

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
ФГУП ВСЕРОССИЙСКИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ КЛАССИФИКАЦИИ, ТЕРМИНОЛОГИИ И
ИНФОРМАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И КАЧЕСТВУ
(ВНИИКИ)

Рег. № 1280

Группа МКС 03.120.10

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. РУКОВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЮ С
ЖАЛОБАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

QUALITY MANAGEMENT – CUSTOMER SATISFACTION –
GUIDELINES FOR COMPLAINTS HANDLING IN
ORGANIZATIONS

Страна, № стандарта ,

ISO 10002:2004

Введен

Первое издание
2004-07-01

Перевод аутентичен оригиналу

Переводчик: Исаев К.Б.
Редактор: Лебедева Е.В.
Кол-во стр.: 42
Кол-во рис.: -
Кол-во табл.: -

Перевод выполнен: 09.11.2004
Редактирование выполнено: 10.11.2004

Москва

2004 г.

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
СТАНДАРТ**

**ISO
10002**

Первое издание
2004-07-01

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА.
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.
РУКОВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЮ С ЖАЛОБАМИ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**QUALITY MANAGEMENT – CUSTOMER
SATISFACTION – GUIDELINES FOR COMPLAINTS
HANDLING IN ORGANIZATIONS**

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
ВНИИКИ ГОССТАНДАРТА
РОССИИ**

Номер регистрации: **1280/ISO**
Дата регистрации: **30.11.2004**



Номер ссылки
ISO 10002:2004

Содержание

	Стр.
1.. Область применения	1
2 Нормативные ссылки	2
3 Термины и определения	2
4 Руководящие принципы	4
4.1 Общие положения	4
4.2 Наглядность	4
4.3 Доступность	4
4.4 Наличие обратной связи	5
4.5 Объективность	5
4.6 Расходы	5
4.7 Конфиденциальность	5
4.8 Фокус на потребителя	5
4.9 Ответственность	5
4.10 Постоянное улучшение	5
5 Основные принципы организации обращения с жалобами	6
5.1 Обязательства	6
5.2 Политика	6
5.3 Ответственность и полномочия	6
6 Планирование и проектирование	9
6.1 Общие положения	9
6.2 Цели	9
6.3 Деятельность	10
6.4 Ресурсы	10
7 Функционирование процесса обращения с жалобами	10
7.1 Обмен информацией	10
7.2 Прием жалобы	11
7.3 Дальнейшее обращение с жалобой	11
7.4 Уведомление о приеме жалобы	11
7.5 Первоначальная оценка жалобы	12
7.6 Изучение жалобы	12
7.7 Ответ на жалобы	12
7.8 Информирование о решении	12
7.9 Завершение рассмотрения жалобы	12
8 Поддержание и улучшение	13
8.1 Сбор информации	13
8.2 Анализ и оценка жалоб	13
8.3 Удовлетворенность процессом обращения с жалобами	14
8.4 Мониторинг процесса обращения с жалобами	14
8.5 Аудит процесса обращения с жалобами	14
8.6 Анализ процесса обращения с жалобами со стороны руководства	15
8.7 Постоянное улучшение	16

Приложение А (справочное) Рекомендации для малого бизнеса	17
Приложение В (справочное) Форма жалобы	19
Приложение С (справочное) Объективность	20
Приложение D (справочное) Форма для обратной связи	23
Приложение E (справочное) Ответы	26
Приложение F (справочное) Диаграмма процесса рассмотрения жалобы	27
Приложение G (справочное) Постоянный мониторинг	29
Приложение H (справочное) Аудит	33
Библиография	34

Предисловие

ISO (Международная организация по стандартизации) представляет собой организацию мирового уровня, объединяющую национальные органы по стандартизации (стран-членов ISO). Подготовка международных стандартов обычно проходит в технических комитетах ISO. Каждый член ISO, заинтересованный в проблематике, которой занимается технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, деятельность которых имеет отношение к проблемам, решаемым ISO, также принимают участие в этой работе. По всем проблемам стандартизации в электротехнике ISO работает в тесной взаимосвязи с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Проекты международных стандартов создаются в соответствии с правилами, содержащимися в Директиве ISO /IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, одобренные техническими комитетами, направляются национальным органам-членам ISO на голосование. Публикация международного стандарта возможна только после того, как он получит одобрение не менее 75% участников голосования.

Уделяется внимание тому обстоятельству, что некоторые элементы этого документа могут быть объектом патентования. ISO не несет ответственности за идентификацию какого-либо одного или всех патентных прав вместе.

ISO 10002 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества», Подкомитетом 3 «Вспомогательные технологии».

ПРИМЕЧАНИЕ. ISO 10002 был направлен на голосование как DIS 10018.

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт содержит руководство по проектированию и внедрению эффективного и результативного процесса обращения с жалобами, применимого для всех типов деятельности (коммерческих и некоммерческих), включая коммерческую деятельность в области электроники. Стандарт предназначен для улучшения взаимодействия организации и ее потребителей, подающих жалобу, и других заинтересованных сторон.

Информация, получаемая посредством процесса обращения с жалобами, может способствовать улучшению продукции и процессов и, при правильном обращении с жалобами, повышать репутацию организации, независимо от размера, местоположения и сектора индустрии. Значение международного стандарта в масштабе мирового рынка возрастает, поскольку он обеспечивает уверенность в постоянном изучении жалоб.

Эффективный и результативный процесс обращения с жалобами отвечает потребностям организаций, поставляющих продукцию и потребителей этой продукции.

ПРИМЕЧАНИЕ. В тексте настоящего международного стандарта термин “продукция” означает также “услугу”.

Подход к обращению с жалобами как к процессу, описанный в настоящем международном стандарте, может повысить удовлетворенность потребителей. Улучшение обратной связи с потребителями, включая жалобы неудовлетворенных потребителей, дают возможность повысить лояльность и одобрение потребителей и повысить конкурентоспособность организации на местном и международном рынках.

Внедрение процесса, описанного в настоящем международном стандарте, позволяет:

- обеспечить подателю жалобы доступ к открытому процессу обращения с жалобами;
- повысить способность организации постоянно, систематически, обеспечивая обратную связь, рассматривать жалобы для удовлетворения потребителей и организации;
- повысить способность организации идентифицировать направления и устранять причины жалоб, улучшая деятельность организации;
- помочь организации сформировать подход к разрешению жалоб, основанный на фокусе на потребителя и побуждать персонал повышать свою квалификацию, работая с потребителями, и
- обеспечить основу для постоянного рассмотрения и анализа процесса обращения с жалобами, и его улучшения.

Организации могут использовать процесс обращения с жалобами в сочетании с кодексами удовлетворения потребителей и разрешения конфликтов извне.

0.2 Взаимосвязь с ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000

Настоящий международный стандарт является совместимым с ISO 9001 и ISO 9004 и поддерживает цели данных стандартов посредством применения эффективного и результативного процесса обращения с жалобами. Он также может применяться самостоятельно.

ISO 9001 содержит требования к системе менеджмента качества, предназначенные для применения внутри организаций в целях сертификации или в контрактных ситуациях. Процесс обращения с жалобами, описанный в настоящем международном стандарте, может применяться как элемент системы менеджмента качества.

Настоящий международный стандарт не предназначен для использования в целях сертификации или в контрактных ситуациях.

ISO 9004 содержит рекомендации по постоянному улучшению. Применение

ISO 10002 позволит существенно улучшить процесс обращения с жалобами, повысить удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон. Применение стандарта способствует постоянному повышению качества продукции, используя отзывы потребителей и других заинтересованных сторон.

Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит руководящие указания по процессу обращения с жалобами потребителей, относящимися к продукции, выпускаемой организацией, включая планирование, проектирование, изготовление, обслуживание и улучшение. Описанный процесс обращения с жалобами можно применять в качестве одного из процессов системы менеджмента качества в целом.

Данный международный стандарт неприменим для разрешения конфликтов за пределами организации, а также конфликтов, связанных с наймом рабочей силы.

Стандарт может применяться независимо от размеров организации и сектора ее деятельности. Рекомендации для малого бизнеса приведены в приложении А к настоящему стандарту.

В настоящем международном стандарте рассматриваются следующие аспекты обращения с жалобами:

- a) повышение удовлетворенности потребителей посредством создания атмосферы, основанной на фокусе на потребителя, открытой для обратной связи (включая жалобы), рассмотрения всех полученных жалоб, а также совершенствование способности организации к улучшению своей продукции и обслуживанию потребителей;
- b) вовлечение в процесс высшего руководства и выполнение принятых им обязательств посредством адекватного распределения ресурсов, включая подготовку персонала;
- c) признание и понимание потребностей и ожиданий подателей жалоб;
- d) создание открытого, эффективного и легкого в применении процесса обращения с жалобами;
- e) анализ и оценка жалоб с целью повышения качества продукции и

- улучшения обслуживания потребителей;
- f) аудит процесса обращения с жалобами;
- g) анализ эффективности и результативности процесса обращения с жалобами.

Настоящий международный стандарт не ставит своей целью изменение каких бы то ни было прав или обязательств, вытекающих из соответствующих законодательных или обязательных требований.

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные стандарты являются обязательными при применении данного стандарта. Для жестких ссылок применяется только приводимое издание. Для плавающих ссылок используется самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2000 *“Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь”*.

3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются термины и определения, данные в ISO 9000, а также нижеследующие.

ПРИМЕЧАНИЕ. В ISO 9000:2000, определение 3.4.2, “продукция” определяется как “результат процессов” и включает в себя четыре общих категории: услуги, программные средства, технические средства и перерабатываемые материалы. Термин “продукция”, применяемый в тексте настоящего международного стандарта, может означать также “услуги”.

3.1

податель жалобы

лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу

3.2

жалоба

выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом обращения с жалобами, явно или неявно

предполагающее ответ или резолюцию

3.3

потребитель

организация или лицо, получающие продукцию

Пример: потребитель, клиент, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.

[ISO 9000:2000, определение 3.3.5].

3.4

удовлетворенность потребителя

восприятие потребителями степени выполнения их требований

ПРИМЕЧАНИЕ: Соответствует ISO 9000:2000, определение 3.1.4. Примечания аннулированы.

3.5

обслуживание потребителя

взаимодействие организации с потребителем в течение жизненного цикла продукции

3.6

обратная связь

мнения, комментарии или выражение интереса к продукции или процессу обращения с жалобами

3.7

заинтересованная сторона

лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации

ПРИМЕЧАНИЕ. Соответствует ISO 9000:2000, определение 3.3.7. Пример и Примечание аннулированы.

3.8

цель

цели, которых добиваются и к которым стремятся, связанные с обращением с жалобами

3.9

политика

общие намерения и направления деятельности организации, связанные с обращением с жалобами, официально сформулированные высшим руководством

3.10

процесс

совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

ПРИМЕЧАНИЕ: Соответствует ISO 9000:2000, определение 3.4.1. Примечания аннулированы.

4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

В целях эффективного обращения с жалобами рекомендуется следовать руководящим принципам, содержащимся в п.п. 4.2 – 4.10.

4.2 Наглядность

Информация о том как и где можно подать жалобу должна быть своевременно доведена до потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

4.3 Доступность

Процесс обращения с жалобами должен быть легко доступен для всех подателей жалоб. Информация, касающаяся деталей подготовки и рассмотрения жалоб, должна быть доступной. Процесс обращения с жалобами и вспомогательная информация должны быть легкими в понимании и использовании. Информация должна излагаться простым языком. Информация и помощь в составлении жалоб должны быть доступными (см. Приложение В), причем на тех же языках и в тех же форматах, что и выпускаемая продукция, включая альтернативные форматы, такие как объемные буквы, письмо по Брайлю или аудиокассеты для того, чтобы податели жалоб не чувствовали неудобств.

4.4 Наличие обратной связи

Каждому подателю жалобы должно быть немедленно сообщено о ее получении. Работать с жалобами необходимо быстро в соответствии с их степенью срочности. Например, жалобы, касающиеся в существенной степени здоровья и безопасности, должны быть рассмотрены немедленно. С подателями жалоб необходимо обращаться вежливо и постоянно сообщать им о движении процесса рассмотрения жалобы.

