

# DIN ISO 10002:2019-07 (D)

## Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen (ISO 10002:2018)

---

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 Informationsintegrität.....	12
4.10 Vertraulichkeit.....	12
4.11 Kundenorientierter Ansatz.....	12
4.12 Verantwortlichkeit .....	13
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.....	14
5.4 Verantwortung und Befugnis .....	14
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung.....	16
6.1 Allgemeines.....	16
6.2 Ziele .....	16
6.3 Tätigkeiten .....	16
6.4 Ressourcen .....	17
7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung .....	17
7.1 Kommunikation .....	17
7.2 Entgegennahme von Reklamationen .....	17
7.3 Rückverfolgung der Reklamationen .....	18
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

<b>8</b>	<b>Aufrechterhaltung und Verbesserung.....</b>	<b>19</b>
<b>8.1</b>	<b>Informationssammlung.....</b>	<b>19</b>
<b>8.2</b>	<b>Analyse und Beurteilung von Reklamationen .....</b>	<b>19</b>
<b>8.3</b>	<b>Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung.....</b>	<b>19</b>
<b>8.4</b>	<b>Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.....</b>	<b>19</b>
<b>8.5</b>	<b>Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.....</b>	<b>20</b>
<b>8.6</b>	<b>Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung.....</b>	<b>20</b>
<b>8.7</b>	<b>Fortlaufende Verbesserung .....</b>	<b>21</b>
<b>Anhang A (informativ) Wechselbeziehungen zwischen ISO 10001, diesem Dokument, ISO 10003 und ISO 10004 .....</b>		<b>22</b>
<b>Anhang B (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen .....</b>		<b>24</b>
<b>Anhang C (informativ) Reklamationsformular .....</b>		<b>25</b>
<b>Anhang D (informativ) Objektivität.....</b>		<b>27</b>
<b>D.1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>27</b>
<b>D.2</b>	<b>Objektivität für Personal .....</b>	<b>28</b>
<b>D.3</b>	<b>Trennung von Verfahren zur Reklamationsbearbeitung und Disziplinarverfahren.....</b>	<b>28</b>
<b>D.4</b>	<b>Vertraulichkeit.....</b>	<b>28</b>
<b>D.5</b>	<b>Überwachung der Objektivität.....</b>	<b>28</b>
<b>Anhang E (informativ) Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung.....</b>		<b>29</b>
<b>Anhang F (informativ) Reklamations-Rückverfolgungsformular.....</b>		<b>30</b>
<b>Anhang G (informativ) Antworten .....</b>		<b>34</b>
<b>Anhang H (informativ) Flussdiagramm zur Eskalation.....</b>		<b>35</b>
<b>Anhang I (informativ) Fortlaufende Überwachung .....</b>		<b>37</b>
<b>I.1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>37</b>
<b>I.2</b>	<b>Verantwortung des Managements.....</b>	<b>37</b>
<b>I.3</b>	<b>Leistungsmessung und Überwachung.....</b>	<b>38</b>
<b>I.3.1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>38</b>
<b>I.3.2</b>	<b>Kriterien zur Leistungsüberwachung.....</b>	<b>38</b>
<b>I.3.3</b>	<b>Überwachungsdaten .....</b>	<b>39</b>
<b>Anhang J (informativ) Audit .....</b>		<b>40</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>		<b>41</b>