

STN	Manažérstvo kvality Spokojnosť zákazníka Návod na vybavovanie sťažností v organizáciách	STN ISO 10002 01 0310
------------	--	---

Quality management
Customer satisfaction
Guidelines for complaints handling in organizations

Management de la qualité
Satisfaction des clients
Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

Qualitätsmanagement
Kundenzufriedenheit
Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen

Táto norma obsahuje slovenskú verziu normy ISO 10002: 2018.

This standard includes Slovak version of ISO 10002: 2018.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza STN ISO 10002 z júna 2005 v celom rozsahu.

132599



Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © 2018 ISO, ref. č. ISO 10002: 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: Fakulta riadenia a informatiky, Žilinská univerzita v Žiline, doc. Ing. Miroslav Hrnčiar, PhD.

Technická komisia: TK 22 Kvalita

**Manažérstvo kvality
Spokojnosť zákazníka
Návod na vybavovanie sťažností v organizáciách**

ISO 10002
Tretie vydanie
2018-07

ICS 03.120.10

Obsah

Predhovor	5
Úvod	6
1 Predmet normy	8
2 Normatívne odkazy	8
3 Termíny a definície	8
4 Riadiace zásady	10
4.1 Všeobecne	10
4.2 Závazok	10
4.3 Schopnosti	10
4.4 Transparentnosť	10
4.5 Dostupnosť	10
4.6 Citlivosť	10
4.7 Objektívnosť	10
4.8 Poplatky	10
4.9 Integrita informácií	10
4.10 Dôvernosť	10
4.11 Prístup zameraný na zákazníka	11
4.12 Zodpovedanie sa	11
4.13 Zlepšenie	11
4.14 Kompetentnosť	11
4.15 Včasnosť	11
5 Rámec vybavovania sťažností	11
5.1 Súvislosti organizácie	11
5.2 Vodcovstvo a záväzok	11
5.3 Politika	11
5.4 Zodpovednosť a právomoc	12
6 Plánovanie, návrh a vývoj	13
6.1 Všeobecne	13
6.2 Ciele	13
6.3 Činnosti	14
6.4 Zdroje	14

7	Prevádzka procesu vybavovania sťažností	14
7.1	Komunikácia	14
7.2	Prijatie sťažnosti	14
7.3	Sledovanie sťažnosti	15
7.4	Potvrdenie sťažnosti	15
7.5	Predbežné posúdenie sťažnosti	15
7.6	Skúmanie sťažností	15
7.7	Ohlas na sťažnosti	15
7.8	Komunikovanie rozhodnutia	15
7.9	Uzavretie sťažnosti	15
8	Udržiavanie a zlepšovanie	15
8.1	Zber informácií	15
8.2	Analýza a vyhodnocovanie sťažností	16
8.3	Hodnotenie spokojnosti s procesom vybavovania sťažností	16
8.4	Monitorovanie procesu vybavovania sťažností	16
8.5	Auditovanie procesu vybavovania sťažností	16
8.6	Preskúmanie procesu vybavovania sťažností manažmentom	16
8.7	Trvalé zlepšovanie	17
Príloha A (informatívna) – Vzťah normy ISO 10001, tohto dokumentu a noriem ISO 10003 a ISO 10004		18
Príloha B (informatívna) – Usmernenie pre malé podnikanie		19
Príloha C (informatívna) – Tlačivo pre sťažovateľa		20
Príloha D (informatívna) – Objektívnosť		21
Príloha E (informatívna) – Vývojový diagram vybavovania sťažnosti		23
Príloha F (informatívna) – Formulár vybavovania sťažnosti		24
Príloha G (informatívna) – Reakcie na sťažnosť		28
Príloha H (informatívna) – Postupový diagram posunu na vyššiu úroveň		29
Príloha I (informatívna) – Trvalé monitorovanie		30
Príloha J (informatívna) – Audit		32
Literatúra		33

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, časti 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, časti 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 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.

Vysvetlenie dobrovoľnej podstaty noriem, význam špecifických termínov a výrazov ISO týkajúcich sa posudzovania zhody, ako aj informácie 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 subkomisia SC 3 *Podporujúce technológie* technickej komisie ISO/TC 176 *Manažérstvo kvality a zabezpečovanie kvality*.

