
**Менеджмент качества.
Удовлетворенность потребителя.
Руководящие указания по разрешению
спорных вопросов вне организаций**

Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for dispute resolution external to organizations

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава



Ссылочный номер
ISO 10003:2007(R)

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 вывести на экран, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на загрузку интегрированных шрифтов в компьютер, 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, использованным 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 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2007

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 по соответствующему адресу, указанному ниже, или комитета-члена ISO в стране заявителя.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	v
Введение	vi
0.1 Общие положения	vi
0.2 Совместимость с ISO 9001 и ISO 9004	vii
0.3 Совместимость с ISO 10001 и ISO 10002	vii
0.4 Заявления относительно соответствия	vii
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	2
3 Термины и определения	2
4 Руководящие принципы.....	4
4.1 Общие положения	4
4.2 Согласие на участие	4
4.3 Доступность.....	4
4.4 Пригодность	4
4.5 Беспристрастность	4
4.6 Компетентность	4
4.7 Своевременность	4
4.8 Конфиденциальность	5
4.9 Прозрачность	5
4.10 Законность	5
4.11 Возможность	5
4.12 Постоянное улучшение	5
5 Структура урегулирования спорных вопросов	5
5.1 Обязательство	5
5.2 Политика урегулирования спорных вопросов.....	6
5.3 Ответственность высшего руководства	7
6 Планирование, проектирование и разработка	7
6.1 Общие положения	7
6.2 Цели.....	7
6.3 Мероприятия	7
6.4 Ресурсы	8
7 Действия.....	9
7.1 Общие положения	9
7.2 Передача жалобы	9
7.3 Получение уведомления о спорном вопросе.....	9
7.4 Подготовка ответа организацией	9
7.5 Урегулирование спорного вопроса	10
7.6 Исполнение решения	11
7.7 Закрытие дела.....	12
8 Ведение и улучшение	12
8.1 Мониторинг	12
8.2 Анализ и оценка	12
8.3 Анализ со стороны руководства.....	12
8.4 Постоянное улучшение	13
Приложение А (информативное) Руководство по методам урегулирования спорных вопросов	14
Приложение В (информативное) Взаимосвязь ISO 10001, ISO 10002 и ISO 10003.....	16

Приложение С (нормативное) Руководство по согласию на участие	17
Приложение D (нормативное) Руководство по доступности.....	19
Приложение E (нормативное) Руководство по пригодности.....	21
Приложение F (нормативное) Руководство по беспристрастности.....	23
Приложение G (нормативное) Руководство по компетенции.....	25
Приложение H (нормативное) Руководство по своевременности	26
Приложение I (нормативное) Руководство по прозрачности	27
Приложение J (информативное) Руководство по выбору провайдеров	29
Приложение K (информативное) Руководство по политике урегулирования спорных вопросов.....	30
Приложение L (информативное) Руководство по элементам проекта для урегулирования спорных вопросов.....	31
Приложение M (информативное) Блок-схема урегулирования спорных вопросов	32
Библиография	34

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Проекты международных стандартов разрабатываются по правилам, указанным в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Главная задача технических комитетов состоит в разработке международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения, по меньшей мере, 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Обращается внимание на то, что некоторые элементы данного документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственности за идентификацию какого-либо одного или всех таких патентных прав.

ISO 10003 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176, *Менеджмент качества и гарантия качества*, Подкомитетом SC 3, *Поддерживающие технологии*.

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт содержит руководство для организаций по планированию, проектированию, разработке, реализации, поддержанию и улучшению эффективного и результативного внешнего разрешения спорных вопросов по жалобам, связанным с продукцией. Урегулирование спорных вопросов представляет собой исправление различными методами ситуации, когда организация не может удовлетворить жалобу своими силами. Большинство жалоб могут быть успешно урегулированы внутри организации без необходимости в дальнейших временных тратах и более сложных процессуальных процедурах.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Организациям рекомендуется разработать эффективный и результативный внутренний процесс работы с жалобами, соответствующий ISO 10002.

Существуют различные методы урегулирования спорных вопросов и термины, их описывающие. Эти методы являются согласительными, консультативными и устанавливающими (см. Приложение А). Каждый из этих методов может быть применен как самостоятельно, так и в последовательности друг за другом.

