

DIN ISO 10004

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO/TS 10004
(DIN SPEC 91234):2011-11**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2012);
Text Deutsch, Englisch und Französisch**Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for monitoring and measuring (ISO 10004:2012);
Text in German, English and FrenchManagement de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage (ISO 10004:2012);
Texte en allemand, anglais et français

Gesamtumfang 85 Seiten

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise...6	
Einleitung.....	7
0.1 Allgemeines.....	7
0.2 Beziehung zu ISO 9001:2008.....	7
0.3 Beziehung zu ISO 9004:2009.....	9
0.4 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003	9
1 Anwendungsbereich	13
2 Normative Verweisungen.....	13
3 Begriffe.....	13
4 Konzept und Leitsätze	15
4.1 Allgemeines.....	15
4.2 Konzept der Kundenzufriedenheit.....	15
4.3 Leitsätze.....	16
5 Rahmen für die Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit	18
6 Planung	19
6.1 Festlegen des Zwecks und der Ziele	19
6.2 Festlegen des Umfangs und der Häufigkeit	20
6.3 Festlegen von Verfahren zur Verwirklichung und von Verantwortlichkeiten.....	20
6.4 Bereitstellen von Ressourcen.....	21
7 Betrieb	21
7.1 Allgemeines.....	21
7.2 Ermittlung der Kundenerwartungen	23
7.3 Erfassen von Kundenzufriedenheitsdaten .	24
7.4 Analysieren von Kundenzufriedenheitsdaten .	31
7.5 Informationen zur Kundenzufriedenheit kommunizieren.....	34
7.6 Überwachen der Kundenzufriedenheit.....	35
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	38

Contents

	Page
Introduction.....	7
0.1 General.....	7
0.2 Relationship with ISO 9001:2008.....	7
0.3 Relationship with ISO 9004:2009.....	9
0.4 Relationship with ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003.....	9
1 Scope	13
2 Normative references.....	13
3 Terms and definitions	13
4 Concept and guiding principles	15
4.1 General.....	15
4.2 Concept of customer satisfaction	15
4.3 Guiding principles.....	16
5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction	18
6 Planning	19
6.1 Defining the purpose and objectives	19
6.2 Determining the scope and frequency.....	20
6.3 Determining implementation methods and responsibilities	20
6.4 Allocating resources.....	21
7 Operation	21
7.1 General.....	21
7.2 Identifying customer expectations	23
7.3 Gathering customer satisfaction data.....	24
7.4 Analysing customer satisfaction data.....	31
7.5 Communicating customer satisfaction information	34
7.6 Monitoring customer satisfaction	35
8 Maintenance and improvement.....	38

Sommaire

	Page
Introduction.....	7
0.1 Généralités	7
0.2 Relations avec l'ISO 9001:2008.....	7
0.3 Relations avec l'ISO 9004:2009.....	9
0.4 Relations avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003.....	9
1 Domaine d'application.....	13
2 Références normatives.....	13
3 Termes et définitions	13
4 Concept et principes directeurs.....	15
4.1 Généralités	15
4.2 Concept de satisfaction du client	15
4.3 Principes directeurs	16
5 Cadre pour la surveillance et le mesurage de la satisfaction du client	18
6 Planification.....	19
6.1 Définition de la finalité et des objectifs	19
6.2 Détermination du domaine d'application et de la fréquence.....	20
6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités	20
6.4 Affectation des ressources..	21
7 Fonctionnement	21
7.1 Généralités	21
7.2 Identification des attentes du client	23
7.3 Recueil des données de satisfaction du client	24
7.4 Analyse des données de satisfaction du client	31
7.5 Communication des informations relatives à la satisfaction du client	34
7.6 Surveillance de la satisfaction du client	35
8 Actualisation et amélioration .	38

	Seite		Page		Page
Anhang A (normativ) Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit	40	Annex A (normative) Conceptual model of customer satisfaction	40	Annexe A (normative) Modèle conceptuel de satisfaction du client	40
Anhang B (normativ) Ermittlung der Kundenerwartungen	45	Annex B (normative) Identification of customer expectations	45	Annexe B (normative) Identification des attentes du client	45
Anhang C (normativ) Direkte Messung der Kundenzufriedenheit	51	Annex C (normative) Direct measurement of customer satisfaction	51	Annexe C (normative) Mesurage direct de la satisfaction du client	51
Anhang D (normativ) Analyse der Kundenzufriedenheitsdaten	64	Annex D (normative) Analysis of customer satisfaction data	64	Annexe D (normative) Analyse des données de satisfaction du client	64
Anhang E (normativ) Verwenden von Daten zur Kundenzufriedenheit	77	Annex E (normative) Using customer satisfaction information	77	Annexe E (normative) Utilisation des informations relatives à la satisfaction du client	77
Anhang F (informativ) Beziehung zwischen dieser Internationalen Norm, ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003	81	Annex F (informative) Relationship between this International Standard, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	81	Annexe F (informative) Relations entre la présente Norme internationale, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	81
Literaturhinweise	85	Bibliography	85	Bibliographie	85