

PŘEDBĚŽNÁ ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.120.10 **Srpen 2011**

ČSN P
ISO/TS 10004
01 0342

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro monitorování a měření

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 předběžná norma je českou verzí technické specifikace ISO/TS 10004:2010. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the Technical Specification ISO/TS 10004:2010. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Upozornění na používání této normy

Tato předběžná česká technická norma přejímá technickou specifikaci ISO/TS 10004:2010, vydanou v souladu se Směrnicemi ISO/IEC, část 1 a je určena k ověření. Případné připomínky k obsahu normy přijímá Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, Odbor technické normalizace, Biskupský dvůr 5, 110 02 Praha 1.

Převzetí TS nevyžaduje zrušení konfliktních národních norem platných pro stejný předmět normalizace.

Převzetí TS do národních norem členů ISO/IEC není povinné a tato TS nemusí být na národní úrovni převzata jako normativní dokument.

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

Vypracování normy

Zpracovatel: Fakulta podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze, IČ 61384399, Ing. Ondřej Hykš

MEZINÁRODNÍ TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice ISO/TS 10004

pro monitorování a měření První vydání

2010-04-15

ICS 03.120.10

Obsah	Contents
Strana	Page
Předmluva 6	Foreword 6
Úvod 7	Introduction 7
0.1 Obecně 7	0.1 General 7
0.2 Vazby na ISO 9001:2008 7	0.2 Relationship with ISO 9001:2008 7
0.3 Vazby na ISO 9004:2009 8	0.3 Relationship with ISO 9004:2009 8
0.4 Vazby na ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 8	0.4 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 8
1 Předmět 9	1 Scope 9
2 Citované normativní dokumenty 9	2 Normative reference 9
3 Termíny a definice 9	3 Terms and definitions 9
4 Koncepce spokojenosti zákazníka 10	4 Concept of customer satisfaction 10
5 Rámec monitorování a měření spokojenosti zákazníka 10	5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction 10
6 Plánování monitorování a měření spokojenosti zákazníka 11	6 Planning for monitoring and measuring customer satisfaction 11
6.1 Stanovení účelu a cílů 11	6.1 Define the purpose and objectives 11
6.2 Stanovení předmětu a četnosti 11	6.2 Determine the scope and frequency 11
6.3 Stanovení metod implementace a odpovědností 12	6.3 Determine implementation methods and responsibilities 12
6.4 Přidělení zdrojů 12	6.4 Allocating resources 12
7 Činnosti monitorování a měření spokojenosti zákazníka 12	7 Monitoring and measuring customer satisfaction activities 12
7.1 Obecně 12	7.1 General 12
7.2 Identifikace očekávání zákazníků 14	7.2 Identifying customer expectations 14
7.3 Shromažďování dat týkajících se spokojenosti zákazníka 14	7.3 Gathering customer satisfaction data 14
7.4 Analýza dat týkajících se spokojenosti zákazníka 18	7.4 Analysing customer satisfaction data 18
7.5 Poskytování zpětné vazby pro zlepšování 19	7.5 Providing feedback for improvement 19
7.6 Monitorování spokojenosti zákazníka 20	7.6 Monitoring customer satisfaction 20
8 Udržování a zlepšování procesů monitorování a měření 21	8 Maintenance and improvement of monitoring and measurement processes 21
Příloha A (normativní) Koncepční model spokojenosti zákazníka 23	Annex A (normative) Conceptual model of customer satisfaction 23
Příloha B (normativní) Identifikace očekávání zákazníka 25	Annex B (normative) Identification of customer expectations 25
Příloha C (normativní) Přímé měření spokojenosti zákazníka 29	Annex C (normative) Direct measurement of customer satisfaction 29
Příloha D (normativní) Analýza dat týkajících se spokojenosti zákazníka 35	Annex D (normative) Analysis of customer satisfaction data 35

Odmítnutí odpovědnosti za manipulaci s PDF souborem

Tento soubor PDF může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe lze tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován, pokud nejsou typy písma, které jsou vloženy, používány na základě licence a instalovány v počítači, na němž se editace provádí. Při stažení tohoto souboru přejímají jeho uživatelé odpovědnost za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení žádnou odpovědnost.

Adobe je obchodní značka „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech použitých k vytvoření tohoto souboru PDF lze najít ve Všeobecných informacích, které se vztahují k souboru; parametry, na jejichž základě byl PDF soubor vytvořen, byly optimalizovány pro tisk. Soubor byl zpracován s maximální péčí tak, aby ho členské organizace ISO mohly používat. V málo pravděpodobném případě, že vznikne problém, který se týká souboru, informujte o tom Ústřední sekretariát ISO na níže uvedené adrese.



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2010

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopíí a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese, nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Publikováno ve Švýcarsku

Předmluva

ISO (mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Návrhy mezinárodních norem jsou zpracovávány v souladu s pravidly danými směrnici ISO/IEC, část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je příprava mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozepisují členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Za jiných okolností, zejména projev-li trh urgentní zájem na takových dokumentech, může se technická komise rozhodnout vydat i jiný typ normativního dokumentu:

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

In other circumstances, particularly when there is an urgent market requirement for such documents, a technical committee may decide to publish other types of document:

- veřejně dostupná publikace ISO (ISO/PAS) vyjadřuje dohodu mezi technickými experty v pracovní skupině ISO přijatelnou k vydání, jestliže ji schválí více než 50 % hlasujících členů mateřské komise;

technická specifikace ISO (ISO/TS) vyjadřuje dohodu mezi členy technické komise přijatelnou k vydání, jestliže ji schválí 2/3 hlasujících členů komise.

ISO/PAS a ISO/TS se prověřují každé tři roky s cílem rozhodnout, zda se potvrdí na další tříleté období, nebo se bude při převodu na mezinárodní normu revidovat, nebo se zruší. Je-li ISO/PAS nebo ISO/TS potvrzena, prověřuje se opět po třech letech, pak se musí transformovat do mezinárodní normy nebo zrušit.

Existuje možnost, že některé z prvků této mezinárodní normy jsou předmětem patentových práv. ISO nesmí být činěna odpovědnou za identifikování některých nebo veškerých takových patentových práv.

ISO/TS 10004 byla vypracována technickou komisí ISO/TC 176, *Management kvality a prokazování kvality*, subkomisí SC 3, Podpůrné technologie.

Úvod

0.1 Obecně

Jednou z klíčových součástí úspěchu organizace je spokojenost zákazníka s organizací a jejími produkty. Proto je důležité spokojenost zákazníka monitorovat a měřit.

Informace získané v rámci monitorování a měření spokojenosti zákazníka napomáhají identifikaci příležitostí pro zlepšování těch strategií, produktů, procesů a charakteristik organizace, kterých si zákazníci cení a slouží k naplňování cílů organizace. Tato zlepšení mohou posílit důvěru zákazníka a vést ke komerčním a jiným přínosům.

Tato technická specifikace poskytuje návod, který má organizaci poskytnout pomoc při vytváření efektivních procesů monitorování a měření spokojenosti zákazníka.

0.2 Vazby na ISO 9001:2008

Tato technická specifikace je kompatibilní s ISO 9001:2008, jejíž cíle může podpořit poskytnutím návodu k monitorování a měření spokojenosti zákazníka. Tato technická specifikace může pomoci při řešení specifických kapitol ISO 9001:2008 týkající se spokojenosti zákazníka, zejména ty, které jsou uvedeny níže.

1. ISO 9001:2008, 5.2, zaměření na zákazníka: „Vrcholové vedení musí zajistit, aby byly stanovovány požadavky zákazníka a aby byly plněny s cílem zvyšovat jeho spokojenost“.

3. ISO 9001:2008, 6.1, b), management zdrojů: „Organizace musí určovat a poskytovat potřebné zdroje... pro zlepšování spokojenosti zákazníka prostřednictvím plnění jeho požadavků“.

an ISO Publicly Available Specification (ISO/PAS) represents an agreement between technical experts in an ISO working group and is accepted for publication if it is approved by more than 50 % of the members of the parent committee casting a vote;

an ISO Technical Specification (ISO/TS) represents an agreement between the members of a technical committee and is accepted for publication if it is approved by 2/3 of the members of the committee casting a vote.

An ISO/PAS or ISO/TS is reviewed after three years in order to decide whether it will be confirmed for a further three years, revised to become an International Standard, or withdrawn. If the ISO/PAS or ISO/TS is confirmed, it is reviewed again after a further three years, at which time it must either be transformed into an International Standard or be withdrawn.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO/TS 10004 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, Supporting technologies.

Introduction

0.1 General

One of the key elements of organizational success is the customer's satisfaction with the organization and its products. Therefore, it is necessary to monitor and measure customer satisfaction.

The information obtained from monitoring and measuring customer satisfaction can help identify opportunities for improvement of the organization's strategies, products, processes and characteristics that are valued by customers, and serve the organization's objectives. Such improvements can strengthen customer confidence and result in commercial and other benefits.

This Technical Specification provides guidance to the organization on establishing effective processes for monitoring and measuring customer satisfaction.

0.2 Relationship with ISO 9001:2008

This Technical Specification is compatible with ISO 9001:2008, whose objectives it supports by providing guidance on monitoring and measuring customer satisfaction. This Technical Specification can help address specific clauses in ISO 9001:2008 related to customer satisfaction, namely those listed before:

1. ISO 9001:2008, 5.2, on customer focus: “Top management shall ensure that customer requirements are determined and are met with the aim of enhancing customer satisfaction”.

3. ISO 9001:2008, 6.1, b), on resource management: “The organization shall determine and provide the resources needed... to enhance customer satisfaction by meeting customer requirements”.

4. ISO 9001:2008, 8.2.1, spokojenost zákazníka: „Organizace musí, jako jeden ze způsobů měření výkonnosti systému managementu kvality, monitorovat informace týkající se vnímání zákazníka ohledně toho, zda organizace splnila jeho požadavky. Způsob získávání a používání těchto informací musí být stanoven“.

5. ISO 9001:2008, 8.4, analýza dat: „Aby se prokázala vhodnost a efektivnost systému managementu kvality a aby se vyhodnotilo, kde lze uskutečňovat neustálé zvyšování efektivnosti systému managementu kvality, musí organizace určovat, shromažďovat a analyzovat vhodná data. Toto musí zahrnovat data získávaná jako výsledek monitorování a měření a data z jiných relevantních zdrojů. Analýza dat musí poskytovat informace týkající se: a) spokojenosti zákazníka...“.

Tato technická specifikace může být používána i nezávisle na ISO 9001.

0.3 Vazby na ISO 9004:2009

Tato technická specifikace je také kompatibilní s ISO 9004:2009, která poskytuje návod k řízení organizací k trvale udržitelnému úspěchu. Tato technická specifikace podporuje návod uvedený v:

- ISO 9004:2009, kapitola B.2, o zaměření na zákazníka a ISO 9004:2009, 8.3.1 a 8.3.2, o určování potřeb, očekávání a spokojenosti zákazníka.

0.4 Vazby na ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003

ISO 10001 obsahuje návod k pravidlům chování organizace, která se vztahují ke spokojenosti zákazníka. Taková pravidla mohou snižovat pravděpodobnost vzniku problémů a mohou eliminovat příčiny stížností a sporů, které mohou snižovat spokojenost zákazníka.

ISO 10002 obsahuje návod k internímu vyřizování stížností, které se týkají produktu. Tento návod může podpořit zachování spokojenosti zákazníka a jeho loajality prostřednictvím efektivního a účinného řešení stížností.

ISO 10003 obsahuje návod k řešení sporů týkajících se stížností na produkt, které nebylo možné uspokojivě vyřídit interně. ISO 10003 může pomoci minimalizovat nespokojenost zákazníka vyplývající z nevyřízených stížností.

Pokud jsou tyto tři výše uvedené normy používány současně, poskytují návod, který může pomoci minimalizovat nespokojenost zákazníka, a naopak jeho spokojenost zvyšovat.

Tato technická specifikace doplňuje ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 poskytnutím návodu k monitorování a měření spokojenosti zákazníka. Získané informace mohou organizaci nasměrovat k provedení opatření, která mohou pomoci udržet nebo zlepšit spokojenost zákazníka.

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro monitorování a měření

1 Předmět

4. ISO 9001:2008, 8.2.1, on customer satisfaction: “As one of the measurements of the performance of the quality management system, the organization shall monitor information relating to customer perception as to whether the organization has met customer requirements. The methods for obtaining and using this information shall be determined”.

5. ISO 9001:2008, 8.4, on analysis of data: “The organization shall determine, collect and analyze appropriate data to demonstrate the suitability and effectiveness of the quality management system and to evaluate where continual improvement of the effectiveness of the quality management system can be made. This shall include data generated as a result of monitoring and measurement and from other relevant sources. The analysis of data shall provide information relating to: a) customer satisfaction...”.

This Technical Specification can also be used independently of ISO 9001.

0.3 Relationship with ISO 9004:2009

This Technical Specification is also compatible with ISO 9004:2009, which provides guidance on managing for the sustained success of an organization. This Technical Specification supplements the following guidance given in:

ISO 9004:2009, Clause B.2, on customer focus, and ISO 9004:2009, 8.3.1 and 8.3.2, on determining needs, expectations and satisfaction of customers.

0.4 Relationship with ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003

ISO 10001 contains guidance on codes of conduct for organizations related to customer satisfaction. Such codes can decrease the likelihood of problems arising and can eliminate causes of complaints and disputes which can decrease customer satisfaction.

ISO 10002 contains guidance on the internal handling of product-related complaints. This guidance can help to preserve customer satisfaction and loyalty by resolving complaints effectively and efficiently.

ISO 10003 contains guidance on the resolution of disputes regarding product-related complaints that could not be satisfactorily resolved internally. ISO 10003 can help to minimize customer dissatisfaction stemming from unresolved complaints.

Collectively, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 provide guidance which can help to minimize customer dissatisfaction and enhance customer satisfaction.

This Technical Specification complements ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 by providing guidance on the monitoring and measuring of customer satisfaction. The information gained can guide the organization to take actions which can help to sustain or enhance customer satisfaction.

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring

1 Scope

Tato technická specifikace poskytuje návod k určování a implementaci procesů monitorování a měření spokojenosti zákazníka.

Tato technická specifikace je určena pro všechny organizace, bez ohledu na typ, velikost nebo poskytovaný produkt. Tato technická specifikace se zaměřuje na externí zákazníky organizace.

Tato technická specifikace není určena pro certifikační nebo smluvní účely a nemá ani měnit jakákoli práva nebo jakékoli povinnosti vyplývající z požadavků zákonů nebo předpisů.

This Technical Specification provides guidance in defining and implementing processes to monitor and measure customer satisfaction.

This Technical Specification is intended for use by organizations regardless of type, size or product provided. The focus of this Technical Specification is on customers external to the organization.

This Technical Specification is not intended for certification or contractual purposes, nor is it intended to change any rights or obligations under applicable statutory or regulatory requirements.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.