

2008

Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro pravidla chování organizací	ČSN ISO 10001 01 0340
--	---------------------------------

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 10001:2007. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 10001:2007. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.



© Český normalizační institut, 2008
Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

82220

Strana 2

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu kvality -
Základní principy a slovník

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti

ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

Vypracování normy

Zpracovatel: Český normalizační institut, IČ 48135283

Technická normalizační komise: TNK 6, Management kvality a prokazování kvality

Zaměstnanec Českého normalizačního institutu: Ing. Ondřej Hykš

Strana 3

MEZINÁRODNÍ NORMA

Management kvality - Spokojenost zákazníka -
Směrnice pro pravidla chování organizací

ISO 10001
První vydání
2007-11-20

ICS 03.120.10

Odmítnutí odpovědnosti za PDF	PDF disclaimer
<p>Tento PDF soubor může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe je přípustné tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován. To neplatí o těch vložených typech písma, které podléhají licenci a jsou instalovány v počítači na kterém se editování provádí. Při používání tohoto souboru jsou jeho uživatelé odpovědní za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení odpovědnost. Adobe je obchodní značka společnosti „Adobe Systems Incorporated“.</p> <p>Podrobnosti o softwarových produktech, který vytváří tento PDF soubor, lze nalézt ve všeobecných informacích, které jsou k němu přiloženy; parametry na vytváření PDF jsou optimalizovány pro tisk. Soubor je upravený tak, aby byl vhodný pro členské organizace ISO. V případě nepravděpodobného výskytu problému, který se k němu vztahuje, informujte Ústřední sekretariát. Jeho adresa je uvedena níže.</p>	<p>This PDF file may contain embedded typefaces. In accordance with Adobe's licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing. In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy. The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area.</p> <p>Adobe is a trademark of Adobe Systems Incorporated.</p> <p>Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given below.</p>

© ISO 2007

Všechna práva vyhrazena. Kromě uvedených výjimek nesmí být žádná další část publikace reprodukována nebo použita jakoukoli formou nebo jakýmikoli prostředky, elektronickými nebo mechanickými, včetně fotokopí a mikrofilmů, bez písemného povolení buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 111

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Vydáno ve ©výcarsku

© ISO 2007 - Všechna práva vyhrazena.

© ISO 2007

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 111

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland

© ISO 2007 - All rights reserved

Strana 4

Obsah

Strana

Contents

Page

Předmluva.....	6	Foreword.....	6
Úvod.....	7	Introduction.....	7
0.1 Obecně.....	7	0.1 General.....	7
0.2 Vztah k ISO 9001 a ISO 9004.....	7	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004.....	7
0.3 Vztah k ISO 10002 a ISO 10003.....	8	0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003.....	8
0.4 Prohlášení týkající se shody.....	8	0.4 Statements regarding conformity.....	8
1 Předmět normy.....	9	1 Scope.....	9
2 Normativní odkazy.....	9	2 Normative references.....	9
3 Termíny a definice.....	10	3 Terms and definitions.....	10
4 Základní principy.....	11	4 Guiding principles.....	11
4.1 Obecně.....	11	4.1 General.....	11
4.2 Osobní angažovanost a aktivita.....	11	4.2 Commitment.....	11
4.3 Kapacita.....	11	4.3 Capacity.....	11
4.4 Věřejná dostupnost.....	11	4.4 Visibility.....	11
4.5 Dostupnost reagovat.....	11	4.5 Accessibility.....	11
4.6 Přehled.....	11	4.6 Responsiveness.....	11
4.8 Odpovědnost.....	11	4.7 Accuracy.....	11
4.9 Neustálé zlepšování.....	11	4.8 Accountability.....	11
5 Struktura pravidel.....	12	4.9 Continual improvement.....	11
5.1 Vytvoření.....	12	5 Code framework.....	12
5.2 Integrace.....	12	5.1 Establishment.....	12
6 Plánování, navrhování a vytváření.....	12	5.2 Integration.....	12
6.1 Stanovení cílů pravidel.....	12	6 Planning, design and development.....	12
6.2 Shromáždění a posuzování informací.....	12	6.1 Determine code objectives.....	12
6.3 Získání a posuzování vstupu od relevantních zainteresovaných stran.....	13	6.2 Gather and assess information.....	12
6.4 Příprava pravidel.....	13	6.3 Obtain and assess input from relevant interested parties.....	13
6.5 Příprava ukazatelů výkonnosti.....	13	6.4 Prepare code.....	13
6.6 Příprava postupů pravidel.....	14	6.5 Prepare performance indicators.....	13
6.7 Příprava interního a externího plánu komunikace.....	14	6.6 Prepare code procedures.....	14
6.8 Stanovení potřebných zdrojů.....	14	6.7 Prepare internal and external communication plan.....	14
7 Implementace.....	14	6.8 Determine resources needed.....	14
8 Udržování a zlepšování.....	15	7 Implementation.....	14
8.1 Shromáždění informací.....	15	8 Maintenance and improvement.....	15
8.2 Hodnocení výkonnosti pravidel.....	15	8.1 Collection of information.....	15
8.3 Spokojenost s pravidly.....	15	8.2 Evaluation of code performance.....	15
8.4 Přezkoumání pravidel a jejich struktury.....	16	8.3 Satisfaction with the code.....	15
8.5 Neustálé zlepšování.....	16	8.4 Review of the code and code framework.....	16
Příloha A (informativní) Zjednodušené příklady součástí pravidel pro různé organizace.....	17	8.5 Continual improvement.....	16
		Annex A (informative) Simplified examples of components of codes for different organizations.....	18

Příloha B (informativní) Vzájemné vazby ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003.....	19
Příloha C (informativní) Návod pro malé podniky.....	21
Příloha D (normativní) Návod k dostupnosti.....	22
Příloha E (normativní) Návod ke vstupu od zainteresovaných stran.....	23
Příloha F (informativní) Struktura pravidel.....	24
Příloha G (informativní) Návod k převzetí pravidel vytvořených jinou organizací.....	26
Příloha H (normativní) Návod k přípravě pravidel.....	27
Příloha I (normativní) Návod k přípravě plánů komunikace.....	28
I.1 Obecně.....	28
I.2 Interní komunikace.....	28
I.3 Externí komunikace.....	28
Bibliografie.....	30

Annex B (informative) Inter-relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003.....	20
Annex C (informative) Guidance for small businesses..	21
Annex D (normative) Guidance on accessibility.....	22
Annex E (normative) Guidance on input from interested parties.....	23
Annex F (informative) Code framework.....	25
Annex G (informative) Guidance on adopting a code provided by another organization.....	26
Annex H (normative) Guidance on preparing the code... ..	27
Annex I (normative) Guidance on preparing communication plans.....	28
I.1 General.....	28
I.2 Internal communication.....	28
I.3 External communication.....	28
Bibliography.....	30

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Technické komise ISO obvykle připravují mezinárodní normy. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Mezinárodní normy jsou navrhovány podle pravidel Směrnic ISO/IEC, Část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je připravit mezinárodní normy. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Věnujte pozornost možnosti, že některá součást tohoto dokumentu podléhá patentovému právu. ISO není odpovědná za odhalení kteréhokoli nebo všech takových patentových práv.

ISO 10001 byla připravena technickou komisí ISO/TC 176, *Management kvality a prokazování kvality*, subkomisí SC 3, *Podpůrné technologie*.

Úvod

0.1 Obecně

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 10001 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

Introduction

0.1 General

Udržování spokojenosti zákazníka na vysoké úrovni je důležitou výzvou pro mnoho organizací. Jedním ze způsobů, jak se vypořádat s touto výzvou, je zavést a používat pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka. Pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka se skládají z příslibů a s nimi spojených ustanovení, které se vztahují k takovým záležitostem, jako je dodávání produktu, vrácení produktu, zacházení s osobními údaji zákazníků, reklama a dohody týkající se určitých atributů produktu nebo jeho funkčnosti (viz příklady v příloze A). Pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka mohou být součástí efektivního přístupu k managementu stížností. To zahrnuje:

- a) předcházení stížnostem využíváním vhodných pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka;
- b) interní vyřizování stížností, například při obdržení vyjádření o nespokojenosti;
- c) externí řešení sporů v případech, kdy není možné stížnosti uspokojivě vyřešit interně.

Tato mezinárodní norma poskytuje návod, který má pomoci organizaci určit, zda ustanovení jejích pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka odpovídají potřebám a očekáváním zákazníka a zda jsou tato pravidla přesná a nejsou zavádějící. Používání této normy může:

- rozvinout poctivé obchodní praktiky a zvýšit důvěru zákazníka v organizaci;
- zlepšit porozumění zákazníků tomu, co mohou očekávat od organizace ve smyslu jejích produktů a vztahů se zákazníky, a tím snížit pravděpodobnost nedorozumění a stížností;
- potenciálně snížit potřebu nových předpisů řídících chování organizace vůči svým zákazníkům.

0.2 Vztah k ISO 9001 a ISO 9004

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 9001 a ISO 9004 a podporuje cíle těchto dvou norem efektivním a účinným používáním procesu vytváření a implementace pravidel chování vztahujících se ke spokojenosti zákazníka. Tato mezinárodní norma může být použita i nezávisle na ISO 9001 a ISO 9004.

Maintaining a high level of customer satisfaction is a significant challenge for many organizations. One way of meeting this challenge is to put in place and use a customer satisfaction code of conduct. A customer satisfaction code of conduct consists of promises and related provisions that address issues such as product delivery, product returns, handling of personal information of customers, advertising and stipulations concerning particular attributes of a product or its performance (see Annex A for examples). A customer satisfaction code of conduct can be part of an effective approach to complaints management. This involves:

- a) complaints prevention, by making use of an appropriate customer satisfaction code of conduct;
- b) internal complaints handling, for instances when expressions of dissatisfaction are received;
- c) external dispute resolution, for situations in which complaints cannot be satisfactorily dealt with internally.

This International Standard provides guidance to assist an organization in determining that its customer satisfaction code provisions meet customer needs and expectations, and that the customer satisfaction code is accurate and not misleading. Its use can:

- enhance fair trade practices and customer confidence in an organization;
- improve customer understanding of what to expect from an organization in terms of its products and relations with customers, thereby reducing the likelihood of misunderstandings and complaints;
- potentially decrease the need for new regulations governing an organization's conduct towards its customers.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

This International Standard is compatible with ISO 9001 and ISO 9004 and supports the objectives of these two standards through the effective and efficient application of a process to develop and implement a code of conduct related to customer satisfaction. This International Standard can also be used independently of ISO 9001 and ISO 9004.

ISO 9001 specifikuje požadavky na systém managementu kvality, který může být použit jak pro interní účely organizací, tak i pro účely certifikace nebo pro účely uzavírání smluv. Pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka implementovaná v souladu s touto mezinárodní normou (ISO 10001) mohou být prvkem systému managementu kvality. Mezinárodní norma ISO 10001 není určena pro účely certifikace ani pro účely uzavírání smluv.

Strana 8

ISO 9004 poskytuje návod pro neustálé zlepšování výkonnosti systému managementu kvality. Tato mezinárodní norma (ISO 10001) může dále zvýšit výkonnost ve vztahu k pravidlům, stejně jako zvýšit spokojenost zákazníků a dalších zainteresovaných stran. Rovněž může usnadnit neustálé zlepšování kvality produktů a procesů na základě využití zpětné vazby od zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

POZNÁMKA Kromě zákazníků mohou mezi další zainteresované strany patřit dodavatelé, průmyslové asociace a jejich členové, spotřebitelské organizace, relevantní vládní agentury, pracovníci, majitelé a další, kteří jsou ovlivňováni pravidly chování organizace zajišťující spokojenost zákazníka.

