

国家标准《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》

(征求意见稿)

编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

国家标准《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》是“国家标准化管理委员会 2019 年国家标准制修订项目（国标委发 [2019] 40 号）”，项目编号是 20194244-T-469，由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（TC 151）提出并归口，中国标准化研究院负责起草，等同采用 ISO 10001:2018《Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for codes of conduct for organizations》。

(二) 编制目的及意义

本标准作为质量管理体系系列标准的一部分，对组织规范性的设立和顾客满意行为规范提供指南。从顾客满意行为规范过程中获得的信息，能够有效地促进产品和过程的改进，并提升该组织的声誉，提高顾客满意水平。

现行的国家标准 GB/T 19010-2009 系等同采用 ISO 10001:2007 版标准，ISO/TC176 已于 2018 年对该国际标准内容进行了修订，包括该标准与其他四项质量管理顾客满意标准的关系的阐述以及一些技术内容的修订。及时修订该系列国家标准，对企业如何有效规范自身行为，从而增强顾客满意度，如何更好的与其他质量管理系列标准整合应用具有重要的意义。

(三) 主要起草单位和起草组成员

主要起草单位：

本标准主要起草人：

（四）主要工作过程

1. 开展调研与资料分析

项目启动之初，重点开展了以下调研：一是国际、国内的顾客满意领域的相关标准的调研；二是现行标准采标和使用情况的调研；三是我国企业对顾客满意相关标准的需求调研。

2. 成立起草组

在做好前期调研与主要技术研究的基础上，于2020年初成立标准起草组，制定任务计划，明确任务分工确定主要负责人。

3. 完成标准译文

2020年1-5月，对ISO10001:2007和ISO10001:2018两个版本的标准进行对比，梳理技术内容的异同，同时结合ISO 9001、ISO 9004、ISO 10002、ISO 10003、ISO 10004等密切相关的标准进行内容分析，进一步理解标准内容。在此基础上，形成标准译文。

4. 形成标准草案

标准译文完成后，起草组成员针对标准译文集中进行了认真讨论，特别是对术语和一些较难理解的内容进行了重点分析，形成了标准草案初稿，发放给标准起草组成员，于2020年6月在北京召开标准视频研讨会，对标准内容进行了审阅，并对起草组进行了分工。

5. 形成标准征求意见稿

标准起草组成员对标准草案进行了整理，针对标准草案中不能完全确定的问题进行了后续研讨。经起草组商议决定，不能确定的内容暂时采用大多数成员的意见，视征求意见情况再做处理，并于2020年7月形成了征求意见稿。拟通过两个渠道对外公开征求意见，一是拟通过中国标准化研究院网站向社会公开征求意见；二是拟在

SAC/TC151 技术委员会内部向专家委员征求意见。

二、标准编制原则和主要内容的确定

（一）编制原则

标准在编制过程中，遵循以下原则：

1. 等同性

等同采用 ISO 10001:2018《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》，即在技术内容和在文本结构上，与国际标准完全相同。

2. 规范性

标准的编制符合 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》和 GB/T 20000.2—2009《标准化工作指南 第2部分：采用国际标准》的相关规定和要求。

3. 一致性

本标准在语言表述上，尽可能与 GB/T 19000 族标准保持一致，采用已经定义的术语和概念，不使用同义词或近义词。本标准与 GB/T 19012、GB/T 19013、GB/T 19014 具有一定的关联性，结构与内容也具有较高的一致性，因此与上述三项标准在语言表述上也尽可能保持一致。

4. 通俗性

采用翻译法直接表达国际标准原意。对于一些直译后可能产生歧义的语句或词语，在忠实原文的基础上，做最小限度的编辑性修改，以易于达成一致理解的语言表述，从而增强标准的可读性及其推广应用。

（二）标准主要内容

本标准的章节标题、技术内容和结构与 ISO 10001:2018 完全一致。本标准与 GB/T 19012、GB/T 19013 和 GB/T 19014 同属一个框架的，

在这个框架下通过组织行为规范、投诉处理、争议解决、监视和测量顾客满意来提高顾客满意。这些标准即可单独使用、也可结合使用或与管理体系的其他过程配套使用。

本标准策划、设计、开发、实施、保持和改进顾客满意行为规范提供指南。

“第 4 章 指导原则”主要阐述了总则和 12 项指导原则。

“第 5 章 规范框架”主要包括考虑组织的环境、规范框架的建立和整合。

“第 6 章 策划、设计和开发”主要阐述了制定规范的过程和需要考虑的相关因素。

“第 7 章 实施”主要提供了对规范实施的指导。

“第 8 章 保持和改进”主要包括对规范绩效和规范满意的评价、规范和规范框架的评审、持续改进等内容。

标准的附录 A 至附录 I 提供了规范简例和其他进一步的指南。

三、标准试验验证情况分析

不涉及。

四、知识产权情况说明

不涉及。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果

无。

六、采用国际标准和国外先进标准情况

等同采用 ISO 10001:2018 《Quality management—Customer satisfaction —Guidelines for codes of conduct for organizations》。

七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

本标准与 GB/T 19000 系列国家标准协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

建议作为推荐性国家标准予以发布。

十、贯彻标准的要求和措施建议

无。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

本标准拟替代 GB/T 19010—2009《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》。

十二、其他应予说明的事项

无。

标准起草组

二〇二〇年七月