

DIN ISO 10003

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO 10003:2008-07**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen
(ISO 10003:2018)**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for dispute resolution external to organizations (ISO 10003:2018)

Management de la qualité –
Satisfaction du client –
Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes
(ISO 10003:2018)

Gesamtumfang 48 Seiten

DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort.....	5
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	6
Vorwort	7
Einleitung	8
1 Anwendungsbereich.....	11
2 Normative Verweisungen	11
3 Begriffe	12
4 Leitprinzipien	15
4.1 Allgemeines	15
4.2 Verpflichtung.....	15
4.3 Aufgeschlossenheit	15
4.4 Informationsintegrität.....	15
4.5 Verantwortlichkeit.....	15
4.6 Zustimmung zur Teilnahme	15
4.7 Zugänglichkeit	15
4.8 Eignung.....	15
4.9 Fairness	16
4.10 Kompetenz.....	16
4.11 Pünktlichkeit.....	16
4.12 Vertraulichkeit	16
4.13 Transparenz	16
4.14 Vereinbarung	16
4.15 Kapazität.....	16
4.16 Verbesserung	17
4.17 Kundenorientierter Ansatz.....	17
5 Rahmenbedingungen für die Konfliktlösung	17
5.1 Kontext der Organisation	17
5.2 Verpflichtung.....	17
5.3 Politik zur Konfliktlösung	17
5.3.1 Festlegung der Politik.....	17
5.3.2 Überprüfung der Politik.....	18
5.3.3 Vereinbarkeit der Politiken.....	18
5.4 Verantwortung der obersten Leitung	18
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung	19
6.1 Allgemeines	19
6.2 Ziele	19
6.3 Aktivitäten.....	19
6.3.1 Diagnose.....	19
6.3.2 Gestaltung.....	20
6.3.3 Prüfen	20
6.4 Ressourcen.....	20
7 Durchführung.....	21
7.1 Allgemeines	21

7.2	Verweisung der Reklamation	21
7.3	Empfang einer Benachrichtigung über einen Konflikt.....	21
7.4	Formulierung der Antwort der Organisation	21
7.4.1	Beurteilung des Konflikts.....	21
7.4.2	Entwicklung der Ausgangsposition	21
7.5	Konfliktlösung	22
7.5.1	Vermittlungsverfahren.....	22
7.5.2	Beratendes und festlegendes Verfahren.....	22
7.5.3	Beilegung	23
7.5.4	Annahme der Empfehlung.....	23
7.5.5	Überprüfung der Entscheidung.....	23
7.6	Umsetzung der Lösung	23
7.7	Abschluss der Akte.....	24
8	Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	24
8.1	Überwachung	24
8.2	Analyse und Beurteilung	24
8.3	Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Konfliktlösungsprozess	24
8.4	Managementbewertung.....	24
8.4.1	Allgemeines	24
8.4.2	Eingaben	25
8.4.3	Ergebnis	25
8.5	Fortlaufende Verbesserung.....	26
Anhang A (informativ) Beschreibung verschiedener Konfliktlösungsverfahren		27
A.1	Allgemeines	27
A.2	Vermittelnde Verfahren.....	27
A.3	Beratendes Verfahren.....	27
A.4	Festlegendes Verfahren	28
Anhang B (informativ) Wechselbeziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002, diesem Dokument und ISO 10004		29
Anhang C (informativ) Anleitung zur Zustimmung zur Teilnahme		31
C.1	Allgemeines	31
C.2	Informationen vor der Zustimmung zur Teilnahme	31
C.3	Zustimmung zur Teilnahme, bevor der Konflikt entsteht.....	32
C.4	Zustimmung zur Teilnahme, nachdem der Konflikt entsteht.....	32
Anhang D (informativ) Anleitung zur Zugänglichkeit		33
D.1	Allgemeines	33
D.2	Kommunikation	33
D.3	Gebühren	34
D.4	Einleitung des Prozesses und Teilnahme.....	34
D.5	Informationen.....	34
D.6	Geschultes Personal	34
D.7	Formlosigkeit.....	34
Anhang E (informativ) Anleitung zur Eignung.....		35
E.1	Allgemeines	35
E.2	Eignung der Verfahren	35
E.3	Eignung der Abhilfen.....	36
Anhang F (informativ) Anleitung zur Fairness.....		37
Anhang G (informativ) Anleitung zur Kompetenz.....		39
G.1	Allgemeines	39
G.2	Qualifikationen.....	39
G.3	Schulung.....	39
G.4	Periodische Beurteilung	39

