

9.1.2. Удовлетворенность потребителя

Код	
Название	9.1.2. Удовлетворенность потребителя
Текст пункта стандарта	<p>Организация должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация должна определить методы получения, мониторинга и анализа этой информации.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ – Примеры мониторинга восприятия потребителями могут включать опрос потребителей, отзывы от потребителей о поставленных продукции и услугах, встречи с потребителями, анализ доли рынка, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты дилеров.</p>
Описание	<p>Степень удовлетворенности потребителей оценивается путем анализа следующих показателей:</p> <ul style="list-style-type: none">– количество рекламаций и уровень дефектности продукции у потребителя;– количество нарушений контрактных обязательств (в т.ч. по срокам, объемам поставки, соответствию сопроводительной документации).
Комментарий	

Состав

Элемент	Тип
Заместитель директора по качеству	Должность
Отчет об удовлетворенности клиента	Бумажный документ