

DIN EN 14012:2020-06 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden; Deutsche Fassung EN 14012:2019

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Bearbeitung von Beschwerden — Leitlinien	10
4.1 Allgemeines.....	10
4.2 Sichtbarkeit.....	11
4.3 Barrierefreiheit.....	11
4.4 Annehmbarkeit.....	11
4.5 Reaktionsschnelligkeit.....	11
4.6 Objektivität.....	11
4.7 Vertraulichkeit.....	11
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).....	12
4.14 Entschädigung von Nutzern	13
5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden.....	13
6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden	13
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 Verfolgen von Beschwerden	15
7.8 Untersuchung von Beschwerden.....	15
7.9 Antwort auf Beschwerden	16
7.10 Entschädigungsansprüche.....	16
7.11 Mitteilung der Entscheidung	16
7.12 Überprüfung von Beschwerden und Entscheidungen.....	16
7.12.1 Allgemeines.....	16
7.12.2 Interne Eskalation.....	17
7.12.3 Externe Eskalation	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 Verbesserungstätigkeiten	17

8	Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	18
	Anhang A (normativ) Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens	19
A.1	Allgemeines.....	19
A.2	Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten	19
A.2.1	Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen	19
A.2.2	Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens	19
A.3	Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert	20
	Anhang B (informativ) Kundenbeschwerdeprozesse— Kanäle und Mechanismen zur Mitteilung von Beschwerdebearbeitungsprozessen an Nutzer von Postdienstleistungen	21
B.1	Inhalt der Mitteilung	21
B.2	Kanäle zur Mitteilung	21
B.3	Beispiele für alternative Formate.....	22
	Anhang C (informativ) Kanäle für Beschwerden	23
C.1	Liste von Kanälen für Beschwerden.....	23
C.2	Einsatz von Kanälen	23
C.2.1	Allgemeines.....	23
C.2.2	Telefonische Beschwerden	23
C.2.3	Schriftlich vorgebrachte Beschwerden	24
C.2.4	Durch elektronische Kommunikationsmittel vorgebrachte Beschwerden	24
C.2.5	Persönlich vorgebrachte Beschwerden	24
C.2.6	Sonstige Möglichkeiten	24
	Anhang D (informativ) Erfassung von Nutzerinformationen zu Beschwerden	25
	Anhang E (informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung	27
E.1	Einleitung.....	27
E.2	Berechtigung einer Beschwerde	27
E.3	Zuständigkeit für eine Beschwerde.....	28
E.4	Beschwerdekategorien	28
E.5	Gründe für Beschwerden.....	28
E.6	Anleitung zur Kategorisierung von Beschwerden.....	29
E.6.1	Beschwerde über den Zugang zu Kundendienstinformationen	29
E.6.2	Beschwerde über den Zugang zu Postdienstleistungen	29
E.6.3	Beschwerde über das Verhalten und die Kompetenz von Postmitarbeitern	29
E.6.4	Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung.....	30
E.6.5	Allgemeine Beschwerde.....	30
E.6.6	Beschwerde über beschädigte Sendungen	30
E.6.7	Unsachgemäße Zustellung (zur Kategorisierung von Beschwerden):.....	30
E.6.8	Beschwerde über verloren gegangene oder erheblich verspätete Sendungen	30
E.6.9	Beschwerde über die Zustellung.....	30
E.6.10	Beschwerde über falsche Zustellung	30
E.6.11	Beschwerde über die Nachsendung	31
E.6.12	Spezifische Beschwerde	31
	Anhang F (informativ) Antworten.....	32
F.1	Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge.....	32
F.2	Sachverhalte zur möglichen Berücksichtigung	32
F.3	Fristen für Antworten	32
	Anhang G (informativ) Erstellung von Beschwerdeberichten	33
G.1	Allgemeines.....	33
G.2	Fristen für die Erstellung von Berichten	33
G.3	Inhalt der Berichte.....	33
G.4	Zusätzliche Überwachungsdaten	34
	Anhang H (informativ) Ständige Verbesserung	35
H.1	Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses.....	35

H.2	Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen	35
Anhang I (informativ)	Vorgeschlagene Berichtsformate	36
Anhang J (informativ)	Schäden an Postsendungen	44
J.1	Einleitung	44
J.2	Messung von Beschwerden	44
J.2.1	Allgemeines	44
J.2.2	Von Betreibern angewandte Lösungen	44
J.3	Vorbeugungsmaßnahmen	57
J.4	Messungen	58
J.4.1	Allgemeines	58
J.4.2	Analyse der Beschwerdedatenbank	58
J.5	Maßnahmen zur Schadensbegrenzung	60
J.6	Parameter von Postsendungen mit Einfluss auf die Anzahl der Schäden	61
Literaturhinweise		62