
**Менеджмент качества. Удовлетворение
покупателей. Руководящие указания
для электронных коммерческих сделок
в бизнесе для потребителя**

*Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business-
to-customer electronic commerce transactions*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.itech.ai)

ISO 10008:2013

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

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



Ссылочный номер
ISO 10008:2013(R)

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10008:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2013

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 запрашивающей стороны.

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
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие.....	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Руководящие принципы.....	2
4.1 Общие положения	2
4.2 Обязательство	3
4.3 Наличные возможности	3
4.4 Компетенция	3
4.5 Пригодность	3
4.6 Правильность.....	3
4.7 Прозрачность	3
4.8 Доступность	3
4.9 Быстрота реагирования	3
4.10 Согласие.....	4
4.11 Справедливость	4
4.12 Подотчетность	4
4.13 Законность	4
4.14 Конфиденциальность.....	4
4.15 Безопасность	4
4.16 Интеграция	4
4.17 Улучшение	4
5 Системы электронных коммерческих сделок в бизнесе для потребителя.....	5
5.1 Структура	5
5.2 Цели.....	5
5.3 Процессы.....	6
5.4 Ресурсы	8
5.5 Способность к взаимодействию.....	9
6 Однофазные процессы	9
6.1 Фаза, предваряющая сделку	9
6.2 Фаза заключения сделки	12
6.3 Фаза после заключения сделки	16
7 Многофазные процессы	17
7.1 Взаимодействие с потребителем	17
7.2 Менеджмент данных потребителя.....	19
8 Поддержание в рабочем состоянии и улучшение	20
8.1 Сбор информации	20
8.2 Оценка функционирования системы E2C ECT	20
8.3 Удовлетворение ожиданий потребителей при использовании E2C ECT	20
8.4 Пересмотр системы E2C ECT	21
8.5 Непрерывное улучшение.....	21
Приложение А (информативное) Удовлетворенность покупателя и потребительские потребности в контексте B2C ECT	22
Приложение В (информативное) Дополнительные ссылки	24
Приложение С (нормативное) Руководство по информационному обеспечению	26
Приложение D (информативное) Руководство, касающееся свода правил B2C ECT организации	29
Библиография.....	31

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. ISO осуществляет тесное сотрудничество с международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Методики, использованные для разработки этого документа и предназначенные для его дальнейшего сохранения, изложены в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В частности, следует отметить, что разные критерии одобрения требуются для разных типов документов ISO. Проект настоящего документа составлен в соответствии с редакционными правилами Директивы ISO/IEC, Часть 2. www.iso.org/directives

Следует обратить внимание на то, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственность за определение некоторых или всех таких патентных прав.

Любое торговое название, использованное в настоящем документе, есть информация, данная для удобства пользователей этого стандарта, и не означает его официального одобрения.

Комитет ISO/TC 176, *Менеджмент и гарантия качества*, и его Подкомитет SC 3, *Поддерживающие технологии*, являются ответственными за настоящий документ.

iteh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10008:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт предоставляет организациям руководство для планирования, замысла, разработки, реализации, поддержания и улучшения эффективной и рациональной системы, касающейся электронных коммерческих сделок в бизнесе для "конкретного" потребителя.

Эффективная и рациональная система электронных коммерческих сделок в бизнесе для "конкретного" потребителя (B2C ECT) может помочь потребителям и организациям по всем аспектам сделок.

Настоящий международный стандарт дает руководящие указания, как организации могут применять такую систему B2C ECT и тем самым:

- a) создавать базис для потребителей, чтобы повысить его доверие к системам электронных коммерческих сделок B2C, оправдывающих его ожидания относительно товара и качества обслуживания;
- b) усилить способность организаций в удовлетворении упомянутых выше ожиданий потребителей;
- c) оказать помощь в снижении жалоб и разногласий;

Электронные коммерческие сделки (ECT-electronic commerce transaction) в бизнесе для потребителя (B2C – business-to-consumer) вовлекают заключение и выполнение сделок между организацией и конкретным потребителем с использованием сети Интернет, через которую потребитель получает доступ к бизнесу через любое устройство с проводной или беспроводной возможностью соединения. Такими устройствами могут быть, например, персональные компьютеры, электронные планшеты, персональные цифровые помощники и сотовые телефоны с включением в Интернет. В настоящем международном стандарте система B2C ECT может также вовлекать другие сети электросвязи на основе передачи данных (например, передача коротких сообщений) и разные интерфейсы, включая сайты, узлы социальных сетей и электронную почту.