Toto tretie vydanie ruší a nahrádza druhé vydanie (ISO 10002: 2014), ktoré sa technicky revidovalo.

Hlavné zmeny v porovnaní s predchádzajúcim vydaním sú:

- prispôsobenie k norme ISO 9000: 2015;
- prispôsobenie k norme ISO 9001: 2015;
- prispôsobenie k normám ISO 10001, ISO 10003 a ISO 10004.

Úvod

0.1 Všeobecne

Tento dokument poskytuje pre organizácie návod na plánovanie, vytvorenie, rozvíjanie, prevádzkovanie, udržiavanie a zlepšovanie efektívneho a účinného procesu vybavovania sťažností pre všetky druhy komerčných a nekomerčných činností vrátane tých, ktoré súvisia s elektronickým obchodovaním. Jeho cieľom je priniesť úžitok organizácii a jej zákazníkom, sťažovateľom a ďalším relevantným zainteresovaným stranám.

Informácie získané prostredníctvom procesu vybavovania sťažností môžu viesť k zlepšeniam produktov, služieb a procesov, a ak sa sťažnosti správne vybavujú, môžu zlepšiť reputáciu organizácie bez ohľadu na jej veľkosť, sídlo a oblasť pôsobenia. Hodnota používania medzinárodnej normy sa zvyrazňuje na globálnom trhu, keďže poskytuje dôveru v rovnaké zaobchádzanie so sťažnosťami.

Efektívny a účinný proces vybavovania sťažností odráža potreby a očakávania tak organizácií dodávajúcich produkty a služby, ako aj tých, ktoré tieto produkty a služby prijímajú.

Vybavovanie sťažností pomocou procesu opísaného v tomto dokumente môže zvýšiť spokojnosť zákazníka. Podpora spätnej väzby od zákazníka vrátane sťažností, ak sú zákazníci nespokojní, môže ponúknuť príležitosti udržať alebo zvýšiť lojalnosť a pochvalu zákazníka a zlepšiť domácu a medzinárodnú konkurenčnú schopnosť.

Zavedenie procesu opísaného v tomto dokumente môže

- sťažovateľovi poskytnúť prístup do otvoreného a citlivého systému vybavovania sťažností;
- zvýšiť schopnosť organizácie riešiť sťažnosti dôsledným, systematickým a citlivým spôsobom na uspokojenie sťažovateľa a organizácie;
- zvýšiť schopnosť organizácie odhaliť trendy, odstrániť príčiny sťažností a zlepšiť činnosti organizácie;
- organizácii pomôcť vytvoriť prístup k riešeniu sťažností zameraný na zákazníka a povzbudiť pracovníkov zlepšovať svoje zručnosti pri práci so zákazníkmi;
- poskytnúť základ na trvalé preskúmavanie a analyzovanie procesu vybavovania sťažností, na riešenie sťažností a na vykonanie zlepšení procesu.

Organizácie môžu proces vybavovania sťažností v spojení s kódexmi správania používať na spokojnosť zákazníka a s procesmi riešenia vonkajších sporov.

Tento dokument sa zameriava na spokojnosť osôb alebo organizácií, ktoré by mali dostať alebo už dostali 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 ciele týchto dvoch noriem prostredníctvom efektívneho a účinného využívania procesu vybavovania sťažností. Možno ho však využívať aj nezávisle od noriem ISO 9001 a ISO 9004.

Norma ISO 9001 špecifikuje požiadavky na systém manažérstva kvality. Proces vybavovania sťažností opísaný v tomto dokumente (ISO 10002) možno využiť ako prvok systému manažérstva kvality.

Norma ISO 9004 poskytuje návod na dosiahnutie udržateľného úspechu organizácie. Využívanie tohto dokumentu (ISO 10002) môže zvyšovať výkonnosť v oblasti vybavovania sťažností a zvyšovať spokojnosť zákazníkov a ďalších príslušných zainteresovaných strán na uľahčenie dosahovania udržateľného úspechu. Môže uľahčovať aj trvalé zlepšovanie kvality produktov, služieb a procesov založené na spätnej väzbe od zákazníkov a od ďalších príslušných zainteresovaných strán.

