

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

ISO  
10002

Первое издание  
2004-07-01

---

**Менеджмент качества. Удовлетворенность  
потребителей. Руководство по работе с  
претензиями в организациях**

**Quality management – Customer satisfaction –  
Guidelines for complaints handling in  
organizations**

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

**Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии**

**ФГУП “СТАНДАРТИНФОРМ”**

Номер регистрации: 2129/ISO

Дата регистрации: 31.01.2006



Ссылочный номер  
ISO 10002:2004(R)  
© ISO 2004

**Отказ от ответственности при работе в PDF**

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на интегрированные шрифты и они не будут установлены на компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованные для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2004](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

© ISO 2004

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране заявителя.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 734 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

## Содержание

	Стр.
Предисловие .....	v
Введение .....	vi
<b>1 Область применения.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Нормативные ссылки.....</b>	<b>1</b>
<b>3 Термины и определения.....</b>	<b>2</b>
<b>4 Руководящие принципы .....</b>	<b>3</b>
4.1 Общие положения .....	3
4.2 Наглядность.....	3
4.3 Доступность .....	3
4.4 Наличие обратной связи .....	3
4.5 Объективность .....	3
4.6 Расходы .....	4
4.7 Конфиденциальность .....	4
4.8 Подход, основанный на ориентации на потребителя.....	4
4.9 Ответственность .....	4
4.10 Постоянное улучшение.....	4
<b>5 Основные принципы организации управления претензиями.....</b>	<b>4</b>
5.1 Обязательства.....	4
5.2 Политика.....	4
5.3 Ответственность и полномочия .....	5
<b>6 Планирование и проектирование .....</b>	<b>6</b>
6.1 Общие положения .....	6
6.2 Цели .....	6
6.3 Деятельность .....	7
6.4 Ресурсы.....	7
<b>7 Процесс работы с претензиями .....</b>	<b>7</b>
7.1 Обмен информацией.....	7
7.2 Прием претензии .....	7
7.3 Прослеживание претензий.....	8
7.4 Уведомление о приеме претензии .....	8
7.5 Первоначальная оценка претензии.....	8
7.6 Изучение претензии .....	8
7.7 Ответ на претензии .....	8

7.8	Информирование о решении .....	8
7.9	Завершение рассмотрения претензии .....	8
8	Поддержание и улучшение.....	9
8.1	Сбор информации .....	9
8.2	Анализ и оценка претензий .....	9
8.3	Удовлетворенность процессом работы с претензиями .....	9
8.4	Мониторинг процесса работы с претензиями.....	10
8.5	Аудит процесса работы с претензиями .....	10
8.6	Анализ процесса работы с претензиями со стороны руководства .....	10
8.7	Постоянное улучшение.....	11
Приложение А (информативное) Рекомендации для малого бизнеса ... ..		12
Приложение В (информативное) Форма претензии .....		13
Приложение С (информативное) Объективность.....		14
Приложение D (информативное) Форма обратной связи по претензии .....		16
Приложение E (информативное) Ответы.....		19
Приложение F (информативное) Диаграмма процесса рассмотрения претензии .....		20
Приложение G (информативное) Постоянный мониторинг .....		21
Приложение H (информативное) Аудит .....		24
Библиография .....		25

ISO 10002:2004

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

## Предисловие

ISO (Международная организация по стандартизации) представляет собой организацию мирового уровня, объединяющую национальные органы по стандартизации (стран-членов ISO). Подготовка международных стандартов обычно проходит в технических комитетах ISO. Каждый член ISO, заинтересованный в проблематике, которой занимается технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, деятельность которых имеет отношение к проблемам, решаемым ISO, также принимают участие в этой работе. По всем проблемам стандартизации в электротехнике ISO работает в тесной взаимосвязи с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Проекты международных стандартов создаются в соответствии с правилами, содержащимися в Директиве ISO /IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, одобренные техническими комитетами, направляются национальным органам-членам ISO на голосование. Публикация международного стандарта возможна только после того, как он получит одобрение не менее 75% участников голосования.

Уделяется внимание тому обстоятельству, что некоторые элементы этого документа могут быть объектом патентования. ISO не несет ответственности за идентификацию какого-либо одного или всех патентных прав вместе.

