

Менеджмент качества

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Руководство по электронным коммерческим транзакциям между бизнесом и пользователями

Менеджмент якасці

ЗАДОВОЛЕНАСЦЬ СПАЖЫЎЦОЎ

Кіраўніцтва па электронных камерцыйных транзакцыях паміж бізнесам і карыстальнікамі

(ISO 10008:2022, IDT)

*Настоящий проект стандарта
не подлежит применению до его утверждения*



Ключевые слова: менеджмент качества, электронные коммерческие транзакции между бизнесом и пользователем, принципы B2C ECT

Предисловие

Цели, основные принципы, положения по государственному регулированию и управлению в области технического нормирования и стандартизации установлены Законом Республики Беларусь «О техническом нормировании и стандартизации».

1 ПОДГОТОВЛЕН научно-производственным республиканским унитарным предприятием «Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации» (БелГИСС) на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 3

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от _____ 20__ г. № _____

3 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 10008:2022 «Менеджмент качества. Удовлетворение покупателей. Руководящие указания для электронных коммерческих сделок в бизнесе для потребителя» («Quality management – Customer satisfaction – Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions», IDT).

Международный стандарт разработан подкомитетом SC 3 «Обеспечивающие технологии» технического комитета по стандартизации ISO/TC 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества» Международной организации по стандартизации (ISO).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочного международного стандарта соответствующий ему государственный стандарт, сведения о котором приведены в дополнительном приложении ДА

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт не может быть воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь

Издан на русском языке

Содержание

0.1 Общие положения.....	V
0.2 Взаимосвязь с ISO 9001 и ISO 9004.....	VI
0.3 Взаимосвязь с ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004.....	VI
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения.....	1
4 Руководящие принципы.....	2
4.1 Общие положения.....	2
4.2 Обязательство.....	2
4.3 Способность.....	2
4.4 Компетентность.....	3
4.5 Пригодность.....	3
4.6 Целостность информации.....	3
4.7 Прозрачность.....	3
4.8 Выбор.....	3
4.9 Доступность.....	3
4.10 Оперативность реагирования.....	3
4.11 Своевременность.....	3
4.12 Согласие.....	3
4.13 Подотчетность.....	4
4.14 Законность.....	4
4.15 Конфиденциальность.....	4
4.16 Защита данных.....	4
4.17 Безопасность.....	4
4.18 Устойчивость.....	4
4.19 Интеграция.....	4
4.20 Подход, ориентированный на потребителя.....	4
4.21 Улучшение.....	5
5 Система электронной коммерческой транзакции между бизнесом и пользователем.....	5
5.1 Контекст организации.....	5
5.2 Структура.....	5
5.3 Цели.....	6
5.4 Процессы.....	6
5.4.1 Общие положения.....	6
5.4.2 Однофазные процессы.....	7
5.4.3 Многофазные процессы.....	7
5.5 Ресурсы.....	8
5.6 Взаимосвязь.....	8
6 Однофазные процессы.....	9
6.1 Фаза подготовки к транзакции.....	9
6.2 Фаза осуществления транзакции.....	11

СТБ ISO/ПР1 10008

6.3 Фаза пост-транзакции	14
7 Многофазные процессы	15
7.1 Взаимодействие с пользователем	15
7.2 Менеджмент данных пользователя.....	16
8 Обслуживание и улучшение	17
8.1 Сбор информации.....	17
8.2 Оценивание пригодности системы В2С ЕСТ.....	17
8.3 Удовлетворенность системой В2С ЕСТ.....	17
8.4 Анализ системы В2С ЕСТ	18
8.5 Постоянное улучшение.....	18
Приложение А (справочное) Удовлетворенность потребителя и потребности пользователя в контексте В2С ЕСТ.....	19
Приложение В (справочное) Дополнительные ссылки	21
Приложение С (справочное) Руководство по предоставлению информации	23
Приложение D (справочное) Руководство, касающееся кодекса В2С ЕСТ организации	26
Библиография.....	27
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта государственному стандарту	29

Введение

0.1 Общие положения

Электронная коммерция предлагает удобство поиска и выбора из широкого спектра продукции и услуг, но пользователю обычно вынуждены делать это без преимущества взаимодействия при личной встрече. Соответствующие транзакции могут происходить через международные границы, иногда без ведома пользователя, а уровни защиты прав пользователей могут отличаться от тех, к которым пользователь привык.

Настоящий стандарт предоставляет руководство для организаций по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению эффективной и результативной системы, касающейся электронных коммерческих транзакций между бизнесом и пользователем (business-to-consumer electronic commerce transactions, B2C ECTs).

Эффективная и результативная система B2C ECTs может помочь пользователям и организациям в решении всех аспектов транзакции.

В настоящем стандарте дается руководство о том, как организации могут внедрить такую систему B2C ECTs и тем самым:

- a) создать основу для повышения доверия пользователей к B2C ECTs;
- b) повысить способность организаций удовлетворять пользователей;
- c) сократить количество жалоб и споров.

B2C ECTs включает электронное взаимодействие между организацией и пользователем, доступ к которому пользователь получает через любое устройство с проводным или беспроводным подключением (например, персональные компьютеры, электронные планшеты, персональные цифровые помощники, сотовые телефоны). Для целей настоящего стандарта B2C ECT могут также включать другие телекоммуникационные сети, основанные на данных (например, обмен текстовыми сообщениями), и различные интерфейсы, включая веб-сайты, веб-страницы социальных сетей, приложения и электронную почту.

Примечание – ISO 32111 ¹⁾ предоставляет принципы и структуру для обеспечения надежности транзакций электронной коммерции.

Руководство в настоящем стандарте предназначено для применения в ситуациях, когда существенная часть B2C ECT, включая по крайней мере один процесс на этапе заключения сделки (например, обработка платежа, подтверждение пользователем соглашения, поставка продукции и услуг), осуществляется с помощью электронных методов. Он также может быть полезен в тех случаях, когда B2C ECT не имеет места, но между организацией и пользователем существует некоторое онлайн-взаимодействие, например, когда организация размещает рекламу в Интернете, но не продает продукцию или услуги в Интернете. Если дистанционная торговля не включает онлайн компонент (например, почтовый заказ), она не является предметом настоящего стандарта, но некоторые из представленных рекомендаций могут быть уместны.

В широком смысле электронная коммерция между бизнесом и пользователем затрагивает широкий круг организаций, занимающихся самыми разными видами деятельности. В настоящем стандарте основное внимание уделяется организациям, которые непосредственно предлагают продукцию и услуги пользователям, будь то через собственные платформы или через электронные торговые площадки. Однако представленное руководство может быть актуально и для других организаций, участвующих в любой сделке B2C ECT, включая электронные торговые площадки и сайты сравнения цен. Существуют также отдельные стандарты для организаций, облегчающих транзакции между пользователями и поставщиками, и организаций, предоставляющих пользователям доступ к общедоступным процессам, в рамках которых они могут рассматривать и оценивать продукцию и услуги, предлагаемые их организациями, и получать доступ к отзывам и оценкам других пользователей (см. ISO 42500 и ISO 20488).

Руководство, содержащееся в настоящем стандарте, не предназначено для применения к онлайн-транзакциям, заключенным между физическими лицами («пользователя для пользователя»). Однако руководство в настоящем стандарте может быть актуально для сторонних организаций, которые предоставляют онлайн-услуги для облегчения транзакций между пользователями (например, электронные торговые площадки).

¹⁾ В стадии разработки. На момент публикации: ISO/FDIS 32111.

0.2 Взаимосвязь с ISO 9001 и ISO 9004

Настоящий стандарт совместим с ISO 9001 и ISO 9004 и поддерживает цели этих двух стандартов посредством эффективного и результативного применения системы В2С ЕСТ. Настоящий стандарт также может быть использован независимо от ISO 9001 и ISO 9004.

ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества. Система В2С ЕСТ, внедренная в соответствии с настоящим стандартом (т.е. ISO 10008), может быть использована в качестве элемента системы менеджмента качества.

ISO 9004 предоставляет руководство для достижения устойчивого успеха организации. Использование настоящего стандарта может повысить пригодность в отношении В2С ЕСТ, а также повысить удовлетворенность пользователей и других соответствующих заинтересованных сторон для содействия достижению устойчивого успеха. Он также может способствовать постоянному улучшению качества продукции, услуг и процессов на основе обратной связи с пользователями и другими соответствующими заинтересованными сторонами.

Примечание – Другие соответствующие заинтересованные стороны могут включать потребителей, поставщиков, отраслевые ассоциации и их членов, организации пользователей, соответствующие государственные учреждения, регулирующие органы, персонал, владельцев и других лиц, на которых влияет система В2С ЕСТ организации.

0.3 Взаимосвязь с ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004

Настоящий стандарт совместим с ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004. Эти пять стандартов могут использоваться как самостоятельно, так и в сочетании друг с другом. При совместном использовании стандарты могут быть частью более широкой и интегрированной структуры для повышения удовлетворенности потребителей в контексте В2С и не-В2С.

Организации могут использовать руководство, содержащееся в ISO 10001, для планирования, проектирования, разработки, внедрения, поддержания и улучшения кодекса В2С ЕСТ как части системы В2С ЕСТ. Процессы обработки жалоб, разрешения споров и мониторинга и измерения удовлетворенности клиентов, описанные в ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004 соответственно, могут стать важными частями системы В2С ЕСТ.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Менеджмент качества
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
Руководство по электронным коммерческим транзакциям между бизнесом
и пользователями

Менеджмент якасці
ЗАДАВОЛЕНАСЦЬ СПАЖЫЎЦОЎ
Кіраўніцтва па электронных камерцыйных транзакцыях паміж бізнесам
і карыстальнікамі

Quality management
Customer satisfaction
Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions

Дата введения _____

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит руководство по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению эффективной и результативной системы электронной коммерческой транзакции между бизнесом и пользователем (B2C ECT) в организации.

Он применим к любой организации, занимающейся или планирующей заниматься B2C ECT, независимо от размера, типа и вида деятельности. Основное внимание в настоящем стандарте уделяется организациям, которые непосредственно предлагают и предоставляют продукцию и услуги пользователям.

Настоящий стандарт направлен на то, чтобы предоставить возможность организациям создать справедливую, эффективную, результативную, прозрачную и безопасную систему B2C ECT, чтобы повысить доверие пользователей к B2C ECTs и увеличить удовлетворенность пользователей. Он предназначен для B2C ECT, касающихся пользователей как подмножества покупателей.

Руководство, приведенное в настоящем стандарте, может дополнить систему менеджмента качества организации.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего стандарта необходим следующий ссылочный стандарт. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного стандарта (включая все его изменения).

ISO 9000, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины, установленные в ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями.

ISO и IEC поддерживают терминологические базы данных для использования в стандартизации по следующим адресам:

- платформа интернет-поиска ISO: <https://www.iso.org/obp>;
- электопедия IEC: <http://www.electropedia.org/>.

3.1 электронная коммерческая транзакция между бизнесом и пользователем (business-to-consumer electronic commerce transaction, B2C ECT): Набор взаимодействий между **организацией (3.2)** и **пользователем (3.3)** для предоставления продукции и услуг, осуществляемых в режиме онлайн.

3.2 организация (organization): Лицо или группа персонала, которые имеют свои собственные функции с обязанностями, полномочиями и взаимоотношениями для достижения своих целей.

