



# ISO 10002 고객만족경영시스템



## 산업 분야

공공기관, 제조업, 소프트웨어 개발업, 건설업, 서비스업 등 전 산업분야

## 규격 요구사항

ISO 10002는 효율적인 불만처리 프로세스를 구축/운영할 수 있는 고객만족경영시스템에 대한 지침입니다. 고객 수준이 향상되고, 소비자 권리의식이 증대됨에 따라 소비자 만족 경영에 대한 관심도 높아지고 있습니다. 다양해진 제품/서비스에 대응하기 위해서는 기업은 체계적인 고객 응대 시스템을 구축할 필요가 있습니다.

## 인증 효과

시장 개방에 따른 국내외 경쟁업체와 경쟁력 제고 / 고객 서비스 개선을 통한 기존 고객의 이탈방지 / 고객 관점의 만족도 향상 / 공공기관의 고객만족도 조사 강화 / 향상된 고객 커뮤니케이션

## ISO 10002 고객만족경영시스템

고객만족경영시스템

(Customer Satisfaction Management System)

고객만족경영시스템(ISO 10002)은 조직의 고객불만처리 프로세스의 효율성과 효과성을 검토하고 고객의 기대사항을 인식하고 해결하며 불만사항을 처리, 분석, 검토하여 고객만족과 관련된 서비스의 품질을 향상시키는 절차를 갖추고 있음을 “제 3자 심사를 통해 공인” 받는 것을 목표로 합니다.

### 인증심사 진행절차