ISO 10002 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества», Подкомитетом 3 «Вспомогательные технологии».

ПРИМЕЧАНИЕ. ISO 10002 был направлен на голосование как DIS 10018.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

## Введение

### 0.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт содержит руководство по проектированию и внедрению эффективного и результативного процесса работы с претензиями, применимого для всех типов деятельности (коммерческих и некоммерческих), включая коммерческую деятельность в области электроники. Стандарт предназначен для улучшения взаимодействия организации и ее потребителей, направляющих претензию, и других заинтересованных сторон.

Информация, получаемая посредством процесса работы с претензиями, может способствовать улучшению продукции и процессов и, при правильной работе с претензиями, повышать репутацию организации, независимо от размера, местоположения и сектора индустрии. Значение международного стандарта в масштабе мирового рынка возрастает, поскольку он обеспечивает уверенность в постоянном изучении претензий.

Эффективный и результативный процесс работы с претензиями отвечает потребностям организаций, поставляющих продукцию и потребителей этой продукции.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** В тексте настоящего международного стандарта термин «продукция» означает также «услугу».

Подход к работе с претензиями как к процессу, описанный в настоящем международном стандарте, может повысить удовлетворенность потребителей. Поддержание обратной связи с потребителями, включая претензии неудовлетворенных потребителей, дают возможность повысить лояльность и одобрение потребителей и повысить конкурентоспособность организации на местном и международном рынках.

Внедрение процесса, описанного в настоящем международном стандарте, позволяет:

- обеспечить подателю претензии доступ к открытому процессу работы с претензиями;
- повысить способность организации постоянно, систематически, обеспечивая обратную связь, рассматривать претензии для удовлетворения потребителей и организации;
- повысить способность орг/анизации идентифицировать направления и устранять причины претензий, улучшая деятельность организации;
- помочь организации сформировать подход к урегулированию претензий, основанный на фокусе на потребителя и побуждать персонал повышать свою квалификацию, работая с потребителями, и
- обеспечить основу для постоянного рассмотрения и анализа процесса работы с претензиями, и его улучшения.

Организации могут использовать процесс работы с претензиями в сочетании с кодексами удовлетворения потребителей и разрешения конфликтов извне.

### 0.2 Взаимосвязь с ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000

Настоящий международный стандарт является совместимым с ISO 9001 и ISO 9004 и поддерживает цели данных стандартов посредством применения эффективного и результативного процесса работы с претензиями. Он также может применяться самостоятельно.

ISO 9001 содержит требования к системе менеджмента качества, предназначенные для применения внутри организаций в целях сертификации или в контрактных ситуациях. Процесс работы с претензиями, описанный в настоящем международном стандарте, может применяться как элемент системы менеджмента качества.

Настоящий международный стандарт не предназначен для использования в целях сертификации или в контрактных ситуациях.

ISO 9004 содержит рекомендации по постоянному улучшению. Применение ISO 10002 позволит существенно улучшить процесс работы с претензиями, повысить удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон. Применение стандарта способствует постоянному повышению качества продукции, используя отзывы потребителей и других заинтересованных сторон.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 10002:2004](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

# Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по работе с претензиями в организациях

## 1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит руководящие указания по процессу работы с претензиями потребителей, относящимися к продукции, выпускаемой организацией, включая планирование, проектирование, изготовление, обслуживание и улучшение. Описанный процесс работы с претензиями можно применять в качестве одного из процессов системы менеджмента качества в целом.

Данный международный стандарт неприменим для разрешения конфликтов за пределами организации, а также конфликтов, связанных с наймом персонала.

Стандарт может применяться независимо от размеров организации и сектора ее деятельности. Рекомендации для малого бизнеса приведены в приложении А к настоящему стандарту.

