

STN	Manažérstvo kvality Spokojnosť zákazníka Návod na riešenie sporu mimo organizácie	STN ISO 10003 01 0309
------------	--	---

Quality management
Customer satisfaction
Guidelines for dispute resolution external to organizations

Management de la qualité
Satisfaction du client
Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes

Qualitätsmanagement
Kundenzufriedenheit
Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen

Táto norma obsahuje slovenskú verziu normy ISO 10003: 2018.

This standard includes Slovak version of ISO 10003: 2018.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza STN ISO 10003 z júna 2009 v celom rozsahu.

132598

Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © 2018 ISO, ref. č. ISO 10003: 2018 E.

Normatívne referenčné dokumenty

Nasledujúce dokumenty, celé alebo ich časti, sú v tomto dokumente normatívnymi odkazmi a sú nevyhnutné pri jeho používaní. Pri datovaných odkazoch sa použije len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa použije najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

POZNÁMKA 1. – Ak bola medzinárodná publikácia zmenená spoločnými modifikáciami, čo je indikované označením (mod), použije sa príslušná EN/HD.

POZNÁMKA 2. – Aktuálne informácie o platných a zrušených STN možno získať na webovej stránke www.unms.sk.

ISO 9000: 2015 zavedená v STN EN ISO 9000: 2016 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník (ISO 9000: 2015) (01 0300)

Vypracovanie normy

Spracovateľ: Ing. Jozef Grauzel, CSc. – MASM – Systémy kvality, Martin

Technická komisia: TK 22 Kvalita

**Manažérstvo kvality
Spokojnosť zákazníka
Návod na riešenie sporu mimo organizácie**

ISO 10003
Druhé vydanie
2018-07

ICS 03.120.10

Nahrádza ISO 10003: 2007

Obsah

Predhovor	6
Úvod	7
1 Predmet normy	9
2 Normatívne odkazy	9
3 Termíny a definície	9
4 Riadiace zásady	12
4.1 Všeobecne	12
4.2 Závazok	12
4.3 Schopnosť reagovať	12
4.4 Integrita informácií	12
4.5 Zodpovedanie sa	12
4.6 Súhlas s účasťou	12
4.7 Prístupnosť	12
4.8 Vhodnosť	12
4.9 Čestnosť	12
4.10 Kompetentnosť	12
4.11 Včasnosť	12
4.12 Dôvernosc'	13
4.13 Transparentnosť	13
4.14 Dohoda	13
4.15 Kapacita	13
4.16 Zlepšovanie	13
4.17 Prístup zameraný na zákazníka	13
5 Rámec riešenia sporu	13
5.1 Súvislosti organizácie	13
5.2 Závazok	14
5.3 Politika riešenia sporu	14
5.3.1 Vytvorenie politiky	14
5.3.2 Preskúmanie politiky	14
5.3.3 Konzistentnosť politiky	14
5.4 Zodpovednosť vrcholového manažmentu	14

6	Plánovanie, návrh a vývoj	15
6.1	Všeobecne.....	15
6.2	Ciele	15
6.3	Činnosti.....	15
6.3.1	Diagnóza	15
6.3.2	Návrh	16
6.3.3	Testovanie	16
6.4	Zdroje	16
7	Prevádzka.....	17
7.1	Všeobecne.....	17
7.2	Žiadosť o riešenie sťažnosti	17
7.3	Prijatie oznámenia o spore.....	17
7.4	Formulácia odpovede organizácie	17
7.4.1	Vyhodnotenie sporu.....	17
7.4.2	Vypracovanie východiskovej pozície.....	17
7.5	Riešenie sporu.....	18
7.5.1	Sprostredkovacia metóda.....	18
7.5.2	Poradenské a rozhodovacie metódy	18
7.5.3	Vyrovnanie.....	18
7.5.4	Súhlas s odporúčaním.....	18
7.5.5	Preskúmanie rozhodujúceho uznesenia	18
7.6	Realizácia riešenia	19
7.7	Uzatvorenie spisu	19
8	Udržiavanie a zlepšovanie	19
8.1	Monitorovanie	19
8.2	Analýza a hodnotenie	19
8.3	Hodnotenie spokojnosti s procesom riešenia sporu.....	19
8.4	Preskúvanie manažmentom.....	20
8.4.1	Všeobecne.....	20
8.4.2	Vstup	20
8.4.3	Výstup.....	20
8.5	Trvalé zlepšovanie.....	20
Príloha A (informatívna) – Usmernenie na metódy riešenia sporu		22
Príloha B (informatívna) – Vzťah noriem ISO 10001, ISO 10002, tohto dokumentu a ISO 10004		24
Príloha C (informatívna) – Usmernenie na súhlas s účasťou.....		25
Príloha D (informatívna) – Usmernenie na prístupnosť.....		27
Príloha E (informatívna) – Usmernenie na primeranosť.....		29

