

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
ИСО 10003—  
2020

---

Менеджмент качества

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Руководящие указания по урегулированию  
спорных вопросов вне организации

(ISO 10003:2018, IDT)

Издание официальное



Москва  
Стандартинформ  
2020

## Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» (Ассоциация «Русский Регистр») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 076 «Системы менеджмента»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 августа 2020 г. № 579-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10003:2018 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ISO 10003:2018 «Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations», IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО 10003—2009

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

© ISO, 2018 — Все права сохраняются  
© Стандартиформ, оформление, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

1 Область применения .....	1
2 Нормативные ссылки .....	1
3 Термины и определения .....	2
4 Руководящие принципы .....	3
4.1 Общие положения .....	3
4.2 Приверженность .....	4
4.3 Реагирование .....	4
4.4 Целостность информации .....	4
4.5 Ответственность .....	4
4.6 Согласие на участие .....	4
4.7 Доступность .....	4
4.8 Применимость .....	4
4.9 Беспристрастность .....	4
4.10 Компетентность .....	4
4.11 Своевременность .....	4
4.12 Конфиденциальность .....	5
4.13 Прозрачность .....	5
4.14 Согласование .....	5
4.15 Доступность ресурсов .....	5
4.16 Улучшение .....	5
4.17 Подход, ориентированный на потребителя .....	5
5 Структура урегулирования спорных вопросов .....	5
5.1 Среда организации .....	5
5.2 Приверженность .....	6
5.3 Политика урегулирования спорных вопросов .....	6
5.4 Ответственность высшего руководства .....	7
6 Планирование, проектирование и разработка .....	7
6.1 Общие положения .....	7
6.2 Цели .....	7
6.3 Деятельность .....	8
6.4 Ресурсы .....	8
7 Деятельность .....	9
7.1 Общие положения .....	9
7.2 Передача претензий .....	9
7.3 Получение уведомления о споре .....	9
7.4 Подготовка ответа организацией .....	9
7.5 Разрешение спорных вопросов .....	10
7.6 Исполнение принятого решения .....	11
7.7 Закрытие дела .....	11
8 Поддержание и улучшение .....	11
8.1 Мониторинг .....	11
8.2 Анализ и оценка .....	11
8.3 Оценка удовлетворенности процессом урегулирования спорных вопросов .....	12
8.4 Анализ со стороны руководства .....	12
8.5 Постоянное улучшение .....	12

Приложение А (справочное) Руководство по методам урегулирования спорных вопросов .....	14
Приложение В (справочное) Взаимосвязь настоящего стандарта с ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10004 .....	16
Приложение С (справочное) Руководство по согласию на участие .....	17
Приложение D (справочное) Рекомендации по доступности .....	18
Приложение E (справочное) Руководство по пригодности .....	20
Приложение F (справочное) Руководство по беспристрастности .....	21
Приложение G (справочное) Руководство по компетентности .....	23
Приложение H (справочное) Руководство по своевременности .....	24
Приложение I (справочное) Руководство по прозрачности .....	25
Приложение J (справочное) Руководство по выбору провайдеров .....	26
Приложение K (справочное) Руководство по политике урегулирования спорных вопросов .....	27
Приложение L (справочное) Руководство по элементам проекта урегулирования спорных вопросов .....	28
Приложение M (справочное) Блок-схема урегулирования спорных вопросов .....	29
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам .....	30
Библиография .....	31

## Введение

### 0.1 Общие положения

Настоящий стандарт содержит руководящие указания для организаций по планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению результативного и эффективного урегулирования вне организации спорных вопросов, связанных с претензиями на продукцию и услуги. Урегулирование спорных вопросов представляет собой исправление различными методами ситуации, когда организация не может разрешить претензию своими силами. Большинство претензий могут быть успешно урегулированы внутри организации без необходимости в дальнейших временных тратах и более сложных процессуальных процедурах.

**Примечание** — Организациям рекомендуется разработать результативный и эффективный внутренний процесс работы с претензиями, соответствующий ИСО 10002.

Существуют различные методы урегулирования спорных вопросов и термины, их описывающие. Это — согласительные, консультативные и устанавливающие методы (см. приложение А). Каждый из этих методов может быть применен как самостоятельно, так и последовательно друг за другом.

Настоящий стандарт может быть использован:

- а) для проектирования процесса урегулирования спорных вопросов и принятия решения о том, когда предлагать урегулирование спорных вопросов предъявляющим претензию;
- б) выбора провайдера, осуществляющего урегулирование спорных вопросов (далее — провайдер; см. 3.9), способного соответствовать специфическим потребностям и ожиданиям организации.

**Примечание** — Провайдеры из общественного и частного секторов могут принимать различные формы по всему миру, включая ассоциации, специфичные для отраслей промышленности, омбудсменов и многоотраслевые ассоциации.

Настоящий стандарт, предназначенный для организаций, может быть полезен провайдерам для понимания, чем руководствуются организации. Провайдеры также могут применять рекомендации в процессе урегулирования спорных вопросов внутри своей организации.

Организациям рекомендуется планировать, проектировать, разрабатывать, выполнять, поддерживать и улучшать процесс урегулирования спорных вопросов в сочетании с правилами поведения для достижения удовлетворенности потребителей и внутренним процессом работы с претензиями, а также интегрировать их в систему менеджмента качества и другие системы менеджмента организации.

Настоящий стандарт может содействовать частным лицам и организациям в оценке результативности, эффективности и беспристрастности процесса урегулирования спорных вопросов в организации. Внедрение настоящего стандарта может:

- обеспечить гибкое урегулирование спорных вопросов, что в сравнении с судебным разбирательством может быть более дешевым, простым и быстрым способом, особенно при международных разногласиях;
- повысить степень удовлетворенности и лояльности потребителей;
- задать ориентир, в соответствии с которым физические и юридические лица могут оценивать заявления организаций и провайдеров о результативности, эффективности и беспристрастности их деятельности;
- оказать помощь в информировании потенциальных участников урегулирования спорных вопросов об условиях доступа, стоимости и юридических последствиях;
- повысить способность организации идентифицировать и устранять причины возникновения спорных вопросов;
- улучшить способы работы с претензиями и спорными вопросами в организации;
- предоставить дополнительную информацию, способствующую улучшению продукции, услуг и процессов организации;
- повысить репутацию организации или избежать причинения ей ущерба;
- повысить конкурентоспособность на внутреннем и мировом рынках;
- обеспечить уверенность в беспристрастном и надлежащем разрешении спорных вопросов на мировом рынке.

## Примечания

1 Внешнее урегулирование спорных вопросов может являться предметом законодательных и регулирующих требований.

2 Особое внимание в настоящем стандарте уделяется удовлетворенности отдельных лиц или организаций, которые могут получать или уже получают продукцию или услуги от общественных или частных организаций.

**0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004**

Настоящий стандарт совместим с ИСО 9001 и ИСО 9004 и поддерживает цели этих стандартов посредством результативного и эффективного применения процесса урегулирования спорных вопросов. Настоящий стандарт также может быть использован независимо от ИСО 9001 и ИСО 9004.

ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества. Процесс урегулирования спорных вопросов, описанный в настоящем стандарте, может использоваться как элемент системы менеджмента качества.

ИСО 9004 содержит рекомендации по достижению устойчивого успеха организации. Применение настоящего стандарта может в дальнейшем улучшить работу в отношении урегулирования спорных вопросов с предъявляющими претензии и повысить степень удовлетворенности потребителей, предъявляющих претензии, и других соответствующих заинтересованных сторон для содействия достижению устойчивого успеха. Применение настоящего стандарта может также способствовать постоянному улучшению качества продукции, услуг и процессов, основанному на обратной связи от потребителей, предъявляющих претензии, и других соответствующих заинтересованных сторон.

Примечание — Кроме потребителей и предъявляющих претензии, к другим соответствующим заинтересованным сторонам могут относиться поставщики, промышленные объединения и их члены, потребительские организации, соответствующие правительственные органы, персонал, владельцы и другие лица, затронутые процессом урегулирования спорных вопросов.

**0.3 Совместимость с ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10004**

Настоящий стандарт совместим с ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10004. Эти стандарты могут быть использованы как по отдельности, так и совместно. При совместном использовании настоящий стандарт, ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10004 могут быть частью более обширной и интегрированной структуры для повышения удовлетворенности потребителей посредством кодексов поведения, обращения с претензиями, урегулирования спорных вопросов, мониторинга и измерения степени удовлетворенности потребителей (см. приложение В).

ИСО 10001 содержит руководство для организаций относительно кодексов поведения для повышения удовлетворенности потребителей. Устанавливая ожидания потребителей от организации и ее продукции и услуг, такие правила могут снизить вероятность возникновения проблем и устранить причины возникновения претензий и спорных вопросов. При возникновении претензий и спорных вопросов наличие кодексов поведения может содействовать пониманию сторонами ожиданий потребителей и стараний организации по удовлетворению этих ожиданий.

ИСО 10002 содержит руководство по внутреннему обращению с претензиями, относящимися к продукции и услугам. Настоящий стандарт может быть использован в случае невозможности разрешения претензии внутри организации.

ИСО 10004 содержит руководство по установлению результативного процесса мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей. Основное внимание в нем уделено внешним по отношению к организации потребителям. Руководящие указания, приведенные в ИСО 10004, могут способствовать определению и внедрению процесса урегулирования спорных вопросов. Например, процессы, описанные в ИСО 10004, могут содействовать организациям в процессе урегулирования спорных вопросов (см. 8.3) посредством мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей. Таким же образом информация, полученная в результате процесса урегулирования спорных вопросов, может быть использована при мониторинге и измерении удовлетворенности потребителей. Например, частота возникновения и характер спорных вопросов могут являться косвенным показателем удовлетворенности потребителей (см. ИСО 10004:2018, пункт 7.3.2).

## Менеджмент качества

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации

Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for dispute resolution external to organizations

Дата введения — 2021—04—01

## 1 Область применения

Настоящий стандарт содержит руководящие указания для организации по планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению результативного и эффективного процесса урегулирования спорных вопросов, связанных с претензиями, которые организации не удалось разрешить своими силами.

Настоящий стандарт применим:

- к претензиям в отношении продукции и услуг организации, процесса работы с претензиями или процесса урегулирования спорных вопросов;
- разрешению спорных вопросов, возникающих в ходе осуществления деятельности в пределах страны и за рубежом, включая электронную коммерцию.

Настоящий стандарт предназначен для применения всеми организациями независимо от их вида, размера, выпускаемой продукции и предоставляемых услуг и содержит руководство:

- относительно определения того, когда и каким образом организации могут участвовать в урегулировании спорных вопросов;
- по выбору провайдеров и использованию их услуг;
- вовлечению высшего руководства и его приверженности урегулированию спорных вопросов и обеспечению соответствующими ресурсами в рамках организации;
- обеспечению беспристрастности, пригодности, прозрачности и доступности деятельности по урегулированию спорных вопросов;
- управлению участием организации в урегулировании спорных вопросов;
- мониторингу, оценке и улучшению процесса урегулирования спорных вопросов.

В частности, настоящий стандарт нацелен на урегулирование спорных вопросов между организацией и лицами, приобретающими или использующими продукцию и услуги для личных или бытовых нужд, или малым бизнесом.

Настоящий стандарт не применим для урегулирования спорных вопросов других видов, таких как трудовые споры. Настоящий стандарт не распространяется на рассмотрение претензий внутри организации.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующий стандарт. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения).

ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)

### 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями.

ИСО и МЭК поддерживают терминологические базы данных для применения в сфере стандартизации по следующим адресам:

- платформа онлайн-просмотра ИСО: доступна по ссылке <http://www.iso.org/obp>;
- Электропедия IEC: доступна по ссылке <http://www.electropedia.org/>.

3.1 **ассоциация** (association): <удовлетворенность потребителя> Организация (3.12), членами которой являются другие организации или лица.

[ИСО 9000:2015, 3.2.8]

3.2 **предъявляющий претензию** (complainant): Лицо, организация (3.12) или их представители, подающие претензию (3.3).

Примечание — В соответствии с настоящим стандартом *потребители* (3.4), подающие претензию на провайдера в первой инстанции, также считаются предъявляющими претензию.

[ИСО 10001:2018, 3.2, изменено — добавлено примечание]

3.3 **претензия** (complaint): <удовлетворенность потребителя> Направленное в организацию (3.12) выражение неудовлетворенности ее продукцией, или услугой, или непосредственно процессом обращения с претензиями в ситуациях, где в явной или неявной форме ожидается ответ или решение.

Примечания

1 Претензии могут относиться к другим процессам, когда организация взаимодействует с *потребителем* (3.4).

2 Претензии могут быть направлены организации прямо или косвенно.

[ИСО 9000:2015, 3.9.3, изменено — добавлены примечания 1 и 2]

3.4 **потребитель** (customer): Лицо или организация (3.12), которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Пример — *Заказчик, клиент, конечный пользователь, розничный продавец, получатель продукции или услуг как результатов внутреннего процесса, бенефициар и покупатель.*

Примечание — Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

[ИСО 9000:2015, 3.2.4]

3.5 **удовлетворенность потребителя** (customer satisfaction): Восприятие *потребителем* (3.4) степени выполнения его ожиданий.

Примечания

1 Ожидания потребителя могут быть неизвестны организации (3.12) или даже самому потребителю, пока продукция и услуги не будут поставлены. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя необходимо выполнять ожидания потребителя, даже если оно не установлено или не является обычно предполагаемым или обязательным.

2 *Претензии* (3.3) являются показателем низкой удовлетворенности потребителя, но их отсутствие необязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителя.

3 Даже если требования потребителя были с ним согласованы и выполнены, это необязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителя.

[ИСО 9000:2015, 3.9.2]

3.6 **обслуживание потребителя** (customer service): Взаимодействие организации (3.12) с *потребителем* (3.4) на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги.

[ИСО 9000:2015, 3.9.4]

3.7 **спорный вопрос** (dispute): <удовлетворенность потребителя> Несогласие с *претензией* (3.3), переданной *провайдеру* (3.9).

Примечание — Некоторые организации (3.12) предоставляют своим *потребителям* (3.4) возможность выразить неудовлетворенность непосредственно провайдеру. В таком случае выражение неудовлетворенности становится претензией после передачи его в организацию для рассмотрения и становится спорным вопросом, если его не удастся урегулировать внутри организации без участия провайдера. Многие организации предпочитают, чтобы потребители сообщали в первую очередь им о любой неудовлетворенности, прежде чем начинать урегулировать спорные вопросы вне организации.

[ИСО 9000:2015, 3.9.6]



**3.8 представитель по урегулированию спорных вопросов** (dispute resolver): <удовлетворенность потребителя> Лицо, назначенное *провайдером* (3.9) для оказания помощи сторонам в решении спорного вопроса (3.7).

*Пример — Сотрудники, волонтеры, персонал, работающий по контракту.*

[ИСО 9000:2015, 3.1.6]

**3.9 провайдер по процессу урегулирования спорных вопросов**; ПУСВ (DRP-provider dispute resolution process provider): Лицо или *организация* (3.12), организующие и выполняющие процесс урегулирования *спорных вопросов* (3.7) вне организации.

**Примечания**

1 Как правило, провайдером ПУСВ является юридическое лицо, независимое от организации или частного лица и *предъявляющего претензию* (3.2). Поэтому таким качествам, как независимость и беспристрастность, придается особое значение. В некоторых случаях в рамках организации создается отдельное подразделение по работе с *претензиями* (3.3).

2 Провайдер ПУСВ заключает контракт со сторонами для обеспечения урегулирования спорных вопросов и несет ответственность за результаты деятельности. Провайдер ПУСВ назначает представителей по урегулированию спорных вопросов. Провайдер ПУСВ также использует вспомогательный, исполнительный и другой персонал для обеспечения финансовых ресурсов, офисной поддержки, помощи при планировании, обучении, комнатами для совещаний, надзора и других подобных функций.

3 Провайдеры ПУСВ могут принимать различные формы, включая некоммерческие, коммерческие и общественные учреждения. *Ассоциация* (3.1) также может быть провайдером ПУСВ.

4 В настоящем стандарте вместо термина «провайдер ПУСВ» используется термин «провайдер».

[ИСО 9000:2015, 3.2.7, изменено примечание 4]

**3.10 обратная связь** (feedback): <удовлетворенность потребителя> Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе работы с претензиями.

**Примечание** — Обратная связь может быть предоставлена в отношении других процессов, когда *организация* (3.12) взаимодействует с *потребителем* (3.4).

[ИСО 9000:2015, 3.9.1, изменено — добавлено примечание]

**3.11 заинтересованная сторона (стейкхолдер)** (interested party): Лицо или *организация* (3.12), которые могут воздействовать на осуществление деятельности и принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

*Пример — Потребители (3.4), владельцы, работники в организации, провайдеры, банкиры, регулирующие органы, союзы, партнеры или сообщество, которое может включать в себя конкурентов или группы противодействия.*

[ИСО 9000:2015, 3.2.3, изменено — удалено примечание]

**3.12 организация** (organization): Лицо или группа людей, имеющих собственные функции с ответственностью, полномочиями и отношениями для достижения своих целей.

**Примечания**

1 Термин «организация» включает в себя, но не ограничивается следующими примерами: индивидуальный предприниматель, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, *ассоциация* (3.1), благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, являющееся юридическим лицом или нет, государственные или частные.

2 Настоящий стандарт относится к различным типам организаций, обладающим сильно различающимися ролями в процессе урегулирования *спорных вопросов* (3.7). Они включают в себя организации с неразрешенными *претензиями* (3.3), провайдеров по урегулированию спорных вопросов, ассоциации, предоставляющие или финансирующие процессы урегулирования спорных вопросов. Для удобства в настоящем стандарте термин «организация», используемый как отдельный термин, означает юридическое лицо, в адрес которого была направлена неразрешенная претензия и которое является или может стать в будущем одной из сторон в спорном вопросе. Термины «провайдер» и «ассоциация» используются для описания других типов организаций.

[ИСО 9000:2015, 3.2.1, изменено — примечание 2 заменено]

## 4 Руководящие принципы

### 4.1 Общие положения

В основе результативного и эффективного урегулирования спорных вопросов лежит четкое следование руководящим принципам, установленным в 4.2—4.17.

#### 4.2 Приверженность

Организации следует выражать активную приверженность определению и внедрению процесса урегулирования спорных вопросов.

#### 4.3 Реагирование

Организации следует соответствовать потребностям и ожиданиям потребителей в отношении урегулирования спорных вопросов.

#### 4.4 Целостность информации

Организации следует обеспечить, чтобы информация об урегулировании спорных вопросов была достоверной и не вводила в заблуждение, а собранные данные были актуальными, корректными, полными, содержательными и полезными.

#### 4.5 Ответственность

Организации следует установить и поддерживать ответственность за отчетность о решениях и действиях, направленных на урегулирование спорных вопросов.

#### 4.6 Согласие на участие

Участие предъявляющих претензию в урегулировании спорных вопросов, предлагаемое организацией, должно быть добровольным. Следует обеспечивать, чтобы согласие на участие было основано на знаниях и полном понимании процесса и его возможных результатов. Если потребителем является лицо, приобретающее или использующее продукцию и услуги для личных или бытовых нужд, то следует, чтобы его согласие на участие не было обязательным условием (см. приложение С).

##### Примечания

1 Согласие на участие в урегулировании спорных вопросов может быть обязательным условием в контрактах между организациями.

2 В разных странах мира согласие на участие может подпадать под действие различных законодательных и регулирующих требований.

#### 4.7 Доступность

Процесс урегулирования спорных вопросов должен быть доступным для обнаружения и использования (см. приложение D).

#### 4.8 Применимость

Метод урегулирования спорных вопросов, предлагаемый сторонам — участникам спора (см. приложение А), и возможные виды компенсаций предъявляющему претензию должны соответствовать предмету спора (см. приложение Е).

#### 4.9 Беспристрастность

Организации следует приступать к урегулированию спорных вопросов с намерением беспристрастного и честного разрешения спора с предъявляющим претензию. Организации следует выбирать такого провайдера, персонал и представители которого заняты в урегулировании спорных вопросов, не имеют предубеждений и объективны. Таким образом, процессы, рекомендации и устанавливающие решения будут считаться справедливыми для обеих сторон и могут быть признаны независимыми (см. приложение F).

#### 4.10 Компетентность

Персонал организации, провайдеры и представители по урегулированию спорных вопросов должны обладать личными качествами, навыками, подготовкой, образованием и опытом, необходимыми для выполнения своих обязанностей, связанных с урегулированием спорных вопросов (см. приложение G).

#### 4.11 Своевременность

Спорные вопросы следует урегулировать так быстро, как это возможно с учетом предмета спора и используемого процесса (см. приложение H).

#### 4.12 Конфиденциальность

Необходимо поддерживать конфиденциальность и защищать персональную информацию, если ее раскрытие не требуется по закону или при получении на это согласия заинтересованного лица. Аналогичным образом следует поддерживать конфиденциальность и защиту коммерческой тайны, если раскрытие данной информации не требуется по закону или при согласии стороны — обладателя коммерческой тайны на ее обнародование.

##### Примечания

1 Персональная информация — это сведения, которые, будучи связанными с конкретным лицом, могут быть использованы для его идентификации, включая установление имени, адреса, электронной почты, номера телефона и других подобных персональных данных. Точное толкование этого термина различается в разных странах мира.

2 Данный принцип может быть применим посредством политики управления относительно использования и раскрытия информации, полученной в процессе урегулирования спорных вопросов, при заявлении о такой политике сторонам спора.

3 Для привлечения на добровольной основе организаций к урегулированию спорных вопросов иногда необходимо защищать данные о наименовании организации, если раскрытие этих данных не требуется по закону.

#### 4.13 Прозрачность

Необходимая информация, касающаяся процесса урегулирования спорных вопросов, провайдера и его деятельности, должна быть раскрыта предъявляющим претензию, организациям и общественности (см. приложение I).

Примечание — Принцип прозрачности относится к информации о процессе урегулирования спорных вопросов, провайдере и его деятельности, но не относится к персональным данным о предъявляющем претензию и коммерческой тайне организации.

#### 4.14 Согласование

Процесс урегулирования спорных вопросов следует осуществлять по согласованию сторон.

#### 4.15 Доступность ресурсов

Достаточное количество ресурсов должно быть в наличии и предназначено для урегулирования спорных вопросов; ресурсами следует результативно и эффективно управлять.

#### 4.16 Улучшение

Повышение результативности и эффективности процесса урегулирования спорных вопросов должно быть постоянной целью.

#### 4.17 Подход, ориентированный на потребителя

Организации следует внедрить подход, ориентированный на потребителя, в отношении урегулирования спорных вопросов и быть открытой для обратной связи.

### 5 Структура урегулирования спорных вопросов

#### 5.1 Среда организации

Необходимо, чтобы при планировании, проектировании, разработке, выполнении, поддержании и улучшении процесса урегулирования спорных вопросов организация направляла свою среду на предмет:

- идентификации и решения внешних и внутренних вопросов, относящихся к цели организации и влияющих на ее способность достигать целей в области урегулирования спорных вопросов;
- идентификации заинтересованных сторон, участвующих в процессе урегулирования спорных вопросов, и реагирования на потребности и ожидания этих заинтересованных сторон;
- идентификации области распространения процесса урегулирования спорных вопросов, включая его границы и применимость, а также учета внешних и внутренних вопросов и вышеупомянутых потребностей заинтересованных сторон.

## 5.2 Приверженность

Необходимо, чтобы высшее руководство демонстрировало лидерство, а организация выражала приверженность результативному и эффективному процессу урегулирования спорных вопросов, соответствующему политике урегулирования спорных вопросов организации (см. 5.3). Особенно важно, чтобы высшее руководство демонстрировало и обеспечивало результативность и эффективность процесса урегулирования спорных вопросов. Уверенное лидерство и однозначная приверженность урегулированию спорных вопросов могут быть полезным дополнением к внутреннему процессу работы с претензиями в организации, а также могут предоставить возможность как персоналу, так и предъявляющему претензию способствовать улучшению продукции, услуг и процессов организации. Необходимо, чтобы такое лидерство и приверженность были отражены при установлении и развертывании политики и процедур по урегулированию спорных вопросов посредством обеспечения необходимыми ресурсами, включая обучение.

Организация должна стремиться к выбору результативных и эффективных провайдеров, которые могут осуществлять урегулирование спорных вопросов в соответствии с целями организации и проектированием процесса (см. приложение J).

**Примечание** — Если провайдером выступает ассоциация, рекомендуется, чтобы она проводила оценку собственной деятельности и возможностей таким же образом, как организация проводила бы оценку потенциальных провайдеров.

## 5.3 Политика урегулирования спорных вопросов

### 5.3.1 Установление политики

Высшее руководство должно установить четкую и однозначную политику урегулирования спорных вопросов. Такая политика должна характеризовать обстоятельства, при которых организация будет информировать потребителей о процессе урегулирования спорных вопросов и предлагать предъявляющему претензию разрешить спорную ситуацию (см. приложение K). Организации также следует определить, следует ли предъявляющему претензию пользоваться процессом работы с претензиями внутри организации до начала процесса урегулирования спорных вопросов. Политика должна быть доступна для всего персонала, предъявляющего претензию, потребителей и других заинтересованных сторон. Необходимо, чтобы политика поддерживалась процедурами и целями для каждой функции и роли персонала, участвующего в процессе.

**Примечание** — Организация может согласиться предоставить урегулирование спорных вопросов до возникновения спорной ситуации или, в зависимости от обстоятельств, после возникновения спорной ситуации на предлагаемых организацией условиях. Организация может придерживаться этого принципа как для всех случаев, так и для дел отдельных категорий. Дополнительные обязательства могут быть предоставлены различными способами, например в виде гарантийных обязательств или договоров с потребителем (см. приложение C), рекламных «обещаний» или соглашений с провайдером.

При установлении политики урегулирования спорных вопросов организации следует учитывать:

- идентификацию всех применимых законодательных и регулирующих требований;
- финансовые, оперативные и организационные потребности;
- оценку влияния политики на удовлетворенность потребителя;
- конкурентную среду;
- входные данные от предъявляющего претензию, потребителей, персонала и других заинтересованных сторон;
- процессы менеджмента качества, правила достижения удовлетворенности потребителей и процессы работы с претензиями в организации;
- другие способы урегулирования спорных вопросов, например судебное разбирательство.

### 5.3.2 Пересмотр политики

Следует, чтобы политика подвергалась пересмотру с определенной периодичностью и при необходимости актуализации.

### 5.3.3 Согласованность политики

Политика в области качества и политика по работе с претензиями и урегулированию спорных вопросов должны быть согласованы между собой.

#### 5.4 Ответственность высшего руководства

Высшему руководству следует обеспечить, чтобы:

- политика урегулирования спорных вопросов была доведена до сведения в рамках организации, а цели установлены для соответствующих функций, уровней и процессов;
- процесс урегулирования спорных вопросов подлежал планированию, проектированию, разработке, выполнению, поддержанию и улучшению в соответствии с этими целями;
- персонал понимал взаимосвязь процесса урегулирования спорных вопросов с общими намерениями организации по обеспечению удовлетворенности потребителя;
- организация определила и распределила ресурсы, необходимые для результативного, беспристрастного, правомерного и эффективного процесса урегулированию спорных вопросов, включая надлежащее обучение;
- процесс урегулированию спорных вопросов подлежал поддержанию и был доведен до сведения всего соответствующего персонала организации, потребителей и предъявляющего претензию (см. 4.7, 4.13 и приложения D и I);
- ответственность и полномочия для урегулирования спорных вопросов были четко определены в рамках организации;
- безотлагательно и результативно были получены уведомления обо всех значимых претензиях, касающихся процесса урегулирования спорных вопросов, представителях организации и провайдерах, участвующих в процессе урегулирования спорных вопросов, и любых его результатах.

## 6 Планирование, проектирование и разработка

### 6.1 Общие положения

Организации следует планировать, проектировать и разрабатывать результативный и эффективный процесс урегулирования спорных вопросов. Это включает в себя разработку процедур, необходимых для процесса урегулирования спорных вопросов. Организации следует понимать ожидания и представления потребителей и других заинтересованных сторон, участвующих в урегулировании спорных вопросов. При установлении и применении процесса урегулирования спорных вопросов организации следует учитывать и осуществлять действия в отношении рисков и возможностей, которые могут возникнуть. Это включает в себя следующее:

- процессы мониторинга и оценки, а также внешние и внутренние вопросы, касающиеся рисков и возможностей;
- идентификацию и оценку специфических рисков и возможностей;
- планирование, проектирование, разработку, внедрение и анализ корректирующих действий и улучшений, связанных с идентифицированными и оцененными рисками и возможностями.

Согласно 3.7.9, ИСО 9000:2015, риск — это влияние неопределенности, которое может быть отрицательным и положительным. В понятии урегулирования спорных вопросов примером отрицательного влияния является неудовлетворенность потребителя в результате отсутствия информации о процессе урегулирования спорных вопросов, а примером положительного влияния является то, что организация пересматривает ресурсы в результате урегулирования спорных вопросов. Риски могут быть рассмотрены посредством анализа выделения и распределения ресурсов, что ведет к повышению осведомленности потребителей о процессе урегулирования спорных вопросов или дополнительному обучению персонала с целью управления расширенной областью спорных ситуаций, включенных в процесс урегулирования спорных вопросов.

Возможность связана с идентификацией нового потенциального способа реализации положительных результатов, не обязательно возникающего в результате существующих рисков организации. Например, организация может идентифицировать новую продукцию, услугу или процесс в результате предложения потребителей, внесенного в ходе урегулирования спорных вопросов.

### 6.2 Цели

Организации следует определить цели урегулирования спорных вопросов. Следует, чтобы данные цели были согласованы с политикой урегулирования спорных вопросов (см. 5.3), а их выполнение было измеримо с использованием адекватных показателей деятельности. Данные цели следует анализировать с определенной периодичностью и при необходимости актуализировать.

### 6.3 Деятельность

#### 6.3.1 Диагностика

Организации следует оценивать свои текущие возможности в отношении разрешения претензий и спорных вопросов для определения потребности в дополнительных ресурсах или изменениях. Такая оценка может включать в себя:

- характер и периодичность возникновения претензий и спорных вопросов;
- текущие методы работы со спорными вопросами;
- случаи успешного и неудачного для организации урегулирования спорных вопросов;
- затраты и выгоды от успешного и неудачного урегулирования спорных вопросов;
- затраты и выгоды от внедрения внешнего процесса урегулирования спорных вопросов.

#### 6.3.2 Проектирование

Организации следует проектировать процесс урегулирования спорных вопросов на основе анализа своей деятельности по работе с претензиями и урегулированию спорных вопросов, ресурсов и политики урегулирования спорных вопросов. Процесс урегулирования спорных вопросов может быть взаимосвязан, и его следует согласовать с другими процессами системы менеджмента качества организации. При проектировании необходимо учитывать лучшие практики других организаций в урегулировании спорных вопросов и привлекать провайдеров по урегулированию спорных вопросов (см. приложение L).

Следует, чтобы принимаемые во внимание факторы включали в себя следующее:

- принципы, описанные в разделе 4;
- типы спорных вопросов, требующих урегулирования (например, по категориям потребителей или предъявляющих претензию, видам продукции и услуг);
- возможные способы, подлежащие рассмотрению;
- предлагаемые методы урегулирования спорных вопросов (согласительные, консультативные и/или устанавливающие);
- возможное принятие организацией дополнительных обязательств по участию в урегулировании спорных вопросов или решений в зависимости от ситуации;
- риски и возможности, связанные с выбором и привлечением поставщиков и представителей по разрешению спорных вопросов;
- квалификацию представителей по разрешению спорных вопросов;
- затраты, при наличии таковых, полагающиеся предъявляющему претензию (см. приложение D);
- участие сторон (например, личное, в письменной форме, по телефону и/или Интернету);
- критерии оценки спорных вопросов (законодательные и регулирующие требования, кодексы поведения и/или беспристрастность или равноправие).

Примечание — Ассоциации также могут проектировать процессы урегулирования спорных вопросов для своих членов и других организаций.

