

**ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический  
университет»**

**Кафедра управления качеством и математических методов экономики**

**РУКОВОДЯЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ  
В МЕЖДУНАРОДНЫХ  
СТАНДАРТАХ ISO СЕРИИ 10000**

**Шимохина Виктория Владимировна  
к.э.н., доцент кафедры**

# Стандарты ИСО серии 10000 (технологии поддержки стандартов ИСО серии 9000)

- ИСО 10001 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций
- ИСО 10002 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиям в организациях
- ИСО 10003 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации
- ИСО 10004 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу измерения
- ИСО 10005 Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества
- ИСО 10006 Системы менеджмент качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании

# Стандарты ИСО серии 10000 (технологии поддержки стандартов ИСО серии 9000)

---

- ИСО 10007 Менеджмент качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией
- ИСО 10012 Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию
- ИСО/TR 10013 Менеджмент качества. Руководство по документированию СМК
- ИСО 10014 Менеджмент качества. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в СМК
- ИСО 10015 Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению
- ИСО 10017 Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001
- ИСО 10019 Менеджмент качества. Руководство по выбору консультантов по СМК и использованию их услуг

# Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Основные положения для введения СМК:

ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004

Принципы менеджмента качества, ISO справочники

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

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.

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

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;

с) внешнее урегулирование спорных вопросов в ситуациях, когда организации не удастся урегулировать жалобу своими силами.

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

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.

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

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.

Стандарт устанавливает требования к СМК, 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 СМК.

Настоящий стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.



# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

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.

При выполнении всех требований, установленных данным стандартом, организация может сделать заявление, что правила достижения удовлетворенности потребителя спланированы, спроектированы, разработаны, внедрены, поддерживаются и улучшаются на основе настоящего стандарта.

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

Стандарт предназначен для применения всеми организациями независимо от их типа, размера и выпускаемой продукции.

Стандарт содержит рекомендации по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению правил достижения удовлетворенности потребителя.

Стандарт предназначен для применения к правилам, относящимся к продукции и содержащим обещания, которые организация дает потребителям.

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

Предисловие

Введение

0.1 Общие положения

0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004

0.3 Совместимость с ИСО 10002 и ИСО 10003

0.4 Утверждения относительно соответствия

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

## 4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

4.2 Обязательство

4.3 Возможность

4.4 Видимость

4.5 Доступность

4.6 Способность к реагированию

4.7 Точность

4.8 Отчетность

4.9 Постоянное улучшение

## 5 Структура правил

5.1 Введение

5.2 Интеграция

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

6 Планирование, проектирование и разработка

6.1 Определение целей правил

6.2 Сбор и оценка информации

6.3 Получение и оценка входных данных от  
заинтересованных сторон

6.4 Подготовка правил

6.5 Подготовка показателей процесса

6.6 Подготовка процедур, необходимых для разработки  
правил

6.7 Подготовка плана внутренних и внешних взаимодействий

6.8 Определение необходимых ресурсов

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

## 7 Внедрение

7.1. Обратная связь

7.2. Получение претензии

7.3. Прослеживаемость претензии

7.4. Подтверждение претензии

7.5. Первоначальная оценка претензии

7.6. Расследование претензий

7.7. Ответ на претензии

7.8. Обратная связь по принятому решению

7.9. Завершение действий по управлению претензией

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

## 8 Поддержание и улучшение

### 8.1 Сбор данных

### 8.2 Оценка выполнения правил

### 8.3 Удовлетворенность правилами

### 8.4 Анализ правил и их структуры

### 8.5 Постоянное улучшение

# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

Приложение А (справочное) Простейшие примеры возможных частей, составляющих правила для различных организаций

Приложение В (справочное) Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003

Приложение С (справочное) Рекомендации для малого бизнеса

Приложение D (обязательное) Рекомендации по доступности

Приложение Е (обязательное) Рекомендации по входным данным от заинтересованных сторон



# ИСО 10001:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций» (ГОСТ Р ИСО 10001-2009)

---

Приложение Е (обязательное) Рекомендации по входным данным от заинтересованных сторон

Приложение F (справочное) Структура правил

Приложение G (справочное) Рекомендации по адаптации правил сторонних организаций

Приложение H (обязательное) Рекомендации по подготовке правил

Приложение I (обязательное) Рекомендации по разработке планов внутренних и внешних взаимодействий

Приложение J (справочное) Сведения о соответствии национального стандарта Российской Федерации ссылачному международному стандарту

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

Стандарт содержит разъяснения для организаций, в случаях когда потребитель неудовлетворен качеством продукции или услуг - это руководство по подходу к претензиям, которое в конечном счете дает оптимальные результаты как для организации, так и для «обиженного» потребителя.

