
**Менеджмент качества.
Удовлетворенность потребителя.
Руководящие указания по кодексам
поведения для организаций**

Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10001:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007>

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



Ссылочный номер
ISO 10001:2007(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 10001:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007>



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
0.1 Общие положения	vi
0.2 Связь с ISO 9001 и ISO 9004	vi
0.3 Связь с ISO 10002 и ISO 10003	vii
0.4 Заявления относительно соответствия	vii
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	2
3 Термины и определения	2
4 Руководящие принципы	3
4.1 Общие положения	3
4.2 Обязательства	3
4.3 Возможности	3
4.4 Открытость	3
4.5 Доступность	3
4.6 Оперативность	4
4.7 Точность	4
4.8 Ответность	4
4.9 Постоянное улучшение	4
5 Структура кодекса	4
5.1 Создание	4
5.2 Интеграция	4
6 Планирование, проектирование и разработка	4
6.1 Определение целей кодекса	4
6.2 Сбор и оценка информации	5
6.3 Получение и оценка входных данных от соответствующих заинтересованных сторон	5
6.4 Подготовка кодекса	5
6.5 Подготовка показателей эффективности	6
6.6 Подготовка процедур для создания кодекса	6
6.7 Составление плана для внутреннего и внешнего обмена информацией	6
6.8 Определение необходимых ресурсов	7
7 Реализация	7
8 Поддержание и совершенствование	7
8.1 Сбор информации	7
8.2 Оценка эффективности кодекса	7
8.3 Удовлетворенность кодексом	8
8.4 Пересмотр кодекса и его структуры	8
8.5 Постоянное совершенствование	9
Приложение А (информативное) Упрощенные примеры составных элементов кодексов для различных организаций	10
Приложение В (информативное) Взаимосвязь ISO 10001, ISO 10002 и ISO 10003	11
Приложение С (информативное) Руководство для малого бизнеса	12
Приложение D (нормативное) Руководство по обеспечению доступности	13
Приложение E (нормативное) Руководство по вводу данных от заинтересованных сторон	14
Приложение F (информативное) Структура кодекса	15

Приложение G (информативное) Руководство по принятию кодекса, предоставляемого другой организацией.....	16
Приложение H (нормативное) Руководство по подготовке кодекса.....	17
Приложение I (нормативное) Руководство по подготовке планов обмена информацией.....	18
Библиография.....	20

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10001:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007>

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 10001 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества*, Подкомитетом SC 3, *Поддерживающие технологии*.

[ISO 10001:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3054946-06d7-4258-ad5b-e0b353ee4db1/iso-10001-2007>

Введение

0.1 Общие положения

Поддержание высокого уровня удовлетворенности потребителя является весьма непростой задачей для многих организаций. Одним из способов ее решения является введение и использование кодекса поведения для обеспечения удовлетворенности потребителя. Кодекс поведения состоит из обещаний и соответствующих положений, которые относятся к таким вопросам, как поставка продукции, ее возврат, работа с персональной информацией потребителей, рекламирование и обусловливание конкретных свойств продукции или ее рабочих характеристик (см., например, Приложение А). Кодекс поведения для обеспечения удовлетворенности потребителя может быть частью эффективного подхода к работе с претензиями. Он включает:

- a) предотвращение претензий путем использования соответствующего кодекса поведения для достижения удовлетворенности потребителя;
- b) внутреннюю работу с претензиями, например, при получении сообщений о неудовлетворенности;
- c) внешнее урегулирование конфликтов в ситуациях, когда претензии не могут быть удовлетворительно разрешены внутренними средствами.

Настоящий международный стандарт обеспечивает руководящие указания, помогающие организации определить, отвечают ли положения ее кодекса запросам и ожиданиям потребителя, и является ли кодекс поведения для удовлетворенности потребителя правильным и не вводящим в заблуждение. Его использование позволяет:

- усовершенствовать практику ведения справедливой торговли и повысить доверие потребителя к организации;
- потребителю лучше понять, чего он ждет от организации в смысле ее продукции и отношений с клиентами, тем самым уменьшив вероятность предъявления претензий из-за неправильного понимания;
- потенциально снизить необходимость разработки новых регламентов, регулирующих поведение организации по отношению к своим клиентам.

