

## Содержание

Введение.....	V
0.1 Общие положения.....	V
0.2 Связь с ИСО 9001:2000 и ИСО 9004:2000.....	V
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения.....	1
4 Руководящие принципы.....	2
4.1 Общие положения.....	2
4.2 Наглядность.....	2
4.3 Доступность.....	2
4.4 Наличие обратной связи.....	2
4.5 Объективность.....	3
4.6 Расходы.....	3
4.7 Конфиденциальность.....	3
4.8 Подход, ориентированный на потребителя.....	3
4.9 Ответственность.....	3
4.10 Постоянное улучшение.....	3
5 Порядок управления претензиями.....	3
5.1 Обязательство.....	3
5.2 Политика.....	3
5.3 Ответственность и полномочия.....	4
6 Планирование и проектирование.....	5
6.1 Общие положения.....	5
6.2 Цели.....	5
6.3 Деятельность.....	5
6.4 Ресурсы.....	5
7 Функционирование процесса управления претензиями.....	5
7.1 Обмен информацией.....	5
7.2 Прием претензии.....	5
7.3 Дальнейшее управление претензией.....	6
7.4 Уведомление о приеме претензии.....	6
7.5 Первоначальная оценка претензии.....	6
7.6 Рассмотрение претензии.....	6
7.7 Ответ на претензию.....	6
7.8 Информирование о решении.....	6
7.9 Завершение рассмотрения претензии.....	6

## СТБ ИСО 10002-2005

8 Поддержание в рабочем состоянии и улучшение .....	7
8.1 Сбор информации.....	7
8.2 Анализ и оценка претензий.....	7
8.3 Удовлетворенность процессом управления претензиями.....	7
8.4 Мониторинг процесса управления претензиями .....	7
8.5 Аудит процесса управления претензиями.....	7
8.6 Анализ процесса управления претензиями со стороны руководства .....	8
8.7 Постоянное улучшение .....	8
Приложение А (справочное) Рекомендации для малого бизнеса.....	9
Приложение В (справочное) Форма, заполняемая лицом, предъявляющим претензию .....	10
Приложение С (справочное) Объективность .....	11
Приложение D (справочное) Форма обратной связи по претензии .....	13
Приложение Е (справочное) Ответы.....	16
Приложение F (справочное) Блок-схема процесса управления претензиями.....	17
Приложение G (справочное) Постоянный мониторинг.....	18
Приложение H (справочное) Аудит .....	20
Библиография .....	21
Приложение Д.А (справочное) Сведения о соответствии международного стандарта, на который дана ссылка, государственному стандарту, принятому в качестве идентичного государственного стандарта .....	22