المواصفة القياسية الدولية أيـــزو ١٠٠٠٨

الترجمة الرسمية
Official translation
Traductionofficielle

الإصدار الأول
٢٠١٣-٠٦-٠١

إدارة الجودة - رضا الزبائن– المبادئ التوجيهية لمعاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (E)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Management de la qualité — Satisfaction client — Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (F)

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013

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

الرقم المرجعى
*ISO **10008/2013 (A)***
الترجمة الرسمية

©ISO 2013

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 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4ea0b8ed-0d4b-4a85-e9d97e6228ab/iso-10008-2013

وثيقة حماية حقوق الطبع والنشر
أيزو ٢٠١٣ ©

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 ٢٠١٨
تم النشر في سويسرا

المحتويات

تمهيد iv
مقدمة v
١ المجال ١
٢ المراجع التكميلية ١
٣ المصطلحات و التعاريف ١
٤ المبادئ الإرشادية ٢
١/٤ عام ٢
٢/٤ الإلتزام ٢
٣/٤ القدرة ٢
٤/٤ الكفاءة ٢
٥/٤ الملاءمة ٣
٦/٤ الدقة ٣
٧/٤ الشفافية ٣
٨/٤ إمكانية الوصول ٣
٩/٤ الاستجابة ٣
١٠/٤ القبول ٣
١١/٤ النزاهة ٣
١٢/٤ المُساءلة ٣
١٣/٤ الشرعية ٣
١٤/٤ الخصوصية ٣
١٥/٤ الأمن ٤
١٦/٤ التكاملية ٤
١٧/٤ التحسين ٤
٥ نظام B2C ECT ٤
١/٥ إطار عام ٤
٢/٥ الاهداف ٤
٣/٥ العمليات ٥
٤/٥ الموارد ٧
٥/٥ الاتصال ٨
٦ عملية المرحلة الواحدة ٨
١/٦ مرحلة ما قبل المعاملة ٨
٢/٦ مرحلة المعاملة ١١
٣/٦ مرحلة مابعد المعاملة ١٤
٧ العمليات متعددة المراحل ١٥
١/٧ تفاعل المستهلك ١٥
٢/٧ إدارة بيانات المستهلك ١٧
٨ المحافظة والتحسين ١٨
١/٨ جمع المعلومات ١٨
٢/٨ تقييم أداء نظام B2C ECT ١٨
٣/٨ الرضا عن نظام B2C ECT ١٨
٤/٨ مراجعة نظام B2C ECT ١٨
٥/٨ التحسين المستمر ١٩
ملحق أ (ارشادي)- رضا الزبائن واحتياجات المستهلك في سياق اطار نظام B2C ECT ٢٠
ملحق ب (ارشادي) - المراجع التكميلية ٢٢
ملحق ج (معياري) – ارشادات بشأن توفير المعلومات ٢٤
ملحق د (ارشادي) – ارشادات بشأن قواعد المنشأة B2C ECT ٢٧
المصادر ٢٩

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4034244a-8c66-44f5-8c8a-5d97e2228ab/iso-10008-2013

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2013

تمهيد

إن منظمة الآيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي اتحاد عالمي لأجهزة التقييس الوطنية (الهيئات الأعضاء في الآيزو)، عادةً ما تعد المواصفات القياسية الدولية من خلال اللجان الفنية في منظمة الآيزو. وكل هيئة عضو تهتم بأحد الموضوعات - التي وضعتها اللجنة الفنية - لها الحق أن تكون ممثلة في هذه اللجنة. وتُشارك أيضاً المنظمات الدولية والحكومية وغير الحكومية التي تتواصل مع منظمة الآيزو في العمل. كما تتعاون الآيزو بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية (IEC) بشأن جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

يوجد بالجزء الأول من توجيه المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الدولية الكهروتقنية وصف للإجراءات المستخدمة في إعداد هذه الوثيقة وتلك الإجراءات التي تهدف إلى المزيد من الحفاظ عليها. وعلى وجه الخصوص، فإنه ينبغي الإشارة إلى معايير الاعتماد المختلفة اللازمة لمختلف أنواع وثائق الآيزو. صيغت هذه الوثيقة وفقاً للقواعد التحريرية الخاصة بالجزء الثاني من توجيهات المنظمة الدولية للتقييس/اللجنة الدولية الكهروتقنية (انظر www.iso.org/directives).

وينبغي الانتباه إلى الاحتمال بأن بعض عناصر هذه الوثيقة قد تخضع لحقوق براءات الاختراع. لا تتحمل الآيزو المسؤولية عن تعريف أي من تلك الحقوق الخاصة ببراءة الاختراع أو جميعها. توجد التفاصيل الخاصة بأية حقوق لبراءة الاختراع يتم تحديدها خلال إعداد الوثيقة في المقدمة و/أو قائمة تنويهات براءات الاختراع المستلمة الخاصة بالآيزو (انظر www.iso.org/patents).

iTeh STANDARD PREVIEW

إن أي اسم تجاري مستخدم في هذه الوثيقة يعتبر من المعلومات المقدمة تيسيراً للأمر على المستعملين، وهو لا يشكل أية مصادقة.

(standards.iteh.ai)

اللجنة المسؤولة عن هذه الوثيقة هي اللجنة الفنية رقم ١٧٦ التابعة للمنظمة الدولية للتقييس، إدارة الجودة وضمان الجودة، اللجنة الفرعية رقم ٣، لدعم التقنيات

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013

مقدمة

١/٠ عام

توفر هذه المواصفة القياسية الدولية دليلاً ارشادياً حول تخطيط وتصميم وتطوير وتطبيق وتحسين والحفاظ على نظام فعَّال وكفء بشأن حركة التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك.

نظام معاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك (B2C ECT) الفعال والكفء يمكنه مساعدة المستهلكين والمنشآت في معالجة جميع جوانب المعاملات.

توفر هذه المواصفة القياسية الدولية الايزو توجيهاً بشأن الكيفية التي يمكن للمنشآت أن تطبق نظام(B2C ECT) كالتالي:

أ) توفير الاساس للمستهلكين لتوفير الثقة في نظام (B2C ECT)
ب) تعزيز قدرة المنشأة لإرضاء المستهلكين
ج) المساعدة في الحد من الشكاوى والمنازعات

ويشمل نظام (B2C ECT) تفاعلات الإنترنت بين الجهات المقدمة لخدمة التجارة الالكترونية والمستهلك، عند الوصول إليها من قبل المستهلك من خلال أي من أجهزة الاتصال السلكية أو اللاسلكية (مثل الحاسوب الشخصي، والأجهزة اللوحية الإلكترونية، والمساعدون الرقميون الشخصيون والهواتف المحمولة المتصلة بالإنترنت). ولأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية أيضا يمكن لنظام (B2C ECT) أن يتضمن شبكات اتصالات أخرى قائمه على البيانات (مثل الرسائل النصية القصيرة) الواجهات البينية المختلفة ، بما في ذلك مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الانترنت والبريد الكتروني.

والقصد من هذا التوجيه في هذه المواصفة القياسية الدولية هو التطبيق على الحالات التي تسهل فيها الأساليب الكترونيه جزءا كبيرا من نظام (B2C ECT)، بما في ذلك على الاقل مرحله واحده من مراحل المعاملة (انظر البند٥/٣) (مثل عمليات الدفع ، وتأكيد المستهلك على الاتفاق ، أو تسليم المنتج).

يمكن أن يكون هذا التوجيه مفيداً في تلك الحالات التي لا يتضمنها نظام (B2C ECT) ولكن هناك بعض التفاعلات عبر الانترنت بين مقدم الخدمة والمستهلك، مثل أن تعلن المنشأة عن منتجاتها عبر الانترنت ولكنها لا توفر خدمة البيع عن بُعد.

في الحالات التي لا يشتمل فيها البيع عن بُعد مكوناً على الانترنت مثل الطلب من خلال البريد الإلكتروني فانه لا يخضع لهذه المواصفة القياسية الدولية، ولكن ربما بعض التوجيهات المقدمة هنا تكون ذات صلة.

