

SVENSK STANDARD

SS-ISO 10002:2004/Cor 1:2009

Fastställt/Approved: 2009-08-31

Publicerad/Published: 2009-11-10

Utgåva/Edition: 1

Språk/Language: svenska/Swedish engelska/English

ICS: 03.120.10; 04.080

**Kvalitetsledning – Kundtillfredsställelse – Vägledning för
behandling av klagomål inom organisationer
(ISO 10002:2004/Cor 1:2009, IDT)**

**Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for
complaints handling in organizations
(ISO 10002:2004/Cor 1:2009, IDT)**

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-70672>



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.

Europastandarden ISO 10002:2004/Cor1:2009 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den officiella engelska versionen av ISO 10002:2004/Cor1:2009.

The European Standard ISO 10002:2004/Cor1:2009 has the status of a Swedish Standard. This document contains the official English version of ISO 10002:2004/Cor1:2009.

! © 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

Kvalitetsledning – Kundtillfredsställelse – Vägledning för behandling av klagomål inom organisationer

TEKNISKT KORRIGENDUM 1

Tekniskt Corrigendum 1 till ISO 10002:2004 utformades av den tekniska kommittén ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

Sida 1, avsnitt 2

Ersätt:

“ISO 9000:2000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary”

med:

“ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary”.

Sida 1, avsnitt 3

Ersätt “ISO 9000:2000” med “ISO 9000:2005” genom hela punkten.

SS-ISO 10002:2004/Cor 1:2009 (Sv)

Sida 2, avsnitt 3, definitioner 3.8 och 3.9

Ersätt definitionerna 3.8 och 3.9 med följande:

3.8

mål

(för att behandla klagomål) något som eftersträvas eller inriktas mot, vad avser att behandla klagomål

3.9

policy

(för att behandla klagomål) en organisations övergripande avsikter och inriktning rörande förfarandet att behandla klagomål, formellt uttalade av högsta ledningen

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

TECHNICAL CORRIGENDUM 1

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

RECTIFICATIF TECHNIQUE 1

Technical Corrigendum 1 to ISO 10002:2004 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

Page 1, Clause 2

Replace

“ISO 9000:2000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*”

with

“ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*”.

Page 1, Clause 3

Replace “ISO 9000:2000” with “ISO 9000:2005” throughout the entire clause.

Page 2, Clause 3, definitions 3.8 and 3.9

Replace definitions 3.8 and 3.9 with the following:

3.8

objective

⟨complaints-handling⟩ something sought, or aimed for, related to complaints handling

3.9

policy

⟨complaints-handling⟩ overall intentions and direction of the organization related to complaints handling, as formally expressed by top management