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-consume r 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

Seite

Nationales Vorwort 5

Nationaler Anhang NA
(informativ) Literaturhinweise ... 6

0 Einleitung 7
0.1 Allgemeines 7
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004 9
0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 10

1 Anwendungsbereich 11

2 Normative Verweisungen 12

3 Begriffe 12

4 Leitsätze 14
4.1 Allgemeines 14
4.2 Verpflichtung 15
4.3 Kapazität 15
4.4 Kompetenz 15
4.5 Eignung 16
4.6 Korrektheit 16
4.7 Transparenz 16
4.8 Zugänglichkeit 17
4.9 Reaktionsverhalten 17
4.10 Zustimmung 17
4.11 Fairness 17
4.12 Rechenschaftspflicht 18
4.13 Rechtmäßigkeit 18
4.14 Datenschutz 18
4.15 Sicherheit 19
4.16 Integration 19
4.17 Verbesserung 19

5 System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern 20
5.1 Rahmen 20
5.2 Ziele 21
5.3 Prozesse 23
5.3.1 Allgemeines 23
5.3.2 Einphasen-Prozesse 27
5.3.3 Mehrphasen-Prozesse 28
5.4 Ressourcen 29
5.4.1 Allgemeines 29
5.4.2 B2C ECT-Anbieter 29
5.4.3 Verfahren 31
5.4.4 Interner und externer Kommunikationsplan 32

Contents

Page

0 Introduction 7
0.1 General 7
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004 9
0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004 10

1 Scope 11

2 Normative references 12

3 Terms and Definitions 12

4 Guiding principles 14
4.1 General 14
4.2 Commitment 15
4.3 Capacity 15
4.4 Competence 15
4.5 Suitability 16
4.6 Accuracy 16
4.7 Transparency 16
4.8 Accessibility 17
4.9 Responsiveness 17
4.10 Consent 17
4.11 Fairness 17
4.12 Accountability 18
4.13 Legality 18
4.14 Privacy 18
4.15 Security 19
4.16 Integration 19
4.17 Improvement 19

5 Business-to-consumer electronic commerce transaction system 20
5.1 Framework 20
5.2 Objectives 21
5.3 Processes 23
5.3.1 General 23
5.3.2 Single-phase processes 27
5.3.3 Multi-phase processes 28
5.4 Resources 29
5.4.1 General 29
5.4.2 B2C ECT providers 29
5.4.3 Procedures 31
5.4.4 Internal and external communication plan 32
5.5 Connectivity 32

6 Single-phase processes 33
6.1 Pre-transaction phase 33
6.1.1 General 33

Sommaire

Page

0 Introduction 7
0.1 Généralités 7
0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 9
0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 10

1 Domaine d'application 11

2 Références normatives 12

3 Termes et définitions 12

4 Principes directeurs 14
4.1 Généralités 14
4.2 Engagement 15
4.3 Capacité 15
4.4 Compétence 15
4.5 Adéquation 16
4.6 Exactitude 16
4.7 Transparence 16
4.8 Accessibilité 17
4.9 Réactivité 17
4.10 Consentement 17
4.11 Équité 17
4.12 Responsabilité 18
4.13 Légalité 18
4.14 Respect de la vie privée 18
4.15 Sécurité 19
4.16 Intégration 19
4.17 Amélioration 19

5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur 20
5.1 Cadre 20
5.2 Objectifs 21
5.3 Processus 23
5.3.1 Généralités 23
5.3.2 Processus associés à une seule phase 27
5.3.3 Processus associés à plusieurs phases 28
5.4 Ressources 29
5.4.1 Généralités 29
5.4.2 Fournisseurs TCE CC 29
5.4.3 Procédures 31
5.4.4 Plan de communication interne et externe 32
5.5 Connectivité 32

Inhalt

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 elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern 60
8.3 Zufriedenheit mit dem System 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) Kundenzufriedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusammenhang mit elektronischem Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern 64

Contents

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

Sommaire

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 réclamations et résolution externe des conflits 55
7.1.5 Traitement des retours d'information 56
7.2 Gestion des données relatives 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 performances 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) Satisfaction du client et besoins des consommateurs dans le contexte 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 protection 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**

Anhang B (informativ) **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**

Anhang C (normativ) **Anleitung zur Bereitstellung von Informationen** **74**
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**

Anhang D (informativ) **Anleitung zum B2C ECT-Kodex einer Organisation** **80**

Literaturhinweise **84**

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**

Annex D (informative) **Guidance concerning an organization's B2C ECT Code** **80**

Bibliography **84**

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**

Annexe C (normative) **Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations** **74**
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**

Annexe D (informative) **Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme** **80**

Bibliographie **84**