لا يقصد تطبيق هذه الارشادات المقدمة في هذه المواصفة القياسية الدولية على المعاملات المقدمة عبر الانترنت والتي يتم إنجازها بين الافراد (مستهلك إلى مستهلك). غير أن هذه الارشادات المتعلقة بهذه المواصفة القياسية الدولية يمكن أن تكون ذات صلة بمنظمات الطرف الثالث والتي تقدم خدماتها عن بعد(عبر الانترنت) لتسهيل استهلاك معاملات المستهلكين (مثل المواقع الالكترونية للمزادات).

٢ /٠ العلاقة مع ISO 9001 وISO 9004

تتوافق هذه المواصفة القياسية مع ISO 9001 وISO 9004 وتدعم نفس أهداف هاتين المواصفتين القياسيتين الدوليتين من خلال تطبيق نظام B2C ECT كفء وفعُال.

تحددISO 9001 المتطلباتالخاصة بنظام إدارة الجودة والتي يمكن استخدامها لغرض التطبيق الداخلي من قبل المنشأة أو لغرض الحصول على شهادة أو لأغراض تعاقدية. نظام B2C ECTوالمطبق طبقاً للمواصفة الدولية ISO 10008 يمكن أن يكون عنصراً من عناصر نظام إدارة الجودة. ISO 9004 تقدم ارشادات إدارة الجودة للنجاح المستمر للمنشآت. هذه المواصفة القياسية الدولية ISO 10008 يمكن ان تدعم النجاح المستمر في سياق نظام B2C ECT.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f3f0bce8-866c-4f4-8da-a17e62ed1ebb/iso-10008-2013

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2013

٣/٠ العلاقة معISO 10001وISO 10002 وISO 10003 وISO 10004 :

صُممت هذه المواصفة القياسية الدولية لتتوافق مع المواصفات الدولية ISO 10001وISO 10002 و ISO 10003 وISO 10004. هذه المواصفات الخمس يمكن استخدامها اما بشكل مستقل او بشكل مقترن ببعضها البعض. عندما يتم استخدامهم معاً فإن هذه المواصفات القياسية الدولية تمثل جزءاً واسعاً في اطار متكامل يهدف لتعزيز رضا الزبائن في كلا السياقين الخاضع لنظام B2C وغير الخاضع له على حد سواء.

يمكن للمنشأة استخدام الارشادات التي تضمنتها المواصفة القياسية الدولية ISO 10001 لتخطيط وتصميم وانشاء وتطبيق وتحسين نظام قواعد الـ B2C ECTوالمحافظة عليه كجزء من نظام الـ B2C ECT. التعامل مع الشكاوى وفض النزاعات وعمليات قياس رضا الزبائن المذكورة في المواصفات ISO 10002وISO 10003 وISO 10004 على التوالي يمكن أن تمثل اجزاء هاماً في نظام B2C ECT.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013

إدارة الجودة - رضا الزبائن– المبادئ التوجيهية لمعاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك

١- المجال

توفر هذه المواصفة القياسية الدولية التوجيهات الارشادية لتخطيط وتصميم وإنشاء وتطبيق وتحسين نظام (B2C ECT) كفء وفعُال ومحافظ عليه خاص بمعاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك داخل المنشأة.
وهي تنطبق على أي منشأة تقوم أو تخطط للقيام بعمل معاملات تجارة الكترونية بينها وبين المستهلك بعض النظر عن حجم ونوع ونشاط هذه المنشأة.
لا يقصد من هذه المواصفة القياسية الدولية أن تشكل جزءً من تعاقد المستهلك او تغير أياً من الحقوق أو الالتزامات التي تنص عليها الشروط القانونية والتنظيمية الواجبة التطبيق.
تهدف هذه المواصفة القياسية الدولية إلى تمكين المنشآت من إنشاء نظام عادل وكفء وفعال وشفاف وآمن للمعاملات التجارية الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك (B2C ECT) لتعزيز ثقة المستهلك في هذا النظام وزيادة معدل رضا المستهلكين. حيث استهدف هذا النظام المستهلكين كجزء من الزبائن.
يمكن لهذه التوجيهات الارشادية التي تتضمنها هذه المواصفة القياسية الدولية أن تكمل نظام ادارة الجودة الذى وضعته المنشأة.

٢- المراجع التكميلية

المستندات المرجعية التالية لا غني عنها لتطبيق هذه الوثيقة. بالنسبة للمراجع المؤرخة، فإن الطبعة المشار إليها فقط هي المستخدمة. وبالنسبة للمراجع غير المؤرخة، يتم استخدام الطبعة الأخيرة من المستندات ذات المرجعية متضمنة أية تعديلات.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

المواصفة القياسية الدولية ISO 9000– نظام ادارة الجودة – أساسيات ومفردات.

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-4fb7-8da9-c9d97e0228a0/iso-10008-2013

٣- المصطلحات والتعاريف

لأغراض هذه المواصفة تطبق المصطلحات والتعاريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية ISO 9000بالإضافة إلى ما يلي :

١/٣ معاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT:

مجموعة من التفاعلات بين المنشأة (٢/٣) والمستهلك (٣/٣) لتوفير منتج (٣ /٤) عن بُعد من خلال الانترنت.

٢/٣ المنشأة:

شخص أو مجموعة من الاشخاص ممن لهم وظائف مع مسؤوليات وصلاحيات وعلاقات لازمة لتحقيق اهدافها

مثل (الشركة أو المؤسسة أو المنشأة أو المشاريع أو الجمعيات الخيرية أو التاجر الفرد أو جمعية أوجزء أو مجموعة من أي ما سبق)

٣/٣ المستهلك:

فرد من أفراد الجمهور العام المشترين او المستخدمين للمنتج (بند ٤/٣) لأغراض شخصية او عائلية أومنزلية.

ملحوظة (١) مدخل مصطلح : لأغراض هذه المواصفة القياسية الدولية مصطلح"المستهلك" يشمل المستهلكين المحتملين.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2013

[المصدر: دليل ISO 76:2008 البند ٣/٤ معدل–تم استبدال عبارة "السلع او الممتلكات او الخدمات بكلمة "منتجات" وحذفت الملحوظة]

٤/٣ المنتج:

ناتج العملية

ملحوظة (١) مدخل مصطلح: هناك أربعة انواع من المنتجات العامة، الخدمات (مثل النقل)، والبرمجيات (مثل برامج الحاسب والقاموس) والمعدات (مثل الجزء الميكانيكي للمحرك) والمواد المصنعة (مثل مواد التشحيم).
تشمل العديد من المنتجات عناصر تنتمي الى فئات المنتجات العامة المختلفة، وتتوقف تسمية المنتج النهائي بـ (خدمة او برامج او أجهزة أو مواد مصنعة)على العنصر الطاغي في هذا المنتج. فعلى سبيل المثال يتكون المنتج المعروض "السيارة" من معدات مثل "الاطارات" ومواد مصنعة مثل "الوقود والسوائل المبردة" وبرمجيات مثل "برمجيات التحكم في المحركات، ودليل السائق" وخدمات مثل " تفسيرات التشغيل التي قدمها البائع".

ملحوظة (٢) مدخل مصطلح: في هذه المواصفة القياسية الدولية يشير مصطلح "منتج" إلى تلك المنتجات المخصصة للاستعمال الشخصي أو العائلي أو المنزلي ولكنها لم تقتصر على ذلك فحسب بل يمكن أن تمتد لتشمل المنتجات الاستهلاكية وهذا يمكن أن يختلف عن مصطلح "المنتج" في مواصفات قياسية دولية اخرى.

٥/٣ قواعد معاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT:

وعد أو عدة وعود قطعتها المنشأة (٢/٣) على نفسها تجاه المستهلكين (٣/٣) والأحكام ذات الصلة الداعمة لمعاملاتها التجارية الالكترونية مع المستهلك **B2C ECT.**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

٦/٣ مقدمي المعاملات التجارية الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT:

شخص او منشأة (٢/٣) تقوم بتوريد عملية أو نشاط معاملات التجارة الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT والتي تكون خارج المنشأة التي تعمل بنظام المعاملات التجارية الالكترونية B2C ECT.

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/415424ea-dc66-4415-8da5-e9d97e6228a6/iso-10008-2013

٤- المبادئ الإرشادية:

١/٤ عام:
التخطيط والتصميم والانشاء والتطبيق والتحسين الكفء والفعال لنظام المعاملات التجارية الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT والحفاظ عليه يستند على الالتزام بالمبادئ التوجيهية التي تركز على المستهلك في البنود من ٢/٤ الى ٤/ ١٧. يمكن لهذه المبادئ التوجيهية أن تساعد في تعزيز حماية المستهلك من خلال نظام B2C ECT.

ملحوظة الملحق (أ) يقدم المزيد من التوجيه بشأن رضا الزبائن واحتياجات المستهلكين في سياق نظام B2C ECT.

٢/٤ الالتزام
ينبغي على أي منظمة أن تلتزم التزاما نشطاً باعتماد ودمج ونشر نظام المعاملات التجارية الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT بما في ذلك الوفاء بالوعود التي تقدمها للمستهلكين ضمن نظام قواعد المعاملات التجارية الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلكB2C ECT.

٣/٤ القدرة
ينبغي توفير الموارد اللازمة لإدارة المنشأة لنظام المعاملات التجارية الالكترونية بين مقدم الخدمة والمستهلك B2C ECT بما في ذلك تخطيطه وتصميمه وتطويره وتطبيقه والمحافظة عليه وتحسينه.

٤/٤ الكفاءة
ينبغي لموظفي المنشأة ومقدمي المعاملات التجارية B2C ECT أن يتمتعوا بالسمات والمعرفة والمهارات والتدريب والخبرة اللازمة للاضطلاع بمسؤولياتهم بطريقة ملائمة للمستهلكين.

© ISO 2013 - جميع الحقوق محفوظة

٥/٤ الملاءمة

ينبغي على المنشأة أن تكفل ملاءمة نظام المعاملات التجارية B2C ECT لنوع المعاملات المعنية بالمنشأة مع مراعاة بعض العوامل الاخرى مثل خصائص المستهلك ونوع المنتج وطبيعة الشكوى حسب ما تقتضيه الحاجة.

٦/٤ الدقة

ينبغي أن تضمن المنشأة أن النظام الخاص بها والمعلومات المتعلقة به كافيه وحديثة ودقيقة وغير مضللة ويمكن التحقق منها وفقاً لجميع الاحكام القانونية الواجبة التحقيق والمتطلبات القانونية.

٧/٤ الشفافية

ينبغي الإفصاح عن المعلومات الكافية المتعلقة بنظام المعاملات التجارية B2C ECT للمستهلكين والعاملين والأطراف المعنية الأخرى، كما ينبغي أن تكون هذه المعلومات مرئية بوضوح.

٨/٤ إمكانية الوصول

ينبغي ان يكون نظام المعاملات التجارية B2C ECT الخاص بالمنشأة والمعلومات ذات الصلة، سهل الوصول إليها وفهمها واستخدامها.

ملحوظة: يوفر دليل الأيزو ISO 76 المزيد من الارشادات بشأن إمكانية الوصول.

٩/٤ الاستجابة

ينبغي على المنشأة أن تستجيب لاحتياجات المستهلكين من خلال نظام المعاملات التجارية B2C ECT. كما ينبغي ان تقدم المنشأة الردود على أي استفسارات أو شكاوى بسرعة وكفاءة بالنظر إلى طبيعة الحاجة والعملية محل السؤال.

١٠/٤ القبول

ينبغي على المنشأة أن تتأكد من أنه كلما كان قبول المستهلك مطلوباً بنظام المعاملات التجارية B2C ECT فأن القبول يجب أن يقدم عمداً وبناءً على معلومات كاملة.

١١/٤ العدل

ينبغي ان تضع المنشأة وتنفذ نظام المعاملات التجارية B2C ECT يتسم بالعدالة بين جميع المستهلكين.

١٢/٤ المسائلة

ينبغي على المنشأة أن تنشئ وتحافظ على الاجراءات والقرارات المتعلقة بنظام المعاملات التجارية B2C ECT الخاص بها والابلاغ عنها بما في ذلك ما يتعلق بمقدمي النظام بالمنشأة.

١٣/٤ الشرعية

ينبغي على المنشأة أن تقوم على نحو استباقي برصد البيئة التشريعية ذات الصلة وتشغيل نظام المعاملات التجارية B2C ECT الخاص بها وفقاً لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية واجبة التنفيذ.

١٤/٤ الخصوصية

ينبغي الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية المتعلقة بالمستهلكين والتي تم تجميعها بواسطة المنشأة من خلال تطبيق نظام المعاملات التجارية B2C ECTالخاص بها،كما يتم حمايتها والتعامل معها وفقاً لجميع الشروط القانونية والتنظيمية واجبة التنفيذ. ويشمل ذلك أن يقتصر استخدام المعلومات الشخصية على الأغراض التي تم الحصول من أجلها على موافقة صريحة من المستهلك. كما يشمل ذلك أيضاً الحد من الإفصاح عن المعلومات الشخصية إلا الحالات التي تتطلبها المقتضيات القانونية والتنظيمية واجبة التطبيق أو تلك الحالات التي يتم فيها الحصول على موافقة صريحة من المستهلك.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2013

١٥/٤ الأمن

ينبغي على المنشأة أن تحافظ على سرية وسلامة بيانات المستهلكين الواردة في نظام المعاملات التجارية B2C ECT الخاص بالمنشأة عن طريق ضمانات أمنية مناسبة لحساسية المعلومات وان تطبق أفضل الممارسات المقبولة عموماً للحماية من الوصول غير المصرح به.

١٦/٤ التكاملية:

ينبغي على المنشأة أن تدمج النظام الخاص بالمعاملات التجارية الالكترونية بينها وبين المستهلك مع نظام الادارة الخاص بالمنشأة وأنظمة الادارة الأخرى كلما أمكن.كما ينبغي أن يشمل ذلك نظام المعاملات التجارية عبر الانترنت B2C ECT وكذلك المعاملات التجارية التقليدية سواء التفاعلات وجهاً لوجهأو تعاملات أسواق البيع عن بعد حيثما انطبق ذلك بطريقة متسقة ومفهومة لجميع المستهلكين.

١٧/٤ التحسين

ينبغي أن يكون الهدف الدائم للمنشأة هو زيادة كفاءة وفاعلية نظام التفاعلات التجارية B2C ECT.

٥- نظام المعاملات التجارية B2C ECT :

١/٥ الاطار العام :

ينبغي للمنشأة أن تضع وتطبق إطاراً عاماً لصنع القرار والعمل في تخطيط وتصميم وتطوير وتنفيذ وتحسين نظام المعاملات التجارية B2C ECT والحفاظ عليه ويشمل هذا الإطار تقييم الموارد وتوفيرها ونشرها اللازمة لدعم تنفيذ العمليات الرامية إلى تحقيق أهداف النظام ويشمل أيضا التزام الإدارة العليا، وإسناد المسؤوليات والسلطات المناسبة ، والتدريب ، وفقا للمبادئ التوجيهية الواردة في البند ٤

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ينبغي للمنشأة، عند تخطيط وتصميم وتطوير وتنفيذ والمحافظة على وتحسين نظام المعاملات التجارية B2C ECT الخاص بها، أن تجمع وتقيم المعلومات المتعلقة بما يلي:

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013

- احتياجات المستهلكين وتوقعاتهم؛
- القضايا المرتبطة بالمسائل المتعلقة بالخصوصية والأمن والاستجابة والدقة؛
- المتطلبات القانونية والتنظيمية المرتبطة بمعالجه هذه المسائل(انظر الملحق ب)
- كيف تنشأ هذه المسائل وأثارها المحتملة وكيفية معالجتها؛
- كيف تتعامل المنشآت الأخرى مع هذه المسائل.

ومن المهم ان تحصل المنشآت على المدخلات من الأطراف المعنية (مثل الزبائن ومقدمي الخدمات واتحادات الصناعات ومنظمات المستهلكين والوكالات الحكومية ذات الصلة والسلطات التنظيمية والموظفين والملاك) بشأن نظام المعاملات التجارية B2C ECT.

٢/٥ الأهداف

ينبغي على المنشأة أن تحدد الاهداف التي ترغب في تحقيقها من خلال نظام المعاملات التجارية B2C ECT
كما ينبغي أن تتسق هذه الاهداف مع الأهداف التنظيمية العامة للمنشأة حيث يمكن قياسها من خلال مؤشرات أداء مناسبة. ينبغي استعراض هذه الأهداف على فترات منتظمة وتحديثها حسب ما تقتضيه الحاجة. ينبغي للمنشأة أن تُعد مؤشرات للأداء الكمي والنوعي تهدف الى التقييم والمساعدة في فهم ما إذا كان النظام المطبق بالمنشأة ناجحاً في استيفاء اهدافه.

ملحوظة : مثال لمؤشرات الاداء المتعلقة بالنظام يتضمن :

© ISO 2013 - جميع الحقوق محفوظة

- عدد المبيعات النهائية الناجحة بالنسبة لزيارات الموقع الإلكتروني،
- عدد عمليات التسليم الناجحة بالنسبة للمجموع الكلي،
- عدد المستهلكين العائدين بالنسبة للمجموع الكلي،
- الخسائر والأضرار بالنسبة لمجموع التسليمات الكلي،
- عدد المنتجات/الخدمات/ الانشطة المنجزة في الوقت المحدد بالنسبة إلى المجموع الكلي،
- عدد حالات فشل النظام الداخلي للموقع/أو البوابة الالكترونية،
- الترتيب أو التصنيف من الدراسات الاستقصائية التي تقيس مدي رضا المستهلكين،
- الإحصاءات المتعلقة بالشكاوى وحلها،
- توقيت الاستجابات للآراء الواردة.

٣/٥ العمليات

١/٣/٥ عام

ينبغي على المنشأة أن تخطط وتصمم وتطور وتطبق وتحسن وتحافظ على:

أ) عمليات المرحلة الواحدة

ب) عمليات متعددة المراحل.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

عادةً ما يمر نظام المعاملات التجارية B2C ECT بثلاث مراحل مختلفة:

- مرحلة ما قبل المعاملة؛
- مرحلة المعاملة،
- مرحلة ما بعد المعاملة.

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da[illegible]8ab/iso-10008-2013

تطبق عملية المرحلة الواحدة على مرحلة واحدة فقط من المراحل الثلاثة الخاصة بنظام المعاملات التجارية B2C ECT. على سبيل المثال تكون عملية عرض الأسعار النهائية خاصة بمرحلة المعاملة.

وتطبق العمليات متعددة المراحل على جميع المراحل الثلاثة. حيث أن العلاقة بين العمليات ديناميكية ولا ينبغي النظر اليها بطريقة متسلسلة تماما. فعلى سبيل المثال يمكن للمنشأة أن تُعد عملية متعددة المراحل مثل وضع قواعد نظام المعاملات التجارية B2C ECT، قبل إعداد عمليات مرحلة ما قبل المعاملة وعمليات مرحلة المعاملة ومرحلة ما بعد المعاملة.

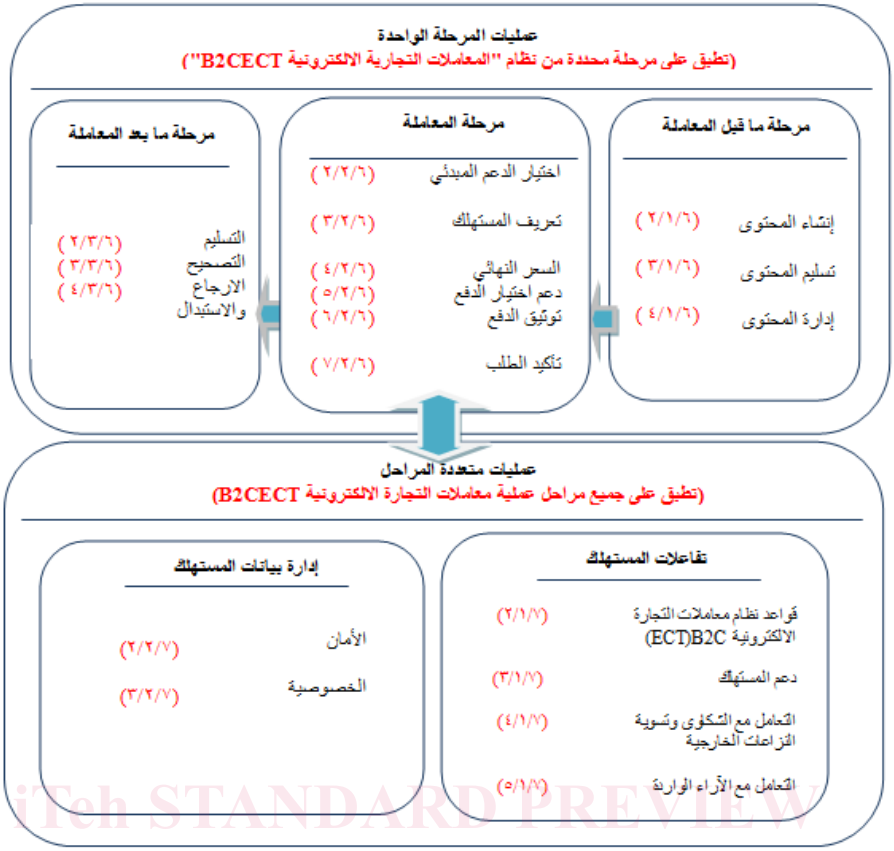
يبين الشكل (١) هذه العمليات والأنشطة ذات الصلة

ويعد تخطيط وتصميم وتطوير كل من هذه العمليات جزءا لا يتجزأ من تنفيذها بنجاح. وينبغي للمنشأة ان تختبر نظامها الخاص بالمعاملات التجارية B2C ECT قبل التنفيذ من أجل تحديد الحاجة إلى أي تعديلات.

ويقدم البند ٦ توجيه إرشادي عن تخطيط وتصميم وتطوير وتطبيق عمليات مرحلة ما قبل المعاملات ومرحلة المعاملات ومرحلة ما بعد المعاملات.

يقدم البند ٧ توجيه إرشادي عن تخطيط العمليات متعددة المراحل وتصميمها وتطويرها وتطبيقها. كما يرد في البند ٨ توجيه إرشادي عن تحسين والحفاظ على نظام المعاملات التجارية B2C ECT.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 2013



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

شكل ١ - عمليات نظام المعاملات التجارية الالكترونية B2C ECT

ISO 10008:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-4415-8da5-89d97e6228ab/iso-10008-2013

٢/٣/٥ مرحلة العمليات المنفردة

ينبغي على المنشأة أن تعرف الأنشطة البارزة والقضايا المرتبطة بمرحلة ما قبل المعاملة ومرحلة المعاملة ومرحلة ما بعد المعاملة.

في مرحلة ما قبل المعاملة، يبحث المستهلك عن المعلومات المتعلقة بالمنشأة ومنتجها ونظام **B2C ECT**.ينبغي على المنشأة أن تدعم هذه المرحلة من خلال إنشاء وتسليم وادارة المحتويات التي تلبي احتياجات المستهلك للمعلومات.

مرحلة المعاملة تتضمن طلب المنتج والاتفاق المتعلق بتسليم المنتجات وقبول بنود التعاقد وتحويل قيمة تبادل المنتج والاتفاق المتعلق بتسليم المنتج وطلب العون عند ظهور المشاكل.

في مرحلة ما بعد المعاملةتفي جميع الاطراف بالالتزامات التي قامت بها كجزء من المعاملة. تتضمن هذه المرحلة ذات الصلة بتسليم المنتج وخيارات تعديل الطلب الاصلي او الإرجاع والحفاظ على الاتصالات القائمة ذات الصلة.

ملحوظة: يشير" المحتوى" في هذه المواصفة القياسية الدولية إلى نص وصور وآليات ذات الصلة بالمعلومات المرتبطة بالمنشأة ومنتجاتها ونظام المعاملات التجارية B2C ECT.

٣/٣/٥ عمليات متعددة المراحل

في سياق نظام B2C ECT تنطبق مرحلة العمليات المتعددة على جميع مراحل نظام المعاملات التجارية B2C ECT الثلاثة، وتتكون من عمليات تفاعل المستهلك وعمليات ادارة بيانات المستهلك.

© ISO 2013 - جميع الحقوق محفوظة