#### 6.3.3 Испытания

Организации следует анализировать особенности проведения испытаний при проектировании процесса урегулирования спорных вопросов среди различных категорий предъявляющих претензию перед применением процесса ко всем предъявляющим претензию. Испытания могут быть проведены на ограниченной географической территории и/или с участием нескольких поставщиков. Результаты испытаний следует проанализировать с точки зрения улучшений особенностей проектирования, чтобы в большей степени удовлетворять политике и целям организации.

### 6.4 Ресурсы

Организации следует приобретать и располагать такими ресурсами, как персонал, информация, материалы, финансы и инфраструктура, чтобы результативно и эффективно:

- выбрать соответствующего провайдера;
- осуществить вклад в работу провайдера должным образом;
- участвовать в процессе урегулирования спорных вопросов;
- оценить деятельность провайдера, его представителей и процесс урегулирования спорных вопросов.

## 7 Деятельность

### 7.1 Общие положения

Организации следует применять свои процедуры урегулирования спорных вопросов беспристрастно, результативно и эффективно. Следует, чтобы при необходимости провайдер и организация согласовали свои операционные процедуры для обеспечения координации деятельности в процессе возникновения, контроля, подтверждения, первоначальной оценки, урегулирования спорных вопросов (включая процедуры сбора соответствующих свидетельств), исполнения принятого решения и последующих мероприятий. Представленная в приложении М блок-схема отображает различные этапы урегулирования спорных вопросов.

### 7.2 Передача претензий

Организации следует применять процедуру направления неразрешенных претензий провайдеру. Организация может передавать претензии, которые были рассмотрены, но не урегулированы внутри организации. Претензия может быть направлена провайдеру в случае, когда предъявляющий претензию информирует организацию о своем желании, чтобы она была изначально рассмотрена провайдером, а не организацией, если это предусмотрено политикой урегулирования спорных вопросов организации. Организации следует проводить оценку претензий на соответствие критериям, установленным организацией в контракте с провайдером или потребителем. Организации следует направлять претензию провайдеру, если эта претензия соответствует установленным критериям. В противном случае организация должна закрыть претензию, используя соответствующие процедуры. Организации также следует обеспечивать прослеживаемость каждой претензии, направленной провайдеру таким образом, чтобы она достигала адресата.

### 7.3 Получение уведомления о споре

После инициирования процесса урегулирования спорных вопросов организации следует проинформировать об этом соответствующий персонал. Кроме лиц, ответственных за урегулирование спорных вопросов, могут быть проинформированы лица с определенными ответственностями за обеспечение качества, обработку претензий, работу с потребителями и правовые вопросы.

### 7.4 Подготовка ответа организацией

#### 7.4.1 Оценка спора

Организации следует предпринимать необходимые действия по оценке спорных вопросов. Такие действия могут включать в себя следующее:

- получение записей по делу или процессу, ставшему причиной возникновения спорного вопроса, включая записи о продаже или копию рекламного объявления (при необходимости), записи о проверке или ремонте, все итоговые записи о работе с претензиями и информацию о других претензиях (при наличии таковых), поданных истцом;
- консультации по техническим, юридическим, торговым, маркетинговым вопросам, а также связанным с обращениями с претензиями и другим вопросам с персоналом, работающим от имени организации, если это применимо к спорной ситуации.

Организации следует поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи о делах и претензиях в конвертируемых форматах таким образом, чтобы записи могли быть переданы провайдеру, представителю по разрешению спорных вопросов и/или другой стороне в соответствующем формате.

#### 7.4.2 Разработка первоначальной позиции

После сбора соответствующих записей и входных данных организации следует выработать начальную позицию по вопросу своей потенциальной ответственности и компенсаций, при наличии таковых, которые она готова возместить предъявляющему претензию. В соответствии с процедурами урегулирования спорных вопросов организации следует проинформировать о своей позиции провайдера или непосредственно предъявляющего претензию (с предоставлением копии провайдеру).

Начальная позиция может быть выработана:

- по разрешению спорного вопроса на условиях предъявляющего претензию;
- выплате некоторых, но не всех компенсаций, запрошенных предъявляющим претензию;
- невыплате ни по одной из запрошенных компенсаций.

**Примечание** — При урегулировании спорных вопросов обычной практикой для организации является решение о предложении предъявляющему претензию одного или более варианта компенсаций, не требуемых, по ее мнению, законом, кодексами поведения или другими нормами. Это может быть выполнено организацией в виде жеста доброй воли, в рамках политики удовлетворенности потребителя или с учетом возможности того, что представитель по урегулированию спорных вопросов, ассоциация, применяющая кодекс поведения, или суд могут рассматривать ситуацию по-другому.

## 7.5 Разрешение спорных вопросов

### 7.5.1 Согласительный метод

При использовании согласительного метода (см. приложение А) заявление о начальной позиции будет рассматриваться как выражение готовности организации к урегулированию спорного вопроса. Организация может получать такие предложения как непосредственно от предъявляющего претензию, так и через представителя. Получив предложения по урегулированию, организации следует проинформировать соответствующий персонал о позиции предъявляющего претензию (см. 7.3). Организация может дополнительно провести оценку и получить дополнительные входные данные (см. 7.4) в отношении предлагаемого урегулирования. Организации следует решить, принимает ли она предложение по урегулированию, отклоняет его или делает встречное предложение. Организации следует информировать предъявляющего претензию и/или представителя в соответствии с процедурами, установленными провайдером. В случае принятия предложения организации следует перенаправить спорный вопрос соответствующему персоналу, например юристу и работникам, привлеченным к исполнению принятого решения (см. 7.6).

В случае неприятия решения об урегулировании на данном этапе организации следует определить, какие дальнейшие методы урегулирования спорных вопросов, при их наличии, будут применены к урегулированию спорного вопроса, и проинформировать об этом провайдера.

### 7.5.2 Консультативный и устанавливающий методы

При необходимости использования консультативного или устанавливающего метода (см. приложение А) организации следует разработать план и быть готовой к результативному и эффективному участию в процессе. Примеры действий, которые организации следует предпринять:

- назначение лица, ответственного за ведение дела;
- определение предпочтительного способа участия в соответствии с процедурами урегулирования спорных вопросов (например, личное присутствие, по телефону, в письменной форме);
- проведение дальнейшего расследования при необходимости;
- сбор и сортировка свидетельств;
- идентификация потенциальных свидетелей и документально подтвержденных свидетельств;
- идентификация диапазона решений по урегулированию спорных вопросов, приемлемых для организации;
- определение ответственности за принятие решений по делу;
- разработка устных и/или письменных заявлений, если применимо;
- оценка возможностей по урегулированию спорных вопросов до завершения процесса;
- участие в процессе.

### 7.5.3 Урегулирование

В случае достижения соглашения по спорному вопросу организации следует перенаправить дело соответствующему персоналу, например юристу и работникам, привлекаемым к исполнению принятого решения (см. 7.6).

### 7.5.4 Принятие рекомендаций

При получении рекомендации по итогам процесса (см. приложение А) организации следует уделить ей особое внимание и определить возможность ее принятия. Организации следует уведомить о принятии или отказе от исполнения рекомендации провайдера и предъявляющего претензию в соответствии с процедурами урегулирования спорных вопросов и соответствующими кодексами поведения. В случае достижения соглашения между организацией и предъявляющим претензию данный вопрос следует перенаправить соответствующему персоналу для исполнения (см. 7.6). При отклонении рекомендации организации следует сообщить провайдеру и предъявляющему претензию о причинах отказа.

### 7.5.5 Анализ принятого решения

В случае завершения процесса устанавливающим решением организации следует определить необходимость проведения анализа решения, если его возможно провести согласно процедурам уре-



гулирования спорных вопросов или действующему законодательству. Целью такого анализа является оценка соответствия принципам урегулирования спорных вопросов (см. раздел 4) и точного соблюдения процедур. При невозможности проведения анализа или если организация решила не проводить такую оценку, решение следует перенаправить соответствующему персоналу организации для обеспечения исполнения принятого решения (см. 7.6).

### 7.6 Исполнение принятого решения

После урегулирования спорного вопроса организации следует предпринять все необходимые действия по исполнению принятого решения таким образом, чтобы оно соответствовало соглашению, рекомендации или устанавливающему решению. Эти действия могут включать в себя следующее:

- определение каких-либо специфических действий, необходимых для исполнения организацией принятого решения (например, возмещение ущерба или другие выплаты, ремонт продукции, предоставление услуги или другие действия, предписанные или согласованные).

**Примечание** — Для выполнения соглашения, рекомендации или устанавливающего решения предъявляющему претензию может понадобиться предпринять определенные действия (например, вернуть продукцию как условия возмещения убытков, доставить продукцию в ремонтную службу, указанную организацией, или предоставить свидетельства какого-либо убытка или вреда, нанесенного в результате ненадлежащего предоставления услуги):

- распределение ответственности за данные действия между соответствующими сотрудниками внутри и вне организации (например, по взаимодействию с потребителями, финансовой инспекцией, дистрибьюторами, франчайзингом, отделом продаж и производством) и доведение до сведения этого персонала информации о сроках или ожидаемых периодах исполнения, если это необходимо;

- координация исполнения принятого решения между ответственным персоналом, предъявляющим претензию и другими лицами, а также мониторинг процесса выполнения решения каждым из них;
- подтверждение выполнения необходимых действий;
- уведомление провайдера о выполнении решения или, в случае задержки, о ее причинах;
- определение удовлетворенности предъявляющего претензию исполнением решения и закрытие спорного вопроса в случае достижения удовлетворенности, а также определение дополнительных действий в случае неудовлетворенности предъявляющего претензию исполнением решения.

**Примечание** — Дополнительные действия могут включать в себя дальнейшие действия по обеспечению исполнения принятого решения либо возобновление процесса урегулирования спорных вопросов.

### 7.7 Закрытие дела

После удовлетворительного исполнения принятого решения или в случае завершения процесса без возмещения компенсации организация может закрыть дело о спорном вопросе и проинформировать об этом соответствующий персонал внутри и вне организации. Организации следует поддерживать в рабочем состоянии записи в отношении спорного вопроса в соответствии с процедурой хранения документации.

## 8 Поддержание и улучшение

### 8.1 Мониторинг

Организации следует осуществлять сбор и регистрацию информации о причине возникновения, процессе и результатах решения всех спорных вопросов. Организация может поддерживать в рабочем состоянии собственные данные об урегулировании спорных вопросов или использовать данные, полученные от провайдера. Необходимо, чтобы собранная информация была актуальной, точной, полной, содержательной и полезной.

### 8.2 Анализ и оценка

Организации следует регулярно анализировать собранную или полученную ею информацию об урегулировании спорных вопросов в целях выявления систематических или разовых проблем, тенденций и возможностей для улучшения или изменений в продукции и услугах организации, достижения удовлетворенности потребителя, процедур обращения с претензиями и урегулирования спорных вопросов, представления решений спорных вопросов и выбора провайдера.

### 8.3 Оценка удовлетворенности процессом урегулирования спорных вопросов

Необходимо регулярно предпринимать действия для определения уровней удовлетворенности предъявляющих претензии процессом урегулирования спорных вопросов. Такая оценка может принимать форму выборочных опросов предъявляющих претензии и другие методы.

Примечание — Руководство по мониторингу и измерению удовлетворенности потребителей см. в ИСО 10004.

### 8.4 Анализ со стороны руководства

#### 8.4.1 Общие положения

Высшее руководство должно регулярно проводить анализ процесса урегулирования спорных вопросов организации в целях:

- поддержания пригодности, адекватности, результативности и эффективности процесса урегулирования спорных вопросов;
- рассмотрения случаев серьезного несоответствия процессу урегулирования, рекомендациям и устанавливаемым решениям, принятым для урегулирования спорных вопросов;
- выявления и корректирования несоответствий в представлении организации в процессе урегулирования спорных вопросов;
- оценки рисков, возможностей и потребности в изменении процесса урегулирования спорных вопросов, а также продукции, услуг, процессов организации и усилий, направленных на достижение удовлетворенности потребителя;
- оценки результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей.

#### 8.4.2 Входные данные

Входные данные анализа со стороны руководства должны содержать информацию, относящуюся к урегулированию спорных вопросов:

- внешние факторы, например изменения в законодательных и регулирующих требованиях, практике конкурентов или технологические инновации;
- внутренние факторы, например изменения в политике, целях, организационной структуре, доступности ресурсов, процессах, предлагаемой продукции и услугах;
- общее функционирование процесса урегулирования спорных вопросов;
- обратную связь процесса урегулирования спорных вопросов;
- результаты оценки методов провайдера;
- риски и возможности, включая соответствующие действия;
- результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- статус корректирующих действий;
- действия, решения по которым были приняты в ходе предыдущего анализа.

Примечание — Информация по общему функционированию процесса урегулирования спорных вопросов может включать в себя данные о результативности, эффективности, доверии потребителей к организации, удовлетворенности потребителей, процент разрешенных претензий, затраты (включая сравнение с потенциальными судебными издержками), а также результаты постоянной оценки провайдеров.

#### 8.4.3 Выходные данные

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения по следующим вопросам:

- повышение результативности и эффективности процесса урегулирования спорных вопросов, обращение с претензиями и другие процессы, улучшения продукции и услуг;
- компетентность, функционирование и пригодность действующего провайдера для урегулирования спорных вопросов;
- работа с идентифицированными потребностями и недостатками организации (например, программы подготовки), связанными с урегулированием спорных вопросов.

Записи, относящиеся к анализу со стороны руководства, должны быть установлены и поддерживаться в рабочем состоянии.

### 8.5 Постоянное улучшение

Организация должна непрерывно повышать результативность и эффективность процесса урегулирования спорных вопросов. Это может быть достигнуто посредством корректирующих действий, действий в отношении рисков и возможностей, а также инновационных улучшений.

Организации следует предпринимать действия по устранению причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, в целях предупреждения их повторного возникновения и недопущения соответственно.

Организации следует:

- изучать, идентифицировать и применять лучшие практики в процессе урегулирования спорных вопросов;
- культивировать в организации подход, ориентированный на потребителя;
- поощрять инновации при разработке процесса урегулирования спорных вопросов;
- информировать лиц, ответственных за разработку процесса урегулирования спорных вопросов, обо всех связанных с ним проблемах;
- узнавать о случаях, когда урегулирование спорных вопросов было осуществлено наилучшим образом.

Приложение А  
(справочное)

## Руководство по методам урегулирования спорных вопросов

## А.1 Общие положения

Терминология, которая используется для описания различных типов методов урегулирования спорных вопросов, может различаться в зависимости от страны. Иногда один и тот же термин, используемый для описания определенного метода в одной стране, может описывать иной метод в другой стране. Во избежание несогласованности терминов настоящий стандарт использует термины на основе функций «содействующий», «консультативный» и «устанавливающий» для описания различных методов. Данное приложение содержит рекомендации по важным характеристикам различных методов и определяет различную терминологию, применяемую в мире для описания этих методов.

**Примечание** — Национальные органы по стандартизации могут дополнить данное приложение терминологией, которая используется в соответствующей стране.

## А.2 Содействующий метод

Содействующий метод — это метод, при котором стороны получают помощь в достижении соглашения по урегулированию спорного вопроса. В целом представитель по разрешению спорных вопросов не рекомендует никакого конкретного результата. Определение результата не проводится. Содействующие методы могут варьироваться от пассивных до активных.

Пассивный метод — это метод, при котором содействие персонала провайдера ограничивается помощью сторонам в осуществлении коммуникации. Такое содействие может предполагать использование программной технологии провайдера, такой как онлайн-платформа урегулирования спорных вопросов на базе сети Интернет. При пассивном методе персонал или технология провайдера только передают позиции сторон и предлагаемые решения, а также оформляют и регистрируют любые соглашения, которые затем могут быть реализованы в качестве договора. Такое содействие часто называют *примирением* или *сопровождаемыми переговорами*. В некоторых странах мира, тем не менее, более пассивный метод называют *посредничеством*.

Активный метод предполагает активное участие представителя по разрешению спорных вопросов, которое служит для содействия сторонам в определении проблемных вопросов, формировании вариантов, рассмотрении альтернатив и стремлении достичь соглашения, которое может быть реализовано в качестве договора. Данный активный содействующий метод часто называют *посредничеством*. В некоторых странах мира, тем не менее, активный метод называют *примирением*.

Представителя по разрешению спорных вопросов, использующего активный содействующий метод, иногда называют *содействующей стороной*, *примирителем*, *посредником* или *нейтральной стороной*.

## А.3 Консультативный метод

Консультативный метод — это метод, при котором сторонам предоставляются предложения о том, как следует урегулировать фактические, юридические и иные вопросы о возможных результатах и способах их достижения, а также в некоторых случаях — рекомендации.

Данный метод иногда называют *необязательным арбитражем*, *оценкой* или *«мини-судом»*. Соблюдение организацией рекомендаций консультативного процесса, даже если они не являются законодательно обязательными, иногда учитывается при определении факта удовлетворения кодекса поведения, которого придерживается организация (см. ИСО 10001).

Представителя по разрешению спорных вопросов, применяющего консультативный метод, иногда называют *советником*, *арбитром*, *присяжным*, *оценщиком*, *нейтральной стороной* или *посредником по претензиям*.

## А.4 Устанавливающий метод

Устанавливающий метод — это метод, при котором оценивается спорный вопрос, урегулируются и иногда документируются фактические проблемы, а также предоставляется решение о том, как следует урегулировать спорный вопрос.

Данный метод является юридически обязательным для сторон и осуществляется в судебном порядке:

- a) при отсутствии дальнейших действий со стороны любой из сторон;
- b) в случае его принятия предъявляющим претензию в течение определенного периода времени;
- c) если он не отклонен любой из сторон в течение определенного периода времени.

## Примечания

1 Ситуацию, описанную в перечислении a), как правило, называют (обязательным) *арбитражем* или *оценкой*; ситуации, описанные в перечислениях b) и c), иногда называют *условно обязательным арбитражем* или *оценкой*.

2 В некоторых странах мира связывать предъявляющих претензии правовыми обязательствами не допускается.

Представитель по разрешению спорных вопросов, использующий устанавливающий метод, может быть назван советником, арбитром, присяжным, оценщиком, нейтральной стороной или посредником по претензиям.

**Примечание** — В некоторых странах мира, один и тот же представитель по разрешению спорных вопросов может реализовывать более одного метода урегулирования спорных вопросов в рамках одного спора, например содействующая сторона может перейти от активного содействия к предоставлению рекомендаций (при этом становясь советником), если предъявляющий претензию не удовлетворен процессом содействия. Аналогичным образом содействующая сторона может предоставить решение, если процесс содействия не урегулировал ситуацию. В других странах мира законодательные или регулирующие требования не позволяют использование представителем по разрешению спорных вопросов более одного типа процесса урегулирования спорных вопросов в рамках одного спора.

Приложение В  
(справочное)

Взаимосвязь настоящего стандарта с ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10004

Процессы организации, связанные с кодексом поведения, работой с претензиями, внешним разрешением споров и мониторингом и измерением удовлетворенности потребителей, представлены на рисунке В.1.

Примечание — Претензия может быть инициирована потребителем или иным предъявителем.

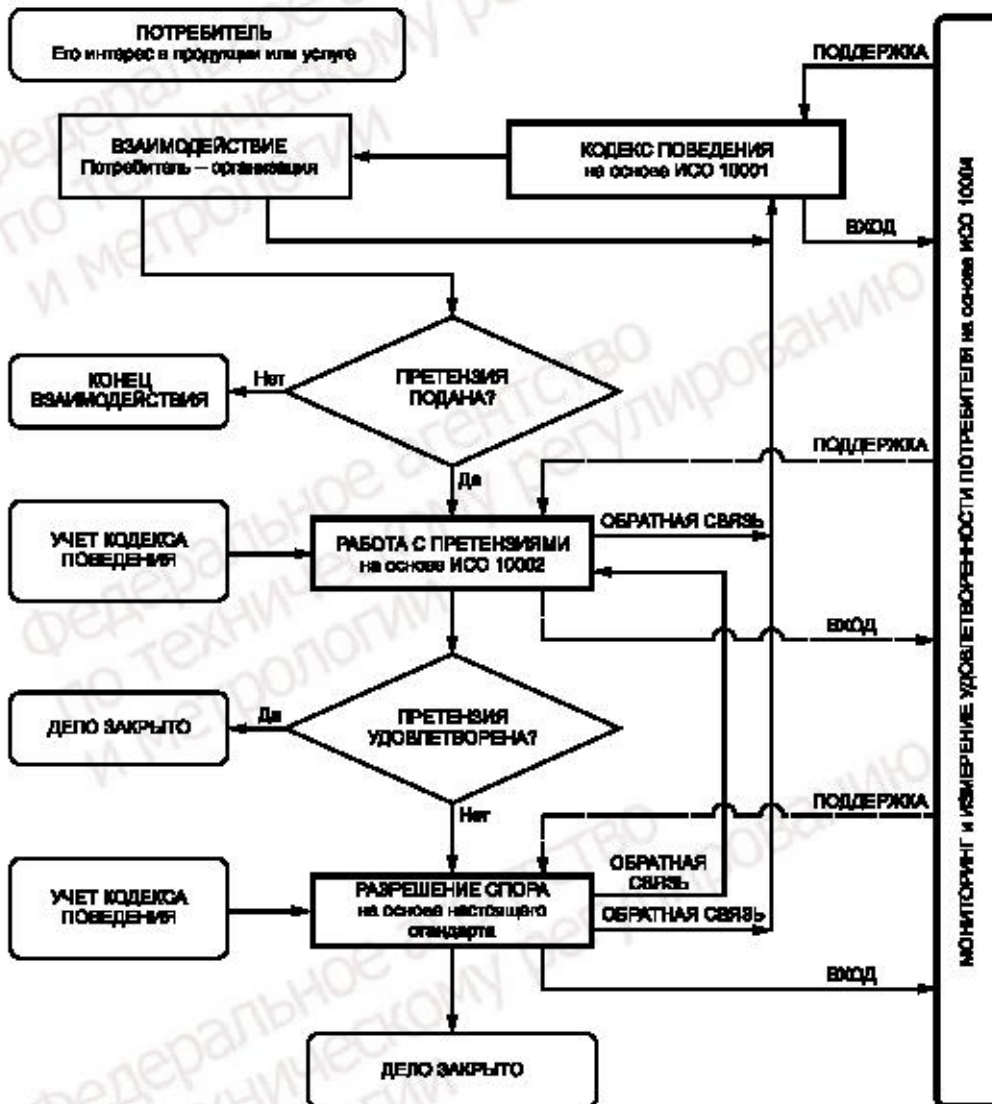


Рисунок В.1 — Взаимосвязь настоящего стандарта с ИСО 10001, ИСО 10002, ИСО 10004

**Приложение С**  
**(справочное)**

**Руководство по согласию на участие**

**С.1 Общие положения**

Участие предъявляющих претензии в урегулировании спорных вопросов, предложенном организацией, должно быть добровольным. Следует, чтобы согласие на участие было основано на полном знании и понимании процесса и его возможных результатов. Если потребитель является лицом, купившим или использующим продукцию и услуги для личных или бытовых нужд, следует, чтобы согласие на участие не было обязательным условием получения продукции и услуг.