Настоящий международный стандарт может быть использован

- a) для разработки процесса урегулирования спорных вопросов и принятия решения о том, когда предлагать истцам начать этот процесс, и
- b) для выбора провайдера по решению спорных вопросов (далее - провайдер, см. 3.9), способного удовлетворить специфические требования и ожидания организации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Провайдеры из общественного и частного секторов могут иметь различные организационные формы в разных странах, включая специальные ассоциации из промышленного сектора, омбудсменов и межотраслевые ассоциации.

Настоящий стандарт, предназначенный для организаций, может быть полезен и провайдерам для понимания того, чем руководствуются организации. Провайдеры также могут применять рекомендации в процессе урегулирования спорных вопросов внутри своей организации.

Организациям рекомендуется планировать, проектировать, разрабатывать, выполнять, поддерживать и улучшать процесс урегулирования спорных вопросов в соответствии с кодексом поведения для достижения удовлетворенности потребителя и с внутренним процессом работы с жалобами и интегрировать их в систему менеджмента качества или другие системы менеджмента организации.

Настоящий международный стандарт поможет частным лицам и организациям оценить эффективность, результативность и беспристрастность процесса урегулирования спорных вопросов в организации. Внедрение настоящего международного стандарта позволит:

- обеспечить гибкое урегулирование спорных вопросов, что в сравнении с судебным разбирательством может быть более дешевым, простым и быстрым, особенно при международных конфликтах;
- повысить степень удовлетворенности и лояльности потребителей;
- задать критерий, согласно которому физические лица и организации могут оценивать утверждения организаций и провайдеров относительно эффективности, результативности и беспристрастности их деятельности;
- оказать помощь в информировании потенциальных участников урегулирования спорных вопросов об условиях участия, стоимости и юридических последствиях;
- повысить возможности организации по выявлению и устранению причин возникновения разногласий;
- улучшить способы работы с жалобами и разногласиями в организации;
- предоставить дополнительную информацию, способствующую улучшению процессов и продукции организации;
- повысить репутацию организации или избежать нанесения ей ущерба;
- повысить конкурентоспособность на внутреннем и мировом рынках;

— обеспечить уверенность в беспристрастном и надлежащем разрешении спорных вопросов на мировом рынке.

Обращается внимание, что внешнее урегулирование спорных вопросов может подлежать установленным и обязательным требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Терминология, используемая в отношении урегулирования спорных вопросов, не всегда одинакова в разных странах мира. В Приложении А дается словарь некоторых эквивалентных терминов.

0.2 Совместимость с ISO 9001 и ISO 9004

Настоящий международный стандарт совместим с ISO 9001 и ISO 9004 и поддерживает цели этих двух стандартов посредством эффективного и результативного применения процесса урегулирования спорных вопросов. Настоящий международный стандарт может также быть использован независимо от ISO 9001 и ISO 9004.

ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для целей внутреннего применения организациями, сертификации или заключения контрактов. Процесс урегулирования спорных вопросов, описанный в этом международном стандарте, может являться элементом системы менеджмента качества. Настоящий международный стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

ISO 9004 содержит рекомендации по постоянному улучшению функционирования систем менеджмента качества. Применение настоящего международного стандарта (ISO 10003) может в дальнейшем улучшить работу в отношении урегулирования спорных вопросов с истцами и повысить степень удовлетворенности потребителей, истцов и других заинтересованных сторон. Он может также способствовать постоянному улучшению качества продукции и процессов, основанных на обратной связи с потребителями, истцами и другими заинтересованными сторонами.

ПРИМЕЧАНИЕ Помимо потребителей и истцов заинтересованными сторонами могут быть поставщики, промышленные ассоциации и их члены, потребительские организации, соответствующие правительственные агентства, персонал, владельцы и другие, кто участвует в процессе урегулирования споров.

