



Global
Standards™

الدليل الشامل لمتطلبات المعيار الدولي

ISO

10002

2018



كيف تحول شكاوى العملاء إلى فرص ذهبية

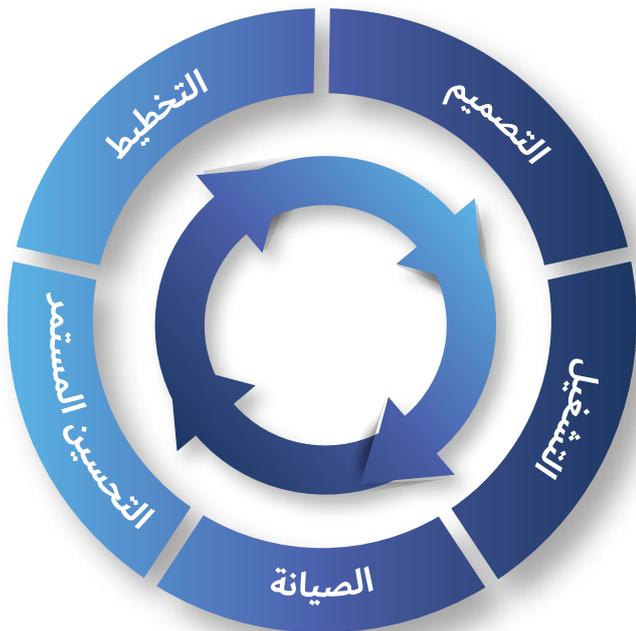
دليل شامل

اكتشف كيف يمكن لمعيار الآيزو 10002:2018 أن يُحدث ثورة في إدارة الشكاوى ويعزز رضا العملاء وولاءهم.

- **حماية السرية** الحفاظ على سرية معلومات الشكاوى والعملاء لتعزيز الثقة.
- **التركيز على العميل** وضع العميل في صميم كل قرار وإجراء يتم اتخاذه.
- **المساءلة والتحسين المستمر** تحديد المسؤوليات بوضوح ومراقبة الأداء باستمرار لتحديد مجالات التحسين.
- **كفاءة الموظفين** تدريب الموظفين وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع الشكاوى بفعالية.

منهجيات التنفيذ الفعال للمعيار

يتطلب تنفيذ آيزو 10002:2018 منهجية منظمة تتكون من عدة مراحل لضمان بناء نظام شامل ومتكامل. هذه المراحل تشمل التخطيط، التصميم، التشغيل، الصيانة، والتحسين المستمر.



هو معيار دولي يقدم إرشادات تفصيلية للمنظمات لإنشاء نظام فعال لإدارة شكاوى العملاء ويهدف إلى تعزيز رضا العملاء من خلال معالجة الشكاوى بطريقة عادلة، شفافة، وفعالة. مما يمكن المؤسسات من جميع الأنواع والأحجام في أي قطاع تطبيقه، سواء بشكل مستقل أو كجزء من نظام إدارة الجودة الأوسع نطاقاً، مثل ISO 9001.

التركيز الأساسي للمعيار هو تحويل الشكاوى من مجرد مشكلات إلى مصادر قيمة للمعلومات تساعد في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وتطبيق التحسينات اللازمة.

المبادئ الأساسية للمعيار

يعتمد نجاح تطبيق الآيزو 10002:2018 على الالتزام بمجموعة من المبادئ التوجيهية التي تضمن فعالية وعدالة عملية معالجة الشكاوى. هذه المبادئ هي الركائز التي يبنى عليها النظام:

- **الالتزام** يجب أن يكون هناك التزام واضح من الإدارة العليا بتوفير الموارد والدعم اللازمين لعملية معالجة الشكاوى
- **القدرة والموارد** التأكد من توفر الموارد الكافية (بشرية ومالية وتقنية) لمعالجة الشكاوى بفعالية
- **الشفافية والوصول** يجب أن تكون عملية تقديم الشكاوى سهلة ومتاحة للجميع، وأن يكون العملاء على دراية بالخطوات المتخذة
- **الاستجابة في الوقت المناسب** معالجة الشكاوى بسرعة وكفاءة، مع إبلاغ العميل بانتظام حول حالة شكواه
- **الموضوعية والإنصاف** التعامل مع جميع الشكاوى بموضوعية ودون تحيز لضمان حلول عادلة.

مراحل دورة حياة نظام إدارة الشكاوى ISO 10002:2018

مرحلة التشغيل والتنفيذ اليومي

مرحلة التخطيط والتصميم والتطوير: بناء الأساس



استقبال وتسجيل الشكاوى

إنشاء نظام فعال لاستقبال جميع الشكاوى الواردة وتسجيلها بدقة مع الاحتفاظ بجميع التفاصيل ذات الصلة.

