

ICS: 03.120.10

Geregistreeerde Belgische norm

NBN ISO 10002/AC

1e uitg., juni 2014

Normklasse: X 50

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties - Technisch corrigendum 1

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes - Rectificatif technique 1

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations - Technical Corrigendum 1

Toelating tot publicatie: 20 juni 2014

Dit corrigendum is van toepassing op de norm NBN ISO 10002 (2014).



Bureau voor Normalisatie - Jozef II-straat 40 - 1000 Brussel - België

Tel: +32 2 738 01 12 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Bank 000-3255621-10 IBAN BE41 0003 2556 2110 BIC BPOTBEB1 BTW BE0880857592

ICS: 03.120.10

***norme belge
enregistrée***

NBN ISO 10002/AC

1e éd., juin 2014

Indice de classement: X 50

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes - Rectificatif technique 1

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties - Technisch corrigendum 1

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations - Technical Corrigendum 1

Autorisation de publication: 20 juin 2014

Le présent corrigendum s'applique à la norme NBN ISO 10002 (2014).



Bureau de Normalisation - rue Joseph II 40 - 1000 Bruxelles - Belgique

Tél: +32 2 738 01 12 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Banque 000-3255621-10 IBAN BE41 0003 2556 2110 BIC BPOTBEB1 TVA BE0880857592



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.

ISO 10002:2004/Cor.1:2009(E)

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

