

SVENSK STANDARD

SS-ISO 10001:2008

Fastställt/Approved: 2008-03-17

Publicerad/Published: 2008-06-26

Utgåva/Edition: 1

Språk/Language: svenska/engelska; Swedish/English

ICS: 03.120.10; 04.080

Kvalitetsledning – Kundtillfredsställelse – Vägledning om etisk kod för organisationer (ISO 10001:2007, IDT)

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007, IDT)

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-65561>



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE

Hitta rätt produkt och ett leveranssätt som passar dig

Standarder

Genom att följa gällande standard både effektiviserar och säkrar du ditt arbete. Många standarder ingår dessutom ofta i paket.

Tjänster

Abonnemang är tjänsten där vi uppdaterar dig med aktuella standarder när förändringar sker på dem du valt att abonnera på. På så sätt är du säker på att du alltid arbetar efter rätt utgåva.

e-nav är vår online-tjänst som ger dig och dina kollegor tillgång till standarder ni valt att abonnera på dygnet runt. Med e-nav kan samma standard användas av flera personer samtidigt.

Leveranssätt

Du väljer hur du vill ha dina standarder levererade. Vi kan erbjuda dig dem på papper och som pdf.

Andra produkter

Vi har böcker som underlättar arbetet att följa en standard. Med våra böcker får du ökad förståelse för hur standarder ska följas och vilka fördelar den ger dig i ditt arbete. Vi tar fram många egna publikationer och fungerar även som återförsäljare. Det gör att du hos oss kan hitta över 500 unika titlar. Vi har även tekniska rapporter, specifikationer och "workshop agreement".

Matriser är en översikt på standarder och handböcker som bör läsas tillsammans. De finns på sis.se och ger dig en bra bild över hur olika produkter hör ihop.

Standardiseringsprojekt

Du kan påverka innehållet i framtida standarder genom att delta i någon av SIS ca 400 Tekniska Kommittéer.

Find the right product and the type of delivery that suits you

Standards

By complying with current standards, you can make your work more efficient and ensure reliability. Also, several of the standards are often supplied in packages.

Services

Subscription is the service that keeps you up to date with current standards when changes occur in the ones you have chosen to subscribe to. This ensures that you are always working with the right edition.

e-nav is our online service that gives you and your colleagues access to the standards you subscribe to 24 hours a day. With e-nav, the same standards can be used by several people at once.

Type of delivery

You choose how you want your standards delivered. We can supply them both on paper and as PDF files.

Other products

We have books that facilitate standards compliance. They make it easier to understand how compliance works and how this benefits you in your operation. We produce many publications of our own, and also act as retailers. This means that we have more than 500 unique titles for you to choose from. We also have technical reports, specifications and workshop agreements.

Matrices, listed at sis.se, provide an overview of which publications belong together.

Standardisation project

You can influence the content of future standards by taking part in one or other of SIS's 400 or so Technical Committees.

Den internationella standarden ISO 10001:2007 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den officiella engelska versionen av ISO 10001:2007 med svensk översättning.

The International Standard ISO 10001:2007 has the status of a Swedish Standard. This document contains the official English version of ISO 10001:2007 with a Swedish translation.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), tel +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

SIS Förlag AB, SE 118 80 Stockholm, Sweden. Tel: +46 8 555 523 10. Fax: +46 8 555 523 11.
E-mail: sis.sales@sis.se Internet: www.sis.se

SS-ISO 10001:2008 (E)

Contents	Page
Foreword	v
Introduction	vi
0.1 General	vi
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004	vi
0.3 Relationship with ISO 10002 and ISO 10003	vii
0.4 Statements regarding conformity	vii
1 Scope	1
2 Normative references	1
3 Terms and definitions	1
4 Guiding principles	3
4.1 General	3
4.2 Commitment	3
4.3 Capacity	3
4.4 Visibility	3
4.5 Accessibility	3
4.6 Responsiveness	3
4.7 Accuracy	3
4.8 Accountability	3
4.9 Continual improvement	3
5 Code framework	3
5.1 Establishment	3
5.2 Integration	4
6 Planning, design and development	4
6.1 Determine code objectives	4
6.2 Gather and assess information	4
6.3 Obtain and assess input from relevant interested parties	4
6.4 Prepare code	4
6.5 Prepare performance indicators	5
6.6 Prepare code procedures	5
6.7 Prepare internal and external communication plan	5
6.8 Determine resources needed	5
7 Implementation	6
8 Maintenance and improvement	6
8.1 Collection of information	6
8.2 Evaluation of code performance	6
8.3 Satisfaction with the code	7
8.4 Review of the code and code framework	7
8.5 Continual improvement	7
Annex A (informative) Simplified examples of components of codes for different organizations	8
Annex B (informative) Inter-relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	9
Annex C (informative) Guidance for small businesses	10
Annex D (normative) Guidance on accessibility	11
Annex E (normative) Guidance on input from interested parties	12
Annex F (informative) Code framework	13

