

DIN ISO 10001:2019-07 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2018)

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Leitprinzipien.....	11
4.1 Allgemeines.....	11
4.2 Verpflichtung.....	11
4.3 Kapazität.....	11
4.4 Transparenz.....	11
4.5 Zugänglichkeit.....	12
4.6 Aufgeschlossenheit.....	12
4.7 Informationsintegrität.....	12
4.8 Verantwortlichkeit	12
4.9 Verbesserung.....	12
4.10 Vertraulichkeit.....	12
4.11 Kundenorientierter Ansatz.....	12
4.12 Kompetenz.....	12
4.13 Pünktlichkeit	12
5 Rahmenbedingungen des Kodex.....	13
5.1 Kontext der Organisation	13
5.2 Festlegung.....	13
5.3 Integration.....	14
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung.....	14
6.1 Festlegung der Kodexziele	14
6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen	14
6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien	14
6.4 Erstellung des Kodex.....	15
6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren.....	15
6.6 Erstellung von Kodexverfahren.....	15
6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans	16
6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen.....	16
7 Umsetzung	16
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	16
8.1 Sammlung von Informationen	16
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex	17
8.3 Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Kodex	17
8.4 Überprüfung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen.....	17
8.5 Fortlaufende Verbesserung	18

Anhang A (informativ) Vereinfachte Beispiele für Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen.....	19
Anhang B (informativ) Wechselbeziehung zwischen diesem Dokument, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004	21
Anhang C (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen	23
Anhang D (informativ) Anleitung zur Zugänglichkeit.....	24
Anhang E (informativ) Anleitung zu Eingaben interessierter Parteien	25
Anhang F (informativ) Rahmenbedingungen des Kodex.....	26
Anhang G (informativ) Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation	28
Anhang H (informativ) Anleitung zum Erstellen des Kodex.....	29
Anhang I (informativ) Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen	30
I.1 Allgemeines.....	30
I.2 Interne Kommunikation	30
I.3 Externe Kommunikation	31
Literaturhinweise	32