0.2 Связь с ISO 9001 и ISO 9004

Настоящий международный стандарт совместим с ISO 9001 и ISO 9004, и поддерживает цели этих двух стандартов посредством результативного и эффективного применения процесса разработки и реализации кодекса поведения, связанного с удовлетворенностью потребителя. Настоящий международный стандарт может также использоваться независимо от ISO 9001 и ISO 9004.

Стандарт ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться организациями для внутреннего применения, сертификации или для заключения контрактов. Кодекс поведения для обеспечения удовлетворенности потребителя, выполняемый согласно настоящему международному стандарту (ISO 10001), может быть элементом системы менеджмента качества. Настоящий международный стандарт не предназначен для целей сертификации или для заключения контрактов.

Стандарт ISO 9004 содержит рекомендации по постоянному повышению эффективности систем менеджмента качества. Настоящий стандарт (ISO 10001) может дополнительно повысить эффективность с учетом кодекса поведения, и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон. Он может также способствовать непрерывному улучшению качества

продукции и процессов на основе обратной связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

ПРИМЕЧАНИЕ Помимо потребителей, другие заинтересованные стороны могут включать поставщиков, промышленные ассоциации и их членов, потребительские организации, соответствующие правительственные агентства, персонал, владельцев и других, на кого влияет кодекс поведения организации по удовлетворенности потребителя.

0.3 Связь с ISO 10002 и ISO 10003

Настоящий международный стандарт совместим с ISO 10002 и ISO 10003. Эти три стандарта могут использоваться независимо 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 претензиями и разрешения спорных вопросов (см. Приложение B).

Стандарт ISO 10002 содержит руководство по внутренней работе с претензиями на продукцию. Выполняя обещания, данные в кодексе поведения для удовлетворенности потребителя, организации уменьшают вероятность возникновения проблем за счет устранения непонимания ожиданий потребителя относительно организации и ее продукции.

Стандарт ISO 10003 содержит руководство по разрешению споров относительно претензий на продукцию, которые не могли быть удовлетворительно разрешены внутренними средствами. Когда разногласия всё-таки возникают, наличие кодекса поведения для удовлетворенности потребителя поможет сторонам понять ожидания потребителя и старания организации удовлетворить эти ожидания.

0.4 Заявления относительно соответствия

Настоящий международный стандарт предназначен для использования только в качестве руководящего документа. При выполнении всех применимых указаний, представленных в этом международном стандарте, можно сделать заявление о том, что кодекс поведения для удовлетворенности потребителя планируется, проектируется, разрабатывается, выполняется и поддерживается на основе этого руководства.

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

ПРИМЕЧАНИЕ Таким образом, заявления, утверждающие или подразумевающие соответствие этому международному стандарту, 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 кодексам поведения для организаций

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит руководство по планированию, проектированию, разработке, реализации, поддержанию и усовершенствованию кодексов поведения для удовлетворенности потребителя. Этот международный стандарт применим к кодексам, в которых содержатся обещания организации потребителям относительно ее поведения, связанного с ее продукцией. Такие обещания и соответствующие положения направлены на повышение удовлетворенности потребителя. В Приложении А даны упрощенные примеры элементов кодексов для различных организаций.

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

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В тексте настоящего международного стандарта термин “продукция” относится только к продукции, предназначенной для потребителя или запрашиваемой потребителем.

Этот международный стандарт предназначен для использования организациями, независимо от их типа, размера и предоставляемой продукции, включая организации, которые проектируют кодексы поведения для других организаций. Приложение С обеспечивает руководство специально для малого бизнеса.

Этот международный стандарт не содержит предписаний по существу содержания кодексов поведения для удовлетворенности потребителя, так же, как и не рассматривает другие типы кодексов поведения, например, по взаимодействию между организацией и персоналом или между организацией и ее поставщиками.

Настоящий международный стандарт не предназначен для сертификации или заключения контрактов и не ставит своей целью изменение каких-либо прав или обязательств, вытекающих из соответствующих законодательных или регулятивных требований.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Хотя этот международный стандарт не предназначен для контрактных целей, обещания, данные в кодексах поведения для удовлетворенности потребителя, могут быть включены в контракты организации.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 В настоящем международном стандарте рассматриваются кодексы поведения для удовлетворенности индивидуальных потребителей, покупающих или использующих товары, собственность или услуги для личного или бытового использования, хотя он применим ко всем кодексам поведения для удовлетворенности всех потребителей.

