

2019

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro monitorování a měření

ČSN
ISO 10004

01 0342

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring

Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives a la surveillance et au mesurage

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO 10004:2018. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO 10004:2018. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO 10004 (01 0342) z června 2013.

Anotace obsahu

Tento dokument obsahuje směrnice k určování a implementaci procesů monitorování a měření spokojenosti zákazníka.

Tento dokument je určen pro všechny organizace, bez ohledu na typ nebo velikost nebo poskytované produkty a služby. Tento dokument se zaměřuje na externí zákazníky organizace.

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

Národní předmluva

Informace o citovaných 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.