

DIN ISO 10001

ICS 03.120.10

**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2007);
Text Deutsch, Englisch und Französisch**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007);
Text in German, English and French

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2007);
Texte en allemand, anglais et français

Gesamtumfang 39 Seiten

Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN

Inhalt**Contents****Sommaire**

	Seite
Einleitung	5
0.1 Allgemeines.....	5
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004.....	6
0.3 Beziehung zu ISO 10002 und ISO 10003.....	6
0.4 Angaben zur Konformität.....	7
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Leitprinzipien	10
4.1 Allgemeines.....	10
4.2 Selbstverpflichtung.....	11
4.3 Kapazität.....	11
4.4 Wahrnehmbarkeit.....	11
4.5 Zugänglichkeit.....	11
4.6 Reaktionsbereitschaft.....	11
4.7 Genauigkeit.....	11
4.8 Verantwortlichkeit.....	11
4.9 Ständige Verbesserung.....	11
5 Rahmenbedingungen des Kodex	11
5.1 Einrichtung.....	11
5.2 Integration.....	12
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung	12
6.1 Festlegung der Kodexziele.....	12
6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen.....	12
6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien.....	13
6.4 Erstellung des Kodex.....	13
6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren.....	14
6.6 Erstellung von Kodexverfahren.....	14
6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans.....	15
6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen.....	15
7 Einführung	15
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	16
8.1 Sammlung von Informationen ..	16
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex.....	16
8.3 Zufriedenheit mit dem Kodex ..	16
8.4 Bewertung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen ..	17
8.5 Ständige Verbesserung.....	17

	Page
Introduction	5
0.1 General.....	5
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004.....	6
0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003.....	6
0.4 Statements regarding conformity.....	7
1 Scope	8
2 Normative references	9
3 Terms and definitions	9
4 Guiding principles	10
4.1 General.....	10
4.2 Commitment.....	11
4.3 Capacity.....	11
4.4 Visibility.....	11
4.5 Accessibility.....	11
4.6 Responsiveness.....	11
4.7 Accuracy.....	11
4.8 Accountability.....	11
4.9 Continual improvement.....	11
5 Code framework	11
5.1 Establishment.....	11
5.2 Integration.....	12
6 Planning, design and development	12
6.1 Determine code objectives.....	12
6.2 Gather and assess information.....	12
6.3 Obtain and assess input from relevant interested parties.....	13
6.4 Prepare code.....	13
6.5 Prepare performance indicators.....	14
6.6 Prepare code procedures.....	14
6.7 Prepare internal and external communication plan.....	15
6.8 Determine resources needed ..	15
7 Implementation	15
8 Maintenance and improvement	16
8.1 Collection of information.....	16
8.2 Evaluation of code performance.....	16
8.3 Satisfaction with the code.....	16
8.4 Review of the code and code framework.....	17
8.5 Continual improvement.....	17

	Page
Introduction	5
0.1 Généralités.....	5
0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004.....	6
0.3 Relation avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003.....	6
0.4 Déclarations de conformité.....	7
1 Domaine d'application	8
2 Références normatives	9
3 Termes et définitions	9
4 Principes directeurs	10
4.1 Généralités.....	10
4.2 Engagement.....	11
4.3 Capacité.....	11
4.4 Visibilité.....	11
4.5 Accessibilité.....	11
4.6 Réactivité.....	11
4.7 Exactitude.....	11
4.8 Responsabilité.....	11
4.9 Amélioration continue.....	11
5 Cadre du code	11
5.1 Établissement.....	11
5.2 Intégration.....	12
6 Planification, conception et développement	12
6.1 Déterminer les objectifs du code.....	12
6.2 Rassembler et évaluer les informations.....	12
6.3 Obtenir et évaluer les données d'entrée des parties intéressées correspondantes ..	13
6.4 Élaborer le code.....	13
6.5 Élaborer des indicateurs de performance.....	14
6.6 Élaborer les procédures du code.....	14
6.7 Élaborer un plan de communication interne et externe.....	15
6.8 Déterminer les ressources nécessaires.....	15
7 Mise en place	15
8 Entretien et amélioration	16
8.1 Recueil des informations.....	16
8.2 Évaluation des performances du code.....	16
8.3 Satisfaction par rapport au code.....	16
8.4 Revue du code et de son cadre.....	17
8.5 Amélioration continue.....	17

	Seite		Page		Page
Anhang A (informativ) Vereinfachte Beispiele von Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen	19	Annex A (informative) Simplified examples of components of codes for different organizations	20	Annexe A (informative) Exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes	21
Anhang B (informativ) Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003	22	Annex B (informative) Inter- relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	23	Annexe B (informative) Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	24
Anhang C (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen	25	Annex C (informative) Guidance for small businesses	25	Annexe C (informative) Lignes directrices pour les petites entreprises	25
Anhang D (normativ) Anleitung zur Zugänglichkeit	27	Annex D (normative) Guidance on accessibility	27	Annexe D (normative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	27
Anhang E (normativ) Anleitung zu Eingaben von interessierten Parteien	28	Annex E (normative) Guidance on input from interested parties ...	28	Annexe E (normative) Lignes directrices relatives à l'obtention de données d'entrée des parties intéressées	28
Anhang F (informativ) Rahmenbedingungen des Kodex	30	Annex F (informative) Code framework	31	Annexe F (informative) Cadre du code	32
Anhang G (informativ) Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation	33	Annex G (informative) Guidance on adopting a code provided by another organization	33	Annexe G (informative) Lignes directrices relatives à l'adoption d'un code fourni par un autre organisme	33
Anhang H (normativ) Anleitung für die Vorbereitung eines Kodex	35	Annex H (normative) Guidance on preparing the code	35	Annexe H (normative) Lignes directrices relatives à la préparation du code	35
Anhang I (normativ) Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen	37	Annex I (normative) Guidance on preparing communication plans	37	Annexe I (normative) Lignes directrices relatives à l'élaboration des plans de communication	37
Literaturhinweise	39	Bibliography	39	Bibliographie	39

