

# SVENSK STANDARD

## SS-ISO 10004:2019



Fastställt/Approved: 2019-02-18

Utgåva/Edition: 2

Språk/Language: svenska/Swedish, engelska/English

ICS: 03.120.10; 04.080

---

**Kvalitetsledning – Kundtillfredsställelse – Vägledning för  
övervakning och mätning (ISO 10004:2018, IDT)**

**Quality Management – Customer satisfaction – Guidelines for  
monitoring and measuring (ISO 10004:2018, IDT)**

This preview is downloaded from [www.sis.se](http://www.sis.se). Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-80009961>

# Standarder får världen att fungera

*SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.*

## Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

## Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

## Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

**Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på [www.sis.se](http://www.sis.se) eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.**



# Standards make the world go round

*SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.*

## Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

## Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

## Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

**If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit [www.sis.se](http://www.sis.se) or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00**



Den internationella standarden ISO 10004:2018 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den officiella engelska versionen av ISO 10004:2018 med svensk översättning.

Denna standard ersätter SS-ISO 10004:2018, utgåva 1.

The International Standard ISO 10004:2018 has the status of a Swedish Standard. This document contains the official English version of ISO 10004:2018 with a Swedish translation.

This standard supersedes the Swedish Standard SS-ISO 10004:2018, edition 1.

© 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 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), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.*

Denna standard är framtagen av kommittén för Kvalitetsledning, SIS/TK 304.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på [www.sis.se](https://www.sis.se) - där hittar du mer information.

## SS-ISO 10004:2019 (Sv)

### Innehåll

Sida

Orientering.....	v
1 Omfattning.....	2
2 Normativa hänvisningar.....	2
3 Termer och definitioner .....	2
4 Begrepp och vägledande principer .....	3
4.1 Allmänt.....	3
4.2 Begreppet kundtillfredsställelse .....	3
4.3 Vägledande principer .....	4
4.3.1 Åtagande .....	4
4.3.2 Kapacitet.....	4
4.3.3 Transparens .....	4
4.3.4 Tillgänglighet .....	4
4.3.5 Förmåga till respons .....	4
4.3.6 Informationens integritet .....	4
4.3.7 Ansvarighet .....	4
4.3.8 Förbättringar .....	4
4.3.9 Sekretess.....	4
4.3.10 Kundfokuserat arbetssätt.....	5
4.3.11 Kompetens .....	5
4.3.12 Skyndsamhet .....	5
4.3.13 Förståelse.....	5
4.3.14 Kontinuitet.....	5
5 Ramverk för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse .....	5
5.1 Organisationens förutsättningar .....	5
5.2 Utformning .....	5
6 Planering, utformning och utveckling.....	6
6.1 Definiera syfte och mål .....	6
6.2 Fastställa omfattning och frekvens .....	6
6.3 Fastställa implementeringsmetoder och ansvarsområden .....	7
6.4 Tilldela resurser.....	7
7 Tillämpning.....	7
7.1 Allmänt.....	7
7.2 Identifiera kundens förväntningar .....	8
7.2.1 Identifiera kunder .....	8
7.2.2 Fastställa kundens förväntningar.....	8
7.3 Samla in uppgifter om kundtillfredsställelse.....	8
7.3.1 Identifiera och välja egenskaper med relevans för kundtillfredsställelse.....	8
7.3.2 Indirekta indikatorer på kundtillfredsställelse.....	9
7.3.3 Direkta mått på kundtillfredsställelse.....	10
7.3.4 Samla in uppgifter om kundtillfredsställelse.....	11
7.4 Analysera uppgifter om kundtillfredsställelse .....	11
7.4.1 Allmänt.....	11
7.4.2 Förbereda data för analys.....	12
7.4.3 Välja analysmetod .....	12
7.4.4 Genomföra analysen .....	12
7.4.5 Validera analysen .....	12
7.4.6 Rapportera resultat och rekommendationer .....	12
7.5 Kommunera information om kundtillfredsställelse .....	13
7.6 Följa upp kundtillfredsställelse.....	13
7.6.1 Allmänt.....	13
7.6.2 Granska utvalda kunder och insamlade uppgifter.....	13
7.6.3 Granska information om kundtillfredsställelse .....	13
7.6.4 Följ upp åtgärder grundade på information rörande kundtillfredsställelse .....	14
7.6.5 Bedöm åtgärders verkan .....	14
8 Uppdatering och förbättring.....	14

<b>Bilaga A (informativ) Förhållande mellan ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 och detta dokument .....</b>	<b>16</b>
<b>Bilaga B (informativ) Konceptuell modell över kundtillfredsställelse .....</b>	<b>17</b>
<b>Bilaga C (informativ) Identifiera kundens förväntningar .....</b>	<b>19</b>
<b>Bilaga D (informativ) Direkt mätning av kundtillfredsställelse .....</b>	<b>22</b>
<b>Bilaga E (informativ) Analysera uppgifter om kundtillfredsställelse .....</b>	<b>28</b>
<b>Bilaga F (informativ) Använda information om kundtillfredsställelse .....</b>	<b>33</b>
<b>Litteraturförteckning .....</b>	<b>35</b>

## Förord

ISO (International Organization for Standardization) är en världsomspännande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO-medlemmar). Arbetet med att utarbeta internationella standarder utförs normalt av ISO:s tekniska kommittéer. Alla medlemsorgan med intressen i ett ämne som det finns en teknisk kommitté för har rätt att vara representerade i denna kommitté. Statliga eller privata internationella organisationer som samarbetar med ISO deltar också i arbetet. ISO har ett nära samarbete med internationella elektrotekniska kommissionen (IEC) i alla ärenden som rör elektroteknisk standardisering.

De förfaranden som har tillämpats vid framtagningen av detta dokument samt de som ska tillämpas vid uppdatering beskrivs i ISO/IEC Directives , Part 1. I synnerhet bör de olika godkännandekriterier som gäller för olika typer av ISO-dokument observeras. Detta dokument utformades enligt de redaktionella reglerna i ISO/IEC Directives, Part 2 (se [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Observera att vissa delar av detta dokument kan omfattas av patenträttigheter. ISO ansvarar inte för identifiering av sådana patenträttigheter. Upplysningar om eventuella patenträttigheter som identifierats under framtagningen av dokumentet finns i orienteringen eller i ISO:s lista över erhållna patentdeklarationer (se [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Alla handelsnamn som används i dokumentet ges i informationssyfte för att underlätta för användaren och innebär inget gynnande.

En förklaring av frivilligheten kring standarder, ISO-specifika termer och uttryck med relevans för bedömningen av överensstämmelse, samt information om ISO:s efterlevnad av Världshandelsorganisationens (WTO) principer enligt avtalet om tekniska handelshinder (Technical barriers to trade, TBT) finns på [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Detta dokument har utarbetats av Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

Denna andra utgåva ogiltigförklarar och ersätter den första utgåvan (ISO 10004:2012), som har undergått teknisk revision.

De huvudsakliga förändringarna jämfört med föregående utgåva är

- anpassning till ISO 9000:2015
- anpassning till ISO 9001:2015
- förbättrad anpassning till ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003.

## **Orientering**

### **0.1 Allmänt**

En av de viktigaste förutsättningarna för att en organisation ska vara framgångsrik är att kunderna är tillfredsställda med organisationen och dess produkter och tjänster. Därför måste kundtillfredsställelsen följas upp och mätas.

Informationen som erhålls genom uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse kan hjälpa organisationen att identifiera förbättringsmöjligheter i sina strategier, produkter, tjänster, processer och egenskaper som uppskattas av kunder och ligger i linje med organisationens mål. Sådana förbättringar kan stärka kundernas förtroende samt resultera i kommersiella och andra fördelar.

Detta dokument innehåller vägledning i hur organisationer kan utforma verkningfulla processer för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse.

Fokus för dokumentet är tillfredsställelsen hos personer eller organisationer som kan ta emot eller tar emot produkter eller tjänster från offentliga eller privata organisationer.

### **0.2 Relation till ISO 9001**

Detta dokument är förenligt med ISO 9001: och stöder dess mål genom att ge vägledning om uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. Dokumentet kan hjälpa organisationer att hantera specifika avsnitt i ISO 9001 med relevans för kundtillfredsställelse, bland annat följande:

- a) ISO 9001:2015, 4.3, om kvalitetsledningssystemets omfattning
- b) ISO 9001:2015, 5.1.2, om kundfokus
- c) ISO 9001:2015, 6.2.1, om kvalitetsmål
- d) ISO 9001:2015, 8.2.1 c), om kundkommunikation
- e) ISO 9001:2015, 9.1.2, om kundtillfredsställelse
- f) ISO 9001:2015, 9.1.3, om analys och utvärdering
- g) ISO 9001:2015, 9.3.2 c), om underlag för ledningens genomgång
- h) ISO 9001:2015, 10.1 om förbättringsarbete.

Detta dokument kan även användas oberoende av ISO 9001.

### **0.3 Relation till ISO 9004**

Detta dokument är förenligt med ISO 9004:2018 och underlättar dess tillämpning genom en effektiv process för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. ISO 9004 hjälper organisationer att skapa långsiktig framgång. Genom att använda detta dokument (ISO 10004) kan en organisation förbättra sina resultat när det gäller uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse och därmed skapa långsiktig framgång. Dokumentet kan också underlätta en kontinuerlig förbättring av produkters, tjänsters och processers kvalitet baserat på feedback från kunder och andra relevanta intressenter.

