

# ISO 10002

## سیستم مدیریت فرآیند شکایات مشتری



**ISO 10002 چارچوبی بین المللی برای مدیریت و برنامه ریزی در جهت رضایت مندی مشتریان است.**

مشتری گرایی به عنوان یکی از هشت اصل مدیریت کیفیت در سری استانداردهای ISO 9001 مورد توجه اکید قرار می گیرد و با الزامات گسترده ای نیز در یک سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر ISO 9001 متبلور می شود. سیستم پایش و اندازه گیری رضایت مندی مشتریان و راهنمای نحوه برخورد با شکایات مشتریان بر مبنای استاندارد ISO 10002 به سازمان کمک می کند تا الزامات ISO 9001 در این زمینه به نحو مناسبی پاسخگو باشد.

ISO 10002 برای استفاده مجموعه ها صرف نظر از نوع فعالیت، وسعت و نوع محصول آنهاست و اغلب قواعد آن در جهت بالا رفتن رضایت مشتری ها از مجموعه می باشد.

ISO 10002 مفاد قرارداد، پیمانها و قوانین مدون مجموعه ها را تغییر نمی دهد و صرفاً آنها را در مسیر مشخصی در جهت رضایت مشتریان حرکت می دهد.

