

**Международные
стандарты
ISO серии 10000 -
технологии
поддержки
стандартов ISO серии
9000**

Тема 5

ПЛАН ЛЕКЦИИ

- Стандарты *ISO* серии *10000*;
- Характеристика стандартов *ISO 10001-10004*;
- Характеристика стандартов *ISO 10014*;
- Характеристика стандартов *ISO 10018*.

Стандарты *ISO* серии *10000*

Стандарты **ISO** серии **10000**

ISO 10001:_____. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.*

ISO 10002:_____. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.*

ISO 10003:_____. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.*

ISO 10004:_____. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению.*

ISO 10005:_____. Системы менеджмента качества. *Руководство по программам качества.*

ISO 10006:_____. Системы менеджмента качества. *Руководство по менеджменту качества проектов.*

ISO 10007:_____. Системы менеджмента качества. *Руководство по менеджменту конфигурации.*

ISO 10008:_____. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания для бизнес-потребителей электронных торговых операций.*

Стандарты **ISO** серии **10000**

ISO 10012 : _____. Управление системами измерения. *Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.*

ISO/TR 10013 : _____. Руководство по документированию системы менеджмента качества.

ISO 10014 : _____. Менеджмент качества. *Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ.*

ISO 10015 : _____. Менеджмент качества. *Руководство по обучению.*

ISO/TR 10017 : _____. Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000.

ISO 10018 : _____. Менеджмент качества. *Руководство по вовлечению и компетентности персонала.*

ISO 10019 : _____. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг.

Характеристика стандартов

ISO 10001-10004

ISO 10001:2007 Quality management - Customer Satisfaction
Guidelines for codes of conduct for organizations.

**"Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителя
- Руководящие указания по кодексам поведения
организаций"**.

Кодекс поведения.

Данный моральный кодекс поведения включает обязательства и обязанности в отношении поставки товаров и услуг, возврата товаров или жалоб, управления персональной информацией клиентов, рекламы и оговорок касательно особых признаков товара/услуги или его выполнения.



Характеристика стандартов

ISO 10001-10004



ISO 10002:2004 Quality management - Customer Satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations.

"Менеджмент качества - Удовлетворение потребителя - Руководство по подходу к претензиям, поступающим в адрес организаций".

Порядок урегулирования жалобы.

Руководство по подходу к претензиям для планирования и внедрения процессов всех видов коммерческой и некоммерческой деятельности, в том числе и электронной коммерции.

Характеристика стандартов

ISO 10001-10004



ISO 10003:2007 Quality management - Customer Satisfaction

Guidelines for dispute resolution external to organizations.

"Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по разрешению внешних споров организации".

Внешнее разрешение споров.

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

Характеристика стандартов

ISO 10001-10004



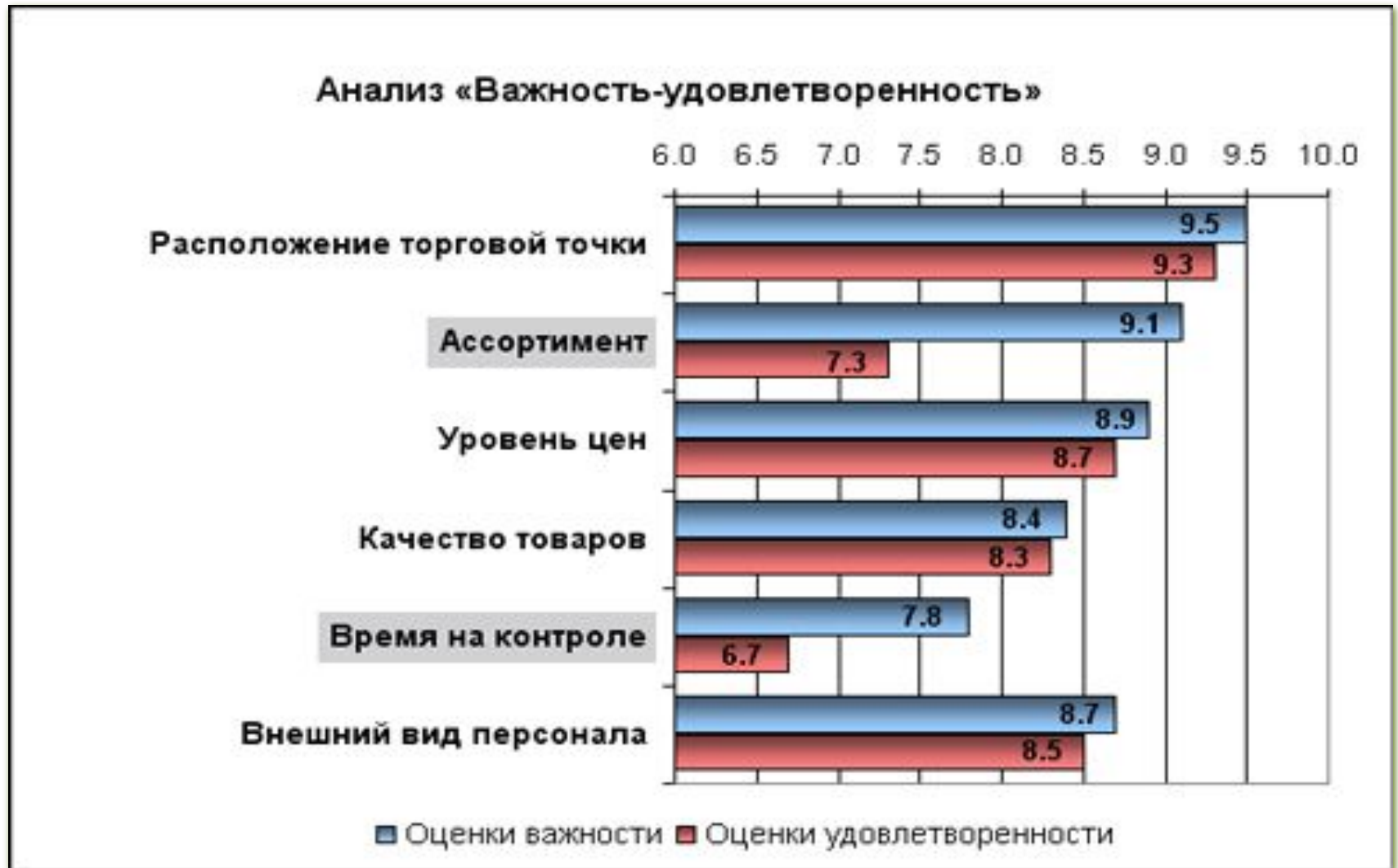
ISO 10004:2012 Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring

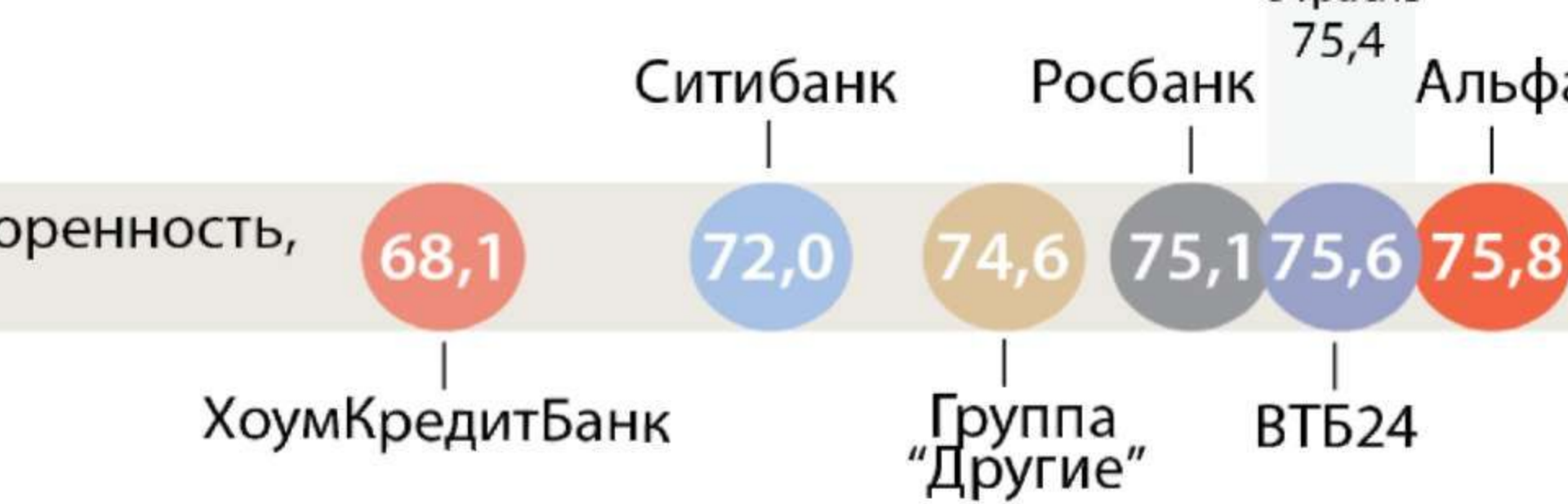
Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя.
Руководящие указания по мониторингу и измерению

Контроль и измерение.

Руководство по контролю и измерению
эффективности потребительской
удовлетворенности в вашей компании.

ISO 10004:2012 Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring
Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по мониторингу и измерению





ISO 10004:2012 Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring
Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по мониторингу и измерению



Характеристика стандартов *ISO серии 10000*



ISO 10014:2006 Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits.

"Менеджмент качества - Руководящие указания для понимания финансовых и экономических выгод".

Дополняет положения стандарта ИСО 9004:2000 в части улучшения характеристик деятельности и содержит примеры некоторых выгод.

Идентифицированы методы и инструменты менеджмента, которые могут помочь в достижении упомянутых финансовых и экономических выгод.

Характеристика стандартов *ISO серии 10000*



ISO 10018:2012 Quality management. Guidelines on people involvement and competence

Менеджмент качества. Руководящие указания по участию и компетентности

Руководство по работе с человеческим фактором, который влияет на участие и компетентность, и создает преимущества для достижения целей организации



ISO 10018:2012 Менеджмент качества. Руководящие указания по участию и компетентности



ISO 10018:2012 Менеджмент качества. Руководящие указания по участию и компетентности



ISO 10018:2012 Менеджмент качества. Руководящие указания по участию и компетентности



ВЫВОДЫ

- Стандарты применяются к любым компаниям, независимо от размера и изготавливаемых товаров и оказываемых услуг;
- Стандарты соответствуют стандарту системы менеджмента качества ISO 9001;
- Сертификации на основе стандарта ISO 9001 не является условием для внедрения одного или нескольких стандартов ISO 10000.