

STN	Manažerstvo kvality Spokojnosť zákazníka Usmernenie na transakcie elektronického obchodovania medzi podnikmi a spotrebiteľmi	STN ISO 10008 01 0306
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

Quality management
Customer satisfaction
Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions

Management de la qualité
Satisfaction client
Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur

Táto slovenská technická norma je slovenskou verziou medzinárodnej normy ISO 10008: 2022.
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.
STN ISO 10008 má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie

This standard is the Slovak version of the International Standard ISO 10008: 2022.
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.
STN ISO 10008 has the same status as the official versions.

138015

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, 2024
Slovenská technická norma a technická normalizačná informácia je chránená zákonom č. 60/2018 Z. z. o technickej normalizácii
v znení neskorších predpisov.

Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z ISO, © 2022 ISO, ref. č. ISO 10008: 2022 (E).

Normatívne referenčné dokumenty

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).

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

Vypracovanie slovenskej technickej normy

Spracovateľ: doc. Mgr. Peter Madzík, PhD. Bratislava

Technická komisia: TK 22 Kvalita

**Manažérstvo kvality
Spokojnosť zákazníka
Usmernenie na transakcie elektronického obchodovania
medzi podnikmi a spotrebiteľmi**

ISO 10008
Druhé vydanie
2022-08

ICS 03.120.10

Obsah

	strana
Predhovor	5
Úvod	6
1 Predmet.....	7
2 Normatívne odkazy	7
3 Termíny a definície	8
4 Hlavné zásady	9
4.1 Všeobecne	9
4.2 Závazok.....	9
4.3 Kapacita.....	9
4.4 Kompetentnosť	9
4.5 Vhodnosť.....	9
4.6 Informačná integrita	9
4.7 Transparentnosť.....	9
4.8 Voľba.....	10
4.9 Prístupnosť	10
4.10 Schopnosť reagovať	10
4.11 Včasnosť	10
4.12 Súhlas	10
4.13 Zodpovedanie sa	10
4.14 Zákonnosť.....	10
4.15 Ochrana osobných údajov.....	10
4.16 Ochrana údajov.....	11
4.17 Bezpečnosť.....	11
4.18 Udržateľnosť	11
4.19 Integrácia.....	11
4.20 Prístup zameraný na zákazníka.....	11
4.21 Zlepšovanie	11
5 Systém transakcie elektronického obchodovania medzi podnikmi a spotrebiteľmi	12
5.1 Súvislosti organizácie	12
5.2 Rámec	12
5.3 Ciele.....	13
5.4 Procesy.....	13
5.5 Zdroje	15
5.6 Konektivita.....	16
6 Jednofázové procesy	16
6.1 Fáza pred transakciou	16

6.2	Fáza v rámci transakcie.....	19
6.3	Fáza po transakcii.....	22
7	Viacfázové procesy.....	24
7.1	Interakcia so spotrebiteľom.....	24
7.2	Manažérstvo údajov o spotrebiteľoch	25
8	Udržiavanie a zlepšovanie	26
8.1	Zber informácií	26
8.2	Hodnotenie výkonnosti B2C ECT systému.....	26
8.3	Spokojnosť s B2C ECT systémom	27
8.4	Preskúmanie B2C ECT systému.....	27
8.5	Kontinuálne zlepšovanie	27
Príloha A (informatívna) – Spokojnosť zákazníkov a potreby spotrebiteľov v súvislosti s B2C ECT		29
Príloha B (informatívna) – Doplnkové referencie.....		31
Príloha C (informatívna) – Usmernenie na poskytovanie informácií.....		33
Príloha D (informatívna) – Usmernenie týkajúce sa B2C ECT kódexu organizácie.....		36
Literatúra		37

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 technickej 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 ktoréhokolvek 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).

Akákolvek 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/foreword.html.

Tento dokument vypracovala technická komisia ISO/TC 176 *Manažérstvo kvality a zabezpečenie kvality*, subkomisia SC3 *Podporné technológie*.

Toto druhé vydanie ruší a nahrádza prvé vydanie (ISO 10008: 2013), ktoré bolo technicky revidované.

