

DIN ISO 10003:2019-07 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen (ISO 10003:2018)

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
Anhang H (informativ) Anleitung zur Pünktlichkeit.....		40

Anhang I (informativ) Anleitung zur Transparenz	41
I.1 Allgemeines	41
I.2 Informationen über Prozess, Verfahren und Leistung.....	41
I.3 Jahresbericht	41
I.4 Veröffentlichung individueller Ergebnisse von Konfliktlösung.....	42
Anhang J (informativ) Anleitung zur Auswahl von Anbietern.....	43
Anhang K (informativ) Anleitung zur Politik der Konfliktlösung	44
K.1 Vorab-Verpflichtung zur Teilnahme	44
K.2 Fallweise Teilnahme	44
Anhang L (informativ) Anleitung zu Gestaltungselementen zur Konfliktlösung	45
Anhang M (informativ) Flussdiagramm zur Konfliktlösung.....	46
Literaturhinweise	48