

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