



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

21 апреля 2011 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Аудит претензий потребителей

1. Введение

Результативное урегулирование претензий потребителей – существенная часть системы менеджмента качества для получения обратной связи, когда результаты функционирования СМК не достигли цели «обеспечить непрерывную поставку соответствующей продукции».

Нет единственного общего раздела ISO 9001, посвященного урегулированию претензий потребителей, для аудиторов важно знать требования различных разделов стандарта, которые относятся к этой теме и которые позволяют им оценить процесс управления претензиями в организации.

Следующие разделы ISO 9001 прямо или косвенно требуют результативного управления претензиями потребителя (часто как часть требований по обратной связи с потребителем):

- **Раздел 5.2** требует от высшего руководства гарантировать, что «требования потребителей определены и выполнены»
- **Раздел 5.6** требует включать в исходные данные для анализа руководством «данные обратной связи с потребителем» (в которые необходимо включать претензии потребителей)
- **Раздел 7.2.3** требует от организации «определять и осуществлять результативные мероприятия по взаимодействию с потребителями, касающиеся ... обратной связи с потребителем, включая претензии потребителя»
- **Раздел 8.2.1** требует от организации «отслеживать информацию, связанную с восприятием потребителем того, насколько организация выполнила его требования» - на самом деле более широкое требование, чем просто ответы на претензии потребителей, если это выполняется надлежащим образом – то это требует от организации получения от потребителя информации в проактивном режиме, а не просто ожидания и реагирования на



«официальные жалобы», которых часто не так уж и много, потому что «потребитель» просто может не побеспокоиться или посчитать, что не стоит напрасно тратить время.

- **Раздел 8.4** требует от организации анализировать данные, связанные с удовлетворенностью потребителя – и опять в действительности это означает больше, чем просто ответы на претензии.
- **Раздел 8.5.2** требует наличия документированной процедуры, которая определяет требования для анализа несоответствий (включая претензии потребителей) и последующих действий по этим несоответствиям, направленным на установление причины, выполнение коррекций и корректирующих действий, а также проверке результативности и т.д.

В ходе всего аудита аудитор должен помнить о свидетельствах, которые могут говорить о неудовлетворенности потребителя и которые должны были бы быть восприняты организацией как часть процесса урегулирования претензий. Хорошими примерами источников таких свидетельств могут быть:

- Товары, возвращенные покупателями;
- Запросы на гарантийное обслуживание;
- Пересмотренные счета;
- Кредит-ноты;
- Статьи в СМИ;
- Веб-сайты потребителей
- Непосредственное наблюдение или общение с потребителем (например, в организациях, оказывающих услуги).

Аудиторы также должны знать о существовании стандарта **ISO 10002:2004 Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителей – Руководство по работе с претензиями в организации** и поощрять своих клиентов применять этот документ при разработке процесса обработки жалоб.

Раздел «Введение» стандарта ISO 10002 говорит:

«Настоящий Международный Стандарт является руководством по разработке и внедрению результативного и эффективного процесса управления претензиями для всех типов коммерческой или некоммерческой деятельности, включая деятельность, связанную с электронной торговлей».

Процесс управления претензиями, описанный в ISO 10002, может быть применен, как один из элементов системы менеджмента качества.

Информация, полученная в ходе урегулирования претензий, может служить поводом для улучшений продукции и процессов и, там где претензии обрабатываются соответствующим образом, может улучшать репутацию организации (независимо от размера, местонахождения и отрасли).

Результативный и эффективный процесс урегулирования претензий отражает потребности и организаций, поставляющих продукцию, и тех, кто получает эту продукцию.

В разделе «Введение» ISO 10002 далее сказано:



«Осуществление процесса, описанного в настоящем Международном Стандарте может:

- обеспечить обращающегося с претензией доступом к открытому и быстро реагирующему процессу обработки жалоб,
- расширить способность организации последовательно, системно и оперативно разрешать претензии к удовлетворению и обратившегося с претензией, и организации,
- расширить способность организации в выявлении тенденций и исключении причин претензий, а также в улучшении деятельности организации,
- помочь организации внедрить клиентоориентированный подход к разрешению претензий и содействовать развитию у персонала навыков в работе с потребителями, и
- обеспечить основу для постоянного пересмотра и анализа процесса урегулирования претензий, разрешения жалоб и осуществленных улучшений процесса».

Крайне важно для аудиторов иметь представление об ISO 10002 и знать его положения, а также использовать эти знания в ходе аудитов. Однако ISO 10002 не устанавливает каких-либо требований, он просто дает руководящие указания; следовательно, аудитор не может выявить несоответствий этим рекомендациям.

2. Краткий обзор ISO 10002

Стандарт ISO 10002 содержит следующие разделы:

- Основные руководящие принципы
 - Возможность визуального доступа,
 - Доступность,
 - Быстрое реагирование на претензию,
 - Объективность,
 - Расходы,
 - Конфиденциальность,
 - Ориентация на потребителя,
 - Ответственность,
 - Постоянное улучшение.
- Структурные элементы обработки претензий
 - Обязательства,
 - Политика,
 - Ответственность и полномочия.
- Планирование и разработка
 - Цели,
 - Действия,
 - Ресурсы.
- Осуществление процесса обработки претензий
 - Взаимодействие
 - Прием претензии
 - Прослеживание прохождения претензии
 - Подтверждение претензии
 - Начальная оценка претензии



- Изучение претензий
- Ответ на претензии
- Сообщение решения
- Закрытие претензии
- Поддержка и улучшение
 - Сбор информации
 - Анализ и оценка претензий
 - Удовлетворенность процессом обработки претензий
 - Мониторинг процесса обработки претензий
 - Аудит процесса обработки претензий
 - Анализ руководством процесса обработки претензий
 - Постоянное улучшение

Стандарт также содержит следующие информационные приложения

- Рекомендации для малого бизнеса
- Форма для претензии
- Объективность
- Форма регистрации действий по претензии
- Ответы
- Схема обработки претензии
- Постоянный мониторинг
- Аудит

3. Аудит процесса обработки претензий

Аудиторы должны иметь возможность проверить, что организация разработала документированный **процесс** управления претензиями.

Стандарт ISO 10002 рекомендует в ходе аудита выполнения процесса обработки претензий оценивать.

- соответствие процессов обработки претензий политике и целям организации
- степень, с которой следуют процессу обработки претензий
- способность существующего процесса обработки претензий достигать целей
- сильные и слабые стороны процесса обработки претензий
- результаты внутреннего аудита процесса обработки претензий
- возможности для улучшения процесса обработки претензий и его результатов
- результаты анализа руководством, которые должны включать:
 - решения и действия, связанные с улучшением результативности и эффективности процесса обработки претензий
 - предложения по улучшению продукции
 - действия, связанные с потребностью в определенных ресурсах (например, программы обучения), осуществляемые для выявления возможностей для улучшения.

Примечание: APG опубликовала документ «Аудит обратной связи с потребителем», который также дает ряд указаний по обращению с претензиями.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001*



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

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@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 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>.