Hlavné zmeny spočívajú v:

- zosúladení s ISO 9000: 2015;
- zosúladení s ISO 9001: 2015;
- zlepšení zosúladenia s ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004.

Akákolvek spätná väzba alebo otázky k tomuto dokumentu sa majú adresovať národnému normalizačnému orgánu používateľa. Úplný zoznam týchto orgánov sa uvádza na: www.iso.org/members.html.

Úvod

0.1 Všeobecne

Elektronický obchod ponúka výhodu možnosti skúmať a vyberať si zo širokej škály produktov a služieb, avšak spotrebiteľia to zvyčajne musia robiť bez výhod, ktoré ponúka priama interakcia. Súvisiace transakcie sa môžu uskutočniť cez medzinárodné hranice, niekedy bez toho, aby si to spotrebiteľ uvedomoval a úroveň ochrany spotrebiteľa môže byť odlišná od úrovne, na ktorú je spotrebiteľ zvyknutý.

Tento dokument poskytuje organizáciám usmernenie na plánovanie, navrhovanie, vývoj, implementáciu, udržiavanie a zlepšovanie efektívneho a účinného systému týkajúceho sa transakcií elektronického obchodovania medzi podnikmi a spotrebiteľmi (B2C ECT).

Efektívny a účinný B2C ECT systém môže pomôcť spotrebiteľom a organizáciám pri riešení všetkých aspektov transakcie.

Tento dokument poskytuje usmernenie, ako môžu organizácie implementovať takýto B2C ECT systém a tím:

- a) poskytnúť spotrebiteľom základ na zvýšenie dôvery v B2C ECT;
- b) zvýšiť schopnosť organizácií uspokojiť spotrebiteľov;
- c) znížiť počet sťažností a sporov.

B2C ECT zahŕňa elektronické interakcie medzi organizáciou a spotrebiteľom, keď k nemu spotrebiteľ pristupuje prostredníctvom akéhokoľvek zariadenia s káblovým alebo bezdrôtovým pripojením (napr. osobné počítače, e-tablety, osobné digitálne asistenty, mobilné telefóny). Na účely tohto dokumentu môže B2C ECT zahŕňať aj iné dátové telekomunikačné siete (napr. krátke textové správy) a rôzne rozhrania vrátane webových stránok, webových stránok sociálnych médií, aplikácií a e-mailov.

POZNÁMKA. – ISO 32111¹⁾ poskytuje zásady a rámec pre zabezpečenie transakcií elektronického obchodovania.

Usmernenie v tomto dokumente sa vzťahuje na situácie, v ktorých je podstatná časť B2C ECT vrátane aspoň jedného procesu vo fáze transakcie (napr. spracovanie platby, potvrdenie zmluvy spotrebiteľom, dodávka produktov a služieb) uľahčená elektronickými metódami. Môže byť tiež užitočné tam, kde sa neuskutočňuje B2C ECT, ale existuje určitá online interakcia medzi organizáciou a spotrebiteľom, napríklad keď organizácia inzeruje online, ale nepredáva produkty alebo služby online. Ak predaj na diaľku nezahŕňa online komponent (napr. objednávka poštou), nie je predmetom tohto dokumentu, ale niektoré poskytnuté usmernenia môžu byť relevantné.

V širšom zmysle, elektronický obchod medzi podnikmi a spotrebiteľmi zahŕňa širokú škálu organizácií zapojených do mnohých rozličných činností. Tento dokument sa zameriava na organizácie, ktoré priamo ponúkajú produkty a služby spotrebiteľom, či už prostredníctvom vlastných platforiem alebo online trhovísk. Poskytnuté usmernenia však môžu byť relevantné pre iné organizácie, zapojené do akejkoľvek transakcie B2C ECT, vrátane online trhovísk a stránok na porovnávanie cien. Existujú aj samostatné normy pre organizácie, ktoré uľahčujú transakcie medzi spotrebiteľmi a poskytovateľmi, a organizácie, ktoré poskytujú spotrebiteľom prístup k verejne dostupným procesom, v ktorých môžu recenzovať a hodnotiť produkty a služby ponúkané ich organizáciami a pristupovať k recenziám a hodnoteniam iných spotrebiteľov (pozri ISO 42500 a ISO 20488).

Usmernenie v tomto dokumente sa nevzťahuje na online transakcie uskutočnené medzi jednotlivcami („spotrebiteľ – spotrebiteľ“). Usmernenie v tomto dokumente však môže byť relevantné pre organizácie tretích strán, ktoré poskytujú online služby na uľahčenie transakcií medzi spotrebiteľmi (napr. online trhoviská).

¹⁾ Pripravuje sa. Etapa v čase vydania: ISO/DIS 32111: 2022.

0.2 Vzťah s ISO 9001 a ISO 9004

Tento dokument je kompatibilný s ISO 9001 a ISO 9004 a podporuje ciele týchto dvoch noriem prostredníctvom efektívnej a účinnej aplikácie B2C ECT systému. Tento dokument možno použiť aj nezávisle od ISO 9001 a ISO 9004.

ISO 9001 špecifikuje požiadavky na systém manažérstva kvality. Systém B2C ECT implementovaný v súlade s týmto dokumentom (t. j. ISO 10008) možno použiť ako prvok systému manažérstva kvality.

ISO 9004 poskytuje usmernenie na dosiahnutie udržateľného úspechu organizácie. Použitie tohto dokumentu môže zlepšiť výkonnosť v súvislosti s B2C ECT, ako aj zvýšiť spokojnosť spotrebiteľov a iných relevantných zainteresovaných strán, s cieľom uľahčiť dosiahnutie udržateľného úspechu. Môže tiež uľahčiť kontinuálne zlepšovanie kvality produktov, služieb a procesov na základe spätnej väzby od spotrebiteľov a iných relevantných zainteresovaných strán.

POZNÁMKA. – Medzi ďalšie relevantné zainteresované strany môžu patriť zákazníci, poskytovatelia, priemyselné asociácie a ich členovia, spotrebiteľské organizácie, relevantné vládne agentúry, regulačné orgány, personál, vlastníci a iní, ktorí sú ovplyvnení B2C ECT systémom organizácie.

0.3 Vzťah s ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004

Tento dokument je kompatibilný s ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 a ISO 10004. Týchto päť noriem možno použiť buď samostatne, alebo vo vzájomnom spojení. Keď sa normy používajú spoločne, môžu byť súčasťou širšieho a integrovaného rámca na zvýšenie spokojnosti zákazníkov v kontexte B2C aj mimo neho.

Organizácie môžu využiť usmernenia obsiahnuté v ISO 10001 na plánovanie, návrh, vývoj, implementáciu, udržiavanie a zlepšovanie kódexu B2C ECT ako súčasť B2C ECT systému. Procesy vybavovania sťažností, riešenia sporov a monitorovania a merania spokojnosti zákazníkov opísané v ISO 10002 , ISO 10003 a ISO 10004 môžu tvoriť dôležité časti B2C ECT systému.

1 Predmet

Tento dokument poskytuje usmernenie na plánovanie, navrhovanie, vývoj, implementáciu, udržiavanie a zlepšovanie efektívneho a účinného systému transakcií elektronického obchodovania medzi podnikmi a spotrebiteľmi (B2C ECT) v rámci organizácie.

Vzťahuje sa na akúkoľvek organizáciu, ktorá sa zaoberá alebo plánuje zapojiť do B2C ECT, bez ohľadu na veľkosť, typ a činnosť. Tento dokument sa zameriava na organizácie, ktoré priamo ponúkajú a poskytujú produkty a služby spotrebiteľom.

Cieľom tohto dokumentu je umožniť organizáciám vytvoriť spravodlivý, efektívny, účinný, transparentný a bezpečný B2C ECT systém s cieľom zvýšiť dôveru spotrebiteľov v B2C ECT a zvýšiť spokojnosť spotrebiteľov. Zameriava sa na B2C ECT týkajúce sa spotrebiteľov ako podskupiny zákazníkov.

Usmernenia uvedené v tomto dokumente môžu dopĺňať systém manažérstva kvality organizácie.

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

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN