

**ISO 10004:2014**



**(Quality Certification Bureau )**

**[www.qcbco.ir](http://www.qcbco.ir)**

**[info@qcbco.ir](mailto:info@qcbco.ir)**

---



به نام خدا

## شرکت (QUALITY CERTIFICATION BUREAU ITALIA s.r.l) Q.C.B ITALIA :

یک شرکت مستقل صدور گواهینامه سیستم های مدیریتی در عرصه بین المللی، در بخش های مختلف خدماتی و صنعتی می باشد. ارائه خدمات به صورت حرفه ای، اثربخش و با هزینه ای متناسب با خدمات ارائه شده از جمله اهداف گروه Q.C.B ITALIA است. Q.C.B ITALIA هدف اصلی خود را براساس آن قرار داده است تا با ارائه کامل خدمات، نقشی درخور جایگاه خود در اقتصاد جهانی و وظایف اجتماعی ایفا کند.

### اعتبار بخشی:

اعتبار بخشی گواهینامه های Q.C.B ITALIA توسط ACCREDIA (Italian Accreditation System) قدرت و اعتبار ارائه خدماتمان را در سراسر دنیا افزایش داده است. ما مفتخریم که از آخرین دانش روز برای تضمین ارائه خدماتمان بهره مندیم و با به روز آوری مداوم خود همپای با تحولات نوین همواره پیشگام بوده ایم.

این فعالیت ها توسط مرجع اعتباربخشی جهانی IAF (International Accreditation Forum) مدیریت می شود.

### آموزش:

ارائه خدمات آموزشی و برگزاری سمینارهای تخصصی از جمله افتخارات ما در Q.C.B ITALIA است. Q.C.B ITALIA با تدوین برنامه های سالانه اقدام به برگزاری دوره های مختلف آموزشی به صورت متمرکزی کند تا امکان استفاده از دوره ها برای تمامی سازمان ها فراهم شده و فضایی جهت انتقال دانش و تبادل اطلاعات و تجربیات میان پرسنل سازمان های مختلف ایجاد شود.

همچنین Q.C.B ITALIA ، بنابر نیاز مشتریان توانایی برگزاری تمامی دوره های آموزشی را در محل سازمان ها دارد .

Tel : +98 21 44107033 - 44163647 Fax: +98 21 89779151

[www.qcbco.ir](http://www.qcbco.ir)

[Info@qcbco.ir](mailto:Info@qcbco.ir)



CONFINDUSTRIA  
VENEZIA



ACCREDIA  
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO





فهرست مطالب:

مقدمه

تاثیر ISO10004 با ذکر مثال

دامنه کاربرد

اهداف سازمان

مزایا ISO 10004

Tel : +98 21 44107033 - 44163647 Fax: +98 21 89779151

[www.qcbco.ir](http://www.qcbco.ir)

[Info@qcbco.ir](mailto:Info@qcbco.ir)



CONFINDUSTRIA  
VENEZIA



ACCREDIA  
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO



## مقدمه:

**ISO 10004** استاندارد بین المللی برای دستیابی به رضایت مشتریان از خدمات و تولیدات سازمان ها و

شرکت ها تدوین و طراحی گردیده است و به کارگیری این استاندارد از طریق طبقه بندی نیازهای مشتریان، باعث حرکت شرکت به سمت مشتری مداری و رضایت مشتریان می گردد.

**ISO 10004** چارچوبی بین المللی برای مدیریت و برنامه ریزی در جهت رضایت مندی مشتریان است. این استاندارد راهنمایی

است در خصوص طرح و برنامه ریزی و اجرای برنامه هایی در جهت رضایت بیشتر مشتریان ، این استاندارد باعث می شود که با طبقه بندی نیازهای مشتریان ، مجموعه گواهی گیرنده در مسیر مشتری مداری حرکت نماید.

**ISO 10004** برای استفاده مجموعه ها صرف نظر از نوع فعالیت ، وسعت و نوع محصول آنهاست و اغلب قواعد آن جهت بالا

رفتن رضایت مشتری ها از مجموعه می باشد.

**ISO 10004** مفاد قرارداد ، پیمانها و قوانین مدون مجموعه ها را تغییر نمی دهد و صرفا آنها را در مسیر شخصی در جهت

رضایت مشتریان حرکت می دهد.

یکی از عناصر کلیدی موفقیت سازمانی رضایت مشتری از سازمان و ارائه خدمات محصولات آن است. بنابراین مشاهده و اندازه

گیری رضایت مشتری ضروری می باشد

اطلاعات بدست آمده از پایش و اندازه گیری رضایت مشتری می تواند کمک به شناسایی فرصت ها برای بهبود استراتژی سازمان

ارائه خدمات / محصولات، فرآیندها و ویژگی هایی که توسط مشتریان با ارزش هستند، نماید و به اهداف سازمان خدمت نماید.

چنین بهبودی می تواند اعتماد مشتری و در نتیجه منافع تجاری و دیگر منافع را تقویت کند. این مشخصات فنی راهنمایی هایی را

برای سازمان در جهت ایجاد فرآیندهای موثر برای نظارت و اندازه گیری رضایت مشتری فراهم میکند.

## تأثیر ISO 10004 با ذکر یک مثال:

موضوع بسیار مهم و اهمیت استفاده از ایزو ۱۰۰۰۴ اینست که تنها ۴٪ از مشتریان در صورت نارضایتی موضوع را مطرح می کنند و ۹۶٪ مابقی بدون طرح شکایت اقدام به ترک سازمان بدون طرح شکایت می کنند و همین شاکیان خاموش بر اساس تحقیقات انجام شده با ۱۰ مشتری بالقوه دیگر در مورد ضعف تولیدات و خدمات شما صحبت می کنند.

به عنوان مثال اگر ۲۰ شکایت داشته باشیم یعنی ۴۸۰ نفر نارضی وجود دارد که این جمعیت ۵۰۰ نفره نارضی با ۵۰۰۰ نفر دیگر در مورد ضعف تولیدات و خدمات ما صحبت خواهند کرد که این وضعیت بسیار به وضعیت شرکت ها آسیب خواهد زد. بدون آنکه چیزی آشکارا رخ دهد وظیفه ISO 10004 و ISO10002 اینست که از رخ دادن این اتفاقات جلوگیری کند.

## دامنه کاربرد ISO10004:

بنگاه های اقتصادی اعم از شرکت ها، سازمان ها و اصناف هنگامی که گواهینامه ISO10004 را دریافت می کنند به مشتریان این پیام را منتقل می کنند که نظرات و رضایت مندی مشتریان برای آن ها مهم می باشد این استاندارد در کنار ISO10002 به صورت تخصصی بر روی مشتری متمرکز می شوند.

اخذ استانداردهای پایه نظیر ISO9001 یا سیستم مدیریت یکپارچه پیش از اخذ این استانداردها توصیه می گردد. ISO10004 اصولی در تعریف و اجرای فرایندهایی در کنترل و اندازه گیری رضایتمندی مشتری فراهم می آورد و بدون در نظر گرفتن اندازه، نوع یا محصول ارائه شده سازمان بکار می رود. توجه ISO10004 بر مشتریان خارج از سازمان است و بدین جهت نیازمند استانداری جهت بررسی در جهت کاهش این شکایات و افزایش رضایتمندی مشتریان هستیم.



ISO10004 برای تمامی موسسات، شرکت ها، اصناف، سازمان ها اعم از تجاری و غیر تجاری و حتی در

تجارت الکترونیک که به دنبال رضایت مشتریان خود می باشند کاربرد داشته و موجبات توجه هر چه بیشتر به

مشتریان در کنار رشد سازمان را فراهم می آورد.

### اهداف سازمان:

-شناسایی انتظارات مشتری

-جمع آوری داده های رضایت مشتری

-تجزیه و تحلیل داده های رضایت مشتری

-ارائه بازخورد برای بهبود رضایت مشتری

-نظارت بر رضایت مشتری

-مدیریت باید پیش قدم شده و مانند هر سیستم مدیریت دیگری از آن حمایت نماید

سری استاندارد بین المللی ISO 10000 توسط هر سازمانی بدون توجه به نوع، اندازه و محصول/خدمات می تواند مورد استفاده

قرار گیرد. تمرکز این استاندارد بر مشتریان خارجی است.





## مزایا ISO 10004 :

- به دست آوردن انتظارات جدید مشتریان
- حل و فصل شکایات به منظور رضایت شاکیان
- شناسایی روند شکایات و در نتیجه آن از بین بردن علل شکایات
- رویکرد مشتری محور جهت حل و فصل شکایات
- تشویق پرسنل به منظور بهبود مهارت هایشان در ارتباط با مشتریان
- پایه ای برای بررسی مستمر و تجزیه و تحلیل روند شکایت و کنترل آن

Tel : +98 21 44107033 - 44163647 Fax: +98 21 89779151

[www.qcbco.ir](http://www.qcbco.ir)

[Info@qcbco.ir](mailto:Info@qcbco.ir)



CONFINDUSTRIA  
VENEZIA



ACCREDIA  
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

