

2019

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí řešení sporů organizace

ČSN
ISO 10003

01 0341

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations

Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives a la résolution externe de conflicts aux organismes

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO 10003:2018. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO 10003:2018. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 10003 (01 0341) z února 2009.

Anotace obsahu

Tento dokument poskytuje organizacím směrnice k plánování, navrhování, vytváření, používání, udržování a zlepšování efektivního a účinného procesu řešení sporů u stížností, které nebyly vyřízeny organizací.

Tento dokument lze použít pro:

- stížnosti vztahující se k produktům a službám organizace, proces vyřizování stížností nebo proces řešení sporů;
- řešení sporů vyplývajících z domácích nebo zahraničních podnikatelských činností, včetně těch, které vyplývají z elektronického obchodu.

Tento dokument je zamýšlen pro použití organizacemi, bez ohledu na jejich typ nebo velikost nebo poskytované produkty a služby, a zabývá se:

- návodem pro stanovení, kdy a jak se může organizace účastnit řešení sporu;
- návodem pro výběr poskytovatelů a užívání jejich služeb;

- zapojením a závazkem vrcholového vedení při řešení sporů a zajištění přiměřených zdrojů v rámci celé organizace;
- základy pro spravedlivé, vhodné, transparentní a dostupné řešení sporů;
- návodem pro management účasti organizace na řešení sporů;
- monitorováním, hodnocením a zlepšováním procesu řešení sporů.

Tento dokument je zaměřen především na řešení sporů mezi organizací a

- jednotlivci, kteří si pořizují nebo užívají produkty a služby určené pro osobní užití nebo užití v domácnostech, nebo
- malými podniky.

Tento dokument se nevztahuje na řešení ostatních sporů, jako jsou spory se zaměstnanci. Nevztahuje se na vyřizování stížností uvnitř organizace.

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

EN ISO 9000:2015 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2016 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká agentura pro standardizaci, IČO 06578705

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Radmila Foretová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN v anglickém jazyce.