

<b>STN</b>	<b>Manažérstvo kvality Spokojnosť zákazníka Návod na kódex správania sa organizácií</b>	<b>STN ISO 10001</b>  01 0308
------------	---	---

Quality management  
Customer satisfaction  
Guidelines for codes of conduct for organizations

Management de la qualité  
Satisfaction du client  
Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

Táto slovenská technická norma je slovenskou verziou medzinárodnej normy ISO 10001: 2018. Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky. ISO 10001 má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard ISO 10001: 2018. It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing. ISO 10001 has the same status as the official versions.

#### **Nahradenie predchádzajúcich slovenských technických noriem**

Táto slovenská technická norma nahrádza STN ISO 10001 z júna 2009 v celom rozsahu.

**135129**



## Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © ISO 2018, ref. č. ISO 10001: 2018 E.

### Normatívne referenčné dokumenty

Nasledujúce dokumenty, celé alebo ich časti, sú v tomto dokumente normatívnymi odkazmi a sú nevyhnutné pri jeho používaní. Pri datovaných odkazoch sa použije len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa použije najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

POZNÁMKA 1. – Ak bola medzinárodná publikácia zmenená spoločnými modifikáciami, čo je indikované označením (mod), použije sa príslušná EN/HD.

POZNÁMKA 2. – Aktuálne informácie o platných a zrušených STN a TNI možno získať na webovom sídle [www.unms.sk](http://www.unms.sk).

ISO 9000: 2015 prijatá ako STN EN ISO 9000: 2016 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník (ISO 9000: 2015) (01 0300)

### Vypracovanie slovenskej technickej normy

**Spracovateľ:** Ing. Jozef Grauzel', CSc. – MASM – Systémy kvality, Martin

**Technická komisia:** TK 22 Kvalita

## Obsah

<b>Predhovor</b> .....	5
<b>Úvod</b> .....	6
<b>1</b> Predmet .....	7
<b>2</b> Normatívne odkazy .....	7
<b>3</b> Termíny a definície .....	8
<b>4</b> Zásady riadenia .....	9
<b>4.1</b> Všeobecne .....	9
<b>4.2</b> Závazok .....	9
<b>4.3</b> Kapacita .....	9
<b>4.4</b> Transparentnosť .....	9
<b>4.5</b> Prístupnosť .....	9
<b>4.6</b> Zodpovednosť .....	9
<b>4.7</b> Integrita informácií .....	9
<b>4.8</b> Zodpovedanie sa .....	10
<b>4.9</b> Zlepšovanie .....	10
<b>4.10</b> Dôvernosť .....	10
<b>4.11</b> Prístup zameraný na zákazníka .....	10
<b>4.12</b> Kompetentnosť .....	10
<b>4.13</b> Včasnosť .....	10
<b>5</b> Rámec kódexu .....	10
<b>5.1</b> Súvislosti organizácie .....	10
<b>5.2</b> Zriadenie .....	10
<b>5.3</b> Integrácia .....	11
<b>6</b> Plánovanie, návrh a vývoj .....	11
<b>6.1</b> Určovanie cieľov kódexu .....	11
<b>6.2</b> Zber a posudzovanie informácií .....	11
<b>6.3</b> Získanie a posúdenie vstupu od relevantných zainteresovaných strán .....	12
<b>6.4</b> Príprava kódexu .....	12
<b>6.5</b> Príprava indikátorov výkonnosti .....	12
<b>6.6</b> Príprava postupov kódexu .....	12

<b>6.7</b>	Príprava plánu internej a externej komunikácie .....	13
<b>6.8</b>	Určovanie potrebných zdrojov .....	13
<b>7</b>	Implementácia .....	13
<b>8</b>	Udržiavanie a zlepšovanie .....	13
<b>8.1</b>	Zber informácií.....	13
<b>8.2</b>	Hodnotenie výkonnosti kódexu .....	13
<b>8.3</b>	Hodnotenie spokojnosti s kódexom.....	14
<b>8.4</b>	Preskúmanie kódexu a rámca kódexu .....	14
<b>8.5</b>	Trvalé zlepšovanie.....	14
	<b>Príloha A</b> (informatívna) – Zjednodušené príklady komponentov kódexov pre rozličné organizácie.....	15
	<b>Príloha B</b> (informatívna) – Vzájomný vzťah tohto dokumentu, noriem ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004.....	16
	<b>Príloha C</b> (informatívna) – Usmernenie pre malé organizácie.....	17
	<b>Príloha D</b> (informatívna) – Usmernenie na prístupnosť.....	18
	<b>Príloha E</b> (informatívna) – Usmernenie na vstup od zainteresovaných strán .....	19
	<b>Príloha F</b> (informatívna) – Rámec kódexu .....	20
	<b>Príloha G</b> (informatívna) – Usmernenie na prijatie kódexu poskytnutého inou organizáciou.....	21
	<b>Príloha H</b> (informatívna) – Usmernenie na prípravu kódexu .....	22
	<b>Príloha I</b> (informatívna) – Usmernenie na prípravu plánov komunikácie.....	23
	<b>Literatúra</b> .....	24

## Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) je celosvetová federácia národných normalizačných organizácií (členov ISO). Na medzinárodných normách zvyčajne pracujú technické komisie ISO. Každý člen ISO, ktorý sa zaujíma o predmet, pre ktorý sa vytvorila technická komisia, má právo byť zastúpený v tejto komisii. Na práci sa zúčastňujú aj medzinárodné vládne alebo mimovládne organizácie, s ktorými ISO nadviazala pracovný styk. ISO úzko spolupracuje s Medzinárodnou elektrotechnickou komisiou (IEC) vo všetkých záležitostiach normalizácie v elektrotechnike.

Postupy použité pri tvorbe tohto dokumentu, ako aj tie, ktoré sú určené na jeho ďalšie udržiavanie sú opísané v smernici ISO/IEC, časť 1. Mali by sa vziať do pozornosti najmä rozdielne kritériá schvaľovania pri rôznych typoch dokumentov ISO. Tento dokument bol vypracovaný podľa edičných pravidiel smernice ISO/IEC, časť 2 (pozri [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. ISO nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv. Podrobnosti o akýchkoľvek patentových právach identifikovaných počas tvorby dokumentu sú uvedené v úvode dokumentu a/alebo v zozname patentových deklarácií ISO (pozri [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Akákoľvek obchodná značka použitá v tomto dokumente slúži len na informáciu pre používateľa a neznamena jej schválenie organizáciou ISO.

Vysvetlenie dobrovoľnej podstaty noriem, významu špecifických termínov a výrazov ISO týkajúcich sa posudzovania zhody, ako aj informácií o väzbe ISO na princípy Svetovej obchodnej organizácie (WTO) uplatňované pri odstraňovaní technických prekážok obchodu (TBT) pozri na tejto URL: [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Tento dokument pripravila technická komisia ISO/TC 176, *Manažérstvo kvality a zabezpečovanie kvality*, subkomisia SC 3, *Podporné technológie*.

Toto druhé vydanie ruší a nahrádza prvé vydanie (ISO 10001: 2007), ktoré sa technicky revidovalo.

Hlavné zmeny v porovnaní s predchádzajúcim vydaním sú:

- zosúladenie s ISO 9000: 2015;
- zosúladenie s ISO 9001: 2015;
- zlepšenie súladu s ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004.

## Úvod

### 0.1 Všeobecne

Udržiavanie vysokej úrovne spokojnosti zákazníka predstavuje významnú výzvu pre mnohé organizácie. Jedna z možností ako túto výzvu spĺňať je zaviesť a používať kódex správania sa zameraný na spokojnosť zákazníka. Takýto kódex správania sa pozostáva z prísľubov a súvisiacich náležitostí zohľadňujúcich také položky ako je dodávka produktu a služby, vrátenie produktu, narábanie s osobnými informáciami o zákazníkoch, ustanovenia a výhrady týkajúce sa konkrétnych vlastností produktu a služby alebo ich výkonnosť (príklady sa uvádzajú v prílohe A). Kódex správania sa zameraný na spokojnosť zákazníka môže byť súčasťou efektívneho prístupu k manažérstvu sťažností. Obsahuje:

- a) prevenciu sťažností, keďže používa vhodný kódex správania sa zameraný na spokojnosť zákazníka;
- b) vybavovanie interných sťažností napr. po prijatí vyjadrenia nespokojnosti;
- c) riešenie externých sporov v prípadoch, keď sa nedarí sťažnosti vyhovujúcim spôsobom vyriešiť interne.

Tento dokument poskytuje návod, ktorý má organizácii pomôcť určiť, či náležitosti jej kódexu spokojnosti zákazníka spĺňajú potreby a očakávania zákazníka a či kódex spokojnosti zákazníka je správny a nezávädzajúci. Jeho používanie môže:

- podporiť férové trhové spôsoby a zákazníkovu dôveru v organizáciu;
- zlepšiť chápanie zákazníkom, čo môže od organizácie očakávať v zmysle jej produktov a služieb a vzťahov so zákazníkmi a tak znížiť pravdepodobnosť nedorozumenia a sťažností;
- potenciálne znížiť potrebu nových regulačných opatrení usmerňujúcich vzťahy organizácie s jej zákazníkmi.

Tento dokument sa zameriava na spokojnosť osôb alebo organizácií, ktoré by mohli prijímať alebo prijímajú produkt alebo službu od verejnej alebo súkromnej organizácie.

### 0.2 Vzťah k normám ISO 9001 a ISO 9004

Tento dokument je v súlade s normami ISO 9001 a ISO 9004 a podporuje ich ciele pomocou efektívneho a účinného procesu na vypracovanie a implementáciu kódexu správania sa zameraného na spokojnosť zákazníka. Tento dokument sa môže používať aj nezávisle od noriem ISO 9001 a ISO 9004.

Norma ISO 9001 špecifikuje požiadavky na systém manažérstva kvality. Kódex správania sa zameraný na spokojnosť zákazníka implementovaný podľa tohto dokumentu (normy ISO 10001) sa môže použiť ako prvok systému manažérstva kvality.

Norma ISO 9004 poskytuje usmernenie na dosiahnutie udržateľného úspechu organizácie. Použitie tohto dokumentu (normy ISO 10001) môže ďalej zveľaďovať výkonnosť týkajúcu sa kódexu správania sa a tiež nárast spokojnosti zákazníkov a ďalších relevantných zainteresovaných strán na uľahčenie dosiahnutia udržateľného úspechu. Toto tiež môže pomôcť zlepšovať kvalitu produktov, služieb a procesov s využitím spätnej väzby od zákazníkov a ďalších relevantných zainteresovaných strán.

**POZNÁMKA.** – Okrem zákazníkov môžu k ďalším relevantným zainteresovaným stranám patriť dodávatelia, priemyselné združenia a ich členovia, spotrebiteľské organizácie, príslušné vládne agentúry, pracovníci, vlastníci a ďalší, ktorí sú ovplyvnení kódexom správania sa organizácie zameraný na spokojnosť zákazníka.

### 0.3 Vzťah k normám ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004

Tento dokument je kompatibilný s normami ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004. Tieto štyri dokumenty sa môžu použiť nezávisle alebo v spoločnej kombinácii. Ak sa použijú spoločne, tento dokument, norma ISO 10002, norma ISO 10003 a norma ISO 10004 môžu byť súčasťou širšieho a integrovanejšieho rámca na zveľaďovanie spokojnosti zákazníka pomocou kódexu správania sa, vybavovania sťažností, riešenia sporov a monitorovania a merania spokojnosti zákazníka (pozri prílohu B).

Norma ISO 10002 obsahuje usmernenie na interné vybavovanie sťažností súvisiacich s produktom a službou. Splnením sľubov uvedených v kódexe správania sa zameranom na spokojnosť zákazníkov, organizácie znižujú pravdepodobnosť vzniku problémov, pretože sa znižuje potenciál nepochopenia súvisiaceho s očakávaním zákazníkov vo vzťahu k organizácii a k jej produktom a službám.

Norma ISO 10003 obsahuje usmernenie na riešenie sporov súvisiacich so sťažnosťami na produkt a službu, ktoré nemožno úspešne vyriešiť interne. Ak takéto spory vzniknú, existencia kódexu správania sa zameraného na spokojnosť zákazníka môže stranám pomôcť pochopiť očakávania zákazníka a úsilie organizácie splniť tieto očakávania.

Norma ISO 10004 obsahuje usmernenie na vytvorenie efektívnych procesov monitorovania a merania spokojnosti zákazníka. Zameriava sa na externých zákazníkov vo vzťahu k organizácii. Návod, ktorý uvádza norma ISO 10004, môže podporovať vytvorenie a implementáciu kódexu správania sa zameraného na zákazníka. Procesy opísané v norme ISO 10004 môžu napríklad pomôcť organizácii monitorovať a merať spokojnosť zákazníka s kódexom (pozri čl. 8.3). Rovnako, kódex správania sa zameraný na zákazníka môže pomôcť organizácii definovať a implementovať procesy monitorovania a merania spokojnosti zákazníka. Napríklad organizácia môže vytvoriť kódex s rešpektovaním dôvernosti informácií zákazníka v monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka (pozri normu ISO 10004: 2018, čl. 7.3.4).

## 1 Predmet

Tento dokument uvádza návod na plánovanie, návrh, vývoj, implementáciu, udržiavanie a zlepšovanie kódexu správania sa zameraného na spokojnosť zákazníka.

Tento dokument je použiteľný na kódexy týkajúce sa produktov a služieb, ktorý obsahuje prísľuby organizácie zákazníkom týkajúce sa jej správania. Takéto prísľuby a súvisiace náležitosti sa zameriavajú na zveľaďovanie spokojnosti zákazníka. Príloha A poskytuje zjednodušené príklady zložiek kódexov pre rozličné organizácie.

POZNÁMKA. – V tomto dokumente termíny „produkt“ a „služba“ odkazujú na výstupy organizácie, ktoré sú zamýšľané pre zákazníka alebo požadované zákazníkom.

Tento dokument je určený na používanie v organizáciách bez ohľadu na ich druh, veľkosť a poskytované produkty a služby vrátane organizácií, ktoré navrhujú kódexy správania sa zamerané na spokojnosť zákazníka pre iné organizácie. V prílohe C sa osobitne uvádza návod pre malé organizácie.

Tento dokument sa zameriava na kódexy správania sa zamerané na spokojnosť zákazníka, ktoré sa týkajú jednotlivých zákazníkov nakupujúcich alebo používajúcich tovary, majetok alebo služby na osobné alebo domáce použitie, aj keď sa dá aplikovať na všetky kódexy správania sa zamerané na spokojnosť zákazníka.

Tento dokument nepredpisuje zásadný obsah kódexov správania sa zameraných na spokojnosť zákazníka, ani sa neodvoláva na iné druhy kódexov správania sa, ako sú napríklad kódexy týkajúce sa vzťahov organizácie a jej pracovníkov alebo organizácie a jej dodávateľov.

## 2 Normatívne odkazy

V tomto texte sa odkazuje na uvedené dokumenty takým spôsobom, že časť alebo celý ich obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane všetkých zmien).

ISO 9000: 2015 *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*. [Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.]

**koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN**