

2019

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování
stížností v organizacích ČSN
ISO 10002

01 0339

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations

Management de la qualité – Satisfaction du clients – Lignes directrices pour le traitement des
réclamations dans les organismes

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO 10002:2018. Má stejný status jako
oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO 10002:2018. It has the
same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 10002 (01 0339) z dubna 2005.

Anotace obsahu

Tento dokument poskytuje směrnice pro proces vyřizování stížností, týkajících se produktů a služeb
organizace, včetně plánování, navrhování, vytváření, používání, udržování a zlepšování. Popsaný
proces vyřizování stížností je vhodný k tomu, aby byl používán jako jeden z procesů systému
managementu kvality.

POZNÁMKA V rámci této mezinárodní normy termín „produkt“ a „služba“ odkazuje na výstupy
organizace, které jsou určeny pro zákazníka nebo zákazníkem požadované.

Tento dokument je určen pro použití všemi organizacemi bez ohledu na jejich typ nebo velikost nebo
poskytované produkty a služby. Je rovněž určen pro využívání v organizacích ve všech sektorech.
Příloha B obsahuje specifický návod pro malé podniky.

Tento dokument se zaměřuje na následující hlediska vyřizování stížností:

- a) zlepšování spokojenosti zákazníka pomocí vytváření prostředí orientovaného na zákazníka; toto
prostředí je otevřené vůči zpětné vazbě (včetně stížností), řeší jakékoli doručené stížnosti
a zvyšuje schopnost organizace ke zlepšování produktů a služeb, včetně služeb pro zákazníky;
- b) zapojení a závazek vrcholového vedení prostřednictvím získávání a zapojování přiměřených
zdrojů, včetně výcviku zaměstnanců;

- c) rozpoznávání a zaměřování se na potřeby a očekávání stěžovatelů;
- d) poskytování otevřeného, efektivního a snadno použitelného procesu řešení stížností stěžovatelům;
- e) analyzování a vyhodnocování stížností za účelem zlepšování kvality produktů a služeb, včetně služeb zákazníkům;
- f) auditování procesu vyřizování stížností;
- g) přezkoumávání efektivnosti a účinnosti procesu vyřizování stížností.

Tento dokument není vhodný pro spory přenášené k rozhodnutí vně organizace, ani pro řešení zaměstnaneckých sporů.

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.