



به نام خدا

# سیستم مدیریت کیفیت در رضایت مشتری

# ISO 10004

مؤلف:

**دکتر سجاد جلالی فر**

(دکتری تخصصی مدیریت، استاد دانشگاه)



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

## ◀ عنوان کتاب: سیستم مدیریت کیفیت در رضایت مشتری ISO 10004

◀ مولف: دکتر سجاد جلالی فر

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: مهدیه مخبری

◀ صفحه آرای: شبنم هاشم زاده

◀ طراح جلد: داریوش فرسای

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۰

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۹۴۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۳۴-۳

◀ نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

◀ فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران:

[WWW.MFTBOOK.IR](http://WWW.MFTBOOK.IR)

[www.dibagartehran.com](http://www.dibagartehran.com)

سرشناسه: جلالی فر، سجاد، ۱۳۶۶-  
عنوان و نام پدیدآور: سیستم مدیریت کیفیت در رضایت مشتری ISO 10004 / مولف: سجاد جلالی فر؛  
ویراستار: مهدیه مخبری.  
مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۰  
مشخصات ظاهری: ۱۵۰ ص: مصور،  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۳۴-۳  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا یادداشت: کتابنامه: ص ۱۴۶-۱۵۰  
موضوع: استاندارد ایزو ۱۰۰۰۴  
موضوع: ISO 10004 Standard  
موضوع: مصرف کنندگان-رضایت-استانداردها  
موضوع: Consumer satisfaction-standards  
موضوع: کیفیت فراگیر-مدیریت-استانداردها  
موضوع: Total quality management-standards  
رده بندی کنگره: HF ۵۴۱۵/۳۳۵  
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۳۴  
شماره کتابشناسی ملی: ۸۸۰۹۱۷۱

نشانی اینستاگرام دیبا dibagaran\_publishing      نشانی تلگرام: @mftbook

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

---

# فهرست مطالب

---

## فصل اول

---

### مفاهیم و کلیات

- 1-مقدمه ..... 10
- 2- لزوم وجود استاندارد و استفاده از آن چیست؟ ..... 11
- 3-انواع استانداردها ..... 12
- 4- استانداردهای اجباری و اختیاری ..... 14
- 5- شرکتهای بازرسی استاندارد ..... 15
- 6- ارزیابی انطباق محصول به کمک استانداردها ..... 15
- 7- استاندارد باز ..... 16
- 8- سازمان استاندارد ..... 16
- 9- استاندارد و استانداردسازی ..... 17
- 10- اهداف استانداردسازی ..... 17
- 11- منافع استانداردسازی ..... 18
- 12- خطمشی و هدف از استانداردسازی توسط سازمان بین‌المللی استاندارد ..... 18
- 13- مراحل تدوین استانداردهای بین‌المللی ..... 18
- 14- سطوح مختلف استانداردسازی ..... 20
- 15- جنبه‌های استاندارد ..... 22

## فصل دوم

### سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)

29	1- مقدمه
30	2- اهداف
30	3- اعضای ایزو
31	4- فعالیتهای ایزو
32	5- شرکای ایزو
33	6- لیست استانداردهای ایزو
40	7- استانداردهای ایزو و کیفیت
43	8- دلایل نیازمندی به گواهینامه ایزو
43	9- فعالیتهای ایزو در ارتباط با افزایش آگاهی و ظرفیت کشورهای در حال توسعه
44	10- اهمیت گواهینامه ایزو
47	11- مزایای به‌کارگیری استاندارد
47	12- کمیته‌های سیاستگذاری ایزو
51	13- مراحل تدوین استانداردهای بین‌المللی
53	14- ایزو مدیریت کیفیت فراگیر (مدیریت و سازمان)
57	15- مراحل گام به گام پیاده‌سازی ISO

## فصل سوم

### استاندارد ایزو 10004

61	1- مقدمه
62	2- تاریخچه ایزو 10004
62	3- تعریف ایزو 10004
64	4- پایش رضایت مشتری
65	5- تأثیر استاندارد ISO 10004
66	6- ایزو 10004 و 10002
67	7- سیستم مدیریت رضایتمندی مشتریان
69	8- ارتباط بین ایزو 10004 و ایزو 9001
71	9- اهداف ایزو 10004

71.....	10-مزایای ایزو سنجش رضایت مشتری (ISO 10004)
73.....	11-مزایای اخذ ایزو 10004
75.....	12-چارچوب اندازه‌گیری میزان رضایتمندی مشتریان
75.....	13-قوانین و مقررات مربوط به استاندارد ایزو 10004
76.....	14-مراحل اجرای مشاوره و پیاده‌سازی ایزو 10004
78.....	15-روش پیاده‌سازی استاندارد ISO 10004:2012
78.....	16-تغییرات در استاندارد ISO 10004: 2012
79.....	17-الزامات ISO 10004:2012
83.....	18-مراحل الزامات ایزو 10004