Innehåll

	Sida
Förord	v
Orientering	vi
0.1 Allmänt	vi
0.2 Förhållande till ISO 9001 och ISO 9004	vi
0.3 Förhållande till ISO 10002 och ISO 10003	vii
0.4 Uppgifter angående överensstämmelse	vii
1 Omfattning	1
2 Normativa hänvisningar	1
3 Termer och definitioner	1
4 Vägledande principer	3
4.1 Allmänt	3
4.2 Åtagande	3
4.3 Kapacitet	3
4.4 Synlighet	3
4.5 Tillgänglighet	3
4.6 Svare upp mot behoven	3
4.7 Korrekthet	3
4.8 Ansvarighet	3
4.9 Ständig förbättring	3
5 Ramverk för uppförandekoden	3
5.1 Upprättande	3
5.2 Integration	4
6 Planering, konstruktion och utveckling	4
6.1 Bestäm målen för uppförandekoden	4
6.2 Inhämta och utvärdera information	4
6.3 Införskaffa och utvärdera upplysningar från relevanta intressenter	4
6.4 Utarbeta uppförandekoden	4
6.5 Ta fram nyckeltal	5
6.6 Utarbeta rutiner för uppförandekoden	5
6.7 Utarbeta en plan för såväl intern som extern kommunikation	5
6.8 Fastställ nödvändiga resurser	5
7 Införande	6
8 Underhåll och förbättring	6
8.1 Informationsinsamling	6
8.2 Utvärdering av tillämpningen av uppförandekoden	6
8.3 Tillfredsställelse med uppförandekoden	7
8.4 Granskning av uppförandekoden och dess ramverk	7
8.5 Ständig förbättring	7
Bilaga A (informativ) Förenklade exempel på innehåll i uppförandekoden för olika organisationer	8
Bilaga B (informativ) Ömsesidigt förhållande mellan ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003	9
Bilaga C (informativ) Vägledning för små företag	10
Bilaga D (normativ) Vägledning för tillgänglighet	11
Bilaga E (normativ) Vägledning till införskaffande av upplysningar från intressenter	12
Bilaga F (informativ) Ramverk för uppförandekod	13

SS-ISO 10001:2008 (E)

Annex G (informative) Guidance on adopting a code provided by another organization	14
Annex H (normative) Guidance on preparing the code	15
Annex I (normative) Guidance on preparing communication plans	16
Bibliography	18

Bilaga G (informativ) Vägledning till att införa en uppförandekod tillhandhållen av en annan organisation	14
Bilaga H (normativ) Vägledning till att utarbeta uppförandekoden	15
Bilaga I (normativ) Vägledning till att utarbeta kommunikationsplaner	16
Litteraturlista	18

SS-ISO 10001:2008 (E)

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 10001 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

Förord

ISO (Internationella Standardiseringsorganisationen) är en världsomspännande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO-medlemmar). Utarbetandet av internationella standarder sker normalt i ISOs tekniska kommittéer. Varje medlemsland som är intresserat av arbetet i en teknisk kommitté har rätt att bli medlem i den. Internationella organisationer, statliga och icke-statliga, som samarbetar med ISO deltar också i arbetet. ISO har nära samarbete med International Electrotechnical Commission (IEC) i alla frågor rörande elektroteknisk standardisering.

Internationella standarder utarbetas i enlighet med ISO/IEC Directives, Part 2.

Den huvudsakliga uppgiften för tekniska kommittéer är att utarbeta internationella standarder. Förslag till internationella standarder som godkänts av de tekniska kommittéerna sänds till medlemsländerna för röstning. För publicering av en internationell standard krävs att minst 75 % av de röstande medlemsländerna godkänner förslaget.

Det bör uppmärksammas att vissa beståndsdelar i denna internationella standard möjligen kan vara föremål för patenträtter. ISO ska inte hållas ansvarig för att identifiera någon eller alla sådana patenträtter.

Den internationella standarden ISO 10001 har utarbetats av ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC3, *Supporting technologies*.

SS-ISO 10001:2008 (E)

Introduction

0.1 General

Maintaining a high level of customer satisfaction is a significant challenge for many organizations. One way of meeting this challenge is to put in place and use a customer satisfaction code of conduct. A customer satisfaction code of conduct consists of promises and related provisions that address issues such as product delivery, product returns, handling of personal information of customers, advertising and stipulations concerning particular attributes of a product or its performance (see Annex A for examples). A customer satisfaction code of conduct can be part of an effective approach to complaints management. This involves:

- a) complaints prevention, by making use of an appropriate customer satisfaction code of conduct;
- b) internal complaints handling, for instances when expressions of dissatisfaction are received;
- c) external dispute resolution, for situations in which complaints cannot be satisfactorily dealt with internally.

This International Standard provides guidance to assist an organization in determining that its customer satisfaction code provisions meet customer needs and expectations, and that the customer satisfaction code is accurate and not misleading. Its use can:

- enhance fair trade practices and customer confidence in an organization;
- improve customer understanding of what to expect from an organization in terms of its products and relations with customers, thereby reducing the likelihood of misunderstandings and complaints;
- potentially decrease the need for new regulations governing an organization's conduct towards its customers.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

This International Standard is compatible with ISO 9001 and ISO 9004 and supports the objectives of these two standards through the effective and efficient application of a process to develop and implement a code of conduct related to customer satisfaction. This International Standard can also be used independently of ISO 9001 and ISO 9004.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. A customer satisfaction code of conduct implemented in accordance with this International Standard (ISO 10001) can be an element of a quality management system. This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes.

ISO 9004 provides guidance on continual improvement of performance regarding quality management systems. This International Standard (ISO 10001) can further enhance performance regarding codes of conduct, as well as increase the satisfaction of customers and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products and processes based on feedback from customers and other interested parties.

NOTE Apart from customers, other interested parties can include suppliers, industry associations and their members, consumer organizations, relevant government agencies, personnel, owners and others who are affected by an organization's customer satisfaction code of conduct.

Orientering

0.1 Allmänt

Att vidmakthålla en hög nivå av kundtillfredsställelse är en betydande utmaning för de flesta organisationer. Ett sätt att möta denna utmaning är att införa och använda en uppförandekod för kundtillfredsställelse. En uppförandekod för kundtillfredsställelse innehåller löften och andra utfästelser som hänför sig till sådana aktiviteter som leverans, reklamation, hantering av information rörande kunder, annonsering och utfästelser rörande speciella egenskaper hos en produkt eller dess prestanda (se Bilaga A för exempel). En uppförandekod för kundtillfredsställelse kan utgöra en del av ett effektivt sätt att närma sig hantering av kundklagomål. Detta omfattar;

- a) undvikande av klagomål, genom användande av en rimlig uppförandekod för kundtillfredsställelse;
- b) intern klagomålshantering, till exempel när missnöje uttrycks och emottas;
- c) extern tvistelösning, för situationer när klagomål inte kan lösas tillfredsställande internt.

Denna Internationella Standard tillhandahåller vägledning för att hjälpa organisationer att fastställa att dess uppförandekod för kundtillfredsställelse uppfyller kundernas behov och förväntningar och att uppförandekoden för kundtillfredsställelse är korrekt och inte missvisande. Användningen kan:

- stärka riktiga och rättvisa affärsrutiner samt kundernas förtroende för organisationen;
- förbättra kundernas förståelse för vad de ska förvänta sig från organisationen rörande dess produkter och kundrelationer och därigenom minska sannolikheten för missförstånd och klagomål;
- potentiellt minska risken för ny lagstiftning, som reglerar hur en organisation ska bete sig relativt sina kunder.

0.2 Förhållande till ISO 9001 och ISO 9004

Denna internationella standard är förenlig med ISO 9001 och ISO 9004 och stöder dessa båda standarders mål genom en effektiv tillämpning av en process för att utveckla och införa en uppförandekod avseende kundtillfredsställelse. Denna internationella standard kan även användas oberoende av ISO 9001 och ISO 9004.

ISO 9001 anger krav på kvalitetsledningssystem som kan användas för intern tillämpning av organisationer liksom för certifierings- eller kontraktsändamål. En uppförandekod för kundtillfredsställelse som införts i överensstämmelse med denna internationella standard kan utgöra en del av ett kvalitetsledningssystem. Denna internationella standard är inte avsedd för certifierings- eller kontraktsändamål.

ISO 9004 tillhandahåller vägledning för ständig förbättring av kvalitetsledningssystem. Denna internationella standard kan ytterligare förbättra detta med avseende på, och genom uppförandekoden, liksom att öka tillfredsställelsen hos kunder och andra intressenter. Den kan också underlätta den ständiga förbättringen av kvaliteten hos produkter och processer baserat på informationsåterföring från kunder och andra intressenter.

ANM. Förutom kunder kan intressenter omfatta leverantörer, näringslivsorganisationer och deras medlemmar, konsumentorganisationer, relevanta myndigheter, personal, ägare och andra som påverkas av organisationens uppförandekod för kundtillfredsställelse.