

DIN ISO 10003

The logo consists of the letters 'DIN' in a bold, sans-serif font, enclosed within a rectangular border.

ICS 03.120.10

**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen
(ISO 10003:2007);
Text Deutsch, Englisch und Französisch**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for dispute resolution external to organizations (ISO 10003:2007);
Text in German, English and French

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes
(ISO 10003:2007);
Texte en allemand, anglais et français

Gesamtumfang 61 Seiten

Inhalt	Seite	Contents	Page	Sommaire	Page
Einleitung	5	Introduction	5	Introduction	5
0.1 Allgemeines.....	5	0.1 General.....	5	0.1 Généralités.....	5
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004.....	7	0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004	7	0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004	7
0.3 Beziehung zu ISO 10001 und ISO 10002.....	8	0.3 Relationship with ISO 10001 and ISO 10002	8	0.3 Relation avec l'ISO 10001 et l'ISO 10002	8
0.4 Aussagen zur Konformität.....	8	0.4 Statements regarding conformity	8	0.4 Déclarations de conformité	8
1 Anwendungsbereich	9	1 Scope	9	1 Domaine d'application	9
2 Normative Verweisungen	10	2 Normative references	10	2 Références normatives	10
3 Begriffe	10	3 Terms and definitions	10	3 Termes et définitions	10
4 Leitprinzipien	13	4 Guiding principles	13	4 Lignes directrices	13
4.1 Allgemeines.....	13	4.1 General.....	13	4.1 Généralités.....	13
4.2 Zustimmung zur Teilnahme.....	13	4.2 Consent to participate.....	13	4.2 Volonté de participer	13
4.3 Zugänglichkeit	13	4.3 Accessibility	13	4.3 Accessibilité	13
4.4 Eignung	13	4.4 Suitability	13	4.4 Aptitude	13
4.5 Fairness	13	4.5 Fairness.....	13	4.5 Équité	13
4.6 Kompetenz	14	4.6 Competence	14	4.6 Compétence.....	14
4.7 Rechtzeitigkeit.....	14	4.7 Timeliness	14	4.7 Rapidité.....	14
4.8 Vertraulichkeit	14	4.8 Confidentiality	14	4.8 Confidentialité	14
4.9 Transparenz	14	4.9 Transparency.....	14	4.9 Transparence	14
4.10 Legalität.....	15	4.10 Legality	15	4.10 Légalité	15
4.11 Kapazität	15	4.11 Capacity.....	15	4.11 Capacité.....	15
4.12 Ständige Verbesserung.....	15	4.12 Continual improvement.....	15	4.12 Amélioration continue.....	15
5 Rahmenbedingungen zur Konfliktlösung	15	5 Dispute-resolution framework	15	5 Cadre de résolution des conflits	15
5.1 Selbstverpflichtung.....	15	5.1 Commitment	15	5.1 Engagement.....	15
5.2 Politik zur Konfliktlösung	15	5.2 Dispute-resolution policy.....	15	5.2 Politique de résolution de conflits	15
5.3 Verantwortung der obersten Leitung	17	5.3 Top management responsibilities	17	5.3 Responsabilités de la direction.	17
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung	17	6 Planning, design and development	17	6 Planification, conception et élaboration	17
6.1 Allgemeines.....	17	6.1 General.....	17	6.1 Généralités.....	17
6.2 Ziele	17	6.2 Objectives	17	6.2 Objectifs	17
6.3 Tätigkeiten.....	18	6.3 Activities	18	6.3 Activités.....	18
6.4 Ressourcen	19	6.4 Resources	19	6.4 Ressources	19
7 Anwendung	19	7 Operations	19	7 Opérations	19
7.1 Allgemeines.....	19	7.1 General.....	19	7.1 Généralités.....	19
7.2 Verweisung der Reklamation	20	7.2 Complaint referral	20	7.2 Renvoi de la réclamation.....	20
7.3 Empfang einer Benachrichtigung über einen Konflikt	20	7.3 Receipt of dispute notice	20	7.3 Réception d'un avertissement de conflit.....	20
7.4 Formulierung der Antwort der Organisation	20	7.4 Formulation of the organization's response.....	20	7.4 Formulation de la réponse de l'organisme.....	20
7.5 Konfliktlösung.....	22	7.5 Resolution of dispute	22	7.5 Résolution de conflits	22
7.6 Verwirklichung der Lösung.....	24	7.6 Implementation of resolution.....	24	7.6 Mise en œuvre de la résolution	24
7.7 Abschluss der Akte	25	7.7 Closing the file	25	7.7 Fermeture du dossier	25
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	25	8 Maintenance and improvement	25	8 Mise à jour et amélioration	25
8.1 Überwachung.....	25	8.1 Monitoring	25	8.1 Suivi	25
8.2 Analyse und Beurteilung	25	8.2 Analysis and evaluation	25	8.2 Analyse et évaluation	25
8.3 Managementbewertung	26	8.3 Management review	26	8.3 Revue de direction	26
8.4 Ständige Verbesserung.....	27	8.4 Continual improvement.....	27	8.4 Amélioration continue.....	27

	Seite		Page		Page
Anhang A (informativ) Beschreibung verschiedener Konfliktlösungsverfahren	28	Annex A (informative) Guidance on dispute-resolution methods	28	Annexe A (informative) Lignes directrices relatives aux méthodes de résolution des conflits	28
Anhang B (informativ) Beziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003	31	Annex B (informative) Inter- relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	32	Annexe B (informative) Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	33
Anhang C (normativ) Anleitung zur Zustimmung zur Teilnahme	34	Annex C (normative) Guidance on consent to participate	34	Annexe C (normative) Lignes directrices relatives au consentement	34
Anhang D (normativ) Anleitung zur Zugänglichkeit	37	Annex D (normative) Guidance on accessibility	37	Annexe D (normative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	37
Anhang E (normativ) Anleitung zur Eignung	41	Annex E (normative) Guidance on suitability	41	Annexe E (normative) Lignes directrices relatives à l'adéquation	41
Anhang F (normativ) Anleitung zur Fairness	43	Annex F (normative) Guidance on fairness	43	Annexe F (normative) Lignes directrices relatives à l'équité .	43
Anhang G (normativ) Anleitung zur Kompetenz	46	Annex G (normative) Guidance on competence	46	Annexe G (normative) Lignes directrices relatives aux compétences	46
Anhang H (normativ) Anleitung zur Rechtzeitigkeit	48	Annex H (normative) Guidance on timeliness	48	Annexe H (normative) Lignes directrices relatives à la ponctualité	48
Anhang I (normativ) Anleitung zur Transparenz	49	Annex I (normative) Guidance on transparency	49	Annexe I (normative) Lignes directrices relatives à la transparence	49
Anhang J (informativ) Anleitung zur Auswahl von Anbietern	51	Annex J (informative) Guidance on selecting providers	51	Annexe J (informative) Lignes directrices relatives au choix des prestataires	51
Anhang K (informativ) Anleitung zur Politik der Konfliktlösung ..	53	Annex K (informative) Guidance on dispute-resolution policy	53	Annexe K (informative) Lignes directrices relatives à la politique de résolution de conflits	53
Anhang L (informativ) Anleitung zu Gestaltungselementen zur Konfliktlösung	55	Annex L (informative) Guidance on elements of design for dispute resolution	56	Annexe L (informative) Lignes directrices relatives aux éléments de conception de résolution de conflits	57
Anhang M (informativ) Flussdiagramm zur Konfliktlösung	58	Annex M (informative) Dispute- resolution flowchart	59	Annexe M (informative) Organigramme de résolution de conflit	60
Literaturhinweise	61	Bibliography	61	Bibliographie	61