

ISO 10002

Complaint Management System



Tarahan Keifiat Keyhan
Consultant Management Services

هدف از تدوین و انتشار این استاندارد بین‌المللی ارائه راهنمایی‌هایی در مورد فرآیند رسیدگی به شکایات مرتبط با خدمات سازمان از جمله برنامه‌ریزی، طراحی، اجرا، نگهداری و بهبود این فرآیند است. بهتر است از فرآیند رسیدگی به شکایات که در این استاندارد تشریح می‌شود، به عنوان یکی از فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت استفاده کرد.

ایزو ۱۰۰۰۲:۲۰۰۴ در خصوص اختلاف‌هایی که به بیرون از سازمان ارجاع می‌شوند (توسط مراجع ذی صلاح پیگیری می‌شوند) یا برای اختلاف‌های مربوط به جذب نیرو کاربرد ندارد.

این استاندارد برای کلیه سازمان‌ها از هر اندازه و با هر نوع محصول یا خدمات کاربرد دارد.

ایزو ۱۰۰۰۲:۲۰۰۴ موارد زیر را در مدیریت شکایات در بر می‌گیرد:

-افزایش رضایت مشتری از طریق ایجاد محیطی مشتری محور و آماده برای دریافت بازخورها (در بر گیرنده شکایات)، بررسی، علت یابی و حل شکایات رسیده و بالاخره افزایش توانمندی و قابلیت سازمان برای بهبود محصول و خدمت به مشتری حاصل می‌گردد.

■ ISO 10002:2004:

ISO 10002:2004 provides guidance on the process of complaints handling related to products within an organization, including planning, design, operation, maintenance and improvement. The complaints-handling process is suitable for use as one of the processes of an overall quality management system.

ISO 10002:2004 is not applicable to disputes referred for resolution outside the organization or for employment-related disputes.

It is also intended for use by organizations of all sizes and in all sectors.

ISO 10002:2004 addresses the following aspects of complaints handling:

-Enhancing customer satisfaction by creating a customer-focused environment that is open to feedback (including complaints), resolving any complaints received, and enhancing the organization's ability to improve its product and customer service;



- تشخیص و توجه به نیازها و انتظارات شاکیان (مشتریان)

- فراهم آوردن فرآیندی آزاد، اثربخش با کاربردی آسان برای شکایت کنندگان (مشتریان)

- تحلیل و ارزیابی شکایات به منظور بهبود کیفیت محصولات یا خدمات به مشتری

- میسر کردن ممیزی فرآیند رسیدگی به شکایات

- بازنگری اثر بخشی و کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات

این استاندارد ۱۰۰۲:۲۰۰۴ قصد ندارد در مبانی و الزامات مرتبط با قوانین مقررات که از سوی مراجع ذیصلاح تعیین شده است اصلاح یا تغییر به وجود آورد.

شکایت، بیان ناراضیاتی ایجاد شده توسط سازمان در زمینه‌ی فرآیندها و خدمات و یا خود فرآیند و رسیدگی به شکایت هنگامی که انتظار می‌رود پاسخی به تلویح یا به صراحت دریافت شود. برای یک سازمان هزینه جلب یک مشتری جدید حداقل ۴ برابر نگهداشتن مشتری‌ای می‌باشد که هم‌اکنون موجود است.



- recognizing and addressing the needs and expectations of complainants;
- providing complainants with an open, effective and easy-to-use complaints process;
- Analyzing and evaluating complaints in order to improve the product and customer service quality;
- Auditing of the complaints-handling process;
- Reviewing the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process.

ISO 10002:2004 is not intended to change any rights or obligations provided by applicable statutory or regulatory requirements.

A complaint is an expression of dissatisfaction made to an organization, related to its products, or the complaints handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected." Definition from ISO 10002:2004. It costs an organization at least four times as much to recruit a new customer as to maintain an existing one.



سازمان‌هایی که معمولاً مشتریان خود را از دست می‌دهند برای بازسازی چهره‌ی مخدوششان هزینه‌ی زیادی را صرف می‌کنند.

در فضای رقابتی امروز سطوح قابل قبول (استانداردها) توسط خدمات و محصولات مدرن (سازمان‌های پیشرو) تعریف می‌شود. یک سیستم مدیریت شکایات کارا یکی از الزامات برای داشتن کسب و کاری موفق می‌باشد که این سیستم با مدیریت نیازهای مشتریان از برند سازمان حفاظت می‌کند. استاندارد رضایتمندی مشتری، ایزو ۱۰۰۰۲:۲۰۰۴ - راهنمایی برای پیاده‌سازی سیستم مدیریت شکایات - به سازمان‌ها کمک می‌کند تا تشخیص دهند، مدیریت کنند و بفهمند چگونه از شکایت مشتری در موفقیت خود بهره‌برند. این استاندارد شرایطی کلیدی جهت مدیریت موفق شکایات مشتریان ارائه می‌دهد و شامل کنترل‌های مدیریت شکایات است و به شما کمک می‌کند تا نارضایتی‌های مشتریان را در کسب و کار خود پیگیری کنید.

■ برای چه کسانی است؟

ایزو ۱۰۰۰۲ به هر سازمانی که خواهان برآورده کردن انتظارات مشتریست مربوط می‌گردد، که شامل تمامی ابعاد کسب و کار، صرف نظر از اینکه سازمان در بخش خصوصی، عمومی یا امور خیریه فعالیت می‌کنند.

Organizations that regularly lose customers, struggle to repair their damaged reputations.

The Customer Satisfaction standard, ISO 10002:2004 – the guideline standard for implementing a complaints management system – helps organizations to identify, manage and understand how successfully they deal with their customers' complaints.

The standard specifies the key requirements for handling customer complaints successfully and includes complaints management controls to help you address customer dissatisfaction within your business

■ Who is it relevant for?

ISO 10002 is relevant to any organization that wishes to exceed customer expectations, a basic requirement for businesses of all types and sizes, whether they're in the private, public or voluntary sectors.



■ **بهبود روابط داخلی:** این استاندارد به شما در شکل‌دهی نگرش مشتری محور برای حل شکایات کمک می‌کند و کادر کارکنان را در بهبود مهارت‌هایشان در ارتباط با مشتریان تشویق می‌کند.

■ **انعطاف پذیری:** این استاندارد قابل مقایسه با ایزو ۹۰۰۱ کیفیت می‌باشد که به شما کمک می‌کند تا کارایی و ارزش سازمانتان را افزایش دهید.

■ **بهبود مستمر:** این استاندارد پایه‌هایی را برای بازنگری مستمر و تحلیل فرآیند مدیریت شکایاتان، تعهد به رفع شکایات و نقاط قابل برای بهبود را برای سازمان فراهم می‌کند.



■ **Improved internal communications and relations:** It helps you to adopt a customer-focused approach to resolving complaints and encourage personnel to improve their skills in working with customers.

■ **Flexibility:** The standard is compatible with ISO 9001 Quality allowing you to add value and efficiency to your organization.

■ **Continual improvement:** It provides a basis for continual review and analysis of your complaints-handling process, the resolution of complaints and where improvements can be made.



شرکت طراحان کیفیت کیهان
خدمات مشاوره مدیریت

پاسداران ، بوستان دوم،

گیلان غربی ، پلاک ۵ واحد ۶

تلفن : ۳۳۳۱۷۸۹۰ - ۳۳۳۱۷۸۹۱

فکس : ۸۹۷۸۲۸۶۷

نشانی اینترنتی : www.tkkco.ir