تقييم الشكاوى

تقييم الشكاوى لتحديد مدى خطورتها وأولويتها والإجراءات اللازمة لمعالجتها.

التحقيق في الشكاوى

إجراء تحقيقات شاملة وموضوعية لفهم الأسباب الجذرية للشكاوى.

حل الشكاوى

اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل الشكاوى بطريقة مرضية للعميل.

إبلاغ العميل

إبقاء العميل على اطلاع دائم بحالة شكواه والخطوات المتخذة حتى إغلاقها.

تحديد النطاق والأهداف

يجب على المنظمة تحديد نطاق نظام معالجة الشكاوى بوضوح وتحديد الأهداف المرجوة منه، مع ضمان توافق هذه الأهداف مع استراتيجيات المنظمة ورضا العملاء.

صياغة السياسات والإجراءات

وضع سياسات وإجراءات واضحة وموثقة لكيفية استقبال الشكاوى، تسجيلها، تقييمها، التحقيق فيها، حلها، والتواصل مع العميل.

تحديد المسؤوليات والصلاحيات

تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات لكل فرد أو قسم مشارك في عملية معالجة الشكاوى لضمان التنسيق والفعالية.

تحديد قنوات الاتصال

توفير قنوات متعددة وسهلة الوصول للعملاء لتقديم الشكاوى، مثل المنصات الإلكترونية، البريد الإلكتروني، الهاتف، أو البريد العادي.

مراحل دورة حياة نظام إدارة الشكاوى ISO 10002:2018

مرحلة الصيانة والتحسين المستمر: النمو والتطور



مراقبة وقياس الأداء

مراقبة أداء عملية معالجة الشكاوى باستخدام مؤشرات أداء رئيسية مثل وقت الاستجابة، وقت الحل، ومستوى رضا العملاء

تحليل بيانات الشكاوى

تحليل بيانات الشكاوى لتحديد الاتجاهات، الأسباب الجذرية المتكررة، والمجالات التي تحتاج إلى تحسين

تطبيق الإجراءات التصحيحية والوقائية

بناءً على التحليلات، تطبيق الإجراءات التصحيحية لمنع تكرار المشكلات، والإجراءات الوقائية لمعالجة المخاطر المحتملة

المراجعة الدورية

مراجعة فعالية نظام إدارة الشكاوى بانتظام من قبل الإدارة العليا لضمان استمرارية ملاءمته وفعاليتها

تدريب الموظفين

توفير تدريب مستمر للموظفين لتعزيز كفاءتهم في التعامل مع الشكاوى وتطبيق متطلبات المعيار

أمثلة على الوثائق والنماذج الأساسية:

نوع المستند	الوصف والهدف	أمثلة على المحتوى
دليل الجودة لرضا العملاء والشكاوى	وثيقة شاملة تصف نظام إدارة رضا العملاء والشكاوى في المنظمة.	سياسات المنظمة، أهداف النظام، هيكل العملية، المسؤوليات.
إجراءات معالجة الشكاوى	وثائق مفصلة للخطوات المحددة للتعامل مع الشكاوى من الاستقبال حتى الإغلاق.	إجراء استقبال الشكاوى، إجراء التحقيق، إجراء الحل، إجراء التواصل.
نموذج تسجيل الشكاوى	استمارة لجمع معلومات مفصلة عن الشكاوى الواردة.	بيانات الشاكي، تاريخ الشكاوى، وصف الشكاوى، نوع المنتج/الخدمة، طريقة تقديم الشكاوى.
سجل الشكاوى	سجل مركزي لتتبع جميع الشكاوى الواردة وحالتها بما في ذلك التاريخ والإجراءات المتخذة.	معرف الشكاوى، تاريخ الاستقبال، المسؤول، الحالة (مفتوحة/مغلقة)، تاريخ الإغلاق، الحل.
نموذج إقرار استلام الشكاوى	وثيقة رسمية يتم إرسالها للعميل لتأكيد استلام شكواه.	تاريخ الاستلام، رقم مرجعي للشكاوى، توقعات زمن الاستجابة، تفاصيل الاتصال.
تقرير تحقيق الشكاوى	وثيقة توثق نتائج التحقيق في الشكاوى، بما في ذلك الأسباب الجذرية.	ملخص التحقيق، الأسباب الجذرية، الأدلة المجمعة، التوصيات.
نموذج تحليل الأسباب الجذرية (RCA)	أداة لتحديد الأسباب الكامنة وراء الشكاوى المتكررة.	مخطط إيشيكاوا (عظم السمكة)، تحليل 5 لماذا، تحليل باريتو.
خطة العمل التصحيحي والوقائي	وثيقة تحدد الإجراءات اللازمة لمعالجة الأسباب الجذرية للشكاوى ومنع تكرارها.	الإجراءات المقترحة، المسؤول، الموعد النهائي، مؤشرات التحقق.
نموذج تقييم رضا العميل بعد معالجة الشكاوى	استمارة لقياس مدى رضا العميل بعد حل شكواه.	أسئلة حول مدى الرضا عن الحل، سرعة الاستجابة، ومهنية التعامل.
قوائم تدقيق التدقيق الداخلي	قوائم مراجعة تستخدم لتقييم مدى امتثال النظام لمتطلبات المعيار 10002.	أسئلة حول الالتزام بالسياسات، كفاءة العمليات، توثيق السجلات.
وثائق تقييم المخاطر	أداة لتحديد وتقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بعملية معالجة الشكاوى.	المخاطر المحتملة، الاحتمالية، التأثير، الإجراءات التخفيفية.