Стандарт разъясняет процесс рассмотрения претензий и может быть легко внедрен совместно с СМК, основанной в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001.

Требования ИСО 10002 ориентируют высшее руководство компаний сфокусировать внимание на удовлетворении потребителей и постоянном улучшении управления организацией.

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

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.

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

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.

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиям в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

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;

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

- созданию в организации подхода к урегулированию претензий, ориентированного на потребителя, и поощрение 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 урегулированию споров.

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

Стандарт содержит руководство по управлению претензиями, связанными с продукцией, включая планирование, разработку, производство, обслуживание и улучшение. Процесс по управлению претензиями может использоваться в качестве одного из процессов СМК организации.

Стандарт не применим к трудовым спорам и спорам, переданным для решения третьей стороне вне организации.

Стандарт предназначен для использования организациями всех размеров и сфер деятельности.

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

Настоящий стандарт рассматривает следующие аспекты работы с претензиями:

а) увеличение удовлетворенности потребителя путем создания социальной среды, ориентированной на потребителя, открытой для обратной связи (включая претензии), разрешения любых полученных претензий и повышения способности организации к совершенствованию своей продукции и качества обслуживания потребителя;

б) вовлечение и принятие обязательств высшим руководством путем адекватного менеджмента ресурсов (включая обучение персонала);

с) исследование и ориентация на потребности и ожидания предъявляющих претензию;



# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

с) исследование и ориентация на потребности и ожидания предъявляющих претензию;

д) создание открытого, удобного в использовании для предъявляющих претензию и эффективного процесса по управлению претензиями;

е) анализ и оценка претензий, направленных на повышение качества продукции и обслуживание потребителей;

ф) аудит процесса по управлению претензиями;

г) анализ результативности и эффективности процесса по управлению претензиями.

Настоящий стандарт не заменяет установленные в соответствии с законодательными и обязательными требованиями права и обязанности организации и потребителя.

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Основные руководящие принципы
5. Структура обработки претензий
6. Планирование и разработка
7. Основные виды деятельности процесса управления  
претензиями
8. Обслуживание и улучшение

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиям в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

Приложение А (справочное) Рекомендации для малого бизнеса

Приложение В (справочное) Форма для предъявления претензии

Приложение С (справочное) Объективность процесса управления претензиями

Приложение D (справочное) Дополнительная форма для предъявления претензии

Приложение Е (справочное) Ответные действия по урегулированию претензий

# ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по претензиями в организациях» (ГОСТ Р ИСО 10002-2007)

---

Приложение F (справочное) Блок-схема урегулирования  
претензии

Приложение G (справочное) Руководство по постоянному  
мониторингу

Приложение H (справочное) Аудит

Приложение J (справочное) Сведения о соответствии  
национальных стандартов Российской Федерации ссылочным  
международным стандартам

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

Стандарт обеспечивает организациям руководство по планированию, проектированию, разработке, функционированию, поддержанию и улучшению эффективного и результативного процесса разрешения споров в отношении жалоб, которые не разрешаются организацией.

Стандарт применим к:

- жалобам, относящимся к продуктам организации, предназначенным для потребителей или затребованным ими, а также к процессу обработки жалоб или процессу разрешения споров;
- разрешению споров, возникающих от местного или пересекающего границы бизнеса, включая споры по поводу электронной коммерции.

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

Стандарт предназначен для использования любыми организациями вне зависимости от их типа, размера. Стандарт предоставляет рекомендации по:

- определению того, когда и как организация может участвовать в разрешении спора;
- выбору провайдеров и использованию их услуг;
- вовлечению высшего руководства и их обязательствам в отношении разрешения споров и размещения адекватных ресурсов внутри организации;
- существенным моментам, важным для справедливого, уместного, прозрачного и доступного разрешения споров;
- менеджменту участия организации в разрешении споров;
- мониторингу, оцениванию и улучшению процесса разрешения споров.

