

DIN ISO 10002

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO 10002:2005-04

**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)

Gesamtumfang 72 Seiten

Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN

Inhalt**Contents****Sommaire**

	Seite		Page		Page
Nationales Vorwort	5				
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	6				
Einleitung.....	7	Introduction	7	Introduction	7
0.1 Allgemeines.....	7	0.1 General	7	0.1 Généralités	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	0.2 Relations avec l'ISO 9001:2000 et L'ISO 9004:2000	9
1 Anwendungsbereich.....	11	1 Scope	11	1 Domaine d'application.....	11
2 Normative Verweisungen ...	12	2 Normative references	12	2 Références normatives	12
3 Begriffe	13	3 Terms and definitions.....	13	3 Termes et définitions	13
4 Richtlinien	15	4 Guiding principles	15	4 Principes directeurs	15
4.1 Allgemeines.....	15	4.1 General	15	4.1 Généralités	15
4.2 Nachvollziehbarkeit	15	4.2 Visibility	15	4.2 Visibilité	15
4.3 Zugänglichkeit	15	4.3 Accessibility.....	15	4.3 Accessibilité.....	15
4.4 Reaktionsbereitschaft	16	4.4 Responsiveness	16	4.4 Réactivité.....	16
4.5 Objektivität	16	4.5 Objectivity	16	4.5 Objectivité	16
4.6 Gebühren.....	16	4.6 Charges	16	4.6 Frais	16
4.7 Vertraulichkeit.....	16	4.7 Confidentiality.....	16	4.7 Confidentialité.....	16
4.8 Kundenorientierte Einstellung	16	4.8 Customer-focused approach.....	16	4.8 Approche orientée client..	16
4.9 Verantwortlichkeit.....	17	4.9 Accountability	17	4.9 Responsabilisation	17
4.10 Ständige Verbesserung	17	4.10 Continual improvement....	17	4.10 Amélioration continue	17
5 Rahmenprogramm der Reklamationsbearbeitung ..	17	5 Complaints-handling framework.....	17	5 Cadre de traitement des réclamations.....	17
5.1 Verpflichtung.....	17	5.1 Commitment.....	17	5.1 Engagement	17
5.2 Politik.....	18	5.2 Policy	18	5.2 Politique.....	18
5.3 Verantwortung und Befugnis	18	5.3 Responsibility and authority	18	5.3 Responsabilité et autorité.....	18
6 Planung und Entwicklung ..	22	6 Planning and design.....	22	6 Planification et conception.....	22
6.1 Allgemeines.....	22	6.1 General	22	6.1 Généralités	22
6.2 Ziele.....	23	6.2 Objectives.....	23	6.2 Objectifs	23
6.3 Tätigkeiten	23	6.3 Activities.....	23	6.3 Processus.....	23
6.4 Ressourcen	23	6.4 Resources	23	6.4 Ressources	23
7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung ..	24	7 Operation of complaints- handling process	24	7 Fonctionnement du processus de traitement des réclamations	24
7.1 Kommunikation.....	24	7.1 Communication.....	24	7.1 Communication.....	24
7.2 Entgegennahme der Reklamation	25	7.2 Receipt of complaint.....	25	7.2 Réception des réclamations.....	25
7.3 Rückverfolgung der Reklamation	25	7.3 Tracking of complaint.....	25	7.3 Suivi des réclamations	25
7.4 Reklamationsbestätigung ..	26	7.4 Acknowledgement of complaint.....	26	7.4 Accusé de réception des réclamations.....	26
7.5 Anfangsbewertung der Reklamation	26	7.5 Initial assessment of complaint.....	26	7.5 Évaluation de la réclamation initiale	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)		Annex D (informative)		Annexe D (informative)	
Reklamations-		Complaint		Formulaire de suivi de la	
Rückverfolgungsformular ..44		follow-up form.....49		réclamation.....54	
Anhang E (informativ)		Annex E (informative)		Annexe E (informative)	
Stellungnahmen 59		Responses.....59		Solutions 59	
Anhang F (informativ)		Annex F (informative)		Annexe F (informative)	
Flussdiagramm zur		Escalation		Diagramme de	
Eskalierung 61		flowchart.....62		progression.....63	
Anhang G (informativ)		Annex G (informative)		Annexe G (informative)	
Fortlaufende		Continual		Surveillance continue.....64	
Überwachung 64		monitoring 64			
G.1 Allgemeines.....64		G.1 General 64		G.1 Généralités 64	
G.2 Verantwortung der		G.2 Management		G.2 Responsabilités de la	
obersten Leitung.....64		responsibility 64		direction.....64	
G.3 Leistungsmessung und -		G.3 Performance		G.3 Mesures et surveillance	
überwachung 66		measurement and		des performances 66	
		monitoring 66			
G.3.1 Allgemeines.....66		G.3.1 General 66		G.3.1 Généralités 66	
G.3.2 Kriterien zur Leistungs-		G.3.2 Performance-monitoring		G.3.2 Critères de surveillance	
überwachung 66		criteria.....66		des performances 66	
G.3.3 Überwachung von Daten....68		G.3.3 Monitoring data.....68		G.3.3 Données relatives à la	
				surveillance.....68	
Anhang H (informativ) Audit.....70		Annex H (informative) Audit 70		Annexe H (informative) Audit 70	
Literaturhinweise 72		Bibliography 72		Bibliographie 72	

Nationales Vorwort

Diese Norm wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee SC 3, *Supporting technologies* erarbeitet. Das zuständige deutsche Gremium ist der Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen im DIN.

Das Normungsprojekt wurde im ISO/TC 176/SC 3 unter der Nummer 10018 begonnen. Die Nummer wurde während der Bearbeitung des Projekts aus Gründen der übergeordneten Konsistenz von Norm-Nummern in 10002 geändert. Deshalb ist der Entwurf, der dieser Norm DIN ISO 10002:2005-04 voranging, als Entwurf E DIN ISO 10018:2004-03 erschienen.

Änderungen

Gegenüber DIN ISO 10002:2005-04 wurden folgende Korrekturen vorgenommen:

- a) Einführung des Nationalen Anhangs NA;
- b) Vorwort (alle Sprachfassungen): Das internationale Vorwort wurde entfernt;
- c) Abschnitt 1, 1. Satz: „Diese Internationale Norm liefert einen Leitfaden für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung bezüglich der Produkte einer Organisation, ...“ wurde ersetzt durch „Diese Internationale Norm liefert einen Leitfaden für den Prozess innerhalb einer Organisation zur Reklamationsbearbeitung bezüglich der Produkte, ...“;
- d) Abschnitt 2 (alle Sprachfassungen): „ISO 9000:2000“ wurde ersetzt durch „ISO 9000:2005“;
- e) Abschnitt 3 (alle Sprachfassungen): „ISO 9000:2000“ wurde durchgängig durch „ISO 9000:2005“ ersetzt;
- f) Abschnitt 3.2: „Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte zum Ausdruck gebracht wird, oder der Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst,“ wurde ersetzt durch „Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird,“;
- g) Abschnitt 3.4: „[ISO 9000:2000, 3.1.4]“ wurde entfernt;
- h) Abschnitt 3.4: Neue Anmerkung: „In Anlehnung an die Definition ISO 9000:2005, 3.1.4, unter Weglassen der Anmerkungen.“;
- i) Abschnitt 3.7: „[ISO 9000:2000, 3.3.7]“ wurde entfernt;
- j) Abschnitt 3.7, Anmerkung: „Angepasst an Abschnitt 3.3.7 aus ISO 9000:2000,“ wurde ersetzt durch „In Anlehnung an ISO 9000:2005, 3.3.7,“;
- k) Abschnitt 3.10: „[ISO 9000:2000, 3.4.1]“ wurde entfernt;
- l) Abschnitt 3.10, Anmerkung: „Angepasst an die Definition 3.4.1 aus ISO 9000:2000,“ wurde ersetzt durch „In Anlehnung an die Definition ISO 9000:2005, 3.4.1,“;
- m) Abschnitt E.2, 3. Anstrich: „Nachbesserungsangeboten“ wurde ersetzt durch „Nachbesserungsangebote“;
- n) Anhang H, 3. Absatz: „Zum Beispiel kann ein Audit durchgeführt werde, ...“ wurde ersetzt durch „Zum Beispiel kann ein Audit durchgeführt werden, ...“;
- o) Literaturhinweise, [4]: „ISO Guide 71:2001“ wurde ersetzt durch „ISO/IEC Guide 71:2001“.

Frühere Ausgaben

DIN ISO 10002: 2005-04

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

**Qualitätsmanagement
Kundenzufriedenheit
Leitfaden für die
Behandlung von
Reklamationen in
Organisationen**

**Quality management
systems; Customer
satisfaction; Guidelines
for complaints handling in
organizations**

**Systèmes de management
de la qualité; Satisfaction
des clients; Lignes
directrices pour le
traitement des
réclamations dans les
organismes**

Einleitung

0.1 Allgemeines

Diese Internationale Norm gibt eine Anleitung für die Entwicklung und Verwirklichung eines wirksamen Prozesses zur Behandlung von Reklamationen für alle Arten von kommerziellen und nicht-kommerziellen Geschäftsvorgängen, einschließlich der auf elektronischen Handel bezogenen. Diese Norm sieht vor, Organisationen, ihren Kunden, Reklamanten oder anderen interessierten Parteien Nutzen zu bringen.

Die Angaben, die im Verlauf von Prozessen zur Reklamationsbearbeitung gewonnen werden, können zu Produktverbesserungen führen und, wo mit Reklamationen richtig umgegangen wird, zu einer Verbesserung des Ansehens einer Organisation beitragen, unabhängig von deren Größe, Standort und Branche. Auf dem Weltmarkt wird der Nutzen dieser Internationalen Norm besonders offensichtlich, da sie Vertrauen bei der konsequenten Bearbeitung von Reklamationen schafft, unabhängig davon, wo die Geschäftsvorgänge vonstattengehen.

Ein wirksamer und effizienter Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen spiegelt die Bedürfnisse sowohl der Organisationen, die die Produkte liefern, als auch der Bezieher dieser Produkte wider.

Introduction

0.1 General

This International Standard provides guidance for the design and implementation of an effective and efficient complaints-handling process for all types of commercial or non-commercial activities, including those related to electronic commerce. It is intended to benefit an organization and its customers, complainants and other interested parties.

The information obtained through the complaints-handling process can lead to improvements in products and processes and, where the complaints are properly handled, can improve the reputation of the organization, regardless of size, location and sector. In a global marketplace, the value of an International Standard becomes more evident since it provides confidence in the consistent treatment of complaints.

An effective and efficient complaints-handling process reflects the needs of both the organizations supplying products and those who are the recipients of those products.

Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale fournit des conseils en matière de conception et de mise en œuvre d'un processus efficace et efficient de traitement des réclamations pour tous types d'activités, commerciales ou non, y compris celles liées au commerce électronique. Elle est destinée à procurer des avantages à l'organisme, à ses clients, à ceux qui déposent une réclamation et aux autres parties intéressées.

Les informations obtenues grâce au processus de traitement des réclamations peuvent permettre d'apporter des améliorations aux produits, aux processus et un traitement des réclamations efficace peut améliorer la notoriété d'un organisme, indépendamment de sa taille, de son emplacement et de son secteur d'activité. Sur le marché mondial, la valeur d'une Norme internationale devient d'autant plus manifeste qu'elle garantit un traitement cohérent des réclamations indépendamment du lieu de la transaction.

Un processus efficace et efficient de traitement des réclamations reflète les besoins des organismes fournissant des produits et de ceux qui en bénéficient.

ANMERKUNG Im gesamten Text dieser Internationalen Norm kann der verwendete Begriff „Produkt“ auch „Dienstleistung“ bedeuten.

NOTE Throughout the text of this International Standard, wherever the term „product“ is used, it can also mean „service“.

NOTE Tout au long de la présente Norme internationale, le terme «produit» signifie également «service».

Die Bearbeitung von Reklamationen in einem Prozess, wie in dieser Internationalen Norm beschrieben, kann die Kundenzufriedenheit erhöhen. Die Ermutigung zu Rückmeldungen von Kunden, einschließlich Reklamationen, wenn der Kunde nicht zufrieden ist, kann Gelegenheiten bieten, Kundentreue und Kundenanerkennung zu fördern und die Wettbewerbsfähigkeit im nationalen und internationalen Rahmen zu erhöhen.

The handling of complaints through a process as described in this International Standard can enhance customer satisfaction. Encouraging customer feedback, including complaints if customers are not satisfied, can offer opportunities to maintain or enhance customer loyalty and approval, and improve domestic and international competitiveness.

Le traitement des réclamations, par un processus identique à celui décrit dans la présente Norme internationale peut augmenter la satisfaction du client. Encourager les retours d'informations des clients, y compris les réclamations si les clients ne sont pas satisfaits, peut permettre de conserver ou de consolider la fidélité et l'adhésion du client et accroître la compétitivité au niveau national et international.

Die Durchführung des in dieser Internationalen Norm beschriebenen Prozesses kann:

Implementation of the process described in this International Standard can

La mise en œuvre du processus décrit dans la présente Norme internationale peut

- einem Reklamanten den Zugang zu einem Prozess zur Reklamationsbearbeitung verschaffen, der offen ist für die Probleme der Kunden und sich dieser Probleme annimmt,
- die Fähigkeit einer Organisation verstärken, Reklamationen zur Zufriedenheit des Reklamanten und der Organisation auf konsequente, systematische und problem-lösende Weise zu bearbeiten,
- die Fähigkeit einer Organisation erhöhen, Entwicklungstendenzen aufzuzeigen und die Ursachen von Beanstandungen und Reklamationen auszu-schalten, sowie die Geschäfte der Organisation verbessern,
- einer Organisation helfen, ein kundenorientiertes Herangehen an die Klärung von Reklamationen zu schaffen und das Personal dazu anregen, seine Fähigkeiten bei der Kundenbetreuung zu verbessern, und
- eine Grundlage für ständige Bewertung und Analyse des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung und für die

- provide a complainant with access to an open and responsive complaints-handling process,
- enhance the ability of the organization to resolve complaints in a consistent, systematic and responsive manner, to the satisfaction of the complainant and the organization,
- enhance the ability of an organization to identify trends and eliminate causes of complaints, and improve the organization's operations,
- help an organization create a customer-focused approach to resolving complaints, and encourage personnel to improve their skills in working with customers, and
- provide a basis for continual review and analysis of the complaints-handling process, the resolution of complaints,

- fournir au réclamant un processus de traitement des réclamations ouvert et réactif,
- augmenter la capacité de l'organisme à traiter les réclamations de manière cohérente, systématique et rapide pour ainsi satisfaire le réclamant et l'organisme,
- augmenter la capacité de l'organisme à identifier les tendances et à éliminer de nombreuses causes à l'origine des réclamations, améliorant ainsi les activités de l'organisme,
- permettre la création d'une approche orientée client et encourager le personnel à améliorer ses compétences pour travailler avec les clients, et
- servir de base à la revue continue et à l'analyse du processus de traitement des réclamations, de la résolution

Bearbeitung von Reklamationen liefern sowie Prozessverbesserungen schaffen.

and process improvements made

des réclamations et des améliorations apportées au processus.

Es kann sein, dass Organisationen den Prozess zur Reklamationsbearbeitung in Verbindung mit einem Verhaltenskodex in Bezug auf Kundenzufriedenheit und mit einem Prozess zur externen Lösung nicht erledigter Reklamationen anwenden wollen.

Organizations may wish to use the complaints-handling process in conjunction with customer satisfaction codes of conduct and external dispute resolution processes.

L'organisme peut choisir d'utiliser le processus de traitement des réclamations en conjonction avec les processus externes de résolution des conflits ainsi que les codes de conduites relatifs à la satisfaction des clients.

0.2 Zusammenhang mit ISO 9001:2000 und ISO 9004:2000

Diese Internationale Norm stimmt mit ISO 9001:2000 und ISO 9004:2000 überein und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch die wirksame und effiziente Anwendung eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung. Sie kann außerdem unabhängig von diesen beiden Normen angewandt werden.

0.2 Relationship with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000

This International Standard is compatible with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000 and supports the objectives of these two standards through the effective and efficient application of a complaints-handling process. It can also be used independently of them.

0.2 Relations avec l'ISO 9001:2000 et l'ISO 9004:2000

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 9001:2000 et avec l'ISO 9004:2000 et soutient les objectifs de ces deux normes grâce à une application efficace et efficiente du processus de traitement des réclamations. Elle peut également être utilisée indépendamment de ces deux normes.

ISO 9001:2000 legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem zur internen Anwendung durch Organisationen oder zum Gebrauch für Zertifizierung beziehungsweise zu Vertragszwecken fest. Der in ISO 10002 beschriebene Prozess der Reklamationsbearbeitung kann als Bestandteil eines Qualitätsmanagementsystems angewandt werden.

ISO 9001:2000 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. The process for complaints handling described in this International Standard can be used as an element of a quality management system.

L'ISO 9001:2000 spécifie les exigences pour un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées par des organismes en interne ou à des fins de certification ou contractuelles. Le processus de traitement des réclamations décrit dans la présente Norme internationale peut être utilisé comme un élément d'un système de management de la qualité.

ISO 10002 ist nicht zur Zertifizierung oder zu Vertragszwecken vorgesehen.

This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes.

La présente Norme internationale n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification ou contractuelles.

ISO 9004:2000 gibt Anleitung zur ständigen Verbesserung der Leistung. Die Anwendung von ISO 10002 kann außerdem die Leistungsfähigkeit auf dem Gebiet der Reklamationsbearbeitung fördern und die Kundenzufriedenheit sowie die Zufriedenheit weiterer interessierter Parteien erhöhen. Sie kann auch die auf Rückmeldungen

ISO 9004:2000 provides guidance on continual improvement of performance. The use of ISO 10002 can further enhance performance in the area of complaints handling and increase the satisfaction of customers and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of

L'ISO 9004:2000 donne des conseils quant à l'amélioration continue de la performance. L'utilisation de la présente Norme internationale peut permettre d'améliorer davantage la performance dans le domaine du traitement des réclamations et d'augmenter la satisfaction des clients et autres parties

von Kunden und anderen interessierten Parteien basierende Verbesserung der Produktqualität ermöglichen.

products based on feedback from customers and other interested parties.

intéressées. Elle peut aussi faciliter l'amélioration continue de la qualité des produits basée sur un retour d'informations des clients et des autres parties intéressées.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm liefert einen Leitfaden für den Prozess innerhalb einer Organisation zur Reklamationsbearbeitung bezüglich der Produkte, einschließlich dessen Planung, Gestaltung, Durchführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung. Der in dieser Internationalen Norm beschriebene Prozess zur Reklamationsbearbeitung kann nutzbringend als einer der Prozesse eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems angewendet werden.

Diese Internationale Norm ist nicht anwendbar auf Streitfälle, die außerhalb einer Organisation zur Lösung gebracht werden sollen, sie ist auch nicht für Streitfälle im Zusammenhang mit Personalangelegenheiten vorgesehen.

