

DIN ISO 10003:2008-07 (D/E/F)

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

| Inhalt | | Contents | | Sommaire | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------|-----------|
| | Seite | | Page | | 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 | 4.7 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 |