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die Deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 10001:2005, die vom Technischen Komitee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee 2, *Quality systems*, erarbeitet wurde. Das zuständige nationale Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 147-00-01 AA „Qualitätsmanagement“ im Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass für Teile dieses Dokuments Patentrechte bestehen. Das DIN übernimmt keine Verantwortung für die Kennzeichnung solcher Rechte.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 9000:2005 siehe DIN EN ISO 9000:2005-12

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000:2005-12, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005); Dreisprachige Fassung EN ISO 9000:2005*

Qualitätsmanagement —
Kundenzufriedenheit —
Leitfaden für Verhaltenskodizes für
Organisationen

Quality management —
Customer satisfaction —
Guidelines for codes of conduct for
organizations

Management de la qualité —
Satisfaction du client —
Lignes directrices relatives aux
codes de conduite des organismes

Einleitung

0.1 Allgemeines

Einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit aufrechtzuerhalten, ist eine wichtige Herausforderung für viele Organisationen. Eine Möglichkeit, dieser Herausforderung zu begegnen, ist es, einen Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit aufzustellen und anzuwenden. Ein Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit besteht aus Versprechen und den damit verbundenen Bestimmungen, die Dinge wie die Auslieferung eines Produkts, die Rücknahme, den Umgang mit Kundendaten, die Werbung für beziehungsweise die Vereinbarung von bestimmten Produkteigenschaften oder seiner Leistung betreffen. Beispiele hierzu siehe Anhang A. Ein Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit kann Teil eines wirksamen Ansatzes zum Reklamationsmanagement sein. Dies schließt ein:

- a) Vermeidung von Reklamationen, indem die Organisation einen angemessenen Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit anwendet;
- b) interne Behandlung von Reklamationen, zum Beispiel wenn Äußerungen über Unzufriedenheit empfangen werden;
- c) eine externe Konfliktlösung in Fällen, in denen Reklamationen intern nicht mehr zufrieden stellend behandelt werden können.

Diese Internationale Norm gibt Organisationen eine Anleitung, um sie bei der Feststellung zu unterstützen, ob ihre Bestimmungen eines Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit sich mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden decken und ob der Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit genau und unmissverständlich ist. Ihr Einsatz kann:

- faire Geschäftspraktiken unterstützen und das Vertrauen der Kunden in eine Organisation stärken;
- das Verständnis der Kunden darüber, was sie von einer Organisation bezüglich ihrer Produkte und ihrer Beziehungen zu Kunden zu erwarten haben, verbessern und dadurch die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen und Reklamationen verringern;

Introduction

0.1 General

Maintaining a high level of customer satisfaction is a significant challenge for many organizations. One way of meeting this challenge is to put in place and use a customer satisfaction code of conduct. A customer satisfaction code of conduct consists of promises and related provisions that address issues such as product delivery, product returns, handling of personal information of customers, advertising and stipulations concerning particular attributes of a product or its performance (see Annex A for examples). A customer satisfaction code of conduct can be part of an effective approach to complaints management. This involves:

- a) complaints prevention, by making use of an appropriate customer satisfaction code of conduct;
- b) internal complaints handling, for instances when expressions of dissatisfaction are received;
- c) external dispute resolution, for situations in which complaints cannot be satisfactorily dealt with internally.

This International Standard provides guidance to assist an organization in determining that its customer satisfaction code provisions meet customer needs and expectations, and that the customer satisfaction code is accurate and not misleading. Its use can:

- enhance fair trade practices and customer confidence in an organization;
- improve customer understanding of what to expect from an organization in terms of its products and relations with customers, thereby reducing the likelihood of misunderstandings and complaints;

Introduction

0.1 Généralités

Conserver un niveau élevé de satisfaction du client est l'un des principaux défis que de nombreux organismes ont à relever. L'une des manières d'atteindre cet objectif, consiste à mettre en place et à appliquer un code de conduite de satisfaction du client. Un code de conduite de satisfaction du client consiste en promesses et en dispositions associées qui traitent des aspects tels que la livraison des produits, le retour des produits, le traitement des informations personnelles du client, la publicité et les dispositions concernant les attributs particuliers d'un produit ou de ses performances (pour voir des exemples, consulter l'Annexe A). Un code de conduite de satisfaction du client peut faire partie d'une approche efficace du traitement des réclamations. Cela implique:

- a) la prévention des réclamations, en utilisant un code de conduite de satisfaction du client;
- b) le traitement des réclamations en interne, par exemple lorsqu'une insatisfaction est exprimée;
- c) la résolution des conflits par un tiers, dans des situations où les réclamations ne peuvent pas être traitées de manière satisfaisante en interne.

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices qui permettent à un organisme de s'assurer que toutes les dispositions du code de satisfaction du client répondent aux besoins et aux attentes du client, et que le code de satisfaction du client est exact et sincère. Son utilisation peut

- contribuer à rendre les pratiques commerciales plus équitables et à accroître la confiance du client dans un organisme,
- permettre à un client de mieux comprendre ce qu'il peut attendre d'un organisme, en termes de produits et de relations avec le client, en réduisant ainsi le risque d'incompréhensions et de réclamations,

— möglicherweise die Notwendigkeit für neue Vorschriften verringern, die das Verhalten einer Organisation ihren Kunden gegenüber regeln.

— potentially decrease the need for new regulations governing an organization's conduct towards its customers.

— réduire potentiellement le besoin de nouvelles réglementations concernant la conduite d'un organisme à l'égard de ses clients.

0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004

Diese Internationale Norm ist mit ISO 9001 und ISO 9004 kompatibel und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch die wirksame und effiziente Anwendung eines Prozesses, um einen Verhaltenskodex in Bezug auf Kundenzufriedenheit zu entwickeln und einzuführen. Diese Internationale Norm kann aber auch unabhängig von ISO 9001 und ISO 9004 angewendet werden.

ISO 9001 legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, welches zur internen Anwendung durch Organisationen, zur Zertifizierung oder zu Vertragszwecken verwendet werden kann. Ein mit ISO 10001 übereinstimmender Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit kann ein Element eines Qualitätsmanagementsystems sein. ISO 10001 ist nicht zur Zertifizierung oder zu Vertragszwecken vorgesehen.

ISO 9004 gibt Anleitung zur ständigen Verbesserung der Leistung von Qualitätsmanagementsystemen. ISO 10001 kann die Leistung weiter steigern, sowohl was Verhaltenskodizes als auch was die Zufriedenheit von Kunden oder anderen interessierten Parteien betrifft. Sie kann auch die ständige Verbesserung der Qualität der Produkte und Prozesse, basierend auf Rückmeldungen von Kunden und anderen interessierten Parteien, ermöglichen.

ANMERKUNG Neben den Kunden können zu den interessierten Parteien auch Zulieferer, Industrieverbände und ihre Mitglieder, Verbraucherorganisationen, zuständige Regierungsstellen, Mitarbeiter, Besitzer und Andere zählen, die vom Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit einer Organisation betroffen sind.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

This International Standard is compatible with ISO 9001 and ISO 9004 and supports the objectives of these two standards through the effective and efficient application of a process to develop and implement a code of conduct related to customer satisfaction. This International Standard can also be used independently of ISO 9001 and ISO 9004.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. A customer satisfaction code of conduct implemented in accordance with this International Standard (ISO 10001) can be an element of a quality management system. This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes.

ISO 9004 provides guidance on continual improvement of performance regarding quality management systems. This International Standard (ISO 10001) can further enhance performance regarding codes of conduct, as well as increase the satisfaction of customers and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products and processes based on feedback from customers and other interested parties.

NOTE Apart from customers, other interested parties can include suppliers, industry associations and their members, consumer organizations, relevant government agencies, personnel, owners and others who are affected by an organization's customer satisfaction code of conduct.

0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 et soutient les objectifs de ces deux normes, grâce à une application efficace et efficiente du processus de développement et de mise en place d'un code de conduite lié à la satisfaction du client. La présente Norme internationale peut également être utilisée indépendamment de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004.

L'ISO 9001 spécifie les exigences d'un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées en vue d'une certification ou à des fins contractuelles, ou encore en vue d'une application interne par des organismes. Un code de conduite de satisfaction du client mis en place conformément à la présente Norme internationale (ISO 10001) peut constituer un élément d'un système de management de la qualité. La présente Norme internationale n'est pas destinée à la certification ou à des fins contractuelles.

L'ISO 9004 fournit des lignes directrices en matière d'amélioration continue des performances par le biais de systèmes de management de la qualité. La présente Norme internationale (ISO 10001) peut permettre d'améliorer davantage les performances en ce qui concerne les codes de conduite et d'augmenter la satisfaction des clients et des autres parties intéressées. Cela peut également contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits et des processus, grâce aux retours des clients comme des autres parties intéressées.

NOTE Hormis les clients, les autres parties intéressées peuvent inclure les fournisseurs, les associations d'industriels et leurs membres, les associations de consommateurs, les agences gouvernementales correspondantes, le personnel, les propriétaires et toute autre partie concernée par un code de conduite de satisfaction du client.

0.3 Beziehung zu ISO 10002 und ISO 10003

Diese Internationale Norm ist kompatibel mit ISO 10002 und ISO 10003. Diese drei Normen können entweder einzeln oder in Kombination miteinander angewendet werden. Wenn sie zusammen angewendet werden, können ISO 10001, ISO 10002 und

0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003

This International Standard is compatible with ISO 10002 and ISO 10003. These three standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, this International Standard, ISO 10002, and ISO 10003 can be

0.3 Relation avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003. Ces trois normes peuvent être utilisées soit indépendamment les unes des autres, soit conjointement. Lorsqu'elles sont utilisées conjointement, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et

ISO 10003 Teil eines größeren und integrierten Rahmens zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Verhaltenskodizes, Reklamationsmanagement und Konfliktlösung sein (siehe Anhang B).

