

# DIN ISO 10004:2015-01 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2012); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring (ISO 10004:2012); Text in German, English and French

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage (ISO 10004:2012); Texte en allemand, anglais et français

<b>Inhalt</b>	<b>Contents</b>	<b>Sommaire</b>	
	Seite	Page	
Nationales Vorwort .....	4		
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise ...	6		
Einleitung.....	7	Introduction..... 7	
0.1 Allgemeines .....	7	0.1 Généralités .....	7
0.2 Beziehung zu ISO 9001:2008.....	7	0.2 Relations avec l'ISO 9001:2008.....	7
0.3 Beziehung zu ISO 9004:2009.....	9	0.3 Relations avec l'ISO 9004:2009.....	9
0.4 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003 .....	9	0.4 Relations avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003.....	9
1 Anwendungsbereich .....	13	1 Domaine d'application.....	13
2 Normative Verweisungen.....	13	2 Références normatives.....	13
3 Begriffe.....	13	3 Termes et définitions .....	13
4 Konzept und Leitsätze .....	15	4 Concept et principes directeurs.....	15
4.1 Allgemeines .....	15	4.1 Généralités .....	15
4.2 Konzept der Kundenzufriedenheit.....	15	4.2 Concept de satisfaction du client .....	15
4.3 Leitsätze.....	16	4.3 Principes directeurs .....	16
5 Rahmen für die Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit .....	18	5 Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client .....	18
6 Planung .....	19	6 Planification.....	19
6.1 Festlegen des Zwecks und der Ziele .....	19	6.1 Définition de la finalité et des objectifs .....	19
6.2 Festlegen des Umfangs und der Häufigkeit .....	20	6.2 Détermination du domaine d'application et de la fréquence.....	20
6.3 Festlegen von Verfahren zur Verwirklichung und von Verantwortlichkeiten .....	20	6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités .....	20
6.4 Bereitstellen von Ressourcen.....	21	6.4 Affectation des ressources ..	21
7 Betrieb.....	21	7 Fonctionnement .....	21
7.1 Allgemeines .....	21	7.1 Généralités .....	21
7.2 Ermittlung der Kundenerwartungen .....	23	7.2 Identification des attentes du client .....	23
7.3 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten .	24	7.3 Recueil des données de satisfaction du client .....	24
7.4 Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten .	31	7.4 Analyse des données de satisfaction du client .....	31
7.5 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren.....	34	7.5 Communication des informations relatives à la satisfaction du client .....	34
7.6 Überwachen der Kundenzufriedenheit.....	35	7.6 Surveillance de la satisfaction du client .....	35
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung .....	38	8 Actualisation et amélioration .	38

	Seite		Page		Page
<b>Anhang A</b> (normativ) <b>Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit</b> .....	40	<b>Annex A</b> (normative) <b>Conceptual model of customer satisfaction</b> .....	40	<b>Annexe A</b> (normative) <b>Modèle conceptuel de satisfaction du client</b> .....	40
<b>Anhang B</b> (normativ) <b>Ermittlung der Kundenerwartungen</b> .....	45	<b>Annex B</b> (normative) <b>Identification of customer expectations</b> .....	45	<b>Annexe B</b> (normative) <b>Identification des attentes du client</b> .....	45
<b>Anhang C</b> (normativ) <b>Direkte Messung der Kundenzufriedenheit</b> .....	51	<b>Annex C</b> (normative) <b>Direct measurement of customer satisfaction</b> .....	51	<b>Annexe C</b> (normative) <b>Mesurage direct de la satisfaction du client</b> .....	51
<b>Anhang D</b> (normativ) <b>Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten</b> .....	64	<b>Annex D</b> (normative) <b>Analysis of customer satisfaction data</b> .....	64	<b>Annexe D</b> (normative) <b>Analyse des données de satisfaction du client</b> .....	64
<b>Anhang E</b> (normativ) <b>Verwenden von Daten zur Kundenzufriedenheit</b> .....	77	<b>Annex E</b> (normative) <b>Using customer satisfaction information</b> .....	77	<b>Annexe E</b> (normative) <b>Utilisation des informations relatives à la satisfaction du client</b> .....	77
<b>Anhang F</b> (informativ) <b>Beziehung zwischen dieser Internationalen Norm, ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003</b> .....	81	<b>Annex F</b> (informative) <b>Relationship between this International Standard, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003</b> .....	81	<b>Annexe F</b> (informative) <b>Relations entre la présente Norme internationale, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003</b> .....	81
<b>Literaturhinweise</b> .....	85	<b>Bibliography</b> .....	85	<b>Bibliographie</b> .....	85