DIN ISO 10002:2019-07 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen (ISO 10002:2018)

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 Informationsintegrität 12
4.10 Vertraulichkeit 12
4.11 Kundenorientierter Ansatz 12
4.12 Verantwortlichkeit 13
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 14
5.4 Verantwortung und Befugnis 14

6 Planung, Gestaltung und Entwicklung 16
6.1 Allgemeines 16
6.2 Ziele 16
6.3 Tätigkeiten 16
6.4 Ressourcen 17

7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 17
7.1 Kommunikation 17
7.2 Entgegennahme von Reklamationen 17
7.3 Rückverfolgung der Reklamationen 18
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 19
8.1 Informationssammlung 19
8.2 Analyse und Beurteilung von Reklamationen 19
8.3 Beurteilung der Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung 19
8.4 Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 19
8.5 Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung 20
8.6 Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung 20
8.7 Fortlaufende Verbesserung 21

Anhang A (informativ) Wechselbeziehungen zwischen ISO 10001, diesem Dokument, ISO 10003 und ISO 10004 22

Anhang B (informativ) Anleitung für kleine Unternehmen 24

Anhang C (informativ) Reklamationsformular 25

Anhang D (informativ) Objektivität 27
D.1 Allgemeines 27
D.2 Objektivität für Personal 28
D.3 Trennung von Verfahren zur Reklamationsbearbeitung und Disziplinarverfahren 28
D.4 Vertraulichkeit 28
D.5 Überwachung der Objektivität 28

Anhang E (informativ) Flussdiagramm zur Reklamationsbearbeitung 29

Anhang F (informativ) Reklamations-Rückverfolgungsformular 30

Anhang G (informativ) Antworten 34

Anhang H (informativ) Flussdiagramm zur Eskalation 35

Anhang I (informativ) Fortlaufende Überwachung 37
I.1 Allgemeines 37
I.2 Verantwortung des Managements 37
I.3 Leistungsmessung und Überwachung 38
I.3.1 Allgemeines 38
I.3.2 Kriterien zur Leistungsüberwachung 38
I.3.3 Überwachungsdaten 39

Anhang J (informativ) Audit 40

Literaturhinweise 41