Добровольное согласие на участие основано на полном знании обеих сторон и их понимании процесса и возможных результатов.

Необходимо решение двух существенных вопросов, касающихся согласия на участие:

- какую информацию следует предоставить потребителю и предъявляющему претензию, чтобы согласие на участие было основано на полном знании и понимании (см. С.2);
- когда требуется получение согласия на участие (см. С.3 о согласии на участие до возникновения спорных вопросов; см. С.4 о согласии на участие после возникновения спорной ситуации).

**С.2 Информация, предшествующая согласию на участие**

Информация по урегулированию спорных вопросов, предоставляемая потребителям и предъявляющим претензии, предшествующая согласию на участие, включает в себя следующее:

- используемый(ые) метод(ы) урегулирования спорных вопросов;
- сферу полномочий провайдера;
- затраты, при наличии таковых, которые должны быть уплачены предъявляющими претензию;
- возможные виды компенсаций, максимальную компенсацию, которая может быть назначена, и возможную сумму возмещения издержек на урегулирование спорных вопросов;
- критерии оценки спорного вопроса (например, кодексы поведения, правовые принципы, беспристрастность);
- существенные отличия от судебных процедур;
- точную формулировку спорного вопроса или тип(ы) спорного вопроса, к которому применимо согласие на участие;
- наименование провайдера, информацию о получении доступа к процессу и получении копии применимых процедур урегулирования спорных вопросов;
- ожидаемое время применения каждого из методов;
- сведения о том, отказывается ли предъявляющий претензию от своего права обратиться в суд в случае его неудовлетворенности устанавливающим решением.

**Примечание** — В некоторых странах предложение предъявляющему претензию отказаться от права на обращение в суд считается незаконным.

**С.3 Согласие на участие до возникновения спорной ситуации**

Иногда условия договора купли-продажи требуют от потребителя обязательного урегулирования спорных вопросов и отказа от права обращения в суд. Эти условия часто вносят в контракты, заключаемые между организациями. В некоторых странах такой тип контракта, при котором потребитель приобретает продукцию и услуги для личных или бытовых нужд, считается незаконным.

Организации, стремящиеся к повышению удовлетворенности потребителей, могут использовать другие методы урегулирования спорных вопросов, которые могут принести пользу от рассмотрения вопроса до возникновения спорной ситуации, но не требуют при этом отказа сторон от их права на обращение в суд. К таким методам относятся:

- согласительные методы, направленные на принятие добровольного решения всеми сторонами;
- методы, результатом которых будут рекомендации, обязательные в случае согласия обеих сторон;
- устанавливающие методы, обязательные только при согласии предъявляющего претензию с принятым решением;
- соглашения об участии в урегулировании спорных вопросов после возникновения спорной ситуации.

**С.4 Согласие на участие после возникновения спорной ситуации**

Если согласие на участие в устанавливаемом урегулировании спорного вопроса получено после возникновения спорной ситуации, стороны должны подписать соглашение об участии, которое должно содержать описание спорного вопроса, предоставляемое для процесса урегулирования спорного вопроса, наименование провайдера и способ получения копии применимых процедур урегулирования спорных вопросов, а также сферу полномочий представителя по разрешению спорных вопросов.

Приложение D  
(справочное)

## Рекомендации по доступности

**D.1 Общие положения**

Процесс урегулирования спорных вопросов должны быть легкодоступным и простым в использовании.

Доступность урегулирования спорных вопросов зависит от результативности взаимодействия и содействия в отношении реализации процесса, доступности процесса по цене и отсутствия препятствий для инициирования процесса и участия в нем.

Примеры различных способов обеспечения доступности процесса урегулирования спорных вопросов приведены в D.2—D.7.

**D.2 Обмен информацией**

Доступность урегулирования спорных вопросов должна быть доведена до сведения предъявляющих претензии, других потребителей и остальных заинтересованных сторон.

Следует, чтобы информация и взаимодействие были доступны на всех языках и во всех форматах, используемых для информирования при предложении или доставке продукции и услуг. Информация должна быть написана четким языком, не допускающим двоякого толкования, и должна быть доступна в альтернативных форматах, например записана на аудионосителях, напечатана крупным шрифтом, заглавными буквами, шрифтом Брайля, выслана по электронной почте или размещена на веб-сайте.

**Примечание** — Альтернативный формат представляет собой различные способы изложения или представления, предназначенные для повышения доступности информации посредством восприятия различными органами чувств. Представление всех входных и выходных данных (например, информации и функций) хотя бы в одном альтернативном формате (например, визуальном или тактильном) поможет большему числу людей, включая людей с языковым барьером/малограмотных. Способы презентации, которые могут влиять на удобочитаемость и доступность для понимания, включают в себя следующее:

- схематичное изображение;
- цветную контрастную печать;
- размеры и стиль шрифта и символов;
- возможность выбора и использования нескольких языков.

Инструкции по использованию продукции потребителями приведены в Руководстве ИСО/МЭК 37.

Организация может осуществлять обмен информацией различными способами, например в точке продаж и во время подачи претензии в организацию. Как минимум организации следует информировать о неблагоприятном исходе дела по разрешению претензии.

Такой обмен информацией наиболее результативен, если информация размещена в нескольких местах, таких как кодексы поведения по удовлетворенности потребителя, при оформлении магазина, на веб-сайтах, в формах для подачи претензии, договорах купли-продажи и итоговых документах по внутреннему процессу обращения с претензиями.

**D.3 Затраты**

Потребитель в процессе урегулирования спора либо не несет затрат, либо на это урегулирование должна быть установлена цена, обоснованная значимостью спора.

**D.4 Возбуждение процесса и участие в нем**

Неудовлетворенным предъявляющим претензии должна быть предоставлена возможность возбуждать процесс урегулирования спорных вопросов и участвовать в нем всеми возможными способами.

Заявление по телефону, почте, факсу или онлайн — это ценные способы предоставления информации, которые должны быть рассмотрены. Выбранные способы должны быть удобными для ведения дела, оценки информации по делу или получения ответов на вопросы. При урегулировании международных конфликтов и других обстоятельствах, когда организация и предъявляющий претензию находятся на значительном расстоянии друг от друга, особенно важно использовать методы урегулирования спорных вопросов, способствующие участию без необходимости визитов.

**D.5 Информация**

Простые для понимания и заполненные формы для инициирования урегулирования спорных вопросов и другие документы, описывающие процесс урегулирования спорных вопросов и разъясняющие сторонам наилучшие возможности участия, должны быть доступными.

Информация и формы должны быть представлены на языках, используемых при продаже продукции и услуг.



#### D.6 Квалифицированный персонал

Следует, чтобы было обеспечено наличие квалифицированного персонала и других ресурсов, необходимых для содействия всем сторонам в отношении любого аспекта процесса урегулирования спорных вопросов, включая регистрацию спорного вопроса, представление дела и разъяснение области процесса.

Оказанное содействие должно также учитывать потребности лиц с ограниченными возможностями или другими особыми потребностями для их результативного участия в процессе.

#### D.7 Отсутствие формальности

Процесс должен быть настолько неформальным, насколько это возможно в обстоятельствах спорного вопроса.

Следовать формальным правилам, действующим в судах общей юрисдикции, нет необходимости. Сторонам должно быть позволено представлять собственные точки зрения, аргументы и свидетельства, а также получать аналогичные данные в ответ от другой стороны, несмотря на то что представитель по разрешению спорных вопросов может ограничить предъявление свидетельств в случае, если они не относятся к делу или повторяются.

Сторонам должно быть позволено выбрать любого представителя или ассистента по своему желанию, если местным законодательством не запрещено такое представительство. Провайдеру следует подтвердить, что выбор был добровольным. Для представляемой стороны рекомендуется также появиться лично в ходе процесса, поскольку обычно это является лучшим результатом предоставления свидетельств и гарантирует наличие лица, наделенного полномочиями для урегулирования спорного вопроса.

Способ представления может быть личным, по телефону, посредством другого вида электронной связи или письменным. Следует, чтобы сторонам был предложен гибкий выбор способа представления.

Приложение Е  
(справочное)

## Руководство по пригодности

**Е.1 Общие положения**

Метод урегулирования спорного вопроса, предложенный сторонам спора, и потенциальные средства урегулирования, доступные предъявляющему претензию, должны быть пригодны для характера спора.

**Е.2 Пригодность методов**

Организации могут предложить предъявляющим претензии один или несколько методов урегулирования спорных вопросов в зависимости от следующих факторов:

- потребности и обстоятельства организации;
- предпочтения потребителя;
- рекомендации провайдера;
- вероятная продолжительность разрешения спора;
- затраты;
- сложность вопросов;
- потребность в соблюдении конфиденциальности;
- желание или необходимость поддерживать постоянные взаимоотношения между сторонами;
- относительная прочность позиций сторон;
- необходимость гибких результатов;
- необходимость решения или наблюдений по противоречивым показаниям;
- необходимость внешней реализации;
- потребность в технических или иных экспертах и важность юридических вопросов;
- необходимость общественного контроля результатов.

Провайдеру, предлагающему содействующий метод в соответствии с политикой урегулирования спорных вопросов организации, следует рекомендовать этот метод в качестве предпочтительного средства разрешения спора. Содействующие методы зачастую быстрее, менее затратны и менее конфронтационны. Если содействующие методы не разрешают спорный вопрос, организация должна предложить другие доступные методы урегулирования спорных вопросов.

