

# 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  | <b>Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten</b> .....                                   | 22 |
| 7.4.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 22 |
| 7.4.2  | <b>Aufbereiten von Daten für die Analyse</b> .....                                       | 22 |
| 7.4.3  | <b>Festlegen der Analysemethode</b> .....  | 22 |
| 7.4.4  | <b>Durchführen der Analyse</b> .....   | 22 |
| 7.4.5  | <b>Validieren der Analyse</b> .....  | 23 |
| 7.4.6  | <b>Ergebnisse berichten und Empfehlungen aussprechen</b> .....                           | 23 |
| 7.5  | <b>Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren</b> .....                         | 23 |
| 7.6  | <b>Überwachen der Kundenzufriedenheit</b> .....  | 24 |
| 7.6.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 24 |
| 7.6.2  | <b>Überprüfen von ausgewählten Kunden und erfassten Daten</b> .....                      | 24 |
| 7.6.3  | <b>Untersuchen von Informationen zur Kundenzufriedenheit</b> .....                       | 24 |
| 7.6.4  | <b>Überwachen der zum Verbessern der Kundenzufriedenheit ergriffenen Maßnahmen</b> ..... | 24 |
| 7.6.5  | <b>Bewerten der Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen</b> .....                          | 25 |
| 8  | <b>Aufrechterhaltung und Verbesserung</b> .....  | 25 |
| <b>Anhang A (informativ) Wechselbeziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und diesem Dokument</b> ..... |  | 27 |
| <b>Anhang B (informativ) Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit</b> .....                                |  | 29 |
| B.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 29 |
| B.2  | <b>Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit</b> .....                              | 29 |
| <b>Anhang C (informativ) Ermittlung der Kundenerwartungen</b> .....  |  | 31 |
| C.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 31 |
| C.2  | <b>Kunden ermitteln</b> .....  | 31 |
| C.3  | <b>Hilfsmittel zum Verstehen der Kundenerwartungen</b> .....                             | 32 |
| C.4  | <b>Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit</b> .....                                   | 32 |
| <b>Anhang D (informativ) Direkte Messung der Kundenzufriedenheit</b> .....                                       |  | 34 |
| D.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 34 |
| D.2  | <b>Erhebungsmethoden zur Kundenzufriedenheit</b> .....                                   | 34 |
| D.2.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 34 |
| D.2.2  | <b>Qualitative Erhebungen</b> .....  | 34 |
| D.2.3  | <b>Quantitative Erhebungen</b> .....   | 35 |
| D.2.4  | <b>Vergleich von Erhebungsmethoden</b> .....   | 35 |
| D.3  | <b>Stichprobenumfang und Methode der Probenahme</b> .....                                | 37 |
| D.3.1  | <b>Stichprobenumfang</b> .....   | 37 |
| D.3.2  | <b>Methode der Probenahme</b> .....  | 37 |
| D.4  | <b>Entwickeln des Fragebogens zur Kundenzufriedenheit</b> .....                          | 37 |
| D.4.1  | <b>Festlegen der Fragen</b> .....  | 37 |
| D.4.2  | <b>Gestaltung des Fragebogens</b> .....  | 38 |
| <b>Anhang E (informativ) Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten</b> .....   |  | 41 |
| E.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 41 |
| E.2  | <b>Aufbereitung der Daten für die Analyse</b> .....                                      | 41 |
| E.2.1  | <b>Verifizierung der Daten</b> .....   | 41 |
| E.2.2  | <b>Kategorisierung der Daten</b> .....   | 41 |
| E.3  | <b>Festlegung von Methoden für die Analyse</b> .....                                     | 41 |
| E.3.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 41 |
| E.3.2  | <b>Direkte Analyse</b> .....   | 41 |
| E.3.3  | <b>Indirekte Analyse</b> .....   | 43 |
| E.4  | <b>Durchführen der Analyse</b> .....   | 43 |
| E.4.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 43 |
| E.4.2  | <b>Aufgliedern der Daten</b> .....   | 43 |
| E.4.3  | <b>Setzen von Prioritäten</b> .....  | 43 |
| E.5  | <b>Validieren der Analyse</b> .....  | 44 |
| E.6  | <b>Berichterstattung über die Analyse</b> .....  | 45 |
| E.6.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 45 |
| E.6.2  | <b>Darstellung der Ergebnisse</b> .....  | 45 |
| E.6.3  | <b>Formulieren von Schlussfolgerungen und Empfehlungen</b> .....                         | 45 |
| <b>Anhang F (informativ) Verwenden von Daten zur Kundenzufriedenheit</b> .....                                   |  | 47 |
| F.1  | <b>Allgemeines</b> .....   | 47 |
| F.2  | <b>Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren</b> .....                         | 47 |
| F.3  | <b>Informationen über Kundenzufriedenheit nutzen</b> .....                               | 48 |
| <b>Literaturhinweise</b> .....   |  | 49 |