

# E DIN ISO 10002:2017-07 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2017-06-09

**Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO/DIS 10002:2017); Text Deutsch und Englisch**

**Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO/DIS 10002:2017); Text in German and English**

---

## Inhalt

Seite

Nationales Vorwort .....	4
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....	5
Vorwort .....	6
Einleitung .....	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen .....	9
3 Begriffe .....	10
4 Leitprinzipien.....	11
4.1 Allgemeines.....	11
4.2 Verpflichtung.....	11
4.3 Kapazität.....	11
4.4 Transparenz.....	12
4.5 Zugänglichkeit.....	12
4.6 Aufgeschlossenheit.....	12
4.7 Objektivität.....	12
4.8 Gebühren.....	12
4.9 Informationelle Integrität .....	12
4.10 Vertraulichkeit.....	12
4.11 Kundenorientierter Ansatz.....	12
4.12 Verantwortlichkeit .....	12
4.13 Verbesserung.....	13
4.14 Kompetenz.....	13
4.15 Pünktlichkeit .....	13
5 Rahmen für die Reklamationsbearbeitung.....	13
5.1 Kontext der Organisation .....	13
5.2 Führung und Verpflichtung.....	13
5.3 Politik.....	13
5.4 Verantwortung und Befugnis .....	14
6 Planung, Gestaltung und Entwicklung.....	15
6.1 Allgemeines.....	15
6.2 Ziele .....	16
6.3 Tätigkeiten .....	16
6.4 Ressourcen .....	16
7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung .....	17
7.1 Kommunikation.....	17
7.2 Entgegennahme von Reklamationen .....	17
7.3 Rückverfolgung der Reklamationen .....	17
7.4 Reklamationsbestätigung.....	18
7.5 Anfangsbewertung der Reklamationen .....	18

7.6	Reklamationsermittlung.....	18
7.7	Stellungnahme zu Reklamationen.....	18
7.8	Bekanntmachung der Entscheidung .....	18
7.9	Abschluss der Reklamationen.....	18
8	Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	18
8.1	Informationssammlung.....	18
8.2	Analyse und Beurteilung von Reklamationen .....	19
8.3	Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung.....	19
8.4	Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.....	19
8.5	Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.....	19
8.6	Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung.....	20
8.7	Fortlaufende Verbesserung .....	21
Anhang A (informativ) Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004.....		22
Anhang B (informativ) Anleitung für kleine und mittelständige Unternehmen .....		23
Anhang C (informativ) Reklamationsformular .....		24
Anhang D (informativ) Objektivität.....		26
D.1	Allgemeines.....	26
D.2	Objektivität für Personalangehörige .....	27
D.3	Trennung von Verfahren zur Behandlung von Reklamationen und Disziplinarverfahren .....	27
D.4	Vertraulichkeit.....	27
D.5	Überwachung der Objektivität.....	27
Anhang E (informativ) Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung.....		28
Anhang F (informativ) Reklamations-Rückverfolgungsformular.....		29
Anhang G (informativ) Antworten .....		33
Anhang H (informativ) Flussdiagramm zur Eskalation.....		34
Anhang I (informativ) Fortlaufende Überwachung .....		35
I.1	Allgemeines.....	35
I.2	Verantwortung des Managements.....	35
I.3	Leistungsmessung und Überwachung .....	36
I.3.1	Allgemeines.....	36
I.3.2	Kriterien zur Leistungsüberwachung.....	36
I.3.3	Überwachungsdaten .....	37
Anhang J (informativ) Audit .....		38
Literaturhinweise.....		39