В настоящем международном стандарте рассматриваются следующие аспекты работы с претензиями:

- a) повышение удовлетворенности потребителей посредством создания атмосферы, основанной на фокусе на потребителя, открытой для обратной связи (включая претензии), рассмотрения всех полученных претензий, а также совершенствование способности организации к улучшению своей продукции и обслуживанию потребителей;
- b) вовлечение в процесс высшего руководства и выполнение принятых им обязательств посредством адекватного распределения ресурсов, включая подготовку персонала;
- c) признание и понимание потребностей и ожиданий подателей претензий;
- d) создание открытого, эффективного и легкого в применении процесса работы с претензиями;
- e) анализ и оценка претензий с целью повышения качества продукции и улучшения обслуживания потребителей;
- f) аудит процесса работы с претензиями;
- g) анализ эффективности и результативности процесса работы с претензиями.

Настоящий международный стандарт не ставит своей целью изменение каких бы то ни было прав или обязательств, вытекающих из соответствующих законодательных или обязательных требований.

## 2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные стандарты являются обязательными при применении данного стандарта. Для жестких ссылок применяется только приводимое издание. Для плавающих ссылок используется самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2000 *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*



### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются термины и определения, данные в ISO 9000, а также нижеследующие.

ПРИМЕЧАНИЕ. В ISO 9000:2000, термин 3.4.2, «продукция» определяется как «результат процессов» и включает в себя четыре общих категории: услуги, программные средства, технические средства и перерабатываемые материалы. Термин «продукция», применяемый в тексте настоящего международного стандарта, может означать также «услуги».

#### 3.1

##### **податель претензии**

лицо, организация или ее представитель, подающие претензию

#### 3.2

##### **претензия**

выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом работы с претензиями, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию

#### 3.3

##### **потребитель**

организация или лицо, получающие продукцию

Пример: потребитель, клиент, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.

[ISO 9000:2000, определение 3.3.5]

#### 3.4

##### **удовлетворенность потребителя**

восприятие потребителями степени выполнения их требований

ПРИМЕЧАНИЕ: Соответствует ISO 9000:2000, определение 3.1.4. Примечания аннулированы.

#### 3.5

##### **обслуживание потребителя**

взаимодействие организации с потребителем в течение жизненного цикла продукции

#### 3.6

##### **обратная связь**

мнения, комментарии или выражение интереса к продукции или процессу работы с претензиями

#### 3.7

##### **заинтересованная сторона**

лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации

ПРИМЕЧАНИЕ. Соответствует ISO 9000:2000, определение 3.3.7. Пример и Примечание аннулированы.

**3.8****цель**

цели, которых добиваются и к которым стремятся, связанные с работой с претензиями

**3.9****политика**

общие намерения и направления деятельности организации, связанные с работой с претензиями, официально сформулированные высшим руководством

**3.10****процесс**

совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

ПРИМЕЧАНИЕ: Соответствует ISO 9000:2000, определение 3.4.1. Примечания аннулированы.

**4 Руководящие принципы****4.1 Общие положения**

В целях эффективной работы с претензиями рекомендуется следовать руководящим принципам, содержащимся в п.п. 4.2 – 4.10.

**4.2 Наглядность**

Информация о том, как и куда можно направить претензию должна быть своевременно доведена до потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

**4.3 Доступность**

Процесс работы с претензиями должен быть легко доступен для всех подателей претензий. Информация, касающаяся деталей подготовки и рассмотрения претензий, должна быть доступной. Процесс работы с претензиями и вспомогательная информация должны быть легкими в понимании и использовании. Информация должна излагаться простым языком. Информация и помощь в составлении претензии должны быть доступными (см. приложение В), причем на тех же языках и в тех же форматах, что и выпускаемая продукция, включая альтернативные форматы, такие как объемные буквы, письмо по Брайлю или аудиокассеты для того, чтобы податели претензий не чувствовали неудобств.

**4.4 Наличие обратной связи**

Каждому подателю претензии должно быть немедленно сообщено о ее получении. Работать с претензиями необходимо быстро в соответствии с их степенью срочности. Например, претензии, касающиеся в существенной степени здоровья и безопасности, должны быть рассмотрены немедленно. С подателями претензий необходимо обращаться вежливо и постоянно сообщать им о движении процесса рассмотрения претензии.

**4.5 Объективность**

Каждому подателю претензии должно быть обеспечено справедливое, объективное и беспристрастное отношение в процессе рассмотрения претензии (см. приложение С).

