



## معرفی استاندارد ISO 10001

### 01. عمومی

حفظ سطح بالایی از رضایت مشتری یک چالش مهم برای بسیاری از سازمان ها است. یکی از راه های مقابله با این چالش، ایجاد و استفاده از یک کد رفتار رضایت مشتری است. آیین نامه رفتار رضایت مشتری شامل وعده ها و مقررات مرتبط است که به موضوعاتی مانند تحویل محصول و خدمات، بازگرداندن محصول، رسیدگی به اطلاعات شخصی مشتریان، تبلیغات و مقررات مربوط به ویژگی ها یا عملکرد خاص محصول و خدمات می پردازد (مثال هایی در Annex A آورده شده است). آیین نامه رفتار رضایت مشتری می تواند بخشی از یک رویکرد موثر برای مدیریت شکایات باشد. این شامل:

- پیشگیری از شکایات، با استفاده از کد رفتاری مناسب برای رضایت مشتری؛
- رسیدگی به شکایات داخلی، برای مثال زمانی که اظهارات نارضایتی دریافت می شود.
- حل و فصل اختلافات خارجی، برای شرایطی که در آن شکایات نمی توانند به طور رضایت بخشی به صورت داخلی رسیدگی شوند.

این سند راهنمایی برای کمک به سازمان در تعیین اینکه مفاد کد رضایت مشتری مطابق با نیازها و انتظارات مشتری است و اینکه کد رضایت مشتری دقیق است و گمراه کننده نیست، کمک می کند. استفاده از آن می تواند:

- افزایش شیوه های تجارت منصفانه و اعتماد مشتری به سازمان؛
  - بهبود درک مشتری از آنچه باید از سازمان از نظر محصولات و خدمات و روابط با مشتریان انتظار داشته باشد، در نتیجه احتمال سوء تفاهم و شکایت کاهش می یابد.
  - به طور بالقوه نیاز به مقررات جدید حاکم بر رفتار سازمان نسبت به مشتریان خود را کاهش می دهد.
- رضایت افراد یا سازمان هایی که می توانند یا می توانند محصول یا خدماتی را از یک سازمان دولتی یا خصوصی دریافت کنند، محور این سند است.

### 02. ارتباط با ایزو 9001 و ایزو 9004

این سند با استاندارد ایزو 9001 و ISO 9004 سازگار است و از اهداف این دو استاندارد از طریق استفاده مؤثر و کارآمد از فرآیندی برای توسعه و پیاده سازی کد رفتاری مرتبط با رضایت مشتری پشتیبانی می کند. این سند همچنین می تواند مستقل از ISO و ISO 9004 استفاده شود.



ISO 9001 الزامات یک سیستم مدیریت کیفیت را مشخص می کند. کد رفتار رضایت مشتری که مطابق با این سند ( ISO 10001) پیاده سازی شده است، می تواند به عنوان عنصری از سیستم مدیریت کیفیت استفاده شود.

ISO 9004 راهنمایی برای دستیابی به موفقیت پایدار یک سازمان را ارائه می دهد. استفاده از این سند (ISO 10001) می تواند عملکرد را در مورد آیین نامه های رفتاری افزایش دهد و همچنین رضایت مشتریان و سایر طرف های ذینفع مرتبط را برای تسهیل دستیابی به موفقیت پایدار افزایش دهد. همچنین می تواند بهبود مستمر کیفیت محصولات، خدمات و فرآیندها را بر اساس بازخورد مشتریان و سایر اشخاص ذینفع مرتبط تسهیل کند.

### 3. ارتباط با ISO 10002، ISO 10003 و ISO 10004

این سند با ISO 10002، ISO 10003 و ISO 10004 سازگار است. این چهار سند را می توان به صورت مستقل یا همراه با یکدیگر استفاده کرد. هنگامی که این سند، ISO 10002، ISO 10003 و ISO 10004 با هم استفاده می شود، می تواند بخشی از یک چارچوب گسترده تر و یکپارچه برای افزایش رضایت مشتری از طریق کدهای رفتاری، رسیدگی به شکایات، حل اختلاف و نظارت و اندازه گیری رضایت مشتری باشد (به Annex B مراجعه کنید).

ISO 10002 حاوی راهنمایی در مورد رسیدگی داخلی به شکایات مربوط به محصول و خدمات است. با تحقق وعده های داده شده در آیین نامه رفتار رضایت مشتری، سازمان ها احتمال بروز مشکلات را کاهش می دهند، زیرا پتانسیل کمتری برای سردرگمی در مورد انتظارات مشتری در مورد سازمان و محصولات و خدمات آن وجود دارد.

ISO 10003 حاوی راهنمایی در مورد حل و فصل اختلافات مربوط به شکایات مربوط به محصول و خدمات است که نمی تواند به طور رضایت بخشی در داخل حل و فصل شود. در صورت بروز اختلاف، وجود یک آیین نامه رفتار رضایت مشتری می تواند به طرفین در درک انتظارات مشتری و تلاش های سازمان برای برآورده کردن این انتظارات کمک کند.

ISO 10004 حاوی راهنمایی در مورد ایجاد فرآیندهای موثر برای نظارت و اندازه گیری رضایت مشتری است. تمرکز آن بر مشتریان خارج از سازمان است. دستورالعمل های ارائه شده در ISO 10004 می تواند از ایجاد و اجرای کدهای رفتار رضایت مشتری پشتیبانی کند.

به عنوان مثال، فرآیندهای توصیف شده در ISO 10004 می تواند به سازمان کمک کند تا رضایت مشتری را از کدها نظارت و اندازه گیری کند (به 8.3 مراجعه کنید). به همین ترتیب، آیین نامه های رفتار رضایت مشتری می تواند به سازمان در تعریف و اجرای فرآیندهای نظارت و سنجش رضایت مشتری کمک کند. به عنوان مثال، یک سازمان می تواند یک کد رفتاری با توجه به



محرمانه بودن اطلاعات مشتری در نظارت و اندازه گیری رضایت مشتری ایجاد کند (به ISO 10004:2018، 7.3.4 مراجعه کنید).

مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها

## 1. محدوده

این استاندارد بین المللی راهنمایی در مورد فرآیند رسیدگی به شکایات مربوط به محصولات در یک سازمان، از جمله برنامه ریزی، طراحی، بهره برداری، نگهداری و بهبود ارائه می دهد. فرآیند رسیدگی به شکایات توصیف شده برای استفاده به عنوان یکی از فرآیندهای یک سیستم مدیریت کیفیت کلی مناسب است.

ISO 10001 برای اختلافات ارجاع شده برای حل و فصل خارج از سازمان یا برای اختلافات مربوط به استخدام قابل اجرا نیست. همچنین برای استفاده توسط سازمان ها در هر اندازه و در همه بخش ها در نظر گرفته شده است. ضمیمه A به طور خاص برای مشاغل کوچک راهنمایی ارائه می دهد.

این استاندارد بین المللی به جنبه های زیر رسیدگی به شکایات می پردازد:

- افزایش رضایت مشتری با ایجاد محیطی متمرکز بر مشتری که برای بازخورد (از جمله شکایات) باز باشد، حل و فصل هر گونه شکایت دریافتی، و افزایش توانایی سازمان برای بهبود محصول و خدمات مشتری؛
- مشارکت و تعهد مدیریت ارشد از طریق کسب و استقرار کافی منابع، از جمله آموزش پرسنل؛
- شناخت و رسیدگی به نیازها و انتظارات شاکیان؛
- ارائه یک فرآیند شکایت باز، موثر و با استفاده آسان برای شاکیان؛
- تجزیه و تحلیل و ارزیابی شکایات به منظور بهبود کیفیت محصول و خدمات مشتری؛
- ممیزی فرآیند رسیدگی به شکایات؛
- بررسی اثربخشی و کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات.

## 2. مراجع هنجاری

اسناد زیر، به طور کلی یا جزئی، به طور هنجاری در این سند ارجاع شده و برای کاربرد آن ضروری هستند. برای مراجع تاریخ، تنها نسخه ذکر می شود. برای مراجع بدون تاریخ، آخرین ویرایش سند ارجاع شده (شامل هر گونه اصلاحیه) اعمال می شود.

ISO 9000:2005، سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

### 3. اصطلاحات و تعاریف

برای اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در ISO

#### 3.1

شاکي

شخص، سازمان یا نماینده آن که شکایت می کند

#### 3.2

شکایت

ابراز نارضایتی از یک سازمان، مربوط به محصولات آن، یا خود فرآیند رسیدگی به شکایات، در جایی که به طور صریح یا ضمنی انتظار پاسخ یا راه حلی وجود دارد.

#### 3.3

مشتری

سازمان یا شخصی که محصولی را دریافت می کند

مثال مصرف کننده، مشتری، کاربر نهایی، خرده فروش، ذینفع و خریدار.

[منبع: ISO 9000:2005، 3.3.5، اصلاح شده - یادداشت حذف شده است.]

#### 3.4

رضایت مشتری

درک مشتری از میزان برآورده شدن نیازهای مشتری

[منبع: ISO 9000:2005، 3.1.4، اصلاح شده - یادداشت ها حذف شده است.]

#### 3.5



(021) 46 13 22 97  
(021) 46 13 41 56



تهران - پونک جنوبی - سردار جنگل جنوب  
نیش کوچه حیدری مقدم - پلاک ۱۳ - ط ۷ - واحد ۲۶



IRANGOVAH.COM@GMAIL.COM  
WWW.IRANGOVAH.COM

## خدمات مشتری

تعامل سازمان با مشتری در طول چرخه عمر یک محصول

3.6

بازخورد

نظرات، نظرات و ابراز علاقه در مورد محصولات یا فرآیند رسیدگی به شکایات

3.7

طرف علاقه مند

فرد یا گروهی که به عملکرد یا موفقیت یک سازمان علاقه دارد

[منبع: ISO 9000:2005، 3.3.7، اصلاح شده - مثال و یادداشت حذف شده است.]

3.8

هدف، واقعگرایانه

رسیدگی به شکایات

3.9

خط مشی

< رسیدگی به شکایات > اهداف و جهت کلی سازمان مربوط به رسیدگی به شکایات، همانطور که به طور رسمی توسط مدیریت ارشد بیان شده است

3.10

روند

مجموعه ای از فعالیت های مرتبط یا متقابل که ورودی ها را به خروجی تبدیل می کند

[منبع: ISO 9000:2005، 3.4.1، اصلاح شده - یادداشت ها حذف شده است.]



(021) 46 13 22 97  
(021) 46 13 41 56



تهران - پونک جنوبی - سردار جنگل جنوب  
نیش کوچه حیدری مقدم - پلاک ۱۳ - ط ۷ - واحد ۲۶



IRANGOVAH.COM@GMAIL.COM  
WWW.IRANGOVAH.COM





## 4. اصول راهنما

### 4.1 عمومی

برای رسیدگی موثر به شکایات، رعایت اصول راهنمایی مندرج در بند 4.2 تا 4.10 توصیه می شود.

### 4.2 دید

اطلاعات در مورد نحوه و مکان شکایت باید به خوبی برای مشتریان، پرسنل و سایر اشخاص ذینفع منتشر شود.

### 4.3 دسترسی

فرآیند رسیدگی به شکایات باید به راحتی برای همه شاکیان قابل دسترسی باشد. اطلاعات باید در مورد جزئیات طرح و حل و فصل شکایات در دسترس باشد. فرآیند رسیدگی به شکایات و اطلاعات پشتیبانی باید به راحتی قابل درک و استفاده باشد. اطلاعات باید به زبان واضح باشد. اطلاعات و کمک برای شکایت باید در دسترس باشد (به پیوست B مراجعه کنید)، به هر زبان یا قالبی که محصولات ارائه شده یا ارائه شده اند، از جمله فرمت های جایگزین، مانند چاپ بزرگ، خط بریل، یا نوار صوتی، به طوری که هیچ شاکی نباشد. محروم

### 4.4 پاسخگویی

دریافت هر شکایت باید بلافاصله به شاکی اعلام شود. به شکایات باید فوراً مطابق با فوریت آنها رسیدگی شود. به عنوان مثال، مسائل مهم بهداشتی و ایمنی باید فوراً مورد بررسی قرار گیرد. با شاکیان باید مودبانه رفتار شود و از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات از پیشرفت شکایت خود مطلع شوند.

### 4.5 عینیت

هر شکایت باید به شیوه ای منصفانه، عینی و بی طرفانه از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات مورد بررسی قرار گیرد (به پیوست C مراجعه کنید).

### 4.6 شارژ

دسترسی به فرآیند رسیدگی به شکایات باید برای شاکی رایگان باشد.

### 4.7 محرمانه بودن



اطلاعات قابل شناسایی شخصی مربوط به شاکی باید در صورت نیاز در دسترس باشد، اما فقط برای رسیدگی به شکایت در سازمان و باید فعالانه از افشای آن محافظت شود، مگر اینکه مشتری یا شاکی صریحاً با افشای آن موافقت کند.

#### 4.8 رویکرد مشتری مداری

سازمان باید رویکرد مشتری مداری را اتخاذ کند، باید پذیرای بازخورد از جمله شکایات باشد و تعهد خود را نسبت به حل و فصل شکایات از طریق اقدامات خود نشان دهد.

#### 4.9 مسئولیت پذیری

سازمان باید اطمینان حاصل کند که پاسخگویی و گزارش اقدامات و تصمیمات سازمان در رابطه با رسیدگی به شکایات به وضوح مشخص شده است.

#### 4.10 بهبود مستمر

بهبود مستمر فرآیند رسیدگی به شکایات و کیفیت محصولات باید هدف دائمی سازمان باشد.

#### 5. چارچوب رسیدگی به شکایات

##### 5.1 تعهد

سازمان باید فعالانه متعهد به رسیدگی موثر و کارآمد به شکایات باشد. به ویژه مهم است که این امر توسط مدیریت ارشد سازمان نشان داده شود و از آن تبلیغ شود.

تعهد قوی به پاسخگویی به شکایات باید به پرسنل و مشتریان اجازه دهد تا در بهبود محصولات و فرآیندهای سازمان مشارکت کنند.

این تعهد باید در تعریف، اتخاذ و انتشار خط مشی ها و روش های حل و فصل شکایات منعکس شود. تعهد مدیریت باید با ارائه منابع کافی از جمله آموزش نشان داده شود.

##### 5.2 خط مشی



(021) 46 13 22 97  
(021) 46 13 41 56



تهران - پونک جنوبی - سردار جنگل جنوب  
نیش کوچه حیدری مقدم - پلاک ۱۳ - ط ۷ - واحد ۲۶



IRANGOVAH.COM@GMAIL.COM  
WWW.IRANGOVAH.COM

مدیریت ارشد باید یک خط مشی صریح رسیدگی به شکایات متمرکز بر مشتری را ایجاد کند. این خط مشی باید در دسترس همه پرسنل قرار گیرد و توسط آنها شناخته شود. همچنین این خط مشی باید در اختیار مشتریان و سایر اشخاص ذینفع قرار گیرد. خط مشی باید توسط رویه ها و اهداف برای هر عملکرد و نقش پرسنلی که در فرآیند گنجانده شده است پشتیبانی شود. هنگام تعیین خط مشی و اهداف فرآیند رسیدگی به شکایات، عوامل زیر باید در نظر گرفته شوند:

- هرگونه الزامات قانونی و مقررات مربوطه؛
- الزامات مالی، عملیاتی و سازمانی؛
- ورودی مشتریان، پرسنل و سایر اشخاص ذینفع.

سیاست های مربوط به کیفیت و رسیدگی به شکایات باید همسو باشد.

### 5.3 مسئولیت و اختیار

#### 5.3.1 مدیریت ارشد باید در قبال موارد زیر مسئول باشد:

الف) حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایات و اهداف در داخل سازمان ایجاد شده است

ب) حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایات مطابق با خط مشی رسیدگی به شکایات سازمان برنامه ریزی، طراحی، اجرا، نگهداری و بهبود مستمر می شود.

ج) شناسایی و تخصیص منابع مدیریتی مورد نیاز برای فرآیند رسیدگی موثر و کارآمد به شکایات؛

ه) حصول اطمینان از ارتقاء آگاهی از فرآیند رسیدگی به شکایات و نیاز به تمرکز بر مشتری در سراسر سازمان؛

خ) حصول اطمینان از اینکه اطلاعات مربوط به فرآیند رسیدگی به شکایات به مشتریان، شاکیان، و در صورت لزوم، سایر طرف های ذینفع مستقیماً به روشی آسان و در دسترس ارسال می شود (به پیوست C مراجعه کنید).

د) انتصاب یک نماینده مدیریت رسیدگی به شکایات و تعیین شفاف مسئولیت ها و اختیارات او علاوه بر مسئولیت ها و اختیارات مندرج در بند 5.3.2

چ) حصول اطمینان از وجود فرآیندی برای اطلاع رسانی سریع و موثر به مدیریت ارشد در مورد هرگونه شکایت مهم؛







م) به طور دوره ای فرآیند رسیدگی به شکایات را بررسی می کند تا اطمینان حاصل شود که به طور موثر و کارآمد حفظ شده و به طور مداوم بهبود می یابد.

5.3.2 نماینده مدیریت رسیدگی به شکایات باید مسئول موارد زیر باشد:

الف) ایجاد فرآیند نظارت، ارزیابی و گزارش عملکرد؛

ب) گزارش به مدیریت ارشد در مورد فرآیند رسیدگی به شکایات، همراه با توصیه هایی برای بهبود؛

ج) حفظ عملکرد مؤثر و کارآمد فرآیند رسیدگی به شکایات، از جمله استخدام و آموزش پرسنل مناسب، الزامات فناوری، مستندسازی، تنظیم و برآورده کردن محدودیت های زمانی هدف و سایر الزامات، و بررسی فرآیند.

5.3.3 سایر مدیرانی که در فرآیند رسیدگی به شکایات دخیل هستند، باید در حوزه مسئولیت خود مسئولیت موارد زیر را بر عهده داشته باشند:

الف) حصول اطمینان از اجرای فرآیند رسیدگی به شکایات؛

ب) ارتباط با نماینده مدیریت رسیدگی به شکایات؛

چ) حصول اطمینان از ارتقاء آگاهی از فرآیند رسیدگی به شکایات و نیاز به تمرکز بر مشتری؛

د) اطمینان از دسترسی آسان به اطلاعات مربوط به فرآیند رسیدگی به شکایات؛

ه) گزارش اقدامات و تصمیمات مربوط به رسیدگی به شکایات؛

خ) حصول اطمینان از اینکه نظارت بر روند رسیدگی به شکایات انجام شده و ثبت می شود.

ک) حصول اطمینان از اینکه اقدامی برای اصلاح یک مشکل، جلوگیری از وقوع آن در آینده و ثبت آن رویداد انجام شده است.

گ) اطمینان از اینکه داده های رسیدگی به شکایات برای بررسی مدیریت ارشد در دسترس است.

5.3.4 همه پرسنل در تماس با مشتریان و شاکیان باید:

- در رسیدگی به شکایات آموزش ببینند،
- مطابق با هرگونه الزامات گزارش رسیدگی به شکایات تعیین شده توسط سازمان،





- با مشتریان به شیوه ای مودبانه رفتار کنید و به سرعت به شکایات آنها پاسخ دهید یا آنها را به فرد مناسب هدایت کنید،  
و
- مهارت های ارتباطی خوب و بین فردی را نشان می دهد.

### 5.3.5 همه پرسنل باید

- از نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات خود در رابطه با شکایات آگاه باشند،
  - آگاه باشید که چه رویه هایی را باید دنبال کنید و چه اطلاعاتی را به شاکیان بدهید و
  - گزارش شکایاتی که تأثیر قابل توجهی بر سازمان دارند.
6. برنامه ریزی و طراحی

### 6.1 عمومی

سازمان باید به منظور افزایش وفاداری و رضایت مشتریان و همچنین ارتقای کیفیت محصولات ارائه شده، فرآیند رسیدگی موثر و کارآمد به شکایات را برنامه ریزی و طراحی کند. این فرآیند باید شامل مجموعه ای از فعالیت های مرتبط به هم باشد که به طور هماهنگ عمل می کنند و از منابع مختلف پرسنلی، اطلاعات، مادی، مالی و زیرساختی برای انطباق با خط مشی رسیدگی به شکایات و دستیابی به اهداف استفاده می کنند. سازمان باید بهترین شیوه های سایر سازمان ها را در مورد رسیدگی به شکایات در نظر بگیرد.

### 6.2 اهداف

مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل کند که اهداف رسیدگی به شکایات برای وظایف و سطوح مربوطه در سازمان ایجاد شده است. این اهداف باید قابل اندازه گیری و سازگار با خط مشی رسیدگی به شکایات باشند. این اهداف باید در فواصل زمانی منظم به عنوان معیارهای دقیق عملکرد تعیین شوند.

### 6.3 فعالیت ها

مدیریت ارشد باید اطمینان حاصل کند که برنامه ریزی فرآیند رسیدگی به شکایات به منظور حفظ و افزایش رضایت مشتری انجام می شود. فرآیند رسیدگی به شکایات را می توان با سایر فرآیندهای سیستم مدیریت کیفیت سازمان مرتبط و همسو کرد.

### 6.4 منابع



به منظور حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایات به طور مؤثر و کارآمد عمل می کند، مدیریت ارشد باید نیاز به منابع را ارزیابی کرده و آنها را تأمین کند. اینها شامل منابعی مانند پرسنل، آموزش، رویه ها، اسناد، پشتیبانی تخصصی، مواد و تجهیزات، سخت افزار و نرم افزار کامپیوتر و امور مالی است.

انتخاب، پشتیبانی و آموزش پرسنل درگیر در فرآیند رسیدگی به شکایات از عوامل مهمی هستند.

## 7. عملیات فرآیند رسیدگی به شکایات

### 7.1 ارتباطات

اطلاعات مربوط به فرآیند رسیدگی به شکایات، مانند بروشورها، بروشورها، یا اطلاعات الکترونیکی باید به راحتی در اختیار مشتریان، شاکیان و سایر اشخاص ذینفع قرار گیرد. چنین اطلاعاتی باید به زبانی روشن و تا آنجا که معقول باشد، در قالب های قابل دسترس برای همگان ارائه شود تا هیچ شاکی در مضیقه نباشد. در زیر نمونه هایی از این اطلاعات آمده است:

- جایی که می توان شکایت کرد؛
- چگونه می توان شکایت کرد؛
- اطلاعاتی که باید توسط شاکی ارائه شود (به پیوست B مراجعه کنید).
- فرآیند رسیدگی به شکایات؛
- دوره های زمانی مرتبط با مراحل مختلف فرآیند؛
- گزینه های شاکی برای جبران، از جمله ابزارهای خارجی (به 7.9 مراجعه کنید).
- چگونه شاکی می تواند در مورد وضعیت شکایت بازخورد دریافت کند.

### 7.2 دریافت شکایات

پس از گزارش شکایت اولیه، شکایت باید با اطلاعات پشتیبانی و یک کد شناسایی منحصر به فرد ثبت شود. سوابق شکایت اولیه باید راه حلی را که شاکی به دنبال آن است و سایر اطلاعات لازم برای رسیدگی مؤثر به شکایت از جمله موارد زیر را مشخص کند:

- شرح شکایت و داده های پشتیبانی مربوطه؛
- راه حل درخواستی؛
- محصولات یا شیوه های سازمان مرتبط مورد شکایت؛





- تاریخ مقرر برای پاسخ؛
- داده‌های مربوط به افراد، بخش، شعبه، سازمان و بخش بازار؛
- اقدام فوری انجام شده (در صورت وجود).
- برای راهنمایی بیشتر، به پیوست های B و D مراجعه کنید.

### 7.3 پیگیری شکایات

شکایت باید از زمان دریافت اولیه در طول کل فرآیند پیگیری شود تا زمانی که شاکی راضی شود یا تصمیم نهایی گرفته شود. یک وضعیت به روز باید در صورت درخواست و در فواصل زمانی منظم، حداقل در زمان مهلت های از پیش تعیین شده، در اختیار شاکی قرار گیرد.

### 7.4 تأیید شکایات

دریافت هر شکایت باید فوراً به شاکی اعلام شود (مثلاً از طریق پست، تلفن یا ایمیل).

