

服务与顾客满意丛书

投诉处理的

朱立恩 郭伊萍 著

外部争议解决方案



解读ISO 10003:2007
《质量管理 顾客满意
组织外部争议解决指南》

 中国标准出版社

www.spc.net.cn



服务与顾客满意丛书

投诉处理的外部争议 解决方案

—— 解读 ISO 10003:2007

《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》

朱立恩 郭伊萍 著

中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

投诉处理的外部争议解决方案: 解读 ISO 10003: 2007
《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》/ 朱
立恩, 郭伊萍著. —北京: 中国标准出版社, 2008
ISBN 978-7-5066-5073-1

I. 投… II. ①朱…②郭… III. 企业管理: 销售管理-
商业服务-国际标准-基本知识 IV. F274-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 191412 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码: 100045

网址 www.spc.net.cn

电话: 68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 12.125 字数 257 千字

2008 年 12 月第一版 2008 年 12 月第一次印刷

*

定价 33.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68533533



服务是本 满意是金

(代丛书序)

“服务是本，满意是金”是我与朋友聊天时，突然迸发出的一个灵感，我觉得这句话，最能够精辟地概括我目前正在编写这套《服务与顾客满意丛书》的主题思想。

强调“服务是本”，是因为当今社会，不但服务业离不开服务，而且制造业也越来越离不开服务。可以设想一下，如果离开了销售服务和售后服务，制造业还能生存和发展吗？当然，和制造过程相比，服务过程是一个比较特殊的领域，有它自身的规律和特点，比如，与顾客的直接接触，就是服务领域（这里既包括服务企业，也包括制造业的服务部门）与制造领域之间的最大区别。因此，这也成为编写本丛书的一个重要出发点，因为市场经济的发展趋势必然会使我们很快进入服务经济时代。

强调“满意是金”，是因为“顾客满意”应该成为市场经济时代的主旋律，在 GB/T 19000—2000 质量管理体系标准中首次导入顾客满意理念，就是最好的证明之一。当今的经营活动中，市场的竞争日益激烈，可以说，谁掌握了“顾客满意”的秘诀，谁就会拥有广阔的市场；谁掌握“顾客满意”的精髓，谁就掌握了战胜竞争对手的秘密武器。当然，在理解“顾客满意”这一重要概念时，服务领域



也必然有着和其他领域不同的体会,所以,这也成为编写本丛书的另一出发点。

因此,“服务是本,满意是金”这句话不仅道出了编写本丛书的根本目的,而且也应该成为我国各类服务企业(当然也包括制造业的服务部门)不懈追求的一个永恒的目标。

我多年来一直在从事服务领域服务质量方面的教学和研究工作,可以说,我这一生都在与各类服务行业打交道。从1986年首次在北京商业系统推行全面质量管理(TQM)和1994年在国内贸易部系统率先宣贯GB/T 19000质量管理体系标准开始,一直到2001年在中国质量万里行促进会领导下,我参与了许多服务业与制造业的服务部门以“服务与顾客满意”为主题的培训工作。我所接触的企业,从过去主要是商场和饭店等企业,一直到今天已扩大到保险、民航、铁路、电信、旅游、医院等各类服务企业,以及海尔、松下、创维等制造业售后服务等部门的企业。可以说直接进行培训、咨询、指导和认证的企业有数百家之多,足迹遍布全国。但是由于工作繁忙,一直无暇进行系统的总结。2003年退休后,我把近40年来在服务行业的实践和从事服务培训的各种点滴体会,包括我十几年来跟踪GB/T 19000质量管理体系标准的许多心得,以及学习和吸收西方服务管理学的最新研究成果,加以总结和归纳,来奉献给大家,也是我对一生从事这项工作的体会和总结。

使我感到特别振奋的是,自从我1981年在《财贸经济》杂志上发表了一篇关于服务业质量管理的论文开始,

至今虽然只有 20 多年时间,但是我觉得随着市场经济不断深入,服务领域的服务水平受到越来越多的人关注;随着市场经济发展,不仅与服务相关的行业越来越多,而且服务领域的服务水平也有了空前的提高。这不仅证明服务领域在市场经济中的地位日益重要,而且也反映了当前顾客对服务的要求也在不断提高。几十年来,让我感到十分幸运的是,在探索服务领域服务质量过程中,得到了许多相关部门的支持,以及众多领导、专家和学者的帮助,这是我应该用一生来表示感谢的,本丛书的出版就是对他们给予我支持和帮助的一种最好回报。

