

**2005**

Management kvality - Spokojenost zákazníka -  
Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ČSN  
ISO 10002


01 0339

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 10002:2004. Mezinárodní norma ISO 10002:2004 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 10002:2004. The International Standard ISO 10002:2004 has the status of a Czech Standard.

	© Český normalizační institut, 2005 <b>72504</b> Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.
---	--

Strana 2

---

Národní předmluva

Citované normy

ISO 9000:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2001 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy,

## zásady a slovník

### Vysvětlivky k textu převzaté normy

Pojmu stížnost, použitému v této normě byla dána upřednost před pojmem reklamace, nebo» reklamace má přece jenom užší význam a obvykle se používá v souvislosti s právním nárokem. Proto pojmy vypořádání či vyřízení stížností v sobě zahrnují i reklamační řízení, plynoucí ze zákonných předpisů.

Dále se v této normě často vyskytuje anglický obtížně jednoznačně přeložitelný termín „performance“, který podle souvislosti kromě základních významů jako je výkonnost, funkčnost má i význam „dosažený stav či stav řešení“ v rámci průběhu vyřizování stížností (a reklamací). Pokud je dosažen požadovaný stav není vhodné uvedený výraz překládat.

### Vypracování normy

Zpracovatel: QES, s.r.o., IČ 48025003, Ing. Otakar Hrudka

Technická normalizační komise: TNK 6 Řízení jakosti

Zaměstnanec Českého normalizačního institutu: Ing. Jaroslav Skopal CSc.

Strana 3

#### MEZINÁRODNÍ NORMA

Management kvality - Spokojenost zákazníka -  
Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ISO 10002  
1. vydání  
2004-07

ICS 03.120.10

Odmítnutí odpovědnosti za PDF	PDF disclaimer
Tento PDF soubor může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe je přípustné tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován. To neplatí o těch vložených typech písma, které podléhají licenci a jsou instalovány v počítači na kterém se edice provádí.	This PDF file may contain embedded typefaces.  In accordance with Adobe's licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing.
Při používání tohoto souboru jsou jeho uživatelé odpovědni za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení odpovědnost.	In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy. The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area.

<p>Adobe je obchodní značka společnosti „Adobe Systems Incorporated“.</p> <p>Podrobnosti o softwarových produktech, který vytváří tento PDF soubor, lze nalézt ve všeobecných informacích, které jsou k němu přiloženy; parametry na vytváření PDF jsou optimalizovány pro tisk. Soubor je upravený tak, aby byl vhodný pro členské organizacemi ISO. V případě nepravdě-podobné události a problému, který se k ní vztahuje, informujte Ústřední sekretariát. Jeho adresa je uvedena níže.</p>	<p>Adobe is a trademark of “Adobe Systems Incorporated”.</p> <p>Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given below.</p>
---	---

Předmluva	6	Foreword	6
Úvod	7	Introduction	7
0.1 Obecně	6	0.1 General	6
0.2 Vztah k ISO 9001:2000 a ISO 9004:2000	8	0.2 Relationship with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000	8
1 Předmět	9	1 Scope	9
2 Normativní odkazy	9	2 Normative references	9
3 Termíny a definice	10	3 Terms and definitions	10
3.1 stěžovatel	10	3.1 complainant	10
3.2 stížnost	10	3.2 complaint	10
3.3 zákazník	10	3.3 customer	10
3.4 spokojenost	10	3.4 customer satisfaction	10
3.5 péče o zákazníka	10	3.5 customer service	10
3.6 zpětná vazba	10	3.6 feedback	10
3.7 zainteresovaná strana	10	3.7 interested party	10
3.8 cíl	11	3.8 objective	11
3.9 politika	11	3.9 policy	11
3.10 proces	11	3.10 process	11
4 Základní principy	11	4 Guiding principles	11
4.1 Obecně	11	4.1 General	11
4.2 viditelnost	11	4.2 Visibility	11
4.3 dostupnost	11	4.3 Responsiveness	11
4.4 reagování	11	4.4 Objectivity	12
4.5 objektivita	12	4.5 Charges	12
4.6 poplatky	12	4.6 Confidentiality	12
4.7 důvěrnost	12	4.7 Customer - focused approach	12
4.8 přístup orientovaný na zákazníka	12	4.8 Accountability	12
4.9 odpovědnost	12	4.9 Continual Improvement	12
4.10 Neustálé zlepšování	12	4.10 Complaints - handling framework	12
5 Stanova vyřizování stížností	12	5.1 Commitment	12
5.1 Osobní angažovanost a aktivita	12	5.2 Policy	13
5.2 odpovědnost a pravomoci	13	5.3 Responsibility and authority	13
6 Plánování a návrh	15	6 Planning and design	15
6.1 Obecně	15	6.1 General	15
6.2 cíle	15	6.2 Objectives	15
6.3 činnosti	15	6.3 Activities	15
6.4 zdroje	15	6.4 Resources	15
7 Provoz procesu vyřizování stížností	15	7 Operation of complaints - handling process	15
7.1 komunikace	15	7.1 Communication	15
7.2 přijetí stížností	16	7.2 Receipt of complaint	16



Strana	Page
<b>7.3</b> Sledování stížností..... 16	<b>7.3</b> Tracking of complaints..... 16
<b>7.4</b> Potvrzení přijetí stížnosti..... 16	<b>7.4</b> Acknowledgement of complaint..... 16
<b>7.5</b> První posouzení stížnosti..... 16	<b>7.5</b> Initial assessment of complaint..... 16
<b>7.6</b> Vyhledávání stížnosti..... 17	<b>7.6</b> Investigation of complaints..... 17
<b>7.7</b> Odpověď na stížnost..... 17	<b>7.7</b> Response to complaints..... 17
<b>7.8</b> Sdělení rozhodnutí..... 17	<b>7.8</b> Communicating the decision..... 17
<b>7.9</b> Uzávěření stížnosti..... 17	<b>7.9</b> Closing the complaint..... 17
<b>8</b> Udržování a zlepšování..... 17	<b>8</b> Maintenance and improvement..... 17
<b>8.1</b> Spěr informací..... 17	<b>8.1</b> Collection of information..... 17
<b>8.2</b> Analýza a vyhodnocování stížnosti..... 18	<b>8.2</b> Analysis and evaluation of complaints..... 18
<b>8.3</b> Spoligenozá s procesem vyřizování stížnosti..... 18	<b>8.3</b> Satisfaction with the complaints handling process..... 18
<b>8.4</b> Monitorování procesu vyřizování stížnosti..... 18	<b>8.4</b> Monitoring of the complaints handling process..... 18
<b>8.5</b> Audit proces vyřizování stížnosti..... 18	<b>8.5</b> Auditing of the complaints handling process..... 18
<b>8.6</b> Překoumání procesu vyřizování stížnosti managementu..... 19	<b>8.6</b> Management review of the complaints handling process..... 19
<b>8.7</b> Neustále zlepšování..... 20	<b>8.7</b> Continual improvement..... 20
<b>Příloha A</b> (informativní) Návod pro malé podniky..... 21	<b>Annex A</b> (informative) Guidance for small businesses..... 21
<b>Příloha B</b> (informativní) Formulář pro stížnoste..... 22	<b>Annex B</b> (informative) Form for complaints..... 22
<b>Příloha C</b> (informativní) Objektivita..... 24	<b>Annex C</b> (informative) Objectivity..... 24
<b>Příloha D</b> (informativní) Následný formulář stížnosti..... 24	<b>Annex D</b> (informative) Complaint follow-up form..... 24
<b>Příloha E</b> (informativní) Reakce..... 32	<b>Annex E</b> (informative) Responses..... 32
<b>Příloha F</b> (informativní) Diagram průběhu..... 33	<b>Annex F</b> (informative) Escalation flowchart..... 34
<b>Příloha G</b> (informativní) Neustále monitorování..... 35	<b>Annex G</b> (informative) Continual monitoring..... 35
<b>Příloha H</b> (informativní) Audit..... 38	<b>Annex H</b> (informative) Audit..... 38
<b>Bibliografie</b> ..... 39	<b>Bibliography</b> ..... 39

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Technické komise ISO obvykle připravují mezinárodní normy. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Mezinárodní normy jsou navrhovány podle pravidel Směrnice ISO/IEC, Část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je připravit mezinárodní normy. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Věnujte pozornost možnosti, že některá součást tohoto dokumentu podléhá patentovému právu. ISO není odpovědná za odhalení kteréhokoli nebo všech takových patentových práv.

ISO 10006 byla připravena technickou komisí ISO/TC 176, *Management jakosti a prokazování jakosti*, subkomisí SC 3, *Podpůrné technologie*.

POZNÁMKA Návrh ISO 10002 byl v hlasovacím oběhu jako DIS 10018.

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 10002 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

NOTE ISO 10002 was circulated for vote as DIS 10018

## Úvod

### 0.1 Obecně

Tato mezinárodní norma poskytuje návod pro navrhování a uplatňování efektivních a účinných procesů pro vyřizování stížností všech typů komerčních i nekomerčních činností včetně těch, které se týkají elektronického obchodování. Má přinášet užitek organizacím i jejich zákazníkům, stěžovatelům i dalším zainteresovaným stranám.

## Introduction

### 0.1 General

This International Standard provides guidance for the design and implementation of an effective and efficient complaints-handling process for all types of commercial or non-commercial activities, including those related to electronic commerce. It is intended to benefit an organization and its customers, complainants and other interested parties.

Informace získané v procesu vyřizování stížností mohou vést ke zlepšení jak produktů, tak i procesů a pokud jsou stížnosti správně vyřizovány, i ke zlepšení pověsti organizace bez ohledu na její velikost, umístění a obor. Na světovém trhu začíná být hodnota mezinárodní normy patrnější, protože poskytuje důvěru v důsledné projednávání stížností.

Efektivní a účinný proces vyřizování stížností odráží potřeby jak organizace, dodávající produkty, tak i těch, kteří jsou příjemci těchto produktů.

POZNÁMKA Kdekoli se v textu této mezinárodní normy vyskytne slovo „produkt“, znamená to jak hmotné výrobky, tak i „služby“.

Vyřizování stížností prostřednictvím procesu, popsaného v této mezinárodní normě, může zlepšit spokojenost zákazníka. Povzbuzování zákazníka ke zpětné vazbě, včetně stížností, pokud jsou zákazníci nespokojeni, může nabídnout příležitosti k udržení loajality zákazníků a k potvrzení a zlepšení domácí i mezinárodní konkurenceschopnosti.

Uplatňování procesu, popsaného v této mezinárodní normě může

- poskytnout stěžovatelům přístup k otevřenému a přiměřenému procesu pro vyřizování stížností;
- zlepšit schopnost organizace řešit stížnosti důsledným, systematickým a přiměřeným způsobem, uspokojujícím stěžovatele i organizaci;
- zlepšit schopnost organizace identifikovat trendy, odstranit příčiny stížností a zlepšit provoz organizace;
- pomoci organizaci vytvořit přístup orientovaný na zákazníka, který řeší stížnosti, a povzbudit zaměstnance ke zlepšení dovedností při práci se zákazníky a
  - poskytnout základnu pro průběžné přezkoumávání a analýzu procesu vyřizování stížností, řešení stížností a provedená zlepšení procesů.

Připouští se, aby organizace využívala proces vyřizování stížností spolu s pravidly zjišťování spokojenosti zákazníka a procesy vyřizování externích sporů.

The information obtained through the complaints-handling process can lead to improvements in products and processes and, where the complaints are properly handled, can improve the reputation of the organization, regardless of size, location and sector. In a global marketplace, the value of an International Standard becomes more evident since it provides confidence in the consistent treatment of complaints.

An effective and efficient complaints-handling process reflects the needs of both the organizations supplying products and those who are the recipients of those products. NOTE Throughout the text of this International Standard, wherever the term “product” is used, it can also mean “service”.

The handling of complaints through a process as described in this International Standard can enhance customer satisfaction. Encouraging customer feedback, including complaints if customers are not satisfied, can offer opportunities to maintain or enhance customer loyalty and approval, and improve domestic and international competitiveness. Implementation of the process described in this International Standard can

- provide a complainant with access to an open and responsive complaints-handling process;
- enhance the ability of the organization to resolve complaints in a consistent, systematic and responsive manner, to the satisfaction of the complainant and the organization;
- enhance the ability of an organization to identify trends and eliminate causes of complaints, and improve the organization's operations;
- help an organization create a customer-focused approach to resolving complaints, and encourage personnel to improve their skills in working with customers, and
- provide a basis for continual review and analysis of the complaints-handling process, the resolution of complaints, and process improvements made.

Organizations may wish to use the complaints-handling process in conjunction with customer satisfaction codes of conduct and external dispute resolution processes.



## 0.2 Vztah k ISO 9001:2000 a ISO 9004:2000

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 9001 a ISO 9004 a podporuje cíle těchto dvou norem prostřednictvím efektivního a účinného procesu vyřizování stížností. Může se jí použít i nezávisle na nich.

ISO 9001 specifikuje požadavky na systém manažementu jakosti, který může být použit jak pro interní účely organizací, tak i pro účely certifikace nebo pro účely uzavírání smluv. Proces vyřizování stížností, popsáný v této mezinárodní normě, se může použít jako prvek systému managementu jakosti. Tato mezinárodní norma není zamýšlena pro účely certifikace, ani pro účely uzavírání smluv.

ISO 9004 poskytuje návod pro neustálé zlepšování dosaženého stavu. Používání ISO 10002 může dále zlepšit plnění úkolů a dosažený stav v oblasti vyřizování stížností a může zlepšit spokojenost zákazníků a dalších zainteresovaných stran. Rovněž může usnadnit neustálé zlepšování jakosti produktů na základě využití zpětné vazby od zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

## 0.2 Relationship with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000

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 complaints-handling process. It can also be used independently of them.

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. The process for complaints handling described in this International Standard can be used as 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. The use of ISO 10002 can further enhance performance in the area of complaints handling and increase the satisfaction of customers and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products based on feedback from customers and other interested parties.