ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 10002— 2007

Менеджмент организации

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ РУКОВОДСТВО ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

ISO 10002:2004
Quality management — Customer satisfaction — Guideline for complaints handling in organizations (IDT)

Издание официальное

БЗ 7—2007/196

Москва
Стандартинформ
2007

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 «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (ОАО «НИЦ КД») и Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Перспективные производственные технологии, менеджмент и оценка рисков» на основе собственного аутентичного перевода стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2007 г. № 283-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (ISO 10002:2004 «Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (подраздел 3.5).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении J

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, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2007

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

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 2
4 Основные руководящие принципы . . . 2
5 Структура обработки претензий . . . 3
6 Планирование и разработка . . . 4
7 Основные виды деятельности процесса управления претензиями . . . 5
8 Обслуживание и улучшение . . . 6
Приложение A (справочное) Рекомендации для малого бизнеса . . . 9
Приложение B (справочное) Форма для предъявления претензии . . . 10
Приложение C (справочное) Объективность процесса управления претензиями . . . 11
Приложение D (справочное) Дополнительная форма для предъявления претензии . . . 12
Приложение E (справочное) Ответные действия по урегулированию претензий . . . 15
Приложение F (справочное) Блок-схема урегулирования претензии . . . 16
Приложение G (справочное) Руководство по постоянному мониторингу . . . 17
Приложение H (справочное) Аудит . . . 19
Приложение J (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам . . . 19

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий стандарт является руководством по разработке и внедрению результативного и эффективного процесса управления претензиями для всех типов коммерческой или некоммерческой деятельности, включая деятельность, связанную с электронной торговлей. Стандарт предназначен для организаций и потребителей, предъявляющих претензии, и других заинтересованных сторон.

Информация, полученная в процессе работы с претензиями, может использоваться для совершенствования продукции и процессов и, если претензии должным образом обработаны, может улучшить репутацию организации независимо от ее размера, местоположения и сферы деятельности. Настоящий стандарт приобретает еще большее значение на международном рынке, где от организаций требуется открытость при управлении претензиями.

Потребность в результативном и эффективном процессе управления претензиями испытывают организации — производители продукции и организации — потребители этой же продукции.

Примечание — В тексте стандарта термин «продукция» является синонимом термина «услуга».

Работа с претензиями рассмотрена в настоящем стандарте с точки зрения процессного подхода и поэтому способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с претензиями, связанными с неудовлетворенностью потребителей, может открыть новые возможности повышения лояльности потребителей и конкурентоспособности организации.

Внедрение процесса управления претензиями может привести к следующим результатам:

- предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями;
- повышению способности организации последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией на взаимное удовлетворение интересов предъявляющего претензию и организации;
- повышению способности организации отслеживать основные тенденции рынка, устранять причины претензий и постоянно улучшать деятельность организации;
- созданию в организации подхода к урегулированию претензий, ориентированного на потребителя, и поощрение персонала к совершенствованию навыков при работе с потребителями;
- обеспечению основы для постоянного анализа процесса управления претензиями, разрешения претензий и проведения процесса улучшения деятельности организации при работе с претензиями.

Организация может по желанию использовать процесс управления претензиями совместно с другими документами по удовлетворенности потребителя и процессами по урегулированию споров.

0.2 Связь с ИСО 9001:2000 и ИСО 9004:2000

Стандарт применяют совместно со стандартами серии ИСО 9000 и может использоваться для достижения целей ИСО 9001 и ИСО 9004. Стандарт также может быть использован самостоятельно.

ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться организациями для целей сертификации или заключения контрактов. Процесс управления претензиями, рассмотренный в настоящем стандарте, может использоваться как элемент системы менеджмента качества.

Настоящий стандарт не предназначен для целей сертификации или при заключении контрактов.

ИСО 9004 содержит рекомендации по постоянному улучшению деятельности организации. Применение ИСО 10002 направлено на улучшение работы организации в области работы с претензиями, повышение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Применение стандарта может помочь организациям постоянно улучшать качество продукции на основе обратной связи с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Менеджмент организации

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ РУКОВОДСТВО ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Organization management. Customer satisfaction.
Guidelines for complaints handling in organizations

Дата введения — 2008—06—01

1 Область применения

Стандарт содержит руководство по управлению претензиями, связанными с продукцией, включая планирование, разработку, производство, обслуживание и улучшение. Процесс по управлению претензиями может использоваться в качестве одного из процессов системы менеджмента качества организации.

Настоящий стандарт не применим к трудовым спорам и спорам, переданным для решения третьей стороне вне организации.

Настоящий стандарт предназначен для использования организациями всех размеров и сфер деятельности. Руководство для предприятий и организаций малого бизнеса приведено в приложении А.

Настоящий стандарт рассматривает следующие аспекты работы с претензиями:

a) увеличение удовлетворенности потребителя путем создания социальной среды, ориентированной на потребителя, открытой для обратной связи (включая претензии), разрешения любых полученных претензий и повышения способности организации к совершенствованию своей продукции и качества обслуживания потребителя;

b) вовлечение и принятие обязательств высшим руководством путем адекватного менеджмента ресурсов (включая обучение персонала);

c) исследование и ориентация на потребности и ожидания предъявляющих претензию;

d) создание открытого, удобного в использовании для предъявляющих претензию и эффективного процесса по управлению претензиями;

e) анализ и оценка претензий, направленных на повышение качества продукции и обслуживание потребителей;

f) аудит процесса по управлению претензиями;

g) анализ результативности и эффективности процесса по управлению претензиями.

Настоящий стандарт не заменяет установленные в соответствии с законодательными и обязательными требованиями права и обязанности организации и потребителя.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

ИСО 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Примечание — В ИСО 9000:2000 термин «продукция» (см. 3.4.2) определен как «результат процесса», который включает четыре категории продукции: услуги, программное обеспечение, аппаратные средства ЭВМ и обработанные материалы. В тексте настоящего стандарта термин «продукция» может также означать «услугу».

3.1 **предъявляющий претензию** (complainant): Лицо, организация или ее представитель, подающее претензию.

3.2 **претензия** (complaint): Выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

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

Пример — Потребитель, клиент, заказчик, розничный торговец, бенефициар и покупатель [см. 3.3.5 ИСО 9000]

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

Примечание — Термин приведен в 3.1.4 ИСО 9000. Примечания удалены.

3.5 **обслуживание потребителя** (customer service): Взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции.

3.6 **обратная связь** (feedback): Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями.

3.7 **заинтересованная сторона** (interested party): Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Примечание — Термин приведен в 3.3.7 ИСО 9000. Пример и примечание удалены.

3.8 **цель** (objective): Результат, к которому стремятся в области работы с претензиями.

3.9 **политика** (policy): Общие намерения и направления деятельности организации в области работы с претензиями, официально сформулированные высшим руководством.

3.10 **процесс** (process): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Примечание — Термин приведен в 3.4.1 ИСО 9000. Примечания удалены.

4 Основные руководящие принципы

4.1 Общие положения

Основные руководящие принципы эффективного управления претензиями изложены в 4.2—4.10.

4.2 Возможность визуального доступа

Информация о месте и способе предъявления претензии должна быть доведена до потребителя, персонала и других заинтересованных сторон и должна быть доступной.

4.3 Доступность

Необходимо обеспечить для всех предъявляющих претензию легкий доступ к процессу управления претензиями, а также к информации с подробным описанием порядка подачи и решения претензий. Процесс управления претензиями и дополнительная информация должны быть просты для понимания и использования. Информация должна быть изложена доступным языком. Вне зависимости от изложения и оформления, использованных при предложении и/или поставке продукции, включая альтернативные формы (например крупный шрифт, шрифт Брайля или аудиозапись), необходимо обеспечить доступ ко всей необходимой информации о процессе управления претензиями и необходимую помощь при подаче претензии (см. приложение В) таким образом, чтобы не причинить вреда предъявляющему претензию.

4.4 Быстрое реагирование на претензию

Организация должна немедленно дать подтверждение о получении претензии лицу, предъявляющему претензию. Претензии необходимо рассматривать в соответствии с их срочностью. Например, вопросы, связанные со здоровьем и безопасностью людей, должны быть рассмотрены немедленно. Процесс работы с претензиями должен обеспечивать вежливое обращение персонала с лицом, предъ-

являющим претензию, а также обязательное информирование предъявляющего претензию о сроках рассмотрения и продвижении в работе по претензии.

4.5 Объективность

Каждую претензию следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с претензиями (см. приложение С).

4.6 Издержки

Доступ к процессу по работе с претензиями должен быть бесплатным для предъявляющего претензию.

4.7 Конфиденциальность

Личная информация о предъявляющем претензию должна быть (при необходимости) доступна для работы с претензией внутри организации и активно защищена от несанкционированного доступа, если потребитель или предъявляющий претензию требует ограничения доступа к ней.

4.8 Ориентация на потребителя

Организация должна в своей деятельности ориентироваться на потребителя, быть открытой для обратной связи (включая претензии) и принимать на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию претензий.

4.9 Ответственность

Организация должна обеспечивать установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, отчетность по их результатам должна быть четко установлена.

4.10 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение процесса управления претензиями и качества продукции должно быть неизменной целью организации.

5 Структура обработки претензий

5.1 Обязательства

Организация должна принимать на себя активные обязательства по результативному и эффективному управлению претензиями. Особенно важно, чтобы эти обязательства демонстрировались и исходили от высшего руководства организации.

Принятые гарантии и обязательства реагирования на претензии предоставляют возможность и персоналу, и потребителям вносить свой вклад в совершенствование продукции и процессов организации.

Эти обязательства должны быть учтены при определении, принятии и доведении до сведения персонала и потребителей политики и процедур управления претензиями. В обязательства руководства должно входить выделение необходимых ресурсов, включая затраты на обучение.

5.2 Политика

Высшее руководство должно установить четко сформулированную политику управления претензиями, ориентированную на потребителя. Политика должна быть доступна и доведена до сведения всего персонала. Политика также должна быть доступна потребителям и другим заинтересованным сторонам. На основе политики должны быть установлены процедуры и цели процесса управления претензиями для каждой операции и всех функциональных обязанностей.

При установлении политики и целей процесса управления претензиями должны быть приняты во внимание следующие факторы:

- установленные законодательные и обязательные требования;
- финансовые, производственные и организационные требования;
- входные данные от потребителей, персонала и других заинтересованных сторон.

Политика в области качества и политика по управлению претензиями должны быть согласованы.