Anhang H (informativ) Anleitung zur Pünktlichkeit.....	40
Anhang I (informativ) Anleitung zur Transparenz	41
I.1 Allgemeines	41
I.2 Informationen über Prozess, Verfahren und Leistung	41
I.3 Jahresbericht.....	41
I.4 Veröffentlichung individueller Ergebnisse von Konfliktlösung.....	42
Anhang J (informativ) Anleitung zur Auswahl von Anbietern	43
Anhang K (informativ) Anleitung zur Politik der Konfliktlösung	44
K.1 Vorab-Verpflichtung zur Teilnahme.....	44
K.2 Fallweise Teilnahme.....	44
Anhang L (informativ) Anleitung zu Gestaltungselementen zur Konfliktlösung.....	45
Anhang M (informativ) Flussdiagramm zur Konfliktlösung.....	46
Literaturhinweise.....	48

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 10003:2018, die vom Technischen Komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“, Unterkomitee SC 3 „Supporting technologies“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 147-00-01 AA „Qualitätsmanagement“ im DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 9000:2015	siehe DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO 9001:2015	siehe DIN EN ISO 9001:2015-11
ISO 9004	siehe DIN EN ISO 9004
ISO 10001:2018	siehe DIN ISO 10001:2019-07
ISO 10002	siehe DIN ISO 10002
ISO 10004:2018	siehe DIN ISO 10004:2019-07

Änderungen

Gegenüber DIN ISO 10003:2008-07 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) die Änderungen der Revision der ISO 10002 aus dem Jahr 2014 wurden berücksichtigt;
- b) die Inhalte wurden an DIN EN ISO 9000:2015-11 und DIN EN ISO 9001:2015-11 angepasst;
- c) die Inhalte der ISO 10004 wurden berücksichtigt;
- d) in Abschnitt 3 wurden die Begriffe überarbeitet und ergänzt;
- e) in Abschnitt 4 wurden die Leitsätze überarbeitet und ergänzt;
- f) in Abschnitt 5 wurde ein Unterabschnitt zum Kontext der Organisation ergänzt;
- g) in 6.1 wurden allgemeine Inhalte zur Planung, Gestaltung und Entwicklung ergänzt;
- h) ein neuer Unterabschnitt 8.3 zur Zufriedenheit mit dem Konfliktlösungsprozess wurde ergänzt;
- i) die Norm wurde redaktionell überarbeitet.

Frühere Ausgaben

DIN ISO 10003: 2008-07

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015*

DIN EN ISO 9001:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen (ISO 9001:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9001:2015*

DIN EN ISO 9004, *Qualitätsmanagement — Qualität einer Organisation — Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs*

DIN ISO 10001:2019-07, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2018)*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen*

DIN ISO 10004:2019-07, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2018)*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen, sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde von dem Technischen Komitee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee SC 3, *Supporting technologies* erarbeitet.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 10003:2007), die technisch überarbeitet wurde.

Die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur Vorgängerausgabe sind folgende:

- Abstimmung mit ISO 9000:2015;
- Abstimmung mit ISO 9001:2015;
- verbesserte Abstimmung mit ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10004.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Dieses Dokument gibt Organisationen eine Anleitung, um eine wirksame und effiziente externe Konfliktlösung für produkt- und dienstleistungsbezogene Reklamationen zu planen, zu gestalten, zu entwickeln, auszuführen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Die Konfliktlösung bietet eine Abhilfe, wenn Organisationen eine Reklamation nicht intern lösen. 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 Bearbeitung 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.

Dieses Dokument kann benutzt werden, um:

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

Obwohl sich dieses Dokument 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, aufrecht zu erhalten, zu verbessern und diese in das Qualitätsmanagementsystem oder in andere Managementsysteme der Organisation zu integrieren.

Dieses Dokument kann Einzelpersonen und Organisationen dabei helfen, die Wirksamkeit, Effizienz und Fairness des Konfliktlösungsprozesses einer Organisation zu bewerten. Die Umsetzung dieses Dokuments 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 auf wirksame, effiziente und faire Art arbeiten;

- dabei helfen, potenzielle Nutzer von Konfliktlösung über Zugangsbedingungen, Kosten und die rechtlichen Konsequenzen zu informieren;
- die Fähigkeit einer Organisation steigern, Ursachen von Konflikten zu erkennen und zu beheben;
- die Art und Weise verbessern, wie Reklamationen und Konflikte in der Organisation behandelt werden;
- zusätzliche Informationen liefern, die zur Verbesserung der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse einer Organisation beitragen können;
- den Ruf einer Organisation verbessern oder auch Schaden davon abhalten;
- die regionale und internationale Konkurrenzfähigkeit verbessern;
- Vertrauen in faire und gleich bleibende Behandlung von Konflikten auf dem globalen Markt schaffen.

ANMERKUNG 3 Externe Konfliktlösung kann Gegenstand gesetzlicher und behördlicher Anforderungen sein.

ANMERKUNG 4 Das Hauptaugenmerk dieses Dokuments liegt auf der Zufriedenheit von Personen oder Organisationen, die ein Produkt oder eine Dienstleistung von einer öffentlichen oder privaten Organisation erhalten oder erhalten könnten.

0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004

Dieses Dokument ist mit ISO 9001 und ISO 9004 kompatibel und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch die wirksame und effiziente Anwendung eines Prozesses zur Konfliktlösung. Dieses Dokument kann darüber hinaus unabhängig von ISO 9001 und ISO 9004 angewendet werden.

ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Der in diesem Dokument (ISO 10003) beschriebene Konfliktlösungsprozess kann als Element eines Qualitätsmanagementsystems genutzt werden.

ISO 9004 bietet eine Anleitung zum Erreichen des nachhaltigen Erfolgs einer Organisation. Die Anwendung dieses Dokuments (ISO 10003) kann durch die Lösung von Konflikten mit Reklamanten die Leistung weiter steigern und die Zufriedenheit von Kunden, Reklamanten und anderen relevanten interessierten Parteien steigern und so zum Erreichen des nachhaltigen Erfolgs beitragen. Sie kann auch die fortlaufende Verbesserung der Qualität von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen basierend auf Rückmeldungen von Kunden, Reklamanten und anderen relevanten interessierten Parteien ermöglichen.

ANMERKUNG Neben Kunden und Reklamanten können zu den relevanten interessierten Parteien auch Zulieferer, Industrieverbände und ihre Mitglieder, Verbraucherorganisationen, zuständige Regierungsstellen, Personal, Besitzer und Andere zählen, die vom Konfliktlösungsprozess betroffen sind.

0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10004

Dieses Dokument ist kompatibel mit ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10004. Diese vier Dokumente können entweder einzeln oder in Kombination miteinander angewendet werden. Wenn sie zusammen angewendet werden, können dieses Dokument, ISO 10001, ISO 10002 und ISO 10004 Teil eines größeren und integrierten Rahmens zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Verhaltenskodizes, Reklamationsbearbeitung und Konfliktlösung sowie Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit sein (siehe Anhang B).

ISO 10001 enthält eine Anleitung für Verhaltenskodizes für Organisationen in Bezug auf Kundenzufriedenheit. Solche Kodizes können dadurch, dass sie darlegen, was Kunden von der Organisation und ihren Produkten und Dienstleistungen erwarten können, die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten 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 enthält eine Anleitung zur internen Bearbeitung produkt- und dienstleistungsbezogener Reklamationen. Dieses Dokument (ISO 10003) kann angewendet werden, wenn Reklamationen nicht intern gelöst werden.

ISO 10004 enthält eine Anleitung zur Einführung effektiver Prozesse für das Überwachen und Messen der Kundenzufriedenheit. Das Hauptaugenmerk liegt auf Kunden außerhalb der betrachteten Organisation. Die in ISO 10004 aufgeführten Leitlinien können die Festlegung und Umsetzung eines Konfliktlösungsprozesses unterstützen. Zum Beispiel können die in ISO 10004 beschriebenen Prozesse Organisationen dabei unterstützen, die Zufriedenheit der Kunden mit dem Konfliktlösungsprozess zu überwachen und zu messen (siehe 8.3). Ebenso können Informationen eines Konfliktlösungsprozesses genutzt werden, um die Kundenzufriedenheit zu überwachen und zu messen. Zum Beispiel kann die Häufigkeit und die Art der Konflikte ein indirekter Indikator für die Kundenzufriedenheit sein (siehe ISO 10004:2018, 7.3.2).

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument bietet Leitlinien für Organisationen, um einen wirksamen und effizienten Prozess zur Konfliktlösung bei Reklamationen, die von der Organisation nicht selbst gelöst wurden, zu planen, zu gestalten, zu entwickeln, auszuführen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern.

