

处理投诉与非正常投诉实用丛书

处理投诉与非正常投诉 常用标准选编

综合篇

北京方圆万里行应用技术研究院 编
中国标准出版社标准咨询服务部



 中国标准出版社

处理投诉与非正常投诉实用丛书

处理投诉与非正常投诉 常用标准选编

综合篇

北京方圆万里行应用技术研究院 编
中国标准出版社标准咨询服务部

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

处理投诉与非正常投诉常用标准选编. 综合篇/北京
方圆万里行应用技术研究院, 中国标准出版社标准咨询
服务部编. —北京: 中国标准出版社, 2005

(处理投诉与非正常投诉实用丛书)

ISBN 7-5066-3774-X

I. 处… II. ①北…②中… III. 企业管理: 质量
管理-标准-汇编 IV. F273.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 042499 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.bzcbbs.com

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 14.125 字数 415 千字

2005 年 5 月第一版 2005 年 5 月第一次印刷

*

定价 40.00 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

丛书编审委员会

顾 问： 金 光

主 编： 王寿魁

副主编： 张振明 王燕江 梅志军

编 委： 张代娣 谢惠瑜 苏 珩

刘强胜 刘海玉 叶红志

康 毅 王 卉 刘 雯

梅 洁 薛常蓉 赵亚丽

王艳杰 薛小红 张惠萍

李 艳

主 审： 宋占侠 毕玉安 左佩兰

丛 书 序

随着我国社会主义市场经济的不断发展和社会主义法制体系的不断完善,广大用户(消费者)的维权意识也在不断增强,由此引发的投诉与非正常投诉也不断增多。处理投诉与非正常投诉已成为企业的一项重要日常工作。如何有效、及时处理投诉与非正常投诉,并在保护消费者合法权益的前提下维护自身合法权益,已成为企业所面临的一个重要课题。

1998年,我国发布了 GB/T 17242—1998《投诉处理指南》,用以规范处理投诉工作。在此之前,世界范围内只有澳大利亚于 1995 年发布了 AS 4269《投诉处理》。

我国标准规定了组织对用户投诉处理的基本原则,确定了处理投诉的基本要素、程序、解决争议的途径等。发布该国家标准,是为了使用户在购买商品和接受服务过程中,由于对产品和服务的不满而引发的投诉能够得到合理解决,以保护用户和组织双方的合法权益。该标准将处理投诉工作作为组织建立和完善质量体系中的一项重要内容。实施该标准,其意义不仅在于处理投诉本身,更包含着及时了解用户对产品和服务质量的反馈意见,及时采取有效措施提高和改善产品及服务质量,并最终提高用户满意度的深远意义。

日本于 2000 年 10 月也制定了 JIS Z 9920《投诉处理管理体系指南》,规定了处理投诉的相关机构必备的条件,以及处理投诉的相关要求。

ISO 为了帮助全球市场的用户,由 ISO/TC 176/SC 3 于 2003 年 3 月制定了第一个关于处理投诉的国际标准草案

ISO 10018,并于 2004 年 9 月正式发布,更改代号为 ISO 10002《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》。该国际标准规定了有效的投诉处理机制,将在促进公平市场的产生、增强组织对投诉问题的处理能力,最终提高顾客满意度上发挥重要作用。

作为标准化科研与服务机构——北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部,以长期从事标准、质量工作的实践经验和敏锐的眼光,及时捕捉到了这一重要信息,组织专家队伍对 GB/T 17242 和 ISO 10002、AS 4269、JIS Z 9920 进行了理论和实践的研究、探讨。特别对 ISO 10018 在 DIS 阶段就率先开始密切跟踪,掌握相关信息,及时译成中文版本,并于 2003 年底就编写了 ISO 10018 (DIS)培训教材,在全国范围内进行大规模宣传、培训。2004 年 9 月 ISO 10002 正式发布后,又针对转换内容重新调整了培训教材。

与此同时,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部针对投诉中的非正常现象,大胆提出了“非正常投诉”这一概念,并对非正常投诉的定义、成因、心理剖析、危害、表现形式、应对措施等,从理论到实践进行了有益的探讨,初步形成体系,并据此编写培训大纲,在全国范围内进行试讲,广大企业反响强烈,引起共鸣。

从 2004 年初到 2005 年 4 月底,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部共举办“处理投诉与非正常投诉”主题报告会 20 场,参会企业在 2 000 家以上,受众达 3 500 人,且均为名优大企业相关负责人;举办啤酒、食品、汽车、保险等行业专场报告会 5 场;为民航系统、旅游系统及青岛啤酒、平安保险、朝日啤酒、小洞天旅游区、宝钢梅山等大型企业作报告 11 场。2004 年 3 月以来,为广东佛山工艺总厂等获得“中国名牌”或“国家免检”称号的若干家大

型企业制定了采用 ISO 10002 的《处理投诉指南》企业标准。目前,学习、借鉴 ISO 10002 和宣贯 GB/T 17242 在全国范围内已形成高潮。处理非正常投诉的有关理论和实践也已成为名优企业关注的焦点。

在这种背景下,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部适时编著了《处理投诉与非正常投诉实用丛书》,供广大企业在处理投诉与非正常投诉工作中参考,希望能对相关工作起到一定作用,并最终为中国经济健康发展做小小的贡献。

