

# 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<br>(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<br>die Nutzer .....   | 19    |

|                 |   |           |
|-----------------|---|-----------|
| <b>A.1</b>      | <b>Inhalt der Mitteilung.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>A.2</b>      | <b>Kanäle zur Mitteilung.....</b>   | <b>19</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang B</b> | <b>(informativ) Kanäle für Beschwerden.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>B.1</b>      | <b>Liste von Kanälen für Beschwerden.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>B.2</b>      | <b>Einsatz von Kanälen.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>B.2.1</b>    | <b>Allgemeines.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>B.2.2</b>    | <b>Telefonische Beschwerden.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>B.2.3</b>    | <b>Beschwerden in Schriftform.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>B.2.4</b>    | <b>Beschwerden per E-Mail.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>B.2.5</b>    | <b>Persönlich eingereichte Beschwerden.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>B.2.6</b>    | <b>Andere Einrichtungen.....</b>  | <b>21</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang C</b> | <b>(informativ) Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden.....</b>  | <b>22</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang D</b> | <b>(informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung.....</b>   | <b>24</b> |
| <b>D.1</b>      | <b>Einleitung.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>D.2</b>      | <b>Berechtigung einer Beschwerde.....</b>   | <b>24</b> |
| <b>D.3</b>      | <b>Beschwerdeeeigner.....</b>   | <b>25</b> |
| <b>D.4</b>      | <b>Beschwerdekategorien.....</b>  | <b>25</b> |
| <b>D.5</b>      | <b>Gründe für Beschwerden.....</b>  | <b>25</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang E</b> | <b>(informativ) Antworten.....</b>  | <b>27</b> |
| <b>E.1</b>      | <b>Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge:.....</b>  | <b>27</b> |
| <b>E.2</b>      | <b>Zu berücksichtigende Punkte können einschließen.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>E.3</b>      | <b>Fristen für Antworten.....</b>   | <b>27</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang F</b> | <b>(informativ) Beschwerdebericht.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>F.1</b>      | <b>Allgemeines.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>F.2</b>      | <b>Fristen für Auswertungen.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>F.3</b>      | <b>Inhalt des Berichts.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>F.4</b>      | <b>Zusätzliche Daten zur Überwachung.....</b>   | <b>29</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang G</b> | <b>(normativ) Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens.....</b>                                   | <b>31</b> |
| <b>G.1</b>      | <b>Allgemeines.....</b>   | <b>31</b> |
| <b>G.2</b>      | <b>Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des<br/>Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten.....</b> | <b>31</b> |
| <b>G.2.1</b>    | <b>Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen:.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>G.2.2</b>    | <b>Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des<br/>Leistungsverhaltens.....</b>                      | <b>31</b> |
| <b>G.3</b>      | <b>Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert.....</b>                                | <b>32</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang H</b> | <b>(informativ) Ständige Verbesserung.....</b>  | <b>33</b> |
| <b>H.1</b>      | <b>Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>H.2</b>      | <b>Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen.....</b>  | <b>33</b> |
| <br>            |   |           |
| <b>Anhang I</b> | <b>(informativ) Übernahmen aus der ersten Ausgabe der EN 14012 in diese zweite Ausgabe<br/>der EN 14012.....</b>              | <b>34</b> |
| <b>I.1</b>      | <b>Allgemeines.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>I.2</b>      | <b>Klassifizierung von Beschwerden.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>I.2.1</b>    | <b>Klassifizierungsprozess.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>I.2.2</b>    | <b>Beschwerdekategorien.....</b>  | <b>35</b> |
| <b>I.2.3</b>    | <b>Beschwerden über verloren gegangene Sendungen.....</b>   | <b>36</b> |
| <b>I.2.4</b>    | <b>Maximale Bearbeitungszeit.....</b>   | <b>36</b> |
| <b>I.3</b>      | <b>Messung von Beschwerden.....</b>   | <b>37</b> |
| <b>I.3.1</b>    | <b>Aufzeichnungen.....</b>  | <b>37</b> |
| <b>I.3.2</b>    | <b>Indikatoren für statistische Zwecke.....</b>   | <b>37</b> |
| <b>I.3.3</b>    | <b>Statistiken über Beschwerden.....</b>  | <b>38</b> |
| <b>I.4</b>      | <b>Bericht über statistische Indikatoren.....</b>   | <b>40</b> |
| <b>I.4.1</b>    | <b>Allgemeines.....</b>   | <b>40</b> |
| <b>I.4.2</b>    | <b>Feste statistische Indikatoren.....</b>  | <b>40</b> |