

STN	Manažérstvo kvality Spokojnosť zákazníka Návod na monitorovanie a meranie	STN ISO 10004 01 0307
------------	------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

Quality management
Customer satisfaction
Guidelines for monitoring and measuring

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

Táto slovenská technická norma je slovenskou verziou medzinárodnej normy ISO 10004: 2018. Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky. STN ISO 10004 má rovnaké postavenie ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the International Standard ISO 10004: 2018. It was translated by the Slovak Office of Standards, Metrology and Testing. STN ISO 10004 has the same status as the official versions.

Nahradenie predchádzajúcich slovenských technických noriem

Táto slovenská technická norma nahrádza STN ISO 10004 z decembra 2013 v celom rozsahu.



135399

Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © ISO 2018, ref. č. ISO 10004: 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.

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: Doc. Ing. Miroslav Hrnčiar, PhD.

Technická komisia: TK 22 Kvalita

Obsah

Predhovor	5
Úvod	6
1 Predmet	8
2 Normatívne odkazy	8
3 Termíny a definície	8
4 Konceptia a hlavné zásady	9
4.1 Všeobecne	9
4.2 Konceptia spokojnosti zákazníka	9
4.3 Hlavné zásady	10
4.3.1 Závazok	10
4.3.2 Kapacita	10
4.3.3 Transparentnosť	10
4.3.4 Dostupnosť	10
4.3.5 Schopnosť reagovať	10
4.3.6 Integrita informácií	10
4.3.7 Zodpovedanie sa	10
4.3.8 Zlepšovanie	10
4.3.9 Dôvernosc'	10
4.3.10 Prístup zameraný na zákazníka	11
4.3.11 Kompetentnosť	11
4.3.12 Načasovanie	11
4.3.13 Porozumenie	11
4.3.14 Kontinuita	11
5 Rámec monitorovania a merania spokojnosti zákazníka	11
5.1 Súvislosti organizácie	11
5.2 Zavedenie	11
6 Plánovanie, návrh a vývoj	12
6.1 Definovanie zámeru a cieľov	12
6.2 Určenie predmetu a frekvencie	12
6.3 Určovanie metód implementácie a zodpovednosti	13

6.4	Prideľovanie zdrojov	13
7	Prevádzka	13
7.1	Všeobecne	13
7.2	Identifikovanie očakávaní zákazníka	14
7.2.1	Identifikovanie zákazníkov	14
7.2.2	Určovanie očakávaní zákazníka	14
7.3	Zhromažďovanie údajov o spokojnosti zákazníka	14
7.3.1	Identifikovanie a výber charakteristík súvisiacich so spokojnosťou zákazníka	14
7.3.2	Nepriame ukazovatele spokojnosti zákazníka	15
7.3.3	Priame ukazovatele spokojnosti zákazníka	15
7.3.4	Zber údajov o spokojnosti zákazníka	16
7.4	Analýza údajov o spokojnosti zákazníka	17
7.4.1	Všeobecne	17
7.4.2	Príprava údajov na analýzu	17
7.4.3	Určovanie metódy analýzy	17
7.4.4	Vykonanie analýzy	17
7.4.5	Validovanie analýzy	17
7.4.6	Podávanie správ o výsledkoch a odporúčania	18
7.5	Komunikovanie informácií o spokojnosti zákazníka	18
7.6	Monitorovanie spokojnosti zákazníka	18
7.6.1	Všeobecne	18
7.6.2	Preskúšanie výberu zákazníka a zhromaždených údajov	18
7.6.3	Preskúšanie informácií o spokojnosti zákazníka	19
7.6.4	Monitorovanie opatrení prijatých ako reakcia na informácie o spokojnosti zákazníka	19
7.6.5	Posúdenie efektívnosti prijatých opatrení	19
8	Udržiavanie a zlepšovanie	19
Príloha A (informatívna) – Vzájomné prepojenie ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 a tohto dokumentu		21
Príloha B (informatívna) – Koncepčný model spokojnosti zákazníka		22
Príloha C (informatívna) – Identifikácia očakávaní zákazníka		24
Príloha D (informatívna) – Priame meranie spokojnosti zákazníka		27
Príloha E (informatívna) – Analýza údajov o spokojnosti zákazníka		32
Príloha F (informatívna) – Využitie informácií o spokojnosti zákazníka		37
Literatúra		39

Predhovor

ISO (Medzinárodná organizácia pre normalizáciu) je celosvetová federácia národných normalizačných orgánov (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. Do úvahy sa majú vziať 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).

