DIN ISO 10004:2019-07 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2018)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort 5
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise 6
Vorwort 7
Einleitung 8
1 Anwendungsbereich 11
2 Normative Verweisungen 11
3 Begriffe 11
4 Konzepte und Leitprinzipien 13
4.1 Allgemeines 13
4.2 Konzept der Kundenzufriedenheit 13
4.3 Leitprinzipien 13
4.3.1 Verpflichtung 13
4.3.2 Kapazität 13
4.3.3 Transparenz 13
4.3.4 Zugänglichkeit 13
4.3.5 Reaktionsbereitschaft 14
4.3.6 Informationsintegrität 14
4.3.7 Verantwortlichkeit 14
4.3.8 Verbesserung 14
4.3.9 Vertraulichkeit 14
4.3.10 Kundenorientierter Ansatz 14
4.3.11 Kompetenz 14
4.3.12 Pünktlichkeit 14
4.3.13 Verständnis 14
4.3.14 Kontinuität 14
5 Rahmenbedingungen für das Überwachen und Messen der Kundenzufriedenheit 15
5.1 Kontext der Organisation 15
5.2 Festlegung 15
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung 16
6.1 Festlegen des Zwecks und der Ziele 16
6.2 Festlegen des Rahmens und der Häufigkeit 16
6.3 Festlegen von Einführungsverfahren und Verantwortlichkeiten 17
6.4 Zuteilung von Ressourcen 17
7 Betrieb 17
7.1 Allgemeines 17
7.2 Kundenerwartungen ermitteln 18
7.2.1 Bestimmung von Kunden 18
7.2.2 Kundenerwartungen ermitteln 18
7.3 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten 19
7.3.1 Ermitteln und Auswählen von Merkmalen mit Bezug zur Kundenzufriedenheit 19
7.3.2 Indirekte Indikatoren der Kundenzufriedenheit 19
7.3.3 Direkte Maße für Kundenzufriedenheit 20
7.3.4 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten 21

7.4 Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten 22
7.4.1 Allgemeines 22
7.4.2 Aufbereiten von Daten für die Analyse 22
7.4.3 Festlegen der Analysemethode 22
7.4.4 Durchführen der Analyse 22
7.4.5 Validieren der Analyse 23
7.4.6 Ergebnisse berichten und Empfehlungen aussprechen 23
7.5 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren 23
7.6 Überwachen der Kundenzufriedenheit 24
7.6.1 Allgemeines 24
7.6.2 Überprüfen von ausgewählten Kunden und erfassten Daten 24
7.6.3 Untersuchen von Informationen zur Kundenzufriedenheit 24
7.6.4 Überwachen der zum Verbessern der Kundenzufriedenheit ergriffenen Maßnahmen 24
7.6.5 Bewerten der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen 25

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung 25

Anhang A (informativ) Wechselbeziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und diesem Dokument 27

Anhang B (informativ) Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit 29
B.1 Allgemeines 29
B.2 Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit 29

Anhang C (informativ) Ermittlung der Kundenerwartungen 31
C.1 Allgemeines 31
C.2 Kunden ermitteln 31
C.3 Hilfsmittel zum Verstehen der Kundenerwartungen 32
C.4 Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit 32

Anhang D (informativ) Direkte Messung der Kundenzufriedenheit 34
D.1 Allgemeines 34
D.2 Erhebungsmethoden zur Kundenzufriedenheit 34
D.2.1 Allgemeines 34
D.2.2 Qualitative Erhebungen 34
D.2.3 Quantitative Erhebungen 35
D.2.4 Vergleich von Erhebungsmethoden 35
D.3 Stichprobenumfang und Methode der Probenahme 37
D.3.1 Stichprobenumfang 37
D.3.2 Methode der Probenahme 37
D.4 Entwickeln des Fragebogens zur Kundenzufriedenheit 37
D.4.1 Festlegen der Fragen 37
D.4.2 Gestaltung des Fragebogens 38

Anhang E (informativ) Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten 41
E.1 Allgemeines 41
E.2 Aufbereitung der Daten für die Analyse 41
E.2.1 Verifizierung der Daten 41
E.2.2 Kategorisierung der Daten 41
E.3 Festlegung von Methoden für die Analyse 41
E.3.1 Allgemeines 41
E.3.2 Direkte Analyse 41
E.3.3 Indirekte Analyse 43
E.4 Durchführen der Analyse 43
E.4.1 Allgemeines 43
E.4.2 Aufgliedern der Daten 43
E.4.3 Setzen von Prioritäten 43
E.5 Validieren der Analyse 44
E.6 Berichterstattung über die Analyse 45
E.6.1 Allgemeines 45
E.6.2 Darstellung der Ergebnisse 45
E.6.3 Formulieren von Schlussfolgerungen und Empfehlungen 45

Anhang F (informativ) Verwenden von Daten zur Kundenzufriedenheit 47
F.1 Allgemeines 47
F.2 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren 47
F.3 Informationen über Kundenzufriedenheit nutzen 48

Literaturhinweise 49