المواصفة القياسية الدولية أيــزو ١٠٠٠٣

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

الإدارة إدارة الجودة - إرضاء الزبون – خطوط إرشادية لفض المنازعات خارج نطاق المنشآت

Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for dispute resolution external to organizations (E)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Management de la qualité -- Satisfaction du client -- Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes (F)

ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-2151-451e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن١٠هيئات أعضاء في ISOالتي أعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعى
ISO ***10003/2007(A)***
الترجمة الرسمية

©ISO 2007

إخلاء مسئولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألاّ يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيهمُرخصة و مُحمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف - مسئولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe،في حينأن السكرتارية العامةللآيزو لا تتحمل أي مسئولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة لنظم الـ**Adobe**.

يمكن الحصول علي جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف(PDF) ، ولأجل الطباعة فقد حُسِّنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF)، حيث رُوعي أن يكون استخدام هذا الملف ملائما لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المسجل أدناه.

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

■ مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية	الأردن
■ هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس	الإمارات
■ المعهد الجزائري للتقييس	الجزائر
■ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس	السعودية
■ الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية	العراق
■ الهيئة العامة للصناعة	الكويت
■ الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس	السودان
■ الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة	اليمن
■ المعهد الوطنى للمواصفات والملكية الصناعية	تونس
■ هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية	سوريا
■ المركز الوطنى للمواصفات والمعايير القياسية	ليبيا
■ الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	مصر

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7c2b1b1a-2e2b-4b1f-a2e7-64be8b9dee1e/iso-10003-2007

وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر

أيزو٢٠٠٧©

جميع الحقوق محفوظة. وما لك يرد خلاف ذلك، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا الإصدار أو استخدامه بأي شكل أو بأي وسيلة الكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك النسخ والأفلام الدقيقة دون إذن خطي إما من المنظمة الدولية للتقييس على العنوان أدناه أو احد الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتقييس في دولة الجهة الطالبة.

مكتب حقوق ملكية المنظمة الدولية للتقييس
الرمز البريدي: ٥٦ -Ch-1211- جنيف ٢٠
هاتف: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠١١١
فاكس: ٠٠٤١٢٢٧٤٩٠٩٤٧
بريد الكتروني: copyright@iso.org
الموقع الالكتروني: www.iso.org
تم نشرالنسخة العربية في ٢٠١٦
تم النشر في سويسرا

المحتويات

التمهيد.....v
المقدمة.....vi
١/٠ عام vi
٢/٠ العلاقة مع أيزو 9001 وأيزو 9004 vii
٣/٠ العلاقة مع أيزو 10001 وأيزو 10002.....vii
٤/٠ البيانات المتعلقة بالمطابقة.....vii
١- المجال.....١
٢- المراجع القياسية.....١
٣ المصطلحات والتعاريف.....٢
٤- المبادىء الإرشادية.....٤
١/٤ عام.....٤
٢/٤ الموافقة على المشاركة.....٤
٣/٤ إمكانية الوصول.....٤
٤/٤ الملائمة.....٤
٥/٤ العدل ٤
٦/٤ الكفاءة.....٤
٧/٤ الإلتزام بالمواعيد.....٤
٨/٤ السرية.....٥
٩/٤ الشفافية.....٥
١٠/٤ الشرعية.....٥
١١/٤ الطاقة.....٥
١٢/٤ التحسين المستمر.....٥

٥- إطار فض المنازعات.....٥
١/٥ الالتزام.....٥
٢/٥ سياسة فض المنازعات.....٦
٣/٥ مسؤوليات الإدارة العليا.....٧

٦- التخطيط والتصميم والتطوير.....٧
١/٦ عام.....٧
٢/٦ الأهداف.....٧
٣/٦ الأنشطة.....٧
٤/٦ الموارد.....٧
٧- العمليات.....٨
١/٧ عام.....٨
٢/٧ إحالة الشكوى.....٩
٣/٧ استلام إخطار فض المنازعات.....٩
٤/٧ نموذج استجابة المنشأة.....٩
٥/٧ فض المنازعات.....١٠
٦/٧ تنفيذ القرارات ١٠

