

ایزو ISO 10002

یعنی چه؟ ISO 10002

خطوط راهنما برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها می باشد. - رضایتمندی مشتری - عنوان این استاندارد: مدیریت کیفیت از استانداردهای پشتیبان مدیریت کیفیت می باشد که توسط سازمان جهانی استاندارد تدوین شده است. ISO 10002 استاندارد راهنمایی هایی را در درباره فرآیند رسیدگی به شکایات در مورد خدمات و محصولات سازمان شامل ISO 10002 استاندارد اجرا ، نگهداری و بهبود سیستم ارائه میدهد . این استاندارد برای رفع اختلافات و شکایاتی که منشا برون طرحریزی ، طراحی ، مربوط می شود. سازمانی دارند شکایت مشتریان و هدف اصلی این استاندارد رسیدن به رضایت مشتری بوسیله ایجاد یک محیط مشتری مدار و آماده پاسخ گویی به حل مشکلات آنها می باشد . با هدف صدور گواهینامه تدوین نگردیده است و ارزیابی انطباق و صدور گواهینامه بر اساس الزامات استاندارد ISO 10002 مراجع اعتباردهی نیست. 17021 صورت می پذیرد و در دامنه فعالیت ISO/IEC

10002 راهنمایی برای طراحی یک سیستم اثربخش و کارآمد برای فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان در تمامی ISO استاندارد سازمان ها اعم از تجاری و غیر تجاری ارائه می دهد. هدف این استاندارد کمک رساندن به سازمان ها ، مشتریان ، شاکیان و کلیه طرف های ذینفع می باشند . سازمان هنگامی که شکایتی را از مشتری دریافت می کند این شکایات میتواند فرصت های زیادی را برای بهبود در محصولات و فرآیندها در اختیار سازمان قرار دهد و در صورتیکه فرآیند رسیدگی به شکایات به درستی انجام شود ، اعتبار و شهرت سازمان نیز حفظ خواهد شد. این استاندارد و استانداردهای بین المللی مشابه به دلیل داشتن رویکرد نظام مند و یکسان با شکایات میتواند به راحتی مورد استفاده کلیه سازمانها صرفنظر از نوع و ماهیتشان بگیرد.

ISO 10002 را از کجا تهیه کنیم؟

برای خرید استانداردهای فوق می توانید از لینک های زیر استفاده کنید:

1/ موسسه استاندارد ملی کشور خود را با مراجعه به این لینک پیدا کنید و استاندارد را از طریق آنها تهیه کنید:
www.iso.org/iso/en/aboutiso/isomembers/index.html

2. بطور مستقیم از طریق خود موسسه ایزو اقدام کنید:
www.iso.org

برای پیدا کردن اطلاعات بیشتر در خصوص ایزو 10002 و استانداردهای هم خانواده از لینک های زیر استفاده کنید:

1/ موسسه اعتباردهی انگلستان [www.ukas.org:\(ukas\)](http://www.ukas.org:(ukas))

2. موسسه استاندارد ملی کشور خودتان: www.iso.org/iso/en/aboutiso/isomembers/index.html

3. از طریق موسسه ایزو www.iso.org

برای دریافت خدمات ارزیابی و آموزش بر روی آیکون های زیر کلیک نمایید:



خدمات آموزشی



حماس با ما



درخواست خدمات