

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

**ISO
10002**

Второе издание
2014-07-15

Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с претензиями в организациях

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

iTeh STANDARDS ITU NEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

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



Ссылочный номер
ISO 10002:2014(R)

© ISO 2014

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2014

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 записи в интернете или во внутрисетевых электронных системах, без предварительного письменного согласия. Соответствующее разрешение может быть получено либо от ISO по запросу, направленному по приведенному ниже адресу, или от комитета-члена ISO в стране запрашивающего лица.

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
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	2
4 Руководящие принципы.....	3
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.....	3
4.7 Конфиденциальность.....	3
4.8 Подход, ориентированный на потребителя.....	4
4.9 Ответственность.....	4
4.10 Постоянное улучшение.....	4
5 Основные элементы организационной работы с претензиями	4
5.1 Обязательства.....	4
5.2 Политика	4
5.3 Ответственность и полномочия	4
6 Планирование и проектирование.....	6
6.1 Общие положения	6
6.2 Цели.....	6
6.3 Деятельность	6
6.4 Ресурсы	6
7 Процесс работы с претензиями	7
7.1 Обмен информацией	7
7.2 Прием претензий.....	7
7.3 Прослеживание претензий	7
7.4 Уведомление о приеме претензии	8
7.5 Первоначальная оценка претензий.....	8
7.6 Изучение претензий	8
7.7 Ответ на претензии	8
7.8 Информирование о решении	8
7.9 Завершение рассмотрения претензий	8
8 Поддержание и улучшение	8
8.1 Сбор информации	8
8.2 Анализ и оценка претензий	9
8.3 Удовлетворенность процессом работы с претензиями.....	9
8.4 Мониторинг процесса работы с претензиями.....	9
8.5 Аудит процесса работы с претензиями.....	9
8.6 Анализ процесса работы с претензиями со стороны руководства.....	10
8.7 Постоянное улучшение.....	10
Приложение А (справочное) Рекомендации для предприятий малого размера	12
Приложение С (справочное) Объективность	14
Приложение D (справочное) Бланк для проведения рассмотрения претензии	16

Приложение Е (справочное) Ответы	19
Приложение F (справочное) Блок-схема процесса рассмотрения претензии	20
Приложение G (справочное) Постоянный мониторинг.....	21
Приложение H (справочное) Аудит	24
Библиография	25

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) представляет собой организацию мирового уровня, объединяющую национальные органы по стандартизации (комитеты-члены ISO). Работа по подготовке международных стандартов обычно ведется через технические комитеты ISO. Каждый комитет-член ISO, проявляющий интерес к тематике, по которой учрежден технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, государственные и негосударственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Процедуры, используемые для разработки данного документа, и процедуры, предусмотренные для его дальнейшего ведения, описаны в Части 1 Директив ISO/IEC. В частности, следует отметить различные критерии утверждения, требуемые для различных типов документов ISO. Проект данного документа был разработан в соответствии с редакционными правилами Части 2 Директив ISO/IEC. www.iso.org/directives.

Необходимо обратить внимание на возможность того, что ряд элементов данного документа могут быть предметом патентных прав. Международная организация ISO не должна нести ответственность за идентификацию таких прав, частично или полностью. Сведения о патентных правах, идентифицированных при разработке документа, будут указаны во Введении и/или в перечне ISO полученных объявлений о патентном праве. www.iso.org/patents.

Любое торговое название, использованное в данном документе, является информацией, предоставляемой для удобства пользователей, а не свидетельством в пользу того или иного товара или той или иной компании.

Для разъяснения значения терминов и выражений, используемых ISO применительно к оценке соответствия, а также для получения информации о соблюдении ISO принципов Всемирной торговой организации (ВТО), касающихся технических барьеров в торговой деятельности, см. URL: [Foreword - Supplementary information](http://www.iso.org/foreword).

Технический комитет, несущий ответственность за данный документ, ISO/TC 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества*, Подкомитет SC 3, *Вспомогательные технологии*.

Настоящее второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO 10002:2004), в которое после технического пересмотра были внесены незначительные изменения. Оно также включает в себя Техническую поправку ISO 10002:2004/Cor. 1:2009.

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт содержит руководство по проектированию и внедрению результативного и эффективного процесса работы с претензиями, применимого для всех типов коммерческой или некоммерческой деятельности, включая электронную торговлю. Стандарт направлен на то, чтобы помогать и приносить пользу организации и ее потребителям, подателям претензий и другим заинтересованным сторонам.

Информация, получаемая посредством процесса работы с претензиями, может способствовать улучшению продукции и процессов, и при правильной работе с претензиями, повышать репутацию организации, независимо от ее размера, местоположения и отраслевой принадлежности. Значение международного стандарта в масштабе мирового рынка возрастает, поскольку он обеспечивает уверенность в том, что работа по изучению претензий осуществляется на постоянной основе.

Результативный и эффективный процесс работы с претензиями отвечает потребностям организаций, поставляющих продукцию, а также потребностям получателей этой продукции.

ПРИМЕЧАНИЕ В стандарте ISO 9000:2005 «продукция» определена как «результат процесса», включая в себе четыре общие категории продукции: услуги, программные средства, технические средства и перерабатываемые материалы. В тексте настоящего международного стандарта термин «продукция» может также означать «услугу».

Подход к работе с претензиями как к процессу в том виде, как это описывается в положениях настоящего международного стандарта, может повысить удовлетворенность потребителей. Поддержание обратной связи с потребителями, включая претензии неудовлетворенных потребителей, могут давать возможности, связанные с поддержанием или повышением лояльности или одобрения потребителей, и повысить конкурентоспособность организации на местном и международном уровне.

Внедрение процесса, описанного в настоящем международном стандарте, может позволить:

- обеспечить подателю претензии получение доступа к открытому процессу работы с претензиями с обеспечением обратной связи;
- повысить способность организации постоянно, систематически, обеспечивая надлежащий уровень обратной связи, разрешать вопросы, связанные с претензиями таким образом, чтобы давать удовлетворение подателю претензии и данной организации;
- повысить способность организации выявлять тенденции и устранять причины претензий, улучшая при этом операционную деятельность организации;
- помочь организации сформировать подход для урегулирования претензий, ориентированный на потребителя, и побуждать работников совершенствовать свои навыки в работе с потребителями, и
- обеспечить основу для постоянного изучения и анализа процесса работы с претензиями, урегулирования претензий и производимых улучшений процесса.

Организации могут использовать процесс работы с претензиями в сочетании с кодексами в области удовлетворения потребителей и процессами разрешения споров и разногласий с участием третьих сторон.

0.2 Взаимосвязь со стандартами ISO 9001 и ISO 9004

Настоящий международный стандарт является совместимым со стандартами ISO 9001 и ISO 9004 и поддерживает цели данных стандартов посредством результативной и эффективной реализации процесса работы с претензиями. Он может также применяться самостоятельно.

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

ISO 9004 содержит рекомендации по управлению достижением устойчивого успеха организацией. Применение настоящего международного стандарта (ISO 10002) может повысить результативность работы с претензиями и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон, тем самым содействуя достижению устойчивого успеха. Он может также способствовать постоянному повышению качества продукции, используя отзывы потребителей и других заинтересованных сторон.

0.3 Взаимосвязь со стандартами ISO 10001, ISO 10003 и ISO 10004

Настоящий международный стандарт является совместимым со стандартами ISO 10001, ISO 10003 и ISO 10004. Эти четыре международных стандарта могут использоваться либо самостоятельно или в сочетании друг с другом. При совместном использовании стандарты ISO 10001, ISO 10003, ISO 10004 и настоящий международный стандарт могут быть составной частью более широкой и комплексной схемы, предназначенной для обеспечения высокой степени удовлетворенности потребителей посредством реализации кодексов поведения, работы с претензиями, разрешения спорных ситуаций и мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей.

ISO 10001 содержит руководящие указания для организаций в отношении кодексов поведения, касающихся удовлетворенности потребителей. Такие кодексы могут снизить вероятность появления проблем и устранить причины претензий и разногласий, которые могут снижать удовлетворенность потребителей.

ISO 10003 содержит руководящие указания по разрешению спорных вопросов в связи с претензиями, касающимися продукции, по которым стороны сами не смогут прийти к устраивающему их разрешению ситуации. ISO 10003 может помочь минимизировать неудовлетворенность потребителей, возникающую вследствие неразрешенных претензий.

ISO 10004 содержит руководящие указания по созданию эффективных процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей. Его положения сфокусированы на потребителях, внешних по отношению к рассматриваемой организации.

Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с претензиями в организациях

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит руководство по процессу работы с претензиями внутри организации, которые относятся к продукции, включая планирование, проектирование, изготовление, обслуживание и улучшение. Описанный процесс работы с претензиями можно применять в качестве одного из процессов всеобщей системы менеджмента качества.

Настоящий международный стандарт неприменим для разрешения споров и разногласий за пределами организации, а также конфликтов, связанных с наймом персонала.

Стандарт может применяться организациями независимо от их размера и отраслевой принадлежности. Специально для предприятий малого размера в Приложении А настоящего стандарта приводятся более конкретные рекомендации.

В настоящем международном стандарте рассматриваются следующие аспекты работы с претензиями:

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

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные документы, полностью или в какой-либо своей части, приводимые в настоящем документе, являются обязательными при применении настоящего документа. Для жестких ссылок применяется только приводимое издание. Для плавающих ссылок применяется самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

3 Термины и определения

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

- 3.1**
податель претензии
complainant
лицо, организация или ее представитель, подающие претензию
- 3.2**
претензия
complaint
выражение неудовлетворенности в адрес организации, касающееся ее продукции или же самого процесса работы с претензиями, где явным или неявным образом предполагается ответ или резолюция
- 3.3**
потребитель
customer
организация или лицо, получающее продукцию
- ПРИМЕР Потребитель, клиент, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.
- [Источник: ISO 9000:2005, п.3.3.5 со следующим изменением – Примечание было аннулировано].
- 3.4**
удовлетворенность потребителя
customer satisfaction
восприятие потребителем степени выполнения его требований
- [Источник: ISO 9000:2005, п.3.1.4 со следующим изменением – Примечания были аннулированы]
- 3.5**
обслуживание потребителя
customer service
взаимодействие организации с потребителем в течение жизненного цикла продукции
- 3.6**
обратная связь
feedback
мнения, комментарии или выражение интереса к продукции или процессу работы с претензиями
- 3.7**
заинтересованная сторона
interested party
лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации
- [Источник: ISO 9000:2005, п.3.3.7 со следующим изменением – Пример и Примечание были аннулированы]
- 3.8**
цель
objective
<применительно к работе с претензиями> это то, к чему стремятся или результат, которого добиваются при работе с претензиями.

3.9**политика****policy**

<применительно к работе с претензиями> намерения и направления деятельности организации в целом, связанные с работой с претензиями, официально сформулированные высшим руководством

3.10**процесс****process**

совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

[Источник: ISO 9000:2005, п.3.4.1 со следующим изменением – Примечания были 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, обращаться с претензией должна быть своевременно доведена до потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

4.3 Доступность

Процесс работы с претензиями должен быть легко доступным 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 форматах, что и предлагаемая для продажи или предоставляемая продукция, включая альтернативные форматы, такие как объемные буквы, письмо по Брайлю или аудиокассеты, так чтобы податели претензий не чувствовали неудобств.

4.4 Наличие обратной связи

Каждому подателю претензии должно быть немедленно сообщено ее получении. Работать с претензиями необходимо быстро в соответствии с их степенью срочности. Например, претензии, связанные с серьезными вопросами в области охраны здоровья и безопасности, должны рассматриваться незамедлительно. С подателями претензий необходимо общаться вежливо и обеспечивать их информированность по ходу 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 с подателя не должна взиматься плата.

4.7 Конфиденциальность

Информацию о подателе претензии следует использовать там, где это требуется, но исключительно в целях рассмотрения претензии внутри организации с принятием необходимых мер по защите данной

информации от разглашения, если только потребитель или податель претензии не даст своего согласия на ее разглашение.

4.8 Подход, ориентированный на потребителя

Организация должна принять подход, основанный на ориентации на потребителя, быть открытой для обратной связи, включая претензии, и своими действиями демонстрировать реализацию своих обязательств по урегулированию проблем, связанных с претензиями.

4.9 Ответственность

Организация должна обеспечить, чтобы ответственность за деятельность и решения организации, связанные с претензиями, а также соответствующая отчетность по данным вопросам, были четко установлены.

4.10 Постоянное улучшение

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

5 Основные элементы организационной работы с претензиями

5.1 Обязательства

Организация должна считать своим долгом и взять на себя обязательства по результативной и эффективной работе с претензиями. Особенно важно, чтобы такие обязательства демонстрировались и продвигались высшим руководством организации.

Твердое обязательство о необходимости ответных действий на претензии должно позволять как персоналу организации, так и ее потребителям вносить свой вклад в улучшение продукции и процессов организации.

С учетом данных обязательств должны быть сформулированы, приняты и распространены политика и процедуры по рассмотрению претензий. Обязательства руководства должны наглядным образом подтверждаться посредством предоставления необходимых ресурсов, включая подготовку персонала.

5.2 Политика

Высшее руководство должно принять ясную политику в области работы с претензиями, ориентированную на потребителя. Политика должна быть доведена до сведения всего персонала и быть ему понятной. Политика также должна быть доступна потребителям и другим заинтересованным сторонам. Политика должна подкрепляться соответствующими процедурами и целями для каждой функции и роли, выполняемой персоналом в данном процессе.

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

- любые актуальные законодательные и другие обязательные требования;
- финансовые, операционно-технические и организационные требования;
- информация, поступающая от 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: