

DIN ISO 10001

ICS 03.120.10

Einsprüche bis 2017-08-09
Vorgesehen als Ersatz für
DIN ISO 10001:2008-07

Entwurf

**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO/DIS 10001:2017);
Text Deutsch und Englisch**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO/DIS 10001:2017);
Text in German and English

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO/DIS 10001:2017);
Texte en allemand et anglais

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2017-06-09 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und
Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs
besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nqsz@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten
Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 57 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	10
4 Leitprinzipien	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Verpflichtung.....	12
4.3 Kapazität.....	12
4.4 Transparenz	12
4.5 Zugänglichkeit	12
4.6 Aufgeschlossenheit	12
4.7 Informationelle Integrität	12
4.8 Verantwortlichkeit.....	12
4.9 Verbesserung	12
4.10 Vertraulichkeit	12
4.11 Kundenorientierter Ansatz.....	13
4.12 Kompetenz	13
4.13 Pünktlichkeit.....	13
5 Rahmen für den 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	15
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.....	17
8.1 Sammlung von Informationen	17
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex.....	17
8.3 Zufriedenheit mit dem Kodex	17
8.4 Überprüfung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen	17
8.5 Fortlaufende Verbesserung.....	18

Anhang A (informativ) Vereinfachte Beispiele von Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen.....	19
Anhang B (informativ) Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004.....	20
Anhang C (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen.....	21
Anhang D (normativ) Anleitung zur Zugänglichkeit.....	22
Anhang E (normativ) Anleitung zu Eingaben von interessierten Parteien.....	23
Anhang F (informativ) Rahmenbedingungen des Kodex.....	24
Anhang G (informativ) Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation	26
Anhang H (normativ) Anleitung für die Vorbereitung eines Kodex.....	27
Anhang I (normativ) Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen.....	28
I.1 Allgemeines	28
I.2 Interne Kommunikation	28
I.3 Externe Kommunikation	29
Literaturhinweise.....	30

Nationales Vorwort

Die Internationale Norm ISO/DIS 10001, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*, soll unverändert in diese Deutsche Norm übernommen werden.

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

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

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

ISO 9000	siehe DIN EN ISO 9000
ISO 9001	siehe DIN EN ISO 9001
ISO 9004	siehe DIN EN ISO 9004
ISO 10002	siehe DIN ISO 10002
ISO 10003	siehe DIN ISO 10003
ISO 10004	siehe DIN ISO 10004

Änderungen

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

- a) die Inhalte wurden an DIN EN ISO 9000:2015-11 und DIN 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.

Nationaler Anhang NA
(informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 9004, *Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation — Ein Qualitätsmanagementansatz*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

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

DIN ISO 10004, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung*

Vorwort

Die ISO (Internationale Organisation für Normung) ist die weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedskörperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen obliegt den Technischen Komitees der ISO. Jede Mitgliedskörperschaft, die sich für ein Thema interessiert, für das ein Technisches Komitee eingesetzt wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten ebenfalls beteiligt. Die ISO arbeitet bei allen Angelegenheiten der elektrotechnischen Normung 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. Insbesondere die für die verschiedenen ISO-Dokumententypen notwendigen Annahmekriterien sollten 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 Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO darf nicht für die Kennzeichnung einiger oder all dieser Patentrechte verantwortlich gemacht werden. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Alle in diesem Dokument verwendeten Handelsnamen werden als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellen keine Empfehlung dar.

Eine Erläuterung der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke, die sich auf Konformitätsbewertungen beziehen, sowie Informationen über die Beachtung der WTO-Grundsätze zu technischen Handelshemmnissen (TBT, en: Technical Barriers to Trade) durch ISO enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Das für dieses Dokument verantwortliche Komitee ist ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance* Unterkomitee SC 3, *Supporting technologies*.

Diese dritte Ausgabe ersetzt die zweite Ausgabe (ISO 10001:2007). Diese Ausgabe ist dazu bestimmt, die Angleichung von ISO 10001 an ISO 9001:2015 zu verbessern.

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 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 hierzu siehe Anhang A). 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.

Diese Internationale Norm 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 eine Organisation stärken;
- das Verständnis der Kunden darüber, was sie von einer 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 einer Organisation ihren Kunden gegenüber regeln.

Das Hauptaugenmerk dieser Internationalen Norm 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

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 9004 bietet eine Anleitung für die Steuerung des nachhaltigen Erfolgs einer Organisation. Die Verwendung dieser Internationalen Norm (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. Sie kann auch die fortlaufende Verbesserung der Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, 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, Mitarbeiter, Besitzer und Andere zählen, die vom Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit einer Organisation betroffen sind.

0.3 Beziehung zu ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004

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

ISO 10002 gibt Anleitung zur internen Behandlung von produkt- und dienstleistungsbezogenen 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 gibt 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 wirksamer Prozesse für das Überwachen und Messen der Kundenzufriedenheit. Das Hauptaugenmerk liegt auf Kunden außerhalb der betrachteten Organisation. Die in ISO 10004 aufgeführten Richtlinien können dazu verhelfen, Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit festzulegen und umzusetzen. Z. B. 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. Z. B. kann eine Organisation einen Verhaltenskodex in Bezug auf die Vertraulichkeit von Kundendaten bei der Überwachung und Messung von Kundenzufriedenheit festlegen (siehe ISO 10004, 7.3.4).

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 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 1 In dieser Internationalen Norm beziehen sich die Benennungen „Produkt“ und „Dienstleistungen“ nur auf die Ergebnisse einer Organisation, die für einen Kunden gedacht sind oder von einem Kunden gefordert wurden.

Diese Internationale Norm ist für den Gebrauch in jeder 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.

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

ANMERKUNG 3 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.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Referenzen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Referenzen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

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

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 9000 und die folgenden Begriffe.¹⁾

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.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.5, modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde gestrichen]

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

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

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.3]

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

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

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, Begünstigter und Käufer.

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

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

1) Alle Begriffe der ISO-Normen sind auf der Online Browsing Plattform (OBP), <https://www.iso.org/obp/ui/#search> einsehbar.

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 oder sogar dem besagten Kunden unbekannt ist, bis das Produkt 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 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

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

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.7

Rückmeldungen

<Kundenzufriedenheit> Meinungen, Stellungnahmen und Interessenbekundungen zu einem Produkt, einer Dienstleistung oder einem Prozess zur Reklamationsbearbeitung

Anmerkung 1 zum Begriff: Rückmeldungen können in Zusammenhang mit anderen Prozessen gegeben werden, bei denen die Organisation mit dem Kunden interagiert.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.1]

3.8

interessierte Partei

Anspruchsgruppe

Person oder *Organisation* (3.9), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

BEISPIEL Kunden, Eigentümer, Personen in einer Organisation, Anbieter, Bankiers, Regulierungsbehörden, Gewerkschaften, Partner oder die Gesellschaft, die Wettbewerber oder opponierende Interessengruppen einschließen kann.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde gestrichen]

3.9

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Verband, Wohltätigkeitsorganisation, Institution, oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde gestrichen]

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 4.13.

4.2 Verpflichtung

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 Transparenz

Ein Kodex ist den Kunden, dem Personal und anderen relevanten interessierten Parteien zu kommunizieren und einzelnen Kunden sollte ausreichend Information zum Kodex und dessen Umsetzung, je nach Anwendung, zur Verfügung gestellt werden.

4.5 Zugänglichkeit

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

4.6 Aufgeschlossenheit

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

4.7 Informationelle Integrität

Eine Organisation sollte sicherstellen, dass ihr Kodex und Informationen über ihren Kodex genau, nicht irreführend, nachvollziehbar und in Übereinstimmung mit allen geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind und dass die erfassten Daten relevant, korrekt, vollständig, aussagekräftig und nützlich sind.

4.8 Verantwortlichkeit

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

4.9 Verbesserung

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

4.10 Vertraulichkeit

Persönlich identifizierbare Informationen, die in Zusammenhang mit dem Kodex genutzt werden, sollten vertraulich behandeln und geschützt werden, es sei denn, die Offenlegung ist gesetzlich vorgeschrieben oder die Zustimmung zur Offenlegung wurde von der betroffenen Person erteilt.

4.11 Kundenorientierter Ansatz

Die Organisation sollte einen kundenorientierten Ansatz in Bezug auf den Kodex anwenden und für Rückmeldungen offen sein.

4.12 Kompetenz

Die Mitarbeiter der Organisation sollten über die persönlichen Eigenschaften, Fertigkeiten sowie die Schulung und Erfahrung verfügen, die für die Entwicklung und die Umsetzung des Kodex notwendig sind.

4.13 Pünktlichkeit

Die Entwicklung und die Umsetzung des Kodex sollte so schnell wie dies angesichts der Art des Kodex und des verwendeten Umsetzungsprozesses machbar ist erfolgen.

5 Rahmen für den Kodex

5.1 Kontext der Organisation

Die Organisation sollte bei der Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Kodex und dessen Rahmenbedingungen seinen Kontext berücksichtigen durch:

- Ermittlung und Behandlung externer und interner Probleme, die für den Zweck der Organisation relevant sind und ihre Fähigkeit beeinträchtigen, die Ziele des Kodex zu erreichen,
- Ermittlung der für den Kodex und dessen Rahmenbedingungen relevanten interessierten Parteien und Behandlung der relevanten Erfordernisse und Erwartungen dieser interessierten Parteien und
- Ermittlung des Anwendungsbereichs des Kodex und dessen Rahmenbedingungen, einschließlich der Grenzen und Anwendbarkeit, unter Berücksichtigung der externen und internen Fragen und der Erfordernisse der oben genannten interessierten Parteien.

5.2 Festlegung

Ein Kodex sollte durch organisatorische Rahmenbedingungen bezüglich Entscheidungsfindung und Einsatz bei der Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und 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 Führung und Verpflichtung, die Zuweisung angemessener Verantwortlichkeiten und Befugnisse und die Schulung in der gesamten Organisation. Bei der Festlegung und Anwendung eines Kodex sollte eine Organisation die Risiken und Chancen, die daraus entstehen können, berücksichtigen und diese behandeln. Dies beinhaltet:

- die Überwachung und Beurteilung von Prozessen und internen und externen Faktoren bezüglich Risiken und Chancen,
- die Ermittlung und Bewertung spezifischer Risiken und Chancen und
- die Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung und Überprüfung von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen sowie von Verbesserungen im Hinblick auf die festgestellten und beurteilten Risiken und Chancen.

Nach der Definition in ISO 9000, (3.7.9) ist das Risiko die Auswirkung von Unsicherheit, die negativ oder positiv sein kann. Im Zusammenhang mit dem Kodex ist ein Beispiel für ein Risiko mit negativer Auswirkung Kundenunzufriedenheit aufgrund von Ressourcen, die nicht ausreichen, um die Versprechen des Kodex zu erfüllen und ein Beispiel für ein Risiko mit positiver Auswirkung ist, dass die Organisation die Ressourcen für die Erfüllung der Versprechen des Kodex in Folge einer Überprüfung der Rahmenbedingungen des Kodex überdenkt. Diese Risiken können durch Überprüfung der Zuweisung und Anwendung der Ressourcen behandelt werden, was zur Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen oder zur Entwicklung geeigneterer Methoden für die Erfüllung der Versprechen des Kodex führt.

Eine Möglichkeit steht in Zusammenhang mit der Entwicklung neuer möglicher Wege zur Umsetzung positiver Ergebnisse, die nicht notwendigerweise aus den bestehenden Risiken der Organisation entsteht. So kann eine Organisation z. B. ein neues Produkt, eine Dienstleistung oder einen Prozess in Folge eines Kundenvorschlags ermitteln, der im Laufe der Erfüllung eines Versprechens des Kodex mitgeteilt wird.

5.3 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;
- anwendbare gesetzliche und behördliche Bestimmungen im Zusammenhang mit der Behandlung dieser Themen durch die Anwendung eines Kodex.
- Risiken und Chancen in Zusammenhang mit der Entwicklung, der Beurteilung und der Überprüfung des Kodex

ANMERKUNG Diese Information ist dafür vorgesehen, der Organisation dabei zu helfen, die Ziele des Kodex zum Ausdruck zu bringen und einen angemessenen Ansatz zur Entwicklung, Beurteilung und Überprüfung eines Kodex in Übereinstimmung mit den anderen Aktivitäten der Organisation festzulegen. Anhang G stellt Faktoren dar, die in Betracht gezogen werden sollten, wenn die Organisation einen Kodex übernimmt, den eine andere Organisation (z. B. ein Industrie- oder Berufsverband) entwickelt hat.

6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien

Für die Organisation ist es wichtig, Eingaben in Bezug auf den Inhalt und die Anwendung des Kodex von den relevanten interessierten Parteien (z. B. Kunden, Lieferanten, Industrieverbänden, Verbraucherorganisationen, relevanten Regierungsbehörden, Mitarbeitern, Eigentümern) zu erhalten und zu bewerten (siehe Anhang E). Die Organisation sollte die entsprechenden Erwartungen und Wahrnehmungen des Kunden verstehen.

6.4 Erstellung des Kodex

Die Organisation sollte den Kodex auf der Grundlage der von ihr gesammelten Informationen (siehe Anhang H) erstellen. Der Kodex sollte klar, prägnant, genau, unmissverständlich und in einfachen Worten geschrieben sein und Folgendes enthalten:

- den Anwendungsbereich und das Ziel des Kodex, in einer für die Organisation und ihre Kunden angemessenen Weise;
- die erfüllbaren Versprechen der Organisation an ihre Kunden sowie alle damit verbundenen Einschränkungen;
- Definitionen von Schlüsselbegriffen, die im Kodex benutzt werden;
- wie und an wen den Kodex betreffende Anfragen und Reklamationen gerichtet werden sollten;
- eine Beschreibung dessen, was unternommen wird, wenn Kodexversprechen nicht eingehalten werden.

ANMERKUNG Anfragen und Reklamationen können sowohl den Inhalt als auch die Anwendung des Kodex betreffen. Für Anleitung siehe ISO 10002 und ISO 10003.

Bei der Erstellung des Kodex sollte die Organisation sicherstellen, dass der Kodex wirksam eingeführt werden kann und dass seine Vorgaben keine gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen verletzen. Von besonderer Bedeutung sind gesetzliche und behördliche Anforderungen bezüglich täuschender oder irreführender Werbung und Verbote gegen Wettbewerbsabsprachen. Die Organisation sollte auch sicherstellen, dass die Bestimmungen des Kodex jegliche anderen relevanten Kodizes und Normen beachten.

Die Organisation sollte einen Test des Kodex in Erwägung ziehen, um die Notwendigkeit von Änderungen festzustellen.

6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren

Die Organisation sollte quantitative und qualitative Leistungsindikatoren erstellen, die dabei helfen sollen zu verstehen, ob der Kodex beim Erfüllen seiner Ziele erfolgreich ist.

ANMERKUNG Leistungsindikatoren im Zusammenhang mit einem Kodex, der die Kundenzufriedenheit betrifft, können die Auswertungen von Kundenzufriedenheitsumfragen oder Statistiken über Reklamationen und deren Lösungen sein. Beispiele werden im Anhang A gegeben.

6.6 Erstellung von Kodexverfahren

Die Organisation sollte Verfahren zur Kodexeinführung, -erhaltung und -verbesserung vorbereiten, einschließlich solcher zur Bearbeitung von Anfragen und Reklamationen. Die Organisation sollte Hindernisse für die wirkungsvolle Nutzung des Kodex erkennen und behandeln und alle möglichen Anreize, die die Kodexeinführung, -aufrechterhaltung und -verbesserung unterstützen, erkennen. Die Verfahren werden je nach Art des Kodex und der Organisation, die ihn verwendet, variieren. Die Verfahren sollten in Übereinstimmung mit anzuwendenden gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entwickelt werden.

ANMERKUNG Beispiele für Tätigkeiten, die Gegenstand von Verfahren sein können:

- Kommunikation des Kodex an die Kunden;
- Kodexschulung des betroffenen Personals;
- Lösung von Fällen, in denen Kodexversprechen nicht eingehalten wurden;
- Aufzeichnung von Anfragen und Reklamationen über den Kodex;
- Aufzeichnung und Beurteilung der Leistung des Kodex;
- Benutzung und Verwaltung von Aufzeichnungen;
- Veröffentlichung von Informationen bezüglich Kodexerfüllung (siehe Anhang I).

6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans

Die Organisation sollte einen Plan entwickeln, um seinen Kodex und unterstützende Informationen (z. B. Feedback Formulare) seinem Personal und anderen Parteien, die in die Kodexanwendung involviert sind (siehe Anhang I), zugänglich zu machen.

6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen

Die Organisation sollte feststellen, welche Ressourcen notwendig sind, um die Kodexversprechen zu erfüllen und um angemessene Abhilfe in Fällen der Nicht-Erfüllung des Kodex (z. B. Kundenentschädigung) bereitzustellen. Ressourcen schließen Personal, Schulung, Verfahren, Dokumentation, Unterstützung durch Experten, Material und Ausstattung, Einrichtungen, Computer-Hard- und Software sowie finanzielle Mittel ein.

7 Umsetzung

Die Organisation sollte die Tätigkeiten zur Umsetzung wie geplant in einer zeitgerechten Weise steuern.

Die Organisation sollte auf den zutreffenden Ebenen innerhalb der Organisation:

- a) relevante Verfahren sowie interne und externe Kommunikationspläne anwenden;
- b) angemessene Abhilfen für Kunden bereitstellen (z. B. Entschädigungen);
- c) notwendige Maßnahmen ergreifen, um zügig Vorfälle zu bearbeiten, in denen die Kodexvorgaben nicht erfüllt werden. Diese Maßnahmen können nach einer Reklamation über den Kodex oder als Ergebnis von Informationen, die die Organisation in Bezug auf die Leistung des Kodex gesammelt hat, initiiert werden.

Die Organisation sollte aufzeichnen:

- die Verwendung von Ressourcen bei der Anwendung des Kodex;
- die Art des Trainings und der Unterweisung in Bezug auf den Kodex, die das Personal erhalten hat;
- Anwendung des internen und externen Kommunikationsplans;
- Bearbeitung von Anfragen oder Reklamationen über den Kodex und von der Organisation unternommene Abhilfemaßnahmen.

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung

8.1 Sammlung von Informationen

Die Organisation sollte regelmäßig und systematisch Informationen sammeln, die für die wirksame und effiziente Beurteilung der Leistung des Kodex notwendig sind, einschließlich Informationen, Eingaben und Aufzeichnungen, die in den Abschnitten 6 und 7 beschrieben wurden. Die gesammelten Informationen sollten relevant, korrekt, vollständig, aussagekräftig und nützlich sein.

8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex

Die Organisation sollte regelmäßig und systematisch die Leistung des Kodex beurteilen. Diese Beurteilung sollte die Verifizierung und Analyse der Erfüllung der übergeordneten Ziele des Kodex und der Versprechen des Kodex einschließen.

Anfragen und Reklamationen über den Kodex oder seine Anwendung sollten klassifiziert und analysiert werden, um systematisch wiederkehrende und einzeln auftretende Probleme und Trends zu identifizieren und um zu helfen, die dahinter steckenden Ursachen für die Reklamationen über den Kodex zu beheben.

ANMERKUNG Außerdem ist es ratsam, dass die Organisation Schritte unternimmt, um zu ermitteln, ob auch diejenigen Anfragen und Reklamationen bezüglich Produkten und Dienstleistungen oder Prozessen, bei denen der Kodex nicht erwähnt wird, damit in Zusammenhang stehen. Die Anfragen und Reklamationen können die Fehlanwendung von Kodexvorgaben aufzeigen.

Um den Einfluss des Kodex beurteilen zu können werden Informationen über die Situation vor der Kodexeinführung und in angemessenen Abständen danach benötigt. Diese Informationen können nicht nur verwendet werden, um Schwachstellen in der Kodexgestaltung und Einführung festzustellen, sondern auch, um die erreichten Ergebnisse (falls es welche gibt) und gemachten Fortschritte durch die Anwendung des Kodex darzulegen.

8.3 Zufriedenheit mit dem Kodex

Regelmäßige und systematische Maßnahmen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit mit dem Kodex und seiner Anwendung sollten getroffen werden. Dies kann in Form von Kundenumfragen durch Zufallsstichproben und anderen Techniken geschehen.

ANMERKUNG 1 Eine Methode zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit ist die Simulation eines Kundenkontaktes mit der Organisation zu einem Thema, das im Kodex angesprochen wird, falls dies zulässig ist.

ANMERKUNG 2 Siehe ISO 10004 für eine Anleitung zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit.

8.4 Überprüfung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen

Die Organisation sollte ihren Kodex und seine Rahmenbedingungen regelmäßig und systematisch überprüfen, um

- a) seine Eignung, Angemessenheit, Wirksamkeit und Effizienz aufrecht zu erhalten,
- b) wichtige Fälle der Nicht-Erfüllung der Kodexversprechen anzusprechen,
- c) die Notwendigkeit und die Möglichkeiten von Verbesserungen zu bewerten,
- d) die Wirksamkeit der in Bezug auf Risiken und Chancen ergriffenen Maßnahmen zu beurteilen und
- e) für ähnliche Entscheidungen und Maßnahmen angemessen vorzusorgen.

Bei der Durchführung der Überprüfung sollte die Organisation auch relevante Informationen einschließen über

- Änderungen am Kodex und seiner Rahmenbedingungen;
- Änderungen in der Gesetzgebung;
- Änderungen in den Geschäftspraktiken von Wettbewerbern oder technologische Innovationen;
- Änderungen der gesellschaftlichen Erwartungen;
- Erfüllung der Kodexversprechen;
- Risiken und Chancen;
- den Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen;
- die angebotenen Produkte und Dienstleistungen;
- beschlossene Maßnahmen aus vorangegangenen Überprüfungen.

8.5 Fortlaufende Verbesserung

Die Organisation sollte den Kodex und seine Rahmenbedingungen fortlaufend verbessern, um die Kundenzufriedenheit zu steigern, auch durch solche Mittel wie Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen und innovative Verbesserungen.

Die Organisation sollte Maßnahmen ergreifen, um die tiefer liegenden Ursachen von existierenden und potenziellen Problemen, die zu Reklamationen führen, zu beheben und um deren Auftreten beziehungsweise erneutes Auftreten zu verhindern.

ANMERKUNG Es ist ratsam, dass eine Organisation, die einen Kodex benutzt, der von einer anderen Organisation entwickelt wurde, diese andere Organisation von Problemen, die bei der Benutzung auftreten, in Kenntnis setzt.

Die Organisation sollte:

- vorbildliche Beispiele hinsichtlich Struktur, Inhalt und Anwendung des Kodex erforschen, ermitteln und anwenden;
- innerhalb der Organisation einen kundenorientierten Ansatz fördern;
- die Innovation des Kodex fördern;
- Beispiele von herausragender Leistung und Anwendung bezogen auf den Kodex anerkennen.