Примечание 1 – Концепция организации включает, но не ограничена: индивидуальным предпринимателем, компанией, корпорацией, фирмой, предприятием, органом, товариществом, ассоциацией, благотворительной организацией или учреждением, а также их частями или их комбинацией, независимо от того, имеют они статус юридического лица или нет, являются государственными или частными.

Примечание 2 – Дополнительные примеры включают магазин и розничную торговлю.

[ISO 9000:2015, терминологическая статья 3.2.1, модификация: примечание 2 заменено].

3.3 пользователь (consumer): Индивидуальный представитель широкой общественности, являющийся конечным пользователем продукции и услуг.

Примечание 1 – Для целей настоящего стандарта использование термина «пользователь» включает в себя целый ряд потенциальных и существующих пользователей продукции или услуг, например:

- тех, кто думает об использовании или покупке продукции или услуги;
- тех, кто приобрел разовую продукцию или услугу;
- тех, кто заключил краткосрочный или долгосрочный договор на поставку продукции или услуг;
- конечных пользователей продукции или услуги, непосредственно оплачивающих продукцию или услугу;
- конечных пользователей продукции или услуги, не оплачивающих продукцию или услугу.

Примечание 2 – Конечным пользователем может быть не тот потребитель, который приобрел продукцию или услугу, например, люди, обедающие в ресторане, за которых платит либо один человек из этой группы, либо другой.

[ISO/IEC Guide 76:2020, терминологическая статья 3.5, модификация: фраза «услуги или товары, связанные с услугами (например, умный динамик)» заменена на «продукцию и услугу», а слово «продукция» добавлено к слову «услуга» в примечаниях].

3.4 кодекс электронной коммерческой транзакции между бизнесом и пользователем; кодекс B2C ECT (business-to-consumer electronic commerce transaction code B2C ECT code): Обещание или набор обещаний, данных **организациями (3.2) пользователям (3.3)**, и соответствующие положения в поддержку **B2C ECT (3.1)**.

Примечание – Обещания могут включать элементы того, что обычно называют «условиями и положениями».

3.5 провайдер электронной коммерческой транзакции между бизнесом и пользователем; провайдер B2C ECT (business-to-consumer electronic commerce transaction provider; B2C ECT provider): **Организация (3.2)**, которая предоставляет организации процесс или деятельность в рамках **B2C ECT (3.1)** и которая является внешней по отношению к организации, эксплуатирующей систему B2C ECT.

Примечание – К провайдерам B2C ECT относятся поставщики услуг по обеспечению надежности организации, финансовые посредники (например, компании платежных карт), поставщики информации о продукции и услугах, поставщики услуг по защите и обеспечению безопасности пользовательской информации, поставщики услуг по поставке продукции и услуг и поставщики услуг по разрешению споров.

3.6 содержание (content) <электронная коммерческая транзакция между бизнесом и пользователем>: Формулировки, изображения и соответствующие механизмы, связанные с передачей информации об **организации (3.2)**, ее продукции и услугах и системе B2C ECT (3.1).

4 Руководящие принципы

4.1 Общие положения

Эффективное и результативное планирование, проектирование, разработка, внедрение, поддержание и улучшение системы B2C ECT в организации основывается на соблюдении ориентированных на пользователя руководящих принципов, изложенных в пунктах 4.2-4.21. Эти руководящие принципы следует использовать для усиления защиты прав пользователей во всей системе B2C ECT.

Примечание 1 – Порядок перечисления руководящих принципов не отражает их относительной важности

Примечание 2 – Приложение А содержит дополнительные указания по удовлетворенности потребителей и их потребностям в контексте B2C ECT.

4.2 Обязательство

Организации следует быть активно приверженной принятию, интеграции и распространению системы B2C ECT, включая выполнение обещаний, которые она дает потребителям в своем кодексе B2C ECT.

4.3 Способность

Следует выделить достаточно ресурсов для эффективного и результативного менеджмента системы B2C ECT организации, включая ее планирование, проектирование, разработку, внедрение, поддержание и улучшение.

4.4 Компетентность

Персоналу организации и провайдерам В2С ЕСТ следует обладать атрибутами, навыками, обучением, знаниями и опытом, необходимыми для выполнения своих обязанностей таким образом, чтобы соответствовать потребностям и ожиданиям потребителей.

4.5 Пригодность

Организации следует обеспечить, чтобы система В2С ЕСТ соответствовала типу проводимой транзакции и любому интерфейсу, который может использовать потребитель, принимая во внимание такие факторы, как характеристики потребителя, тип продукции или услуги и характер любой жалобы или беспокойства, если это применимо.

Примечание – Примерами интерфейсов являются мобильные браузеры, веб-браузеры и приложения.

4.6 Целостность информации

Организации следует обеспечить, чтобы ее система В2С ЕСТ и информация о ней были точными, не вводили в заблуждение и поддавались проверке, а собранные данные были актуальными, правильными, полными, значимыми и полезными.

4.7 Прозрачность

Следует, чтобы адекватная информация о системе В2С ЕСТ организации была раскрыта для потребителей, персонала и других заинтересованных сторон, и эта информация должна быть легко доступной и понятной.

Примечание – Примерами информации могут быть применение искусственного интеллекта и происхождение продукции.

4.8 Выбор

Организации следует предлагать потребителям выбор сопоставимых и реалистичных вариантов при применении своей системы В2С ЕСТ, где это возможно.

Примечание 1 – См. ISO/IEC Guide 76:2020, 6.2.

Примечание 2 – Примеры выбора включают предоставление более чем одного способа связаться с организацией, например, по электронной почте, телефону и через онлайн-чат, а также предложение альтернативных вариантов оплаты.

4.9 Доступность

Следует, чтобы систему В2С ЕСТ организации и соответствующую информацию о ней было легко найти, понять и использовать. Систему В2С ЕСТ следует планировать, разрабатывать, развивать, внедрять, поддерживать и улучшать с учетом потребностей различных пользователей, включая тех, кто может подвергаться большему риску нанесения ущерба из-за уязвимости пользователей, и тех, кто имеет особые требования к доступности.

Примечание 1 – ISO/IEC Guide 71 содержит дальнейшие указания по доступности.

Примечание 2 – ISO 22458 содержит дополнительные рекомендации по идентификации и реагированию на уязвимость пользователей.

4.10 Оперативность реагирования

Применяя свою систему В2С ЕСТ организации следует реагировать на потребности и ожидания пользователей и ожидания других соответствующих заинтересованных сторон.

4.11 Своевременность

При применении своей системы В2С ЕСТ ответы организации пользователям и другим соответствующим заинтересованным сторонам, включая ответы на любые запросы или жалобы, следует предоставлять быстро и эффективно, учитывая характер потребности и рассматриваемого процесса.

4.12 Согласие

Организации следует обеспечить, чтобы всякий раз, когда требуется согласие пользователя в рамках В2С ЕСТ, оно давалось намеренно и на основе полной информации.

Примечание – ISO/IEC 29184 содержит дальнейшее руководство, связанное с согласием.

4.13 Подотчетность

Организации следует установить и поддерживать подотчетность за решения и действия в отношении своей системы B2C ECT, в том числе в отношении своих провайдеров B2C ECT, и отчитываться о них.

4.14 Законность

Организации следует проактивно отслеживать соответствующую законодательную среду. Пользователю должно быть ясно, какие юрисдикции охватывают B2C ECTs, когда покупки осуществляются через границы.

4.15 Конфиденциальность

Следует, чтобы лично идентифицируемая информация о пользователе, собранная организацией при применении ее системы B2C ECT, была конфиденциальной и защищенной. Раскрытие информации следует осуществлять только в том случае, если это необходимо для завершения B2C ECT или если от пользователя получено согласие на раскрытие информации.

Примечание 1 – Лично идентифицируемая информация – это информация, которая, будучи связанной с человеком, может быть использована для его идентификации и может быть найдена по его имени, адресу, электронной почте, номеру телефона или аналогичному специфическому идентификатору. Точное значение этого термина может различаться в разных странах мира.

Примечание 2 – ISO/IEC 29100, ISO/IEC 29184 и серия ISO 31700 содержат дальнейшее руководство по конфиденциальности.

4.16 Защита данных

Организации следует сохранять целостность данных пользователя в системе B2C ECT. Следует, чтобы это включало внедрение гарантий безопасности, соответствующих чувствительности информации, применение общепринятой наилучшей практики для защиты от несанкционированного доступа, получение необходимого согласия на использование данных пользователя, а также учет применимых законодательных и нормативных требований, установленных в юрисдикции покупателя.

Примечание – Дальнейшее руководство по информационной безопасности содержится в ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 27002.

4.17 Безопасность

Организации следует предпринять все разумные меры для обеспечения безопасности продукции и услуг, поставляемых через ее систему B2C ECT.

Примечание 1 – См. ISO/IEC Guide 76:2020, 6.5.

Примечание 2 – ISO 10377 содержит дальнейшее руководство по оценке и менеджмента безопасности продукции.

Примечание 3 – ISO 10393 содержит дальнейшее руководство по отзыву продукции.

4.18 Устойчивость

Следует, чтобы система B2C ECT была создана и функционировала таким образом, чтобы обеспечить устойчивость.

Примечание 1 – См. ISO/IEC Guide 76:2020, 6.7.

Примечание 2 – ISO 26000 содержит дополнительные указания по социальной ответственности.

Примечание 3 – Примеры обеспечения устойчивости могут включать справедливое отношение к работникам, таким как водители доставки и сотрудники склада, и учет воздействия на окружающую среду, например, при упаковке и доставке.

4.19 Интеграция

Систему B2C ECT организации следует интегрировать с системами менеджмента качества и другими системами менеджмента организации, где это уместно. Следует, чтобы это включало онлайн-торговлю в формате B2C ECT и обычные личные или дистанционные взаимодействия на рынке, где это применимо, таким образом, чтобы это было последовательно и понятно для всех пользователей.

Примечание – Ссылка [28] содержит дальнейшее руководство по интеграции.

4.20 Подход, ориентированный на потребителя

Организации следует принять подход, ориентированный на потребителя, в отношении системы B2C ECT и быть открытой для обратной связи.

4.21 Улучшение

Следует, чтобы повышение эффективности и результативности системы В2С ЕСТ стало постоянной целью организации.

5 Система электронной коммерческой транзакции между бизнесом и пользователем

5.1 Контекст организации

При планировании, проектировании, разработке, внедрении, поддержании и улучшении системы В2С ЕСТ организации следует учитывать свой контекст посредством:

- идентификации и решения внешних и внутренних проблем, которые имеют отношение к цели организации и влияют на ее способность достигать целей системы В2С ЕСТ;
- идентификации заинтересованных сторон, имеющих отношение к системе В2С ЕСТ, и удовлетворения соответствующих потребностей и ожиданий этих заинтересованных сторон;
- идентификации области применения системы В2С ЕСТ, включая ее границы и применимость, а также принимая во внимание внешние и внутренние проблемы и потребности заинтересованных сторон, отмеченные выше.

