

DIN ISO 10002

ICS 03.120.10

Einsprüche bis 2017-08-09
Vorgesehen als Ersatz für
DIN ISO 10002:2010-05

Entwurf

**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

Management de la qualité –
Satisfaction des clients –
Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes
(ISO/DIS 10002:2017);
Texte en allemand et anglais

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2017-06-09 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nqsz@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 75 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 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

Nationales Vorwort

Die Internationale Norm ISO/DIS 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*, soll unverändert in diese Deutsche Norm übernommen werden.

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

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

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

ISO 9000	siehe DIN EN ISO 9000
ISO 9001	siehe DIN EN ISO 9001
ISO 9004	siehe DIN EN ISO 9004
ISO 10003	siehe DIN ISO 10003
ISO 10004	siehe DIN ISO 10004
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 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) einer 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 Beschwerden wurde neu aufgenommen;
- j) die Norm wurde redaktionell überarbeitet.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

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

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO 9004, *Leiten und Lenken für den nachhaltigen Erfolg einer Organisation — Ein Qualitätsmanagementansatz*

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

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

DIN ISO 10004, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung*

Vorwort

Die ISO (Internationale Organisation für Normung) ist die weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedskörperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen obliegt den Technischen Komitees der ISO. Jede Mitgliedskörperschaft, die sich für ein Thema interessiert, für das ein Technisches Komitee eingesetzt wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten ebenfalls beteiligt. Die ISO arbeitet bei allen Angelegenheiten der elektrotechnischen Normung 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. Insbesondere die für die verschiedenen ISO-Dokumententypen notwendigen Annahmekriterien sollten 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 Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO darf nicht für die Kennzeichnung einiger oder all dieser Patentrechte verantwortlich gemacht werden. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Alle in diesem Dokument verwendeten Handelsnamen werden als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellen keine Empfehlung dar.

Eine Erläuterung der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke, die sich auf Konformitätsbewertungen beziehen, sowie Informationen über die Beachtung der WTO-Grundsätze zu technischen Handelshemmnissen (TBT, en: Technical Barriers to Trade) durch ISO enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Das für dieses Dokument verantwortliche Komitee ist ISO/TC 176 *Quality management and quality assurance* Unterkomitee SC 3 *Supporting technologies*.

Diese zweite Ausgabe ersetzt die erste Ausgabe (ISO 10002:2012). Diese Ausgabe ist dazu bestimmt, die Angleichung von ISO 10002 an ISO 9001:2015 zu verbessern.

Einleitung

0.1 Allgemeines

Diese Internationale Norm gibt Anleitung für Organisationen zur Planung, Gestaltung, Entwicklung, Durchführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines wirksamen und effizienten Prozesses zur Behandlung von Reklamationen 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 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 vonstatten gehen.

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

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

- Die Umsetzung des in dieser Internationalen Norm 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 einer Organisation steigern, Entwicklungstendenzen aufzuzeigen und die Ursachen von Beanstandungen und 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, und
- 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 dieser Internationalen Norm 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

Diese Internationale Norm ist mit ISO 9001 und ISO 9004 kompatibel und unterstützt die Ziele dieser beiden Normen durch die wirksame und effiziente Anwendung eines Prozesses, um einen Verhaltenskodex in Bezug auf Kundenzufriedenheit zu entwickeln und einzuführen. Diese Internationale Norm kann aber auch unabhängig von ISO 9001 und ISO 9004 angewendet werden.

ISO 9001 legt Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, welches zur internen Anwendung durch Organisationen, zur Zertifizierung oder zu Vertragszwecken verwendet werden kann. Der in dieser Internationalen Norm (ISO 10002) beschriebene Prozess der Reklamationsbearbeitung kann ein Element eines Qualitätsmanagementsystems sein.

ISO 9004 bietet eine Anleitung für die Steuerung des nachhaltigen Erfolgs einer Organisation. Die Verwendung dieser Internationalen Norm (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. Sie kann auch die fortlaufende Verbesserung der Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, basierend auf Rückmeldungen von Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien, ermöglichen.

0.3 Beziehung zu ISO 10001, ISO 10003 und ISO 10004

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

ISO 10001 bietet Organisationen einen Leitfaden für Verhaltenskodizes bezüglich Kundenzufriedenheit. Solche Kodizes können die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten von Problemen verringern und Ursachen für Beanstandungen und Konflikte, die die Kundenzufriedenheit reduzieren können, beheben.

