

# DIN ISO 20488:2019-03 (D)

## Online-Kundenbewertungen - Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung (ISO 20488:2018)

---

| Inhalt  | Seite |
|---|-------|
| Nationales Vorwort .....  | 4     |
| Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....                       | 4     |
| Vorwort .....   | 5     |
| Einleitung .....  | 6     |
| 1 Anwendungsbereich.....  | 8     |
| 2 Normative Verweisungen .....  | 8     |
| 3 Begriffe .....  | 8     |
| 4 Grundprinzipien und Verpflichtung der Organisation .....                      | 11    |
| 4.1 Grundprinzipien .....   | 11    |
| 4.2 Verpflichtung der Organisation .....  | 11    |
| 4.2.1 Kultur .....  | 11    |
| 4.2.2 Regelwerke.....   | 11    |
| 4.2.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen.....                                      | 12    |
| 4.3 Fortlaufende Verbesserung .....   | 13    |
| 4.4 Kommunikationskanäle.....   | 13    |
| 4.4.1 Allgemeines .....   | 13    |
| 4.4.2 Spezifischer Kontaktkanal für Anbieter .....                              | 13    |
| 4.4.3 Bereitstellen von Rückmeldungen für Anbieter .....                        | 13    |
| 4.5 Ressourcenkapazität.....  | 14    |
| 5 Der Erfassungsprozess .....   | 14    |
| 5.1 Allgemeines .....   | 14    |
| 5.2 Verantwortlichkeiten der Beteiligten .....                                  | 14    |
| 5.2.1 Bewertungsverfasser .....   | 14    |
| 5.2.2 Bewertungsadministrator .....   | 15    |
| 5.3 Kundenbewertungsmerkmale .....  | 15    |
| 5.4 Angeforderte Kundenbewertungen .....  | 16    |
| 5.4.1 Allgemeines .....   | 16    |
| 5.4.2 Aufforderung .....  | 16    |
| 5.4.3 Datum der Aufforderung zur Bewertung.....                                 | 16    |
| 5.4.4 Mehrere Kunden.....   | 17    |
| 5.4.5 Verwendung der Kundendatenbank.....                                       | 17    |
| 5.4.6 Ende der Aufforderung zur Bewertung.....                                  | 17    |
| 5.5 Nicht angeforderte Kundenbewertungen .....                                  | 17    |
| 5.5.1 Kontrolle der Identität des Bewertungsverfassers .....                    | 17    |
| 5.5.2 Verifizierung der Kundenerfahrung .....                                   | 18    |
| 5.6 Minimierung von voreingenommenen und wissentlich falschen Bewertungen ..... | 18    |
| 5.6.1 Kauf von Bewertungen .....  | 18    |
| 5.6.2 Bewertungen, die im Gegenzug für eine Belohnung angefordert werden.....   | 18    |
| 5.6.3 Zuverlässigkeit des Erfassungsprozesses .....                             | 19    |
| 5.7 Bewertungsfragebogen/-erfassungsformular .....                              | 19    |
| 5.7.1 Allgemeines .....   | 19    |
| 5.7.2 Struktur des Fragebogens/Erfassungsformulars .....                        | 19    |
| 5.7.3 Endwertung für das Produkt oder die Dienstleistung .....                  | 19    |

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