



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 12 декабря 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group
Проект руководства

Аудит взаимодействия с потребителями

1. Введение.

Процесс результативного взаимодействия с потребителями вносит свой вклад в успех системы менеджмента качества любой организации, и во многом в успех самой организации. И напротив, причины многих проблем, возникающих у организации с потребителями, часто кроются в плохом взаимодействии с ними.

2. Требования и указания

2.1 В разделе 7.2.3 ISO 9001:2000 содержится следующее:

«Взаимодействие с потребителями»

Организация должна определить и осуществлять эффективные меры по поддержанию взаимодействия с потребителями, касающиеся:

- a) информации о продукции;
- b) выполнения запроса, договора или заказа, включая поправки;
- c) обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей.

2.2 Опубликовано руководство APG по аудиту процесса обратной связи от потребителей и процесса управления жалобами потребителей.

2.3 Другие требования ISO 9001:2000 к взаимодействию с потребителями:

Существует ряд других требований ISO 9001:2000, прямо или косвенно связанных с вопросами взаимодействия с потребителями.

- Высшее руководство должно удостовериться, что требования потребителей определены и соответствуют целям повышения их удовлетворенности (раздел 5.2)
- Анализ требований, относящихся к продукции, должен проводиться до того, как организация примет обязательства по поставкам продукции потребителю (такие, как участие в тендерах, заключение контрактов или принятие заказов, принятие изменений в контрактах и заказах); (раздел 7.2.2)
- В случае если потребитель не выдвигает документированных требований, организация должна утвердить требования потребителя до принятия к исполнению (раздел 7.2.2); причем в организации должна быть соответствующая служба для получения таких требований.
- Санкционировать использование (выпуск или приемку на особых условиях) не соответствующей требованиям продукции соответствующим

полномочным лицом или органом, и, где это возможно, потребителем (раздел 8.3b)

2.4 Указание ISO 9004:2000 (раздел 7.2):

■
«Процессы, связанные с заинтересованными сторонами

Руководство должно обеспечить разработку определения обоюдно согласованных процессов результативного и эффективного взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами. Организация должна внедрить и поддерживать в рабочем состоянии эти процессы, чтобы обеспечить правильное понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, и выработать на их основе требования для организации ...»

3. Проверка результативности взаимодействия с потребителями

Проверка результативности взаимодействия с потребителями, следовательно, является критическим компонентом достижения удовлетворенности потребителя. Хотя стандарт ISO 9001:2000 и не содержит явных требований к наличию документированной процедуры взаимодействия, но в зависимости от размера, сложности структуры и культуры организации может оказаться необходимым иметь такую процедуру, чтобы обеспечить результативность реализации процесса взаимодействия с потребителями.

Стандарт ISO 9000 определяет термин «потребитель» как «получатель продукции». Далее в стандарте приводятся примеры, где к потребителям относится и конечный пользователь.

Многие организации продают свою продукцию/услуги через дилеров и розничных продавцов, не получая при этом заказы непосредственно от потребителей. Для аудитора важно проверить, как организация взаимодействует по вопросам качества продукции/услуг с конечными пользователями, а также проконтролировать механизм получения обратной связи (помимо жалоб) от этих пользователей. Необходимо учитывать, что потребности дилеров/розничных продавцов иногда могут отличаться от потребностей конечных пользователей.

4. Подход аудитора

4.1 Все взаимодействие с потребителями можно разделить на три основные категории:

- Общие связи организации с существующими или потенциальными потребителями – такие как предоставление рекламной или маркетинговой информации,
- Обмен специфической информацией, связанной с запросами, требованиями или заказами потребителей, и
- Действия в ответ на обратную связь и жалобы потребителей

4.2 Аудитор может рассмотреть некоторые (или все) из перечисленных ниже способов общего взаимодействия с потребителями:

Предоставление **информации о продукции**, подразумевающее использование

- рекламных материалов
- Интернет-сайтов
- каталогов продукции

Если организация получает заказы от дилеров, а не от конечных пользователей, аудитор должен получить подтверждение того, что информация о продукции, доступная конечным пользователям (рекламные флаеры, буклеты, веб-сайты и т.д.), точно и адекватно описывает продукт/услугу. Аудитор также должен попытаться установить, каким образом были определены требования потребителей, и как спецификация продукции соответствует этим требованиям.

- 4.3 Аудитор может проверить источники информации о продукции, чтобы убедиться в том, что они доступны потребителям и содержат точную и актуальную информацию. Аудитор также может сделать запрос, как часто обновляются рекламные материалы, каталоги продукции и веб-сайты, отражают ли они текущие предложения продукции и услуг, и какие меры предпринимаются, если конкретный продукт заканчивается, видоизменяется или снимается с производства.
- 4.4 Аудитор может рассмотреть некоторые (или все) из перечисленных ниже способов специфического взаимодействия с потребителями:

Обработка запросов, договоров или заказов, включая изменения и дополнения

- расценки
- формы заказов
- подтверждение заказа
- дополнения к заказу
- документация о доставке
- счета
- кредит-ноты
- электронная и обычная корреспонденция
- отчеты о посещениях или замечания от / для потребителей

Обратная связь с потребителями и процесс управления жалобами

- Ответы на жалобы
- Подтверждения (о принятии жалоб)

- 4.5 Дальнейшие вопросы взаимодействия организации с потребителями:

- В процессе осуществления заказа – если потребитель не выдвигает документально изложенных требований, то организации нужна система, позволяющая получить или утвердить требования потребителя до того, как организация примет заказ.
- Во время процесса проектирования/разработки – интенсивность взаимодействия между организацией и потребителем может быть значительной.
- В процессе авторизации использования не соответствующей требованиям продукции (выпуск или приемку на особых условиях) соответствующим полномочным лицом или органом, и, где это возможно, потребителем

- 4.6 Аудитор может использовать обычные методы отслеживания, чтобы проверить, соответствует ли процесс взаимодействия с потребителями требованиям ISO 9001, и является ли взаимодействие организации с потребителями результативным при выполнении запросов, договоров или заказов.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group на английском языке можно загрузить с сайта

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Другие переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайта

www.new-quality.ru/lib/apg

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Приведенная выше информация предназначена для образовательных целей. *ISO 9001 Auditing Practices Group* и *Новое Качество* не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут возникнуть в результате использования этой информации.

Материалы ISO 9001 Auditing Practices Group предоставлены по совместному разрешению

International Accreditation Forum, Inc.
53 Manuka Circle,
Cherrybrook
NSW 2126
Australia

International Organization
for Standardization (ISO)
1, rue de Varembé
CH-1211 Genève 20
Switzerland

Email: secretary@iaf.nu

central@iso.org

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007