

Како до задовољства корисника применом стандарда SRPS ISO 10001, SRPS ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004

др Ивана Мијатовић, ванредни професор
Катедра за менаџмент квалитета и стандардизацију
Факултет организационих наука Универзитета у Београду
e-mail: ivanamt@fon.bg.ac.rs

Институт за стандардизацију Србије ,
8. мај 2020. године

„КОРИСНИК ЈЕ УВЕК У
ПРАВУ“

“КОРИСНИК ЈЕ
НАШ НЕПРИЈАТЕЉ“

Мото менаџера Archer Daniels Midland Corporation

Проблем: Незадовољан корисник утиче на пословање

- Корисници ће своје негативно мишљење о квалитету производа саопштити 2х чешће него позитивно мишљење.
- Незадовољан корисник ће своје незадовољство саопштити различитим особама 8 до 10 пута
- *On-line* окружење: > 1000

70 % ваших
незадовољних
корисника ће остати
ваши корисници
уколико решите
рекламације на
задовољавајући начин

Трошкови
задржавања
постојећег
корисника износе
1/6 трошкова
придобиања
новог корисника.

Услугне
компаније се
ослањају на
поновне
кориснике у
85% до 95%
случајева

Корисника штити закон

Закон о заштити потрошача Сл. гласник РС", бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон)

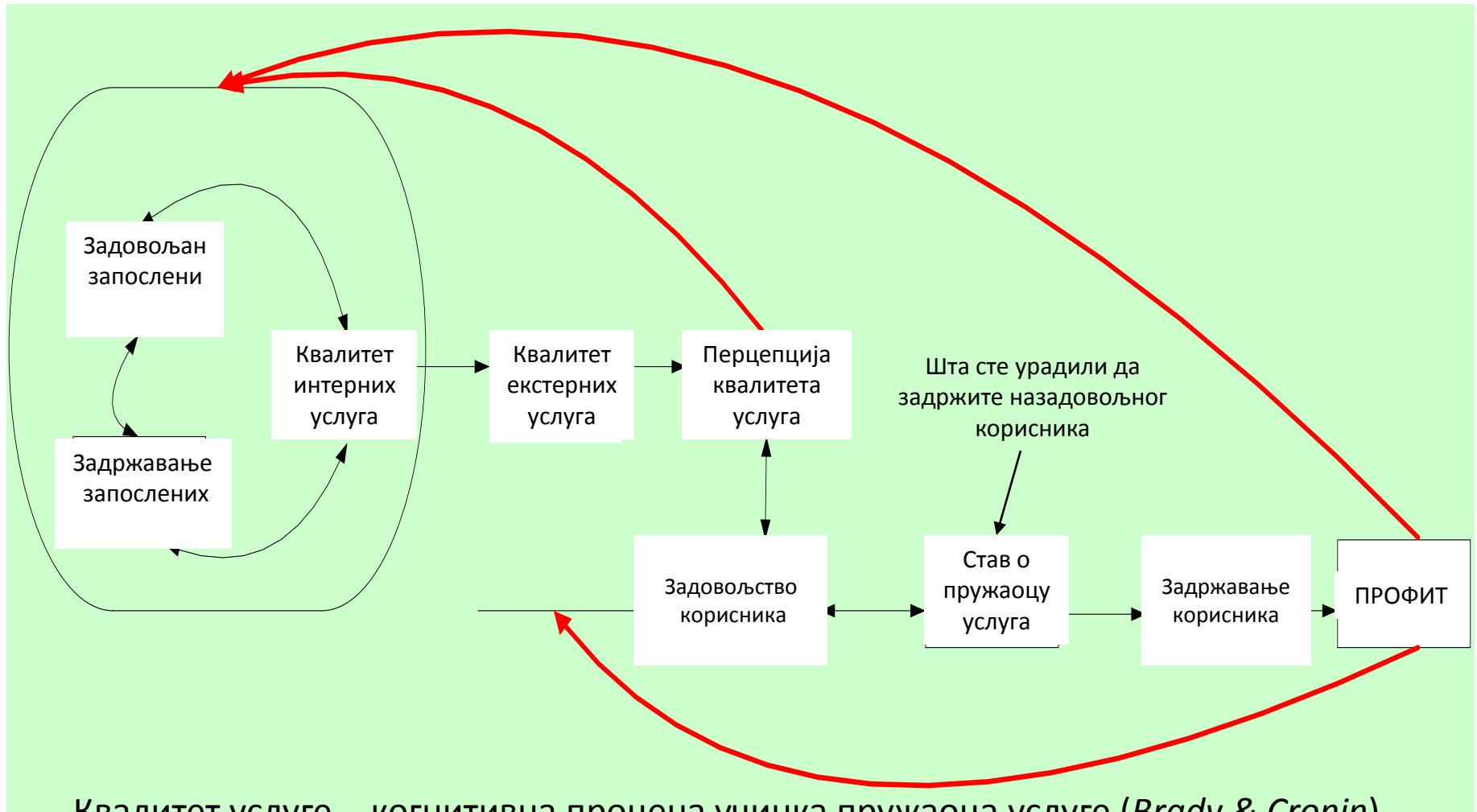
- **8 дана:** рок за одговор трговца на рекламацију потрошача
- **15 дана:** рок за решавање рекламације коју је трговац усвојио (30 дана за техничку робу и намештај)
- посебне казнене одредбе за трговца који рекламацију не реши у року и на начин са којима се потрошач сагласио.
- трговци су уобавези да воде посебну евиденцију о примљеним рекламацијама, а која ће садржати све неопходне елементе из којих ће се видети читав ток решавања рекламације.



Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

Више о заштити потрошача можете наћи на: <http://zastitapotrosaca.gov.rs>

Грешке и пропусти се дешавају...



Квалитет услуге - когнитивна процена учинка пружаоца услуге (*Brady & Cronin*)

Како стандарди могу помоћи?

SRPS ISO 10001:2020

Смернице за кодекс понашања
за организације

SRPS ISO 10002:2019

Смернице за поступање са
приговорима у организацијама

Менаџмент квалитета
Задовољство корисника

ISO 10003:2018

Смернице за екстерно решавање
спорова организације

ISO 10004:2018

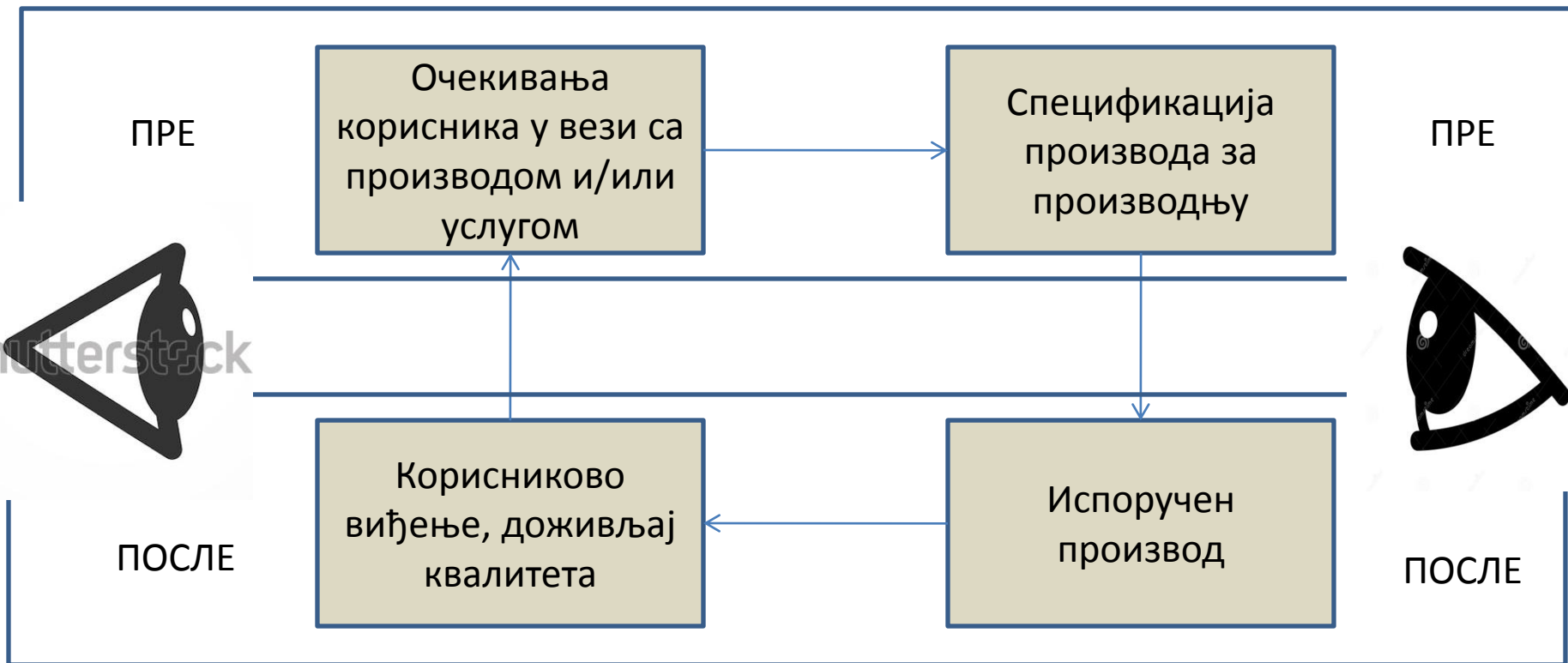
Смернице за праћење
и мерење

Customer service

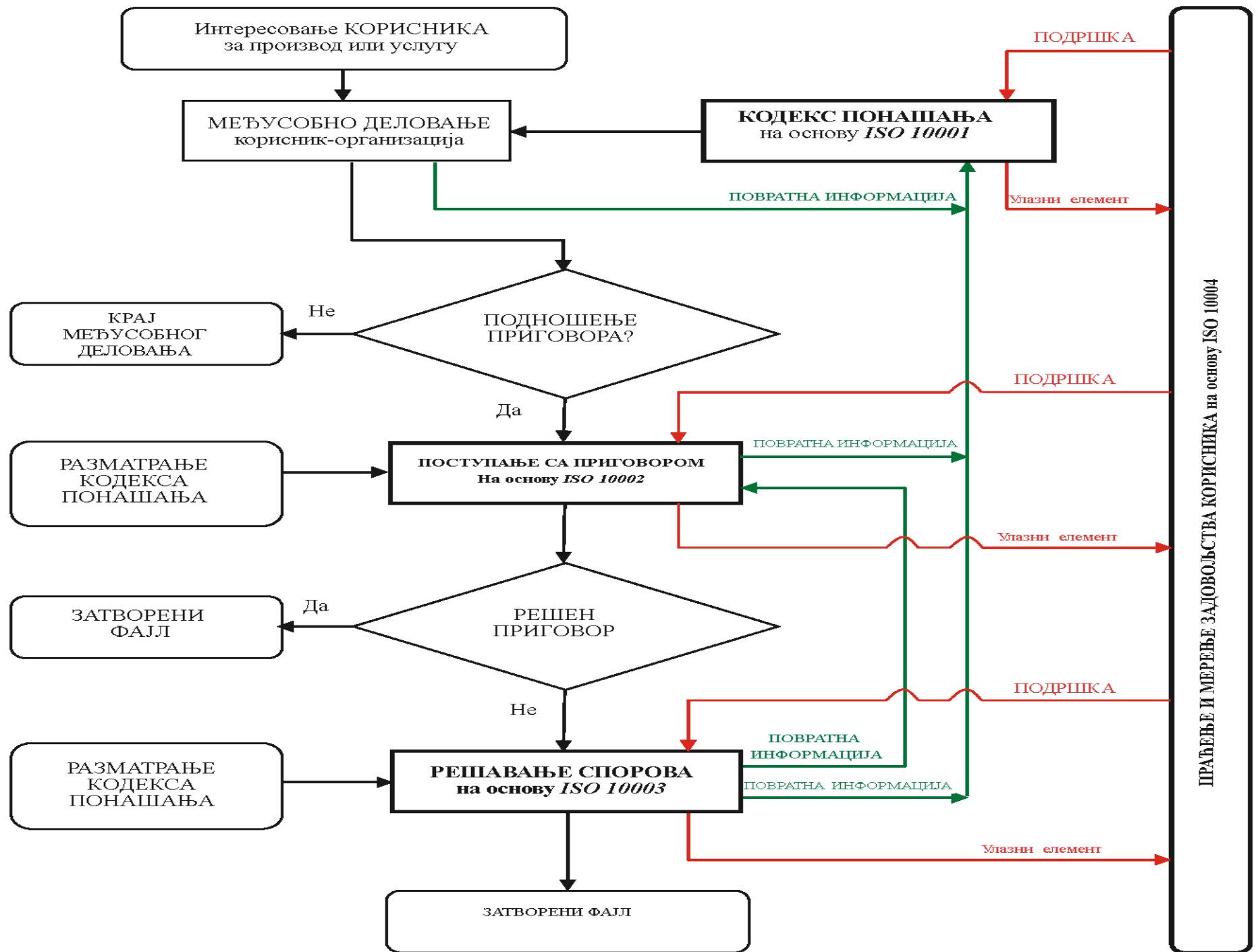
Разумевање производа или услуге као обећања

Задовољство корисника

мишљење корисника о степену до којег су испуњена његова очекивања



Тагучи: Квалитет је губитак за друштво након што је производ испоручен



Структура стандарда је иста ...

SRPS ISO 10001:2020

Смернице за кодекс понашања за организације

SRPS ISO 10002:2019

Смернице за поступање са приговорима у организацијама

ISO 10003:2018

Смернице за екстерно решавање спорова организације

ISO 10004:2018

Смернице за праћење и мерење

Одржавање и побољшавање

- Водећи принципи
- Оквир (контекст организације)
- Планирање, пројектовање и развој



Сакупљање информација
Анализа и вредновање
Праћење, проверавање,
преиспитивање

Реализација
Примена
Активности процеса

...као и већина водећих принципа

Водећи принципи (заједнички)	ISO 10001	ISO 10002	ISO 10003	ISO 10004
Посвећеност				