本丛书将从服务企业(也包括制造业的服务部门)的最基本特点——与顾客接触面的这一基本点出发,只要有利于增强顾客满意的观点、方法和技巧,都应该是本丛书所应该探讨的内容。

2004 年 4 月中国标准出版社出版的《顾客满意——服务企业理解 GB/T 19000—2000 族标准的新视角》是本丛书的第一本,它首次比较全面系统地提出了服务企业增强顾客满意的基本法则;以这本书为纲,我在 2005 年 6 月出版的《投诉处理的理论与实务——解读 ISO 10002:2004〈质量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南〉》是本丛书的第二本,是对第一本中所提出的“投诉处理”这一基本原则的进一步论述。2006 年 6 月出版的《重在受控和方便顾客》是本丛书的第三本,是对丛书的第一本中提出的“重在受控”和“方便顾客”两条基本法则的进一步阐述。本书是丛书的第四本。它既是《投诉处理的理论与实务——解读 ISO 10002:2004〈质



量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南》的“姐妹篇”，也是对“投诉处理”这一基本原则的进一步论述。以后我将继续围绕“服务与顾客满意”这一主题，陆续推出如：《遵守承诺和投诉处理》、《注意细节和区别对待》等其他著作供读者参考。

最后，《服务与顾客满意丛书》的出版，还应该特别感谢中国标准出版社总编辑白德美编审、朱姝副编审的大力支持，应该说，该丛书有他们的劳动和付出，在此表示衷心的感谢。

朱立恩

2008年8月



投诉处理的外部争议解决方案

——解读 ISO 10003:2007《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》

前 言

2007 年 12 月 1 日国际标准化组织(ISO)正式颁布了 ISO 10003:2007《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》国际标准。这是继 2004 年颁布的 ISO 10002《质量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南》国际标准之后,再次颁布关于投诉处理的系列国际标准。ISO 推出关于投诉处理的国际标准共有三个,除了上述两个标准外,还有一个 ISO 10001《质量管理 顾客满意 组织行为规范指南》国际标准也已颁布,笔者将在另一本书中对该标准进行解读。

ISO 为何在颁布 ISO 10002 两年之后,再次出台 ISO 10003 呢?这是因为现在企业所面临的各種顾客投诉,虽然有相当一部分可以在企业内部得到处理,或者说可以通过实施 ISO 10002,完善企业内部投诉处理体系,使顾客投诉得到及时解决。但总还是有一部分顾客投诉,是无法通过其内部的体系得到有效处理,对于这部分顾客投诉往往需要通过企业外部的第三方来解决。这也是目前现在许多企业所遇到的另一个头痛问题,又是迫切需要解决的问题。应该指出的是,由于过去有相当一部分企业,在通过企业外部来解决投诉争议时,有不少是个人的随意性和情绪化的行为,往往缺乏对这种外部争议解决活动进行规范和监督等,这一切都可能使得外部



争议的解决成为许多企业所面临的一个沉重负担。

这次出台的 ISO 10003,就是针对需要通过外部争议解决的顾客投诉而制定的。ISO 10003 国际标准的最大特点就是外部争议解决顾客投诉的过程与 ISO 9000 质量管理体系建立紧密地结合在一起,并且把外部争议解决的各种活动作为企业质量管理体系的一部分。这不仅有利于进一步完善 ISO 9000 质量管理体系的建立与运行,同时也更有利于外部争议解决各种活动能够有效和高效地开展。

为了帮助企业,特别是没有通过 ISO 9000 质量管理体系认证企业的相关人员,能够更好地理解 ISO 10003 国际标准相关内容,本书特别采用将 ISO 10003 和 ISO 9001 相比较的论述方法,从 ISO 9001 和 ISO 10003 的基本概念谈起,对 ISO 10003 相关内容进行探讨,帮助我们理解和掌握 ISO 10003 的相关内容。

本书共分十章:

