

# DIN ISO 10008:2015-01 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (ISO 10008:2013); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (ISO 10008:2013); Text in German, English and French

Management de la qualité - Satisfaction client - Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (ISO 10008:2013); Texte en allemand, anglais et français

## Inhalt

## Contents

## Sommaire

	Seite		Page		Page
Nationales Vorwort .....	5	0 Introduction .....	7	0 Introduction .....	7
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise ...	6	0.1 General .....	7	0.1 Généralités .....	7
0 Einleitung .....	7	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004 .....	9	0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 .....	9
0.1 Allgemeines .....	7	0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004 .....	10	0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 .....	10
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004 .....	9	1 Scope .....	11	1 Domaine d'application .....	11
0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 .....	10	2 Normative references .....	12	2 Références normatives .....	12
1 Anwendungsbereich .....	11	3 Terms and Definitions .....	12	3 Termes et définitions .....	12
2 Normative Verweisungen .....	12	4 Guiding principles .....	14	4 Principes directeurs .....	14
3 Begriffe .....	12	4.1 General .....	14	4.1 Généralités .....	14
4 Leitsätze .....	14	4.2 Commitment .....	15	4.2 Engagement .....	15
4.1 Allgemeines .....	14	4.3 Capacity .....	15	4.3 Capacité .....	15
4.2 Verpflichtung .....	15	4.4 Competence .....	15	4.4 Compétence .....	15
4.3 Kapazität .....	15	4.5 Suitability .....	16	4.5 Adéquation .....	16
4.4 Kompetenz .....	15	4.6 Accuracy .....	16	4.6 Exactitude .....	16
4.5 Eignung .....	16	4.7 Transparency .....	16	4.7 Transparence .....	16
4.6 Korrektheit .....	16	4.8 Accessibility .....	17	4.8 Accessibilité .....	17
4.7 Transparenz .....	16	4.9 Responsiveness .....	17	4.9 Réactivité .....	17
4.8 Zugänglichkeit .....	17	4.10 Consent .....	17	4.10 Consentement .....	17
4.9 Reaktionsverhalten .....	17	4.11 Fairness .....	17	4.11 Équité .....	17
4.10 Zustimmung .....	17	4.12 Accountability .....	18	4.12 Responsabilité .....	18
4.11 Fairness .....	17	4.13 Legality .....	18	4.13 Légalité .....	18
4.12 Rechenschaftspflicht .....	18	4.14 Privacy .....	18	4.14 Respect de la vie privée .....	18
4.13 Rechtmäßigkeit .....	18	4.15 Security .....	19	4.15 Sécurité .....	19
4.14 Datenschutz .....	18	4.16 Integration .....	19	4.16 Intégration .....	19
4.15 Sicherheit .....	19	4.17 Improvement .....	19	4.17 Amélioration .....	19
4.16 Integration .....	19	5 Business-to-consumer electronic commerce transaction system .....	20	5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur .....	20
4.17 Verbesserung .....	19	5.1 Framework .....	20	5.1 Cadre .....	20
5 System für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern .....	20	5.2 Objectives .....	21	5.2 Objectifs .....	21
5.1 Rahmen .....	20	5.3 Processes .....	23	5.3 Processus .....	23
5.2 Ziele .....	21	5.3.1 General .....	23	5.3.1 Généralités .....	23
5.3 Prozesse .....	23	5.3.2 Single-phase processes .....	27	5.3.2 Processus associés à une seule phase .....	27
5.3.1 Allgemeines .....	23	5.3.3 Multi-phase processes .....	28	5.3.3 Processus associés à plusieurs phases .....	28
5.3.2 Einphasen-Prozesse .....	27	5.4 Resources .....	29	5.4 Ressources .....	29
5.3.3 Mehrphasen-Prozesse .....	28	5.4.1 General .....	29	5.4.1 Généralités .....	29
5.4 Ressourcen .....	29	5.4.2 B2C ECT providers .....	29	5.4.2 Fournisseurs TCE CC .....	29
5.4.1 Allgemeines .....	29	5.4.3 Procedures .....	31	5.4.3 Procédures .....	31
5.4.2 B2C ECT-Anbieter .....	29	5.4.4 Internal and external communication plan .....	32	5.4.4 Plan de communication interne et externe .....	32
5.4.3 Verfahren .....	31	5.5 Connectivity .....	32	5.5 Connectivité .....	32
5.4.4 Interner und externer Kommunikationsplan .....	32	6 Single-phase processes .....	33		
		6.1 Pre-transaction phase .....	33		
		6.1.1 General .....	33		

# Inhalt

# Contents

# Sommaire

	Seite
5.5 Verbindungsfähigkeit.....	32
6 Einphasen-Prozesse .....	33
6.1 Phase vor der Transaktion ...	33
6.1.1 Allgemeines.....	33
6.1.2 Erstellen von Inhalten.....	33
6.1.3 Bereitstellen von Inhalten ..	34
6.1.4 Steuern von Inhalten .....	39
6.2 Phase während der Transaktion .....	40
6.2.1 Allgemeines .....	40
6.2.2 Unterstützung bei der Vorauswahl .....	41
6.2.3 Verbraucheridentifikation ..	42
6.2.4 Abschließendes Angebot ..	44
6.2.5 Unterstützung bei der Zahlungsauswahl .....	46
6.2.6 Zahlungsermächtigung.....	47
6.2.7 Auftragsbestätigung .....	47
6.3 Phase nach der Transaktion	49
6.3.1 Allgemeines .....	49
6.3.2 Lieferung .....	49
6.3.3 Nachbesserungen .....	50
6.3.4 Rückgabe und Umtausch ..	51
7 Mehrphasenprozesse .....	52
7.1 Interaktion mit Verbrauchern .....	52
7.1.1 Allgemeines .....	52
7.1.2 B2C ECT-Kodex.....	53
7.1.3 Verbraucherunterstützung	54
7.1.4 Behandlung von Reklamationen und externe Konfliktlösung.....	55
7.1.5 Umgang mit Rückmeldungen.....	56
7.2 Verbraucherdaten- Management.....	56
7.2.1 Allgemeines .....	56
7.2.2 Sicherheit .....	57
7.2.3 Datenschutz.....	58
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung .....	59
8.1 Sammeln von Informationen	59
8.2 Bewertung der Leistung des Systems für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern .....	60
8.3 Zufriedenheit mit dem Sys- tem für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern .....	61
8.4 Überprüfung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern .....	61
8.5 Fortlaufende Verbesserung .	62
Anhang A (informativ) Kundenzu- friedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusam- menhang mit elektronischem Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.....	64

	Page
6.1.2 Content creation .....	33
6.1.3 Content delivery .....	34
6.1.4 Content governance.....	39
6.2 In-transaction phase.....	40
6.2.1 General.....	40
6.2.2 Initial selection support .....	41
6.2.3 Consumer identification.....	42
6.2.4 Final quote .....	44
6.2.5 Payment selection support	46
6.2.6 Payment authorization.....	47
6.2.7 Order confirmation.....	47
6.3 Post-transaction phase.....	49
6.3.1 General.....	49
6.3.2 Delivery .....	49
6.3.3 Correction.....	50
6.3.4 Return and exchange.....	51
7 Multi-phase processes.....	52
7.1 Consumer interaction .....	52
7.1.1 General.....	52
7.1.2 B2C ECT code .....	53
7.1.3 Consumer support.....	54
7.1.4 Complaints handling and external dispute resolution	55
7.1.5 Feedback handling.....	56
7.2 Consumer data management.....	56
7.2.1 General.....	56
7.2.2 Security.....	57
7.2.3 Privacy .....	58
8 Maintenance and improvement.....	59
8.1 Collection of information.....	59
8.2 Evaluation of performance of the B2C ECT system.....	60
8.3 Satisfaction with the B2C ECT system.....	61
8.4 Review of the B2C ECT system .....	61
8.5 Continual improvement .....	62
Annex A (informative) Customer satisfaction and consumer needs in the B2C ECT context.....	64
A.1 General.....	64
A.2 Customer satisfaction and the B2C ECT system .....	65
A.3 Consumer needs .....	66
A.4 Online environment.....	67
Annex B (informative) Supplementary references.....	70
B.1 General.....	70
B.2 Legal references.....	70
B.2.1 General consumer protection laws.....	70
B.2.2 Electronic marketplace laws .....	71
B.2.3 Other commerce-related laws .....	71
B.3 Administrative authorities .....	72
B.4 Other sources of information.....	72
Annex C (normative) Guidance on information provision .....	74
C.1 General.....	74

	Page
6 Processus associés à une seule phase .....	33
6.1 Phase pré-transactionnelle...33	
6.1.1 Généralités.....	33
6.1.2 Création du contenu .....	33
6.1.3 Diffusion du contenu .....	34
6.1.4 Gestion du contenu .....	39
6.2 Phase transactionnelle .....	40
6.2.1 Généralités .....	40
6.2.2 Aide à la sélection initiale ..	41
6.2.3 Identification du consommateur .....	42
6.2.4 Indication du prix final .....	44
6.2.5 Aide au choix du mode de paiement.....	46
6.2.6 Ordre de paiement.....	47
6.2.7 Confirmation de la commande.....	47
6.3 Phase post-transactionnelle	49
6.3.1 Généralités .....	49
6.3.2 Livraison.....	49
6.3.3 Correction .....	50
6.3.4 Retour et échange .....	51
7 Processus associés à plusieurs phases.....	52
7.1 Interaction avec le consommateur .....	52
7.1.1 Généralités .....	52
7.1.2 Code TCE CC .....	53
7.1.3 Assistance au consommateur .....	54
7.1.4 Traitement des réclama- tions et résolution externe des conflits.....	55
7.1.5 Traitement des retours d'information.....	56
7.2 Gestion des données rela- tives aux consommateurs ....	56
7.2.1 Généralités .....	56
7.2.2 Sûreté .....	57
7.2.3 Respect de la vie privée .....	58
8 Maintenance et amélioration ..	59
8.1 Collecte d'informations .....	59
8.2 Évaluation des performan- ces du système TCE CC .....	60
8.3 Satisfaction associée au système TCE CC .....	61
8.4 Revue du système TCE CC ..	61
8.5 Amélioration continue .....	62
Annexe A (informative) Satisfac- tion du client et besoins des consommateurs dans le con- texte de transactions TCE CC	64
A.1 Généralités .....	64
A.2 Satisfaction du client et système TCE CC .....	65
A.3 Besoins des consommateurs .....	66
A.4 Environnement en ligne .....	67
Annexe B (informative) Références supplémentaires .	70
B.1 Généralités .....	70
B.2 Références juridiques .....	70
B.2.1 Lois générales de protec- tion du consommateur .....	70

## Inhalt

	Seite
A.1 Allgemeines .....	64
A.2 Kundenzufriedenheit und das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern .....	65
A.3 Erfordernisse der Verbraucher .....	66
A.4 Online-Umgebung .....	67
<b>Anhang B (informativ)</b>	
Zusätzliche Quellen .....	70
B.1 Allgemeines .....	70
B.2 Rechtliche Quellen .....	70
B.2.1 Allgemeine Gesetze zum Verbraucherschutz .....	70
B.2.2 Gesetze über den elektronischen Geschäftsverkehr ..	71
B.2.3 Andere handelsbezogene Gesetze .....	71
B.3 Verwaltungsbehörden .....	72
B.4 Weitere Quellen für Informationen .....	72
<b>Anhang C (normativ) Anleitung zur Bereitstellung von Informationen .....</b>	<b>74</b>
C.1 Allgemeines .....	74
C.2 Identifikation der Organisation .....	74
C.3 Produktbeschreibung .....	76
C.4 Preisinformationen .....	77
C.5 Informationen zum abschließenden Angebot .....	77
C.6 Informationen zur Zahlungsauswahl .....	78
C.7 Lieferinformationen .....	78
C.8 Weitere Informationen zum System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern .....	78
<b>Anhang D (informativ) Anleitung zum B2C ECT-Kodex einer Organisation .....</b>	<b>80</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>84</b>

## Contents

	Page
C.2 Organization identification...	74
C.3 Product description .....	76
C.4 Price information .....	77
C.5 Final quote information .....	77
C.6 Payment selection information .....	78
C.7 Delivery information .....	78
C.8 Other B2C ECT system information .....	78
<b>Annex D (informative) Guidance concerning an organization's B2C ECT Code .....</b>	<b>80</b>
<b>Bibliography .....</b>	<b>84</b>

## Sommaire

	Page
B.2.2 Lois sur le cybermarché .....	71
B.2.3 Autres lois relatives au commerce .....	71
B.3 Autorités administratives .....	72
B.4 Autres sources d'information .....	72
<b>Annexe C (normative) Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations .....</b>	<b>74</b>
C.1 Généralités .....	74
C.2 Identification de l'organisme .....	74
C.3 Description du produit .....	76
C.4 Informations sur les prix .....	77
C.5 Informations sur le prix final .....	77
C.6 Informations sur le choix du mode de paiement .....	78
C.7 Informations sur la livraison .....	78
C.8 Autres informations sur le système TCE CC .....	78
<b>Annexe D (informative) Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme .....</b>	<b>80</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>84</b>