



澳門生產力暨科技轉移中心  
Macau Productivity and Technology Transfer Center

為服務而發展  
為發展而服務

Issue 4/2012  
國際標準動向

### ISO 10002:2004 顧客滿意度—投訴處理指引

查詢詳情，請聯絡：

澳門生產力暨科技轉移中心 - 優質管理部

地址：澳門新口岸上海街 175 號中華總商會大廈六樓

電話：(853)28781313、88980834

傳真：(853)28788233

網址：[www.cpttm.org.mo/quality](http://www.cpttm.org.mo/quality)

電郵：[quality@cpttm.org.mo](mailto:quality@cpttm.org.mo)

### i ISO 10002:2004 顧客滿意度—投訴處理指引



國際標準化組織（ISO）爲了強化 ISO9001 品質管制系統中顧客滿意的關鍵要素，由 TC176 SC3 組成相關工作小組，針對顧客滿意制定一系列指引，與組織的品質和其他管理系統相互結合應用，期望組織能於產品與服務提供過程中，有效提升顧客滿意度。

ISO 顧客滿意系列標準：

ISO 10001:2007：顧客滿意- 行爲準則指引|(Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations)

ISO 10002:2004：顧客滿意- 投訴處理指引|(Quality management-Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations)

ISO 10003:2007：顧客滿意- 外部爭議解決指引| (Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations)

ISO/TS 10004:2010：顧客滿意- 監督與量測指引|(Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring)

### ISO10002 顧客滿意- 投訴處理指引

ISO 於 2004 年 9 月正式發佈 ISO 10002 國際標準，提供下列 9 項指導原則，推進建立顧客投訴處理機制，通過顧客投訴處理使組織與顧客達成一定之共識，增強組織對抱怨問題的處理能力，最終提高顧客滿意度及產品/服務品質的目的：

- 1.透明性 — 讓顧客容易得知投訴的途徑和方法
- 2.可行性 — 讓顧客方便地提出投訴
- 3.回應 — 迅速回應顧客的投訴
- 4.客觀性 — 采公平、公正、公開的方式，合理地處理投訴
- 5.費用 — 投訴處理過程不應收取任何費用
- 6.保密性 — 對顧客或抱怨者之相關資料應加以保密，以確保其權益
- 7.顧客為重 — 採取以客戶重視的焦點作處理投訴，以行動落實解決投訴的義務
- 8.責任性 — 明確建立投訴處理、報告和決策責任的制度
- 9.持續改善 — 於投訴處理過程中，持續改善產品/服務品質

## 適用範圍

- 該標準適用於一切組織；
- 明確了不適用於組織外的爭執；不適用於解決與職業相關的糾紛；
- 明確了與相應法律的關係；
- 為組織處理投訴提供指南；
- 提出了處理投訴中的核心內容；
- 具兼容性，與 ISO9001 及 ISO9004 結合應用，或可獨立使用。

## 運作模式

該標準循 P.D.C.A.持續改善模式設計，從受理投訴到完成處理的流程，透過實施狀況與成果的監督、審核、管理評審等措施，進行適當評估與回饋，以謀求管理系統之持續改善。

ISO 10002 內容章節包括：

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1 範圍          | 6.3 行動          |
| 2 引用標準        | 6.4 資源          |
| 3 術語和定義       | 7 處理投訴程式的操作     |
| 4 指導原則        | 7.1 溝通          |
| 4.1 總則        | 7.2 投訴的受理       |
| 4.2 透明性       | 7.3 投訴的跟蹤       |
| 4.3 可行性       | 7.4 投訴的確認       |
| 4.4 回饋性       | 7.5 原始投訴的評估     |
| 4.5 公正性       | 7.6 投訴的調查       |
| 4.6 費用        | 7.7 投訴的答復       |
| 4.7 保密性       | 7.8 通知處理意見      |
| 4.8 以顧客為中心的理念 | 7.9 結束投訴        |
| 4.9 責任性       | 8 維護和改善         |
| 4.10 持續改進     | 8.1 資訊收集        |
| 5 處理投訴的基本架構   | 8.2 投訴的分析和評估    |
| 5.1 職責        | 8.3 處理投訴過程的滿意度  |
| 5.2 方針        | 8.4 處理投訴程式的監控   |
| 5.3 權利與義務     | 8.5 處理投訴程式的稽核   |
| 6 規劃與設計       | 8.6 管理審查-處理投訴流程 |
| 6.1 總則        | 8.7 持續改進        |
| 6.2 目標        |                 |

附錄 A (資料性附錄) 小型企業處理投訴指南

附錄 B (資料性附錄) 投訴者情況一覽表

附錄 C (數據性附錄) 公正性

附錄 D (資料性附錄) 投訴調查表

附錄 E (資料性附錄) 處理方式

附錄 F (資料性附錄) 處理投訴流程表

附錄 G (資料性附錄) 持續監控

附錄 H (資料性附錄) 審核

如欲購買 ISO 國際標準，請聯絡生產力中心優質管理部 — 電話：28781313、電郵：[quality@cpttm.org.mo](mailto:quality@cpttm.org.mo)。