



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران - ایزو

۱۰۰۰۱

تجدیدنظر اول

۱۳۹۷



دارای محتوای رنگی

INSO- ISO

10001

1st Revision

2018

Identical with
ISO 10001:

2018

مدیریت کیفیت - رضایت مشتری -
راهنمایی‌هایی برای آیین کار برای
سازمان‌ها

**Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct
for organization**

ICS: 03.120.10

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۸۱۱۴-۳۲۸۰۸ (۰۲۶)

رایانامه: standard@isiri.gov.ir

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

Iranian National Standardization Organization (INSO)

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@isiri.gov.ir

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای آیین کار برای سازمان‌ها»

رئیس:

رحیمی کلور، حسین
(دکتری مدیریت بازرگانی)

سمت و/یا محل اشتغال:

دانشگاه محقق اردبیلی

دبیر:

اسماعیلی، سمیه
(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

اداره کل استاندارد استان اردبیل

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اسماعیلی، یاور
(کارشناسی شیمی)

شرکت آرتا تجارت زرین

اوحدی، افشین
(کارشناسی ارشد مهندسی کشاورزی)

سازمان ملی استاندارد ایران

بابازاده، فاطمه
(کارشناسی ارشد شیمی آلی)

شرکت صنایع آران پلیمر آوند

پورصفرقلی، پوریا
(کارشناسی ارشد فتونیک)

عضو مستقل

ترک پور، زهرا
(کارشناسی ارشد شیمی فیزیک)

شرکت آرتاویل تایر

جعفری ندوشن، زهرا
(کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)

اداره کل استاندارد استان یزد

حلیمی، مراد
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

شرکت بازرسی آذر ستاويز

حنیفه‌زاده، ژيلا
(کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)

استاندارداری اردبیل

درویش، پرویز
(دکتری مدیریت)

سازمان ملی استاندارد ایران

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

شرکت آب و فاضلاب استان اردبیل	زینی زاده، ناهید (کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)
اداره کل استاندارد استان اردبیل	ساجد اردبیلی، فرزین (کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)
شرکت رنگ و رزین پیروزی	سبحانی نیا، سولماز (کارشناسی شیمی)
اداره کل استاندارد استان اردبیل	سرخانی مقدم، داوود (کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)
اداره کل استاندارد استان اردبیل	شرافتخواه، شهین (کارشناسی ارشد صنایع غذایی)
کارشناس استاندارد	شمس آذر، زهرا (کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی)
کارشناس استاندارد	عالیقدر، مرتضی (دکتری محیط زیست)
اداره کل استاندارد استان اردبیل	علایی، هاشم (کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)
سازمان ملی استاندارد ایران	کرمی، زهرا (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)
اداره کل استاندارد استان اردبیل	مینایی، مژگان (کارشناسی ارشد نرم افزار کامپیوتر)

ویراستار:

سازمان ملی استاندارد ایران	اوحدی، افشین (کارشناسی ارشد مهندسی کشاورزی)
----------------------------	--

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ح	پیش‌گفتار
ط	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۵	۴ اصول راهنما
۵	۴-۱ کلیات
۵	۴-۲ تعهد
۵	۴-۳ ظرفیت
۵	۴-۴ قابلیت شفافیت
۵	۴-۵ قابلیت دسترسی
۶	۴-۶ پاسخگویی
۶	۴-۷ یکپارچگی اطلاعات
۶	۴-۸ مسئولیت‌پذیری
۶	۴-۹ بهبود
۶	۴-۱۰ محرمانگی
۶	۴-۱۱ رویکرد مشتری‌محور
۶	۴-۱۲ صلاحیت
۶	۴-۱۳ به موقع بودن
۷	۵ چارچوب آیین کار
۷	۵-۱ زمینه کاری سازمان
۷	۵-۲ استقرار
۸	۵-۳ یکپارچگی
۸	۶ طرح‌ریزی، طراحی و توسعه
۸	۶-۱ تعیین اهداف آیین کار
۸	۶-۲ جمع‌آوری و ارزشیابی اطلاعات
۹	۶-۳ دریافت و ارزیابی ورودی از طرف‌های ذینفع مرتبط
۹	۶-۴ آماده‌سازی آیین کار
۹	۶-۵ آماده‌سازی شاخص‌های عملکردی
۱۰	۶-۶ آماده‌سازی روش‌های اجرایی آیین کار

صفحه	عنوان
۱۰	۶-۷ آماده سازی طرح ارتباطات داخلی و بیرونی
۱۰	۶-۸ تعیین منابع مورد نیاز
۱۰	۷ اجرا
۱۱	۸ نگهداری و بهبود
۱۱	۸-۱ جمع آوری اطلاعات
۱۱	۸-۲ ارزیابی عملکرد آیین کار
۱۲	۸-۳ ارزشیابی رضایت مندی توسط آیین کار
۱۲	۸-۴ بازنگری آیین کار و چارچوب آیین کار
۱۳	۸-۵ بهبود مستمر
۱۴	پیوست الف (آگاهی دهنده) مثال های ساده از مولفه های آیین کار برای سازمان های مختلف
۱۶	پیوست ب (آگاهی دهنده) ارتباط میان این استاندارد، استانداردهای ملی ایران شماره های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴
۱۷	پیوست پ (آگاهی دهنده) راهنما برای کسب و کارهای کوچک
۱۹	پیوست ت (آگاهی دهنده) راهنما برای قابلیت دسترسی
۲۰	پیوست ث (آگاهی دهنده) راهنمای ورودی از طرف های ذینفع
۲۱	پیوست ج (آگاهی دهنده) چارچوب آیین کار
۲۳	پیوست چ (آگاهی دهنده) راهنمای پذیرش آیین کار ارائه شده توسط سازمان دیگر
۲۴	پیوست ح (آگاهی دهنده) راهنمای تهیه آیین کار
۲۵	پیوست خ (آگاهی دهنده) راهنمای آماده سازی طرح های ارتباطات
۲۷	کتاب نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای آیین کار برای سازمان‌ها» که نخستین بار در سال ۱۳۹۲ تدوین و منتشر شد، بر اساس پیشنهادهای دریافتی و بررسی و تأیید کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ برای اولین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در دویست و بیست و سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد مدیریت کیفیت مورخ ۱۳۹۷/۱۱/۰۸ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد جایگزین استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۱ : سال ۱۳۹۲ می‌شود.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO 10001:2018, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organization

مقدمه

۱-۰ کلیات

حفظ سطح بالایی از رضایت مشتری برای بسیاری از سازمان‌ها چالش بزرگی است. یک راه برای روبه‌رو شدن با این چالش استقرار و بهره‌برداری از آیین کار رضایت مشتری است. آیین کار رضایت مشتری متشکل از وعده‌ها و تمهیدات مرتبط است که مواردی مانند تحویل کالا و خدمت، برگشت‌های کالا، نحوه عمل در خصوص اطلاعات شخصی مشتریان، آگهی کردن و احکامی در خصوص اوصاف خاصی از یک کالا و خدمت یا عملکرد آن (مثال‌ها در پیوست الف ارائه شده است) را مطرح می‌کند. آیین کار رضایت مشتری می‌تواند بخشی از رویکردی اثربخش برای مدیریت شکایات‌ها باشد. این امر دربرگیرنده موارد زیر است:

الف- پیشگیری از شکایات‌ها به وسیله استفاده از یک آیین کار رضایت مشتری اجرایی مناسب؛

ب- رسیدگی به شکایات‌های درونی، برای نمونه وقتی که بیانیه‌های نارضایتی دریافت می‌شود؛

پ- حل و فصل اختلافات برون سازمانی، وضعیت‌هایی که در آن‌ها شکایات‌ها را نتوان به شکلی رضایت‌بخش در درون سازمان حل و فصل کرد.

این استاندارد برای کمک به سازمان در تعیین این که تمهیدات آیین کار در خصوص رضایت مشتریان، نیازها و خواسته‌های مشتری را برآورده می‌کند و این که توجه به رضایت مشتری در آیین کار، دقیق بوده و گمراه کننده نباشد، راهنمایی را فراهم می‌نماید. استفاده از آن می‌تواند:

– روش‌های منصفانه معامله و اعتماد مشتری در سازمان را افزایش دهد؛

– درک مشتری را از آنچه که می‌شود از سازمان در مورد کالاها و خدمات و روابطش با مشتریان انتظار داشت، بهبود دهد و در نتیجه احتمال سوء تفاهم‌ها و شکایات‌ها کاهش می‌یابد؛

– نیاز به مقررات جدیدی برای جهت دادن به رفتار سازمان در مورد مشتریان را بالقوه کاهش می‌دهد.

تمرکز این استاندارد، رضایت‌مندی افراد یا سازمان‌هایی است که می‌توانند کالا یا خدمتی را از سازمانی دولتی یا خصوصی دریافت کنند.

۲-۰ ارتباط با استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۹۰۰۱ و ۹۰۰۴

این استاندارد با استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۹۰۰۱ و ۹۰۰۴ سازگار است و اهداف این دو استاندارد را از طریق کاربرد اثربخش و کارایی فرآیندی برای توسعه و پیاده‌سازی آیین کار در ارتباط با رضایت مشتری، پشتیبانی می‌کند. این استاندارد می‌تواند مستقل از استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۹۰۰۱ و ۹۰۰۴ نیز مورد بهره‌برداری واقع شود.

استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱ الزاماتی برای سیستم مدیریت کیفیت است. آیین کار رضایت مشتری که مطابق با این استاندارد تدوین شده باشد، می‌تواند به منزله جزئی از سیستم مدیریت کیفیت استفاده شود.

استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۴ به منظور دستیابی به موفقیت پایدار سازمان راهنمایی‌هایی را فراهم می‌نماید. استفاده از این استاندارد مدون علاوه بر این می‌تواند عملکرد آیین کار را بالا برده، هم‌چنین رضایت مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع مرتبط برای تسهیل دستیابی به موفقیت پایدار را افزایش دهد. این استاندارد می‌تواند بهبود مستمر کیفیت کالاها، خدمات و فرآیندها را نیز بر اساس بازخورد مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع مرتبط تسهیل کند.

یادآوری- غیر از مشتریان، سایر طرف‌های ذینفع مرتبط می‌توانند شامل تامین‌کنندگان، انجمن‌های صنفی و اعضای آن‌ها، سازمان‌های مشتری، نهادهای دولتی مرتبط، کارکنان، مالکین و سایر کسانی که تحت تاثیر آیین کار رضایت مشتری سازمان قرار می‌گیرند، باشند.

۳-۰ ارتباط با استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴

این استاندارد با استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴ سازگار است. این چهار استاندارد را می‌توان به طور مستقل یا در پیوست با یکدیگر استفاده کرد. این استاندارد، استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴ وقتی که باهم استفاده شوند، می‌توانند قسمتی از چارچوبی وسیع‌تر و منسجم برای بالا بردن رضایت مشتری از طریق آیین کار، رسیدگی به شکایت‌ها، حل و فصل اختلافات و پایش و سنجش رضایت مشتری باشند (به پیوست ب مراجعه شود).

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۲ دربرگیرنده راهنمایی برای رسیدگی درون‌سازمان به شکایت‌های مرتبط با کالا و خدمت است. سازمان‌ها با عمل کردن به وعده‌های داده شده در آیین کار رضایت مشتری، احتمال بروز مسائل را کاهش می‌دهند زیرا با رعایت نمودن انتظارات مشتری در ارتباط با سازمان و کالاها و خدمات آن ظرفیت بالقوه کمتری برای سردرگمی وجود خواهد داشت.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۳ دربرگیرنده راهنمایی برای حل و فصل اختلافات با توجه به شکایت‌های مرتبط با کالا و خدمت است که به صورت درون‌سازمانی نمی‌توانند به شکلی رضایت‌بخش حل شوند. وقتی اختلافات بروز می‌کند، وجود آیین کار رضایت مشتری می‌تواند به طرفین در درک انتظارات مشتری و تلاش‌های سازمان برای برآورده کردن این انتظارات کمک کند.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۴ دربرگیرنده راهنمایی برای ایجاد فرآیندهای موثر برای پایش و سنجش رضایت مشتری است و تمرکز آن بر مشتریان خارج از سازمان است. دستورالعمل‌های مندرج در استاندارد ۱۰۰۰۴ می‌تواند از ایجاد و پیاده‌سازی آیین کار رضایت مشتری حمایت کند. برای مثال، فرآیندهای توصیف شده در استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۴ می‌توانند سازمان را برای پایش و سنجش رضایت مشتری با آیین کار (مطابق با زیربند ۸-۳) یاری رسانند. به همین ترتیب، آیین کار رضایت مشتری می‌تواند به سازمان در تعریف و اجرای فرآیندهای پایش و سنجش رضایت مشتری کمک کند. به عنوان مثال، سازمان می‌تواند با در نظر گرفتن اطلاعات مشتری به صورت محرمانه در پایش و سنجش رضایت مشتری، آیین کار را تبیین کند (مطابق با زیربند ۷-۳-۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۴).

مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای آیین کار برای سازمان‌ها

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، فراهم ساختن راهکاری برای طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، حفظ و بهبود آیین کار رضایت مشتری می‌باشد.

این استاندارد در مورد قواعدی مرتبط با کالا و خدمت می‌باشد که دربرگیرنده وعده‌های داده شده توسط سازمان در خصوص رفتار آن در ارتباط با مشتریان است. هدف از این‌گونه وعده‌ها و تمهیدات مرتبط، ارتقای رضایت مشتری است. پیوست الف مثال‌های ساده شده‌ای از مولفه‌های این قواعد را در سازمان‌های مختلف ارائه می‌دهد.

یادآوری - در متن این استاندارد، اصطلاحات «کالا» و «خدمت» به خروجی‌هایی اشاره می‌کنند که سازمان آن‌ها را در نظر گرفته یا برای مشتری مورد نیاز است.

این استاندارد برای استفاده توسط سازمان‌ها بدون در نظر گرفتن نوع، اندازه، کالاها و خدماتی که ارائه می‌کنند شامل سازمان‌هایی که آیین کار رضایت مشتریان را برای استفاده سازمان‌های دیگر طراحی می‌کنند، در نظر گرفته شده است. پیوست ج راهنمایی‌هایی را به طور ویژه برای کسب و کارهای کوچک ارائه می‌دهد.

هدف این استاندارد آیین کار رضایت مشتری برای مشتریانی است که کالاها، اموال یا خدماتی را برای مقاصد شخصی یا خانگی، خریداری یا استفاده می‌کنند، اگر چه برای همه آیین کارهای رضایت مشتری کاربرد دارد. این استاندارد محتوای عینی آیین کار رضایت مشتری را تجویز نمی‌کند و در خصوص انواع دیگر آیین کارها، از قبیل آن‌هایی که به تعامل میان سازمان و کارکنانش یا بین سازمان و تامین‌کنندگانش مربوط می‌شود، کاربرد ندارد.

۲ مراجع الزامی

در مراجع زیر ضوابطی وجود دارد که در متن این استاندارد به صورت الزامی به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب، آن ضوابط جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند.

در صورتی که به مرجعی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن برای این استاندارد الزام‌آور نیست. در مورد مراجعی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی برای این استاندارد الزام‌آور است.

استفاده از مراجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، علاوه بر اصطلاحات و تعاریف مندرج در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، اصطلاحات با تعاریف زیر کاربرد دارد^۱:

۱-۳

آیین کار رضایت مشتری

customer satisfaction code of conduct

آیین کار

code

وعده‌های داده شده به مشتریان (مطابق با زیربند ۳-۴) توسط سازمان (مطابق با زیربند ۳-۹) در رابطه با رفتار آن، که با هدف ارتقای رضایت مشتری (مطابق با زیربند ۳-۵) و برآورده کردن شرایط ذی‌ربط است. یادآوری ۱- شروط ذی‌ربط می‌تواند شامل اهداف، شرایط، محدودیت‌ها، اطلاعات تماس و روش‌های اجرایی رسیدگی به شکایت‌ها باشد.

یادآوری ۲- در این استاندارد از این پس واژه «آیین کار» به جای «آیین کار رضایت مشتری» به کار برده می‌شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۹-۵ با تغییرات، اصطلاح «آیین کار» به عنوان یک اصطلاح مورد قبول اضافه شده است و یادآوری ۲ جایگزین شده است.]

۲-۳

شاکی

complainant

شخص، سازمان (مطابق با زیربند ۳-۹) یا نماینده ایشان که شکایتی (مطابق با زیربند ۳-۳) را مطرح می‌کند.

۳-۳

شکایت

complaint

^۱ - اصطلاحات و تعاریف به کار رفته در فرهنگ‌نامه الکترونیکی IEC و نیز سامانه مرورگر برخط ISO به ترتیب در وبگاه‌های <http://www.iso.org/obp> و <http://www.electropedia.org/> قابل دسترس است.

در خصوص «رضایت مشتری»، بیان نارضایتی به یک سازمان (مطابق با زیربند ۳-۹) در ارتباط با کالا و خدمت آن یا در ارتباط با خود فرآیند رسیدگی به شکایت‌ها، هرگاه ارائه پاسخ یا حل و فصل آن به صورت تصریحی یا تلویحی مورد انتظار باشد.

یادآوری ۱- شکایت‌ها می‌توانند در ارتباط با فرآیندهای دیگر، جایی که در آن سازمان با مشتری ارتباط برقرار می‌کند، انجام گیرد.

یادآوری ۲- شکایت‌ها می‌توانند مستقیم یا غیرمستقیم با سازمان به وجود آیند.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۹-۳، با تغییرات، یادآوری ۱ و ۲ اضافه شده است.]

۴-۳

مشتری

customer

شخص یا سازمانی (مطابق با زیربند ۳-۹) که کالا یا خدمت مورد نظر یا مورد نیاز خود را دریافت می‌کند یا می‌تواند دریافت کند.

مثال:

مصرف کننده، کارفرما، کاربر نهایی، خرده فروش، دریافت کننده کالا یا خدمت از یک فرآیند درون سازمانی، ذی نفع یا خریدار.

