

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	Beschwerdeesigner	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 (informativ) 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