



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 17242—2025

代替 GB/T 17242—1998

## 投诉处理规范

Specification for complaints handling

2025-10-05 发布

2026-02-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本原则 ..... 2

5 投诉处理基本要求 ..... 2

6 投诉处理程序与要求 ..... 3

7 解决争议的途径 ..... 5

8 持续改进 ..... 6

参考文献 ..... 7



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 17242—1998《投诉处理指南》，与 GB/T 17242—1998 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了标准名称(见名称,1998 年版的《投诉处理指南》)；
- b) 更改了“范围”，将“产品”修改为“产品与服务”(见第 1 章,1998 年版的第 1 章)；
- c) 更改了“产品”的术语和定义(见 3.1,1998 年版的 3.1)；
- d) 增加了“服务”“反馈”两个术语和定义(见 3.2、3.7)；
- e) 更改了“质量”“投诉”“投诉者”三个术语和定义(见 3.3、3.5、3.6,1998 年版的 3.2、3.4、3.5)；
- f) 更改了“组织”的术语和定义,调整其种类和服务范围(见 3.4,1998 年版的 3.3)；
- g) 更改了基本原则的内容(见 4.1、4.2、4.3、4.4,1998 年版的第 4 章)；
- h) 更改了投诉处理的基本要素的表述形式(见 5.1、5.2、5.3,1998 年版的第 5 章)；
- i) 增加了组织要求中主管人员的职责(见 5.1.2)；
- j) 增加了组织要求中一般工作人员的职责(见 5.1.2)；
- k) 更改了人员选择的表述形式(见 5.2.1,1998 年版的 5.3.1.1)；
- l) 更改了人员培训(见 5.2.2,1998 年版的 5.3.1.2)；
- m) 更改了物质资源要求(见 5.3,1998 年版的 5.3.2)；
- n) 更改了投诉处理的程序的条款类型和表述方式(见第 6 章,1998 年版的第 6 章)；
- o) 增加了投诉渠道(见 6.1)；
- p) 更改了受理的范围,修改为“6.3 受理范围”(见 6.3,1998 年版的 6.2)；
- q) 更改了受理的投诉方式,增加了详细规定(见 6.4,1998 年版的 6.3)；
- r) 增加了投诉处理程序(见 6.5)；
- s) 更改了协商处理结果,增加了详细规定(见 6.5.2.3,1998 年版的 6.5.3)；
- t) 增加了满意度评价与回访(见 6.5.3.1)；
- u) 增加了记录与归档(见 6.5.3.2)；
- v) 增加了持续改进(见第 8 章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、黑龙江紫欣科技有限责任公司、北京市市场监督管理局、中青旅控股股份有限公司、中国民航科学技术研究院、中国电子技术标准化研究院、交通运输部路网监测与应急处置中心、北京新浪财经信息服务有限公司、海南省检验检测研究院、对外经贸大学、厦门航空有限公司、广东电网有限责任公司客户服务中心、中国联合网络通信有限公司广东省分公司、中国计量大学、浙江财经大学、海南槟榔谷黎苗文化旅游发展有限公司、中机研标准技术研究院(北京)有限公司、天科企汇(北京)咨询有限公司、成都川达润霖科技有限公司、成都云达智业科技有限公司、内蒙古师范大学、中山市朴朴照明有限公司。

本文件主要起草人：周幸窈、万福军、邱硕涵、付强、孙瑾、李凌松、孟云娟、王巧慧、刘娜、张雨辰、李东海、王蒙湘、刁子朋、郭传志、李广、蔡华利、闻静、邢宏、高军委、黄文秀、周玉玲、陈蓉、许蕊、甘宁、刘欣、颜鹰、任天一、张永强、李晶、高春梅、孙林芳、刘娟、康峰、喻凌阳、赵航、卢力君、易智、刘丹、

**GB/T 17242—2025**

谭火超、张彬、张伟。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 1998年首次发布为 GB/T 17242—1998；
- 本文件为第一次修订。



