

DIN ISO 10003

ICS 03.120.10

**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

Gesamtumfang 61 Seiten

Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN

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		Page		Page
Anhang A (informativ) Beschreibung verschiedener Konfliktlösungsverfahren	28	Annex A (informative) Guidance on dispute-resolution methods	28	Annexe A (informative) Lignes directrices relatives aux méthodes de résolution des conflits	28
Anhang B (informativ) Beziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003	31	Annex B (informative) Inter- relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003	32	Annexe B (informative) Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	33
Anhang C (normativ) Anleitung zur Zustimmung zur Teilnahme	34	Annex C (normative) Guidance on consent to participate	34	Annexe C (normative) Lignes directrices relatives au consentement	34
Anhang D (normativ) Anleitung zur Zugänglichkeit	37	Annex D (normative) Guidance on accessibility	37	Annexe D (normative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	37
Anhang E (normativ) Anleitung zur Eignung	41	Annex E (normative) Guidance on suitability	41	Annexe E (normative) Lignes directrices relatives à l'adéquation	41
Anhang F (normativ) Anleitung zur Fairness	43	Annex F (normative) Guidance on fairness	43	Annexe F (normative) Lignes directrices relatives à l'équité .	43
Anhang G (normativ) Anleitung zur Kompetenz	46	Annex G (normative) Guidance on competence	46	Annexe G (normative) Lignes directrices relatives aux compétences	46
Anhang H (normativ) Anleitung zur Rechtzeitigkeit	48	Annex H (normative) Guidance on timeliness	48	Annexe H (normative) Lignes directrices relatives à la ponctualité	48
Anhang I (normativ) Anleitung zur Transparenz	49	Annex I (normative) Guidance on transparency	49	Annexe I (normative) Lignes directrices relatives à la transparence	49
Anhang J (informativ) Anleitung zur Auswahl von Anbietern	51	Annex J (informative) Guidance on selecting providers	51	Annexe J (informative) Lignes directrices relatives au choix des prestataires	51
Anhang K (informativ) Anleitung zur Politik der Konfliktlösung ..	53	Annex K (informative) Guidance on dispute-resolution policy	53	Annexe K (informative) Lignes directrices relatives à la politique de résolution de conflits	53
Anhang L (informativ) Anleitung zu Gestaltungselementen zur Konfliktlösung	55	Annex L (informative) Guidance on elements of design for dispute resolution	56	Annexe L (informative) Lignes directrices relatives aux éléments de conception de résolution de conflits	57
Anhang M (informativ) Flussdiagramm zur Konfliktlösung	58	Annex M (informative) Dispute- resolution flowchart	59	Annexe M (informative) Organigramme de résolution de conflit	60
Literaturhinweise	61	Bibliography	61	Bibliographie	61

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die Deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 10003:2005, die vom Technischen Komitee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee 3, *Quality systems*, erarbeitet wurde. Das zuständige nationale Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 147-00-01 AA „Qualitätsmanagement“ im Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass für Teile dieses Dokuments Patentrechte bestehen. Das DIN übernimmt keine Verantwortung für die Kennzeichnung solcher Rechte.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 9000:2005 siehe DIN EN ISO 9000:2005-12

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN 55350, *Begriffe zum Qualitätsmanagement (alle Teile)*

DIN 69900-1, *Projektwirtschaft — Netzplantechnik — Begriffe*

DIN 69900-2, *Projektwirtschaft — Netzplantechnik — Darstellungstechnik*

DIN 69901, *Projektwirtschaft — Projektmanagement — Begriffe*

DIN 69902, *Projektwirtschaft — Einsatzmittel — Begriffe*

DIN 69903, *Projektwirtschaft — Kosten und Leistung, Finanzmittel — Begriffe*

DIN 69904, *Projektwirtschaft — Projektmanagementsysteme — Elemente und Strukturen*

DIN 69905, *Projektwirtschaft — Projektabwicklung — Begriffe*

DIN EN ISO 9000:2005-12, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005); Dreisprachige Fassung EN ISO 9000:2005*

Qualitätsmanagement —
Kundenzufriedenheit —
Leitfaden für Konfliktlösung
außerhalb von Organisationen

Quality management —
Customer satisfaction —
Guidelines for dispute resolution
external to organizations

Management de la qualité —
Satisfaction du client —
Lignes directrices relatives à la
résolution externe de conflits aux
organismes

Einleitung

0.1 Allgemeines

Diese Internationale Norm gibt Organisationen eine Anleitung, um eine wirksame und effiziente externe Konfliktlösung für produktbezogene Reklamationen zu planen, zu gestalten, zu entwickeln, auszuführen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Konfliktlösung ist ein Weg der Wiedergutmachung, wenn Organisationen eine Reklamation intern nicht zufrieden stellend lösen können. Die meisten Reklamationen können erfolgreich innerhalb der Organisation gelöst werden, ohne die Notwendigkeit von weiteren zeitraubenden und nachteiligen Verfahren.

ANMERKUNG 1 Organisationen werden ermutigt, einen wirksamen und effizienten Prozess zur Behandlung von Reklamationen in Übereinstimmung mit ISO 10002 zu entwickeln.

Es gibt verschiedene Verfahren zur Lösung von Konflikten, und unterschiedliche Begriffe werden verwendet, um sie zu beschreiben. Diese Verfahren können vermittelnd, beratend oder festlegend sein (siehe Anhang A). Jedes Verfahren kann allein angewendet werden, oder die Verfahren können aufeinander folgend angewendet werden.

Diese Internationale Norm kann benutzt werden, um

- a) einen Konfliktlösungsprozess zu entwickeln und zu entscheiden, in welchen Fällen und wann Reklamanten eine externe Konfliktlösung angeboten werden sollte und
- b) einen Anbieter für Konfliktlösung (im Folgenden auch als „Anbieter“ benannt, siehe 3.9) auszuwählen, der in der Lage ist, den besonderen Bedürfnissen und Erwartungen einer Organisation gerecht zu werden.

ANMERKUNG 2 Anbieter des öffentlichen wie auch des privaten Sektors können weltweit unterschiedliche Gestalt haben, einschließlich industriesektorspezifischer Vereinigungen, Ombudsmänner und multi-sektoraler Vereinigungen.

Introduction

0.1 General

This International Standard provides guidance for organizations to plan, design, develop, operate, maintain and improve effective and efficient external dispute resolution for product-related complaints. Dispute resolution gives an avenue of redress when organizations do not remedy a complaint internally. Most complaints can be resolved successfully within the organization, without the need for further time-consuming and more adversarial procedures.

NOTE 1 Organizations are encouraged to develop an effective and efficient internal complaints-handling process consistent with ISO 10002.

There are different methods for resolving disputes and different terms used to describe them. These methods are facilitative, advisory or determinative (see Annex A). Each method can be used by itself or the methods can be used in sequence.

This International Standard can be used to

- a) design a dispute-resolution process and decide when to offer dispute resolution to complainants, and
- b) select a dispute-resolution provider (hereinafter referred to as “provider”; see 3.9) that is able to meet an organization’s specific needs and expectations.

NOTE 2 Providers from the public and private sectors can take various forms around the world, including industry-sector specific associations, ombudsmen and multi-sector associations.

Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale fournit aux organismes des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l’élaboration, au fonctionnement, à l’entretien et à l’amélioration de la résolution externe des conflits efficace et efficiente concernant les réclamations liées aux produits. La résolution de conflits est un moyen de trouver des recours lorsque les organismes ne parviennent pas à trouver en interne la solution à une réclamation. La plupart des réclamations peuvent être résolues de manière satisfaisante au sein de l’organisme, sans avoir à entamer des procédures longues et plus lourdes.

NOTE 1 Les organismes sont incités à élaborer un processus de traitement des réclamations interne, efficace et efficient, en conformité avec l’ISO 10002.

Les méthodes de résolution des conflits sont nombreuses comme le sont les termes utilisés pour leur description. Ces méthodes ont pour objet de faciliter l’approche, elles ont un caractère consultatif ou une valeur déterminative (voir Annexe A). Chaque méthode peut être utilisée indépendamment l’une de l’autre ou bien elle peut être utilisée l’une après l’autre.

La présente Norme internationale peut être utilisée pour

- a) élaborer un processus de résolution des conflits et déterminer le moment où la résolution de conflits doit être proposée aux réclamants, et
- b) sélectionner un prestataire de résolution de conflits (le terme «prestataire» est utilisé par la suite, voir 3.9) en mesure de répondre aux besoins et aux attentes spécifiques d’un organisme.

NOTE 2 Selon les pays, les prestataires issus des secteurs public et privé peuvent prendre des formes diverses, y compris celles d’associations spécifiques à un secteur industriel, de médiateurs et d’associations couvrant plusieurs secteurs.

Obwohl sich diese Internationale Norm an Organisationen richtet, können auch Anbieter davon profitieren, wenn sie wissen, welche Art von Anleitung den Organisationen gegeben wird. Die Anbieter können die Anleitung auch für ihren Konfliktlösungsprozess verwenden.

Organisationen werden dazu angeregt, einen Konfliktlösungsprozess in Verbindung mit einem Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit und einem internen Prozess zur Behandlung von Reklamationen zu planen, zu gestalten, zu entwickeln, auszuführen, aufrechtzuerhalten, zu verbessern und diesen in das Qualitätsmanagementsystem oder in andere Managementsysteme der Organisation zu integrieren.

