

# 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

<b>Inhalt</b>		<b>Contents</b>		<b>Sommaire</b>	
	Seite		Page		Page
<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>
0.1 Allgemeines.....	5	0.1 General.....	5	0.1 Généralités.....	5
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004.....	6	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004.....	6	0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004.....	6
0.3 Beziehung zu ISO 10002 und ISO 10003.....	6	0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003.....	6	0.3 Relation avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003.....	6
0.4 Angaben zur Konformität.....	7	0.4 Statements regarding conformity.....	7	0.4 Déclarations de conformité.....	7
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>8</b>	<b>1 Scope</b> .....	<b>8</b>	<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Normative Verweisungen</b> .....	<b>9</b>	<b>2 Normative references</b> .....	<b>9</b>	<b>2 Références normatives</b> .....	<b>9</b>
<b>3 Begriffe</b> .....	<b>9</b>	<b>3 Terms and definitions</b> .....	<b>9</b>	<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>9</b>
<b>4 Leitprinzipien</b> .....	<b>10</b>	<b>4 Guiding principles</b> .....	<b>10</b>	<b>4 Principes directeurs</b> .....	<b>10</b>
4.1 Allgemeines.....	10	4.1 General.....	10	4.1 Généralités.....	10
4.2 Selbstverpflichtung.....	11	4.2 Commitment.....	11	4.2 Engagement.....	11
4.3 Kapazität.....	11	4.3 Capacity.....	11	4.3 Capacité.....	11
4.4 Wahrnehmbarkeit.....	11	4.4 Visibility.....	11	4.4 Visibilité.....	11
4.5 Zugänglichkeit.....	11	4.4 Accessibility.....	11	4.5 Accessibilité.....	11
4.6 Reaktionsbereitschaft.....	11	4.5 Responsiveness.....	11	4.6 Réactivité.....	11
4.7 Genauigkeit.....	11	4.6 Accuracy.....	11	4.7 Exactitude.....	11
4.8 Verantwortlichkeit.....	11	4.7 Accountability.....	11	4.8 Responsabilité.....	11
4.9 Ständige Verbesserung.....	11	4.8 Continual improvement.....	11	4.9 Amélioration continue.....	11
<b>5 Rahmenbedingungen des Kodex</b> .....	<b>11</b>	<b>5 Code framework</b> .....	<b>11</b>	<b>5 Cadre du code</b> .....	<b>11</b>
5.1 Einrichtung.....	11	5.1 Establishment.....	11	5.1 Établissement.....	11
5.2 Integration.....	12	5.2 Integration.....	12	5.2 Intégration.....	12
<b>6 Planung, Gestaltung und Entwicklung</b> .....	<b>12</b>	<b>6 Planning, design and development</b> .....	<b>12</b>	<b>6 Planification, conception et développement</b> .....	<b>12</b>
6.1 Festlegung der Kodexziele.....	12	6.1 Determine code objectives.....	12	6.1 Déterminer les objectifs du code.....	12
6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen.....	12	6.2 Gather and assess information.....	12	6.2 Rassembler et évaluer les informations.....	12
6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien.....	13	6.3 Obtain and assess input from relevant interested parties.....	13	6.3 Obtenir et évaluer les données d'entrée des parties intéressées correspondantes.....	13
6.4 Erstellung des Kodex.....	13	6.4 Prepare code.....	13	6.4 Élaborer le code.....	13
6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren.....	14	6.5 Prepare performance indicators.....	14	6.5 Élaborer des indicateurs de performance.....	14
6.6 Erstellung von Kodexverfahren.....	14	6.6 Prepare code procedures.....	14	6.6 Élaborer les procédures du code.....	14
6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans.....	15	6.7 Prepare internal and external communication plan.....	15	6.7 Élaborer un plan de communication interne et externe.....	15
6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen.....	15	6.8 Determine resources needed.....	15	6.8 Déterminer les ressources nécessaires.....	15
<b>7 Einführung</b> .....	<b>15</b>	<b>7 Implementation</b> .....	<b>15</b>	<b>7 Mise en place</b> .....	<b>15</b>
<b>8 Aufrechterhaltung und Verbesserung</b> .....	<b>16</b>	<b>8 Maintenance and improvement</b> .....	<b>16</b>	<b>8 Entretien et amélioration</b> .....	<b>16</b>
8.1 Sammlung von Informationen.....	16	8.1 Collection of information.....	16	8.1 Recueil des informations.....	16
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex.....	16	8.2 Evaluation of code performance.....	16	8.2 Évaluation des performances du code.....	16
8.3 Zufriedenheit mit dem Kodex.....	16	8.3 Satisfaction with the code.....	16	8.3 Satisfaction par rapport au code.....	16
8.4 Bewertung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen.....	17	8.4 Review of the code and code framework.....	17	8.4 Revue du code et de son cadre.....	17
8.5 Ständige Verbesserung.....	17	8.5 Continual improvement.....	17	8.5 Amélioration continue.....	17

	Seite
<b>Anhang A (informativ)</b> <b>Vereinfachte Beispiele von</b> <b>Kodex-Komponenten für</b> <b>unterschiedliche</b> <b>Organisationen .....</b>	19
<b>Anhang B (informativ)</b> <b>Beziehungen zwischen</b> <b>ISO 10001, ISO 10002,</b> <b>ISO 10003 .....</b>	22
<b>Anhang C (informativ) Anleitung</b> <b>für kleine Unternehmen .....</b>	25
<b>Anhang D (normativ) Anleitung</b> <b>zur Zugänglichkeit.....</b>	27
<b>Anhang E (normativ) Anleitung zu</b> <b>Eingaben von interessierten</b> <b>Parteien .....</b>	28
<b>Anhang F (informativ)</b> <b>Rahmenbedingungen des</b> <b>Kodex .....</b>	30
<b>Anhang G (informativ) Anleitung</b> <b>für die Übernahme eines</b> <b>Kodex einer anderen</b> <b>Organisation .....</b>	33
<b>Anhang H (normativ) Anleitung</b> <b>für die Vorbereitung eines</b> <b>Kodex .....</b>	35
<b>Anhang I (normativ) Anleitung zur</b> <b>Erstellung von</b> <b>Kommunikationsplänen.....</b>	37
<b>Literaturhinweise .....</b>	39

	Page
<b>Annex A (informative) Simplified</b> <b>examples of components of</b> <b>codes for different</b> <b>organizations .....</b>	20
<b>Annex B (informative) Inter-</b> <b>relationship of ISO 10001,</b> <b>ISO 10002 and ISO 10003 .....</b>	23
<b>Annex C (informative) Guidance</b> <b>for small businesses .....</b>	25
<b>Annex D (normative) Guidance on</b> <b>accessibility .....</b>	27
<b>Annex E (normative) Guidance on</b> <b>input from interested parties ...</b>	28
<b>Annex F (informative) Code</b> <b>framework.....</b>	31
<b>Annex G (informative) Guidance</b> <b>on adopting a code provided</b> <b>by another organization .....</b>	33
<b>Annex H (normative) Guidance on</b> <b>preparing the code .....</b>	35
<b>Annex I (normative) Guidance on</b> <b>preparing communication</b> <b>plans .....</b>	37
<b>Bibliography .....</b>	39

	Page
<b>Annexe A (informative) Exemples</b> <b>simplifiés de composants de</b> <b>codes pour différents</b> <b>organismes .....</b>	21
<b>Annexe B (informative)</b> <b>Interrelations entre</b> <b>l'ISO 10001, l'ISO 10002 et</b> <b>l'ISO 10003 .....</b>	24
<b>Annexe C (informative) Lignes</b> <b>directrices pour les petites</b> <b>entreprises.....</b>	25
<b>Annexe D (normative) Lignes</b> <b>directrices relatives à</b> <b>l'accessibilité .....</b>	27
<b>Annexe E (normative) Lignes</b> <b>directrices relatives à</b> <b>l'obtention de données</b> <b>d'entrée des parties</b> <b>intéressées .....</b>	28
<b>Annexe F (informative) Cadre du</b> <b>code.....</b>	32
<b>Annexe G (informative) Lignes</b> <b>directrices relatives à</b> <b>l'adoption d'un code fourni</b> <b>par un autre organisme .....</b>	33
<b>Annexe H (normative) Lignes</b> <b>directrices relatives à la</b> <b>préparation du code.....</b>	35
<b>Annexe I (normative) Lignes</b> <b>directrices relatives à</b> <b>l'élaboration des plans de</b> <b>communication.....</b>	37
<b>Bibliographie.....</b>	39