

ICS 03.120.10

**Qualitätsmanagement –  
Kundenzufriedenheit –  
Leitfaden zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit  
(ISO/TS 10004:2010);  
Text Deutsch, Englisch und Französisch**

Quality management –  
Customer satisfaction –  
Guidelines for monitoring and measuring (ISO/TS 10004:2010);  
Text in German, English and French

Management de la qualité –  
Satisfaction du client –  
Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage (ISO/TS 10004:2010);  
Texte en allemand, anglais et français

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:  
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer Vornorm erstellt.

Gesamtumfang 87 Seiten

## **Nationales Vorwort**

Eine DIN SPEC nach dem Vornorm-Verfahren ist das Ergebnis einer Normungsarbeit, das wegen bestimmter Vorbehalte zum Inhalt oder wegen des gegenüber einer Norm abweichenden Aufstellungsverfahrens vom DIN noch nicht als Norm herausgegeben wird.

Zur vorliegenden DIN SPEC wurde kein Entwurf veröffentlicht.

Erfahrungen mit dieser DIN SPEC sind erbeten

- vorzugsweise als Datei per E-Mail an [nqsz@din.de](mailto:nqsz@din.de) in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter <http://www.din.de/stellungnahme> abgerufen werden;
- oder in Papierform an den Normenausschuss NA 147 Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN, 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung sowie die englische und die französische Fassung der Internationalen Technischen Spezifikation ISO/TS 10004:2010, die vom Technischen Komitee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee 3, *Supporting technologies*, erarbeitet wurde. Der zuständige nationale Normenausschuss ist der NA 147, *Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)*, Arbeitsausschuss *Qualitätsmanagement*.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. Das DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen und Dokumenten wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 9000:2005	siehe	DIN EN ISO 9000:2005-12
ISO 9001:2008	siehe	DIN EN ISO 9001:2008-12
ISO 9004:2009	siehe	DIN EN ISO 9004:2009-12
ISO 10001	siehe	DIN ISO 10001
ISO 10002	siehe	DIN ISO 10002
ISO 10003	siehe	DIN ISO 10003
ISO/TR 10017:2003	siehe	DIN-Fachbericht ISO/TR 10017:2004-09

Die Deutschen Normen sind undatiert im Anhang NA aufgeführt.

## Nationaler Anhang NA (informativ)

### Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 9004, *Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation — Ein Qualitätsmanagementansatz*

DIN ISO 10001, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

DIN ISO 10003, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen*

DIN-Fachbericht ISO/TR 10017, *Leitfaden für die Anwendung statistischer Verfahren für ISO 9001:2000*