Dieses Dokument ist anwendbar auf:

- Reklamationen, die sich auf Produkte und Dienstleistungen der Organisation, auf den Prozess zur Behandlung von Reklamationen oder auf den Prozess zur Konfliktlösung selbst beziehen;
- die Lösung von Konflikten, die aus inländischen oder grenzübergreifenden Tätigkeiten herrühren, auch jenen, die durch elektronischen Handel entstehen.

Dieses Dokument ist für die Verwendung durch alle Organisationen, unabhängig von ihrer Art, Größe und den von ihnen angebotenen Produkten und Dienstleistungen, 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 Verpflichtung 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 zur Steuerung der Teilnahme einer Organisation an der Konfliktlösung;
- die Überwachung, Beurteilung und Verbesserung des Konfliktlösungsprozesses.

Dieses Dokument ist besonders ausgerichtet auf die Lösung von Konflikten zwischen einer Organisation und

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

Dieses Dokument ist nicht auf die Lösung anderer Konflikte, z. B. Arbeitskonflikte, anwendbar. Es gilt nicht für die Behandlung von Reklamationen innerhalb einer Organisation.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. 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 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

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

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Verband

<Kundenzufriedenheit> *Organisation* (3.12), die aus Mitgliederorganisationen oder Personen besteht

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.8]

3.2

Reklamant

Person, *Organisation* (3.12) oder deren Vertreter, die/der eine *Reklamation* (3.3) geltend macht

Anmerkung 1 zum Begriff: In diesem Dokument werden auch *Kunden* (3.4), die sich mit ihrer Reklamation zuerst an den Anbieter wenden, als „Reklamanten“ bezeichnet,

[QUELLE: ISO 10001:2018, 3.2, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde hinzugefügt.]

3.3

Reklamation

<Kundenzufriedenheit> Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer *Organisation* (3.12) in Bezug auf deren Produkt oder Dienstleistung oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Reklamationen können in Zusammenhang mit anderen Prozessen erfolgen, bei denen die Organisation mit dem *Kunden* (3.4) interagiert.

Anmerkung 2 zum Begriff: Reklamationen können direkt oder indirekt an die Organisation erfolgen.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modifiziert — Anmerkungen 1 und 2 zum Begriff wurden hinzugefügt.]

3.4

Kunde

Person oder *Organisation* (3.12), die ein Produkt oder eine Dienstleistung empfängt oder empfangen könnte, welches oder welche für diese Person oder Organisation vorgesehen ist oder von ihr gefordert wird

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Empfänger eines Produkts oder einer Dienstleistung aus einem internen Prozess, Nutznießer und Käufer.

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Kunde kann der Organisation angehören oder ein Außenstehender sein.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

3.5

Kundenzufriedenheit

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

Anmerkung 1 zum Begriff: Es kann sein, dass die Kundenerwartung der *Organisation* (3.12) oder sogar dem besagten Kunden unbekannt ist, bis das Produkt oder die Dienstleistung erbracht wird. Zum Erreichen hoher

Kundenzufriedenheit kann es erforderlich sein, eine Kundenerwartung zu erfüllen, auch wenn sie weder festgelegt noch üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.

Anmerkung 2 zum Begriff: *Reklamationen* (3.3) sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Selbst wenn Kundenanforderungen mit dem Kunden vereinbart und erfüllt worden sind, bedeutet dies nicht notwendigerweise, dass die Kundenzufriedenheit damit sichergestellt ist.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.2]

3.6

Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen einer *Organisation* (3.12) und *Kunden* (3.4) im Laufe des Produkt- oder Dienstleistungslebenszyklus

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.7

Konflikt

<Kundenzufriedenheit> Meinungsverschiedenheit, entstanden aus einer *Reklamation* (3.3), die einem *DRP-Anbieter* (3.9) mitgeteilt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Einige *Organisationen* (3.12) ermöglichen ihren *Kunden* (3.4), ihre Unzufriedenheit als erstes einem *DRP-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 *DRP-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.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.6]

3.8

Konfliktlöser

<Kundenzufriedenheit> Einzelperson, die von einem *DRP-Anbieter* (3.9) beauftragt wurde, den Parteien bei der *Konfliktlösung* (3.7) zu helfen

BEISPIEL Mitarbeiter, Freiwillige, vertraglich verpflichtete Personen.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.1.6]

3.9

DRP-Anbieter

(en: *DRP-provider*; *dispute resolution process provider*)

Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses

Person oder *Organisation* (3.12), die einen externen *Konfliktlösungsprozess* (3.7) anbietet und ausführt

Anmerkung 1 zum Begriff: Üblicherweise ist ein Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses eine juristische Person, nicht identisch mit der Organisation oder Einzelperson und dem *Reklamanten* (3.2). Dies betont die Unabhängigkeit und Fairness. In einigen Situationen wird eine eigenständige Einheit in der Organisation aufgebaut, um ungelöste Reklamationen (3.3) zu bearbeiten.

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

Anmerkung 3 zum Begriff: Anbieter eines Konfliktlösungsprozesses können viele Formen haben und zum Beispiel gemeinnützige Einrichtungen, gewinnorientierte Unternehmen oder öffentliche Einrichtungen sein. Auch ein *Verband* (3.1) kann ein DRP-Anbieter sein.

Anmerkung 4 zum Begriff: In diesem Dokument wird der Begriff „Anbieter“ anstelle von „DRP-Anbieter“ verwendet.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.7, modifiziert — Anmerkung 4 zum Begriff wurde modifiziert.]

3.10

Rückmeldungen

<Kundenzufriedenheit> Meinungen, Stellungnahmen und Interessenbekundungen zu einem Produkt, einer Dienstleistung oder einem Prozess der Reklamationsbearbeitung

Anmerkung 1 zum Begriff: Rückmeldungen können in Zusammenhang mit anderen Prozessen gegeben werden, bei denen die *Organisation* (3.12) mit dem *Kunden* (3.4) interagiert.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modifiziert— Anmerkung 1 zum Begriff wurde hinzugefügt.]

3.11

interessierte Partei

Anspruchsgruppe

Person oder *Organisation* (3.12), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann, oder die sich davon beeinflusst fühlen kann

BEISPIEL *Kunden* (3.4), Eigentümer, Personen in einer Organisation, Anbieter, Bankiers, Regulierungsbehörden, Gewerkschaften, Partner oder die Gesellschaft, die Wettbewerber oder opponierende Interessengruppen einschließen kann.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde gelöscht.]

3.12

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, *Verband* (3.1), Wohltätigkeitsorganisation, Institution oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

Anmerkung 2 zum Begriff: Dieses Dokument betrifft unterschiedliche Arten von Organisationen mit jeweils sehr unterschiedlichen Rollen im *Konfliktlösungsprozess* (3.7). Dies können Organisationen mit ungelösten *Reklamationen* (3.3), Anbieter von Konfliktlösungen und Verbände, die Konfliktlösungsprozesse anbieten oder sponsern, sein. Der Einfachheit halber umfasst die Benennung „Organisation“ in diesem Dokument ausschließlich die Einheit, gegen die reklamiert wurde und die jetzt oder in der Zukunft eine Partei des Konflikts ist oder sein kann. Die Benennungen „Anbieter“ und „Verband“ werden dazu benutzt, die anderen Arten von Organisationen zu beschreiben.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde ersetzt.]

4 Leitprinzipien

4.1 Allgemeines

Die wirksame und effiziente Konfliktlösung beruht auf der Einhaltung der Leitprinzipien, dargelegt in 4.2 bis 4.17.

4.2 Verpflichtung

Die Organisation sollte sich aus eigenem Antrieb zur Festlegung und Umsetzung eines Konfliktlösungsprozesses verpflichten.

4.3 Aufgeschlossenheit

Die Organisation sollte auf die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden in Bezug auf die Konfliktlösung eingehen.

4.4 Informationsintegrität

Die Organisation sollte sicherstellen, dass die Informationen über ihre Konfliktlösung genau und nicht irreführend sind und dass die gesammelten Daten relevant, korrekt, vollständig, aussagekräftig und nützlich sind.

4.5 Verantwortlichkeit

Die Organisation sollte die Verantwortlichkeit für und die Berichterstellung über Entscheidungen und Maßnahmen in Bezug auf die Konfliktlösung festlegen und aufrechterhalten.

4.6 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 und Dienstleistungen für den persönlichen oder den Gebrauch im Haushalt erwirbt oder anwendet, sollte die Zustimmung zur Teilnahme keine Voraussetzung für den Erhalt der Produkte bzw. Dienstleistungen 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 Gegenstand unterschiedlicher gesetzlicher und behördlicher Anforderungen in unterschiedlichen Teilen der Welt sein.

4.7 Zugänglichkeit

Ein Prozess zur Konfliktlösung sollte leicht zu finden und zu nutzen sein (siehe Anhang D).

4.8 Eignung

Das Verfahren der Konfliktlösung, das 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).