



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

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

Жалобы потребителей

1. Введение

Результативное управление претензиями 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, посвященного урегулированию жалоб потребителей, для аудиторов важно знать требования различных разделов стандарта, которые относятся к этой теме и которые позволяют им оценить процесс управления претензиями 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 гарантировать, что «требования потребителей определены, поняты и неизменно выполняются»
- **Раздел 8.2.1** требует от организации получать «отзывы потребителей, относящихся к продуктам и услугам, включая претензии 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



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

тратит время.

- **Раздел 9.1.3** требует от организации анализировать и оценивать соответствующие данные, связанные со степенью удовлетворенности потребителя – и опять в действительности это означает больше, чем просто ответы на претензии.
- **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 из них, выявленные на основании претензий потребителей, и последующих действий по этим несоответствиям для установления причины, выполнения коррекций и корректирующих действий, а также проверки результативности и т.д.

В ходе всего аудита аудитор должен обращать внимание на признаки, которые могут говорить о неудовлетворенности потребителя и которые должны были бы быть обработаны организацией в рамках 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 Менеджмент качества – Удовлетворенность 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 урегулирования претензий отражает потребности как организаций, поставляющих продукцию, так и тех, кто получает эту



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

продукцию.

В разделе «Введение» ISO 10002 далее сказано:

«Осуществление процесса, описанного в настоящем Международном Стандарте может:

- обеспечить обращающегося с претензией доступом к открытому и оперативно реагирующему процессу обработки жалоб,
- расширить способность организации последовательно, системно и оперативно разрешать претензии к удовлетворению обратившегося с претензией 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 осуществленных 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,
 - Постоянное улучшение.
- Элементы обработки претензий
 - Обязательства,
 - Политика,
 - Ответственность и полномочия.
- Планирование и разработка
 - Цели,
 - Действия,



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

www.pqm-online.com

- Ресурсы.
- Осуществление процесса обработки претензий
 - Взаимодействие
 - Прием претензии
 - Отслеживание прохождения претензии
 - Подтверждение претензии
 - Начальная оценка претензии
 - Расследование по претензии
 - 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
- Действия по реагированию
- Схема обработки претензии
- Постоянный мониторинг
- Аудит

3. Аудит процесса обработки жалоб

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

Стандарт ISO 10002 дает рекомендацию, 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
- результаты анализа руководством, которые должны включать:
 - решения и действия, связанные с улучшением результативности и эффективности процесса обработки претензий



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

Примечание: Группа по практика аудита опубликовала документ «Аудит обратной связи с потребителем», который также дает ряд рекомендаций по обращению с жалобами.

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