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