

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