



Qualitas
International
Certification Ltd. UK



ISO 10002:2014

Quality management - Customer satisfaction
Guidelines for complaints handling in organizations

W :

E : info@qualitascert.co.uk

f :



ISO 10002:2014

Quality management - Customer satisfaction
Guidelines for complaints handling in organizations

Our Vision:

We aspire in association with our international alliances to become a premier key services & solutions provider to a wide range of industries in the region.

Our mission is to promptly provide our customers with superior quality and cost effective services and products, while maximizing the welfare of our stakeholders.

Our Mission:

We aspire in association with our international alliances to become a premier key services & solutions provider to a wide range of industries and businesses.

Our mission is to promptly provide our customers with superior quality and cost effective services , while maximizing the welfare of our stakeholders.

General Objectives:

To become a recognized supplier for the Quality testing , inspection and Standard Certification industry.To support businesses with the latest Know How in the field of Environment Management System MIS Auditing .To expand our scope of supplies in the FDA/GMP & CE Marking sector.To continuously pursue profitable growth opportunities to our clients business throw QMS Auditing and certification .To provide the means to assist our customers in achieving their goals.To develop joint ventures with regional and international Training , Auditing and Certification industry leaders.To provide a rewarding and pleasant working environment for our international accreted auditors and team .





Management & excellence in customer Service system

Preview ISO 10002:2014

Abstract ISO 10002:2014 provides guidance on the process of complaints handling related to products within an organization, including planning, design, operation, maintenance, and improvement. The complaints-handling process described is suitable for use as one of the processes of an overall quality management system.

ISO 10002:2014 is not applicable to disputes referred for resolution outside the organization or for employment-related disputes.

It is also intended for use by organizations of all sizes and in all sectors. Annex A provides guidance specifically for small businesses.

ISO 10002:2014 addresses the following aspects of complaints handling:

enhancing customer satisfaction by creating a customer-focused environment that is open to feedback (including complaints), resolving any complaints received, and enhancing the organization's ability to improve its product and customer service; top management involvement and commitment through adequate acquisition and deployment of resources, including personnel training; recognizing and addressing the needs and expectations of complainants; providing complainants with an open, effective, and easy-to-use complaints process; analysing and evaluating complaints in order to improve the product and customer service quality; auditing of the complaints-handling process; reviewing the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process.



نظام الإدارة والتميز بخدمة و رعاية الزبائن والمراجعين

ISO 10002: 2014

هو نظام خاص بعمليات الاستجابة والتميز بالتعامل مع طلبات او شكاوى الزبائن والمراجعين المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات داخل المنظمة، بما في ذلك التخطيط لإدارة عمليات سرعة الإستجابة لاتصالات الزبائن والتصميم للحلول والتنفيذ لها والصيانة المستمرة ، وتحسين عملية معالجة الشكاوى لكسب رضاهم .

إنها مواصفة دولية تثبت جدارة نظام عمل الشركة وتركيزها على رضا الزبون وهي مناسبة لاستخدامها بوصفها واحدة من عمليات نظام شامل لإدارة الجودة وفق ISO 9001:2015 .

ISO 10002: 2014

لا ينطبق هذا المعيار على النزاعات خارج اطار المنظمة أو النزاعات المتعلقة بالتشغيل .

إن الغرض منه هو اثبات الجدارة والتميز في خدمة الزبائن والمراجعين ويطبق من قبل منظمات من جميع الأحجام وفي جميع القطاعات بما فيها التعليم والعمل الحكومي والمرافق السياحية توجيهاً خصيصاً للشركات الصغيرة.

2014: ISO 10002 الجوانب التي تركز عليها المواصفة عند التعامل مع الزبائن والمراجعين:

- تعزيز رضا الزبائن من خلال خلق بيئة تركز على رضاهم والتسهيل عليهم والاستجابة المفتوح لردود الفعل الصادر عنهم كونهم دائماً على حق (بما في ذلك الشكاوى)، وحل أي شكاوى وردت بالسرعة والجودة اللازمة ، وتعزيز قدرة المنظمة على تحسين منتجاتها وخدمة العملاء، - ضمان أعلى مشاركة للإدارة والالتزام بتوفير الموارد الكافية للموظفين لإرضاء الزبائن ، بما في ذلك تدريب الموظفين، إدراك ومعالجة احتياجات وتوقعات أصحاب الشكاوى، وتوفير المعلومات للمشتكين بطريقة فعالة وسهلة الاستخدام؛

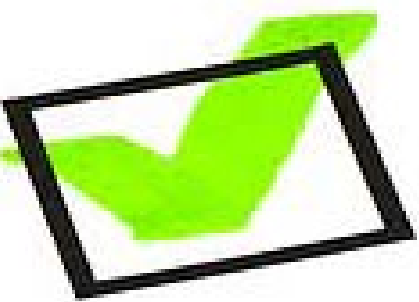
- تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة المنتجات والخدمات وإرضاء الزبائن والمراجعين؛
- التدقيق في عملية معالجة الشكاوى، واستعراض فعالية وكفاءة عملية إرضاء الزبائن والمراجعين .

تمنح الشهادة و شعار التميز بخدمة ورعاية الزبائن والمراجعين ISO 10002:2014 للشركات الحاصلة على شهادات ISO او للتي تمتلك أنظمة لإدارة الجودة .

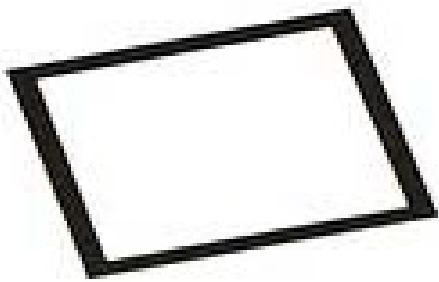
تبقى سارية طوال سريان مدد شهادات ISO أو انظمة إدارة الجودة بالشركة .
تسحب الشهادة والشعار في حال وصول ثلاثة شكاوى غير معالجة من زبائن المنظمة .



Customer s



Excellen



Very C



Satis



Ma



The Trademarks In This Material (For Example The "QIC" Logo. Are Registered and Un-Registered Trademarks Owned By The Qualitas International Certification Ltd. Uk In The Uk And Certain Other Countries Throughout The World.

Headquarter

20-22 Wenlock Road
London, N1 7GU
ENGLAND
Tel : 0046 720 465 775

Technical and Certification Advisory Management

Sweden - Stockholm
Alta, stensövägen 7, 5tr
0046729415488

Certification & Training GULF/GCC

United Arab Emirate - Dubai
Jumeirah Lake Towers JLT.
Silver Tower - ground floor
DMCC Business Center
00971 505 583 550

Certification & Training ME

Lebanon - Beirut
Ein Saadeh - Mar Rokoz
0096171745029

www.qualitascert.co.uk
info@qualitascert.co.uk



Qualitas
International
Certification Ltd.UK