第一章 “外部争议解决概述”重点探讨 ISO 10003 的产生背景,以及 ISO 10003 国际标准和 ISO 10002 之间的关系等内容。

第二章 ISO 10003 与质量管理。主要对 ISO 10003 和 ISO 9000 族(特别是 ISO 9001)之间密切关系作进一步探讨。

第三章 ISO 10003 与顾客满意。顾客满意理论既是 ISO 10003 国际标准的理论基础,也是 ISO 9000 族质量管理体系的核心。我们从这个理论出发进行研究,可以比较快地掌握 ISO 10003 中关于外部争议解决和顾客

满意的关系。

第四章 ISO 10003 概述。重点探讨 ISO 10003 国际标准的结构框架、关键术语、争议解决的 11 项指导原则以及该标准所涉及 13 个附录的相关内容。

第五章 外部争议解决与最高管理者。重点对 ISO 10003 国际标准中的第 5 条“争议解决方案的框架”进行探讨,主要分析在解决外部争议过程中,企业最高管理者应起的作用。

第六章 制定外部争议解决程序。重点对 ISO 10003 国际标准中的第 6 条“策划、设计和开发”进行探讨,包括制定外部争议解决的相关程序,以及其中的一些关键要点。

第七章 外部争议解决程序的实施。重点对 ISO 10003 国际标准中的第 7 条“运行”进行探讨,主要是对外部争议解决运行的全过程以及实施步骤进行深入分析。

第八章 对外部争议解决过程的监视与改进。重点对 ISO 10003 国际标准中的第 8 条“保持和改进”进行探讨,主要是对外部争议解决全过程的监视以及持续改进。

第九章 实施 ISO 10003 的注意事项。重点探讨在外部争议解决的过程中几个值得注意的问题,其中包括如何结合我国国情实施 ISO 10003 国际标准,以及如何理解外部争议解决与非正常投诉的关系等等。

第十章 顾客投诉的外部争议解决案例。收集了一些企业外部争议解决方面的典型案例,帮助读者在外部争议解决过程中,提高解决实际问题的能力。



中国质量协会教育培训部高级工程师王晓生老师提供了 ISO 10003《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》国际标准中文译稿,在此表示衷心感谢。

目前,对 ISO 10003《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》国际标准探讨还是一个崭新的课题,笔者虽然在这方面作出一些努力,但由于水平有限,书中肯定还存在不少缺点和不足,希望广大读者批评指正。

朱立恩

2008年8月于北京三里河



目 录

第一章 外部争议解决概述	1
第一节 ISO 10003 外部争议解决的基本概念	2
第二节 ISO 10003 外部争议解决的方法	28
第三节 ISO 10003 与 ISO 10001、ISO 10002 的 关系	37
第四节 ISO 10003 和 GB/T 17242 的关系	42
第二章 ISO 10003 与质量管理	46
第一节 ISO 10003 和 ISO 9000 系列的外在 关系	47
第二节 ISO 10003 和 ISO 9001 的内在关系	53
第三节 ISO 10003 和 ISO 10002 的比较	65
第三章 ISO 10003 与顾客满意	73
第一节 ISO 10003 和顾客满意基本理论	74
第二节 ISO 10003 和顾客满意定义	78
第三节 ISO 10003 和顾客满意公式	82
第四节 ISO 10003 和增强顾客满意的基本	



原则	95
第四章 ISO 10003 概述	109
第一节 ISO 10003 的结构框架	109
第二节 ISO 10003 的关键术语	116
第三节 ISO 10003 的 11 项指导原则	120
第四节 ISO 10003 的 13 个附录	152
第五章 外部争议解决与最高管理者	157
第一节 制定外部争议解决方针	157
第二节 外部争议解决和最高管理者职责	175
第六章 制定外部争议解决程序	182
第一节 制定外部争议解决程序	183
第二节 制定程序文件的诊断、设计和试验 阶段	191
第三节 确定外部争议解决目标和配置相应 资源	205
第七章 外部争议解决程序的实施	209
第一节 外部争议解决的基本流程	209
第二节 外部争议解决的准备	213
第三节 外部争议解决方案的选择	225
第四节 外部争议解决方案的实施	232

