

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

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