



CANADIAN STANDARDS
ASSOCIATION

INFO UPDATE

Quality/Business Management

Volume 2 — March/April 2008

Issue date: March 26, 2008

Info Update is published by the Canadian Standards Association (CSA) eight times a year. It contains important information about new and existing standards, e.g., recently published standards, and withdrawn standards. It also gives you highlights of other activities and services.

CSA offers a free online service called *Keep Me Informed* that will notify registered users when each new issue of *Info Update* is published. To register go to <http://www.csa-intl.org/onlinestore/KeepMeInformed/PleaseIdentifyYourself.asp?Language=EN>.

To view the complete issue of *Info Update* visit <http://standardsactivities.csa.ca/standardsactivities/default.asp?language=en>.



Completed Projects / Projets terminés

New Standards – New Editions – Special Publications

CAN/CSA-ISO 10001:08, 1st edition

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations (Adopted ISO 10001:2007, first edition, without modification) \$90

This standard provides guidance for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving customer satisfaction codes of conduct. This standard applies to product-related codes containing promises made to customers by an organization concerning its behaviour. Such promises and related provisions are aimed at enhanced customer satisfaction.

CAN/CSA-ISO 10003:08, 1st edition

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations (Adopted ISO 10003:2007, first edition, without modification) \$125

This standard provides guidance for an organization to plan, design, develop, operate, maintain and improve an effective and efficient dispute-resolution process for complaints that have not been resolved by the organization.

This standard applies to the following:

- complaints relating to the organization's products intended for, or required by, customers, the complaints-handling process or the dispute-resolution process.
- resolution of disputes arising from domestic or cross-border business activities, including those arising from electronic commerce.

Nouvelles normes – Nouvelles éditions – Publications spéciales publiées en français

CAN/CSA-ISO 10001:08, 1^{re} édition

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (norme ISO 10001:2007, première édition, adoptée sans modifications) 90 \$

Cette norme fournit des lignes directrices pour la planification, la conception, le développement, l'entretien et l'amélioration des codes de conduite relatifs, à la satisfaction du client. Cette norme est applicable aux codes liés aux produits et contenant des promesses faites aux clients par un organisme au sujet de son comportement. De telles promesses et dispositions associées ont pour objectif d'accroître la satisfaction du client.



Nouvelles normes – Nouvelles éditions – Publications spéciales (suite)

CAN/CSA-ISO 10003:08, 1^{re} édition

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes (norme ISO 10003:2007, première édition, adoptée sans modifications) 125 \$

Cette norme fournit à un organisme des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l'élaboration, au fonctionnement, à l'entretien et à l'amélioration d'un processus de résolution de conflits efficace et efficient concernant les réclamations non résolues par l'organisme.

Cette norme est applicable :

- aux réclamations concernant les produits de l'organisme destinés ou nécessaires aux clients, le processus de traitement des réclamations ou le processus de résolution des conflits.
- à la résolution de conflits résultants d'activités nationales et internationales, y compris ceux survenant dans le cadre du commerce électronique.