

DIN ISO 10008:2015-01 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern (ISO 10008:2013); Text Deutsch, Englisch und Französisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (ISO 10008:2013); Text in German, English and French

Management de la qualité - Satisfaction client - Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (ISO 10008:2013); Texte en allemand, anglais et français

Inhalt

Contents

Sommaire

	Seite		Page		Page
Nationales Vorwort	5	0 Introduction	7	0 Introduction	7
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise ...	6	0.1 General	7	0.1 Généralités	7
0 Einleitung	7	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004	9	0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004	9
0.1 Allgemeines	7	0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004	10	0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004	10
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004	9	1 Scope	11	1 Domaine d'application	11
0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004	10	2 Normative references	12	2 Références normatives	12
1 Anwendungsbereich	11	3 Terms and Definitions	12	3 Termes et définitions	12
2 Normative Verweisungen	12	4 Guiding principles	14	4 Principes directeurs	14
3 Begriffe	12	4.1 General	14	4.1 Généralités	14
4 Leitsätze	14	4.2 Commitment	15	4.2 Engagement	15
4.1 Allgemeines	14	4.3 Capacity	15	4.3 Capacité	15
4.2 Verpflichtung	15	4.4 Competence	15	4.4 Compétence	15
4.3 Kapazität	15	4.5 Suitability	16	4.5 Adéquation	16
4.4 Kompetenz	15	4.6 Accuracy	16	4.6 Exactitude	16
4.5 Eignung	16	4.7 Transparency	16	4.7 Transparence	16
4.6 Korrektheit	16	4.8 Accessibility	17	4.8 Accessibilité	17
4.7 Transparenz	16	4.9 Responsiveness	17	4.9 Réactivité	17
4.8 Zugänglichkeit	17	4.10 Consent	17	4.10 Consentement	17
4.9 Reaktionsverhalten	17	4.11 Fairness	17	4.11 Équité	17
4.10 Zustimmung	17	4.12 Accountability	18	4.12 Responsabilité	18
4.11 Fairness	17	4.13 Legality	18	4.13 Légalité	18
4.12 Rechenschaftspflicht	18	4.14 Privacy	18	4.14 Respect de la vie privée	18
4.13 Rechtmäßigkeit	18	4.15 Security	19	4.15 Sécurité	19
4.14 Datenschutz	18	4.16 Integration	19	4.16 Intégration	19
4.15 Sicherheit	19	4.17 Improvement	19	4.17 Amélioration	19
4.16 Integration	19	5 Business-to-consumer electronic commerce transaction system	20	5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur	20
4.17 Verbesserung	19	5.1 Framework	20	5.1 Cadre	20
5 System für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	20	5.2 Objectives	21	5.2 Objectifs	21
5.1 Rahmen	20	5.3 Processes	23	5.3 Processus	23
5.2 Ziele	21	5.3.1 General	23	5.3.1 Généralités	23
5.3 Prozesse	23	5.3.2 Single-phase processes	27	5.3.2 Processus associés à une seule phase	27
5.3.1 Allgemeines	23	5.3.3 Multi-phase processes	28	5.3.3 Processus associés à plusieurs phases	28
5.3.2 Einphasen-Prozesse	27	5.4 Resources	29	5.4 Ressources	29
5.3.3 Mehrphasen-Prozesse	28	5.4.1 General	29	5.4.1 Généralités	29
5.4 Ressourcen	29	5.4.2 B2C ECT providers	29	5.4.2 Fournisseurs TCE CC	29
5.4.1 Allgemeines	29	5.4.3 Procedures	31	5.4.3 Procédures	31
5.4.2 B2C ECT-Anbieter	29	5.4.4 Internal and external communication plan	32	5.4.4 Plan de communication interne et externe	32
5.4.3 Verfahren	31	5.5 Connectivity	32	5.5 Connectivité	32
5.4.4 Interner und externer Kommunikationsplan	32	6 Single-phase processes	33		
		6.1 Pre-transaction phase	33		
		6.1.1 General	33		

