



## Completed Projects / Projets terminés

---

### New Standards – New Editions – Special Publications

---

#### **CAN/CSA-ISO 10002:04, 1st edition**

*Quality Management–Customer Satisfaction–Guidelines for Complaints Handling in Organizations* (Adopted ISO 10002:2004, first edition, without modification) ..... \$100

This standard provides guidance on the process of complaints handling related to products within an organization, including planning, design, operation, maintenance and improvement. The complaints-handling process described is suitable for use as one of the processes of an overall quality management system.

This standard is intended for use by organizations of all sizes and in all sectors.

This standard addresses the following aspects of complaints handling:

- enhancing customer satisfaction by creating a customer-focused environment that is open to feedback (including complaints), resolving any complaints received, and enhancing the organization's ability to improve its product and customer service
- top management involvement and commitment through adequate acquisition and deployment of resources, including personnel training
- recognizing and addressing the needs and expectations of complainants
- providing complainants with an open, effective and easy-to-use complaints process
- analyzing and evaluating complaints in order to improve the product and customer service quality
- auditing of the complaints-handling process
- reviewing the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process.

---

### Nouvelles normes – Nouvelles éditions – Publications spéciales publiées en français

---

#### **CAN/CSA-ISO 10002:04, 1<sup>re</sup> édition**

*Management de la qualité–Satisfaction des clients–Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes* (norme ISO 10002:2004, première édition, adoptée sans modification) ..... 100 \$

Cette norme fournit des conseils sur le processus de traitement des réclamations relatif aux produits au sein d'un organisme, parmi lesquels on trouve la planification, la conception, le fonctionnement, la mise à jour et les améliorations. Le processus de traitement des réclamations décrit est destiné à être utilisé en tant que l'un des processus d'un système de management de la qualité global.

Cette norme destinée à être utilisée par des organismes de toute taille et de tout secteur.



## Nouvelles normes – Nouvelles éditions – Publications spéciales (suite)

### CAN/CSA-ISO 10002:04 (suite)

Cette norme aborde les aspects suivants du traitement des réclamations :

- amélioration de la satisfaction du client en créant un environnement orienté client qui est ouvert aux retours d'informations des clients (y compris aux réclamations), en s'engageant à les résoudre tout en renforçant la capacité de l'organisme à améliorer ses produits et son service au client
- implication et engagement de la direction par le biais de l'acquisition et du déploiement appropriés des ressources, y compris la formation des employés
- reconnaissance et prise en compte des besoins et des attentes des réclamants
- mise à disposition des réclamants d'un processus de traitement des réclamations ouvert, efficace et simple d'emploi
- analyse et évaluation des réclamations visant à améliorer la qualité du produit et du service au client
- audits du processus de traitement des réclamations
- revues de l'efficacité et de l'efficience du processus de traitement des réclamations.

## ***Under Development***

---

### Proposed Withdrawal of Standards

---

For more information about the proposed withdrawal of the following standards, contact David Zimmerman at 416-747-2479 or david.zimmerman@csa.ca:

- **CAN/CSA-ISO 9004-2-94 (R2001)**  
*Quality Management and Quality System Elements—Part 2: Guidelines for Services*  
(Adopted ISO 9004-2:1991)
- **CAN/CSA-ISO 9004-3-94 (R2001)**  
*Quality Management and Quality System Elements—Part 3: Guidelines for Processed Materials* (Adopted ISO 9004-3:1993)
- **CAN/CSA-ISO 9004-4-94 (R2001)**  
*Quality Management and Quality System Elements—Part 4: Guidelines for Quality Improvement* (Adopted ISO 9004-4:1993)