

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО  
10001—  
2009

---

## МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

### Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций

ISO 10001:2007  
Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes  
of conduct for organizations  
(IDT)

НИФТР и СТ КЫРГЫЗСТАНДАРТ  
**РАБОЧИЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР**

Издание официальное

БЗ 4—2009/164



Москва  
Стандартинформ  
2009

## 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. № 166-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ISO 10001:2007 «Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations»).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочного международного стандарта соответствующий ему национальный стандарт Российской Федерации, 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*

© Стандартиформ, 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 . . . . .	IV
0.1 Общие положения . . . . .	IV
0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004 . . . . .	IV
0.3 Совместимость с ИСО 10002 и ИСО 10003 . . . . .	IV
0.4 Утверждения относительно соответствия . . . . .	V
1 Область применения . . . . .	1
2 Нормативные ссылки . . . . .	1
3 Термины и определения . . . . .	2
4 Руководящие принципы . . . . .	2
4.1 Общие положения . . . . .	2
4.2 Обязательство . . . . .	2
4.3 Возможность . . . . .	3
4.4 Видимость . . . . .	3
4.5 Доступность . . . . .	3
4.6 Способность к реагированию . . . . .	3
4.7 Точность . . . . .	3
4.8 Отчетность . . . . .	3
4.9 Постоянное улучшение . . . . .	3
5 Структура правил . . . . .	3
5.1 Введение . . . . .	3
5.2 Интеграция . . . . .	3
6 Планирование, проектирование и разработка . . . . .	3
6.1 Определение целей правил . . . . .	3
6.2 Сбор и оценка информации . . . . .	3
6.3 Получение и оценка входных данных от заинтересованных сторон . . . . .	4
6.4 Подготовка правил . . . . .	4
6.5 Подготовка показателей процесса . . . . .	4
6.6 Подготовка процедур, необходимых для разработки правил . . . . .	4
6.7 Подготовка плана внутренних и внешних взаимодействий . . . . .	4
6.8 Определение необходимых ресурсов . . . . .	5
7 Внедрение . . . . .	5
8 Поддержание и улучшение . . . . .	5
8.1 Сбор данных . . . . .	5
8.2 Оценка выполнения правил . . . . .	5
8.3 Удовлетворенность правилами . . . . .	5
8.4 Анализ правил и их структуры . . . . .	6
8.5 Постоянное улучшение . . . . .	6
Приложение А (справочное) Простейшие примеры возможных частей, составляющих правила для различных организаций . . . . .	7
Приложение В (справочное) Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003 . . . . .	8
Приложение С (справочное) Рекомендации для малого бизнеса . . . . .	9
Приложение D (обязательное) Рекомендации по доступности . . . . .	10
Приложение E (обязательное) Рекомендации по входным данным от заинтересованных сторон . . . . .	11
Приложение F (справочное) Структура правил . . . . .	12
Приложение G (справочное) Рекомендации по адаптации правил сторонних организаций . . . . .	13
Приложение H (обязательное) Рекомендации по подготовке правил . . . . .	14
Приложение I (обязательное) Рекомендации по разработке планов внутренних и внешних взаимодействий . . . . .	15
Приложение J (справочное) Сведения о соответствии национального стандарта Российской Федерации ссылающемуся международному стандарту . . . . .	16
Библиография . . . . .	17

## Введение

### 0.1 Общие положения

Поддержание высокой степени удовлетворенности потребителя — важнейшая задача для многих организаций, один из способов осуществления которой заключается во внедрении и применении правил достижения удовлетворенности потребителя. Эти правила представляют собой обещания и соответствующие средства обеспечения, относящиеся к поставке продукции, ее возврату, работе с персональной информацией потребителей, рекламе и свойствам продукции или ее изготовлению (см. примеры в приложении А). Правила достижения удовлетворенности потребителя могут быть частью результативного подхода к управлению жалобами, который предусматривает:

- а) предупреждение возникновения жалоб посредством применения соответствующих правил достижения удовлетворенности потребителя;
- б) внутреннюю работу с жалобами, например в случаях недовольства или неудовлетворенности потребителя;
- в) внешнее урегулирование спорных вопросов в ситуациях, когда организации не удается урегулировать жалобу своими силами.

В настоящем стандарте содержатся рекомендации, помогающие организации определить, соответствуют ли правила достижения удовлетворенности потребителя его потребностям и ожиданиям и являются ли они точными и не вводящими в заблуждение. Применение указанных правил позволит:

- улучшить практику ведения торговли на основе взаимной выгоды и повысить доверие к организации со стороны потребителей;
- снизить вероятность возникновения спорных вопросов и жалоб в результате лучшего понимания потребителями своих ожиданий от организации относительно ее продукции и взаимодействия с ними;
- потенциально уменьшить необходимость разработки новых документов, регулирующих поведение организации по отношению к потребителям.

### 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 разработки и внедрения правил достижения удовлетворенности потребителя. Настоящий стандарт может быть также использован независимо от ИСО 9001 и ИСО 9004.

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для целей внутреннего применения организациями, сертификации или заключения контрактов. Правила достижения удовлетворенности потребителя, внедренные в соответствии с настоящим стандартом, могут 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 правил и повысить степень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Его применение также может способствовать постоянному улучшению качества продукции и процессов, основанных на обратной связи от потребителей и других заинтересованных сторон.

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

### 0.3 Совместимость с ИСО 10002 и ИСО 10003

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

ИСО 10002 содержит рекомендации по обращению с жалобами, относящимися к продукции. Выполняя обещания, содержащиеся в правилах достижения удовлетворенности потребителя, органи-