0.3 Совместимость с ISO 10001 и ISO 10002

Настоящий международный стандарт совместим с ISO 10001 и ISO 10002. Эти три стандарта могут использоваться по отдельности или в сочетании друг с другом. При совместном использовании этот международный стандарт, ISO 10002 и ISO 10003 могут быть частью более широкой, интегрированной программы для повышения удовлетворенности потребителя на основе кодексов поведения, работы с жалобами и разрешения спорных вопросов (см. Приложение В)

ISO 10001 содержит руководство относительно кодексов поведения организаций для достижения удовлетворенности потребителя. Установленные в таких кодексах ожидания потребителей от организации и ее продукции могут снизить вероятность возникновения жалоб и спорных вопросов. При возникновении жалоб и спорных вопросов наличие кодекса позволит сторонам понять ожидания потребителей и старания организации по их удовлетворению.

ISO 10002 содержит руководство по внутренней работе с жалобами, относящимися к продукции. Настоящий международный стандарт (ISO 10003) может быть использован в случае невозможности разрешения жалобы внутри организации.

0.4 Заявления относительно соответствия

Настоящий международный стандарт предназначен для использования только как руководящий документ. При выполнении всех применимых указаний, представленных в этом международном стандарте, можно сделать заявления, что процесс урегулирования спорных вопросов основан на этом документе.

Однако любые заявления, утверждающие или подразумевающие соответствие настоящему международному стандарту, противоречат этому международному стандарту, и поэтому делать их неуместно.

ПРИМЕЧАНИЕ Заявления, утверждающие или подразумевающие соответствие этому международному стандарту, таким образом, неуместны ни в каких рекламных или информационных материалах, таких как пресс-релизы, объявления, маркетинговые брошюры, видеоматериалы, штатные объявления, логотипы, слоганы и лозунги для разных средств массовой информации, от печати и вещания до интернета и мультимедийных приложений, этикетирования продукции, обозначений и баннеров.

Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по разрешению спорных вопросов вне организаций

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов, связанных с жалобами, которые организации не удалось разрешить своими силами. Настоящий стандарт применим для:

- жалоб относительно продукции, предназначенной для потребителей или запрашиваемой потребителями, процесса работы с жалобами или для урегулирования спорных вопросов;

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В тексте настоящего международного стандарта термин “продукция” включает услуги, программное обеспечение, аппаратные средства и обработанные материалы.

- для разрешения спорных вопросов, возникающих в ходе осуществления деятельности в пределах страны и за рубежом, включая электронную торговлю.

Этот международный стандарт предназначен для использования организациями, независимо от их типа, размера и предоставляемой продукции и рассматривает

- указания по определению, когда и как организации могут участвовать в решении спорных вопросов,
- указания по выбору провайдеров и использованию их услуг,
- вовлечение высшего руководства и принятие им обязательств относительно урегулирования спорных вопросов и использования соответствующих ресурсов внутри организации,
- основные положения для беспристрастного, пригодного, прозрачного и доступного урегулирования спорных вопросов,
- менеджмент участия организации в разрешении спорных вопросов и
- мониторинг, оценку и улучшение процесса разрешения спорных вопросов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В частности, настоящий международный стандарт направлен на урегулирование споров между организацией и

- лицами, покупающими или использующими продукцию для личных или бытовых потребностей, или
- малым бизнесом.

Настоящий международный стандарт не предназначен для сертификации или подписания контрактов. Он не применяется для урегулирования спорных вопросов других видов, таких как трудовые споры. Он не предназначен для изменения каких-либо прав или обязанностей, установленных законодательными или обязательными требованиями.

Настоящий международный стандарт не распространяется на работу с жалобами внутри организации.

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные нормативные документы являются обязательными при применении данного документа. Для жестких ссылок применяется только цитированное издание документа. Для плавающих ссылок необходимо использовать самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2005, *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*

3 Термины и определения

Применительно к настоящему стандарту используются термины и определения, данные в ISO 9000:2005, и нижеследующие.

3.1

ассоциация

association

организация (3.8), членами которой являются другие организации или отдельные лица

3.2

истец

complainant

лицо, **организация** (3.8), или их представитель, подающий **жалобу** (3.3)

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В этом международном стандарте потребители, которые подают свои жалобы сначала провайдеру, также считаются "истцами".