5.2 Структура

Организации следует установить и применять структуру для принятия решений и действий при планировании, проектировании, разработке, внедрении, поддержании и улучшении системы В2С ЕСТ. Эта структура включает оценку, предоставление и развертывание ресурсов, необходимых для поддержки выполнения процессов для достижения целей системы В2С ЕСТ. Она также включает в себя приверженность высшего руководства, распределение соответствующих обязанностей и полномочий, а также подготовку в соответствии с руководящими принципами, изложенными в разделе 4.

При планировании, проектировании, разработке, внедрении, поддержании и улучшении своей системы В2С ЕСТ организации следует собирать и оценивать информацию, касающуюся:

- потребностей и ожиданий пользователей;
- вопросов, связанных с В2С ЕСТ (например, конфиденциальность, безопасность, отзывчивость, точность);
- законодательных и нормативных требований, связанных с решением этих вопросов (см. приложение В);
- того, как возникают эти проблемы, их потенциальные последствия и способы их решения;
- того, как другие организации решают эти вопросы.

Для организации важно получить и оценить входные данные от соответствующих заинтересованных сторон (например, потребителей, поставщиков, отраслевых ассоциаций и их членов, организаций пользователей, соответствующих государственных учреждений, регулирующих органов, персонала, владельцев), касающиеся В2С ЕСТ.

При создании и использовании системы В2С ЕСТ организации следует учитывать и устранять риски и возможности, которые могут возникнуть. Это включает:

- мониторинг и оценивание процессов, внешних и внутренних факторов, касающихся рисков и возможностей;
- идентификацию и оценку установленных рисков и возможностей;
- планирование, проектирование, разработку, внедрение и анализ корректирующих действий и улучшений, относящихся к идентифицированным и оцененным рискам и возможностям.

Как определено в ISO 9000:2015 (3.7.9) риск – это воздействие неопределенности, который может быть отрицательным или положительным. В контексте системы В2С ЕСТ примером отрицательного воздействия является неудовлетворенность потребителя, вызванная отсутствием информации о предполагаемой дате поставки продукции. Примером положительного воздействия является повышение удовлетворенности пользователя благодаря возможности поставить продукцию раньше ожидаемой даты, если этого желает потребитель. Эти риски могут быть устранены путем пересмотра распределения и размещения ресурсов, что приведет к внедрению модуля отслеживания поставки и улучшению системы В2С ЕСТ.

Возможность связана с идентификацией нового возможного способа создания положительных итоговых выходов, которые не обязательно вытекают из существующих рисков организации. Например, организация может идентифицировать новую продукцию, услугу или процесс в результате обратной связи с потребителями, полученной в ходе В2С ЕСТ.

5.3 Цели

Организации следует определить цели, которые будут достигнуты системой В2С ЕСТ. Следует, чтобы эти цели соответствовали общим целям организации, а их достижение было измеримым с помощью подходящих показателей пригодности. Эти цели следует пересматривать через регулярные промежутки времени и обновлять по мере необходимости.

Организации следует подготовить количественные и качественные показатели пригодности, предназначенные для оценки и помощи в понимании того, успешно ли система В2С ЕСТ организации выполняет свои цели.

Примечание – Примеры показателей пригодности, относящихся к системе В2С ЕСТ, включают:

- процент успешных завершённых продаж по отношению к количеству посещений сайта;
- процент возвратов по отношению к общему количеству поставок;
- процент вернувшихся пользователей по отношению к общему количеству;
- потери и повреждения по отношению к общему объёму поставок;
- процент поставок, выполненных в срок, по отношению к общему количеству поставок;
- количество внутренних сбоев системы сайта/платформы;
- градация или рейтинг по результатам опросов, измеряющих удовлетворённость пользователей;
- статистические данные о жалобах и их разрешении;
- своевременность ответов на обратную связь.

5.4 Процессы

5.4.1 Общие положения

Организации следует планировать, проектировать, разрабатывать, внедрять, поддерживать и улучшать:

- a) однофазные процессы;
- b) многофазные процессы.

В2С ЕСТ, как правило, проходит через три отдельные фазы:

- фаза подготовки к транзакции;
- фаза осуществления транзакции;
- фаза пост-транзакции.

Однофазный процесс применяется только к одной из трех фаз В2С ЕСТ. Например, процесс окончательной котировки относится только к фазе осуществления транзакции.

Многофазный процесс применяется ко всем трем фазам. Взаимосвязь между процессами является динамичной, и ее не следует рассматривать в строгой последовательности. Например, организация может подготовить многофазный процесс, такой как создание кодекса В2С ЕСТ, до того, как будут готовы процессы фаз подготовки к транзакции, осуществления транзакции и пост-транзакции.

Рисунок 1 иллюстрирует эти процессы и связанные с ними виды деятельности.

Планирование, проектирование и разработка каждого из этих процессов являются неотъемлемой частью их успешного внедрения. Организации следует протестировать свою систему В2С ЕСТ до внедрения, чтобы определить необходимость корректировок.

Руководство по планированию, проектированию, разработке и внедрению процессов фаз подготовки к транзакции, осуществления транзакции и пост-транзакции представлено в разделе 6.

Руководство по планированию, проектированию, разработке и внедрению многофазных процессов представлено в разделе 7. Руководство по поддержанию и улучшению системы В2С ЕСТ представлено в разделе 8.

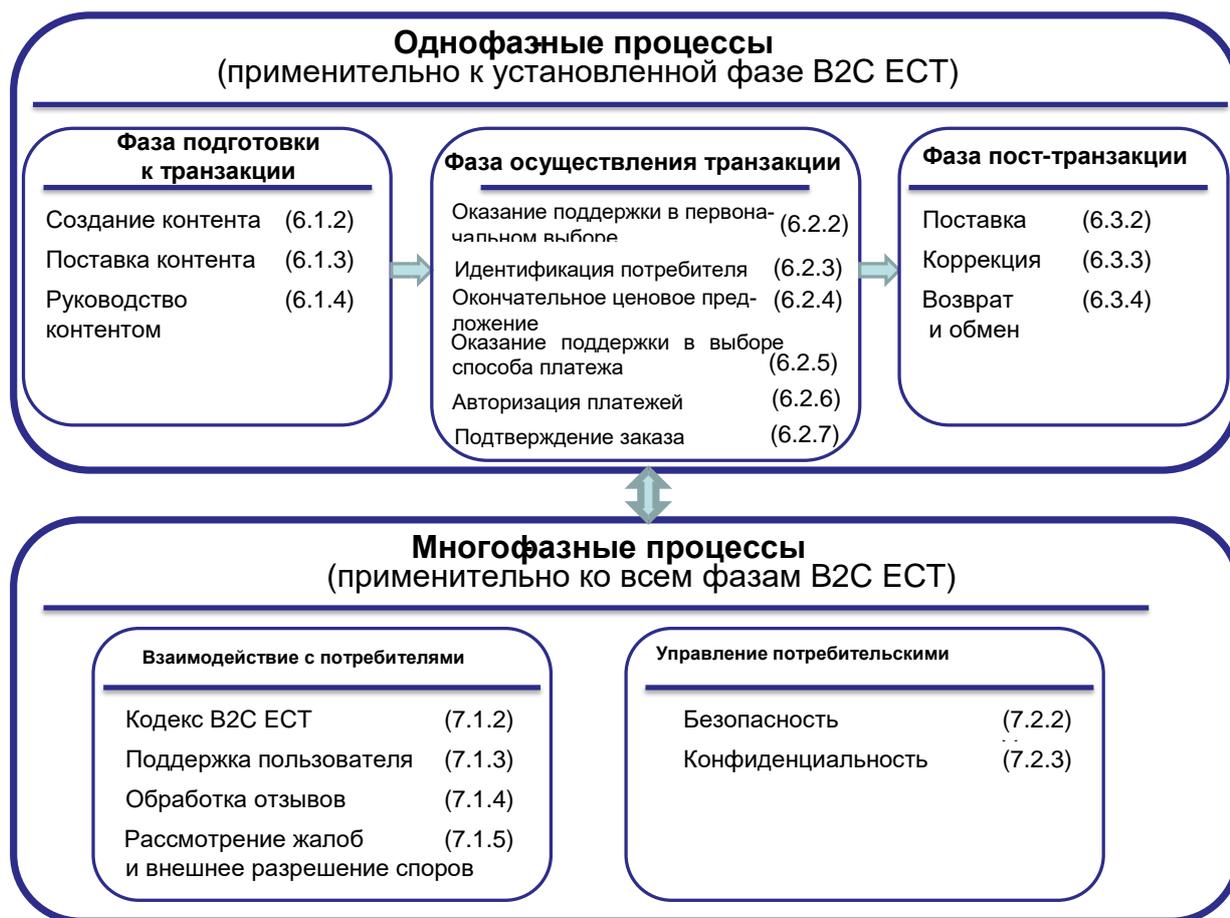


Рисунок 1 – Процессы системы В2С ЕСТ

5.4.2 Однофазные процессы

Организации следует осознать различные виды деятельности и проблемы, связанные с фазами подготовки к транзакции, осуществления транзакции и пост-транзакции.

На фазе подготовки к транзакции потребитель ищет информацию об организации, ее продукции и услугах, а также о системе В2С ЕСТ. Организации следует поддерживать эту фазу, создавая, предоставляя и регулируя контент, который отвечает таким потребностям потребителей в информации.

Фаза осуществления транзакции включает оформление заказа, принятие условий договора, передачу стоимости в обмен на продукцию или услугу, соглашение о поставке и обращение в суд в случае возникновения проблем.

На фазе пост-транзакции все стороны выполняют обязательства, взятые на себя в рамках фазы осуществления транзакции. Эта фаза включает в себя действия, связанные с поставкой продукции и услуг, возможностью корректировки первоначального заказа, возвратом, возмещением и поддержанием соответствующих текущих коммуникаций.

5.4.3 Многофазные процессы

В контексте В2С ЕСТ многофазные процессы применяются ко всем трем фазам В2С ЕСТ и состоят из процессов взаимодействия с потребителем и процессов менеджмента данных потребителя.

Процессы взаимодействия с пользователями охватывают деятельность, связанную с установлением и применением кодекса В2С ЕСТ, поддержкой пользователя, обратной связи, рассмотрением жалоб и разрешением внешних споров.

Взаимодействие между организацией и пользователями позволяет лучше понять, как работает система В2С ЕСТ и где ее можно улучшить.

Процессы менеджмента данных пользователя охватывают действия, связанные с безопасностью и конфиденциальностью. Данные пользователей имеют важное значение для системы В2С ЕСТ организации и нуждаются в надлежащем управлении и защите.

5.5 Ресурсы

5.5.1 Общие положения

Организации следует определить ресурсы, необходимые для планирования, проектирования, разработки, внедрения, поддержания и улучшения своей системы В2С ЕСТ. Ресурсы включают предоставление компетентного и доступного персонала, подготовку, процедуры, документацию, поддержку специалистов, материалы и оборудование, помещения, компьютерное оборудование, программное обеспечение и финансы.

Примечание – Руководство по подготовке и документации приведены в ISO 10015 и ISO 10013, соответственно.