Diese Internationale Norm kann Einzelpersonen und Organisationen dabei helfen, die Wirksamkeit, Effizienz und Fairness des Konfliktlösungsprozesses einer Organisation zu bewerten. Die Umsetzung dieser Internationalen Norm kann:

- eine flexible Konfliktlösung ermöglichen, die im Vergleich zu Gerichtsprozessen billiger, einfacher und schneller sein kann, vor allem, wenn es um grenzübergreifende Konflikte geht;
- dabei helfen, die Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität zu steigern;
- einen Maßstab liefern, nach dem Einzelpersonen und Organisationen die Behauptungen von Organisationen und Anbietern bewerten können, dass diese in einer wirksamen, effizienten und fairen Art arbeiten;
- dabei helfen, potenzielle Nutzer von Konfliktlösung über Zugangsbedingungen, Kosten und die rechtlichen Konsequenzen zu informieren;
- die Fähigkeit einer Organisation verbessern, Ursachen von Konflikten zu erkennen und zu beheben;
- die Art und Weise verbessern, wie Reklamationen und Konflikte in der Organisation behandelt werden;
- zusätzliche Informationen, die zur Verbesserung der Prozesse und Produkte einer Organisation beitragen können, liefern;
- den Ruf einer Organisation verbessern oder auch Schaden davon abhalten;
- die regionale und internationale Konkurrenzfähigkeit verbessern;

While this International Standard is directed towards organizations, providers can also benefit from knowing what guidance is being given to organizations. Providers can also use the guidance in their dispute-resolution process.

Organizations are encouraged to plan, design, develop, operate, maintain and improve a dispute-resolution process in conjunction with a customer satisfaction code of conduct and internal complaints-handling process, and to integrate them with the organization's quality or other management systems.

This International Standard can assist individuals and organizations in evaluating the effectiveness, efficiency and fairness of an organization's dispute-resolution process. Implementation of this International Standard can:

- provide flexible dispute resolution that, in comparison with court-based processes, can be less expensive, easier and quicker, especially in disputes across borders;
- help to enhance customer satisfaction and loyalty;
- provide a benchmark against which individuals and organizations can evaluate claims by organizations and providers that they operate in an effective, efficient and fair manner;
- help to inform potential users of dispute resolution about the conditions of access, cost and the legal consequences;
- enhance the ability of an organization to identify and eliminate causes of disputes;
- improve the way complaints and disputes are handled in the organization;
- provide additional information that can contribute to improvement of the organization's processes and products;
- improve the organization's reputation or avoid damage to it;
- improve domestic and international competitiveness;

Bien que la présente Norm internationale soit destinée aux organismes, les lignes directrices qui leurs sont fournies peuvent également être profitables pour les prestataires. Les prestataires peuvent mettre en œuvre ces lignes directrices dans leur propre processus de résolution de conflits.

Les organismes sont incités à planifier, à concevoir, à élaborer, à mettre en œuvre, à entretenir et à améliorer un processus de résolution de conflits associé à un code de conduite de satisfaction du client et à un processus interne de traitement des réclamations et à les intégrer au système de management de la qualité de l'organisme ou à d'autres systèmes de management.

La présente Norm internationale permet d'aider les particuliers comme les organismes à évaluer l'efficacité, l'efficience et l'équité d'un processus de résolution de conflits d'un organisme. La mise en œuvre de la présente Norm internationale peut

- fournir une résolution de conflits flexible qui, comparée aux processus impliquant un recours judiciaire, peut s'avérer moins coûteuse, plus facile et plus rapide, notamment en cas de conflits internationaux,
- contribuer à améliorer la satisfaction et la fidélité du client,
- constituer une référence permettant aux particuliers et aux organismes d'évaluer les réclamations émanant des organismes et des prestataires quant à l'efficacité, à l'efficience et à l'équité de leur fonctionnement,
- contribuer à informer les utilisateurs potentiels de la résolution de conflits sur les conditions d'accès, le coût et les conséquences légales,
- améliorer l'aptitude d'un organisme à identifier et à éliminer les causes de conflit,
- améliorer le traitement des réclamations et des conflits au sein de l'organisme,
- fournir des informations supplémentaires pouvant contribuer à améliorer les processus et les produits de l'organisme,
- améliorer la réputation de l'organisme ou lui éviter des préjudices,
- améliorer la compétitivité au niveau national et international,

- Vertrauen in faire und gleich bleibende Behandlung von Konflikten auf dem globalen Markt schaffen.

Es ist anzumerken, dass externe Konfliktlösung Gegenstand gesetzlicher und behördlicher Anforderungen sein kann.

ANMERKUNG 3 Die im Zusammenhang mit der Konfliktlösung benutzten Begriffe sind nicht immer weltweit einheitlich. Anhang A enthält ein Glossar einiger einander entsprechender Begriffe.

0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004

Diese Internationale Norm ist mit ISO 9001 und ISO 9004 verträglich und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch die wirksame und effiziente Anwendung eines Prozesses zur Konfliktlösung. ISO 10003 kann auch unabhängig von ISO 9001 und ISO 9004 angewendet werden.

ISO 9001 legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem zur internen Anwendung durch Organisationen oder zum Gebrauch für Zertifizierung beziehungsweise zu Vertragszwecken fest. Der in ISO 10003 beschriebene Konfliktlösungsprozess kann ein Element eines Qualitätsmanagementsystems sein. ISO 10003 ist nicht zur Zertifizierung oder zu Vertragszwecken vorgesehen.

ISO 9004 gibt Anleitung zur ständigen Leistungssteigerung von Qualitätsmanagementsystemen. Die Anwendung von ISO 10003 kann durch die Lösung von Konflikten mit Reklamanten die Leistung weiter verbessern und die Zufriedenheit von Kunden, Reklamanten und anderen interessierten Parteien steigern. Sie kann auch die ständige Verbesserung der Qualität der Prozesse und Produkte, basierend auf Rückmeldungen von Kunden, Reklamanten und anderen interessierten Parteien, ermöglichen.

ANMERKUNG Neben Kunden und Reklamanten können andere interessierte Parteien Zulieferer, Industrieverbände und ihre Mitglieder, Verbraucherorganisationen, zuständige Regierungsstellen, Mitarbeiter, Besitzer und Andere einschließen, die vom Konfliktlösungsprozess betroffen sind.

- provide confidence of fair and consistent treatment of disputes throughout the global marketplace.

Note that external dispute resolution can be the subject of statutory and regulatory requirements.

NOTE 3 Terminology used in connection with dispute resolution is not always the same throughout the world. Annex A provides a glossary of some of the equivalent terms.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

This International Standard is compatible with ISO 9001 and ISO 9004 and supports the objectives of these two standards through the effective and efficient application of a dispute-resolution process. This International Standard can also be used independently of ISO 9001 and ISO 9004.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. The dispute-resolution process described in this International Standard (ISO 10003) can be used as an element of a quality management system. This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes.

ISO 9004 provides guidance on continual improvement of performance regarding quality management systems. The use of this International Standard (ISO 10003) can further enhance performance in resolving disputes with complainants and increase the satisfaction of customers, complainants and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of processes and products based on feedback from customers, complainants and other interested parties.

NOTE Apart from customers and complainants, other interested parties can include suppliers, industry associations and their members, consumer organizations, relevant government agencies, personnel, owners and others who are affected by the dispute-resolution process.

- garantir un traitement juste et cohérent des conflits sur les marchés mondiaux.

Noter que la résolution externe de conflits peut être soumise à des exigences légales et réglementaires.

NOTE 3 La terminologie utilisée dans le cadre de la résolution de conflits n'est pas toujours la même partout dans le monde. L'Annexe A fournit un glossaire de certains termes équivalents.

0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 et soutient les objectifs de ces deux normes, grâce à une application efficace et efficiente du processus de résolution de conflits. La présente Norme internationale peut également être utilisée indépendamment de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004.

L'ISO 9001 spécifie les exigences d'un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées par des organismes en interne ou à des fins de certification ou à des fins contractuelles. Le processus de résolution de conflits décrit dans la présente Norme internationale (ISO 10003) peut être utilisé comme un élément d'un système de management de la qualité. La présente Norme internationale n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification ou à des fins contractuelles.

L'ISO 9004 fournit des lignes directrices en matière d'amélioration continue de la performance des systèmes de management de la qualité. L'utilisation de la présente Norme internationale (ISO 10003) peut permettre d'améliorer davantage la performance dans le domaine de la résolution de conflits avec présence de réclamants et d'augmenter la satisfaction des clients, des réclamants et des autres parties intéressées. Cela peut également contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits et des processus, grâce au retour d'informations des clients et des autres parties intéressées.

NOTE Hormis les clients et les réclamants, les autres parties intéressées peuvent inclure les prestataires, les associations d'industriels et leurs membres, les associations de consommateurs, les agences gouvernementales correspondantes, le personnel, les propriétaires et les autres parties concernées par le processus de résolution de conflits.

0.3 Beziehung zu ISO 10001 und ISO 10002

Diese Internationale Norm ist kompatibel mit ISO 10001 und ISO 10002. Diese drei Normen können entweder einzeln oder in Kombination miteinander angewendet werden. Wenn sie zusammen angewendet werden, können ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10003 Teil eines größeren und integrierten Rahmens zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Verhaltenskodizes, Reklamationsmanagement und Konfliktlösung sein (siehe Anhang B).

ISO 10001 gibt Organisationen eine Anleitung für Verhaltenskodizes zur Kundenzufriedenheit. Solche Kodizes, können dadurch, dass sie darlegen, was Kunden von der Organisation und ihren Produkten erwarten können, die Wahrscheinlichkeit der Entstehung von Problemen verringern und die Ursachen von Reklamationen und Konflikten beheben. Falls doch Reklamationen und Konflikte entstehen, kann die Existenz eines Verhaltenskodex den Parteien dabei helfen, die Erwartungen der Kunden und die Bemühungen der Organisation, diesen gerecht zu werden, zu verstehen.

ISO 10002 gibt Anleitung zur internen Behandlung produktbezogener Reklamationen. ISO 10003 kann angewendet werden, wenn Konflikte intern nicht gelöst werden.

0.4 Aussagen zur Konformität

Diese Internationale Norm ist vorgesehen, um ausschließlich als Leitfaden angewendet zu werden. Wenn alle anwendbaren Anleitungen aus dieser Internationalen Norm umgesetzt wurden, können Aussagen gemacht werden, dass ein Prozess zur Konfliktlösung auf dieser Anleitung basiert.

Jedoch stehen alle Erklärungen, in denen die Übereinstimmung mit dieser Internationalen Norm in Werbe- und Kommunikationsmaterialien behauptet oder angedeutet wird, mit der Internationalen Norm im Widerspruch und es ist deshalb unangemessen, solche Erklärungen abzugeben.

ANMERKUNG Erklärungen, in denen die Übereinstimmung mit dieser Internationalen Norm behauptet oder angedeutet wird, sind in jeglichem Werbe- und Kommunikationsmaterial unpassend, wie in Pressemitteilungen, Anzeigen, Marketing-Broschüren, Videos, Personalbekanntmachungen, Logos, Slogans und Schlagzeilen in verschiedenartigen Medien, die von Druck und Rundfunk zu Internet- und Multimedia-Anwendungen, zu Produktmarken, Zeichen und Bannern reichen.

0.3 Relationship with ISO 10001 and ISO 10002

This International Standard is compatible with ISO 10001 and ISO 10002. These three standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, ISO 10001, ISO 10002 and this International Standard can be part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction through codes of conduct, complaints handling and dispute resolution (see Annex B).

ISO 10001 contains guidance on customer satisfaction codes of conduct for organizations. Such codes, in setting out what customers can expect from the organization and its products, can decrease the likelihood of problems arising and can eliminate causes of complaints and disputes. When complaints and disputes do arise, the existence of codes of conduct can assist the parties in understanding customer expectations and the organization's attempts to meet those expectations.

ISO 10002 contains guidance on the internal handling of product-related complaints. This International Standard (ISO 10003) can be used when complaints are not resolved internally.

0.4 Statements regarding conformity

This International Standard is designed to be used solely as a guidance document. Where all applicable guidance provided in this International Standard has been implemented, statements that a dispute-resolution process is based on that guidance can be made.

However, any statements claiming or implying conformity to this International Standard are inconsistent with this International Standard, and it is therefore inappropriate to make such statements.

NOTE Statements claiming or implying conformity to this International Standard are thus inappropriate in any promotional and communication material, such as press releases, advertisements, marketing brochures, videos, staff announcements, logos, slogans and catch lines for diverse media, ranging from print and broadcasting to Internet and multi-media applications, to product labels, signs and banners.

0.3 Relation avec l'ISO 10001 et l'ISO 10002

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 10001 et l'ISO 10002. Ces trois normes peuvent être utilisées soit indépendamment, soit conjointement. Lorsqu'elles sont utilisées conjointement, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et la présente Norme internationale peuvent faire partie d'un cadre intégré plus large visant à augmenter la satisfaction du client par le biais de codes de conduite, du traitement des réclamations et de la résolution des conflits (voir Annexe B).

L'ISO 10001 fournit des lignes directrices relatives aux codes de conduite de satisfaction du client pour les organismes. Ces codes exposent ce que les clients sont en droit d'attendre de l'organisme et de ses produits et peuvent, en conséquence, réduire le risque de problèmes et éliminer les causes de réclamations et de conflits. Lorsque des réclamations et des conflits apparaissent, l'existence de codes de conduite peut aider les parties à mieux comprendre les attentes du client ainsi que les efforts de l'organisme pour répondre à ces attentes.

L'ISO 10002 contient des lignes directrices relatives au traitement interne des réclamations liées aux produits. La présente Norme internationale (ISO 10003) peut être utilisée lorsque les réclamations ne sont pas résolues en interne.

0.4 Déclarations de conformité

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée uniquement pour donner des lignes directrices. Lorsque l'intégralité des lignes directrices applicables, fournies dans la présente Norme internationale, a été mise en œuvre, le processus de résolution de conflits peut être déclaré conforme à ces lignes directrices.

Toutefois, toute déclaration indiquant ou suggérant la conformité à la présente Norme internationale est incompatible avec la présente Norme internationale et doit par conséquent être évitée.

NOTE Toute déclaration indiquant ou suggérant la conformité à la présente Norme internationale dans un matériel de communication ou promotionnel, tel qu'un communiqué de presse, une publicité, une brochure marketing, une vidéo, une note interne, un logo, un slogan, une accroche de film pour différents médias allant de l'impression à la radiodiffusion, en passant par l'Internet, les applications multimédias, les étiquettes de produits, les symboles et les banderoles, est par conséquent inapproprié.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm ist ein Leitfaden für Organisationen, um einen wirksamen und effizienten Prozess zur Konfliktlösung von Reklamationen, die von der Organisation nicht selbst gelöst wurden, zu planen, zu gestalten, auszuführen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Diese Internationale Norm ist anwendbar auf:

- Reklamationen, die sich auf Produkte der Organisation, die für Kunden gedacht sind beziehungsweise von Kunden angefordert wurden, auf den Prozess zur Behandlung von Reklamationen oder sich auf den Prozess zur Konfliktlösung selbst beziehen.

ANMERKUNG 1 In dieser Internationalen Norm umfasst der Begriff des Produkts Dienstleistungen, Software, Hardware und verfahrenstechnische Produkte.

- die Lösung von Konflikten, die aus inländischen oder grenzübergreifenden Tätigkeiten herrühren, auch jenen, die durch elektronischen Handel entstehen.

Diese Internationale Norm ist für den Einsatz durch Organisationen unabhängig von ihrer Art, Größe und den angebotenen Produkten gedacht und behandelt

- eine Anleitung zur Ermittlung, wann und wie Organisationen an einer Konfliktlösung teilnehmen können,
- eine Anleitung zur Auswahl von Anbietern und zur Nutzung ihrer Dienstleistungen,
- Einbeziehung und Selbstverpflichtung der obersten Leitung zur Konfliktlösung und die Bereitstellung angemessener Ressourcen innerhalb der Organisation,
- die Hauptbestandteile für eine faire, geeignete, transparente und zugängliche Konfliktlösung,
- eine Anleitung zum Lenken und Leiten der Teilnahme einer Organisation an Konfliktlösung und
- die Überwachung, Bewertung und Verbesserung des Konfliktlösungsprozesses.

ANMERKUNG 2 Diese Internationale Norm ist besonders ausgerichtet auf die Lösung von Konflikten zwischen einer Organisation und

- Einzelpersonen, die Produkte für den persönlichen Bedarf oder zum Gebrauch im Haushalt kaufen oder benutzen oder
- kleinen Unternehmen.

1 Scope

This International Standard provides guidance for an organization to plan, design, develop, operate, maintain and improve an effective and efficient dispute-resolution process for complaints that have not been resolved by the organization. This International Standard is applicable to:

- complaints relating to the organization's products intended for, or required by, customers, the complaints-handling process or dispute-resolution process;

NOTE 1 Throughout this International Standard, the term "product" encompasses services, software, hardware and processed materials.

- resolution of disputes arising from domestic or cross-border business activities, including those arising from electronic commerce.

This International Standard is intended for use by organizations regardless of type, size and product provided, and deals with

- guidance on determining when and how organizations can participate in dispute resolution,
- guidance on the selection of providers and use of their services,
- top management involvement in, and commitment to, dispute resolution and deployment of adequate resources within the organization,
- the essentials for fair, suitable, transparent and accessible dispute resolution,
- guidance on management of an organization's participation in dispute resolution, and
- monitoring, evaluating and improving the dispute-resolution process.

NOTE 2 This International Standard is particularly aimed at dispute resolution between an organization and

- individuals purchasing or using products for personal or household purposes, or
- small businesses.

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit à un organisme des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l'élaboration, au fonctionnement, à l'entretien et à l'amélioration d'un processus de résolution de conflits efficace et efficient concernant les réclamations non résolues par l'organisme. La présente Norme internationale est applicable

- aux réclamations concernant les produits de l'organisme destinés ou nécessaires aux clients, le processus de traitement des réclamations ou le processus de résolution des conflits,

NOTE 1 Tout au long de la présente Norme internationale, le terme «produit» englobe les services, les logiciels, le matériel ainsi que les matériaux traités.

- à la résolution de conflits résultants d'activités nationales et internationales, y compris ceux survenant dans le cadre du commerce électronique.

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par des organismes quels que soient leur type, leur taille et le produit fourni et aborde

- les lignes directrices déterminant le moment et le mode de participation des organismes à la résolution des conflits,
- les lignes directrices relatives à la sélection des prestataires et au recours à leurs services,
- l'implication et l'engagement de la direction dans la résolution des conflits ainsi que le déploiement des ressources appropriées au sein de l'organisme,
- les éléments essentiels pour une résolution de conflits équitable, appropriée, transparente et accessible,
- les lignes directrices relatives à la gestion de la participation d'un organisme à la résolution de conflits, et
- la surveillance, l'évaluation et l'amélioration du processus de résolution des conflits.

NOTE 2 La présente Norme internationale couvre notamment la résolution de conflits entre un organisme et

- des particuliers achetant ou utilisant des produits à des fins personnelles ou domestiques, ou
- des petites entreprises.

Diese Internationale Norm ist nicht zur Zertifizierung oder für Vertragszwecke gedacht. Sie ist nicht auf die Lösung anderer Konflikte, zum Beispiel Arbeitskonflikte, anwendbar. Sie verändert keine Rechte oder Verpflichtungen, die aus geltenden gesetzlichen und/oder behördlichen Anforderungen hervorgehen.

Diese Internationale Norm ist nicht auf die Behandlung von Reklamationen innerhalb einer Organisation anwendbar.

2 Normative Verweisungen

Das folgende zitierte Dokument ist für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 9000:2005 und die folgenden Begriffe.

3.1 Verband

Organisation (3.8), die aus Mitgliederorganisationen oder Personen besteht

3.2 Reklamant

Person, **Organisation** (3.6) oder deren Vertreter, die/der eine **Reklamation** (3.3) geltend macht

ANMERKUNG 1 In dieser Internationalen Norm werden auch Kunden, die sich mit ihrer Reklamation zuerst an den Anbieter wenden, als Reklamant bezeichnet.

ANMERKUNG 2 Diese Definition präzisiert die in ISO 10002 gegebene Definition dahingehend, dass die Vertretung für eine Person oder eine Organisation erfolgen kann.

3.3 Reklamation

Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer **Organisation** (3.8) in Bezug auf deren Produkte zum Ausdruck gebracht wird, oder in Bezug auf den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

[ISO 10002:2004, 3.2]

This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes. It does not apply to the resolution of other types of disputes, such as employment disputes. It is not intended to change any rights or obligations provided by applicable statutory and regulatory requirements.

This International Standard does not apply to complaints handling within an organization.

2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000:2005 and the following apply.

3.1 association

organization (3.8) consisting of member organizations or persons

3.2 complainant

person, **organization** (3.8), or their representative, making a **complaint** (3.3)

NOTE 1 In this International Standard, customers who refer their complaints to a provider in the first instance are also considered to be "complainants".

NOTE 2 This definition clarifies the definition given in ISO 10002, in that a representative can represent a person or an organization.

3.3 complaint

expression of dissatisfaction made to an **organization** (3.8), related to its products, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

[ISO 10002:2004, 3.2]

La présente Norme internationale n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification ou à des fins contractuelles. Elle ne s'applique pas à la résolution d'autres types de conflits comme les conflits relatifs à l'emploi. Elle n'est pas destinée à se substituer aux droits ou aux obligations définies dans des exigences légales ou réglementaires applicables.

La présente Norme internationale ne s'applique pas au traitement des réclames au sein d'un organisme.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000 ainsi que les suivants s'appliquent.

3.1 association

organisme (3.8) constitué d'organismes ou de personnes membres

3.2 réclamant

personne, **organisme** (3.8) ou leur représentant qui formule une **réclamation** (3.3)

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, les clients faisant part de leurs réclamations à un prestataire en première instance sont également considérés comme des «réclamants».

NOTE 2 La définition clarifie celle donnée dans l'ISO 10002, dans laquelle un représentant peut représenter une personne ou un organisme.

3.3 réclamation

toute expression de mécontentement adressée à un **organisme** (3.8), concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

[ISO 10002:2004, 3.2]

ANMERKUNG Reklamationen können in Bezug auf den Prozess der **Konfliktlösung** (3.6) gemacht werden.

3.4

Kunde

Organisation (3.8) oder Person, die ein Produkt empfängt

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Nutznießer und Käufer.

ANMERKUNG 1 Ein Kunde kann der Organisation angehören oder ein Außenstehender sein.

ANMERKUNG 2 In dieser Internationalen Norm beinhaltet der Begriff „Kunde“ auch potenzielle Kunden.

ANMERKUNG 3 In Anlehnung an ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5

Kundenzufriedenheit

Wahrnehmung des **Kunden** (3.4) zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind

ANMERKUNG 1 Kunden**reklamationen** (3.3) sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.

ANMERKUNG 2 Selbst wenn Kundenanforderungen mit dem Kunden vereinbart und erfüllt worden sind, bedeutet dies nicht notwendigerweise, dass die Kundenzufriedenheit damit sichergestellt ist.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6

Konflikt

<Konfliktlösung> Meinungsverschiedenheit, entstanden aus einer **Reklamation** (3.3), die dem **Anbieter** (3.9) mitgeteilt wird

ANMERKUNG Einige **Organisationen** (3.8) erlauben ihren **Kunden** (3.4), ihre Unzufriedenheit als erstes einem Anbieter mitzuteilen. In dieser Situation wird das Ausdrücken der Unzufriedenheit eine Reklamation, wenn sie der Organisation zu einer Stellungnahme zugesandt wird, und wird zum Konflikt, wenn sie durch die Organisation nicht ohne das Eingreifen des Anbieters gelöst werden kann. Viele Organisationen ziehen es allerdings vor, dass ihre Kunden ihre Unzufriedenheit erst der Organisation mitteilen, bevor sie eine Konfliktlösung außerhalb der Organisation in Anspruch nehmen.

3.7

Konfliktlöser

Einzelperson, die von einem **Anbieter** (3.9) beauftragt wurde, den Parteien bei der **Konfliktlösung** (3.6) zu helfen

ANMERKUNG Konfliktlöser können Mitarbeiter, Freiwillige oder vertraglich verpflichtete Personen sein.

NOTE Complaints can be made in relation to the **dispute** (3.6) resolution process.

3.4

customer

organization (3.8) or person that receives a product

EXAMPLE Consumer, client, end-user, retailer, beneficiary or purchaser.

NOTE 1 A customer can be internal or external to the organization.

NOTE 2 For the purposes of this International Standard, the term “customer” includes potential customers.

NOTE 3 Adapted from ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5

customer satisfaction

customer's (3.4) perception of the degree to which the customer's requirements have been fulfilled

NOTE 1 Customer **complaints** (3.3) are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

NOTE 2 Even when customer requirements have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6

dispute

<dispute resolution> disagreement, arising from a **complaint** (3.3), submitted to a **provider** (3.9)

NOTE Some **organizations** (3.8) allow their **customers** (3.4) to express their dissatisfaction to a provider in the first instance. In this situation, the expression of dissatisfaction becomes a complaint when sent to the organization for a response, and becomes a dispute if not resolved by the organization without provider intervention. Many organizations prefer their customers to first express any dissatisfaction to the organization before utilizing dispute resolution external to the organization.

3.7

dispute resolver

individual assigned by a **provider** (3.9) to assist the parties in resolving a **dispute** (3.6)

NOTE Dispute resolvers can be staff, volunteer or contract individuals.

NOTE Les réclamations peuvent être formulées en rapport avec le processus de résolution des **conflits** (3.6).

3.4

client

organisme (3.8) ou personne qui reçoit un produit

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

NOTE 1 Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Pour les besoins de la présente Norme internationale, l'utilisation du terme «client» inclut les clients potentiels.

NOTE 3 Adapté de l'ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5

satisfaction du client

perception du **client** (3.4) sur le niveau de satisfaction de ses exigences

NOTE 1 Les **réclamations** (3.3) des clients sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client, mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

NOTE 2 Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6

conflit

<résolution de conflit> désaccord, survenant à la suite d'une **réclamation** (3.3), soumis à un **prestataire** (3.9)

NOTE Certains **organismes** (3.8) autorisent leurs **clients** (3.4) à exprimer leur mécontentement, en premier lieu, auprès d'un prestataire. Dans ce cas, le mécontentement devient une réclamation lorsqu'il est envoyé à l'organisme en attente d'une réponse et devient un conflit s'il n'est pas résolu par l'organisme sans intervention du prestataire. De nombreux organismes préfèrent que leurs clients expriment leur mécontentement auprès de l'organisme avant de recourir à une résolution de conflit externe à l'organisme.

3.7

responsable de la résolution de conflits

personne nommée par un **prestataire** (3.9) pour assister les parties lors de la résolution d'un **conflit** (3.6)

NOTE Il peut s'agir d'employés, de bénévoles ou de personnes liées par un contrat.

3.8

Organisation

Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen

BEISPIEL Gesellschaft, Körperschaft, Firma, Unternehmen, Institution, gemeinnützige Organisation, Einzelunternehmer, **Verband** (3.1) oder Teile oder Mischformen solcher Einrichtungen.

ANMERKUNG 1 Diese Internationale Norm betrifft unterschiedliche Arten von Organisationen, mit jeweils sehr unterschiedlichen Rollen im **Konfliktlösungsprozess** (3.6). Dies können Organisationen mit ungelösten **Reklamationen** (3.3), **Anbieter** (3.9) von Konfliktlösungen und **Verbände** (3.1), die Konfliktlösungsprozesse anbieten oder sponsern, sein. Der Einfachheit halber umfasst die Benennung „Organisation“ in dieser Internationalen Norm ausschließlich die Entität, gegen die reklamiert wurde und die jetzt oder in der Zukunft eine Partei des Konflikts sein kann. Die Benennungen „Anbieter“ und „Verband“ werden dazu benutzt, die anderen Arten von Organisationen zu beschreiben.

ANMERKUNG 2 In Anlehnung an ISO 9000:2005, 3.3.1.

3.9

Anbieter

<Konfliktlösung> Person oder **Organisation** (3.8), die einen Konfliktlösungsprozess außerhalb der Organisation anbietet und ausführt

ANMERKUNG 1 Im Allgemeinen ist ein Anbieter eine juristische Person, nicht identisch mit der Organisation und dem **Reklamanten** (3.2). Dies betont die Unabhängigkeit und Fairness (siehe 4.5). In einigen Situationen wird eine eigenständige Einheit in der Organisation aufgebaut, um ungelöste **Reklamationen** (3.3) zu bearbeiten. Diese Internationale Norm ist zwar nicht für diesen Fall gedacht, kann aber dennoch hilfreich sein.

ANMERKUNG 2 Der Anbieter schließt einen Vertrag mit den Parteien, um die Konfliktlösung durchzuführen, und ist für diese Leistung verantwortlich. Der Anbieter stellt Konfliktlöser zur Verfügung. Der Anbieter bedient sich Hilfskräften, leitender und anderer Angestellter, um finanzielle Ressourcen, Bürounterstützung, Terminvereinbarungsunterstützung, Schulung, Tagungsräume, Aufsicht und ähnliche Funktionen bereitzustellen. Der Anbieter stellt auch Konfliktlöser zur Verfügung.

ANMERKUNG 3 Anbieter können viele Formen haben und zum Beispiel gemeinnützige Einrichtungen, gewinnorientierte Unternehmen oder öffentliche Einrichtungen sein. Auch ein **Verband** (3.1) kann ein Anbieter sein.

3.8

organization

group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships

EXAMPLE Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, **association** (3.1), or parts or combination thereof.

NOTE 1 This International Standard pertains to different types of organizations, each with very different roles in the **dispute** (3.6) resolution process. They include organizations that have unresolved **complaints** (3.3), **providers** (3.9) of dispute resolution, and **associations** (3.1) that provide or sponsor dispute-resolution processes. For convenience, in this International Standard, the term “organization” used alone means the entity against which an unresolved complaint has been made and that is now or can be in the future a party to a dispute. The terms “provider” and “association” are used to describe the other types of organizations.

NOTE 2 Adapted from ISO 9000:2005, 3.3.1.

3.9

provider

<dispute resolution> person or **organization** (3.8) that supplies and operates a **dispute** (3.6) resolution process, external to the organization

NOTE 1 In general, a provider is a legal entity, separate from the organization and the **complainant** (3.2). In this way, the attributes of independence and fairness are emphasized (see 4.5). In some situations, a separate unit is established within the organization to handle unresolved **complaints** (3.3). This International Standard is not intended for that situation, but it can be useful.

NOTE 2 The provider contracts with the parties to provide dispute resolution, and is accountable for performance. The provider supplies dispute resolvers. The provider also utilizes support, executive and other staff to supply financial resources, clerical support, scheduling assistance, training, meeting rooms, supervision and similar functions.

NOTE 3 Providers can take many forms, including not-for-profit, for-profit and public entities. An **association** (3.1) can also be a provider.

3.8

organisme

ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, des pouvoirs et des relations

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, **association** (3.1) ou parties ou combinaison de ceux-ci.

NOTE 1 La présente Norm internationale fait référence à différents types d'organismes, chacun jouant un rôle très différent dans le processus de résolution des **conflits** (3.6). Il peut s'agir d'organismes dont les **réclamations** (3.3) n'ont pas été résolues, de **prestataires** (3.9) de résolution de conflits et d'**associations** (3.1) susceptibles de fournir ou de promouvoir des processus de résolution de conflits. Par commodité, le terme «organisme» utilisé seul ci-après dans la présente Norm internationale désigne l'entité avec une réclamation non résolue et qui a ou peut déboucher sur un conflit. Les termes «prestataire» et «association» seront utilisés pour décrire les autres types d'organismes.

NOTE 2 Adapté de l'ISO 9000:2005, 3.3.1.

3.9

prestataire

<résolution de conflit> personne ou **organisme** (3.8) qui fournit et met en œuvre un processus de résolution des **conflits** (3.6) externe à l'organisme

NOTE 1 En général, un prestataire est une entité légale, distincte de l'organisme et du **réclamant** (3.2). Ainsi, les attributs d'impartialité et d'équité sont mis en valeur (voir 4.5). Dans certains cas, une unité distincte est mise en place au sein de l'organisme afin de traiter les **réclamations** (3.3) non résolues. La présente Norm internationale n'est pas prévue pour ce cas de figure, mais elle peut s'avérer utile.

NOTE 2 Le prestataire conclut un contrat avec les parties en vue de la résolution du conflit et il assume la responsabilité de la performance. Le prestataire prévoit également des responsables de la résolution de conflits. Le prestataire utilise le personnel chargé du soutien, le personnel de direction ou autre chargé de la gestion pour apporter des ressources financières, administratives, une assistance en termes de planification, une formation, des locaux, des fonctions de supervision ou autres.

NOTE 3 Les prestataires peuvent revêtir différentes formes, y compris celles d'entités sans but lucratif, à but lucratif et d'entités publiques. Une **association** (3.1) peut être également un prestataire.

4 Leitprinzipien

4.1 Allgemeines

Die Basis einer wirksamen und effizienten Konfliktlösung ist die Einhaltung der Leitprinzipien 4.2 bis 4.12.

4.2 Zustimmung zur Teilnahme

Die Teilnahme der Reklamanten an der von der Organisation angebotenen Konfliktlösung sollte freiwillig sein. Die Zustimmung zur Teilnahme sollte auf der vollständigen Kenntnis und dem Verständnis des Prozesses und seiner möglichen Ergebnisse beruhen. Falls der Kunde eine Einzelperson ist, die Produkte für den persönlichen oder den Gebrauch im Haushalt erwirbt oder anwendet, sollte die Zustimmung zur Teilnahme keine Voraussetzung für den Erhalt der Produkte sein (siehe Anhang C).

ANMERKUNG 1 Die Zustimmung zur Teilnahme an einer Konfliktlösung kann eine geforderte Bedingung in einem Vertrag zwischen Geschäftspartnern sein.

ANMERKUNG 2 Die Zustimmung zur Teilnahme kann unterschiedlichen gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen in unterschiedlichen Teilen der Welt unterworfen sein.

4.3 Zugänglichkeit

Ein Prozess zur Konfliktlösung sollte einfach zu finden und anzuwenden sein (siehe Anhang D).

4.4 Eignung

Das Verfahren der Konfliktlösung, die den Parteien eines Konflikts (siehe Anhang A) angeboten wird, und die möglichen Wiedergutmachungen, die dem Reklamanten zur Verfügung stehen, sollten für die Art des Konflikts geeignet sein (siehe Anhang E).

4.5 Fairness

Die Organisation sollte bei der Konfliktlösung eine faire und ehrliche Lösung des Konflikts mit dem Reklamanten anstreben. Die Organisation sollte einen Anbieter auswählen, dessen Konfliktlösungspersonal und Konfliktlöser, die an der Konfliktlösung arbeiten, unparteiisch und objektiv sind, damit die Prozesse, Empfehlungen und Entscheidungen für beide Parteien fair sind und dafür anerkannt werden, dass sie unabhängig gemacht wurden (siehe Anhang F).

4 Guiding principles

4.1 General

The foundation of effective and efficient dispute resolution is based on adherence to the guiding principles set out in 4.2 to 4.12.

4.2 Consent to participate

Participation of the complainants in dispute resolution offered by an organization should be voluntary. Consent to participate should be based on full knowledge and understanding of the process and possible outcomes. When the customer is an individual purchasing or using products for personal or household purposes, consent to participate should not be a required condition for receiving them (see Annex C).

NOTE 1 Consent to participate in dispute resolution can be a required condition in business-to-business contracts.

NOTE 2 Consent to participate can be subject to different statutory and regulatory requirements in different parts of the world.

4.3 Accessibility

A dispute-resolution process should be easy to find and use (see Annex D).

4.4 Suitability

The type of dispute-resolution method offered to parties to a dispute (see Annex A) and the potential remedies available to a complainant should be suitable to the nature of the dispute (see Annex E).

4.5 Fairness

The organization should engage in dispute resolution with the intent of fairly and honestly resolving the dispute with the complainant. The organization should select a provider whose dispute-resolution personnel and dispute resolvers engaged in dispute resolution are impartial and objective, so that processes, recommendations and determinative decisions are fair to both parties and are recognized as being made independently (see Annex F).

4 Lignes directrices

4.1 Généralités

Une résolution des conflits efficace et efficiente doit reposer sur l'adhésion aux lignes directrices présentées de 4.2 à 4.12.

4.2 Volonté de participer

Il convient que la participation des réclamants à la résolution de conflits proposée par un organisme soit volontaire. Il convient que la volonté de participer repose sur une connaissance et une compréhension totales du processus et des résultats possibles. Lorsque le client est une personne achetant ou utilisant des produits, à des fins personnelles ou domestiques, il convient que la volonté de participer ne constitue pas une condition requise pour la réception des produits (voir Annexe C).

NOTE 1 La volonté de participer à la résolution de conflits peut constituer une condition requise dans des contrats établis entre entreprises.

NOTE 2 L'accord de participer peut être soumis à des exigences légales et réglementaires différentes selon les pays.

4.3 Accessibilité

Il convient qu'un processus de résolution de conflits soit facilement accessible et utilisable (voir Annexe D).

4.4 Aptitude

Il convient que le type de la méthode de résolution de conflits proposée aux parties pour un conflit (voir Annexe A) et les recours potentiels accessibles à un réclamant soient adaptés à la nature du conflit (voir Annexe E).

4.5 Équité

Il convient que l'organisme se lance dans la résolution de conflits avec l'intention de résoudre équitablement et honnêtement le conflit avec le réclamant. Il convient que l'organisme sélectionne un prestataire dont le personnel chargé de la résolution de conflits et le responsable de la résolution de conflits soient impartiaux et objectifs, de sorte que les processus, les recommandations et les décisions déterminantes soient justes pour les deux parties et soient reconnus comme ayant été formulés en toute impartialité (voir Annexe F).

4.6 Kompetenz

Das Personal der Organisation, Anbieter und Konfliktlöser sollte die notwendigen persönlichen Eigenschaften, Fertigkeiten, Schulung und Erfahrung haben, um ihrer Verantwortung in zufrieden stellender Art und Weise nachzukommen (siehe Annex G).

4.7 Rechtzeitigkeit

Die Konfliktlösung sollte so schnell, wie es nach der Art des Konflikts und der Art des benutzten Prozesses machbar ist, erfolgen (siehe Annex H).

4.8 Vertraulichkeit

Persönlich zuordenbare Informationen sollten vertraulich und geschützt bleiben, außer wenn die Offenlegung vom Gesetz gefordert oder die Zustimmung für die Offenlegung von der betroffenen Person erteilt wurde. In der gleichen Weise sollten Geschäftsgeheimnisse vertraulich und geschützt bleiben, außer wenn die Offenlegung vom Gesetz gefordert oder die Zustimmung für die Offenlegung von der betroffenen Partei erteilt wurde, der das Geschäftsgeheimnis gehört.

ANMERKUNG 1 Persönlich zuordenbare Informationen sind solche Informationen, die, wenn sie mit einer Person in Zusammenhang gebracht werden, diese identifizieren und durch Eingabe von Namen, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder ähnlich eindeutigen Merkmalen Zuordnung hergestellt werden kann. Die genaue Bedeutung des Begriffes variiert weltweit.

ANMERKUNG 2 Dieses Prinzip kann angewendet werden durch eine Politik, die Verwendung und Veröffentlichung von Informationen, die während eines Konflikts erworben werden, regelt und die den Parteien eines Konflikts bekannt gegeben wird.

ANMERKUNG 3 Um Organisationen zur freiwilligen Teilnahme an Konfliktlösungen zu ermutigen, ist es manchmal notwendig die Identität der Organisation zu schützen, falls die Bekanntgabe nicht vom Gesetz gefordert wird.

4.9 Transparenz

Den Reklamanten, Organisationen und der Öffentlichkeit sollten ausreichende Informationen über den Konfliktlösungsprozess, den Anbieter und seine Leistung zur Verfügung gestellt werden (siehe Anhang I).

ANMERKUNG Transparenz bezieht sich auf Informationen über den Konfliktlösungsprozess, den Anbieter und seine Leistung, nicht jedoch auf persönliche Informationen über den Reklamanten und Geschäftsgeheimnissen der Organisation.

4.6 Competence

Organization personnel, providers and dispute resolvers should have the personal attributes, skills, training and experience necessary to discharge their responsibilities in a satisfactory manner (see Annex G).

4.7 Timeliness

Dispute resolution should be delivered as expeditiously as feasible, given the nature of the dispute and of the process used (see Annex H).

4.8 Confidentiality

Personally identifiable information should be kept confidential and protected, unless disclosure is required by law, or consent for disclosure is obtained from the person concerned. Similarly, trade secrets should be kept confidential and protected, unless disclosure is required by law, or consent for disclosure is obtained from the party that has the trade secret.

NOTE 1 Personally identifiable information is information that when associated with an individual can be used to identify him, or her, and is retrievable by the individual's name, address, email address, telephone number or similarly specific identifier. The precise meaning of the term differs around the world.

NOTE 2 This principle can be applied through a policy governing the use and disclosure of information obtained during a dispute, and providing notice of that policy to the parties to the dispute.

NOTE 3 To encourage the voluntary participation of organizations in dispute resolution, it is sometimes necessary to protect the identity of the organization, unless disclosure is required by law.

4.9 Transparency

Sufficient information about the dispute-resolution process, the provider and its performance should be disclosed to complainants, organizations and the public (see Annex I).

NOTE Transparency refers to information about the dispute-resolution process, the provider and its performance, as opposed to personal information about the complainant and trade secrets of the organization.

4.6 Compétence

Il convient que le personnel de l'organisme, les prestataires et les personnes chargées de résoudre les conflits disposent des capacités personnelles, du savoir-faire, de la formation et de l'expérience nécessaires pour exercer leurs responsabilités de façon satisfaisante (voir Annexe G).

4.7 Rapidité

Il convient que la résolution de conflits soit menée aussi rapidement que possible au vu de la nature du conflit et du processus utilisé (voir Annexe H).

4.8 Confidentialité

Il convient de garantir la confidentialité et de protéger les informations à caractère personnel, sauf si la loi prévoit la diffusion de ces informations ou si un consentement pour leur diffusion est obtenu. Il convient également de garantir la confidentialité et de protéger les secrets propres à l'activité de l'organisme, sauf si la loi prévoit la diffusion de ces informations ou si un consentement pour leur diffusion est obtenu.

NOTE 1 Les informations à caractère personnel, lorsqu'elles sont associées à une personne, permettent d'identifier cette personne et peuvent être accessibles par le nom de la personne, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone ou l'identifiant spécifique. La signification précise de ce terme diffère selon les pays.

NOTE 2 Ce principe peut être appliqué par le biais d'une politique régissant l'utilisation et la diffusion des informations obtenues au cours d'un conflit et qui informe les parties du conflit de l'existence de cette politique.

NOTE 3 Pour favoriser la participation volontaire des organismes dans la résolution de conflits, il est parfois nécessaire de protéger l'identité de l'organisme, sauf si la loi prévoit sa diffusion.

4.9 Transparence

Il convient que les informations relatives au processus de résolution de conflits, au prestataire et à sa performance soient portées à la connaissance des réclamants, des organismes et du public (voir Annexe I).

NOTE La transparence fait référence aux informations relatives au processus de résolution de conflits, au prestataire et à sa performance par opposition aux informations à caractère personnel relatives au réclamant et aux secrets liés à l'activité de l'organisme.

4.10 Legalität

Ein Konfliktlösungsprozess sollte in Übereinstimmung mit anzuwendenden Gesetzen und der Zustimmung der Parteien durchgeführt werden.

4.11 Kapazität

Für die Konfliktlösung sollten ausreichende Ressourcen zur Verfügung gestellt und wirksam und effizient gelenkt und geleitet werden.

4.12 Ständige Verbesserung

Die Erhöhung von Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Konfliktlösung sollte ein festes Ziel sein.

5 Rahmenbedingungen zur Konfliktlösung

5.1 Selbstverpflichtung

Die Organisation sollte sich zu einem wirksamen und effizienten Prozess zur Konfliktlösung verpflichten, der mit der Politik der Organisation zur Konfliktlösung in Einklang steht (siehe 5.2). Es ist von besonderer Bedeutung, dass die oberste Leitung diese Verpflichtung vorlebt und unterstützt. Eine eindeutige Verpflichtung zur Konfliktlösung kann eine nützliche Ergänzung zum internen Prozess der Reklamationsbearbeitung sein und es sowohl dem Personal wie auch den Reklamanten erlauben, zur Verbesserung der Prozesse und Produkte der Organisation beizutragen. Diese Selbstverpflichtung sollte sich in der Aufstellung und Verbreitung der Politik und des Verfahrens zur Konfliktlösung und durch die Bereitstellung angemessener Ressourcen, inklusive Schulung, widerspiegeln.

Eine Organisation sollte sich auch dazu verpflichten, wirksame und effiziente Anbieter auszusuchen, die eine Konfliktlösung im Sinne der Ziele und Prozessgestaltung der Organisation liefern können (siehe Anhang J).

ANMERKUNG Wenn der Anbieter ein Verband ist, ist es ratsam, dass er seine eigene Erfahrung und Kapazität in gleicher Weise bewertet, wie eine Organisation potenzielle Anbieter bewerten würde.

5.2 Politik zur Konfliktlösung

5.2.1 Festlegung der Politik

Die oberste Leitung sollte eine Politik zur Konfliktlösung festlegen, die klar

4.10 Legality

A dispute-resolution process should be operated in accordance with applicable law and the agreement of the parties.

4.11 Capacity

Sufficient resources should be made available and committed to dispute resolution, and managed effectively and efficiently.

4.12 Continual improvement

Increased effectiveness and efficiency of the dispute-resolution process should be a permanent objective.

5 Dispute-resolution framework

5.1 Commitment

The organization should be committed to an effective and efficient dispute-resolution process that conforms to the organization's dispute-resolution policy (see 5.2). It is particularly important that top management demonstrate and promote this commitment. An unambiguous commitment to dispute resolution can be a useful supplement to the organization's internal complaint handling process, and can allow both personnel and complainants to contribute to the improvement of the organization's processes and products. This commitment should be reflected in the establishment and dissemination of policy and procedures for the resolution of disputes, and by the provision of adequate resources, including training.

An organization should also be committed to selecting effective and efficient providers that can deliver dispute resolution consistent with the organization's objectives and process design (see Annex J).

NOTE When the provider is an association, it is advisable that it evaluates its own experience and capacity in the same way an organization would evaluate potential providers.

5.2 Dispute-resolution policy

5.2.1 Policy establishment

Top management should establish a dispute-resolution policy that is clear

4.10 Légalité

Il convient qu'un processus de résolution de conflits soit mis en œuvre conformément à la loi en vigueur et avec l'accord des parties.

4.11 Capacité

Il convient que les ressources suffisantes soient mises à disposition, engagées pour la résolution du conflit et gérées de manière efficace et efficiente.

4.12 Amélioration continue

Il convient que l'efficacité et l'efficience accrues du processus de résolution de conflits soient un objectif permanent.

5 Cadre de résolution des conflits

5.1 Engagement

Pour un processus de résolution de conflits efficace et efficient et qui soit conforme à la politique de résolution de conflits de l'organisme (voir 5.2), il convient que l'organisme se montre activement engagé. Il est particulièrement important que la direction démontre et promeuve cet engagement. Un engagement non ambigu dans la résolution de conflits peut constituer un complément utile au processus de traitement des réclamations interne à l'organisme et peut permettre au personnel comme aux réclamants de contribuer à l'amélioration des produits et des processus de l'organisme. Il y a lieu d'exprimer cet engagement par la définition, l'adoption et la diffusion de la politique et des procédures de résolution des conflits ainsi que par la mise à disposition de ressources suffisantes, y compris la formation.

Il convient également qu'un organisme s'engage à choisir des prestataires efficaces et efficients pouvant apporter une résolution de conflits cohérente avec les objectifs de l'organisme et la conception du processus (voir Annexe J).

NOTE Quand le prestataire est une association, il est préférable que l'association évalue sa propre expérience et capacité, comme un organisme évaluerait les prestataires.

5.2 Politique de résolution de conflits

5.2.1 Mise en place de la politique

Il convient que la direction mette en place une politique de résolution des

und eindeutig formuliert ist. Diese Politik sollte darlegen, unter welchen Umständen die Organisation Kunden über den Prozess der Konfliktlösung informiert und Reklamanten die Konfliktlösung anbietet (siehe Anhang K). Die Organisation sollte außerdem festlegen, ob sie fordert, dass Reklamanten den internen Prozess zur Behandlung von Reklamationen nutzen, bevor ein Konfliktlösungsprozess in Gang gesetzt wird. Die Politik sollte dem betroffenen Personal, den Reklamanten, Kunden und anderen interessierten Parteien zur Verfügung gestellt werden. Die Politik sollte durch Verfahren und Ziele für jede Funktion und jede personelle Rolle in dem Prozess unterstützt werden.

