

2023

Zranitelnost spotřebitelů – Požadavky a směrnice pro návrh a poskytování inkluzivní služby

ČSN
ISO 22458

76 3506

Consumer vulnerability – Requirements and guidelines for the design and delivery of inclusive service

Consommateurs en situation de vulnérabilité – Exigences et lignes directrices pour la conception et la fourniture de services inclusifs

Tato norma přejímá anglickou verzi mezinárodní normy ISO 22458:2022. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard implements the English version of the International Standard ISO 22458:2022. It has the same status as the official version.

Anotace obsahu

Tento dokument specifikuje požadavky a směrnice pro organizace, jak navrhovat a poskytovat spravedlivé, flexibilní a inkluzivní služby, které zvýší pozitivní výsledky pro spotřebitele ve zranitelných situacích a minimalizují riziko poškození spotřebitele. Zahrnuje organizační kulturu a strategii, inkluzivní design a způsob, jak identifikovat zranitelnost spotřebitelů a reagovat na ni.

Dokument je použitelný pro jakoukoliv organizaci, která poskytuje služby spotřebitelům, včetně produktů souvisejících se službami, bez ohledu na její umístění nebo velikost.

Poskytovatelé služby mohou být soukromé nebo veřejné organizace, charitativní organizace, vládní agentury a místní orgány.

Národní předmluva

Souvisící ČSN

ČSN EN 17161 (01 0393) Design pro všechny – Přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny – Rozšíření okruhu uživatelů

ČSN EN 301549 (87 0009) Požadavky přístupnosti na výrobky a služby ICT

ČSN EN ISO 9241-129 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí člověka – Část 129: Pokyny pro

individualizaci softwaru

ČSN EN ISO 9241-143 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí člověka - Část 143: Formuláře

ČSN EN ISO 9241-171 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí člověka - Část 171: Pokyny pro přístupové software

ČSN EN ISO 9241-210 (83 3582) Ergonomie interakce člověk-systém - Část 210: Ergonomické projektování interakčních systémů

ČSN EN ISO 18295 (soubor) (76 1802) Zákaznická kontaktní centra

ČSN EN ISO/IEC 27701 (36 9770) Bezpečnostní techniky - Rozšíření ISO/IEC 27001 a ISO/IEC 27002 pro řízení ochrany soukromí - Požadavky a směrnice

ČSN EN ISO/IEC 29100 (36 9705) Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Rámec soukromí

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 10004 (01 0342) Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro monitorování a měření

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká agentura pro standardizaci, IČO 06578705

Pracovník České agentury pro standardizaci: Mgr. Anna Mezuliáníková

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.