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные документы являются обязательными при применении данного документа. Для жестких ссылок применяется только цитированное издание документа. Для плавающих ссылок необходимо использовать самое последнее издание ссылочного документа (включая все 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 термины и определения.

3.1

кодекс поведения для удовлетворенности потребителя

кодекс

customer satisfaction code of conduct

code

обещания, данные **потребителям** (3.4) **организацией** (3.6) относительно своего поведения, которые направлены на повышение **удовлетворенности потребителя** (3.5), и соответствующие положения

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Соответствующие положения могут включать цели, условия, ограничения, контактную информацию и процедуры работы с претензиями.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Далее в этом международном стандарте термин “кодекс” используется вместо “кодекса поведения для удовлетворенности потребителя”.

3.2

податель претензии

complainant

лицо, **организация** (3.6) или их представитель, подающие **претензию** (3.3)

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

3.3

претензия

complaint

выражение неудовлетворения, предъявленное **организации** (3.6) относительно ее продукции или самого процесса работы с претензиями, в котором явно или неявно ожидается ответ или решение

[ISO 10002:2004, 3.2]

ПРИМЕЧАНИЕ Претензии могут быть поданы относительно **кодекса** (3.1).

3.4

потребитель

customer

организация (3.6) или лицо, которые получают продукцию

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

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Потребитель может быть внутренним или внешним для 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 **Претензии** потребителя (3.3) являются общим показателем 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

организация organization

группа лиц и комплекс средств с распределением ответственности, полномочий и отношений

ПРИМЕР Компания, корпорация, фирма, предприятие, институт, благотворительные организации, индивидуальный предприниматель, ассоциация, правительственное агентство или их части и объединения.

ПРИМЕЧАНИЕ Адаптировано из ISO 9000:2005, 3.3.1.

4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

Результативные и эффективные планирование, проектирование, разработка, реализация, поддержание и усовершенствования кодекса основаны на строгом соблюдении руководящих принципов с ориентировкой на потребителя, установленных в 4.2 до 4.9.

4.2 Обязательства

Организации следует активно выполнять взятые на себя обязательства по принятию, интеграции и распространению кодекса, а также по выполнению своих обещаний.

4.3 Возможности

Для планирования, проектирования, разработки, реализации, поддержания и усовершенствования кодекса и для эффективного и результативного управления этими процессами следует иметь в наличии достаточное количество ресурсов.

4.4 Открытость

Кодекс следует широко пропагандировать среди потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

4.5 Доступность

Кодекс и соответствующая информация о нем следует сделать легкодоступными для поиска и использования (см. Приложение D).

4.6 Оперативность

В своем кодексе организации следует оперативно реагировать на запросы потребителей и ожидания заинтересованных сторон (см. Приложение E).

4.7 Точность

Организация следует убедиться в том, что ее кодекс и информация о кодексе - точны, не вводят в заблуждение, могут быть проверены и соответствуют установленным законом и регулятивным требованиям.

4.8 Отчетность

Организации следует установить и поддерживать отчетность, предоставляя информацию о действиях и решениях, касающихся своего кодекса.

4.9 Постоянное улучшение

Повышение результативности и эффективности кодекса и его использования следует сделать постоянной целью организации.

5 Структура кодекса

5.1 Создание

Кодексу следует поддерживаться организационной структурой, которая обеспечивает принятие решений и действия, используемые в планировании, проектировании, разработке, реализации, поддержке и усовершенствовании кодекса. Эта структура включает оценивание, предоставление и размещение ресурсов, необходимых для проведения взаимосвязанных действий для достижения целей кодекса (см. Приложение F). Она также включает обязательства высшего руководства, распределение соответствующих обязанностей и полномочий и обучение во всей организации.

5.2 Интеграция

Структуру кодекса следует основывать на системе менеджмента качества и других системах менеджмента организации и интегрировать ее в эти системы, если приемлемо.

6 Планирование, проектирование и разработка

6.1 Определение целей кодекса

Организации следует определить цели, которые она планирует достичь с помощью кодекса.

ПРИМЕЧАНИЕ Рекомендуется цели кодекса формулировать таким образом, чтобы их выполнение можно было измерить с помощью показателей эффективности, определенных организацией.