ANMERKUNG Die Organisation kann in Übereinstimmung mit ihren Kriterien eine Konfliktlösung anbieten, entweder noch bevor ein Konflikt entsteht oder fallweise, nachdem ein Konflikt entstanden ist. Eine Organisation kann eine solche Verpflichtung für alle Fälle oder nur für besondere Kategorien von Fällen eingehen. Vorab-Verpflichtungen können auf unterschiedliche Art und Weise eingegangen werden, zum Beispiel die Verpflichtung in Garantieerklärungen oder in einem Kundenvertrag (siehe Anhang C), in Werbezusicherungen oder in Vereinbarungen mit einem Anbieter.

Bei der Festlegung der Politik zur Konfliktlösung sollte die Organisation Folgendes in Betracht ziehen:

- alle relevanten gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen;
- die finanziellen, betrieblichen und organisatorischen Erfordernisse;
- den geschätzten Einfluss der Politik auf die Kundenzufriedenheit;
- den Wettbewerb;
- die Eingaben von Reklamanten, Kunden, Personal und anderen interessierten Parteien;
- Prozesse des Qualitätsmanagements, Verhaltenskodex für Kundenzufriedenheit und Prozesse zur Behandlung von Reklamationen in der Organisation;
- Alternativen zur Konfliktlösung, zum Beispiel Gerichte.

5.2.2 Bewertung der Politik

Die Politik sollte in regelmäßigen Abständen bewertet und, sofern notwendig, aktualisiert werden.

5.2.3 Vereinbarkeit der Politiken

Die Politiken bezüglich Qualität, Behandlung von Reklamationen und zur Konfliktlösung sollten miteinander vereinbar sein.

and unambiguous. That policy should describe under which circumstances the organization will inform customers about the dispute-resolution process and offer dispute resolution to complainants (see Annex K). The organization should also determine whether it will require complainants to use the internal complaints-handling process before initiating a dispute-resolution process. The policy should be made available to all relevant personnel, complainants, customers and other interested parties. The policy should be supported by procedures and objectives for each function and personnel role included in the process.

NOTE The organization can agree to offer dispute resolution in advance of a dispute arising, or on a case-by-case basis after a dispute has arisen, under criteria set by the organization. An organization can make such a commitment for all cases or only for certain categories of cases. Advance commitments can be made in different ways, such as the commitment in warranties or a customer contract (see Annex C), in advertised "pledges", or agreements with a provider.

In setting the dispute-resolution policy, the organization should consider:

- any relevant statutory and regulatory requirements;
- financial, operational and organizational needs;
- the policy's estimated impact on customer satisfaction;
- the competitive environment;
- the input of complainants, customers, personnel and other interested parties;
- quality management processes, customer satisfaction codes of conduct and complaints-handling processes in the organization;
- alternatives for resolving disputes, such as the courts.

5.2.2 Policy review

The policy should be reviewed at regular intervals and updated as necessary.

5.2.3 Policy consistency

The policies related to quality, complaints handling and dispute resolution should be consistent.

conflits claire et non ambiguë. Il convient que cette politique décrive les cas dans lesquels l'organisme informera les clients à propos du processus de résolution de conflits et proposera une résolution de conflits aux réclamants (voir Annexe K). Il convient que l'organisme détermine s'il est nécessaire que les réclamants utilisent le processus de traitement interne des réclamations avant de lancer un processus de résolution de conflits. Il convient que la politique soit à la disposition du personnel, des réclamants, des clients concernés et des autres parties intéressées. Il convient d'étayer cette politique par des procédures et des objectifs pour chaque fonction et chaque rôle identifié comme prenant part au processus.

NOTE L'organisme peut convenir de proposer une résolution de conflits avant que le conflit ne survienne ou au cas par cas une fois que le conflit s'est produit, selon des critères définis par l'organisme. Un organisme peut prendre de tels engagements dans tous les cas ou uniquement dans certains cas. Les engagements à l'avance peuvent être pris de différente manière, sous la forme d'un engagement sous garantie ou d'un contrat client (voir Annexe C), l'engagement avec «promesses» publiées ou sous la forme d'accords avec prestataires.

Lors de l'élaboration de la politique de résolution de conflits, il convient que l'organisme prenne en compte

- toute exigence légale et réglementaire applicable,
- les besoins financiers, opérationnels et organisationnels,
- l'impact estimé de la politique sur la satisfaction du client,
- l'environnement concurrentiel,
- les données d'entrée des réclamants, des clients, des employés et des autres parties intéressées,
- les processus de management de la qualité, les codes de conduite de satisfaction du client et les processus de traitement des réclamations dans l'organisme,
- les solutions de remplacement pour la résolution des conflits comme les tribunaux.

5.2.2 Revue de la politique

Il convient de revoir à intervalles réguliers la politique et de la mettre à jour si nécessaire.

5.2.3 Cohérence de la politique

Il convient que les politiques qualité, de traitement des réclamations et de résolution des conflits soient cohérentes les unes avec les autres.

5.3 Verantwortung der obersten Leitung

Die oberste Leitung sollte sicherstellen, dass

- die Politik zur Konfliktlösung innerhalb der Organisation bekannt gemacht wird und Ziele auf den betroffenen Funktionen und Ebenen festgelegt werden;
- der Prozess zur Konfliktlösung in Übereinstimmung mit diesen Zielen geplant, gestaltet, entwickelt, eingeführt, aufrechterhalten und verbessert wird;
- das Personal die Beziehung des Konfliktlösungsprozesses zu den umfassenden Bemühungen der Organisation zur Kundenzufriedenheit versteht;
- die Organisation die notwendigen Ressourcen für einen effektiven, fairen, rechtmäßigen und effizienten Konfliktlösungsprozess, inklusive angemessener Schulung, ermittelt und bereitstellt;
- der Konfliktlösungsprozess gefördert und dem betroffenen Personal in der Organisation, den Kunden und den Reklamanten (siehe 4.3, 4.9 und die Anhänge D und I) kommuniziert wird;
- die Verantwortung und Befugnis für die Konfliktlösung innerhalb der Organisation klar festgelegt sind;
- schnell und wirksam über wesentliche Reklamationen über den Konfliktlösungsprozess selbst, über die Vertreter der Organisation im Konfliktlösungsprozess, über den Anbieter und über die Ergebnisse unterrichtet wird.

6 Planung, Gestaltung und Entwicklung

6.1 Allgemeines

Die Organisation sollte einen wirksamen und effizienten Konfliktlösungsprozess planen, gestalten und entwickeln. Dazu zählt auch die Schaffung notwendiger Verfahren für den Konfliktlösungsprozess.

6.2 Ziele

Die Organisation sollte die durch die Konfliktlösung zu erreichenden Ziele ermitteln. Diese Ziele sollten mit der Politik zur Konfliktlösung (siehe 5.2) im Einklang sein, und ihre Erfüllung sollte unter Anwendung geeigneter Leistungsindikatoren messbar sein. Die

5.3 Top management responsibilities

Top management should ensure that:

- dispute-resolution policy is communicated within the organization and objectives are established at relevant functions and levels;
- the dispute-resolution process is planned, designed, developed, operated, maintained and improved in accordance with these objectives;
- personnel understand the relationship of the dispute-resolution process to the organization's overall customer satisfaction efforts;
- the organization determines and allocates the resources needed for an effective, fair, lawful and efficient dispute-resolution process, including appropriate training;
- the dispute-resolution process is promoted and communicated to all appropriate personnel in the organization, and to customers and complainants (see 4.3, 4.9, and Annexes D and I);
- responsibility and authority for dispute resolution are clearly defined throughout the organization;
- notification is given rapidly and effectively of any significant complaints about the dispute-resolution process, the organization's representatives in the dispute-resolution process, the provider or any outcome.

6 Planning, design and development

6.1 General

The organization should plan, design and develop an effective and efficient dispute-resolution process. This includes the creation of necessary procedures for the dispute-resolution process.

6.2 Objectives

The organization should determine the objectives to be achieved by dispute resolution. These objectives should be consistent with the dispute-resolution policy (see 5.2), and their fulfilment should be measurable using suitable performance indicators. These objec-

5.3 Responsabilités de la direction

Il convient que la direction s'assure que

- la politique de résolution de conflits est diffusée au sein de l'organisme et que les objectifs sont établis pour les fonctions et aux niveaux concernés,
- le processus de résolution de conflits est planifié, conçu, élaboré, mis en œuvre, maintenu en application et amélioré conformément à ces objectifs,
- les employés comprennent la relation établie entre le processus de résolution de conflits et les efforts de satisfaction du client de l'organisme en général,
- l'organisme détermine et attribue les ressources nécessaires à la mise en place d'un processus de résolution de conflits efficace, juste, légal et efficient, y compris en termes d'identification des besoins en formation,
- le processus de résolution de conflits est communiqué et expliqué aux employés concernés au sein de l'organisme ainsi qu'aux clients et aux réclamants (voir 4.3, 4.9 et les Annexes D et I),
- la responsabilité et l'autorité pour la résolution de conflits sont clairement définies dans tout l'organisme,
- toute réclamation significative concernant le processus de résolution de conflits, les représentants de l'organisme dans ce processus, le prestataire ou tout autre résultat est signalée rapidement et efficacement.

6 Planification, conception et élaboration

6.1 Généralités

Il convient que l'organisme planifie, conçoive et élabore un processus de résolution de conflits efficace et efficient. Cela inclut la création de procédures nécessaires au processus de résolution de conflits.

6.2 Objectifs

Il convient que l'organisme détermine les objectifs à atteindre par la résolution de conflits. Il convient que ces objectifs soient en phase avec la politique de résolution de conflits (voir 5.2) et que leur atteinte soit mesurable par l'utilisation d'indicateurs de perfor-

Ziele sollten in regelmäßigen Abständen überprüft und wenn notwendig aktualisiert werden.