ANM. Förutom kunder och klagande kan andra relevanta intressenter vara t.ex. leverantörer, branschorganisationer och dessas medlemmar, konsumentorganisationer, berörda myndigheter, personal, ägare och andra som påverkas av processen för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse.

Dokumentet kan även användas oberoende av ISO 9004.

#### **0.4 Relation till ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003**

Detta dokument är förenligt med ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003. Dessa fyra dokument kan användas antingen var för sig eller tillsammans. När de används tillsammans kan detta dokument, ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003 ingå i ett mer övergripande, integrerat ramverk för förbättrad kundtillfredsställelse genom uppförandekoder, klagomålshantering, tvistlösning samt uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse (se Bilaga A).

ISO 10001 ger vägledning om uppförandekoder avseende kundtillfredsställelse för organisationer. Sådana uppförandekoder kan minska risken för problem och eliminera orsaker till klagomål och tvister som kan minska kundtillfredsställelsen.

ISO 10001 och detta dokument kan användas tillsammans. Riktlinjerna i detta dokument kan underlätta införandet och tillämpningen av uppförandekoder. Processerna som beskrivs i dokumentet kan till exempel hjälpa organisationen att följa upp och mäta kundernas tillfredsställelse med dessa uppförandekoder (se ISO 10001:2018, 8.3). Enligt samma princip kan uppförandekoderna hjälpa organisationen att definiera och införa processer för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. En organisation kan till exempel upprätta en uppförandekod avseende sekretess för kunduppgifter vid uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse.

ISO 10002 ger vägledning för intern hantering av produkt- och tjänsterelaterade klagomål. Denna vägledning kan hjälpa organisationen att upprätthålla kundernas tillfredsställelse och lojalitet på ett effektivt sätt.

ISO 10002 och detta dokument kan användas tillsammans. Riktlinjerna i detta dokument kan underlätta införandet och tillämpningen av en process för klagomålshantering. De processer som beskrivs i dokumentet kan till exempel hjälpa organisationen att följa upp och mäta kundernas tillfredsställelse med klagomålshandlingen (se ISO 10002:2018, 8.3). Enligt samma princip kan information från en process för klagomålshantering användas vid uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. Klagomålens frekvens och typ kan till exempel vara en indirekt indikator på kundtillfredsställelse (se 7.3.2).

ISO 10003 ger vägledning om lösning av tvister avseende produkt- och tjänsterelaterade klagomål som inte kan lösas internt på ett tillfredsställande sätt. ISO 10003 kan bidra till att minska antalet kunder som är missnöjda på grund av oavslutade klagomålsärenden.

ISO 10003 och detta dokument kan användas tillsammans. Riktlinjerna i detta dokument kan underlätta införandet och tillämpningen av en tvistlösningsprocess. Processerna som beskrivs i dokumentet kan till exempel hjälpa organisationen att följa upp och mäta kundernas tillfredsställelse med tvistlösningsprocessen (se ISO 10003:2018, 8.3). Enligt samma princip kan information från en tvistlösningsprocess användas vid uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. Exempelvis kan tvisternas karaktär vara en indirekt indikator på kundtillfredsställelse (se 7.3.2).

Tillsammans ger ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003 vägledning som kan hjälpa organisationer att minimera missnöje bland kunder och öka kundtillfredsställelsen. Detta dokument utgör ett komplement till ISO 10001, ISO 10002 och ISO 10003 genom att ge vägledning om uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. Informationen häri kan hjälpa organisationen att vidta åtgärder som bidrar till bevarad eller förbättrad kundtillfredsställelse.





## SS-ISO 10004:2019 (Sv)

### 1 Omfattning

Detta dokument innehåller riktlinjer för definition och införande av processer för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse.

Detta dokument är avsett för alla organisationer, oavsett typ och storlek och oavsett vilka produkter och tjänster de tillhandahåller. Fokus i dokumentet ligger på kunder utanför organisationer (externa kunder).

ANM. Genomgående i detta dokument avser termerna "produkt" och "tjänst" det som en organisation erbjuder till eller begärs av en kund.

### 2 Normativa hänvisningar

Hänvisning till följande dokument i texten görs på så sätt att delar av eller hela dess innehåll utgör krav i detta dokument. För daterade referenser gäller endast den angivna versionen. För odaterade referenser gäller den senaste versionen av referensdokumentet (inklusive eventuella ändringar).

SS-EN ISO 9000:2015, *Ledningssystem för kvalitet – Principer och terminologi*

### 3 Termer och definitioner

För denna internationella standard gäller de termer och definitioner som anges i ISO 9000 samt följande.

**3.1 kund**  
person eller *organisation* (3.7) som kan ta emot eller tar emot en produkt eller tjänst som är avsedd för eller efterfrågas av denna person eller organisation

EXEMPEL Konsument, uppdragsgivare, slutanvändare, återförsäljare, mottagare av produkt eller tjänst från en intern process, förmånstagare och köpare.

Anm. 1 till termpost: En kund kan vara intern eller extern i förhållande till organisationen.

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.2.4, ändrad – definitionen har ändrats.]

**3.2 kundtillfredsställelse**  
*kundens* (3.1) uppfattning om i vilken grad kundens förväntningar har uppfyllts

Anm. 1 till termpost: Det kan hända att kundens förväntningar inte är kända för *organisationen* (3.7), eller för kunden själv, förrän produkten eller tjänsten har levererats. För att god kundtillfredsställelse ska uppnås kan det vara nödvändigt att en kunds förväntningar uppfylls även om dessa varken har uppgetts eller är allmänt underförstådda eller obligatoriska.

Anm. 2 till termpost: *Klagomål* (3.3) är ett vanligt tecken på låg kundtillfredsställelse, men avsaknad av klagomål tyder inte nödvändigtvis på hög kundtillfredsställelse.

Anm. 3 till termpost: Inte ens när kundens krav har överenskommit med kunden och tillgodosetts finns garantier för hög kundtillfredsställelse.

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.9.2, ändrad – anmärkningarna till termpost har ändrats.]

**3.3 klagomål**  
<kundtillfredsställelse> uttryck för missnöje med en *organisation* (3.7) avseende dennas produkt eller tjänst eller själva processen för klagomålshantering varvid respons eller lösning, uttrycklig eller underförstådd, förväntas

Anm. 1 till termpost: Klagomål kan lämnas avseende andra processer i vilka organisationen interagerar med *kunden* (3.1).

Anm. 2 till termpost: Klagomål kan överlämnas till organisationen direkt eller indirekt.

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.9.3, ändrad – anmärkning 1 och 2 till termposten har lagts till.]

### 3.4

#### **kundservice**

*organisationens* (3.7) interaktion med *kunden* (3.1) under en produkts eller tjänsts livscykel

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.9.4, ändrad – term och definition har ändrats.]

### 3.5

#### **feedback**

<kundtillfredsställelse> synpunkter, kommentarer och uttryckt intresse avseende en produkt, tjänst eller process för klagomålshantering

Anm. 1 till termpost: Feedback kan ges avseende andra processer i vilka *organisationen* (3.7) interagerar med *kunden* (3.1).

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.9.1, ändrad – termen har ändrats, Anm. 1 till termpost har lagts till.]

### 3.6

#### **intressent**

person eller *organisation* (3.7) som kan påverka, påverkas av eller anser sig vara påverkad av ett beslut eller en åtgärd

EXEMPEL *Kunder* (3.1), ägare, personer i en organisation, leverantörer, banker, föreskrivande myndigheter, fackförbund, samarbetspartner eller samhället, inklusive konkurrenter eller grupper med motsatta intressen.

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.2.3, ändrad – Anm. 1 till termpost har tagits bort, exemplet har ändrats.]

### 3.7

#### **organisation**

person eller grupp av personer, som har egna funktioner med ansvar, befogenheter och samband för att uppnå sina mål

Anm. 1 till termpost: Begreppet organisation innefattar, men är inte begränsat till, egenföretagare, bolag, koncern, firma, företag, myndighet, affärspartner, förening, välgörenhetsorganisation och institution, eller delar eller kombinationer av sådana, oavsett ägarstruktur eller om de är offentliga eller privata.

[KÄLLA: ISO 9000:2015, 3.2.1, ändrad – Anm. 2 till termpost har tagits bort.]

## 4 Begrepp och vägledande principer

### 4.1 Allmänt

Begreppet kundtillfredsställelse enligt beskrivningen i 4.2 och de vägledande principerna i 4.3 är en grund för effektiva processer för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse.

### 4.2 Begreppet kundtillfredsställelse

Kundtillfredsställelse avgörs av skillnaden mellan kundens förväntningar och kundens uppfattning om den produkt eller tjänst som har levererats av organisationen samt av aspekter relaterade till själva organisationen.

För att kunna uppnå kundtillfredsställelse bör organisationen först förstå kundernas förväntningar. Förväntningarna kan vara uttryckliga eller underförstådda, eller inte tydligt formulerade.

Kunders förväntningar, såsom de uppfattas av organisationen, utgör grunden för de produkter och tjänster som senare planeras och levereras.

Den mån i vilken kunden anser att den levererade produkten eller tjänsten och andra organisationsrelaterade aspekter motsvarar eller överträffar förväntningarna avgör graden av kundtillfredsställelse.