

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.120.10 **Únor 2009**

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí řešení sporů organizace

ČSN
ISO 10003
01 0341

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

Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives a la résolution externe de conflicts aux organismes

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 10003:2007. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 10003:2007. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník

Související ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu jakosti – Požadavky

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Systémy managementu jakosti – Směrnice pro zlepšování výkonnosti

ČSN ISO 10001 (01 0340) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování organizací

ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

Vypracování normy

Zpracovatel: Český normalizační institut, IČ 48135283, Ing. Ondřej Hykš

Technická normalizační komise: TNK 6, Management kvality a prokazování kvality

MEZINÁRODNÍ NORMA

Management kvality – Spokojenost zákazníka – ISO 10003 Směrnice pro externí řešení sporů organizace První vydání 2007-11-20

ICS 03.120.10

Odmítnutí odpovědnosti za PDF

Tento PDF soubor může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe je přípustné tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován. To neplatí o těch vložených typech písma, které podléhají licenci a jsou instalovány v počítači na kterém se editování provádí. Při používání tohoto souboru jsou jeho uživatelé odpovědni za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení odpovědnost.

Adobe je obchodní značka společnosti „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech, který vytváří tento PDF soubor, lze nalézt ve všeobecných informacích, které jsou k němu přiloženy; parametry na vytváření PDF jsou optimalizovány pro tisk. Soubor je upravený tak, aby byl vhodný pro členskou organizaci ISO. V případě, že by se vyskytl problém s tímto souborem, informujte Ústřední sekretariát. Jeho adresa je uvedena níže.

© ISO 2007

Všechna práva vyhrazena. Kromě uvedených výjimek nesmí být žádná další část publikace reprodukována nebo použita jakoukoli formou nebo jakýmkoli prostředky, elektronickými nebo mechanickými, včetně fotokopíí a mikrofilmů, bez písemného povolení buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 111

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Vydáno ve Švýcarsku

© ISO 2007 – Všechna práva vyhrazena.

Obsah

Strana

PDF disclaimer

This PDF file may contain embedded typefaces. In accordance with Adobe's licensing policy, this file may be printed or viewed but shall not be edited unless the typefaces which are embedded are licensed to and installed on the computer performing the editing. In downloading this file, parties accept therein the responsibility of not infringing Adobe's licensing policy. The ISO Central Secretariat accepts no liability in this area.

Adobe is a trademark of Adobe Systems Incorporated. Details of the software products used to create this PDF file can be found in the General Info relative to the file; the PDF-creation parameters were optimized for printing. Every care has been taken to ensure that the file is suitable for use by ISO member bodies. In the unlikely event that a problem relating to it is found, please inform the Central Secretariat at the address given below.

© ISO 2007

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 111

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland

© ISO 2007 – All rights reserved

Contents

Page

Předmluva	6
Úvod	7
0.1 Obecně	7
0.2 Vztah k ISO 9001 a ISO 9004	8
0.3 Vztah k ISO 10001 a ISO 10003	9
0.4 Prohlášení týkající se shody	9
1 Předmět	10
2 Citované normativní dokumenty	11
3 Termíny a definice	11
4 Základní principy	13
4.1 Obecně	13
4.2 Souhlas s účastí	13
4.3 Dostupnost	13
4.4 Vhodnost	13
4.5 Spravedlivost	14
4.6 Kompetence	14
4.7 Včasnost	14
4.8 Důvěrnost	14
4.9 Transparentnost	14
4.10 Zákonnost	14
4.11 Kapacita	15
4.12 Neustálé zlepšování	15
5 Rámec řešení sporů	15
5.1 Angažovanost a aktivita	15
5.2 Politika řešení sporů	15
5.3 Odpovědnosti vrcholového vedení	16
6 Plánování, navrhování a vytváření	17
6.1 Obecně	17
6.2 Cíle	17
6.3 Činnosti	17
6.4 Zdroje	18
7 Provoz	18
7.1 Obecně	18
7.2 Předávání stížnosti	19
7.3 Oznámení o přijetí sporu	19
7.4 Formulace odezvy organizace	19
7.5 Řešení sporu	20
7.6 Implementace výsledku řešení	21
7.7 Uzavření případu	22
8 Udržování a zlepšování	22
8.1 Monitorování	22
8.2 Analýza a hodnocení	22
8.3 Přezkoumání systému managementu	23
8.4 Neustálé zlepšování	24

Foreword	6
Introduction	7
0.1 General	7
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004	8
0.3 Relationship with ISO 10001 and ISO 10003	9
0.4 Statements regarding conformity	9
1 Scope	10
2 Normative references	11
3 Terms and definitions	11
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	14
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	16
6 Planning, design and development	17
6.1 General	17
6.2 Objectives	17
6.3 Activities	17
6.4 Resources	18
7 Operations	18
7.1 General	18
7.2 Complaint referral	19
7.3 Receipt of dispute notice	19
7.4 Formulation of the organization's response	19
7.5 Resolution of dispute	20
7.6 Implementation of resolution	21
7.7 Closing the file	22
8 Maintenance and improvement	22
8.1 Monitoring	22
8.2 Analysis and evaluation	22
8.3 Management review	23
8.4 Continual improvement	24

Příloha A (informativní) Návod k použití metod řešení sporů 25	Annex A (informative) Guidance on dispute-resolution methods 25
A.1 Obecně 25	A.1 Obecně 25
A.2 Pomocná metoda 25	A.2 Facilitative method 25
A.3 Poradní metoda 25	A.3 Advisory method 25
A.4 Rozhodčí metoda 26	A.4 Determinative method 26
Příloha B (informativní) Vzájemné vazby ISO 10001, ISO 10002 a ISO 10003 27	Annex B (informative) Inter-relationship of ISO 10001, ISO 10002 and ISO 10003 28
Příloha C (normativní) Návod k souhlasu s účastí 29	Annex C (normative) Guidance on consent to participate 29
C.1 Obecně 29	C.1 General 29
C.2 Informace předcházející souhlasu s účastí 29	C.2 Information prior to consent to participate 29
C.3 Souhlas s účastí předcházející vzniku sporu 30	C.3 Consent to participate prior to the dispute arising 30
C.4 Souhlas s účastí následně po vzniku sporu 30	C.4 Consent to participate after the dispute arises 30
Příloha D (normativní) Návod k zajištění dostupnosti 31	Annex D (normative) Guidance on accessibility 31
D.1 Obecně 31	D.1 Obecně 31
D.2 Komunikace 31	D.2 Communication 31
D.3 Poplatky 32	D.3 Fees 32
D.4 Vyvolání procesu a účast v procesu 32	D.4 Invoking process and participation 32
D.5 Informace 32	D.5 Information 32
D.6 Vyškolení pracovníci 32	D.6 Trained personnel 32
D.7 Neformálnost 32	D.7 Informality 32
Příloha E (normativní) Návod k zajištění vhodnosti 33	Annex E (normative) Guidance on suitability 33
E.1 Obecně 33	E.1 Obecně 33
E.2 Vhodnost metod 33	E.2 Suitability of methods 33
E.3 Vhodnost nápravných prostředků 33	E.3 Suitability of remedies 33
Příloha F (normativní) Návod ke spravedlivému přístupu 34	Annex F (normative) Guidance on fairness 34
Příloha G (normativní) Návod ke kompetentnímu přístupu 36	Annex G (normative) Guidance on competence 36
G.1 Obecně 36	G.1 Obecně 36
G.2 Kvalifikace 36	G.2 Qualifications 36
G.3 Výcvik 36	G.3 Training 36
G.4 Pravidelné hodnocení 36	G.4 Periodic evaluation 36
Příloha H (normativní) Návod k zajištění včasného postupu 37	Annex H (normative) Guidance on timeliness 37
Příloha I (normativní) Návod k zajištění transparentnosti 38	Annex I (normative) Guidance on transparency 38
I.1 Obecně 38	I.1 General 38
I.2 Informace o procesu, metodách a výkonnosti 38	I.2 Information about process, methods and performance 38
I.3 Výroční zpráva 38	I.3 Annual report 38
I.4 Zveřejnění jednotlivých výsledků řešení sporu 39	I.4 Publication of individual dispute-resolution results 39
Příloha J (informativní) Návod k výběru poskytovatelů 40	Annex J (informative) Guidance on selecting providers 40
Příloha K (informativní) Návod k politice řešení sporů 41	Annex K (informative) Guidance on dispute-resolution policy 41
K.1 Předběžný závazek 41	K.1 Making advance commitment 41
K.2 Účast případ od případu 41	K.2 Case-by-case participation 41
Příloha L (informativní) Návod k součástem návrhu pro řešení sporů 42	Annex L (informative) Guidance on elements of design for dispute resolution 43
Příloha M (informativní) Vývojový diagram Spor – výsledek řešení 44	Annex M (informative) Dispute-resolution flowchart 45
Bibliografie 46	Bibliography 46

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Mezinárodní normy jsou navrhovány podle pravidel uvedených ve Směrnici ISO/IEC, Část 2.

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

Hlavním úkolem technických komisí je připravit mezinárodní normy. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozepisují členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.

Věnujte pozornost možnosti, že některé součásti tohoto dokumentu mohou podléhat patentovému právu. ISO není odpovědná za identifikování kteréhokoli ani všech takových patentových práv.

ISO 10003 byla připravena technickou komisí ISO/TC 176, *Management kvality a prokazování kvality*, subkomisí SC 3, *Podpůrné technologie*.

Úvod

0.1 Obecně

Tato mezinárodní norma poskytuje organizacím návod pro plánování, navrhování, vytváření, fungování, udržování a zlepšování efektivního a účinného externího řešení sporů ohledně stížností, které se týkají produktu. Řešení sporů dává prostor pro odškodnění v případě, že organizace nerealizovala nápravné prostředky ke stížnosti interně. Většina stížností může být úspěšně vyřízena uvnitř organizace bez nutnosti dalších časově náročných a nepřátelských postupů.

POZNÁMKA 1 Organizace jsou podněcovány k vytváření efektivního a účinného procesu interního vyřizování stížností v souladu s ISO 10002.

Existují různé metody řešení sporů a různé termíny používané k jejich popisu. Tyto metody jsou pomocné, poradní nebo rozhodčí (viz příloha A). Každá metoda může být použita samostatně, nebo mohou být použity postupně.

Tato mezinárodní norma může být použita

1. k návrhu procesu řešení sporů a rozhodnutí, kdy nabídnout řešení sporů stěžovatelům a

3. k výběru poskytovatele řešení sporů (dále označovaného jako „poskytovatel“, viz 3.9), který je schopen splnit specifické potřeby a očekávání organizace.

POZNÁMKA 2 Poskytovatelé ze soukromého i veřejného sektoru mohou mít ve světě různou podobu, včetně asociací specifického průmyslového odvětví, ombudsmanů a asociací sdružujících více odvětví.

I když je tato mezinárodní norma zaměřena na organizace, poskytovatelé mohou také těžit ze znalosti toho, jaký návod je poskytován organizacím. Poskytovatelé mohou také použít tento návod v jejich procesu řešení sporů.

Organizace jsou podněcovány k plánování, navrhování, vytváření, používání, udržování a zlepšování procesu řešení sporů společně s pravidly chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka a s procesem interního vyřizování stížností a k jejich integraci se systémem managementu kvality a dalšími systémy managementu organizace.

Tato mezinárodní norma může pomoci jednotlivcům a organizacím při hodnocení efektivnosti, účinnosti a spravedlivosti procesu řešení sporů organizace. Zavedení této mezinárodní normy může:

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 10003 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

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

1. design a dispute-resolution process and decide when to offer dispute resolution to complainants, and

3. 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.

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:

- poskytnout flexibilní řešení sporů, které může být ve srovnání s procesy u soudu méně nákladné, jednodušší a rychlejší, zejména jedná-li se o spor přesahující hranice států;

pomoci zvýšit spokojenost a loajalitu zákazníka;

poskytnout měřítko, podle kterého mohou jednotlivci a organizace hodnotit tvrzení organizací a poskytovatelů, že fungují efektivním, účinným a čestným způsobem;

pomoci informovat potenciální uživatele řešení sporů o podmínkách přístupu, nákladech a právních důsledcích;

zlepšit schopnost organizace identifikovat a eliminovat příčiny sporů;

zlepšit způsob, jakým organizace vyřizuje stížnosti a spory;

poskytnout dodatečné informace, které přispívají ke zlepšení procesů a produktů organizace;

zlepšit reputaci organizace a zamezit jejímu poškození;

zlepšit konkurenční schopnost doma i v zahraničí;

poskytnout důvěru ve spravedlivé a konzistentní řešení sporů na celém globálním trhu.

Je nutné poznamenat, že externí řešení sporů může být předmětem požadavků zákonů a předpisů.

POZNÁMKA 3 Terminologie používaná v oblasti řešení sporů není v různých částech světa vždy stejná. Příloha A poskytuje slovník některých ekvivalentních pojmů.

0.2 Vztah k ISO 9001 a ISO 9004

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 9001 a ISO 9004 a podporuje cíle těchto dvou norem prostřednictvím efektivního a účinného uplatňování procesu řešení sporů. Tato mezinárodní norma může být použita i nezávisle na ISO 9001 a ISO 9004.

ISO 9001 specifikuje požadavky na systém managementu kvality, který může být použit jak pro interní účely organizací, tak i pro účely certifikace nebo pro účely uzavírání smluv. Proces řešení sporů, popsáný v této mezinárodní normě (ISO 10003), se může použít jako prvek systému managementu kvality. Tato mezinárodní norma (ISO 10003) není určena pro účely certifikace, ani pro účely uzavírání smluv.

ISO 9004 poskytuje návod pro neustálé zlepšování výkonnosti vztahující se k systémům managementu kvality. Používání této mezinárodní normy (ISO 10003) může dále zlepšit plnění úkolů a výkonnost v oblasti řešení sporů a může zlepšit spokojenost zákazníků a dalších zainteresovaných stran. Rovněž může usnadnit neustálé zlepšování kvality produktů na základě využití zpětné vazby od zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

POZNÁMKA Kromě zákazníků mohou další zainteresované strany zahrnovat dodavatele, průmyslové asociace a jejich členy, spotřebitelské organizace, relevantní vládní agentury, zaměstnance, majitele a další, kteří jsou ovlivňováni procesem řešení sporů.