Руководство в настоящем международном стандарте предназначается для применения к ситуациям, где существенная часть B2C ECT, включая, по меньшей мере, один процесс на этапе заключения сделки (см. 5.3), облегчается с помощью электронных методов (например, обработка платежа, подтверждение потребителем согласия или доставка продукта).

Руководство в настоящем международном стандарте может быть полезным в ситуациях, где электронная коммерческая сделка между бизнесом и потребителями не имеет место, но существует некоторое интерактивное взаимодействие между организацией и потребителем, например, когда организация рекламирует, но не продает свои товары в режиме онлайн.

В случае, когда дистанционная продажа не включает диалоговый компонент, например, заказ по почте, то этот вопрос не является предметом рассмотрения в настоящем стандарте, но его некоторые руководящие указания могут быть уместными.

Руководство в настоящем международном стандарте не предназначается для применения при интерактивных сделках между отдельными лицами ("потребитель с потребителем"). Однако оно может быть полезным для организаций третьей стороны, которые предоставляют услуги онлайн, чтобы облегчить сделки непосредственно между потребителями (например, через сайты аукционов).

0.2 Связь с ISO 9001 и ISO 9004

Данный международный стандарт совместим с ISO 9001 и ISO 9004, он поддерживает цели этих двух документов через эффективное и рациональное применение системы E2C ECT.

В ISO 9001 задаются требования к системе менеджмента качества, которая может быть использована

организациями для внутреннего применения или для целей сертификации. Система B2C ECT, реализованная в соответствии с настоящим международным стандартом (ISO 10008), может быть элементом системы менеджмента качества. Стандарт ISO 9004 предоставляет руководство по управлению качеством для устойчивого успеха организаций. Настоящий международный стандарт (ISO 10008) может поддерживать устойчивый успех в контексте систем B2C ECT.

0.3 Связь с ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004

Настоящий международный стандарт совместим с ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004. Эти пять документов можно применять как независимо, так и вместе с каждым из перечисленных стандартов. При совместном применении они могут быть частью более широкой и единой структуры удовлетворенности потребителя как в контексте бизнеса для потребителя (E2C), так и без него.

Организации могут использовать руководящие указания, содержащиеся в ISO 10001 для того, чтобы планировать, проектировать, разрабатывать, выполнять, поддерживать и улучшать свод правил бизнеса для потребителя, как часть системы E2C ECT. Работа с жалобами, разрешение разногласий, текущий контроль и измерение удовлетворенности потребителей, описание которых дано в ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004 соответственно, могут составлять важные части системы B2C ECT.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.itech.ai)

ISO 10008:2013

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

Менеджмент качества. Удовлетворение покупателей. Руководящие указания для выполнения электронных коммерческих сделок в бизнесе для потребителя

1 Область применения

Настоящий международный стандарт предоставляет руководство для планирования, замысла, разработки, реализации, поддержания и улучшения в рамках организации эффективной и рациональной системы электронных коммерческих сделок в бизнесе для "конкретного" потребителя (B2C ECT).

Он применяется к любой организации, независимо от размера, типа и вида деятельности, но уже вовлеченной или планирующей быть вовлеченной в бизнес для удовлетворения конкретных потребителей через проведение электронных коммерческих сделок.

Настоящий международный стандарт не служит для того, чтобы формировать часть потребительского контракта или изменять любые права и обязанности, которые установлены требованиями законов, норм и правил.

