

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

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

© Стандартиформ, 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 А (справочное) Рекомендации для малого бизнеса	9
Приложение В (справочное) Форма для предъявления претензии	10
Приложение С (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.

П р и м е ч а н и е — 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 регулированию претензий, ориентированного на потребителя, и поощрению 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 регулированию 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.