0.3 Vztah k ISO 10001 a ISO 10002

- 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;

- 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.

0.3 Relationship with ISO 10001 and ISO 10002

Tato mezinárodní norma je kompatibilní s ISO 10001 a ISO 10002. Tyto tři normy mohou být použity buď nezávisle, nebo v kombinaci. Jsou-li použity společně, ISO 10001, ISO 10002 a tato mezinárodní norma mohou být součástí širší a integrovaného rámce pro zlepšování spokojenosti zákazníka pomocí pravidel pro zajišťování spokojenosti zákazníka, vyřizování stížností a řešení sporů (viz přílohu B).

ISO 10001 obsahuje návod k pravidlům zajišťování spokojenosti zákazníka organizace. Taková pravidla mohou, tím že stanovují co může zákazník očekávat od organizace a jejích produktů, snížit pravděpodobnost toho, že nastanou problémy a mohou eliminovat příčiny stížností a sporů. V případě, že dojde ke stížnostem nebo sporům, mohou existující pravidla pomoci stranám při porozumění očekáváním zákazníka a snahám organizace tato očekávání splnit.

ISO 10002 obsahuje návod k internímu řešení stížností ohledně produktu. Tato mezinárodní norma (ISO 10003) může být použita v případě, že stížnosti nejsou vyřízeny interně.

0.4 Prohlášení týkající se shody

Tato mezinárodní norma je vytvořena výhradně pro použití jako návod. Tam, kde byly zavedeny všechny použitelné části návodu, poskytnutého v této mezinárodní normě, může být učiněno prohlášení, že proces řešení sporů je založen na tomto návodu.

Nicméně jakákoli prohlášení, která naznačují, nebo která se odvolávají na shodu s touto mezinárodní normou nejsou v souladu s touto mezinárodní normou a činit takové prohlášení je tedy nevhodné.

POZNÁMKA Prohlášení, která naznačují, nebo která se odvolávají na shodu s touto mezinárodní normou jsou tedy nevhodná pro použití v jakýchkoli propagačních a komunikačních materiálech, jako jsou tiskové zprávy, reklamy, marketingové brožury, videa, sdělení zaměstnancům, loga, slogany a prohlášení do různých médií, od tištěných, televizních a rozhlasových přes internet a multimediální aplikace až po označení produktu, značky a plakáty.

Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí řešení sporů organizace

1 Předmět

Tato mezinárodní norma poskytuje organizacím návod k plánování, navrhování, vytváření, používání, udržování a zlepšování efektivního a účinného procesu řešení sporů u stížností, které nebyly vyřízeny organizací. Tuto mezinárodní normu lze použít pro:

- stížnosti vztahující se k produktům organizace, které jsou určeny pro zákazníka, nebo zákazníkem požadovány, proces vyřizování stížností, nebo proces řešení sporů;

POZNÁMKA 1 V rámci této mezinárodní normy zahrnuje pojem „produkt“ také služby, software, hardware a zpracovávané materiály.

řešení sporů vyplývajících z domácích nebo zahraničních podnikatelských činností, včetně těch, které vyplývají z elektronického obchodu.

Tato mezinárodní norma je zamýšlena pro použití organizacemi, bez ohledu na jejich typ, velikost a poskytovaný produkt, a zabývá se

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.

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

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

návodem pro stanovení kdy a jak se může organizace účastnit řešení sporu,

návodem pro výběr poskytovatelů a užívání jejich služeb,

- zapojením, angažovaností a aktivitou vrcholového vedení při řešení sporů a zajištění přiměřených zdrojů v rámci celé organizace,
- základy pro spravedlivé, vhodné, transparentní a dostupné řešení sporů,

návodem pro management účasti organizace na řešení sporů a monitorováním, hodnocením a zlepšováním procesu řešení sporů.

POZNÁMKA 2 Tato mezinárodní norma je zaměřena především na řešení sporů mezi organizací a:

- jednotlivci, kteří si pořizují nebo užívají produkty určené pro osobní užití nebo užití v domácnostech, nebo malými podniky.

Tato mezinárodní norma není určena pro účely certifikace ani pro účely uzavírání smluv. Nevztahuje se na řešení ostatních sporů, jako jsou spory se zaměstnanci. Nemá měnit žádná práva nebo povinnosti vyplývající z aplikovatelných požadavků zákonů a předpisů.

Tato mezinárodní norma se nevztahuje na vyřizování stížností uvnitř organizace.

- 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.

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.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.