

# E DIN ISO 10003:2017-07 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-06-09

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen (ISO/DIS 10003:2017); Text Deutsch und Englisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations (ISO/DIS 10003:2017); Text in German and English

---

| <b>Inhalt</b>   | <b>Seite</b> |
|---|--------------|
| 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 .....                                    | 14           |
| 4.1 Allgemeines .....                                     | 14           |
| 4.2 Verpflichtung .....                                   | 14           |
| 4.3 Aufgeschlossenheit .....                              | 15           |
| 4.4 Informationelle Integrität .....                      | 15           |
| 4.5 Verantwortlichkeit .....                              | 15           |
| 4.6 Zustimmung zur Teilnahme.....                         | 15           |
| 4.7 Zugänglichkeit.....                                   | 15           |
| 4.8 Eignung.....  | 15           |
| 4.9 Fairness .....  | 15           |
| 4.10 Kompetenz.....                                       | 15           |
| 4.11 Rechtzeitigkeit .....                                | 16           |
| 4.12 Vertraulichkeit.....                                 | 16           |
| 4.13 Transparenz.....                                     | 16           |
| 4.14 Legalität.....                                       | 16           |
| 4.15 Kapazität .....                                      | 16           |
| 4.16 Verbesserung.....                                    | 16           |
| 4.17 Kundenorientierter Ansatz.....                       | 16           |
| 5 Rahmen 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 Tätigkeiten .....                                     | 19           |
| 6.3.1 Diagnose.....                                       | 19           |
| 6.3.2 Gestaltung.....                                     | 20           |
| 6.3.3 Erprobung.....                                      | 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 .....                        | 22 |
| 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  | Zufriedenheit mit dem Konfliktlösungsprozess .....            | 24 |
| 8.4  | Managementbewertung .....                                     | 25 |
| 8.4.1  | Allgemeines .....   | 25 |
| 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 .....                                    | 28 |
| A.4  | Festlegendes Verfahren .....                                  | 28 |
| Anhang B (informativ) Wechselbeziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und<br>ISO 10004 ..... |   | 29 |
| Anhang C (normativ) Anleitung zur Zustimmung zur Teilnahme .....                                       |   | 30 |
| C.1  | Allgemeines .....   | 30 |
| C.2  | Informationen vor der Zustimmung zur Teilnahme .....          | 30 |
| C.3  | Zustimmung zur Teilnahme, bevor der Konflikt entsteht .....   | 31 |
| C.4  | Zustimmung zur Teilnahme, nachdem der Konflikt entsteht ..... | 31 |
| Anhang D (normativ) Anleitung zur Zugänglichkeit .....   |   | 32 |
| D.1  | Allgemeines .....   | 32 |
| D.2  | Kommunikation .....   | 32 |
| D.3  | Gebühren .....  | 33 |
| D.4  | Einleitung des Prozesses und Teilnahme .....                  | 33 |
| D.5  | Information .....   | 33 |
| D.6  | Geschultes Personal .....                                     | 33 |
| D.7  | Formlosigkeit .....   | 33 |
| Anhang E (normativ) Anleitung zur Eignung .....  |   | 34 |
| E.1  | Allgemeines .....   | 34 |
| E.2  | Eignung der Verfahren .....                                   | 34 |
| E.3  | Eignung der Abhilfen .....                                    | 35 |
| Anhang F (normativ) Anleitung zur Fairness .....   |   | 36 |
| Anhang G (normativ) Anleitung zur Kompetenz .....  |   | 38 |
| G.1  | Allgemeines .....   | 38 |
| G.2  | Qualifikationen .....   | 38 |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>G.3</b> | <b>Schulung</b> .....   | <b>38</b> |
| <b>G.4</b> | <b>Periodische Beurteilung</b> .....  | <b>38</b> |
|            | <b>Anhang H (normativ) Anleitung zur Rechtzeitigkeit</b> .....                          | <b>39</b> |
|            | <b>Anhang I (normativ) Anleitung zur Transparenz</b> .....                              | <b>40</b> |
| <b>I.1</b> | <b>Allgemeines</b> .....  | <b>40</b> |
| <b>I.2</b> | <b>Informationen über Prozess, Verfahren und Leistung</b> .....                         | <b>40</b> |
| <b>I.3</b> | <b>Jahresbericht</b> .....  | <b>41</b> |
| <b>I.4</b> | <b>Veröffentlichung individueller Ergebnisse von Konfliktlösung</b> .....               | <b>41</b> |
|            | <b>Anhang J (informativ) Anleitung zur Auswahl von Anbietern</b> .....                  | <b>42</b> |
|            | <b>Anhang K (informativ) Anleitung zur Politik der Konfliktlösung</b> .....             | <b>43</b> |
| <b>K.1</b> | <b>Vorab-Verpflichtung zur Teilnahme</b> .....  | <b>43</b> |
| <b>K.2</b> | <b>Fallweise Teilnahme</b> .....  | <b>43</b> |
|            | <b>Anhang L (informativ) Anleitung zu Gestaltungselementen zur Konfliktlösung</b> ..... | <b>44</b> |
|            | <b>Anhang M (informativ) Flussdiagramm zur Konfliktlösung</b> .....                     | <b>45</b> |
|            | <b>Literaturhinweise</b> .....  | <b>46</b> |