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**