



## COMUNICAT DE PRESĂ

București, 13 Mai 2011

### **SR ISO/TS 10004:2011, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare**

Unul dintre elementele cheie ale succesului organizațional este satisfacția clientului față de organizație și de produsele acesteia. De aceea, este necesară monitorizarea și măsurarea satisfacției clientului.

Această specificație tehnică furnizează recomandări organizațiilor pentru stabilirea de procese eficiente de monitorizare și măsurare a satisfacției clientului.

Informațiile obținute prin monitorizarea și măsurarea satisfacției clientului pot ajuta la identificarea oportunităților de îmbunătățire a strategiilor, produselor, proceselor și caracteristicilor unei organizații care au importanță pentru clienți și servesc obiectivelor organizației. Astfel de îmbunătățiri pot crește încrederea clientului și pot conduce la beneficii comerciale și la alte beneficii.

Specificație tehnică este compatibilă cu ISO 9001:2008, sprijinindu-i obiectivele prin furnizarea de îndrumări referitoare la monitorizarea și măsurarea satisfacției clientului. Astfel această specificație tehnică poate ajuta la abordarea unor articole specifice din ISO 9001:2008 referitoare la satisfacția clientului și anume a celor menționate mai jos:

a) 5.2, referitor la orientarea către client: *“Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să se asigure că cerințele clientului sunt determinate și satisfăcute în scopul creșterii satisfacției clientului.”*

b) 6.1, b), referitor la managementul resurselor: *“Organizația trebuie să determine și să pună la dispoziție resursele necesare (...) pentru a crește satisfacția clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.”*

c) 8.2.1, referitor la satisfacția clientului: *“Organizația trebuie să monitorizeze informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii, de către aceasta, a cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Trebuie determinate metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații.”*

d) 8.4, referitor la analiza datelor: *“Organizația trebuie să determine, să colecteze și să analizeze datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității. Acestea trebuie să includă date rezultate din activitățile de măsurare și monitorizare și din alte surse relevante. Analiza datelor trebuie să furnizeze informații referitoare la (...) satisfacția clientului (...).”*

**Alte standarde referitoare la satisfacția clientului sunt:**

**SR ISO 10001:2008. Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații**

Acest standard furnizează îndrumări pentru planificarea, proiectarea, dezvoltarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea codurilor de conduită pentru satisfacția clientului. Acest standard este aplicabil codurilor care conțin promisiunile pe care o organizație le face clienților, referitoare la comportarea acesteia în legătură cu produsul. Astfel de promisiuni și prevederile conexe au drept scop îmbunătățirea satisfacției clientului. Anexa A prezintă exemple simplificate pentru componentele codurilor pentru diferite organizații.

**SR ISO 10002:2005, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor**

Acest standard furnizează îndrumări pentru proiectarea și implementarea unui proces eficace și eficient de tratare a reclamațiilor pentru toate tipurile de activități comerciale și necomerciale, inclusiv cele referitoare la comerțul electronic. De acest standard pot beneficia organizația și clienții săi, reclamantii și alte părți interesate.

**SR ISO 10003:2008, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru soluționarea litigiilor în afara organizațiilor**

Acest standard furnizează organizațiilor îndrumări pentru planificarea, proiectarea, dezvoltarea, operarea, menținerea și îmbunătățirea soluționării externe, eficiente și eficace, a litigiilor referitoare la reclamațiile în legătură cu produsele. Rezolvarea conflictelor este un mijloc de corectare atunci când organizațiile nu remediază intern o reclamație. Cele mai multe reclamații pot fi rezolvate cu succes în cadrul organizației, fără a fi necesare proceduri ulterioare îndelungate și mai complicate.

**Standardele pot fi achiziționate pe hârtie sau în format electronic (CD).**

**Pentru comenzi, vă rugăm să ne contactați la: Serviciul Vânzări-Abonamente, Tel : 021-316.77.25, Fax :021- 317.25.14/ 021- 312.94.88, e-mail : [vanzari@asro.ro](mailto:vanzari@asro.ro).**

**Birou Imagine și Relații Publice ASRO  
Tel/Fax: 021 312 94 89**