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**