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Это определение уточняет определение, данное в ISO 10002, в том смысле, что представитель может действовать от имени лица или организации

3.3

жалоба

complaint

выражение неудовлетворенности, предъявленное **организации** (3.6) относительно ее продукции или самого процесса работы с жалобами, когда явно или неявно ожидается ответ или решение

[ISO 10002:2004, 3.2]

ПРИМЕЧАНИЕ Жалобы могут быть поданы относительно процесса урегулирования **спорных вопросов** (3.6).

3.4

потребитель

customer

организация (3.8) или лицо, получающее продукцию

ПРИМЕР Потребитель, клиент, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар или покупатель.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Применительно к настоящему международному стандарту термин "потребитель" включает потенциальных потребителей.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Адаптировано из ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5

удовлетворенность потребителя

customer satisfaction

восприятие **потребителем** (3.4) степени выполнения его требований

ПРИМЕЧАНИЕ 1 **Жалобы** потребителя (3.3) являются общим признаком его низкой удовлетворенности, но их отсутствие не обязательно подразумевает высокую удовлетворенность потребителя.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Даже когда требования потребителя были с ним согласованы и выполнены, это не обязательно гарантирует высокую удовлетворенность потребителя.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6

спорный вопрос dispute

(урегулирование спорного вопроса) разногласие, возникающее из **жалобы** (3.3), поданной **провайдеру** (3.9)

ПРИМЕЧАНИЕ Некоторые **организации** (3.8) предоставляют своим потребителям (3.4) возможность выразить свою неудовлетворенность сначала провайдеру. В этом случае выражение неудовлетворенности становится жалобой после передачи его в организацию для ответа и становится разногласием, если его не удалось урегулировать без участия провайдера. Многие организации предпочитают, чтобы потребители сообщали в первую очередь им о любой неудовлетворенности, прежде чем начинать урегулировать спорные вопросы вне организации.

3.7

арбитр dispute resolver

лицо, назначенное **провайдером** (3.9) для оказания помощи сторонам в решении **спорных вопросов** (3.6)

ПРИМЕЧАНИЕ Арбитрами могут быть штатные сотрудники, лица, ведущие чужие дела без поручения или по договору.

3.8

организация organization

группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений

ПРИМЕР Компания, корпорация, фирма, предприятие, институт, благотворительное учреждение, индивидуальный предприниматель, **ассоциация** (3.1), их части или подразделения.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Настоящий международный стандарт применим к организациям разного типа, каждая из которых играет различную роль в процессе урегулирования **спорных вопросов** (3.6). Сюда относятся организации, имеющие неразрешенные **жалобы** (3.3), **провайдеры** (3.9) по решению спорных вопросов и **ассоциации** (3.1), проводящие или спонсирующие процесс урегулирования спорных вопросов. Для удобства пользования в настоящем международном стандарте термин «организация», применяемый самостоятельно, означает учреждение, получившее неразрешенную жалобу, которое в настоящий момент является участником спора или будет им. Термины «провайдер» и «ассоциация» используются для описания организаций других типов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Адаптировано из ISO 9000:2005, 3.3.1.

3.9

провайдер provider

(урегулирование конфликта) лицо или **организация** (3.8), обеспечивающие или проводящие процесс урегулирования **спорных вопросов** (3.6) за пределами организации

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В общем, провайдер является юридическим лицом, не связанным с организацией и **истцом** (3.2). Таким образом подчеркиваются признаки независимости и беспристрастности (см. 4.5). В некоторых случаях в рамках организации создается отдельное подразделение по работе с неразрешенными **жалобами** (3.3). Настоящий международный стандарт не предназначен для таких случаев, но может оказаться полезным.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Провайдер заключает со сторонами контракт на урегулирование спорных вопросов и отчитывается по работе. Провайдер предоставляет арбитров. Провайдер также использует вспомогательный,

исполнительный и другой персонал для работы по обеспечению финансовыми ресурсами, канцтоварами, составлению расписаний, обучению, предоставлению помещений, надзору и т.д.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Провайдерами могут быть организации различных типов, включая некоммерческие, коммерческие и общественные учреждения. **Ассоциация** (3.1) также может быть провайдером.

4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

В основе эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов лежит четкое следование руководящим принципам, установленным в 4.2 - 4.12.

