

# 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

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