



سیستم مدیریت فرایند
رضایتمندی مشتری

ISO/TS 10004



امروزه سازمانها به دنبال افزایش اثر بخشی خود هستند. یکی از راه های افزایش اثر بخشی سازمان ، بهبود کیفیت خدمات و منظور از آن، تامین نیازها و انتظارات مشتریان است. دمینگ (یکی از پیشگامان نهضت TQM) کیفیت را بارضایت مشتری یکی می داند. بنابراین، با افزایش کیفیت خدمات رضایت مشتریان بالا می رود و بدین طریق اثربخشی سازمان ارتقا می یابد. به همین خاطر می توان یکی از

شاخص های اثر بخشی سازمان را رضایت مشتری دانست. ایزو ۱۰۰۰۴ همراه با ایزو ۱۰۰۰۲ می تواند راهنمایی را در جهت کمک به کاهش و به حداقل رساندن نارضایتی و شکایت مشتری و در نتیجه افزایش رضایت مشتری ارائه دهد.

سازمان ایزو مشخصات فنی، ISO/TS ۱۰۰۰۴ را تدوین نموده است که سازمان ها را در پیاده سازی فرآیند های موثر برای پایش و اندازه گیری رضایتمندی مشتریان راهنمایی می کند.

اطلاعات بدست آمده از پایش و اندازه گیری رضایتمندی مشتری می تواند به شناسایی فرصت های بهبود به منظور راهبردها، محصولات، فرآیند های سازمان و ویژگی هایی که از نظر مشتری دارای ارزش هستند، کمک نماید. چنین بهبودهایی می تواند اعتماد مشتری را تقویت کرده و در کسب و کار و سایر منافع سازمان تاثیر گذار باشد.

موفق ترین سازمانهای دنیا هر ساله رضایت مندی مشتریان خود را به صورت عدد محاسبه نموده و علاوه برقیاس آن با سایر رقبا ، در جهت افزایش این عدد تلاش می نمایند.