



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

21 апреля 2011 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group

Проект Руководства

Аудит взаимодействия с потребителем¹

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 указания

2.1 Раздел 7.2.3 ISO 9001 устанавливает следующее:

«Взаимодействие с потребителем»

Организация должна определять и осуществлять результативные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- а) информации о продукции,
- б) запросов, обработки контрактов или заказов, включая поправки, и
- с) обратной связи с потребителями, включая жалобы потребителей.

2.2 Опубликован документ APG по аудиту процессов обратной связи с потребителями и обработки жалоб потребителей.

2.3 Другие требования ISO 9001, касающиеся взаимодействия с потребителями:

Есть еще несколько 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 (раздел 5.2)
- 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) (раздел 7.2.2).



- В тех случаях, когда потребитель представляет недокументированные требования, эти требования должны быть подтверждены организацией до того, как они будут приняты (раздел 7.2.2); организация должна иметь работающую систему для сбора таких требований.
- Санкционирование использования посредством выпуска или приемки продукции по разрешению на отклонение от соответствующего полномочного лица и, где это применимо, потребителя (раздел 8.3 b);

2.4 Указания из 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 выявления изменений 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.

К ним 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 взаимодействия с потребителем, таким образом, является критической составляющей достижения удовлетворенности потребителя. Несмотря на то, что ISO 9001 не содержит особых требований для документированной процедуры, зависящей от размера, сложности и корпоративной культуры организации, она может быть необходима для того, чтобы обеспечить результативное осуществление процесса взаимодействия с потребителем.

ISO 9000 определяет термин «потребитель» как «организация или лицо, получающее продукцию». И далее дает примеры потребителей, включая «конечного потребителя».

Многие организации продают свою продукцию/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 продукции/услуг с конечным потребителем, а также механизм получения обратной связи (кроме претензий) от конечных потребителей. Организация должна четко осознавать, что потребности дилеров/ритейлеров могут порой отличаться от потребностей конечных потребителей.



4. Подход аудитора

4.1 Взаимодействие с потребителями можно разделить на три категории:

- Общее взаимодействие с существующими или потенциальными потребителями – такое, как реклама или маркетинговая информация,
- Информация, связанная с конкретными запросами потребителя, требованиями или заказами, и
- Реакция на информацию, полученную по обратной связи от потребителя и претензии.

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, а также какие меры предпринимаются, если какая-либо продукция изменилась или более не поставляется.

4.4 Аудитор может изучить часть или все из нижеуказанных видов материалов, связанных с взаимодействием с конкретным потребителем.

Обработка запросов, контрактов, 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.

Обратная связь с потребителем и процесс управления претензиями:

- ответы на претензии,
- подтверждения получения.



4.5 Аудитор также может изучить взаимодействие организации с потребителями и по другим направлениям:

- 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.
- важное 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 Аудитор может применять обычные методы для проверки соответствия требованиям ISO 9001, касающихся взаимодействия с потребителем, а также установления результативности взаимодействия организации в ходе обработки запросов, контрактов и заказов.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *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 через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

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

charles.corrie@bsigoup.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 аккредитационным форумом (IAF).

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



Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса www.new-quality.ru представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das Management»

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

¹ Использован перевод, размещенный на ресурсе «Новое качество» (www.new-quality.ru). Сделаны некоторые редакторские правки и внесены изменения из последней редакции документа на английском языке

