

DIN ISO 10002

ICS 03.120.10

Ersatz für
DIN ISO 10002:2010-05**Qualitätsmanagement –
Kundenzufriedenheit –
Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen
(ISO 10002:2018)**

Quality management –
Customer satisfaction –
Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2018)

Management de la qualité –
Satisfaction des clients –
Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2018)

Gesamtumfang 41 Seiten

DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)

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

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 10002:2018, die vom Technischen Komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“, Unterkomitee SC 3 „Supporting technologies“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 147-00-01 AA „Qualitätsmanagement“ im DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 9000:2015	siehe	DIN EN ISO 9000:2015-11
ISO 9001:2015	siehe	DIN EN ISO 9001:2015-11
ISO 9004	siehe	DIN EN ISO 9004
ISO 10001:2018	siehe	DIN ISO 10001:2019-07
ISO 10003	siehe	DIN ISO 10003
ISO 10004:2018	siehe	DIN ISO 10004:2019-07
ISO 19011	siehe	DIN EN ISO 19011

Änderungen

Gegenüber DIN ISO 10002:2010-05 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) die Änderungen der Revision der ISO 10002 aus dem Jahr 2014 wurden berücksichtigt;
- b) die Inhalte wurden an DIN EN ISO 9000:2015-11 und DIN EN ISO 9001:2015-11 angepasst;
- c) die Inhalte der ISO 10004 wurden berücksichtigt;
- d) in Abschnitt 3 wurden die Begriffe überarbeitet und ergänzt;
- e) in Abschnitt 4 wurden die Leitsätze überarbeitet und ergänzt;
- f) in Abschnitt 5 wurde ein Unterabschnitt zum Kontext der Organisation ergänzt;
- g) in 6.1 wurden allgemeine Inhalte zur Planung, Gestaltung und Entwicklung ergänzt;
- h) ein Anhang A mit einer Darstellung zur Wechselbeziehung zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004 wurde neu aufgenommen;
- i) ein neuer Anhang E mit einer Prozessdarstellung der Bearbeitung von Reklamationen wurde neu aufgenommen;
- j) die Norm wurde redaktionell überarbeitet.

Frühere Ausgaben

DIN ISO 10002: 2005-04, 2010-05

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9000:2015*

DIN EN ISO 9001:2015-11, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen (ISO 9001:2015); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 9001:2015*

DIN EN ISO 9004, *Qualitätsmanagement — Qualität einer Organisation — Anleitung zum Erreichen nachhaltigen Erfolgs*

DIN EN ISO 19011, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen*

DIN ISO 10001:2019-07, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2018)*

DIN ISO 10003, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen*

DIN ISO 10004:2019-07, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004:2018)*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen, sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Unterkomitee SC 3, *Supporting technologies* erarbeitet.

Diese dritte Ausgabe ersetzt die zweite Ausgabe (ISO 10002:2014), die technisch überarbeitet wurde.

Die wesentlichen Änderungen im Vergleich zur Vorgängerausgabe sind folgende:

- Abstimmung mit ISO 9000:2015;
- Abstimmung mit ISO 9001:2015;
- verbesserte Abstimmung mit ISO 10001, ISO 10003 und ISO 10004.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Dieses Dokument gibt Organisationen eine Anleitung zur Planung, Gestaltung, Entwicklung, Durchführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines wirksamen und effizienten Prozesses zur Reklamationsbearbeitung für alle Arten von kommerziellen und nicht-kommerziellen Geschäftsvorgängen, einschließlich des elektronischen Handels. Diese Norm sieht vor, Organisationen, ihren Kunden, Reklamanten oder anderen relevanten interessierten Parteien Nutzen zu bringen.

Die Angaben, die im Verlauf von Prozessen zur Reklamationsbearbeitung gewonnen werden, können zu Produkt-, Dienstleistungs- und Prozessverbesserungen führen und, wo mit Reklamationen richtig umgegangen wird, zu einer Verbesserung des Ansehens einer Organisation beitragen, unabhängig von deren Größe, Standort und Branche. Auf globalen Märkten wird der Nutzen einer Internationalen Norm besonders offensichtlich, da sie Vertrauen in die konsistente Bearbeitung von Reklamationen schafft.

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

Die Bearbeitung von Reklamationen in einem Prozess wie in diesem Dokument beschrieben kann die Kundenzufriedenheit steigern. 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.

Die Umsetzung des in diesem Dokument beschriebenen Prozesses kann:

- 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 steigern, Reklamationen zur Zufriedenheit des Reklamanten und der Organisation auf konsequente, systematische und problemlösende Weise zu bearbeiten;
- die Fähigkeit der Organisation steigern, Entwicklungstendenzen aufzuzeigen und die Ursachen von Reklamationen auszuschalten, 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;
- eine Grundlage für fortlaufende Überprüfung und Analyse des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung und für die Bearbeitung von Reklamationen liefern sowie Prozessverbesserungen schaffen.

Organisationen können den Prozess zur Reklamationsbearbeitung in Verbindung mit einem Verhaltenskodex in Bezug auf Kundenzufriedenheit und mit einem Prozess zur externen Lösung nicht erledigter Reklamationen anwenden.

Das Hauptaugenmerk dieses Dokuments liegt auf der Zufriedenheit von Personen oder Organisationen, die ein Produkt oder eine Dienstleistung von einer öffentlichen oder privaten Organisation erhalten oder erhalten könnten.

0.2 Beziehung zu ISO 9001 und ISO 9004

Dieses Dokument ist mit ISO 9001 und ISO 9004 kompatibel und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch die wirksame und effiziente Anwendung eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung. Dieses Dokument kann darüber hinaus unabhängig von ISO 9001 und ISO 9004 angewendet werden.

ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Der in diesem Dokument (ISO 10002) beschriebene Prozess der Reklamationsbearbeitung kann als Element eines Qualitätsmanagementsystems genutzt werden.

ISO 9004 bietet eine Anleitung zum Erreichen des nachhaltigen Erfolgs einer Organisation. Die Verwendung dieses Dokuments (ISO 10002) kann die Leistung weiter steigern, sowohl was den Bereich der Reklamationsbearbeitung als auch was die Zufriedenheit von Kunden oder anderen relevanten interessierten Parteien betrifft, um nachhaltigen Erfolg einfacher zu erreichen. Es kann darüber hinaus die fortlaufende Verbesserung der Qualität von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen basierend auf Rückmeldungen von Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien ermöglichen.

ANMERKUNG Neben Kunden und Reklamanten können zu den relevanten interessierten Parteien auch Zulieferer, Industrieverbände und ihre Mitglieder, Verbraucherorganisationen, zuständige Regierungsstellen, Personal, Besitzer und Andere zählen, die vom Prozess zur Reklamationsbearbeitung betroffen sind.

0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10003 und ISO 10004

Dieses Dokument ist kompatibel mit ISO 10001, ISO 10003 und ISO 10004. Diese vier Dokumente können entweder einzeln oder in Kombination miteinander angewendet werden. Wenn sie zusammen angewendet werden, können dieses Dokument, ISO 10001, ISO 10003 und ISO 10004 Teil eines größeren und integrierten Rahmens zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Verhaltenskodizes, Reklamationsbearbeitung und Konfliktlösung sowie Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit sein (siehe Anhang A).

ISO 10001 enthält eine Anleitung für Verhaltenskodizes für Organisationen in Bezug auf Kundenzufriedenheit. Solche Kodizes können die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten von Problemen verringern und Ursachen für Reklamationen und Konflikte, die die Kundenzufriedenheit reduzieren können, beheben.