5.5.2 Провайдеры В2С ЕСТ

Организации следует:

- идентифицировать и отобрать провайдеров, способных предоставить необходимые поддерживающие услуги для надлежащего и успешного выполнения В2С ЕСТ;
- принять меры для обеспечения выполнения провайдерами своих обязательств, включая любые применимые законодательные и нормативные требования, связанные с продукцией и услугами, предоставляемыми провайдерами, с тем чтобы В2С ЕСТ проводились успешно;
- своевременно и точно предоставлять пользователям информацию о провайдерах услуг и о роли поддержки, которую выполняют эти провайдеры, чтобы роль этих провайдеров и их обязанности в отношении успешного завершения В2С ЕСТ были видны и понятны пользователям;
- внедрить механизмы, обеспечивающие выполнение провайдерами своих функций в соответствии со всеми применимыми законодательными и нормативными требованиями, в том числе в отношении целостности и конфиденциальности данных пользователей;
- на постоянной основе анализировать работу поставщиков, чтобы убедиться, что они продолжают предоставлять поддерживающие услуги таким образом, который соответствует потребностям организации и ее пользователей, и, в случае возникновения недостатков, обеспечить своевременное и надлежащее устранение этих недостатков.

5.5.3 Процедуры

Организации следует разработать процедуры для планирования, проектирования, разработки, внедрения, поддержания и улучшения системы В2С ЕСТ. Процедуры будут варьироваться в зависимости от организации и ее системы В2С ЕСТ.

5.5.4 План внутренней и внешней коммуникации

Организации следует разработать план по обеспечению доступности своей системы В2С ЕСТ и вспомогательной информации для своего персонала и внешних заинтересованных сторон. Следует, чтобы этот план также содержал подробную информацию о ситуациях и событиях, вызывающих необходимость в коммуникации по определенному аспекту системы В2С ЕСТ организации, включая определение заинтересованных сторон, какую информацию необходимо передать, а также распределение ролей и обязанностей.

Примечание 1 – Примерами таких ситуаций и событий могут быть:

- трансграничное перемещение продукции;
- сроки поставки продукции;
- ограничения доступности продукции и услуг;
- перенаправление выполнения заказов;
- использование субподрядчика.

Примечание 2 – См. ISO 10001:2018, приложение I, для руководства по таким планам, связанным с кодами удовлетворенности потребителей.

5.6 Взаимосвязь

Организация может создать отдельную систему В2С ЕСТ, используя руководство, представленное в настоящем стандарте. Там, где это целесообразно, систему В2С ЕСТ следует основать на системе менеджмента качества организации. Для рассмотрения структуры и дополнительных элементов (таких как политика, управление документированной информацией, подготовка и корректирующие действия) системы менеджмента качества организация может обратиться к ISO 9001 или другим стандартам системы менеджмента качества.

6 Однофазные процессы

6.1 Фаза подготовки к транзакции

6.1.1 Общие положения

В поддержку фазы подготовки к транзакции организации следует выполнить следующие действия по:

- a) созданию контента;
- b) поставке контента;
- c) руководству контентом.

Взаимосвязь между этими действиями является динамичной, и ее не следует рассматривать строго последовательно.

6.1.2 Создание контента

Организации следует сформировать информацию для доведения до потребителя, касающуюся организации, ее продукции и услуг, а также системы В2С ЕСТ, идентифицировав следующее:

- требования потребителей, касающиеся необходимой информации (см. приложение С);
- собственные требования организации к основной информации;
- применимые законодательные и нормативные требования;
- подход для учета изменений в информации;
- требования всех необходимых внешних поставщиков контента.

6.1.3 Поставка контента

6.1.3.1 Общие положения

Организации следует предоставить потребителю достаточно информации об организации, ее продукции и услугах, а также о системе В2С ЕСТ, чтобы он мог сделать осознанный выбор о том, участвовать ли ему в В2С ЕСТ и как ее завершить (см. приложение С).

Чтобы обеспечить удовлетворительную поставку контента, организации следует:

- спроектировать интерфейс В2С ЕСТ, который удобен для использования (см. 6.1.3.2) и в котором используются все соответствующие элементы дизайна для передачи информации пользователю (например, размер шрифта, цвет и мультимедийные опции, такие как графика, звук, видеоизображение);
- определить, какие еще дополнительные каналы будут использоваться (например, электронная почта, обмен мгновенными сообщениями, социальные сети);
- создать удобные для использования ссылки с другими процессами (например, системы платежей и обеспечения безопасности);
- идентифицировать требования к инфраструктуре, аппаратному и программному обеспечению, включая техническую поддержку, необходимую для успешного технологического менеджмента интерфейса В2С ЕСТ.

6.1.3.2 Удобство использования интерфейсов В2С ЕСТ

Вопросы удобства использования и эргономичного дизайна являются стандартными требованиями для любого пользовательского интерфейса.

Примечание – Руководство по представлению информации представлено в серии ISO 9241. В частности, ISO 9241-161 содержит руководство по всемирным пользовательским веб-интерфейсам.

Организации следует разработать интерфейс В2С ЕСТ, который упрощает представление информации и является понятным для пользователя. Это подразумевает разборчивый размер надписей, четкий визуальный дизайн, содержание, доступное для людей с нарушениями зрения, слуха или другими физическими недостатками, а также дизайн интерфейса, обеспечивающий простоту навигации, где информация раскрыта на видном месте и легко доступна, например, для тех, кто полагается на голосовой ввод.

Организации следует рассмотреть возможность интеграции информации, генерируемой пользователем, в свою деятельность по предоставлению информации. Это может включать, например, функцию поиска или использование выбора потребителями продукции и услуг, или выбора пользователем вариантов продукции и услуг в качестве фильтров для определения приоритетности видимого им контента.

Организации следует рассмотреть возможность использования нескольких методов интерактивного общения в режиме реального времени, чтобы иметь возможность отвечать пользователям надлежащим образом. Например, бесплатный номер, электронная почта, онлайн-чат или социальные сети могут быть использованы для ответа на вопросы пользователей об описании продукции и услуг или сроках поставки.

Организации следует рассмотреть возможность предоставления процесса, позволяющего пользователям размещать общедоступные отзывы и оценки продукции или услуги, предлагаемых организацией, и получать доступ к размещенным отзывам и оценкам других пользователей. Более подробное руководство, касающееся отзывов пользователя в Интернете см. в ISO 20488.

Организации следует предоставлять информацию в такой форме и манере, чтобы пользователь мог сохранить ее для дальнейшего использования. Это включает в себя то, что информацию легко сохранить и распечатать.

6.1.3.3 Ясность представления информации

Организации следует:

- по возможности использовать простой язык и избегать использования жаргона или ненужных сокращений и юридической терминологии;
- четко отделять условия продажи от маркетинговых и рекламных заявлений;
- сообщать о политиках, используемых для менеджмента информации в интерактивных частях интерфейса B2C ECT, таких как применение искусственного интеллекта или опции пользовательских обзоров и рейтингов;
- установить правила последовательного представления информации о продукции и услугах, чтобы пользователи могли легко сравнивать варианты продукции и услуг организации;
- обеспечить четкое информирование о вариациях содержания, происходящих в течение короткого периода времени (например, о промоакциях, чувствительных ко времени, или других факторах, которые могут изменить цену или доступность продукции или услуги между посещениями пользователя в Интернете);
- обеспечить, чтобы она не использовала гиперссылки или логотипы вводящим в заблуждение или ненадлежащим образом, особенно в отношении контента о провайдерах B2C ECT или от них, а в тех случаях, когда организация направляет пользователям к провайдерам B2C ECT, это должно быть очень четко доведено до сведения пользователя заранее;
- осуществлять менеджмент деятельности по предоставлению информации через свой B2C ECT и другие интерфейсы (например, веб-сайт, мобильный веб-сайт, служба коротких сообщений, печатные материалы) таким образом, чтобы она была понятна пользователям независимо от используемого интерфейса;
- обеспечить отсутствие существенных расхождений между информацией, предоставляемой извне и внутри организации (например, согласованность между политикой, сообщаемой на веб-сайте, и информацией, предоставляемой сотрудникам через интранет организации, а также между собственным интерфейсом B2C ECT и интерфейсом провайдеров B2C ECT);
- рассмотреть возможность предоставления целевой, краткой информации на протяжении всего процесса заказа, обеспечивая при этом, чтобы такая сокращенная информация точно отражала условия и положения, которые будут применяться (например, использование гиперссылок или знаков, ссылающихся на отказ от ответственности, не должно препятствовать доступу пользователей к четкой и своевременной информации).

6.1.3.4 Адаптация к потенциальным пользователям

Организации следует обеспечить, чтобы ее деятельность по предоставлению информации была надлежащим образом адаптирована к ее потенциальным пользователям. Например, организации потребуется предоставить другую информацию, если она принимает международные поставки и возвраты.

В зависимости от целевых пользователей, возможно, организации потребуется разработать интерфейс B2C ECT, который предоставляет пользователю возможность изменить язык на предпочтительный. Когда пользователь выбирает определенный язык, этот язык должен использоваться во всех процессах и действиях в рамках B2C ECT.

При разработке контента, который может представлять интерес для групп, сталкивающихся с особой уязвимостью или имеющих особые потребности, организации следует убедиться, что ее деятельность по предоставлению информации подходит для того, чтобы пользователи могли понять представленную информацию. Например, если контент может представлять интерес для детей, язык должен соответствовать возрасту, не использовать доверчивость или недостаток опыта детей и не оказывать давление на детей, побуждая взрослых к покупке продукции и услуг. Организации также следует рассмотреть руководящие принципы в отношении разработки доступных для всех интерфейсов B2C ECT.

Примечание 1 – ISO/IEC Guide 71 содержит руководство по доступности.

Примечание 2 – ISO 22458 содержит руководство по идентификации и реагированию на уязвимость пользователей.

6.1.4 Руководство контентом

Организации следует постоянно обеспечивать полноту, точность и актуальность содержания интерфейса В2С ЕСТ. Поэтому организации следует:

- распределить обязанности по менеджменту интерфейса В2С ЕСТ;
- разработать руководство для авторов контента, чтобы обеспечить последовательный подход к предоставлению информации для пользователей в рамках интерфейса В2С ЕСТ;
- отслеживать изменения в системе организации (например, для обеспечения соответствия нормативным требованиям);
- установить, как будет осуществляться менеджмент записей;
- регулярно анализировать содержание интерфейса В2С ЕСТ, чтобы определить, требуются ли какие-либо изменения.

Организации следует обеспечить использование соответствующих механизмов управления (например, многоуровневый анализ, процедура подписания) при добавлении или изменении ключевых элементов содержания системы В2С ЕСТ.

Организации следует обеспечить своевременное планирование и завершение необходимых обновлений и модификаций. При идентификации ошибок в своей деятельности по предоставлению информации организации следует как можно скорее применить соответствующие корректирующие меры и, когда это уместно, сообщить об этом пользователям. Следует, чтобы пользователи, чьи транзакции были заключены до идентификации ошибок, не пострадали от корректирующих мер. Для облегчения доступа пользователя к обновленной информации организации следует включить в свои политики В2С ЕСТ дату действия и однозначный номер версии, а при внесении существенных изменений в одну из своих политик В2С ЕСТ (например, о конфиденциальности, защите данных, возврате и обмене) организации следует явно выделить пересмотренный раздел.

6.2 Фаза осуществления транзакции

6.2.1 Общие положения

В поддержку этой фазы организации следует выполнить следующие действия по:

- a) оказанию поддержки в первоначальном выборе;
- b) идентификации пользователя;
- c) окончательному ценовому предложению;
- d) оказанию поддержки в выборе способа платежа;
- e) авторизации платежей;
- f) подтверждении заказа.

