

DIN ISO 10001:2008-07 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2007); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007); Text in German, English and French

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2007); Texte en allemand, anglais et français

Inhalt		Contents		Sommaire	
	Seite		Page		Page
Einleitung	5	Introduction	5	Introduction	5
0.1 Allgemeines.....	5	0.1 General.....	5	0.1 Généralités.....	5
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004.....	6	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004.....	6	0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004.....	6
0.3 Beziehung zu ISO 10002 und ISO 10003.....	6	0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003.....	6	0.3 Relation avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003.....	6
0.4 Angaben zur Konformität.....	7	0.4 Statements regarding conformity.....	7	0.4 Déclarations de conformité.....	7
1 Anwendungsbereich	8	1 Scope	8	1 Domaine d'application	8
2 Normative Verweisungen	9	2 Normative references	9	2 Références normatives	9
3 Begriffe	9	3 Terms and definitions	9	3 Termes et définitions	9
4 Leitprinzipien	10	4 Guiding principles	10	4 Principes directeurs	10
4.1 Allgemeines.....	10	4.1 General.....	10	4.1 Généralités.....	10
4.2 Selbstverpflichtung.....	11	4.2 Commitment.....	11	4.2 Engagement.....	11
4.3 Kapazität.....	11	4.3 Capacity.....	11	4.3 Capacité.....	11
4.4 Wahrnehmbarkeit.....	11	4.4 Visibility.....	11	4.4 Visibilité.....	11
4.5 Zugänglichkeit.....	11	4.4 Accessibility.....	11	4.5 Accessibilité.....	11
4.6 Reaktionsbereitschaft.....	11	4.5 Responsiveness.....	11	4.6 Réactivité.....	11
4.7 Genauigkeit.....	11	4.6 Accuracy.....	11	4.7 Exactitude.....	11
4.8 Verantwortlichkeit.....	11	4.7 Accountability.....	11	4.8 Responsabilité.....	11
4.9 Ständige Verbesserung.....	11	4.8 Continual improvement.....	11	4.9 Amélioration continue.....	11
5 Rahmenbedingungen des Kodex	11	5 Code framework	11	5 Cadre du code	11
5.1 Einrichtung.....	11	5.1 Establishment.....	11	5.1 Établissement.....	11
5.2 Integration.....	12	5.2 Integration.....	12	5.2 Intégration.....	12
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung	12	6 Planning, design and development	12	6 Planification, conception et développement	12
6.1 Festlegung der Kodexziele.....	12	6.1 Determine code objectives.....	12	6.1 Déterminer les objectifs du code.....	12
6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen.....	12	6.2 Gather and assess information.....	12	6.2 Rassembler et évaluer les informations.....	12
6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien.....	13	6.3 Obtain and assess input from relevant interested parties.....	13	6.3 Obtenir et évaluer les données d'entrée des parties intéressées correspondantes... 13	
6.4 Erstellung des Kodex.....	13	6.4 Prepare code.....	13	6.4 Élaborer le code.....	13
6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren.....	14	6.5 Prepare performance indicators.....	14	6.5 Élaborer des indicateurs de performance.....	14
6.6 Erstellung von Kodexverfahren.....	14	6.6 Prepare code procedures.....	14	6.6 Élaborer les procédures du code.....	14
6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans.....	15	6.7 Prepare internal and external communication plan.....	15	6.7 Élaborer un plan de communication interne et externe.....	15
6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen.....	15	6.8 Determine resources needed.....	15	6.8 Déterminer les ressources nécessaires.....	15
7 Einführung	15	7 Implementation	15	7 Mise en place	15
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	16	8 Maintenance and improvement	16	8 Entretien et amélioration	16
8.1 Sammlung von Informationen ..	16	8.1 Collection of information.....	16	8.1 Recueil des informations.....	16
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex.....	16	8.2 Evaluation of code performance.....	16	8.2 Évaluation des performances du code.....	16
8.3 Zufriedenheit mit dem Kodex ...	16	8.3 Satisfaction with the code.....	16	8.3 Satisfaction par rapport au code.....	16
8.4 Bewertung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen....	17	8.4 Review of the code and code framework.....	17	8.4 Revue du code et de son cadre.....	17
8.5 Ständige Verbesserung.....	17	8.5 Continual improvement.....	17	8.5 Amélioration continue.....	17

	Seite
Anhang A (informativ) Vereinfachte Beispiele von Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen	19
Anhang B (informativ) Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003	22
Anhang C (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen	25
Anhang D (normativ) Anleitung zur Zugänglichkeit	27
Anhang E (normativ) Anleitung zu Eingaben von interessierten Parteien	28
Anhang F (informativ) Rahmenbedingungen des Kodex	30
Anhang G (informativ) Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation	33
Anhang H (normativ) Anleitung für die Vorbereitung eines Kodex	35
Anhang I (normativ) Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen	37
Literaturhinweise	39

	Page
Annex A (informative) Simplified examples of components of codes for different organizations	20
Annex B (informative) Inter- relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	23
Annex C (informative) Guidance for small businesses	25
Annex D (normative) Guidance on accessibility	27
Annex E (normative) Guidance on input from interested parties ...	28
Annex F (informative) Code framework	31
Annex G (informative) Guidance on adopting a code provided by another organization	33
Annex H (normative) Guidance on preparing the code	35
Annex I (normative) Guidance on preparing communication plans	37
Bibliography	39

	Page
Annexe A (informative) Exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes	21
Annexe B (informative) Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	24
Annexe C (informative) Lignes directrices pour les petites entreprises	25
Annexe D (normative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	27
Annexe E (normative) Lignes directrices relatives à l'obtention de données d'entrée des parties intéressées	28
Annexe F (informative) Cadre du code	32
Annexe G (informative) Lignes directrices relatives à l'adoption d'un code fourni par un autre organisme	33
Annexe H (normative) Lignes directrices relatives à la préparation du code	35
Annexe I (normative) Lignes directrices relatives à l'élaboration des plans de communication	37
Bibliographie	39