**9.1.2. Удовлетворенность потребителя**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код пункта стандарта** |  |
| **Название** | 9.1.2. Удовлетворенность потребителя |
| **Текст пункта стандарта** | Организация должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация должна определить методы получения, мониторинга и анализа этой информации.  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. |
| **Описание** | Степень удовлетворенности потребителей оценивается путем анализа следующих показателей:  − количество рекламаций и уровень дефектности продукции у потребителя;  − количество нарушений контрактных обязательств (в т.ч. по срокам, объемам поставки, соответствию сопроводительной документации). |
| **Комментарий** |  |

**Связи с объектами**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основной объект** | **Тип основного объекта** |
| Заместитель директора по качеству | Должность |
| Отчет об удовлетворенности клиента | Бумажные документы |