Настоящий международный стандарт дает организациям возможность устанавливать справедливую, эффективную, рациональную, понятную и безопасную систему B2C ECT, чтобы поднять доверие потребителей к электронным коммерческим сделкам и полностью оправдать ожидания потребителей в отношении качества товаров и процесса обслуживания. Он нацелен на рынок электронных продаж E2C, касающийся совокупности потребителей, осуществляющих разовые покупки для личных (семейных, домашних) потребностей.

Руководство в этом международном стандарте может дополнять систему менеджмента качества, учрежденную в организации.

2 Нормативные ссылки

На следующие документы, целиком или частично, нормативно ссылаются в этом стандарте и они необходимы для его применения. Что касается датированных ссылок, то применяется только указанное издание. Для недатированных ссылок применимо последнее издание ссылаемого документа (включая все изменения).

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

3 Термины и определения

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

3.1

электронная коммерческая сделка в бизнесе для потребителя

business-to-consumer electronic commerce transaction

E2C ECT

совокупность взаимодействий между *организацией* (3.2) и *потребителем* (3.3) для снабжения *продуктом* (3.4), которые облегчаются в режиме онлайн

3.2

организация organization

персона или группа людей, имеющая свои собственные функции, обязанности, полномочия и взаимоотношения для достижения своих целей

ПРИМЕР Компания, корпорация, фирма, предприятие, институт, благотворительная организация, розничный торговец, ассоциация или части или комбинации упомянутых ранее организаций.

3.3

потребитель consumer

отдельный член общества, покупающий или использующий *продукты* (3.4) для личных, семейных или домашних целей

Примечание 1 к статье: В настоящем международном стандарте термин "потребитель" включает потенциальных покупателей.

[ИСТОЧНИК: ISO/IEC Guide 76:2008, 3.4, измененный. Фраза "товары, имущество или услуги" заменена словом "продукты", а примечание удалено].

3.4

продукт product результат процесса

Примечание 1 к статье: Имеются четыре общие категории продукта: службы (например, транспорт); программное обеспечение (например, компьютерная программа, словарь); оборудование (например, механическая часть двигателя); обработанные материалы (например, смазочный материал).

Многие продукты включают элементы, принадлежащие к разным общим категориям продуктов. Принадлежность продукта к службе, программному обеспечению, техническому оборудованию или обработанному материалу зависит от преобладающего элемента. Например, предложенный продукт "автомобиль" состоит из частей оборудования (например, шины), обработанных материалов (например, охлаждающая жидкость), программного обеспечения (например, программа управления двигателем, инструкция для водителя) и обслуживания (например, разъяснения продавцом вопросов эксплуатации).

Примечание 2 к статье: В настоящем международном стандарте термин "продукт" относится к изделиям, предназначенным без какого либо ограничения, для личного, семейного или домашнего использования, и может включать потребительские товары. Это может отличаться от определения термина "продукт" в других стандартах ISO.

3.5

свод правил для B2C ECT B2C ECT code

обещание или набор обещаний, данных *организациями* (3.2) *потребителям* (3.3) и связанные условия поддержки электронных коммерческих сделок в бизнесе для конкретного потребителя

3.6

поставщик B2C ECT B2C ECT provider

персона или организация (3.2), поставляющая процесс или действие *B2C ECT* (3.1), являясь внешней к операционной системе B2C ECT организации

4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

Эффективное и рациональное планирование, замысел, разработка, реализация, поддержание в

рабочем состоянии и улучшение системы E2C ECT организации базируется на строгом соблюдении потребительских руководящих принципов, которые изложены в 4.2 – 4.17. Эти руководящие принципы могут помогать в улучшении защиты интересов потребителей при электронных коммерческих сделках на B2C рынке.

ПРИМЕЧАНИЕ Приложение А предоставляет дополнительное руководство по удовлетворению потребительских ожиданий и потребностей в контексте E2C ECT

4.2 Обязательство

Руководству организации следует активно брать на себя обязательства в отношении принятия, интеграции и распространения системы электронных коммерческих сделок с конкретными потребителями (E2C ECT), включая выполнение своих обещаний потребителям в рамках норм и правил этой системы.