6.3 Tätigkeiten

6.3.1 Diagnose

Die Organisation sollte ihre derzeitigen Bemühungen zur Lösung von Reklamationen und Konflikten beurteilen, um festzulegen, ob zusätzliche Ressourcen und Änderungen benötigt werden. Eine solche Beurteilung kann Folgendes in Betracht ziehen:

- die Art und die Häufigkeit von Reklamationen und Konflikten;
- wie derzeit mit Konflikten umgegangen wird;
- Verfahren, nach denen die Organisation erfolgreich und nicht erfolgreich mit Konflikten umgeht;
- Kosten und Nutzen von Erfolg und Misserfolg bei der Lösung von Konflikten;
- die Kosten und Nutzen bei der Übernahme eines externen Konfliktlösungsprozesses.

6.3.2 Gestaltung

Die Organisation sollte den Konfliktlösungsprozess auf der Grundlage der Analyse ihrer Aktivitäten zur Behandlung von Reklamationen und Lösung von Konflikten, ihrer Ressourcen und ihrer Politik zur Konfliktlösung gestalten. Der Konfliktlösungsprozess kann mit anderen Prozessen des Qualitätsmanagementsystems verknüpft sein und sollte mit ihnen in Einklang stehen. Die Gestaltung sollte die besten etablierten Verfahren anderer Organisationen im Hinblick auf die Konfliktlösung berücksichtigen und sollte alle Anbieter, die bei der Konfliktlösung mitwirken sollen, mit einbeziehen (siehe Anhang L).

Faktoren, die berücksichtigt werden sollten, schließen ein:

- die Leitprinzipien, die in Abschnitt 4 beschrieben wurden;
- die Konfliktarten, die gelöst werden sollen (zum Beispiel welche Kategorien von Kunden oder Reklamanten oder welche Produkte);
- mögliche Abhilfen, die in Betracht kommen;
- Arten der Konfliktlösung, die angeboten werden (vermittelnd, beratend und/oder festlegend);
- ob die Organisation eine Vorab-Verpflichtung zur Teilnahme an einer Konfliktlösung eingeht oder ihre Entscheidung von Fall zu Fall trifft;

tives should be reviewed at regular intervals and updated as necessary.

6.3 Activities

6.3.1 Diagnosis

The organization should evaluate its current efforts to resolve complaints and disputes, in order to determine whether additional resources or changes are needed. Such evaluation can consider:

- the nature and frequency of complaints and disputes;
- how disputes are currently dealt with;
- ways in which the organization is successful and not successful in dealing with disputes;
- the costs and benefits of success and failure in resolving disputes;
- the costs and benefits of adopting an external dispute-resolution process.

6.3.2 Design

The organization should design the dispute-resolution process based on the analysis of its complaint handling and dispute-resolution activities, resources and dispute-resolution policy. The dispute-resolution process can be linked to, and should be consistent with, other processes of the quality management system of the organization. The design should take into account the best practices of other organizations with regard to dispute resolution, and should involve any providers that it expects to engage in dispute resolution (see Annex L).

Factors to be taken into account include:

- the principles described in Clause 4;
- the types of disputes to be resolved (e.g. which categories of customers and complainants, or which products);
- possible remedies that will be considered;
- types of dispute-resolution methods to be offered (facilitative, advisory and/or determinative);
- whether the organization will make an advance commitment to participating in dispute resolution, or make its decisions on a case-by-case basis;

mance adaptés. Il convient de revoir à intervalles réguliers ces objectifs et de les mettre à jour si nécessaire.

6.3 Activités

6.3.1 Diagnostic

Il convient que l'organisme évalue ses efforts actuels consacrés à la résolution des réclamations et des conflits en vue de déterminer si des ressources supplémentaires ou des modifications sont nécessaires. Une telle évaluation peut prendre en compte

- la nature et la fréquence des réclamations et des conflits,
- le mode de résolution actuel des conflits,
- les processus établis par l'organisme et aboutissant à une résolution réussie des conflits ou à un échec,
- les coûts et les avantages d'un succès et d'un échec dans la résolution des conflits,
- les coûts et les avantages d'un processus externe de résolution des conflits.

6.3.2 Conception

Il convient que l'organisme conçoive le processus de résolution de conflits en s'appuyant sur l'analyse de ses activités de traitement des réclamations et de résolution des conflits, de ses ressources et de sa politique de résolution des conflits. Il convient que le processus de résolution des conflits soit lié aux autres processus du système de management de la qualité de l'organisme et cohérent avec ceux-ci. Il convient que la conception prenne en compte les bonnes pratiques des autres organismes en ce qui concerne la résolution des conflits et implique tous les prestataires prévus pour la résolution de conflits (voir Annexe L).

Les facteurs à prendre en compte comprennent

- les principes décrits dans l'Article 4,
- les types de conflits à résoudre (comme les catégories de clients et de réclamants ou le type de produits),
- les recours possibles à prendre en compte,
- les types de méthodes de résolution de conflits à proposer (destinées à faciliter la démarche, à caractère consultatif et/ou déterminant),
- le choix de l'organisme entre un engagement de principe à utiliser la résolution du conflit ou une prise de décision au cas par cas.

- Qualifikationen von Konfliktlösern;
- Gebühren, die gegebenenfalls den Reklamanten (siehe Anhang D) in Rechnung gestellt werden;
- wie die Parteien teilnehmen (zum Beispiel persönlich, durch eine schriftliche Eingabe, telefonisch und/oder über das Internet);
- Kriterien, gegen die der Konfliktlösung zu Grunde liegen (gesetzliche und behördliche Bestimmungen, Verhaltenskodex, und/oder Fairness und Gerechtigkeit).

ANMERKUNG Konfliktlösungsprozesse werden auch von Verbänden für ihre Mitglieder und andere gestaltet.

6.3.3 Erprobung

Eine Organisation sollte die Erprobung der Gestaltungsmerkmale des Konfliktlösungsprozesses mit ausgewählten Reklamanten in Betracht ziehen, bevor dieser auf alle Reklamanten angewendet wird. Die Erprobung kann in einem eingeschränkten geographischen Gebiet und/oder mit mehr als einem Anbieter erfolgen. Die Ergebnisse der Erprobung sollten im Hinblick auf die Verbesserung der Gestaltungsmerkmale analysiert werden, damit die Politik und die Ziele der Organisation am besten erreicht werden können.

6.4 Ressourcen

Eine Organisation sollte Ressourcen wie Personal, Information, Materialien, Finanzierung und Infrastruktur bereitstellen und einsetzen, damit die Organisation wirksam und effizient

- einen geeigneten Anbieter aussuchen kann,
- zur sachgerechten Funktion des Anbieters beitragen kann,
- an dem Konfliktlösungsprozess teilnehmen kann und
- die Leistung des Anbieters, seiner Konfliktlöser und des Konfliktlösungsprozesses bewerten kann.

7 Anwendung

7.1 Allgemeines

Eine Organisation sollte ihre Verfahren für Konfliktlösung in einer fairen, effizienten und wirksamen Weise einsetzen. Wo dies notwendig ist, sollten der Anbieter und die Organisation ihre operativen Verfahren abstimmen, um die Koordination im Hinblick auf Kon-

- qualifications of dispute resolvers;
- fees, if any, to be charged to complainants (see Annex D);
- how the parties will participate (e.g. in person, written submission, telephone and/or Internet);
- the criteria against which the dispute will be evaluated (statutory and regulatory requirements, codes of conduct and/or fairness or equity).

NOTE Associations also design dispute-resolution processes for members and others.

6.3.3 Testing

An organization should consider testing the design features of the dispute-resolution process with a subset of complainants before application to the full range of complainants. Testing can be done in a limited geographic area and/or with more than one provider. The results of any testing should be analysed with a view to making improvements to the design features, so that the organization's policy and objectives can best be accomplished.

6.4 Resources

An organization should acquire and deploy resources such as personnel, information, materials, funding and infrastructure, so that the organization can effectively and efficiently

- select an appropriate provider,
- contribute to the proper functioning of the provider,
- participate in the dispute-resolution process, and
- evaluate the performance of the provider, its resolvers and the dispute-resolution process.

7 Operations

7.1 General

An organization should apply its procedures for dispute resolution in a fair, efficient and effective manner. Where necessary, the provider and organization should adjust their operational procedures to ensure coordination with respect to dispute initiation, dispute

- les qualifications des personnes responsables de la résolution des conflits,
- les frais à imputer aux réclamants (voir Annexe D),
- le mode de participation des parties (par exemple en personne, par correspondance, au téléphone et/ou par Internet),
- les critères permettant d'évaluer le conflit (exigences légales et réglementaires, codes de conduite et/ou impartialité ou équité).

NOTE Les associations conçoivent également des processus de résolution de conflits pour les membres et les autres parties.

6.3.3 Essais

Il convient qu'un organisme envisage de soumettre à essai les caractéristiques de conception du processus de résolution de conflits sur un sous-ensemble de réclamants avant d'appliquer le processus à l'ensemble des réclamants. Les essais peuvent être limités à une zone géographique et/ou être menés avec plusieurs prestataires. Il convient d'analyser les résultats de chaque essai en vue d'améliorer les caractéristiques de conception, de sorte que la politique et les objectifs de l'organisme soient mis en œuvre dans les meilleures conditions.

6.4 Ressources

Il convient qu'un organisme acquière et déploie ses ressources, par exemple les employés, les informations, le matériel, les fonds et l'infrastructure, de sorte que l'organisme puisse de manière efficace et efficiente

- choisir un prestataire approprié,
- contribuer au fonctionnement correct du prestataire,
- participer au processus de résolution de conflits, et
- évaluer la performance du prestataire, de ses médiateurs et du processus de résolution de conflits.

7 Opérations

7.1 Généralités

Il convient qu'un organisme applique ses procédures à la résolution de conflits, de façon équitable, efficiente et efficace. Si nécessaire, il convient que le prestataire et l'organisme modifient leurs procédures de fonctionnement pour assurer la coordination en