POZNÁMKA. – Okrem zákazníkov a sťažovateľov môžu medzi ďalšie príslušné zainteresované strany patriť dodávatelia, priemyselné združenia a ich členovia, spotrebiteľské organizácie, príslušné vládne agentúry, personál, vlastníci a ďalšie osoby, ktorých sa proces vybavovania sťažností týka.

0.3 Vzťah k normám ISO 10001, ISO 10003 a ISO 10004

Tento dokument je v súlade s normami ISO 10001, ISO 10003 a ISO 10004. Tieto štyri dokumenty možno použiť nezávisle alebo spolu. Ak sa použijú spolu tento dokument a normy ISO 10001, ISO 10003 a ISO 10004, potom môžu byť súčasťou širšieho a integrovaného rámca na zvyšovanie spokojnosti zákazníka prostredníctvom kódexov správania, vybavovania sťažností, riešenia sporov a monitorovania a merania spokojnosti zákazníka (pozri prílohu A).

Norma ISO 10001 obsahuje usmernenie o kódexoch správania pre organizácie týkajúce sa spokojnosti zákazníka. Takéto kódexy správania môžu znížiť pravdepodobnosť vzniku problémov a môžu odstrániť príčiny sťažností a sporov, ktoré môžu znižovať spokojnosť zákazníka.

Norma ISO 10003 obsahuje usmernenie na riešenie sporov týkajúcich sa sťažností na produkty a služby, ktoré nebolo možné interne uspokojivo vyriešiť. Norma ISO 10003 môže pomôcť minimalizovať nespokojnosť zákazníka vyplývajúcu z nevyriešených sťažností.

Norma ISO 10004 obsahuje návod na zavedenie efektívnych procesov monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov. Zameriava sa na externých zákazníkov organizácie. Usmernenia uvedené v norme ISO 10004 môžu podporiť vytvorenie a implementáciu procesu vybavovania sťažností. Napríklad procesy opísané v norme ISO 10004 môžu organizácii pomôcť pri monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníkov s procesom vybavovania sťažností (pozri 8.3). Rovnako informácie z procesu vybavovania sťažností sa môžu použiť na monitorovanie a meranie spokojnosti zákazníkov. Frekvencia a druh sťažností môže byť napríklad nepriamym ukazovateľom spokojnosti zákazníka (pozri normu ISO 10004: 2018, čl. 7.3.2).

1 Predmet normy

Tento dokument podáva návod na proces vybavovania sťažností súvisiacich s produktmi a službami v rámci organizácie vrátane plánovania, návrhu, rozvíjania, prevádzky, údržby a zlepšovania. Opísaný proces vybavovania sťažností je vhodný na používanie ako jeden z procesov celkového systému manažérstva kvality.

POZNÁMKA. – V celom tomto dokumente sa termíny „produkt“ a „služba“ týkajú výstupov organizácie, ktoré sú zamýšľané pre zákazníka alebo sú požadované zákazníkom.

Tento dokument je určený na používanie v organizáciách bez ohľadu na ich typ, na ich veľkosť alebo na produkty a služby, ktoré organizácia poskytuje. Môžu ho využívať organizácie vo všetkých sektoroch. Príloha B poskytuje osobitný návod pre malé podnikanie.

Tento dokument sa zaoberá týmito aspektmi vybavovania sťažností:

- a) zvyšovaním spokojnosti zákazníka vytvorením prostredia zameraného na zákazníka a otvoreného na spätnú väzbu (vrátane sťažností), riešením akýchkoľvek prijatých sťažností a zvyšovaním schopnosti organizácie zlepšovať svoje produkty a služby vrátane služby zákazníkom;
- b) zapojením a záväzkom vrcholového manažmentu prostredníctvom primeraného získavania a rozdeľovania zdrojov vrátane prípravy pracovníkov;
- c) uznaním a zaoberaním sa potrebami a očakávaniami sťažovateľov;
- d) poskytovaním otvoreného, efektívneho a ľahko použiteľného procesu vybavovania sťažností sťažovateľom;
- e) analyzovaním a vyhodnocovaním sťažností s cieľom zlepšiť produkty a služby vrátane služby zákazníkom;
- f) auditovaním procesu vybavovania sťažností;
- g) preskúmaním efektívnosti a účinnosti procesu vybavovania sťažností.

Táto medzinárodná norma sa nezaoberá spormi, ktorých riešenie je mimo organizácie, a ani pracovnými spormi.

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