### 7.5 ارزیابی اولیه شکایات

پس از دریافت، ابتدا باید هر شکایت از نظر معیارهایی مانند شدت، ایمنی، پیچیدگی، تأثیر و نیاز و امکان اقدام فوری مورد ارزیابی قرار گیرد.

### 7.6 رسیدگی به شکایات

تمام تلاش معقول باید برای بررسی همه شرایط و اطلاعات مربوط به شکایت انجام شود. سطح تحقیق باید متناسب با جدیت، فراوانی وقوع و شدت شکایت باشد.

### 7.7 پاسخ به شکایات

پس از بررسی مناسب، سازمان باید پاسخی ارائه دهد (به پیوست E مراجعه کنید)، به عنوان مثال، مشکل را اصلاح کرده و از وقوع آن در آینده جلوگیری کند. اگر شکایت نمی تواند فوراً حل و فصل شود، باید به روشی رسیدگی شود که به حل مؤثر آن در اسرع وقت منجر شود (به پیوست F مراجعه کنید).

### 7.8 ابلاغ تصمیم



تصمیم یا هر اقدام انجام شده در مورد شکایت که مربوط به شاکی یا پرسنل درگیر است، باید به محض اتخاذ تصمیم یا اقدام به اطلاع آنها برسد.

#### 7.9 پایان دادن به شکایات

اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را بپذیرد، تصمیم یا اقدام باید اجرا و ثبت شود.

اگر شاکی تصمیم یا اقدام پیشنهادی را رد کند، شکایت باید مفتوح بماند. این باید ثبت شود و شاکی باید از اشکال جایگزین توسل داخلی و خارجی موجود مطلع شود.

سازمان باید به نظارت بر پیشرفت شکایت ادامه دهد تا زمانی که همه گزینه های معقول داخلی و خارجی برای رجوع به پایان برسد یا شاکی راضی شود.

#### 8. تعمیر و نگهداری و بهبود

#### 8.1 جمع آوری اطلاعات

سازمان باید عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات خود را ثبت کند. سازمان باید رویه هایی را برای ثبت شکایات و پاسخ ها و استفاده از این سوابق و مدیریت آنها ایجاد و اجرا کند و در عین حال از هرگونه اطلاعات شخصی محافظت کند و از محرمانه بودن شاکیان اطمینان حاصل کند.

این باید شامل موارد زیر باشد:

الف) تعیین مراحل شناسایی، جمع آوری، طبقه بندی، نگهداری، ذخیره و دفع سوابق.

ب) ثبت رسیدگی به شکایت و حفظ این سوابق، نهایت دقت برای حفظ مواردی مانند فایل های الکترونیکی و رسانه های ضبط مغناطیسی، زیرا سوابق موجود در این رسانه ها ممکن است در نتیجه سوء استفاده یا منسوخ شدن از بین بروند.

ج) نگهداری سوابق از نوع آموزش و دستورالعملی که افراد درگیر در فرآیند رسیدگی به شکایات دریافت کرده اند.

د) تعیین معیارهای سازمان برای پاسخگویی به درخواست های ارائه سوابق و ارائه سوابق ارائه شده توسط شاکی یا نماینده او؛ این می چ (چ) تواند شامل محدودیت های زمانی، نوع اطلاعاتی که ارائه می شود، به چه کسی یا در چه قالبی باشد.

ه) مشخص می کند که چگونه و چه زمانی داده های شکایات غیرقابل شناسایی آماری برای عموم افشا می شود.





## 8.2 تجزیه و تحلیل و ارزیابی شکایات

همه شکایات باید طبقه بندی شده و سپس تجزیه و تحلیل شوند تا مشکلات و روندهای سیستماتیک، تکرار شونده و منفرد شناسایی شوند و به حذف علل اساسی شکایات کمک شود.

## 8.3 رضایت از روند رسیدگی به شکایات

برای تعیین میزان رضایت شاکیان از روند رسیدگی به شکایات باید اقدامات منظمی انجام شود. این می تواند به صورت نظرسنجی تصادفی از شاکیان و سایر تکنیک ها باشد.

## 8.4 نظارت بر روند رسیدگی به شکایات

نظارت مستمر بر روند رسیدگی به شکایات، منابع مورد نیاز (از جمله پرسنل) و داده هایی که باید جمع آوری شود باید انجام شود.

عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات باید بر اساس معیارهای از پیش تعیین شده سنجیده شود (به پیوست G مراجعه کنید).

## 8.5 ممیزی فرآیند رسیدگی به شکایات

سازمان باید به منظور ارزیابی عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات، به طور منظم ممیزی را انجام دهد یا فراهم کند. ممیزی باید اطلاعاتی در مورد

- انطباق فرآیند با رویه های رسیدگی به شکایات، و

- مناسب بودن فرآیند برای دستیابی به اهداف رسیدگی به شکایات

ممیزی رسیدگی به شکایات می تواند به عنوان بخشی از ممیزی سیستم مدیریت کیفیت انجام شود، به عنوان مثال مطابق با ISO 19011. نتایج ممیزی باید در بررسی مدیریت برای شناسایی مشکلات و معرفی بهبودها در فرآیند رسیدگی به شکایات در نظر گرفته شود. حسابرسی باید توسط افراد ذیصلاح مستقل از فعالیت مورد ممیزی انجام شود. راهنمایی بیشتر در مورد حسابرسی در پیوست H ارائه شده است.

## 8.6 بررسی مدیریت فرآیند رسیدگی به شکایات

8.6.1 مدیریت ارشد سازمان باید فرآیند رسیدگی به شکایات را به طور منظم به ترتیب بررسی کند





- برای اطمینان از تداوم مناسب بودن، کفایت، اثربخشی و کارایی آن،
- برای شناسایی و رسیدگی به موارد عدم انطباق با بهداشت، ایمنی، محیط زیست، مشتری، مقررات و سایر الزامات قانونی،
- برای شناسایی و اصلاح کمبودهای محصول،
- برای شناسایی و اصلاح نواقص فرآیند،
- ارزیابی فرصت ها برای بهبود و نیاز به تغییرات در فرآیند رسیدگی به شکایات و محصولات ارائه شده، و
- برای ارزیابی تغییرات احتمالی در سیاست و اهداف رسیدگی به شکایات.

### 8.6.2 ورودی برای بررسی مدیریت باید شامل اطلاعاتی در مورد باشد

- عوامل داخلی مانند تغییر در خط مشی، اهداف، ساختار سازمانی، منابع موجود و محصولات ارائه شده یا ارائه شده،
- عوامل خارجی مانند تغییرات در قوانین، شیوه های رقابتی، یا نوآوری های تکنولوژیکی،
- عملکرد کلی فرآیند رسیدگی به شکایات، از جمله نظرسنجی های رضایت مشتری، و نتایج نظارت مستمر بر فرآیند،
- نتایج ممیزی،
- وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه،
- پیگیری اقدامات از بررسی های مدیریت قبلی، و
- توصیه هایی برای بهبود

### 8.6.3 خروجی از بررسی مدیریت باید شامل باشد

- تصمیمات و اقدامات مربوط به بهبود اثربخشی و کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات،
- پیشنهادات در مورد بهبود محصول، و
- تصمیمات و اقدامات مربوط به نیازهای منابع شناسایی شده (مانند برنامه های آموزشی).

سوابق بازنگری مدیریت باید حفظ شود و برای شناسایی فرصت های بهبود استفاده شود.

### 8.7 بهبود مستمر





سازمان باید به طور مستمر اثربخشی و کارایی فرآیند رسیدگی به شکایات را بهبود بخشد. در نتیجه، سازمان می تواند به طور مستمر کیفیت محصولات خود را بهبود بخشد. این امر از طریق اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و بهبودهای نوآورانه قابل دستیابی است. سازمان باید نسبت به رفع علل مشکلات موجود و احتمالی منجر به شکایت اقدام کند تا به ترتیب از تکرار و وقوع آن جلوگیری شود. سازمان باید

- کاوش، شناسایی و اعمال بهترین شیوه ها در رسیدگی به شکایات،
- رویکرد مشتری مداری را در سازمان تقویت کنید،
- تشویق نوآوری در توسعه رسیدگی به شکایات، و
- رفتار مثال زدنی در رسیدگی به شکایات را بشناسید.