4.3 Наличные возможности

Достаточные ресурсы следует сделать доступными для управления системой E2C ECT организации, включая ее планирование, замысел, разработку, реализацию, поддержание в рабочем состоянии и улучшение.

4.4 Компетенция

Персоналу организации и поставщикам в системе E2C ECT следует иметь определенные черты, знания, навыки, подготовку и опыт, необходимые для того, чтобы проявлять свои обязательства в благожелательной для потребителя манере

4.5 Пригодность

В организации следует гарантировать, что ее система E2C ECT является подходящей для определенного типа вовлеченной сделки, принимая во внимание такие факторы, как характеристики потребителя, тип продукта и характер любой претензии или озабоченности в зависимости от ситуации.

4.6 Правильность

В организации следует гарантировать, что сама система E2C ECT и информация о ней является адекватной, современной, правильной, не вводящей в заблуждение, поддающейся проверке и в соответствии со всеми приемлемыми законными и регулируемыми требованиями.

4.7 Прозрачность

Достаточную информацию о системе E2C ECT организации следует делать открытой для потребителей, персонала и других заинтересованных сторон таким образом, что эта информация является ясно видимой.

4.8 Доступность

Систему E2C ECT организации и уместную информацию о ней следует представлять таким образом, что ее можно легко найти, понять и использовать.

ПРИМЕЧАНИЕ Наставление ISO Guide 76 дает дополнительное руководство по доступности.

4.9 Быстрота реагирования

В своей системе E2C ECT персоналу организации следует быстро реагировать на потребности потребителей. Реагирование организации, включая отклики на любые запросы или жалобы, следует

делать оперативно и результативно, принимая во внимание характер потребности и рассматриваемого процесса.

4.10 Согласие

В организации следует обеспечить такой порядок, что всякий раз, когда требуется согласие потребителя в электронной коммерческой сделке (E2C ECT), оно дается им преднамеренно и на основе полной информации.

4.11 Справедливость

В организации следует разработать и осуществлять систему E2C ECT, которая является справедливой для всех потребителей.

4.12 Подотчетность

В организации следует учредить и поддерживать возможность учета и сообщения всех действий и решений в том, что касается ее системы E2C ECT, в том числе по отношению к ее поставщикам в этой системе.

4.13 Законность

В организации следует осуществлять профилактический текущий контроль уместной законодательной среды и управлять деятельностью своей системы E2C ECT в соответствии со всеми приемлемыми законными и регулируемыми требованиями.

4.14 Конфиденциальность

Информация, затрагивающая личность потребителя, собранная организацией во время применения своей системы E2C ECT, является конфиденциальной. Ее следует предохранять от разглашения и обрабатывать в соответствии с приемлемыми законными и регулируемыми требованиями. Это включает ограничение по использованию персональной информации только для тех целей, для которых получено явное согласие определенного потребителя. Сюда также входит ограничение по раскрытию персональной информации только в ситуациях, когда требуется на основании приемлемых законов и правил или разрешается при явном согласии, полученном от потребителя.

4.15 Безопасность

В организации следует обеспечить конфиденциальность и целостность данных о потребителе в системе E2C ECT путем надежного хранения с учетом щепетильности этих данных, а также применения общепринятых и проверенных на практике методов защиты от несанкционированного доступа.

4.16 Интеграция

Систему E2C ECT организации следует объединить с системой обеспечения качества и другими системами менеджмента организации в случаях, когда это приемлемо по ситуации. В такую интеграцию следует включить заключение электронных коммерческих сделок в интерактивном режиме или при личном общении, или при дистанционной продаже товаров в зависимости от ситуации и таким образом, что такая продажа является непротиворечивой и понятной для всех покупателей.

4.17 Улучшение

Повышение эффективности и результативности системы E2C ECT следует считать постоянной задачей организации.

