

DIN EN 14012:2009-04 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden; Deutsche Fassung EN 14012:2008

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	8
4 Bearbeitung von Beschwerden — Richtlinien	11
4.1 Allgemeines	11
4.2 Sichtbarkeit	11
4.3 Zugänglichkeit	11
4.4 Annehmbarkeit	11
4.5 Reaktionsbereitschaft	11
4.6 Objektivität	12
4.7 Vertraulichkeit	12
4.8 Nutzerorientierte Einstellung	12
4.9 Prüffähigkeit	12
4.10 Ständige Verbesserung	12
4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen	12
4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene	12
4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen)	13
4.14 Entschädigung an den Nutzer	13
5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden	13
6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden	14
7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses	14
7.1 Kommunikation	14
7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen	14
7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer	14
7.4 Entgegennahme von Beschwerden	15
7.5 Klassifizierung von Beschwerden	15
7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden	15
7.7 Rückverfolgung der Beschwerden	15
7.8 Untersuchung von Beschwerden	15
7.9 Antwort auf Beschwerden	16
7.10 Anträge auf Entschädigung	16
7.11 Mitteilung der Entscheidung	16
7.12 Prüfung von Beschwerden und Entscheidungen	16
7.12.1 Interne Ausweitung	16
7.12.2 Externe Ausweitung	17
7.13 Abschließen eines Beschwerdevorgangs	17
7.14 Auswertung der Beschwerde und Verbesserung des Leistungsverhaltens	17
7.14.1 Interne Auswertung	17
7.14.2 Externe Auswertung	17
7.15 Verbesserungsmaßnahmen	17
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung	18
Anhang A (informativ) Beschwerdeverfahren von Kunden — Kanäle und Inhalt der Mitteilung an die Nutzer	19

A.1	Inhalt der Mitteilung.....	19
A.2	Kanäle zur Mitteilung.....	19
Anhang B	(informativ) Kanäle für Beschwerden.....	20
B.1	Liste von Kanälen für Beschwerden.....	20
B.2	Einsatz von Kanälen.....	20
B.2.1	Allgemeines.....	20
B.2.2	Telefonische Beschwerden.....	20
B.2.3	Beschwerden in Schriftform.....	20
B.2.4	Beschwerden per E-Mail.....	21
B.2.5	Persönlich eingereichte Beschwerden.....	21
B.2.6	Andere Einrichtungen.....	21
Anhang C	(informativ) Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden.....	22
Anhang D	(informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung.....	24
D.1	Einleitung.....	24
D.2	Berechtigung einer Beschwerde.....	24
D.3	Beschwerdeeeigner.....	25
D.4	Beschwerdekategorien.....	25
D.5	Gründe für Beschwerden.....	25
Anhang E	(informativ) Antworten.....	27
E.1	Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge:.....	27
E.2	Zu berücksichtigende Punkte können einschließen.....	27
E.3	Fristen für Antworten.....	27
Anhang F	(informativ) Beschwerdebericht.....	28
F.1	Allgemeines.....	28
F.2	Fristen für Auswertungen.....	28
F.3	Inhalt des Berichts.....	28
F.4	Zusätzliche Daten zur Überwachung.....	29
Anhang G	(normativ) Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens.....	31
G.1	Allgemeines.....	31
G.2	Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten.....	31
G.2.1	Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen:.....	31
G.2.2	Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens.....	31
G.3	Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert.....	32
Anhang H	(informativ) Ständige Verbesserung.....	33
H.1	Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses.....	33
H.2	Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen.....	33
Anhang I	(informativ) Übernahmen aus der ersten Ausgabe der EN 14012 in diese zweite Ausgabe der EN 14012.....	34
I.1	Allgemeines.....	34
I.2	Klassifizierung von Beschwerden.....	34
I.2.1	Klassifizierungsprozess.....	34
I.2.2	Beschwerdekategorien.....	35
I.2.3	Beschwerden über verloren gegangene Sendungen.....	36
I.2.4	Maximale Bearbeitungszeit.....	36
I.3	Messung von Beschwerden.....	37
I.3.1	Aufzeichnungen.....	37
I.3.2	Indikatoren für statistische Zwecke.....	37
I.3.3	Statistiken über Beschwerden.....	38
I.4	Bericht über statistische Indikatoren.....	40
I.4.1	Allgemeines.....	40
I.4.2	Feste statistische Indikatoren.....	40