# 投诉处理规范

## 1 范围

本文件确立了组织处理消费者对产品与服务质量投诉的基本原则,规定了投诉处理的基本要求、程序与要求、解决争议的途径以及持续改进的要求。

本文件适用于组织接受和处理消费者对产品与服务质量的投诉。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **产品 product**

经过加工、制作,用于销售的商品。

### 3.2

#### **服务 service**

为消费者的利益或满足其需求而提供的一项活动或一组活动。

[来源:GB/T 24620—2022,3.11]

### 3.3

#### **质量 quality**

反映产品(3.1)和服务(3.2)满足明确与隐含需要的特性总和。

### 3.4

#### **组织 organization**

为消费者提供产品(3.1)和服务(3.2),具有其自身的职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企事业单位或社会团体等。

### 3.5

#### **投诉 complaint**

就产品(3.1)和服务(3.2)或投诉处理过程,表达对组织的不满。

[来源:GB/T 19000—2016,3.9.3,有修改]

### 3.6

#### **投诉者 complainant**

发起投诉行为的个人或实体。

注:投诉行为可以由本人亲自进行投诉,也可以委托代理人、律师或其他代表进行投诉。

### 3.7

#### **反馈 feedback**

对产品(3.1)和服务(3.2)或投诉处理过程的意见、评价和诉求。

[来源:GB/T 19000—2016,3.9.1,有修改]

### 3.8

#### 争议 dispute

未得到满意处理的投诉纠纷。

## 4 基本原则

### 4.1 权益保障与需求导向

处理过程以消费者合理诉求为核心,注重协商和解与满意度提升。

### 4.2 合规公正与可追溯

处理程序公平、公正、公开、合理,通过全程留痕提升规范性和公信力。



### 4.3 高效响应与资源保障

优化人力及物质资源配置,确保投诉受理、调查、反馈全流程时效性。

### 4.4 信息安全与权限管理

保护投诉双方隐私,控制敏感信息知悉范围,同时保障处理人员必要权限以获取关键证据。

## 5 投诉处理基本要求

### 5.1 组织要求

5.1.1 具有一定规模的组织应设置投诉处理机构。有条件的组织可独立设置机构,也可以设在质量管理部门。不适宜单独设立机构的组织,最高管理者应直接负责或指派专人负责投诉处理工作。

5.1.2 组织应建立和完善质量体系,强调投诉处理职责的重要性,建立投诉处理的规章制度和投诉处理程序,并制定有关的标准。明确从事投诉处理工作各级人员的职责。

主管人员的职责包括但不限于:

- 在组织内部推行以消费者为中心的理念;
- 负责和制定质量体系中投诉处理规章制度、投诉处理程序和制定有关的标准并监督执行;
- 有效配置投诉处理过程所需资源,并充分对投诉处理者进行授权;
- 根据对投诉资料的分析,提出对产品与服务的质量以及投诉处理过程不断完善和改进的措施;
- 参加组织内部定期进行的质量体系评审等。

一般工作人员的职责包括但不限于:

- 执行组织制定的投诉处理的规章制度和标准,坚持实事求是的原则,保护消费者的合法权益;
- 根据投诉处理实践经验,提出对产品与服务的质量以及投诉处理过程不断完善和改进的措施;
- 积极维护本组织在消费者中树立的良好形象和信誉。

5.1.3 组织应根据建立质量体系的要求,选择适合的人员并配置足够或适当物质资源。

5.1.4 组织应对投诉资料进行收集,设专人负责整理及保管,并确定资料保留时间。通过对投诉资料整理,了解投诉原因,发现质量体系中存在的问题,以便及时改进产品与服务的质量。

## 5.2 人力资源要求

### 5.2.1 人员选择

组织应选择具备但不限于以下素质的人员从事投诉处理工作：

- 主管人员与一般人员需掌握相关法律、行政法规、规章、规范性文件和标准；
- 主管人员需具备制定投诉处理规章制度、有效配置资源与持续改进的能力；
- 一般人员需掌握本组织制定的投诉处理规章制度；
- 主管人员与一般人员需熟悉所经营的产品与服务知识；
- 一般人员需具有公共关系或心理学知识和数据分析与处理的能力；
- 一般人员需具有职业道德和沟通协调的能力。

### 5.2.2 人员培训

5.2.2.1 组织应对从事投诉处理的工作人员进行培训。培训主要内容包括但不限于：

- 投诉处理规章制度；
- 专业技能与基本素质方面的教育。

5.2.2.2 应对新上岗人员和工作任务变化人员的知识与技能培训，以及对长期从事投诉处理工作人员的知识更新进行教育。

5.2.2.3 应做好培训的相关记录。

### 5.2.3 人员激励

组织应认真听取投诉处理工作人员的意见和建议，建立激励机制，对在投诉处理工作中持续做出成绩和有突出贡献的人员予以表扬和奖励。

## 5.3 物质资源要求

5.3.1 组织应为工作人员提供足够的物质条件保障。足够和适当的物质资源包括但不限于：

- 良好的工作环境，如低噪声、接待室等；
- 方便办公的设备，如计算机、网络设备、电话机、复印机、资料柜等；
- 完善的投诉管理信息系统，实现全流程电子化处理；
- 投诉处理所需要的文件和技术资料，法律、行政法规、规章、规范性文件和标准等。

5.3.2 应建立物资登记、领取台账。

## 6 投诉处理程序与要求

### 6.1 投诉渠道

组织应向消费者公开投诉处理渠道，公开的方法包括但不限于：

- 在大众传媒、移动应用程序等新媒体上宣传；
- 在组织网络平台设立投诉处理入口；
- 在经营活动场所显著位置设立公告牌，发放宣传手册等；
- 在经营活动的场所设立投诉咨询电话，投诉咨询电话号码可印在产品使用说明或服务须知上。

### 6.2 投诉处理依据

投诉处理的依据包括但不限于：

- 法律、行政法规、规章、规范性文件等；
- 有关产品与服务质量方面的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准；
- 本组织投诉处理的制度办法(如产品退换货制度、赔偿办法等)；
- 供需双方签订的合同或协议；
- 本组织对社会公开的质量承诺。

### 6.3 受理范围

组织应规定投诉受理的范围及具体内容,为投诉处理的各个环节做好基础工作。投诉受理的范围包括:

- 属于本组织经营范围的产品与服务质量问题的投诉；
- 由不可抗力的因素所造成的产品与服务质量投诉除外；
- 可不予受理的其他投诉除外。

### 6.4 受理投诉方式

组织应提供满足消费者需要的、灵活的投诉受理方式,不应就投诉行为向投诉者收取费用。受理投诉方式包括但不限于:

- 来访；
- 来函；
- 来电；
- 电子邮件；
- 网络平台(包括向在线客服投诉、网站留言投诉等)。

### 6.5 投诉处理程序

#### 6.5.1 受理

##### 6.5.1.1 受理要求

6.5.1.1.1 组织应热情、友好地接待投诉者,理解投诉者的情绪,避免与投诉者激化矛盾和冲突。

6.5.1.1.2 应建立首问负责制,避免重复投诉和责任推诿,提升投诉处理效率。

##### 6.5.1.2 登记

6.5.1.2.1 投诉的登记信息包括但不限于:

- 被投诉的产品或服务名称；
- 被投诉的组织名称或被投诉人员基本信息；
- 投诉者真实有效的联系方式；
- 投诉者的姓名、性别、年龄等；
- 投诉的事由或事情经过(包括发生时间、地点)；
- 投诉者出具的实物或网络证据及资料；
- 投诉者的合理诉求(由投诉者写明解决问题的具体要求)。

6.5.1.2.2 组织对登记的内容应予以保密。对于投诉者不愿提供的与个人隐私有关的登记内容,组织应予尊重、理解。

##### 6.5.1.3 调查

组织应对重要或复杂的投诉,进行调查核实,收集必要的资料,以便分清责任,给投诉者答复。

## 6.5.2 处理

### 6.5.2.1 投诉处理时限

投诉的处理,应实行限时管理,对投诉处理时限的规定,应包括以下方面:

