



## ČSN ISO 10003:2009 Management kvality - spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka, požadavky na její dosahování, zjišťování toho, jak zákazník vnímá subjektivně úroveň splnění jeho požadavků, a snaha zlepšovat neustále jeho spokojenost je základní myšlenkou systému managementu kvality ve firmě. Bezprostředně se této oblasti týká požadavek komunikace se zákazníkem (čl. 7.2.3 normy ISO 9001), a spokojenost zákazníka (čl. 8.2.1 téže normy).

Protože nejde pouze o základní principy systémů managementu kvality, ale tato oblast souvisí bezprostředně s marketingem jakékoli firmy, je této problematice věnována velká pozornost i v rámci Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO). Tak postupně vyšla trojice norem týkající se managementu kvality v oblasti spokojenosti zákazníka, kterou zpracovala technická komise Mezinárodní organizace pro normalizaci TC 176/SC 3.

*Pozn.: technické komise ISO obvykle připravují mezinárodní normy; technická komise v oblasti kvality pod označením ISO/TC 176, Management kvality a prokazování kvality, je složená ze třech subkomisí - SC – týkající se následujících oblastí:*

1. Principy a terminologie
2. Management kvality
3. Podpůrné technologie

Normy ISO 10001 a ISO 10002 vyšly i v ČR již dříve, připomeňme si proto alespoň z hlediska souvislostí jejich názvy a stručný obsah. Týkají se třech rámcových oblastí:

- Předcházení stížnostem
- Interní vyřizování stížností
- Externí řešení sporů

**ČSN ISO 10001:2008** Management kvality - Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování organizací. Není určena pro účely certifikace ani uzavírání smluv, jejím cílem je poskytnout návod pro plánování, navrhování, zavádění a zlepšování pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka. Pravidla mají být ve smyslu tohoto návodu založená na následujících principech:

- Součástí pravidel je splnitelný příslib daný organizací zákazníkům, a s ním spojená ustanovení (omezení příslibu, komu podávat dotazy, kam směřovat stížnosti, co se stane v případě nedodržení)
- Organizace by měla definovat kvalitativní nebo kvantitativní ukazatele výkonnosti, které souvisí s uvedenými pravidly
- Postup, jak a komu se mají předávat dotazy a stížnosti zákazníků v případě, že dojde k porušení (nesplnění) pravidel
- Opatření a postupy pro případ nedodržení příslibů daných pravidly

Jednotlivé přílohy pak obsahují příklady součástí pravidel pro některé organizace, vzájemné vztahy mezi ISO 10001, 10002 a 10003, návod pro vytváření výše uvedených pravidel v malých organizacích, návod k dostupnosti pravidel a podpůrných informací, ke vstupu zainteresovaných stran, doporučenou organizační strukturu pro rozhodování, k přípravě pravidel.

**ČSN ISO 10002:2005** Management kvality - Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích. Popis procesu je založený na principu ISO 9001. Tato norma se zaměřuje na následující oblasti:

- Zlepšování spokojenosti zákazníka vytvářením otevřeného prostředí pro přijímání a vyřizování jeho stížností
- Zapojení vedení i pracovníků
- Rozpoznávání potřeb a očekávání stěžovatelů
- Poskytování vhodného procesu řešení
- Analyzování a vyhodnocování stížností za účelem zlepšování

Norma ve svých přílohách podává např. jednoduchý a praktický návod pro postup vyřizování stížností v malém podniku, dále vzorový formulář pro stěžovatele a formulář pro vyšetřování stížnosti, uvádí principy pro objektivitu řešení stížností, diagram průběhu, neustálé monitorování a audit.

V letošním roce vyšla v ČR překladem konečně také norma **ČSN ISO 10003:2009** Management kvality - spokojenost zákazníka – Návod pro řešení vnějších neshod a reklamací. Tato norma má sloužit jako návod pro plánování, navrhování, zavádění a zlepšování postupů řešení sporů týkajících se stížností pro případ, kdy se nepodařilo vyřešit je interně. Norma 10003 podává formou příloh dále různé podrobné návody. Namátkově například:

- Návod k použití různých metod (existují tři skupiny metod – pomocné, poradní nebo rozhodčí – např. mediace, smírní jednání, rozhodčí metoda)
- Návod k souhlasu s účastí (již ve fázi uzavírání smluv – rozhodčí řízení místo soudního sporu)
- Návod k zajištění dostupnosti (formou komunikace, vyškolených pracovníků)
- Návod k zajištění vhodnosti (navrhované metody řešení sporu musí být vhodné vzhledem k povaze sporu)
- Další návody (ke spravedlivému, kompetentnímu přístupu, včasnému postupu, transparentnosti, politice řešení sporů...)

Pro zajímavost doplňujeme, že již zmiňovaná subkomise ISO/TC 176/SC 3 nyní pracuje na návrhu normy ISO/CD TS 10004 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring (Management kvality - spokojenost zákazníka – směrnice pro monitorování a měření). Podle informace zveřejněné prostřednictvím ISO (viz ISO/TC COMMUNIQUÉ N936 z března 2009) by měla být postoupena ke schválení technická specifikace ještě v roce 2009. Pro lepší koordinaci vývoje v oblasti standardů pro spokojenost zákazníka SC 3 vytvořila „Customer Satisfaction Liaison Team“ (tým pro spolupráci v oblasti spokojenosti zákazníka). Tato skupina chce zabezpečit konzistentnost struktury směrnic a jiné související oblasti.

„AEC“, 2010-02-19