Капацитет				
Транспарентност				
Доступност				
Одзив				
Интегритет информација				
Крајња одговорност				
Побољшавање				
Поверљивост				
Приступ усредсређености на корисника				
Компетентност				
Правовременост				

Водећи принципи (посебни)	ISO 10001	ISO 10002	ISO 10003	ISO 10004
Објективност				
Плаћање				
Пристанак да се учествује у спору				
Правичност				
Подобност метода и поравнања				
Разумевање захтева				
Континуитет				

SRPS ISO 10002:2019

Смернице за поступање са приговорима у организацијама

Примена овог стандарда може да:



обезбеди подносиоцу
приговора приступ
процесу који даје решење



повећа способност организације да:

- приговоре решава доследно и систематично.
- спречи узроке приговора;
- побољша своје вештине у раду са корисницима.

Шта је приговор?

Приговор

Исказ незадовољства , упућен организацији који се односи на њене производе или на сам процес поступања са приговором, при чему се експлицитно или имплицитно очекује одговор или решење

Подносилац приговора

особа, организација или њен представник који улажу приговор



Како написати добар приговор?

Основа за приговор (проблем)

Околности и озбиљност проблема могу бити различити.

Препоруке:

1. идентификујете проблем
2. објасните логично, јасно и конкретно како и када се проблем десио,
- “мислим”, “нисам сигуран”, “не знам”
– хронолошки ред
3. наведите све релевантне податке и доказе (копије уговора, рачуне, декларације, потврде, фотографије...)
4. изразите очекивање да читалац реши Ваш проблем и наведите шта желите.



