



Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации по теме

Жалобы потребителей

Содержание

ЗАГОЛОВОК1	Ошибка! Закладка не определена.
Заголовок2	Ошибка! Закладка не определена.

1 ВВЕДЕНИЕ

Результативное управление жалобами потребителей – существенная часть системы менеджмента качества для получения обратной связи, когда результаты функционирования СМК не достигли цели обеспечения «непрерывной поставки соответствующей продукции».

И хотя нет единого раздела в ISO 9001, посвящённого урегулированию жалоб потребителей, для аудиторов важно знать требования различных разделов стандарта, которые относятся к этой теме и которые позволяют им оценить процесс управления жалобами в организации.

К разделам ISO 9001, прямо или косвенно требующих результативного управления жалобами потребителей (часто как часть требований по «обратной связи с потребителем»), относятся:

- **Раздел 5.1.2** требует от высшего руководства обеспечить, чтобы «требования потребителей были определены, поняты и неизменно выполнялись»
- **Раздел 8.2.1** с) требует от организации получать «отзывы потребителей, относящиеся к продуктам и услугам, включая жалобы потребителей»
- **Раздел 9.1.2** требует от организации «отслеживать данные, касающиеся восприятия потребителем степени, с которой выполнены его требования и ожидания». Это на самом деле более жесткое требование, нежели просто реагирование на жалобы потребителей, т.к. при надлежащем выполнении 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 впустую тратит время.



- **Раздел 9.1.3** требует от организации анализировать и оценивать соответствующие данные, связанные со степенью удовлетворённости потребителя – и опять в действительности это означает больше, чем просто ответы на жалобы.
- **Раздел 9.3** требует включать в исходные данные для анализа менеджмента «данные обратной связи с потребителем», куда должны входить и жалобы потребителей.
- **Раздел 10.2** определяет требования к анализу несоответствий, включая все, связанные с жалобами потребителей, и последующим действиям по этим несоответствиям для установления причины, выполнения коррекций и корректирующих действий, а также проверки результативности и т.д.

В ходе всего аудита аудитору следует обращать внимание на признаки, которые могут говорить о неудовлетворённости потребителя и на которые организации следовать реагировать в рамках процесса урегулирования претензий. Хорошими примерами источников таких свидетельств могут быть, например:

- Товары, возвращённые 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 Менеджмент качества – Удовлетворённость потребителей – Руководство по управлению 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 защищать и улучшать репутацию организации (независимо от размера, местонахождения и отрасли).

Результативный и эффективный процесс управления претензиями отражает потребности как организаций, поставляющих продукцию, так и тех, кто получает эту продукцию.

В разделе «Введение» ISO 10002 далее сказано:

«Осуществление процесса, описанного в настоящем Международном Стандарте может:

- обеспечить доступ заявителя к открытому и обеспечивающему оперативную реакцию процессу обработки жалоб,
- расширить способность организации надлежащим образом, системно и оперативно разрешать претензии к удовлетворению заявителя и организации,
- расширить способность организации в выявлении тенденций и исключении причин жалоб, а также в улучшении деятельности организации,
- помочь организации следовать клиентоориентированному подходу при работе с претензиями и содействовать развитию у персонала навыков в работе с потребителями, и
- обеспечить основу для постоянного пересмотра и анализа процесса урегулирования претензий, отработки жалоб и осуществлённых улучшений процесса».

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

2 КРАТКИЙ ОБЗОР ISO 10002

Стандарт ISO 10002 рассматривает следующие вопросы:

- Основные руководящие принципы
 - Прозрачность
 - Доступность
 - Быстрое реагирование на претензию
 - Объективность
 - Затраты





- Конфиденциальность
- Ориентация на потребителя
- Ответственность за результат
- Постоянное улучшение
- Элементы обработки претензий
 - Обязательства
 - Политика
 - Ответственность за исполнение и полномочия
- Планирование и разработка
 - Цели
 - Действия
 - Ресурсы
- Выполнение процесса обработки претензий
 - Обмен информацией
 - Приём претензии
 - Отслеживание прохождения претензии
 - Подтверждение претензии
 - Первоначальная оценка претензии
 - Расследование претензий
 - Ответ на претензии
 - Сообщение решения
 - Заккрытие претензии
- Поддержка и улучшение
 - Сбор информации
 - Анализ и оценка претензий
 - Удовлетворённость процессом обработки претензий



- Мониторинг процесса работы с претензиями
- Аудит процесса работы с претензиями
- Анализ руководством процесса работы с претензиями
- Постоянное улучшение

Стандарт также содержит следующие информационные приложения

- Рекомендации для малого бизнеса
- Форма для претензии
- Объективность
- Форма регистрации действий по претензии
- Реагирование на претензии
- Схема передачи претензии на более высокий уровень
- Постоянный мониторинг
- Аудит

3 АУДИТ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ

Аудиторам следует иметь возможность проверить, что организация разработала результативный документированный **процесс** управления жалобами.

Стандарт ISO 10002 даёт рекомендации, что в ходе аудита выполнения процесса обработки претензий аудитору следует оценить:

- 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
- в результаты анализа руководством следует включать:
 - решения и действия, связанные с улучшением результативности и эффективности процесса обработки претензий





- предложения решений по улучшению продуктов и услуг
- действия, связанные с выявленной потребностью в ресурсах (например, программы обучения), задействованных в определении возможностей для улучшения.

Примечание: Группа по практикам аудита ISO 9001 опубликовала документ по аудиту «Обратная связь с потребителем», который также даёт ряд рекомендаций по обращению с жалобами потребителей.

Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](#), 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.