

أيزو
10002

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

إدارة الجودة- رضا الزبون - إرشادات للتعامل

مع الشكاوى في المنشآت

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for
complaints handling in organizations*

*Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes
directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*

(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2004

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

طبعت في الامانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإتابة عن 10 هيئات أعضاء في ISO التي أتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
ISO 10002:2004
الترجمة الرسمية

© ISO 2004



إخلاء مسؤولية

قد يحتوي هذا الملف PDF (Acrobat Reader) على أوراق مطبوعة مدمجة، وطبقاً لسياسة (Adobe) للترخيص فإن هذا الملف قد يمكن طبعه أو الإطلاع عليه، ولكن لا يجب أن يعد للنشر إلا إذا كانت الأوراق المطبوعة المدمجة بداخله قد صرح بتخزينها داخل حاسوب يتم النشر بواسطته.

وفي حالة طبع هذا الملف فإن الأطراف تكون عندئذ مسؤولة عن عدم مخالفة سياسة (Adobe) (للترخيص) .

ولا تتحمل السكرتارية المركزية للمنظمة العالمية للتقييس (ISO) أي مسؤولية في هذا المجال .

ويعتبر (Adobe) علامة مسجلة للشركة المتحدة (Adobe) ويمكن الحصول على تفاصيل البرامج المستخدمة في هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بهذا الملف . ويتم التعامل مع عوامل إنشاء (PDF) بأفضل الأساليب للطباعة ، وقد أخذت كل العناية لتأكيد أن هذا الملف مناسب للاستخدام لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة متعلقة بهذا الملف ، برجاء إبلاغ السكرتارية المركزية على العنوان الموجود أسفل الصفحة

جهات التقييس العربية التي أتمدت المواصفة

- الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة مصر
- المركز الوطني الليبي للمواصفات والمعايير ليبيا
- المعهد التونسي للمواصفات والملكية الصناعية تونس
- الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس السودان
- الهيئة العامة للصناعة بالكويت الكويت
- الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس السعودية
- الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة اليمن
- مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية الأردن
- هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس الإمارات العربية
- هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية سوريا
- المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين
- هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية



COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT

© ISO 2004

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office

Case postale 56 . CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Arabic version published in 2010

Published in Switzerland

صفحة	المحتويات
1	المجال 1
1	المراجع القياسية 2
1	العبارات والتعريف 3
2	المبادئ الإرشادية 4
2	عام 1.4
3	إمكانية الرؤية 2.4
3	إمكانية الوصول 3.4
3	الاستجابة 4.4
3	الموضوعية 5.4
3	التكلفة 6.4
3	السرية 7.4
3	المنهج المتمركز على الزبون 8.4
3	القابلية للحاسبة 9.4
3	التحسين المستمر 10.4
4	إطار التعامل مع الشكاوى 5
4	الالتزام 1.5
4	السياسة 2.5
4	المسئولية والسلطة 3.5
5	التخطيط والتصميم 6
5	عام 1.6
5	الأهداف 2.6
6	الأنشطة 3.6
6	الموارد 4.6
6	تشغيل عملية التعامل مع الشكاوى 7
6	الاتصال 1.7
6	استلام الشكاوى 2.7
7	تتبع الشكاوى 3.7
7	الاعتراف بالشكاوى 4.7
7	التقييم الأولي للشكاوى 5.7
7	تجري الشكاوى 6.7
7	الاستجابة للشكاوى 7.7
7	نشر القرار 8.7
7	إغلاق الشكاوى 9.7
7	الصيانة والتحسين 8
7	تجميع المعلومات 1.8
8	تحليل وتقييم الشكاوى 2.8
8	الرضا بعملية التعامل مع الشكاوى 3.8
8	مراقبة عملية التعامل مع الشكاوى 4.8
8	تدقيق عملية التعامل مع الشكاوى 5.8

9	6.8	مراجعة الإدارة لعملية التعامل مع الشكاوى
9	7.8	التحسين المستمر
10	ملحق أ	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
11	ملحق ب	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
12	ملحق ج	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
14	ملحق د	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
17	ملحق هـ	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
18	ملحق و	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
20	ملحق ز	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
22	ملحق ح	(إعلامي) مخطط العمليات في المشاريع
24		المراجع

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10002:2004

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تمثل الدول الأعضاء في منظمة الأيزو. وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية لمنظمة الأيزو. ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يعين ممثلاً عنه في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل موضوعها في حيز اهتمامات العضو. وتشارك في هذا العمل أيضاً الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بالأيزو، وتتعامل المنظمة أيضاً بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية في جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثالث من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية (ISO/IEC Directives).

كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمد عليها اللجان الفنية على أعضاء المنظمة للتصويت عليها، ويتطلب طبع وإصدار المواصفة كمواصفة قياسية دولية موافقة 75% على الأقل من الأصوات.

ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذه المواصفة القياسية الدولية قد تكون خاضعة لحق البراءة إلا أن منظمة الأيزو غير مسؤولة عن تحديد بعض أو كل هذه الحقوق.

قام بإعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو 10002 اللجنة الفنية أيزو 176، إدارة الجودة وتأكيد الجودة، اللجنة الفرعية 3، التقنيات الداعمة.

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002:2004)

ملاحظة أيزو 10002 تم توزيعها للتصويت كمشروع مواصفة دولية رقم 10018.

مقدمة

1.0 عام

توفر هذه المواصفة الدولية دليلاً إرشادياً حول تصميم وتطبيق منهجية ذات فاعلية وكفاءة لتناول الشكاوى الخاصة بكافة أنواع الأنشطة التجارية وغير التجارية بما في ذلك تلك المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. ويقصد من هذه المواصفة إفادة المنشأة وعمالها ومقدمي الشكاوى وغيرهم من الأطراف المعنية.

فالمعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء عملية تناول الشكاوى، من الممكن أن تساهم في تحسين المنتجات وعمليات الإنتاج، ويمكن أيضاً أن تساهم في تعزيز سمعة المنشأة بغض النظر عن حجمها أو موقعها أو القطاع الذي تعمل فيه، وذلك إذا ما تم التعامل مع تلك الشكاوى بشكل ملائم. ففي الأسواق العالمية، تنتضح قيمة المواصفة الدولية إذا ما اتسمت بالثقة في علاجها وتناولها للشكاوى.

وتعكس منهجية تناول الشكاوى احتياجات كلا من المنشآت الموردة والمستقبلية للمنتجات.

ملاحظة: لأغراض هذه الوثيقة، عند استخدام مصطلح "منتج" فإنه يقصد به كلا من المنتج والخدمة.

إن تناول الشكاوى من خلال العملية والمنهجية التي سيتم وصفها في هذه المواصفة الدولية، يمكن أن يعزز من رضا الزبون، حيث أن تشجيع العميل على إعطاء الانطباعات والتعليقات بما في ذلك تقديم الشكاوى في حالة عدم رضاه، من شأنه توفير فرص للإبقاء على إخلاص الزبون وتعزيز تمسكه بالمنتج، هذا بالإضافة إلى تطوير التنافسية المحلية والدولية.

إن تطبيق المنهجية الموضحة في هذا المواصفة يمكن أن يؤدي إلى ما يلي:

- تمكين مقدم الشكاوى من تقديم شكواه خلال عملية تناول الشكاوى بشفافية وتستجيب لها؛
 - تعزيز قدرة المنشأة على حل الشكاوى بأسلوب ثابت ونظامي يتميز بالاستجابة لتحقيق رضا مقدم الشكاوى والمنشأة.
 - تعزيز قدرة المنشأة على تحديد الاتجاهات وإزالة أسباب الشكاوى وتطوير العمليات التشغيلية في المنشأة؛
 - مساعدة المنشأة على وضع منهج يتركز على الزبون لحل الشكاوى وتشجيع الموظفين على تطوير مهارتهم في التعامل مع الزبائن؛
 - وضع أساس لمراجعة مستمرة وتحليل دائم لمنهجية تناول الشكاوى والحلول المقدمة لتلك الشكاوى والتطويرات المدخلة على تلك المنهجية.
- قد ترغب المنشأة في استخدام منهجية تناول الشكاوى بالتوازي مع الموثيق الأخلاقية لرضاء العميل بالإضافة إلى المنهجيات الخارجية الخاصة بحل النزاعات.

2.0 الصلة بين أيزو 9001:2000 و أيزو 9004:2000

تتوافق هذه المواصفة مع أيزو 9001 وأيزو 9004 وتدعم نفس أهدافهما من خلال التطبيق الفعال والكفاء لمنهجية تناول الشكاوى. ويمكن أيضاً استخدام هذه المواصفة على نحو مستقل ومنفصل عن تلك المواصفتين.

تحدد أيزو 9001 المتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها لغرض التطبيق الداخلي من قبل المنشأة أو لأغراض الاعتماد أو لأغراض تعاقدية. ويمكن استخدام المنهجية الخاصة بتناول الشكاوى الموضحة في هذه المواصفة الدولية، كعنصر في نظام إدارة الجودة.

لا يقصد بهذه المواصفة الدولية أن تكون لأغراض الاعتماد أو للأغراض التعاقدية.

توفر الأيزو 9004 دليلاً إرشادياً حول التطوير المستمر للأداء، وكذلك يمكن استخدام أيزو 10002 لتعزيز الأداء في مجال تناول الشكاوى وتعزيز رضا الزبون والأطراف المعنية. هذا بالإضافة إلى تسهيل عملية التطوير المستمر لجودة المنتجات من خلال الانطباعات والتعليقات التي يتم الحصول عليها من خلال الزبائن وغيرهم من الأطراف المعنية.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10002:2004

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

إدارة الجودة- رضا الزبون- إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المنشآت

1 المجال

تقدم المواصفة الدولية إرشادا بخصوص عملية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بمنتجات داخل المنشأة، بما في ذلك التخطيط والتصميم والتشغيل والصيانة والتحسين. عملية التعامل مع الشكاوى التي يتم وصفها هنا مناسبة للاستخدام كأحدى عمليات نظام إدارة الجودة الكلي.

لا تنطبق المواصفة الدولية على المنازعات التي يتم تحويلها من أجل الوصول لتسوية خارج المنشأة ولا على المنازعات المتعلقة بالتوظيف.

والمقصود أن تستخدمها جميع المنشآت على كافة الأحجام وكافة القطاعات. يقدم (المرفق أ) إرشادا للمنشآت التجارية الصغيرة تحديداً.

تتناول المواصفة الدولية الجوانب التالية من التعامل مع الشكاوى:

(أ) الارتقاء برضاء الزبون من خلال خلق بيئة متركزة على الزبون تكون منفتحة للردود والتعليقات (بما في ذلك الشكاوى) وتسوية أية شكاوى يتم تلقيها، والنهوض بقدرة المنشأة على تحسين منتجها وخدمتها للعملاء.

(ب) دخول والتزام الإدارة العليا من خلال الحصول على الموارد وتوزيعها بشكل كاف، بما في ذلك تدريب العاملين

(ج) الاعتراف باحتياجات وتوقعات المشتكين وتناولها

(د) توفير عملية للشكاوى أمام المشتكين بحيث تتصف بالانفتاح والفاعلية وسهولة الاستخدام

(هـ) تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة المنتج وخدمة الزبائن

(و) تدقيق عملية التعامل مع الشكاوى

(ز) مراجعة فاعلية وفعالية عملية التعامل مع الشكاوى

ليس المقصود من هذه المواصفة الدولية تغيير أية حقوق أو واجبات توفرها المتطلبات القانونية أو التشريعية المطبقة.

2 المراجع القياسية

الوثائق التالية المشار إليها لا يمكن الاستغناء عنها من أجل تطبيق الوثيقة. من أجل الحصول على مراجع مؤرخة، فإن المرجع المذكور فقط يكون منطبقاً. من أجل الحصول على مراجع غير مؤرخة، فإن أحدث إصدار من الوثيقة المشار إليها (بما في ذلك أية إضافات) يكون منطبقاً.

أيزو 9000:2000، نظم إدارة الجودة- أساسيات ومفردات.

3 العبارات والتعاريف

من أجل أغراض هذه الوثيقة، تنطبق المفردات والتعريفات التي تم إعطاؤها في الأيزو 9000 وما يلي.

ملاحظة في الأيزو 9000:2000، فإن التعريف 3.4.2 أن (المنتج) هو (نتائج لإحدى العمليات) بما يشمل أربعة أقسام نوعية للمنتجات: الخدمات والأموال غير المادية والأموال المادية والمواد التي تم معالجتها. وفي كل أنحاء نص هذه المواصفة الدولية، عندما يتم ذكر مصطلح (منتج) يمكن أن يعني أيضاً (خدمة).

1.3

مشتكى

شخص أو منشأة أو من يمثلها الذين يقومون بعمل شكوى

2.3

شكوى

تعبير عن عدم الرضا نحو منشأة متعلق بمنتجاتها أو بعملية التعامل مع الشكوى نفسها، حيث يكون متوقعا استجابة أو تسوية بشكل صريح أو ضمني.

3.3

زبون

منشأة أو شخص يتلقون منتجا.
مثال: المستهلك والمستخدم النهائي ومن يحتفظ بالمنتج والمستفيد والمشتري.
(أيزو 9000:2000 تعريف 5.3.3)

4.3

رضاء الزبون

إدراك الزبون لدرجة تحقيق متطلباته.
ملاحظة مقتبس من الأيزو 9000:2000، تعريف 3.1.4. تم حذف الملاحظات

5.3

خدمة الزبون

تفاعل المنشأة مع الزبون طوال دورة حياة المنتج

6.3

التغذية المرتدة

الآراء أو التعليقات أو تعبيرات الاهتمام بالمنتجات أو بعملية التعامل مع الشكاوى.

[ISO 10002:2004](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

7.3

الطرف المعنى

شخص أو مجموعة لديهم اهتمام أو مصلحة بأداء أو نجاح المنشأة.
ملاحظة مقتبس من الأيزو 9000:2000، تعريف 3.3.7. تم حذف الملاحظات

8.3

هدف

شيء يتم السعي إليه أو استهدافه متعلق بالتعامل مع الشكاوى

9.3

سياسة

المقاصد الكلية واتجاه المنشأة المتعلقة بالتعامل مع الشكاوى، كما يتم التعبير عنه رسميا من خلال الإدارة العليا

10.3

عملية

مجموعة من الأنشطة المرتبطة سوبا والمتعلقة ببعضها البعض التي تحول المدخلات إلى مخرجات
ملاحظة مقتبس من الأيزو 9000:2000، تعريف 3.4.1. تم حذف الملاحظات

4 المبادئ الإرشادية

1.4 عام

يوصى بالالتزام بالمبادئ الإرشادية الموضحة في 4.2 حتى 4.10 من أجل التعامل بشكل فاعل مع الشكاوى.

2.4 إمكانية الرؤية

يجب الإعلان بشكل جيد عن المعلومات بخصوص كيف وأين يمكن الشكوى أمام الزبائن والعاملين والجهات المعنية الأخرى.

3.4 إمكانية الوصول

يجب أن تكون عملية التعامل مع الشكاوى سهل الوصول إليها لجميع المشتكين. يجب إتاحة المعلومات حول تفاصيل عمل وتسوية الشكاوى. يجب أن تكون عملية التعامل مع الشكاوى والمعلومات المساندة سهلة الفهم والاستخدام. يجب أن تكون المعلومات بلغة واضحة. يجب إتاحة المعلومات والمساعدة في عمل الشكاوى (انظر الملحق ب) بكل اللغات وأشكال النص التي يتم تقديم المنتجات بها، بما في ذلك الأشكال النصية البديلة مثل الطباعة بحروف كبيرة وبطريقة برايل أو شرائط الاستماع، حتى لا يتعرض أي مشتكي للضرر.

4.4 الاستجابة

يجب تعريف المشتكي باستلام الشكوى على الفور. يجب أن يتم تناول الشكاوى على الفور طبقاً لدرجة إلحاحها. على سبيل المثال، يجب معالجة أمور الصحة والسلامة الهامة على الفور. يجب معاملة المشتكين باحترام وتعريفهم بتطورات الشكوى الخاصة بهم خلال عملية التعامل مع الشكاوى.

5.4 الموضوعية

يجب تناول كل شكوى بشكل متساوي وموضوعي وغير منحاز من خلال عملية التعامل مع الشكاوى (انظر الملحق ج)

6.4 التكاليف

يجب أن يكون الوصول إلى عملية التعامل مع الشكاوى مجاناً لكل مشتكي.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7241b66c-c2cd-4fb4-9128-94f1ebbe19cc/iso-10002-2004>

7.4 السرية

يجب أن تكون المعلومات التي يمكن تحديدها شخصياً التي تخص المشتكي متاحة عند الحاجة إليها، ولكن فقط لأغراض تناول الشكوى داخل المنشأة ويجب أن يتم حمايتها بشكل نشط من التصريح بها، إلا لو وافق المشتكي بشكل صريح على التصريح بها.

8.4 المنهج المتمركز على الزبون

يجب على المنشأة تبني منهجاً متمركزاً على الزبون، ويجب أن يكون منفتحاً للتغذية العكسية بما في ذلك الشكاوى ويجب أن يظهر الالتزام بتسوية الشكاوى من خلال أفعاله.

9.4 القابلية للمحاسبة

يجب أن تضمن المنشأة وضع كل من القابلية للمحاسبة والتقارير بخصوص أفعال وقرارات المنشأة بالنسبة للتعامل مع الشكاوى بشكل واضح.

10.4 التحسين المستمر

يجب أن يكون التحسين المستمر لعملية التعامل مع الشكاوى بالإضافة لجودة المنتج هو الهدف الدائم للمنشأة.

