

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

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	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 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

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