ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р 55541— 2013**

# Система национальных стандартов в области качества услуг связи

# КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

## Процесс управления претензиями

**Издание официальное**

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Учреждением «Центр сертификации услуг связи»

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 28 августа 2013 г. № 606-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (gost.ru)*

© Стандартинформ, 2014

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 и этапы работы с претензиями . . . . . 3
5 Определение политики, целей организации, ответственности и полномочий персонала для осуществления процесса управления претензиями . . . . . 3
6 Процедура управления претензиями . . . . . 5
Приложение А (справочное) Содержание записей о ходе работы с претензией . . . . . 8
Приложение Б (справочное) Рекомендации по ведению записей о претензиях в электронном виде . 9
Библиография . . . . . 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Система национальных стандартов в области качества услуг связи**

# КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ

## Процесс управления претензиями

System of national standards of communications services quality. Quality of service provision processes. Process of complaint handling

**Дата введения — 2014—01—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт содержит основные требования к процессу управления претензиями в организации, возникающими на любом этапе оказания услуг связи.

Настоящий стандарт основан на принципах, сформулированных в ГОСТ Р ИСО 10002, и рассматривает процесс управления претензиями исходя из основных положений ГОСТ Р ИСО 10002 с учетом особенностей процесса управления претензиями в организациях, оказывающих услуги связи.

Настоящий стандарт рассматривает процесс управления претензиями как процесс взаимодействия при возникновении спорных ситуаций между организацией, оказывающей услуги, и пользователем услуг связи без привлечения третьей стороны и не применим к спорам, переданным для решения третьей стороной, а также к трудовым спорам.

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

Настоящий стандарт предназначен для использования хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также представителями государственных органов, осуществляющих регулирование в области связи, научными и другими организациями.

Основные положения настоящего стандарта могут быть использованы при создании внутренних нормативных документов организаций по управлению претензиями.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000—2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ ISO 9001—2011 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 10002—2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

ГОСТ Р ИСО 19011—2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на

**Издание официальное**

который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются термины по ГОСТ ISO 9000—2011, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

**услуга:** Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

[ГОСТ Р ИСО 53731—2009]

3.2

**услуга связи:** Деятельность по приему, обработке, хранению, передаче и доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.

[ГОСТ Р ИСО 53731—2009]

3.3

**пользователь услуг связи:** Физическое или юридическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги связи.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4 **претензия:** Письменное обращение к оператору связи с требованием об устранении нарушений выполнения оператором связи условий договора.

3.5

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.6

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.7

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.8

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

Примечания

1 Жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей.

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

[ГОСТ ISO 9000—2011]

3.9

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.10

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.11

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

## 4 Основные руководящие принципы и этапы работы с претензиями

4.1 В соответствии с ГОСТ Р ИСО 10002 основными руководящими принципами эффективной работы с претензиями (управления претензиями) являются:

а) доступность подачи претензии;

б) быстрое реагирование на претензию;

в) объективность рассмотрения;

г) бесплатный доступ к процессу по работе с претензиями для предъявляющего претензию;

д) конфиденциальность;

е) ориентация на потребителя;

ж) ответственность персонала за действия и принятые решения по управлению претензиями;

и) постоянное улучшение процесса управления претензиями.

4.2 Основными этапами работы с претензиями в организации, оказывающей услуги связи, являются:

а) получение претензий;

б) рассмотрение претензий, поступивших в организацию;

в) принятие решения по результатам рассмотрении претензии;

г) анализ претензий;

д) деятельность по устранению проблем, являющихся причиной претензий.

## 5 Определение политики, целей организации, ответственности и полномочий персонала для осуществления процесса управления претензиями

### 5.1 Обязательства руководства

Обязательства организации по реагированию на претензии должны исходить от высшего руководства. Эти обязательства должны быть учтены при определении, принятии и доведении до сведения персонала и пользователей услуг связи политики и процедур управления претензиями.

В обязательства руководства должны входить определение ресурсов и выделение необходимых ресурсов для поддержания результативного и эффективного процесса управления претензиями: финансов и материальных ресурсов, а также процедур, документов, поддержки специалистов, подбора, поддержки и обучения вовлеченного в процесс персонала.

### 5.2 Политика и цели

Высшее руководство должно установить четко сформулированную политику управления претензиями, ориентированную на потребителя. Политика управления претензиями должна быть доступна и доведена до сведения всего персонала, а также должна быть доступна потребителям и другим заинтересованным сторонам. На основе этой 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.

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

### 5.3 Ответственность и полномочия персонала по управлению претензиями

5.3.1 Высшее руководство должно нести ответственность за следующие действия по управлению претензиями:

а) обеспечение установления процесса и целей управления претензиями;

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

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

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

д) обеспечение доведения до потребителей, предъявляющих претензию, и других заинтересованных сторон в легкой и доступной форме информации о процессе управления претензиями;

е) назначение представителя руководства по управлению претензиями, определение его ответственности и полномочий;

ж) 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.

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

5.3.3 Руководители различных структурных подразделений организации, 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 в целях устранения проблемы, предупреждения ее повторного возникновения и ведения регистрационных записей;

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

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

5.3.4 Весь персонал, непосредственно работающий с пользователями услуг связи, предъявляющими претензию, должен:

- быть обучен управлению претензиями;
- соблюдать требования к представлению установленных отчетов по любому виду работ с претензиями;
- вежливо обращаться с пользователями, 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.

5.3.6 Ответственность и полномочия персонала, вовлеченного в процесс управления претензиями, должны быть документально оформлены.

## 6 Процедура управления претензиями

### 6.1 Подача претензий

6.1.1 В соответствии с российским законодательством пользователь услуг связи в случае, если по его мнению имело место нарушение оператором связи договорных обязательств, для защиты своих прав может предъявить оператору связи претензию.

6.1.2 Претензия предъявляется организации, оказывающей услуги связи, в письменном виде с использованием для передачи средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления (заказным, ценным письмом и т. п.), или лично с вручением письма под расписку. Кроме того, претензия может быть предъявлена путем записи претензии в книгу жалоб и предложений, наличие которой у оператора связи в соответствии с законодательством [1] является обязательным.

Возможна отправка копии претензии и приложений электронной почтой с одновременной отправкой оригинала заказным письмом.

6.1.3 В письменной претензии должно быть ясно изложено, чем не удовлетворен предъявляющий претензию, в чем состоит нарушение договорных обязательств и требования предъявляющего претензию.

К претензии прилагается копия договора, если предъявляющий претензию является абонентом, а также документы, подтверждающие изложенные факты.

6.1.4 Информация о порядке подачи претензий должна быть доступна потребителю.

6.1.5 В организации должна быть разработана документированная процедура управления претензиями, в которой определяются порядок действий на всех этапах работы с претензиями, порядок взаимодействия подразделений, контрольные сроки проведения этапов.

### 6.2 Получение и рассмотрение претензий, поступивших в организацию

6.2.1 При поступлении претензии в организацию она должна быть зарегистрирована в установленном порядке как входящий документ.

6.2.2 Претензии, поступившие в организацию по разным каналам, должны быть идентифицированы как претензии и переданы для рассмотрения уполномоченному подразделению (лицу). Предъявивший претензию должен быть информирован доступным способом (по почте, телефону, электронной почте и т. п.) о получении претензии организацией.

6.2.3 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.

6.2.4 Для проведения первоначальной оценки претензии должно быть определено лицо, ответственное за первоначальную оценку.

6.2.5 По результатам первоначальной оценки претензия направляется на расследование в соответствующие подразделения для установления всех обстоятельств, связанных с претензией.

### 6.3 Принятие решения по результатам рассмотрения претензии

6.3.1 По результатам расследования принимается решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении претензии. О содержании решения обязательно информируется предъявляющий претензию. Независимо от формы подачи претензии ответ на претензию должен быть дан в письменном виде.

6.3.2 Ответ должен содержать информацию о решении, сроках и мерах, которые предприняты или будут предприняты по удовлетворению претензии. В случае отклонения претензии должны быть изложены причины, по которым отказано в удовлетворении претензии.

6.3.3 Если предъявляющий претензию не согласен с предпринимаемыми мерами, статус претензии остается открытым, а претензия снова поступает на рассмотрение для определения альтернативных возможностей по удовлетворению претензии.

6.3.4 Решение или любые действия, связанные с претензией и имеющие отношение к вовлеченному персоналу, должны быть доведены до него немедленно после принятия решения или выполнения соответствующих действий.

### 6.4 Обеспечение прослеживаемости претензий

6.4.1 Претензию следует прослеживать от момента ее получения до полного завершения процесса управления претензией, когда предъявляющий претензию будет удовлетворен или принято заключительное решение.

6.4.2 Для обеспечения прослеживаемости претензий должны быть определены лицо и/или подразделение, ответственные за ведение и доступ к информации о текущем состоянии процесса управления претензиями.

6.4.3 В процессе управления претензиями контролируются следующие временны́е характеристики работы с каждой претензией:

а) время рассмотрения претензии (от момента регистрации до момента информирования предъявляющего претензию о принятом решении);

б) время возвращения денежных средств при принятии решения о возврате денежных средств или возмещении ущерба (от момента принятия решения до момента перевода денежных средств);

в) время устранения недостатков оказания услуг (соответствие сроков выполнения работ согласованным с пользователем срокам).

### 6.5 Ведение записей о ходе работы с претензиями

6.5.1 В организации ведутся следующие записи, касающиеся работы с претензиями:

- записи учета входящей и исходящей корреспонденции;
- записи о ходе работы с претензиями на всех этапах (см. также приложения А и Б);
- записи об обучении персонала;
- записи об анализе процесса управления претензиями со стороны руководства.

6.5.2 Организация должна установить и внедрить процедуру ведения записей претензий и ответов на них, необходимую для использования этих записей и управления ими, а также должна быть обеспечена защита любой личной информации и конфиденциальности предъявляющего претензию. Процедура ведения записей должна отвечать требованиям пункта 8.1 ГОСТ Р ИСО 10002.

6.5.3 Письменная претензия, а также письменный ответ предъявляющему претензию должны быть зарегистрированы в установленном порядке как входящая/исходящая корреспонденция.

6.5.4 Записи о ходе работы с претензиями ведутся в бумажном виде с использованием специального журнала, карточек или в электронном виде, в том числе с помощью функционирующей в организации системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

6.5.5 Форма ведения и отображения записей должна обеспечивать возможность оценки исполнения контрольных сроков и удобство их использования для анализа претензий и работы организации с ними со стороны руководства.

### 6.6 Анализ претензий

6.6.1 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.

6.6.2 Организация должна вести постоянную работу по определению уровней удовлетворенности предъявляющих претензию процессом управления претензиями путем выборочных опросов предъявляющих претензию или другими методами.

6.6.3 Организация должна проводить постоянный мониторинг процесса управления претензиями, для этого устанавливать и оценивать параметры процесса управления претензиями, оценивать потребность в ресурсах (включая человеческие) и собираемых данных. Возможные критерии для измерения параметров процесса управления претензиями и руководство по постоянному мониторингу представлены в справочном приложении G к ГОСТ Р ИСО 10002.

6.6.4 Для оценки соответствия процесса управления претензиями установленным критериям и обеспечиваемости достижения целей организации должен осуществляться внутренний контроль данного процесса со стороны должностных лиц организации согласно установленным ответственности и полномочиям. Внешний контроль процесса управления претензиями может осуществляться путем проведения аудита компетентными и независимыми от проверяемой деятельности лицами. Требования к аудиту представлены в справочном приложении Н к стандарту ГОСТ Р ИСО 10002.

