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 Beschwerdeeigner ... **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**
Literaturhinweise 48