Making the world even safer.

more than a slogan.

إرشادات عملية لتطبيق ناجح:

التطبيق الفعال لمعيار آيزو 10002:2018 يتجاوز مجرد الامتثال للوثائق. إنه يتطلب ثقافة تنظيمية تدعم التركيز على العميل والتحسين المستمر. إليك بعض الإرشادات العملية لضمان نجاح التطبيق:

حماية خصوصية البيانات

تأكد من حماية بيانات العملاء وسرية الشكاوى بشكل صارم: لتعزيز الثقة

الإلتزام ودعم الإدارة العليا

لا يمكن لأي نظام أن ينجح دون دعم كامل من القيادة. يجب أن تكون الإدارة العليا ملتزمة بتوفير الموارد الكافية والدعم المستمر لعملية معالجة الشكاوى

منهجيات التنفيذ الفعال للمعيار 10002

لا يقتصر المعيار 10002 على مجرد إدارة الشكاوى، بل يمتد تأثيره ليصبح أداة استراتيجية لتحسين الأداء العام للمنظمة وتعزيز سمعتها. الاستثمار في تطبيق هذا المعيار يعود بفوائد جمة تتجاوز حل المشكلات الفردية.

التواصل الفعال والشامل

ضمان وجود قنوات اتصال واضحة وفعالة داخل المنظمة وبين المنظمة وعملائها. يجب على جميع الأقسام فهم دورها في عملية الشكاوى

تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول

اجعل عملية تقديم الشكاوى سهلة ومتاحة قدر الإمكان. يجب أن يكون العملاء قادرين على تقديم شكاوهم دون عوائق بيروقراطية

التعامل مع الشكاوى كفرصة للتحسين

غير النظرة الداخلية للشكاوى من كونها مشكلة إلى فرصة قيمة لتحديد نقاط الضعف وتحسين المنتجات والخدمات

التدريب المستمر للموظفين

استثمر في تدريب موظفيك بانتظام على كيفية التعامل مع الشكاوى بفعالية، بما في ذلك مهارات الاستماع، التعاطف، وحل المشكلات

الاستفادة من الأدوات والتقنيات

استخدم أنظمة إدارة الشكاوى الإلكترونية ولوحات المعلومات لمراقبة الأداء، تحليل البيانات، وتتبع الشكاوى

الشفافية مع العملاء

كن صريحًا وشفافًا مع العملاء حول خطوات معالجة شكاوهم والجدول الزمنية المتوقعة

قياس الأداء بانتظام

قم بقياس مؤشرات الأداء الرئيسية مثل وقت الاستجابة، وقت الحل، ومستوى رضا العملاء بانتظام لتقييم فعالية النظام وتحديد مجالات التحسين

التحسين المستمر

مراجعة وتحديث سياسات وإجراءات الشكاوى بناءً على الدروس المستفادة من تحليل الشكاوى وملاحظات العملاء

تعزيز سمعة المنظمة وولاء العملاء: من خلال التعامل الفعال والمنصف مع الشكاوى، يمكن للمنظمة بناء سمعة إيجابية ككيان موثوق يهتم بعملائه. هذا يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء وتكرار الأعمال.

تحسين جودة المنتجات والخدمات: توفر الشكاوى رؤى لا تقدر بثمن حول أوجه القصور في المنتجات والخدمات. من خلال تحليل الأسباب الجذرية، يمكن للمنظمة إجراء تحسينات مستهدفة ترفع من مستوى الجودة.

خفض التكاليف على المدى الطويل: على الرغم من الاستثمار الأولي في تطبيق النظام، إلا أن تقليل عدد الشكاوى المتكررة، وتحسين العمليات، وتقليل خسارة العملاء يمكن أن يؤدي إلى توفير كبير في التكاليف على المدى الطويل.