0.3 Vztah k ISO 10002 a ISO 10003

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 10002 a ISO 10003. Tyto tři normy mohou být použity buď nezávisle, nebo v kombinaci. Jsou-li použity společně, tato mezinárodní norma, ISO 10002 a ISO 10003 mohou být součástí širšího a integrovaného systému pro zvýšenou spokojenost zákazníka pomocí pravidel chování, vyřizování stížností a řešení sporů (viz přílohu B).

ISO 10002 obsahuje návod k internímu vyřizování stížností týkajících se produktu. Naplňováním příslibů daných v pravidlech chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka může organizace snížit pravděpodobnost vzniku problémů, protože existuje menší pravděpodobnost vzniku nedorozumění ohledně očekávání zákazníka, která se týkají organizace a jejích produktů.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. A customer satisfaction code of conduct implemented in accordance with this International Standard (ISO 10001) can be an element of a quality management system. This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes.

ISO 9004 provides guidance on continual improvement of performance regarding quality management systems. This International Standard (ISO 10001) can further enhance performance regarding codes of conduct, as well as increase the satisfaction of customers and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products and processes based on feedback from customers and other interested parties.

NOTE Apart from customers, other interested parties can include suppliers, industry associations and their members, consumer organizations, relevant government agencies, personnel, owners and others who are affected by an organization's customer satisfaction code of conduct.

0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003

This International Standard is compatible with ISO 10002 and ISO 10003. These three standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, this International Standard, ISO 10002, and ISO 10003 can be part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction through codes of conduct, complaints handling and dispute resolution (see Annex B).

ISO 10002 contains guidance on the internal handling of product-related complaints. By fulfilling the promises given in a customer satisfaction code of conduct, organizations decrease the likelihood of problems arising because there is less potential for confusion regarding customer expectations concerning the organization and its products.

ISO 10003 obsahuje návod k řešení sporů ohledně stížností týkajících se produktu, které nemohou být uspokojivě vyřešeny interně. V případě vzniku sporu mohou pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka pomoci stranám při pochopení očekávání zákazníka a snah organizace tato očekávání splnit.

0.4 Prohlášení týkající se shody

Tato mezinárodní norma je vytvořena tak, aby byla používána výhradně jako návod. Tam, kde byl implementován celý použitelný návod poskytnutý v této mezinárodní normě, může být učiněno prohlášení, že pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka jsou plánována, navrhována, vytvářena, implementována, udržována a zlepšována na základě tohoto návodu.

Nicméně jakákoli prohlášení, která vyhlášují nebo naznačují shodu s touto mezinárodní normou, jsou s touto mezinárodní normou nekonzistentní a činit taková prohlášení je tedy nevhodné.

POZNÁMKA Prohlášení, která naznačují nebo která implikují shodu s touto mezinárodní normou, jsou tedy nevhodná pro použití v jakýchkoli propagačních a komunikačních materiálech, jako jsou tiskové zprávy, reklamy, marketingové brožury, videa, sdělení pracovníkům, loga, hesla a prohlášení do různých médií, od tištěných, televizních a rozhlasových po internet a multimediální aplikace včetně označení produktu, značek a plakátů.

Strana 9

ISO 10003 contains guidance on the resolution of disputes regarding product-related complaints that could not be satisfactorily resolved internally. When disputes do arise, the existence of a customer satisfaction code of conduct can assist the parties in understanding customer expectations and the organization's attempts to meet those expectations.

0.4 Statements regarding conformity

This International Standard is designed to be used solely as a guidance document. Where all applicable guidance provided in this International Standard has been implemented, statements that a customer satisfaction code of conduct is planned, designed, developed, implemented, maintained and improved based on that guidance can be made.

However, any statements claiming or implying conformity to this International Standard are inconsistent with this International Standard, and it is therefore inappropriate to make such statements.

NOTE Statements claiming or implying conformity to this International Standard are thus inappropriate in any promotional and communication material, such as press releases, advertisements, marketing brochures, videos, staff announcements, logos, slogans and catch lines for diverse media, ranging from print and broadcasting to Internet and multi-media applications, to product labels, signs and banners.

**Management kvality
- Spokojenost
zákazníka - Směrnice
pro pravidla chování
organizací**

1 Předmět normy

**Quality management
- Customer
satisfaction -
Guidelines for codes
of conduct for
organizations
1 Scope**

Tato mezinárodní norma poskytuje návod pro plánování, navrhování, vytváření, implementaci, udržování a zlepšování pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka. Tuto mezinárodní normu lze aplikovat na pravidla chování vztahující se k produktu, která obsahují přísliby organizace zákazníkům ohledně jejího chování. Takové přísliby a s nimi spojená ustanovení jsou zaměřeny na zvýšenou spokojenost zákazníka. Příloha A obsahuje zjednodušené příklady součástí pravidel pro různé organizace.

POZNÁMKA 1 V rámci této mezinárodní normy zahrnuje pojem „produkt“ také služby, software, hardware a zpracované materiály.

POZNÁMKA 2 V této mezinárodní normě se termín „produkt“ používá pouze pro produkt určený pro zákazníka nebo zákazníkem požadovaný.

Tato mezinárodní norma je určena pro použití všemi organizacemi bez ohledu na jejich typ, velikost a poskytovaný produkt, včetně organizací, které vytvářejí pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka pro jiné organizace. Příloha C obsahuje specifický návod pro malé podniky.

Tato mezinárodní norma nepředepisuje věcný obsah pravidel chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka, ani se nevztahuje k dalším pravidlům chování, jako jsou například ta, která se týkají vztahů organizace a jejích pracovníků, nebo organizace a jejích dodavatelů.

Tato mezinárodní norma není určena pro účely certifikace ani pro účely uzavírání smluv a nemá ani měnit žádná práva ani povinnosti vyplývající z požadavků aplikovatelných zákonů a předpisů.

POZNÁMKA 3 Přestože tato mezinárodní norma není určena pro účely uzavírání smluv, přísliby obsažené v pravidlech chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka mohou být součástí smluv organizace.

POZNÁMKA 4 Tato mezinárodní norma je zaměřena na pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka, která se týkají nakupování nebo využívání zboží jednotlivými zákazníky, majetku nebo služeb pro osobní účely nebo do domácností. Přesto ji lze aplikovat na všechna pravidla chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka.

This International Standard provides guidance for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving customer satisfaction codes of conduct. This International Standard is applicable to product-related codes containing promises made to customers by an organization concerning its behaviour. Such promises and related provisions are aimed at enhanced customer satisfaction. Annex A provides simplified examples of components of codes for different organizations.

NOTE 1 Throughout this International Standard, the term “product” encompasses services, software, hardware and processed materials.

NOTE 2 In this International Standard, the term “product” applies only to the product intended for, or required by, a customer.

This International Standard is intended for use by organizations regardless of type, size and product provided, including organizations that design customer satisfaction codes of conduct for use by other organizations. Annex C gives guidance specifically for small businesses.

This International Standard does not prescribe the substantive content of customer satisfaction codes of conduct, nor does it address other types of codes of conduct, such as those that relate to the interaction between an organization and its personnel, or between an organization and its suppliers.

This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes, and it is not intended to change any rights or obligations provided by applicable statutory and regulatory requirements.

NOTE 3 While this International Standard is not intended for contractual purposes, customer satisfaction codes of conduct promises can be included in an organization’s contracts.

NOTE 4 This International Standard is aimed at customer satisfaction codes of conduct concerning individual customers purchasing or using goods, property or services for personal or household purposes, although it is applicable to all customer satisfaction codes of conduct.