5.3 Ответственность и полномочия

5.3.1 Высшее руководство должно нести ответственность за следующую деятельность:

a) обеспечение установления процесса и целей управления претензиями;

b) обеспечение в соответствии с политикой организации управления претензиями планирования, разработки, осуществления, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения процесса управления претензиями;

c) идентификацию и распределение необходимых административных ресурсов для достижения результативности и эффективности процесса управления претензиями;

d) содействие распространению понимания организацией важности процесса управления претензиями и необходимости ориентации на потребителя;

e) обеспечение доведения до потребителей, предъявляющих претензию, и других заинтересованных сторон в легкой и доступной форме информации о процессе управления претензиями (см. приложение С);

f) назначение представителя руководства по управлению претензиями, определение его ответственности и полномочий в дополнение к ответственности и полномочиям, приведенным в 5.3.2;

g) обеспечение быстрого и эффективного процесса уведомления высшего руководства о любых существенных претензиях;

h) периодический анализ процесса управления претензиями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

5.3.2 Представитель руководства по управлению претензиями должен нести ответственность за следующие действия:

a) определение и функционирование процессов мониторинга, оценки и представления отчетов;

b) представление отчетов высшему руководству о функционировании процесса управления претензиями и необходимости улучшений;

c) поддержку результативного и эффективного функционирования процесса управления претензиями, включая набор и обучение персонала, технологические требования, требования к документам, соблюдение запланированных сроков урегулирования претензий и других требований, а также проведение анализа процесса.

5.3.3 Руководители организации различных структурных подразделений, вовлеченные в процесс управления претензиями в рамках своих полномочий, должны быть ответственны за следующие действия:

a) обеспечение внедрения процесса управления претензиями;

b) взаимодействие с представителем руководства по управлению претензиями;

c) обеспечение содействия распространению понимания процесса управления претензиями и необходимости ориентации на потребителя;

d) обеспечение легкого доступа к информации о процессе управления претензиями;

e) представление отчетов о деятельности и принятых решениях по управлению претензиями;

f) обеспечение проведения мониторинга процесса управления претензиями и регистрации его результатов;

g) обеспечение проведения соответствующих действий с целью устранения проблемы, предупреждения ее повторного возникновения и ведения регистрационных записей;

h) обеспечение доступности данных по управлению претензиями для анализа со стороны высшего руководства.

5.3.4 Весь персонал, непосредственно работающий с потребителями и предъявляющими претензию, должен:

- быть обучен управлению претензиями;
- соблюдать требования к представлению установленных отчетов по любому виду работ с претензиями;
- вежливо обращаться с потребителями, быстро рассматривать претензии или направлять их ответственному исполнителю;
- показывать хорошие межличностные и коммуникативные навыки.

5.3.5 Весь персонал должен:

- знать о своей роли, ответственности и полномочиях относительно претензий;
- знать последовательность процедур и предоставляемую предъявляющему претензию информацию;
- представлять отчеты по претензиям, оказывающим существенное воздействие на организацию.

6 Планирование и разработка

6.1 Общие положения

Для повышения лояльности, удовлетворенности потребителя и повышения качества продукции организация должна запланировать и разработать результативный и эффективный процесс управления претензиями. В соответствии с политикой и целями управления претензиями этот процесс должен включать в себя набор взаимосвязанных и согласованно функционирующих видов деятельности и использование различных человеческих, информационных, материальных, финансовых ресурсов и ресурсов

инфраструктуры. Организация должна использовать современные методы управления претензиями, применяемые другими организациями.

6.2 Цели

Высшее руководство организации должно обеспечить определение целей по управлению претензиями для соответствующих подразделений и на соответствующих уровнях. Цели в управлении претензиями должны быть измеримыми и согласованными с политикой по управлению претензиями. Цели следует устанавливать через запланированные интервалы времени и иметь критерии их достижения.

6.3 Деятельность

Высшее руководство должно обеспечивать планирование процесса управления претензиями для поддержания и повышения удовлетворенности потребителей. Процесс управления претензиями может быть взаимосвязан и согласован с другими процессами системы менеджмента качества организации.

6.4 Ресурсы

Высшее руководство организации должно определить и обеспечить ресурсы, необходимые для поддержания результативного и эффективного процесса управления претензиями. Это такие ресурсы как персонал, обучение, процедуры, документы, поддержка специалистов, материалы, оборудование, компьютерные аппаратные средства, программное обеспечение и финансы.

Важными ресурсами процесса управления претензиями являются отбор, поддержка и обучение вовлеченного в процесс персонала.

7 Основные виды деятельности процесса управления претензиями

7.1 Обратная связь

Информация о процессе управления претензиями в виде брошюр, памфлетов или информации на электронных носителях должна быть легко доступна потребителям, предъявляющим претензии и другим заинтересованным сторонам. Эта информация должна быть изложена понятным языком и в доступной для всех форме, обеспечивая непричинение вреда предъявляющему претензию. Примеры необходимой информации:

- сведения о месте подачи претензии;
- сведения о форме подачи претензии;
- сведения, предоставляемые предъявляющим претензию (см. приложение В);
- процесс обработки претензии;
- интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса;
- предложения предъявляющего претензию по исправлению ситуации, включая внешние средства (см. 7.9);
- способы получения предъявляющим претензию информации о состоянии претензии.

7.2 Получение претензии

После первоначального получения претензия вместе с дополнительной информацией должна быть зарегистрирована, и ей должен быть присвоен уникальный идентификационный код. При записи первоначальной претензии должны быть определены средства и методы решения проблемы, предлагаемые предъявляющим претензию, а также любая другая информация, необходимая для эффективной обработки претензии, включая в себя:

- описание претензии и необходимые дополнительные данные;
- требуемые средства для решения;
- описание объекта претензии (продукция или процесс обслуживания);
- ожидаемый срок ответа;
- данные о персонале, подразделении, организации и/или сегменте рынка;
- немедленное рассмотрение претензии после подачи претензии.

Дальнейшее руководство приведено в приложениях В и D.

7.3 Прослеживаемость претензии

Претензию следует прослеживать от момента ее получения до полного завершения процесса управления претензией, когда предъявляющий претензию будет удовлетворен или принято заключительное решение. Предъявляющий претензию по запросу и через запланированные регулярные интервалы времени, по крайней мере во время первоначально установленного срока исполнения, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления претензией.

7.4 Подтверждение претензии

Получение каждой претензии должно быть немедленно подтверждено предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте).

7.5 Первоначальная оценка претензии

После получения каждой претензии должна быть проведена ее первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также должна быть проведена оценка необходимости и возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии.

7.6 Расследование претензий

Все разумные усилия должны быть предприняты для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с претензией. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий претензии.

7.7 Ответ на претензии

После соответствующего расследования обстоятельств и данных по претензии организация должна предложить ответные действия (см. приложение Е), например исправление проблемы и/или предупреждение ее повторного появления в будущем. Если претензия не может быть немедленно удовлетворена, то организация должна найти способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки (см. приложение F)

7.8 Обратная связь по принятому решению

Решение или любые действия, связанные с претензией и имеющие отношения к предъявляющему претензию или вовлеченному персоналу, должны быть доведены до них немедленно после принятия решения или выполнения соответствующих действий.

7.9 Завершение действий по управлению претензией

Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

Если предъявляющий претензию не согласен с предложенным решением или действием, то претензия должна оставаться открытой. Такой статус претензии должен быть зарегистрирован, а предъявляющий претензию должен быть проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий.

Организация должна проводить мониторинг действий по управлению претензией до тех пор, пока не будут использованы все разумные внутренние и внешние возможности для удовлетворения предъявляющего претензию.

8 Обслуживание и улучшение

8.1 Сбор информации

Организация должна регистрировать записи о ходе процесса управления претензиями. Организация должна установить и внедрить процедуры записей претензий и ответов на них, необходимые для использования этих записей и управления ими, а также должна быть обеспечена защита любой личной информации и конфиденциальности предъявляющего претензию. Процедура ведения записей должна включать в себя:

a) определение последовательных шагов по идентификации, сбору, классификации, обслуживанию, хранению и уничтожению записей;

b) при регистрации записей по управлению претензиями и обслуживанию полученных записей — обеспечение предельной осторожности при хранении записей на электронных файлах и магнитных носителях, так как записи на этих носителях могут быть потеряны в результате плохого обращения или физического старения носителей;

c) ведение и поддержку в рабочем состоянии записей по видам обучения и инструктажу, проведенным с лицами, участвующими в процессе управления претензиями;

d) установление требований к ответам на запросы по представлению и передаче записей, поданных предъявляющим претензию или его агентом; они могут включать сроки выполнения, необходимую информацию (например, вид, адресат и формат информации);

e) определение способов и сроков раскрытия для общественности неперсонифицированных данных о претензиях.

8.2 Анализ и оценка претензий

Организация должна классифицировать и анализировать все претензии для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций и мер по устранению основных причин претензий.

8.3 Удовлетворенность предъявляющих претензию процессом управления претензиями

Организация должна вести постоянную работу по определению уровней удовлетворенности предъявляющих претензию процессом управления претензиями. Это могут быть выборочные опросы удовлетворенности предъявляющих претензию и/или другие методы.

Примечание — Один из методов повышения удовлетворенности процессом управления претензиями — это моделирование контакта между предъявляющим претензию и организацией.

8.4 Мониторинг процесса управления претензиями

Организация должна проводить постоянный мониторинг процесса управления претензиями, потребностей в ресурсах (включая человеческие ресурсы) и собираемых необходимых данных.

Организация должна проводить измерение процесса управления претензиями в соответствии с установленными критериями (см. приложение G).

8.5 Аудит процесса управления претензиями

Организация должна проводить аудиты работы и обеспечения ресурсами процесса управления претензиями через запланированные интервалы времени. Целью аудита является получение следующей информации:

- соответствие процесса управления претензиями установленным процедурам;
- пригодность процесса для достижения целей в управлении претензиями.

Аудит процесса управления претензиями может проводиться как часть аудита системы менеджмента качества, например в соответствии с ИСО 19011. Результаты аудита следует учитывать при анализе со стороны руководства для идентификации проблемы и улучшения процесса управления претензиями. Аудит должен проводиться компетентными лицами, не зависимыми от проверяемой деятельности. Детальные требования к аудиту представлены в приложении Н.

8.6 Анализ процесса управления претензиями со стороны высшего руководства

8.6.1 Высшее руководство организации должно анализировать процесс управления претензиями через запланированные интервалы времени для следующих целей:

- оценки текущей пригодности, адекватности, результативности и эффективности процесса;
- идентификации и анализа случаев несоответствия продукции требованиям охраны здоровья, безопасности, экологии, обязательным и другим обязательным требованиям, а также требованиям потребителей;
- идентификации и устранения несоответствий в продукции;
- идентификации и устранения несоответствий процесса;
- оценки возможностей улучшения процесса управления претензиями и предлагаемой продукции и потребностей в их изменениях;
- оценки необходимости изменения политики и целей в управлении претензиями.

8.6.2 Входные данные для анализа со стороны высшего руководства должны включать в себя:

- внутренние факторы, такие как изменения в политике, целях, организационной структуре, продукции и доступных ресурсах;
- внешние факторы, такие как изменения в законодательстве, способах конкуренции и/или технологиях;
- характеристики полноты выполнения процесса управления претензиями, включая анализ удовлетворенности потребителя и результаты постоянного мониторинга процесса;
- результаты аудитов;
- статус корректирующих и предупреждающих действий;
- предпринятые действия по результатам предыдущего анализа со стороны руководства;
- рекомендации по улучшению процессов организации.

8.6.3 Выходные данные анализа со стороны высшего руководства должны включать все решения и действия, относящиеся к следующему:

- повышению результативности и эффективности процесса управления претензиями;
- улучшению продукции;
- обеспечение необходимых ресурсов (например, обеспечение потребности в программах обучения).

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

8.7 Постоянное улучшение

Организация должна постоянно повышать результативность и эффективность процесса управления претензиями посредством корректирующих, предупреждающих действий и инновационных усовершенствований. Результатом подобной деятельности организации может стать постоянное улучшение качества продукции. Организация должна предпринимать необходимые действия с целью устранения причин существующих и потенциальных проблем, ведущих к претензиям, для предупреждения их появления. Организация должна:

- исследовать, идентифицировать и применять современные методы работы с претензиями;
- способствовать установлению в организации подхода, ориентированного на потребителя;
- стимулировать внедрение инноваций в управление претензиями;
- стремиться к образцовому поведению при работе с претензиями.

В качестве дополнительного руководства по общей методологии постоянного улучшения рекомендуется использовать ИСО 9004.

Приложение А
(справочное)

Рекомендации для малого бизнеса

Настоящий стандарт может применяться организациями любых размеров. Однако широко известно, что предприятия малого бизнеса ограничены в ресурсах, которые могут быть направлены на разработку и поддержание в рабочем состоянии процесса управления претензиями. Настоящее приложение устанавливает основные направления деятельности предприятий, ориентированные на достижение максимальной результативности и эффективности процесса управления претензиями.

Ключевые направления процесса управления претензиями и предлагаемая деятельность включают в себя:

- открытость для претензий — наличие заметной надписи на видном месте в организации или включение дополнительного пункта в накладные организации (см. 4.2), например: «Ваша удовлетворенность важна для нас. Пожалуйста, сообщите нам, если Вы не удовлетворены — мы хотим это исправить».
- сбор и запись претензий (см. приложения В и D);
- подтверждение получения претензии, если претензия не вручена лично, например, звонка по телефону или сообщения по электронной почте (см. 7.4);
- оценку обоснованности претензии, возможного ответного действия и назначение ответственного исполнителя (см. 7.5);
- принятие решения в максимально короткие сроки или дальнейшее расследование претензии и затем принятие решения о дальнейших действиях (см. 7.7);
- предоставление информации потребителю о планах работы с претензией и последующий анализ ответа потребителя. Оценка степени удовлетворенности потребителя предложенными действиями, при положительном ответе быстро (в пределах разумного) предпринять действие, ожидаемое потребителем с привлечением новейших методов в соответствующей сфере деятельности (см. 7.8);
- доведение до потребителя сведений обо всех действиях и оформление соответствующей записи о результате, если претензия все еще не урегулирована и потребитель не удовлетворен, то необходимо объяснить потребителю принятое решение и предложить возможные альтернативные варианты решения (см. 7.9),
- регулярный анализ претензий, т.е. краткий периодический анализ и более подробный ежегодный анализ для определения тенденций или очевидных факторов, требующих изменения, для устранения претензий, улучшения обслуживания или повышения удовлетворенности потребителей [см. приложение В и D.7 (приложение D)].

Для улучшения работы с претензиями может быть полезно посещение других аналогичных или иных организаций. Обмен опытом в области работы с претензиями потребителей может помочь в определении эффективных методов организации работы.

Приложение В
(справочное)

Форма для предъявления претензии

Типовая форма, представленная в настоящем приложении, содержит основную информацию, которая может помочь предъявляющему претензию ответить на ключевые вопросы, необходимые организации для управления претензией

1 Сведения о предъявляющем претензию

ФИО/организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Телефон _____

Факс _____

Электронная почта _____

ФИО и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего претензию (если применимо)

_____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

_____

2 Сведения о продукции

Номер изделия/заказа (если известно) _____

Описание _____

3 Проблемы, с которыми столкнулся предъявляющий претензию

Дата возникновения _____

Описание проблем _____

4 Требуемые средства

да ☐ нет ☐

_____

5 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

6 Приложения

Список приложенных документов

_____

_____

Приложение С
(справочное)

Объективность процесса управления претензиями

С.1 Общий

Принципы объективности процесса управления претензиями:

a) Открытость — широко доступный и понятый для вовлеченных лиц процесс управления претензиями. Процесс должен быть ясно изложен и доведен до сведения руководства, персонала и предъявляющих претензию.

b) Беспристрастность. Необходимо избегать любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию независимо от того, кто жалуется, человек или организация. Целью процесса должна стать защита человека, который жалуется, от давления на него. Акцент должен быть сделан на решение проблемы, а не на поиск виновных. Если претензия касается персонала, то должно быть проведено независимое расследование.

c) Конфиденциальность. Процесс должен быть предназначен для максимальной (в разумных пределах) защиты предъявляющего претензию и/или потребителя, насколько возможно. Важно соблюдать конфиденциальность для устранения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или дискриминации по отношению к нему.

d) Доступность. Организация должна обеспечить доступ предъявляющего претензию к процессу управления претензиями в любых обоснованных местах или в любое время. Информация о процессе управления претензиями должна быть доступна и изложена понятным языком и в форматах, доступных всем предъявляющим претензии. Если претензия затрагивает различных участников цепи поставки, то должен быть составлен общий план действий по урегулированию претензии. Процесс должен предусматривать возможность доступа к любой информации, выявленной в результате работы с претензией, для любых поставщиков организации, заинтересованных в урегулировании претензии, чтобы обеспечить им возможность улучшать свою деятельность.

e) Завершенность. Для установления контакта между людьми, представляющими разные стороны, вовлеченные в процесс управления претензией, необходимо выявление фактов, относящихся к делу, и проверка их объяснений всякий раз при появлении возможности.

f) Справедливость. Предоставление всем равных условий.

g) Чувствительность. Каждый случай должен быть рассмотрен с точки зрения его достоинств с учетом индивидуальных различий и потребностей сторон.

С.2 Объективность к персоналу

Процедуры управления претензиями должны обеспечивать объективность при анализе ошибок персонала, против которого направлена претензия. Это подразумевает:

- немедленное и полное информирование работников по любой претензии, касающейся их работы;
- обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки;
- информирование о продвижении расследования претензии и полученных результатов.

Необходимо, чтобы персоналу, против которого направлена претензия, было представлено подробное описание претензии перед его интервьюированием по этому вопросу. При этом должна быть соблюдена конфиденциальность.

Персонал должен быть уверен, что в процессе управления претензиями ему будет обеспечена необходимая поддержка. Необходимо приобщать персонал к изучению опыта работы с претензиями и анализу тенденций изменения требований предъявляющего претензию.

С.3 Отделение процедур управления претензиями от дисциплинарных процедур

Процедуры работы с претензиями должны быть отделены от дисциплинарных процедур организации.

С.4 Конфиденциальность

В дополнение к обеспечению конфиденциальности предъявляющего претензию процесс управления претензиями должен обеспечивать конфиденциальность в случае возникновения претензий (жалоб) против персонала. Детали таких претензий должны быть известны только непосредственно заинтересованным лицам.

Однако важно, чтобы конфиденциальность не использовалась в качестве оправдания плохой работы с претензией.

С.5 Мониторинг объективности

Организация должна проводить мониторинг ответов на претензии для обеспечения объективности работы с претензиями. Мониторинг ответов на претензии может включать в себя:

- регулярный мониторинг (например, ежемесячный) урегулированных претензий, отобранных случайным образом;
- анкетирование предъявляющих претензию на предмет объективности ответственного персонала при рассмотрении их претензий.

Приложение D
(справочное)

Дополнительная форма для предъявления претензии

В приложении представлена примерная форма (предназначенная только для внутреннего использования), которая содержит основную (ключевую) информацию и необходима организации для завершения работы с претензией.

1 Сведения о получении претензии

Дата претензии _____

Время получения претензии _____

ФИО получателя _____

Способ получения претензии телефон ☐, электронная почта ☐, Интернет ☐, лично ☐, почта ☐, другой ☐ _____

Уникальный идентификационный номер _____

2 Сведения о предъявляющем претензию

Форма приведения в приложении В

3 Подробности претензии

Регистрационный номер претензии _____

Необходимые данные о претензии _____

Кем передана претензия _____

4 Описание проблемы

Дата возникновения проблемы _____

Повторная проблема да ☐ нет ☐

Категория проблемы

1 ☐ Продукция не поставлена.

2 ☐ Сервис не обеспечен/обеспечен частично.

3 ☐ Задержка поставки продукции
продолжительность задержки _____.

4 ☐ Задержка при обеспечении сервиса
продолжительность задержки _____.

5 ☐ Дефектная продукция.

6 ☐ Недостаточный сервис
подробное описание _____

_____

_____.

7 ☐ Продукция не соответствует заказу.

8 ☐ Продукция не заказана.

9 ☐ Нанесен ущерб.

10 ☐ Отказ от выполнения гарантийных обязательств.

11 ☐ Отказ в продаже.

12 ☐ Отказ в обеспечении сервиса.

13 ☐ Коммерческие процедуры / методы продаж.

14 ☐ Неправильная информация.

15 ☐ Неадекватная информация.

16 ☐ Порядок расчетов.

17 ☐ Цена.

18 ☐ Увеличение цены.

19 ☐ Дополнительные расходы.

20 ☐ Необоснованная цена /счет.

21 ☐ Условия договора.

22 ☐ Страховая сумма по договору.

23 ☐ Оценка ущерба.

24 ☐ Отказ заплатить компенсацию.

25 ☐ Неадекватная компенсация.

26 ☐ Изменение договора.

27 ☐ Недостаточное выполнение договора.

28 ☐ Отмена /расторжение договора.

29 ☐ Отказ от сервиса.

30 ☐ Погашение ссуды.

31 ☐ Требование процентов.

32 ☐ Отказ от соблюдения обязательств.

33 ☐ Неправильное выставление счета.

34 ☐ Излишняя задержка при управлении претензией.

35 ☐ Другой тип проблемы _____

_____

_____

Дополнительная информация _____

_____

_____

5 Оценка претензии

Область применения и серьезность фактического и потенциального влияния претензии

Серьезность _____

Сложность _____

Воздействие _____

Потребность в немедленном действии да ☐ нет ☐

Готовность действовать немедленно да ☐ нет ☐

Вероятность компенсации да ☐ нет ☐

6 Решение по претензии

Требуются средства да ☐ нет ☐

Предпринимаемые действия

36 ☐ Поставка продукции.

37 ☐ Восстановление/переделка продукции.

38 ☐ Замена продукции.

39 ☐ Отмена продажи.

40 ☐ Исполнение гарантийных обязательств.

41 ☐ Оплата обязательств.

42 ☐ Заключение договора.

43 ☐ Отмена/расторжение договора.

44 ☐ Отмена счета-фактуры.

45 ☐ Информация.

46 ☐ Исправление оцененного ущерба.

47 ☐ Оплата, возмещающая убытки, в сумме _____

48 ☐ Возврат первоначального платежа в сумме _____

49 ☐ Возврат других произведенных платежей в сумме _____

50 ☐ Скидка от цены в сумме (в процентах) _____

51 ☐ Средства платежа.

52 ☐ Извинение.

53 ☐ Другое действие _____

7 Прослеживание претензии

Предпринятое действие	Дата	ФИО	Примечания
Подтверждение претензии предъявляющему претензию			
Оценка претензии			
Расследование претензии			
Решение по претензии			
Информирование предъявляющего претензию			
Исправление			
Верификация исправления			

Приложение Е
(справочное)

Ответные действия по урегулированию претензий

Е.1 Политика организации по результатам ответов может включать в себя:

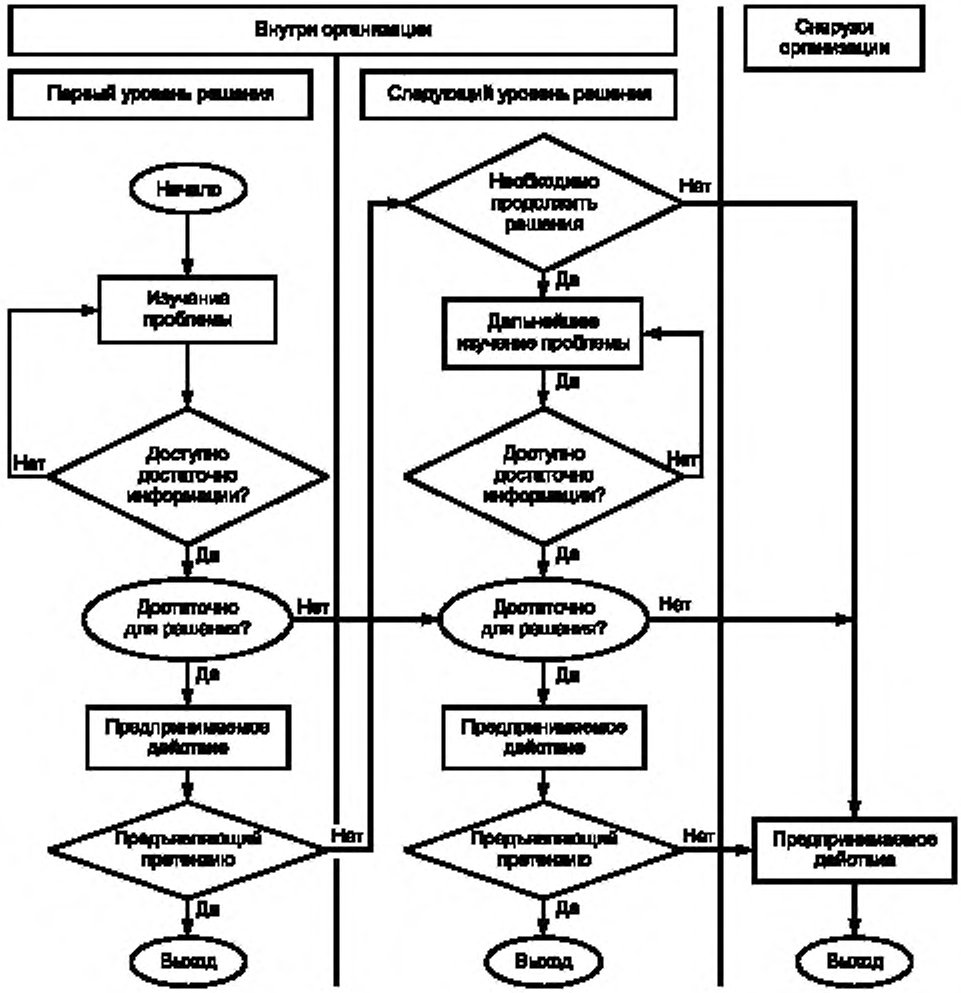
- оплату;
- замену;
- ремонт/переделку;
- замену на товары-субституты;
- техническую помощь;
- информацию;
- передачу на рассмотрение;
- финансовую помощь;
- другую помощь;
- компенсацию;
- извинение;
- ценный подарок или знак от фирмы,
- данные об изменениях в продукции, процессе, политике или процедуре, произведенных по результатам претензий.

Е.2 Рассмотрение проблемы может включать в себя:

- изучение всех аспектов претензии;
- последующие необходимые мероприятия,
- рассмотрение необходимости предложения средств другим потребителям, которые, возможно, могли пострадать тем же самым способом, как предъявляющий претензию, но не направили официально оформленную претензию;
- уровень полномочий по различным ответам;
- доведение информации до сведения соответствующего персонала.

Приложение F
(справочное)

Блок-схема урегулирования претензии



Приложение G
(справочное)

Руководство по постоянному мониторингу

G.1 Общее положение

Настоящее приложение содержит общее руководство по результативному и эффективному постоянному мониторингу процесса управления претензиями. Формы организации мониторинга должны соответствовать типу и размеру организации.

G.2 Ответственность руководства

Ответственный персонал за проведение мониторинга, предоставление отчетов, выполнение корректирующих действий по процессу управления претензиями должен обладать необходимой компетентностью.

Обязанности ответственного персонала могут включать в себя следующее (при необходимости список может быть дополнен):

a) высшее руководство должно.

- определять цели мониторинга,
- распределять ответственность в области мониторинга,
- руководить проведением анализа процесса мониторинга,
- обеспечивать внедрение необходимых улучшений процесса управления претензиями;

b) представитель руководства по управлению претензиями должен.

- установить процесс выполнения мониторинга, оценки и представления отчетов,
- предоставлять отчет высшему руководству организации о результатах анализа процесса управления претензиями для внедрения всех необходимых улучшений;

c) другие руководители организации, вовлеченные в работу с претензиями, должны обеспечивать.

- проведение мониторинга процесса управления претензиями и регистрацию соответствующих записей в рамках должностных полномочий;
- проведение корректирующих действий по процессу управления претензиями и регистрацию соответствующих записей в рамках должностных полномочий,
- доступность достоверных данных по управлению претензиями в рамках должностных полномочий для анализа процесса мониторинга со стороны высшего руководства.

G.3 Мониторинг и измерения

G.3.1 Общие положения

Организация должна проводить оценку и мониторинг выполнения процесса управления претензиями, используя набор заранее определенных критериев.

В различных организациях существуют различные процессы и продукция так же, как и соответствующие им критерии осуществления мониторинга. Организации должны совершенствовать критерии осуществления мониторинга, необходимые в конкретных обстоятельствах. Примеры приведены в G 3.2.

G.3.2 Критерии мониторинга

Критериями мониторинга процесса управления претензиями являются следующие (при необходимости список может быть дополнен):

- установление, поддержка в рабочем состоянии и доступность политики и целей по управлению претензиями;
- понимание персоналом обязательств со стороны высшего руководства по управлению претензиями;
- распределение ответственности управления претензиями;
- наличие у персонала, взаимодействующего с потребителями, полномочий для разрешения претензий на месте;
- установление границ самостоятельной деятельности персонала, взаимодействующего с потребителями, полномочий для урегулирования претензий;
- назначение персонала, специализирующегося на работе с претензиями;
- доля обученного управлению претензиями персонала, взаимодействующего с потребителями;
- результативность и эффективность обучения работы с претензиями,
- число предложений со стороны персонала по улучшению работы с претензиями;
- отношение персонала к работе с претензиями;
- частота проведения аудита процесса управления претензиями и/или анализа со стороны высшего руководства,
- время внедрения рекомендаций аудита процесса управления претензиями и/или анализа со стороны высшего руководства;
- время, затраченное для ответа предъявляющему претензию,
- степень удовлетворенности предъявляющего претензию;

- результативность и эффективность процессов по необходимым корректирующим и предупреждающим действиям.

G.3.3 Данные мониторинга

Мониторинг данных представляет прямой индикатор качества работ с претензиями. Данные мониторинга могут включать число или долю:

- полученных претензий;
- претензий, разрешенных в пункте их получения;
- претензий, неправильно оцененных по приоритетности;
- претензий, признанных позже установленного времени;
- претензий, урегулированных позже установленного времени;
- претензий, в которых упомянуты внешние методы решения (см. 7.9),
- повторных претензий или текущих нерешенных проблем, претензии на которые не подавались;
- улучшения процедур, причиной которых явились претензии.

Особое внимание должно быть направлено на интерпретацию данных, потому что:

- объективные данные, такие как срок ответа, могут показать, как хорошо работает процесс, но не могут показать информацию об удовлетворенности предъявляющего претензию;
- рост числа претензий после введения нового процесса управления претензиями может отразить эффективность процесса, а не недостатки продукции.

Приложение Н
(справочное)

Аудит

Организация должна постоянно улучшать результативность и эффективность процесса управления претензиями. По этой причине выполнение и результаты процесса через запланированные интервалы времени необходимо проверять для идентификации и устранения причин существующих и потенциальных проблем и поиска любых возможностей улучшения. Главная цель аудита процесса управления претензиями состоит в улучшении процесса путем проверки соответствия процесса управления претензиями установленным критериям. Такие критерии могут включать в себя относящиеся к управлению претензиями политику, процедуры, стандарты и т.п.

При анализе функционирования процесса управления претензиями следует оценить степень соответствия процесса установленным критериям, а также пригодность процесса для достижения поставленных целей.

Например, аудит может быть осуществлен для оценки:

- соответствия процедур управления претензиями политике и целям организации;
- степени выполнения в организации процедур управления претензиями;
- способности достижения существующим процессом управления претензиями поставленных целей организации;
- сильных и слабых сторон процесса управления претензиями,
- возможности улучшения процесса управления претензиями и его результатов.

Аудит процесса управления претензиями может быть запланирован и выполнен как часть аудита системы менеджмента качества. Дополнительная информация об аудите системы менеджмента качества организации приведена в ИСО 19011.

Приложение J
(справочное)

Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

Таблица J.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ИСО 9001.2000	ГОСТ Р ИСО 9001—2001 Системы менеджмента качества. Требования
ИСО 9004:2000	ГОСТ Р ИСО 9004—2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности
ИСО 19011:2002	ГОСТ Р ИСО 19011—2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и(или) систем экологического менеджмента

УДК 658:562.014:006.354 ОКС 03.100.30
03.120.10 Т59

Ключевые слова: удовлетворенность потребителя, менеджмент организации, система менеджмента качества, претензия, предъявляющий претензию, обработка претензий, потребитель, обслуживание потребителя

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 08.11.2007. Подписано в печать 20.11.2007. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,20 Тираж 1000 экз. Зак. 825.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru