# DIN EN 14012:2009-04 (D)

## Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden; Deutsche Fassung EN 14012:2008

## Inhalt

Seite


**Vorwort** ..... 4

**Einleitung** ..... 5

**1 Anwendungsbereich** ..... 7

**2 Normative Verweisungen** ..... 7

**3 Begriffe** ..... 8

**4 Bearbeitung von Beschwerden — Richtlinien** ..... 11
**4.1 Allgemeines** ..... 11
**4.2 Sichtbarkeit** ..... 11
**4.3 Zugänglichkeit** ..... 11
**4.4 Annehmbarkeit** ..... 11
**4.5 Reaktionsbereitschaft** ..... 11
**4.6 Objektivität** ..... 12
**4.7 Vertraulichkeit** ..... 12
**4.8 Nutzerorientierte Einstellung** ..... 12
**4.9 Prüffähigkeit** ..... 12
**4.10 Ständige Verbesserung** ..... 12
**4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen** ..... 12
**4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene** ..... 12
**4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen)** ..... 13
**4.14 Entschädigung an den Nutzer** ..... 13

**5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden** ..... 13

**6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden** ..... 14

**7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses** ..... 14
**7.1 Kommunikation** ..... 14
**7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen** ..... 14
**7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer** ..... 14
**7.4 Entgegennahme von Beschwerden** ..... 15
**7.5 Klassifizierung von Beschwerden** ..... 15
**7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden** ..... 15
**7.7 Rückverfolgung der Beschwerden** ..... 15
**7.8 Untersuchung von Beschwerden** ..... 15
**7.9 Antwort auf Beschwerden** ..... 16
**7.10 Anträge auf Entschädigung** ..... 16
**7.11 Mitteilung der Entscheidung** ..... 16
**7.12 Prüfung von Beschwerden und Entscheidungen** ..... 16
**7.12.1 Interne Ausweitung** ..... 16
**7.12.2 Externe Ausweitung** ..... 17
**7.13 Abschließen eines Beschwerdevorgangs** ..... 17
**7.14 Auswertung der Beschwerde und Verbesserung des Leistungsverhaltens** ..... 17
**7.14.1 Interne Auswertung** ..... 17
**7.14.2 Externe Auswertung** ..... 17
**7.15 Verbesserungsmaßnahmen** ..... 17

**8 Aufrechterhaltung und Verbesserung** ..... 18

**Anhang A** (informativ) **Beschwerdeverfahren von Kunden — Kanäle und Inhalt der Mitteilung an die Nutzer** ..... 19

**A.1 Inhalt der Mitteilung** ... **19**
**A.2 Kanäle zur Mitteilung** ... **19**

**Anhang B** (informativ) **Kanäle für Beschwerden** ... **20**
**B.1 Liste von Kanälen für Beschwerden** ... **20**
**B.2 Einsatz von Kanälen** ... **20**
**B.2.1 Allgemeines** ... **20**
**B.2.2 Telefonische Beschwerden** ... **20**
**B.2.3 Beschwerden in Schriftform** ... **20**
**B.2.4 Beschwerden per E-Mail** ... **21**
**B.2.5 Persönlich eingereichte Beschwerden** ... **21**
**B.2.6 Andere Einrichtungen** ... **21**

**Anhang C** (informativ) **Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden** ... **22**

**Anhang D** (informativ) **Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung** ... **24**
**D.1 Einleitung** ... **24**
**D.2 Berechtigung einer Beschwerde** ... **24**
**D.3 Beschwerdeeigner** ... **25**
**D.4 Beschwerdekategorien** ... **25**
**D.5 Gründe für Beschwerden** ... **25**

**Anhang E** (informativ) **Antworten** ... **27**
**E.1 Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge:** ... **27**
**E.2 Zu berücksichtigende Punkte können einschließen** ... **27**
**E.3 Fristen für Antworten** ... **27**

**Anhang F** (informativ) **Beschwerdebericht** ... **28**
**F.1 Allgemeines** ... **28**
**F.2 Fristen für Auswertungen** ... **28**
**F.3 Inhalt des Berichts** ... **28**
**F.4 Zusätzliche Daten zur Überwachung** ... **29**

**Anhang G** (normativ) **Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens** ... **31**
**G.1 Allgemeines** ... **31**
**G.2 Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten** ... **31**
**G.2.1 Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen:** ... **31**
**G.2.2 Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens** ... **31**
**G.3 Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert** ... **32**

**Anhang H** (informativ) **Ständige Verbesserung** ... **33**
**H.1 Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses** ... **33**
**H.2 Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen** ... **33**

**Anhang I** (informativ) **Übernahmen aus der ersten Ausgabe der EN 14012 in diese zweite Ausgabe der EN 14012** ... **34**
**I.1 Allgemeines** ... **34**
**I.2 Klassifizierung von Beschwerden** ... **34**
**I.2.1 Klassifizierungsprozess** ... **34**
**I.2.2 Beschwerdekategorien** ... **35**
**I.2.3 Beschwerden über verloren gegangene Sendungen** ... **36**
**I.2.4 Maximale Bearbeitungszeit** ... **36**
**I.3 Messung von Beschwerden** ... **37**
**I.3.1 Aufzeichnungen** ... **37**
**I.3.2 Indikatoren für statistische Zwecke** ... **37**
**I.3.3 Statistiken über Beschwerden** ... **38**
**I.4 Bericht über statistische Indikatoren** ... **40**
**I.4.1 Allgemeines** ... **40**
**I.4.2 Feste statistische Indikatoren** ... **40**
Literaturhinweise 48