Príloha F (informatívna) – Usmernenie na nestrannosť	30
Príloha G (informatívna) – Usmernenie na kompetentnosť	32
Príloha H (informatívna) – Usmernenie na včasnosť	33
Príloha I (informatívna) – Usmernenie na transparentnosť	34
Príloha J (informatívna) – Usmernenie na výber poskytovateľov	35
Príloha K (informatívna) – Usmernenie na politiku riešenia sporu	36
Príloha L (informatívna) – Usmernenie na prvky návrhu na riešenie sporu	37
Príloha M (informatívna) – Vývojový diagram riešenia sporu	38
Literatúra	39

Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) je celosvetová federácia národných normalizačných organizácií (členov ISO). Na medzinárodných normách zvyčajne pracujú technické komisie ISO. Každý člen ISO, ktorý sa zaujíma o predmet, pre ktorý sa vytvorila technická komisia, má právo byť zastúpený v tejto komisii. Na práci sa zúčastňujú aj medzinárodné vládne alebo mimovládne organizácie, s ktorými ISO nadviazala pracovný styk. ISO úzko spolupracuje s Medzinárodnou elektrotechnickou komisiou (IEC) vo všetkých záležitostiach normalizácie v elektrotechnike.

Postupy použité pri tvorbe tohto dokumentu, ako aj tie, ktoré sú určené na jeho ďalšie udržiavanie sú opísané v smernici ISO/IEC, časť 1. Mali by sa vziať do pozornosti najmä rozdielne kritériá schvaľovania pri rôznych typoch dokumentov ISO. Tento dokument bol vypracovaný podľa edičných pravidiel smernice ISO/IEC, časť 2 (pozri www.iso.org/directives).

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. ISO nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv. Podrobnosti o akýchkoľvek patentových právach identifikovaných počas tvorby dokumentu sú uvedené v úvode dokumentu a/alebo v zozname patentových deklarácií ISO (pozri www.iso.org/patents).

Akákoľvek obchodná značka použitá v tomto dokumente slúži len na informáciu pre používateľa a neznamena jej schválenie organizáciou ISO.

Na vysvetlenie dobrovoľnej podstaty noriem, význam špecifických termínov a výrazov ISO týkajúcich sa posudzovania zhody, ako aj informácií o väzbe ISO na princípy Svetovej obchodnej organizácie (WTO) uplatňované pri odstraňovaní technických prekážok obchodu (TBT) pozri na tejto URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Tento dokument pripravila technická komisia ISO/TC 176, *Manažérstvo kvality a zabezpečovanie kvality*, subkomisia SC 3, *Podporné technológie*.

Toto druhé vydanie ruší a nahrádza prvé vydanie (ISO 10003: 2007), ktoré sa technicky revidovalo.

Hlavné zmeny v porovnaní s prvým vydaním sú:

- prispôsobenie k norme ISO 9000: 2015;
- prispôsobenie k norme ISO 9001: 2015;
- prispôsobenie k normám ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10004.

Úvod

0.1 Všeobecne

Tento dokument poskytuje organizáciám usmernenie na plánovanie, navrhovanie, vývoj, prevádzku, udržiavanie a zlepšovanie efektívneho a účinného riešenia externého sporu vyplývajúceho zo sťažností na produkty a služby. Riešenie sporu poskytuje opravné prostriedky, ak organizácie nevyriešia sťažnosť interne. Väčšinu sťažností možno úspešne vyriešiť v rámci organizácie bez nevyhnutnosti použiť ďalšie časovo náročné a neprijemnejšie postupy.

POZNÁMKA 1. – Organizáciám sa odporúča vypracovať efektívny a účinný interný proces vybavovania sťažností v súlade s normou ISO 10002.