ISO 10002 gibt Anleitung zur internen Behandlung von produktbezogenen Reklamationen. Durch die Einhaltung von Versprechen, die in einem Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit gemacht wurden, verringern Organisationen die Wahrscheinlichkeit von auftretenden Problemen, da es weniger Potenzial für Missverständnisse bezüglich der Erwartungen der Kunden hinsichtlich der Organisation und ihrer Produkte gibt.

ISO 10003 gibt Anleitung zur Lösung von Konflikten wegen produktbezogener Reklamationen, die intern nicht zufrieden stellend gelöst werden konnten. Wenn Konflikte entstehen, kann das Vorhandensein eines Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit den Parteien dabei helfen, die Erwartungen der Kunden und die Versuche der Organisation, diesen Erwartungen gerecht zu werden, zu verstehen.

0.4 Angaben zur Konformität

ISO 10001 ist vorgesehen, um einzig als Leitfaden angewendet zu werden. Wenn alle anwendbaren Anleitungen aus dieser Internationalen Norm verwirklicht wurden, können Aussagen gemacht werden, dass ein Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit basierend auf diesen Anleitungen geplant, gestaltet, entwickelt, eingeführt, erhalten und verbessert wird.

Jedoch stehen alle Erklärungen, in denen die Konformität mit dieser Internationalen Norm in Werbe- und Kommunikationsmaterialien behauptet oder angedeutet wird, mit der Internationalen Norm im Widerspruch und es ist deshalb unangemessen, solche Erklärungen abzugeben.

ANMERKUNG Erklärungen, in denen die Übereinstimmung mit dieser Internationalen Norm behauptet oder angedeutet wird, sind in jeglichem Werbe- und Kommunikationsmaterial unpassend, wie zum Beispiel in Pressemitteilungen, Anzeigen, Marketing-Broschüren, Videos, Personalbekanntmachungen, Logos, Slogans und Schlagzeilen in verschiedenartigen Medien, die von Druck und Rundfunk zu Internet- und Multimedia-Anwendungen, zu Produktmarken, Zeichen und Bannern reichen.

part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction through codes of conduct, complaints handling and dispute resolution (see Annex B).

ISO 10002 contains guidance on the internal handling of product-related complaints. By fulfilling the promises given in a customer satisfaction code of conduct, organizations decrease the likelihood of problems arising because there is less potential for confusion regarding customer expectations concerning the organization and its products.

ISO 10003 contains guidance on the resolution of disputes regarding product-related complaints that could not be satisfactorily resolved internally. When disputes do arise, the existence of a customer satisfaction code of conduct can assist the parties in understanding customer expectations and the organization's attempts to meet those expectations.

0.4 Statements regarding conformity

This International Standard is designed to be used solely as a guidance document. Where all applicable guidance provided in this International Standard has been implemented, statements that a customer satisfaction code of conduct is planned, designed, developed, implemented, maintained and improved based on that guidance can be made.

However, any statements claiming or implying conformity to this International Standard are inconsistent with this International Standard, and it is therefore inappropriate to make such statements.

NOTE Statements claiming or implying conformity to this International Standard are thus inappropriate in any promotional and communication material, such as press releases, advertisements, marketing brochures, videos, staff announcements, logos, slogans and catch lines for diverse media, ranging from print and broadcasting to Internet and multi-media applications, to product labels, signs and banners.

l'ISO 10003 peuvent faire partie d'un cadre intégré plus large visant à augmenter la satisfaction du client par le biais de codes de conduite, du traitement des réclamations et de la résolution des conflits (voir Annexe B).

L'ISO 10002 contient des lignes directrices relatives au traitement interne des réclamations liées aux produits. En tenant les promesses formulées dans un code de conduite de satisfaction du client, les organismes réduisent les problèmes liés au risque de confusion en termes d'attentes du client par rapport à l'organisme et à ses produits.

L'ISO 10003 contient des lignes directrices relatives à la résolution des conflits concernant les réclamations liées aux produits et qui ne peuvent être résolus de manière satisfaisante en interne. Lorsque des conflits apparaissent, l'existence d'un code de conduite de satisfaction du client peut aider les parties à mieux comprendre les attentes du client ainsi que les efforts de l'organisme pour répondre à ces attentes.

0.4 Déclarations de conformité

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée uniquement comme directives. Lorsque toutes les lignes directrices contenues dans la présente Norme internationale ont été mises en place, des déclarations indiquant qu'un code de conduite de satisfaction du client est planifié, conçu, développé, mis en place, entretenu et amélioré sur la base de ces lignes directrices, peuvent être faites.

Toutefois, toute déclaration indiquant de manière explicite ou implicite la conformité à la présente Norme internationale est incompatible avec la présente Norme internationale. Il est, par conséquent, inapproprié de faire de telles déclarations.

