E DIN ISO 10002:2017-07 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-06-09

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO/DIS 10002:2017); Text Deutsch und Englisch

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO/DIS 10002:2017); Text in German and English

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort 4

Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise 5

Vorwort 6

Einleitung 7

1 Anwendungsbereich 9

2 Normative Verweisungen 9

3 Begriffe 10

4 Leitprinzipien 11
4.1 Allgemeines 11
4.2 Verpflichtung 11
4.3 Kapazität 11
4.4 Transparenz 12
4.5 Zugänglichkeit 12
4.6 Aufgeschlossenheit 12
4.7 Objektivität 12
4.8 Gebühren 12
4.9 Informationelle Integrität 12
4.10 Vertraulichkeit 12
4.11 Kundenorientierter Ansatz 12
4.12 Verantwortlichkeit 12
4.13 Verbesserung 13
4.14 Kompetenz 13
4.15 Pünktlichkeit 13

5 Rahmen für die Reklamationsbearbeitung 13
5.1 Kontext der Organisation 13
5.2 Führung und Verpflichtung 13
5.3 Politik 13
5.4 Verantwortung und Befugnis 14

6 Planung, Gestaltung und Entwicklung 15
6.1 Allgemeines 15
6.2 Ziele 16
6.3 Tätigkeiten 16
6.4 Ressourcen 16

7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 17
7.1 Kommunikation 17
7.2 Entgegennahme von Reklamationen 17
7.3 Rückverfolgung der Reklamationen 17
7.4 Reklamationsbestätigung 18
7.5 Anfangsbewertung der Reklamationen 18

7.6 Reklamationsermittlung 18
7.7 Stellungnahme zu Reklamationen 18
7.8 Bekanntmachung der Entscheidung 18
7.9 Abschluss der Reklamationen 18

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung 18
8.1 Informationssammlung 18
8.2 Analyse und Beurteilung von Reklamationen 19
8.3 Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung 19
8.4 Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 19
8.5 Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 19
8.6 Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung 20
8.7 Fortlaufende Verbesserung 21

Anhang A (informativ) Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 22

Anhang B (informativ) Anleitung für kleine und mittelständige Unternehmen 23

Anhang C (informativ) Reklamationsformular 24

Anhang D (informativ) Objektivität 26
D.1 Allgemeines 26
D.2 Objektivität für Personalangehörige 27
D.3 Trennung von Verfahren zur Behandlung von Reklamationen und Disziplinarverfahren 27
D.4 Vertraulichkeit 27
D.5 Überwachung der Objektivität 27

Anhang E (informativ) Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung 28

Anhang F (informativ) Reklamations-Rückverfolgungsformular 29

Anhang G (informativ) Antworten 33

Anhang H (informativ) Flussdiagramm zur Eskalation 34

Anhang I (informativ) Fortlaufende Überwachung 35
I.1 Allgemeines 35
I.2 Verantwortung des Managements 35
I.3 Leistungsmessung und Überwachung 36
I.3.1 Allgemeines 36
I.3.2 Kriterien zur Leistungsüberwachung 36
I.3.3 Überwachungsdaten 37

Anhang J (informativ) Audit 38

Literaturhinweise 39