

**Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента
«Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»**

ПСК-04-25

**УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС ИСМ
«ЦССК «Интерэкомс»**

_____ А.Ю. Тверской

«01» сентября 2025г.

П Р О Ц Е Д У Р А

Система менеджмента качества

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Издание 8

**Москва
2025 г.**

© «ЦССК «Интерэкомс»

Настоящая процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена в качестве официального издания без разрешения высшего руководства «Центра сертификации систем качества «Интерэкомс»

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 3
---	----------------------------------

Оглавление

1. Область применения.....	4
2. Термины и определения.....	4
3. Нормативные ссылки	5
3.1 Обозначения	5
4. Общие положения.....	5
5. Порядок проведение социологического исследования	6
6. Обработка и анализ результатов социологического исследования	7
7. Ответственность и полномочия.....	10
8. Записи.....	11
Приложение А. Графическое описание процедуры	13
Приложение Б. Анкета степени удовлетворенности	15
Приложение В. Порядок заполнения анкеты респондентом	17
Приложение Г. Дополнительная анкета по оценке удовлетворённости потребителей	18
Приложение Д. Инструкция по проведению интервью или телефонного опроса	19

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 4
---	----------------------------------

ПРОЦЕДУРА

Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25, Издание 8
Взамен:	ПСК-04-23, Издание 7

Утверждена и введена в действие Приказом от «01» сентября 2025 г. № 1

Дата введения: 01.09.2025 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура устанавливает цели и порядок проведения оценки удовлетворенности организаций – потребителей услуг Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента Частного учреждения «Центр сертификации систем качества «Интерэкмос» (далее - ОС ИСМ).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины и их определения:

Удовлетворенность потребителя	–	восприятие потребителем степени удовлетворения его требований.
Опрос	–	способ получения информации различными методами.
Респондент	–	объект, подвергнутый опросу.
Анкета	–	объединенная единой задачей система вопросов, направленных на выявление характеристик предмета исследования.
Интервьюирование	–	устный опрос респондента, применяемый в качестве метода сбора информации.
Анкетирование	–	письменный опрос респондента, применяемый в качестве метода сбора информации.
Выборка	–	группа людей, на которой проводится исследование

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 (ISO/IEC 17021-1:2015) – Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 5
---	----------------------------------

- ГОСТ Р ИСО 19011-2021 (ISO 19011:2018) – Оценка соответствия.
Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента;
- ГОСТ Р ИСО 10004-2020 (ISO 10004:2018) – Менеджмент качества.
Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению;
- ПСК-10 - Процедура СМК «Управление записями»;
- РСК ИСМ-01 – Руководство по менеджменту качества ОС ИСМ

3.1 Обозначения

- ОС ИСМ – Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента;
- СМК – Система менеджмента качества;
- ЦССК – Центр сертификации систем качества «Интерэкмос»;
- КД – Корректирующие действия;

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Оценка удовлетворенности потребителей услуг ОС ИСМ осуществляется путем:

- социологического исследования;
- регистрации жалоб, предложений и претензий организаций;
- анализа данных по учету роста числа клиентов, продолжительности взаимодействия с ними, количества пролонгированных и расторгнутых договоров.

4.2 Результаты оценки удовлетворенности потребителей используются при анализе эффективности функционирования системы менеджмента качества, разработке корректирующих действий, принятии управляющих решений по совершенствованию деятельности ЦССК «Интерэкмос».

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

5.1 Социологическое исследование включает четыре последовательных этапа:

- подготовку исследования;
- сбор первичной информации;
- обработку и анализ собранной информации;

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 6
---	----------------------------------

- подготовку отчета по итогам анализа, формирование выводов и рекомендаций.

Подготовка исследования предполагает разработку программы и рабочих документов исследования.

Программу разрабатывает руководитель группы Реестра и делопроизводства.

Программа включает:

- методологическую часть (указание цели, определение объекта и предмета исследования, логический анализ основных понятий);
- методическую часть (характеристику используемых методов сбора первичной информации, методы ее обработки и анализа данных).

