DIN ISO 10002:2010-05 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort **5**

Nationaler Anhang NA (informativ) **Literaturhinweise** **6**

Einleitung **7**
0.1 Allgemeines **7**
0.2 Zusammenhang mit ISO 9001:2000 und ISO 9004:2000 ..... **9**
1 Anwendungsbereich **11**
2 Normative Verweisungen **12**
3 Begriffe **13**
4 Richtlinien **15**
4.1 Allgemeines **15**
4.2 Nachvollziehbarkeit **15**
4.3 Zugänglichkeit **15**
4.4 Reaktionsbereitschaft **16**
4.5 Objektivität **16**
4.6 Gebühren **16**
4.7 Vertraulichkeit **16**
4.8 Kundenorientierte Einstellung **16**
4.9 Verantwortlichkeit **17**
4.10 Ständige Verbesserung **17**
5 Rahmenprogramm der Reklamationsbearbeitung **17**
5.1 Verpflichtung **17**
5.2 Politik **18**
5.3 Verantwortung und Befugnis **18**
6 Planung und Entwicklung **22**
6.1 Allgemeines **22**
6.2 Ziele **23**
6.3 Tätigkeiten **23**
6.4 Ressourcen **23**
7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung **24**
7.1 Kommunikation **24**
7.2 Entgegennahme der Reklamation **25**
7.3 Rückverfolgung der Reklamation **25**
7.4 Reklamationsbestätigung **26**
7.5 Anfangsbewertung der Reklamation **26**

Contents

Page

Introduction **7**
0.1 General **7**
0.2 Relationship with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000 ..... **9**
1 Scope **11**
2 Normative references **12**
3 Terms and definitions **13**
4 Guiding principles **15**
4.1 General **15**
4.2 Visibility **15**
4.3 Accessibility **15**
4.4 Responsiveness **16**
4.5 Objectivity **16**
4.6 Charges **16**
4.7 Confidentiality **16**
4.8 Customer-focused approach **16**
4.9 Accountability **17**
4.10 Continual improvement **17**
5 Complaints-handling framework **17**
5.1 Commitment **17**
5.2 Policy **18**
5.3 Responsibility and authority **18**
6 Planning and design **22**
6.1 General **22**
6.2 Objectives **23**
6.3 Activities **23**
6.4 Resources **23**
7 Operation of complaints-handling process **24**
7.1 Communication **24**
7.2 Receipt of complaint **25**
7.3 Tracking of complaint **25**
7.4 Acknowledgement of complaint **26**
7.5 Initial assessment of complaint **26**

Sommaire

Page

Introduction **7**
0.1 Généralitis **7**
0.2 Relations avec l'ISO 9001:2000 et L'ISO 9004:2000 ..... **9**
1 Domaine d'application **11**
2 Références normatives **12**
3 Termes et définitions **13**
4 Principes directeurs **15**
4.1 Généralités **15**
4.2 Visibilité **15**
4.3 Accessibilité **15**
4.4 Réactivité **16**
4.5 Objectivité **16**
4.6 Frais **16**
4.7 Confidentialité **16**
4.8 Approche orientée client **16**
4.9 Responsabilisation **17**
4.10 Amélioration continue **17**
5 Cadre de traitement des réclamations **17**
5.1 Engagement **17**
5.2 Politique **18**
5.3 Responsabilité et autorité **18**
6 Planification et conception **22**
6.1 Généralités **22**
6.2 Objectifs **23**
6.3 Processus **23**
6.4 Ressources **23**
7 Fonctionnement du processus de traitement des réclamations **24**
7.1 Communication **24**
7.2 Réception des réclamations **25**
7.3 Suivi des réclamations **25**
7.4 Accusé de réception des réclamations **26**
7.5 Évaluation de la réclamation initiale **26**

	Seite		Page		Page
7.6	**Reklamationsermittlung..... 26**	**7.6**	**Investigation of complaints 26**	**7.6**	**Étude des réclamations ... 26**
7.7	**Stellungnahme zu Reklamationen..... 26**	**7.7**	**Response to complaints .. 26**	**7.7**	**Résolution des réclamations 26**
7.8	**Bekanntmachung der Entscheidung..... 27**	**7.8**	**Communicating the decision..... 27**	**7.8**	**Communication de la décision..... 27**
7.9	**Abschluss der Reklamation 27**	**7.9**	**Closing the complaint..... 27**	**7.9**	**Clôture de la réclamation. 27**
8	**Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses zur Bearbeitung von Reklamationen..... 27**	**8**	**Maintenance and improvement..... 27**	**8**	**Mise à jour et amélioration..... 27**
8.1	**Informationssammlung..... 27**	**8.1**	**Collection of information . 27**	**8.1**	**Recueil des informations. 27**
8.2	**Analyse und Bewertung von Reklamationen 29**	**8.2**	**Analysis and evaluation of complaints..... 29**	**8.2**	**Analyse et évaluation des réclamations 29**
8.3	**Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung.. 29**	**8.3**	**Satisfaction with the complaints-handling process 29**	**8.3**	**Satisfaction par rapport au processus de traitement des réclamations 29**
8.4	**Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.. 29**	**8.4**	**Monitoring of the complaints-handling process 29**	**8.4**	**Surveillance du processus de traitement des réclamations..... 29**
8.5	**Auditieren des Prozesses zur Reklamations-bearbeitung..... 30**	**8.5**	**Auditing of the complaints-handling process 30**	**8.5**	**Audit du processus de traitement des réclamations 30**
8.6	**Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamations-bearbeitung..... 31**	**8.6**	**Management review of the complaints-handling process 31**	**8.6**	**Revue de direction du processus de traitement des réclamations..... 31**
8.7	**Ständige Verbesserung ... 33**	**8.7**	**Continual improvement ... 33**	**8.7**	**Amélioration continue 33**
Anhang A (informativ)	**Anleitung für kleine und mittelständische Unternehmen 34**	**Annex A** (informative)	**Guidance for small businesses..... 34**	**Annexe A** (informative)	**Recommandations aux petites entreprises 34**
Anhang B (informativ)	**Reklamationsformular 37**	**Annex B** (informative)	**Form for complainant..... 38**	**Annexe B** (informative)	**Formulaire de réclamation..... 39**
Anhang C (informativ)	**Objektivität..... 40**	**Annex C** (informative)	**Objectivity..... 40**	**Annexe C** (informative)	**Objectivité..... 40**
C.1	**Allgemeines 40**	**C.1**	**General..... 40**	**C.1**	**Généralités..... 40**
C.2	**Objektivität für Personalangehörige..... 42**	**C.2**	**Objectivity for personnel . 42**	**C.2**	**Objectivité envers les employés..... 42**
C.3	**Trennung von Verfahren zur Behandlung von Reklamationen und Disziplinarverfahren..... 43**	**C.3**	**Separating complaints-handling procedures from disciplinary procedures... 43**	**C.3**	**Distinction entre procédures de traitement des réclamations et procédures disciplinaires 43**
C.4	**Diskretion..... 43**	**C.4**	**Confidentiality 43**	**C.4**	**Confidentialité 43**
C.5	**Überwachung der Objektivität..... 43**	**C.5**	**Objectivity monitoring 43**	**C.5**	**Surveillance de l'objectivité..... 43**

Seite

Anhang D (informativ) **Reklamations-Rückverfolgungsformular** ..44

Anhang E (informativ) **Stellungnahmen** 59

Anhang F (informativ) **Flussdiagramm zur Eskalierung** 61

Anhang G (informativ) **Fortlaufende Überwachung** 64

G.1 Allgemeines.....64

G.2 Verantwortung der obersten Leitung.....64

G.3 Leistungsmessung und -überwachung 66

G.3.1 Allgemeines.....66

G.3.2 Kriterien zur Leistungs-überwachung 66

G.3.3 Überwachung von Daten....68

Anhang H (informativ) **Audit** 70

Literaturhinweise 72

Page

Annex D (informative) **Complaint follow-up form** 49

Annex E (informative) **Responses**.....59

Annex F (informative) **Escalation flowchart**.....62

Annex G (informative) **Continual monitoring** 64

G.1 General 64

G.2 Management responsibility 64

G.3 Performance measurement and monitoring 66

G.3.1 General 66

G.3.2 Performance-monitoring criteria.....66

G.3.3 Monitoring data.....68

Annex H (informative) **Audit** 70

Bibliography 72

Page

Annexe D (informative) **Formulaire de suivi de la réclamation**.....54

Annexe E (informative) **Solutions** 59

Annexe F (informative) **Diagramme de progression** 63

Annexe G (informative) **Surveillance continue**.....64

G.1 Généralités 64

G.2 Responsabilités de la direction.....64

G.3 Mesures et surveillance des performances.....66

G.3.1 Généralités 66

G.3.2 Critères de surveillance des performances.....66

G.3.3 Données relatives à la surveillance 68

Annexe H (informative) **Audit** 70

Bibliographie 72