第八章 对外部争议解决过程的监视与改进	235
第一节 对外部争议解决过程的监视	235
第二节 对外部争议解决过程的管理评审	238
第三节 对外部争议解决过程的改进	243
第九章 实施 ISO 10003 的注意事项	252
第一节 实施 ISO 10003 要结合我国国情	252
第二节 ISO 10003 和非正常投诉的关系	265
第十章 顾客投诉的外部争议解决案例	271
附录一 ISO 10003:2007 质量管理 顾客满意 组织 外部争议解决指南(参考译文)	298
附录二 产品质量申诉处理办法	343
附录三 GB/T 17242—1998 投诉处理指南	347
附录四 国家重大食品安全事故应急预案	357
参考文献	370

第一章

外部争议解决概述

ISO 10003:2007《质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南》是专门针对顾客投诉在企业内部无法得到有效处理的情况下,通过企业外部的第三方,对双方争议进行解决的一项国际标准。它和ISO 10002《质量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南》最大的不同在于ISO 10003是组织外部争议解决指南,而ISO 10002 重点是组织内部投诉处理指南。它们两者之间虽然有着密切关系(即都是为了解决顾客投诉),但是所采取的方法和涉及的范围各有侧重。

ISO 10002 的内容在《投诉处理的理论与实务——解读:ISO 10002:2004〈质量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南〉》一书有详细论述,本书重点探讨ISO 10003国际标准。

由于外部解决争议是在企业内部顾客投诉得不到解决的情况下才出现的,所以



我们在正式探讨 ISO 10003 前,还要先从企业内部投诉处理开始谈起,然后再着重论述外部争议解决的基本概念以及争议解决的各种方法。

第一节 ISO 10003 外部争议解决的基本概念

一、顾客投诉的产生

关于投诉的定义,在 ISO 10003 的 3.3 中,是这样表述的:

对一个组织的产品或其投诉处理过程本身不满意的表示,其中明确和隐含的期望得到回应和解决。

(该定义采用 ISO 10002:2004 国际标准 3.2 条款)。

从定义看,主要强调以下两点:一是明确指出投诉是由于企业提供的产品和服务没有达到顾客期望而产生的,是顾客不满意的表现之一。二是特别指出如果企业在处理顾客投诉过程中,没有满足顾客对处理投诉的期望,还会加深顾客的不满意,并有可能引起顾客的进一步投诉。

顾客之所以投诉,是因为顾客得到的产品和服务没有达到顾客期望值。

在这里要强调的是,由于顾客对产品和服务的期望值在不断提高,因而造成当前不少企业面临顾客投诉有增无减的局面。

计划经济时代由于物资供应十分缺乏,所以当时顾客的最大期望是能够买到自己需要的一份商品,根本谈

第一节 ISO 10003 外部争议解决的基本概念

不上有更高的期望值。但是市场经济时代就不同了,越来越多的顾客对产品和服务有着更高的期望,原因在于:

首先是企业相互竞争的结果。每个企业为了能在激烈的市场竞争中取得更多的份额,努力提高自己的产品质量和服务质量,相应地顾客购买产品和服务的选择权也在不断扩大,使得顾客对产品和服务质量期望值也不断提高。

其次,随着我国市场经济不断发展,国内外交流不断扩大,国外先进的服务理念以及顾客的高度自我保护意识,对我国消费者的消费观念产生强烈影响。

除此之外,我们认为最重要的一点是,我国广大消费者生活质量不断提高,更在不断拉动顾客对产品和服务的期望值持续上升。

可以说顾客对产品和服务期望值的不断上升,是形成当前投诉增加的一个十分重要的原因。所以,如何有效地处理顾客投诉,已经成为当前企业所面临的一个重大课题。

二、组织内部处理顾客投诉是一项义不容辞的责任

ISO 10002 为组织内部处理顾客投诉提供依据。在该标准的 5.1 中强调:“组织应当主动承诺有效和高效地处理投诉。”这就明确地告诉我们,处理顾客投诉应该是企业一项义不容辞的责任。

在一般情况下,如果企业有失误(如产品质量达不到要求),一旦使顾客(包括客户)的利益受到损害,马上会遭到顾客投诉。当企业遇到顾客投诉时,需要虚心接受顾客投诉,耐心倾听对方诉说。作为客服人员要专心倾听,对顾客表示理解,并做好记录。待顾客叙述完后,复