6.2.2 Оказание поддержки в первоначальном выборе

Для того, чтобы облегчить пользователю возможность сообщить о своей заинтересованности в приобретении выбранной продукции или услуги, организации следует:

a) точно идентифицировать ту продукцию или услугу, в приобретении которой пользователь заинтересован изначально, и, насколько это возможно:

1) информировать пользователей о несовместимости выбора продукции или услуги (например, если функция совместима только с определенными вариантами);

2) обеспечить, чтобы выбранная продукция или услуга подходили пользователю, насколько это возможно с учетом известных сведений о пользователе (например, если продукция или услуга доступны только пользователям старше определенного возраста);

3) обеспечить, чтобы после выбора пользователем продукция или услуга не могли быть куплены другими лицами до тех пор, пока пользователь не примет окончательное решение или пока не наступит объявленный тайм-аут.

b) фиксировать количество каждой продукции или услуги, которые предлагаются для продажи, включая единицы измерения, в зависимости от ситуации;

c) по возможности уведомлять пользователей о наличии продукции и услуги и ожидаемых сроках поставки;

d) разрешить резервирование выбранной продукции и услуги до принятия окончательного решения о покупке;

e) позволять вносить изменения в любое резервирование до перехода к оплате без необходимости повторно вводить существующий выбор и сохранять возможность пользователя ознакомиться с другой информацией о продукции и услуге до совершения сделки;

f) отслеживать ошибки ввода данных потребителем и иметь механизмы для предотвращения таких ситуаций или проверки намерений потребителя (например, процесс предварительно устанавливает параметры полей ввода данных на алфавитные или числовые, или устанавливает максимальное количество продукции или услуг, которые могут быть заказаны).

6.2.3 Идентификация потребителя

Для того, чтобы точно зарегистрировать и, по возможности, провести валидацию соответствующих персональных данных потребителя и данных об адресе поставки для обработки заказа, организации следует осуществлять следующее:

a) организации следует требовать ввода личной информации только в тех случаях, когда это необходимо для выполнения заказа. Организации следует ограничивать сбор, использование и раскрытие личной информации минимальным объемом информации, приемлемым в данных обстоятельствах;

b) организации следует предоставлять потребителю очень четкое указание на обязательные и необязательные поля в данных;

c) организации следует доступным языком донести до потребителя информацию о политике конфиденциальности и безопасности, применяемой к входным данным. При получении согласия потребителя организации следует предоставить ему четкие и адекватные объяснения того, как личная информация может быть использована (например, путем обмена внутри организации или с третьими сторонами);

d) организации следует предоставлять и проверять поля ввода, касающиеся личной информации потребителя, на точность и полноту и позволять повторно вводить только необходимые данные. В случае наличия внешних ссылок для помощи при вводе данных (например, заполнение адреса на основе почтового индекса), организации следует рассмотреть возможность их использования;

e) организации следует сопоставить все соответствующие внутренние и внешние данные, чтобы проверить приемлемость заказа, принять во внимание любые юридические и нормативные требования, касающиеся отправки и места поставки, и идентифицировать любые проблемы для решения;

f) организации следует предусматривать использование соответствующих и выбранных пользователем вариантов безопасности для идентификации и аутентификации, таких как имя пользователя и пароль, биометрическая идентификация и двухфакторная аутентификация, чтобы обеспечить постоянную идентификацию и аутентификацию в ходе транзакций.

6.2.4 Окончательное ценовое предложение

Для того, чтобы предоставить потребителю точную и полную информацию о приобретаемой продукции или услугах и всех связанных с ними расходах и условиях, организации следует убедиться, что она в явном виде доводит до сведения потребителя следующую информацию:

a) описание каждой приобретаемой продукции или услуги, включая все основные характеристики;

ПРИМЕР – Для продукции – модель, количество, размер, цвет, место производства и место отправки продукции, а для услуг– количество, объем, продолжительность, местонахождение, тип и уровень.

b) цену на каждую продукцию или услугу;

c) в ситуациях, связанных с постоянным предоставлением продукции или услуг (например, для оплаты периодической подписки на журнал или членского взноса):

1) являются ли сборы повторяющимися;

2) сумма и частота повторяющихся платежей;

3) подробные условия в отношении постоянного характера предложения (например, продолжительность договора, ожидаемые сроки поставки, политика продления, условия возврата и отмены);

4) как часто и по какому адресу будут доставляться выписки со счета (например, физический адрес и адрес электронной почты);

5) как пользователь может изменить и исправить адресную информацию, используемую для выписок по счету;

d) применимые налоги и сборы от третьих сторон, такие как таможенные пошлины на продукцию, которые будут взиматься, или сборы за конвертацию валюты: когда сумма потенциально применимых налогов или сборов не может быть установлена, организации следует включить информацию о том, что такие налоги или сборы могут применяться, и указать, кто будет их взимать;

e) если необходимо, указание на то, кто будет предоставлять продукцию или услугу (например, в ситуациях, когда провайдеры B2C ECT поставляют продукцию или услуги);

f) сроки поставки и варианты поставки, включая доступные альтернативные цены в зависимости от скорости поставки, типа перевозчика, отслеживания и стоимости заказа;

g) любые изменения в тарифах в зависимости от типа платежа, который будет использоваться, или частоты платежей, а также любые условия, связанные с оплатой (например, ограничения по кредитным картам);

h) общая цена транзакции, включая имеющиеся скидки и все применимые сборы;

i) процесс аннулирования или продления договора, а также последствия такого аннулирования или продления;

j) различные или дополнительные сборы за выбранную продукцию или услугу и опции продукции или услуги;

к) любые другие применимые ограничения или условия.

Организации следует обеспечить, чтобы пользователь мог легко перемещаться по выбранным позициям для их изменения, не теряя при этом доступа к окончательной информации о расценках. Организации следует предоставить точные инструкции по любым скидкам или дисконтам, которые могут быть востребованы, и обратный отсчет времени для выбора продукции или услуги по времени или по цене. Организации также следует гарантировать, что пользователю будет предоставлена последняя возможность подтвердить намерение совершить покупку информированным и обдуманном образом.

6.2.5 Оказание поддержки в выборе способа платежа

Для того, чтобы предоставить пользователю доступ к разнообразным вариантам оплаты, организации следует провести, где это необходимо, анализ затрат и выгод, принимая во внимание:

- потребность предложить пользователю как можно больше способов оплаты;
- популярность способа оплаты;
- популярность бренда платежа;
- затраты на обработку;
- временные задержки при получении средств;
- простоту использования для пользователя;
- простоту взаимодействия организации с провайдером платежей;
- уровень защиты от мошенничества.

Организации следует:

a) придерживаться всех соответствующих стандартов безопасности при хранении и передаче платежных данных и четко сообщать пользователю о гарантиях безопасности простым языком, который поможет пользователю оценить уровень рисков, связанных с каждым доступным вариантом оплаты;

b) позволить пользователю выбрать вариант оплаты информированным образом, чтобы последствия выбора пользователем этого варианта оплаты были ему ясны и условия оплаты были приняты;

c) направить пользователя к выбранному провайдеру платежей, чтобы завершить обработку платежа, или предоставить информацию, необходимую пользователю для осуществления прямого платежа в адрес организации;

d) предоставлять пользователю информацию о том, к кому следует обращаться по вопросам или проблемам, связанным с оплатой.

6.2.6 Авторизация платежей

При валидации транзакции организации следует обеспечить сообщение пользователю о том, разрешена ли транзакция или отклонена. В случае отказа организации следует указать причину отказа и предложить альтернативный способ оплаты, если это возможно.

6.2.7 Подтверждение заказа

Для того, чтобы подтвердить пользователю, что его заказ получен и находится в обработке, организации следует убедиться, что:

a) в кратчайшие сроки после получения разрешения на оплату пользователю предоставляется документальное подтверждение всех деталей обрабатываемого заказа, включая номер заказа, адрес поставки, планируемые сроки поставки (включая отдельные заказы), контактную информацию организации, а также любые специальные условия, которые были предварительно согласованы;

b) пользователю ясно, в какой момент организация считает, что обязательный договор заключен;

c) пользователю ясно, становится ли подтверждение заказа частью договора или нет;

d) если подтверждающее сообщение не было доставлено, этот факт регистрируется, и принимаются меры по устранению недостатка;

e) предусмотрены инструкции для пользователя по обращению в организацию в случае несогласия или необходимых изменений в заказе, включая физический адрес организации;

f) подтверждение заказа возвращается к окончательному предложению в случае необходимости внесения изменений, без необходимости повторного ввода других данных;

g) как и во всех других процессах, подтверждение заказа предоставляется на языке, выбранном пользователем при выборе продукции или услуги;

h) при отсутствии изменений, инициированных пользователем в течение разумного периода времени, обработка заказа переходит на фазу пост-транзакции.

6.3 Фаза пост-транзакции

6.3.1 Общие положения

Для поддержки фазы пост-транзакции организации следует выполнить следующие действия:

- a) поставку (см. 6.3.2);
- b) коррекцию (см. 6.3.3);
- c) возврат и обмен (см. 6.3.4).

6.3.2 Поставка

6.3.2.1 Поставка продукции

Организации следует обеспечить безопасную поставку выбранной продукции пользователю, чтобы:

- продукция была упакована таким образом, чтобы обеспечить ее сохранность при транспортировке в предполагаемых условиях;
- использовался способ поставки, выбранный пользователем;
- осуществлялся менеджмент поставки (например, отслеживание, проверка работы провайдеров услуг поставки);
- пользователь был незамедлительно уведомлен о любых изменениях в порядке поставки или стоимости обработки;
- велись записи об отправке.

Организации следует предоставить средства для отслеживания поставок продукции, где это необходимо. Это может включать в себя деятельность провайдеров B2C ECT. Если система отслеживания доступна пользователю, организации следует предоставить пользователю инструкции о том, как получить доступ к этой системе.

6.3.2.2 Поставка услуг

Организации следует обеспечить, чтобы:

- выбранная услуга предоставлялась в соответствии с согласованными договоренностями;
- пользователь незамедлительно был уведомлен о любых изменениях в предоставлении услуги или связанных с ней расходах.

6.3.2.3 Продолжение предоставления продукции или услуг

Если пользователь заключил договор на постоянное предоставление продукции или услуг, организации следует обеспечить, чтобы в каждой выписке со счета были указаны организация, продукция или услуга и суммы, подлежащие оплате. Если пользователь явно не отказывается от такой возможности, организации следует своевременно уведомлять о совершении автоматической повторной покупки или о продлении автоматической подписки. Организации также следует прямо сообщать пользователю о любых изменениях в положениях и условиях. Если эти изменения существенны, организации следует предоставить пользователю возможность отказаться от заказа без каких-либо дополнительных затрат или обязательств. Если заказ не может быть выполнен в соответствии с первоначальными условиями, организации следует взять на себя ответственность за любые дополнительные расходы или предоставить пользователю возможность изменить график или отменить заказ без штрафных санкций.