Аудит процесса управления претензиями может проводиться как часть аудита системы менеджмента качества, например, в соответствии с ИСО 19011.

6.6.5 Высшее руководство организации должно анализировать процесс управления претензиями для следующих целей:

- оценки текущей пригодности, адекватности, результативности и эффективности процесса;
- идентификации и анализа случаев несоответствия процессов и услуг установленным требованиям;

- оценки возможностей улучшения процесса управления претензиями и оказываемых услуг;
- оценки необходимости изменения политики и целей в управлении претензиями.

Периодичность анализа должна быть установлена.

### 6.7 Постоянное улучшение

6.7.1 Организация должна предпринимать необходимые действия для устранения существующих и потенциальных проблем, являющихся причиной претензий. Конечным результатом должно стать постоянное улучшение качества оказываемых услуг.

6.7.2 Организация должна постоянно повышать результативность и эффективность процесса управления претензиями посредством корректирующих и предупреждающих действий, разрабатываемых на основе постоянного мониторинга и анализа процесса.

**Приложение А**
**(справочное)**

## Содержание записей о ходе работы с претензией

Записи о ходе работы с претензией имеют следующий состав сведений:

- индивидуальный идентификационный номер претензии;
- номер регистрации входящей корреспонденции, содержащей претензию;
- дата и время поступления претензии;
- сведения о предъявляющем претензию: Ф.И.О. пользователя/ название компании, контактное лицо, контактные данные;
- содержание претензии;
- информация о расследовании;
- принятое решение, дата принятия решения;
- отметка об обоснованности или необоснованности претензии;
- дата и содержание ответа предъявляющему претензию;
- информация о принятых мерах:
  - при возврате денежных средств — дата перечисления и номер платежного поручения;
  - при устранении недостатков оказания услуг — отметки о предпринятых действиях, время устранения недостатков;
- информация о подтверждении предъявившим претензию результативности принятых мер;
- информация о несогласии/согласии предъявившего претензию с принимаемыми мерами;
- является ли претензия повторной.

**Приложение Б**
**(справочное)**

## Рекомендации по ведению записей о претензиях в электронном виде

При ведении записей в электронном виде целесообразно для удобства обращения с информацией обеспечить возможность одновременного отображения всех сведений, относящихся к одной претензии, и всех сведений, относящихся к группе претензий, отобранных по определенному признаку (например, претензии за определенный период или претензии одного пользователя или претензии определенного содержания), со следующим составом информации:

- идентификационный номер претензии;
- дата регистрации;
- номер регистрации входящей корреспонденции, содержащей претензию;
- Ф.И.О. пользователя/ название компании;
- краткое содержание претензии;
- принятое решение /отметка обоснованности претензии;
- дата принятия решения;
- ответственное лицо;
- дата и исходящий номер ответа, способ отправки;
- согласованный срок устранения недостатков;
- фактический срок устранения недостатков;
- дата перечисления средств (в случае принятия соответствующего решения).

## Библиография

[1] Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»

[2] Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи»

[3] «Правила оказания услуг телеграфной связи». Утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 222

[4] «Правила оказания услуг подвижной связи». Утв. постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328

[5] «Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи». Утв. постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310

[6] «Правила оказания телематических услуг связи». Утв. постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575

[7] «Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания». Утв. постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 № 785

[8] «Правила оказания услуг связи по передаче данных». Утв. постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32

[9] «Правила оказания услуг связи проводного радиовещания». Утв. постановлением Правительства РФ от 06.06.2005 № 353

[10] «Правила оказания услуг почтовой связи». Утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 221

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 ОКС 03.120.30

Ключевые слова: качество услуг связи, процесс оказания услуг, управление претензиями

Редактор *В.Д. Фролов*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.Е. Нестерова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 14.03.2014. Подписано в печать 01.04.2014. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,02. Тираж 60 экз. Зак. 594.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru