

**Management kvality – Spokojenost zákazníka –  
Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích****ČSN  
ISO 10002  
OPRAVA 1  
01 0339**

idt ISO 10002:2004/Cor.1:2009-07

Corrigendum

Tato oprava ČSN ISO 10002:2005 je českou verzí opravy ISO 10002:2004/Cor.1:2009-07. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This Corrigendum to ČSN ISO 10002:2005 is the Czech version of the Corrigendum ISO 10002:2004/Cor.1:2009-07. It was translated by The Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

**ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích** z dubna 2005 se opravuje takto:

*Strana 9, kapitola 2 se mění takto:*

„ISO 9000:2000, Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník“

nahradit

„ISO 9000:2005, Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník“.

*Strana 10, kapitola 3 se mění takto:*

„ISO 9000:2000“

nahradit

„ISO 9000:2005“ v celé kapitole.

*Strana 11, kapitola 3 se mění takto:*

Nahradit definice 3.8 a 3.9 za následující:

**3.8****cíl**

⟨cíl vyřizování stížností⟩ něco, o co usilujeme nebo na co míříme v souvislosti s vyřizováním stížností

**3.9****politika**

⟨politika vyřizování stížností⟩ vyhlášení celkových úmyslů a záměrů organizace týkajících se vyřizování stížností vrcholovým vedením

**Vypracování opravy normy**

Zpracovatel: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, IČ 48135267

Technická normalizační komise: TNK 6 Management kvality a prokazování kvality

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Soňa Húsková

U p o z o r n ě n í : Změny a doplňky, jakož i zprávy o nově vydaných normách jsou uveřejňovány ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

**ČSN ISO 10002 OPRAVA 1**

Vydal Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, Praha  
Rok vydání 2009, 2 strany

**84189** Cenová skupina 998

