



Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации по теме

Коммуникации с потребителем

Содержание

1	Введение	1
2	Требования и руководящие указания	1
3	Проверка результативности взаимодействия с потребителями	2
4	подходы при аудите	3

1 ВВЕДЕНИЕ

Результативный процесс взаимодействия с потребителями способствует успеху системы менеджмента качества любой организации и, в конечном итоге, успеху самой организации. И наоборот, многие проблемы, с которыми организация сталкивается в отношениях со своими потребителями, часто можно объяснить *плохой* коммуникацией.

2 ТРЕБОВАНИЯ И РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ

2.1 Пункт 8.2.1 Стандарта ISO 9001 "Взаимодействие с клиентами" устанавливает следующее:

"Взаимодействие с потребителями должна включать в себя:

- а) предоставление информации, относящейся к продуктам и услугам;
- б) обработку запросов, контрактов или заказов, включая изменения;
- с) получение отзывов потребителей о продуктах и услугах, включая жалобы потребителей;
- д) управление собственностью потребителей;
- е) установление конкретных требований к действиям в непредвиденных обстоятельствах, если применимо".

2.2 В материалах ISO 9001 Auditing Practices Group имеются документы «Обратная связь с потребителем» и «Жалобы потребителей».

2.3 В стандарте ISO 9001 есть ряд других требований, в которых прямо или косвенно



говорится о коммуникациях с потребителями.

- Высшее руководство должно обеспечить определение и выполнение требований потребителей с целью повышения их удовлетворённости.
- Анализ организацией требований, предъявляемых к продукту, проводимый до принятия организацией обязательств по поставке продукта потребителю (например, подача заявок на участие в тендерах, принятие контрактов или заказов, принятие изменений в контрактах или заказах).
- Если потребитель не предоставляет документально оформленных требований, требования потребителя должны быть подтверждены организацией до их принятия; организация должна иметь механизм для получения таких требований.
- Разрешение на использование несоответствующего продукта путём выпуска или принятия на основании разрешения на отклонение, выданного соответствующим органом и, где это применимо, потребителем.

2.4 Руководство ISO 9004:2009

5.4 Информирование о стратегии и политике

Результативное информирование о стратегии и политике имеет важное значение для устойчивого успеха организации.

Такому информированию следует быть содержательным, своевременным и постоянным. Следует, чтобы взаимодействие также включало механизм обратной связи, цикл анализа и положения, позволяющие активно реагировать на изменения в организационной среде.

6.7.3 Информация

Организации следует разработать и поддерживать в рабочем состоянии процессы сбора надёжных и полезных данных и преобразования таких данных в информацию, необходимую для принятия решений.

Это включает в себя процессы, необходимые для хранения, обеспечения безопасности, защиты, передачи и распространения данных и информации всем соответствующим сторонам. Информационные и коммуникационные системы организации должны быть надёжными и доступными, чтобы обеспечить их функциональность. Организации следует обеспечивать целостность, конфиденциальность и доступность информации, касающейся её деятельности, совершенствования процессов и прогресса в достижении устойчивого успеха.

3 ПРОВЕРКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Проверка результативности взаимодействия с потребителями является важнейшим компонентом достижения их удовлетворённости. Хотя в стандарте ISO 9001 нет конкретных требований к документированной информации, в зависимости от размера, сложности и культуры организации может потребоваться наличие соответствующей



документации для обеспечения результативного осуществления процесса коммуникации с потребителями.

В стандарте ISO 9000 термин «потребитель» определяется как получатель продукта или услуги. В определении также приводятся примеры потребителей, включая «конечного пользователя».

Многие организации продают свои продукты и услуги через дилеров и розничных продавцов и могут не получать заказы напрямую от конечных пользователей. Для аудитора важно проверить, как организация информирует конечных пользователей о качестве своих продуктов и услуг, а также механизм получения обратной связи (помимо жалоб) от конечных пользователей и других заинтересованных сторон. Следует учитывать, что потребности дилеров/розничных продавцов могут иногда отличаться от потребностей конечных пользователей.

4 ПОДХОДЫ ПРИ АУДИТЕ

4.1 Коммуникации с потребителями делятся на три категории:

- Взаимодействие организации общего характера с существующими или потенциальными потребителями – например, в форме рекламной или маркетинговой информации,
- Конкретная информация, связанная с запросом потребителя, требованиями или заказом, и
- Коммуникации как ответ на обратную связь от потребителей или жалобы.

4.2 Аудитор может рассмотреть некоторые или все из нижеперечисленных средств коммуникаций общего характера организации с потребителями:

Информация о продукции, которая включает в себя

- рекламные материалы
- веб-сайты
- каталоги продукции

В тех случаях, когда организация получает заказы от дилеров, а не от конечных пользователей, аудитор должен установить, что информация о продукции, доступная конечным пользователям (брошюры, буклеты-справочники, веб-сайты и т.д.), адекватно и точно описывает продукты и услуги. Аудитор также должен попытаться установить, каким образом были определены потребности потребителей и получены спецификации продукции.

4.3 Аудитор должен бы проверить информацию о продукции, чтобы убедиться, что она легко доступна клиентам или потенциальным покупателям и предоставляет актуальную и точную информацию. Аудитор мог бы также запросить, например, как часто проверяются рекламные материалы, веб-сайты и каталоги продукции, чтобы



отразить текущие предложения продуктов и услуг организации, и какие меры принимаются, если конкретный продукт модифицируется, снимается с производства или больше не доступен.

4.4 Аудитор может рассмотреть некоторые или все из следующих способов коммуникации организации с конкретными потребителями:

а) Работа с запросами, контрактами или заказами, включая внесение изменений

- коммерческие предложения
- заказы
- подтверждение заказа
- внесение изменений в заказ
- документы о доставке
- счета-фактуры
- кредит-ноты
- переписка по электронной и обычной почте
- отчёты о посещениях или записи для потребителей/самих потребителей

б) Процесс управления отзывами потребителей и жалобами

- Письма в ответ на жалобы
- Благодарности

4.5 Существуют и другие случаи, когда аудитор будет сталкиваться с взаимодействием организации с потребителем:

- В процессе оформления заказа, когда потребитель не предоставляет документально оформленных требований, организации необходимо создать механизм для получения или подтверждения этих требований потребителя до того, как организация примет заказ.
- В процессе проектирования и разработки между организацией и потребителем может иметь место значительный объем коммуникаций.
- В процессе получения разрешения на использование несоответствующей продукции путём выпуска или принятия на основании разрешения на отклонение, выданного соответствующим органом и, где это применимо, потребителем.

4.6 Аудитору следует использовать обычные методы отслеживания для проверки соответствия требованиям стандарта ISO 9001 к коммуникациям с потребителями и



насколько результативно организация взаимодействовала с потребителем при выполнении запроса, контракта или заказа.

Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](http://www.iso.org), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](http://www.iaf.nu), где вы можете найти информацию о Группе по практикам аудита по ISO 9001, загрузить Представление Группы по практикам аудита по ISO 9001, другие документы по ISO 9001 APG и AAPG.

APG/AAPG приветствуют отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

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 документе, 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.