Existujú rozličné metódy riešenia sporov a rozličné termíny používané na ich opis. Ide o sprostredkovacie, poradenské alebo rozhodovacie metódy (pozri prílohu A). Každú metódu možno použiť samostatne alebo z nich možno vytvoriť postupnosť.

Tento dokument sa môže použiť na

- a) návrh procesu riešenia sporu a na rozhodnutie, kedy ponúknuť sťažovateľom riešenie sporu;
- b) výber poskytovateľa riešenia sporu (v ďalšom texte použitý v termín „poskytovateľ“; pozri čl. 3.9), ktorý je schopný splniť osobitné potreby a očakávania organizácie.

POZNÁMKA 2. – Poskytovatelia z verejných a súkromných sektorov môžu mať vo svete rozličné postavenie vrátane špecifických priemyselných asociácií, ombudsmanov a multisektorových asociácií.

Aj keď tento dokument sa zameriava na organizácie, poskytovatelia môžu profitovať aj z poznania, aké usmernenie organizácie využívajú. Poskytovatelia môžu použiť aj usmernenie v ich procese riešenia sporu.

Organizáciám sa odporúča plánovať, navrhnuť, zabezpečiť vývoj, prevádzku, udržiavanie a zlepšovanie procesu riešenia sporu v súvislosti s kódexom spokojnosti zákazníka, s procesom interného vybavovania sťažností a integrovať ho do systému manažérstva kvality a ďalších manažérskych systémov organizácie.

Tento dokument môže pomôcť jednotlivcom a organizáciám pri vyhodnocovaní efektívnosti, účinnosti a korektnosti procesu riešenia sporu organizácie. Implementácia tohto dokumentu môže

- poskytnúť pohotové vyriešenie sporu, ktoré môže byť v porovnaní so súdnymi procesmi menej nákladné, rýchlejšie a jednoduchšie, najmä ak ide o cezhraničné spory;
- pomôcť zveľadiť spokojnosť zákazníka a jeho lojalnosť;
- poskytnúť referenčný postup, podľa ktorého jednotlivci a organizácie môžu posúdiť a hodnotiť riešenie nárokov organizácií a poskytovateľov, či funguje efektívnym, účinným a čestným spôsobom;
- pomôcť informovať potenciálnych účastníkov riešenia sporu o podmienkach prístupu, o nákladoch a zákonných následkoch;
- zveľadiť schopnosť organizácie zisťovať a eliminovať príčiny sporov;
- zlepšiť spôsob vybavovania sťažností a sporov v organizácii;
- poskytnúť dodatočné informácie, ktoré môžu prispieť k zlepšeniu produktov, služieb a procesov v organizácii;
- zlepšiť reputáciu organizácie alebo vylúčiť jej poškodenie;
- zlepšiť domácu a medzinárodnú konkurencieschopnosť;
- poskytnúť dôveru korektnému a systematickému vybavovaniu sťažností na globálnom trhu.

POZNÁMKA 3. – Riešenie externého sporu môže podliehať požiadavkám predpisov a regulačným požiadavkám.

POZNÁMKA 4. – Tento dokument sa sústreďuje na spokojnosť osôb alebo organizácií, ktoré by mohli prijať alebo prijímajú produkt alebo službu od verejnej alebo súkromnej organizácie.

0.2 Vzťah k normám ISO 9001 a ISO 9004

Tento dokument je v súlade s normami ISO 9001 a ISO 9004 a podporuje ich ciele pomocou efektívnej a účinnej aplikácie procesu riešenia sporu. Tento dokument sa môže použiť aj nezávisle od týchto noriem.

Norma ISO 9001 špecifikuje požiadavky systému manažérstva kvality. Proces riešenia sporu opísaný v tomto dokumente (ISO 10003) môže sa použiť ako prvok systému manažérstva kvality.

Norma ISO 9004 poskytuje usmernenie na dosiahnutie trvalo udržateľného úspechu organizácie. Použitie tohto dokumentu (ISO 10003) môže ďalej zvyšovať výkonnosť v riešení sporov so sťažovateľmi a zvyšovať spokojnosť zákazníkov, sťažovateľov a ďalších zainteresovaných strán a tým umožniť dosiahnutie trvalo udržateľného úspechu. Môže umožniť aj trvalé zlepšovanie kvality produktov, služieb a procesov založené na spätnej väzbe od zákazníkov, sťažovateľov a ďalších relevantných zainteresovaných strán.

