

# ISO10002 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

## 【课程介绍】

由于投诉是企业在经营活动中经常遇到的问题，国际标准化组织为帮助广大企业处理好这一问题，于2004年9月正式发布了ISO10002：2004《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》，通过“以客户为关注焦点”在服务体系中的具体实现，建立起与客户之间开放、有效、方便的沟通渠道和方式，它规定了处理顾客投诉的有效机制，为组织处理顾客投诉提供了指南，将包括：项目准备、体系调研、培训、体系策划、流程优化、体系建立、体系实施和体系维持等8个环节，制定了投诉管理的9项指导性原则，即可见性、可达性、响应度、客观性、保密性、以顾客为中心、负责任、持续改进和免费。

为此，国际标准化组织ISO于2006年底发布了最新国际标准ISO10001《质量管理—顾客满意—组织行为准则指南》和ISO10003《质量管理—顾客满意—组织外部争议解决指南》。这两个标准与ISO10002一起构成了包括：如何提高用户满意度、以有效减少或避免投诉的行为规范，组织内部投诉处理，以及投诉无法在内部解决时的外部争议解决途径等一整套完善且有效的投诉处理体系。该国际标准规定了有效的顾客投诉处理机制，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。

## 【课程对象】

企业高级管理层、中层管理人员、企业内审员、市场营销人员、售后服务、业务骨干以及对审核管理有兴趣、希望获取资格证书、为上岗打好基础的人员及投诉管理人员等。

## 【课程效果】

帮助学员熟练的掌握关于ISO10002投诉管理体系标准以及内审的技巧工具。使学员具备企业投诉管理体系内部审核的能力。提高认证组织内审员的审核水平和能力，促进已认证企业和以申请认证企业尽快通过认证要求。

具体包括：

- 使学员全面掌握有关ISO10002的相关要求；
- 全面、系统地了解投诉管理的先进管理理念；
- 有效的进行体系内审工作，指导组织处理顾客投诉、提高顾客忠诚度；
- 学习正确处理客户投诉的基本方法和技巧。

## 【课程大纲】

- 第一章：顾客投诉产生的原因
- 第二章：为什么要建立ISO 10002 管理体系
- 第三章：ISO 10002 与相关管理标准的联系
- 第四章：详细介绍ISO 10002 标准条款
- 前言

## 引言

### 1 范围

#### 1.1 概述

#### 1.2 应用

### 2 引用标准

### 3 术语和定义

## **4 指导原则**

### 4.1 概述

### 4.2 透明性

### 4.3 可行性

### 4.4 反馈性

### 4.5 公正性

### 4.6 费用

### 4.7 保密性

### 4.8 以顾客为中心的理念

### 4.9 责任性

### 4.10 持续改进

## **5 投诉处理的基本框架**

### 5.1 职责

### 5.2 方针

### 5.3 权利与义务

## **6 编排与设计**

### 6.1 目标

### 6.2 过程

### 6.3 资源

## **7 投诉处理程序的运作**

### 7.1 沟通…

### 7.2 投诉的受理

### 7.3 投诉的跟踪

### 7.4 投诉的确认

### 7.5 原始投诉评估

### 7.6 投诉的调查

### 7.7 投诉的答复

### 7.8 通知处理意见

### 7.9 结束投诉

## **8 维护和改善**

### 8.1 信息收集

### 8.2 投诉分析和评估

### 8.3 投诉处理过程的满意度

### 8.4 投诉处理程序的监督

### 8.5 投诉处理程序的审查

### 8.6 投诉处理程序管理者的评审

## 8.7 持续改进

附录 A(资料性) 小型企业投诉处理指南

附录 B(资料性) 投诉者情况一览表

附录 C(资料性) 公正性

附录 D(资料性) 投诉调查表

附录 E(资料性) 处理方式

附录 F(资料性) 投诉处理流程表

附录 G(资料性) 投诉处理进程监督

附录 H(资料性) 审查

参考文献