یادآوری - مشتری ممکن است درون سازمانی یا برون سازمانی باشد.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۲-۴.]

۵-۳

رضایت مشتری

customer satisfaction

برداشت مشتری (مطابق با زیربند ۳-۴) از میزانی که انتظارات وی برآورده شده است.

یادآوری ۱- انتظارات مشتری می‌تواند برای سازمان (مطابق با زیربند ۳-۹) یا حتی برای مشتریان مورد نظر تا تحویل کالا یا خدمت، معلوم نباشد. برای دستیابی به سطح بالای رضایت مشتری امکان دارد لازم باشد که یک انتظار مشتری حتی اگر بیان نشده باشد و هم این که عموماً به صورت تلویحی مشخص یا اجبار نشده باشد، برآورده شود.

یادآوری ۲- شکایت‌های مشتری شاخص متعارف در مورد پایین بودن سطح رضایت مشتری است اما نبودن شکایت ضرورتاً به معنای بالا بودن سطح رضایت مشتری نیست.

یادآوری ۳- حتی وقتی الزامات مشتری با وی مورد توافق قرار گرفته و برآورده شده باشد، این امر الزاماً بالا بودن سطح رضایت مشتری را تأمین نمی‌کند.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۹-۲]

۳-۶

خدمت‌رسانی به مشتری

customer service

تعامل سازمان (مطابق با زیربند ۳-۹) با مشتری (مطابق با زیربند ۳-۴) در طول عمر یک کالا یا خدمت

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۹-۴]

۳-۷

بازخورد

feedback

در خصوص «رضایت مشتری»، دیدگاه‌ها، نظرات و انتظارات مربوط به کالا، خدمت یا فرآیند رسیدگی به شکایت‌ها

یادآوری - بازخورد می‌تواند در ارتباط با فرآیندهای دیگر که سازمان (مطابق با زیربند ۳-۹) با مشتری (مطابق با زیربند ۳-۴) ارتباط برقرار می‌کند، ارائه شود.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۹-۱ با تغییرات، یادآوری ۱ اضافه شده است.]

۳-۸

طرف ذینفع

interested party

منتفع

stakeholder

شخص یا سازمانی (مطابق با زیربند ۳-۹) که می‌تواند بر یک تصمیم یا فعالیت اثر گذارد، یا از آن تاثیر پذیرد، یا خود را متاثر از آن بداند.

مثال: مشتریان (مطابق با زیربند ۳-۴)، مالکان، کارکنان سازمان، تامین‌کنندگان، بانکداران، سازمان‌های تنظیم‌کنندگان مقررات، اتحادیه‌ها، شرکا یا جامعه‌ای که می‌تواند شامل رقبا یا گروه‌های مخالف باشد.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۲-۳ با تغییرات، یادآوری ۱ حذف شده است.]

۹-۳

سازمان

organization

شخص یا گروهی از افراد که برای دستیابی به اهداف خود، وظایف خاص خود را همراه با مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط دارند.

یادآوری - مفهوم سازمان، شامل تاجر منفرد، شرکت، بنگاه، موسسه تجاری، تشکیلات اقتصادی، نهاد مرجع، شراکت، انجمن، بنیاد خیریه یا موسسه، یا بخشی یا ترکیبی از آن‌ها چه به صورت سهامی یا غیر سهامی، اعم از ثبت شده یا نشده یا از بخش عمومی یا خصوصی می‌باشد، اما تنها به این موارد محدود نیست.

[منبع: استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، زیربند ۳-۲-۱ با تغییرات، یادآوری ۲ حذف شده است.]

۴ اصول راهنما

۱-۴ کلیات

طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، پیاده‌سازی، نگهداری و بهبود اثربخش و کارایی آیین کار، مبتنی بر تبعیت از اصول راهنمای مشتری محور مندرج در بندهای ۴-۲ تا ۴-۱۳ می‌باشد.

۲-۴ تعهد

توصیه می‌شود سازمان نسبت به پذیرش، یکپارچگی و اطلاع‌رسانی آیین کار و عمل کردن به وعده‌های خود، تعهد فعال داشته باشد.

۳-۴ ظرفیت

برای طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود آیین کار و برای مدیریت اثربخش و کارایی آن‌ها بهتر است منابع کافی در دسترس قرار داده شود.

۴-۴ قابلیت شفافیت

بهتر است آیین کار با مشتریان، کارکنان و سایر طرف‌های ذینفع ارتباط برقرار کند. توصیه می‌شود اطلاعات کافی در مورد آیین کار و اجرای آن در اختیار هر یک از مشتریان قرار گیرد.

۵-۴ قابلیت دسترسی

آیین کار و اطلاعات مربوط به آن بهتر است به سادگی قابل دستیابی و استفاده باشد. (به پیوست د مراجعه شود).

۶-۴ پاسخگویی

توصیه می‌شود سازمان در آیین کار خود نیازها و انتظارات مشتریان و انتظارات سایر طرف‌های ذینفع مرتبط را مورد توجه قرار دهد (به پیوست ۳ مراجعه شود).

۷-۴ یکپارچگی اطلاعات

سازمان بهتر است اطمینان یابد که آیین کار خود و اطلاعات مربوط به آن صحیح، غیرگمراه‌کننده و قابل تصدیق بوده و اطلاعات جمع‌آوری شده، مناسب، صحیح، کامل، معنادار و مفید باشد.

۸-۴ مسئولیت پذیری

توصیه می‌شود سازمان مسئولیت‌پذیری و گزارش‌دهی در خصوص اقدامات و تصمیم‌های مربوط به آیین کار خود را برقرار و حفظ نماید.

۹-۴ بهبود

افزایش اثربخشی و کارایی آیین کار و استفاده از آن بهتر است از اهداف دائمی سازمان باشد.

۱۰-۴ محرمانگی

توصیه می‌شود اطلاعات شخصی قابل شناسایی که در ارتباط با آیین کار استفاده شده، به صورت محرمانه نگهداری و حفظ شود، مگر این که طبق قانون افشای اطلاعات مورد نیاز باشد و یا جلب رضایت برای افشای اطلاعات از طرف شخص مورد نظر صورت گیرد.

یادآوری- اطلاعات شخصی قابل شناسایی، اطلاعاتی است که در صورت مرتبط بودن با فرد می‌تواند برای شناسایی وی مورد استفاده قرار گیرد و با نام، نشانی، پست الکترونیکی، شماره تلفن یا شناساگر خاص مشابه قابل بازیابی است. معنای دقیق این اصطلاح در سراسر جهان متفاوت است.

۱۱-۴ رویکرد مشتری محور

توصیه می‌شود سازمان رویکرد مشتری‌محور را در رابطه با آیین کار اتخاذ کند و بازخوردها را بپذیرد.

۱۲-۴ صلاحیت

کارکنان سازمان بهتر است ویژگی‌ها، مهارت‌ها، آموزش، تحصیلات و تجربه لازم برای توسعه و بکارگیری آیین کار را داشته باشند.

۱۳-۴ به موقع بودن

توسعه و اجرای آیین کار بهتر است با سرعتی که ماهیت آیین کار و فرآیند اجرای استفاده شده امکان عملی بودن آن را فراهم می‌نماید، انجام گیرد.

۵ چارچوب آیین کار

۱-۵ زمینه کاری سازمان

- در برنامه ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود آیین کار و چارچوب آن، سازمان بهتر است با موارد ذیل، زمینه کاری خود را در نظر بگیرد:
- شناسایی و پرداختن مسائل بیرونی و درونی که مربوط به اهداف سازمان هستند و بر توانایی آن در دستیابی به اهداف آیین کار اثر می گذارند؛
 - شناسایی طرف های ذینفع که به آیین کار و چارچوب آن مرتبط هستند و پرداختن به نیازها و انتظارات همین طرف های ذینفع؛
 - شناسایی دامنه آیین کار و چارچوب آن، از جمله مرزها و قابلیت اجرایی آن ها، و در نظر گرفتن مسائل داخلی و خارجی و نیازهای طرف های ذینفع ذکر شده.

۲-۵ استقرار

آیین کار بهتر است توسط چارچوب سازمانی برای تصمیم گیری و اقدام جهت استفاده در طرح ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود آن پشتیبانی شود. این چارچوب در ارزیابی، تدارک و جاری سازی منابع مورد نیاز برای انجام فعالیت های وابسته به یکدیگر جهت نیل به اهداف آیین کار دخیل می باشد. (به پیوست ج مراجعه شود) آیین کار هم چنین دربرگیرنده رهبری و تعهد، تفویض مسئولیت ها و اختیارات متناسب و آموزش در کل سازمان می باشد.

هنگام ایجاد و استفاده از آیین کار، توصیه می شود سازمان ریسک ها و فرصت هایی که می تواند به وجود آید را در نظر گرفته و رسیدگی کند. این موضوع شامل موارد زیر می شود:

- پایش و ارزشیابی فرآیندها و عوامل بیرونی و درونی در مورد ریسک ها و فرصت ها؛
- شناسایی و ارزیابی ریسک ها و فرصت های خاص؛
- برنامه ریزی، طراحی، توسعه، اجرا و بازنگری اقدامات اصلاحی و شناسایی پیشرفت های مربوط و ارزیابی ریسک ها و فرصت ها.