POZNÁMKA. – Okrem zákazníkov a sťažovateľov môžu ďalšie zainteresované strany zahŕňať dodávateľov, priemyselné asociácie a jej členov, spotrebiteľské organizácie, relevantné vládne orgány, osoby, vlastníkov a ďalších, ktorí sú ovplyvnený procesom riešenia sporu.

0.3 Vzťah k normám ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10004

Tento dokument je v súlade s normami ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10004. Tieto štyri dokumenty sa môžu použiť buď nezávisle, alebo vo vzájomnom prepojení. Pri spoločnom použití, tento dokument a normy ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10004 môžu byť súčasťou širšej a integrovanej štruktúry na zvelaďovanie spokojnosti zákazníka pomocou kódexu správania, vybavovania sťažností, riešenia sporov, monitorovania a merania spokojnosti zákazníka (pozri prílohu B).

Norma ISO 10001 obsahuje usmernenie pre organizácie na kódex správania zameraný na spokojnosť zákazníka. Taký kódex vytyčuje, čo môže zákazník očakávať od organizácie a jej produktov, služieb, a môže znížiť pravdepodobnosť vzniku problémov a môže eliminovať aj príčiny sťažností a sporov. Pri vzniku sťažností a sporov existencia kódexu môže pomôcť stranám pri pochopení očakávaní zákazníka a pri úsilí organizácie splniť tieto očakávania.

Norma ISO 10002 obsahuje usmernenie na interné vybavovanie sťažností týkajúcich sa produktov a služieb. Tento dokument (ISO 10003) sa môže použiť, ak sa sťažnosti interne nevyriešia.

Norma ISO 10004 obsahuje usmernenie na vytvorenie efektívnych procesov na monitorovanie a meranie spokojnosti zákazníka. Zameriava sa na externých zákazníkov z pohľadu organizácie. Návod uvedený v norme ISO 10004 môže podporiť vytvorenie a implementáciu procesu riešenia sporu. Napr. procesy opísané v norme ISO 10004 môžu pomôcť organizácii v monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka s procesom riešenia sporu (pozri čl. 8.3). Informácie z procesu riešenia sporu sa takisto môžu použiť v monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka. Napr. frekvencia a povaha sporov môže byť nepriamy parameter spokojnosti zákazníka (pozri normu ISO 10004: 2018, čl. 7.3.2).

1 Predmet normy

Tento dokument poskytuje organizácii návod na plánovanie, návrh, vývoj, prevádzku, udržiavanie a zlepšovanie efektívneho a účinného procesu riešenia sporu sťažností, ktoré organizácia nevyriešila.

Tento dokument sa aplikuje na

- sťažnosti súvisiace s produktmi a službami organizácie, na proces vybavovania sťažností alebo na proces riešenia sporu;
- riešenie sporov vznikajúcich z domácich alebo cezhraničných podnikateľských činností vrátane tých, ktoré vznikajú z elektronického obchodu.

Tento dokument je zamýšľaný na použitie akoukoľvek organizáciou bez ohľadu na jej typ alebo veľkosť, alebo na poskytované produkty a služby a zaoberá sa

- usmernením na určenie, kedy a ako sa organizácie môžu podieľať na riešení sporu;
- usmernením na výber poskytovateľov a na používanie ich služieb;
- zapojením a záväzkom vrcholového manažmentu pri riešení sporu a pri pridelovaní primeraných zdrojov v rámci organizácie;
- nevyhnutnými náležitosťami čestného, vhodného, transparentného a prístupného riešenia sporu;
- usmernením na manažérstvo účasti organizácie v riešení sporu;
- monitorovaním, hodnotením a zlepšovaním procesu riešenia sporu.

Zámerom tohto dokumentu je hlavne riešenie sporu medzi organizáciou a

- jednotlivcami, ktorí nakupujú alebo používajú produkty a služby na osobné alebo domáce účely, alebo
- malými firmami.

Tento dokument sa neaplikuje na riešenie ďalších typov sporov, napr. pracovných sporov alebo vybavovania sťažností v organizácii.

2 Normatívne odkazy

V tomto texte sa odkazuje na nasledujúce dokumenty takým spôsobom, že časť alebo celý ich obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

ISO 9000: 2015 *Quality management systems. Fundamentals and vocabulary*. [Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.]

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN