

DIN ISO 10002:2010-05 (D/E/F)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

Inhalt	Contents	Sommaire	
	Seite	Page	Page
Nationales Vorwort	5		
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	6		
Einleitung.....	7	Introduction	7
0.1 Allgemeines.....	7	0.1 General	7
0.2 Zusammenhang mit ISO 9001:2000 und ISO 9004:2000	9	0.2 Relationship with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000	9
1 Anwendungsbereich.....	11	1 Scope.....	11
2 Normative Verweisungen ...	12	2 Normative references	12
3 Begriffe	13	3 Terms and definitions.....	13
4 Richtlinien	15	4 Guiding principles	15
4.1 Allgemeines.....	15	4.1 General	15
4.2 Nachvollziehbarkeit	15	4.2 Visibility	15
4.3 Zugänglichkeit	15	4.3 Accessibility.....	15
4.4 Reaktionsbereitschaft	16	4.4 Responsiveness	16
4.5 Objektivität	16	4.5 Objectivity	16
4.6 Gebühren.....	16	4.6 Charges	16
4.7 Vertraulichkeit.....	16	4.7 Confidentiality.....	16
4.8 Kundenorientierte Einstellung	16	4.8 Customer-focused approach.....	16
4.9 Verantwortlichkeit.....	17	4.9 Accountability	17
4.10 Ständige Verbesserung	17	4.10 Continual improvement.....	17
5 Rahmenprogramm der Reklamationsbearbeitung ..	17	5 Complaints-handling framework.....	17
5.1 Verpflichtung.....	17	5.1 Commitment.....	17
5.2 Politik.....	18	5.2 Policy	18
5.3 Verantwortung und Befugnis	18	5.3 Responsibility and authority	18
6 Planung und Entwicklung ..	22	6 Planning and design.....	22
6.1 Allgemeines.....	22	6.1 General	22
6.2 Ziele.....	23	6.2 Objectives.....	23
6.3 Tätigkeiten	23	6.3 Activities	23
6.4 Ressourcen	23	6.4 Resources	23
7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung ..	24	7 Operation of complaints- handling process	24
7.1 Kommunikation.....	24	7.1 Communication.....	24
7.2 Entgegennahme der Reklamation	25	7.2 Receipt of complaint.....	25
7.3 Rückverfolgung der Reklamation	25	7.3 Tracking of complaint.....	25
7.4 Reklamationsbestätigung ..	26	7.4 Acknowledgement of complaint.....	26
7.5 Anfangsbewertung der Reklamation	26	7.5 Initial assessment of complaint.....	26

	Seite		Page		Page
7.6	Reklamationsermittlung..... 26	7.6	Investigation of complaints 26	7.6	Étude des réclamations ... 26
7.7	Stellungnahme zu Reklamationen..... 26	7.7	Response to complaints.. 26	7.7	Résolution des réclamations 26
7.8	Bekanntmachung der Entscheidung..... 27	7.8	Communicating the decision..... 27	7.8	Communication de la décision..... 27
7.9	Abschluss der Reklamation..... 27	7.9	Closing the complaint..... 27	7.9	Clôture de la réclamation. 27
8	Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses zur Bearbeitung von Reklamationen..... 27	8	Maintenance and improvement..... 27	8	Mise à jour et amélioration 27
8.1	Informationssammlung..... 27	8.1	Collection of information. 27	8.1	Recueil des informations. 27
8.2	Analyse und Bewertung von Reklamationen 29	8.2	Analysis and evaluation of complaints 29	8.2	Analyse et évaluation des réclamations 29
8.3	Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung.. 29	8.3	Satisfaction with the complaints-handling process 29	8.3	Satisfaction par rapport au processus de traitement des réclamations 29
8.4	Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.. 29	8.4	Monitoring of the complaints-handling process 29	8.4	Surveillance du processus de traitement des réclamations 29
8.5	Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung..... 30	8.5	Auditing of the complaints-handling process 30	8.5	Audit du processus de traitement des réclamations 30
8.6	Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung..... 31	8.6	Management review of the complaints-handling process 31	8.6	Revue de direction du processus de traitement des réclamations 31
8.7	Ständige Verbesserung ... 33	8.7	Continual improvement ... 33	8.7	Amélioration continue 33
Anhang A (informativ) Anleitung für kleine und mittelständische Unternehmen 34		Annex A (informative) Guidance for small businesses..... 34		Annexe A (informative) Recommandations aux petites entreprises 34	
Anhang B (informativ) Reklamationsformular 37		Annex B (informative) Form for complainant 38		Annexe B (informative) Formulaire de réclamation 39	
Anhang C (informativ) Objektivität..... 40		Annex C (informative) Objectivity 40		Annexe C (informative) Objectivité 40	
C.1	Allgemeines 40	C.1	General 40	C.1	Généralités..... 40
C.2	Objektivität für Personalangehörige..... 42	C.2	Objectivity for personnel. 42	C.2	Objectivité envers les employés 42
C.3	Trennung von Verfahren zur Behandlung von Reklamationen und Disziplinarverfahren..... 43	C.3	Separating complaints-handling procedures from disciplinary procedures ... 43	C.3	Distinction entre procédures de traitement des réclamations et procédures disciplinaires 43
C.4	Diskretion..... 43	C.4	Confidentiality 43	C.4	Confidentialité 43
C.5	Überwachung der Objektivität..... 43	C.5	Objectivity monitoring 43	C.5	Surveillance de l'objectivité..... 43

	Seite		Page		Page
Anhang D (informativ) Reklamations- Rückverfolgungsformular ..44		Annex D (informative) Complaint follow-up form49		Annexe D (informative) Formulaire de suivi de la réclamation 54	
Anhang E (informativ) Stellungnahmen59		Annex E (informative) Responses59		Annexe E (informative) Solutions 59	
Anhang F (informativ) Flussdiagramm zur Eskalierung61		Annex F (informative) Escalation flowchart62		Annexe F (informative) Diagramme de progression 63	
Anhang G (informativ) Fortlaufende Überwachung64		Annex G (informative) Continual monitoring64		Annexe G (informative) Surveillance continue64	
G.1 Allgemeines64		G.1 General64		G.1 Généralités64	
G.2 Verantwortung der obersten Leitung64		G.2 Management responsibility64		G.2 Responsabilités de la direction64	
G.3 Leistungsmessung und - überwachung66		G.3 Performance measurement and monitoring66		G.3 Mesures et surveillance des performances66	
G.3.1 Allgemeines66		G.3.1 General66		G.3.1 Généralités66	
G.3.2 Kriterien zur Leistungs- überwachung66		G.3.2 Performance-monitoring criteria66		G.3.2 Critères de surveillance des performances66	
G.3.3 Überwachung von Daten68		G.3.3 Monitoring data68		G.3.3 Données relatives à la surveillance68	
Anhang H (informativ) Audit70		Annex H (informative) Audit70		Annexe H (informative) Audit70	
Literaturhinweise72		Bibliography72		Bibliographie72	