



ISO розробила нову технічну специфікацію **ISO/TS 10004:2010 «Менеджмент якості.**

**Задоволеність споживача. Керівні принципи»**

, яка містить рекомендації для організацій з розроблення ефективних процесів для моніторингу та оцінки задоволеності клієнтів.

Задоволення потреб клієнтів є одним із ключових елементів для успіху організації, будь то в державному чи приватному секторі.

Інформація, отримана в результаті моніторингу та вимірювання задоволеності клієнтів, може допомогти визначити можливості для поліпшення стратегії організації, її продукції, процесів і характеристик, які цінуються клієнтами, і які служать цілям організації. Ці вдосконалення можуть зміцнити довіру клієнтів і привести в комерційних та інших пільг.

**ISO/TS 10004:2010 «Менеджмент якості. Задоволеність споживача. Керівні принципи»**

для моніторингу та вимірювань поширюються на:

- концепцію задоволення потреб клієнтів, а також керівні принципи,
- рамки для моніторингу та оцінки задоволеності клієнтів,
- планування моніторингу і оцінку задоволеності клієнтів,
- процеси моніторингу та оцінки задоволеності клієнтів,
- підтримання та вдосконалення процесів моніторингу та вимірювання.

Ця технічна специфікація призначена для використання організаціями, незалежно від типу, розміру та продукції, що поставляється. Вона спрямована на клієнтів за межами організації. Вона не призначена для сертифікації або договірних цілей і не є метою змінити будь-які права або зобов'язання відповідно до чинних законів або нормативними вимогами.

**Г-н Лалл-Марва**, організатор проекту коментує: *"Всі організації - приватні компанії і державні установи - задоволеність або незадоволеність їх клієнтів може мати далекосяжні наслідки для організації. Інформація, отримана в результаті моніторингу та вимірювання задоволеності клієнтів, про яку йдеться в ISO / TS 10004 має важливе значення для управління якістю. Вона допоможе керувати організацією в області прийняття заходів для підтримки або підвищення задоволеності клієнтів, а також у досягненні більш широких цілей організації"*

".

ISO/TS 10004:2010 належить до стандартів на задоволеність клієнта ISO серії 10000.

ISO 10001:2007, ISO 10002:2004 та ISO 10003:2007 дають вказівки щодо кодексів поведінки, розгляду скарг та вирішення спорів. ISO/TS10004 доповнює ці стандарти, надаючи консультації з контролю і оцінки задоволеності клієнтів. У сукупності їх керівництво може допомогти в організації з проханням вжити заходів, які можуть допомогти зберегти або підвищити задоволеність клієнтів.

Забезпечуючи керівництво з моніторингу та вимірювання задоволеності клієнтів ISO / TS 10004:2010 підтримує цілі і є сумісним з ISO 9001:2008 «Системи менеджменту якості. Вимоги », а також з ISO 9004:2009« Управління в цілях стійкого успіху організації - якість підходу до управління».

ISO / TS 10004:2010 була розроблена технічним комітетом ISO / TC 176, Менеджмент якості та забезпечення якості, Підкомітет SC 3, підтримка технологій.