تعزيز ثقافة التركيز على العميل: يشجع المعيار على تبني ثقافة تنظيمية يضع فيها جميع الموظفين رضا العميل في صميم عملهم، مما يؤدي إلى تجارب عملاء أفضل بشكل عام. التوافق مع الأنظمة الأخرى: يمكن دمج المعيار بسلاسة مع مما يعزز، (إدارة الجودة) ISO 9001 أنظمة إدارة أخرى مثل فعالية الأنظمة المتكاملة.

الاستجابة لمتطلبات السوق والتنظيم: يساعد تطبيق المعيار المنظمات على تلبية توقعات العملاء المتزايدة والمتطلبات التنظيمية المتعلقة بحقوق المستهلكين ومعالجة الشكاوى.

التحليل الإحصائي لأداء معالجة الشكاوى

لتقييم فعالية نظام إدارة الشكاوى، من الضروري استخدام المقاييس الكمية التي توفر رؤى واضحة حول الأداء الحالي ومجالات التحسين. تعرض هذه الرسوم البيانية تحليلاً افتراضياً لأداء معالجة الشكاوى بناءً على مبادئ ISO 10002:2018

مثال على رادار تشارت

القيم توضع على مقياس من ٠ إلى ١٠٠ لكل بعد (حسب الأداء)، ثم يتم رسم المخطط

التقييم من ١٠٠	البعد
٨٤	سهولة الوصول
٩٢	السرعة في المعالجة
٨٠	الشفافية والتواصل
٩٠	العدالة والحيادية
٨٢	التحسين المستمر
٨٠	نسبة الإغلاق النهائي

مقياس الأداء الشامل لنظام الشكاوى Radar Chart

مقياس الأداء الشامل لنظام الشكاوى باستخدام رادار تشارت يعتمد على مجموعة من المحاور (الأبعاد) التي تمثل الجوانب الرئيسية لأداء النظام.

فيما يلي نموذج مقترح لمقياس الأداء الشامل لنظام الشكاوى مكوّن من 6 أبعاد رئيسية:

أبعاد مقياس الأداء (رادار تشارت) Radar Chart

سهولة الوصول

- مدى سهولة تمكّن المستخدمين من تقديم الشكاوى عبر قنوات متعددة (ورقي، إلكتروني، هاتف)
- مثال مقياسي: نسبة رضا المستخدمين عن قنوات تقديم الشكاوى

السرعة في المعالجة

- متوسط الوقت المستغرق لمعالجة الشكاوى من الاستلام حتى الإغلاق
- مثال مقياسي: عدد الأيام حتى إغلاق الشكاوى

الشفافية والتواصل

- وضوح الخطوات ومتابعة الحالة مع صاحب الشكاوى
- مثال مقياسي: عدد الأيام حتى إغلاق الشكاوى

العدالة والحيادية

- شعور المشتكي أن الشكاوى تم التعامل معها بإنصاف وبدون تحيّز
- مثال مقياسي: نسبة الرضا عن نتائج الشكاوى

التحسين المستمر

- توظيف نتائج الشكاوى لتحسين العمليات والخدمات
- مثال مقياسي: عدد الإجراءات التصحيحية الناتجة عن الشكاوى

نسبة الإغلاق النهائي

- عدد الشكاوى المغلقة نهائياً مقارنة بالإجمالي
- مثال مقياسي: نسبة الإغلاق في فترة محددة (شهر، ربع سنوي)

في جلوبال نصنع قيمة لا تُشترى

About the Author

Dr. Deema Qawasmi, PhD

Business Administration & TQM

About Global Standards™

At Global Standards Co., We strive to be a catalyst for success in the business consulting industry. Through our integrated solutions, we provide our clients with the tools they need to work effectively and efficiently – helping them achieve their goals with timely precision.'

With a global presence spanning nine countries, we have partnered with organizations of all types, drawing from wide-ranging experience to break through barriers and create successful outcomes.

As we look to the future, we are excited to introduce our newest service; Carbon Foot-printing, CSR, SMETA SEDEX Consulting for Manufacturers, Service Providers, traders, processors, and Farmers. At Global Standards Co., we are passionate about helping our clients grow, and we're ready to help you take the next step.

Our Capabilities

How can we support your future

“We believe that together, we can create lasting change and build a brighter future”

Our clientele includes visionary leaders and innovative thinkers from multinational and regional corporations, as well as passionate entrepreneurs and craftsmen who are building a sustainable future.

Let's work together to make a difference!

info@gsc-co.com
+962 (06) 4024 999
gsc-co.com

Follow us:



**Global
Standards™**

في جلوبال نصنع قيمة لا تُشترى