Программа утверждается ответственным представителем руководства по качеству.

В число рабочих документов входят: анкета (Приложение Б), опросный лист для проведения интервью, инструкция по проведению опроса (Приложение Г), порядок заполнения анкеты (Приложение В).

5.2. Удовлетворенность потребителя измеряется с использованием шкалы пятибалльной оценки деятельности ОС ИСМ. Пример шкалы представлен на рис. 1. и табл. 1

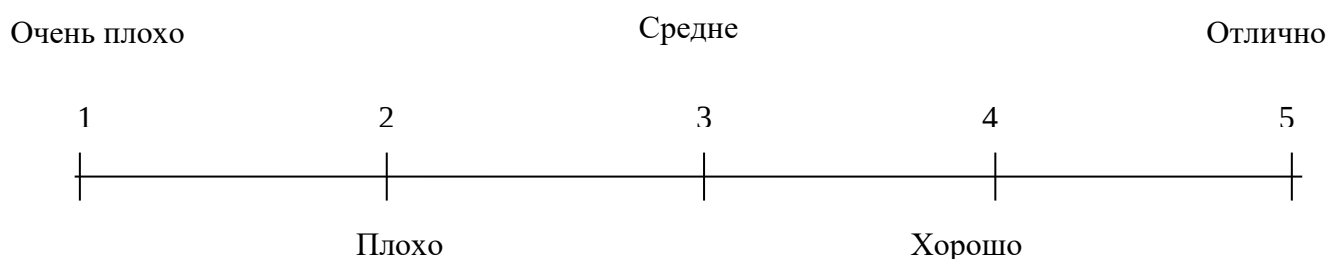


Рис. 1 Пример шкалы пятибалльной оценки деятельности ОС ИСМ

Таблица 1 – Шкала оценки критериев по дополнительной анкете

Шкала оценки уровня значимости – <i>Важность</i>	Шкала оценки качества исполнения работ - <i>Удовлетворенность</i>
1 – очень низкий	1 – значительно ниже ожидаемого
2 – низкий	2 – ниже ожидаемого
3 – средний	3 – соответствует ожиданиям
4 – высокий	4 – выше ожидаемого
5 – самый важный	5 - значительно выше ожидаемого

5.3 Сбор первичной информации может проводится путем рассылки анкет или опроса (интервью), как правило, раз в 2-3 года.

5.3.1 Руководитель группы Реестра формирует группу по проведению опроса, проводит инструктаж по проведению опроса и обеспечивает членов группы рабочими материалами.

5.3.2 Группа проводит опрос в соответствии с выбранным методом опроса. Заполненные опросные листы (анкеты) передаются руководителю группы Реестра для обработки.

6. ОБРАБОТКА И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

6.1. После завершения сбора информации проводится проверка правильности заполнения анкет и опросных листов. Неправильно заполненные анкеты и опросные листы должны быть исключены из общего массива полученной информации или если возможно, доработаны при взаимодействии с респондентом.

По каждому респонденту определяется средний балл по всем ответам, далее рассчитываются средние арифметические по каждому вопросу, максимальный балл по каждому вопросу; минимальный балл, стандартное отклонение.

Пример обработки данных (при 5-ти бальной системе оценки) приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Обработка данных

Респондент	Вопрос № 1	Вопрос № 2	Вопрос № 3	Вопрос № 4	Вопрос № 5	Вопрос № 6	Вопрос № 7	Вопрос № 8
1	4	3	4	5	5	5		
2	5	4	5	5	3	5		
3	4	4	4	2	4	5		
4	5	3	5	5	5	5		

5	5	5	1	2	-	3		
6	4	4	4	4	3	5		
7	4	3	5	5	5	3		
8	5	5	4	5	3	3		
9	4	3	4	2	4	5		
10	5	4	4	4	4	4		
Среднее	4.5	3.8	4.0	3.9	3.6	4.3		
Максимальная оценка	5	5	5	5	5	5		
Минимальная оценка	4	3	1	2	3	3		

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 9
---	----------------------------------

Стандартное Отклонение	0.5	0.75	1.11	1.25	1.04	0.9		
---------------------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------	--	--

Математически стандартное отклонение определяется как корень квадратный из дисперсии и рассчитывается по формуле:

$$\sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{X})^2}{n}}$$

где, X_i – балл оценки (по вопросу),

$\bar{X}$ – средний балл оценки,

n – число респондентов.