#### 4.6 Расходы

За подачу и рассмотрение претензии плата с подателя претензии взиматься не должна.

#### 4.7 Конфиденциальность

Информация о подателе претензии, предоставляемая при необходимости, должна использоваться только в целях рассмотрения претензии внутри организации и ни в коем случае не должна разглашаться, если потребитель или податель претензии не даст согласие на ее разглашение.

#### 4.8 Подход, основанный на ориентации на потребителя

Организация должна принять подход, основанный на ориентации на потребителя, быть открытой для обратной связи включая претензии и демонстрировать реализацию своих обязательств по рассмотрению претензий своими действиями.

#### 4.9 Ответственность

Организация должна демонстрировать, что четко установлена ответственность за рассмотрение претензии и подготовку отчетов по результатам рассмотрения и принятым решениям.

#### 4.10 Постоянное улучшение

Постоянными целями организации должны быть непрерывное улучшение процесса рассмотрения претензий и повышение качества продукции.

### 5 Основные принципы организации управления претензиями

#### 5.1 Обязательства

Организация должна принять на себя обязательства по эффективной и результативной работе с претензиями. Особенно важно, чтобы такие обязательства исходили от высшего руководства организации.

Твердое обязательство о необходимости ответа на претензии должно помогать персоналу и потребителям в улучшении продукции и процессов в организации.

С учетом данных обязательств должны быть сформулированы, приняты и распространены политика и процедуры по рассмотрению претензий. Участие руководства должно выражаться в обеспечении необходимыми ресурсами, включая подготовку персонала.

#### 5.2 Политика

Высшее руководство должно принять ясную политику в области работы с претензиями, основанную на фокусе на потребителя. Политика должна быть доступна всему персоналу и понятна ему. Политика также должна быть доступна потребителям и другим заинтересованным сторонам. Политика должна подкрепляться целями и процедурами для каждой функции, выполняемой персоналом в процессе.

При формулировании политики и целей в области работы с претензиями необходимо принимать в расчет следующие факторы:

- все законодательные и другие обязательные требования;
- финансовые, технические и организационные требования;
- мнение потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

Политики в области качества и в области работы с претензиями должны быть согласованными.

### 5.3 Ответственность и полномочия

5.3.1 Высшее руководство должно нести ответственность за следующее:

- a) обеспечение уверенности в том, что в организации установлен процесс работы с претензиями и соответствующие цели;
- b) обеспечение уверенности в том, что процесс работы с претензиями спланирован, спроектирован, внедрен, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается в соответствии с политикой в области работы с претензиями, принятой в организации;
- c) выявление потребности и распределение управленческих ресурсов, необходимых для эффективного и результативного процесса работы с претензиями;
- d) обеспечение уверенности в том, что вся организация осведомлена о процессе работы с претензиями и необходимости подхода, основанного на фокусе на потребителя;
- e) обеспечение уверенности в том, что информация о процессе работы с претензиями, изложенная в форме, доступной для понимания, доведена до потребителей, подателей претензий и, где это необходимо, до других заинтересованных сторон (см. приложение В);
- f) назначение представителя руководства в области работы с претензиями и четкое определение его или ее ответственности и полномочий в дополнение к ответственности и полномочиям, указанным в 5.3.2;
- g) обеспечение уверенности в том, что существует процесс быстрого и эффективного уведомления высшего руководства обо всех существенных претензиях;
- h) периодический анализ процесса работы с претензиями с целью создания уверенности в его эффективности, результативности и постоянном улучшении.

5.3.2 Представитель руководства в области работы с претензиями несет ответственность за следующее:

- a) установление процесса мониторинга, оценки и подготовки отчетов;
- b) подготовка отчетов высшему руководству о функционировании процесса работы с претензиями с рекомендациями по улучшению;
- c) обеспечение эффективного и результативного функционирования процесса работы с претензиями, включая подбор и обучение соответствующего персонала, технологические требования, документацию, установку сроков выполнения работ и других требований, а также анализ процесса.

5.3.3 Другие менеджеры, вовлеченные в процесс работы с претензиями, должны, в соответствии с их областью ответственности, быть ответственными за следующее:

- a) обеспечение уверенности в том, что процесс работы с претензиями внедрен;