ISO 10003 enthält eine Anleitung zur Lösung von Konflikten wegen produkt- und dienstleistungsbezogener Reklamationen, die intern nicht zufriedenstellend gelöst werden konnten. ISO 10003 kann dabei helfen, Kundenunzufriedenheit, die ihre Ursache in ungeklärten Reklamationen hat, zu verringern.

ISO 10004 enthält eine Anleitung zur Einführung effektiver Prozesse für das Überwachen und Messen der Kundenzufriedenheit. Das Hauptaugenmerk liegt auf Kunden außerhalb der betrachteten Organisation. Die in ISO 10004 aufgeführten Leitlinien können die Festlegung und Umsetzung eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung unterstützen. Zum Beispiel können die in ISO 10004 beschriebenen Prozesse Organisationen dabei helfen, Kundenzufriedenheit mithilfe der Reklamationsbearbeitungsprozesse zu überwachen und zu messen (siehe 8.3). Ebenso können Informationen eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung genutzt werden, um die Kundenzufriedenheit zu überwachen und zu messen. Zum Beispiel kann die Häufigkeit und Art der Reklamationen ein indirekter Indikator für die Kundenzufriedenheit sein (siehe ISO 10004:2018, 7.3.2).

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument enthält Leitlinien für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung bezüglich der Produkte und Dienstleistungen einer Organisation einschließlich dessen Planung, Gestaltung, Entwicklung, Durchführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung. Der in dieser Internationalen Norm beschriebene Prozess zur Reklamationsbearbeitung kann nutzbringend als einer der Prozesse eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems angewendet werden.

ANMERKUNG In diesem Dokument beziehen sich die Begriffe „Produkt“ und „Dienstleistung“ auf Ergebnisse einer Organisation, die für einen Kunden bestimmt sind oder von einem Kunden benötigt werden.

Dieses Dokument ist für die Anwendung durch jede Organisation vorgesehen, unabhängig von deren Typ, Größe oder den angebotenen Produkten und Dienstleistungen. Diese Internationale Norm ist zur Anwendung für Organisationen in allen Branchen vorgesehen. Anhang B enthält eine Anleitung speziell für kleine Unternehmen.

Dieses Dokument behandelt folgende Aspekte der Reklamationsbearbeitung:

- a) Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Schaffen einer kundenorientierten Umgebung, die für Rückmeldungen (einschließlich Reklamationen) offen ist und alle eingegangenen Reklamationen bearbeitet und einer Lösung zuführt, sowie Steigerung der Fähigkeit einer Organisation, ihre Produkte und Dienstleistungen, darunter auch den Kundenservice, zu verbessern;
- b) Einbeziehung und Verpflichtung der obersten Leitung durch angemessene Beschaffung und Einsatz von Ressourcen, einschließlich der Personalschulung;
- c) Erkennen und Behandeln der Erfordernisse und Erwartungen der Reklamanten;
- d) Bereitstellung eines offenen, wirksamen und leicht anwendbaren Reklamationsprozesses für die Reklamanten;
- e) Analysieren und Beurteilen der Reklamationen, um die Produkt- und Dienstleistungsqualität, darunter auch Kundenservice, zu verbessern;
- f) Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung;
- g) Überprüfen der Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.

Dieses Dokument gilt nicht für Konflikte, die außerhalb einer Organisation zur Lösung gebracht werden sollen; sie ist auch nicht für Konflikte im Zusammenhang mit Personalangelegenheiten vorgesehen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. 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 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 9000 und die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>

3.1

Reklamant

Person, *Organisation* (3.8) oder deren Vertreter, die/der eine *Reklamation* (3.2) geltend macht

[QUELLE: ISO 10001:2018, 3.2]

3.2

Reklamation

<Kundenzufriedenheit> Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer *Organisation* (3.8) in Bezug auf deren Produkt oder Dienstleistung oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Reklamationen können in Zusammenhang mit anderen Prozessen erfolgen, bei denen die Organisation mit dem *Kunden* (3.3) interagiert.

