DIN ISO 10004:2015-01 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2012); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring (ISO 10004:2012); Text in German, English an d French

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage (ISO 10004:2012); Texte en allemand, anglais et français

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort ... 4

Nationaler Anhang NA (informativ) **Literaturhinweise** ... 6

Einleitung ... 7
0.1 Allgemeines ... 7
0.2 Beziehung zu ISO 9001:2008 ... 7
0.3 Beziehung zu ISO 9004:2009 ... 9
0.4 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003 ... 9

1 Anwendungsbereich ... 13

2 Normative Verweisungen ... 13

3 Begriffe ... 13

4 Konzept und Leitsätze ... 15
4.1 Allgemeines ... 15
4.2 Konzept der Kundenzufriedenheit ... 15
4.3 Leitsätze ... 16

5 Rahmen für die Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit ... 18

6 Planung ... 19
6.1 Festlegen des Zwecks und der Ziele ... 19
6.2 Festlegen des Umfangs und der Häufigkeit ... 20
6.3 Festlegen von Verfahren zur Verwirklichung und von Verantwortlichkeiten ... 20
6.4 Bereitstellen von Ressourcen ... 21

7 Betrieb ... 21
7.1 Allgemeines ... 21
7.2 Ermittlung der Kundenerwartungen ... 23
7.3 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten ... 24
7.4 Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten ... 31
7.5 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren ... 34
7.6 Überwachen der Kundenzufriedenheit ... 35

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung ... 38

Contents

Page

Introduction ... 7
0.1 General ... 7
0.2 Relationship with ISO 9001:2008 ... 7
0.3 Relationship with ISO 9004:2009 ... 9
0.4 Relationship with ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 ... 9

1 Scope ... 13

2 Normative references ... 13

3 Terms and definitions ... 13

4 Concept and guiding principles ... 15
4.1 General ... 15
4.2 Concept of customer satisfaction ... 15
4.3 Guiding principles ... 16

5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction ... 18

6 Planning ... 19
6.1 Defining the purpose and objectives ... 19
6.2 Determining the scope and frequency ... 20
6.3 Determining implementation methods and responsibilities ... 20
6.4 Allocating resources ... 21

7 Operation ... 21
7.1 General ... 21
7.2 Identifying customer expectations ... 23
7.3 Gathering customer satisfaction data ... 24
7.4 Analysing customer satisfaction data ... 31
7.5 Communicating customer satisfaction information ... 34
7.6 Monitoring customer satisfaction ... 35

8 Maintenance and improvement ... 38

Sommaire

Page

Introduction ... 7
0.1 Généralités ... 7
0.2 Relations avec l'ISO 9001:2008 ... 7
0.3 Relations avec l'ISO 9004:2009 ... 9
0.4 Relations avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 ... 9

1 Domaine d'application ... 13

2 Références normatives ... 13

3 Termes et définitions ... 13

4 Concept et principes directeurs ... 15
4.1 Généralités ... 15
4.2 Concept de satisfaction du client ... 15
4.3 Principes directeurs ... 16

5 Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client ... 18

6 Planification ... 19
6.1 Définition de la finalité et des objectifs ... 19
6.2 Détermination du domaine d'application et de la fréquence ... 20
6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités ... 20
6.4 Affectation des ressources ... 21

7 Fonctionnement ... 21
7.1 Généralités ... 21
7.2 Identification des attentes du client ... 23
7.3 Recueil des données de satisfaction du client ... 24
7.4 Analyse des données de satisfaction du client ... 31
7.5 Communication des informations relatives à la satisfaction du client ... 34
7.6 Surveillance de la satisfaction du client ... 35

8 Actualisation et amélioration ... 38

Seite

Anhang A (normativ) **Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit 40**

Anhang B (normativ) **Ermittlung der Kundenerwartungen..... 45**

Anhang C (normativ) **Direkte Messung der Kundenzufriedenheit 51**

Anhang D (normativ) **Analyse der Kundenzufriedenheits-daten 64**

Anhang E (normativ) **Verwenden von Daten zur Kundenzufriedenheit 77**

Anhang F (informativ) **Beziehung zwischen dieser Internationalen Norm, ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003..... 81**

Literaturhinweise..... 85

Page

Annex A (normative) **Conceptual model of customer satisfaction.....40**

Annex B (normative) **Identification of customer expectations.....45**

Annex C (normative) **Direct measurement of customer satisfaction.....51**

Annex D (normative) **Analysis of customer satisfaction data 64**

Annex E (normative) **Using customer satisfaction information.....77**

Annex F (informative) **Relationship between this International Standard, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003.....81**

Bibliography 85

Page

Annexe A (normative) **Modèle conceptuel de satisfaction du client 40**

Annexe B (normative) **Identification des attentes du client 45**

Annexe C (normative) **Mesurage direct de la satisfaction du client 51**

Annexe D (normative) **Analyse des données de satisfaction du client.....64**

Annexe E (normative) **Utilisation des informations relatives à la satisfaction du client.....77**

Annexe F (informative) **Relations entre la présente Norme internationale, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003 .....81**

Bibliographie 85