

# DIN ISO 10001:2019-07 (D)

## Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2018)

---

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort .....	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....	5
Vorwort .....	6
Einleitung .....	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen .....	9
3 Begriffe .....	9
4 Leitprinzipien .....	11
4.1 Allgemeines .....	11
4.2 Verpflichtung .....	11
4.3 Kapazität .....	11
4.4 Transparenz.....	11
4.5 Zugänglichkeit.....	12
4.6 Aufgeschlossenheit .....	12
4.7 Informationsintegrität.....	12
4.8 Verantwortlichkeit .....	12
4.9 Verbesserung.....	12
4.10 Vertraulichkeit.....	12
4.11 Kundenorientierter Ansatz.....	12
4.12 Kompetenz.....	12
4.13 Pünktlichkeit .....	12
5 Rahmenbedingungen des Kodex .....	13
5.1 Kontext der Organisation .....	13
5.2 Festlegung.....	13
5.3 Integration.....	14
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung.....	14
6.1 Festlegung der Kodexziele .....	14
6.2 Sammlung und Bewertung von Informationen .....	14
6.3 Beschaffung und Bewertung von Eingaben der relevanten interessierten Parteien .....	14
6.4 Erstellung des Kodex.....	15
6.5 Erstellung von Leistungsindikatoren.....	15
6.6 Erstellung von Kodexverfahren.....	15
6.7 Erstellung eines internen und externen Kommunikationsplans .....	16
6.8 Ermittlung notwendiger Ressourcen.....	16
7 Umsetzung .....	16
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	16
8.1 Sammlung von Informationen .....	16
8.2 Beurteilung der Leistung des Kodex .....	17
8.3 Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Kodex .....	17
8.4 Überprüfung des Kodex und seiner Rahmenbedingungen.....	17
8.5 Fortlaufende Verbesserung .....	18

<b>Anhang A (informativ) Vereinfachte Beispiele für Kodex-Komponenten für unterschiedliche Organisationen.....</b>	<b>19</b>
<b>Anhang B (informativ) Wechselbeziehung zwischen diesem Dokument, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 .....</b>	<b>21</b>
<b>Anhang C (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen .....</b>	<b>23</b>
<b>Anhang D (informativ) Anleitung zur Zugänglichkeit.....</b>	<b>24</b>
<b>Anhang E (informativ) Anleitung zu Eingaben interessierter Parteien .....</b>	<b>25</b>
<b>Anhang F (informativ) Rahmenbedingungen des Kodex.....</b>	<b>26</b>
<b>Anhang G (informativ) Anleitung für die Übernahme eines Kodex einer anderen Organisation .....</b>	<b>28</b>
<b>Anhang H (informativ) Anleitung zum Erstellen des Kodex.....</b>	<b>29</b>
<b>Anhang I (informativ) Anleitung zur Erstellung von Kommunikationsplänen .....</b>	<b>30</b>
<b>I.1 Allgemeines.....</b>	<b>30</b>
<b>I.2 Interne Kommunikation .....</b>	<b>30</b>
<b>I.3 Externe Kommunikation .....</b>	<b>31</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>32</b>