طبق تعریف استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰، سال ۹۶، زیربند ۳-۷-۹ ریسک، تاثیر عدم قطعیتی است که می تواند مثبت یا منفی باشد. در حیطه آیین کار، یک نمونه برای تاثیر منفی، نارضایتی مشتری به دلیل منابع ناکافی برای انجام دادن وعده های آیین کار است، و مثالی برای یک نمونه از تاثیر مثبت، این است که سازمان منابع مرتبط برای برآوردن وعده های آیین کار را به عنوان نتیجه بازبینی چارچوب آیین کار مجدد مورد بررسی قرار می دهد. به این ریسک ها می توان با بازنگری تخصیص و استقرار منابع منجر به تأمین سایر منابع و یا توسعه روش های ارزان تر برای برآوردن وعده های آیین کار پرداخت.

یک فرصت، به شناسایی روش جدید ممکن برای تحقق نتایج مثبت مربوط است، که لزوماً از ریسک‌های موجود در سازمان پدید نمی‌آید. برای مثال، سازمان می‌تواند یک کالا، خدمت یا فرآیند جدید را به عنوان نتیجه پیشنهاد مشتری که در زمینه برآوردن وعده آیین کار ارائه شده، شناسایی کند.

۳-۵ یکپارچگی

توصیه می‌شود چارچوب آیین کار در موارد مقتضی بر پایه و یکپارچه با سیستم مدیریت کیفیت و سایر سیستم‌های مدیریتی سازمان باشد.

۶ طرح‌ریزی، طراحی و توسعه

۱-۶ تعیین اهداف آیین کار

سازمان بهتر است اهدافی را که قرار است توسط آیین کار حاصل شود، تعیین نماید. توصیه می‌شود اهداف آیین کار به صورتی به تفصیل پرداخته شود که تحقق آن‌ها بتواند با استفاده از شاخص‌های عملکردی تعریف شده توسط سازمان، قابل اندازه‌گیری باشد.

۲-۶ جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات

- اطلاعات بهتر است با در نظر داشتن موارد زیر جمع‌آوری و ارزیابی گردند:
- مواردی که آیین کار تلاش می‌کند با آن مواجه شود؛
 - چگونه این موارد بروز می‌کند؛
 - چگونه می‌شود با این موارد مواجه شد؛
 - چگونه و تا چه حدی این موارد، فعالیت‌هایی از سازمان را که با آیین کار سر و کار ندارند، تحت تاثیر قرار می‌دهد؛
 - چگونه سایر سازمان‌ها با این موارد مواجه شوند؛
 - منبع و سایر ملزومات احتمالی برای مواجهه با این موارد در حین به کارگیری آیین کار؛
 - الزامات حقوقی و قانونی کاربردی مربوط به مواجهه با این موارد در حین به کارگیری آیین کار؛
 - ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با توسعه، ارزشیابی و بازنگری آیین کار.

یادآوری- منظور از این اطلاعات یاری رساندن به سازمان در تفصیل اهداف آیین کار و تعیین یک رویکرد مناسب برای توسعه، ارزشیابی و بازنگری آیین کار است که با سایر فعالیت‌های سازمان هم‌راستا باشد. در پیوست چ راهنمایی برای عوامل قابل ملاحظه در پذیرش از آیین کار که توسط سازمان دیگری (مانند یک انجمن صنفی یا حرفه‌ای) تهیه شده، ارائه شده است.

۳-۶ دریافت و ارزیابی ورودی از طرف‌های ذینفع مرتبط

برای سازمان مهم است تا ورودی از طرف‌های ذینفع مرتبط (مانند مشتریان، تامین‌کنندگان، انجمن‌های صنفی، سازمان‌های مصرف‌کننده، بخش‌های دولتی مربوط، کارکنان و مالکان) را با در نظر گرفتن محتوا و کاربرد آیین کار اخذ نموده و ارزیابی کند (به پیوست ۳ مراجعه شود). سازمان باید انتظارات و آگاهی‌های مربوط به مشتری را درک کند.

۴-۶ آماده‌سازی آیین کار

توصیه می‌شود سازمان بر مبنای اطلاعات و ورودی‌هایی که جمع‌آوری نموده است، یک آیین کار تهیه نماید (به پیوست ۴ مراجعه شود). آیین کار بهتر است واضح، موجز، دقیق و غیرگمراه‌کننده بوده که با زبانی ساده نگاشته شده و شامل موارد زیر باشد:

- دامنه کاربرد و هدف آیین کار متناسب با سازمان و مشتریان آن؛
 - وعده‌های داده شده توسط سازمان به مشتریان خود که قابل برآورده شدن باشد و هرگونه محدودیت مرتبط با آن وعده‌ها؛
 - تعاریف اصطلاحات کلیدی استفاده شده در آیین کار؛
 - چگونگی ارجاع درخواست‌ها و شکایت‌ها درباره آیین کار و افراد مربوط؛
 - شرحی از این که اگر وعده‌های داده شده در آیین کار برآورده نشود چه اقدامی صورت خواهد پذیرفت.
- یادآوری -** درخواست‌ها و شکایت‌ها می‌توانند هم به محتوای آیین کار و هم به کاربرد آن مربوط باشند. برای راهنمایی به استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲ و ۱۰۰۰۳ مراجعه شود.
- در تهیه آیین کار، توصیه می‌شود سازمان اطمینان یابد که آیین کار می‌تواند به صورتی اثربخش اجرا شده و تعهدات آن در تضاد با تبلیغات فریبنده یا گمراه‌کننده و ممنوعیت فعالیت‌های ضد رقابتی نمی‌باشد. همچنین سازمان بهتر است اطمینان یابد در تمهیدات آیین کار هر آیین‌نامه یا استاندارد مرتبط دیگری به حساب آورده شده است.

توصیه می‌شود سازمان آزمودن آیین کار را به منظور تعیین نیاز برای اصلاح، در نظر بگیرد.

۵-۶ آماده‌سازی شاخص‌های عملکردی

سازمان بهتر است شاخص‌های عملکردی کمی و کیفی طراحی شده برای کمک به درک این مطلب که آیین کار تا چه حد در تحقق اهدافش موفق بوده را آماده نماید.

یادآوری - شاخص‌های عملکردی وابسته به یک آیین کار می‌تواند شامل درجه‌بندی و رتبه‌بندی حاصل پیمایش‌های رضایت مشتریان یا آمار مربوط به شکایت‌ها و حل و فصل آن‌ها باشد. مثال‌ها در پیوست الف آورده شده است.

۶-۶ آماده‌سازی روش اجرایی آیین کار

توصیه می‌شود سازمان روش‌های اجرایی پیاده‌سازی، حفظ و بهبود آیین کار را طوری آماده کند، که چگونگی مواجهه با درخواست‌ها و شکایت‌ها را دربرگیرد. سازمان بهتر است موانع استفاده اثربخش از آیین کار را بشناسد و با آن مواجهه شود و مشوق‌های ممکن را که به اجرا، نگهداری و بهبود آیین کار کمک می‌کنند، را شناسایی کند. روش‌های اجرایی بسته به ماهیت آیین کار و سازمانی که از آن استفاده می‌کند، متفاوت خواهند بود.

یادآوری - مثال‌هایی از فعالیت‌هایی که می‌توانند موضوع روش‌های اجرایی باشند عبارت هستند از:

- اطلاع‌رسانی آیین کار به مشتریان؛
- آموزش آیین کار به کارکنان مرتبط؛
- حل و فصل مواردی که به وعده‌های آیین کار عمل نشده است؛
- ثبت درخواست‌ها و شکایت‌ها در مورد آیین کار؛
- ثبت و ارزشیابی عملکرد آیین کار؛
- استفاده و مدیریت سوابق؛
- در دسترس قرار دادن اطلاعات مربوط به اجرای آیین کار (به پیوست خ مراجعه شود).

۶-۷ آماده‌سازی طرح ارتباطات داخلی و بیرونی

توصیه می‌شود سازمان طرحی را تکوین کند تا آیین کار خود و اطلاعات پشتیبان (مثل فرم بازخورد) در دسترس کارکنان و سایر افراد دخیل در استفاده از آیین کار قرار گیرد (به پیوست ط مراجعه شود).

۶-۸ تعیین منابع مورد نیاز

سازمان بهتر است برای برآورده کردن وعده‌های آیین کار و تامین راه‌کارهای مورد نیاز (مانند غرامت به مشتری) در موارد عدم اجرای آیین کار، منابع مورد نیاز را تعیین نماید. منابع شامل کارکنان، آموزش، روش‌های اجرایی، مستندسازی، پشتیبانی توسط متخصص، مواد و تجهیزات، امکانات، سخت افزار و نرم افزار رایانه و تامین مالی می‌باشد.

۷ اجرا

توصیه می‌شود سازمان فعالیت‌های اجرایی را طبق برنامه و در یک قالب زمانی مدیریت نماید.

سازمان بهتر است در سطوح مناسب درون سازمان:

- الف- روش‌های اجرایی مرتبط و طرح‌های ارتباطات داخلی و بیرونی را به کار گیرد؛
- ب- راهکارهای مناسب برای مشتریان را فراهم کند (مانند جبران خسارت)؛

پ- برای توجه بی‌درنگ به مواردی که تمهیدات آیین کار رعایت نگردیده اقدام مناسب به عمل آورد، این اقدامات می‌توانند پیرو یک شکایت درباره آیین کار یا در نتیجه اطلاعات جمع‌آوری شده توسط سازمان در مورد عملکرد آیین کار آغاز شوند.

توصیه می‌شود سازمان موارد زیر را ثبت نماید:

- به‌کارگیری منبع در استفاده از آیین کار؛

- نوع آموزش و آموزه‌های مرتبط با آیین کار که کارکنان دریافت نموده‌اند؛

- استفاده از طرح‌های ارتباطات داخلی و خارجی؛

- رسیدگی به درخواست‌ها یا شکایت‌ها درباره آیین کار و اقدامات چاره‌ساز که سازمان تعهد کرده است.

۸ نگهداری و بهبود

۸-۱ جمع‌آوری اطلاعات

توصیه می‌شود سازمان به طور منظم و نظام‌مند اطلاعات مورد نیاز جهت ارزشیابی اثربخش و کارایی عملکرد آیین کار از جمله اطلاعات، ورودی و سوابق توصیف شده در بندهای ۶ و ۷، را گردآوری نماید. اطلاعات گردآوری شده بهتر است مرتبط، صحیح، کامل، معنادار و مفید باشد.

۸-۲ ارزشیابی عملکرد آیین کار

توصیه می‌شود سازمان به طور منظم و نظام‌مند، عملکرد آیین کار را ارزشیابی نماید. این ارزشیابی باید شامل تصدیق و تحلیل تحقق اهداف کلی و وعده‌های آیین کار باشد.

درخواست‌ها و شکایت‌ها در خصوص آیین کار یا استفاده از آن بهتر است طبقه‌بندی و تحلیل شوند تا مسائل و روندهای سیستمی، تکراری و موردی شناسایی شده و به برطرف کردن علل اساسی شکایت‌های مطروحه در مورد آیین کار کمک کند.

یادآوری- علاوه بر این، توصیه می‌شود سازمان برای مشخص شدن این که درخواست‌ها و شکایت‌هایی در خصوص کالاها و خدمات یا فرآیندها، که در آن‌ها اشاره‌ای به آیین کار نشده است، با این وجود به تمهیدات آیین کار مربوط می‌شوند، گام‌هایی بردارد. این درخواست‌ها و شکایت‌ها می‌توانند استفاده نادرست از تمهیدات آیین کار را آشکار کنند.

به منظور ارزشیابی میزان تاثیر آیین کار، اطلاعاتی در خصوص شرایط پیش از اجرای آیین کار و هم‌چنین در فاصله‌های زمانی مناسب بعد از اجرای آن، مورد نیاز است. این اطلاعات نه تنها می‌تواند برای تعیین نقاط ضعف در طراحی و اجرای آیین کار استفاده شود، بلکه می‌تواند نتایج به دست آمده (در صورت وجود)، و پیشرفت‌هایی که به واسطه اجرای آیین کار حاصل شده است، را نیز نشان دهد.

۸-۳ ارزشیابی رضایت‌مندی توسط آیین کار

برای تعیین رضایت مشتری به واسطه آیین کار و استفاده از آن، بایستی اقدام منظم و نظام‌مند صورت گیرد، این امر می‌تواند به صورت نظرسنجی تصادفی از مشتریان و فنون دیگر باشد.

یادآوری - یکی از روش‌های ارزشیابی رضایت مشتری چنانچه از نظر قانونی مجاز باشد، شبیه‌سازی یک تماس مشتری با سازمان در رابطه با موردی مطرح شده در آیین کار می‌باشد.

۸-۴ بازنگری آیین کار و چارچوب آیین کار

سازمان بهتر است بر مبنای منظم و نظام‌مند، آیین کار و چارچوب آن را در راستای:

الف - حفظ مناسب بودن، کفایت، اثربخشی و کارایی آن؛

ب - شناسایی موارد قابل ملاحظه^۱ از عدم تحقق وعده‌های آیین کار؛

پ - ارزیابی نیازها و فرصت‌ها برای بهبود،

ت - ارزشیابی اثربخشی اقدامات انجام یافته مرتبط با ریسک‌ها و فرصت‌ها؛

ث - فراهم آوردن زمینه اتخاذ تصمیمات و اقدامات مقتضی بازنگری نماید.

توصیه می‌شود سازمان برای انجام بازنگری، اطلاعات مربوط به موارد ذیل را در نظر گیرد:

- تغییرات در آیین کار و چارچوب آن؛

- تغییرات در الزامات قوانین و مقررات؛

- تغییرات در شیوه عمل رقبا و یا نوآوری‌ها در فن‌آوری؛

- تغییرات در انتظارات اجتماعی؛

- تحقق وعده‌های آیین کار؛

- ریسک‌ها و فرصت‌ها، از جمله اقدامات مرتبط؛

- وضعیت اقدامات اصلاحی؛

- بازخورد آیین کار؛

- کالاها و خدمات عرضه شده؛

- اقدامات تصمیم‌گیری شده در بازنگری‌های قبلی.

1- Significant

۵-۸ بهبود مستمر

توصیه می‌شود سازمان در راستای افزایش رضایت مشتری با استفاده از ابزارهایی مانند اقدامات اصلاحی، اقدامات انجام یافته مرتبط با ریسک‌ها و فرصت‌ها، و بهبودهای نوآورانه به طور مداوم نسبت به بهبود آیین کار و چارچوب آن اقدام نماید.

سازمان بهتر است اقداماتی در جهت از بین بردن دلایل اصلی مشکلات موجود و احتمالی که منجر به شکایت‌ها می‌شوند، را انجام دهد تا به ترتیب از رخداد مجدد و بروز آن پیشگیری کند.

سازمانی که از آیین کار تدوین شده توسط سازمان دیگری استفاده کند، باید سازمان دیگر را از هر گونه مشکلی که در زمان اجرا به وجود می‌آید، مطلع کند.

توصیه می‌شود سازمان:

- بهترین روش‌ها را در ساختار، محتوا و استفاده از آیین کار کاوش نماید، شناسایی کند و به کارگیرد؛

- رویکردی مشتری محور را در درون سازمان ترویج دهد؛

- نوآوری در آیین کار را تشویق کند؛

- نمونه‌هایی از عملکرد و روش‌های برجسته مربوط به آیین کار را شناسایی کند.

پیوست الف

(آگاهی‌دهنده)

مثال‌های ساده شده از مولفه‌های آیین کار برای سازمان‌های مختلف

جدول الف-۱ مثال‌های ساده شده از مولفه‌های آیین کار برای سازمان‌های مختلف

نوع سازمان					مثال مولفه‌های آیین کار
قطار	هتل	فروشگاه خرده فروشی	کلینیک پزشکی	شرکت تحویل دهنده پیتزا	
اگر قطار تاخیر داشته باشد، دستشویی کشیف باشد یا خدمات خارج از ادب باشد، بهای بلیط به مشتری مسترد می‌گردد.	«اگر مهمان از خدمات راضی نباشد، هتل تمام تلاش خود را برای ارائه خدمت درست انجام می‌دهد یا مهمان، تخفیفی دریافت خواهد کرد.»	«اگر قیمت اسکن شده هر قلم جنس بالاتر از قیمت نمایش داده شده باشد، مشتری حقیقی و یا حقوقی حق دریافت آن قلم جنس را به صورت مجانی دارد.»	«تاخیر در وقت ویزیت به موقع بیماران گفته می‌شود و به آن‌ها گزینه مناسب برای تعیین وقت دیگر ارائه می‌گردد.»	«اگر پیتزا در کمتر از ۳۰ دقیقه و به صورت گرم تحویل نگردد، پیتزا مجانی است.»	وعده
شرایط حاد آب و هوایی	اوضاع خارج از کنترل هتل	در مورد لوازم آرایشی و بهداشتی پشت صندوق و اقلامی که به صورت جداگانه قیمت گذاری شده‌اند، کاربرد ندارد.	موارد اورژانسی که باعث مختل شدن زمان ویزیت برنامه‌ریزی شده منظم شود.	محدودیت‌های جغرافیایی، آب و هوایی یا شرایط ترافیکی	محدودیت‌های وعده ابلاغ شده به مشتری
بیانیه هدف آیین کار «قطارهای تمیز، سروقت و با خدمات بانزاکت»	بیانیه هدف آیین کار «رضایت کامل مهمان»	بیانیه هدف آیین کار «حفظ قیمت‌گذاری دقیق اسکنر»	بیانیه در دسترس بودن پزشکان در خارج از ساعات معمول	بیانیه‌ای که بر اساس آن هزینه تاخیر پیتزا از دستمزد پیتزابر کم نمی‌گردد.	دیگر مفاد آیین کار
جایی که می‌توان بهای مسترد شده را دریافت کرد.	چگونگی گرفتن تخفیف	چگونگی اعلام یک درخواست یا شکایت	چگونگی اعلام یک درخواست	چگونگی اعلام یک شکایت	اطلاعات پشتیبان

