

## Содержание

0 Введение .....	V
0.1 Общие положения.....	V
0.2 Взаимосвязь с ISO 9001 и ISO 9004.....	V
0.3 Взаимосвязь с ISO 10001, ISO 10003 и ISO 10004 .....	VI
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки .....	1
3 Термины и определения .....	1
4 Руководящие принципы .....	3
4.1 Общие положения.....	3
4.2 Приверженность.....	3
4.3 Способность .....	3
4.4 Прозрачность.....	3
4.5 Доступность .....	3
4.6 Оперативное реагирование .....	3
4.7 Объективность .....	3
4.8 Платежи .....	3
4.9 Целостность информации.....	3
4.10 Конфиденциальность .....	3
4.11 Подход, ориентированный на потребителя.....	3
4.12 Подотчетность.....	4
4.13 Улучшение .....	4
4.14 Компетентность.....	4
4.15 Своевременность.....	4
5 Порядок обращения с жалобами .....	4
5.1 Контекст организации .....	4
5.2 Лидерство и приверженность .....	4
5.3 Политика .....	4
5.4 Обязанности и полномочия.....	4
6 Планирование, проектирование и разработка.....	5
6.1 Общие положения.....	5
6.2 Цели .....	6
6.3 Виды деятельности.....	6
6.4 Ресурсы.....	6
7 Функционирование процесса обращения с жалобами.....	6
7.1 Коммуникации.....	6
7.2 Прием жалоб .....	7
7.3 Отслеживание жалоб.....	7
7.4 Подтверждение жалоб.....	7
7.5 Первоначальная оценка жалоб .....	7
7.6 Изучение жалоб.....	7
7.7 Ответ на жалобы.....	7

## СТБ ISO 10002-2021

7.8 Сообщение о принятом решении .....	7
7.9 Закрытие жалоб .....	8
8 Поддержание и улучшение.....	8
8.1 Сбор информации.....	8
8.2 Анализ и оценивание жалоб .....	8
8.3 Оценивание удовлетворенности процессом обращения с жалобами.....	8
8.4 Мониторинг процесса обращения с жалобами .....	8
8.5 Аудит процесса обращения с жалобами .....	9
8.6 Анализ менеджерами процесса обращения с жалобами .....	9
8.7 Постоянное улучшение .....	10
Приложение А (справочное) Взаимосвязь настоящего стандарта с ISO 10001, ISO 10003 и ISO 10004 .....	11
Приложение В (справочное) Руководство для малого бизнеса .....	12
Приложение С (справочное) Форма для жалобы .....	13
Приложение D (справочное) Объективность .....	14
Приложение E (справочное) Блок-схема обращения с жалобами .....	16
Приложение F (справочное) Форма обратной связи по жалобе .....	17
Приложение G (справочное) Подготовка ответов .....	20
Приложение H (справочное) Блок-схема эскалации.....	21
Приложение I (справочное) Постоянный мониторинг .....	22
Приложение J (справочное) Аудит.....	24
Библиография.....	25
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта государственному стандарту .....	26