Anmerkung 2 zum Begriff: Reklamationen können direkt oder indirekt an die Organisation erfolgen.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modifiziert — Anmerkungen 1 und 2 zum Begriff hinzugefügt.]

3.3

Kunde

Person oder *Organisation* (3.8), die ein Produkt oder eine Dienstleistung empfängt oder empfangen könnte, welches oder welche für diese Person oder Organisation vorgesehen ist oder von ihr gefordert wird

BEISPIEL Verbraucher, Klient, Endanwender, Einzelhändler, Empfänger eines Produkts oder einer Dienstleistung aus einem internen Prozess, Nutznießer und Käufer.

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Kunde kann der Organisation angehören oder ein Außenstehender sein.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

3.4

Kundenzufriedenheit

Wahrnehmung des *Kunden* (3.3) zu dem Grad, in dem die Erwartungen des Kunden erfüllt worden sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Es kann sein, dass die Kundenerwartung der *Organisation* (3.8) oder sogar dem besagten Kunden unbekannt ist, bis das Produkt geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird. Zum Erreichen hoher Kundenzufriedenheit kann es erforderlich sein, eine Kundenerwartung zu erfüllen, auch wenn sie weder festgelegt noch üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.

Anmerkung 2 zum Begriff: *Reklamationen* (3.2) sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Selbst wenn Kundenanforderungen mit dem Kunden vereinbart und erfüllt worden sind, bedeutet dies nicht notwendigerweise, dass die Kundenzufriedenheit damit sichergestellt ist.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.2]

3.5

Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen der *Organisation* (3.8) und dem *Kunden* (3.3) im Laufe des Produkt- oder Dienstleistungslebenszyklus

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.6

Rückmeldungen

<Kundenzufriedenheit> Meinungen, Stellungnahmen und Interessenbekundungen zu einem Produkt, einer Dienstleistung oder einem Prozess der Reklamationsbearbeitung

Anmerkung 1 zum Begriff: Rückmeldungen können in Zusammenhang mit anderen Prozessen gegeben werden, bei denen die *Organisation* (3.8) mit dem *Kunden* (3.3) interagiert.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde hinzugefügt.]

3.7

interessierte Partei

Anspruchsgruppe

Person oder *Organisation* (3.8), die eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen kann, die davon beeinflusst sein kann, oder sich davon beeinflusst fühlen kann

BEISPIEL *Kunden* (3.3), Eigentümer, Personen in einer Organisation, Anbieter, Bankiers, Regulierungsbehörden, Gewerkschaften, Partner oder die Gesellschaft, die Wettbewerber oder opponierende Interessengruppen einschließen kann.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde gelöscht.]

3.8

Organisation

Person oder Personengruppe, die eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen hat, um ihre Ziele zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Begriff Organisation umfasst unter anderem Einzelunternehmer, Gesellschaft, Konzern, Firma, Unternehmen, Behörde, Handelsgesellschaft, Verband, Wohltätigkeitsorganisation, Institution oder Teile oder eine Kombination der genannten, ob eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiziert — Anmerkung 2 zum Begriff wurde gelöscht.]

4 Leitprinzipien

4.1 Allgemeines

Zur wirksamen und effizienten Reklamationsbearbeitung wird die Einhaltung der in 4.2 bis 4.15 dieser Norm dargelegten Leitprinzipien empfohlen.

4.2 Verpflichtung

Die Organisation sollte sich aus eigenem Antrieb zur Festlegung und Umsetzung eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung verpflichten.

4.3 Kapazität

Ausreichende Ressourcen, die der Reklamationsbearbeitung verpflichtet sind, sollten zur Verfügung gestellt und wirksam und effizient gesteuert werden.

4.4 Transparenz

Der Prozess zur Reklamationsbearbeitung sollte den Kunden, dem Personal und anderen relevanten interessierten Parteien mitgeteilt werden. Einzelnen Reklamanten sollten ausreichende Informationen über die Bearbeitung ihrer Reklamation zur Verfügung gestellt werden.

4.5 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 zu verstehen und zu nutzen sein. 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 und Dienstleistungen angeboten wurden, zugänglich gemacht werden, damit kein Reklamant benachteiligt wird (siehe Anhang C), einschließlich alternativer Formate wie großer Schrift, Braille oder Tonträger.

4.6 Aufgeschlossenheit

Die Organisation sollte auf die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden in Bezug auf Reklamationsbearbeitung eingehen.

4.7 Objektivität

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

4.8 Gebühren

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

4.9 Informationsintegrität

Die Organisation sollte sicherstellen, dass die Informationen über ihre Reklamationsbearbeitung genau und nicht irreführend sind und dass die gesammelten Daten relevant, korrekt, vollständig, aussagekräftig und nützlich sind.

4.10 Vertraulichkeit

Persönlich zuordenbare Informationen, die Reklamation betreffend, 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 oder die Offenlegung ist aufgrund gesetzlicher Vorschriften erforderlich.

ANMERKUNG Persönlich zuordenbare Informationen sind solche Informationen, die, wenn sie mit einer Person in Zusammenhang gebracht werden, diese ermitteln und durch Eingabe von Namen, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder ähnlich eindeutigen Merkmalen Zuordnung hergestellt werden kann. Die genaue Bedeutung des Begriffes variiert weltweit.

4.11 Kundenorientierter Ansatz

Die Organisation sollte einen kundenorientierten Ansatz in Bezug auf die Reklamationsbearbeitung anwenden und für Rückmeldungen offen sein.

4.12 Verantwortlichkeit

Die Organisation sollte die Verantwortlichkeit für und die Berichterstattung über Entscheidungen und Maßnahmen in Bezug auf die Reklamationsbearbeitung festlegen und aufrechterhalten.

4.13 Verbesserung

Verbesserte Wirksamkeit und Effizienz der Prozesse zur Reklamationsbearbeitung sollte ein ständiges Ziel der Organisation sein.

4.14 Kompetenz

Das Personal der Organisation sollte über die persönlichen Eigenschaften, Fertigkeiten sowie die Schulung, Ausbildung und Erfahrung verfügen, die für die Bearbeitung von Reklamationen notwendig sind.

4.15 Pünktlichkeit

Die Bearbeitung von Reklamationen sollte so schnell wie möglich erfolgen, je nach Art der Reklamation und verwendetem Prozess.

5 Rahmen für die Reklamationsbearbeitung

5.1 Kontext der Organisation

Die Organisation sollte bei der Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung, Aufrechterhaltung und Verbesserung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung ihren Kontext berücksichtigen durch:

- Ermittlung und Behandlung externer und interner Themen, die für den Zweck der Organisation relevant sind und ihre Fähigkeit beeinträchtigen, die Ziele der Reklamationsbearbeitung zu erreichen;
- Ermittlung der für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung relevanten interessierten Parteien und Behandlung der relevanten Erfordernisse und Erwartungen dieser interessierten Parteien;
- Ermittlung des Umfangs des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung einschließlich seiner Grenzen und Anwendbarkeit und Berücksichtigung der externen und internen Themen und der Erfordernisse der oben genannten interessierten Parteien.

5.2 Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung sollte Führungsfähigkeiten zeigen, und die Organisation sollte sich aktiv verpflichtet fühlen und sich effektiv und effizient in Bezug auf die Reklamationsbearbeitung verhalten. Es ist von besonderer Bedeutung, dass diese Verpflichtung von der obersten Leitung der Organisation gezeigt und gefördert wird.

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

Diese Führung und 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 und Führungsrolle der obersten Leitung durch Bereitstellung angemessener Ressourcen, einschließlich Schulungsmaßnahmen, bewiesen werden.