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

Seite

Einleitung 5
0.1 Allgemeines 5
0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004 7
0.3 Beziehung zu ISO 10001 und ISO 10002 8
0.4 Aussagen zur Konformität 8

1 Anwendungsbereich 9

2 Normative Verweisungen 10

3 Begriffe 10

4 Leitprinzipien 13
4.1 Allgemeines 13
4.2 Zustimmung zur Teilnahme 13
4.3 Zugänglichkeit 13
4.4 Eignung 13
4.5 Fairness 13
4.6 Kompetenz 14
4.7 Rechtzeitigkeit 14
4.8 Vertraulichkeit 14
4.9 Transparenz 14
4.10 Legalität 15
4.11 Kapazität 15
4.12 Ständige Verbesserung 15

5 Rahmenbedingungen zur Konfliktlösung 15
5.1 Selbstverpflichtung 15
5.2 Politik zur Konfliktlösung 15
5.3 Verantwortung der obersten Leitung 17

6 Planung, Gestaltung und Entwicklung 17
6.1 Allgemeines 17
6.2 Ziele 17
6.3 Tätigkeiten 18
6.4 Ressourcen 19

7 Anwendung 19
7.1 Allgemeines 19
7.2 Verweisung der Reklamation 20
7.3 Empfang einer Benachrichtigung über einen Konflikt 20
7.4 Formulierung der Antwort der Organisation 20
7.5 Konfliktlösung 22
7.6 Verwirklichung der Lösung 24
7.7 Abschluss der Akte 25

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung 25
8.1 Überwachung 25
8.2 Analyse und Beurteilung 25
8.3 Managementbewertung 26
8.4 Ständige Verbesserung 27

Contents

Page

Introduction 5
0.1 General 5
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004 7
0.3 Relationship with ISO 10001 and ISO 10002 8
0.4 Statements regarding conformity 8

1 Scope 9

2 Normative references 10

3 Terms and definitions 10

4 Guiding principles 13
4.1 General 13
4.2 Consent to participate 13
4.3 Accessibility 13
4.4 Suitability 13
4.5 Fairness 13
4.6 Competence 14
4.7 Timeliness 14
4.8 Confidentiality 14
4.9 Transparency 14
4.10 Legality 15
4.11 Capacity 15
4.12 Continual improvement 15

5 Dispute-resolution framework 15
5.1 Commitment 15
5.2 Dispute-resolution policy 15
5.3 Top management responsibilities 17

6 Planning, design and development 17
6.1 General 17
6.2 Objectives 17
6.3 Activities 18
6.4 Resources 19

7 Operations 19
7.1 General 19
7.2 Complaint referral 20
7.3 Receipt of dispute notice 20
7.4 Formulation of the organization's response 20
7.5 Resolution of dispute 22
7.6 Implementation of resolution 24
7.7 Closing the file 25

8 Maintenance and improvement 25
8.1 Monitoring 25
8.2 Analysis and evaluation 25
8.3 Management review 26
8.4 Continual improvement 27

Sommaire

Page

Introduction 5
0.1 Généralités 5
0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 7
0.3 Relation avec l'ISO 10001 et l'ISO 10002 8
0.4 Déclarations de conformité 8

1 Domaine d'application 9

2 Références normatives 10

3 Termes et définitions 10

4 Lignes directrices 13
4.1 Généralités 13
4.2 Volonté de participer 13
4.3 Accessibilité 13
4.4 Aptitude 13
4.5 Équité 13
4.6 Compétence 14
4.7 Rapidité 14
4.8 Confidentialité 14
4.9 Transparence 14
4.10 Légalité 15
4.11 Capacité 15
4.12 Amélioration continue 15

5 Cadre de résolution des conflits 15
5.1 Engagement 15
5.2 Politique de résolution de conflits 15
5.3 Responsabilités de la direction 17

6 Planification, conception et élaboration 17
6.1 Généralités 17
6.2 Objectifs 17
6.3 Activités 18
6.4 Ressources 19

7 Opérations 19
7.1 Généralités 19
7.2 Renvoi de la réclamation 20
7.3 Réception d'un avertissement de conflit 20
7.4 Formulation de la réponse de l'organisme 20
7.5 Résolution de conflits 22
7.6 Mise en œuvre de la résolution 24
7.7 Fermeture du dossier 25

8 Mise à jour et amélioration 25
8.1 Suivi 25
8.2 Analyse et évaluation 25
8.3 Revue de direction 26
8.4 Amélioration continue 27

Seite

Anhang A (informativ) **Beschreibung verschiedener Konfliktlösungsverfahren** **28**

Anhang B (informativ) **Beziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003** **31**

Anhang C (normativ) **Anleitung zur Zustimmung zur Teilnahme** **34**

Anhang D (normativ) **Anleitung zur Zugänglichkeit**..... **37**

Anhang E (normativ) **Anleitung zur Eignung** **41**

Anhang F (normativ) **Anleitung zur Fairness** **43**

Anhang G (normativ) **Anleitung zur Kompetenz**..... **46**

Anhang H (normativ) **Anleitung zur Rechtzeitigkeit**..... **48**

Anhang I (normativ) **Anleitung zur Transparenz**..... **49**

Anhang J (informativ) **Anleitung zur Auswahl von Anbietern** **51**

Anhang K (informativ) **Anleitung zur Politik der Konfliktlösung**.. **53**

Anhang L (informativ) **Anleitung zu Gestaltungselementen zur Konfliktlösung** **55**

Anhang M (informativ) **Flussdiagramm zur Konfliktlösung** **58**

Literaturhinweise **61**

Page

Annex A (informative) **Guidance on dispute-resolution methods**.....**28**

Annex B (informative) **Inter-relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003** **32**

Annex C (normative) **Guidance on consent to participate**.....**34**

Annex D (normative) **Guidance on accessibility** **37**

Annex E (normative) **Guidance on suitability**.....**41**

Annex F (normative) **Guidance on fairness**.....**43**

Annex G (normative) **Guidance on competence**.....**46**

Annex H (normative) **Guidance on timeliness** **48**

Annex I (normative) **Guidance on transparency** **49**

Annex J (informative) **Guidance on selecting providers** **51**

Annex K (informative) **Guidance on dispute-resolution policy**....**53**

Annex L (informative) **Guidance on elements of design for dispute resolution**.....**56**

Annex M (informative) **Dispute-resolution flowchart** **59**

Bibliography **61**

Page

Annexe A (informative) **Lignes directrices relatives aux méthodes de résolution des conflits** **28**

Annexe B (informative) **Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003** **33**

Annexe C (normative) **Lignes directrices relatives au consentement**..... **34**

Annexe D (normative) **Lignes directrices relatives à l'accessibilité**..... **37**

Annexe E (normative) **Lignes directrices relatives à l'adéquation** **41**

Annexe F (normative) **Lignes directrices relatives à l'équité** . **43**

Annexe G (normative) **Lignes directrices relatives aux compétences** **46**

Annexe H (normative) **Lignes directrices relatives à la ponctualité**..... **48**

Annexe I (normative) **Lignes directrices relatives à la transparence**..... **49**

Annexe J (informative) **Lignes directrices relatives au choix des prestataires**..... **51**

Annexe K (informative) **Lignes directrices relatives à la politique de résolution de conflits** **53**

Annexe L (informative) **Lignes directrices relatives aux éléments de conception de résolution de conflits**..... **57**

Annexe M (informative) **Organigramme de résolution de conflit** **60**

Bibliographie..... **61**