6.3.3 Коррекция

Для того чтобы как можно быстрее исправлять любые недостатки или несоответствия продукции или услуг, организации следует разработать политику коррекции и:

- предоставить пользователю четкое описание своей политики коррекции;
- идентифицировать любые исключения;
- предоставлять пользователю инструкции и советы о том, что делать, если продукция или услуга находятся в неудовлетворительном состоянии или не соответствуют описанию;
- предоставлять соответствующую, актуальную, четкую и полную информацию для возврата продукции;
- если пользователь не виноват, принять на себя полную ответственность за любые дополнительные расходы, понесенные при решении проблемы, возврате, ремонте или замене продукции, предоставлении услуги по устранению недостатков или полном возврате денег;

– в соответствующих случаях изучить варианты с провайдерами В2С ЕСТ в отношении их собственной политики коррекции и ее возможного использования для пользователей организации.

Следует, чтобы политика коррекции включала информацию о процедурах отзыва продукции.

Примечание – ISO 10393 содержит дальнейшее руководство по отзыву продукции.

6.3.4 Возврат и обмен

Для поддержки системы В2С ЕСТ организации следует разработать политику возврата и обмена, а также:

- предоставлять пользователю четкое описание своей политики возврата и обмена;
- идентифицировать любые исключения в отношении конкретной продукции (например, скоропортящаяся продукция, цифровая продукция, продукция, изготовленные на заказ);
- уточните, осуществляется ли обратная поставка бесплатно или за счет пользователя;
- указать любые требования, такие как состояние продукции, ее упаковку и способ возврата, включая адрес возврата.

Следует, чтобы политика возврата и обмена включала информацию о процедурах отзыва продукции.

Примечание – ISO 10393 содержит дальнейшее руководство по отзыву продукции.

7 Многофазные процессы

7.1 Взаимодействие с пользователем

7.1.1 Общие положения

Организациям следует разработать соответствующие подходы для интерактивного взаимодействия с пользователями, включая кодекс В2С ЕСТ, поддержку пользователя, обработку отзывов, рассмотрение жалоб и разрешение внешних споров. Взаимодействие между организацией и пользователями позволяет лучше понять, как работает система В2С ЕСТ и где ее можно улучшить.

Организации следует адаптировать свои процессы взаимодействия с пользователем к ожиданиям пользователя в онлайн контексте. Например, ожидания в отношении оперативности реагирования на запросы по электронной почте, в социальных сетях или в онлайн-чате отличаются от ожиданий, связанных с запросами по почте.

Организации следует убедиться, что она обладает соответствующими знаниями и навыками, связанными с каждым из процессов. Например, навыки, необходимые для разработки пользовательского интерфейса, такие как знание гарантий безопасности, могут значительно отличаться от навыков, связанных с поддержкой пользователей, таких как навыки межличностного общения и коммуникации.

7.1.2 Кодекс В2С ЕСТ

Организации следует подготовить кодекс В2С ЕСТ. В кодексе следует отразить обещания организации пользователям в отношении:

- своей продукции и услуги;
- методов коммуникации;
- процедур заказа и обработки продукции и услуг;
- конфиденциальности личной информации;
- информационной безопасности;
- обработки трансграничных В2С ЕСТ;
- процедур предоставления продукции и услуг;
- корректировки продукции и услуг;
- обмена и возврата;
- поддержки пользователя;
- обработки отзывов;
- рассмотрения жалоб;
- внешних разрешений споров.

Дополнительное руководство по подготовке кодекса В2С ЕСТ представлено в приложении D и в ISO 10001.

7.1.3 Поддержка пользователя

Для того чтобы помочь пользователям в совершении транзакций и использовании системы В2С ЕСТ, организации следует:

– предлагать поддержку пользователю и делать такую поддержку легко доступной, таким образом, чтобы она была согласована с деятельностью организации в рамках системы В2С ЕСТ: это может включать рассмотрение возможности использования онлайн-инструментов, позволяющих взаимодействовать между пользователями и организацией;

– оперативно реагировать на информацию, выявляющую необходимость принятия мер в системе В2С ЕСТ, полученную в ходе деятельности по поддержке пользователя;

– оказывать поддержку пользователю, когда ситуации требуют своевременного сообщения информации (например, относительно отзыва продукции, новой информации о безопасности или надежности продукции или услуги, которую приобрел пользователь).

7.1.4 Обработка отзывов

Организации следует установить процесс обработки любого сообщения пользователя или другой заинтересованной стороны, направленного в организацию, касающегося опыта пользователя в отношении организации, ее продукции и услуг или какого-либо аспекта ее системы В2С ЕСТ, решений или действий. Отзывы включают в себя как положительные, так и отрицательные высказывания об аспектах деятельности организации и рекомендации по изменению. Отзывы могут также содержаться в онлайн обзорах пользователя. Процесс обработки отзывов может включать в себя процесс обработки жалоб (см. 7.1.5).

Примечание – Руководство по онлайн-отзывам пользователей содержится в ISO 20488.

7.1.5 Рассмотрение жалоб и внешнее разрешение споров

Организации следует установить процесс для рассмотрения любых проявлений неудовлетворенности пользователей в отношении организации, ее продукции и услуг или какого-либо аспекта ее системы, решений или действий в сфере В2С ЕСТ.

Примечание – Руководство по процессу рассмотрения жалоб содержится в стандарте ISO 10002.

Организации следует установить процесс для разрешения внешними сторонами жалоб, касающихся организации, ее продукции и услуг или какого-либо аспекта ее системы В2С ЕСТ, которые не были разрешены в рамках внутреннего процесса рассмотрения жалоб организации.

Примечание – Руководство по процессу разрешения споров содержится в ISO 10003.

Организациям следует рассмотреть, как цели их системы В2С ЕСТ воздействуют на требуемые процессы обработки жалоб и разрешения внешних споров. Например, прием трансграничных В2С ЕСТ может иметь последствия в отношении обеспечения доступности (например, бесплатности, многоязычности). Организации также следует адаптировать свои процессы обработки жалоб и внешнего разрешения споров к ожиданиям пользователя в онлайн контексте

7.2 Менеджмент данных пользователя

7.2.1 Общие положения

Организации следует разработать соответствующие подходы к менеджменту данных пользователя своей системе В2С ЕСТ, включая подходы, связанные с безопасностью и конфиденциальностью.

7.2.2 Безопасность

Для целей настоящего стандарта безопасность включает в себя установленное процедурное управление за записью, передачей и хранением данных пользователя.

Примечание – Дальнейшее руководство по информационной безопасности содержится в ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 27002.

Организации следует:

– конкретно и четко информировать пользователей о стандартах, которые она поддерживает для обеспечения безопасности личных данных пользователей и данных платежных карт;

– обеспечить наличие программ и процедур безопасности, учитывающих существующие и новые угрозы для записи, передачи и хранения электронных данных;

– использовать требования или рекомендации соответствующих третьих сторон (например, интернет-провайдеров, производителей веб-браузеров, индустрии платежных карт/банковских услуг), где это необходимо или выгодно для доверия пользователя, использовать шифрование для безопасной передачи личных данных пользователя и данных платежных карт;

– иметь определенные процедуры для решения любых проблем, связанных с нарушением безопасности;

– сотрудничать с пользователями в случае возникновения проблем, таких как несанкционированные или мошеннические транзакции.

7.2.3 Конфиденциальность

Конфиденциальность относится к тому, как организация собирает и использует личную информацию пользователя. Собранные данные следует использовать только для текущей обработки заказов или в других целях, явно согласованных с пользователем.

Организации следует:

- указывать пользователям обязательные данные, необходимые для совершения покупки, и то, как эти данные могут быть сохранены и использованы в будущем;
- сделать такие данные обязательными только в том случае, если они необходимы для достижения цели;
- информировать пользователей в местах сбора персональных данных о любых дальнейших потенциальных видах использования этих данных с предложением отказаться от использования для каждой цели;
- информировать пользователей о любых третьих лицах, которым может быть предоставлен доступ к данным, и, если доступ не предоставляется исключительно для целей текущей обработки заказов, запрашивать согласие пользователей на их использование;
- предоставлять пользователям возможность ознакомиться с сохраненными персональными данными, исправить или удалить их;
- хранить персональные данные только до тех пор, пока это необходимо для данной цели;
- предоставлять пользователям при каждом последующем контакте, в котором были использованы их персональные данные, возможность отказаться от любых будущих контактов и удалить их из досье;
- установить четкую политику для собственного персонала, определяющую, кто имеет доступ к пользовательским данным, по какой причине и с какими ограничениями, включая шифрование и использование вне офиса, а также четкое указание наказаний, которые будут применены за нарушение политики.

Примечание – В некоторых юрисдикциях такие руководства по конфиденциальности являются обязательными законодательными требованиями.

8 Обслуживание и улучшение

8.1 Сбор информации

Организации следует регулярно и систематически собирать информацию, необходимую для эффективного и результативного оценивания пригодности системы В2С ЕСТ, включая информацию, входные данные и записи, описанные в разделах 6 и 7.

8.2 Оценивание пригодности системы В2С ЕСТ

Организации следует регулярно и систематически оценивать пригодность системы В2С ЕСТ, включая проведение внутренних аудитов системы В2С ЕСТ.

Примечание – Руководство по аудиту систем менеджмента приведено в ISO 19011.

Все отзывы, жалобы и споры следует классифицировать и проанализировать для идентификации систематических, повторяющихся и единичных проблем и тенденций, а также для помощи в устранении основных причин жалоб.

Для оценки воздействия системы В2С ЕСТ организации необходима информация о ситуации до начала ее эксплуатации и в соответствующие промежутки времени после. Эта информация может быть использована не только для определения слабых мест в разработке и внедрении системы, но и для демонстрации достигнутых результатов (если таковые имеются) и прогресса, достигнутого благодаря использованию системы.

8.3 Удовлетворенность системой В2С ЕСТ

Следует предпринимать регулярные и систематические действия для определения удовлетворенности пользователей системой В2С ЕСТ и ее внедрением, включая их взаимодействие с системой. Это может принимать форму случайных опросов пользователей и других методов. Одним из методов оценивания удовлетворенности пользователей является имитация контакта пользователя с организацией по вопросу, рассматриваемому в системе.

Примечание – ISO 10004 содержит руководство по измерению и мониторингу удовлетворенности потребителей.

8.4 Анализ системы В2С ЕСТ

Организации следует регулярно и систематически анализировать свою систему В2С ЕСТ, чтобы:

- определять постоянную пригодность, адекватность, эффективность и результативность;
- устранять значительные случаи невыполнения или отказа, связанные с любым элементом системы В2С ЕСТ;

- оценить необходимость и возможности для улучшения;
- предусматривать соответствующие решения и действия по мере необходимости.

При проведении анализа организации следует рассмотреть информацию о (об):

- изменениях в системе В2С ЕСТ;
- изменениях в законодательных и нормативных требованиях;
- изменениях в практике конкурентов или технологических инновациях;
- изменениях в ожиданиях общества;
- выполнении договоров;
- рисках и возможностях, включая соответствующие действия;
- статусе корректирующих действий;
- отзывах о системе В2С ЕСТ;
- предлагаемой продукции и услуги;
- последующих действиях по результатам предыдущих анализов.

8.5 Постоянное улучшение

Организации следует постоянно улучшать свою систему В2С ЕСТ с целью повышения удовлетворенности потребителей, используя такие средства, как корректирующие действия, действия, предпринятые в отношении рисков и возможностей, и инновационные улучшения.