# **ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)**

---

Стандарт содержит рекомендации для организации по планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению эффективного и результативного урегулирования вне организации спорных вопросов, связанных с жалобами на продукцию. Урегулирование спорных вопросов представляет собой исправление различными методами ситуации, когда организация не может разрешить жалобу своими силами.

Большинство жалоб могут быть успешно урегулированы внутри организации без необходимости в дальнейших временных тратах и более сложных процессуальных процедурах.

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

Выполнение рекомендаций настоящего стандарта поможет частным лицам и организациям оценить эффективность, результативность и беспристрастность процесса урегулирования спорных вопросов в организации. Внедрение настоящего стандарта позволит:

- обеспечить гибкое урегулирование спорных вопросов, что в сравнении с судебным разбирательством может быть более дешевым, простым и быстрым, особенно при международных конфликтах;
- повысить степень удовлетворенности и лояльности потребителей;



# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

- задать ориентир, в соответствии с которым физические лица и организации могут оценивать требования, по которым работают организации и агенты, относительно эффективности, результативности и беспристрастности их деятельности;
- оказать помощь в информировании потенциальных участников урегулирования спорных вопросов об условиях участия, стоимости и юридических последствиях;
- повысить возможности организации по выявлению и устранению причин возникновения разногласий;
- улучшить способы работы с жалобами и разногласиями в организации;

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

- предоставить дополнительную информацию, способствующую улучшению процессов и продукции организации;
- повысить репутацию организации или избежать причинения ущерба;
- повысить конкурентоспособность на внутреннем и мировом рынках;
- обеспечить уверенность в беспристрастном и надлежащем разрешении спорных вопросов на мировом рынке.

# **ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)**

---

Предисловие

Введение

0.1 Общие положения

0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004

0.3 Совместимость с ИСО 10001 и ИСО 10002

0.4 Утверждения относительно соответствия

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

## 4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

4.2 Согласие на участие

4.3 Доступность

4.4 Применимость

4.5 Беспристрастность

4.6 Компетентность

4.7 Своевременность

4.8 Конфиденциальность

4.9 Прозрачность

4.10 Законность

4.11 Возможность

4.12 Постоянное улучшение

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

5 Структура урегулирования спорных вопросов

5.1 Обязательство

5.2 Политика урегулирования спорных вопросов

5.3 Ответственность высшего руководства

6 Планирование, проектирование и разработка

6.1 Общие положения

6.2 Цели

6.3 Мероприятия

6.4 Ресурсы

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

## 7 Действия

7.1 Общие положения

7.2 Направление жалобы

7.3 Получение уведомления о спорном вопросе

7.4 Подготовка ответа организацией

7.5 Урегулирование спорного вопроса

7.6 Исполнение принятого решения

7.7 Закрытие дела

## 8 Поддержание и улучшение

8.1 Мониторинг

8.2 Анализ и оценка

8.3 Анализ со стороны руководства

8.4 Постоянное улучшение

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

Приложение А (справочное) Рекомендации по методам урегулирования спорных вопросов

Приложение В (справочное) Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003

Приложение С (обязательное) Рекомендации по согласию на участие

Приложение D (обязательное) Рекомендации по доступности

Приложение E (обязательное) Рекомендации по пригодности

Приложение F (обязательное) Рекомендации по беспристрастности

Приложение G (обязательное) Рекомендации по компетентности

Приложение H (обязательное) Рекомендации по своевременности

# ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ГОСТ Р ИСО 10003-2009)

---

- Приложение I (обязательное) Рекомендации по прозрачности
- Приложение J (справочное) Рекомендации по выбору агентов
- Приложение К (справочное) Рекомендации по политике урегулирования спорных вопросов
- Приложение L (справочное) Рекомендации по элементам проекта урегулирования спорных вопросов
- Приложение М (справочное) Блок-схема урегулирования спорных вопросов
- Приложение N (справочное) Сведения о соответствии национального стандарта Российской Федерации ссылочному международному стандарту



# ИСО 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу измерению» (ГОСТ Р ИСО 10004-2012)

---

Одним из ключевых элементов успеха организации является удовлетворенность потребителей организацией и ее продукцией, что обуславливает необходимость осуществлять мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей.

Информация, полученная в результате мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей, может помочь в выявлении возможностей для улучшения стратегий, продукции, процессов и характеристик организации, важных для потребителей, и может служить задачам организации. Такие улучшения могут повысить доверие потребителей и привести к коммерческим и прочим выгодам.

Данный стандарт содержит рекомендации для организации по созданию эффективных процессов мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей.

# ИСО 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу измерению» (ГОСТ Р ИСО 10004-2012)

Стандарт совместим со стандартом ИСО 9001:2008, цели которого он поддерживает за счет предоставления рекомендаций по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей.

Данный стандарт может помочь при применении конкретных разделов стандарта ИСО 9001:2008, относящихся к удовлетворенности потребителей, а именно:

- a) подраздела 5.2
- b) подраздела 6.1 b)
- c) подраздела 8.2.1
- d) подраздела 8.4

Стандарт дополняет стандарты ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003 путем предоставления рекомендаций по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей.

Полученная информация может быть использована организацией для определения мер, направленных на сохранение или повышение удовлетворенности потребителей.

# ИСО 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу измерению» (ГОСТ Р ИСО 10004-2012)

---

Введение

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Концепция удовлетворенности потребителей

5 Основа мониторинга и измерения удовлетворенности  
потребителей

6 Планирование мониторинга и измерения удовлетворенности  
потребителей

6.1 Определение цели и задач

6.2 Определение объема и периодичности

6.3 Определение способов реализации и ответственности

6.4 Выделение ресурсов

# ИСО 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу измерению» (ГОСТ Р ИСО 10004-2012)

---

7 Меры по мониторингу и измерению удовлетворенности  
потребителей

7.1 Общие положения

7.2 Определение ожиданий потребителей

7.3 Сбор данных об удовлетворенности потребителей

7.4 Анализ данных об удовлетворенности потребителей

7.5 Обеспечение обратной связи для улучшения

7.6 Мониторинг удовлетворенности потребителей

8 Поддержание на должном уровне и улучшение процессов  
мониторинга и измерения

# ИСО 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу измерению» (ГОСТ Р ИСО 10004-2012)

---

Приложение А (рекомендуемое). Концептуальная модель удовлетворенности потребителей

Приложение В (рекомендуемое). Определение ожиданий потребителей

Приложение С (рекомендуемое). Непосредственное измерение удовлетворенности потребителей

Приложение D (рекомендуемое). Анализ данных об удовлетворенности потребителей

Приложение E (рекомендуемое). Использование информации об удовлетворенности потребителей

# ИСО 10005:2005 «Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества» (ГОСТ Р ИСО 10005-2007)

---

Стандарт разработан для удовлетворения потребностей организации в руководящих указаниях по составлению планов качества в рамках разработанной СМК или в качестве независимого вида деятельности в области менеджмента.

И в том, и в другом случае планы качества обеспечивают взаимосвязь установленных требований к процессу, продукции, проекту, контракту и рабочих методов с практической деятельностью организации по реализации продукции.

План качества должен быть совместим с другими связанными планами организации.

# ИСО 10005:2005 «Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества» (ГОСТ Р ИСО 10005-2007)

---

Разработка плана качества выгодна предприятиям для повышения уверенности, что установленные требования будут выполнены, процессы находятся в управляемом состоянии и обеспечена необходимая вовлеченность персонала. На основе этой деятельности организация может лучше понять возможности для улучшения.

Планирование системы менеджмента качества, основанное на процессном подходе, должно рассматриваться как часть общей модели СМК.