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 a/alebo v zozname patentových deklarácií ISO (pozri www.iso.org/patents).

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

Vysvetlenie dobrovoľného charakteru noriem, významu špecifických termínov a výrazov 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: www.iso.org/iso/fore-word.html.

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

Toto druhé vydanie ruší a nahrádza prvé vydanie (ISO 10004: 2012), ktoré bolo technicky revidované.

Hlavné zmeny v porovnaní s predchádzajúcim vydaním sú nasledovné:

- zosúladenie s ISO 9000: 2015;
- zosúladenie s ISO 9001: 2015;
- vylepšené zosúladenie s ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003.

Úvod

0.1 Všeobecne

Jedným z kľúčových prvkov úspechu organizácie je spokojnosť zákazníka s danou organizáciou a jej produktmi a službami. Preto je nevyhnutné monitorovať a merať spokojnosť zákazníkov.

Informácie získané z monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov môžu pomôcť identifikovať príležitosti na zlepšovanie stratégií danej organizácie, produktov a služieb, procesov a charakteristík, ktoré sú oceňované zákazníkmi a slúžia k cieľom organizácie. Takéto vylepšenia môžu posilniť dôveru zákazníka a vyústiť do komerčných a iných výhod.

Tento dokument poskytuje usmernenie pre organizácie na zavedenie efektívnych procesov monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov.

Spokojnosť osôb alebo organizácií, ktoré môžu prijímať alebo prijímajú produkt alebo službu od verejnej alebo súkromnej organizácie, je stredobodom tohto dokumentu.

0.2 Vzťah k ISO 9001

Tento dokument je kompatibilný s ISO 9001, ktorej ciele podporuje poskytovaním usmernení pre monitorovanie a meranie spokojnosti zákazníkov. Tento dokument môže pomôcť riešiť konkrétne ustanovenia normy ISO 9001, ktoré sa vzťahujú k spokojnosti zákazníkov, menovite nižšie uvedených, ktoré sú zamerané na:

- a) ISO 9001: 2015, 4.3 predmet systému manažérstva kvality;
- b) ISO 9001: 2015, 5.1.2, zákazníka;
- c) ISO 9001: 2015, 6.2.1 ciele kvality;
- d) ISO 9001: 2015, 8.2.1 c) komunikáciu so zákazníkom;
- e) ISO 9001: 2015, 9.1.2 spokojnosť zákazníka;
- f) ISO 9001: 2015, 9.1.3 analýzu a hodnotenie;
- g) ISO 9001: 2015, 9.3.2 c) vstupy do preskúmania manažmentom;
- h) ISO 9001: 2015, 10.1 zlepšovanie.

Tento dokument môže byť používaný nezávisle na ISO 9001.

0.3 Vzťah k ISO 9004

Tento dokument je kompatibilný s normou ISO 9004 a podporuje jej ciele prostredníctvom efektívneho a účinného uplatňovania procesov monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov. ISO 9004 poskytuje usmernenie na dosiahnutie udržateľného úspechu organizácie. Použitie tohto dokumentu (ISO 10004) môže zvýšiť výkonnosť v oblasti monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov, aby sa uľahčilo dosiahnutie udržateľného úspechu. Môže tiež uľahčiť trvalé zlepšovanie kvality produktov, služieb a procesov na základe spätnej väzby od zákazníkov a ďalších relevantných zainteresovaných strán.

POZNÁMKA. – Okrem zákazníkov a sťažovateľov môžu ďalšie relevantné zainteresované strany zahŕňať dodávateľov, priemyselné združenia a ich členov, spotrebiteľské organizácie, príslušné vládne agentúry, personál, majiteľov a ďalších, ktorí sú ovplyvnení procesmi monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov.

Tento dokument možno použiť aj nezávisle od normy ISO 9004.

0.4 Vzťah k ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003

Tento dokument je kompatibilný s ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003. Tieto štyri dokumenty sa môžu používať buď nezávisle, alebo vo vzájomnom prepojení. Keď sú spolu používané normy ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003, potom tento dokument môže byť súčasťou širšieho a integrovaného rámca pre zvyšovanie spokojnosti zákazníkov pomocou kódexov správania, vybavovania sťažností, riešenia sporov a monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov (pozri prílohu A).

