

DIN ISO 10001

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO 10001:2008-07**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2018)**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2018)

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2018)

Gesamtumfang 32 Seiten

DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort.....	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Leitprinzipien	11
4.1 Allgemeines	11
4.2 Verpflichtung.....	11
4.3 Kapazität.....	11
4.4 Transparenz	11
4.5 Zugänglichkeit	12
4.6 Aufgeschlossenheit	12
4.7 Informationsintegrität.....	12
4.8 Verantwortlichkeit.....	12
4.9 Verbesserung	12
4.10 Vertraulichkeit	12
4.11 Kundenorientierter Ansatz.....	12
4.12 Kompetenz	12
4.13 Pünktlichkeit.....	12
5 Rahmenbedingungen des Kodex.....	13
5.1 Kontext der Organisation	13
5.2 Festlegung	13
5.3 Integration	14
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung.....	14
6.1 Festlegung der Kodexziele	14
6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen	14
6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien	14
6.4 Erstellung des Kodex.....	15
6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren.....	15
6.6 Erstellung von Kodexverfahren	15
6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans.....	16
6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen	16
7 Umsetzung.....	16
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	16
8.1 Sammlung von Informationen	16
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex.....	17
8.3 Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Kodex	17
8.4 Überprüfung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen	17
8.5 Fortlaufende Verbesserung	18

Anhang A (informativ) Vereinfachte Beispiele für Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen.....	19
Anhang B (informativ) Wechselbeziehung zwischen diesem Dokument, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004	21
Anhang C (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen.....	23
Anhang D (informativ) Anleitung zur Zugänglichkeit	24
Anhang E (informativ) Anleitung zu Eingaben interessierter Parteien	25
Anhang F (informativ) Rahmenbedingungen des Kodex.....	26
Anhang G (informativ) Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation	28
Anhang H (informativ) Anleitung zum Erstellen des Kodex.....	29
Anhang I (informativ) Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen.....	30
I.1 Allgemeines	30
I.2 Interne Kommunikation	30
I.3 Externe Kommunikation	31
Literaturhinweise.....	32

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 10001:2018, die vom Technischen Komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“, Unterkomitee SC 3 „Supporting technologies“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 147-00-01 AA „Qualitätsmanagement“ im DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 9000:2015	siehe	DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO 9001:2015	siehe	DIN EN ISO 9001:2015-11
ISO 9004	siehe	DIN EN ISO 9004
ISO 10002	siehe	DIN ISO 10002
ISO 10003	siehe	DIN ISO 10003
ISO 10004:2018	siehe	DIN ISO 10004:2019-07

Änderungen

Gegenüber DIN ISO 10001:2008-07 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) die Inhalte wurden an DIN EN ISO 9000:2015-11 und DIN EN ISO 9001:2015-11 angepasst;
- b) die Inhalte der ISO 10004 wurden berücksichtigt;
- c) in Abschnitt 3 wurden die Begriffe überarbeitet und ergänzt;
- d) in Abschnitt 4 wurden die Leitsätze überarbeitet und ergänzt;
- e) in Abschnitt 5 wurde ein Unterabschnitt zum Kontext der Organisation ergänzt und die Inhalte zur Einrichtung wurden überarbeitet;
- f) die Norm wurde redaktionell überarbeitet.

Frühere Ausgaben

DIN ISO 10001: 2008-07

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015*

DIN EN ISO 9001:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen (ISO 9001:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9001:2015*

DIN EN ISO 9004, *Qualitätsmanagement — Qualität einer Organisation — Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen*

DIN ISO 10003, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen*

DIN ISO 10004:2019-07, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2018)*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen, sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde von dem Technischen Komitee ISO/176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee SC 3, *Supporting technologies* erarbeitet.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 10001:2007), die technisch überarbeitet wurde.

Die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur Vorgängerausgabe sind folgende:

- Abstimmung mit ISO 9000:2015;
- Abstimmung mit ISO 9001:2015;
- verbesserte Abstimmung mit ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004

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 Themen wie die Auslieferung eines Produkts und einer Dienstleistung, die Rücknahme, den Umgang mit Kundendaten, die Werbung für beziehungsweise die Vereinbarung von bestimmten Produkt- und Dienstleistungseigenschaften oder deren Leistung betreffen (Beispiele werden in Anhang A aufgeführt). Ein Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit kann Teil eines wirksamen Ansatzes zum Reklamationsmanagement sein. Dies beinhaltet:

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

Dieses Dokument gibt Organisationen eine Anleitung, um sie bei der Feststellung zu unterstützen, ob ihre Bestimmungen eines Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit sich mit den Erfordernissen 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 die Organisation stärken;
- das Verständnis der Kunden darüber, was sie von der Organisation bezüglich ihrer Produkte und Dienstleistungen und ihrer Beziehungen zu Kunden zu erwarten haben, verbessern und dadurch die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen und Reklamationen verringern;
- möglicherweise die Notwendigkeit für neue Vorschriften verringern, die das Verhalten der Organisation ihren Kunden gegenüber regeln.

Das Hauptaugenmerk dieses Dokuments liegt auf der Zufriedenheit von Personen oder Organisationen, die ein Produkt oder eine Dienstleistung von einer öffentlichen oder privaten Organisation erhalten oder erhalten könnten.

0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004

Dieses Dokument 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. Dieses Dokument kann darüber hinaus unabhängig von ISO 9001 und ISO 9004 angewendet werden.

ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Ein mit diesem Dokument (ISO 10001) übereinstimmender Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit kann als Element eines Qualitätsmanagementsystems genutzt werden.

ISO 9004 bietet eine Anleitung zum Erreichen des nachhaltigen Erfolgs einer Organisation. Die Verwendung dieses Dokuments (ISO 10001) kann die Leistung weiter steigern, sowohl was Verhaltenskodizes als auch was die Zufriedenheit von Kunden oder anderen relevanten interessierten Parteien betrifft, um nachhaltigen Erfolg einfacher zu erreichen. Es kann darüber hinaus die fortlaufende Verbesserung der Qualität von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen basierend auf Rückmeldungen von Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien ermöglichen.

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

0.3 Beziehung zu ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004

Dieses Dokument ist kompatibel mit ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004. Diese vier Dokumente können entweder einzeln oder in Kombination miteinander angewendet werden. Wenn sie zusammen angewendet werden, können dieses Dokument, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 Teil eines größeren und integrierten Rahmens zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Verhaltenskodizes, Reklamationsbearbeitung und Konfliktlösung sowie Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit sein (siehe Anhang B).

ISO 10002 enthält eine Anleitung zur internen Bearbeitung produkt- und dienstleistungsbezogener 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 und Dienstleistungen gibt.

ISO 10003 enthält eine Anleitung zur Lösung von Konflikten wegen produkt- und dienstleistungsbezogener Reklamationen, die intern nicht zufriedenstellend 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.

ISO 10004 enthält eine Anleitung zur Einführung effektiver Prozesse für das Überwachen und Messen der Kundenzufriedenheit. Das Hauptaugenmerk liegt auf Kunden außerhalb der betrachteten Organisation. Die in ISO 10004 aufgeführten Leitlinien können die Festlegung und Umsetzung von Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit unterstützen. Zum Beispiel können die in ISO 10004 beschriebenen Prozesse Organisationen dabei helfen, Kundenzufriedenheit mithilfe der Kodizes zu überwachen und zu messen (siehe 8.3). Ebenso können die Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit Organisationen dabei helfen, Prozesse zur Überwachung und Messung von Kundenzufriedenheit festzulegen und umzusetzen. Zum Beispiel kann eine Organisation einen Verhaltenskodex in Bezug auf die Vertraulichkeit von Kundendaten bei der Überwachung und Messung von Kundenzufriedenheit festlegen (siehe ISO 10004:2018, 7.3.4).

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Leitlinien für die Planung, Entwicklung, Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit.

Dieses Dokument gilt für produkt- und dienstleistungsbezogene 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 In diesem Dokument beziehen sich die Begriffe „Produkt“ und „Dienstleistung“ auf die Ergebnisse einer Organisation, die für einen Kunden bestimmt sind oder von einem Kunden benötigt werden.

Dieses Dokument ist für den Gebrauch durch jede Organisation vorgesehen, unabhängig von ihrer Art oder Größe oder dem Produkt und den Dienstleistungen, die sie bereitstellt, einschließlich solcher Organisationen, die Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit für die Verwendung in anderen Organisationen entwickeln. Anhang C enthält eine Anleitung speziell für kleine Unternehmen.

Obwohl dieses Dokument auf Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit von Endverbrauchern, die Waren, Eigentum oder Dienstleistungen für persönliche oder Haushaltszwecke kaufen oder nutzen, ausgerichtet ist, ist es auf alle Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit anwendbar.

Dieses Dokument beschreibt nicht den eigentlichen Inhalt von Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit. Es behandelt auch nicht andere Verhaltenskodizes, wie jene, die die Wechselbeziehung zwischen einer Organisation und ihrem Personal oder zwischen einer Organisation und ihren Zulieferern regeln.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. 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 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

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

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit

Kodex

Versprechen einer *Organisation* (3.9) 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 zum Begriff: Zugehörige Bestimmungen können Ziele, Bedingungen, Einschränkungen, Kontaktinformationen und Verfahren zur Behandlung von Reklamationen einschließen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Im Folgenden wird in diesem Dokument nur noch der Begriff „Kodex“ anstelle von „Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit“ verwendet.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.5, modifiziert — Der Begriff „Kodex“ wurde als zugelassener Begriff hinzugefügt und Anmerkung 2 zum Begriff wurde ersetzt.]

3.2

Reklamant

Person, *Organisation* (3.9) oder deren Vertreter, die/der eine *Reklamation* (3.3) geltend macht

3.3

Reklamation

<Kundenzufriedenheit> Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer *Organisation* (3.9) in Bezug auf deren Produkt oder Dienstleistung oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Reklamationen können in Zusammenhang mit anderen Prozessen erfolgen, bei denen die Organisation mit dem *Kunden* (3.4) interagiert.

Anmerkung 2 zum Begriff: Reklamationen können direkt oder indirekt an die Organisation erfolgen.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modifiziert — Anmerkungen 1 und 2 zum Begriff wurden hinzugefügt.]

3.4

Kunde

Person oder *Organisation* (3.9), die ein Produkt oder eine Dienstleistung empfängt oder empfangen könnte, welches oder welche für diese Person oder Organisation vorgesehen ist oder von ihr gefordert wird

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Empfänger eines Produkts oder einer Dienstleistung aus einem internen Prozess, Nutznießer und Käufer.

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Kunde kann der Organisation angehören oder ein Außenstehender sein.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

3.5

Kundenzufriedenheit

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

Anmerkung 1 zum Begriff: Es kann sein, dass die Kundenerwartung der *Organisation* (3.9) oder sogar dem besagten Kunden unbekannt ist, bis das Produkt geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird. Zum Erreichen hoher Kundenzufriedenheit kann es erforderlich sein, eine Kundenerwartung zu erfüllen, auch wenn sie weder festgelegt noch üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.

Anmerkung 2 zum Begriff: *Reklamationen* (3.3) sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Selbst wenn Kundenanforderungen mit dem Kunden vereinbart und erfüllt worden sind, bedeutet dies nicht notwendigerweise, dass die Kundenzufriedenheit damit sichergestellt ist.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.2]

3.6

Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen einer *Organisation* (3.9) und *Kunden* (3.4) im Laufe des Produkt- oder Dienstleistungslebenszyklus

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.4]