ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 10003— 2009

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации

ISO 10003:2007
Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
(IDT)

Издание официальное

БЗ 4—2009/165

Москва
Стандартинформ
2009

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2009 г. № 167-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ISO 10003:2007 «Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations»).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочного международного стандарта соответствующий ему национальный стандарт Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении N

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомления и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2009

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

Введение . . . V
0.1 Общие положения . . . V
0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004 . . . V
0.3 Совместимость с ИСО 10001 и ИСО 10002 . . . VI
0.4 Утверждения относительно соответствия . . . VI
1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 2
4 Руководящие принципы . . . 3
4.1 Общие положения . . . 3
4.2 Согласие на участие . . . 3
4.3 Доступность . . . 3
4.4 Применимость . . . 3
4.5 Беспристрастность . . . 3
4.6 Компетентность . . . 3
4.7 Своевременность . . . 4
4.8 Конфиденциальность . . . 4
4.9 Прозрачность . . . 4
4.10 Законность . . . 4
4.11 Возможность . . . 4
4.12 Постоянное улучшение . . . 4
5 Структура урегулирования спорных вопросов . . . 4
5.1 Обязательство . . . 4
5.2 Политика урегулирования спорных вопросов . . . 5
5.3 Ответственность высшего руководства . . . 5
6 Планирование, проектирование и разработка . . . 5
6.1 Общие положения . . . 5
6.2 Цели . . . 6
6.3 Мероприятия . . . 6
6.4 Ресурсы . . . 6
7 Действия . . . 6
7.1 Общие положения . . . 6
7.2 Направление жалобы . . . 7
7.3 Получение уведомления о спорном вопросе . . . 7
7.4 Подготовка ответа организацией . . . 7
7.5 Урегулирование спорного вопроса . . . 7
7.6 Исполнение принятого решения . . . 8
7.7 Закрытие дела . . . 9
8 Поддержание и улучшение . . . 9
8.1 Мониторинг . . . 9

8.2 Анализ и оценка 9
8.3 Анализ со стороны руководства 9
8.4 Постоянное улучшение 10
Приложение A (справочное) Рекомендации по методам урегулирования спорных вопросов 11
Приложение B (справочное) Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003 13
Приложение C (обязательное) Рекомендации по согласию на участие 14
Приложение D (обязательное) Рекомендации по доступности 15
Приложение E (обязательное) Рекомендации по пригодности 17
Приложение F (обязательное) Рекомендации по беспристрастности 18
Приложение G (обязательное) Рекомендации по компетентности 20
Приложение H (обязательное) Рекомендации по своевременности 21
Приложение I (обязательное) Рекомендации по прозрачности 22
Приложение J (справочное) Рекомендации по выбору агентов 23
Приложение K (справочное) Рекомендации по политике урегулирования спорных вопросов 24
Приложение L (справочное) Рекомендации по элементам проекта урегулирования спорных вопросов 25
Приложение M (справочное) Блок-схема урегулирования спорных вопросов 26
Приложение N (справочное) Сведения о соответствии национального стандарта Российской Федерации ссылочному международному стандарту 27
Библиография 28

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий стандарт содержит рекомендации для организации по планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению эффективного и результативного урегулирования вне организации спорных вопросов, связанных с жалобами на продукцию. Урегулирование спорных вопросов представляет собой исправление различными методами ситуации, когда организация не может разрешить жалобу своими силами. Большинство жалоб могут быть успешно урегулированы внутри организации без необходимости в дальнейших временных тратах и более сложных процессуальных процедурах.

Примечания

1 Организациям рекомендуется разработать эффективный и результативный внутренний процесс работы с жалобами, соответствующий ИСО 10002.

Существуют различные методы урегулирования спорных вопросов и термины, их описывающие. Это — согласительные, консультативные и устанавливающие методы (см. приложение А). Каждый из этих методов может быть применен как самостоятельно, так и в последовательности друг за другом.

Настоящий стандарт может быть использован:

a) для разработки процесса урегулирования спорных вопросов и принятия решения о том, когда предлагать истцам начать этот процесс;

b) для выбора агента по решению спорных вопросов (далее — агент, см. 3.9), способного удовлетворить специфическим требованиям и ожиданиям организации.

2 Агенты из общественного и частного секторов могут иметь различные организационные формы, включая ассоциации из межотраслевых и отраслевых секторов, ассоциации, назначаемые правительством для рассмотрения жалоб частных лиц в отношении государственных учреждений.

Настоящий стандарт, предназначенный для организаций, может быть полезен и агентам для понимания того, чем руководствуются организации. Агенты также могут применять рекомендации в процессе урегулирования спорных вопросов внутри своей организации.

Организациям рекомендуется планировать, проектировать, разрабатывать, выполнять, поддерживать и улучшать процесс урегулирования спорных вопросов в соответствии с правилами достижения удовлетворенности потребителя и процессом работы с жалобами и интегрировать их в систему менеджмента качества или другие системы менеджмента организации.

Выполнение рекомендаций настоящего стандарта поможет частным лицам и организациям оценить эффективность, результативность и беспристрастность процесса урегулирования спорных вопросов в организации. Внедрение настоящего стандарта позволит:

- обеспечить гибкое урегулирование спорных вопросов, что в сравнении с судебным разбирательством может быть более дешевым, простым и быстрым, особенно при международных конфликтах;
- повысить степень удовлетворенности и лояльности потребителей;
- задать ориентир, в соответствии с которым физические лица и организации могут оценивать требования, по которым работают организации и агенты, относительно эффективности, результативности и беспристрастности их деятельности;
- оказать помощь в информировании потенциальных участников урегулирования спорных вопросов об условиях участия, стоимости и юридических последствиях;
- повысить возможности организации по выявлению и устранению причин возникновения разногласий;
- улучшить способы работы с жалобами и разногласиями в организации;
- предоставить дополнительную информацию, способствующую улучшению процессов и продукции организации;
- повысить репутацию организации или избежать причинения ущерба;
- повысить конкурентоспособность на внутреннем и мировом рынках;
- обеспечить уверенность в беспристрастном и надлежащем разрешении спорных вопросов на мировом рынке.

Примечание — Терминология, используемая в отношении урегулирования спорных вопросов, не всегда одинакова в разных странах мира. В приложении А приведен глоссарий некоторых эквивалентных терминов.

0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004

Настоящий стандарт совместим с ИСО 9001 и ИСО 9004 и поддерживает цели этих двух стандартов посредством эффективного и действенного применения процесса урегулирования спорных вопросов. Настоящий стандарт может также быть использован независимо от ИСО 9001 и ИСО 9004.

ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для целей внутреннего применения организациями, сертификации или заключения контрактов. Процесс урегулирования спорных вопросов, описанный в настоящем стандарте, может являться элементом системы менеджмента качества. Настоящий стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

ИСО 9004 содержит рекомендации по постоянному улучшению функционирования систем менеджмента качества. Применение настоящего стандарта может в дальнейшем улучшить работу в отношении урегулирования спорных вопросов с истцами и повысить степень удовлетворенности потребителей, истцов и других заинтересованных сторон. Применение стандарта может также способствовать постоянному улучшению качества продукции и процессов, основанных на обратной связи от потребителей, истцов и других заинтересованных сторон.

Примечание — Заинтересованными сторонами могут быть: потребители, агенты, промышленные объединения и их члены, потребительские организации, соответствующие правительственные органы, персонал, владельцы и другие.

0.3 Совместимость с ИСО 10001 и ИСО 10002

Настоящий стандарт совместим с ИСО 10001 и ИСО 10002. Эти три стандарта могут быть использованы как по отдельности, так и совместно. При совместном использовании ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003 могут стать частью более обширной интегрированной системы на основе правил достижения удовлетворенности потребителя (далее — правила), обращения с жалобами и урегулирования спорных вопросов (см. приложение В).

ИСО 10001 содержит рекомендации относительно правил достижения организацией удовлетворенности потребителя. Установленные в таких правилах ожидания потребителей от организации и ее продукции могут снизить вероятность возникновения жалоб и спорных вопросов. При возникновении жалоб и спорных вопросов наличие правил позволит сторонам понять ожидания потребителей и старания организации по их удовлетворению.

ИСО 10002 содержит рекомендации по внутреннему обращению с жалобами, относящимися к продукции.

Настоящий стандарт может быть использован в случае невозможности разрешения жалобы внутри организации.

0.4 Утверждения относительно соответствия

Настоящий стандарт разработан для самостоятельного использования в качестве руководящего документа. При выполнении всех требований, установленных настоящим стандартом, организация может сделать заявление о внедрении процесса урегулирования спорных вопросов на основе настоящего стандарта.

Однако любых заявлений о соответствии ИСО 10003, противоречащих настоящему стандарту, следует избегать.

Примечание — Заявления о соответствии ИСО 10003 не допускается использовать в любых рекламных и информационных материалах, пресс-релизах, брошюрах, видео, официальных заявлениях, эмблемах, лозунгах и заголовках для различных средств массовой информации — от печати и радиовещания до Интернета и мультимедийных приложений, ярлыков на продукцию, символов и баннеров.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации

Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for dispute resolution external to organizations

Дата введения — 2010—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов, связанных с жалобами, которые организации не удалось разрешить своими силами. Настоящий стандарт применим:

- для жалоб, относящихся к продукции, предназначенной для потребителей, процесса работы с жалобами или урегулирования спорных вопросов.