NOTE Toute déclaration indiquant de manière explicite ou implicite la conformité à la présente Norme internationale dans un matériel de communication ou promotionnel, tel qu'un communiqué de presse, une publicité, une brochure marketing, une vidéo, une note interne, un logo, un slogan, une accroche de film pour différents médias allant de l'impression à la diffusion, en passant par l'internet, les applications multimédias, les étiquettes de produits, les panneaux et les banderoles, est par conséquent inappropriée.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm gibt eine Anleitung zur Planung, Entwicklung, Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit. Diese Internationale Norm ist anwendbar auf produktbezogene Kodizes, die Versprechen enthalten, die den Kunden einer Organisation bezüglich des Verhaltens der Organisation gemacht werden. Diese Versprechen und die damit verbundenen Bestimmungen sind auf die Verbesserung der Kundenzufriedenheit ausgerichtet. Anhang A enthält vereinfachte Beispiele von Komponenten von Kodizes für verschiedene Organisationen.

ANMERKUNG 1 In dieser Internationalen Norm umfasst der Begriff des Produkts Dienstleistungen, Software, Hardware und verfahrenstechnische Produkte.

ANMERKUNG 2 In dieser Internationalen Norm bezieht sich die Benennung „Produkt“ nur auf das Produkt, das für einen Kunden gedacht ist oder von einem Kunden angefordert wurde.

Diese Internationale Norm ist für den Gebrauch in Organisationen gedacht, unabhängig von ihrer Art, ihrer Größe und dem Produkt, das sie bereitstellen, einschließlich solcher Organisationen, die Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit für die Verwendung in anderen Organisationen entwickeln. Anhang C enthält eine Anleitung speziell für kleine Unternehmen.

Diese Internationale Norm beschreibt nicht den eigentlichen Inhalt von Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit. Sie behandelt auch nicht andere Verhaltenskodizes, wie jene, die die Wechselbeziehung zwischen einer Organisation und ihren Mitarbeitern oder zwischen einer Organisation und ihren Zulieferern regeln.

Diese Internationale Norm ist nicht zur Zertifizierung oder für vertragliche Zwecke vorgesehen, ebenso wenig zur Abänderung von Rechten und Pflichten, die durch anwendbare gesetzliche und/oder behördliche Anforderungen vorgegeben werden.

ANMERKUNG 3 Obwohl diese Internationale Norm nicht für vertragliche Zwecke vorgesehen ist, können Versprechen aus dem Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit in Verträge einer Organisation aufgenommen werden.

ANMERKUNG 4 Obwohl diese Internationale Norm auf Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit von Endverbrauchern, die Waren, Eigentum oder Dienstleistungen für persönliche oder Haushaltszwecke kaufen oder nutzen, ausgerichtet ist, ist sie auf alle Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit anwendbar.

1 Scope

This International Standard provides guidance for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving customer satisfaction codes of conduct. This International Standard is applicable to product-related codes containing promises made to customers by an organization concerning its behaviour. Such promises and related provisions are aimed at enhanced customer satisfaction. Annex A provides simplified examples of components of codes for different organizations.

NOTE 1 Throughout this International Standard, the term “product” encompasses services, software, hardware and processed materials.

NOTE 2 In this International Standard, the term “product” applies only to the product intended for, or required by, a customer.

This International Standard is intended for use by organizations regardless of type, size and product provided, including organizations that design customer satisfaction codes of conduct for use by other organizations. Annex C gives guidance specifically for small businesses.

This International Standard does not prescribe the substantive content of customer satisfaction codes of conduct, nor does it address other types of codes of conduct, such as those that relate to the interaction between an organization and its personnel, or between an organization and its suppliers.

This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes, and it is not intended to change any rights or obligations provided by applicable statutory and regulatory requirements.

NOTE 3 While this International Standard is not intended for contractual purposes, customer satisfaction codes of conduct promises can be included in an organization's contracts.

NOTE 4 This International Standard is aimed at customer satisfaction codes of conduct concerning individual customers purchasing or using goods, property or services for personal or household purposes, although it is applicable to all customer satisfaction codes of conduct.

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices pour la planification, la conception, le développement, l'entretien et l'amélioration des codes de conduite relatifs à la satisfaction du client. La présente Norme internationale est applicable aux codes liés aux produits et contenant des promesses faites aux clients par un organisme au sujet de son comportement. De telles promesses et dispositions associées ont pour objectif d'accroître la satisfaction du client. Des exemples sont donnés dans l'Annexe A.

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» englobe les services, les logiciels, le matériel ainsi que les matériaux traités.

NOTE 2 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique uniquement au produit destiné à, ou exigé par, un client.

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par des organismes quels que soient leur type, leur taille et le produit fourni, y compris les organismes qui créent des codes de conduite de satisfaction du client utilisables par d'autres organismes. L'Annexe C fournit des lignes directrices particulièrement destinées aux petites entreprises.

La présente Norme internationale ne spécifie pas le contenu même des codes de conduite de satisfaction du client. Elle ne régit pas non plus les autres types de codes de conduite, tels que ceux liés à l'interaction entre un organisme et son personnel ou bien entre un organisme et ses fournisseurs.

La présente Norme internationale n'est pas destinée à la certification ou à des fins contractuelles, pas plus qu'elle n'est destinée à modifier aucun droit ou obligation prévu par les exigences légales ou réglementaires applicables.

NOTE 3 Bien que la présente Norme internationale ne soit pas destinée à des fins contractuelles, les codes de conduite de satisfaction du client peuvent figurer dans les contrats d'un organisme.

NOTE 4 La présente Norme internationale s'adresse aux codes de conduite de satisfaction du client qui concernent chacun des clients achetant ou utilisant des objets, des biens ou des services à des fins personnelles ou domestiques, même si elle est applicable à tous les codes de conduite de satisfaction du client.

2 Normative Verweisungen

Das folgende zitierte Dokument ist für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 9000:2005 und die folgenden Begriffe.

3.1 Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit Kodex

Versprechen einer **Organisation** (3.6) an die **Kunden** (3.4) und zugehörige Bestimmungen, die sich auf das Verhalten der Organisation beziehen und eine erhöhte **Kundenzufriedenheit** (3.5) zum Ziel haben

ANMERKUNG 1 Zugehörige Bestimmungen können Ziele, Bedingungen, Einschränkungen, Kontaktinformationen und Verfahren zur Behandlung von Reklamationen einschließen.

ANMERKUNG 2 Im Folgenden wird in dieser Internationalen Norm nur noch die Benennung „Kodex“ anstelle von „Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit“ verwendet.

3.2 Reklamant

Person, **Organisation** (3.6) oder deren Vertreter, die/der eine **Reklamation** (3.3) geltend macht

ANMERKUNG Diese Definition präzisiert die in ISO 10002 gegebene Definition dahingehend, dass die Vertretung für eine Person oder eine Organisation erfolgen kann.

3.3 Reklamation

Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer **Organisation** (3.6) in Bezug auf deren Produkte zum Ausdruck gebracht wird, oder in Bezug auf den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

[ISO 10002:2004, 3.2]

ANMERKUNG Reklamationen können sich auch auf den **Kodex** (3.1) beziehen.

2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000:2005 and the following apply.

3.1 customer satisfaction code of conduct code

promises, made to **customers** (3.4) by an **organization** (3.6) concerning its behaviour, that are aimed at enhanced **customer satisfaction** (3.5) and related provisions

NOTE 1 Related provisions can include objectives, conditions, limitations, contact information and complaints handling procedures.

NOTE 2 Hereafter in this International Standard, the term “code” is used in place of “customer satisfaction code of conduct”.

3.2 complainant

person, **organization** (3.6) or their representative, making a **complaint** (3.3)

NOTE This definition clarifies the definition given in ISO 10002, in that a representative can represent a person or an organization.

3.3 complaint

expression of dissatisfaction made to an **organization** (3.6), related to its products, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

[ISO 10002:2004, 3.2]

NOTE Complaints can be made in relation to the **code** (3.1).

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 ainsi que les suivants s'appliquent.

3.1 code de conduite de satisfaction du client code

promesses faites aux **clients** (3.4) par un **organisme** (3.6) concernant son comportement, destinées à accroître la **satisfaction du client** (3.5) et les dispositions qui leur sont associées

NOTE 1 Les dispositions associées peuvent comprendre les objectifs, les conditions, les restrictions, les informations sur le contact, ainsi que les procédures de traitement des réclamations.

NOTE 2 Ci-après, dans la présente Norme internationale, le terme «code» est utilisé en lieu et place de «code de conduite de satisfaction du client».

3.2 réclamant plaignant

personne, **organisme** (3.6) ou leur représentant qui formule une **réclamation** (3.3)

NOTE La définition clarifie celle donnée dans l'ISO 10002, dans laquelle un représentant peut représenter une personne ou un organisme.

3.3 réclamation

toute expression de mécontentement adressée à un **organisme** (3.6), concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

[ISO 10002:2004, 3.2]

NOTE Les réclamations peuvent être faites en rapport avec le **code** (3.1).

3.4 Kunde

Organisation (3.6) oder Person, die ein Produkt empfängt

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Nutznießer und Käufer.

ANMERKUNG 1 Ein Kunde kann der Organisation angehören oder ein Außenstehender sein.

ANMERKUNG 2 In dieser Internationalen Norm beinhaltet die Benennung „Kunde“ auch potenzielle Kunden.

ANMERKUNG 3 In Anlehnung an ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5 Kundenzufriedenheit

Wahrnehmung des **Kunden** (3.4) zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind

ANMERKUNG 1 **Reklamationen** (3.3) des Kunden sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.

ANMERKUNG 2 Selbst wenn Kundenanforderungen mit dem Kunden vereinbart und erfüllt worden sind, bedeutet dies nicht notwendigerweise, dass die Kundenzufriedenheit damit sichergestellt ist.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6 Organisation

Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen

BEISPIEL Gesellschaft, Körperschaft, Firma, Unternehmen, Institution, gemeinnützige Organisation, Einzelunternehmer, Verband, Regierungsbehörde oder Teile oder Mischformen solcher Einrichtungen.

ANMERKUNG In Anlehnung an ISO 9000:2005, 3.3.1.

4 Leitprinzipien

4.1 Allgemeines

Die wirksame und effiziente Planung, Gestaltung, Entwicklung, Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Kodex beruht auf der Einhaltung der kundenorientierten Leitprinzipien, dargelegt in 4.2 bis 4.9.

3.4 customer

organization (3.6) or person that receives a product

EXAMPLE Consumer, client, end-user, retailer, beneficiary or purchaser.

NOTE 1 A customer can be internal or external to the organization.

NOTE 2 For the purposes of this International Standard, the term “customer” includes potential customers.

NOTE 3 Adapted from ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5 customer satisfaction

customer's (3.4) perception of the degree to which the customer's requirements have been fulfilled

NOTE 1 Customer **complaints** (3.3) are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

NOTE 2 Even when customer requirements have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6 organization

group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships

EXAMPLE Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, government agency or parts or combination thereof.

NOTE Adapted from ISO 9000:2005, 3.3.1.

4 Guiding principles

4.1 General

Effective and efficient planning, design, development, implementation, maintenance and improvement of a code is based on adherence to the customer-focused guiding principles set out in 4.2 to 4.9.

3.4 client

organisme (3.6) ou personne qui reçoit un produit

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

NOTE 1 Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Pour les besoins de la présente Norme internationale, l'utilisation du terme «client» inclut les clients potentiels.

NOTE 3 Adapté de l'ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5 satisfaction du client

perception du **client** (3.4) sur le niveau de satisfaction de ses exigences

NOTE 1 Les **réclamations** (3.3) des clients sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client, mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

NOTE 2 Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6 organisme

ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, des pouvoirs et des relations

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association, agence gouvernementale ou parties ou combinaison de ceux-ci.

NOTE Adapté de l'ISO 9000:2005, 3.3.1.

4 Principes directeurs

4.1 Généralités

Une planification, une conception, un développement, une mise en place, un entretien et une amélioration efficaces et efficientes d'un code reposent sur l'adhésion aux principes directeurs orientés clients et définis de 4.2 à 4.9.

4.2 Selbstverpflichtung

Eine Organisation sollte sich ausdrücklich zur Annahme, Einführung und Verbreitung eines Kodex und der Erfüllung seiner Versprechen verpflichten.

4.3 Kapazität

Für die Planung, Gestaltung, Entwicklung, Einführung, Erhaltung und Verbesserung und für die wirksame und effiziente Lenkung und Leitung eines Kodex sollten ausreichende Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.

4.4 Wahrnehmbarkeit

Ein Kodex sollte den Kunden, den Mitarbeitern und anderen interessierten Parteien in ausreichendem Maß bekannt gemacht werden.

4.5 Zugänglichkeit

Ein Kodex und relevante Informationen dazu sollten leicht zu finden und anzuwenden sein (siehe Anhang D).

4.6 Reaktionsbereitschaft

Eine Organisation sollte auf die Bedürfnisse der Kunden und die Erwartungen interessierter Parteien in ihrem Kodex eingehen (siehe Anhang E).

4.7 Genauigkeit

Eine Organisation sollte sicherstellen, dass ihr Kodex und Informationen über ihren Kodex genau, nicht irreführend, nachvollziehbar und in Übereinstimmung mit allen relevanten gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind.

4.8 Verantwortlichkeit

Die Organisation sollte die Verantwortlichkeiten für und die Berichterstattung über Maßnahmen bezogen auf den Kodex festlegen und aufrechterhalten.

4.9 Ständige Verbesserung

Verbesserte Wirksamkeit, Effizienz und Anwendung des Kodex sollten ein ständiges Ziel der Organisation sein.

5 Rahmenbedingungen des Kodex

5.1 Einrichtung

Ein Kodex sollte durch organisatorische Rahmenbedingungen bezüglich Entscheidungsfindung und Einsatz bei der Planung, Gestaltung, Entwicklung, Einführung, Aufrechterhaltung und

4.2 Commitment

An organization should be actively committed to the adoption, integration and dissemination of a code and the fulfilment of its promises.

4.3 Capacity

Sufficient resources should be made available for code planning, design, development, implementation, maintenance and improvement, and for managing them effectively and efficiently.

4.4 Visibility

A code should be well publicized to customers, personnel and other interested parties.

4.5 Accessibility

A code and relevant information about it should be easy to find and use (see Annex D).

4.6 Responsiveness

An organization should respond to the needs of customers and the expectations of interested parties in its code (see Annex E).

4.7 Accuracy

An organization should ensure that its code, and information about its code, are accurate, not misleading, verifiable and in compliance with relevant statutory and regulatory requirements.

4.8 Accountability

The organization should establish and maintain accountability for, and reporting on, the actions and decisions with respect to its code.

4.9 Continual improvement

Increased effectiveness and efficiency of the code and its use should be a permanent objective of the organization.

5 Code framework

5.1 Establishment

A code should be supported by an organizational framework for decision-making and action to use in code planning, design, development, implementation, maintenance and improvement. This framework involves

4.2 Engagement

Il convient qu'un organisme soit activement engagé dans l'adoption, l'intégration et la dissémination d'un code et dans l'accomplissement de ses promesses.

4.3 Capacité

Il convient de rendre disponible les ressources nécessaires à la planification, à la conception, au développement, à la mise en place, à l'entretien et à l'amélioration du code ainsi qu'à leur gestion efficace et efficiente.

4.4 Visibilité

Il convient qu'un code soit rendu public de manière convenable aux clients, au personnel et aux autres parties intéressées.

4.5 Accessibilité

Il convient qu'un code et les informations pertinentes correspondantes soient faciles à trouver et à utiliser. (voir Annexe D).

