

# DIN ISO 20488:2019-03 (D)

## Online-Kundenbewertungen - Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung (ISO 20488:2018)

---

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort .....	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....	4
Vorwort .....	5
Einleitung .....	6
1 Anwendungsbereich.....	8
2 Normative Verweisungen .....	8
3 Begriffe .....	8
4 Grundprinzipien und Verpflichtung der Organisation .....	11
4.1 Grundprinzipien .....	11
4.2 Verpflichtung der Organisation .....	11
4.2.1 Kultur .....	11
4.2.2 Regelwerke.....	11
4.2.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	12
4.3 Fortlaufende Verbesserung .....	13
4.4 Kommunikationskanäle.....	13
4.4.1 Allgemeines .....	13
4.4.2 Spezifischer Kontaktkanal für Anbieter .....	13
4.4.3 Bereitstellen von Rückmeldungen für Anbieter .....	13
4.5 Ressourcenkapazität.....	14
5 Der Erfassungsprozess .....	14
5.1 Allgemeines .....	14
5.2 Verantwortlichkeiten der Beteiligten .....	14
5.2.1 Bewertungsverfasser .....	14
5.2.2 Bewertungsadministrator .....	15
5.3 Kundenbewertungsmerkmale .....	15
5.4 Angeforderte Kundenbewertungen .....	16
5.4.1 Allgemeines .....	16
5.4.2 Aufforderung .....	16
5.4.3 Datum der Aufforderung zur Bewertung.....	16
5.4.4 Mehrere Kunden.....	17
5.4.5 Verwendung der Kundendatenbank.....	17
5.4.6 Ende der Aufforderung zur Bewertung.....	17
5.5 Nicht angeforderte Kundenbewertungen .....	17
5.5.1 Kontrolle der Identität des Bewertungsverfassers .....	17
5.5.2 Verifizierung der Kundenerfahrung .....	18
5.6 Minimierung von voreingenommenen und wissentlich falschen Bewertungen .....	18
5.6.1 Kauf von Bewertungen .....	18
5.6.2 Bewertungen, die im Gegenzug für eine Belohnung angefordert werden.....	18
5.6.3 Zuverlässigkeit des Erfassungsprozesses .....	19
5.7 Bewertungsfragebogen/-erfassungsformular .....	19
5.7.1 Allgemeines .....	19
5.7.2 Struktur des Fragebogens/Erfassungsformulars .....	19
5.7.3 Endwertung für das Produkt oder die Dienstleistung .....	19

6	Moderationsprozess.....	20
6.1	Allgemeines.....	20
6.2	Bedingungen.....	20
6.3	Mitarbeiter, die Kundenbewertungen moderieren.....	21
6.3.1	Rolle der Mitarbeiter.....	21
6.3.2	Kompetenzen und Ressourcen der Mitarbeiter.....	21
6.4	Moderationseigenschaften.....	22
6.5	Analyse von Bewertungsinhalten.....	22
6.5.1	Durchführen der Analyse.....	22
6.5.2	Ergebnisse der Analyse.....	22
6.5.3	Automatisierte Moderation.....	23
6.5.4	Manuelle Moderation.....	23
6.5.5	Zeitbeschränkung für die Moderation von Kundenbewertungen.....	23
6.6	Ablehnung einer Kundenbewertung.....	24
6.7	Entfernung von Bewertungen.....	24
6.7.1	Durch den Bewertungsverfasser.....	24
6.7.2	Durch den Bewertungsadministrator.....	24
6.7.3	Informieren des Bewertungsverfassers.....	24
6.8	Bearbeitung der Bewertungsinhalte.....	24
6.9	Bewertung des Moderationsprozesses.....	25
6.9.1	Fortlaufende Verbesserung des Moderationsprozesses.....	25
6.9.2	Stichprobennahme.....	25
6.9.3	Testbewertungen.....	25
6.9.4	Befragung von Bewertungsverfassern.....	26
6.9.5	Entfernung von nicht konformen Bewertungen.....	26
7	Veröffentlichungsprozess.....	26
7.1	Allgemeines.....	26
7.1.1	Erwägungen für den Bewertungsadministrator.....	26
7.1.2	Genauigkeit der Bewertung.....	26
7.1.3	Standarddarstellung.....	27
7.1.4	Datum der Bewertungsabgabe und Kundenerfahrung.....	27
7.1.5	Profilinformationen.....	27
7.2	Gesamtwertungen.....	28
7.3	Zeitbeschränkungen für Wertungen.....	28
7.4	Sicherstellung der Transparenz des Veröffentlichungsprozesses für Bewertungen.....	28
7.5	Bedingungen und Verfahren.....	28
7.6	Veröffentlichungszeit.....	29
7.7	Markierung einer Bewertung mit unerlaubten oder unangemessenen Inhalten.....	29
7.7.1	Zugriff auf die Markierungsfunktion.....	29
7.7.2	Manuelle Moderation einer markierten Bewertung.....	29
7.8	Recht der bewerteten Anbieter auf eine Antwort.....	29
7.8.1	Allgemeines.....	29
7.8.2	Moderation der Antwort des Anbieters.....	30
7.8.3	Veröffentlichung der Antwort des Anbieters.....	30
7.9	Kriterien für die Entfernung von Bewertungen nach der Veröffentlichung.....	30
7.9.1	Allgemeines.....	30
7.9.2	Aufforderung zur Entfernung vom Bewertungsverfasser.....	30
7.9.3	Zeitbeschränkungen in Bezug auf die Entfernung.....	30
7.9.4	Aufbewahrung von Aufzeichnungen.....	31
7.10	Verlust des Rechts der Abgabe von Bewertungen.....	31
7.11	Wissentlich falsche Bewertungen.....	31
7.12	Veröffentlichung von Bewertungen von anderen Bewertungsportalen.....	31
	Literaturhinweise.....	32