

DIN ISO 10003

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO 10003:2008-07**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen
(ISO 10003:2018)**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for dispute resolution external to organizations (ISO 10003:2018)

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes
(ISO 10003:2018)

Gesamtumfang 48 Seiten

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort.....	5
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	6
Vorwort	7
Einleitung	8
1 Anwendungsbereich.....	11
2 Normative Verweisungen	11
3 Begriffe	12
4 Leitprinzipien	15
4.1 Allgemeines	15
4.2 Verpflichtung.....	15
4.3 Aufgeschlossenheit	15
4.4 Informationsintegrität.....	15
4.5 Verantwortlichkeit.....	15
4.6 Zustimmung zur Teilnahme	15
4.7 Zugänglichkeit	15
4.8 Eignung.....	15
4.9 Fairness	16
4.10 Kompetenz.....	16
4.11 Pünktlichkeit.....	16
4.12 Vertraulichkeit	16
4.13 Transparenz	16
4.14 Vereinbarung	16
4.15 Kapazität.....	16
4.16 Verbesserung	17
4.17 Kundenorientierter Ansatz.....	17
5 Rahmenbedingungen für die Konfliktlösung.....	17
5.1 Kontext der Organisation	17
5.2 Verpflichtung.....	17
5.3 Politik zur Konfliktlösung	17
5.3.1 Festlegung der Politik.....	17
5.3.2 Überprüfung der Politik.....	18
5.3.3 Vereinbarkeit der Politiken.....	18
5.4 Verantwortung der obersten Leitung	18
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung	19
6.1 Allgemeines	19
6.2 Ziele	19
6.3 Aktivitäten.....	19
6.3.1 Diagnose.....	19
6.3.2 Gestaltung.....	20
6.3.3 Prüfen	20
6.4 Ressourcen.....	20
7 Durchführung.....	21
7.1 Allgemeines	21

7.2	Verweisung der Reklamation	21
7.3	Empfang einer Benachrichtigung über einen Konflikt.....	21
7.4	Formulierung der Antwort der Organisation	21
7.4.1	Beurteilung des Konflikts.....	21
7.4.2	Entwicklung der Ausgangsposition	21
7.5	Konfliktlösung	22
7.5.1	Vermittlungsverfahren.....	22
7.5.2	Beratendes und festlegendes Verfahren.....	22
7.5.3	Beilegung	23
7.5.4	Annahme der Empfehlung.....	23
7.5.5	Überprüfung der Entscheidung.....	23
7.6	Umsetzung der Lösung	23
7.7	Abschluss der Akte.....	24
8	Aufrechterhaltung und Verbesserung	24
8.1	Überwachung	24
8.2	Analyse und Beurteilung	24
8.3	Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Konfliktlösungsprozess	24
8.4	Managementbewertung	24
8.4.1	Allgemeines	24
8.4.2	Eingaben	25
8.4.3	Ergebnis	25
8.5	Fortlaufende Verbesserung.....	26
Anhang A (informativ) Beschreibung verschiedener Konfliktlösungsverfahren		27
A.1	Allgemeines	27
A.2	Vermittelnde Verfahren.....	27
A.3	Beratendes Verfahren.....	27
A.4	Festlegendes Verfahren	28
Anhang B (informativ) Wechselbeziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002, diesem Dokument und ISO 10004		29
Anhang C (informativ) Anleitung zur Zustimmung zur Teilnahme		31
C.1	Allgemeines	31
C.2	Informationen vor der Zustimmung zur Teilnahme	31
C.3	Zustimmung zur Teilnahme, bevor der Konflikt entsteht.....	32
C.4	Zustimmung zur Teilnahme, nachdem der Konflikt entsteht.....	32
Anhang D (informativ) Anleitung zur Zugänglichkeit		33
D.1	Allgemeines	33
D.2	Kommunikation	33
D.3	Gebühren	34
D.4	Einleitung des Prozesses und Teilnahme	34
D.5	Informationen.....	34
D.6	Geschultes Personal	34
D.7	Formlosigkeit.....	34
Anhang E (informativ) Anleitung zur Eignung.....		35
E.1	Allgemeines	35
E.2	Eignung der Verfahren	35
E.3	Eignung der Abhilfen.....	36
Anhang F (informativ) Anleitung zur Fairness.....		37
Anhang G (informativ) Anleitung zur Kompetenz.....		39
G.1	Allgemeines	39
G.2	Qualifikationen.....	39
G.3	Schulung.....	39
G.4	Periodische Beurteilung	39