4.2 Согласие на участие

Участие истцов в урегулировании спорных вопросов, предлагаемое организацией, должно быть добровольным. Согласие на участие должно быть основано на полном понимании процесса, информировании о нем и его возможных результатах. Если потребителем является лицо, купившее или использующее продукцию для личных или бытовых нужд, то его согласие на участие в урегулировании не должно быть обязательным (см. Приложение С).

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Согласие на участие в урегулировании спорных вопросов может быть обязательным условием в контрактах между организациями.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В различных странах согласие на участие может подлежать установленным и обязательным требованиям.

4.3 Доступность

Процесс урегулирования спорных вопросов должен быть легкодоступным для обнаружения и использования (см. Приложение D).

4.4 Пригодность

Метод урегулирования спорных вопросов, предлагаемый сторонам-участникам спора (см. Приложение А), и все возможные виды компенсаций истцу должны соответствовать характеру спора (см. Приложение Е).

4.5 Беспристрастность

Организация должна вести работу по урегулированию спорных вопросов с намерением беспристрастного и честного разрешения спора с истцом. Организация должна выбрать провайдера, персонал которого и арбитры, занятые урегулированием спорных вопросов, будут беспристрастны и объективны, так чтобы процессы, рекомендации и устанавливающие решения были справедливыми для обеих сторон и признаны независимыми (см. Приложение F).

4.6 Компетентность

Персонал организации, провайдеры и арбитры должны обладать личными качествами, навыками, подготовкой и опытом, необходимыми для выполнения своих обязанностей надлежащим образом (см. Приложение G).

4.7 Своевременность

Решение по спорному вопросу должно представляться по возможности быстро, с учетом характера спора и используемого процесса (см. Приложение H).

4.8 Конфиденциальность

Должна соблюдаться конфиденциальность и защита персональной информации, если ее раскрытие не требуется по закону, или при получении на это согласия от заинтересованного лица. Аналогичным образом следует поддерживать конфиденциальность и защиту коммерческой тайны, если раскрытие не требуется по закону или при согласии стороны, являющейся обладателем коммерческой тайны, на ее раскрытие.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Информация, идентифицируемая как персональная, содержит сведения, которые, будучи связаны с конкретным лицом, могут быть использованы для его идентификации, включая установление имени, адреса, электронной почты, номера телефона и других данных. Точное значение этого термина различно в разных странах.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Данный принцип может быть применен посредством политики, определяющей использование и раскрытие информации, полученной в процессе урегулирования спорных вопросов, и информировании об этой политике его участников.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Для поощрения добровольного участия организаций в урегулировании спорных вопросов иногда необходимо защищать данные относительно идентификации организации, если раскрытие этих данных не требуется по закону.

4.9 Прозрачность

Необходимая информация о процессе урегулирования спорных вопросов, провайдере и его деятельности должна быть раскрыта истцам, организациям и общественности (см. Приложение I).

ПРИМЕЧАНИЕ Требование прозрачности относится только к информации о процессе урегулирования спорных вопросов, провайдере и его деятельности, но не касается раскрытия персональных данных об истце и коммерческой тайне организации.

4.10 Законность

Процесс урегулирования спорных вопросов должен осуществляться в соответствии с действующим законодательством и договоренностями сторон.

4.11 Возможность

Должно быть обеспечено наличие необходимых ресурсов для урегулирования спорных вопросов, их предоставление, а также эффективное и результативное управление.

4.12 Постоянное улучшение

Повышение эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов должно быть постоянной целью организации.

5 Структура урегулирования спорных вопросов

5.1 Обязательство

Организация должна считать своей обязанностью обеспечение эффективного и результативного процесса разрешения конфликтов и разногласий в соответствии со своей политикой урегулирования спорных вопросов (см. 5.2). Особенно важно, чтобы высшее руководство демонстрировало свою заинтересованность в выполнении этого обязательства. Явное стремление к урегулированию спорных вопросов может стать полезным дополнением к процессу работы с жалобами внутри организации и позволит персоналу и истцам способствовать улучшению процессов и продукции организации. Это стремление должно быть отражено при формировании и развертывании политики и процедур урегулирования спорных вопросов путем предоставления необходимых ресурсов, включая обучение.