## فصل چهارم

### رضایت مشتریان

85.....	1-مقدمه
86.....	2-رضایت مشتری را چگونه می‌توان اندازه‌گیری کرد؟
86.....	3-شاخص رضایت مشتری (CSAT)
92.....	4-شاخص خالص مروجان ابزاری برای سنجش وفاداری مشتری (NPS)
101.....	5-شاخص تلاش مشتری (CES)
106.....	6-مشتری
110.....	7-چارچوب نظارت و ارزیابی رضایت مشتری
112.....	8-برنامه‌ریزی، طراحی و توسعه
124.....	9-اجرای سیستم سنجش رضایت مشتریان CSM
125.....	10-طبقه‌بندی سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری
128.....	11-پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری با رویکرد استانداردهای مدیریت کیفیت و خطوط راهنمای رضایت مشتری
131.....	12-سیستم مؤثر رسیدگی و مدیریت شکایت مشتری
136.....	13-سیستم هدفمند مدیریت شکایت مشتری

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که تواند  
خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.  
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست دارید تألیف "جناب آقای دکتر سجاد جلالی فر" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

**با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید**

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران  
dibagaran@mftplus.com

به پاس تعبیر عظیم و انسانی‌شان از کلمه ایثار و از خود گذشتگان  
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که در این سردترین روزگاران بهترین  
پشتیبان است

به پاس قلب‌های بزرگشان که فریادرس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت  
می‌گراید

و به پاس محبت‌های بی‌دریغشان که هرگز فروکش نمی‌کند

این کتاب را به همسرم، پسر دل‌بندم و پدر و مادر عزیزم تقدیم می‌کنم

با سپاس از سه وجود مقدس

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم

موهایشان سپید شد تا ما روسفید شویم

و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و روشن‌گر راهمان باشند

ماحصل آموخته‌هایم را تقدیم می‌کنم به آنان که مهر آسمانی‌شان آرام‌بخش آلام زمینی‌ام  
است.

که هرچه آموختم در مکتب عشق شما آموختم و هرچه بکوشم قطره‌ای از دریای بی‌کران  
مهربانیتان را سپاس نتوانم بگویم.

امروز هستی‌ام به امید شماست و فردا کلید باغ بهشتم رضای شما

سپاس و ستایش مر خدای را جل و جلاله که آثار قدرت او بر چهره روز روشن، تابان است و  
انوار حکمت او در دل شب تار، درفشان. آفریدگاری که خویشتن را به ما شناساند و درهای  
علم را بر ما گشود و عمری و فرصتی عطا فرمود تا بدان، بنده ضعیف خویش را در طریق علم  
و معرفت بیازماید.



## مقدمه مواف

کتاب پیش رو در رابطه با " سیستم مدیریت کیفیت در رضایت مشتری " یا همان ایزو 10004 می باشد که برای تمامی سازمان ها، شرکت های دولتی و خصوصی و حتی دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی و کسانی که علاقه مند به فراگیری مفاهیم استانداردها و جزئیات آن هستند تألیف شده است. با توجه به اینکه در عصر حاضر بحث کیفیت و رضایت مشتری به یکی از مؤلفه های اصلی زندگی بشری و بی بدیل امروزه در دنیا تبدیل شده است؛ بنابراین، لازم است تمامی سازمان ها و صنایع مختلف به این مهم توجه داشته باشند.

کیفیت و در نتیجه رضایت مشتری به عنوان یکی از اساسی ترین موضوعات مورد بحث و توجه جوامع جهانی است که با پیشرفت علوم و کاربردی شدن آنها در زمینه های مختلف سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، هنری و غیره، نقش کیفیت در توان پاسخگویی به خواسته های مشتریان اهمیت ویژه ای پیدا نموده و مشخصات هر کالا تبدیل به بیان عوامل کیفی آنها گردیده است. از این رو، با توسعه بازار و گسترش ارتباطات در جایی که امکان دستیابی به اطلاعات مورد نیاز درباره سازندگان کالا وجود نداشته باشد، مشخصات کیفی کالا می تواند تعریف کننده و تعیین کننده ویژگی های آن باشد و بدین دلیل است که مشتریان کالا در سراسر دنیا علاقه مند به تضمین کیفیت کالا بدون مراجعه به سازندگان آن می باشند. در این راستا و برای دستیابی به این اطمینان نیاز وجود یک زبان مشترک بین سازنده و مشتری در مورد کیفیت کالا امری ضروری است تا بدین طریق، این احساس نیاز منجر به یکپارچه شدن زبان کیفیت در بین طرفین و همچنین زمینه ساز استقرار استانداردهای کیفی مورد نظر گردد.

از عزیزانی که به مطالعه این کتاب می پردازند تقاضا دارم در راستای رفع نواقص احتمالی و ایراداتی که در حین خواندن مطالب مواجه می شوید و یا نظرات، پیشنهاد و انتقادات خود را به آدرس پست الکترونیکی اینجانب ([sajjadjalifar@yahoo.com](mailto:sajjadjalifar@yahoo.com)) ارسال نمایید.

امید است مطالب عنوان شده در این کتاب اثربخش بوده و رضایت شما عزیزان را جلب نماید.

**با تشکر و احترام**

**سجاد جلالی فر**

**زمستان 1400**