Diese Internationale Norm ist zur Anwendung für Organisationen aller Größen und in allen Branchen vorgesehen. Der Anhang A bietet einen Leitfaden speziell für kleine und mittelständische Unternehmen.

Diese Internationale Norm behandelt folgende Aspekte der Reklamationsbearbeitung:

- a) Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Schaffen einer kundenorientierten Umgebung, die für Rückmeldungen (einschließlich Reklamationen) offen ist und alle eingegangenen Reklamationen bearbeitet und einer Lösung zuführt, sowie Verstärkung der Fähigkeit einer Organisation, ihren Produkt- und Kundenservice zu verbessern;
- b) Beteiligung und Verpflichtung der obersten Leitung durch angemessene Beschaffung und Einsatz von Ressourcen, einschließlich der Personalschulung;

1 Scope

This International Standard provides guidance on the process of complaints handling related to products within an organization, including planning, design, operation, maintenance and improvement. The complaints-handling process described is suitable for use as one of the processes of an overall quality management system.

This International Standard is not applicable to disputes referred for resolution outside the organization or for employment-related disputes.

It is also intended for use by organizations of all sizes and in all sectors. Annex A provides guidance specifically for small businesses.

This International Standard addresses the following aspects of complaints handling:

- a) enhancing customer satisfaction by creating a customer-focused environment that is open to feedback (including complaints), resolving any complaints received, and enhancing the organization's ability to improve its product and customer service;
- b) top management involvement and commitment through adequate acquisition and deployment of resources, including personnel training;

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des conseils sur le processus de traitement des réclamations relatif aux produits au sein d'un organisme, parmi lesquels on trouve la planification, la conception, le fonctionnement, la mise à jour et les améliorations. Le processus de traitement des réclamations décrit est destiné à être utilisé en tant que l'un des processus d'un système de management de la qualité global.

La présente Norme internationale n'est pas applicable à des litiges dont la résolution est soumise à l'extérieur de l'organisme, ni aux litiges relatifs à l'emploi.

Elle est destinée à être utilisée par des organismes de toute taille et de tout secteur. L'Annexe A donne des recommandations propres aux petites entreprises.

La présente Norme internationale aborde les aspects suivants du traitement des réclamations:

- a) amélioration de la satisfaction du client en créant un environnement orienté client qui est ouvert aux retours d'informations des clients (y compris aux réclamations), en s'engageant à les résoudre tout en renforçant la capacité de l'organisme à améliorer ses produits et son service au client;
- b) implication et engagement de la direction par le biais de l'acquisition et du déploiement appropriés des ressources, y compris la formation des employés;

- | | | |
|--|--|---|
| c) Anerkennung und Beachtung der Bedürfnisse und Erwartungen der Reklamanten; | c) recognizing and addressing the needs and expectations of complainants; | c) reconnaissance et prise en compte des besoins et des attentes des réclamants; |
| d) Bereitstellung eines offenen, wirksamen und leicht anwendbaren Reklamationsprozesses für die Reklamanten; | d) providing complainants with an open, effective and easy-to-use complaints process; | d) mise à disposition des réclamants d'un processus de traitement des réclamations ouvert, efficace et simple d'emploi; |
| e) Analysieren und Auswerten der Reklamationen, um die Produktqualität zu verbessern; | e) analysing and evaluating complaints in order to improve the product and customer service quality; | e) analyse et évaluation des réclamations visant à améliorer la qualité du produit et du service au client; |
| f) Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung; | f) auditing of the complaints-handling process; | f) audits du processus de traitement des réclamations; |
| g) Bewerten der Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung. | g) reviewing the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process. | g) revues de l'efficacité et de l'efficience du processus de traitement des réclamations. |

Diese Norm verändert keine Rechte oder Verpflichtungen, die aus geltenden gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen hervorgehen.

This International Standard is not intended to change any rights or obligations provided by applicable statutory or regulatory requirements.

La présente Norm internationale n'est pas destinée à se substituer aux droits ou obligations définies dans des exigences légales ou réglementaires applicables.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 9000:2005, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Internationalen Norm gelten die Begriffe nach ISO 9000:2005.

ANMERKUNG In ISO 9000:2005, 3.4.2, wird „Produkt“ als das „Ergebnis eines Prozesses“ definiert, der vier übergeordnete Produktkategorien umfasst: Dienstleistungen, Software, Hardware und verfahrenstechnische Produkte. Im gesamten Text dieser Internationalen Norm kann der Begriff „Produkt“ auch „Dienstleistung“ bedeuten.

3.1 Reklamant

Person, Organisation oder deren Vertreter, die/der eine Reklamation geltend macht

3.2 Reklamation

Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

3.3 Kunde

Organisation oder Person, die ein Produkt empfängt

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Nutznießer und Käufer.

[ISO 9000:2005, 3.3.5]

3.4 Kundenzufriedenheit

Wahrnehmung des Kunden zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000:2005 and the following apply.

NOTE In ISO 9000:2005, definition 3.4.2, „product“ is defined as the „result of a process“ which encompasses four generic product categories: services, software, hardware, and processed materials. Throughout the text of this International Standard, wherever the term „product“ is used, it can also mean „service“.

3.1 complainant

person, organization or its representative, making a complaint

3.2 complaint

expression of dissatisfaction made to an organization, related to its products, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

3.3 customer

organization or person that receives a product

EXAMPLE Consumer, client, end-user, retainer, beneficiary and purchaser.

[ISO 9000:2005, 3.3.5]

3.4 customer satisfaction

customer's perception of the degree to which the customer's requirements have been fulfilled

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000:2005 ainsi que les suivants s'appliquent.

NOTE Dans l'ISO 9000:2005, 3.4.2, «produit» est défini comme le «résultat d'un processus» qui regroupe quatre catégories génériques de produits: les services, les logiciels, les produits matériels et les produits issus de processus à caractère continu. Tout au long de la présente Norme internationale, le terme «produit» peut également signifier «service».

3.1 réclamant

plaignant
personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation

3.2 réclamation

toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

3.3 client

organisme ou personne qui reçoit un produit

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

[ISO 9005:2005, 3.3.5]

3.4 satisfaction du client

perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences

ANMERKUNG In Anlehnung an die Definition ISO 9000:2005, 3.1.4, unter Weglassen der Anmerkungen.

3.5 Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen einer Organisation und Kunden im Laufe des Produktzyklus

3.6 Rückmeldungen

Meinungen, Stellungnahmen und Interessenbekundungen zu den Produkten oder zum Prozess zur Reklamationsbearbeitung

3.7 Interessierte Partei

Person oder Gruppe mit einem Interesse an der Leistung oder dem Erfolg einer Organisation

ANMERKUNG In Anlehnung an ISO 9000:2005, 3.3.7, indem das dortige Beispiel und die dortige Anmerkung gestrichen wurden.

3.8 Ziel

<Reklamationsbearbeitung> Etwas bezüglich Reklamationsbearbeitung Angestrebtes oder zu Erreichendes

3.9 Politik

<Reklamationsbearbeitung> Übergeordnete Absichten und Ausrichtung einer Organisation zur Reklamationsbearbeitung, wie sie von der obersten Leitung formell ausgedrückt wurden

3.10 Prozess

Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt

ANMERKUNG In Anlehnung an die Definition ISO 9000:2005, 3.4.1, unter Weglassen der Anmerkungen.

NOTE Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.1.4. The Notes have been deleted.

3.5 customer service

interaction of the organization with the customer throughout the life cycle of a product

3.6 feedback

opinions, comments and expressions of interest in the products or the complaints-handling process

3.7 interested party

person or group having an interest in the performance or success of the organization

NOTE Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.3.7. The Example and Note have been deleted.

3.8 objective

<complaints-handling> something sought, or aimed for, related to complaints handling

3.9 policy

<complaints-handling> overall intentions and direction of the organization related to complaints handling, as formally expressed by top management

3.10 process

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs

NOTE Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.4.1. The Notes have been deleted.

NOTE Adaptée de l'ISO 9005:2005, 3.1.4. Les Notes n'ont pas été reprises.

3.5 service au client

interaction entre l'organisme et le client tout au long de la vie du produit

3.6 retour d'informations

opinions, commentaires et expressions de l'intérêt dans les produits ou le processus de traitement des réclamations

3.7 partie intéressée

personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme

NOTE Adaptée de l'ISO 9000:2005, 3.3.7. L'Exemple et la Note n'ont pas été repris.

3.8 objectif

<traitement des réclamations> ce qui est recherché ou visé, relatif au traitement des réclamations

3.9 politique

<traitement des réclamations> orientation et intentions générales d'un organisme relatives au traitement des réclamations telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction

3.10 processus

ensemble des activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

NOTE Adaptée de l'ISO 9000:2005, 3.4.1. Les Notes n'ont pas été reprises.

4 Richtlinien

4.1 Allgemeines

Zur wirksamen Reklamationsbearbeitung wird die Einhaltung der in 4.2 bis 4.10 dieser Norm dargelegten Richtlinien empfohlen.

4.2 Nachvollziehbarkeit

Angaben darüber, wie und wo Reklamationen geltend zu machen sind, sollten gegenüber Kunden, Personal und weiteren interessierten Parteien in ausreichendem Maße publik gemacht werden.

4.3 Zugänglichkeit

Ein Prozess zur Reklamationsbearbeitung sollte für alle Reklamanten leicht zugänglich sein. Er sollte detaillierte Informationen zum Reklamieren und zur Bearbeitung von Reklamationen geben. Der Prozess zur Reklamationsbearbeitung sowie die unterstützenden Informationen sollten leicht verständlich sein und einfach angewendet werden können. Die Informationen sollten in klarer Sprache abgefasst sein. Informationen und Hilfestellung beim Geltendmachen einer Reklamation sollten in den jeweiligen Sprachen und den jeweiligen Formaten, in denen die Produkte angeboten wurden, zugänglich gemacht werden, damit kein Reklamant benachteiligt wird (siehe Anhang B), einschließlich alternativer Formate wie großer Druck, Braille oder Tonträger.

4 Guiding principles

4.1 General

Adherence to the guiding principles set out in 4.2 to 4.10 is recommended for effective handling of complaints.

4.2 Visibility

Information about how and where to complain should be well publicized to customers, personnel and other interested parties.

4.3 Accessibility

A complaints-handling process should be easily accessible to all complainants. Information should be made available on the details of making and resolving complaints. The complaints-handling process and supporting information should be easy to understand and use. The information should be in clear language. Information and assistance in making a complaint should be made available (see Annex B), in whatever languages or formats that the products were offered or provided in, including alternative formats, such as large print, Braille or audiotape, so that no complainants are disadvantaged.

4 Principes directeurs

4.1 Généralités

Pour un traitement efficace des réclamations, il est recommandé d'adhérer aux principes directeurs établis en 4.2 à 4.10.

4.2 Visibilité

Il convient que les informations quant à comment et où formuler une réclamation soient bien connues des clients, employés et autres parties intéressées.

4.3 Accessibilité

Il convient qu'un processus de traitement des réclamations soit facilement accessible à tous les réclamants. Il convient de mettre à disposition toutes les informations détaillées sur la formulation des réclamations et leur résolution. Il convient que le processus de traitement des réclamations et les informations associées soient faciles à comprendre et à utiliser. Il convient que les informations soient rédigées dans un langage clair. Il y a lieu de fournir aux réclamants l'information et l'assistance pour formuler et déposer une réclamation (voir Annexe B) dans toutes les langues et tous les formats dans lesquels les produits ont été proposés ou fournis, incluant différents formats tels que l'impression en gros caractères, le braille ou la bande audio afin de ne pénaliser aucun réclamant.

4.4 Reaktionsbereitschaft

Die Entgegennahme jeder einzelnen Reklamation sollte dem Reklamanten gegenüber umgehend bestätigt werden. Reklamationen sollten gemäß ihrer Dringlichkeit zügig bearbeitet werden. Zum Beispiel sollten signifikante Gesundheits- und Sicherheitsangelegenheiten unverzüglich bearbeitet werden. Die Reklamanten sollten höflich behandelt und über den Fortgang ihrer Reklamation im Verlauf der Reklamationsbearbeitung informiert werden.

4.5 Objektivität

Jede Reklamation sollte im Verlauf der Reklamationsbearbeitung gerecht, objektiv und unvoreingenommen bearbeitet werden (siehe Anhang C).

4.6 Gebühren

Der Zugang zum Prozess der Reklamationsbearbeitung sollte für den Reklamanten gebührenfrei sein.

4.7 Vertraulichkeit

Identifizierbare persönliche, die Reklamation betreffende Angaben sollten bei Bedarf nur zum Zweck der Reklamationsbearbeitung innerhalb einer Organisation verfügbar sein und wirksam vor Offenlegung geschützt werden, es sei denn, der Kunde oder Reklamant stimmt der Offenlegung ausdrücklich zu.

4.8 Kundenorientierte Einstellung

Die Organisation sollte sich eine kundenfreundliche Einstellung aneignen, sich aufgeschlossen gegenüber Rückmeldungen, einschließlich Reklamationen, verhalten und in ihren Maßnahmen Engagement bei der Bearbeitung von Reklamationen zeigen.

4.4 Responsiveness

Receipt of each complaint should be acknowledged to the complainant immediately. Complaints should be addressed promptly in accordance with their urgency. For example, significant health and safety issues should be processed immediately. The complainants should be treated courteously and be kept informed of the progress of their complaint through the complaints-handling process.

4.5 Objectivity

Each complaint should be addressed in an equitable, objective and unbiased manner through the complaints-handling process (see Annex C).

4.6 Charges

Access to the complaints-handling process should be free of charge to the complainant.

4.7 Confidentiality

Personally identifiable information concerning the complainant should be available where needed, but only for the purposes of addressing the complaint within the organization and should be actively protected from disclosure, unless the customer or complainant expressly consents to its disclosure.

4.8 Customer-focused approach

The organization should adopt a customer-focused approach, should be open to feedback including complaints, and should show commitment to resolving complaints by its actions.

4.4 Réactivité

Il convient d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation auprès du réclamant. Il convient de traiter les réclamations rapidement en fonction de leur urgence. Il est recommandé, par exemple, de traiter immédiatement les problèmes importants liés à la santé et à la sécurité. Il convient de traiter les réclamants avec courtoisie et de les tenir informés de l'avancement de leur réclamation tout au long du processus de traitement des réclamations.

4.5 Objectivité

Il convient de traiter chaque réclamation de manière équitable, objective et non biaisée tout au long du processus de traitement des réclamations (voir Annexe C).

4.6 Frais

Il convient que les frais relatifs au processus de traitement des réclamations n'incombent pas au réclamant.

4.7 Confidentialité

Il convient de mettre à disposition les informations à caractère personnel du réclamant uniquement lorsque cela est nécessaire pour le traitement de la réclamation au sein de l'organisme et de ne pas les divulguer sans le consentement exprès du client ou du réclamant.

4.8 Approche orientée client

Il convient que l'organisme adopte une approche orientée client, encourage les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.

4.9 Verantwortlichkeit

Die Organisation sollte sicherstellen, dass die Verantwortlichkeit für sowie die Berichterstattung über Maßnahmen und Entscheidungen der Organisation mit Bezug auf die Reklamationsbearbeitung eindeutig festgelegt werden.

4.9 Accountability

The organization should ensure that accountability for and reporting on the actions and decisions of the organization with respect to complaints handling is clearly established.

4.9 Responsabilisation

Il convient que l'organisme établisse clairement les responsabilités et les délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations.

4.10 Ständige Verbesserung

Die ständige Verbesserung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung und der Produktqualität sollten ein ständiges Ziel der Organisation sein.

4.10 Continual improvement

The continual improvement of the complaints-handling process and the quality of products should be a permanent objective of the organization.

4.10 Amélioration continue

Il convient que l'amélioration continue du processus de traitement des réclamations et de la qualité des produits soit un objectif permanent de l'organisme.

5 Rahmenprogramm der Reklamationsbearbeitung**5 Complaints-handling framework****5 Cadre de traitement des réclamations****5.1 Verpflichtung**

Die Organisation sollte sich ausdrücklich zu einer wirksamen und effizienten Bearbeitung von Kundenreklamationen verpflichten. Es ist von besonderer Bedeutung, dass eine derartige Haltung von der obersten Leitung der Organisation gezeigt und gefördert wird.

5.1 Commitment

The organization should be actively committed to effective and efficient complaints handling. It is particularly important that this is shown by, and promoted from, the organization's top management.

5.1 Engagement

Pour un traitement efficace et efficient des réclamations des clients, il convient que l'organisme se montre activement engagé. Il est particulièrement important de démontrer cet engagement et de le promouvoir au niveau de la direction.

Eine eindeutige Verpflichtung, auf Reklamationen zu reagieren, sollte sowohl dem Personal als auch dem Kunden ermöglichen, zur Verbesserung der Produkte und Prozesse der Organisation beizutragen.

A strong commitment to responding to complaints should allow both personnel and customers to contribute to the improvement of the organization's products and processes.

Il convient qu'un engagement fort à répondre aux réclamations permette à la fois aux employés et aux clients de contribuer à l'amélioration des produits et processus de l'organisme.

Diese Verpflichtung sollte sich in der Festlegung, Übernahme und Verbreitung der Politik und der Verfahrensweisen zur Bearbeitung von Reklamationen und Lösung von Problemen widerspiegeln. Auch sollte die Verpflichtung der obersten Leitung durch Bereitstellung angemessener Ressourcen, einschließlich Schulungsmaßnahmen, bewiesen werden.

This commitment should be reflected in the definition, adoption and dissemination of policy and procedures for the resolution of complaints. Management commitment should be shown by the provision of adequate resources, including training.

Il y a lieu d'exprimer cet engagement par la définition, l'adoption et la diffusion de la politique et de procédures de résolution des réclamations. Il est recommandé que l'engagement de la direction se manifeste également par la mise à disposition de ressources adéquates, y compris la formation.

5.2 Politik

Die oberste Leitung sollte eine explizit kundenorientierte Reklamationsbearbeitungspolitik festlegen. Diese Politik ist dem gesamten Personal bekannt zu machen und sollte außerdem den Kunden und weiteren interessierten Parteien zugänglich sein. Diese Politik sollte durch Verfahren und Ziele für jede Funktion und jede personelle Aufgabe innerhalb des Prozesses unterstützt werden.

Bei der Festlegung von Politik und Zielen für den Prozess der Reklamationsbearbeitung sind folgende Faktoren zu berücksichtigen:

- sämtliche relevanten gesetzlichen und behördlichen Anforderungen;
- finanzielle, funktionsbezogene und organisatorische Anforderungen;
- die Beiträge von Kunden, vom Personal und von weiteren interessierten Parteien.

Die Qualitätspolitik und die auf die Reklamationsbearbeitung bezogene Politik sollten miteinander in Einklang gebracht werden.

5.3 Verantwortung und Befugnis

5.3.1 Die oberste Leitung ist für Folgendes verantwortlich:

- a) sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung und die Ziele in der Organisation festgelegt sind;

5.2 Policy

Top management should establish an explicit customer-focused complaints-handling policy. The policy should be made available to, and known by, all personnel. The policy should also be made available to customers and other interested parties. The policy should be supported by procedures and objectives for each function and personnel role included in the process.

When establishing the policy and objectives for the complaints-handling process, the following factors should be taken into account:

- any relevant statutory and regulatory requirements;
- financial, operational and organizational requirements;
- the input of customers, personnel and other interested parties.

The policies related to quality and complaints handling should be aligned.

5.3 Responsibility and authority

5.3.1 Top management should be responsible for the following:

- a) ensuring that the complaints-handling process and objectives are established within the organization;

5.2 Politique

Il convient que la direction définisse de manière explicite une politique de traitement des réclamations orientée client. Il convient que cette politique soit mise à disposition et connue de tous les employés. Il convient également de mettre cette politique à la disposition des clients et des parties intéressées. Il convient d'étayer cette politique par des procédures et des objectifs écrits pour chaque fonction et chaque rôle établi dans le processus.

Lors de la rédaction de la politique et de l'établissement des objectifs du processus de traitement des réclamations, il convient de tenir compte des facteurs suivants:

- toute exigence légale et réglementaire pertinente;
- les exigences financières, opérationnelles et organisationnelles;
- les données d'entrée des clients, des employés et des autres parties intéressées.

Il convient que les politiques qualité et de traitement des réclamations soient en phase.

5.3 Responsabilité et autorité

5.3.1 Il convient que la direction assume la responsabilité des points suivants:

- a) s'assurer que le processus de traitement des réclamations et les objectifs sont établis pour les fonctions appropriées au sein de l'organisme;

- | | | |
|---|--|--|
| b) sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung in Übereinstimmung mit der Politik zur Reklamationsbearbeitung der Organisation geplant, entworfen, durchgeführt, aufrechterhalten und ständig verbessert wird; | b) ensuring that the complaints-handling process is planned, designed, implemented, maintained and continually improved in accordance with the complaints-handling policy of the organization; | b) s'assurer que le processus de traitement des réclamations est planifié, conçu, mis en œuvre et mis à jour conformément à la politique de traitement des réclamations de l'organisme; |
| c) die für eine wirksame und effiziente Reklamationsbearbeitung notwendigen Ressourcen zu ermitteln und zuzuweisen; | c) identifying and allocating the management resources needed for an effective and an efficient complaints-handling process; | c) identifier et attribuer les ressources nécessaires à la gestion d'un processus de traitement des réclamations efficace et efficient; |
| d) sicherzustellen, dass das Bewusstsein für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung und für die Notwendigkeit der Kundenorientierung innerhalb der gesamten Organisation gefördert wird; | d) ensuring the promotion of awareness of the complaints-handling process and the need for a customer focus throughout the organization; | d) s'assurer de la sensibilisation au processus de traitement des réclamations et à la nécessité d'établir une culture orientée client au sein de l'organisme; |
| e) sicherzustellen, dass Informationen über den Prozess zur Reklamationsbearbeitung den Kunden, Reklamanten, und, soweit anwendbar, anderen Parteien, die direkt betroffen sind, in leicht zugänglicher Weise bekannt gemacht werden. | e) ensuring that information about the complaints-handling process is communicated to customers, complainants, and, where applicable, other parties directly concerned in an easily accessible manner (see Annex C); | e) s'assurer que les informations relatives au processus de traitement des réclamations sont communiquées aux clients, aux réclamants et, selon le cas, aux autres parties directement concernées d'une manière facilement accessible (voir Annexe C); |
| f) einen Management-Beauftragten für die Reklamationsbearbeitung zu ernennen und seine Verantwortungen und Befugnisse zusätzlich zu den in 5.3.2 festgelegten Verantwortungen und Befugnissen eindeutig festzulegen; | f) appointing a complaints-handling management representative and clearly defining his or her responsibilities and authority in addition to the responsibilities and authority set out in 5.3.2; | f) nommer un responsable du traitement des réclamations dont elle définit clairement les responsabilités et autorités, outre les responsabilités et autorités établies en 5.3.2; |
| g) sicherzustellen, dass durch einen Prozess alle signifikanten Reklamationen schnell und effektiv an die oberste Leitung weitergemeldet werden; | g) ensuring that there is a process for rapid and effective notification to top management of any significant complaints; | g) s'assurer qu'il existe un processus permettant d'informer rapidement et efficacement la direction des réclamations significatives; |

h) eine regelmäßige Bewertung der Reklamationsbearbeitung vorzunehmen, um sicherzustellen, dass der Prozess wirksam und effizient aufrechterhalten und kontinuierlich verbessert wird.

h) periodically reviewing the complaints-handling process to ensure that it is effectively and efficiently maintained and continually improved.

h) revoir périodiquement le processus de traitement des réclamations afin de s'assurer qu'il est effectivement et efficacement tenu à jour et continuellement amélioré.

5.3.2 Der Management-Beauftragte für Reklamationsbearbeitung ist für Folgendes verantwortlich:

5.3.2 The complaints-handling management representative should be responsible for the following:

5.3.2 Il convient que le responsable du traitement des réclamations assume la responsabilité des points suivants:

a) einen Prozess zur Überwachung, Auswertung und Berichterstattung einzurichten;

a) establishing a process of performance monitoring, evaluation and reporting;

a) établir un processus de surveillance, d'évaluation et d'établissement de rapports des performances;

b) der obersten Leitung über den Prozess zur Reklamationsbearbeitung mit Empfehlungen zur Verbesserung zu berichten;

b) reporting to top management on the complaints-handling process, with recommendations for improvement;

b) rendre compte à la direction des performances du processus de traitement des réclamations et de ses recommandations pour l'améliorer;

c) Aufrechterhaltung der effektiven und effizienten Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung, einschließlich der Personalanwerbung und der Ausbildung von geeignetem Personal; für technische Anforderungen, Dokumentation, Setzen und Einhalten von Fristen und weitere Anforderungen sowie für Prozessbewertungen (Prozessreviews).

c) maintaining the effective and efficient operation of the complaints-handling process, including the recruitment and training of appropriate personnel, technology requirements, documentation, setting and meeting target time limits and other requirements, and process reviews.

c) entretenir l'efficacité et l'efficience du fonctionnement du processus de traitement des réclamations, ce qui intègre le recrutement et la formation de personnel adéquat, les exigences technologiques, la documentation, l'établissement et le respect des limites de temps cibles et autres exigences et les revues de processus.

5.3.3 Andere im Prozess der Reklamationsbearbeitung tätige Leitungsmitglieder sollten, falls zutreffend, innerhalb ihres Verantwortungsbereichs, verantwortlich sein für das Folgende:

5.3.3 Other managers involved in the complaints-handling process should, as applicable within their area of responsibility, be responsible for the following:

5.3.3 Il convient que les responsables concernés par le processus de traitement des réclamations assument la responsabilité des points suivants, dans la mesure où ceux-ci s'appliquent à leur domaine de responsabilité:

a) sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung eingerichtet ist;

a) ensuring that the complaints-handling process is implemented;

a) s'assurer que le processus de traitement des réclamations est mis en œuvre;

b) mit dem Management-Beauftragten für die Reklamationsbearbeitung zusammenzuarbeiten;

b) liaising with the complaints-handling management representative;

b) assurer la liaison avec le responsable du traitement des réclamations;

- | | | |
|--|--|---|
| c) das Bewusstsein für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung und für die Notwendigkeit der Kundenorientierung zu fördern; | c) ensuring the promotion of awareness of the complaints-handling process and of the need for a customer focus; | c) s'assurer de la sensibilisation au processus de traitement des réclamations et à la nécessité d'établir une culture orientée client; |
| d) sicherzustellen, dass Angaben über den Prozess zur Reklamationsbearbeitung leicht zugänglich sind; | d) ensuring that information about the complaints-handling process is easily accessible; | d) s'assurer que les informations relatives au processus de traitement des réclamations sont facilement accessibles; |
| e) über Maßnahmen und Entscheidungen in Bezug auf die Reklamationsbearbeitung Bericht zu erstatten; | e) reporting on actions and decisions with respect to complaints handling; | e) rendre compte des actions et des décisions concernant le traitement des réclamations; |
| f) sicherzustellen, dass eine Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung erfolgt und aufgezeichnet wird; | f) ensuring that monitoring of the complaints-handling process is undertaken and recorded; | f) s'assurer qu'une surveillance du processus de traitement des réclamations est réalisée et enregistrée; |
| g) sicherzustellen, dass ein Problem gelöst wird, dass das Auftreten von Problemen in der Zukunft vermieden wird und dass die Vorkommnisse aufgezeichnet werden; | g) ensuring that action is taken to correct a problem, prevent it happening in the future, and that the event is recorded; | g) s'assurer que des actions sont menées pour corriger un problème, prévenir son apparition dans le futur et que l'événement soit enregistré; |
| h) sicherzustellen, dass Daten der Reklamationsbearbeitung für die Managementbewertung des Prozesses zur Verfügung stehen. | h) ensuring that complaints-handling data are available for the top management review. | h) s'assurer que les données relatives au traitement des réclamations sont disponibles pour la revue de direction. |

5.3.4 Alle Mitarbeiter, die in Kontakt mit Kunden und Reklamanten stehen, sollten:

- in der Reklamationsbearbeitung geschult sein,
- alle Anforderungen an die Berichterstattung über die Reklamationsbearbeitung erfüllen, die von der Organisation festgelegt wurden,
- Kunden höflich behandeln und auf ihre Reklamationen prompt reagieren beziehungsweise sie unverzüglich an den zuständigen Mitarbeiter weiterleiten und

5.3.4 All personnel in contact with customers and complainants should

- be trained in complaints handling,
- comply with any complaints-handling reporting requirements determined by the organization,
- treat customers in a courteous manner and promptly respond to their complaints or direct them to the appropriate individual, and

5.3.4 Il convient que tout employé en contact avec les clients et les réclamants

- soit formé au traitement des réclamations,
- se conforme à toutes les exigences d'établissement de rapports déterminées par l'organisme,
- traite les clients avec courtoisie et répond rapidement à leurs réclamations ou les oriente vers la personne appropriée, et

— zwischenmenschliche Beziehungen verstehen und gute Fähigkeiten zur Kommunikation haben.

— show good interpersonal and good communication skills.

— soit sociable et possède une bonne aptitude à communiquer.

5.3.5 Alle Mitarbeiter sollten:

5.3.5 All personnel should

5.3.5 Il convient que tout employé

— sich ihrer Rolle, Zuständigkeit und Verantwortung in Bezug auf Reklamationen bewusst sein,

— be aware of their roles, responsibilities and authorities in respect of complaints,

— connaisse son rôle ses responsabilités et son autorité concernant les réclamations,

— Bescheid wissen darüber, welche Vorgehensweise einzuschlagen ist und welche Informationen den Reklamanten gegeben werden müssen, und

— be aware of what procedures to follow and what information to give to complainants, and

— connaisse les procédures à suivre et les informations à donner aux réclamants, et

— Reklamationen von erheblicher Auswirkung auf das Unternehmen weitermelden.

— report complaints which have a significant impact on the organization.

— rende compte des réclamations qui ont des répercussions significatives sur l'organisme.

6 Planung und Entwicklung

6 Planning and design

6 Planification et conception

6.1 Allgemeines

6.1 General

6.1 Généralités

Die Organisation sollte einen wirkungsvollen und effizienten Prozess zur Bearbeitung von Kundenreklamationen planen und entwickeln, um Kundentreue und Kundenzufriedenheit zu erhöhen und ebenso die Qualität der hergestellten Produkte zu verbessern. Dieser Prozess sollte eine Reihe miteinander verbundener Aktivitäten umfassen, die harmonisch funktionieren und diverses Betriebspersonal, verschiedene Informationen und Material sowie finanzielle und infrastrukturelle Ressourcen verwenden, um der Politik zur Reklamationsbearbeitung zu entsprechen und deren Ziele zu erfüllen. Außerdem sollte die Organisation auch die besten Methoden anderer Organisationen in Bezug auf die Reklamationsbearbeitung berücksichtigen.

The organization should plan and design an effective and efficient complaints-handling process in order to increase customer loyalty and satisfaction, and also to improve the quality of the products provided. This process should comprise a set of interrelated activities that function harmoniously and use various personnel, information, material, financial and infrastructure resources to conform to the complaints-handling policy and achieve the objectives. The organization should take into account the best practices of other organizations with regard to complaints handling.

Il convient que l'organisme planifie et conçoive un processus de traitement des réclamations efficace et efficient lui permettant d'une part de consolider la fidélité et la satisfaction du client et d'autre part d'améliorer la qualité des produits fournis. Pour se conformer à la politique de traitement des réclamations et atteindre les objectifs, il convient qu'il comprenne un ensemble d'activités interdépendantes qui fonctionnent harmonieusement et qui utilisent des ressources diverses en personnel, informations, finance, matériel et infrastructure. À cet effet, il convient que l'organisme prenne en considération les meilleures pratiques des autres organismes pour le traitement des réclamations.