4.5 Объективность

Каждому подателю жалобы должно быть обеспечено справедливое, объективное и беспристрастное отношение в процессе рассмотрения жалобы (см. Приложение С).

4.6 Расходы

За подачу и рассмотрение жалобы плата с подателя жалобы взиматься не должна.

4.7 Конфиденциальность

Информация о подателе жалобы, предоставляемая при необходимости, должна использоваться только в целях рассмотрения жалобы внутри организации и ни в коем случае не должна разглашаться, если потребитель или податель жалобы не даст согласие на ее разглашение.

4.8 Подход, основанный на фокусе на потребителя

Организация должна принять подход, основанный на фокусе на потребителя, быть открытой для обратной связи включая жалобы и демонстрировать свои обязательства по рассмотрению жалоб своими действиями.

4.9 Ответственность

Организация должна демонстрировать, что четко установлена ответственность за рассмотрение жалоб и подготовку отчетов по результатам рассмотрения и принятым решениям.

4.10 Постоянное улучшение

Постоянными целями организации должны быть непрерывное улучшение процесса рассмотрения жалоб и повышение качества продукции.

5 Основные принципы организации управления жалобами

5.1 Обязательства

Организация должна принять на себя обязательства по эффективному и результативному обращению с жалобами. Особенно важно, чтобы такие обязательства исходили от высшего руководства организации.

Твердое обязательство о необходимости ответа на жалобы должно помогать персоналу и потребителям в улучшении продукции и процессов в организации.

С учетом данных обязательств должны быть сформулированы, приняты и распространены политика и процедуры по рассмотрению жалоб. Участие руководства должно выражаться в обеспечении необходимыми ресурсами, включая подготовку персонала.

5.2 Политика

Высшее руководство должно принять ясную политику в области обращения с жалобами, основанную на фокусе на потребителя. Политика должна быть доступна всему персоналу и понятна ему. Политика также должна быть доступна потребителям и другим заинтересованным сторонам. Политика должна подкрепляться целями и процедурами для каждой функции, выполняемой персоналом в процессе.

При формулировании политики и целей в области обращения с жалобами необходимо принимать в расчет следующие факторы:

- все законодательные и другие обязательные требования;
- финансовые, технические и организационные требования;
- мнение заказчиков, персонала и других заинтересованных сторон.

Политики в области качества и в области обращения с жалобами должны быть согласованными.

5.3 Ответственность и полномочия

5.3.1 Высшее руководство должно нести ответственность за следующее:

- a) обеспечение уверенности в том, что в организации установлен процесс обращения с жалобами и цели;
- b) обеспечение уверенности в том, что процесс обращения с жалобами спланирован, спроектирован, внедрен, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается в соответствии с политикой в области обращения с жалобами, принятой в организации;
- c) выявление потребности и распределение управленческих ресурсов, необходимых для эффективного и результативного процесса обращения с жалобами;
- d) обеспечение уверенности в том, что вся организация осведомлена о процессе обращения с жалобами и необходимости подхода, основанного на фокусе на потребителя;
- e) обеспечение уверенности в том, что информация о процессе обращения с жалобами, изложенная в форме, доступной для понимания, доведена до потребителей, подателей жалоб и, где это необходимо, до других заинтересованных сторон (смотри Приложение В);
- f) назначение представителя руководства в области обращения с жалобами и четкое определение его или ее ответственности и полномочий в дополнение к ответственности и полномочиям, указанным в 5.3.2;
- g) обеспечение уверенности в том, что существует процесс быстрого и эффективного уведомления высшего руководства обо всех существенных жалобах;
- h) периодический анализ процесса обращения с жалобами с целью создания уверенности в его эффективности, результативности и постоянном улучшении.

5.3.2 Представитель руководства в области обращения с жалобами несет ответственность за следующее:

- a) установление процесса мониторинга, оценки и подготовки отчетов;
- b) подготовка отчетов высшему руководству о функционировании процесса

обращения с жалобами с рекомендациями по улучшению;

- c) обеспечение эффективного и результативного функционирования процесса обращения с жалобами, включая подбор и обучение соответствующего персонала, технологические требования, документацию, установку сроков выполнения работ и других требований, а также анализ процесса.

5.3.3 Другие менеджеры, вовлеченные в процесс обращения с жалобами, должны, в соответствии с их областью ответственности, быть ответственными за следующее:

- a) обеспечение уверенности в том, что процесс обращения с жалобами внедрен;
- b) поддержание связи с представителем руководства в области обращения с жалобами;
- c) обеспечение уверенности в создании осведомленности о процессе обращения с жалобами и о необходимости поддержания фокуса на потребителя;
- d) обеспечение уверенности в том, что информация о процессе обращения с жалобами является легко доступной;
- e) составление отчетов о действиях и решениях, относящихся к обращению с жалобами;
- f) обеспечение уверенности в проведении мониторинга процесса обращения с жалобами и ведении соответствующих записей;
- g) обеспечение уверенности в том, что для корректировки проблем и предотвращения их повторения в будущем предпринимаются соответствующие действия и ведутся соответствующие записи;
- h) обеспечение уверенности в том, что данные по обращению с жалобами поступают на анализ высшему руководству.

5.3.4 Контактируя с потребителями и подателями жалоб весь персонал должен:

- быть обученным работе с жалобами;
- следовать всем требованиям в области обращения с жалобами, определенным организацией;

- обращаться с потребителями вежливо, быстро отвечать на их жалобы или направлять их к соответствующему должностному лицу и
- демонстрировать хорошие навыки взаимодействия с людьми.

5.3.5 Весь персонал должен:

- быть осведомленным о своей роли, ответственности и полномочиях в отношении жалоб;
- быть осведомленным о том, каким процедурам следовать и какую информацию сообщать подателям жалоб и
- сообщать о жалобах, имеющих существенное значение для организации.

6 Планирование и проектирование

6.1 Общие положения

В целях повышения лояльности и удовлетворенности потребителей, а также для повышения качества производимой продукции организация должна планировать и проектировать эффективный и результативный процесс обращения с жалобами.

В целях соответствия политике в области управления жалобами и для достижения целей данный процесс должен включать в себя ряд взаимосвязанных видов деятельности, гармонично взаимодействующих между собой, а также использовать различные людские, материальные, финансовые ресурсы, информацию и инфраструктуру. Организация должна учитывать самые лучшие достижения других организаций в плане обращения с жалобами.

6.2 Цели

Высшее руководство должно обеспечить постановку целей в области обращения с жалобами для различных уровней и функций сотрудников внутри организации. Данные цели должны быть измеримыми и согласованными с политикой в области обращения с жалобами. Эти цели должны устанавливаться

регулярно через определенный срок в качестве конкретных показателей деятельности.

6.3 Деятельность

Высшее руководство должно обеспечить уверенность в том, что в целях поддержания и увеличения удовлетворенности потребителей осуществляется планирование процесса обращения с жалобами. Процесс обращения с жалобами может быть связан и согласован с другими процессами системы менеджмента качества в организации.

6.4 Ресурсы

В целях обеспечения эффективного и результативного функционирования процесса обращения с жалобами высшее руководство должно оценивать потребность в ресурсах и обеспечивать их. Сюда относятся такие ресурсы как персонал, обучение, процедуры, документация, поддержка специалистов, материалы и оборудование, компьютерная техника и программное обеспечение и финансовые ресурсы.

Особенно важными факторами являются подбор, поддержка и обучение персонала, вовлеченного в процесс обращения с жалобами.

7 Функционирование процесса управления жалобами

7.1 Обмен информацией

Информация, касающаяся процесса рассмотрения жалоб, такая как брошюры, проспекты или электронные файлы должна быть легко доступной для потребителей, подателей жалоб и других заинтересованных сторон. Подобная информация должна быть изложена простым языком и, при необходимости, в форматах, доступных для всех, чтобы никому из подателей жалоб не причинить неудобств. Ниже приводятся примеры подобной информации:

- где можно подготовить жалобу;
- как можно подготовить жалобу;

- информация, которая должна быть представлена подателем жалобы;
- процесс обращения с жалобами;
- интервалы времени, необходимые для протекания различных стадий процесса;
- варианты действий подателя жалобы, включая внешние средства (см. 7.9);
- каким образом податель жалобы может получить ответ о статусе жалобы.

7.2 Прием жалобы

При первичном приеме жалобы она должна быть зарегистрирована вместе с прилагаемой информацией и снабжена единственным в своем роде кодом. Запись, сделанная при первичном приеме жалобы, должна содержать указания на меры, принятия которых требует потребитель, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения жалобы, включая следующее:

- описание жалобы и соответствующие вспомогательные данные;
- меры, принятия которых требует потребитель;
- продукция или производственная практика, составляющие предмет жалобы;
- дата подготовки ответа;
- сведения о сотрудниках, отделе, отрасли, организации и секторе рынка;
- незамедлительно принятые меры (если имеются).

Для дополнительной информации обращайтесь к Приложениям В и D.

7.3 Дальнейшее обращение с жалобой

Жалоба должна проходить весь процесс рассмотрения начиная от приема до достижения удовлетворенности подателя жалобы или до принятия заключительного решения. Текущий статус жалобы должен сообщаться ее подателю по его запросу, а также через определенные интервалы времени, по крайней мере, в запланированный срок окончания ее рассмотрения.

7.4 Уведомление о приеме жалобы

О получении каждой жалобы следует немедленно сообщать ее подателю (например, по почте, по телефону или по электронной почте).

7.5 Первоначальная оценка жалобы

После получения должна быть проведена первоначальная оценка каждой жалобы, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость немедленных действий.

7.6 Изучение жалобы

Каждый разумный довод, а также сопутствующая информация должны быть исследованы во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования должна быть соизмерима со степенью серьезности, частотой повторения и важностью жалобы.

7.7 Ответ на жалобы

После соответствующего исследования организация должна предложить ответ на жалобу (см. Приложение D), например, корректирующие действия по проблеме и предотвращение ее возникновения в будущем. Если решение по жалобе не может быть принято немедленно, работа с ней проходит таким образом, чтобы обеспечить ее эффективное рассмотрение как можно скорее (см. Приложение F).

7.8 Информирование о решении

Решение или любое действие, предпринятое в отношении жалобы, касающееся подателя жалобы или вовлеченного персонала, должно быть доведено до них как можно скорее.

7.9 Завершение рассмотрения жалобы

В случае одобрения предлагаемого решения или действия подателем жалобы, их следует предпринять и подготовить соответствующие записи.

Если податель жалобы отклоняет предлагаемое решение или действие, жалоба должна оставаться открытой. Об этом должны быть сделаны соответствующие записи, а податель жалобы должен быть информирован о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.

Организация должна продолжать мониторинг прогресса при рассмотрении жалобы до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения или потребитель не будет удовлетворен.

8 Поддержание и улучшение

8.1 Сбор информации

Организация должна вести записи о ходе процесса обращения с жалобами. Организация должна разработать и внедрить процедуры регистрации жалоб и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях жалоб. Сюда относится:

- a) формулирование порядка идентификации, сбора, классификации, поддержания в рабочем состоянии, хранения и уничтожения записей;
- b) ведение записей на всех этапах работы с жалобой и поддержание этих записей в рабочем состоянии, уделяя особое внимание защите электронных файлов и магнитных дисков, поскольку данные на этих носителях могут быть потеряны в результате небрежного обращения или устаревания;
- c) хранение записей об обучении и инструкций, полученных сотрудниками, вовлеченными в процесс обращения с жалобами;
- d) формулирование критериев организации, касающихся ответа на запрос о предоставлении записей и регистрации документов, представленных подателем жалобы или его или ее представителем. Сюда могут относиться нормативы времени, какая информация должна быть представлена, кому или в каком формате;
- e) формулирование порядка предоставления общественности статистических данных по жалобам, не раскрывающих персональных сведений.

8.2 Анализ и оценка жалоб

Все жалобы необходимо классифицировать, а затем анализировать с тем, чтобы выделить систематические, повторяющиеся и единичные проблемы и тенденции и устранить причины, порождающие жалобы.

8.3 Удовлетворенность процессом обращения с жалобами

Следует регулярно определять степень удовлетворенности подателей жалоб процессом обращения с жалобами. С этой целью могут проводиться опросы случайным образом отобранных подателей жалоб или другие исследования.

ПРИМЕЧАНИЕ: Одним из методов повышения удовлетворенности процессом обращения с жалобами является усиление контактов между подателями жалоб и организацией.

8.4 Мониторинг процесса обращения с жалобами

Должен проводиться постоянный мониторинг процесса обращения с жалобами, необходимых ресурсов (включая персонал) и регистрируемых данных.

Функционирование процесса обращения с жалобами должно измеряться относительно заранее определенных критериев (см. Приложение G).

8.5 Аудит процесса обращения с жалобами

С целью оценки функционирования процесса обращения с жалобами организация должна регулярно проводить его аудит собственными силами или силами сторонней организации. Аудит должен обеспечивать получение информации о:

- соответствии процесса обращения с жалобами существующим процедурам и
- пригодности процесса для достижения поставленных целей в области обращения с жалобами.

Аудит процесса обращения с жалобами может быть проведен как часть аудита системы менеджмента качества, например, в соответствии с

ISO 19011. Результаты аудитов должны приниматься во внимание в процессе анализа руководства с целью выявления проблем и улучшения процесса обращения с жалобами. Аудит всех видов деятельности должен выполняться компетентными специалистами. Дополнительные сведения о проведении аудита содержатся в Приложении H.

8.6 Анализ процесса обращения с жалобами со стороны руководства

8.6.1 Высшее руководство организации должно регулярно анализировать процесс обращения с жалобами с целью:

- обеспечения уверенности в его постоянной пригодности, адекватности, эффективности и результативности;
- выявления и устранения случаев несоответствий, воздействующих на здоровье, безопасность, окружающую среду, а также связанных с требованиями потребителей, законодательными и другими обязательными требованиями;
- выявления и устранения несоответствий, относящихся к продукции;
- выявления и устранения несоответствий, относящихся к процессам;
- оценки возможностей для улучшения и необходимости в изменениях процесса обращения с жалобами и производимой продукции и
- оценки потенциальных изменений политики и целей в области обращения с жалобами.

8.6.2 Входные данные анализа со стороны руководства должны включать информацию о:

- внутренних факторах, таких как изменения в политике, целях, структуре организации, требуемых ресурсах и продукции;
- внешних факторах, таких как изменения в законодательстве, достижения конкурирующих организаций или инновации в технологии;
- функционировании процесса обращения с жалобами в целом, включая отчеты об удовлетворенности потребителей и результаты постоянного мониторинга процесса;
- результатах аудитов;
- статусе корректирующих и предупреждающих действий;
- последующих действиях по результатам предыдущих анализов со стороны руководства и
- рекомендациях по улучшению.

8.6.3 Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать:

- решения и действия направленные на улучшение эффективности и результативности процесса обращения с жалобами;
- предложения по улучшению продукции и
- решения и действия, касающиеся обеспечения ресурсами (например, программы обучения).

Записи об анализе со стороны руководства должны поддерживаться в рабочем состоянии и использоваться для выявления возможностей улучшения.

8.7 Постоянное улучшение

Организация должна постоянно улучшать эффективность и результативность процесса обращения с жалобами. Как следствие, организация может постоянно улучшать качество своей продукции. Это улучшение может быть результатом внедрения корректирующих и предупреждающих действий и инноваций. Организация должна принимать меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к жалобам, с целью предотвращения их повторного возникновения. Организация должна:

- исследовать, выявлять и применять наилучший опыт в области обращения с жалобами;
- распространять подход, основанный на фокусе на потребителя, внутри организации;
- поощрять применение инноваций в процессе обращения с жалобами и
- поощрять образцовую работу с жалобами потребителей.

Дополнительную информацию о распространенной методологии постоянного улучшения организации могут получить в Приложении В стандарта ISO 9004:2000.

Приложение А

(информативное)

Рекомендации для малого бизнеса

Настоящий международный стандарт предназначен для организаций любых размеров. Без сомнения, многие предприятия малого бизнеса имеют ограниченные ресурсы для создания и поддержания в рабочем состоянии процесса обращения с жалобами. В данном приложении освещаются основные области, на которых данные предприятия могут сконцентрировать внимание для достижения максимальной эффективности и результативности простого процесса.

Указанные ниже шаги отражают предлагаемый перечень действий в ключевых областях.

- Будьте открытыми для жалоб: разместите на видном месте вывеску или поместите текст на счетах компании, например, гласящий (см. 4.2): «Ваша удовлетворенность важна для нас! Сообщите, пожалуйста, нам, если Вы не удовлетворены, мы постараемся исправить ситуацию».
- Храните и регистрируйте жалобы (см. Приложения В и D).
- Сообщите о получении жалобы ее подателю в случае, если она не была подана лично (предпочтительнее позвонить или отправить сообщение по электронной почте) (см. 7.4);
- Проводите оценку пригодности жалобы, возможного воздействия, а также с кем необходимо связаться по данному вопросу (см. 7.5);
- Принимайте решение как можно скорее или проводите дальнейшее изучение жалобы и затем принимайте решение о том, что необходимо делать и действуйте быстро (см. 7.7);
- Сообщите потребителю о том, что вы считаете необходимым предпринять по жалобе и оценивайте реакцию потребителя. Удовлетворят ли данные действия потребителя? Если да, быстрее

стремитесь предпринять действия, которые обоснованно ждет потребитель, основываясь на лучшем опыте в вашей области деятельности (см. 7.8);

- Когда сделано все необходимое с вашей точки зрения для рассмотрения жалобы, сообщите об этом потребителю и зарегистрируйте результат. Если с точки зрения потребителя жалоба остается еще не рассмотренной, объясните ваше решение и предложите все возможные альтернативные действия (см. 7.9);
- Регулярно анализируйте жалобы (краткий периодический анализ и более подробный годовой анализ) для установления любых тенденций, если они имеют место, или очевидных вещей, которые вы можете изменить, или прекращения поступления жалоб, улучшения обслуживания потребителей или повышения их удовлетворенности (см. Приложение В и рассмотрение жалоб в п. 7 Приложения D).

Приведенные выше рекомендации предназначены для легкого внедрения. Может быть очень важным посещение других малых предприятий, даже относящихся к другой области деятельности, и ознакомление с обращением с жалобами. Часто это дает возможность подобрать необходимые методы и дает импульс для начала работы.

Приложение В

(информативное)

Форма жалобы

Ниже приводится образец формы, содержащий основную информацию, которая может помочь подателю жалобы указать основные данные, требуемые организацией для адекватного рассмотрения жалобы.

1 Сведения о подателе жалобы

Имя/Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени подателя жалобы (при необходимости) _____

Контактное лицо (при отличии от указанного выше) _____

2 Описание продукции

Ссылочный номер продукта/заказа (если известен) _____

Описание _____

3 Существо проблемы

Дата возникновения _____

Описание _____

4 Необходимые меры

Да Нет

5 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

6 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Приложение С

(справочное)

Объективность

С.1 Общие положения

Принципы объективности в процессе обращения с жалобами включают следующее:

- a) **Открытость:** гласный, доступный и понятный всем вовлеченным в работу с жалобой. Процесс должен быть понятным и гласным с тем, чтобы персонал и податели жалоб могли в нем участвовать.
- b) **Беспристрастность:** исключение всякой предвзятости в отношении подателя жалобы, лица, на которое подается жалоба или организации. Процесс должен быть построен таким образом, чтобы защитить лицо, на которое подается жалоба, от какого бы то ни было предвзятого обращения. Усилия должны быть сконцентрированы на решении проблемы, а не на поиске виновных. Если жалоба подана на персонал, расследование должно быть независимым.
- c) **Конфиденциальность:** процесс должен быть построен таким образом, чтобы защищать личность подателя жалобы и потребителя. Данный аспект является очень важным, поскольку позволяет не отпугнуть возможных подателей жалоб, которые могут опасаться того, что сообщенные данные могут привести к неудобствам или дискриминации.
- d) **Доступность:** организация должна обеспечить доступ подателя жалобы к процессу обращения с жалобами в любое подходящее время или место. Информация о процессе обращения с жалобами должна быть изложена простым языком и в форматах, доступных для всех подателей жалоб. Если жалоба касается различных участников цепи поставок, должен быть разработан план для координации подготовки совместного ответа. Процесс

должен обеспечивать, чтобы любая информация, проистекающая из жалоб, стала известной всем поставщикам организации, которых касается жалоба, с тем, чтобы они смогли сделать улучшения.

- e) Полнота: нахождение необходимых фактов, общение с людьми с обеих сторон, вовлеченных в жалобу, для установления полной картины и проверки объяснений когда это возможно.
- f) Равенство: предоставление равных возможностей для всех людей.
- g) Избирательность: при рассмотрении каждого случая нужно уделять внимание индивидуальным различиям и потребностям, воздавая каждому по заслугам.

С.2 Объективность персонала

Процедуры процесса обращения с жалобами должны обеспечивать уверенность в том, что с теми, на кого подана жалоба, обращаются объективно. Это подразумевает:

- немедленное и полное информирование их о любой жалобе, касающейся их работы;
- предоставление им возможности объяснить обстоятельства и оказание им соответствующей поддержки и
- информирование их о ходе рассмотрения жалобы и результате.

Персонал должен быть уверен в том, что процесс оказывает ему поддержку. Следует поощрять изучение опыта обращения с жалобами и стремление лучше понять перспективы подателя жалоб.

С.3 Отделение процедур обращения с жалобами от дисциплинарных процедур

Процедуры обращения с жалобами должны быть отделены от дисциплинарных процедур.

С.4 Конфиденциальность

В дополнение к гарантиям конфиденциальности, касающимся подателей жалоб, процесс обращения с жалобами должен обеспечить конфиденциальность в случае жалоб на персонал. Подробности таких жалоб должны быть известны только тем, кого они непосредственно касаются.

Важно, чтобы конфиденциальность не использовалась в качестве оправдания отказа от участия в рассмотрении жалобы.

С.5 Мониторинг объективности

Организации должны осуществлять мониторинг ответов на жалобы с целью обеспечения уверенности в том, что жалобы рассматриваются объективно. Меры могут включать:

- регулярный мониторинг (например, ежемесячный) рассмотренных жалоб, выбранных случайным образом, и
- опросы подателей жалоб с целью выяснения, объективно ли рассматривались их жалобы.

Приложение D

(информативное)

Форма обратной связи по жалобе

Ниже приведен образец формы (только для внутреннего пользования), содержащий принципиальную информацию, которая может помочь организации в установлении обратной связи по жалобе.

1	Сведения о приеме жалобы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дата подачи жалобы _____							
Время подачи жалобы _____							
Жалобу принял _____							
Жалоба направлена по: тел. _____ эл. почта _____ интернет _____ лично _____ по почте _____							
другое _____							
Идентификационный код _____							
2	Сведения о подателе жалобы						
Смотри форму для подателя жалобы.							
3	Сведения о жалобе						
Ссылочный номер жалобы _____							
Данные, относящиеся к жалобе _____							
Жалоба передана на рассмотрение _____							
4	Проблема, содержащаяся в жалобе						
Дата обнаружения _____							
Повторная проблема да нет							
Категория проблемы							
1	Продукция не поставлена						
2	Обслуживание не выполнено/частично выполнено						
3	Задержка в поставке продукции: Продолжительность задержки _____						
4	Задержка в обслуживании: Продолжительность задержки _____						
5	Продукция имеет дефекты						
6	Плохое обслуживание: Подробности _____ _____ _____						
7	Продукция не соответствует заказу						
8	Продукция не заказывалась						
9	Имеются повреждения						
10	Отказ от соблюдения гарантийных обязательств						
11	Отказ в продаже						
12	Отказ в обслуживании						
13	Коммерческая практика/методы продаж						

14	<input type="checkbox"/>	Неверная информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15		Неадекватная информация		
16		Соглашение об оплате		
17		Цена		
18		Повышение цены		
19		Дополнительные расходы		
20		Необоснованные расходы/счета		
21		Условия контракта		
22		Сфера действия контракта		
23		Оценка повреждений		
24		Отказ от уплаты компенсации		
25		Неадекватная компенсация		
26		Изменение контракта		
27		Плохое соблюдение контракта		
28		Отмена/аннулирование контракта		
29		Отмена обслуживания		
30		Погашение ссуды		
31		Ущерб интересам		
32		Несоблюдение обязательств		
33		Выставление неверных счетов		
34		Необоснованная задержка в рассмотрении жалобы		
35		Проблема другого типа _____		

Дополнительная информация _____

5 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалобы

Важность _____

Сложность _____

Влияние _____

Необходимость немедленных действий	да	нет
Возможность немедленных действий	да	нет
Возможность компенсации	да	нет

6 Рассмотрение жалобы

Запрашиваемые меры	да	нет
--------------------	----	-----

Действия, которые следует предпринять

36	Поставка продукции		
37	Ремонт/переделка продукции		
38	Обмен продукции		
39	Аннулирование продажи		
40	Продление гарантии		
41	Выполнение обязательств		
42	Заключение контракта		
43	Отмена/аннулирование контракта		

- 44 Отмена счета
- 45 Информация
- 46 Корректировка оценки повреждения
- 47 Выплата компенсации в сумме _____
- 48 Возмещение оплаты наличными в сумме _____
- 49 Возмещение других платежей в сумме _____
- 50 Скидка в сумме _____
- 51 Банковские услуги _____
- 52 Извинения _____
- 53 Другие действия _____

7 Рассмотрение жалобы

Предпринятые действия

Дата

Имя

Примечания

Податель жалобы уведомлен о ее приеме

Оценка жалобы

Изучение жалобы

Рассмотрение жалобы

Информирование подателя жалобы

Коррекция

Верификация коррекции

Завершение рассмотрения жалобы

Приложение Е

(информативное)

Ответы

Е.1 Политика организации в области подготовки ответов может включать:

- возмещение расходов;
- перемещение;
- ремонт/переделку;
- замены;
- техническую помощь;
- информацию;
- передачу на рассмотрение;
- финансовую помощь;
- иную помощь;
- компенсацию;
- извинение;
- подарок или знак внимания, выражающий добрую волю, и
- указание на изменение в продукции, процессе, политике или процедуре, сделанные вследствие рассмотрения жалоб.

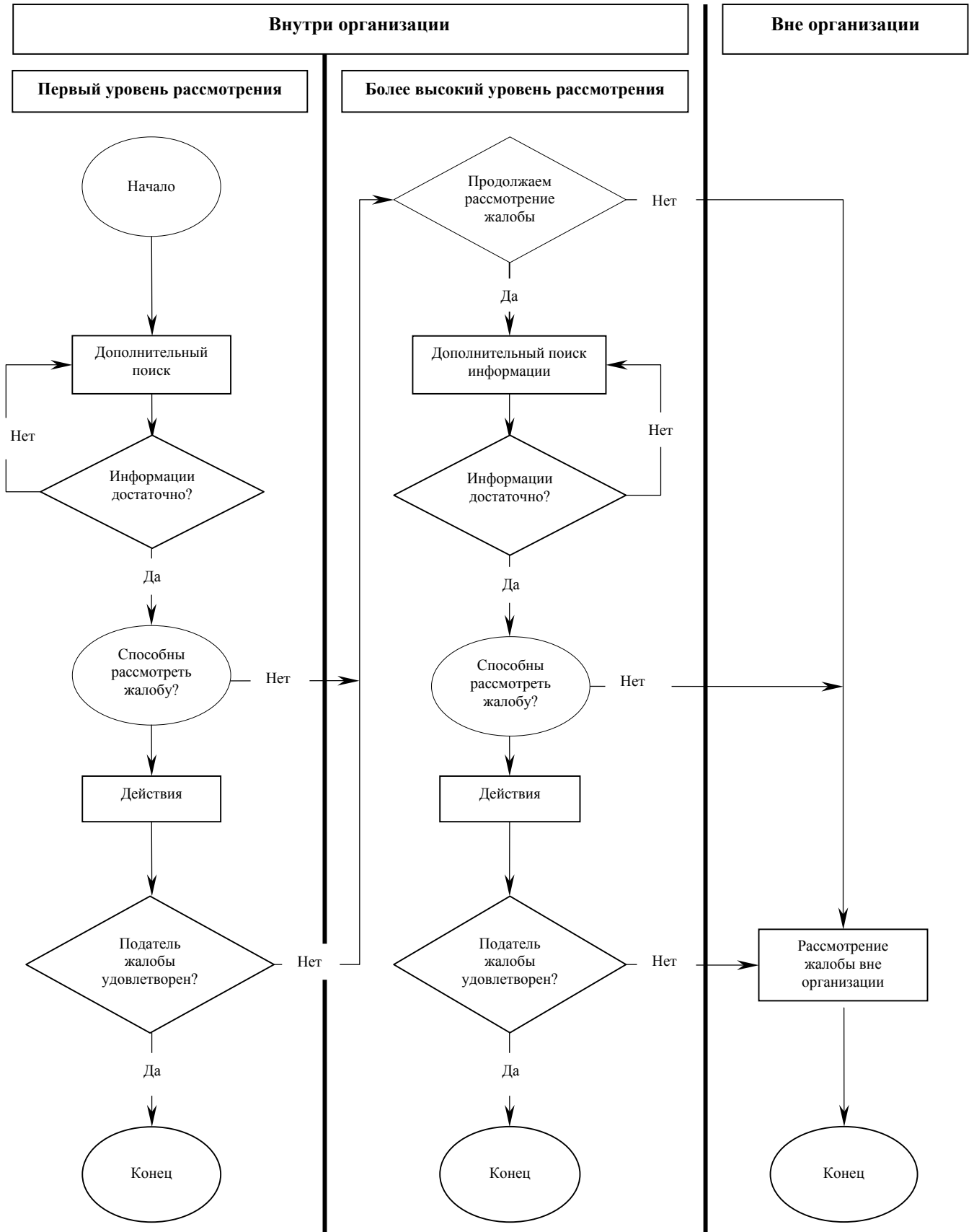
Е.2 Аспекты, подлежащие рассмотрению, могут включать:

- обращение ко всем аспектам жалобы;
- обратную связь, где это возможно;
- предложить, если это возможно, пути решения вопроса другим лицам, пострадавшим таким же образом, что и податель жалобы, но не подавшим официальную жалобу;
- уровень полномочий для различных ответов и
- доведение информации до соответствующего персонала.