5 Системы электронных коммерческих сделок в бизнесе для потребителя

5.1 Структура

В организации следует учредить и применять структуру принятия решения и действия в планировании, замысле, разработке, реализации, поддержании в рабочем состоянии и улучшении системы E2C ECT. Эта структура вовлекает оценку ресурсов, снабжение и развертывание, которые необходимы для поддержки процессов достижения целей системы E2C ECT. Она также включает обязательство руководства верхнего звена, распределение соответствующих обязанностей и полномочий, а также обучение в соответствии с руководящими принципами, заявленными в Разделе 4.

При планировании, замысле, разработке, реализации, сохранении и улучшении системы E2C ECT в организации следует собирать и оценивать информацию, касающуюся следующего:

- потребности и ожидания потребителей;
- вопросы, связанные с функционированием E2C ECTs (например, частная жизнь, безопасность, быстрота реагирования и правильность);
- требования законов и правил, ассоциированные с вопросами ведения торговых сделок (см. Приложение B);
- как эти вопросы возникают, их потенциальные воздействия и как с ними обращаться;
- как другие организации решают эти вопросы;

Для организации весьма важно получать и оценивать входные данные о системах E2C ECT от уместных заинтересованных сторон (например, потребителей, поставщиков, промышленных ассоциаций, потребительских организаций, уместных правительственных органов, контролирующих органов власти, персонала и собственников).

5.2 Цели

В организации следует установить цели, которые должны быть достигнуты с помощью системы E2C ECT. Эти цели следует ставить последовательно с общими целями и задачами организации, а их выполнение следует оценивать путем измерений, используя подходящие индикаторы эффективности. Поставленные цели следует пересматривать через определенные интервалы времени и вносить в них изменения в случае необходимости.

В организации следует подготовить качественные и количественные показатели эффективности, предназначенные для того, чтобы составить мнение, в какой степени система E2C ECT организации является успешной для выполнения поставленных перед ней задач.

ПРИМЕЧАНИЕ Примеры показателей эффективности, относящихся к системе E2C ECT, включают:

- количество успешных законченных продаж относительно посещений сайта организации,
- количество возвратов успешных доставок по отношению к общему количеству,
- количество возвращающихся потребителей по отношению к общему числу покупателей,
- потеря и повреждение по отношению к общему количеству доставок;
- количество доставок, завершаемых своевременно по отношению к общему количеству;
- количество внутренних сбоев в работе сайта/платформы системы;
- градация или размещение показателей по ранжиру на основе наблюдений, измеряющих удовлетворенность потребителей;

- статистика, касающаяся претензий и их разрешение и
- своевременность откликов на обратную связь.

5.3 Процессы

5.3.1 Общие положения

В организации следует планировать, замышлять, разрабатывать, реализовывать, поддерживать и улучшать:

- а) однофазные процессы и
- б) многофазные процессы

Электронные коммерческие сделки с конкретными потребителями (E2C ECT) проходят через три различные фазы:

- фаза, предшествующая заключению сделки,
- фаза заключения сделки, и
- фаза после заключения сделки.

Однофазный процесс применяется только к одной из трех фаз E2C ECT. Например, процесс назначения конечной цены является специфическим для фазы заключения сделки.

Многофазный процесс применяется ко всем трем фазам. Взаимоотношения между процессами являются динамическими, поэтому не следует их рассматривать в строго последовательном пути. Например, организация может подготовить такой многофазный процесс как учреждение свода правил для E2C ECT заранее до подготовки процессов на предварительном этапе, в ходе заключения и после выполнения сделки.

Рисунок 1 иллюстрирует эти процессы и связанные с ними действия.

Планирование, замысел и разработка каждого из процессов является важной составной частью их успешного выполнения. В организации следует провести тестирование своей системы E2C ECT заранее до ее реализации, чтобы установить необходимость для корректировок.

Руководство по планированию, замыслу, разработке и реализации процессов фазы до заключения сделки, фазы заключения сделки и фазы после заключения сделки дается в Разделе 6.

Руководство по планированию, замыслу, разработке и реализации многофазных процессов предоставляется в Разделе 7. Руководство по сохранению в рабочем состоянии и улучшению системы E2C ECT предоставляется в Разделе 8.