**Е.3 Пригодность средств урегулирования**

Организации следует наделить провайдера полномочиями по предоставлению средств урегулирования, по меньшей мере достаточных для компенсации проблемы, вызвавшей претензию. К средствам урегулирования, которые следует учитывать и предлагать, если применимо, относятся:

- ремонт продукции;
- возмещение стоимости продукции;
- возмещение стоимости услуги;
- расторжение договора на продажу;
- указание одной из сторон предпринять конкретное действие для устранения проблемы.

Дополнительные средства урегулирования могут допускаться или требоваться согласно местному законодательству, например гонорары юристов и иных представителей, соответствующий ущерб или иной ущерб.

**Приложение F**  
**(справочное)**

**Руководство по беспристрастности**

Организации следует принимать участие в урегулировании спорных вопросов с намерением беспристрастно и честно разрешить спор с предъявляющим претензию. Организации следует выбирать провайдера, чей персонал по урегулированию и разрешению споров, участвующий в разрешении споров, является беспристрастным и объективным, с тем чтобы процессы, рекомендации и определяющие решения были справедливыми для обеих сторон и признавались принятыми независимо.

Представителю по разрешению спорных вопросов и персоналу по разрешению спорных вопросов следует быть изолированными от влияния сторон на всех этапах процесса, чтобы их усилия по определению правомерности и достижению разрешения спора являлись результатом независимого суждения. Беспристрастности, объективности и добросовестности можно добиться наилучшим образом с помощью комплекса действий.

**Примечания**

1 В большинстве схем разрешения споров в частном секторе бизнес-клиенту финансирование поступает от ассоциации и/или бизнеса, выступающих стороной спора. Такое финансирование может представлять собой полную стоимость процесса или ее значительную часть. Кроме того, ассоциация, предоставляющая или одобряющая процесс разрешения спорных вопросов, вероятно, будет управляться членами, которые могут периодически выступать в качестве сторон в разрешении споров согласно схеме. Этот принцип «добросовестности» направлен на обеспечение того, чтобы на усилия по разрешению любого спора не оказывалось влияние таких финансовых или членских взаимоотношений.

2 Термин «персонал по разрешению спорных вопросов» используется с учетом того, что провайдер, вероятно, имеет персонал исполнительного уровня, не задействованный в разрешении споров (например, генеральный директор, директор по производству или финансовый директор), но ведущий переговоры по договорам и задействованный в иных взаимоотношениях с участниками бизнеса, которые не имеют отношения к разрешению спорных вопросов. Требования к добросовестности и независимому суждению соответствуют разрешению конкретных споров.

Добросовестность может быть достигнута с помощью комплекса действий, таких как:

- применение консультативных или устанавливающих методов согласно опубликованным процедурам, которые были предоставлены сторонам до начала какого-либо процесса; следует обеспечить, чтобы такие процедуры и их применение обеспечивали всем сторонам полные, справедливые и равнозначные возможности для участия в любых методах, а также чтобы все рекомендации или решения основывались на свидетельствах и аргументах, переданных представителю по разрешению спорных вопросов;

- принятие политик в области конфликта интересов и кодексов этики для персонала и представителей по разрешению спорных вопросов и назначение представителей по разрешению спорных вопросов для процесса урегулирования спорных вопросов в том случае, если от них можно ожидать объективности; следует обеспечить отсутствие влияния личных чувств, мнений или интересов представителя по разрешению спорных вопросов на его/ее поведение, например, если представитель по разрешению спорных вопросов является сотрудником одной из сторон спора, это может повлиять на способность представителя по разрешению спорных вопросов поддерживать объективность;

- обеспечение отсутствия влияния характера отдельных выплат, рекомендаций или определяющих решений на компенсацию (при наличии) представителей по разрешению спорных вопросов;

- освобождение представителей по разрешению спорных вопросов от их обязанностей только при наличии обоснованной причины;

- назначение представителей по разрешению спорных вопросов таким образом, который минимизирует повторное оказание услуги любой конкретной стороне;

- если провайдер получает полное или частичное финансирование от организации, которая выступает стороной в споре, обеспечение отсутствия влияния финансовых вознаграждений на урегулирование конкретных спорных вопросов;

- раскрытие сторонам личности представителя по разрешению спорных вопросов, выбранного для урегулирования спора, а также любых взаимоотношений представителя по разрешению спорных вопросов с любой из сторон, которые могут обоснованно восприниматься как влияющие на беспристрастность; сторонам следует предоставить возможность возражать против выбора любого представителя по разрешению спорных вопросов при наличии достаточных обоснований;

- обеспечение предъявляющим претензии доступа к услугам технических экспертов (включая юридических экспертов), когда это приемлемо и необходимо для добросовестного разрешения спорного вопроса;

- если это допустимо согласно местному законодательству, обеспечение принуждения к подаче свидетельств в применении устанавливающего метода, когда это необходимо для добросовестного разрешения спорного вопроса;

- четкое доведение до сведения сторон спора области распространения полномочий представителя по разрешению спорных вопросов, а также обеспечение того, что все рекомендации или устанавливающие решения входят в эту область распространения полномочий;

- заблаговременное информирование сторон о критериях, применяемых для предоставления рекомендаций или устанавливающих решений;

- информирование организации и предъявляющего претензию о рекомендации или решении, с обоснованием простым языком и в письменной форме, достаточно детальным для того, чтобы его можно было эффективно исполнить.

**Примечание** — Если это не противоречит применимому законодательству, устанавливающие решения могут основываться на юридических принципах, равенстве, правилах поведения или их совокупности;

- если стороны принимают рекомендацию для урегулирования, ее документальное оформление в письменном виде для приведения в исполнение согласно применимому законодательству;

- определение факта соблюдения сторонами любого решения по урегулированию или установленному решению.

**Приложение G**  
(справочное)**Руководство по компетентности****G.1 Общие положения**

Персонал организации, провайдеры и представители по разрешению спорных вопросов должны обладать личными качествами, навыками, подготовкой и опытом, необходимыми для надлежащего удовлетворительного исполнения своих обязанностей. Эти качества следует поддерживать и улучшать посредством таких средств, как дополнительный опыт работы, постоянное обучение, включая наставничество и проведение периодической повторной оценки.

Компетентность может быть обеспечена несколькими способами. Перечень этих способов приведен ниже.

**G.2 Квалификация**

Квалификация персонала и представителей по разрешению спорных вопросов должна обеспечивать надлежащий уровень навыков, соответствующий спорным вопросам, а также подчеркивать профессионализм и честность.

**G.3 Подготовка**

Персоналу и представителям по разрешению спорных вопросов должна быть обеспечена подготовка требуемых знаний и навыков, например:

- всем квалификационным требованиям, относящимся к спору, о которых следует осведомить провайдера;
- важности соблюдения справедливости и методам ее достижения;
- доступным методикам оказания содействия сторонам;
- политикам и процедурам, применимым к реализации каждого метода урегулирования спорных вопросов, к которому они относятся;
- всем применимым юридическим принципам, кодексам поведения или принципам непредвзятости, применяемым в отношении спорного вопроса.

**Примечание** — В зависимости от типа рассматриваемого спорного вопроса, оснований выданных рекомендаций или устанавливающих решений, а также предпочтений организации официальная правовая подготовка и лицензирование представителей по разрешению спорных вопросов не являются обязательными, если это не требуется местным законодательством.

**G.4 Периодическая оценка**

Следует проводить периодическую оценку деятельности и квалификации представителей по разрешению спорных вопросов, а также критериев их квалификации, установленных провайдером.

**Примечание** — Дополнительное руководство в отношении компетентности персонала см. в ИСО 10015.

Приложение И  
(справочное)**Руководство по своевременности**

Спорный вопрос должен быть урегулирован настолько быстро, насколько это возможно, с учетом предмета спора и применяемого процесса.

При применении данного принципа желательно установить ожидаемые временные рамки для завершения каждого из различных предложенных методов и сообщить об этом всем заинтересованным сторонам. Временные рамки должны быть достаточно гибкими, учитывая различную сложность спорных вопросов и различные потребности и ожидания сторон определенного спора.

На временные рамки могут влиять применимые законодательные требования. Стороны и провайдер разделяют ответственность за соответствие установленным временным рамкам.

Также полезно отслеживать ход урегулирования спорного вопроса и информировать стороны о его прогрессе или предоставлять доступ сторонам и представителям по разрешению спорных вопросов к информации о таком отслеживании.

Своевременность также важна, когда стороны вправе использовать судебные процедуры или методы другого провайдера в течение установленного периода времени. Продление срока процесса урегулирования спорных вопросов может задерживать передачу дела в суд. Своевременность наилучшим образом может быть достигнута, если представитель организации в урегулировании спорных вопросов наделен четко определенными полномочиями по разрешению спора или может быстро получить разрешение от других лиц в организации.

**Приложение I  
(справочное)****Руководство по прозрачности****I.1 Общие положения**

Предъявляющим претензии, организациям и общественности следует предоставить адекватную информацию о процессе разрешения спорных вопросов, провайдеру и его деятельности.

Организациям следует обеспечить, чтобы информация была доступна всем соответствующим заинтересованным сторонам.

**I.2 Информация о процессе, методах и показателях деятельности**

К полезной информации об услугах и показателях деятельности провайдера относятся:

- полная контактная информация для провайдера;
- типы рассматриваемых споров и типы предлагаемых методов;
- способ инициирования определенных методов разрешения спорных вопросов, включая любые связанные затраты;
- способ участия сторон (лично или по телефону, по почте или онлайн);
- способ подтверждения, выбора и оспаривания квалификаций и беспристрастности представителей по разрешению спорных вопросов;
- основание для принятия решений по спорам (например, законодательство, равноправность, правила поведения) и доступным средствам урегулирования;
- временные рамки, которые будут соблюдены;
- идентификация этапов, ведущих к реализации устанавливающего решения или арбитражного решения;
- политика в отношении конфиденциальности;
- факт получения провайдером финансирования от организации, которая выступает стороной в споре, а также имеющиеся меры предосторожности, обеспечивающие отсутствие влияния такого финансирования на конкретные урегулирования, рекомендации или устанавливающие решения.

**I.3 Ежегодный отчет**

Организации следует признать, что публикация ежегодного отчета провайдера может дать содержательную оценку провайдеру и показателей его деятельности. Ежегодный отчет может включать в себя:

- количество полученных споров, количество разрешенных и неразрешенных споров каждым методом разрешения спорных вопросов, а также количество рекомендаций или устанавливающих решений, обеспечивающих все, некоторые или никакие из запрашиваемых мер;
  - своевременность разрешения ситуаций;
  - идентификацию системных проблем, выявленных в рамках процесса разрешения спорных вопросов.
- Опубликованные данные не следует ассоциировать с определенной организацией без ее согласия.

**I.4 Публикация индивидуальных результатов разрешения спорных вопросов**

В соответствующих обстоятельствах (например, малый объем дела и высокая познавательная ценность) и при соблюдении заявленного уровня конфиденциальности текст индивидуальных результатов разрешения спора (рекомендации, устанавливающие решения, урегулирования или соответствующая информация) может быть опубликован при согласии всех сторон.