北京方圆万里行应用技术研究院

中国标准出版社标准咨询服务部

2005 年 5 月

编者的话

标准是发展社会主义市场经济、促进科学技术进步、提高产品质量和服务质量的技术依据和技术管理手段,也是维护消费者合法权益和维护企业合法权益的主要依据之一。

在处理投诉与非正常投诉过程中,投诉方和被投诉方争执的焦点大多是围绕着标的物——商品或服务是否符合相应的技术要求而进行的。这些技术要求就是标准。可以说,标准在处理投诉和非正常投诉中起着至关重要的判断依据的作用。

为了便于企业在处理投诉时迅速查找相关技术依据,我们精选 32 项与处理投诉有关的综合类国家标准汇集成册,供相关人员使用。今后还将陆续出版与各行业处理投诉相关的标准选编,供读者使用。

标准不是万能的,但离开标准则是万万不能的。这点对于处理投诉工作而言,尤显重要。

这就是我们选编相关标准出版本书的目的所在。

2005 年 5 月

目 录

GB 190—1990	危险货物包装标志	1
GB 5296.1—1997	消费品使用说明 总则	14
GB 5296.2—1999	消费品使用说明 家用和类似用途电器的 使用说明	35
GB 5296.3—1995	消费品使用说明 化妆品通用标签	43
GB 5296.4—1998	消费品使用说明 纺织品和服装使用说明 ...	47
GB 5296.5—1996	消费品使用说明 玩具使用说明	56
GB/T 5737—1995	食品塑料周转箱	63
GB 7291—1987	与消费者有关图形符号的一般要求	74
GB 9969.1—1998	工业产品使用说明书 总则	76
GB/T 10001.1—2000	标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号	86
GB/T 10001.2—2002	标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号	121
GB 12463—1990	危险货物运输包装通用技术条件	144
GB/T 12707—1991	工业产品质量分等导则	171
GB 12904—2003	商品条码	174
GB/T 13433—1992	产品标准中有关儿童安全的要求	219
GB/T 15624.1—2003	服务标准化工作指南 第1部分:总则	238
GB/T 15971—1995	导游服务质量	249
GB/T 16759—1997	消费品和有关的服务比较试验 总则	261

注:本汇编收集的国家标准的属性已在本目录上标明(GB或GB/T),年号用四位数字表示。鉴于部分国家标准是在国家标准清理整顿前出版的,现尚未修订,故正文部分仍保留原样;读者在使用这些国家标准时,其属性以本目录上标明的为准(标准正文“引用标准”中标准的属性请读者注意查对)。

GB/T 16760—1997	制定消费品性能测试标准方法的总则	265
GB/T 16766—1997	旅游服务基础术语	270
GB/T 16767—1997	游乐园(场)安全和服务质量	282
GB/T 16784.1—1997	工业产品售后服务 第1部分:总则	309
GB/T 16784.2—1998	工业产品售后服务 第2部分:维修	313
GB/T 16868—1997	商品经营质量管理规范	321
GB/T 17110—1997	商店购物环境与营销设施的要求	346
GB/T 17242—1998	投诉处理指南	358
GB/T 17306—1998	包装标准 消费者的需求	367
GB/T 17590—1998	易开盖三片罐	373
GB 17924—1999	原产地域产品通用要求	388
GB/T 18760—2002	消费品售后服务方法与要求	394
GB/T 18893—2002	商品零售包装袋	402
GB/T 19004.2—1994	质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南	411

中华人民共和国国家标准

危险货物包装标志

GB 190—90

Labels for packages of dangerous goods

代替 GB 190—85

1 主题内容与适用范围

本标准规定了危险货物包装图示标志(以下简称标志)的种类、名称、尺寸及颜色等。

本标准适用于危险货物的运输包装。

2 引用标准

GB 6944 危险货物分类和品名编号

GB 12268 危险货物品名表

3 标志的图形和名称

标志的图形共 21 种, 19 个名称, 其图形分别标示了 9 类危险货物的主要特征(见表 1)。

标志图形须符合标志 1~21 的规定(见表 1)。

表 1

标志号	标志名称	标 志 图 形	对应的危险 货物类项号
标志 1	爆炸品	 (符号:黑色,底色:橙红色)	1.1 1.2 1.3
标志 2	爆炸品	 (符号:黑色,底色:橙红色)	1.4

续表 1

标志号	标志名称	标 志 图 形	对应的危险 货物类项号
标志 3	爆炸品	 (符号: 黑色, 底色: 橙红色)	1.5
标志 4	易燃气体	 (符号: 黑色或白色, 底色: 正红色)	2.1

续表 1

标志号	标志名称	标 志 图 形	对应的危险 货物类项号
标志 5	不燃气体	 (符号:黑色或白色,底色:绿色)	2.2
标志 6	有毒气体	 (符号:黑色,底色:白色)	2.3

续表 1

标志号	标志名称	标 志 图 形	对应的危险 货物类项号
标志 7	易燃液体	 (符号:黑色或白色,底色:正红色)	3
标志 8	易燃固体	 (符号:黑色,底色:白色红条)	4.1

续表 1

标志号	标志名称	标 志 图 形	对应的危险 货物类项号
标志 9	自燃物品	 (符号:黑色,底色:上白下红)	4. 2
标志 10	遇湿易燃物品	 (符号:黑色或白色,底色:蓝色)	4. 3

续表 1

标志号	标志名称	标 志 图 形	对应的危险 货物类项号
标志 11	氧化剂	 (符号:黑色,底色:柠檬黄色)	5.1
标志 12	有机过氧化物	 (符号:黑色,底色:柠檬黄色)	5.2