

Содержание

0 Введение	IV
0.1 Общие положения	IV
0.2 Взаимосвязь с ISO 9001	IV
0.3 Взаимосвязь с ISO 9004	IV
0.4 Взаимосвязь с ISO 10001, ISO 10002 и ISO 10003	IV
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Концепции и руководящие принципы	2
4.1 Общие положения	2
4.2 Концепция удовлетворенности потребителя	2
4.3 Руководящие принципы	3
5 Структура для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя	4
5.1 Контекст организации	4
5.2 Установление	4
6 Планирование, проектирование и разработка	5
6.1 Определение назначения и целей	5
6.2 Определение области применения и частоты сбора данных	5
6.3 Определение методов внедрения и обязанностей	5
6.4 Распределение ресурсов	5
7 Операционная деятельность	5
7.1 Общие положения	5
7.2 Идентификация ожиданий потребителей	6
7.3 Сбор данных об удовлетворенности потребителя	7
7.4 Анализ данных об удовлетворенности потребителя	9
7.5 Обмен информацией об удовлетворенности потребителя	10
7.6 Мониторинг удовлетворенности потребителя	10
8 Поддержание и улучшение	11
Приложение А (справочное) Взаимосвязь ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 и настоящего стандарта	13
Приложение В (справочное) Концептуальная модель удовлетворенности потребителя	14
Приложение С (справочное) Идентификация ожиданий потребителя	16
Приложение D (справочное) Прямое измерение удовлетворенности потребителя	19
Приложение E (справочное) Анализ данных об удовлетворенности потребителя	24
Приложение F (справочное) Использование информации об удовлетворенности потребителя	28
Библиография	30
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта государственному стандарту	31