ISO 10003 gibt 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 wirksamer Prozesse für das Überwachen und Messen der Kundenzufriedenheit. Das Hauptaugenmerk liegt auf Kunden außerhalb der betrachteten Organisation. Die in ISO 10004 aufgeführten Richtlinien können dazu verhelfen, Prozesse zum Umgang mit Beanstandungen festzulegen und umzusetzen. Z. B. können die in ISO 10004 beschriebenen Prozesse Organisationen dabei helfen, Kundenzufriedenheit mithilfe der Prozesse zum Umgang mit Beanstandungen zu überwachen und zu messen (siehe 8.3). Ebenso können Informationen eines Prozesses zur Handhabung von Beanstandungen genutzt werden, um die Kundenzufriedenheit zu überwachen und zu messen. Z. B. kann die Häufigkeit und die Art der Beschwerden ein indirekter Indikator für Kundenzufriedenheit sein (siehe ISO 10004, 7.3.2).

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm gibt eine Anleitung 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 1 zum Begriff: Diese Internationale Norm ist nicht auf Streitfälle anwendbar, die außerhalb einer Organisation zur Lösung gebracht werden sollen, sie ist auch nicht für Streitfälle im Zusammenhang mit Personalangelegenheiten vorgesehen.

Diese Internationale Norm ist für den Gebrauch in jeder Organisation vorgesehen, unabhängig von ihrer Art oder Größe oder dem Produkt und den Dienstleistungen, die sie bereitstellt. Diese Internationale Norm ist zur Anwendung für Organisationen in allen Branchen vorgesehen. Der Anhang B gibt eine Anleitung speziell für kleine und mittelständische Unternehmen.

Diese Internationale Norm 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.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, 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, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Internationalen Norm gelten die Begriffe nach ISO 9000 und die folgenden Begriffe.¹⁾

3.1

Reklamant

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

[QUELLE: ISO 10001-20xx, 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

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.3]

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

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

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, Begünstigter 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 seine Erwartungen erfüllt worden sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Es kann sein, dass die Kundenerwartung der Organisation oder sogar dem besagten Kunden unbekannt ist, bis das Produkt 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 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]

1) Alle Begriffe der ISO-Normen sind auf der Online Browsing Plattform (OBP), <https://www.iso.org/obp/ui/#search> einsehbar.

3.5

Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen einer *Organisation* (3.8) und *Kunden* (3.3) im Laufe des Produkt- oder Dienstleistungszyklus

[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

[QUELLE: ISO 9000:2015, 3.9.1]

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

3.7

Anspruchsgruppe

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

BEISPIEL Kunden, Eigentümer, Personen in einer Organisation, Anbieter, Bankiers, Regulierungsbehörden, Gewerkschaften, Partner oder 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 oben 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 Reklamationsbearbeitung wird die Einhaltung der in 4.2 bis 4.15 dieser Norm dargelegten Richtlinien empfohlen.

4.2 Verpflichtung

Die Organisation sollte sich aktiv für die Festlegung und Umsetzung eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung einsetzen.

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 Reklamationsbehandlung sollte den Kunden, dem Personal und anderen relevanten interessierten Parteien bekanntgemacht werden, und einzelne Reklamanten sollten ausreichend über die Bearbeitung ihrer Reklamation informiert werden.

4.5 Zugänglichkeit

Ein Prozess zur Reklamationsbearbeitung sollte für alle Reklamanten leicht zugänglich sein. Er sollte detaillierte Informationen zum Einreichung und zur Bearbeitung von Reklamationen geben. Der Prozess zur Reklamationsbearbeitung sowie die unterstützenden Informationen sollten leicht verständlich und einfach anwendbar 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

Eine 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 Informationelle Integrität

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

4.10 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.

4.11 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 sowie die Berichterstattung über Entscheidungen und Maßnahmen der Organisation mit 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

Die Mitarbeiter der Organisation sollten über die persönlichen Eigenschaften, Fertigkeiten sowie die Schulung 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 Probleme, 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, und
- Ermittlung des Umfangs des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung einschließlich seiner Grenzen und Anwendbarkeit und Berücksichtigung der externen und internen Fragen und der Erfordernisse der oben genannten interessierten Parteien.

5.2 Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung sollte Führung zeigen, und die Organisation sollte sich aktiv verpflichtet fühlen und sich wirksam 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.

5.3 Politik

Die oberste Leitung sollte eine explizit kundenorientierte Reklamationsbearbeitungspolitik festlegen. Die Politik sollte allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt und bekannt gemacht werden. Die Politik sollte auch den Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien zur Verfügung gestellt werden. Diese Politik sollte durch Verfahren und Ziele für jede Funktion und jede personelle Aufgabe innerhalb des Prozesses unterstützt werden.