# ИСО 10005:2005 «Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества» (ГОСТ Р ИСО 10005-2007)

---

Введение

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Разработка плана качества

4.1 Идентификация потребности в плане качества

4.2 Входные данные для плана качества

4.3 Область применения плана качества

4.4 Подготовка плана качества



# ИСО 10005:2005 «Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества» (ГОСТ Р ИСО 10005-2007)

---

5 Содержание плана качества

5.1 Общие положения

5.2 Область применения

5.3 Входные данные для плана качества

5.4 Цели в области качества

5.5 Ответственность руководства

5.6 Управление документацией и данными

5.7 Управление записями

5.8 Ресурсы

5.9 Требования

5.10 Обмен информацией с потребителем

# ИСО 10005:2005 «Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества» (ГОСТ Р ИСО 10005-2007)

---

5.11 Проектирование и разработка

5.12 Закупки

5.13 Производство и обслуживание

5.14 Идентификация и прослеживаемость

5.15 Собственность потребителя

5.16 Сохранение продукции

5.17 Управление несоответствующей продукцией

5.18 Мониторинг и измерения

5.19 Аудиты

# ИСО 10005:2005 «Менеджмент качества. Руководящие указания по планированию качества» (ГОСТ Р ИСО 10005-2007)

---

- 6 Анализ, принятие, внедрение и пересмотр плана качества

6.1 Анализ и принятие плана качества

6.2 Внедрение плана качества

6.3 Пересмотр плана качества

6.4 Обратная связь и улучшение

Приложение А (справочное) Примеры формы планов качества

Приложение В (справочное) Соответствие стандартов ИСО 10005:2005 и ИСО 9001:2005

Приложение С (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

# **ИСО 10006:2003 «Системы менеджмент качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании» (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)**

---

Стандарт представляет собой руководство по менеджменту качества при проектировании. Стандарт выделяет принципы и методы управления качеством, применение которых важно для достижения целей менеджмента качества. Стандарт дополняет руководящие указания ИСО 9004:2000.

Данный стандарт применим к проектам различных размеров и степени сложности: малым или большим, краткосрочным или долгосрочным, выполняемым в различных условиях независимо от вида проектируемой продукции (включая аппаратные средства, программное обеспечение, переработанные материалы, услуги или их комбинацию). Применение стандарта может потребовать некоторой адаптации к конкретному проекту.

В стандарте рассматриваются вопросы менеджмента качества процессов проектирования.

# ИСО 10006:2003 «Системы менеджмент качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании» (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)

---

Общепризнанными являются два аспекта понятия качества в управлении проектом: качество процессов проекта и качество проектируемой продукции.

Несоблюдение требований к какому-либо из этих взаимосвязанных аспектов может иметь существенное влияние на проектируемую продукцию, участников проекта, а также организацию, занимающуюся разработкой проекта.

Достижение необходимого качества, за которое отвечает руководство по разработке проекта, требует, чтобы взятые обязательства по качеству были восприняты на всех уровнях организации, выполняющей проект и отвечающей за применяемые при разработке процессы и за проектируемую продукцию.

# ИСО 10006:2003 «Системы менеджмент качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании» (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)

---

Введение

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Системы менеджмента качества при проектировании

4.1 Характеристики проекта

4.2 Системы менеджмента качества

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

5.2 Стратегический процесс

5.3 Анализ менеджмента и оценка продвижения

6 Управление ресурсами

6.1 Процессы, связанные с ресурсами

6.2 Процессы, связанные с персоналом

# ИСО 10006:2003 «Системы менеджмент качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании» (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)

---

## 7 Изготовление продукции

### 7.1 Общие положения

### 7.2 Взаимозависимые процессы

### 7.3 Процессы, связанные с областью применения

### 7.4 Процессы, связанные со временем

### 7.5 Процессы, связанные со стоимостью

### 7.6 Процессы, связанные с обменом информацией

### 7.7 Процессы, связанные с риском

### 7.8 Процессы, связанные с закупкой

# ИСО 10006:2003 «Системы менеджмент качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании» (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)

---

8 Измерения, анализ и улучшение

8.1 Процессы, связанные с улучшениями

8.2 Измерение и анализ

8.3 Постоянное улучшение

Приложение А (справочное) Блок-схема процессов при проектировании

Приложение В (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам



# ИСО 10007:2003 «Менеджмент качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией» (ГОСТ Р ИСО 10007-2007)

---

Конфигурация - взаимосвязанные функциональные и физические характеристики продукции,

Целью настоящего стандарта является улучшение понимания процесса управления конфигурацией.

