

DIN ISO 10002:2005-04 (D)

Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004)

Inhalt	Seite
Vorwort	5
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Richtlinien	9
4.1 Allgemeines	9
4.2 Nachvollziehbarkeit	9
4.3 Zugänglichkeit	9
4.4 Reaktionsbereitschaft	9
4.5 Objektivität	9
4.6 Gebühren	9
4.7 Vertraulichkeit	10
4.8 Kundenorientierte Einstellung	10
4.9 Verantwortlichkeit	10
4.10 Ständige Verbesserung	10
5 Rahmenprogramm der Reklamationsbearbeitung	10
5.1 Verpflichtung	10
5.2 Politik	10
5.3 Verantwortung und Befugnis	11
6 Planung und Entwicklung	13
6.1 Allgemeines	13
6.2 Ziele	13
6.3 Tätigkeiten	13
6.4 Ressourcen	13
7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung	13
7.1 Kommunikation	13
7.2 Entgegennahme der Reklamation	14
7.3 Rückverfolgung der Reklamation	14
7.4 Reklamationsbestätigung	14
7.5 Anfangsbewertung der Reklamation	14
7.6 Reklamationsermittlung	15
7.7 Stellungnahme zu Reklamationen	15
7.8 Bekanntmachung der Entscheidung	15
7.9 Abschluss der Reklamation	15
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses zur Bearbeitung von Reklamationen	15
8.1 Informationssammlung	15
8.2 Analyse und Bewertung von Reklamationen	16
8.3 Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung	16
8.4 Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung	16
8.5 Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung	16
8.6 Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung	17
8.7 Ständige Verbesserung	18
Anhang A (informativ) Anleitung für kleine und mittelständische Unternehmen	19

Anhang B (informativ) Reklamationsformular	21
Anhang C (informativ) Objektivität	23
Anhang D (informativ) Reklamations-Rückverfolgungsformular	25
Anhang E (informativ) Stellungnahmen	30
Anhang F (informativ) Flussdiagramm zur Eskalierung	31
Anhang G (informativ) Fortlaufende Überwachung	32
Anhang H (informativ) Audit	35
Literaturhinweise	36