Пример вычисления стандартного отклонения по 6 вопросу Табл.1 приведен в табл. 3

Таблица 3 - Пример вычисления

Значение (X_i)		Квадрат вариации ($X_i - \bar{X}$) ²	
	5		0.49
	5		0.49
	5		0.49
	5		0.49
	3		1.69
	5		0.49
	3		1.69
	3		1.69
	5		0.49
	4		0.90
Сумма	43		8.91
Среднее	4.3		0.89
Стандартное отклонение равно: $\sqrt{0.89} = 0.3$			

6.2. Стандартное отклонение более точно, чем диапазон между крайними значениями, показывает, насколько близко данные оценки группируются вокруг своего среднего значения или насколько далеко они от него разбросаны.

Стандартное отклонение тем меньше, чем ближе данные группируются вокруг среднего и тем больше, чем сильнее они относительно него разбросаны.

Нормальное стандартное отклонение должно находиться в пределах единицы.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 10
---	-----------------------------------

В том случае, если стандартное отклонение по какому-либо вопросу превышает единицу, требуется провести конкретный анализ для выявления причины такого разброса оценок потребителей.

Возможными причинами такого разброса могут быть как нечеткая формулировка вопроса, так и большая неудовлетворенность конкретного потребителя, обусловленная конфликтной ситуацией при аудите, значительным нарушением сроков оказания услуг и др.

6.3. Полученные данные по результатам анкетирования (опроса) обрабатываются с использованием диаграмм, графиков, гистограмм и т.д.

6.4. Результаты обработки данных и записи по общим вопросам анкеты используются при проведении анализа СМК со стороны руководства и при подготовке плана корректирующих действий.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Распределение ответственности и полномочий приведено в таблице 4.

Таблица 4 - Матрица распределения ответственности и полномочий

Вид деятельности	Ответственный разработчик	Ознакомление	Согласование	Утверждение
1	2	3	4	5
1. Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности	Руководитель группы реестра и делопроизводства			
2. Определение и структурирование потребителей	Руководитель группы реестра и делопроизводства			
3. Определение системы оцениваемых показателей/критериев	Руководитель группы реестра и делопроизводства			
4. Определение методов оценивания	Руководитель группы реестра и делопроизводства			
5. Подготовка Программы	Руководитель группы реестра и делопроизводства			Ответственный представитель руководства по качеству
6. Формирование группы по проведению опроса, проведение первичного инструктажа и обеспечение членов	Руководитель группы реестра и делопроизводства	Группа по проведению опроса		

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 11
---	-----------------------------------

группы рабочими материалами				
7. Проведение опроса	Группа по проведению опроса			
8. Анализ полученных данных и подготовка отчета	Руководитель группы реестра и делопроизводства	Ответственный представитель руководства по качеству		Ответственный представитель руководства по качеству
9. Разработка и принятие корректирующих действий по улучшению качества услуг	Ответственный представитель руководства по качеству			Руководитель ОС ИСМ
10. Контроль за реализацией плана	Ответственный представитель руководства по качеству			

7.1. По результатам анкетирования руководитель группы Реестра проводит анализ и готовит отчет, который представляется ответственному представителю руководства по качеству.

7.2. Ответственный представитель руководства по качеству утверждает отчет и организует при необходимости разработку плана корректирующих действий.

7.3. План корректирующих действий представляется руководителю ОС ИСМ на утверждение.

7.4. Контроль за реализацией плана осуществляет ответственный представитель руководства по качеству.

8. ЗАПИСИ

8.1 В качестве входной документированной информации рассматривают анкеты, отзывы, письма, статьи, жалобы, рекламации, акты приема-сдачи выполненных работ/услуг и другие материалы, содержащие информацию по удовлетворенности со стороны потребителей.

