



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001 **Рекомендации**

Коммуникации с потребителем

1. Введение

Процесс результативного взаимодействия с потребителем вносит свой вклад в успех системы менеджмента качества любой организации и, в конечном счете, в успех самой организации. И наоборот, многие проблемы, которые организация испытывает со своими потребителями, могут часто иметь причиной плохое взаимодействие.

2. Требования и рекомендации

2.1 Раздел 8.2.1 ISO 9001 *Связь с потребителем* устанавливает следующее:

«Коммуникации с потребителями должны включать:

- a) обеспечение информацией, относящейся к продуктам и услугам;
- b) управление запросами, контрактами или заказами, включая изменения;
- c) получением мнений и отзывов потребителей, относящихся к продуктам и услугам, включая претензии потребителей;
- d) обращение с собственностью потребителя или управление ею;
- e) установление особых требований к действиям в непредвиденных обстоятельствах, если необходимо».

2.2 Опубликованы документы Группы по практикам аудита «Обратная связь с потребителем» и «Жалобы потребителей».

2.3 Есть еще ряд требований в ISO 9001, прямо или косвенно относящихся к взаимодействию с потребителями.

- Высшее руководство должно гарантировать, что требования потребителя определены и выполнены с целью повысить удовлетворенность потребителей



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

- Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до принятия ею обязательств по поставке продукции потребителю (например, подача заявки на тендер, одобрение контрактов или заказов, а также изменений к ним).
- В тех случаях, когда потребитель представляет недокументированные требования, эти требования должны быть подтверждены организацией до того, как они будут приняты; организация должна иметь работающую систему для сбора таких требований.
- Санкционирование использования несоответствующей продукции посредством выпуска или приемки по разрешению на отклонение от соответствующего полномочного лица и, где это применимо, потребителя.

2.4 Рекомендации ISO 9004:2009:

5.4 Информирование о стратегии и политике

Результативное информирование о стратегии и политиках существенно для устойчивого успеха организации.

Такое информирование должно быть содержательным, своевременным и постоянным. Информирование также должно включать механизм обратной связи, цикл пересмотра и предусматривать меры для проактивного реагирования на изменения в организационной среде.

6.7.3 Информация

Организация должна установить и поддерживать процессы сбора надежных и значимых данных и перевода таких данных в информацию, необходимую для принятия решений.

Сюда относятся процессы, необходимые для хранения, обеспечения безопасности, защиты, передачи и распространения данных и информации всем значимым сторонам. Информационные системы организации должны быть устойчивыми и доступными, чтобы гарантировать их работоспособность. Организация должна обеспечить целостность, конфиденциальность и доступность информации, связанной с ее деятельностью, улучшением процессов и прогрессом в достижении устойчивого успеха.

3. Проверка результативности взаимодействия с потребителем

Проверка результативности коммуникаций с потребителем является критической составляющей достижения удовлетворенности потребителя. Несмотря на то, что ISO 9001 не содержит особых требований в отношении документированной информации, зависящей от размера, сложности и корпоративной культуры организации, может быть необходимым иметь соответствующую документацию для того, чтобы обеспечить результативное осуществление процесса взаимодействия с потребителем.

ISO 9000 определяет термин «потребитель» как получателя продукта или



услуги. И далее дает примеры потребителей, включая «конечного потребителя».

Многие организации продают свои продукты и услуги через дилеров и ритейлеров и не могут получать заказы непосредственно от конечных потребителей. Для аудитора важно проверить, каким образом организация взаимодействует по вопросам качества ее продуктов и услуг с конечными потребителями, а также механизм получения обратной связи (кроме претензий) от конечных потребителей и иных значимых заинтересованных сторон. Организация должна четко осознавать, что потребности дилеров/ритейлеров могут порой отличаться от потребностей конечных потребителей.

4. Подход аудитора

4.1 Коммуникации с потребителями можно разделить на три основных категории:

- Общее взаимодействие организации с существующими или потенциальными потребителями – такое, как реклама или маркетинговая информация,
- Информация, связанная с конкретными запросами потребителя, требованиями или заказами, и
- Взаимодействие, инициированное данными обратной связи с потребителем и претензиями.

4.2 Аудитор может изучить часть или все из нижеуказанных видов материалов, относящихся к общему взаимодействию с потребителем:

Информацию о продукции, которая включает:

- рекламные материалы,
- web-сайты
- каталоги продукции.

В тех случаях, когда организация получает заказы от дилеров, а не конечных потребителей, аудитор должен установить, что полная и точная информация о продукции доступна для конечного потребителя (через проспекты, брошюры, веб-сайты и т.д.). Аудитор также должен установить, каким образом были определены потребности потребителя и сформирована спецификация на продукцию.

4.3 Аудитору следует проверить информацию о продукции, чтобы подтвердить, что она легко доступна для имеющих или потенциальных потребителей и является актуальной и точной. Аудитор также может узнать, например, как часто пересматриваются рекламные материалы, веб-сайт и каталоги продукции с целью отразить текущие предложения организации, а также какие меры предпринимаются, если какая-либо продукция изменилась, на нее представлены скидки или она более не поставляется.

4.4 Аудитор может изучить часть или все из нижеуказанных видов мер по коммуникации с конкретным потребителем:

а) Обработка запросов, контрактов или заказов, включая изменения



- коммерческие предложения,
- заказы
- подтверждение заказов
- изменения к заказам
- документация по доставке
- счета
- кредит-ноты
- электронная и обычная корреспонденция
- протоколы встреч или сообщения от/для потребителей.

b) Обратная связь с потребителем и процесс управления претензиями:

- ответы на претензии,
- подтверждения получения.

4.5 Существуют также и другие ситуации, в которых аудитор будет изучать коммуникации организации с потребителями:

- В процессе заказа, когда потребитель формулирует свои требования не в документированной форме, организации необходимо иметь работающий механизм для получения или подтверждения этих требований до того, как организация примет этот заказ.
- Значимое взаимодействие между организацией и потребителем может быть на этапе проектирования и разработки.
- В ходе получения разрешения на применение несоответствующей продукции выпуском или разрешением на отклонение по решению соответствующего полномочного лица и, где это возможно, потребителя.

4.6 Аудитору следует применять обычные методы для проверки соответствия требованиям ISO 9001, касающихся взаимодействия с потребителем, а также результативности коммуникаций организации с потребителем в ходе выполнения запросов, контрактов или заказов.



Для более подробной информации о ISO 9001 Auditing Practices Group посмотрите, пожалуйста, документ *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group* (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group).

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться **Группой по практикам аудита на соответствие ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group)**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com