

استاندارد ISO/TS10004:2010

سیستم مدیریت کیفیت - مدیریت رضایت مشتری
خطوط راهنمای پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری

مترجمین:

مهندس جابر نجف‌نیا

مهندس داور غایی

انتشارات سازمان مدیریت صنعتی

۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	:	استاندارد ISO/TS ۱۰۰۰۴:۲۰۱۰: سیستم مدیریت کیفیت، مدیریت رضایت مشتری. خطوط راهنمای پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری / مترجمین جابر نجف‌نیا، داور غایتی.
مشخصات نشر	:	تهران : سازمان مدیریت صنعتی . ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	:	۱۴۶ ص: جدول، نمودار.
شابک	:	۲۵-۰۰۰ ریال 978-964-8896-81-7
یادداشت	:	عنوان اصلی: Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for monitoring and measuring
موضوع	:	مصرف‌کنندگان -- رضایت
موضوع	:	استاندارد ایزو / تی. اس. ۱۰۰۰۴
موضوع	:	کیفیت فراگیر -- مدیریت -- استانداردها
شناسه افزوده	:	نجف‌نیا، جابر. ۱۳۵۷ - مترجم
شناسه افزوده	:	غایتی، داور. ۱۳۴۷ - مترجم
شناسه افزوده	:	سازمان مدیریت صنعتی
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۰ الف/۳۳۵/۴۱۵ HF۵۴
رده بندی دیویی	:	۶۵۸/۸۳۴
شماره کتابشناسی ملی	:	۲۵۱۹۰۰۸



سازمان مدیریت صنعتی

انتشارات

مترجمین: مهندس جابر نجف‌نیا - مهندس داور غایبی

استاندارد ISO/TS10004:2010

سیستم مدیریت کیفیت - مدیریت رضایت مشتری
خطوط راهنمای پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری

ناشر: سازمان مدیریت صنعتی

مسئول اجرایی: مجید فاضل‌نیا

آماده سازی: الهه توانا

چاپ نخست ۱۳۹۰ / شماره گان ۲۲۰۰ نسخه

لیتوگرافی: تارنگ

شابک: ۷ - ۸۱ - ۸۸۹۶ - ۹۶۴ - ۹۷۸ / ISBN: 978-964-8896-81-7

ناشر: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی - تهران، خیابان ولی‌عصر، نبش خیابان جام‌جم، ساختمان آموزش سازمان مدیریت صنعتی

www.bookstore.imi.ir

تلفن: ۲۲۰۴۳۰۰۵ داخلی ۳۶۴

مركز پخش: پخش مهربان: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۳ فروردین، خیابان لبافی‌نژاد، پلاک ۱۸۹، تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵ - ۶

۳۵۰۰ تومان

فهرست مطالب

۷	سخن ناشر
۹	مقدمه مترجمین
۱۱	پیشگفتار
۱۳	• - مقدمه
۱۳	۱-۰ - کلیات
۱۴	۲-۰ - ارتباط با استاندارد ISO9001:2008
۱۴	۳-۰ - ارتباط با استاندارد ISO9004: 2009
۱۵	۴-۰ - ارتباط با استانداردهای ISO10003 ,ISO10002 ,ISO10001
۱۷	۱- دامنه کاربرد
۱۷	۲- مراجع الزامی
۱۸	۳- واژگان و تعاریف
۱۸	۱-۳ - محصول
۱۸	۲-۳ - مشتری
۱۹	۳-۳ - رضایت مشتری
۱۹	۴-۳ - الزامات
۱۹	۵-۳ - سازمان
۱۹	۶-۳ - طرف ذینفع
۲۰	۷-۳ - چارچوب رضایت مشتری
۲۰	۸-۳ - شکایات
۲۰	۹-۳ - نزاع و اختلاف
۲۱	۱۰-۳ - ارگان رسیدگی کننده به اختلافات
۲۱	۴ - مفاهیم و اصول راهنما
۲۱	۱-۴ - کلیات
۲۱	۲-۴ - مفهوم رضایت‌مندی مشتری
۲۲	۳-۴ - اصول راهنما