Приложение J  
(справочное)

## Руководство по выбору провайдеров

Факторы, которые организация принимает во внимание при выборе провайдера, включают следующее:

- оценку на предмет выбора провайдером положений настоящего стандарта или любого другого соответствующего стандарта по урегулированию спорных вопросов;
- репутацию провайдера среди потребителей организации, потребительских и промышленных ассоциаций, средств массовой информации и государственных учреждений по защите прав потребителей;
- если применимо, результаты, полученные по итогам независимых оценок, анализа со стороны руководства или исследований потребителей, по которым можно судить о тенденциях (например, в отношении функционирования);
- рекомендации других организаций, пользовавшихся услугами данного провайдера;
- степень соответствия провайдера и используемых им методов ценностям организации;
- опыт провайдера, его финансовое состояние и возможность исполнения обязательств перед организацией и предъявляющими ей претензии;
- степень возможности согласования методов провайдера процессам организации по работе с претензиями и другим операционным процессам, включая использование технологий для обмена информацией;
- степень соответствия процедур провайдера потребностям организации, включая способ представления дел представителю по разрешению спорных вопросов (например, в устной или письменной форме);
- степень, до которой предлагаемые провайдером методы разрешения спорных вопросов содействуют быстрому урегулированию споров;
- прямые и косвенные затраты организации и предъявляющих ей претензии;
- степень владения провайдером достаточными ресурсами для принятия, прослеживания и разрешения споров тех типов и масштабов, с которыми он согласился работать;
- наличие у провайдера достаточного количества нанятых или доступных представителей по разрешению спорных вопросов и технических экспертов с адекватной подготовкой (включая экспертов по правовым вопросам);
- наличие у провайдера средств для ведения дела, когда организация и предъявляющий претензию удалены друг от друга на большие расстояния, например при международных конфликтах;
- наличие у провайдера процессов мониторинга, оценки и постоянного улучшения его услуг по урегулированию спорных вопросов.



Приложение К  
(справочное)

## Руководство по политике урегулирования спорных вопросов

**К.1 Предварительное обязательство**

При определении необходимости принять на себя предварительное обязательство по разрешению спорного вопроса организации следует учитывать его ценность для общих усилий организации в области удовлетворенности потребителей, а также для других политик и целей организации. Организации следует учитывать такие факторы, как:

- возможное повышение общей репутации организации;
- идентификация всех применимых законодательных и регулирующих требований или инициатив;
- любые требования или инициативы для участия в программе разрешения спорных вопросов ассоциации;
- полезность статистических отчетных данных провайдера для процессов по качеству и улучшению организации;
- возможное преимущество предварительного обязательства для поддержания готовности потребителя применять процесс;
- типичная денежная ценность решений, которой добивается предъявляющий претензию;
- возможность снизить затраты, которые в противном случае могут возникнуть в результате судебных тяжб;
- количество претензий, которые предполагаемо останутся неразрешенными в процессе работы с претензиями организации.

**К.2 Дифференцированное участие**

Если организация не принимает на себя предварительное обязательство по разрешению спорных вопросов, ей следует распространить среди всех сотрудников, вовлеченных в работу с претензиями, критерии определения случаев своего участия в разрешении спорных вопросов на дифференцированной основе. В таких критериях необходимо учитывать следующие факторы:

- оспариваемую сумму или требуемую меру урегулирования;
- любые преимущества предотвращения судебных разбирательств, такие как сокращение расходов;
- идентификацию применимых законодательных или регулирующих требований или инициатив;
- потенциальное воздействие неразрешенного спора на взаимоотношение организации с соответствующим потребителем, а также на общую репутацию организации.

**Приложение L**  
**(справочное)**

**Руководство по элементам проекта урегулирования спорных вопросов**

Существует большое количество проектов урегулирования спорных вопросов, каждый из которых имеет свои преимущества и недостатки. Руководящие принципы применяются по-разному в зависимости от проекта. Они могут быть установлены провайдером, предлагающими услуги по урегулированию спорных вопросов на рынке в общем виде, или провайдерами, являющимися ассоциациями, или выбранными ими для урегулирования спорных вопросов между своими членами и другими организациями.

В таблице L.1 представлены различные проекты урегулирования спорных вопросов, не являющиеся исчерпывающими.

Т а б л и ц а L.1 — Руководство по элементам проекта урегулирования спорных вопросов

Элемент проекта	Примеры
Какие варианты доступны с точки зрения правовой формы провайдера?	Промышленная ассоциация; ассоциация потребителей; некоммерческая организация; коммерческая организация; индивидуальный предприниматель
Споры каких типов будут урегулированы провайдером?	Невыполнение гарантийных обязательств; несвоевременность поставки; ложная реклама; нарушение контракта; ответственность за функционирование
Какие методы урегулирования спорных вопросов могут быть предложены?	Согласительный, консультативный и/или устанавливающий (обязательный или необязательный)
Как будет осуществлено финансирование урегулирования спора?	Затраты от одной или обеих сторон; членские взносы в рамках организации; правительственные или благотворительные гранты
Какие методы урегулирования спорных вопросов будут использованы в индивидуальных спорах?	Только соглашение; только устанавливающее решение; соглашение и устанавливающее решение при необходимости
Какова квалификация представителей по разрешению спорных вопросов?	Должны пройти 40-часовой курс подготовки; должны обладать 10-летним опытом работы в соответствующей сфере; должны быть юристами
Как будет достигнута независимость?	Кодекс этики; сбалансированный орган управления во главе с несколькими акционерами; представители по разрешению спорных вопросов, нанятые провайдером; представители по разрешению спорных вопросов, изолированные от другого персонала провайдера
Какие критерии будут использованы при принятии решений об урегулировании спорных вопросов?	Точное выполнение законодательных принципов; применение кодекса поведения и/или беспристрастность
Каковы временные рамки урегулирования спора?	Принятие решения в течение 60 дней; попытка соглашения будет предпринята за 40 дней до вынесения решения
В какой форме доступно урегулирование спорных вопросов?	Лично; по телефону; через письменные документы; онлайн

Приложение М  
(справочное)

Блок-схема урегулирования спорных вопросов

Различные этапы урегулирования спорных вопросов представлены на рисунке М.1.

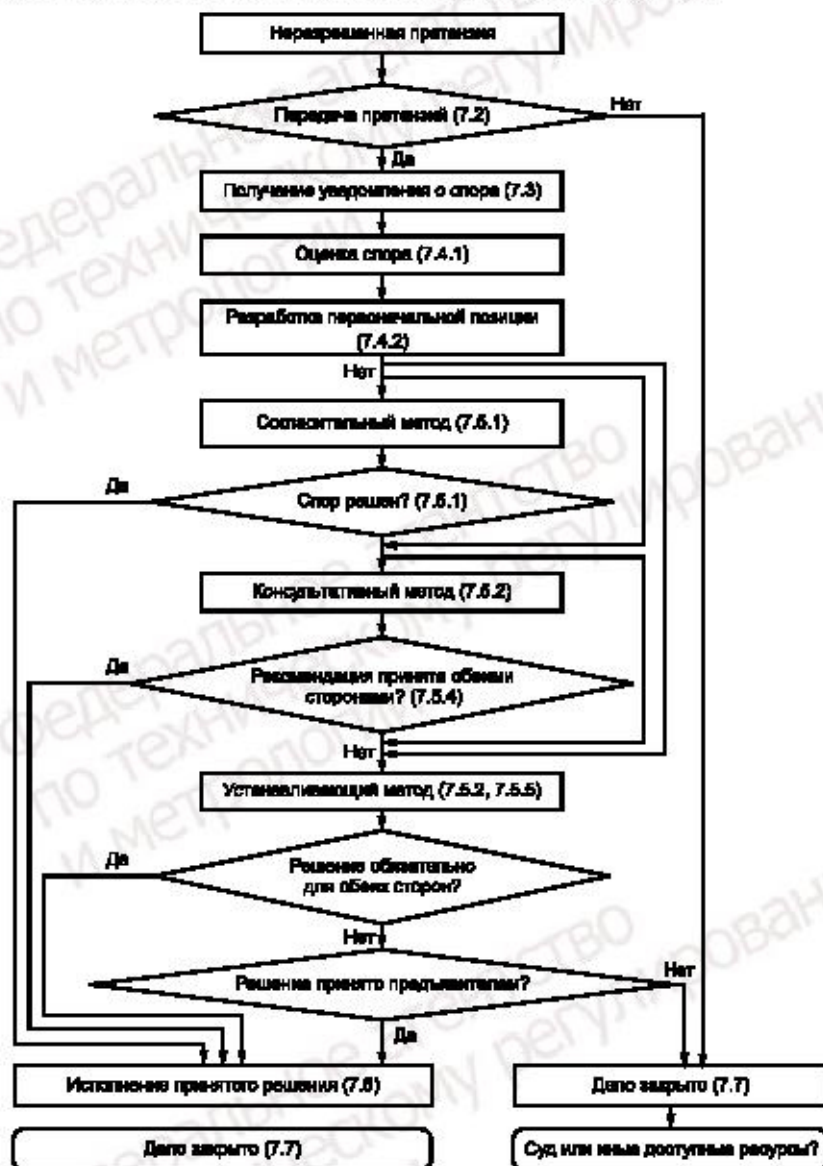


Рисунок М.1 — Блок-схема урегулирования спорных вопросов

Примечание — Предъявляющий претензию может применить свои права для выхода из процесса урегулирования спорных вопросов в любое время и на любом этапе. Это может стать предметом ограничений в зависимости от обстоятельств (например, при взаимодействии «бизнес — бизнес»).

Приложение ДА  
(справочное)Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов  
национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO 9000:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО 9000—2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT — идентичный стандарт.		

## Библиография

- [1] ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements
- [2] ISO 9004 Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success
- [3] ISO 10001:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- [4] ISO 10002 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [5] ISO 10004:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
- [6] ISO 10015 Quality management — Guidelines for training
- [7] ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products by consumers

Ключевые слова: урегулирование спорных вопросов, методы урегулирования спорных вопросов, провайдер, представитель по решению спорных вопросов, соглашение; рекомендация, устанавливающая решение; термины и определения

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

**БЗ 10—2020**

Редактор *Н.В. Таланова*  
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*  
Корректор *Е.Р. Ароян*  
Компьютерная верстка *Л.В. Софейчук*

Сдано в набор 01.09.2020. Подписано в печать 25.09.2020. Формат 60 × 84<sup>1/8</sup>. Гарнитура Ариал.  
Усл. печ. л. 4,65. Уч.-изд. л. 4,10.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

---

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.  
[www.jurisizdat.ru](http://www.jurisizdat.ru) [y-book@mail.ru](mailto:y-book@mail.ru)

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»  
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,  
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.  
[www.gostinfo.ru](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии

Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии