
Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za nadzorovanje in merjenje

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[SIST ISO 10004:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2b2866fc-fce2-48d8-bd87-d9d3d79de4fb/sist-iso-10004-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2b2866fc-fce2-48d8-bd87-d9d3d79de4fb/sist-iso-10004-2012>

NACIONALNI UVOD

Standard SIST ISO 10004 (sl, en), Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za nadzorovanje in merjenje, 2012, ima status slovenskega standarda in je enakovreden mednarodnemu standardu ISO 10004, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring, 2012.

NACIONALNI PREDGOVOR

Besedilo standarda ISO 10004:2012 je pripravil tehnični odbor ISO/TC 176 *Vodenje in zagotavljanje kakovosti*, pododbor SC 3 *Podporne tehnologije*. Slovenski standard SIST ISO 10004:2012 je prevod angleškega besedila mednarodnega standarda ISO 10004:2012. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda v tem standardu je odločilen izvirni mednarodni standard v angleškem jeziku. Slovensko-angleško izdajo standarda je pripravil tehnični odbor SIST/TC VZK Vodenje in zagotavljanje kakovosti.

Odločitev za privzem tega standarda je dne 1. oktobra 2012 sprejel tehnični odbor SIST/TC VZK Vodenje in zagotavljanje kakovosti.

ZVEZE S STANDARDI

S privzemom tega mednarodnega standarda veljajo za omejeni namen referenčnih standardov vsi standardi, navedeni v izvirniku, razen standardov, ki so že sprejeti v nacionalno standardizacijo:

SIST EN ISO 9001:2008 (sl, en)	Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve (ISO 9001:2008)
SIST EN ISO 9004:2009 (sl, en)	Vodenje za trajno uspešnost organizacije – Pristop z vodenjem kakovosti (ISO 9004:2009)
SIST ISO 10001:2008 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za kodeks ravnanja organizacij
SIST ISO 10002:2014 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za ravnanje s pritožbami v organizacijah
SIST ISO 10003:2008 (en)	Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za reševanje nesoglasij z odjemalci s pomočjo drugih organizacij
SIST ISO/TR 10017:2003 (en)	Napotki za statistične metode v zvezi z ISO 9001:2000

OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDARDA

- Privzem standarda ISO 10004:2012

OPOMBE

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz “mednarodni standard”, v SIST ISO 10004:2012 to pomeni “slovenski standard”.
- Nacionalni uvod in nacionalni predgovor nista sestavni del standarda.

Vsebina	Stran	Contents	Page
Predgovor.....	5	Foreword.....	5
Uvod.....	6	Introduction.....	6
1 Področje uporabe.....	10	1 Scope.....	10
2 Zveza s standardi.....	10	2 Normative references.....	10
3 Izrazi in definicije.....	10	3 Terms and definitions.....	10
4 Koncept in vodilna načela.....	11	4 Concept and guiding principles.....	11
4.1 Splošno.....	11	4.1 General.....	11
4.2 Koncept zadovoljstva odjemalcev.....	11	4.2 Concept of customer satisfaction.....	11
4.3 Vodilna načela.....	12	4.3 Guiding principles.....	12
5 Okvir za nadzorovanje in merjenje zadovoljstva odjemalcev.....	13	5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction.....	13
6 Planiranje.....	14	6 Planning.....	14
6.1 Opredelitev namena in ciljev.....	14	6.1 Defining the purpose and objectives ..	14
6.2 Določanje obsega in pogostnosti.....	14	6.2 Determining the scope and frequency...14	
6.3 Določanje izvedbenih metod in odgovornosti.....	15	6.3 Determining implementation methods and responsibilities.....	15
6.4 Dodeljevanje virov.....	15	6.4 Allocating resources.....	15
7 Delovanje.....	15	7 Operation.....	15
7.1 Splošno.....	15	7.1 General.....	15
7.2 Identificiranje pričakovanj odjemalcev.....	16	7.2 Identifying customer expectations.....	16
7.3 Zbiranje podatkov o zadovoljstvu odjemalcev.....	17	7.3 Gathering customer satisfaction data.....	17
7.4 Analiziranje podatkov o zadovoljstvu odjemalcev.....	21	7.4 Analysing customer satisfaction data.....	21
7.5 Posredovanje informacij o zadovoljstvu odjemalcev.....	23	7.5 Communicating customer satisfaction information.....	23
7.6 Nadzorovanje zadovoljstva odjemalcev.....	24	7.6 Monitoring customer satisfaction.....	24
8 Vzdrževanje in izboljševanje.....	26	8 Maintenance and improvement.....	26
Dodatek A (normativni): Konceptualni model zadovoljstva odjemalcev.....	28	Annex A (normative) Conceptual model of customer satisfaction.....	29
Dodatek B (normativni): Identifikacija pričakovanj odjemalcev.....	32	Annex B (normative) Identification of customer expectations.....	33
Dodatek C (normativni): Neposredno merjenje zadovoljstva odjemalcev.....	38	Annex C (normative) Direct measurement of customer satisfaction.....	39
Dodatek D (normativni): Analiza podatkov o zadovoljstvu odjemalcev.....	48	Annex D (normative) Analysis of customer satisfaction data.....	49
Dodatek E (normativni): Uporaba informacij o zadovoljstvu odjemalcev.....	58	Annex E (normative) Using customer satisfaction information.....	59
Dodatek F (informativni): Povezava med tem mednarodnim standardom, ISO 10001, ISO 10002 in ISO 10003.....	62	Annex F (informative) Relationship between this International Standard, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003...63	63
Literatura.....	66	Bibliography.....	67

(Prazna stran)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

SIST ISO 10004:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2b2866fc-fce2-48d8-bd87-d9d3d79de4fb/sist-iso-10004-2012>

Predgovor

ISO (Mednarodna organizacija za standardizacijo) je svetovna zveza nacionalnih organov za standarde (članov ISO). Mednarodne standarde ponavadi pripravljajo tehnični odbori ISO. Vsak član, ki želi delovati na določenem področju, za katero je bil ustanovljen tehnični odbor, ima pravico biti zastopan v tem odboru. Pri delu sodelujejo tudi mednarodne vladne in nevladne organizacije, povezane z ISO. V vseh zadevah, ki so povezane s standardizacijo na področju elektrotehnike, ISO tesno sodeluje z Mednarodno elektrotehniško komisijo (IEC).

Mednarodni standardi so pripravljani v skladu s pravili, podanimi v 2. delu Direktiv ISO/IEC.

Glavna naloga tehničnih odborov je priprava mednarodnih standardov. Osnutki mednarodnih standardov, ki jih sprejmejo tehnični odbori, se pošljejo vsem članom v glasovanje. Za objavo mednarodnega standarda je treba pridobiti soglasje najmanj 75 odstotkov članov, ki se udeležijo glasovanja.

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega dokumenta predmet patentnih pravic. ISO ne prevzema odgovornosti za identifikacijo katerihkoli ali vseh takih patentnih pravic.

ISO 10004 je pripravil tehnični odbor ISO/TC 176 *Vodenje in zagotavljanje kakovosti*, pododbor SC 3 *Podporne tehnologije*.

Ta prva izdaja ISO 10004 razveljavlja in nadomešča ISO/TS 10004:2010, ki je bila strokovno revidirana.

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 10004 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 3, Supporting technologies.

This first edition of ISO 10004 cancels and replaces ISO/TS 10004:2010, which has been technically revised.

Uvod

0.1 Splošno

Zadovoljstvo odjemalca z organizacijo in njenimi proizvodi je eden od ključnih elementov njenega uspeha, zato je treba zadovoljstvo odjemalcev nadzorovati in meriti.

Informacije, pridobljene z nadzorovanjem in merjenjem zadovoljstva odjemalcev, lahko pomagajo identificirati priložnosti za izboljšanje strategije, proizvodov, procesov in karakteristik organizacije, ki jih odjemalci cenijo, in služijo ciljem organizacije. Take izboljšave lahko okrepijo zaupanje odjemalcev in prinašajo komercialne ter druge koristi.

Ta mednarodni standard daje organizaciji napotke za vzpostavljanje uspešnih procesov nadzovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev.

0.2 Povezava z ISO 9001:2008

Ta mednarodni standard je združljiv z ISO 9001:2008, katerega cilje podpira z dajanjem napotkov za nadzorovanje in merjenje zadovoljstva odjemalcev. S pomočjo tega mednarodnega standarda se lahko obravnavajo specifične točke iz ISO 9001:2008, povezane z zadovoljstvom odjemalcev, in sicer tiste, ki so naštetje v nadaljevanju.

- a) ISO 9001:2008, 5.2, osredotočenost na odjemalce: "Najvišje vodstvo mora zagotoviti, da so zahteve odjemalcev opredeljene in izpolnjene z namenom, da se poveča zadovoljstvo odjemalcev."
- b) ISO 9001:2008, 6.1, b), o vodenju virov: "Organizacija mora določiti in priskrbeti vire, potrebne za (...) b) povečevanje zadovoljstva odjemalcev z izpolnjevanjem njihovih zahtev."
- c) ISO 9001:2008, 7.2.3 c), o komuniciranju z odjemalci: "Organizacija mora določiti in izvajati uspešne načine komuniciranja z odjemalci v zvezi z (...) c) povratnimi informacijami odjemalcev, vključno z njihovimi pritožbami."
- d) ISO 9001:2008, 8.2.1, o zadovoljstvu odjemalcev: "Kot eno od meritev delovanja sistema vodenja kakovosti mora organizacija nadzorovati informacije o

Introduction

0.1 General

One of the key elements of organizational success is the customer's satisfaction with the organization and its products. Therefore, it is necessary to monitor and measure customer satisfaction.

The information obtained from monitoring and measuring customer satisfaction can help identify opportunities for improvement of the organization's strategies, products, processes and characteristics that are valued by customers, and serve the organization's objectives. Such improvements can strengthen customer confidence and result in commercial and other benefits.

This International Standard provides guidance to the organization on establishing effective processes for monitoring and measuring customer satisfaction.

0.2 Relationship with ISO 9001:2008

This International Standard is compatible with ISO 9001:2008, whose objectives it supports by providing guidance on monitoring and measuring customer satisfaction. This International Standard can help address specific clauses in ISO 9001:2008 related to customer satisfaction, namely those listed below.

- a) ISO 9001:2008, 5.2, on customer focus: "Top management shall ensure that customer requirements are determined and are met with the aim of enhancing customer satisfaction."
- b) ISO 9001:2008, 6.1, b), on resource management: "The organization shall determine and provide the resources needed (...) to enhance customer satisfaction by meeting customer requirements."
- c) ISO 9001:2008, 7.2.3 c), on customer communication: "The organization shall determine and implement effective arrangements for communicating with customers in relation to (...) c) customer feedback, including customer complaints."
- d) ISO 9001:2008, 8.2.1, on customer satisfaction: "As one of the measurements of the performance of the quality management system, the organization shall

dojemanju odjemalcev, ali je organizacija izpolnila njihove zahteve. Določiti mora metode za pridobivanje in uporabo teh informacij."

- e) ISO 9001:2008, 8.4, o analizi podatkov: "Organizacija mora določiti, zbirati in analizirati primerne podatke, da bi dokazala primernost in uspešnost sistema vodenja kakovosti in ocenila, kje je mogoče nenehno izboljševanje uspešnosti sistema vodenja kakovosti. Vključeni morajo biti podatki, pridobljeni z nadzorovanjem in merjenjem ter iz drugih primernih virov. Analiza podatkov mora priskrbeti informacije o (...) zadovoljstvu odjemalcev (...)."

Ta mednarodni standard se lahko uporablja neodvisno od ISO 9001:2008.

0.3 Povezava z ISO 9004:2009

Ta mednarodni standard je združljiv tudi z ISO 9004:2009, ki daje napotke o vodenju za trajnostni uspeh organizacije. Ta mednarodni standard dopolnjuje naslednje napotke, podane v:

- ISO 9004:2009, točka B.2, o osredotočenosti na odjemalce, in
- ISO 9004:2009, 8.3.1 in 8.3.2, o določanju potreb, pričakovanj in zadovoljstva odjemalcev.

0.4 Povezava z ISO 10001, ISO 10002 in ISO 10003

Ta mednarodni standard je združljiv z ISO 10001, ISO 10002 in ISO 10003. Ti štirje mednarodni standardi se lahko uporabljajo neodvisno ali v medsebojni povezavi. Kadar se ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 in ta mednarodni standard uporabljajo skupaj, so lahko del širšega in celovitega okvira za izboljšanje zadovoljstva odjemalcev s pomočjo kodeksov ravnanja, obravnavanja pritožb, reševanja sporov ter nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev (glej dodatek F).

ISO 10001 vsebuje napotke za organizacije glede kodeksov ravnanja v zvezi z zadovoljstvom odjemalcev. S takimi kodeksi se lahko zmanjša verjetnost nastajanja težav in se lahko odpravijo vzroki za pritožbe in spore, ki lahko zmanjšajo zadovoljstvo odjemalcev.

monitor information relating to customer perception as to whether the organization has met customer requirements. The methods for obtaining and using this information shall be determined."

- e) ISO 9001:2008, 8.4, on analysis of data: "The organization shall determine, collect and analyse appropriate data to demonstrate the suitability and effectiveness of the quality management system and to evaluate where continual improvement of the effectiveness of the quality management system can be made. This shall include data generated as a result of monitoring and measurement and from other relevant sources. The analysis of data shall provide information relating to (...) customer satisfaction (...)."

This International Standard can be used independently of ISO 9001:2008.

0.3 Relationship with ISO 9004:2009

This International Standard is also compatible with ISO 9004:2009, which provides guidance on managing for the sustained success of an organization. This International Standard supplements the following guidance given in:

- ISO 9004:2009, Clause B.2, on customer focus, and
- ISO 9004:2009, 8.3.1 and 8.3.2, on determining needs, expectations and satisfaction of customers.

0.4 Relationship with ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003

This International Standard is compatible with ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003. These four International Standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and this International Standard can be part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction through codes of conduct, complaints handling, dispute resolution and monitoring and measurement of customer satisfaction (see Annex F).

ISO 10001 contains guidance on codes of conduct for organizations related to customer satisfaction. Such codes of conduct can decrease the probability of problems arising and can eliminate causes of complaints and disputes which can decrease customer satisfaction.

ISO 10001 in ta mednarodni standard se lahko uporabljata skupaj. Smernice iz tega mednarodnega standarda lahko podpirajo vzpostavitev in izvajanje kodeksov ravnanja. Na primer procesi, opisani v tem mednarodnem standardu, lahko organizaciji pomagajo nadzorovati in meriti zadovoljstvo odjemalcev s temi kodeksi ravnanja (glej ISO 10001:2007, 8.3). Prav tako lahko kodeksi ravnanja pomagajo organizaciji pri določanju in izvajanju procesov nadzora in merjenja zadovoljstva odjemalcev. Organizacija lahko, na primer, vzpostavi kodeks ravnanja glede na zaupnost informacij o odjemalcih pri nadzoru in merjenju zadovoljstva odjemalcev.

ISO 10002 vsebuje napotke glede notranjega obravnavanja pritožb v zvezi s proizvodi. Ti napotki lahko pomagajo ohraniti zadovoljstvo in zvestobo odjemalcev z uspešnim in učinkovitim reševanjem pritožb.

ISO 10002 in ta mednarodni standard se lahko uporabljata skupaj. Smernice iz tega mednarodnega standarda lahko podpirajo vzpostavitev in izvajanje procesa obravnavanja pritožb. Na primer procesi, opisani v tem mednarodnem standardu, lahko organizaciji pomagajo nadzorovati in meriti zadovoljstvo odjemalcev s procesom obravnavanja pritožb (glej ISO 10002:2004, 8.3). Prav tako se lahko informacije iz procesa obravnavanja pritožb uporabijo pri nadzoru in merjenju zadovoljstva odjemalcev. Tako sta na primer pogostnost in vrsta pritožb lahko posredna kazalnika zadovoljstva odjemalcev (glej 7.3.2).

ISO 10003 vsebuje napotke za reševanje tistih sporov v zvezi s proizvodi, ki jih ni bilo mogoče rešiti notranje. ISO 10003 lahko pomaga čim bolj zmanjšati nezadovoljstvo odjemalcev, ki izhaja iz nerešenih pritožb.

ISO 10003 in ta mednarodni standard se lahko uporabljata skupaj. Smernice iz tega mednarodnega standarda lahko podpirajo vzpostavitev in izvajanje procesa reševanja sporov. Na primer procesi, opisani v tem mednarodnem standardu, lahko organizaciji pomagajo nadzorovati in meriti zadovoljstvo odjemalcev s procesom reševanja sporov (glej ISO 10003:2007, 8.3.2). Prav tako se lahko informacije iz procesa reševanja sporov uporabijo pri nadzoru in merjenju zadovoljstva odjemalcev. Tako sta na primer

ISO 10001 and this International Standard can be used together. Guidelines given in this International Standard can support the establishment and implementation of codes of conduct. For example, the processes described in this International Standard can assist the organization to monitor and measure customer satisfaction with these codes of conduct (see ISO 10001:2007, 8.3). Likewise, the codes of conduct can assist the organization in defining and implementing processes for monitoring and measuring customer satisfaction. For example, an organization can establish a code of conduct with respect to the confidentiality of customer information in monitoring and measuring customer satisfaction.

ISO 10002 contains guidance on the internal handling of product-related complaints. This guidance can help to preserve customer satisfaction and loyalty by resolving complaints effectively and efficiently.

ISO 10002 and this International Standard can be used together. Guidelines given in this International Standard can support the establishment and implementation of a complaints-handling process. For example, the processes described in this International Standard can assist the organization in monitoring and measuring customer satisfaction with the complaints-handling process (see ISO 10002:2004, 8.3). Likewise, information from a complaints-handling process can be used in monitoring and measuring customer satisfaction. For example, the frequency and type of complaints can be an indirect indicator of customer satisfaction (see 7.3.2).

ISO 10003 contains guidance on the resolution of disputes regarding product-related complaints that could not be satisfactorily resolved internally. ISO 10003 can help to minimize customer dissatisfaction stemming from unresolved complaints.

10003 and this International Standard can be used together. Guidelines given in this International Standard can support the establishment and implementation of a dispute resolution process. For example, the processes described in this International Standard can assist the organization in monitoring and measuring customer satisfaction with the dispute resolution process (see ISO 10003:2007, 8.3.2). Likewise, information from a dispute resolution process can be used in monitoring and measuring customer satisfaction. For example,

pogostnost in narava sporov lahko posredna kazalnika zadovoljstva odjemalcev (glej 7.3.2). ISO 10001, ISO 10002 in ISO 10003 skupaj dajejo napotke, ki lahko pomagajo čim bolj zmanjšati nezadovoljstvo odjemalcev in povečati njihovo zadovoljstvo. Ta mednarodni standard dopolnjuje ISO 10001, ISO 10002 in ISO 10003 z napotki glede nadzovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev. Pridobljene informacije lahko organizacijo vodijo k sprejemanju ukrepov, ki lahko pomagajo ohranjati in krepiti zadovoljstvo odjemalcev.

the frequency and nature of disputes can be an indirect indicator of customer satisfaction (see 7.3.2). Collectively, ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 provide guidance which can help to minimize customer dissatisfaction and enhance customer satisfaction. This International Standard complements ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 by providing guidance on the monitoring and measuring of customer satisfaction. The information gained can guide the organization to take actions which can help to sustain or enhance customer satisfaction.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[SIST ISO 10004:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2b2866fc-fce2-48d8-bd87-d9d3d79de4fb/sist-iso-10004-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2b2866fc-fce2-48d8-bd87-d9d3d79de4fb/sist-iso-10004-2012>

Vodenje kakovosti – Zadovoljstvo odjemalcev – Smernice za nadzorovanje in merjenje

1 Področje uporabe

Ta mednarodni standard vsebuje napotke za procese določanja in izvajanja nadzoroovanja ter merjenja zadovoljstva odjemalcev.

Ta mednarodni standard je namenjen uporabi v organizacijah ne glede na vrsto, velikost ali proizvod, ki ga zagotavljajo. Ta mednarodni standard se osredotoča na zunanje odjemalce organizacije.

2 Zveza s standardi

Za uporabo tega standarda so nujno potrebni spodaj navedeni dokumenti. Pri datiranem sklicevanju se uporablja samo navedena izdaja. Pri nedatiranem sklicevanju se uporablja zadnja izdaja dokumenta (vključno z morebitnimi dopolnili).

ISO 9000:2005, *Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar*

3 Izrazi in definicije

V tem dokumentu se uporabljajo izrazi in definicije iz standarda ISO 9000:2005 ter naslednji izrazi.

3.1 proizvod rezultat procesa

OPOMBA 1: Proizvod je lahko storitev, miselni proizvod, materialni proizvod ali predelani material.

OPOMBA 2: Prirejeno po ISO 9000:2005, definicija 3.4.2, s tem da so tri izvorne opombe strnjene v opombo 1.

3.2 odjemalec organizacija ali oseba, ki prejme proizvod

OPOMBA 1: Odjemalci lahko vključujejo druge zainteresirane strani, na katere bi lahko vplivali proizvodi, ki jih organizacija zagotavlja, in ki bi lahko vplivali na uspeh organizacije.

OPOMBA 2: Medtem ko je lahko odjemalec znotraj ali zunaj organizacije, se ta mednarodni standard osredotoča na zunanjega odjemalca.

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring

1 Scope

This International Standard provides guidance in defining and implementing processes to monitor and measure customer satisfaction.

This International Standard is intended for use by organizations regardless of type, size or product provided. The focus of this International Standard is on customers external to the organization.

2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document: For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000:2005, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000:2005 and the following apply.

3.1 product result of a process

NOTE 1: Product can be a service, software, hardware or processed material.

NOTE 2: Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.4.2, whose original three notes have been condensed into Note 1.

3.2 customer organization or person that receives a product

NOTE 1: Customers might include other interested parties who might be affected by the products provided by the organization and who might influence the success of the organization.

NOTE 2: While a customer can be internal or external to the organization, the focus of this International Standard is on the external customer.

OPOMBA 3: Prirejeno po ISO 9000:2005, definicija 3.3.5, s tem da je izvirna opomba razširjena na opombi 1 in 2.

PRIMER: Potrošnik, naročnik, končni uporabnik, trgovec na drobno, koristnik, kupec.

3.3

zadovoljstvo odjemalcev

dojemanje odjemalca o tem, v kolikšnem obsegu so bila izpolnjena njegova pričakovanja

OPOMBA: Definicija zadovoljstva odjemalcev se razlikuje od tiste iz ISO 9000:2005 po tem, da so določbe tega mednarodnega standarda v celoti namenjene temu, da pomagajo pri identifikaciji pričakovanih odjemalcev z vidika odjemalčeve vizije pričakovanega proizvoda, medtem ko gre pri definiciji iz ISO 9000:2005 za to, kako organizacija razume zahteve odjemalca.

3.4

organizacija

skupina zaposlenih in sredstev z razporeditvijo odgovornosti, pooblastil in razmerij

PRIMER: Družba, korporacija, firma, podjetje, institucija, dobrodelna ustanova, samostojni trgovec (v eni osebi), združenje, vladna agencija, nevladna organizacija ali njihova kombinacija.

OPOMBA: Prirejeno po ISO 9000:2005, 3.3.1. Opombe so izbrisane.

3.5

pritožba

izražanje nezadovoljstva, naslovljeno na organizacijo (3.4) v zvezi z njenimi proizvodi, ali sam proces obravnavanja pritožb, od katerega se eksplicitno ali implicitno pričakuje odgovor ali rešitev

[ISO 10002:2004, definicija 3.2]

OPOMBA: Pritožbe se lahko nanašajo na procese nadzovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev (3.3).

4 Koncept in vodilna načela

4.1 Splošno

Koncept zadovoljstva odjemalcev, opisan v točki 4.2, ter vodilna načela, predstavljena v točki 4.3, dajejo podlago za uspešne in učinkovite procese nadzovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev.

4.2 Koncept zadovoljstva odjemalcev

Zadovoljstvo odjemalcev je določeno kot vrzel med pričakovanji odjemalca in odjemalčevim dojetjem proizvoda, ki mu ga dobavi

NOTE 3: Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.3.5, whose original note has been expanded into Notes 1 and 2.

EXAMPLE: Consumer, client, end-user, retailer, beneficiary, purchaser.

3.3

customer satisfaction

customer's perception of the degree to which their expectations have been fulfilled

NOTE: The definition of customer satisfaction differs from that in ISO 9000:2005, in that the provisions of this International Standard are intended to assist in the identification of customer expectations entirely from the point of view of the customer's vision of the expected product; while the definition in ISO 9000:2005 involves the organization's understanding of the customer's requirements.

3.4

organization

group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships

EXAMPLE: Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, government agency, non-governmental organization or combination thereof.

NOTE: Adapted from ISO 9000:2005, 3.3.1. Notes have been deleted.

3.5

complaint

expression of dissatisfaction made to an organization (3.4), related to its products, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

[ISO 10002:2004, definition 3.2]

NOTE: Complaints can be made in relation to the processes for monitoring and measuring customer satisfaction (3.3).

4 Concept and guiding principles

4.1 General

The concept of customer satisfaction outlined in 4.2, and the guiding principles set out in 4.3, provide the basis for effective and efficient processes for monitoring and measuring customer satisfaction.

4.2 Concept of customer satisfaction

Customer satisfaction is determined by the gap between the customer's expectations and the customer's perception of the product as

organizacija, ter vidikov v zvezi s samo organizacijo.

Da bi organizacija dosegla zadovoljstvo odjemalcev, naj bi najprej razumela njihova pričakovanja. Ta pričakovanja so lahko eksplicitna ali implicitna ali ne v celoti izrečena.

Pričakovanja odjemalcev, kot jih razume organizacija, tvorijo glavno podlago za proizvod, ki bo pozneje planiran in dobavljen.

Stopnja zadovoljstva odjemalcev se določi po tem, v kolikšnem obsegu odjemalec dojema, da dobavljeni proizvod in drugi organizacijski vidiki izpolnjujejo ali presegajo pričakovanja.

Pomembno je razlikovati med pogledom organizacije na kakovost dobavljenega proizvoda ter dojemanjem odjemalca o dobavljenem proizvodu in drugih organizacijskih vidikih, saj je prav slednje tisto, kar vpliva na zadovoljstvo odjemalcev. Razmerje med pogledi organizacije in odjemalca na kakovost je podrobneje opisano s konceptualnim modelom zadovoljstva odjemalcev, predstavljenim v dodatku A.

Ker se zadovoljstvo odjemalcev tudi spreminja, naj organizacije vzpostavijo procese za redno nadzorovanje in merjenje zadovoljstva odjemalcev.

4.3 Vodilna načela

4.3.1 Razumevanje

Organizacija naj jasno in v celoti razume pričakovanja odjemalcev ter njihovo dojetje, kako dobro so ta pričakovanja izpolnjena.

4.3.2 Celovitost

Organizacija naj zagotavlja ustreznost, pravilnost in popolnost podatkov, ki se nanašajo na zadovoljstvo odjemalcev.

4.3.3 Ustreznost

Informacije, ki izhajajo iz podatkov o zadovoljstvu odjemalcev, naj bodo smiselne in uporabne.

delivered by the organization, and of aspects related to the organization itself.

To achieve customer satisfaction, the organization should first understand the customer's expectations. These expectations might be explicit or implicit, or not fully articulated.

Customer expectations, as understood by the organization, form the primary basis of the product that is subsequently planned and delivered.

The extent to which the delivered product and other organizational aspects are perceived by the customer to meet or exceed expectations determines the degree of customer satisfaction.

It is important to make a distinction between the organization's view of the quality of the delivered product and the customer's perception of the delivered product and of other organizational aspects, because it is the latter that governs the customer's satisfaction. The relationship between the organization's and the customer's views on quality is further described by the conceptual model of customer satisfaction, as presented in Annex A.

Since customer satisfaction is subject to change, organizations should establish processes to monitor and measure customer satisfaction on a regular basis.

4.3 Guiding principles

4.3.1 Comprehension

The organization should clearly and fully understand the customer's expectations, and the customer's perception of how well those expectations are met.

4.3.2 Integrity

The organization should ensure the relevance, correctness and completeness of data pertinent to customer satisfaction.

4.3.3 Relevance

The information derived from customer satisfaction data should be meaningful and useful.

4.3.4 Pravočasnost

Informacije naj se zbirajo in širijo ob primernem času v skladu s cilji organizacije.

4.3.5 Komuniciranje

Organizacija naj zagotavlja, da se informacije o zadovoljstvu odjemalcev posredujejo ustreznim zainteresiranim stranem.

4.3.6 Kontinuiteta

Organizacija naj zagotavlja stalno in neprekinjeno nadzorovanje zadovoljstva odjemalcev.

4.3.7 Odzivnost

Informacije o zadovoljstvu odjemalcev naj se uporabljajo kot podlaga za ukrepanje v podporo doseganju ciljev organizacije.

4.3.8 Preglednost

Pomembne informacije o zadovoljstvu odjemalcev ter posledični ukrepi naj se delijo z odjemalci.

4.3.9 Odgovornost

Organizacija naj vzpostavi in vzdržuje odgovornost za sprejete odločitve in ukrepe glede nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev.

4.3.10 Zavezanost

Organizacija naj bo dejavno zavezana k izvajanju procesov nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev.

5 Okvir za nadzorovanje in merjenje zadovoljstva odjemalcev

Organizacija naj vzpostavi sistematičen pristop k nadzorovanju in merjenju zadovoljstva odjemalcev. Ta pristop naj bo podprt z organizacijskim okvirom, ki bo omogočal planiranje, delovanje, vzdrževanje in izboljševanje procesov nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev.

Planiranje vključuje določanje izvedbenih metod in dodeljevanje potrebnih virov (glej točko 6).

Delovanje vključuje identificiranje pričakovanih odjemalcev, zbiranje in analizo podatkov o

4.3.4 Timeliness

Gathering and dissemination of information should be done at the appropriate time, consistent with the organization's objectives.

4.3.5 Communication

The organization should ensure that customer satisfaction information is communicated to interested parties, as appropriate.

4.3.6 Continuity

The organization should ensure that monitoring of customer satisfaction is ongoing and continuous.

4.3.7 Responsiveness

Customer satisfaction information should be used as a basis for action to support the achievement of the organization's objectives

4.3.8 Transparency

Relevant customer satisfaction information and resulting actions should be shared with customers.

4.3.9 Accountability

The organization should establish and maintain accountability for the decisions and actions taken with respect to monitoring and measuring customer satisfaction.

4.3.10 Commitment

The organization should be actively committed to defining and implementing processes to monitor and measure customer satisfaction.

5 Framework for monitoring and measuring customer satisfaction

The organization should establish a systematic approach to monitoring and measuring customer satisfaction. This approach should be supported by an organizational framework to enable the planning, operation, maintenance and improvement of processes for monitoring and measuring customer satisfaction.

Planning includes determination of the methods of implementation, and the allocation of necessary resources (see Clause 6).

Operation includes identifying customer expectations, gathering and analysing customer

zadovoljstvu odjemalcev, zagotavljanje povratnih informacij za izboljševanje ter nadzorovanje zadovoljstva odjemalcev (glej točko 7).

Vzdrževanje in izboljševanje vključujeta pregled, vrednotenje in nenehno izboljševanje procesov nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev (glej točko 8).

6 Planiranje

6.1 Opredelitev namena in ciljev

Organizacija naj najprej jasno opredeli namen in cilje nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev, kar lahko na primer vključuje:

- ovrednotenje odziva odjemalcev na obstoječe, nove ali preoblikovane proizvode;
- pridobitev informacij o specifičnih vidikih, kot so npr. podporni procesi, ravnanje osebja ali organizacije;
- raziskavo vzrokov za pritožbe odjemalcev;
- raziskavo vzrokov za izgubo odjemalcev ali tržnega deleža;
- spremljanje trendov zadovoljstva odjemalcev;
- primerjavo zadovoljstva odjemalcev glede na druge organizacije.

Namen in cilji vplivajo na to, kaj, kdaj in kako ter od koga se zbirajo podatki. Vplivajo tudi na to, kako se podatki analizirajo in kako se informacije na koncu uporabijo.

Cilji nadzorovanja in merjenja zadovoljstva odjemalcev naj bodo opredeljeni na tak način, da bo njihovo izpolnjevanje mogoče meriti z uporabo kazalnikov uspešnosti delovanja, ki jih določi organizacija.

6.2 Določanje obsega in pogostnosti

Organizacija naj na podlagi namena in ciljev določi obseg planiranega merjenja glede na vrsto iskanih podatkov in tudi glede na to, od kod se pridobijo.

Vrsta zbranih informacij lahko zajema tako podatke v zvezi s specifičnimi karakteristikami kot tudi ocene splošnega zadovoljstva. Prav tako

satisfaction data, providing feedback for improvement and monitoring of customer satisfaction (see Clause 7).

Maintenance and improvement includes the review, evaluation and continual improvement of processes for monitoring and measuring customer satisfaction (see Clause 8).

6 Planning

6.1 Defining the purpose and objectives

As a first step, the organization should clearly define the purpose and objectives of monitoring and measuring customer satisfaction, which might, for example, include the following:

- to evaluate customer response to existing, new or re-designed products;
- to obtain information on specific aspects, such as supporting processes, personnel or organization behaviour;
- to investigate reasons for customer complaints;
- to investigate reasons for loss of customers or market share;
- to monitor trends in customer satisfaction;
- to compare customer satisfaction in relation to other organizations.

The purpose and objectives influence what, when, how and from whom the data are gathered. They also influence how the data are analysed and how the information is ultimately to be used.

The objectives of monitoring and measuring customer satisfaction should be defined in a manner such that their fulfilment can be measured using performance indicators as specified by the organization.

6.2 Determining the scope and frequency

Based on the purpose and objectives, the organization should determine the scope of the planned measurement, in terms of both the type of data that is sought, and from where it is to be obtained.

The type of information gathered can range from data regarding a specific characteristic, to assessment of overall satisfaction. Likewise, the

je obseg ocenjevanja odvisen od vrste segmentacije, na primer:

- glede na odjemalca,
- glede na regijo,
- glede na časovno obdobje,
- glede na trg ali
- glede na proizvod.

Organizacija naj tudi določi pogostnost zbiranja podatkov, ki je lahko redno, občasno ali oboje, kot določajo poslovne potrebe ali specifični dogodki (glej 7.3).

6.3 Določanje izvedbenih metod in odgovornosti

Nekaj informacij v zvezi z zadovoljstvom odjemalcev je mogoče pridobiti posredno iz notranjih procesov organizacije (npr. obravnavanje pritožb odjemalcev) ali iz zunanjih virov (npr. poročanje medijev). Navadno mora organizacija take informacije dopolniti s podatki, pridobljenimi neposredno od odjemalcev.

Organizacija naj določi, kako se informacije o zadovoljstvu odjemalcev pridobijo in kdo je za to aktivnost odgovoren. Organizacija naj tudi določi, komu se informacije posredujejo v ustrezno ukrepanje.

Organizacija naj planira nadzorovanje procesov za pridobivanje in uporabo informacij o zadovoljstvu odjemalcev ter tudi rezultate in uspešnost teh procesov.

6.4 Dodeljevanje virov

Organizacija naj določi in priskrbi potrebne kompetentne človeške in druge vire za planiranje, nadzorovanje in merjenje zadovoljstva odjemalcev.

7 Delovanje

7.1 Splošno

Organizacija naj za nadzorovanje in merjenje zadovoljstva odjemalcev:

- identificira pričakovanja odjemalcev;
- zbira podatke o zadovoljstvu odjemalcev;
- analizira podatke o zadovoljstvu odjemalcev;
- sporoča informacije o zadovoljstvu odjemalcev;

scope of assessment depends on the type of segmentation, such as:

- by customer,
- by region,
- by time period
- by market, or
- by product.

The organization should also determine the frequency of data gathering, which can be on a regular basis, on an occasional basis, or both, as dictated by business needs or specific events (see 7.3).

6.3 Determining implementation methods and responsibilities

Some information regarding customer satisfaction might be obtained indirectly from the organization's internal processes (e.g. customer complaints handling) or from external sources (e.g. reports in the media). Usually, the organization needs to supplement such information with data obtained directly from customers.

The organization should determine how customer satisfaction information is to be obtained, and who is responsible for that activity. The organization should also determine to whom the information is to be directed for appropriate action.

The organization should plan to monitor the processes for obtaining and using customer satisfaction information, as well as the results and effectiveness of these processes.

6.4 Allocating resources

The organization should determine and provide the necessary competent human and other resources for planning, monitoring and measuring customer satisfaction.

7 Operation

7.1 General

To monitor and measure customer satisfaction, the organization should:

- identify customer expectations;
- gather customer satisfaction data;
- analyse customer satisfaction data;
- communicate customer satisfaction information;