Примечание — В соответствии с настоящим стандартом термин «продукция» включает в себя услуги, программное обеспечение, оборудование и перерабатываемые материалы;

- для разрешения спорных вопросов, возникающих в ходе осуществления деятельности в пределах страны и за рубежом, включая электронную коммерцию.

Настоящий стандарт, предназначенный для применения всеми организациями независимо от их вида, размера и выпускаемой продукции, содержит рекомендации:

- относительно того, когда и каким образом организации могут участвовать в урегулировании спорных вопросов;
- по выбору агентов и использованию их услуг;
- по вовлечению высшего руководства и принятию им обязательств относительно урегулирования спорных вопросов и обеспечения соответствующими ресурсами внутри организации;
- по обеспечению беспристрастности, пригодности, прозрачности и доступности деятельности по урегулированию спорных вопросов;
- по менеджменту участия организации в решении спорных вопросов;
- по мониторингу, оценке и улучшению процесса решения спорных вопросов.

Примечание — В частности, настоящий стандарт нацелен как на урегулирование спорных вопросов между организацией и лицами, приобретающими или использующими продукцию для личных или бытовых нужд, так и на урегулирование спорных вопросов между организацией и малым бизнесом.

Настоящий стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов. Стандарт не предназначен для урегулирования спорных вопросов других видов, таких как трудовые споры. Настоящий стандарт не предназначен для изменения каких-либо прав или обязанностей, установленных соответствующими законодательными и другими обязательными требованиями.

Настоящий стандарт не распространяется на жалобы внутри организации.

2 Нормативные ссылки

Указанный ниже ссылочный документ необходим для использования настоящего стандарта. Для датированных ссылок применяют только ту версию, которая была упомянута в тексте. Для недатированных ссылок необходимо использовать самое последнее издание документа (включая любые поправки).

ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины, данные в ИСО 9000:2005, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **ассоциация** (association): **Организация** (3.8), членами которой являются другие организации или отдельные лица.

3.2 **истец** (complainant): Лицо, **организация** (3.8) или их представитель, подающий **жалобу** (3.3).

Примечания

1 В соответствии с настоящим стандартом потребителя, подающего жалобу на агента в первой инстанции, также считают «истцом».

2 Данное определение уточняет термин, приведенный в ИСО 10002:2004, согласно которому представитель может выступать от имени как физического лица, так и организации.

3.3 **жалоба** (complaint): Направленное в **организацию** (3.8) выражение неудовлетворенности ее продукцией или самим процессом обращения с жалобами, в явной или неявной форме предполагающее ответ или резолюцию.

[ИСО 10002:2004, статья 3.2]

Примечание — Жалобы могут относиться к процессу урегулирования **спорных вопросов** (3.6).

3.4 **потребитель** (customer): **Организация** (3.8) или лицо, получающее продукцию.

Пример — Заказчик, клиент, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар или покупатель.

Примечания

1 Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

2 Применительно к настоящему стандарту термин «потребитель» включает в себя также потенциальных потребителей.

3 Термин адаптирован из ИСО 9000:2005 (3.3.5).

3.5 **удовлетворенность потребителя** (customer satisfaction): Восприятие **потребителем** (3.4) степени выполнения его требований.

Примечания

1 **Жалоба** (3.3) является общим показателем низкой удовлетворенности потребителя, однако ее отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителя.

2 Даже если требования потребителя были с ним согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителя.

[ИСО 9000:2005, статья 3.1.4]

3.6 **спорный вопрос** (dispute resolution): Несогласие, возникшее из **жалобы** (3.3), переданной **агенту** (3.9).

Примечание — Некоторые **организации** (3.8) предоставляют своим потребителям (3.4) возможность направить жалобу непосредственно агенту. В таком случае выражение неудовлетворенности становится жалобой после передачи его в организацию для ответа и становится разногласием, если его не удается урегулировать внутри организации без участия агента. Многие организации предпочитают, чтобы потребители сообщали в первую очередь им о любой неудовлетворенности, прежде чем начинать урегулировать спорные вопросы вне организации.

3.7 **представитель (по разрешению спорных вопросов)** (dispute resolver): Лицо, назначаемое **агентом** (3.9), для оказания помощи сторонам в решении спорных вопросов (3.6).

Примечание — Представителем может быть персонал, лицо, ведущее чужие дела без поручения, или лицо, нанятое на договорной основе.

3.8 **организация** (organization): Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Пример — Компания, корпорация, фирма, предприятие, учреждение, благотворительная организация, предприятие розничной торговли, ассоциация (3.1), а также их подразделения или комбинация из них.

Примечания

1 Настоящий стандарт применим к организациям разного типа, каждая из которых играет различную роль в процессе урегулирования **спорных вопросов** (3.6). Сюда относятся организации, имеющие неразрешенные

жалобы (3.3), **агенты** (3.9) по решению спорных вопросов и **ассоциации** (3.1), проводящие или спонсирующие процесс урегулирования спорных вопросов. Для удобства пользования в настоящем стандарте термин «организация», применяемый самостоятельно, означает учреждение, получившее неразрешенную жалобу, которое в настоящий момент является участником спора или будет им. Термины «агент» и «ассоциация» применимы для описания организаций других типов.

2 Термин адаптирован из ИСО 9000:2005, статья 3.3.1.

3.9 **агент (по решению спорных вопросов)** (provider): Лицо или **организация** (3.8), проводящая процесс или руководящая процессом урегулирования **спорных вопросов** (3.6), являющаяся внешней по отношению к организации.

Примечания

1 В общем случае агент — это лицо, юридически независимое от организации и **истца** (3.2). Таким образом, соблюдается независимость и беспристрастность (см. 4.5). В некоторых случаях в рамках организации создается отдельное подразделение по работе с неразрешенными **жалобами** (3.3). Настоящий стандарт не предназначен для таких случаев, но может оказаться полезным.

2 Агент заключает со сторонами контракт на урегулирование спорных вопросов и отчитывается по работе. Агент назначает представителя, а также организует поддержку, управление и другие виды работ по обеспечению финансовыми ресурсами, канцтоварами, составлению расписаний, обучению, предоставлению помещений, надзору и т. д.

3 Агентами могут быть организации различных форм собственности, включая некоммерческие, коммерческие и общественные учреждения, в том числе и **ассоциации** (3.1).

4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

В основе эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов лежит четкое следование руководящим принципам, установленным в 4.2—4.12.

4.2 Согласие на участие

Участие истцов в урегулировании спорных вопросов, предлагаемое организацией, должно быть добровольным. Согласие на участие должно быть основано на полном понимании процесса, информировании о нем и его возможных результатах. Если потребителем является лицо, купившее или использующее продукцию для личных или бытовых нужд, то его согласие на участие в урегулировании не должно быть обязательным (см. приложение С).

Примечания

1 Согласие на участие в урегулировании спорных вопросов может быть обязательным условием в контрактах между организациями.

2 В различных странах согласие на участие может подпадать под действие законодательных и других обязательных требований.

4.3 Доступность

Процесс урегулирования спорных вопросов должен быть доступным для обнаружения и использования (см. приложение D).

4.4 Применимость

Метод урегулирования спорных вопросов, предлагаемый сторонам — участникам спора (см. приложение А), и все возможные виды компенсаций истцу должны соответствовать предмету спора (см. приложение Е).

4.5 Беспристрастность

Организация должна приступать к урегулированию спорных вопросов с намерением беспристрастного и честного разрешения спора с истцом. Организация должна выбрать агента, персонал которого и представители, занятые в урегулировании спорных вопросов, не имеют предубеждений и объективны. Таким образом, процессы, рекомендации и устанавливающие решения будут считаться независимыми и справедливыми для обеих сторон (см. приложение F).

4.6 Компетентность

Персонал организации, агенты и представители должны обладать личными качествами, навыками, подготовкой и опытом, необходимыми для выполнения своих обязанностей надлежащим образом (см. приложение G).

4.7 Своевременность

Спорные вопросы должны быть урегулированы так быстро, как только возможно, с учетом предмета спора и используемого процесса (см. приложение Н).

4.8 Конфиденциальность

Необходимо поддерживать конфиденциальность и защищать персональную информацию, если ее раскрытие не требуется по закону, или при получении на это согласия заинтересованного лица. Аналогичным образом следует поддерживать конфиденциальность и защиту коммерческой тайны, если раскрытие данной информации не требуется по закону, или при согласии стороны — обладателя коммерческой тайны на ее обнародование.

Примечания

1 Персональная информация — это сведения, которые, будучи связанными с конкретным лицом, могут быть использованы для его идентификации, включая установление имени, адреса, электронной почты, номера телефона и других данных. Для каждой страны существует свое точное толкование этого термина.

2 Данный принцип может быть применим посредством политики управления относительно доведения и использования информации, полученной в процессе урегулирования спорных вопросов, при заявлении о такой политике его участникам.

3 Для привлечения на добровольной основе организаций к урегулированию спорных вопросов иногда необходимо защищать данные о наименовании организации, если раскрытие этих данных не требуется по закону.

4.9 Прозрачность

Необходимая информация, касающаяся процесса урегулирования спорных вопросов, агента и его деятельности, должна быть раскрыта истцам, организациям и общественности (см. приложение I).

Примечание — Принцип прозрачности связан только с информацией о процессе урегулирования спорных вопросов, агенте и его деятельности, но не связан с обнародованием персональных данных об истце и коммерческой тайны организации.

4.10 Законность

Процесс урегулирования спорных вопросов должен осуществляться в соответствии с действующим законодательством и договоренностями сторон.

4.11 Возможность

Необходимые ресурсы для урегулирования спорных вопросов должны быть в наличии и должны быть используемыми, а также эффективно и результативно управляемыми.

4.12 Постоянное улучшение

Повышение эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов должно быть постоянной целью организации.

5 Структура урегулирования спорных вопросов

5.1 Обязательство

Организация должна стремиться к эффективному и результативному процессу урегулирования спорных вопросов в соответствии со своей политикой урегулирования спорных вопросов (см. 5.2). Особенно важно, чтобы высшее руководство было заинтересовано в обеспечении результативного и эффективного процесса урегулирования спорных вопросов и доведении сведений до персонала организации. Стремление к урегулированию спорных вопросов может стать полезным дополнением к процессу работы с жалобами внутри организации и позволить персоналу и истцам способствовать улучшению процессов и продукции организации. Это стремление должно быть отражено при формировании и развертывании политики и процедур урегулирования спорных вопросов посредством обеспечения необходимыми ресурсами, включая обучение.

Организация должна также стремиться к выбору наиболее эффективных и результативных агентов по решению спорных вопросов в соответствии с целями организации и ее процессами (см. приложение J).

Примечание — Если агентом является ассоциация, рекомендуется, чтобы она предоставила документы об оценке своей деятельности и возможностей в данной области.

5.2 Политика урегулирования спорных вопросов

5.2.1 Формирование политики

Высшее руководство должно формировать четкую и однозначную политику урегулирования спорных вопросов. Такая политика должна характеризовать обстоятельства, при которых организация будет информировать потребителей о процессе урегулирования спорных вопросов и предлагать истцам разрешить спорную ситуацию (см. приложение К). Организации надлежит определить, должны ли истцы воспользоваться процессом работы с жалобами внутри организации до начала процесса урегулирования спорных вопросов. Политика должна быть доступна для соответствующего персонала, истцов, потребителей и других заинтересованных сторон. Она должна поддерживаться процедурами и целями для каждой функции и роли вовлеченного в процесс персонала.

Примечание — Организация может согласиться на урегулирование спорных вопросов до возникновения спорной ситуации или, в зависимости от обстоятельств, после возникновения спорной ситуации на предлагаемых ей условиях. Организация может придерживаться этого принципа как для всех случаев, так и для дел отдельных категорий. Организация может предоставить дополнительные обязательства, например гарантийные обязательства, или заключить договор с потребителем (см. приложение С), рекламные «обещания» или соглашения с агентом.

При формировании политики урегулирования спорных вопросов организация должна учитывать:

- все соответствующие законодательные и другие обязательные требования;
- финансовые, оперативные и организационные потребности;
- оценку влияния политики на удовлетворенность потребителя;
- конкурентную среду;
- входные данные от истцов, потребителей, персонала и других заинтересованных сторон;
- процессы менеджмента качества, правила достижения удовлетворенности потребителей и процессы обращения с жалобами в организации;
- другие способы урегулирования спорных вопросов, например судебное разбирательство.

5.2.2 Анализ политики

Политика должна анализироваться с определенной периодичностью и при необходимости актуализироваться.

5.2.3 Согласованность политики

Политика в области качества и политика по работе с жалобами и урегулированию спорных вопросов должны быть согласованы между собой.

5.3 Ответственность высшего руководства

Высшее руководство должно обеспечить, чтобы:

- политика урегулирования спорных вопросов была доведена до сведения персонала организации и цели урегулирования спорных вопросов были установлены в соответствующих подразделениях организации и на соответствующих ее уровнях;
- процесс урегулирования спорных вопросов подлежал планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению в соответствии с этими целями;
- персонал понимал взаимосвязь процесса урегулирования спорных вопросов с намерениями организации по обеспечению удовлетворенности потребителя;
- организация определила и распределила ресурсы, необходимые для эффективного, результативного и беспристрастного процесса урегулирования спорных вопросов, включая соответствующее обучение;
- процесс урегулирования спорных вопросов пропагандировался в организации и был доведен до сведения соответствующего персонала, потребителей и истцов (см. 4.3, 4.9 и приложения D и I);
- ответственность и полномочия, связанные с урегулированием спорных вопросов, внутри организации были четко определены;
- безотлагательно и эффективно были получены уведомления обо всех значимых жалобах, касающихся процесса урегулирования спорных вопросов, представителях организации, агентах, участвующих в этом процессе, и любых его результатах.

6 Планирование, проектирование и разработка

6.1 Общие положения

Организация должна спланировать, спроектировать и разработать эффективный и результативный процесс урегулирования спорных вопросов. Организация должна разработать необходимые для данного процесса процедуры.

6.2 Цели

Организация должна определить цели урегулирования спорных вопросов. Данные цели должны быть измеримыми и согласуемыми с политикой урегулирования спорных вопросов (см. 5.2). Цели должны анализироваться с определенной периодичностью и при необходимости актуализироваться.

6.3 Мероприятия

Организация должна оценить свои текущие возможности в отношении урегулирования жалоб и спорных вопросов для определения потребности в дополнительных ресурсах или изменениях. Такая оценка может включать в себя:

- характер и периодичность возникновения жалоб и спорных вопросов;
- методы текущей работы с жалобами;
- случаи успешного и неудачного урегулирования спорных вопросов для организации;
- затраты и выгоды от успешного и неудачного урегулирования спорных вопросов;
- затраты и выгоды от адаптации стороннего процесса урегулирования спорных вопросов.

6.3.1 Проектирование

Организация должна проектировать процесс урегулирования спорных вопросов на основе анализа своей деятельности по работе с жалобами и урегулированию спорных вопросов, ресурсов и политики урегулирования спорных вопросов. Процесс урегулирования спорных вопросов может быть взаимосвязан и должен быть согласован с другими процессами системы менеджмента качества организации. При проектировании необходимо учитывать опыт других организаций в урегулировании спорных вопросов и привлекать агентов по урегулированию спорных вопросов (см. приложение L).

Принимаемые во внимание факторы:

- принципы, описанные в разделе 4;
- виды спорных вопросов, требующих урегулирования (например, по категориям потребителей или истцов, видам продукции);
- возможные и подлежащие рассмотрению способы возмещения ущерба;
- предлагаемые методы урегулирования спорных вопросов (согласительные, консультативные и/или устанавливающие);
- возможное принятие организацией дополнительных обязательств по участию в урегулировании спорных вопросов или решений в зависимости от ситуации;
- квалификация представителей по разрешению спорных вопросов;
- выплаты, при наличии таковых, полагающиеся истцам (см. приложение D);
- участие сторон (например, личное, в письменной форме, по телефону и/или Интернету);
- критерии оценки спорных вопросов (законодательные и другие обязательные требования, правила и/или беспристрастность или равноправие).

Примечание — Ассоциации также могут проектировать процессы урегулирования спорных вопросов для своих членов и других организаций.

6.3.2 Анализ

Организация должна анализировать особенности проектирования процесса урегулирования спорных вопросов среди различных категорий истцов до его внедрения. Анализ может быть проведен с участием одного и/или нескольких агентов. Его результаты должны быть проанализированы с точки зрения улучшения особенностей проекта таким образом, чтобы в большей степени удовлетворять политике и целям организации.

6.4 Ресурсы

Организация должна располагать ресурсами, такими как персонал, информация, материалы, финансы и инфраструктура, и использовать их для эффективного и результативного:

- выбора соответствующего агента;
- вклада в работу агента должным образом;
- участия в процессе урегулирования спорных вопросов;
- оценивания деятельности агента, его представителей и функционирования процесса урегулирования спорных вопросов.

7 Действия

7.1 Общие положения

Организация должна применять процедуры урегулирования спорных вопросов беспристрастно, эффективно и результативно. При необходимости агент и организация должны согласовать последова-

тельность своих действий в целях координации деятельности в процессе возникновения, контроля, подтверждения, оценки, урегулирования спорных вопросов (включая процедуры сбора соответствующих доказательств), исполнения вынесенного решения и последующих мероприятий. Представленная в приложении М блок-схема иллюстрирует различные этапы урегулирования спорных вопросов.

7.2 Направление жалобы

Организация должна внедрить процедуру направления неразрешенных жалоб агенту. Организация может передавать жалобы, которые были рассмотрены, но не урегулированы внутри организации. Жалоба может быть направлена агенту по желанию истцов, минуя организацию, если это предусмотрено политикой урегулирования спорных вопросов организации. Организация должна проводить оценку жалоб в соответствии с установленными критериями, согласованными с агентом или оговоренными в контракте с потребителем. Организация должна направлять жалобу агенту, если эта жалоба соответствует установленным критериям. В противном случае организация должна закрыть жалобу, используя соответствующие процедуры. Организация также должна обеспечивать прослеживаемость каждой жалобы, направленной агенту таким образом, чтобы она достигала адресата.

7.3 Получение уведомления о спорном вопросе

После инициирования процесса урегулирования спорных вопросов организация должна проинформировать об этом соответствующий персонал. Кроме лиц, ответственных за урегулирование спорных вопросов, могут быть проинформированы подразделения, ответственные за обеспечение качества, обработку жалоб, работу с потребителями и правовые вопросы.

7.4 Подготовка ответа организацией

7.4.1 Оценка спорного вопроса

Организация должна предпринимать необходимые действия по оценке спорных вопросов. Такими действиями могут быть:

- получение записей по делу или процессу, ставшему причиной возникновения спорного вопроса, включая записи о продаже или копию рекламного объявления (при необходимости), записи о проверке или ремонте, все итоговые записи о работе с жалобами и информацию о других жалобах (при наличии таковых), поданных истцом;
- консультации по техническим, юридическим, торговым, маркетинговым вопросам, а также связанным с обращениями с жалобами и другим вопросам с персоналом агента, работающим от имени организации, если это применимо к спорной ситуации.

Примечание — Рекомендуется, чтобы организация поддерживала записи о спорных вопросах, жалобах для передачи их агенту, представителю и/или другой стороне в предпочтительной для них форме.

7.4.2 Выработка начальной позиции

После сбора соответствующих записей и входных данных организация должна выработать начальную позицию в отношении потенциальной ответственности, которую она готова понести, и компенсаций, при наличии таковых, которые она намерена возместить истцу. В соответствии с процедурами урегулирования спорных вопросов организация должна проинформировать о своей позиции агента или непосредственно истца, доведя эту информацию и до агента. Начальная позиция может быть выработана:

- по разрешению спорного вопроса на условиях истца;
- по выполнение некоторых, но не всех условий, предъявленных истцом;
- по невыполнению ни одного из предъявленных условий.

Примечание — При урегулировании спорных вопросов обычной практикой для организации будет решение о предложении истцу одного или более варианта компенсаций, не противоречащее, по ее мнению, закону, правилам или другим нормам. Это может быть проведено в виде жеста доброй воли, в рамках политики удовлетворенности потребителя или с учетом позиции представителя по разрешению спорных вопросов, ассоциации, ответственной за правила, или суда.

7.5 Урегулирование спорного вопроса

7.5.1 Согласительный метод

При использовании согласительного метода (см. приложение А) заявление о начальной позиции будет рассматриваться как выражение готовности организации к урегулированию спорного вопроса. Организация может получать такие предложения как непосредственно от истца, так и через представителя. Получив предложения по урегулированию спорного вопроса, организация должна довести позицию истца до сведения соответствующего персонала (см. 7.3). В отношении предложенного урегулирования спорного вопроса организация может дополнительно провести оценку и получить

дополнительные входные данные (см. 7.4). Организация должна решить, принимает ли она предложенные условия урегулирования спорных вопросов, отклоняет их или делает встречное предложение. Она должна уведомить об этом истца и/или представителя в соответствии с процедурами, установленными агентом. В случае принятия предложения организация должна перенаправить спорный вопрос соответствующему персоналу: юрисконсульту и работникам, привлеченным к исполнению принятого решения (см. 7.6).

В случае недостижения согласия и непринятия решения на данном этапе организация должна определить, какие дальнейшие методы урегулирования спорных вопросов, при их наличии, будут применены к урегулированию спорного вопроса, и проинформировать об этом агента.

7.5.2 Консультативные и устанавливающие методы

При необходимости использования консультативного или устанавливающего метода (см. приложение А) организация должна разработать план и быть готова к эффективному и результативному участию в процессе. Примерные действия, которые организация должна предпринять:

- назначение лица, ответственного за ведение дела;
- определение предпочтительного способа участия в соответствии с процедурами урегулирования спорных вопросов (например, личное присутствие, по телефону, в письменной форме);
- проведение дальнейшего расследования, при необходимости;
- сбор и сортировка доказательств;
- установление потенциальных свидетелей и документально подтвержденных свидетельств;
- определение диапазона решений по урегулированию спорных вопросов, приемлемых для организации;
- определение ответственности за принятие решения по спорному вопросу;
- разработка устных и/или письменных заявлений, если применимо;
- оценка возможностей по урегулированию спорных вопросов до принятия решения;
- участие в процессе.

7.5.3 Соглашение

В случае достижения соглашения по спорному вопросу организация должна перенаправить его соответствующему персоналу: юрисконсульту и работникам, привлеченным к исполнению принятого решения (см. 7.6).

7.5.4 Принятие рекомендации

При получении рекомендации по итогам процесса урегулирования спорного вопроса (см. приложение А) организация должна уделить ей особое внимание и определить возможность ее принятия. Организация должна уведомить о принятии рекомендации агента и истца согласно процедурам урегулирования спорных вопросов и соответствующим правилам. В случае достижения соглашения между организацией и истцом по спорному вопросу данный вопрос должен быть перенаправлен для исполнения соответствующему персоналу (см. 7.6). При отклонении рекомендации организация должна сообщить агенту и истцу о причинах отказа.

7.5.5 Анализ устанавливающего решения

В случае завершения процесса устанавливающим решением организация должна определить необходимость проведения анализа, если его возможно провести согласно процедурам урегулирования спорных вопросов или действующему законодательству. Целью анализа является оценка соответствия принципам урегулирования спорных вопросов (см. раздел 4) и точного соблюдения процедур. При невозможности проведения анализа или если организация решила не проводить такую оценку, об этом должен быть проинформирован соответствующий персонал организации для обеспечения исполнения принятого решения (см. 7.6).

7.6 Исполнение принятого решения

После урегулирования спорного вопроса организация должна предпринять все необходимые действия по исполнению принятого решения таким образом, чтобы оно соответствовало соглашению, рекомендации или устанавливающему решению. Эти действия могут включать в себя:

- определение каких-либо специфических действий, требуемых для исполнения организацией принятого решения (например, возмещение ущерба или другие выплаты, ремонт продукции или другие действия, предписанные либо согласованные).

Примечание — Для выполнения соглашения, рекомендации или устанавливающего решения истцу может понадобиться предпринять определенные действия (например, вернуть продукцию как условие возмещения убытков или доставить продукцию в ремонтную службу, указанную организацией);

- распределение ответственности за данные действия между соответствующим персоналом внутри и вне организации (например, по взаимодействию с потребителями, финансовой инспекцией, дис-

трибьюторами, франчайзингом, отделом продаж и производством) и доведение до их сведения информации о требуемых сроках или ожидаемых периодах исполнения, если это применимо;

- координацию исполнения принятого решения между ответственным персоналом, истцом и другими лицами, а также мониторинг процесса выполнения решения по каждому из них;
- подтверждение выполнения решения;
- уведомление агента о выполнении решения или, в случае задержки, о ее причинах;
- определение удовлетворенности истца исполнением решения: закрытие дела в случае достижения удовлетворенности истца; определение дополнительных действий в случае неудовлетворенности истца исполнением принятого решения.

Примечание — Дополнительные действия могут включать в себя дальнейшие действия по обеспечению исполнения принятого решения либо возобновление процесса урегулирования спорных вопросов.

7.7 Закрытие дела

После удовлетворительного исполнения принятого решения по урегулированию спорных вопросов либо в случае завершения процесса без возмещения компенсации организация может закрыть дело и проинформировать об этом соответствующий персонал внутри и вне организации. Записи по делу организация должна поддерживать в рабочем состоянии в соответствии с процедурой хранения документации в организации и требованиями законодательства.

8 Поддержание и улучшение

8.1 Мониторинг

Организация должна осуществлять сбор и регистрацию информации, относящейся к причине возникновения, к самому процессу и результатам решения всех спорных вопросов. Организация может поддерживать в рабочем состоянии записи об урегулировании спорных вопросов или использовать сведения, полученные от агента.

8.2 Анализ и оценка

Организация должна регулярно анализировать данные об урегулировании спорных вопросов в целях выявления систематических и разовых причин и тенденций относительно продукции, достижения удовлетворенности потребителя, процедур обращения с жалобами и урегулирования спорных вопросов, представления решений спорных вопросов и выбора агента.

8.3 Анализ со стороны руководства

8.3.1 Общие положения

Высшее руководство должно регулярно проводить анализ процесса урегулирования спорных вопросов в организации в целях:

- поддержания пригодности, адекватности, эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов;
- рассмотрения случаев ненадлежащего выполнения процессов урегулирования спорных вопросов в соответствии с соглашением, рекомендацией или устанавливающим решением;
- выявления и корректирования несоответствий при участии организации в процессе урегулирования спорных вопросов;
- оценки возможностей для улучшения процессов, продукции и усилий, направленных на достижение удовлетворенности потребителя.

8.3.2 Входные данные

Входные данные для анализа со стороны руководства должны содержать следующую информацию:

- внутренние факторы, например изменение политики, целей, организационной структуры, доступности ресурсов, процессов и предлагаемой продукции;
- внешние факторы, например изменения в законодательстве, практике конкурентов или технологические инновации;
- общее функционирование процесса урегулирования спорных вопросов;
- результаты оценки методов агента;
- предупреждающие и корректирующие действия;
- действия, решения по которым были приняты в ходе предыдущего анализа.

Примечание — Информация по общему функционированию процесса урегулирования спорных вопросов может включать в себя: данные об эффективности, результативности, доверии потребителей к организации, их удовлетворенности, процент разрешенных жалоб, затраты (включая сравнение с потенциальными судебными издержками) и результаты постоянной оценки агентов.

8.3.3 Выходные данные

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения по следующим вопросам:

- повышение эффективности и результативности процессов урегулирования спорных вопросов, обращение с жалобами, а также улучшение качества продукции;
- компетентность, функционирование и пригодность действующего агента для урегулирования спорных вопросов;
- работа с установленными потребностями и недостатками организации (например, программы подготовки), связанными с урегулированием спорных вопросов.

Записи, относящиеся к анализу со стороны руководства, должны вестись и поддерживаться в рабочем состоянии.

8.4 Постоянное улучшение

Организация должна непрерывно повышать эффективность и результативность процесса урегулирования спорных вопросов. Это может быть достигнуто посредством предупреждающих и корректирующих действий, а также инновационных улучшений.

Организация должна предпринимать действия по устранению причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к жалобам, в целях предупреждения их повторного возникновения и недопущения, соответственно.

Организация должна:

- изучать, выявлять и использовать опыт других организаций в процессе урегулирования спорных вопросов;
- культивировать в организации подход, ориентированный на потребителя;
- поощрять инновации при разработке процесса урегулирования спорных вопросов;
- информировать лиц, ответственных за разработку процесса урегулирования спорных вопросов, обо всех связанных с ним проблемах;
- узнавать о случаях, когда урегулирование спорных вопросов было осуществлено наилучшим образом.

Примечание — Для дополнительных рекомендаций по методике постоянного улучшения организации могут воспользоваться ИСО 9004:2000 (приложение В).

Приложение А
(справочное)

Рекомендации по методам урегулирования спорных вопросов

А.1 Общие положения

Терминология, используемая для описания различных методов урегулирования спорных вопросов, может различаться в зависимости от страны[1)]. Иногда один и тот же термин, используемый для описания метода в одной стране, может описывать отличный от этого метод в другой стране. Во избежание несогласованности в применении терминов в настоящем стандарте применены переходные термины «согласительный», «консультативный» и «устанавливающий» для описания различных методов. В настоящем приложении представлены рекомендации по важнейшим характеристикам различных методов и определены термины, применяемые для их описания в разных странах мира.

А.2 Согласительный метод

Согласительный метод — один из методов, в соответствии с которым сторонам оказывают содействие в достижении соглашения по урегулированию спорных вопросов. Как правило, представитель не предлагает никакого конкретного решения спорного вопроса, исход дела никак им не определяется.

Согласительные методы могут быть пассивными и активными.

При пассивном методе содействие со стороны персонала агента ограничено лишь налаживанием взаимодействия между сторонами. Такое содействие может включать в себя использование программного обеспечения агента для урегулирования спорных вопросов в режиме реального времени на основе Интернет-технологий. При пассивном методе агент посредством своего персонала или используемого программного обеспечения лишь сообщает о позиции сторон и предлагаемых ими решениях, заключает и регистрирует любое соглашение, обладающее исковой силой. Такое содействие часто называют *примирением или содействием в переговорах*. Однако в некоторых странах пассивный метод называют *посредничеством*.

При активном методе представитель принимает деятельное участие в оказании помощи сторонам в установлении результатов, возможности выбора, принятии во внимание различных вариантов и заключении соглашения. Этот метод часто называют *посредничеством*. Однако в некоторых странах активный метод называют *примирением*.

Представителя, применяющего активный согласительный метод, иногда называют *посредником, мировым посредником или лицом, занимающим нейтральную позицию*.

А.3 Консультативный метод

Консультативный метод — один из методов, в соответствии с которым стороны получают предложения по фактическому, законному и другим вариантам решения вопросов, по возможным результатам и способам их достижения и, в некоторых ситуациях, получают рекомендации.

Этот метод иногда называют *необязательным арбитражем, оценкой или «мини-судом»*. Соблюдение организацией рекомендаций консультативного метода, даже если это не обязательно по закону, иногда принимается во внимание при учете организацией правил достижения удовлетворительности потребителей (см. ИСО 10001).

Представитель, применяющий консультативный метод, может быть назван *советником, арбитром, присяжным, оценщиком, лицом, занимающим нейтральную позицию, или доверенным лицом*.

А.4 Устанавливающий метод

Устанавливающий метод — один из методов, в соответствии с которыми проводят оценку спорного вопроса, решают и иногда документируют фактические вопросы и принимают решение о том, как должны быть урегулированы спорные вопросы.

Данный метод является юридически обязательным для сторон и осуществляется в судебном порядке:

a) при отсутствии дальнейшей активности любой из сторон;

b) в случае его принятия истцом в течение определенного интервала времени;

c) при неполучении отказа любой из сторон в течение определенного интервала времени.

[1)] Национальные органы по стандартизации могут заменить настоящее приложение своим, содержащим термины, используемые в данной стране.

Примечания

1 Ситуация, описанная в перечислении a), обычно относится к таким случаям, как (*обязательный*) *арбитраж* или *оценка*; ситуации, описанные в перечислениях b) и c), иногда связывают с *условно обязательным арбитражем* или *оценкой*.

2 В некоторых странах урегулирование определенных видов жалоб не разрешено законом.

Представитель, применяющий устанавливающий метод, может быть назван *советником*, *арбитром*, *присяжным*, *лицом*, *занимающим нейтральную позицию*, или *доверенным лицом*.

3 В некоторых странах один и тот же представитель может использовать более одного метода урегулирования спорных вопросов в одной и той же спорной ситуации. Например, посредник может перейти от активного участия к предоставлению советов (становясь при этом советником), если истец не был удовлетворен результатами согласительного процесса. Подобным образом посредник может выработать решение, если после согласительного процесса дело не было урегулировано. В разных странах мира законодательными и другими обязательными требованиями представителю запрещено применять более одного метода урегулирования спорных вопросов в одной и той же спорной ситуации.

Приложение В
(справочное)

Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003

На рисунке В.1 изображены процессы организации, связанные с правилами, обращениями с жалобами и урегулированием спорных вопросов вне организации.

Примечание — Жалоба может исходить от потребителя или другого истца.

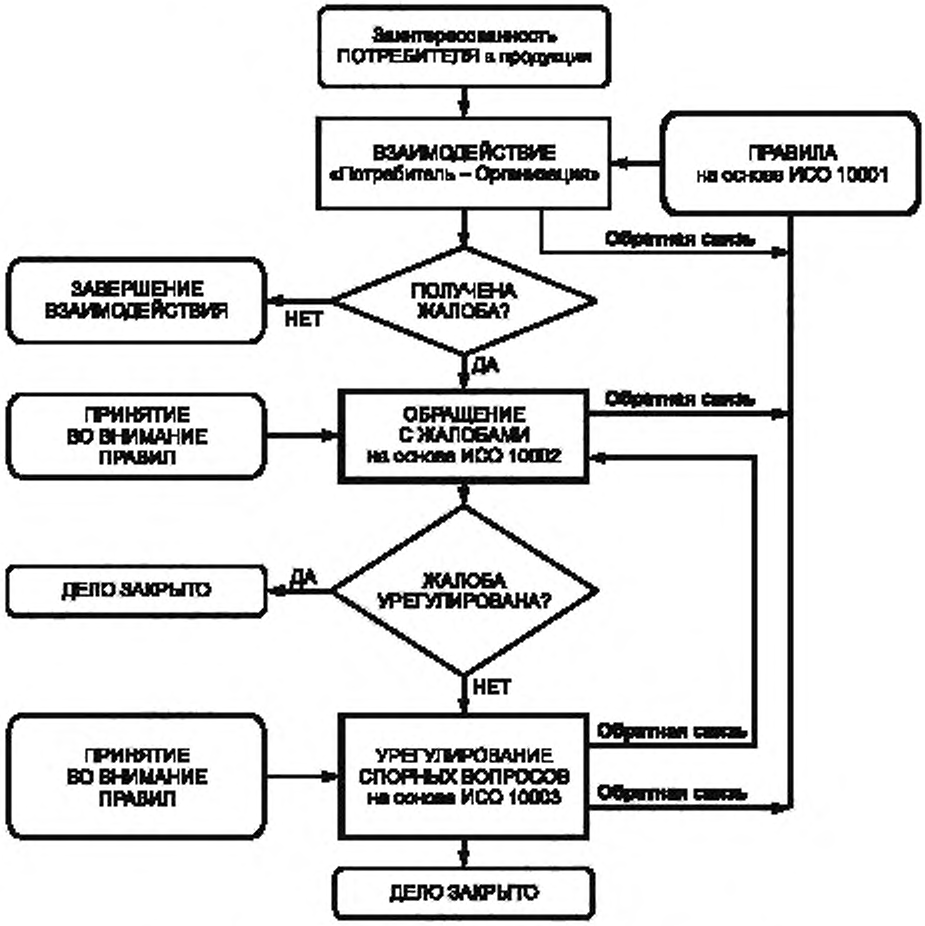


Рисунок В.1 — Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003

Приложение С
(обязательное)

Рекомендации по согласию на участие

С.1 Общие положения

Участие истцов в урегулировании спорных вопросов, предложенном организацией, должно быть добровольным. Согласие на участие должно быть основано на полном знании и понимании процесса и его возможных результатов. Если потребитель является лицом, купившим или использующим продукцию, собственность или услуги для личных или бытовых нужд, согласие на участие не должно быть обязательным условием получения продукции.

Предварительно должны быть решены два существенных вопроса, касающихся согласия на участие:

- какая информация должна быть передана потребителю и истцу, чтобы согласие на участие было основано на полном знании и понимании (см. С.2);
- когда требуется получение согласия на участие (см. С.3 о согласии на участие до возникновения спорных вопросов; см. С.4 о согласии на участие после возникновения спорной ситуации).

С.2 Информация, предшествующая согласию на участие

Информация по урегулированию спорных вопросов, предоставляемая потребителям и истцам, предшествующая согласию на участие, включает в себя:

- используемый метод(ы) урегулирования спорных вопросов;
- сферу полномочий агента,
- пошлину, при наличии таковой, которая должна быть уплачена истцами;
- возможные виды компенсаций, максимальную компенсацию, которая может быть назначена, и возможную сумму возмещения издержек на урегулирование спорных вопросов;
- критерии проведения оценки спорного вопроса (например, правила, правовые принципы, беспристрастность);
- существенные отличия от судебных процедур;
- точность исковых заявлений или тип(ы) жалоб, для которых требуется согласие;
- информация об агенте, информация о том, как получить доступ к процессу и получить копию используемых документированных процедур урегулирования спорных вопросов;
- ожидаемое время применения каждого из методов;
- сведения о том, будет ли истцу предоставлено право обратиться в суд в случае его неудовлетворенности устанавливающим решением.

Примечание — В некоторых странах предложение истцу отказаться от права на обращение в суд считают незаконным.

С.3 Согласие на участие до возникновения спорной ситуации

Иногда условия договора купли-продажи требуют от потребителя обязательного урегулирования спорных вопросов и отказа от права обращения в суд. Эти условия часто вносят в контракты, заключаемые между организациями. В некоторых странах наличие данных условий в договоре, когда потребитель приобретает продукцию для личных или бытовых нужд, считают незаконным.

Организации, стремящиеся к повышению удовлетворенности потребителей, могут использовать другие методы урегулирования спорных вопросов, которые способны принести большую пользу при рассмотрении вопроса до возникновения спорной ситуации, но не требуют при этом отказа сторон от их права на обращение в суд. К таким методам относятся:

- согласительные методы, направленные на принятие добровольного решения всеми сторонами;
- методы, результатом которых будут рекомендации, обязательные в случае согласия обеих сторон;
- устанавливающие методы, обязательные только при согласии истца с принятым решением;
- соглашения об участии в урегулировании спорных вопросов после возникновения спорной ситуации.

С.4 Согласие на участие после возникновения спорной ситуации

Если согласие на участие в устанавливающем урегулировании спорного вопроса получено после возникновения спорной ситуации, стороны должны подписать соглашение об участии, которое должно содержать предмет спора, соответствующий процесс урегулирования спорного вопроса, информацию об агенте и сведения о том, как получить копию документированных процедур урегулирования спорных вопросов, а также сферу полномочий представителя по разрешению спорных вопросов.

Приложение D
(обязательное)

Рекомендации по доступности

D.1 Общие положения

Процесс урегулирования спорных вопросов должен быть легкодоступным и простым в использовании.

Доступность урегулирования спорных вопросов зависит от эффективности взаимодействия и содействия в отношении реализации процесса, доступности по цене и отсутствия препятствий для инициирования процесса и участия в нем.

Примеры различных способов обеспечения доступности процесса урегулирования спорных вопросов приведены в D.2—D.7.

D.2 Взаимодействие

Информация о доступности принятого в отношении спорного вопроса решения должна быть доведена до сведения истцов, других потребителей и остальных заинтересованных сторон.

Информация и взаимодействие должны быть доступны на всех языках и во всех форматах, которые организация использует для информирования об ассортименте или поставке продукции. Информация должна быть написана четким, не допускающим двоякого толкования языком и должна быть доступна в альтернативных форматах: записана на аудионосителях, напечатана крупным шрифтом, шрифтом Брайля, выслана по электронной почте или размещена на веб-сайте.

Примечание — Альтернативный формат представляет собой различные способы изложения или представления для восприятия информации с помощью различных органов чувств. Представление всех входных и выходных данных (например, информации и перечня функций) хотя бы в одном альтернативном формате (например, визуальном или тактильном) поможет большему числу людей с языковым барьером или малограмотных. Доходчивые и простые для понимания способы изложения предусматривают:

- схематичное изображение;
- цветную контрастную печать;
- определенные размеры и стиль шрифта и символов;
- возможность выбора и использования нескольких языков.

См. Руководство ИСО/МЭК 37.

Организация может осуществлять взаимодействие различными способами, например в местах продаж и в процессе обращения с жалобами. Как минимум, организация должна информировать о неблагоприятном исходе дела по разрешению жалобы.

Такие взаимодействия будут более результативными, если информацию размещать в нескольких местах, таких как правила, при оформлении магазина, на веб-сайтах, в формах для подачи жалобы, договорах купли-продажи и итоговых документах процесса обращения с жалобами.

D.3 Затраты

Потребитель в процессе урегулирования спора либо не несет затрат, либо на это урегулирование должна быть установлена цена, обоснованная значимостью спора и зависящая от бюджета организации.

D.4 Возбуждение дела и участие в нем

Неудовлетворенным истцам должна быть предоставлена возможность возбуждать дело об урегулировании спорных вопросов и участвовать в нем любыми приемлемыми способами.

Заявления по телефону, почте, факсу или онлайн — это ценная информация, которая должна быть рассмотрена. Выбранные способы должны быть удобными для ведения дела, доступа к связанной с ним информации или получения ответов на вопросы. В международных конфликтах и других обстоятельствах, когда организация и истец отдалены друг от друга на большое расстояние, следует использовать метод урегулирования спорных вопросов, не требующий непосредственного визита одной из сторон.

D.5 Информация

Простые для понимания и заполненные формы для возбуждения дела и другие документы, описывающие процесс урегулирования спорных вопросов и разъясняющие сторонам наилучшие возможности участия в процессе, должны быть доступны.

Информация и формы должны быть представлены на языках, используемых при продаже продукции.

D.6 Квалифицированный персонал

Должно быть обеспечено наличие квалифицированного персонала и других ресурсов, необходимых сторонам по любым составляющим процесса урегулирования спорных вопросов, включая регистрацию спорного вопроса, представление дела и разъяснение реализации процесса.

D.7 Отсутствие формальности

Процесс должен протекать без соблюдения формальностей и быть приемлемым для обстоятельств спора.

Следовать формальным правилам, действующим в судах общей юрисдикции, нет необходимости. Сторонам должно быть позволено представлять собственные точки зрения, аргументы и доказательства и видеть или слышать то же самое в ответ от другой стороны, несмотря на то, что представитель по разрешению спорных вопросов может ограничить предъявление доказательств в случае, если они не относятся к делу или повторяются.

Сторонам должно быть позволено выбрать любого представителя или ассистента по своему желанию, если местным законодательством не запрещено такое представительство. Агент должен подтвердить, что выбор был добровольным. Для представляемой стороны полезно также показывать свою заинтересованность в ходе процесса, поскольку такое действие обычно является лучшим из доказательств и гарантирует наличие должностного лица, наделенного полномочиями для урегулирования спорного вопроса.

Способ представления может быть личным, по телефону, посредством другого вида связи или письменным. Сторонам должен быть предложен гибкий выбор способа представления.

Приложение Е
(обязательное)

Рекомендации по пригодности

Е.1 Общие положения

Метод урегулирования спорных вопросов, предложенный сторонам, и возможные средства судебной защиты для истца должны соответствовать предмету спора.

Е.2 Пригодность методов

Организации могут предлагать истцам на выбор один или более метод урегулирования спорных вопросов в зависимости от следующих факторов:

- требования и обстоятельства организации;
- потребительские предпочтения;
- рекомендации агента;
- вероятная продолжительность урегулирования спорного вопроса;
- затраты;
- сложность вопроса;
- необходимость соблюдения конфиденциальности;
- желание или потребность продолжения сотрудничества сторон;
- эффективность переговоров между сторонами;
- потребность в гибких результатах;
- потребность в решении или установлении фактов в противоречивых доказательствах;
- необходимость внешнего принуждения;
- необходимость привлечения технических или других экспертов, а также важность юридических вопросов;
- необходимость в открытой проверке результата.

Агент, предлагающий согласительный метод в соответствии с политикой урегулирования спорных вопросов в организации, как правило, должен предлагать этот метод как предпочтительный вариант урегулирования спорных вопросов. Согласительные методы зачастую бывают более быстрыми, дешевыми и менее состязательными. Если этими методами урегулировать спорные вопросы не удается, то организация должна предложить другие методы.

Е.3 Соответствие компенсаций

Организация должна наделить агента полномочиями по выплате компенсаций, достаточных, по крайней мере, для покрытия убытков причины, вызвавшей жалобу. Компенсации, которые должны быть учтены и предложены, если это применимо, включают в себя:

- ремонт продукции,
- возмещение стоимости продукции;
- аннулирование договора купли-продажи,
- указание для одной из сторон предпринять конкретные действия по устранению проблемы.

Местным законодательством могут допускаться или требоваться дополнительные компенсации, например оплата услуг адвоката или представителя.

Приложение F
(обязательное)

Рекомендации по беспристрастности

Организация должна вступать в урегулирование спорных вопросов с намерением справедливого и честного разрешения спорных вопросов с истцом. Она должна выбрать такого агента, чтобы его персонал и представители, вовлеченные в урегулирование, были беспристрастны и объективны. Таким образом, процессы, рекомендации и устанавливающие решения будут справедливыми для обеих сторон и рассматриваемыми как независимые.

Представители и персонал, участвующий в урегулировании спорных вопросов, должны быть защищены от влияния сторон в ходе всего процесса для того, чтобы их усилия по определению приемлемости и итоговому решению спорных вопросов осуществлялись на независимой основе. Беспристрастность, объективность и честность лучшим образом могут быть достигнуты при совокупности действий.

Примечания

1 В большинстве схем урегулировании спорных вопросов в частном секторе при взаимодействии между организациями и потребителями финансирование конкретного спорного вопроса осуществляет ассоциация и/или бизнес-сторона. Это финансирование может охватывать все затраты или существенную долю затрат на процесс. Кроме того, допускается, чтобы ассоциация, проводящая или одобрившая процесс урегулирования спорных вопросов, осуществляла это под руководством членов ассоциации, которые время от времени выступали бы сторонами в урегулировании спорных вопросов по схеме. Этот принцип «справедливости» необходим для гарантии того, что усилия по урегулированию какого-либо спорного вопроса не зависели от взаимоотношений между членами ассоциации, включая финансовые взаимоотношения.

2 Термин «персонал, участвующий в урегулировании спорных вопросов» используется для признания того факта, что у агента имеется исполнительный персонал, не вовлеченный в урегулирование спорных вопросов (например, исполнительный директор, директор по производству или финансовый директор), но заключающий контракты и вовлеченный в другого рода взаимоотношения с участниками бизнеса, никак не связанные с обращениями с жалобами. Справедливое и независимое решение является неотъемлемой частью урегулирования каждого спорного вопроса.

Справедливость лучше всего может быть достигнута путем совокупности действий, таких как:

- применение консультативных или определяющих методов в соответствии с изданными процедурами, доступными для сторон до начала каждого процесса; такие процедуры и их применение должны всем сторонам предоставлять полные, справедливые и равные права на участие в любом из методов и обеспечивать, чтобы все рекомендации или решения были основаны на доказательствах и аргументах, приведенных представителю по разрешению спорных вопросов;
- принятие политики конфликта интересов и правил этичного поведения для персонала и представителя по разрешению спорных вопросов и их назначение для участия в процессе урегулирования спорных вопросов только в том случае, если ожидается, что они будут объективными; отношения, мнение или интересы персонала, участвующего в урегулировании спорных вопросов, не должны влиять на его/ее поведение, например, если представитель по разрешению спорных вопросов был нанят одной из сторон, это может повлиять на его способность поддерживать свою объективность;
- обеспечение, чтобы на компенсацию (при наличии таковой) представителей по разрешению спорных вопросов не влияла сущность конкретных соглашений, рекомендаций или определяющих решений;
- освобождение представителя по разрешению спорных вопросов от его обязанностей только при наличии на это какой-либо причины;
- назначение представителя по разрешению спорных вопросов до определенной степени уменьшает возможность оказания повторных услуг;
- если агент полностью или частично финансируется организацией — одной из сторон в споре, необходимо, чтобы финансирование не оказывало влияния на принятие решения в конкретном спорном вопросе;
- раскрытие сторонам личных данных представителя по разрешению спорных вопросов, выбранного для урегулирования спорных вопросов, вместе с информацией обо всех отношениях, которые этот представитель имеет с какой-либо из сторон, что скорее всего будет рассматриваться как фактор, влияющий на его беспристрастность; сторонам должна быть предоставлена возможность смены представителя по разрешению спорных вопросов при наличии достаточных для этого обоснований;
- обеспечение доступности для истцов услуг технических экспертов (включая экспертов по правовым вопросам), где это будет применимо и необходимо для справедливого урегулирования спорных вопросов;
- если это разрешено местным законодательством, обеспечение принудительной дачи свидетельских показаний при применении определяющего метода, если это необходимо для справедливого урегулирования спорных вопросов;

- четкое информирование сторон о сфере полномочий представителя по разрешению спорных вопросов и обеспечение, чтобы любая рекомендация или определяющее решение не выходило за рамки этих полномочий;
- заблаговременное раскрытие сторонам критериев, используемых в рекомендациях или определяющих решениях;
- информирование организации и истца о рекомендации или решении, с обоснованием простым языком и в письменной форме, достаточно детальным для того, чтобы его можно было эффективно исполнить.

Примечание — Если это не противоречит закону, в основе определяющих решений могут лежать юридические принципы, непредвзятость, правила или их совокупность;

- в случае принятия сторонами рекомендации по урегулированию спорного вопроса ее документирование в письменной форме для того, чтобы она имела юридическую силу;
- определение, действуют ли стороны в соответствии с соглашением или определяющим решением.

Приложение G
(обязательное)

Рекомендации по компетентности

G.1 Общие положения

Персонал организации, агенты и представители должны обладать личными качествами, навыками, подготовкой и опытом, необходимыми для надлежащего исполнения своих обязанностей, поддерживаемыми и улучшаемыми посредством дополнительного опыта работы, постоянного обучения, включая наставничество и проведение периодической повторной оценки.

Компетентность может быть обеспечена несколькими представленными ниже способами.

G.2 Квалификация

Квалификация персонала и представителей должна обеспечить надлежащий уровень их навыков в урегулировании спорных вопросов и подчеркивать такие важнейшие их качества, как профессионализм и честность.

G.3 Подготовка

Персоналу и представителям должна быть предоставлена возможность обучения требуемым знаниям и навыкам, например:

- всем действующим правовым требованиям, относящимся к спору;
- важности соблюдения справедливости и методам ее достижения;
- доступным методикам оказания содействия сторонам;
- политикам и процедурам, применимым к реализации каждого метода урегулирования спорных вопросов, к которому они относятся;
- всем юридическим принципам, правилам или принципам непредвзятости, применяемым в отношении спорного вопроса.

Примечание — В зависимости от вида споров, оснований выданных рекомендаций или устанавливающих решений, а также предпочтений организации официальная правовая подготовка и лицензирование представителей по разрешению спорных вопросов не являются обязательными, если это не требуется законом.

G.4 Периодическая оценка

Должна проводиться периодическая оценка деятельности и квалификации представителей, а также критериев их квалификации, установленных агентом.

Примечание — Дополнительные рекомендации по компетентности персонала приведены в ИСО 10015.

Приложение Н
(обязательное)

Рекомендации по своевременности

Спорный вопрос должен быть урегулирован так быстро, как это возможно, с учетом предмета спора и применяемого процесса.

Для реализации данного принципа будет полезно установить ожидаемые временные рамки для завершения каждого из предложенных методов и сообщить об этом всем заинтересованным сторонам. Временные рамки должны обладать достаточной гибкостью с учетом различной сложности спорных вопросов и потребностей сторон в каждом конкретном случае.

На временные рамки могут влиять законодательные требования. Стороны и агент разделяют ответственность за соответствие установленных временных рамок.

Полезно прослеживать ход урегулирования спорного вопроса и информировать об этом стороны.

Своевременность также важна, когда сторонам дано право на использование судебных процедур или использование методов другого агента в течение установленного интервала времени. Продление срока процесса урегулирования спорных вопросов может задержать передачу дела в суд. Своевременность лучше всего может быть достигнута, если представитель организации в урегулировании спорных вопросов обладает четко определенными полномочиями по разрешению спора или может быстро получить одобрение от вышестоящих лиц организации.

Приложение I
(обязательное)

Рекомендации по прозрачности

I.1 Общие положения

Достаточная информация о процессе урегулирования спорных вопросов, агенте и его деятельности должна быть раскрыта истцам, организациям и общественности.

Организации должны обеспечить, чтобы эта информация была доступна для всех заинтересованных сторон.

I.2 Информация о процессе, методах и деятельности

Полезная информация об услугах агента и его деятельности включает в себя:

- все контактные данные агента;
- виды споров и доступные методы их урегулирования;
- способ, которым может быть инициировано применение любого метода, в том числе все предписанные выплаты;
- способ участия сторон (лично, по телефону, по почте или онлайн);
- способ определения, отбора и проверки квалификации и беспристрастности представителей по разрешению спорных опросов;
- основания для урегулирования спорных вопросов (например, закон, объективность, правила) и доступные средства;
- временные рамки, которые должны быть соблюдены;
- действия, приводящие к вынесению определяющего решения или вознаграждению;
- политика конфиденциальности;
- финансируется ли агент организацией — одной из сторон в споре, и какие существуют меры безопасности, гарантирующие, что данное финансирование не влияет на конкретные заключения, рекомендации и устанавливающие решения.

I.3 Ежегодный отчет

Организации должны признавать, что публикация ежегодного отчета агента может дать показательную оценку агента и его деятельности. Ежегодный отчет может включать в себя:

- число полученных жалоб, решенных и нерешенных спорных вопросов в рамках каждого метода урегулирования спорных вопросов, а также число рекомендаций или устанавливающих решений, удовлетворяющих все, некоторые или никакие из полученных запросов о взыскании;
- своевременность разрешения судебного спора;
- выявление систематических проблем в ходе процесса урегулирования спорных вопросов.

Опубликованные данные не должны идентифицироваться ни с одной конкретной организацией без ее согласия.

I.4 Публикация индивидуальных результатов урегулирования спорных вопросов

В соответствующих обстоятельствах (например, если объем дела невелик, но польза от обучения будет велика) и с учетом конфиденциальности данные индивидуальных результатов урегулирования спорных вопросов (рекомендации, устанавливающие решения, соглашения и связанная с ними информация) могут быть опубликованы при согласии всех сторон.

