E DIN EN 14012:2018-09 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2018-08-24

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden; Deutsche und Englische Fassung prEN 14012:2018

Postal services - Quality of service - Complaints handling principles; German and English version prEN 14012:2018

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort 5

Einleitung 6

1 Anwendungsbereich 8

2 Normative Verweisungen 8

3 Begriffe 8

4 Bearbeitung von Beschwerden – Richtlinien 12
4.1 Allgemeines 12
4.2 Sichtbarkeit 13
4.3 Barrierefreiheit 13
4.4 Annehmbarkeit 13
4.5 Reaktionsschnelligkeit 13
4.6 Objektivität 13
4.7 Vertraulichkeit 13
4.8 Nutzerorientierte Einstellung 14
4.9 Prüffähigkeit 14
4.10 Ständige Verbesserung 14
4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen 14
4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene 14
4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen) 14
4.14 Entschädigung an den Nutzer 15

5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden 15

6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden 15

7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses 16
7.1 Kommunikation 16
7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen 16
7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer 16
7.4 Entgegennahme von Beschwerden 16
7.5 Klassifizierung von Beschwerden 17
7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden 17
7.7 Verfolgen von Beschwerden 17
7.8 Untersuchung von Beschwerden 17
7.9 Antwort auf Beschwerden 17
7.10 Anträge auf Entschädigung 18
7.11 Mitteilung der Entscheidung 18
7.12 Prüfung von Beschwerden und Entscheidungen 18
7.12.1 Allgemeines 18
7.12.2 Interne Eskalation 18
7.12.3 Externe Eskalation 18
7.13 Abschließen eines Beschwerdevorgangs 18

7.14 Auswertung der Beschwerde und Verbesserung des Leistungsverhaltens 19
7.14.1 Interne Auswertung 19
7.14.2 Externe Auswertung 19
7.15 Verbesserungsmaßnahmen 19

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung 19

Anhang A (normativ) Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens 20
A.1 Allgemeines 20
A.2 Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten 20
A.2.1 Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen: 20
A.2.2 Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens 20
A.3 Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert 21

Anhang B (informativ) Beschwerdeverfahren von Kunden – Kanäle und Inhalt der Mitteilung an die Nutzer 22
B.1 Inhalt der Mitteilung 22
B.2 Kanäle zur Mitteilung 22

Anhang C (informativ) Kanäle für Beschwerden 23
C.1 Liste von Kanälen für Beschwerden 23
C.2 Einsatz von Kanälen 23
C.2.1 Allgemeines 23
C.2.2 Telefonische Beschwerden 23
C.2.3 Beschwerden in Schriftform 24
C.2.4 Per elektronischem Kommunikationsdienst eingereichte Beschwerden 24
C.2.5 Persönlich eingereichte Beschwerden 24
C.2.6 Andere Einrichtungen 24

Anhang D (informativ) Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden 25

Anhang E (informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung 27
E.1 Einleitung 27
E.2 Berechtigung einer Beschwerde 27
E.3 Beschwerdeeigner 28
E.4 Beschwerdekategorien 28
E.5 Gründe für Beschwerden 28

Anhang F (informativ) Antworten 30
F.1 Inhalt der Antworten – vorgeschlagene Abfolge 30
F.2 Zu berücksichtigende Punkte können einschließen 30
F.3 Fristen für Antworten 30

Anhang G (informativ) Beschwerdebericht 31
G.1 Allgemeines 31
G.2 Fristen für Auswertungen 31
G.3 Inhalt des Berichts 31
G.4 Zusätzliche Daten zur Überwachung 33

Anhang H (informative) Ständige Verbesserung 34
H.1 Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses 34
H.2 Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen 34

Anhang I (informativ) Empfohlene Berichtsformate 35

Anhang J (informativ) Schäden an Postsendungen 42
J.1 Einleitung 42
J.2 Messung von Beschwerden 42
J.2.1 Allgemeines 42
J.2.2 Von Betreibern angewandte Lösungen 43
J.3 Vorbeugungsmaßnahmen 54

J.4 Messungen **55**
J.4.1 Allgemeines **55**
J.4.2 Analyse der Beschwerdedatenbank **56**
J.5 Maßnahmen zur Schadensbegrenzung **57**
J.6 Parameter von Postsendungen mit Einfluss auf die Anzahl der Schäden **58**

Literaturhinweise **59**