Inhalt

Contents

Sommaire

	Seite
5.5 Verbindungsfähigkeit.....	32
6 Einphasen-Prozesse	33
6.1 Phase vor der Transaktion ...	33
6.1.1 Allgemeines.....	33
6.1.2 Erstellen von Inhalten.....	33
6.1.3 Bereitstellen von Inhalten ..	34
6.1.4 Steuern von Inhalten	39
6.2 Phase während der Transaktion	40
6.2.1 Allgemeines	40
6.2.2 Unterstützung bei der Vorauswahl	41
6.2.3 Verbraucheridentifikation ..	42
6.2.4 Abschließendes Angebot ..	44
6.2.5 Unterstützung bei der Zahlungsauswahl	46
6.2.6 Zahlungsermächtigung.....	47
6.2.7 Auftragsbestätigung	47
6.3 Phase nach der Transaktion	49
6.3.1 Allgemeines	49
6.3.2 Lieferung	49
6.3.3 Nachbesserungen	50
6.3.4 Rückgabe und Umtausch ..	51
7 Mehrphasenprozesse	52
7.1 Interaktion mit Verbrauchern	52
7.1.1 Allgemeines	52
7.1.2 B2C ECT-Kodex.....	53
7.1.3 Verbraucherunterstützung	54
7.1.4 Behandlung von Reklamationen und externe Konfliktlösung.....	55
7.1.5 Umgang mit Rückmeldungen.....	56
7.2 Verbraucherdaten- Management.....	56
7.2.1 Allgemeines	56
7.2.2 Sicherheit	57
7.2.3 Datenschutz.....	58
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	59
8.1 Sammeln von Informationen	59
8.2 Bewertung der Leistung des Systems für den elektro- nischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	60
8.3 Zufriedenheit mit dem Sys- tem für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	61
8.4 Überprüfung des Systems für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	61
8.5 Fortlaufende Verbesserung .	62
Anhang A (informativ) Kundenzu- friedenheit und Erfordernisse der Verbraucher im Zusam- menhang mit elektronischem Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.....	64

	Page
6.1.2 Content creation	33
6.1.3 Content delivery	34
6.1.4 Content governance.....	39
6.2 In-transaction phase.....	40
6.2.1 General.....	40
6.2.2 Initial selection support	41
6.2.3 Consumer identification.....	42
6.2.4 Final quote	44
6.2.5 Payment selection support	46
6.2.6 Payment authorization.....	47
6.2.7 Order confirmation.....	47
6.3 Post-transaction phase.....	49
6.3.1 General.....	49
6.3.2 Delivery	49
6.3.3 Correction.....	50
6.3.4 Return and exchange.....	51
7 Multi-phase processes.....	52
7.1 Consumer interaction	52
7.1.1 General.....	52
7.1.2 B2C ECT code	53
7.1.3 Consumer support.....	54
7.1.4 Complaints handling and external dispute resolution	55
7.1.5 Feedback handling.....	56
7.2 Consumer data management.....	56
7.2.1 General.....	56
7.2.2 Security.....	57
7.2.3 Privacy	58
8 Maintenance and improvement.....	59
8.1 Collection of information.....	59
8.2 Evaluation of performance of the B2C ECT system.....	60
8.3 Satisfaction with the B2C ECT system.....	61
8.4 Review of the B2C ECT system	61
8.5 Continual improvement	62
Annex A (informative) Customer satisfaction and consumer needs in the B2C ECT context.....	64
A.1 General.....	64
A.2 Customer satisfaction and the B2C ECT system	65
A.3 Consumer needs	66
A.4 Online environment.....	67
Annex B (informative) Supplementary references.....	70
B.1 General.....	70
B.2 Legal references.....	70
B.2.1 General consumer protection laws.....	70
B.2.2 Electronic marketplace laws	71
B.2.3 Other commerce-related laws	71
B.3 Administrative authorities	72
B.4 Other sources of information.....	72
Annex C (normative) Guidance on information provision	74
C.1 General.....	74

	Page
6 Processus associés à une seule phase	33
6.1 Phase pré-transactionnelle...33	
6.1.1 Généralités.....	33
6.1.2 Création du contenu	33
6.1.3 Diffusion du contenu	34
6.1.4 Gestion du contenu	39
6.2 Phase transactionnelle	40
6.2.1 Généralités	40
6.2.2 Aide à la sélection initiale ..	41
6.2.3 Identification du consommateur	42
6.2.4 Indication du prix final	44
6.2.5 Aide au choix du mode de paiement.....	46
6.2.6 Ordre de paiement.....	47
6.2.7 Confirmation de la commande.....	47
6.3 Phase post-transactionnelle	49
6.3.1 Généralités	49
6.3.2 Livraison.....	49
6.3.3 Correction	50
6.3.4 Retour et échange	51
7 Processus associés à plusieurs phases.....	52
7.1 Interaction avec le consommateur	52
7.1.1 Généralités	52
7.1.2 Code TCE CC	53
7.1.3 Assistance au consommateur	54
7.1.4 Traitement des réclama- tions et résolution externe des conflits.....	55
7.1.5 Traitement des retours d'information.....	56
7.2 Gestion des données rela- tives aux consommateurs	56
7.2.1 Généralités	56
7.2.2 Sûreté	57
7.2.3 Respect de la vie privée	58
8 Maintenance et amélioration ..	59
8.1 Collecte d'informations	59
8.2 Évaluation des performan- ces du système TCE CC	60
8.3 Satisfaction associée au système TCE CC	61
8.4 Revue du système TCE CC ..	61
8.5 Amélioration continue	62
Annexe A (informative) Satisfac- tion du client et besoins des consommateurs dans le con- texte de transactions TCE CC	64
A.1 Généralités	64
A.2 Satisfaction du client et système TCE CC	65
A.3 Besoins des consommateurs	66
A.4 Environnement en ligne	67
Annexe B (informative) Références supplémentaires .	70
B.1 Généralités	70
B.2 Références juridiques	70
B.2.1 Lois générales de protec- tion du consommateur	70

Inhalt

	Seite
A.1 Allgemeines	64
A.2 Kundenzufriedenheit und das System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	65
A.3 Erfordernisse der Verbraucher	66
A.4 Online-Umgebung	67
Anhang B (informativ)	
Zusätzliche Quellen	70
B.1 Allgemeines	70
B.2 Rechtliche Quellen	70
B.2.1 Allgemeine Gesetze zum Verbraucherschutz	70
B.2.2 Gesetze über den elektronischen Geschäftsverkehr ..	71
B.2.3 Andere handelsbezogene Gesetze	71
B.3 Verwaltungsbehörden	72
B.4 Weitere Quellen für Informationen	72
Anhang C (normativ) Anleitung zur Bereitstellung von Informationen	74
C.1 Allgemeines	74
C.2 Identifikation der Organisation	74
C.3 Produktbeschreibung	76
C.4 Preisinformationen	77
C.5 Informationen zum abschließenden Angebot	77
C.6 Informationen zur Zahlungsauswahl	78
C.7 Lieferinformationen	78
C.8 Weitere Informationen zum System für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern	78
Anhang D (informativ) Anleitung zum B2C ECT-Kodex einer Organisation	80
Literaturhinweise	84

Contents

	Page
C.2 Organization identification...	74
C.3 Product description	76
C.4 Price information	77
C.5 Final quote information	77
C.6 Payment selection information	78
C.7 Delivery information	78
C.8 Other B2C ECT system information	78
Annex D (informative) Guidance concerning an organization's B2C ECT Code	80
Bibliography	84

Sommaire

	Page
B.2.2 Lois sur le cybermarché	71
B.2.3 Autres lois relatives au commerce	71
B.3 Autorités administratives	72
B.4 Autres sources d'information	72
Annexe C (normative) Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations	74
C.1 Généralités	74
C.2 Identification de l'organisme	74
C.3 Description du produit	76
C.4 Informations sur les prix	77
C.5 Informations sur le prix final	77
C.6 Informations sur le choix du mode de paiement	78
C.7 Informations sur la livraison	78
C.8 Autres informations sur le système TCE CC	78
Annexe D (informative) Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme	80
Bibliographie	84