Приложение F

(информативное)

Диаграмма процесса рассмотрения жалобы



Приложение G

(информативное)

Постоянный мониторинг

G.1 Общие положения

В данном приложении содержится руководство по эффективному и результативному постоянному мониторингу процесса обращения с жалобами. Принятый подход должен соответствовать типу и размеру организации.

G.2 Ответственность руководства

Важно создать уверенность в том, что лица, ответственные за мониторинг и подготовку отчетов о функционировании процесса обращения с жалобами и внедрение корректирующих действий имеют необходимую компетентность для выполнения этой работы.

Ниже приводятся некоторые типы обязанностей, применимые для данного случая:

а) Высшее руководство должно:

- определять цели, подлежащие мониторингу;
- определять обязанности в области мониторинга;
- проводить анализ процесса мониторинга и
- обеспечить уверенность в том, что улучшения внедрены;

б) Представитель руководства по обращению с жалобами должен:

- установить процесс мониторинга функционирования, оценки и подготовки отчетов и
- отчитываться перед высшим руководством о функционировании процесса обращения с жалобами во время анализа его руководством, чтобы необходимые улучшения были выполнены;

- с) Другие менеджеры, вовлеченные в процесс обращения с жалобами, должны обеспечить:
- выполнение необходимого мониторинга процесса обращения с жалобами и ведение записей в пределах их полномочий;
 - проведение корректирующих действий и оформление соответствующих записей в пределах их полномочий;
 - подготовку необходимых данных по обращению с жалобами для анализа процесса мониторинга руководством в пределах их полномочий.

G.3 Измерение и мониторинг процесса

G.3.1 Общие положения

Организация должна оценивать и проводить мониторинг функционирования процесса обращения с жалобами с использованием ряда предварительно установленных критериев.

Процессы и продукция в различных организациях значительно отличаются друг от друга, равно как и критерии функционирования, применяемые для них. Критерии для мониторинга функционирования процесса должны разрабатываться организациями исходя из их собственных условий. Примеры приведены в G.3.2.

G.3.2 Критерии мониторинга функционирования процесса

Ниже приведены образцы критериев, которые могут быть рассмотрены и использованы для мониторинга функционирования процесса обращения с жалобами:

- сформулирована ли политика и установлены ли цели в области обращения с жалобами, поддерживаются ли они в рабочем состоянии и доступны ли они;
- восприятие персоналом обязательств высшего руководства в области обращения с жалобами;
- распределена ли ответственность в области обращения с жалобами;

- имеет ли персонал организации, контактирующий с потребителями, полномочия для рассмотрения жалоб на месте;
- может ли персонал, контактирующий с потребителями, ответить на жалобу в срок по своему усмотрению;
- назначен ли специальный персонал для рассмотрения жалоб;
- доля персонала, имеющего подготовку в области обращения с жалобами и контактирующего с потребителями;
- эффективность и результативность обучения в области обращения с жалобами;
- количество предложений от персонала по улучшению процесса обращения с жалобами;
- отношение персонала к обращению с жалобами;
- частота аудитов или анализов со стороны руководства в области обращения с жалобами;
- время, отводимое для внедрения рекомендаций аудитов или анализов процесса обращения с жалобами со стороны руководства;
- время, отводимое для ответа на жалобы;
- степень удовлетворенности подателей жалоб;
- эффективность и результативность требуемых процессов корректирующих и предупреждающих действий, при необходимости.

G.3.3 Данные мониторинга

Данные мониторинга являются важными, поскольку обеспечивают непосредственными индикаторами функционирования процесса обращения с жалобами. Данные мониторинга могут содержать целые числа или доли от:

- полученных жалоб;
- жалоб, рассмотренных на месте ;
- жалоб, степень срочности которых указана неправильно;
- жалоб, получение которых подтверждено после установленного времени;

- жалоб, разрешенных с помощью методов воздействия извне (см. 7.9);
- повторных жалоб или повторяющихся проблем, на которые не подавалось жалоб;
- улучшений в процедурах после рассмотрения жалоб.

Интерпретации данных должно уделяться повышенное внимание, поскольку:

- объективные данные, такие как время ответа, могут показывать как хорошо процесс работает, но не давать информации об удовлетворенности подателей жалоб и
- увеличение количества жалоб после введения нового процесса обращения с жалобами может скорее отражать эффективный процесс чем плохую продукцию.

Приложение Н

(информативное)

Аудит

Организация должна постоянно улучшать эффективность и результативность своего процесса обращения с жалобами. С этой целью следует проводить регулярный мониторинг функционирования процесса и его результатов для того, чтобы выявить и исключить причины существующих и потенциальных проблем, а также с тем, чтобы выявить любые возможности для улучшения. Основной целью аудита процесса обращения с жалобами является облегчение процесса улучшения путем обеспечения информацией о функционировании процесса относительно установленных критериев. Подобные критерии могут включать в себя различные политики, процедуры и стандарты, относящиеся к управлению жалобами.

При изучении функционирования процесса обращения с жалобами аудит оценивает степень соответствия процесса установленным критериям, а также пригодность процесса для достижения целей.

Например, аудит может проводиться с целью оценки:

- соответствия процедур по обращению с жалобами политике и целям организации;
- степени внедрения процедур по обращению с жалобами;
- способности существующего процесса обращения с жалобами достигать цели;
- сильных и слабых мест процесса обращения с жалобами и
- возможностей улучшения процесса обращения с жалобами и его результатов.

Аудит процесса обращения с жалобами может планироваться и проводиться как часть аудита системы менеджмента качества. Для получения большей информации об аудите систем менеджмента организации должны обращаться к ISO 19011.

Библиография

- [1] ISO 9001:2000 *Системы менеджмента качества. Требования*
- [2] ISO 9004:2000 *Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности*
- [3] ISO 19011:2002 *Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды*
- [4] Руководство ISO/IEC 71:2001 *Руководство для разработчиков стандартов по учету потребностей лиц пожилого возраста и лиц с ограниченными возможностями.*