Приложение J
(справочное)

Рекомендации по выбору агентов

Факторы, которые организация должна принимать во внимание при выборе агента, следующие:

- оценка на предмет выбора агентом настоящего стандарта или другого подобного стандарта, рассматривающего урегулирование спорных вопросов;
- репутация агента среди потребителей организации, потребительских и промышленных ассоциаций, средств массовой информации, учреждений по защите прав потребителей;
- результаты, полученные из независимых оценок, анализа со стороны руководства или исследования потребителей, по которым можно судить о тенденциях (например, в отношении функционирования), если это применимо;
- рекомендации других организаций, пользовавшихся услугами данного агента;
- степень соответствия агента и используемых им методов ценностям организации;
- степень соответствия агента потребностям организации, его финансовое состояние и возможность исполнения обязательств перед организацией и ее истцами;
- возможность координации методов агента с процессами обращения с жалобами и другими оперативными процессами организации, включая используемые способы обмена информацией;
- степень соответствия методов агента потребностям организации, включая способ представления дел представителю по разрешению спорных вопросов (например, устно или письменно);
- степень, до которой предлагаемые агентом методы урегулирования спорных вопросов могут содействовать быстрому урегулированию спора;
- прямые и косвенные затраты организации и истцов;
- степень, в которой у агента имеются в наличии достаточные ресурсы для принятия, прослеживания и разрешения споров тех видов и масштабов, с которыми он согласился работать,
- наличие у агента нанятых или доступных представителей по разрешению спорных вопросов и технических экспертов (включая экспертов по правовым вопросам) в достаточном количестве и обладающих соответствующей квалификацией;
- наличие у агента средств для ведения дела, когда организация и истец удалены друг от друга на большие расстояния, например при международных конфликтах;
- наличие у агента процессов мониторинга, оценки и постоянного улучшения услуг по урегулированию спорных вопросов.

Приложение К
(справочное)

Рекомендации по политике урегулирования спорных вопросов

К.1 Предварительные обязательства

При определении необходимости взятия на себя предварительных обязательств по урегулированию спорных вопросов организация должна учитывать их значимость для своих усилий по достижению удовлетворенности потребителей в целом, а также других политик и целей. Организация должна принимать во внимание такие факторы, как:

- возможное улучшение репутации организации,
- все законодательные и другие обязательные требования или меры поощрения;
- любые требования или меры поощрения участия в программах урегулирования спорных вопросов от ассоциаций,
- полезность статистических отчетных данных поставщика для процессов повышения качества и улучшения организации,
- возможные преимущества взятия на себя предварительных обязательств для поддержания готовности потребителя воспользоваться процессом;
- желаемая для истцов финансовая ценность принятых решений;
- возможность снижения затрат, которые в противном случае могли бы пойти на судебные издержки,
- ожидаемое число жалоб, которые могут остаться неурегулированными в рамках внутреннего процесса обработки жалоб в организации.

К.2 Участие в индивидуальном порядке

Если организация не взяла на себя предварительных обязательств по урегулированию спорных вопросов, она должна распространить среди всех сотрудников, вовлеченных в работу с жалобами, критерии для определения необходимости участия в урегулировании спорных вопросов в индивидуальном порядке. Такие критерии должны учитывать следующие факторы:

- спорная сумма и другие желаемые выплаты,
- любые преимущества избежания суда, такие как снижение затрат;
- законодательные и другие обязательные требования и меры поощрения;
- потенциальное воздействие неурегулирования спорного вопроса на взаимоотношения организации с данным потребителем и ее репутацию в целом.

Приложение L
(справочное)

Рекомендации по элементам проекта урегулирования спорных вопросов

Существует множество проектов урегулирования спорных вопросов, каждый из которых имеет свои преимущества и недостатки. Рекомендации по-разному применяются в зависимости от проекта. Они могут быть установлены агентами, предлагающими услуги по урегулированию спорных вопросов на рынке в общем виде, или агентами, являющимися ассоциациями, или выбраны ими для урегулирования спорных вопросов между своими членами и другими организациями.

В таблице L.1 представлены различные элементы проектов урегулирования спорных вопросов, не являющиеся исчерпывающими.

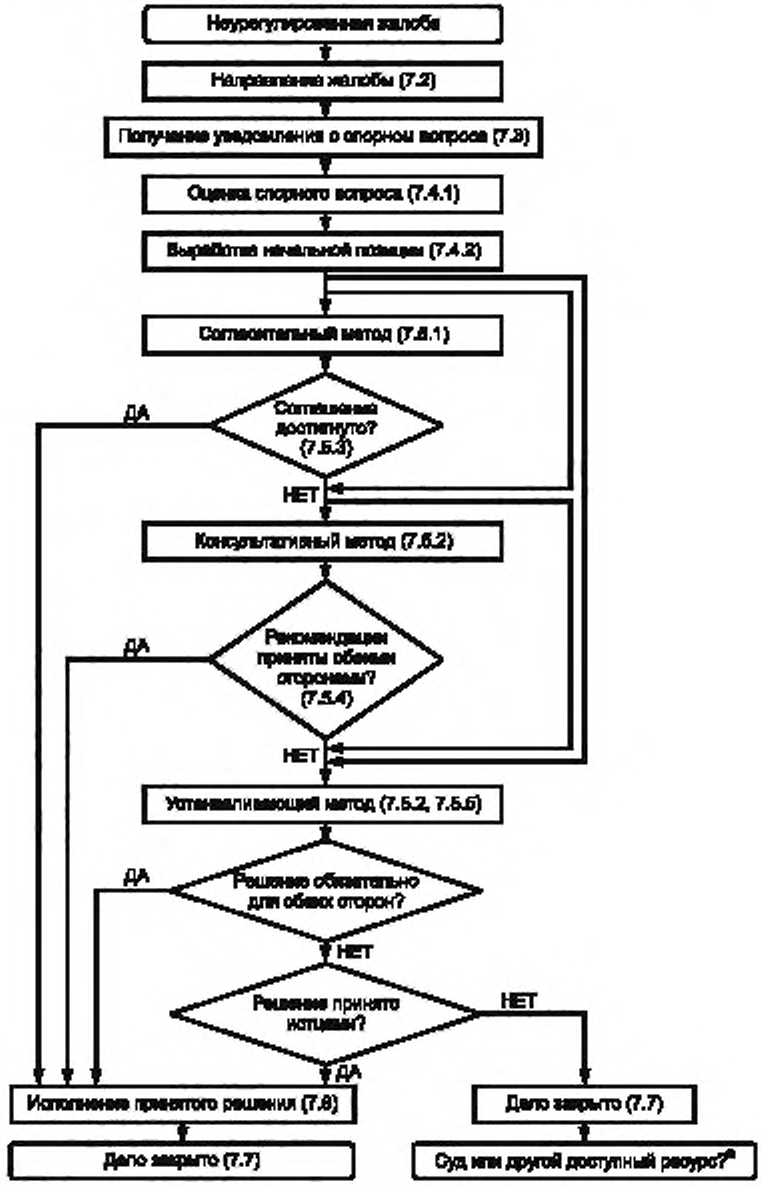
Таблица L.1 — Рекомендации по элементам проекта урегулирования спорных вопросов

Элемент проекта	Примеры
Какова организационно-правовая форма агента?	Промышленная ассоциация; ассоциация потребителей; некоммерческая организация; коммерческая организация; индивидуальный предприниматель
Споры каких видов может регулировать агент?	Нарушение гарантийных обязательств, несвоевременность поставки, ложная реклама, нарушение контракта, надежность продукции
Какие методы урегулирования спорных вопросов могут быть предложены?	Согласительный, консультативный и/или устанавливающий (обязательный или необязательный)
Как будет осуществлено финансирование спора?	Отчисления от одной или обеих сторон; членские взносы в рамках ассоциации; правительственные или благотворительные гранты
Какие методы урегулирования спорных вопросов будут использованы в индивидуальных спорах?	Только соглашение; только устанавливающее решение; соглашение и устанавливающее решение, при необходимости
Какова квалификация представителей по разрешению спорных вопросов?	Должны пройти 40-часовой курс подготовки; должны обладать 10-летним опытом работы в соответствующей сфере; должны быть юристами
Как будет достигнута независимость?	Этичные правила поведения; сбалансированный орган управления во главе с несколькими акционерами; представители по разрешению спорных вопросов, нанятые агентом; представители по разрешению спорных вопросов изолированы от другого персонала агента
Какие критерии будут использованы при принятии решений об урегулировании спорных вопросов?	Точное выполнение законодательных принципов, следование правилам и/или беспристрастность
Каковы временные рамки урегулирования спора?	Принятие решения в течение 60 дней; попытка соглашения будет предпринята за 40 дней до вынесения окончательного решения
В какой форме доступно урегулирование спорных вопросов?	Лично; по телефону; через письменные документы; онлайн

Приложение М
(справочное)

Блок-схема урегулирования спорных вопросов

На рисунке М.1 представлены различные этапы урегулирования спорных вопросов.



[a] Истец может воспользоваться своим правом выйти из процесса урегулирования спорного вопроса в любое время и на любом этапе. Здесь могут быть ограничения, зависящие от обстоятельств (например, от взаимоотношений между организациями).

Рисунок М.1 — Блок-схема урегулирования спорных вопросов

Приложение N
(справочное)

Сведения о соответствии национального стандарта Российской Федерации ссылочному международному стандарту

Таблица N.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта Российской Федерации
ИСО 9000:2005	ГОСТ Р ИСО 9000—2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Библиография

[1] ISO 9001	Quality management systems — Requirements
[2] ISO 9004:2000	Quality management systems — Guidelines for performance improvements
[3] ISO 10001	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
[4] ISO 10002:2004	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
[5] ISO 10015	Quality management — Guidelines for training
[6] ISO/IEC Guide 37	Instructions for use of products of consumer interest

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.10 Т59 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: урегулирование спорных вопросов, методы урегулирования спорных вопросов, агент, представитель по решению спорных вопросов, соглашение, рекомендация, устанавливающее решение, термины и определения

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 01.09.2009. Подписано в печать 14.10.2009. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,18. Уч.-изд. л. 3,10. Тираж 663 экз. Зак. 716.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru