

# 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

Inhalt	Seite	Contents	Page	Sommaire	Page
Nationales Vorwort .....	4				
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise...	6				
Einleitung.....	7	Introduction.....	7	Introduction.....	7
0.1 Allgemeines .....	7	0.1 General.....	7	0.1 Généralités .....	7
0.2 Beziehung zu ISO 9001:2008.....	7	0.2 Relationship with ISO 9001:2008.....	7	0.2 Relations avec l'ISO 9001:2008.....	7
0.3 Beziehung zu ISO 9004:2009.....	9	0.3 Relationship with 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 Relationship with ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003.....	9	0.4 Relations avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003.....	9
1 Anwendungsbereich .....	13	1 Scope .....	13	1 Domaine d'application .....	13
2 Normative Verweisungen.....	13	2 Normative references.....	13	2 Références normatives.....	13
3 Begriffe.....	13	3 Terms and definitions .....	13	3 Termes et définitions .....	13
4 Konzept und Leitsätze .....	15	4 Concept and guiding principles .....	15	4 Concept et principes directeurs.....	15
4.1 Allgemeines .....	15	4.1 General.....	15	4.1 Généralités .....	15
4.2 Konzept der Kundenzufriedenheit.....	15	4.2 Concept of customer satisfaction .....	15	4.2 Concept de satisfaction du client .....	15
4.3 Leitsätze.....	16	4.3 Guiding principles.....	16	4.3 Principes directeurs .....	16
5 Rahmen für die Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit .....	18	5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction .....	18	5 Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client .....	18
6 Planung .....	19	6 Planning .....	19	6 Planification.....	19
6.1 Festlegen des Zwecks und der Ziele .....	19	6.1 Defining the purpose and objectives .....	19	6.1 Définition de la finalité et des objectifs .....	19
6.2 Festlegen des Umfangs und der Häufigkeit .....	20	6.2 Determining the scope and frequency.....	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 Determining implementation methods and responsibilities .....	20	6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités .....	20
6.4 Bereitstellen von Ressourcen.....	21	6.4 Allocating resources.....	21	6.4 Affectation des ressources .....	21
7 Betrieb.....	21	7 Operation .....	21	7 Fonctionnement .....	21
7.1 Allgemeines .....	21	7.1 General.....	21	7.1 Généralités .....	21
7.2 Ermittlung der Kundenerwartungen .....	23	7.2 Identifying customer expectations .....	23	7.2 Identification des attentes du client .....	23
7.3 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten.	24	7.3 Gathering customer satisfaction data.....	24	7.3 Recueil des données de satisfaction du client .....	24
7.4 Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten.	31	7.4 Analysing customer satisfaction data.....	31	7.4 Analyse des données de satisfaction du client .....	31
7.5 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren.....	34	7.5 Communicating customer satisfaction information .....	34	7.5 Communication des informations relatives à la satisfaction du client .....	34
7.6 Überwachen der Kundenzufriedenheit.....	35	7.6 Monitoring customer satisfaction .....	35	7.6 Surveillance de la satisfaction du client .....	35
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung .....	38	8 Maintenance and improvement.....	38	8 Actualisation et amélioration .....	38

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