

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.120.10 **Červen 2013**

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 je českou verzí mezinárodní normy ISO 10004:2012. 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 International Standard ISO 10004:2012. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN P ISO/TS 10004 (01 0342) ze srpna 2011.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Norma zrušuje a nahrazuje technickou specifikaci, která byla technicky revidována.

Informace o citovaných normativních dokumentech

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

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality – Požadavky

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality

ČSN ISO 10001 (01 0340) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování organizací

ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ČSN ISO 10003 (01 0341) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí řešení sporů organizace

ČSN ISO/TR 10017 (01 0336) Návod k aplikaci statistických metod v ISO 9001:2000

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká společnost pro jakost, IČ 00417955, Ing. Veronika Soukupová,
ve spolupráci s Ing. Ondřejem Hykšem

Technická normalizační komise: TNK 6 Management kvality a prokazování kvality

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Soňa Húsková

MEZINÁRODNÍ NORMA

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice ISO 10004
pro monitorování a měření První vydání
2012-09-15

ICS 03.120.10

Obsah

Strana

Předmluva 5

Úvod 6

1 Předmět normy 9

2 Citované dokumenty 9

3 Termíny a definice 9

4 Koncepte a hlavní principy 10

4.1 Obecně 10

4.2 Koncepte spokojenosti zákazníka 10

4.3 Základní principy 11

5 Rámec monitorování a měření spokojenosti zákazníka 12

6 Plánování 12

6.1 Stanovení účelu a cílů... 12

6.2 Stanovení předmětu a četnosti 13

6.3 Stanovení metod implementace a odpovědností 13

6.4 Přidělení zdrojů 13

7 Provoz 13

7.1 Obecně 13

7.2 Identifikace očekávání zákazníků 15

7.3 Shromažďování dat týkajících se spokojenosti
zákazníka 15

7.4 Analýza dat týkajících se spokojenosti zákazníka 19

7.5 Sdělování informací o spokojenosti zákazníka 20

7.6 Monitorování spokojenosti zákazníka 21

8 Udržování a zlepšování 22

Příloha A (normativní) Konceptní model spokojenosti
zákazníka 24

Příloha B (normativní) Identifikace očekávání
zákazníka 26

Příloha C (normativní) Přímé ukazatele spokojenosti
zákazníka 30

Contents

Page

Foreword 5

Introduction 6

1 Scope 9

2 Normative reference 9

3 Terms and definitions 9

4 Concept and guiding principles 10

4.1 General 10

4.2 Concept of customer satisfaction 10

4.3 Guiding principles 11

5 Framework for monitoring and measuring customer
satisfaction 12

6 Planing 12

6.1 Defining the purpose and objectives 12

6.2 Determine the scope and frequency 13

6.3 Determine implementation methods
and responsibilities 13

6.4 Allocating resources 13

7 Operation 13

7.1 General 13

7.2 Identifying customer expectations 15

7.3 Gathering customer satisfaction data 15

7.4 Analysing customer satisfaction data 19

7.5 Communicating customer satisfaction information 20

7.6 Monitoring customer satisfaction 21

8 Maintenance and improvement 22

Annex A (normative) Conceptual model of customer
satisfaction 24

Annex B (normative) Identification of customer
expectations 26

Annex C (normative) Direct measurement of customer
satisfaction 30

Příloha D (normativní) Analýza dat týkajících se spokojenosti zákazníka 37

Příloha E (normativní) Využití informací o spokojenosti zákazníka 44

Příloha F (informativní) Vazby mezi touto mezinárodní normou, ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 46

Bibliografie 49

Annex D (normative) Analysis of customer satisfaction data 37

Annex E (normative) Using customer satisfaction information 44

Anex F (informative) Relationship between this International Standard, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 46

Bibliography 49



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2012

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

Published in Switzerland

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají 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 vypracovávány v souladu s pravidly danými směrnicemi ISO/IEC, část 2.

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

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

ISO 10004 vypracovala technická komise ISO/TC 176 *Management kvality a prokazování kvality*, subkomise SC 3 *Podpůrné technologie*.

Toto první vydání ISO 10004 zrušuje a nahrazuje ISO/TS 10004:2010, která byla technicky revidována.

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 mezinárodní norma poskytuje návod, který má organizaci poskytnout pomoc při vytváření efektivních procesů monitorování a měření spokojenosti zákazníka.

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.

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

This first edition of ISO 10004 cancels and replaces ISO/TS 10004:2010, which has been technically revised.

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 International Standard provides guidance to the organization on establishing effective processes for monitoring and measuring customer satisfaction.

0.2 Vazby na ISO 9001:2008

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 9001:2008, jejíž cíle může podpořit poskytnutím návodu k monitorování a měření spokojenosti zákazníka. Tato mezinárodní norma 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“
4. ISO 9001:2008, 7.2.3 c), komunikace se zákazníkem:
„Organizace musí stanovit a implementovat efektivní způsoby komunikace se zákazníky ohledně ... c) zpětné vazby od zákazníka, včetně stížností zákazníka.“
5. 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.“
6. 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: (...) spokojenosti zákazníka (...).“

Tato mezinárodní norma může být používána nezávisle na ISO 9001:2008.