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64e4e69d4e1e/iso-10003-2007

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

٧/٧ غلق الملف..... ١١

٨- صيانة وتحسين..... ١١
١/٨ الرصد ١١
٢/٨ تحليل وتقدير ١١
٣/٨ مراجعة الإدارة..... ١١
٤/٨ التحسين المستمر..... ١٢

ملحق أ (إسترشادي) دليل ارشادي حول طرق فض المنازعات..... ١٣
ملحق ب (إسترشادي) العلاقة المتداخلة بين المواصفات القياسية الدولية
أيزو 10001 وأيزو 10002 وأيزو 10003..... ١٥
ملحق ج (قياسي) دليل ارشادي حول الموافقة على المشاركة..... ١٦
ملحق د(قياسي) دليل ارشادي حول إمكانية الوصول..... ١٨
ملحق هـ (قياسي) دليل ارشادي حول الملائمة..... ٢٠
ملحق و (قياسي) دليل ارشادي حول العدالة..... ٢١
ملحق ز (قياسي) دليل ارشادي حول الكفاءة..... ٢٣
ملحق ح (قياسي) دليل ارشادي حول الالتزام بالمواعيد..... ٢٤
ملحق ط (قياسي) دليل ارشادي حول الشفافية..... ٢٥
ملحق ي (إسترشادي) دليل ارشادي حول اختيار جهات التحكيم..... ٢٦
ملحق ك (إسترشادي) دليل ارشادي حول سياسة فض المنازعات..... ٢٧
ملحق ل (إسترشادي) دليل ارشادي حول عناصر تصميم فض المنازعات..... ٢٨
ملحق م (إسترشادي) رسم بياني لفض المنازعات..... ٢٩
المصادر ٣١

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb03601l-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007

© ISO 2007 - جميع الحقوق محفوظة

تمهيد

تشكل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) نظام متخصص للتوحيد القياسي في جميع أنحاء العالم.وتشارك الهيئات الوطنية الأعضاء في المنظمتين ISO في عملية اعدادالمواصفات الدولية من خلال اللجان الفنية التي تنشأها المنظمة للتعامل مع مجالات معينة من النشاط الفني . كل هيئة عضو مهتمة بالموضوع الذي تم تشكيل لجنة فنية فيه لديها الحق في أن تكون ممثلة في هذه اللجنة كما يشارك في العمل المنظمات الدولية الحكومية منها وغيرالحكومية، ذات الصلة بمنظمة ISO، وتتعاون منظمة الأيزو عن قرب مع اللجنة الدولية الكهروتقنية IEC في مجالات التوصيف الكهروتقني.

وقد صيغت المواصفات الدولية وفقا للوائح الواردة في التوجيهات الصادرة عن كلا منISO / IEC، الجزء الثاني.

المهمة الأساسية للجنة الفنية المشتركة هي اعداد المواصفات الدولية. مشاريع المواصفات الدولية المتبناه بواسطة اللجنة الفنية المشتركة يتم توزيعها على الهيئات الوطنية للتصويت. و يتطلب اصدار هذه المشاريع كمواصفات دولية موافقة ٧٥% على الأقل من الهيئات الوطنية التي يحق لها التصويت.

و نود لفت الانتباه إلى احتمالية أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة خاضعة لحقوق براءة الاختراع.و لن تتحمل المنظمة الدولية للتقييس (ISO) مسؤولية تحديد أيّامن هذه الحقوق أو جميعها .

تم إعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو 10003 من قبل اللجنة الفنية ISO/TC 176 الخاصة بإدارة الجودة وتوكيد الجودة - لجنة فرعية SC3 الخاصة بالتكنولوجيات الداعمة.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

مقدمة

١/٠ عام

تقدم هذه المواصفة القياسية الدولية الإرشاد للمنشآت بشأن التخطيط وتصميم وتطوير وتشغيل والحفاظ على وتحسين فض المنازعات الخارجية بكفاءة وفاعلية للشكاوى التي تتعلق بالمنتجات. تقدم هذه العملية لفض المنازعات وسيلة لإصلاح الأمور عندما لا تعالج المنشآت الشكوى داخلياً. ويمكن لمعظم الشكاوى أن تُحل بنجاح داخل المنشأة دون الحاجة إلى استهلاك وقت أكثر واتخاذ المزيد من الإجراءات المضادة.

ملحوظة ١: تُشجع المنشآت لتطوير عملية التعامل مع الشكاوى الداخلية بكفاءة وفاعلية بما يتماشى مع المواصفة القياسية الدولية أيزو 10002.

هناك طرق مختلفة لفض المنازعات وتستخدم مصطلحات مختلفة لوصف هذه الطرق. تتسم هذه الطرق بأنها إما تكون تيسيرية أو استشارية أو حاسمة (انظر الملحق ا)، ويمكن إستخدام كل طريقة على حدة أو بصورة متتالية.

يمكن أن تستخدم هذه المواصفة القياسية الدولية بهدف:-

أ) تصميم عملية فض المنازعات وتحديد الوقت لعرض عملية فض المنازعة على أصحاب الشكوى.
ب) إختيار مقدم لعملية فض المنازعة (المشار إليه في هذه المواصفة القياسية بـ" مقدم" انظر البند 3.9) الذي يكون قادراً على تلبية احتياجات وتوقعات معينة للمنشأة.

ملحوظة ٢: يمكن أن يتخذ المقدمين من القطاعين العام والخاص أشكالاً متعددة حول العالم متضمنين الجمعيات التي تختص بالقطاع الصناعي، المحققين في الشكاوى والجمعيات متعددة القطاعات.

بينما تتوجه هذه المواصفة القياسية الدولية للمنشآت فإنه يمكن للمقدمين أيضاً الاستفادة من معرفة الإرشادات الموجهة للمنشآت، ويمكن لمقدمي فض المنازعات أيضاً استخدام الإرشادات في عملياتهم لفض المنازعات.

تُشجع المنشآت على التخطيط لعملية فض المنازعات وإلى كيفية تصميمها وتطويرها وتشغيلها والمحافظة عليها وتحسينها وفقاً لقواعد السلوك الخاصة بإرضاء الزبون ووفقا لعملية التعامل مع الشكاوى الداخلية ، وأن يتم دمجهم مع نظم إدارة الجودة أو نظم الإدارة الأخرى التي تطبق بالمنشأة.

تساعد هذه المواصفة القياسية الدولية الأفراد والمنشآت على تقدير مدى كفاءة وفاعلية وعدالة عملية فض المنازعات بالمنشأة، ويساعد تطبيق هذه المواصفة القياسية الدولية فى :-

- تقديم عملية تتسم بالمرونة في فض المنازعات التي يمكن أن تكون أقل تكلفة مقارنة بالشكاوى التي تنتهي باللجوء إلى القضاء وأكثر سهولة وأسرع خاصة في المنازعات عبر الحدود.
- تعزيز إرضاء الزبون وولائه.
- تقديم مقارنة مرجعية والتى يمكن للأفراد والمنشآت تقدير الشكاوى المقدمة من المنشآت والمقدمين على أساسها بحيث يتم العمل بكفاءة وفاعلية وعدالة.
- إبلاغ مستخدمي عملية فض المنازعات المحتملين بشروط الدخول في هذه العملية وتكلفتها والعواقب القانونية لها.
- تعزيز قدرة المنشأة لتحديد أسباب المنازعات وكيفية القضاء عليها.
- تحسِّين طريقة التعامل مع الشكاوى والمنازعات في المنشأة.
- تقديم معلومات إضافية تساهم في تحسين عمليات المنشأة ومنتجاتها.
- تحسِّين سمعة المنشأة أو تجنب إحداث ضرر لها.
- تحسِّين التنافسية المحلية والدولية.
- توفير الثقة فى المعالجة النزيهه والمتسقة للمنازعات في السوق العالمي.

يلاحظ أن فض المنازعات الخارجية يمكن أن يكون موضوع المتطلبات القانونية والتنظيمية.

ملحوظة ٣: إن المصطلحات المستخدمة فيما يتعلق بفض المنازعات ليست دائماً نفسها المستخدمة في أنحاء العالم، ويقدم الملحق أ قاموس لبعض المصطلحات المقابلة.

ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb03e01a-2413-4d1c-9977-6ade8b9dee1e/iso-10003-2007

© ISO 2007 - جميع الحقوق محفوظة

٢/٠ العلاقة مع مواصفة الأيزو 9001 ومواصفة الأيزو 9004

تتوافق هذه المواصفة القياسية الدولية مع مواصفتي الأيزو 9001 و 9004 وتدعم أهدافهما من خلال التطبيق الفعال والكفء لعملية فض المنازعات، ويمكن أيضاً أن تستخدم هذه المواصفة القياسية الدولية بشكل مستقل عن تلك المواصفتين المشار إليهما.

تحدد مواصفة الأيزو 9001 متطلبات نظام إدارة الجودة التي يمكن استخدامها للتطبيق الداخلي من قبل المنشآت أو لأغراض منح الشهادات أو لأغراض تعاقدية. يمكن أن تستخدم عملية فض المنازعات الموضحة فى هذه المواصفة القياسية الدولية (أيزو 10003) كعنصر من عناصر نظام إدارة الجودة، ولا تستهدف هذه المواصفة القياسية الدولية لأن يتم إستخدامها فى أغراض منح الشهادات أو فى الأغراض التعاقدية.

تقدم المواصفة القياسية الدولية أيزو 9004 الإرشاد بشأن التحسين المستمر للأداء المتعلق بنظم إدارة الجودة، كما أن استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية (أيزو 10003) يمكن أن يعزز الأداء في فض المنازعات مع أصحاب الشكاوى وأن يزيد من رضا الزبائن ومقدمي الشكاوي والأطراف المعنية الأخرى. كما تتيح أيضاً التحسين المستمر لجودة العمليات والمنتجات القائمة على التغذية الرجعية من الزبائن ومقدمى الشكاوى والأطراف المعنية الأخرى.

ملحوظة: باستثناء الزبائن ومقدمى الشكاوى يمكن أن تضم الأطراف المعنية الأخرى موردين، إتحادات صناعية، وأعضائها، جمعيات المستهلك، هيئات حكومية ذات صلة، أفراد، ملاك وآخرون الذين يتأثرون بعملية فض المنازعات.

٣/٠ العلاقة مع المواصفة القياسية الأيزو 10001 والمواصفة القياسية الأيزو 10002

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b0b0d7d1-2b1a-4b2d-a1ce-0d7d0d0d0d0d/iso-10003-2007

تتوافق هذه المواصفة القياسية الدولية مع مواصفتي الايزو 10001 و 10002 ، ويمكن استخدام هذه المواصفات القياسية الثلاث كل منهم على حدا أو سوياً مع بعضهما البعض. ففي حالة استخدامهم سوياً، تعتبر هذه المواصفات الثلاث جزء من إطار أشمل ومتكامل لتعزيز إرضاء الزبون من خلال قواعد السلوك والتعامل مع الشكاوى وفض المنازعات (أنظر الملحق ب).

تحتوي المواصفة القياسية أيزو 10001 على إرشادات لقواعد السلوك الخاصة بإرضاء الزبون بالمنشآت. فمثل هذه القواعد يمكن أن يقلل من احتمالية ظهور مشكلات، في حالة تحديد ما يتوقعه الزبائن من المنشأة ومنتجاتها، ويمكن من خلالها أيضا التغلب على أسباب الشكاوى والمنازعات. عندما تظهر بالفعل الشكاوى والمنازعات، فإن وجود قواعد السلوك يمكن أن يساعد الأطراف في فهم توقعات الزبائن ومحاولات المنشأة لتلبية هذه التوقعات.

تحتوي المواصفة القياسية الأيزو 10002 على إرشادات حول المعالجة الداخلية للشكاوى التي تتعلق بالمنتجات، بينما تستخدم هذه المواصفة القياسية الدولية أيزو 10003 عندما لا تُحل الشكاوى داخلياً.

٤/٠ البيانات المتعلقة بالمطابقة

تم تصميم هذه المواصفة القياسية الدولية لتستخدم كوثيقة إرشادية فقط. بالرغم من تنفيذ جميع الإرشادات القابلة للتطبيق والمذكورة في هذه المواصفة القياسية الدولية، يمكن وضع البيانات بأن عملية فض المنازعات تقوم على هذه الإرشادات.

وعلى الرغم من ذلك فإن أي بيانات تزعم أو تلمح بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية تتعارض مع هذه المواصفة القياسية، وبالتالي فإنه من غير الملائم أن يتم وضع هذه البيانات.

ملحوظة : إن البيانات التي تزعم أو تلمح بالمطابقة لهذه المواصفة القياسية الدولية هي بالتالي غير مناسبة لإستخدامها في أى مادة ترويجية أو للإتصال مثل البيانات الصحفية والإعلانات والأدلة التسويقية، والفيديوهات، التصريحات الخاصة بالعاملين، والشعارات، والشارات الدعائية، والعبارات المشوقة لوسائل الإعلام المتنوع التي تتراوح من المطبوعة والإذاعية إلى الإنترنت وتطبيقات الوسائط المتعددة، وبطاقات المنتج والعلامات واللافتات.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007

إدارة الجودة - إرضاء الزبون -

خطوط إرشادية لفض المنازعات خارج نطاق المنشآت

١- المجال

تقدم هذه المواصفة القياسية الدولية الإرشاد للمنشأة من أجل تخطيط وتصميم وتطوير وتشغيل والحفاظ على وتحسين عملية فض المنازعات للشكاوى بكفاءة وفاعلية والتي لم تُحل من قبل المنشأة. تطبق هذه المواصفة القياسية الدولية على:-

- الشكاوى التي تتعلق بمنتجات المنشأة المستهدفة للزبائن أو المطلوبة منهم، أو عملية معالجة الشكاوى، أو عملية فض المنازعات.

  ملحوظة ١ : خلال هذه المواصفة القياسية الدولية، يشمل مصطلح" المنتج" كل من الخدمات، البرمجيات، الأجهزة والمواد المعالجة.
- فض المنازعات التي تنشأ عن الأنشطة التجارية المحلية أو عبر الحدود شاملة تلك التي تنشأ من التجارة الإلكترونية.

تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية لاستخدامها من قبل المنشآت بغض النظر عن نوعها وحجمها والمنتج المقدم وتتعامل مع مايلي:-

- الإرشاد بشأن تحديد متى وكيف تشارك المنشآت في فض المنازعات.
- الإرشاد بشأن اختيار المقدمين واستخدام خدماتهم.
- مشاركة الإدارة العليا في عملية فض المنازعات والإلتزام بها وتوفير الموارد الملائمة داخل المنشأة.
- أساسيات لفض المنازعات بطريقة تتسم بالإنصاف والملائمة والشفافية والإتاحة.
- الإرشاد بشأن إدارة مشاركة المنشأة في فض المنازعات.
- رصد عملية فض المنازعات وتقديرها والعمل على تحسينها.

ملحوظة ٢: تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية بالتحديد لفض المنازعات ما بين المنشأة وكل من:-

- الأفراد الذين يشترون المنتجات أو يستخدمونها للأغراض الشخصية أو المنزلية، أو
- الشركات الصغيرة.

لا تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية إلى إستخدامها فى أغراض منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية. ولا تُطبق لفض أنواع أخرى من النزاعات مثل النزاعات التي تنشأ بين الموظفين، كما لا تهدف في تطبيقها إلى تغيير أي حقوق أو إلتزامات بموجب متطلبات قانونية وتنظيمية مطبقة.

لا تُطبق هذه المواصفة القياسية الدولية على الشكاوى المعالجة داخل إطار المنشأة.

٢- المراجع التكميلية

تعتبر الوثائق المرجعية التالية اساسية لتطبيق هذه الوثيقة . بالنسبة للمراجع المؤرخة يلزم تطبيق النسخ المجازة اما بالنسبة للمراجع عير المؤرخة فإنه يلزم تطبيق آخر إصدار من الوثيقة المرجعية (متضمنا اى تعديلات)

المواصفة القياسية الأيزو 9000 : 2005 نظم إدارة الجودة- أساسيات ومفردات

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه المواصفة القياسية تطبق المصطلحات والتعاريف الواردة فى المواصفة القياسية الدولية "أيزو 9000 : 2005" وما يلي من مصطلحات وتعاريف:-

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4d8b0ee1-0e38-4b7-dee1e/iso-

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

١/٣ جمعية/اتحاد

منشأة (٨/٣) مكونة من منشآت أو أفراد أعضاء بها.

٢/٣ متظلم (مقدم الشكوى)

شخص، أو **منشأة** (٨/٣) أو ممثلين عنهم يتقدم بشكوى ما.(٣/٣)

ملحوظة١:- في هذه المواصفة القياسية الدولية، فإن الزبائن الذين يتقدمون بشكواهم أولاً إلى مقدمي عملية **فض** المنازعات يعدوا بمثابة "متظلمون".

ملحوظة ٢:- يوضح هذا التعريف، ذلك التعريف الوارد في المواصفة القياسية الدولية "أيزو 10002"، حيث يمكن أن يكون الممثل ممثلاً عن شخص أو منشأة.

٣/٣ الشكوى

التعبير عن عدم الرضا **لمنشأة** ما (٨/٣) ؛ فيما يتعلق بمنتجاتها أو من عملية التعامل مع الشكاوى نفسها، حيث يكون رد الفعل أو الحل ظاهريا أو ضمنيا متوقع.

(المواصفة القياسية الدولية أيزو 10002 : 2004، البند(.٢/٣)

ملحوظة:- يمكن التقدم بالشكاوى التي لها علاقة بعملية فض **المنازعات (٦/٣)**.

iTeh STANDARD PREVIEW

٤/٣ الزبون

(standards.iteh.ai)

منشأة ما (٨/٣) أو فرد ما يشتري المنتج.

مثال:- مستهلك، أو زبون، أو مستخدم نهائي، أو بائع تجزئة، أو مستفيد، أو مشتري

ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7a6e6b1c-313f-431c-9f27-c4bc8b0dcc1e/iso-10003-2007

ملحوظة١ يمكن أن يكون الزبون من داخل المنشأة أو خارجها.

ملحوظة ٢ لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية، يشمل مصطلح" الزبون" الزبائن المحتملين.

ملحوظة٣ مأخوذة من المواصفة القياسية الدولية ايزو 9000 : 2005، البند ٥/٣/٣.

٥/٣ إرضاء الزبون

إدراك **الزبون** (٤/٣) لأي مدى تحققت متطلباته.

ملحوظة ١: إن **شكاوى** الزبائن (٣/٣) هي مؤشر عام لانخفاض درجة إرضاء الزبائن ولكن غيابها ليس بالضرورة دلالة على ارتفاع درجة إرضائه.

ملحوظة ٢: حتى في حالة تلبية متطلبات الزبون والإتفاق بشأنها، فهذا لا يؤكد بالضرورة على ارتفاع درجة إرضائه.

(المواصفة القياسية الدولية أيزو 9000 : 2005، البند ٤/١/٣)

٦/٣ منازعة

(فض المنازعة) عدم اتفاق نشأ عن **شكوى** ما (٣/٣) تم تقديمها **لمقدمي** عملية فض المنازعات.

ملحوظة : تيح بعض **المنشآت** (٨/٣) **لزبائنها** (٤/٣) التعبير مبدئيا عن عدم رضائهم إلى المقدم. في هذا الموقف، فإن التعبير عن عدم الرضا يصبح شكوى عندما ترسل إلى المنشأة للإفادة والرد، وفي حالة عدم استجابة المنشأة إلى

© ISO 2007 - جميع الحقوق محفوظة

الشكوى والقيام بحلها يصبح الأمر بمثابة منازعة وذلك بدون تدخل القائم بفض المنازعة. ولذلك تفضل العديد من المنشآت أن يقوموا زبائنهم بالتعبير أولا للمنشأة عن عدم رضائهم قبل اللجوء إلى عملية فض المنازعة خارج نطاق المنشأة.

٧/٣ القائم بحل النزاعات

فرد يعينه **مقدم** خدمة حل النزاعات (٩/٣) لمساعدة الأطراف في حل **المنازعة**.(٦/٣)

ملحوظة: يمكن أن يكون القائمين بفض النزاعات موظفين أو متطوعين أو أفراد متعاقد معهم.

٨/٣ المنشأة

مجموعة من الأشخاص والمرافق مع ترتيب المسؤوليات والسلطات والعلاقات.

مثال: شركة، أو نقابة، أو مشروع تجاري، أو مشروع ،أو معهد، أو مؤسسة خيرية أو تاجر واحد، أو **اتحاد** (١/٣) أو أجزاء أو خليطاً مما سبق.

ملحوظة١: تختص هذه المواصفة القياسية الدولية بأنواع مختلفة من المنشآت، كل منهم لهما أدوار مختلفة كل الاختلاف في عملية **فض المنازعات** (٦/٣)، حيث يتضمنوا منشآت لديها **شكاوى** لم تحل (٣/٣)، ومقدمي فض **المنازعات** (٩/٣)، **وإتحادات** (١/٣) تقدم عمليات فض المنازعات أو ترعاها. بمعنى آخر، يُستخدم مصطلح " المنشأة" بمفرده، في هذه المواصفة القياسية الدولية، ليكون معناه الجهة التي صدر فى شأنها شكوى لم تُحل، وهي آجلا أم عاجلا ستكون أحد أطراف المنازعة.بينما يستخدم المصطلحان" مقدم" و"وإتحاد" لوصف الأنواع الأخرى من **المنشآت**.

iTeh STANDARD PREVIEW

ملحوظة ٢ : هذا المصطلح مُتبنى من المواصفة القياسية الأيزو 9000 : 2005 – البند ١/٣/٣.

(standards.iteh.ai)

٩/٣ جهة التحكيم

شخص أو منشأة (٨/٣) لفض المنازعات يعمل ويشغل عملية فض النزاعات خارج نطاق المنشآت.

ISO 10003:2007
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb0ccc0a-2a6f-4d1e-b377-c5e1b9cee1e/iso-10003-2007

ملحوظة١: يكون المحكم بصفة عامة جهة قانونية، بعيدا عن المنشأة والمتظلم (٢/٣). وبهذه الطريقة، تتحقق سمات الاستقلالية والعدالة (أنظر البند ٥/٤). وفي بعض المواقف، تُنشأ وحدة مستقلة داخل المنشأة لمعالجة الشكاوى(٣/٣) التي لم تُحل. ولكن لا تستهدف هذه المواصفة القياسية الدولية هذا الموقف المشار إليه بينما يمكن الاستفادة منه.

ملحوظة ٢: يتعاقد مقدم فض المنازعات مع طرفي النزاع بأن يساعد على فض النزاع بينهما وأن يكون مسؤولا عن أداء هذه العملية. يوفر المحكم من يجلوا النزاع، كما يستخدم فريق دعم وفريق تنفيذي وآخرون لتوفير الموارد المالية، الدعم المكتبى، المساعدة في جدولة الأعمال، التدريبات اللازمة، قاعات الاجتماعات، الأعمال الإشرافية، ووظائف مشابهة.

ملحوظة ٣: يمكن أن يأخذ المحكمين أشكالا مختلفة ومنها الجهات التى لا تهدف إلى الربح والجهات التي تهدف إلى الربح والجهات العامة، ويمكن للإتحادات (١/٣) أن تقوم بدور المحكم.

٤ـ المبادئ الإرشادية

١/٤ عام

يعتمد أساس فض النزاعات بكفاءة وفاعلية على الإلتزام بالمبادئ الإرشادية الواردة في كل من البند ٢/٤ والبند ١/٢/٤.

٢/٤ الموافقة على المشاركة

ينبغى أن تكون مشاركة المتظلمين في عملية فض النزاعات التي تقدمها أحد المنشأت في شكل تطوعي، حيث ينبغى أن تكون الموافقة على المشاركة قائمة على الدراية والفهم الكامل للعملية والنتائج الممكنة. وفي حالة أن

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2007

الزبون يقوم بشراء أو إستخدام منتجات لأغراض شخصية أو منزلية، فإنه ليس من الشروط اللازمة لتلقيهم أن يكون هناك موافقة على المشاركة. (انظر الملحق ج).

ملحوظة ١: يمكن أن تكون الموافقة على المشاركة في عملية فض النزاعات شرطاً مطلوباً في العقود التجارية بين الشركات والأخرى.

ملحوظة ٢: يمكن أن تخضع الموافقة على المشاركة إلى متطلبات تشريعية وتنظيمية مختلفة في أنحاء مختلفة من العالم.

٣/٤ إمكانية الوصول

ينبغى أن تكون عملية فض النزاعات سهل إيجادها واستخدامها. (أنظر الملحق د)

٤/٤ الملائمة

ينبغى أن يكون نوع الطريقة المستخدمة في فض النزاعات بين أطراف النزاع (أنظر الملحق أ) والحلول الممكنة المتاحة للمتظلم ملائمة لطبيعة النزاع. (أنظر الملحق هـ)

٥/٤ العدالة

ينبغى أن تشترك المنشأة مصدر النزاع في فض النزاعات بنية حل النزاع بصورة عادلة وصادقة مع المشتكي، وينبغى على المنشأة أن تختار المحكم بحيث تتسم الحيادية والموضوعية في كل من العاملين والقائمين على فض المنازعات الذين يعملون في منظومة فض النزاعات، وبالتالي تكون العمليات والتوصيات والقرارات الصادرة عن تلك العملية عادلة لكلا الطرفين تتسم بالاستقلالية. (انظر الملحق و)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

٦/٤ الكفاءة

ينبغى أن يمتلك العاملون بالمنشأة والمحكمين والقائمون على حلها بالسمات الشخصية، والمهارات، والتدريب والخبرات اللازمة لتنفيذ المسؤوليات المطلوبة منهم بطريقة مرضية. (انظر الملحق ز)

https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fc-a4t3a11eo-g9/
10003-2007

٧/٤ الالتزام بالمواعيد

ينبغى تسليم عملية فض النزاع بأسرع ما يمكن، مبينا طبيعة النزاع والعملية المستخدمة (انظر الملحق ح).

٨/٤ السرية

ينبغى أن تبقى المعلومات المحددة للهوية في سرية وحماية، إلا إذا طلب القضاء الكشف عنها أو إذا وافق الشخص المعني على الكشف عنها. وأيضا نجد بشكل مماثل، أنه ينبغى أن تظل الأسرار التجارية سرية خاصة ومحمية، إلا إذا طلب القضاء الإفصاح عنها أو إذا وافق الطرف الذي لديه سرية تجارية على الإقصاح عنها.

ملحوظة ١ تعتبر المعلومات المحددة للهوية هي تلك التي عند اقترانها بالفرد يمكن استخدامها لتحديد هويته/ هويتها ويمكن استرجاعها باسم الشخص أو عنوانه أو بريده الإلكتروني أو رقم تليفونه أو ما شابه من مُعرَّف للهوية محدد. يختلف المعنى الدقيق للمصطلح من مكان إلى آخر.

ملحوظة ٢ يمكن تطبيق هذا المبدأ خلال أحد السياسات التي تحكم استخدام والكشف عن المعلومات التي تم الحصول عليها أثناء النزاع، والتي توجه إخطارا بهذه السياسة لطرفي النزاع.

ملحوظة ٣ من أجل تشجيع المشاركة التطوعية للمنشآت في فض النزاعات، فإنه أحيانا من الضروري أن يتم حماية هوية المنشأة إلا إذا طلب القضاء الإفصاح عنها.

جميع الحقوق محفوظة - ISO 2007 ©