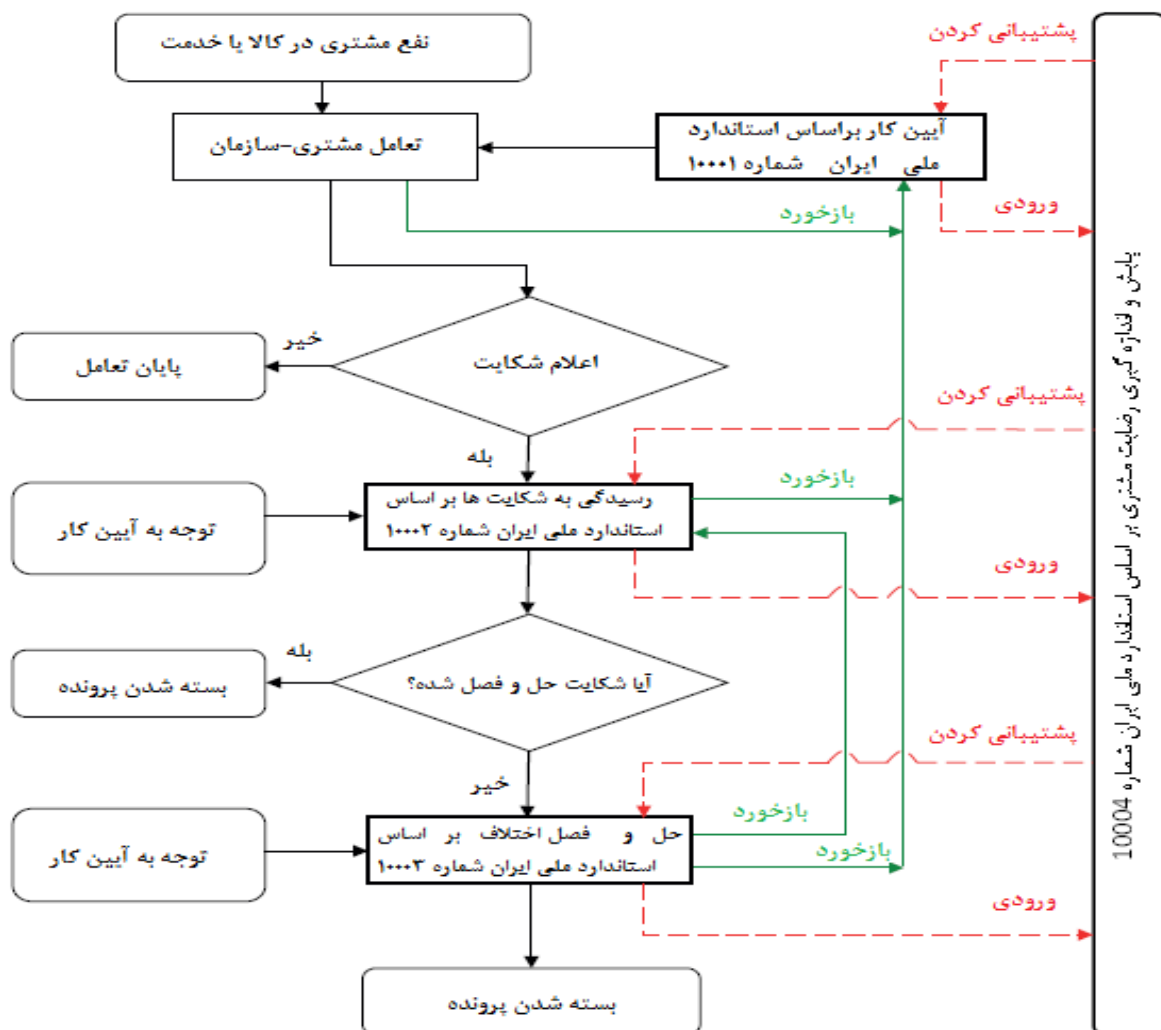
نوع سازمان					مثال مولفه‌های آیین کار
قطار	هتل	فروشگاه خرده فروشی	کلینیک پزشکی	شرکت تحویل دهنده پیتزا	
آموزش کارکنان در برخورد با عموم	استفاده از گروه متمرکز برای تعیین مهمترین چاره مناسب	مشورت با کارکنان	آموزش خدمات مشتری	برنامه آزمون آزمایشی	فعالیت طراحی، طراحی، توسعه و اجرای آیین کار
تغییر رویه‌ها برای نظافت دستشویی‌ها	تجدیدنظر در پویش بازاریابی	دخیل کردن سازمان‌های حمایت از مصرف‌کننده در بازنگری داده‌ها	ارزشیابی داده‌های شکایت	پیمایش و انجام اعمال تغییرات در انشای آیین کار به عنوان یک نتیجه	فعالیت نگهداری و بهبود
درصد شکایت‌های مسافران	درصد مهمانان ناراضی	درصد اقلام اشتباه قیمت‌گذاری شده	درصد بیماران مطلع	درصد تحویل‌های به موقع	شاخص‌های عملکردی

پیوست ب

(آگاهی‌دهنده)

ارتباط میان این استاندارد، استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴

شکل ب-۱ ارتباط بین فرآیندهای سازمان‌ها مرتبط با آیین کار، رسیدگی به شکایت‌ها و حل و فصل اختلاف‌ها و پایش و سنجش رضایت مشتری را نشان می‌دهد. یادآوری - شکایت می‌تواند توسط مشتری یا یکی دیگر از شکایت‌کننده‌ها آغاز شود.



شکل ب-۱-ارتباط این استاندارد، استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴

پیوست پ

(آگاهی‌دهنده)

راهنما برای کسب و کارهای کوچک

این استاندارد برای سازمان‌هایی با هر اندازه در نظر گرفته شده است. هر چند، مشخص شده است که بسیاری از سازمان‌های کوچک برای طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود آیین کار رضایت مشتری منابع محدودی خواهند داشت. مثال‌های زیر حوزه‌هایی کلیدی را که سازمان‌ها می‌توانند جهت رسیدن به آیین کاری مناسب، توجه‌شان را به آنها متمرکز نمایند، به همراه پیشنهادهایی برای اقدام در هر مورد مشخص می‌کنند.

- آیین کارهایی که توسط سازمان‌های دیگر استفاده شده را آزمایش و معین کنید آیا آن‌ها برای سازمان شما می‌توانند مفید باشند.

- پیروی از یک آیین کار تدوین شده را موردنظر قرار دهید (به عنوان مثال: مشارکت در دستور کار^۱ اجرای آیین کار توسط یک انجمن صنفی یا حرفه‌ای).

- از مشتریان و همکاران کسب و کار بپرسید که آن‌ها بیشتر دوست دارند چه چیزی را به عنوان وعده به آیین کار ببینند.

- بررسی کنید برای برآورده کردن اثربخش و کارای وعده‌های آیین کار، چه تغییراتی در عملیات جاری سازمان از جمله روش‌های اجرایی مرتبط، آموزش، به کارگیری کارکنان جدید، تغییرات در امکانات، تجهیزات جدید یا ارتباطات لازم می‌باشد.

- بررسی کنید سازمان شما چگونه می‌تواند اندازه‌گیری کند که وعده‌هایش را به طور اثربخش و کارا برآورده کرده است.

- قبل از نهایی شدن و معرفی گسترده آیین کار، میزان کارکرد آن را با نسخه‌ای آزمایشی محک بزنید.

- برای پرس‌وجو یا اعلام شکایت درباره آیین کار یا اجرای آن رویه‌ای ساده را در دسترس مشتریان قرار دهید.

- مشارکت در دستور کار حل و فصل اختلافات بیرونی را مدنظر قرار دهید.

- قوانین و مقررات قابل اعمال را مرور کنید (برای مثال: حمایت از مشتری).

- از طریق علائم، آگهی‌ها و سایر وسایل، به اطلاع مشتریان برسانید که آیین کار، عملیاتی می‌باشد.
- از طریق جویا شدن دیدگاه‌های مشتریان و همکاران کسب و کار درباره آیین کار و اجرای آن، به طور منظم بررسی کنید که سازمان میزان توانایی عمل کردن به وعده‌های خود برای حصول اطمینان از این که آیین کار هم‌چنان مناسب، کافی، اثربخش و کارا باشد، تغییراتی اعمال کنید.

پیوست ت

(آگاهی‌دهنده)

راهنما برای قابلیت دسترسی

سازمان بهتر است آیین کار و اطلاعات پشتیبان (به عنوان مثال فرم شکایت‌ها) را در دسترس مشتریان، کارکنان و سایر اشخاص ذینفع مربوط قرار دهد. توصیه می‌شود سازمان محدوده افراد بالقوه ذینفع را که می‌تواند شامل بچه‌ها، افراد بزرگ‌تر، افرادی با توانایی‌های مختلف باشد، در نظر گیرد. در ادامه، بهتر است اطلاعات و کمک در خصوص آیین کار با هر زبان یا قالبی که اطلاعات مربوط به کالا و خدمت هنگام ارائه پیشنهاد و یا تحویل آن استفاده می‌شود، در دسترس قرار گیرد، به طوری که مشتریانی که مایل به مراجعه به آیین کار هستند بی‌بهره نمانند. سازمانی که در دستور کار آیین کار سازمان دیگری عضو می‌شود (به عنوان مثال: یک انجمن صنفی یا حرفه‌ای) بهتر است به وسیله ارجاع مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع مربوط به سازمان دیگر، دستور کار خود را قابل دسترسی نماید.

توصیه می‌شود اطلاعات به زبانی شفاف و غیرمبهم نوشته شده، و بهتر است در شکل‌های جایگزین مناسب، نظیر ارتباط شنیداری، چاپ بزرگ، حروف برجسته بزرگ، خط بریل^۱، از طریق پست الکترونیک یا بر روی یک تارنمای قابل دستیابی، در دسترس مشتریان بالقوه و بالفعل قرار گیرد.

یادآوری - یک شکل جایگزین، ارائه یا عرضه متفاوتی را شرح می‌دهد که برای در دسترس قرار دادن اطلاعات به واسطه توانایی ادراکی یا احساسی متفاوت در نظر گرفته شده است. با فراهم آوردن همه ورودی‌ها و خروجی‌ها (یعنی اطلاعات و کارکردها) در حداقل یک شکل جایگزین (به عنوان مثال دیداری و لمسی)، برای بیشتر افراد که برخی از مشکلات زبان / سواد، را دارند، می‌تواند یاری رسانند. عوامل ارائه شده که بر قابلیت خوانایی و سهولت درک اثر می‌گذارند عبارت هستند از:

- چیدمان؛

- چاپ رنگی و ایجاد تمایز^۲؛

- اندازه و نوع قلم^۳ و نمادها؛

- حق انتخاب و استفاده از چند زبان.

دستورالعمل استفاده کالاها توسط مصرف کنندگان در استاندارد بین‌المللی ISO/IEC Guide 37 ارائه شده است.

1- Braille

2- Contrast

3- Font

پیوست ث

(آگاهی‌دهنده)

راهنمای ورودی از طرف‌های ذینفع

سازمان بهتر است ذینفعان مربوط را شناسایی و به نظرهای آنها توجه کند. توصیه می‌شود سازمان:

الف- محدوده روش‌های موجود جهت به دست آوردن ورودی شامل جلسات عمومی، گروه‌های متمرکز، پرسشنامه‌ها و پیمایش‌ها، کمیته‌های مشورتی، کارگاه‌ها و گروه‌های تبادل نظر الکترونیکی را مد نظر قرار دهد؛

ب- منابع مالی و انسانی مرتبط با به دست آوردن ورودی از ذینفعان مربوط را مشخص کند.

برای این که فرآیند به دست آوردن ورودی از ذینفعان اثربخش باشد، سازمان بهتر است:

- هدف و منظور از فرآیند (شامل اهداف، دامنه فرآیند و این که خروجی به چه شکلی خواهد بود) را به تفصیل بیان کند؛

- جدول زمانی فرآیند را به صورتی مناسب تعیین کند، به طوری که آنها به ذینفعان مربوط اجازه مشارکت بدهند و تا حدودی انعطاف‌پذیری جهت توسعه‌های پیش‌بینی نشده را در برگیرند؛

- ذینفعان مناسب را دخیل کند؛

- در موارد مقتضی اطمینان یابد که محرمانگی اطلاعات ورودی ارائه شده از ذینفعان حفظ شده است؛

- اطمینان یابد که مکانیزم‌های مناسب جهت به دست آوردن ورودی در حال استفاده بوده و به طور مناسب تامین مالی شده است؛

- اطمینان یابد که قواعد اصولی فرآیندها توسط ذینفعان درک شده و مورد قبول قرار گرفته است.

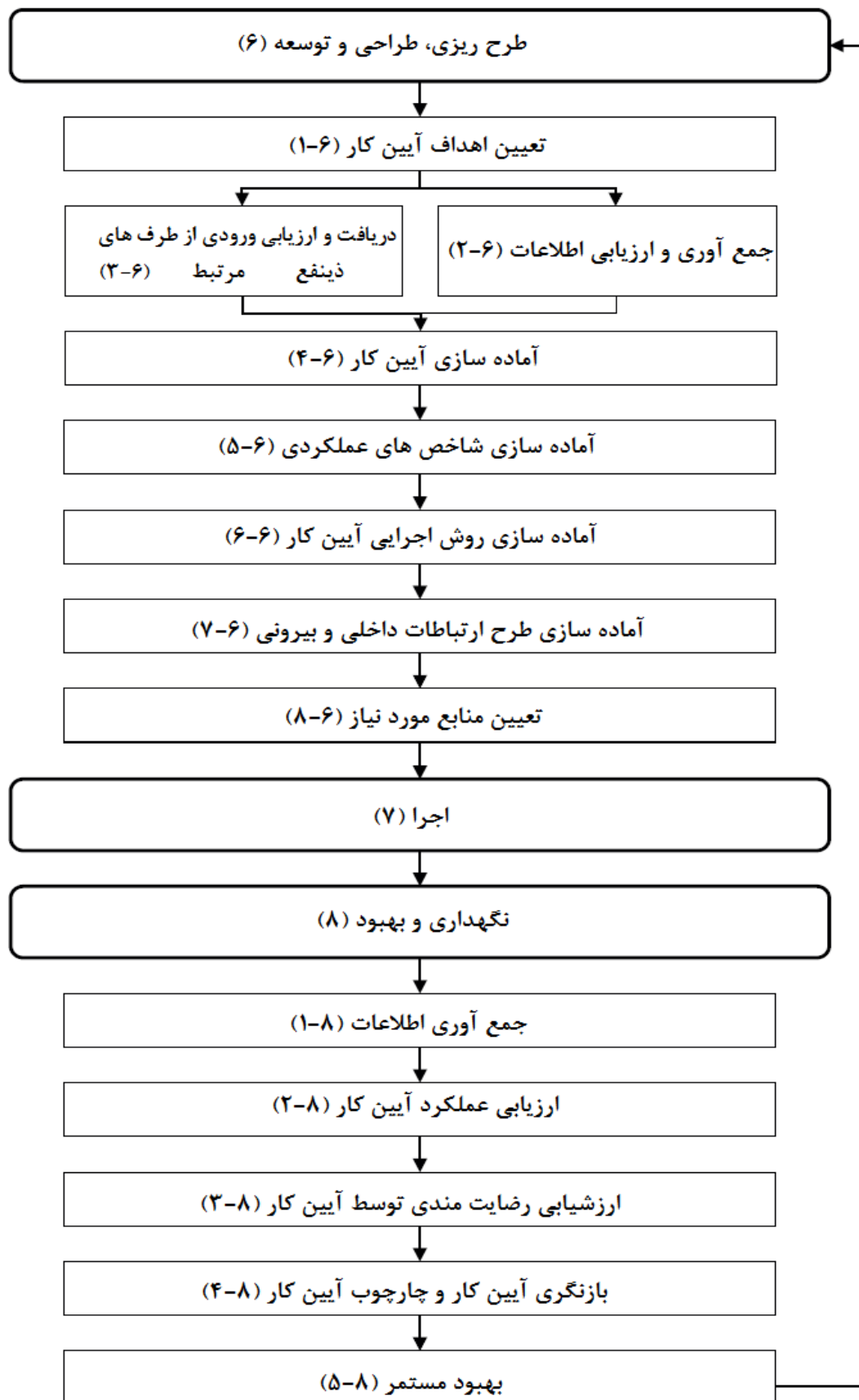
با اتمام فرآیند به دست آوردن ورودی از ذینفعان مربوط، توصیه می‌شود سازمان از نتایج در طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و فعالیت‌های بهبود آیین کار بعدی استفاده نماید. سازمان بهتر است با این هدف که چگونه نتایج این فرآیند مورد استفاده قرار گرفته‌اند با ذینفعان مربوط ارتباط برقرار نماید. ارزشیابی اثربخشی و کارایی فرآیند دریافت ورودی از طرف‌های ذینفع مرتبط، بایستی انجام شود.

پیوست ج

(آگاهی‌دهنده)

چارچوب آیین کار

شکل ج-۱ چارچوب سازمانی برای تصمیم‌گیری و اقدام برای بهره‌برداری در طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود آیین کار را به تصویر کشیده است.



