DIN ISO 10001:2008-07 (D/E/F)

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

Inhalt

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 Kommunikations-plans 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

Contents

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

Sommaire

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

Anhang A (informativ) **Vereinfachte Beispiele von Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen** **19**

Anhang B (informativ) **Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003** **22**

Anhang C (informativ) **Anleitung für kleine Unternehmen** **25**

Anhang D (normativ) **Anleitung zur Zugänglichkeit**..... **27**

Anhang E (normativ) **Anleitung zu Eingaben von interessierten Parteien** **28**

Anhang F (informativ) **Rahmenbedingungen des Kodex** **30**

Anhang G (informativ) **Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation** **33**

Anhang H (normativ) **Anleitung für die Vorbereitung eines Kodex** **35**

Anhang I (normativ) **Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen**..... **37**

Literaturhinweise **39**

Page

Annex A (informative) **Simplified examples of components of codes for different organizations** **20**

Annex B (informative) **Inter-relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003** **23**

Annex C (informative) **Guidance for small businesses** **25**

Annex D (normative) **Guidance on accessibility** **27**

Annex E (normative) **Guidance on input from interested parties** ...**28**

Annex F (informative) **Code framework**.....**31**

Annex G (informative) **Guidance on adopting a code provided by another organization** **33**

Annex H (normative) **Guidance on preparing the code** **35**

Annex I (normative) **Guidance on preparing communication plans** **37**

Bibliography **39**

Page

Annexe A (informative) **Exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes** **21**

Annexe B (informative) **Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003** **24**

Annexe C (informative) **Lignes directrices pour les petites entreprises**..... **25**

Annexe D (normative) **Lignes directrices relatives à l'accessibilité**..... **27**

Annexe E (normative) **Lignes directrices relatives à l'obtention de données d'entrée des parties intéressées** **28**

Annexe F (informative) **Cadre du code**..... **32**

Annexe G (informative) **Lignes directrices relatives à l'adoption d'un code fourni par un autre organisme** **33**

Annexe H (normative) **Lignes directrices relatives à la préparation du code**..... **35**

Annexe I (normative) **Lignes directrices relatives à l'élaboration des plans de communication**..... **37**

Bibliographie..... **39**