0.3 Vazby na ISO 9004:2009

Tato mezinárodní norma 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 a ISO 10003

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003. Tyto čtyři mezinárodní normy mohou být využívány samostatně nebo společně. Pokud jsou používány společně, mohou být ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 a tato mezinárodní norma součástí širšího a integrovaného rámce zvyšování spokojenosti zákazníka pomocí pravidel chování, vyřizování stížností, řešení sporů a monitorování a měření spokojenosti zákazníka (viz příloha F).

0.2 Relationship with ISO 9001:2008

This International Standard is compatible with ISO 9001:2008, whose objectives it supports by providing guidance on monitoring and measuring customer satisfaction. This International Standard 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, 7.2.3 c), on customer communication: “The organization shall determine and implement effective arrangements for communicating with customers in relation to (...) c) customer feedback, including customer complaints.”
5. 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.”
6. 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 (...) customer satisfaction (...).”

This International Standard can be used independently of ISO 9001:2008.

0.3 Relationship with ISO 9004:2009

This International Standard 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 and ISO 10003

This International Standard is compatible with ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003. These four International Standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and this International Standard can be part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction through codes of conduct, complaints handling, dispute resolution and monitoring and measurement of customer satisfaction (see Annex F).

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

ISO 10001 a tato mezinárodní norma mohou být používány společně. Směrnice uvedené v této mezinárodní normě mohou podpořit tvorbu a implementaci pravidel chování. Procesy popsané v této mezinárodní normě mohou například organizaci pomoci při monitorování a měření spokojenosti zákazníka s těmito pravidly chování (viz ISO 10001:2007, 8.3). Podobně mohou pravidla chování organizaci pomoci při definování a implementaci procesů monitorování a měření spokojenosti zákazníka. Organizace může například vytvořit pravidla chování týkající se důvěrnosti informací v rámci monitorování a měření spokojenosti 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 10002 a tato mezinárodní norma mohou být používány společně. Směrnice uvedené v této mezinárodní normě mohou podpořit tvorbu a implementaci procesu vyřizování stížností. Procesy popsané v této mezinárodní normě mohou například organizaci pomoci při monitorování a měření spokojenosti zákazníka s procesem vyřizování stížností (viz ISO 10002:2004, 8.3). Podobně mohou být informace z procesu vyřizování stížností využity k monitorování a měření spokojenosti zákazníka. Frekvence a druhy stížností mohou být například nepřímým indikátorem spokojenosti zákazníka (viz 7.3.2).

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.

ISO 10003 a tato mezinárodní norma mohou být používány společně. Směrnice obsažené v této mezinárodní normě mohou podpořit tvorbu a implementaci procesu řešení sporů. Procesy popsané v této mezinárodní normě mohou například organizaci pomoci při monitorování a měření spokojenosti zákazníka s procesem řešení sporů (viz ISO 10003:2007, 8.3.2). Podobně mohou být informace z procesu řešení sporů využity k monitorování a měření spokojenosti zákazníka. Frekvence a podstata sporů mohou být například nepřímým indikátorem spokojenosti zákazníka (viz 7.3.2). Pokud jsou ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 používány současně, poskytují návod, který může pomoci minimalizovat nespokojenost zákazníka a naopak jeho spokojenost zvyšovat. Tato mezinárodní norma 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.

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

ISO 10001 and this International Standard can be used together. Guidelines given in this International Standard can support the establishment and implementation of codes of conduct. For example, the processes described in this International Standard can assist the organization to monitor and measure customer satisfaction with these codes of conduct (see ISO 10001:2007, 8.3). Likewise, the codes of conduct can assist the organization in defining and implementing processes for monitoring and measuring customer satisfaction. For example, an organization can establish a code of conduct with respect to the confidentiality of customer information in monitoring and measuring 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 10002 and this International Standard can be used together. Guidelines given in this International Standard can support the establishment and implementation of a complaints-handling process. For example, the processes described in this International Standard can assist the organization in monitoring and measuring customer satisfaction with the complaints-handling process (see ISO 10002:2004, 8.3). Likewise, information from a complaints-handling process can be used in monitoring and measuring customer satisfaction. For example, the frequency and type of complaints can be an indirect indicator of customer satisfaction (see 7.3.2).

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.

ISO 10003 and this International Standard can be used together. Guidelines given in this International Standard can support the establishment and implementation of a dispute resolution process. For example, the processes described in this International Standard can assist the organization in monitoring and measuring customer satisfaction with the dispute resolution process (see ISO 10003:2007, 8.3.2). Likewise, information from a dispute resolution process can be used in monitoring and measuring customer satisfaction. For example, the frequency and nature of disputes can be an indirect indicator of customer satisfaction (see 7.3.2). Collectively, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 provide guidance which can help to minimize customer dissatisfaction and enhance customer satisfaction. This International Standard 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.

Tato mezinárodní norma obsahuje návod k určování a implementaci procesů monitorování a měření spokojenosti zákazníka.

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

This International Standard provides guidance in defining and implementing processes to monitor and measure customer satisfaction.

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

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.