

# 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

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