Организации следует предпринять действия по устранению основных причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к жалобам, чтобы предотвратить их повторение и возникновение, соответственно.

Организации следует:

- изучать, идентифицировать и применять лучшие практики в структуре, содержании и использовании системы В2С ЕСТ организации;
- способствовать формированию в организации подхода, ориентированного на пользователя;
- поощрять инновации в подходах при разработке системы В2С ЕСТ организации, включая обновление соответствующих технологий;
- распознавать примеры выдающихся элементов системы В2С ЕСТ организации, а также ее пригодность и практику.

Приложение А (справочное)

Удовлетворенность потребителя и потребности пользователя в контексте В2С ЕСТ

А.1 Общие положения

В этом приложении подчеркивается следующее:

- важность удовлетворенности потребителей и взаимосвязи между этим настоящим стандартом (т.е. ISO 10008) и другими стандартами удовлетворенности потребителей;
- необходимость учитывать взаимосвязи и различия между потребителями и заказчиками;
- отличительные характеристики онлайн среды по сравнению с традиционными В2С транзакциями лицом к лицу.

А.2 Удовлетворенность потребителя и система В2С ЕСТ

Настоящий стандарт, как и другие международные стандарты по удовлетворенности потребителей, разработанные ISO/ТС 176/SC 3, содержит руководство, которое может помочь организации в принятии мер, способных поддержать или повысить удовлетворенность потребителей в конкретном контексте системы В2С ЕСТ.

Удовлетворенность потребителя определяется в ISO 9000:2015 (3.9.2) как «восприятие потребителем степени удовлетворения его ожиданий». Удовлетворенность потребителя признана одним из движущих критериев любой высококачественной организации. Ориентация на потребителя означает, что организация ориентирована на понимание текущих и будущих потребностей, требований и ожиданий потребителя, включая обеспечение соответствия законодательству, а также общего впечатления потребителя.

С помощью системы В2С ЕСТ организации имеют возможность улучшить свою пригодность различными способами. Например, они могут более эффективно использовать ресурсы и предлагать новые услуги, принимая во внимание типы проблем, присущих В2С ЕСТ, и то, как их ответы на эти проблемы могут повлиять на восприятие потребителями организации. В контексте системы В2С ЕСТ на удовлетворенность потребителей существенно влияет то, как организация создает и адаптирует свою систему В2С ЕСТ для удовлетворения потребностей потребителей и как она справляется с динамикой онлайн деятельности и взаимодействия.

А.3 Потребности потребителя

В то время как термин «потребитель» в широком смысле означает «лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукцию или услугу, предназначенную для данного лица или организации или затребованную ими» (как определено в ISO 9000:2015 (3.2.4)) и охватывает розничных торговцев, покупателей и других лиц, настоящий стандарт направлен на деятельность с участием пользователя, то есть «индивидуальный представитель широкой общественности, являющийся конечным пользователем продукции и услуг» (как определено в 3.3). Таким образом, пользователи являются множеством потребителей, поскольку они охватывают только физических лиц, причем только тех, кто приобретает или использует продукцию и услуги в личных целях.

Это различие между пользователем и потребителем приводит к некоторым важным соображениям, поскольку потребности и требования на уровне индивидуального пользователя могут значительно отличаться от потребностей других потребителей в свете их ресурсов и характеристик. Например, в отношении доступа к информации и возможности сообщить о своих ожиданиях и проблемах отдельные пользователи, как правило, оказываются в невыгодном положении по сравнению с другими пользователями, в число которых могут входить целые организации. Точно так же вопросы безопасности конечных пользователей, потребляющих продукцию или получающих услугу, могут существенно отличаться от вопросов безопасности, связанных с другими потребителями, такими как организации, осуществляющие деятельность по приобретению с целью перепродажи.

При разработке своей системы В2С ЕСТ организации следует учитывать эти особые потребности и требования. Ей также следует стремиться удовлетворить их справедливым и подходящим образом (например, избегая чрезмерно сложных или подробных политик конфиденциальности, которые не мо-

гут быть легко поняты человеком, не имеющим доступа к юридическим знаниям). Руководство, представленное в настоящем стандарте, включает в себя принципы, направленные на то, чтобы организация сохраняла сильную ориентацию на потребителя и решала ключевые проблемы потребителей, такие как защита прав потребителей (см. раздел 4).

А.4 Онлайн среда

По сравнению с традиционными В2С транзакциями лицом к лицу, онлайн контекст системы В2С ЕСТ создает особые проблемы при рассмотрении того, как удовлетворить потребности и требования, ориентированные на пользователя, и как устранить его ограничения, но он также может предоставить возможности. Например, потребители имеют ограниченные возможности для изучения продукции, прежде чем приступить к окончательному заказу, но могут иметь возможность оценить продукцию виртуально, если это предлагается. Кроме того, онлайн транзакции могут быть завершены более оперативно, по сравнению с покупками в офлайн среде.

Эти отличительные характеристики предполагают большую зависимость от адекватного раскрытия информации, чем в офлайн контексте. Однако этого нельзя достичь, сосредоточившись только на количестве предоставляемой информации, но также принимая во внимание способ предоставления информации (см. раздел 4 принципы доступности и прозрачности). Принимая во внимание ограничения и предубеждения пользователей при принятии решений, а также ограничения, связанные с тем, как информация может быть отображена в онлайн-среде, организация, разрабатывающая систему В2С ЕСТ, должна быть озабочена, например, тем, как можно установить значения по умолчанию таким образом, чтобы дать потребителям возможность сделать оптимальный выбор.

Организации также необходимо уделить особое внимание адаптации своих процессов В2С ЕСТ после совершения транзакции. Предоставляя потребителю возможность с ограниченным риском испытать продукцию или услугу аналогично тому, как это делается в физическом магазине или при посещении физического места, организация может повысить доверие потребителя к своей системе В2С ЕСТ и укрепить доброжелательность.

Кроме того, в онлайн среде использование ЕСТ влечет за собой повышенные риски ненадлежащего сбора, использования и раскрытия потребительской информации. Организации необходимо тщательно управлять этими рисками, чтобы избежать потери доверия потребителей, снижения их удовлетворенности и даже финансовых потерь для потребителя или организации. При этом организации необходимо также учитывать тот факт, что в ее системе В2С ЕСТ может быть задействован целый ряд провайдеров, причем таким образом, который зачастую не является прозрачным для потребителя.

Приведенные выше примеры отличительных характеристик онлайн среды подчеркивают необходимость для организаций тщательно планировать, разрабатывать, внедрять, поддерживать и улучшать систему В2С ЕСТ, которая, с точки зрения потребителя, предлагает предсказуемый и надежный рынок и повышает удовлетворенность потребителя.

Приложение В (справочное)

Дополнительные ссылки

В.1 Общие положения

В настоящем приложении представлен обзор правовых ссылок, административных органов и других справочных источников, к которым могут обращаться организации, которым нужна дополнительная информация, связанная с их системами В2С ЕСТ. Хотя многие из этих источников относятся к транзакциям В2С в целом, они часто включают информацию, специфичную для В2С ЕСТ. Список не является исчерпывающим.

Примечание – Для целей настоящего приложения термин «законы» («laws») означает «законы» или «нормативные акты», в зависимости от ситуации.

В.2 Правовые ссылки

В.2.1 Общие законы о защите прав потребителей

Законы о безопасности потребительских товаров и законы, касающиеся продуктов питания, лекарств и медицинских приборов. Они могут включать положения об отзыве продукции или утилизации опасных продуктов.

Законы о защите прав потребителей, такие как законы о деловой практике, законы о продаже товаров и законы о конкуренции. Они могут включать положения, касающиеся практики продаж, рекламы, условий договора, раскрытия информации, рассмотрения жалоб, возмещения ущерба, гарантий и дистанционных продаж.

Законы о маркировке продукции.

Специальные законы о торговой практике, которые могут применяться в таких секторах, туризм и проживание, телекоммуникации, коммунальное обслуживание и услуги, а также азартные игры.

В.2.2 Законы об электронных торговых площадках

Законы об электронной коммерции.

Законы об электронных платежах.

Законы о конфиденциальности и защите данных, которые могут включать положения о защите конфиденциальности детей в Интернете.

В.2.3 Другие законы, связанные с коммерцией

Законы об обмене валюты, законы, касающиеся местных и международных сделок.

Таможенное и налоговое законодательство.

Законы об утилизации и переработке, которые могут включать положения, касающиеся такой продукции, как электроника и батареи.

Законы об опасной продукции, которые могут включать положения, касающиеся транспортировки опасных материалов.

Законы о запрете импорта/экспорта.

Законы о мерах и весах.

В.3 Административные органы

Органы по лицензированию бизнеса, которые могут администрировать требования в конкретных отраслях, таких как туризм.

Агентства или органы по защите прав потребителей.

Регулирующие органы коммунального хозяйства и общественных услуг, органы здравоохранения и антимонопольные органы.

Органы по охране окружающей среды.

Органы планирования.

Почтовые органы в отношении таких требований, как продукция ограниченного доступа.

Органы общественной безопасности, которые могут администрировать требования в таких областях, как электробезопасность.

Налоговые органы штатов, касающиеся налогов.

Офисы торговых стандартов

В.4 Другие источники информации

Торговые палаты.

Потребительские организации.

Международные правительственные форумы, например, организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

Информационные порталы национальных правительств по электронной торговле, которые иногда могут быть специально предназначены для малого бизнеса.

Организации, обеспечивающие гарантии в режиме онлайн.

Торговые ассоциации.

Соответствующие государственные учреждения.

Приложение С (справочное)

Руководство по предоставлению информации

С.1 Общие положения

На фазе подготовки к транзакции организации следует обеспечить надлежащее обращение с каждым из следующих компонентов информации. На фазе осуществления сделки организации следует принять во внимание любые применимые юридические требования, относящиеся к договору. Правовые требования могут включать тип информации, которая должна быть предоставлена на различных стадиях системы В2С ЕСТ, а также определять, каким образом информация должна быть предоставлена пользователям.

С.2 Идентификация организации

Организации следует предоставлять следующую информацию:

- юридическое название организации и название (я), под которым она ведет бизнес;
- место ее регистрации;
- ее отношение к головной компании;
- полный адрес с указанием улицы, номера дома и контактные телефоны (например, телефон и факс) основного офиса организации и, если применимо, местных офисов или агентов;
- адрес электронной почты;
- свой веб-сайт;
- контактные лица для направления обратной связи, задавания вопросов (например, в социальных сетях) и подачи претензий;
- время доступности по контактному адресу;
- регистрационные номера предприятий и/или информацию о лицензировании;
- схемы авторизации или коды В2С ЕСТ, которым подчиняется организация, включая сведения о соответствующем надзорном органе;
- если организация занимается регулируемой профессией, подробные сведения о присвоенном профессиональном звании и юрисдикции, где это звание было присвоено, о профессиональном органе или аналогичном учреждении, в котором зарегистрирована организация, ссылка на профессиональные правила, применимые к организации, и способы доступа к ним, а также любое страхование профессиональной ответственности или гарантии, которые организация обязана иметь;
- информацию об аккредитации, включая соответствующий метод проверки любых заявлений об аккредитации.