Norma ISO 10001 obsahuje usmernenie, týkajúce sa kódexu správania sa organizácie vo vzťahu k spokojnosti zákazníkov. Tieto kódexy správania môžu znižovať pravdepodobnosť vzniku problémov a môžu eliminovať príčiny sťažností a sporov, ktoré môžu znižovať spokojnosť zákazníkov.

Norma ISO 10001 a tento dokument sa môžu používať spoločne. Návod uvedené v tomto dokumente môžu podporovať vypracovanie a implementáciu kódexov správania. Napríklad procesy opísané v tomto dokumente môžu pomáhať organizácii monitorovať a merať spokojnosť zákazníka s týmito kódexmi správania (pozri ISO 10001: 2018, 8.3). Kódexy správania môžu organizácii pomôcť pri definovaní a implementácii procesov monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov. Napríklad organizácia môže vypracovať kódex správania s ohľadom na dôvernosť informácií o zákazníkoch pri monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka.

Norma ISO 10002 obsahuje usmernenie na interné riešenie sťažností týkajúce sa produktov a služieb. Toto usmernenie môže udržať spokojnosť zákazníka a jeho vernosť pomocou efektívneho a účinného riešenia sťažností.

Norma ISO 10002 a tento dokument sa môžu používať spoločne. Návod uvedené v tomto dokumente môžu podporiť vytvorenie a implementáciu procesu riešenia sťažností. Napríklad procesy opísané v tomto dokumente môžu napomáhať organizácii pri monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka s procesmi riešenia sťažností (pozri ISO 10002: 2018, 8.3). Rovnako informácie získané z procesu riešenia sťažností sa môžu využívať pri monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka. Napríklad početnosti a typ sťažností môže byť nepriamym ukazovateľom spokojnosti zákazníkov (pozri 7.3.2).

Norma ISO 10003 obsahuje usmernenie na riešenie sporov, týkajúcich sa sťažností ohľadom produktov a služieb, ktoré nemohli byť uspokojivo vyriešené interne. Norma ISO 10003 môže pomôcť minimalizovať nespokojnosť zákazníka vyplývajúcu z nevyriešených sťažností.

Norma ISO 10003 a tento dokument sa môžu používať spoločne. Návod uvedené v tomto dokumente môžu podporiť vytvorenie a implementáciu procesu riešenia sporov. Napríklad procesy opísané v tomto dokumente môžu napomáhať organizácii pri monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka s procesmi riešenia sporov (pozri ISO 10003: 2018, 8.3). Rovnako informácie získané z procesu riešenia sporov sa môžu využívať pri monitorovaní a meraní spokojnosti zákazníka. Napríklad frekvencia a povaha sporov môže byť nepriamym ukazovateľom spokojnosti zákazníka (pozri 7.3.2).

Súhrnne všetky normy ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 poskytujú usmernenie, ktoré môže pomôcť minimalizovať nespokojnosť zákazníka a zvyšovať spokojnosť zákazníka. Tento dokument dopĺňa normy ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 tým, že poskytuje usmernenie pre monitorovanie a meranie spokojnosti zákazníka. Získané informácie môžu byť nápomocné pre organizáciu, aby prijala opatrenia, ktoré môžu prispieť k udržaniu alebo zvyšovaniu spokojnosti zákazníkov.

1 Predmet

Tento dokument poskytuje návod ako definovať a implementovať proces monitorovania a merania spokojnosti zákazníka.

Tento dokument je určený na používanie pre organizácie nezávisle od ich typu, veľkosti alebo poskytovaného produktu a poskytovaných služieb. Tento dokument je zameraný na externého zákazníka organizácie.

POZNÁMKA. – V celom tomto dokumente sa výrazy „produkt“ a „služba“ vzťahujú na výstupy organizácie, ktoré sú určené alebo požadované zákazníkom.

2 Normatívne odkazy

Na nasledujúce dokumenty sa odkazuje v texte takým spôsobom, že časť ich obsahu alebo celý obsah predstavuje požiadavky tohto dokumentu. Pri datovaných odkazoch sa používa len citované vydanie. Pri nedatovaných odkazoch sa používa najnovšie vydanie citovaného dokumentu (vrátane akýchkoľvek 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