

ISO 10002: 2018 标准的理解要点

倪国夫

国际标准化组织（ISO）最近为一系列有关顾客服务质素的标准推出了新修订版，其中包括新版的 ISO 10002《质量管理—顾客满意—组织处理投诉指南》。该标准最初是应 ISO 消费者政策委员会（COPOLCO）的要求，由 ISO/TC 176 的 SC3 技术委员会编撰，于 2004 年初次推出，并于 2014 年修订过一次。本次的新修订版 ISO 10002: 2018，提升了与 ISO 9001: 2015 及其他顾客服务标准的兼容性，包括：

ISO 10001: 2018《质量管理—顾客满意—组织行为规范指南》

ISO 10003: 2018《质量管理—顾客满意—组织外部争议解决指南》

ISO 10004: 2018《质量管理—顾客满意—监视及测量指南》

以上的标准均非作为合约内容而编写，而是就机构如何进行妥善的顾客互动、寻求及处理顾客的反馈、处理顾客投诉等方面提供指引。其中，ISO 10002 旨在通过具有透明度的投诉处理程序，提升机构运行能力、节省开支，让机构及投诉人双方均可以得益。此外，从此项程序中获得的信息，能有助于改善机构的产品、服务及其他程序；而无论对于任何规模、地点或行业的机构来说，投诉得到妥善处理，机构的声誉都会相对提升。

投诉处理——质量管理体系的重要一环

如果能在一个有效的质量管理体系中运行，投诉处理程序将能得到最大的效益。ISO 10002: 2018 可与 ISO 9001: 2015 及 ISO 9004: 2018 兼容，并通过具有效率的投诉处理机制，支持两项质量管理标准的目标；然而，即使机构并未实施这两项管理体系，也可将 ISO 10002: 2018 用作独立的投诉

处理指引。ISO 9001: 2015 列出对质量管理体系的要求，以提供符合顾客需要及期望的产品和服务，并遵从相关的规则及法律要求，最终提升顾客的满意度。而 ISO 10002: 2018 中列出的投诉处理程序，则可进一步支持此质量管理体系——除了为机构本身的 PDCA 循环提供信息回馈外，也有助于问题发生时挽回那些对产品或服务感到不满但仍希望继续使用的顾客的信心。相对于 ISO 9001，ISO 9004: 2018 进一步关注机构如何达到长远及可持续的成功，尤其是在顾客的满意度方面；而 ISO 10002: 2018 可帮助机构收集顾客及任何涉及投诉机制的利益相关方的意见，如供应商、行业及消费者组织、政府部门、员工、经营者等，以提升其营运的表现和持续改善产品、服务和程序的质量。

实施 ISO 10002: 2018 的好处

通过实施 ISO 10002: 2018，机构可以达到以下目标：

为投诉人提供一个公开的投诉机制；

让机构能更统一及系统化地处理投诉，并作出响应，让投诉人及相关机构感到满意；

能预测投诉的趋势及解决问题的根源，以改善机构的营运；

建立一个以顾客为本的处理投诉方式，并鼓励员工提升与顾客沟通的技巧；

为机构提供一个基础原则，持续检讨和分析投诉处理程序、解决方式和后续的改善工作。

ISO 10002: 2018 的架构及内容

ISO 10002: 2018 旨在帮助机构计划、设计、开发、应用、维持及改善一个具有效率的投诉处理机制，可应用于任何商业、非商业以及电子商贸的活动。在最新的修订版中，ISO 10002: 2018 在条文 4 中清晰列出了 14 条建立良好顾客投诉程序原则，包括：

承诺——定义及实行一个投诉处理程序；

处理能力——调配足够的资源，并对其进行充分及有效的管理；

透明度——向顾客、员工及其他利益相关方传达投诉处理程序的内容，并需向个别投诉人提供充足信息，让对方知悉其投诉个案将如何受理；

易用性——对于投诉人来说，投诉程序必须易达、易懂和易用，程序的内容必须以不同的格式呈现，让有特殊需要的人士也可以使用；

適切响应——根据投诉人的需要及期望，作出适切的响应；

客观性——每项投诉个案均需公平、客观、不偏私地处理；

费用——投诉人使用投诉处理程序时必须免费；

信息完整性——确保有关程序的信息准确、无误导，而所收集的数据也应相关、正确、完整、有意义及有用；

信息保密——任何可识别个人身份的信息，只限于机构中作投诉处理的用途并应予以保密，除非该顾客或投诉人同意公开，或法律上要求其公开；

以顾客为本——处理投诉的过程须以顾客为本并乐意接受意见；

责任承担——委任适当的人员，负责有关投诉处理的决策、行动及汇报；

持续改进——持续提升投诉处理程序的效益及效率应是长期的目标；

员工能力——处理投诉的人员，须拥有足够的个人能力、技术、培训、学历和经验；

迅速处理——投诉个案须按个别性质和处理程序，迅速地处理。

条款 5 提供投诉处理架构的指引，包括：

- 1.机构的内涵；
- 2.管理层及承诺；
- 3.制订政策；
- 4.责任及权力。

条款 6 投诉处理程序的计划、设计及开发，包括目标、工作及资源的制订。

条款 7 营运上的细则，包括：

1.沟通，即在哪里及如何作出投诉；投诉人须提供的数据；程序及时限；
如何与程序中的其他步骤接轨；投诉人如何了解投诉个案的进展。

- 2.投诉的接受、认收、初步评估和追踪。
- 3.投诉个案的调查。
- 4.投诉个案的回应。
- 5.决策的传递。
- 6.完成投诉个案。

条款 8 投诉处理程序的维持及改进，包括：

- 1.收集信息。
- 2.投诉个案的分析及评估。
- 3.评估用户对投诉处理程序的满意度。
- 4.投诉处理程序的监察。

- 5.投诉处理程序的审核。
- 6.管理层对投诉处理程序的检讨。
- 7.持续改进。

实务指引

除了标准本文中的条文外，ISO 10002 的编写人员更在附件中加入了多项实务指引，为使用者提供参考：

附件 A 说明机构中有关行为守则、投诉处理、解决外部纠纷、顾客满意度监察及量度等程序的关联；

附件 B 是给予小企业的指引，在每个主要范畴上为机构提供建议；

附件 C 是投诉表格的模板；

附件 D 提出主观性的原则：公开、中立、保密、易读、完整、公平及具敏感度；

附件 E 展示一个标准的投诉处理流程；

附件 F 是一份非常完善的投诉后续处理表格模板，供内部使用；

附件 G 是一些可用于响应投诉人的例子；

若投诉未获得令人满意的跟进，附件 H 提供进一步跟进的流程；

附件 I 是有关如何监察投诉处理程序的一般指引，须配合个别机构的类型及规模使用；

附件 J 是有关投诉处理程序的审核，目的是通过检讨程序在既定项目上的表现，以作出相应的改善。

来源：《中国认证认可》杂志 原载《管略》杂志