

SVENSK STANDARD

SS-ISO 10002:2019



Fastställt/Approved: 2019-02-18

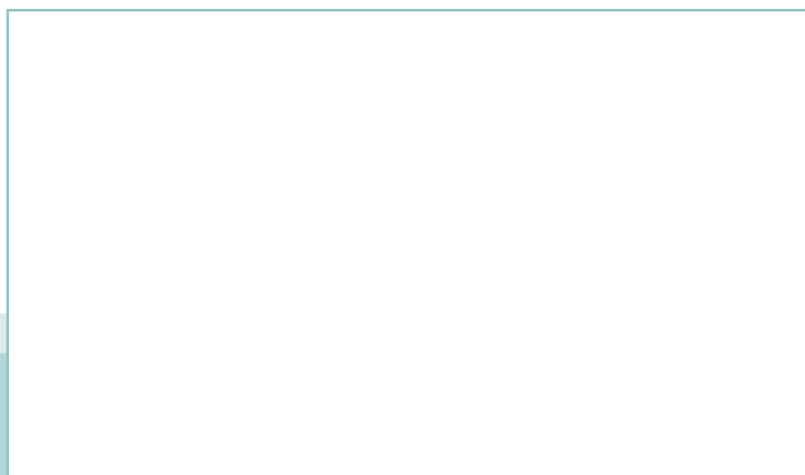
Utgåva/Edition: 3

Språk/Language: svenska/Swedish, engelska/English

ICS: 03.120.10; 04.080; 06.020

**Kvalitetsledning – Kundtillfredsställelse – Vägledning för
behandling av klagomål inom organisationer
(ISO 10002:2018, IDT)**

**Quality management – Customer satisfaction – Guidelines
for complaints handling in organizations
(ISO 10002:2018, IDT)**



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 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.

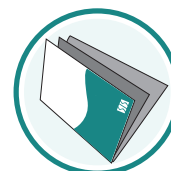
Get to know the finished work

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 or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00



Den internationella standarden ISO 10002:2018 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den officiella engelska versionen av ISO 10002:2018 med svensk översättning, i svensk språkversion. De båda språkversionerna gäller parallellt.

Denna standard ersätter SS-ISO 10002:2015, utgåva 2.

The International Standard ISO 10002:2018 has the status of a Swedish Standard. This document contains the official English version of ISO 10002:2018 with a Swedish translation.

This standard supersedes the Swedish Standard SS-ISO 10002:2015, edition 2.

© 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 - där hittar du mer information.

Innehåll

Sida

Förord	5
Orientering	6
1 Omfattning	8
2 Normativa hänvisningar	8
3 Termer och definitioner	8
4 Vägledande principer	10
4.1 Allmänt	10
4.2 Åtagande	10
4.3 Kapacitet	10
4.4 Transparens	10
4.5 Tillgänglighet	10
4.6 Förmåga till respons	10
4.7 Objektivitet	10
4.8 Avgifter	11
4.9 Informationens integritet	11
4.10 Sekretess	11
4.11 Kundfokuserat arbetssätt	11
4.12 Ansvarighet	11
4.13 Förbättringar	11
4.14 Kompetens	11
4.15 Skyndsamhet	11
5 Ramverk för klagomålshantering	11
5.1 Organisationens förutsättningar	11
5.2 Ledarskap och åtagande	12
5.3 Policy	12
5.4 Ansvar och befogenheter	12
6 Planering, utformning och utveckling	14
6.1 Allmänt	14
6.2 Mål	14
6.3 Aktiviteter	14
6.4 Resurser	14
7 Tillämpning av processen för klagomålshantering	15
7.1 Kommunikation	15
7.2 Mottagande av klagomål	15
7.3 Uppföljning av klagomål	15
7.4 Bekräftelse av klagomål	15
7.5 Inledande bedömning av klagomål	16
7.6 Utredning av klagomål	16
7.7 Respons på klagomål	16
7.8 Meddelande av beslut	16
7.9 Avslutning av klagomål	16
8 Underhåll och förbättring	16
8.1 Insamling av information	16
8.2 Analys och utvärdering av klagomål	17
8.3 Utvärdering av tillfredsställelse med processen för klagomålshantering	17

SS-ISO 10002:2019 (Sv)

8.4	Uppföljning av processen för klagomålshantering	17
8.5	Revision av processen för klagomålshantering.....	17
8.6	Ledningens genomgång av processen för klagomålshantering.....	17
8.7	Ständig förbättring	18
Bilaga A (informativ)	Förhållande mellan ISO 10001, detta dokument, ISO 10003 och ISO 10004	19
Bilaga B (informativ)	Vägledning för mindre företag	20
Bilaga C (informativ)	Formulär för den klagande	21
Bilaga D (informativ)	Objektivitet	23
Bilaga E (informativ)	Flödesschema över klagomålshantering.....	25
Bilaga F (informativ)	Formulär för uppföljning av klagomål	26
Bilaga G (informativ)	Respons	30
Bilaga H (informativ)	Flödesschema över upptrappning.....	31
Bilaga I (informativ)	Fortlöpande uppföljning.....	32
Bilaga J (informativ)	Revision	35
Litteraturförteckning.....		36

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 medlemmar 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).

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).

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.

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

Denna tredje utgåva ogiltigförklarar och ersätter den andra utgåvan (ISO 10002:2014), 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 10003 och ISO 10004.

Orientering

0.1 Allmänt

Detta dokument ger organisationer vägledning i planering, utformning, utveckling, tillämpning, uppdatering och förbättring av en effektiv process för klagomålshantering för alla typer av kommersiella och icke-kommersiella aktiviteter, inklusive e-handelsrelaterade aktiviteter. Den är avsedd att underlätta för organisationer och deras kunder, klagande och andra relevanta intressenter.

Den information som erhålls genom processen för klagomålshantering kan resultera i förbättringar av produkter, tjänster och processer och kan, om klagomålen hanteras korrekt, förbättra organisationens anseende, oavsett organisationens storlek, plats och bransch. På en global marknad är det viktigare att använda en internationell standard eftersom en sådan säkerställer att alla klagomål hanteras på samma sätt.

En effektiv process för klagomålshantering tar hänsyn till behoven och förväntningarna hos såväl de organisationer som tillhandahåller produkter och tjänster som hos mottagarna av dessa produkter och tjänster.

Hantering av klagomål genom en process enligt beskrivningen i dokumentet kan förbättra kundtillfredsställelsen. Genom att uppmuntra kunderna att framföra synpunkter, även klagomål om kunderna inte är nöjda, kan en organisation upprätthålla eller förbättra kundernas lojalitet och gillande samt stärka konkurrenskraften både nationellt och internationellt.

Tillämpning av processen som beskrivs i detta dokument kan

- ge den klagande tillgång till en öppen och mottaglig process för klagomålshantering
- ge organisationen bättre möjligheter att hantera klagomål på ett konsekvent, systematiskt och mottagligt sätt som är tillfredsställande för både den klagande och organisationen
- göra det lättare för organisationen att identifiera trender och eliminera orsaker till klagomål samt förbättra organisationens verksamhet
- hjälpa organisationen att hantera klagomål på ett kundfokuserat sätt och uppmana medarbetarna att förbättra sina färdigheter när det gäller kundhantering
- skapa förutsättningar för fortlöpande översyn och analys av kundhanteringsprocessen, klagomålshanteringen och genomförda processförbättringar.

Processen för klagomålshantering kan användas tillsammans med uppförandekoder för kundtillfredsställelse och externa tvistlösningsprocesser.

Fokus för dokumentet är att skapa tillfredsställelse 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 och ISO 9004

Detta dokument är förenligt med ISO 9001 och ISO 9004 och underlättar tillämpningen av dessa två standarder genom en effektiv process för klagomålshantering. Dokumentet kan även användas oberoende av ISO 9001 och ISO 9004.

ISO 9001 specificerar krav för ett kvalitetsledningssystem. Den process för klagomålshantering som beskrivs i detta dokument (ISO 10002) kan användas som en del av ett kvalitetsledningssystem.

ISO 9004 hjälper organisationer att skapa långsiktig framgång. Genom att använda detta dokument (ISO 10002) kan en organisation förbättra sin klagomålshantering samt öka kundens och andra relevanta intressenters tillfredsställelse och därmed skapa långsiktig framgång. Dokumentet kan också underlätta en

ständig förbättring av produkters, tjänsters och processers kvalitet baserat på feedback från kunder och andra relevanta intressenter.

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

0.3 Relation till ISO 10001, ISO 10003 och ISO 10004

Detta dokument är förenligt med ISO 10001, ISO 10003 och ISO 10004. Dessa fyra dokument kan användas antingen var för sig eller tillsammans. När de används tillsammans kan detta dokument, ISO 10001, ISO 10003 och ISO 10004 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 för organisationer avseende kundtillfredsställelse. Sådana uppförandekoder kan minska risken för problem och eliminera orsaker till klagomål och tvister som kan minska kundtillfredsställelsen.

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 10004 ger vägledning om införande av verkningfulla processer för uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. Fokus ligger på kunder utanför organisationer (externa kunder). Vägledningen i ISO 10004 kan underlätta införandet och tillämpningen av en process för klagomålshantering. De processer som beskrivs i ISO 10004 kan till exempel hjälpa organisationen att följa upp och mäta kundernas tillfredsställelse med klagomålshanteringen (se 8.3). Information från en process för klagomålshantering kan även användas vid uppföljning och mätning av kundtillfredsställelse. Exempelvis kan klagomålets frekvens och typ vara en indirekt indikator på kundtillfredsställelse (se ISO 10004:2018, 7.3.2).

SS-ISO 10002:2019 (Sv)

1 Omfattning

Detta dokument ger vägledning för hantering av klagomål avseende produkter och tjänster inom en organisation, inklusive planering, utformning, utveckling, tillämpning, underhåll och förbättring. Den beskrivna processen för klagomålshantering lämpar sig att användas som en av processerna i ett övergripande kvalitetsledningssystem.

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

Dokumentet är avsett för alla organisationer, oavsett typ och storlek och oavsett vilka produkter och tjänster de tillhandahåller. Det är också avsett för organisationer inom alla sektorer. Bilaga B ger vägledning specifikt för mindre företag.

Detta dokument tar upp följande aspekter av klagomålshantering:

- a) Förbättra kundtillfredsställelsen genom att skapa en kundfokuserad miljö som är öppen för feedback (inklusive klagomål), hantera klagomål och öka organisationens förmåga att förbättra sina produkter och tjänster, inklusive kundservice
- b) Högsta ledningens deltagande och engagemang genom lämplig anskaffning och tilldelning av resurser, inklusive personalutbildning
- c) Identifiera och hantera de klagandes behov och förväntningar
- d) Skapa en öppen, verkningsfull och användarvänlig klagomålsprocess för klagande
- e) Analysera och utvärdera klagomål i syfte att förbättra produkters och tjänsters, inklusive kundservice, kvalitet
- f) Revidera processen för klagomålshantering
- g) Granska klagomålshandlingens effektivitet

Detta dokument gäller inte tvister som har hänskjutits till instanser utanför organisationer eller arbetsrättsliga tvister.

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

klagande

person, organisation (3.8) eller företrädare för sådana som lämnar ett *klagomål* (3.2)

[KÄLLA: ISO 10001:2018, 3.2]

3.2

klagomål

<kundtillfredsställelse> uttryck för missnöje med en *organisation* (3.8) 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* (3.3).

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

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

3.3

kund

person eller *organisation* (3.8) 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.]

3.4

kundtillfredsställelse

kundens (3.3) uppfattning om i vilken grad kundens förväntningar har uppfyllts

Anm. 1 till termpost: Det kan hända att kundens förväntningar inte är kända för *organisationen* (3.8), 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* (3.2) 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.]

3.5

kundservice

organisationens (3.8) interaktion med *kunden* (3.3) under en produkts eller tjänsts livscykel

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

3.6

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* (3.8) interagerar med *kunden* (3.3).

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