Управление конфигурацией - деятельность, направленная на применение технического и административного управления процессом жизненного цикла продукции, элементами конфигурации продукции и данными, связанными с конфигурацией продукции.

Конфигурация продукции должна быть документально оформлена, что обеспечивает идентификацию и прослеживаемость статуса выполнения физических и функциональных требований к продукции и доступ к точным данным на всех стадиях жизненного цикла.

# ИСО 10007:2003 «Менеджмент качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией» (ГОСТ Р ИСО 10007-2007)

---

Управление конфигурацией зависит от размера организации, а также от характера и сложности продукции.

Управление конфигурацией может использоваться для выполнения требований идентификации и прослеживаемости продукции, указанных в ИСО 9001.

Данный стандарт является руководством по применению управления конфигурацией. Стандарт предназначен для использования на всех стадиях жизненного цикла продукции от концепции до утилизации.

До описания процессов управления конфигурацией, которые включают в себя планирование управления конфигурацией, идентификацию конфигурации, управление изменениями, учет статуса конфигурации и аудит конфигурации, должны быть распределены ответственность и полномочия.

# ИСО 10007:2003 «Менеджмент качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией» (ГОСТ Р ИСО 10007-2007)

## Введение

---

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Ответственность по управлению конфигурацией

4.1 Ответственность и полномочия

4.2 Ответственный исполнитель

5 Процесс управления конфигурацией

5.1 Общие положения

5.2 Планирование управления конфигурацией

5.3 Идентификация конфигурации

5.4 Управление изменениями

5.5 Учет статуса конфигурации

5.6 Аудит конфигурации

Приложение А (справочное) Структура и содержание плана управления конфигурацией

Приложение В (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

# ИСО 10012:2003 «Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» (ГОСТ Р ИСО 10012-2008)

Эффективная система менеджмента измерений обеспечивает пригодность измерительного оборудования и процессов измерений для их предполагаемого использования и имеет большое значение для достижения целей в области качества продукции и благодаря снижению вероятности появления недостоверных результатов измерений.

Цель системы менеджмента измерений состоит в управлении измерительным оборудованием и процессами измерений, позволяющем контролировать достоверность результатов измерений характеристик, влияющих на качество продукции. Система менеджмента измерений предусматривает проверку измерительного оборудования и применение статистических методов управления процессом измерений.

# ИСО 10012:2003 «Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» (ГОСТ Р ИСО 10012-2008)

---

В данном стандарте термин «процесс измерений» относится к физическим действиям, связанным с выполнением измерений (например, при проектировании, испытаниях, производстве или контроле продукции).

Стандарт определяет требования и приводит рекомендации по применению системы менеджмента измерений, которые могут быть полезными при осуществлении улучшений в области измерений и качества продукции.

Рекомендации по применению системы менеджмента измерений, выделенные курсивом и заключенные в рамки из сплошных линий, следуют за соответствующим пунктом с описанием требований. Рекомендации по применению приведены только для сведения. Они не представляют собой дополнительных требований, ограничений или изменений требований.

# **ИСО 10012:2003 «Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» (ГОСТ Р ИСО 10012-2008)**

---

Требования, установленные настоящим стандартом, могут быть полезны при обеспечении выполнения требований к измерениям и управлению процессами измерений, установленными другими стандартами, например пункт 7.6 ИСО 9001:2000.

Требования стандарта применяют наряду с метрологическими правилами и нормами, которые имеют обязательную силу на территории Российской Федерации.

Стандарт устанавливает общие требования к обеспечению и демонстрации соответствия метрологическим требованиям и нормам процессов измерений и измерительного оборудования. Настоящий стандарт содержит требования менеджмента качества к системе менеджмента измерений, которая может являться частью общей системы менеджмента организации и направлена на обеспечение выполнения метрологических требований.

# ИСО 10012:2003 «Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» (ГОСТ Р ИСО 10012-2008)

---

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Общие требования
5. Ответственность руководства
  - 5.1. Метрологическая служба
  - 5.2. Ориентация на потребителя
  - 5.3. Цели в области качества
  - 5.4. Анализ со стороны высшего руководства

# ИСО 10012:2003 «Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» (ГОСТ Р ИСО 10012-2008)

---

## 6. Менеджмент ресурсов

6.1. Человеческие ресурсы

6.2. Информационные ресурсы

6.3. Материальные ресурсы

6.4. Внешние поставщики

## 7. Метрологическое подтверждение пригодности измерительного оборудования и выполнение процессов измерений

7.1. Метрологическое подтверждение пригодности измерительного оборудования

7.2. Выполнение процессов измерения

7.3. Неопределенность и единство измерений



# ИСО 10012:2003 «Менеджмент качества. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» (ГОСТ Р ИСО 10012-2008)

---

## 8. Анализ и улучшение системы менеджмента измерений

### 8.1. Общие положения

### 8.2. Аудит и мониторинг

### 8.3. Управление несоответствиями

### 8.4. Улучшение

Приложение А (справочное) Краткое описание процесса метрологического подтверждения пригодности

Приложение В (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

# ИСО/TR 10013:2001 «Менеджмент качества. Руководство по документированию СМК» (ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007)

Рекомендации технического отчета предназначены для применения организациями при документировании системы менеджмента качества и не могут быть использованы как контрактные или законодательные требования или в целях сертификации/регистрации.

Данный технический отчет устанавливает рекомендации по разработке и поддержанию в рабочем состоянии документации, необходимой для обеспечения эффективности СМК и отвечающей конкретным потребностям организации. Использование рекомендаций будет полезно при создании документированной системы согласно требованию стандарта на СМК.

Технический отчет может быть использован при документировании не только систем менеджмента по стандартам ИСО 9000, но и других систем менеджмента, например, в области экологии и охраны труда.

# ИСО/ТR 10013:2001 «Менеджмент качества. Руководство по документированию СМК» (ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007)

## Введение

---

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Документация СМК
  - 4.1 Общие положения
  - 4.2 Цели и преимущества
  - 4.3 Политика и цели в области качества
  - 4.4 Руководство по качеству
  - 4.5 Документированные процедуры
  - 4.6 Рабочие инструкции
  - 4.7 Формы
  - 4.8 Планы по качеству
  - 4.9. Технические условия

# ИСО/ТR 10013:2001 «Менеджмент качества. Руководство по документированию СМК» (ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007)

4.10 Действующие документы

---

4.11 Записи

5. Процесс документирования СМК

5.1 Ответственность за подготовку документации

5.2 Требования к процедуре документирования СМК

5.3 Использование ссылок

6 Процесс утверждения, выпуска и управления документацией СМК

6.1 Рассмотрение и утверждение

6.2 Рассылка

6.3 Внесение изменений

6.4 Выпуск и управление изменениями

6.5 Неучтенные экземпляры

Приложение А Типовая структура документации СМК

Приложение В Пример структуры текста рабочих инструкций

# ИСО 10014:2001 «Менеджмент качества. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в СМК» (ГОСТ Р ИСО 10014-2006)

---

Стандарт устанавливает руководящие указания для достижения экономического эффекта от применения восьми принципов менеджмента качества (см. ИСО 9000).

Целью стандарта является предоставление высшему руководству информации, необходимой для эффективного применения принципов менеджмента и выбора методов и инструментов для обеспечения успешной деятельности организации.

Стандарт дополняет требования ИСО 9004 и содержит примеры достижимых результатов и необходимых для их получения методов и инструментов менеджмента.

# ИСО 10014:2006 «Менеджмент качества. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в СМК» (ГОСТ Р ИСО 10014-2006)

---

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Структура стандарта
- 5 Применение принципов менеджмента
  - 5.1 Ориентация на потребителя
  - 5.2 Лидерство руководителя
  - 5.3 Вовлечение работников
  - 5.4 Процессный подход
  - 5.5 Системный подход к менеджменту
  - 5.6 Постоянное улучшение
  - 5.7 Принятие решений, основанное на фактах
  - 5.8 Взаимовыгодные отношения с поставщиками
- Приложение А (справочное)
- Приложение В (справочное)
- Приложение С (справочное)

# ИСО 10015:1999 «Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению» (ГОСТ Р ИСО 10015-2007)

Стандарт содержит руководящие указания, помогающие руководству и персоналу организации решать проблемы, связанные с обучением.

Стандарт предназначен для применения при разработке, внедрении, сопровождении и постоянном улучшении стратегии и системы обучения, влияющих на качество поставляемой организацией продукции.

Стандарт устанавливает требования при идентификации и анализе потребностей в обучении, планировании и составлении программы обучения, проведении обучения, оценке результатов обучения, а также при мониторинге и улучшении процесса обучения для достижения поставленных целей.

В стандарте подчеркнута особая важность обучения при решении задач по постоянному улучшению. Обучение должно стать результативным и эффективным способом вложения инвестиций организации.

# ИСО 10015:1999 «Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению» (ГОСТ Р ИСО 10015-2007)

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Руководящие указания по обучению

4.1 Четыре стадии процесса обучения

4.2 Определение потребностей в обучении

4.3 Проектирование и планирование обучения

4.4 Проведение обучения

4.5 Оценка результатов обучения

5 Мониторинг и улучшение процесса обучения

5.1 Общие положения

5.2 Валидация процесса обучения

■ Приложение А (справочное) Таблицы

■ Приложение В (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам



# **ИСО 10017:2003 «Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001» (ГОСТ Р ИСО 10017-2005)**

---

Цель настоящего стандарта состоит в том, чтобы помочь организациям в выборе статистических методов, используемых при разработке, внедрении, поддержке и улучшении СМК согласно требованиям ИСО 9001.

Стандарт представляет собой руководство по выбору статистических методов при разработке, внедрении, поддержке и улучшении СМК в соответствии с ИСО 9001.

Руководство разработано на основе требований ИСО 9001, которые предполагают использование количественных данных и последующий выбор статистических методов для их обработки.

Статистические методы, приведенные в данном стандарте, не ограничивают организации в использовании иных подходящих для них методов. Кроме того, стандарт не регламентирует сами статистические методы и способы их применения.

# ИСО 10017:2003 «Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001» (ГОСТ Р ИСО 10017-2005)

---

- 1 Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Определение потенциальных потребностей в статистических методах
4. Описание статистических методов
  - 4.1. Основные положения
  - 4.2. Описательная статистика
  - 4.3. Планирование экспериментов
  - 4.4 Проверка гипотез
  - 4.5. Измерительный анализ
  - 4.6. Анализ возможностей процесса

# ИСО 10017:2003 «Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001» (ГОСТ Р ИСО 10017-2005)

---

4.7. Регрессионный анализ

4.8. Анализ надежности

4.9. Выборочный контроль

4.10. Моделирование

4.11. Карты статистического управления процессом

4.12. Статистическое назначение допусков

4.13. Анализ временных рядов

Приложение А (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

# ИСО 10019:2005 «Менеджмент качества. Руководство по выбору консультантов по СМК и использование из услуг» (ГОСТ Р ИСО 10019-2007)

---

При реализации СМК некоторые организации решают положиться на свой собственный персонал, но некоторые используют услуги внешних консультантов. Поэтому, выбор организацией консультанта важен для обеспечения того, чтобы разрабатываемая СМК была способна достигать запланированных целей организации наиболее эффективным и результативным образом.

Стандарт содержит руководство по выбору консультантов по СМК и исполнению их услуг.

Стандарт содержит описание процесса оценки компетентности консультантов по СМК и дает уверенность организации в том, что ее потребности и ожидания, связанные с услугами консультантов, будут выполнены.

# ИСО 10019:2005 «Менеджмент качества. Руководство по выбору консультантов по СМК и использование из услуг» (ГОСТ Р ИСО 10019-2007)

---

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Выбор консультанта СМК

4.1 Вход в процесс выбора

4.2 Компетентность консультанта

4.3 Этические соображения

5 Использование услуг консультанта СМК

5.1 Услуги консультанта

5.2 Договор на услуги консультанта

5.3 Полезные соображения по услугам консультанта

Приложение А (информативное) Типичные виды деятельности консультантов СМК

Приложение В (информативное) Оценивание консультантов СМК

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Шимохина Виктория Владимировна  
тел. 268-00-23