



International Organization for Standardization
Forum



International Accreditation

Datum: 12 Listopad 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group Nacrt smjernica za:

Auditiranje komunikacije s kupcima

1. Uvod.

Djelotvoran proces komunikacije s kupcima doprinosi uspjehu sustava upravljanja kvalitetom svake organizacije i na kraju do uspjeha same organizacije. Nasuprot tome, mnogi problemi koje organizacija iskusi sa svojim kupcima mogu se često pratiti unatrag do loše komunikacije.

2. Zahtjevi i smjernice

2.1 ISO 9001:2000 članak 7.2.3 navodi slijedeće:

“Komunikacija s kupcima”

Organizacija mora utvrditi i primijeniti učinkovite postupke komunikacije s kupcima s obzirom na

- a) Informacije o proizvodu,
- b) Postupanje s upitima, ugovorima ili narudžbama, uključujući dodatke i
- c) Povratne obavijesti od kupca, uključujući njegove reklamacije.

2.2 Auditing Practices Group je izdala dokument o auditiranju povratnih obavijesti od kupca i procesu reklamacije kupca.

2.3 Ostali zahtjevi ISO 9001:2000 vezano uz komunikaciju s kupcima:

Postoji niz drugih zahtjeva u ISO 9001:2000 gdje se direktno ili indirektno upućuje na komunikaciju s kupcem.

- § Uprava mora osigurati da zahtjevi kupca budu utvrđeni i ispunjeni s ciljem povećanja njegova zadovoljstva (članak 5.2)
- § Organizacija mora ocijeniti zahtjeve koji se odnose na proizvod. To ocjenjivanje mora biti provedeno prije nego organizacija preuzme obvezu isporuke robe kupcu (npr. dostavljanje ponude, prihvaćanje ugovora ili narudžbe, prihvaćanje izmjena u ugovorima ili narudžbama); (članak 7.2.2).

- § Kada kupac ne osigura dokumentirane zahtjeve, organizacija mora potvrditi zahtjeve kupca prije prihvaćanja (članak 7.2.2); organizacija mora imati sustav za osiguravanje tih zahtjeva.
- § Odobravanje uporabe nesukladnog proizvoda isporukom ili prihvaćanjem uz odobrenje osobe s odgovarajućim ovlastima i, kada je to primjenjivo, kupca (članak 8.3b).

2.4 Smjernice iz ISO 9004:2000 (članak 7.2):

“Procesi vezani uz zainteresirane strane

Uprava mora osigurati da je organizacija definirala obostrano prihvatljive procese za djelotvornu i uspješnu komunikaciju s kupcima i ostalim zainteresiranim stranama. Organizacija mora primijeniti i održavati takve procese kako bi osigurala odgovarajuće razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana i za njihovo prevođenje u organizacijske zahtjeve...”

3. Verifikacija djelotvornosti komunikacije s kupcima

Verifikacija djelotvornosti komunikacije s kupcima je stoga kritična komponenta za postizanje zadovoljstva kupaca. Iako ne postoji izričiti zahtjev u ISO 9001:2000 za dokumentiranom procedurom, ovisno o veličini, kompleksnosti i kulturi organizacije može biti potrebno napraviti jednu kako bi se osigurala djelotvorna primjena procesa komunikacije s kupcima.

ISO 9000 definira pojam “kupac” kao primatelj proizvoda. Dalje daje primjere kupaca, uključujući krajnje korisnike.

Mnoge organizacije prodaju svoje proizvode/usluge putem zastupnika i trgovaca i ne moraju primati narudžbe direktno od krajnjih korisnika. Za auditora je važno utvrditi kako organizacija komunicira o kvaliteti svojih proizvoda/usluga s krajnjim korisnicima, kao i mehanizme za primanje povratnih informacija (uz reklamacije) od krajnjih korisnika. Mora se prepoznati kako potrebe zastupnika/trgovaca mogu povremeno biti različite od onih krajnjih korisnika.

4. Auditorov pristup

4.1 Komunikacija s kupcima pripada trima glavnim kategorijama:

- Općenita komunikacija organizacije prema postojećim ili potencijalnim kupcima – kao što su reklame ili marketinške informacije,
- Određene informacije vezane uz upite kupaca, zahtjeve ili narudžbe, i
- Komunikacija kao odgovor na povratne informacije i reklamacije kupaca.

4.2 Auditor može promotriti pojedina ili sva sredstva općenite komunikacije organizacije s kupcima:

Informacije o proizvodima, koje uključuju

- Reklamne materijale
- Mrežne stranice
- Kataloge proizvoda

Kada organizacija prima narudžbe od trgovaca, a ne od krajnjih korisnika, auditor mora ustanoviti da informacije o proizvodu dostupne krajnjem korisniku (letci,

brošure, mrežne stranice, itd.) odgovarajuće i točno opisuju proizvod/uslugu. Auditor mora također pokušati ustanoviti kako su identificirane potrebe kupaca i kako se došlo do specifikacije proizvoda.

- 4.3 Auditor bi trebao provjeriti informacije o proizvodu kako bi potvrdio da su lako dostupne kupcima ili potencijalnim kupcima i da pružaju točne i najnovije informacije. Auditor također može ispitati, na primjer, kako često se reklamni materijali, mrežne stranice i katalogi proizvoda provjeravaju i osvježavaju kako bi ocrtavali trenutnu ponudu proizvoda i usluga organizacije i koje su mjere poduzete ako je pojedini proizvod izmijenjen, prekinuta mu je proizvodnja ili nije više dostupan.
- 4.4 Auditor može promatrati pojedine ili sve načine posebne komunikacije s kupcima dotične organizacije:

Upiti, ugovor ili postupanje s narudžbama, uključujući amandmane (izmjene)

- predračuni
- obrasci za narudžbu
- potvrde narudžbe
- korekcije narudžbe
- dostavna dokumentacija
- računi
- kreditna pisma
- e-pošta i općenito dopisivanje
- izvještaji o posjeti ili bilješke za/od kupaca

Proces upravljanja povratnim informacijama i reklamacijama kupaca

- Pisma odgovora na reklamacije
- Potvrde o primitku

- 4.5 Postoje i druga mjesta gdje auditor može iskusiti komunikaciju s kupcem te organizacije:
- Tijekom postupka narudžbe gdje kupac nije pružio nikakve dokumentirane zahtjeve, organizacija treba imati uspostavljen sustav kako bi dobavila ili potvrdila te zahtjeve kupca prije prihvaćanja narudžbe.
 - Tijekom procesa oblikovanja/razvoja može postojati značajna komunikacija između organizacije i kupca.
 - Tijekom procesa odobravanja uporabe nesukladnog proizvoda isporukom ili prihvaćanjem uz suglasnost osobe s odgovarajućim ovlaštenjima, i gdje je primjenjivo, kupca.
- 4.6 Auditor će koristiti uobičajene metode praćenja za potvrdu usklađenosti sa zahtjevima komunikacije s kupcem ISO 9001 i da li je organizacija djelotvorno komunicirala s kupcima u ispunjenju upita, ugovora ili narudžbe.

Za daljnje informacije o ISO 9001 Auditing Practices Group, molimo pročitajte članak: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Upoznavanje s ISO 9001 Grupom za postupke auditiranja)*

Povratne informacije od korisnika upotrijebiti će *ISO 9001 Auditing Practices Group* kako bi procijenili da li treba razvijati dodatne smjernice ili će biti samo potrebno revidirati postojeće.

Komentare i primjedbe na članke i prezentacije možete postići na slijedeću e-mail adresu: charles.corrie@bsi-global.com.

Ostali dokumenti ISO 9001 Auditing Practices Group mogu se skinuti s web stranica:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Odricanje od zahtjeva

Ovaj članak nije bio predmet postupka podrške od strane ISO, ISO tehničke komisije 176 ili Međunarodnog akreditacijskog foruma (IAF).

Informacije sadržane u njemu namijenjene su za obrazovnu i komunikacijsku svrhu. *ISO 9001 Auditing Practices Group* ne preuzima odgovornost za eventualne pogreške, nedostatke ili druge odgovornosti koje mogu nastati davanjem ili kasnijom uporabom takvih informacija.