

E DIN ISO 20488:2018-09 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2018-08-17

Onlinekundenbewertungen - Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung (ISO/DIS 20488:2018); Text Deutsch und Englisch

Online consumer reviews - Principles and requirements for their collection, moderation and publication (ISO/DIS 20488:2018); Text in German and English

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Leitprinzipien und Verpflichtung der Organisation	11
4.1 Leitprinzipien.....	11
4.2 Verpflichtung der Organisation.....	12
4.2.1 Kultur	12
4.2.2 Regelwerke.....	12
4.2.3 Bestimmungen und Bedingungen.....	12
4.3 Fortlaufende Verbesserung	13
4.4 Kommunikationskanäle.....	14
4.4.1 Allgemeines.....	14
4.4.2 Spezifischer Kontaktkanal für Anbieter	14
4.4.3 Bereitstellen von Rückmeldungen für Anbieter	14
4.5 Ressourcenkapazität.....	14
5 Der Erfassungsprozess	15
5.1 Allgemeines.....	15
5.2 Verantwortlichkeiten der Beteiligten	15
5.2.1 Bewertungsverfasser	15
5.2.2 Bewertungsadministrator	15
5.3 Verbraucherbewertungselemente	16
5.4 Angeforderte Verbraucherbewertungen.....	17
5.4.1 Allgemeines.....	17
5.4.2 Aufforderung	17
5.4.3 Datum der Aufforderung zur Bewertung.....	17
5.4.4 Mehrere Verbraucher	18
5.4.5 Verwendung der Verbraucherdatenbank.....	18
5.4.6 Ende der Aufforderung zur Bewertung.....	18
5.5 Nicht angeforderte Verbraucherbewertungen.....	18
5.5.1 Kontrolle der Identität des Bewertungsverfassers.....	18
5.5.2 Verifizierung der Verbrauchererfahrung.....	19
5.6 Minimierung von voreingenommenen und wesentlich falschen Bewertungen	19
5.6.1 Kauf von Bewertungen	19
5.6.2 Bewertungen, die im Gegenzug für eine Belohnung angefordert werden.....	19
5.6.3 Zuverlässigkeit des Erfassungsprozesses	20
5.7 Bewertungsfragebogen/-erfassungsformular	20

5.7.1	Allgemeines.....	20
5.7.2	Struktur des Fragebogens/Erfassungsformulars	20
5.7.3	Endwertung für das Produkt oder die Dienstleistung	20
6	Moderationsprozess.....	21
6.1	Allgemeines.....	21
6.2	Bedingungen	21
6.3	Mitarbeiter, die Verbraucherbewertung moderieren	22
6.3.1	Rolle der Mitarbeiter	22
6.3.2	Kompetenzen und Ressourcen der Mitarbeiter	22
6.4	Moderationseigenschaften.....	22
6.5	Analyse von Bewertungsinhalten	23
6.5.1	Durchführen der Analyse	23
6.5.2	Ergebnisse der Analyse	23
6.5.3	Automatisierte Moderation	23
6.5.4	Manuelle Moderation.....	24
6.5.5	Zeitbeschränkung für die Moderation von Verbraucherbewertungen.....	24
6.6	Ablehnung einer Verbraucherbewertung.....	24
6.7	Entfernung von Bewertungen	24
6.7.1	Durch den Bewertungsverfasser.....	24
6.7.2	Durch den Bewertungsadministrator	25
6.7.3	Informieren des Bewertungsverfassers	25
6.8	Bearbeitung der Bewertungsinhalte	25
6.9	Bewertung des Moderationsprozesses	26
6.9.1	Fortlaufende Verbesserung des Moderationsprozesses	26
6.9.2	Stichprobennahme	26
6.9.3	Testbewertungen	26
6.9.4	Befragung von Bewertungsverfassern	26
6.9.5	Entfernung von nicht konformen Bewertungen	26
7	Veröffentlichungsprozess.....	27
7.1	Allgemeines.....	27
7.1.1	Erwägungen für den Bewertungsadministrator	27
7.1.2	Genauigkeit der Bewertung.....	27
7.1.3	Standarddarstellung	27
7.1.4	Datum der Bewertungsabgabe und Verbrauchererfahrung.....	28
7.1.5	Profilinformationen	28
7.2	Gesamtwertungen.....	28
7.3	Zeitbeschränkungen für Wertungen.....	29
7.4	Sicherstellung der Transparenz des Veröffentlichungsprozesses für Bewertungen.....	29
7.5	Bedingungen und Verfahren	29
7.6	Veröffentlichungszeit.....	29
7.7	Kennzeichnung einer Bewertung mit unerlaubten oder unangemessenen Inhalten.....	29
7.7.1	Zugriff auf die Kennzeichnungsfunktion	29
7.7.2	Manuelle Moderation einer gekennzeichneten Bewertung.....	30
7.8	Recht der bewerteten Anbieter auf eine Antwort	30
7.8.1	Allgemeines.....	30
7.8.2	Moderation der Antwort des Anbieters	30
7.8.3	Veröffentlichung der Antwort des Anbieters	30
7.9	Kriterien für die Entfernung von Bewertungen nach der Veröffentlichung.....	31
7.9.1	Allgemeines.....	31
7.9.2	Aufforderung zur Entfernung vom Bewertungsverfasser	31
7.9.3	Zeitbeschränkungen in Bezug auf die Entfernung.....	31
7.9.4	Aufbewahrung von Aufzeichnungen	31
7.10	Verlust des Rechts der Abgabe von Bewertungen.....	31
7.11	Wissentlich falsche Bewertungen	32
7.12	Veröffentlichung von Bewertungen von anderen Bewertungsportalen	32
	Literaturhinweise	33