

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ
РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ
(РОСТЕХРЕГУЛИРОВАНИЕ)**

**ФГУП «РОССИЙСКИЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ИНФОРМАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И
ОЦЕНКЕ СООТВЕТСТВИЯ»
(ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)**

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.
РУКОВОДСТВО ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**QUALITY MANAGEMENT – CUSTOMER SATISFACTION – GUIDELINES FOR
COMPLAINTS HANDLING IN ORGANIZATIONS**

Страна, № стандарта

**ISO 10002:2004 (R)
Русская версия**

**Русская версия подготовлена
ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
30.11.2005**

Переводчик:

Исаев К.Б.

Редактор:

Дворук Т.Ю.

ОАО «ВНИИС»

**Москва
2006 г**

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

**ISO
10002**

Первое издание
2004-07-01

**Менеджмент качества. Удовлетворенность
потребителей. Руководство по работе с
претензиями в организациях**

**Quality management – Customer satisfaction –
Guidelines for complaints handling in
organizations**

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

**Федеральное агентство
по техническому регулированию
и метрологии**

ФГУП “СТАНДАРТИНФОРМ”

Номер регистрации: 2129/ISO

Дата регистрации: 31.01.2006



Ссылочный номер
ISO 10002:2004(R)
© ISO 2004