۲۳	۵ - چارچوب پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
۲۴	۶ - طرح‌ریزی
۲۴	۱-۶ - تعریف مقاصد و اهداف
۲۴	۲-۶ - تعیین محدوده و فراوانی
۲۵	۳-۶ - تعیین روش‌های اجرایی و مسئولیت‌ها
۲۵	۴-۶ - تخصیص منابع
۲۶	۷ - عملیات
۲۶	۱-۷ - کلیات
۲۷	۲-۷ - شناسایی انتظارات مشتریان
۲۸	۳-۷ - جمع‌آوری داده‌های مربوط به رضایت مشتری
۳۳	۴-۷ - تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به رضایت مشتری
۳۵	۵-۷ - اطلاع‌رسانی اطلاعات مربوط به رضایت مشتری
۳۶	۶-۷ - پایش رضایت مشتری
۳۸	۸ - نگهداری و بهبود
۴۱	ضمیمه الف مدل مفهومی رضایت مشتری
۴۵	ضمیمه ب شناسایی انتظارات مشتری
۵۱	ضمیمه ج ارزیابی رضایت مشتری به طور مستقیم
۶۱	ضمیمه د تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به رضایتمندی مشتری
۶۹	ضمیمه هـ استفاده از اطلاعات، مربوط به رضایتمندی مشتری
۷۳	ضمیمه و رابطه بین ISO10001, ISO10002, ISO10003, ISO10004
۷۷	کتاب‌شناسی
۷۹	متن انگلیسی کتاب

به نام خداوند جان و خرد

سخن ناشر

مشتری‌مداری دغدغه اصلی سازمان‌های امروزی است و رمز بقاء سازمان‌های امروزی به دلیل فضای شدید رقابتی، نه در شعار مشتری‌مداری بلکه در اجرای صحیح و اثربخش رویکردهای مرتبط با مشتری است، بالا رفتن سطح انتظارات مشتریان به دلیل عملکرد سازمان‌های پیشرو در تعریف نیازهای جدید و جذاب برای مشتریان، باعث شده است تا الگوی مشتری در انتخاب محصول و وفاداری او به سازمان خاص، منوط به برآورده شدن نیازهای سطوح بالاتر او باشد، از طرفی برآورده ساختن این نیازها از طرف سازمان، منوط به مطالعه دقیق و نظام‌مند نیازها و انگیزه‌های مشتریان می‌باشد این موضوع اهمیت مدیریت رضایت مشتری را در هر دو بعد کمی و کیفی برای سازمان‌ها آشکار می‌نماید تا در قالب یک الگوی مناسب رضایت مشتریان را پایش، اندازه‌گیری و مدیریت نمایند.

در بسیاری از مدل‌ها و استانداردهای مرتبط با سیستم‌های مدیریت کیفیت، از قبیل مدل تعالی سازمانی و استاندارد ISO9001:2008 به صورت مستقیم به جایگاه و اهمیت مشتری در چشم‌اندازهای سازمان اشاره شده است همه اینها اهمیت موضوع مشتری را برای سازمان‌ها یادآوری می‌نمایند، علیرغم این اشارات از سوی مدل‌ها و استانداردهای مربوط به سیستم‌های مدیریت کیفیت، چگونگی پایش، اندازه‌گیری و مدیریت رضایت مشتریان در این مدل‌ها و استانداردها تبیین نشده است این خلاء در مجموعه سیستم‌های کیفیتی منجر به این گردید تا سازمان جهانی استاندارد ISO اقدام به تهیه و تصویب و انتشار استاندارد ISO10004 در سال ۲۰۱۰ نماید، این استاندارد به عنوان راهنمای پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری براساس چرخه PDCA به الزامات طراحی، برنامه‌ریزی اجرای، اجراء و نگهداشت و بهبود سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری می‌پردازد و تکمیل‌کننده مجموعه استانداردهای ISO10001- راهنمایی‌های نحوه برخورد (ارتباط) با مشتریان، ISO10002- رسیدگی به شکایات مشتریان (در درون سازمان) و ISO10003- حل و فصل منازعات با مشتری (از طریق مراجع بیرون سازمانی) می‌باشد.