Како написати добар приговор?

КЛИНИЧКИ ЦЕНТАР “ПЕТРОВИЋ”

Одељење за подршку

Војислава Петровића 134

11075 Београд

25. Септембар 2019.

Менаџеру за односе са корисницима

Computer Solutions d.o.o.

Томе Јанковића 23

11080 Београд

Предмет: Приговор на испоруку Монитора ХВЕ45

Поштовани, дана 9. јула 2019. године наручио сам пет монитора ХВЕ45 за дијагностички уређај ХЕНИА 234. Монитори су наручени путем вашег веб сајта, ознака поруџбине је 312Б и плаћени у захтеваном року (електронски извештај о уплати).

Из вашег дистрибутивног центра ДЦ 12, 2. августа 2019, испоручена су три монитора ХЛ 15. Одбио сам да примим испоруку и указао сам на грешку у испоруци. Курири нису могли да ми дају било какве информације.

Молим Вас да у складу са поруџбином 312Б и наведеним роковима испоручите тражене мониторе. У прилогу Вам достављам копију поруџбине и електронски извештај о уплати.

Петар Ђорђевић

Менаџер за техничку подршку

petardj@klinika.rs

Увод: Контекст

Разрада:
Проблем

Објективни докази

Закључак:
Решење

Активности поступања са приговорима

7.1. КОМУНИЦИРАЊЕ (ОБЕЗБЕЂЕЊЕ ЈАВНОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИЈА О МОГУЋНОСТИМА УЛАГАЊА ПРИГОВОРА)

7.2. ПРИЈЕМ ПРИГОВОРА

7.3. ПРАЂЕЊЕ ПРИГОВОРА

7.4. ПОТВРЂИВАЊЕ ПРИЈЕМА ПРИГОВОРА

7.5. ПОЧЕТНО ПРОЦЕЊИВАЊЕ ПРИГОВОРА

7.6. ИСТРАЖИВАЊЕ ПРИГОВОРА

7.7. РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА (ОДГОВОР НА ПРИГОВОР)

7.8. САОПШТАВАЊЕ ОДЛУКЕ О РЕШЕЊУ ПРИГОВОРА

7.9. ЗАТВАРАЊЕ ПРИГОВОРА

Циљ:
Затворити
приговор на
најбољи
начин за све

1. Комуницирање

- Информације о ПСП треба да буду лако доступне за подносиоце приговора.

- брошуре, памфлети или електронске информације

- ниједан подносилац приговора није у подређеном положају.

- **где** може да поднесе приговор;
- **како** може да поднесе приговор;
- **шта** информације које даје ПП (Образац Н1);
- **како:** активности поступања са приговорима;
- **када:** рокови у вези са активностима;
- **шта ако:** могућности за исправку.
- **како** до повратне информације о статусу приговора.

Где на рекламном памфлету за нови производ или услугу ваше компаније треба да стоји информације о могућностима и начинима за улагање приговора?

Напомена:
У питању је рекламни памфлет - немојте да уплашите корисника



BESPLATNA INFO LINIJA
SRBIJA 0800 200 002
www.centroproizvod.co.yu

INFO
SRB/BIH/MNE
0800 200 003
MK-0800 200 00

08000-73774
Besplatna info linija
Za više informacija: www.pepsi.rs

CONSUMER RELATIONS DESKS

For Downloads & FAQ's visit our Customer Support Website: www.philips.com/support

ARGENTINA

Centro de Atención al Cliente
Vedia 3892 - Capital Federal 1430
☎ 011-4544 2047
Para enviar e-mail visite: www.philips.com/support

AUSTRALIA

Philips DAP is distributed by Breville Ltd.
Building 2, Port Air Industrial Estate
1A Hale Street
BOTANY, NSW, 2019
☎ 1300 139 798
For e-mail visit: www.philips.com/support

BELARUS

Volodarskistr. 6

HONG KONG

Philips Service Center.
Unit A, 10/F, Park Sun Building
103 - 107 Wo Yi Hop Road
Kwai Chung
New Territories
☎ 852 2619 9660

IRELAND

Philips Electronics Ireland Ltd.
Newstead, Fonthill Industrial Park
Dublin 22
☎ 01 601 1777
For e-mail visit: www.philips.com/support

ITALIA

about
and our

Take advantage now of a wide selection of rental cars. Book with SWISS at attractive prices.

SEARCH NOW ▶

Find the perfect place to stay. Book hotels at good prices with SWISS.

SEARCH NOW ▶

Tips from our travel pro's. Everything you need to know about your destination to make you a proper insider.

DISCOVER OUR DESTINATIONS ▶

SERVICES

- ▶ Arrival and departure ▶
- ▶ Check-in information ▶
- ▶ Baggage ▶

CUSTOMER SUPPORT

- ▶ Contacts ▶
- ▶ FAQ / Help ▶
- ▶ Refund ▶

NEWSLETTER

Stay up-to-date with the latest offers and news

Register ▶

Contact us

How can we help you?

This is the right address for your questions and concerns, praise or criticism. You are welcome to contact us by phone or in writing. Our specialists will be pleased to help you. Fast, friendly and competent.



Your local contact in

BOOKING ENQUIRIES

AIRPORT TICKET OFFICE / CITY

Geneva

Telephone +41 848

Geneva airport

Ticket desk Switzerland

Choose the subject that relates to your concern. Then complete the contact form. The relevant department at SWISS will deal with it as quickly as possible.

Please select

- Existing bookings
- Complaints and compliments
- Excess baggage, special baggage and animals
- Cargo enquiries/unaccompanied shipments
- Technical support
- Refund application for e-tickets and/or services
- General enquiries

ABOUT SWISS

SERVICES

CUSTOMER SUPPORT

Careers

Company

Media

Arrival and departure

Check-in information

Baggage

Contacts

FAQ / Help

Refund

required fields

1

2

3

4

Are you contacting us on behalf of another person?

Passenger's country of residence *

Your query relates to *

When did the incident occur

Please select ▲

Please select

Compliment

Complaint

Enquiry

Please select ▼

Are you contacting us on behalf of another person?

Passenger's country of residence *

Please select

Your query relates to *

Complaint

When did the incident occur

During travel

When did the incident occur

Please select
At the airport
On board

2. Пријем приговора

Образац за подносиоца приговора Н1

1. јединствена идентификациона ознака
2. пратеће информацијаме

- опис приговора и одговарајуће податке за подршку;
- захтевани начин исправке;
- на шта се односи
- рок за достављање одговора и решења
- податке о људима, одељењу, огранку, организацији и сегменту тржишта;
- непосредно предузете мере (ако их има).

1 Podaci o podnosiocu prigovora	
Ime/organizacija	_____
Adresa	_____
Poštanski broj, grad	_____
Zemlja	_____
Telefon	_____
Faks	_____
E-pošta	_____
Detalji o osobi koja deluje u ime podnosioca prigovora (ukoliko je primenljivo)	

Osoba za kontakt (tikoliko se razlikuje od gore navedene)	

2 Opis proizvoda	
Referentni broj proizvoda/porudžbine (ukoliko je poznat) _____	
Opis	_____

3 Utvrđeni problemi	
Datum događaja _____	
Opis	_____

4 Pravni lek zahtevan	
Da	Ne

5 Datum, potpis	
Datum	_____
Potpis	_____
6 Prilog	
Lista priloženih dokumenata	

Пракса:

**Све невоље почињу неразумевањем.
Информациона асиметрија**

3. Праћење приговора

Приговор се прати од тренутка његовог пријема, кроз цео процес, све до затварања приговора.

Информација о статусу доступна подносиоцу приговора

--- на захтев,

--- у редовним временским интервалима и

--- у законском року.

Пример Статуса:

1. Примљен приговор
2. Приговор у разматрању
 - 2.1 Приговор решен на 1. нивоу решавања
 - 2.2. Приговор решен на 2. нивоу решавања
 - 2.3. Приговор у екстерном решавању
3. Затворен приговор

ДОБРА ПРАКСА:

ДЕФИНИСАТИ РОК СТАТУСА

4. Потврђивање пријема приговора у пракси

Пријем сваког приговора треба одмах потврдити подносиоцу
(на пример: лично, телефоном (?) или е-поштом).

„ Поштовани Милане Обрадовићу,

Обавештавамо Вас да смо примили Вашу рекламацију. Захваљујемо се на указаном поверењу и обавештавамо Вас да ћемо испитати све наводе у вашој рекламацији. Наш одговор можете очекивати за седам дана.

1. варијанта: Жао нам је што сте имали непријатности.

или

2. варијанта: Молимо Вас да уважите наше извињење због непријатности које сте имали.

Ваш АБЦ“

5. Процењивање приговора

Сваки приговор треба да буде почетно оцењен према критеријумима као што су:

1. тежина,
2. последице по безбедност,
3. комплексност,
4. утицај и
5. потреба и могућности брзог деловања.

Potrebne trenutne mere	da	ne	
Raspoloživost trenutnih mera	da	ne	
Verovatnoća kompenzacije	da	ne	
6 Rešavanje prigovora			
Popravka zahtevana	da	ne	
Aktivnosti koje će se preduzeti			
36 Isporuka proizvoda			
37 Dorada/Prepravka proizvoda			
38 Zamena proizvoda			
39 Otkazivanje prodaje			
40 Aktiviranje garancije			
41 Poštovanje obaveza			
42 Zaključivanje ugovora			
43 Otkazivanje/poništenje ugovora			
44 Otkazivanje računa			
45 Informisanje			
46 Korekcija ocenjivanja oštećenja			
47 Plaćanje obeštećenja u iznosu od: _____			
48 Naknada u gotovini u iznosu od: _____			
49 Nadoknada i druga plaćanja iskazana u ukupnom iznosu: _____			
50 Sniženje cene u iznosu od: _____			
51 Način (instrument) plaćanja			
52 Izvinjenje			
53 Ostale aktivnosti: _____			

7 Praćenje prigovora			
Preduzete aktivnosti	Datum	Ime	Zapažanje
Potvrđivanje prigovora			
Ocenjivanje prigovora			
Istraživanje prigovora			
Rešavanje prigovora			
Informisanje podnosioca prigovora			
Korekcija			
Verifikacija korekcije			
Prigovor zatvoren			

Пракса:

Листа могућих кварова, проблема – за и против.

5. Оцењивање приговора у пракси

“ У организацији ХУ приговори који се почетно ПРОЦЕЊУЈУ према критеријумима **озбиљности, сложености и могућности тренутног дејства**. На основу критеријума **ОЗБИЉНОСТИ** приговори се деле на:

- А: приговоре који се односе на безбедносне последице по здравље и живот људи. Разматрају се хитно на 2.нивоу решавања.

- Б: приговоре који се односе на последице велике (преко 2000 еура) и средње материјалне вредности (преко 100 еура).

Разматрају се у року __ на 2.нивоу решавања.

- Ц: приговоре који се односе на репутацију организације ХУ и укључују циљне јавности организације.

Разматрају се у року __ на 2.нивоу решавања.

- Д: приговоре мање озбиљности чије последице имају само материјалне последица до 100 еура. Разрешавају се у року на 1. нивоу решавања”

На основу критеријума **СЛОЖЕНОСТИ** приговори се разврставању у две групе:

1. Приговоре мање сложености који се решавају на првом нивоу решавања 1. НИВО РЕШАВАЊА (У МСП СЛУЖБА ПРОДАЈЕ). Приговори Д групе и сви приговори са којима организација до сада има одређена искуства (?)

2. Приговоре више сложености који се решавају на првом нивоу решавања 2. НИВО РЕШАВАЊА (ДИРЕКТОР ПРЕДУЗЕЋА). Сви приговори А, Б, Ц групе и приговори који се први пут појављују..

6. Истраживање приговора

ПРОВЕРИТЕ НАВОДЕ ПП: Треба уложити сваки разуман напор у истраживање свих релевантних околности и информација у вези са приговором. Ниво истраживања треба да буде примерен озбиљности, учесталости и тежини приговора.

7. Одговор на приговор

Понудити:

- решење,
- корекцију проблема и
- спречавање његове појаве у будућности.

8. Саопштавање одлуке

Одлука у вези са приговором која се односи на ПП или укључено особље треба да им буде саопштена одмах након доношења одлуке или предузимања мере.

Како одговорити + на приговор?

Сврха

- да одговорите подносиоцу шта ваша организација намерава да уради или шта је урадила (решење приговора)
- да поправите односе са корисницима уз разумне трошкове.

Тон

- позитиван и са поштовањем
- кратко и топло
- признање и одговорност
- фокус на решење

Правила

1. почните са извињењем “Молим вас да прихватите наше извињење ...”
2. добра вест за подносиоца (решење проблема)
3. изразите захвалност ПП за скретање пажње на проблем (спречавање понављања)
4. завршите љубазно, без понављања.

Питање:

- објашњење узрока?
- компензација?

Computer Solutions d.o.o.
Служба за односе са корисницима
Томе Јанковића 23
11080 Београд

Како одговорити + на приговор?

г Петар Ђорђевић
КЛИНИЧКИ ЦЕНТАР "ПЕТРОВИЋ" Одељење за подршку
Војислава Петровића 134
11075 Београд

26. Септембар 2019.

Извињење

Поштовани г. Ђорђевићу,

Молим вас да уважите наше извињење због пропуста у испоруци. Испоруку у складу са вашим захтевима можете очекивати 29.9. До грешке у испоруци је дошло због промене софтвера за адресирање пошиљки и овакви пропусти се више неће поновити.

Прихватање
кривице

Добра вест
Решење

Узрок

Молим Вас да прихватите нашу одлуку о продуженој обавези гаранције за све мониторе који ће бити испоручени, као знак пажње и извињења због непријатности које сте имали.

Компензација

Захваљујем Вам што сте указали на пропусте у нашој служби испоруке и помогли нам да спречимо њихово понављање.

Захвалност

Спречавање
понављања

Срдачан поздрав

Петар Петровић
Менаџер за односе са корисницима
реса@computer.rs
тел: 011 567 897; 067 999 999

Computer Solutions d.o.o.
Служба за односе са корисницима
Томе Јанковића 23
11080 Београд

Како одговорити - на приговор?

г Петар Ђорђевић
КЛИНИЧКИ ЦЕНТАР "ПЕТРОВИЋ" Одељење за подршку
Војислава Петровића 134
11075 Београд

26. Септембар 2019.

Поштовани г. Карађорђевићу,

Аргументи

Увидом у нашу документацију и спецификацију он-лине поруџбине од 9. јула 2019. , утврдили смо да су поруџбином 312Б наручена три монитора ХЛ 15, да су исти плаћени електронском уплатом 456/2015 и испоручени (испорука враћена). Пошто се монитори ХЛ 15 не могу користити за дијагностичке уређаје ХЕНИА 234 молимо Вас да промените вашу поруџбину и ми ћемо Вам са задовољством испоручити мониторе ХВЕ45 и обрачунати разлику у цени коју, пре испоруке, морате платити.

Докази

Решење

У прилогу Вам достављам копију поруџбине 312Б и електронске уплате.

Захваљујем Вам се што користите наше производе и очекујемо добру сарадњу у обостраном интересу. Срдачан поздрав

Петар Петровић
Менаџер за односе са корисницима
реса@computer.rs
Тел: 011 567 897; 067 999 999

Позитиван став

9. Затварање приговора

1. Подносилац приговора је прихватио решење приговора.
2. Решење је спроведено
3. Постоји објективни доказ (запис) о спроведеном резрешењу приговора.
4. Приговор добија статус затвореног

1. Подносилац не прихвата решење
2. Траже се други начини интерно и покушава се доћи до решења које ће задовољити.
3. Покреће се спор

ISO 10003:2018

Менаџмент квалитета

Задовољство корисника

Упутства за екстерно решавање спорова
организације

Спор

(решавање спора) неслагање, које потиче из приговора, предато посреднику.

Посредник

правно лице изван организације и подносиоца приговора.

- независности и правичности.
- Овај међународни стандард није намењен за такве ситуације, али може бити користан.

ЗАКОН О ПОСРЕДОВАЊУ У РЕШАВАЊУ СПОРОВА
(**"Сл. гласник РС", бр. 55/2014**)



Проблем: различити закони и праксе

ЗАКОН О ПОСРЕДОВАЊУ У РЕШАВАЊУ СПОРОВА ("Сл. гласник РС", бр. 55/2014)

Примена овог међународног стандарда може:

- обезбедити „бенчмаркинг“ да учесници поступају на ефективан, ефикасан и правичан начин;
- побољшати способност организације да идентификује и отклони узроке спорова;
- побољшати начин поступања са приговорима и споровима у организацији;
- побољшати углед организације или спречити његово нарушавање

Помоћна метода: стране примају помоћ у достизању споразума о решавању спора - посредник не препоручује посебно решење спора.

Пасивна: помоћ посредника у комуникацији (помирење или посредништво).

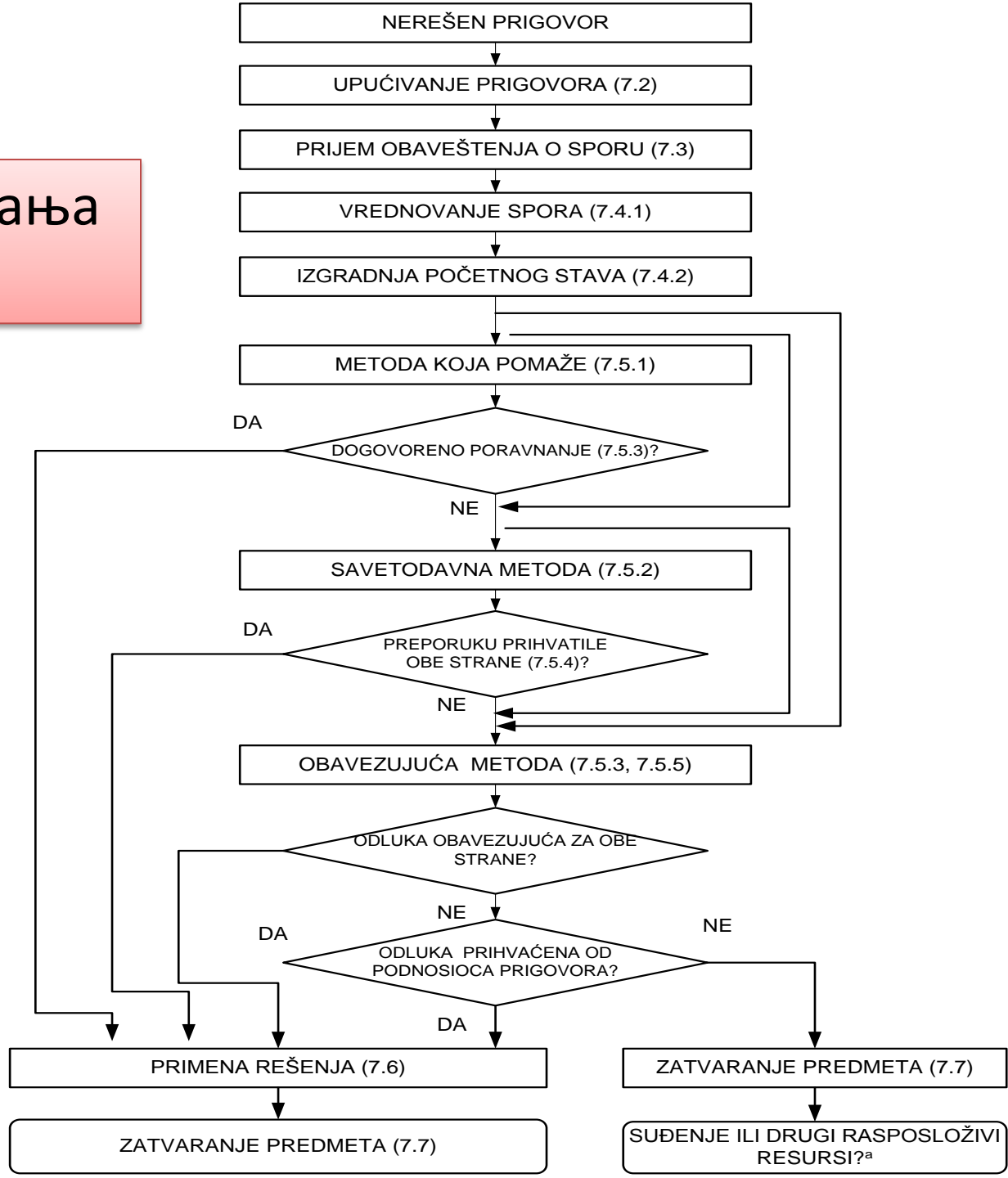
Активна: посредник помаже странама да постигну споразум, који може имати снагу уговора.

Саветодавна метода: странама се дају сугестије о могућим решењима.

Иако није законски обавезујуће, придржавање препорука из саветодавних процеса некада се узима у обзир приликом **утврђивања да ли организација задовољава кодекс понашања на који се обавезала.**

Обавезујућа метода је она у којој се спор вреднује, чињенична питања се решавају и понекад документују, при чему се даје одлука како спор треба да буде решен.

Поступак решавања спора



Знање једне организације се заснива на информацијама о нечему које су прошле тестирање и процену са циљем да се елиминишу грешке и досегне истина.

Зашто учити на својим грешкама?

Кодекси понашања у пракси

- Скуп правила, принципа, вредности које менаџмент сматра значајним и које су кључне за успешно пословање.
- Сврха: развој организационе културе
- **Није скуп забрана и санкција.**
- Кодекси понашања према стејкхолдерима
- Транспарентност и поверљивост у пракси
- Повреде поштовања кодекса



ISO 10001:2018

Менаџмент квалитета Задовољство корисника Упутства за кодекс понашања за организације

Упутство за планирање, пројектовање,
развој, примену, одржавање и
побољшавање кодекса понашања у
задовољавању корисника.

Кодекс понашања према ИСО 10001

- Кодекс понашања за задовољство корисника:
обећања која организација даје корисницима, која се односе на њено понашање и имају за циљ повећање задовољства корисника.
- Обећања и одредбе за:
 - испоруку производа,
 - повраћај производа (повлачење ISO 10393),
 - поступање са личним информацијама корисника,
 - маркетинг и уговарање .
- Основа за културу квалитета
- Превенција приговора и спорова

Tabela A.1 — Pojednostavljeni primeri komponenta kodeksa za različite organizacije

Primer komponente kodeksa	Vrsta organizacije				
	Kompanija za kućnu dostavu pica	Klinika	Udruženje maloprodaje	Hotel	Voz
Obećanje	"Pica je besplatna ako se ne isporuči vruća u roku od 30 minuta."	"Pacijentima će biti blagovremeno saopšteno ako ima promena u zakazanom terminu i ponudiće im se novi termin."	"Ako je cena na računu viša od izložene cene, kupac, bio on fizičko ili pravno lice, dobija proizvod besplatno."	"Ako gost nije zadovoljan uslugom, hotel će sve učiniti da to popravi ili će gost dobiti popust na cenu."	"Ako voz kasni, toalet je prljav ili osoblje neučtivo, korisniku će biti vraćen novac dat za kartu."
Ograničenja za obećanja koja se saopštavaju korisniku	udaljenost, vremenski ili saobraćajni uslovi	vanredne situacije koje ometaju raspored redovnog prijema	nije primenljivo na komade sa pojedinačnom cenom i OTC preparate	okolnosti koje su izvan kontrole hotela	loši vremenski uslovi
Ostale odredbe kodeksa	izjava da troškovi kašnjenja pice nisu odbijeni od plate dostavljača pice	izjava o raspoloživosti doktora i posle redovnog radnog vremena	izjava o cilju kodeksa: "održavati tačnost skenera za očitavanje cene"	izjava o cilju kodeksa "potpuno zadovoljstvo gosta"	izjava o cilju kodeksa: "čisti i tačni vozovi i ljubazna usluga"
Informacije podrške	kako uložiti prigovor	kako dobiti informacije	kako dobiti informaciju i kako uložiti prigovor	kako dobiti popust	gde se može dobiti novac za kartu koji se vraća
Aktivnosti za planiranje, projektovanje, razvoj i primenu kodeksa	program probnog ispitivanja	obuka za pružanje usluge korisnicima	konsultovanje sa članovima udruženja	koriscenje ciljnih grupa za utvrđivanje mera ozdravljenja koje najviše odgovaraju	obrazovati osoblje koje radi sa putnicima
Aktivnosti održavanja i poboljšavanja	sprovoditi nadzor i rezultate koristiti za izmene u kodeksu	vrednovati podatke prigovora	uključiti organizacije potrošača u preispitivanje podataka	revidirati marketinšku kampanju	izmeniti procedure za čišćenje toaleta
Indikatori performansi	procenat isporuke na vreme	procenat informisanih pacijenata	procenat artikala sa pogrešnim cenama	procenat nezadovoljnih gostiju	procenat putnika koji su uložili prigovor

Уместо закључка:

Шта је сврха постојања организација?

Основно правило пословања

Менаџмент квалитета
Задовољство корисника

SRPS ISO 10002:2019

Смернице за поступање са
приговорима у организацијама

SRPS ISO 10001:2020

Смернице за кодексе понашања
за организације

ISO 10004:2018

Смернице за праћење
и мерење

ISO 10003:2018

Смернице за екстерно решавање
спорова организације

Хвала на пажњи!

др Ивана Мијатовић, ванредни професор
Катедра за менаџмент квалитета и стандардизацију
Факултет организационих наука Универзитета у Београду
e-mail: ivanamt@fon.bg.ac.rs