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

Inha	alt	Seite
Natio	nales Vorwort	4
Natio	onaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	
	ort	
	itung	
1	Anwendungsbereich	
2	Normative Verweisungen	9
3	Begriffe	10
4	Leitprinzipien	11
4.1	Allgemeines	
4.2	Verpflichtung	
4.3	Kapazität	
4.4	Transparenz	
4.5	Zugänglichkeit	
4.6	Aufgeschlossenheit	
4.7	Objektivität	
4.8	Gebühren	
4.9	Informationelle Integrität	
4.10 4.11	Vertraulichkeit	
4.11 4.12	Kundenorientierter Ansatz	
4.12	VerantwortlichkeitVerbesserung	
4.13	Kompetenz	
4.14	Pünktlichkeit	
5	Rahmen für die Reklamationsbearbeitung	
5 5.1	Kontext der Organisation	
5.2	Führung und Verpflichtung	
5.3	Politik	
5.4	Verantwortung und Befugnis	
6	Planung, Gestaltung und Entwicklung	
6.1	Allgemeines	
6.2	Ziele	
6.3	Tätigkeiten	
6.4	Ressourcen	
7	Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung	17
7.1	Kommunikation	
7.2	Entgegennahme von Reklamationen	
7.3	Rückverfolgung der Reklamationen	
7.4	Reklamationsbestätigung	18
75	Anfangshewertung der Reklamationen	19

7.6	Reklamationsermittlung	18
7.7	Stellungnahme zu Reklamationen	
7.8	Bekanntmachung der Entscheidung	18
7.9	Abschluss der Reklamationen	18
8	Aufrechterhaltung und Verbesserung	10
o 8.1	InformationssammlungInformationssammlung	
8.2	Analyse und Beurteilung von Reklamationen	
o.2 8.3	Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung	
6.3 8.4	Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung	
8.5	Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung	
8.6	Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung	
8.7	Fortlaufende Verbesserung	
Anhan	g A (informativ) Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004	22
Anhan	g B (informativ) Anleitung für kleine und mittelständige Unternehmen	23
Anhan	g C (informativ) Reklamationsformular	24
Anhan	g D (informativ) Objektivität	26
D.1	Allgemeines	
D.2	Objektivität für Personalangehörige	27
D.3	Trennung von Verfahren zur Behandlung von Reklamationen und Disziplinarverfahren	27
D.4	Vertraulichkeit	
D.5	Überwachung der Objektivität	27
Anhan	g E (informativ) Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung	28
Anhan	g F (informativ) Reklamations-Rückverfolgungsformular	29
Anhan	g G (informativ) Antworten	33
Anhan	g H (informativ) Flussdiagramm zur Eskalation	34
Anhan	g I (informativ) Fortlaufende Überwachung	35
I.1	Allgemeines	35
I.2	Verantwortung des Managements	
I.3	Leistungsmessung und Überwachung	36
I.3.1	Allgemeines	36
I.3.2	Kriterien zur Leistungsüberwachung	
I.3.3	Überwachungsdaten	37
Anhan	g J (informativ) Audit	38
Literat	urhinweise	39