امید است نشر ترجمه این استاندارد که برای اولین بار در ایران از طرف انتشارات سازمان مدیریت صنعتی صورت می‌گیرد یاری‌رسان سازمان‌های کشورمان در تحقق خط‌مشی و اهداف مرتبط با مشتری‌مداری‌شان باشد.

انتشارات سازمان مدیریت صنعتی

مقدمه مترجمین

"مشتریان تنها منبع برگشت سرمایه برای سازمان‌ها تلقی می‌شوند بنابراین تحقق رضایت مشتری مهمترین علت رشد و بقای سازمان‌های امروزی خواهد بود."

فضای کسب و کار امروزی، دوران گذار خود را از رویکرد محصول‌گرایی به مشتری‌مداری سپری کرده و تلاش سازمان‌ها معطوف به تولید محصول براساس نیازهای مشتریان گردیده است، بی‌شک در چنین فضای کسب و کاری، رضایت مشتری یکی از مولفه‌های اصلی موفقیت پایدار سازمان‌ها است در حال حاضر اهمیت این موضوع به حدی است که چه سازمان‌های دولتی و چه سازمان‌های نیمه‌دولتی و خصوصی متأثر از آن می‌باشند براساس تجاربی که در قالب مشاوره‌ها، تدریس‌ها، ارزیابی‌ها و ممیزی‌ها داشته‌ایم متوجه شده‌ایم که بیشتر سازمان‌ها ولو اندک و با متدهای سنتی، رویکردهای مشتری‌مداری را در سازمان‌های خود طراحی و اجرا نموده‌اند.

سیستم مدیریت رضایت مشتری (CSM) دارای مولفه‌های متعددی از جمله پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتریان می‌باشد جهت مدیریت بهتر، نیاز به پایش، اندازه‌گیری، تحلیل، شناسایی فرصت‌های بهبود و انجام اقدامات بهبود هستیم لذا به دلیل اهمیت موضوع، سازمان بین‌المللی استاندارد اقدام به انتشار اولین ویرایش استاندارد ISO10004 در سال ۲۰۱۰ نمود. این استاندارد، خطوط راهنمایی را جهت استقرار فرآیندهای کارا و موثر با هدف پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری ارائه می‌کند تا سازمان‌ها را با استفاده از اطلاعات حاصل از این فرآیندها و انجام تحلیل‌های مربوطه در رسیدن به اهداف استراتژیک خود یاری و ارزش افزوده بیشتری برای مشتری ایجاد نماید، به طور خلاصه این استاندارد به موارد ذیل اشاره دارد:

- ◀ مفهوم رضایت مشتری و اصول راهنما
- ◀ چارچوب پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
- ◀ طرح‌ریزی پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
- ◀ تعریف فرآیندهایی جهت پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری
- ◀ نگهداری و بهبود فرآیندهای پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری

این استاندارد قابل استفاده در تمامی سازمان‌ها فارغ از نوع فعالیت، اندازه سازمان، محصول/خدمت و ... می‌باشد و عمده تمرکز آن روی مشتریان خارج از سازمان می‌باشد و به کارگیری آن در سازمان‌ها علاوه بر افزایش اعتماد مشتری، باعث بهبود تصویر سازمان در نگاه مشتریان خواهد بود.

استاندارد ISO10004:2010 متعلق به سری استانداردهای رضایت مشتری ISO10000 می‌باشد ISO10001:2007، ISO10002:2004، ISO10003:2007 به ترتیب اشاره به راهنمایی‌های نحوه برخورد (ارتباط) با مشتریان، رسیدگی به شکایات مشتریان (در درون سازمان) و حل و فصل منازعات با مشتری (از طریق مراجع برون سازمانی) اشاره دارد ISO10004:2010 از طریق ارائه راهنمایی‌هایی جهت پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری این استانداردها را تکمیل می‌نماید مجموعه این استانداردها سازمان را جهت اتخاذ رویکردهای پایدار جهت بهبود رضایت مشتری و رسیدن به اهداف استراتژیک خود یاری می‌نمایند.

همچنین ISO10004:2010 با استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2008 و نیز استاندارد مدیریت سازمان جهت کسب موفقیت‌های پایدار ISO9004:2009 سازگار می‌باشد.

در پایان یادآوری می‌نماید که سعی مترجمین بر حفظ تمام و کمال متن اصلی بوده است لیکن ممکن است کاستی‌هایی از طرف خوانندگان عزیز مشاهده شود انعکاس این کاستی‌ها ما را جهت اقدامات اصلاحی در ویرایش‌های بعدی و نیز تالیف و ترجمه‌های آتی یاری خواهد کرد.

ارتباط با مترجمین :

J.Najafnia@gmail.com

D.Ghaebi@gmail.com

با آرزوی موفقیت و سربلندی برای همه مخاطبین عزیز

مترجمین

پاییز ۱۳۹۰

پیشگفتار

سازمان بین‌المللی استاندارد ISO¹ یک فدراسیون جهانی متشکل از موسسه‌های استاندارد ملی است که اعضای ISO خوانده می‌شوند تهیه استانداردهای بین‌المللی معمولاً توسط کمیته فنی ISO انجام می‌شود.

هر سازمان عضو علاقه‌مند به موضوعاتی که کمیته فنی برای آن تشکیل شده است، حق دارد در این کمیته نماینده داشته باشد سازمان‌های بین‌المللی اعم از دولتی و غیردولتی که با ISO ارتباط دارند نیز در این کار مشارکت دارند ISO برای تمام موارد مربوط به استانداردسازی الکتروتکنیک با کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک IEC² به طور نزدیک همکاری می‌نماید.

استانداردهای بین‌المللی مطابق با قوانین موجود در بخش دوم دستورالعمل‌های ISO/IEC³ پیش‌نویس می‌شوند.

وظیفه اصلی کمیته‌های فنی، تهیه استانداردهای بین‌المللی می‌باشد پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی که در کمیته فنی مورد تایید قرار گرفته است بین اعضا جهت رای‌گیری توزیع می‌شود و انتشار آن به عنوان استاندارد بین‌المللی، مستلزم تصویب آن از سوی حداقل 75 درصد اعضای رای‌دهنده است.

در شرایط خاصی، به خصوص زمانی که نیاز مبرمی از سوی بازار برای چنین سندی وجود دارد، ممکن است کمیته فنی درخصوص انتشار انواع دیگر اسناد تجویزی تصمیم‌گیری نماید:

◀ یک سند دستورات ایزو با قابلیت دسترسی عمومی ISO/PAS⁴ نمایانگر توافق بین کارشناسان فنی در یک کمیته کاری ISO است و در صورتی که بیش از 50 درصد اعضای رای‌دهنده به آن رای مثبت دهند، برای انتشار پذیرفته می‌شود.

◀ یک سند مشخصات (دستورات) فنی ایزو ISO/TS⁴ نمایانگر توافق بین اعضا کمیته فنی است و اگر دو سوم اعضا رای‌دهنده کمیته آن را تصویب کنند، برای انتشار پذیرفته می‌شود.

1- The International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- ISO Publicly Available Specification

4- ISO Technical Specification

یک سند ISO/PAS یا ISO/TS بعد از سه سال مورد بازبینی و اجرای آن برای ۳ سال دیگر مورد تایید قرار می‌گیرد و پس از اصلاحات لازم تبدیل به استاندارد بین‌المللی و یا منسوخ می‌گردد اگر سند ISO/PAS یا ISO/TS تائید شود بعد از سه سال دوباره بازبینی می‌شود و این سند یا به صورت استاندارد بین‌المللی در می‌آید و یا کنار گذاشته می‌شود. توجه: امکان دارد برخی از اجزای این سند دارای حق ثبت باشند ISO مسئول شناسایی هیچ‌گونه حق ثبتی در این خصوص نمی‌باشد.

ISO/TS ۱۰۰۰۴ توسط کمیته فنی ISO/TC 176، مدیریت تضمین کیفیت، کمیته فرعی SC3 و فن‌آوری‌های پشتیبان تهیه شده است.

www.ketab.ir