

# 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

<b>8</b>	<b>Aufrechterhaltung und Verbesserung.....</b>	<b>18</b>
	<b>Anhang A (normativ) Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens .....</b>	<b>19</b>
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
	<b>Anhang B (informativ) Kundenbeschwerdeprozesse— Kanäle und Mechanismen zur Mitteilung von Beschwerdebearbeitungsprozessen an Nutzer von Postdienstleistungen .....</b>	<b>21</b>
B.1	Inhalt der Mitteilung .....	21
B.2	Kanäle zur Mitteilung .....	21
B.3	Beispiele für alternative Formate.....	22
	<b>Anhang C (informativ) Kanäle für Beschwerden .....</b>	<b>23</b>
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
	<b>Anhang D (informativ) Erfassung von Nutzerinformationen zu Beschwerden .....</b>	<b>25</b>
	<b>Anhang E (informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung .....</b>	<b>27</b>
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
	<b>Anhang F (informativ) Antworten.....</b>	<b>32</b>
F.1	Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge.....	32
F.2	Sachverhalte zur möglichen Berücksichtigung .....	32
F.3	Fristen für Antworten .....	32
	<b>Anhang G (informativ) Erstellung von Beschwerdeberichten .....</b>	<b>33</b>
G.1	Allgemeines.....	33
G.2	Fristen für die Erstellung von Berichten .....	33
G.3	Inhalt der Berichte.....	33
G.4	Zusätzliche Überwachungsdaten .....	34
	<b>Anhang H (informativ) Ständige Verbesserung .....</b>	<b>35</b>
H.1	Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses.....	35

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