- 从受理到获得答复的全过程时间;
- 对能够当场解决的问题,立即解决;
- 对在规定时间内难以处理的投诉(如因鉴定、检测、收集资料等其他原因耽误的时间)向投诉者说明原因,并确定解决的时间。

### 6.5.2.2 研究处理意见

组织应根据调查核实情况和处理依据,研究合理的处理意见,选择合适的处理方式,及时向投诉者反馈。处理方式包括但不限于:

- 赔偿;
- 修理;
- 更换;
- 退货;
- 替代;
- 补偿(如误工费、路程费);
- 提供技术上的指导;
- 道歉;
- 赠送礼品、纪念品。

### 6.5.2.3 协商处理结果

组织应主动与投诉者联系,说明调查情况,协商处理意见。处理结果内容包括调查核实过程、事实与证据、处理依据、处理意见等。

组织应根据投诉者反馈,与投诉者进行协商,尽量避免争议。

## 6.5.3 回访与归档

### 6.5.3.1 满意度评价与回访

组织应对投诉处理满意度进行调查,对于各项投诉事件进行回访,并对回访结果进行总结,分析问题原因,提出改进措施。

### 6.5.3.2 记录与归档

投诉处理结束后,组织应整理与该项投诉相关的资料和记录,立卷归档或保存为电子资料。录音资料存档期限不少于1年,电子数据或文字资料存档期限不少于5年。

## 7 解决争议的途径

7.1 组织在进行投诉处理时,尽量避免产生争议。组织应制定解决争议的措施,减少投诉者到行政部门申诉。如果因处理结果产生争议时,可采取以下解决途径:

- 双方进一步协商和解;
- 申请第三方调解;

- 协商和解、调解不成,向消费者保护组织或行政管理部门申诉解决;
- 通过协商不能解决的争议,向仲裁机构提出仲裁申请或向人民法院起诉。

7.2 采取协商和解是解决争议的最佳选择。

## 8 持续改进

### 8.1 改进评审

组织应根据需要进行投诉处理工作的评审,并将一段时期内积累的投诉资料,作为发现质量体系问题的重要信息来源,并吸收主管投诉处理的人员参加。

### 8.2 工作过程改进措施



组织应持续改进投诉处理的方式,提高投诉处理效率与质量。具体做法有:

- 坚持在组织中推行以消费者为中心的原则;
- 探索、识别和应用投诉处理中的经验教训和最佳实践;
- 鼓励创新投诉处理方式方法;
- 建立投诉处理案例库;
- 将投诉案例作为培训素材,加强员工服务意识、沟通技巧及问题解决能力培养。

### 8.3 产品与服务质量改进措施

通过对投诉资料进行分析、评价,及时发现产品与服务质量存在的问题,制定改进措施。改进措施包括:

- 及时消除产品与服务存在的实际或潜在不合格的原因;
- 尽可能地满足消费者对产品与服务质量的期望,消除或降低产品与服务质量存在的缺陷;
- 重新设计或调整产品的安全性能、使用性能等;
- 重新修订服务规范;
- 重新确定提供消费者需要的信息,如重新编制产品和服务使用说明等;
- 重新制定售前、售中、售后服务的措施;
- 重新培训和产品与服务质量职责有关的人员。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
  - [2] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
  - [3] GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
  - [4] GB/T 19013—2021 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
  - [5] GB/T 19028—2023 质量管理 人员积极参与指南
  - [6] GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
  - [7] 中华人民共和国产品质量法(2018 修正)(中华人民共和国主席令第 22 号)
  - [8] 中华人民共和国消费者权益保护法(2013 修正)(中华人民共和国主席令第 7 号)
  - [9] 中华人民共和国消费者权益保护法实施条例(中华人民共和国国务院令第 778 号)
  - [10] 市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法(2022 第二次修正)(国家市场监督管理总局令 61 号)
- 