شکل ج-۱- چارچوب آیین کار

پیوست چ

(آگاهی دهنده)

راهنمای پذیرش آیین کار ارائه شده توسط سازمان دیگر

سازمان می‌تواند پذیرش آیین کاری که توسط سازمانی دیگر (به عنوان مثال «ارائه دهنده آیین کار») تهیه شده یا مشارکت در دستورکار اجرای آیین کار را مدنظر داشته باشد. عواملی که در نظر گرفته می‌شوند، در زیر فهرست شده‌اند:

- آیا آیین کار برای سازمان، مقتضی و مناسب می‌باشد؟

- ارائه دهنده آیین کار چه اعتباری دارد (به عنوان مثال: توسط مشتریان، سایر کسب و کارها و دولت به خوبی شناخته شده است، آیا ارائه دهنده آیین کار اثر قابل توجهی در آن بخش دارد)؟

- ارائه دهنده آیین کار، در طراحی و تدوین آیین کار تحت چه فرآیندی عمل کرده است؟ آیا برای همه طرف‌های ذینفع مرتبط، باز عمل نموده است؟ تجربه سایر سازمان‌ها با ارائه دهنده آیین کار و آیین کار آن، چه بوده است؟

- آیا آیین کار در بازار، نمود بارزی دارد؟

- هزینه‌ها و منافع عضویت در دستورکار اجرایی آیین کار چیست؟

- آیا ارائه دهنده آیین کار، تبعیت از آیین کار را پایش می‌نماید و از آن مطمئن می‌گردد؟ در این صورت چگونه؟

- آیا آیین کار برای سازمان پذیرش کننده آیین کار، اجباری است و عواقب عدم تبعیت از آن چیست؟

- آیا ارائه دهنده آیین کار، برای حقیقت‌یابی وقایع در جایی که از آیین کار تبعیت نشده است و پاسخ به آن‌ها، منابع کافی دارد؟

- ارائه دهنده آیین کار چه آموزش‌هایی را در دسترس کارکنان و کسانی که تبعیت از آیین کار را انتخاب نموده‌اند، قرار داده است؟

- ارائه دهنده آیین کار برای ترغیب سازمان‌ها جهت تبعیت از آیین کار، چه مشوق‌ها (و بازدارنده‌ها) می‌دهد؟

- چه اطلاعاتی توسط پذیرش کننده آیین کار برای ارائه دهنده آیین کار، آشکار می‌شود؟

- چه اطلاعاتی توسط ارائه دهنده آیین کار برای عموم، دولت و سازمان‌هایی که آیین کار را پذیرش نموده‌اند، آشکار می‌شود (به عنوان مثال گزارش‌های ماهانه، فصلی، شش ماهه یا سالانه)؟

پیوست ح

(آگاهی‌دهنده)

راهنمای تهیه آیین کار

آیین کار بهتر است با اهداف آیین کار مطابقت داشته باشد. آیین کار بسته به اندازه و ماهیت سازمان، متفاوت خواهد بود، ولی به طور کلی ارزش قابل توجه آن در:

- شفاف بودن دامنه و پارامترهای آیین کار (به عنوان مثال: این که آیین کار برای کلیه کالاها و خدمات سازمان، یا تنها برخی از آن‌ها اعمال می‌شود، و این که در سراسر منطقه جغرافیایی، یا تنها در مکان‌هایی محدود اعمال می‌شود)؛

- شناساندن هرگونه معافیت و استثناء (به عنوان مثال وعده‌هایی که در دوره‌های اوج مشخص یا موقعیت‌های غیرعادی مشخص، کاربرد ندارند)؛

- ارائه تعریف روشنی از واژه‌های کلیدی؛

- پرهیز از اصطلاحات صنفی، عبارات اختصاری یا علائم اختصاری تا آنجا که امکان‌پذیر است؛

- تنظیم شفاف تبعات و روش‌های پیگیری در صورت عدم تحقق وعده‌ها؛

یادآوری - راهنمایی در فرآیندهای رسیدگی به شکایت‌ها و حل و فصل اختلافات بیرونی، بر اساس آنچه توسط استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲ و ۱۰۰۰۳ ارائه شده است، می‌توانند مورد نظر باشند.

- ارائه اطلاعات مناسب به مشتریان در مورد آیین کار، در زمان‌های مقتضی (به عنوان مثال: سازمانی که کالاها را به صورت برخط عرضه می‌کند، در زمان وصول و بلافاصله پیش از خرید کالا و خدمت توسط مشتری می‌تواند اطلاعاتی در مورد حفاظت از حریم شخصی در وب‌گاه خود ارائه دهد)؛

- ارائه اطلاعات در مورد فردی که مشتری با او در ارتباط خواهد بود، و نحوه ارتباط با آن فرد با هر سوالی، شکایتی یا نظری؛

- حصول اطمینان از این که آیین کار می‌تواند اثربخش و کارا اجرا شود و مفاد آن آیین کار در مورد تبلیغات فریبنده یا گمراه‌کننده و ممنوعیت فعالیت‌های ضد رقابتی تضاد نداشته باشد.

پیوست خ

(آگاهی‌دهنده)

راهنمای آماده‌سازی طرح‌های ارتباطات

ط-۱ کلیات

سازمان بهتر است جهت قرار گرفتن آیین کار و اطلاعات پشتیبان، در دسترس پرسنل و سایر طرف‌های ذینفع مربوط در اجرای آیین کار، طرحی را توسعه دهد. این طرح ارتباطات به اندازه و نوع سازمان و ماهیت آیین کار بستگی خواهد داشت، اما توصیه می‌شود شامل موارد زیر باشد:

- شناسایی مخاطبین داخلی و خارجی و نیازهای ویژه آنان؛

- شناسایی و انتخاب روش‌های ارتباطی ممکن؛

- مرور مزایا، معایب، اثربخشی و هزینه نسبی آن‌ها (به عنوان مثال: استفاده از نماد^۱، تبلیغات، ارتباطات در محل فروش)؛

- ارائه اطلاعات مرتبط به پرسنل و سایر طرف‌های دخیل در پیاده‌سازی آیین کار، هم در داخل و هم در خارج از سازمان؛

ط-۲ ارتباطات داخلی

اطلاعات بهتر است شامل موارد ذیل باشد:

- اهداف آیین کار و تفسیر مفاد آیین کار؛

- نحوه پیاده‌سازی آیین کار شامل مسئولیت‌های پرسنل مرتبط با پیاده‌سازی آیین کار و تبادل اطلاعات؛

- اطلاعات مرتبط با فرآیند رسیدگی به شکایت‌ها و هر تمهیدی در خصوص حل و فصل اختلاف؛

- اطلاعات رضایت مشتریان مربوط.

یادآوری- با توجه به رسیدگی شکایت‌ها، حل و فصل اختلاف و اطلاعات رضایت مشتری، سازمان‌ها می‌توانند از راهنمایی‌های ارائه شده در استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴ استفاده کنند.

هم‌چنین پرسنل را بهتر است از تمام اطلاعات در دسترس عموم آگاه ساخت.

ط-۳ ارتباطات بیرونی

توصیه می‌شود اطلاعات برای مشتریان، شاکیان و سایر طرف‌های ذینفع به سهولت به طور مثال از طریق بروشورها، جزوات، برچسب‌زنی، و محتوای وب‌گاه در دسترس قرار گیرد. این اطلاعات بهتر است به صورت

1-logos

دقیق و شفاف و با استفاده از زبان‌های مناسب و قالب‌های جایگزین ارائه شود (به پیوست د مراجعه شود).
این اطلاعات می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:

- وعده‌های سازمان به مشتریان؛

- مشتریان چگونه و در کجا می‌توانند شکایت‌ها و پرسش‌های خود را در مورد آیین کار مطرح کنند؛

- چگونه به یک درخواست یا شکایت رسیدگی خواهد شد، شامل چگونه بازخورد در خصوص وضعیت و چارچوب‌های زمانی مرتبط با هر مرحله از این فرآیند ارائه خواهد شد؛

- گزینه‌های مختلف برای اعلام وصول یک درخواست و برای راه کارهای یک شکایت؛

- قابلیت دسترسی به هر فرآیند حل اختلاف برون سازمانی؛

- نتایج کاربرد آیین کار، شامل اطلاعات رضایت مشتری مربوط.

یادآوری - با توجه به رسیدگی شکایت‌ها، حل اختلاف و اطلاعات رضایت مشتری، سازمان‌ها می‌توانند از راهنمایی‌های ارائه شده در استانداردهای ملی ایران شماره‌های ۱۰۰۰۲، ۱۰۰۰۳ و ۱۰۰۰۴ استفاده کنند.

سازمان بهتر است از اطلاعات شخصی محافظت کرده و از محرمانه نگهداشتن کسانی که شکایت یا درخواست‌هایی داشته‌اند، اطمینان حاصل کند.

کتابنامه

- [1] ISO 9001:2015, Quality management systems — Requirements
یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت - الزامات ، با استفاده از استاندارد ISO 9001: 2015 تدوین شده است.
- [2] ISO 9004, Quality management — Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success
یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۴: سال ۱۳۹۱، مدیریت کیفیت- کیفیت یک سازمان- راهنمایی برای دستیابی به موفقیت پایدار، با استفاده از استاندارد ISO 9004:2009 تدوین شده است.
- [3] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۸۷، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایت‌ها در سازمان‌ها که با استفاده از استاندارد ISO 10002: 2004 تدوین شده است.
- [4] ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۳: سال ۱۳۹۴، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنما برای حل اختلاف برون سازمانی که با استفاده از استاندارد ISO 10003: 2007 تدوین شده است.
- [5] ISO 10004:2018, Quality management — The monitoring and measurement of customer satisfaction —Guideline
- [6] ISO/IEC Guide 37, Instructions for use of products by consumers