4.6 Réactivité

Il convient qu'un organisme réponde aux besoins des clients ainsi qu'aux attentes des parties intéressées dans son code (voir Annexe E).

4.7 Exactitude

Il convient qu'un organisme s'assure que son code et les informations relatives à son code soient exactes, sincères, vérifiables et conformes aux exigences légales et réglementaires correspondantes applicables.

4.8 Responsabilité

Il convient que l'organisme établisse, se porte responsable et rende compte des actions et des décisions relatives à son code.

4.9 Amélioration continue

Il convient que l'efficacité et l'efficience accrues du code, ainsi que son utilisation, soient un objectif permanent de l'organisme.

5 Cadre du code

5.1 Établissement

Il convient qu'un code s'inscrive dans un cadre organisationnel pour la prise de décision et les actions à entreprendre. Ce cadre doit être utilisé pour la planification, la conception, le développement, la mise en place, l'entretien

Verbesserung des Kodex unterstützt werden. Diese Rahmenbedingungen beinhalten die Bewertung, Bereitstellung und den Einsatz der Ressourcen, die notwendig sind, um damit die zueinander in Beziehung stehenden Aktivitäten zur Erreichung des Kodexziels auszuführen (siehe Anhang F). Sie enthalten auch die Selbstverpflichtung der obersten Leitung, die Zuweisung angemessener Verantwortlichkeiten und Befugnisse und die Schulung in der gesamten Organisation.

5.2 Integration

Die Rahmenbedingungen des Kodex sollten auf dem Qualitätsmanagementsystem und anderen Managementsystemen der Organisation basieren und in diese integriert sein, wo immer dies angemessen ist.

6 Planung, Gestaltung und Entwicklung

6.1 Festlegung der Kodexziele

Eine Organisation sollte die Ziele, die mit dem Kodex erreicht werden sollen, festlegen.

ANMERKUNG Es ist ratsam, die Kodexziele so zu formulieren, dass ihre Erfüllung anhand von Leistungsindikatoren, die von der Organisation festgelegt werden, gemessen werden kann.

6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen

Informationen sollten bezüglich der folgenden Kriterien gesammelt und bewertet werden:

- Themen, die der Kodex zu behandeln versucht;
- wie diese Themen entstehen;
- wie die Organisation dieses Themen behandeln könnte;
- wie und in welchem Ausmaß diese Themen die Tätigkeiten der Organisation, die nicht mit dem Kodex zusammenhängen, beeinflussen;
- wie andere Organisationen diese Themen behandeln;
- mögliche Auswirkungen auf Ressourcen und Anderes, wenn diese Themen durch die Anwendung eines Kodex behandelt werden;
- gesetzliche und behördliche Bestimmungen im Zusammenhang mit der Behandlung dieser Themen durch die Anwendung eines Kodex.

resource assessment, provision and deployment needed to carry out the interrelated activities to fulfil code objectives (see Annex F). It also includes top management commitment, assignment of appropriate responsibilities and authorities, and training throughout the organization.

5.2 Integration

The code framework should be based on, and integrated with, the quality and other management systems of the organization, where appropriate.

6 Planning, design and development

6.1 Determine code objectives

An organization should determine the objectives to be achieved by the code.

NOTE It is advisable that code objectives be articulated in such a manner that their fulfilment can be measured using performance indicators as identified by the organization.

6.2 Gather and assess information

Information should be gathered and assessed concerning:

- the issues that the code is attempting to deal with;
- how these issues arise;
- how these issues could be dealt with;
- how and to what extent these issues affect the organization's activities that are not related to the code;
- how other organizations are dealing with these issues;
- possible resource and other implications of dealing with these issues through use of a code;
- statutory and regulatory requirements associated with dealing with these issues through use of a code.

tien et l'amélioration du code. Ce cadre implique l'évaluation, la mise à disposition et le déploiement des ressources nécessaires pour mener à bien les activités corrélées permettant d'atteindre les objectifs du code (voir Annexe F). Il traite également de l'engagement des cadres supérieurs, de la désignation des responsabilités et des autorités adéquates ainsi que de la formation dans toutes les strates de l'organisme.

5.2 Intégration

Il convient que le cadre du code repose sur et soit intégré à la qualité et aux autres systèmes de management de l'organisme, le cas échéant.

6 Planification, conception et développement

6.1 Déterminer les objectifs du code

Il convient qu'un organisme détermine les objectifs à atteindre par le code.

NOTE Il est préférable que les exigences du code s'articulent de telle manière que leur satisfaction peut être mesurée à l'aide d'indicateurs de performance tels qu'identifiés par l'organisme.

6.2 Rassembler et évaluer les informations

Il convient que soient rassemblées et évaluées les informations concernant

- les problèmes que le code tente de traiter;
- la manière dont ces problèmes naissent;
- la manière dont ces problèmes pourraient être traités;
- la manière et dans quelles mesures, ces problèmes affectent les activités de l'organisme qui ne sont pas liées au code;
- la manière dont les autres organismes traitent ces problèmes;
- les ressources possibles et les autres conséquences induites par le traitement de ces problèmes par le biais de l'utilisation d'un code, et
- les exigences légales et réglementaires associées au traitement de ces problèmes par le biais de l'utilisation d'un code.