DIN ISO 10002:2005-04 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004)

Inhalt

Seite

Vorwort 5

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 7

2 Normative Verweisungen 7

3 Begriffe 7

4 Richtlinien 9
4.1 Allgemeines 9
4.2 Nachvollziehbarkeit 9
4.3 Zugänglichkeit 9
4.4 Reaktionsbereitschaft 9
4.5 Objektivität 9
4.6 Gebühren 9
4.7 Vertraulichkeit 10
4.8 Kundenorientierte Einstellung 10
4.9 Verantwortlichkeit 10
4.10 Ständige Verbesserung 10

5 Rahmenprogramm der Reklamationsbearbeitung 10
5.1 Verpflichtung 10
5.2 Politik 10
5.3 Verantwortung und Befugnis 11

6 Planung und Entwicklung 13
6.1 Allgemeines 13
6.2 Ziele 13
6.3 Tätigkeiten 13
6.4 Ressourcen 13

7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 13
7.1 Kommunikation 13
7.2 Entgegennahme der Reklamation 14
7.3 Rückverfolgung der Reklamation 14
7.4 Reklamationsbestätigung 14
7.5 Anfangsbewertung der Reklamation 14
7.6 Reklamationsermittlung 15
7.7 Stellungnahme zu Reklamationen 15
7.8 Bekanntmachung der Entscheidung 15
7.9 Abschluss der Reklamation 15

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses zur Bearbeitung von Reklamationen 15
8.1 Informationssammlung 15
8.2 Analyse und Bewertung von Reklamationen 16
8.3 Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung 16
8.4 Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 16
8.5 Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 16
8.6 Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung 17
8.7 Ständige Verbesserung 18

Anhang A (informativ) **Anleitung für kleine und mittelständische Unternehmen** 19

Anhang B (informativ) **Reklamationsformular** **21**
Anhang C (informativ) **Objektivität** **23**
Anhang D (informativ) **Reklamations-Rückverfolgungsformular** **25**
Anhang E (informativ) **Stellungnahmen** **30**
Anhang F (informativ) **Flussdiagramm zur Eskalierung** **31**
Anhang G (informativ) **Fortlaufende Überwachung** **32**
Anhang H (informativ) **Audit** **35**
Literaturhinweise **36**