



International Organization for Standardization



ČESKÁ
SPOLEČNOST
PRO JAKOST



International Accreditation Forum

13. ledna 2016

Návod Skupiny pro auditování ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group – APG) k:

Komunikace se zákazníky

Úvod

Efektivní proces komunikace se zákazníky přispívá k úspěšnosti systému managementu kvality jakékoli organizace a výrazně i k úspěchu organizace jako takové. Naopak mnoho problémů mezi organizací a zákazníky lze vysledovat zpět ke špatné komunikaci.

Požadavky a návod

ISO 9001, článek 8.2.1 Komunikace se zákazníkem stanovuje:

Komunikace se zákazníkem musí pokrývat:

- informace o produktech a službách;
- řešení dotazů, smluv a objednávek a jejich změn;
- zpětnou vazbu od zákazníka k produktům a službám a stížnosti zákazníků;
- spravování majetku zákazníka;
- případné požadavky na opatření pro nepředvídatelné události.

K dispozici jsou dokumenty ISO 9001 Auditing Practices Group “Zpětná vazba od zákazníků” a “Stížnosti zákazníků”.

Na komunikaci se zákazníky se přímo, nebo nepřímo odkazuje mnoho dalších požadavků ISO 9001.

- Vrcholové vedení musí se záměrem posilovat spokojenost zákazníků zajišťovat určování a plnění požadavků zákazníků.
- Organizace přezkoumává požadavky na produkty a služby před uzavřením jakéhokoli závazku dodávat produkt zákazníkovi (např. předkládání nabídek do výběrových řízení, akceptování smluv nebo objednávek, schvalování změn smluv nebo objednávek).
- Pokud zákazník neposkytne požadavky v písemné podobě, musí je organizace před přijetím potvrdit. Organizace potřebuje mít pro získávání takových požadavků systém.
- Schválení použití neshodných produktů se svolením relevantní autority a případně se svolením zákazníka.

Návod ISO 9004:2009:

5.4 Komunikace strategie a politiky

Pro udržitelný úspěch organizace je stěžejní efektivní komunikace strategie a politik.

Tato komunikace má být smysluplná, včasná a kontinuální. Součástí komunikace má být i mechanismus zpětné vazby, cyklus přezkoumání a nástroje pro aktivní řešení změn v prostředí organizace.

6.7.3 Informace

Organizace má vytvořit a udržovat procesy pro shromažďování spolehlivých a užitečných dat a převádění těchto dat na informace potřebné k rozhodování.

Součástí jsou procesy potřebné k ukládání, zabezpečení, ochraně, komunikaci a distribuci dat a informací všem relevantním stranám. Informační a komunikační systémy organizace mají být robustní a dostupné. Tím bude zajištěna jejich způsobilost. Organizace má zajišťovat integritu, důvěrnost a dostupnost informací týkajících se její výkonnosti, zlepšování procesů a postupu prací na dosažení udržitelného úspěchu.

Ověřování efektivnosti komunikace se zákazníky

Ověřování efektivnosti komunikace se zákazníky je zásadní součástí dosahování spokojenosti zákazníků. Přestože v ISO 9001 není žádný specifický požadavek na dokumentované informace, může být v závislosti na velikosti, složitosti a kultuře organizace potřeba mít relevantní dokumentaci k zajištění efektivní implementace procesu komunikace se zákazníky.

ISO 9000 definuje termín "zákazník" jako příjemce produktu nebo služby. Dále uvádí příklady zákazníků, včetně „koncového uživatele“.

Mnoho organizací prodává své produkty a služby prostřednictvím dealerů a maloobchodníků a tím pádem nemusí dostávat objednávky přímo od koncových uživatelů. Pro auditora je důležité ověřit, jak organizace komunikuje o kvalitě svých produktů a služeb s koncovými uživateli a dále pak ověřit mechanismus získávání zpětné vazby (nad rámec stížností) od koncových uživatelů a dalších relevantních zainteresovaných stran. Je potřeba si uvědomovat, že potřeby dealerů/maloobchodníků budou někdy jiné, než potřeby koncových uživatelů.

Přístup auditora

Komunikace se zákazníky spadá do tří obecných kategorií:

- obecná komunikace organizace s existujícími nebo potenciálními zákazníky – například reklama nebo další marketingové informace;
- specifické informace týkající se dotazů, požadavků nebo objednávek od zákazníků a;
- komunikace jako odezva na zpětnou vazbu nebo stížnosti od zákazníků.

Auditor může pozorovat některé z následujících prostředků obecné komunikace organizace se zákazníky:

Informace o produktech, které zahrnují:

- reklamní materiály;
- webové stránky;
- produktové katalogy.

Pokud organizace namísto od koncových uživatelů dostává objednávky od dealerů, má auditor zjistit, zda informace o produktu dostupné koncovým uživatelům (brožury, webové stránky atd.) popisují produkty a služby dostatečně a přesně. Auditor se má také snažit zjistit, jak byly identifikovány potřeby zákazníků a jak se přišlo na specifikace produktu.

Auditor by měl ověřit informace o produktu, aby potvrdil, že jsou zákazníkům nebo potenciálním zákazníkům snadno dostupné a poskytují informace, které jsou aktuální a přesné. Auditor by se také mohl dotázat, jak často jsou reklamní materiály, webové stránky a produktové katalogy přezkoumávány, aby odrážely aktuální nabídku produktů a služeb organizace. V návaznosti se může dotázat, jaká opatření jsou přijímána v případě modifikace, ukončení výroby nebo nedostupnosti určitého produktu.

Auditor může pozorovat některé z následujících prostředků specifické komunikace organizace se zákazníky:

- a) Řešení dotazů, smluv a objednávek, včetně změn:
 - předběžné nabídky;
 - objednávkové formuláře;
 - potvrzení objednávky;
 - změny objednávky;
 - dodací dokumentace;
 - faktury;
 - dobropisy;
 - e-maily & obecná korespondence;
 - zprávy z návštěv nebo poznámky od zákazníků/pro zákazníky.
- b) Proces managementu zpětné vazby a stížností:
 - dopisy, které jsou reakcí na stížnosti;
 - poděkování.

Jsou také jiné příklady, u kterých auditor najde komunikaci organizace se zákazníky:

- v průběhu procesu objednávek, kdy zákazníci neposkytnou žádné dokumentované prohlášení o požadavcích, potřebuje organizace mít systém pro získání nebo potvrzení těchto požadavků ještě před tím, než objednávku akceptuje;
- v průběhu procesu návrhu a vývoje může probíhat významná komunikace mezi organizací a zákazníky;
- v průběhu procesu schvalování použití neshodných produktů uvolněním se souhlasem relevantní autority a případně zákazníkem.

Za normálních okolností bude auditor sledovat využití metody, aby ověřil shodu s požadavky ISO 9001 na komunikaci se zákazníky a to, že organizace efektivně komunikovala se zákazníky při řešení dotazů, smluv nebo objednávek.

Další informace o Skupině pro auditování ISO 9001 lze nalézt v dokumentu *Úvodní informace o Skupině pro auditování ISO 9001*.

Zpětná vazba od uživatelů bude Skupinou pro auditování ISO 9001 využita k určení potřeby vytvoření dalších návodných dokumentů nebo revidování již existujících dokumentů.

Komentáře k dokumentům a prezentacím je možné zaslat na následující e-mailovou adresu: charles.corrie@bsigroup.com.

Další dokumenty a prezentace lze stáhnout na stránkách:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
<http://www.csq.cz/volne-dostupne-dokumenty-iso-a-iaf/>

Vyloučení odpovědnosti

Tyto dokumenty nebyly předmětem schvalovacího procesu Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO), ISO Policy Committee for Conformity Assessment (ISO/CASCO), technické komise ISO/TC 176 nebo Mezinárodního akreditačního fóra (IAF).

Informace obsažené v těchto dokumentech jsou určeny ke vzdělávacím a komunikačním účelům. Skupina pro auditování ISO 9001 nenesе žádnou odpovědnost za případné chyby nebo opomenutí a neodpovídá ani za následné poskytování nebo používání těchto informací.