

## СЕМІНАР

на тему: «Краща міжнародна практика щодо задоволення потреб споживачів - стандарти серії ISO 10000 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів»

Дата проведення: 02 березня 2021 р.

## ПРОГРАМА

10.00 - 10.30	Реєстрація учасників семінару
10.30 - 10.45	Вступне слово <b>Директор ДП «Черкасистандартметрологія» Чорнопищук Михайло Петрович</b>
<b>Лектор – Чорний Сергій Вікторович,</b> директор ТОВ «Центр експертних рішень», кандидат ветеринарних наук, аудитор ISO 9001, ISO 22000, FSSC 22000 ТОВ «ДКС Сертифік Україна», м. Київ	
10.45 - 11.00	Визначення задоволеності замовників як шляху до розширення ринків збуту продукції та зростання прибутку підприємства.
11.00 – 11.30	<b>ДСТУ ISO 10001:2019 (ISO 10001:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій.</b> Доставка продукції та повернення продукції, надання послуг, обробка інформації про клієнтів, реклама і умови післяпродажного обслуговування.
11.30 - 12.30	<b>ДСТУ ISO 10002:2019 (ISO 10002:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях.</b> Керівництво для організацій з планування, проектування, розробки, використання, підтримки і вдосконалення ефективного процесу обробки скарг в розрізі будь-яких видів діяльності, пов'язаних з продукцією та послугами.
12.30 – 13.15	<b>Перерва</b>
13.13 - 13.45	<b>ДСТУ ISO 10003:2019 (ISO 10003:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розв'язання спорів поза межами організації.</b> Ефективне вирішення спорів поза організаціями, обрання постачальників послуг, вирішення спорів і вироблення рекомендацій для уникнення спірних ситуацій в майбутньому через підвищення задоволеності клієнтів.
13.45 - 15.30	<b>ДСТУ ISO 10004:2019 (ISO 10004:2018, IDT) Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання.</b> Визначення та впровадження процесів моніторингу та оцінки задоволеності клієнтів для покращення стратегій, продуктів, послуг, процесів і характеристик організації, які оцінюються клієнтами.
15.30 - 17.00	<b>ДСТУ ISO 10005:2019 (ISO 10005:2018, IDT) Управління якістю. Настанови щодо програм якості.</b>
17.00 - 17.15	Обмін думками. Відповіді на запитання

*Примітка: В Програмі можливі незначні зміни, про які учасники семінару будуть повідомлені додатково*