С.3 Описание продукции и услуг

Организации следует предоставить следующую информацию:

- честное и точное описание продукции и услуг, предлагаемых для продажи или проката, включая их основные характеристики (например, количество, размеры, цвет, функциональные возможности, совместимость, наличие, объем, состояние по сравнению с новой продукцией, установка, обслуживание, переработка, утилизация, ингредиенты, воздействие на окружающую среду и потребление энергии);
- существенная информация, которая в противном случае была бы доступна пользователю при покупке продукции или услуги в традиционном контексте В2С лицом к лицу (например, ограничения, предупреждения о здоровье и безопасности, ограничения или условия покупки, такие как требования одобрения родителей/опекунов и временные ограничения);
- доступность продукции или услуги (например, количество на складе или доступное время обслуживания);
- страна происхождения продукции и любые последствия, которые это имеет для транзита, доставки, возврата или наличия запасных частей;
- гарантии и поручительства в отношении продукции или услуги, включая информацию об объеме и ограничениях;
- сертификация продукции и услуг;
- доступ к обзорам продукции и услуг, если таковые имеются.

Примечание 1 – ISO/IEC Guide 14 содержит дальнейшие указания по информации о продукции и услугах для пользователей.

Примечание 2 – ISO 20488 содержит дальнейшие указания относительно отзывов пользователей в Интернете.

С.4 Информация о ценах

Организации следует предоставить следующую информацию, по мере необходимости:

- цену продукции или услуги (без вычетов);
- валюту, используемую для котировки цены;
- стоимость поставки, включая подробную информацию о различных тарифах, применяемых в зависимости от предоставленных вариантов доставки, или о взимаемых дополнительных сборах (например, топливные сборы, сборы за сверхнормативный багаж);
- все применимые и детализированные налоги;
- затраты по займам;
- ссылку о любых других начислениях, за сбор которых отвечает организация (например, таможенные сборы, сборы таможенных брокеров, дополнительные транспортные сборы, такие как сборы за посадку самолета и безопасность);
- общую цену или, если общая цена не может быть определена заранее, метод, который организация будет использовать для ее расчета, включая любые периодические затраты и метод, используемый для их расчета;
- рекламные предложения, такие как распродажи, скидки, премии и подарки, включая условия, которые необходимо выполнить для получения права на них.

Примечание – ISO 21041 содержит дальнейшие указания по ценообразованию на единицу продукции.

С.5 Информация по окончательному ценовому предложению

См. 6.2.4.

С.6 Информация о выборе способа платежа

См. 6.2.5.

С.7 Информация о поставке

См. 6.3.2.

С.8 Прочая информация о системе В2С ЕСТ

Организации следует предоставить следующую информацию:

- обещания организации и соответствующие положения (кодекс В2С ЕСТ);
- контактную информацию о поддержке пользователей (см. 7.1.3), гарантиях, исправлениях (см. 6.3.3), возвратах и обменах (см. 6.3.4) и ремонтных услугах, включая дни и часы работы, когда это применимо, и любые связанные с этим расходы, а также любые законодательные права, характерные для данной юрисдикции (например, законодательно установленные права на отмену при определенных условиях);
- подробную информацию о процессе рассмотрения жалоб в организации;
- доступ к механизмам разрешения споров, в том числе непосредственно с организацией и со сторонними поставщиками услуг и регулируемыми органами;
- контактную информацию о любых программах саморегулирования или применимых процессах разрешения споров, в которых участвует организация, и, по возможности, онлайн-метод проверки ее сертификации или членства;
- политика организации в отношении конфиденциальности и нежелательной электронной почты;
- политики в отношении любых других конкретных элементов системы В2С ЕСТ, таких как мобильная торговля, аукционные системы, покупка и доставка продуктов цифрового контента, приспособление для людей с ограниченными возможностями и экологические обязательства.

Организации следует четко информировать потребителя о средствах, которые она использует для персонализации поставки контента (например, файлы cookie, мобильные приложения, получающие

данные о местоположении, сохраненные профили для повторных потребителей, искусственный интеллект).

Организации следует информировать пользователя о структуре подотчетности таким образом, чтобы четко указать, как распределяются обязанности между сторонами.

Приложение D (справочное)

Руководство, касающееся кодекса В2С ЕСТ организации

В контексте В2С ЕСТ у пользователя нет возможности взять в руки продукцию, посетить место оказания услуги или физически взаимодействовать с продукцией или с персоналом организации (например, осмотреть продукцию, вступить в личную беседу с персоналом организации относительно продукции и его характеристик), и между покупкой продукцией и его поставкой может произойти задержка.

Обещания, данные организацией в кодексе В2С ЕСТ, могут стать для организации важным способом указать пользователю, как она будет удовлетворять его ожидания в отсутствие прямого физического взаимодействия с продукцией или местом проведения мероприятия, или с персоналом организации.

При подготовке кодекса В2С ЕСТ следует учитывать следующие моменты:

– соответствие кодекса В2С ЕСТ законодательным и нормативным требованиям: в контексте В2С ЕСТ нередко пользователи находятся в разных юрисдикциях, поэтому важно, чтобы организация признавала различия в законодательных и нормативных требованиях, касающихся обманчивой или вводящей в заблуждение рекламы, дистанционной торговли, защиты личной информации и запретов на антиконкурентную деятельность в разных юрисдикциях;

– в отношении вопросов, по которым у пользователя В2С ЕСТ могут возникнуть опасения, и включая обещания, касающиеся:

– продукции и услуги организации (например, организация обещает, что вся ее продукция и услуги точно представлены в изображениях и словах, и что любая продукция, не соответствующая изобразительному или письменному описанию, может быть возвращена по почте безвозмездно потребителю для возврата или обмена в течение определенного периода времени);

– фазы подготовки к транзакции (например, обещание, что если потребитель найдет тот же товар или услугу, продаваемые на сайте другой организации по более низкой цене, то организация пойдет навстречу);

– фазы совершения транзакции (например, обещание, что потребитель может бесплатно отменить сделку по электронной почте в любое время в течение 24 часов с момента совершения сделки);

– фазы пост-транзакции (например, обещание, что если товар не будет доставлен в течение двух недель, то стоимость доставки будет возвращена потребителю);

– какие действия предпримет организация, если пользователь захочет вернуть товар или отказаться от услуги (например, обещание, что она примет возврат или обмен товара, или предоставит альтернативные даты оказания услуги, или вернет депозиты безвозмездно для потребителя);

– конфиденциальности, включая обещание, что никакая личная информация не будет собираться на основе активности пользователя на сайте или передаваться кому-либо еще без предварительного согласия потребителя;

– безопасности информации (например, обещание, что вся финансовая информация шифруется с использованием определенного отраслевого стандарта);

– рассмотрения жалоб (например, обещание, что на любые жалобы будет дан ответ по электронной почте в течение 24 часов с момента поступления жалобы в организацию);

– внешних разрешений споров (например, обещание, что если организация не сможет прийти к удовлетворительному заключению по жалобе пользователя через собственный процесс рассмотрения жалоб в режиме онлайн, то организация предоставит пользователю возможность внешнего разрешения споров в режиме онлайн бесплатно);

– как организация будет отвечать на запросы пользователей об организации, ее продукции, услугах и деятельности (например, обещания, что организация будет отвечать на запросы потребителей по электронной почте в течение установленного периода времени).

Примечание – Дополнительное руководство по подготовке кодекса В2С ЕСТ представлено в ISO 10001.

Библиография

- [1] ISO 9001, Quality management systems – Requirements (Системы менеджмента качества. Требования)
- [2] ISO 9004, Quality management – Quality of an organization i Guidance to achieve sustained success (Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха)
- [3] ISO 9241 (all parts), Ergonomics of human-system interaction (Требования эргономические к видеотерминалам (все части))
- [4] ISO 9241-161, Ergonomics of human-system interaction — Part 161: Guidance on visual user-interface elements (Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 161. Руководство по элементам визуального интерфейса пользователя)
- [5] ISO 10001:2018, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations (Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по кодексам поведения для организаций)
- [6] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations (Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по рассмотрению жалоб в организациях)
- [7] ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations (Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по разрешению спорных вопросов вне организации)
- [8] ISO 10004, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring (Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по мониторингу и измерению)
- [9] ISO 10013, Quality management systems — Guidance for documented information (Системы менеджмента качества. Руководство по работе с документированной информацией)
- [10] ISO 10015, Quality management — Guidelines for competence management and people development (Менеджмент качества. Руководящие указания по менеджменту компетенциями и развитием персонала)
- [11] ISO 10377, Consumer product safety — Guidelines for suppliers (Безопасность потребительских товаров. Руководящие указания для поставщиков)
- [12] ISO 10393, Consumer product recall — Guidelines for suppliers (Отзыв потребительских товаров. Руководство для поставщиков)
- [13] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems (Руководящие указания по аудиту систем менеджмента)
- [14] ISO 20488, Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication (Онлайн-отзывы потребителей. Принципы и требования к их сбору, модерации и публикации)
- [15] ISO 21041, Guidance on unit pricing (Руководство по установлению цены на товарную единицу)
- [16] ISO 22458, Consumer vulnerability — Requirements and guidelines for the design and delivery of inclusive service (Уязвимость потребителя. Требования и рекомендации по проектированию и предоставлению инклюзивных услуг)
- [17] ISO 26000, Guidance on social responsibility (Руководство по социальной ответственности)
- [18] ISO 31700 (all parts), Consumer protection — Privacy by design for consumer goods and services (Защита прав потребителей. Конфиденциальность при проектировании потребительских товаров и услуг (все части))
- [19] ISO 32111 ²⁾, Transaction assurance in e-commerce — Principles and framework (Обеспечение сделок в электронной коммерции. Принципы и структура)
- [20] ISO 42500, Sharing economy — General principles (Экономика совместного потребления. Общие принципы)
- [21] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements (Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования)
- [22] ISO/IEC 27002, Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security controls (Информационная безопасность, кибербезопасность и защита конфиденциальности.

²⁾ В стадии разработки. На момент публикации: ISO/FDIS 32111.

СТБ ISO/ПР1 10008

Управление информационной безопасностью)

[23] ISO/IEC 29100, Information technology — Security techniques — Privacy framework (Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Структура обеспечения конфиденциальности)

[24] ISO/IEC 29184, Information technology — Online privacy notices and consent (Информационные технологии. Онлайн уведомление о порядке использования личной информации и разрешение на использование)

[25] ISO/IEC Guide 14, Products and related services — Information for consumers (Продукция и соответствующие услуги. Информация для потребителей)

[26] ISO/IEC Guide 71, Guide for addressing accessibility in standards (Руководство по решению в стандартах вопросов создания доступной среды)

[27] ISO/IEC Guide 76:2020, Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues

[28] ISO. ISO HANDBOOK: The Integrated Use of Management System Standards (IUMSS). Geneva: ISO, 2018 (Разработка стандартов обслуживания. Рекомендации по рассмотрению интересов потребителей)

**Приложение ДА
(справочное)**

**Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта
государственному стандарту**

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего государственного стандарта
ISO 9000:2015	IDT	СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
Примечание – В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: – IDT – идентичный стандарт.		

СТБ ISO/ПР1 10008

Заместитель директора
по техническому нормированию,
стандартизации и методологии
оценки соответствия БелГИСС


_____ О.Ф. Ильянкова

Начальник ТО-21


_____ И.В. Шкадрецов

Ведущий инженер ТО-21


_____ К.Э. Маханько