8.2 Годовые отчеты, содержащие обобщенный анализ данных по удовлетворенности потребителей, принятые корректирующие действия, план/перечень предложений по улучшению.

Обработанные анкеты оценки удовлетворительности потребителей хранятся один год (один отчетный период) в подразделениях, выполнявших оценку.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 12
---	-----------------------------------

8.3 Планы работ (наличие запланированной оценки удовлетворенности потребителей с указанием сроков проведения работ, мероприятий по улучшению); результаты оценки удовлетворенности потребителей (отчеты, протоколы).

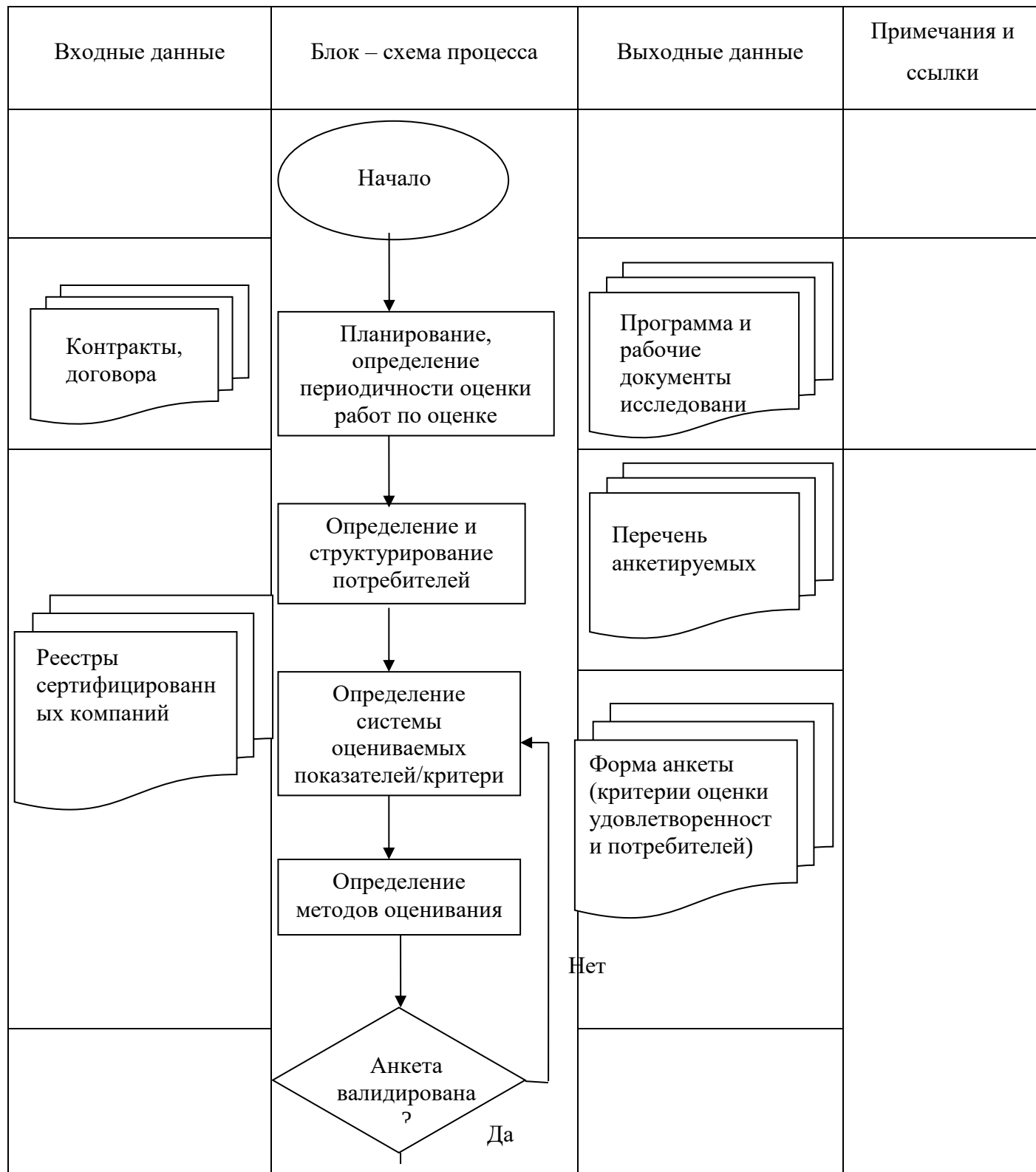
8.4 Результаты анализа оценки удовлетворенности потребителей руководством (отчеты, протоколы, приказы, распоряжения)

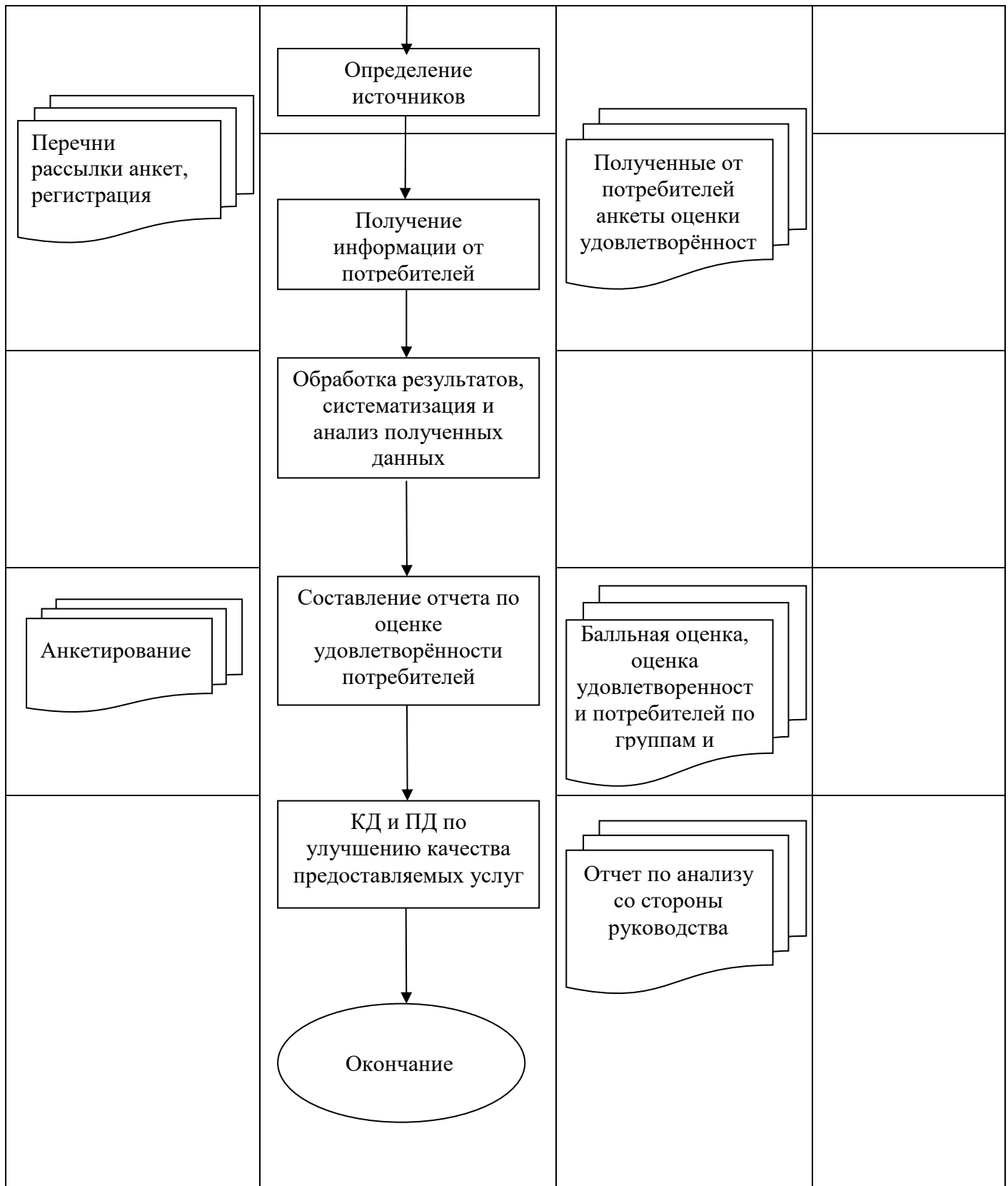
8.5 Ответственные за хранение (архивирование), место и сроки хранения вышеуказанных документов определены в ПСК-10.

Приложение А

Графическое описание процедуры

Оценка удовлетворенности потребителей





ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 15
---	-----------------------------------

Приложение Б

Руководителю _____

Анкета степени удовлетворенности

ЦССК «Интерэкмос» проводит социологическое исследование степени удовлетворенности держателей сертификатов качеством услуг по сертификации систем качества, представляемых ЦССК «Интерэкмос».

Цель данного исследования - повышение качества проводимых работ по сертификации и инспекционному контролю.

В связи с этим просим Вас ответить на нижеследующие вопросы и оценить ваши ответы по пятибалльной шкале:

5 баллов – отлично;

4 балла – хорошо;

3 балла – удовлетворительно;

2 балла – плохо;

1 балл – очень плохо.

В случае затруднения ответа на вопрос оцените его в «0» баллов.

№	Содержание вопроса	Оценка в баллах	Подробный ответ
1	2	3	4
1.	Как Вы оцениваете сроки: - рассмотрения заявки? - проведения проверки и оценки? - принятия решения и выдачи сертификатов?		
2.	Как Вы оцениваете сроки проведения инспекционного контроля?		
3.	Как Вы оцениваете стоимость наших услуг по сравнению с другими органами по сертификации?		
4.	Как Вы оцениваете компетентность наших аудиторов?		
5.	Как Вы оцениваете этику общения и коммуникабельность наших аудиторов?		
6.	Как Вы оцениваете при обращении в ЦССК скорость, полноту ответа и доброжелательность персонала?		
	Общие вопросы		
7.	Каким образом Вы получили информацию об услугах нашего Центра: - от других организаций; - из рекламы/интернета/сайта; - другие источники.		

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 16
---	-----------------------------------

8.	Хотели бы в дальнейшем сотрудничать с нами? Если нет, укажите в графе 4 условия, при которых такое сотрудничество будет приемлемо для Вас.		
9.	Почему вы выбрали услуги ЦССК «Интерэкмос»?		
10.	Имеете ли Вы какие-нибудь пожелания, предложения или замечания по улучшению работы ЦССК «Интерэкмос»?		

Благодарим за участие

Заполненные анкеты просим направлять в ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» по адресу:
 127287, г. Москва, Петровско-Разумовский проезд, дом 28.
 Телефон: +7 (495) 970-79-65
 E-mail: account@qs.ru

При желании Вы можете подписать анкету.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 17
---	-----------------------------------

Приложение В

Порядок заполнения анкеты респондентом

1. Внимательно ознакомьтесь с вопросами анкеты.
2. Определите соответствующую оценку Вашего ответа на каждый вопрос, исходя из 5 баллов.
В случаи затруднения ответа, на какой-либо вопрос оцените его в «0» баллов.
3. Ваши ответы по общим вопросам, а также предложения и замечания по работе ОС ИСМ просим записать в графе 4 «Подробный ответ».

ЗАРАНЕЕ БЛАГОДАРИМ ЗА ПОМОЩЬ

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 18
---	-----------------------------------

Приложение Г

Дополнительная анкета по оценке удовлетворённости потребителей

Критерии/показатели	Оценка уровня значимости	Оценка качества исполнения
1. Сотрудничество с организацией на стадии заключения договора		
1.1 Ценовая политика		
1.2 Разрешение вопросов возникающих при оставлении договора		
2. Качество первого этапа аудита		
2.1 Содержание отчета о предварительной проверке		
2.2 Своевременность предоставления отчета		
2.3 Согласование плана аудита «на месте»		
3. Качество второго этапа аудита «Аудит на месте»		
3.1 Соблюдение плана аудита		
3.2 Соблюдение требований нормативных документов		
3.3 Квалификация аудиторов		
3.4 Квалификация технических экспертов		
3.5 Разрешение конфликтных ситуаций		
3.6 Согласование плана корректирующих действий		
4. Сотрудничество на стадии оформления сертификата		
4.1 Оперативность при принятии решения		
4.2 Оперативность при оформлении сертификата		
5. Общая удовлетворенность опытом совместной работы		
Возможные направления для улучшения		

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 19
---	-----------------------------------

Приложение Д

Инструкция по проведению интервью или телефонного опроса

1. Перед началом опроса следует внимательно ознакомиться с опросным листом и понять суть задаваемых вопросов.
2. Начинать беседу с приветствия и краткой вводной фразы. Сообщить свои фамилии и цель проведения опроса. Сразу ориентировать респондентов на то, что опрос не займет у них много времени. Опрашивать респондента следует только после получения его согласия отвечать на вопросы.
3. Задавать вопросы четко, ровным голосом. При необходимости уметь спокойно объяснить респонденту, что подразумевает вопрос и как на него отвечать. Не менять интонации голоса и не раздражаться при повторении вопроса.
4. Не пытаться самостоятельно помочь респонденту в решении его проблем и не отвечать на возникающие вопросы, касающиеся работы предприятия и его служб. На этот случай иметь перед глазами номера телефонов, чтобы при необходимости продиктовать их респонденту для связи со специалистами предприятия по интересующим вопросам.
5. Не растягивать разговор и не отвлекаться на темы, не касающиеся исследования. Учитывать, что время ограничено.
6. Не давать своих оценок и воздерживаться от комментариев по задаваемым вопросам. Не допускать критических замечаний в адрес собеседника.
7. Всегда занимать нейтральную позицию по отношению к предмету исследования и респонденту. Помнить о том, что главная цель опроса – получение независимых оценок пользователей и о том, что вы – посредник между анкетой и респондентом.
8. При любой реакции со стороны респондента оставаться вежливым и сохранять спокойствие.
9. Не пытаться принуждать респондента отвечать на все вопросы, если он не желает или затрудняется. Всегда помнить о том, что опрос – дело добровольное и рассматривать респондента как помощника в проведении исследования.
10. Ни в коем случае не спорить, не переубеждать и не препираться, если респондент не владеет информацией или дает ответы, отличные от Вашей точки зрения. Если респондент запутался, дает противоречивые ответы или начинает спорить - поблагодарить и закончить разговор.
11. В любом случае не забывать благодарить за беседу и помощь.
12. Максимально подробно записывать ответы на открытые вопросы и комментарии по ходу опроса; если есть необходимость – задавать уточняющие вопросы, но кратко и по существу, не отдаляясь от темы.
13. Если возникла необходимость что-то переспросить, желательно начинать вопрос уточняющей фразой типа: «Правильно ли я понял, что .../ далее – то, что вызывает вопрос/», «Если я Вас правильно понял, /.../».
14. Не давать респонденту пускаться в пространственные рассуждения, мягко направлять беседу в нужное русло, не позволяя вовлекать себя в дискуссию.
15. В правом верхнем углу фиксировать дату и время заполнения опросного листа, телефонный номер опрашиваемого респондента, а также свою фамилию (разборчиво).
16. До начала проведения опроса внимательно ознакомиться с настоящей инструкцией и заранее выяснить для себя все детали предстоящего опроса.

С инструкцией ознакомлен

Подпись

Ф.И.О.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкмос» Система менеджмента качества Оценка удовлетворенности потребителей	ПСК-04-25 Издание 8 стр. 20
---	-----------------------------------

Лист регистрации изменений

№ изме нени я	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					

Лист ознакомления с документом

[illegible]