

DIN ISO 10001

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO 10001:2008-07**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2018)**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2018)

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2018)

Gesamtumfang 32 Seiten

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

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