

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