Bei der Festlegung der Politik und Ziele für den Prozess der Reklamationsbearbeitung sollten folgende Faktoren berücksichtigt werden:

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

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

5.4 Verantwortung und Befugnis

5.4.1 Die oberste Leitung sollte für Folgendes verantwortlich sein:

- a) sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung und die Ziele in der Organisation festgelegt sind;
- b) sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung in Übereinstimmung mit der Politik zur Reklamationsbearbeitung der Organisation geplant, gestaltet, entwickelt, durchgeführt, aufrechterhalten und fortlaufend verbessert wird;
- c) die für eine wirksame und effiziente Reklamationsbearbeitung notwendigen Ressourcen zu ermitteln und zuzuweisen;
- d) sicherzustellen, dass das Bewusstsein für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung und für die Notwendigkeit der Kundenorientierung innerhalb der gesamten Organisation gefördert wird;
- 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 (siehe Anhang D);
- 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;
- g) sicherzustellen, dass durch einen Prozess alle signifikanten Reklamationen schnell und wirksam an die oberste Leitung weitergemeldet werden;
- h) eine regelmäßige Überprüfung der Reklamationsbearbeitung vorzunehmen, um sicherzustellen, dass der Prozess wirksam und effizient aufrechterhalten und kontinuierlich verbessert wird.

5.4.2 Der Management-Beauftragte für Reklamationsbearbeitung sollte für Folgendes verantwortlich sein:

- a) einen Prozess zur Überwachung, Beurteilung und Berichterstattung einzurichten;
- b) der obersten Leitung über den Prozess zur Reklamationsbearbeitung mit Empfehlungen zur Verbesserung zu berichten;
- c) Aufrechterhaltung der wirksamen 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 Prozessüberprüfungen (Prozessreviews).

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

- a) sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung umgesetzt ist;
- b) mit dem Management-Beauftragten für die Reklamationsbearbeitung zusammenzuarbeiten;
- c) das Bewusstsein für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung und für die Notwendigkeit der Kundenorientierung zu fördern;
- d) sicherzustellen, dass Angaben über den Prozess zur Reklamationsbearbeitung leicht zugänglich sind;
- e) über Maßnahmen und Entscheidungen in Bezug auf die Reklamationsbearbeitung Bericht zu erstatten;
- f) sicherzustellen, dass eine Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung erfolgt und aufgezeichnet wird;
- g) sicherzustellen, dass ein Problem gelöst wird, dass das Auftreten von Problemen in der Zukunft vermieden wird und dass die Vorkommnisse aufgezeichnet werden;
- h) sicherzustellen, dass Daten der Reklamationsbearbeitung für die Managementbewertung des Prozesses zur Verfügung stehen.

5.4.4 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
- zwischenmenschliche Beziehungen verstehen und gute Fähigkeiten zur Kommunikation haben.

5.4.5 Alle Mitarbeiter sollten:

- sich ihrer Rolle, Zuständigkeit und Verantwortung in Bezug auf Reklamationen bewusst sein,
- Bescheid wissen darüber, welche Vorgehensweise einzuschlagen ist und welche Informationen den Reklamanten gegeben werden müssen, und
- Reklamationen von erheblicher Auswirkung auf das Unternehmen melden.

6 Planung, Gestaltung und Entwicklung

6.1 Allgemeines

Die Organisation sollte einen wirksamen und effizienten Prozess zur Bearbeitung von Kundenreklamationen planen, gestalten und entwickeln, um Kundentreue und Kundenzufriedenheit zu erhöhen und ebenso die Qualität der hergestellten Produkte und Dienstleistungen 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. Die Organisation sollte die Erwartungen und Wahrnehmungen

der Kunden im Zusammenhang mit der Reklamationsbearbeitung verstehen. Bei der Einrichtung und Verwendung eines Prozesses zur Reklamationsbearbeitung sollte eine Organisation Risiken und Chancen berücksichtigen, die sich ergeben können. Dies beinhaltet:

- die Überwachung und Beurteilung von Prozessen und internen und externen Faktoren bezüglich Risiken und Chancen,
- die Ermittlung und Bewertung spezifischer Risiken und Chancen und
- die Planung, Gestaltung, Entwicklung, Umsetzung und Überprüfung von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen und Verbesserungen in Bezug auf identifizierte und beurteilte Risiken und Chancen.

Wie in ISO 9000 (3.7.9) festgelegt, ist das Risiko die Auswirkung von Ungewissheit, die negativ oder positiv sein kann. Im Rahmen der Reklamationsbearbeitung ist ein Beispiel für ein Risiko mit negativer Auswirkung die Kundenunzufriedenheit, die aus unzureichenden Ressourcen resultiert, um das Volumen oder die Komplexität der innerhalb der vorgegebenen Fristen eingegangenen Beschwerden zu bewältigen, und ein Beispiel für ein Risiko mit positiver Auswirkung ist, dass die Organisation die mit der Reklamationsbearbeitung verbundenen Ressourcen als Ergebnis einer Überprüfung der Ausbildung, die dem Personal in Kontakt mit den Kunden zur Verfügung gestellt wird, überdenkt. Diese Risiken können durch die Überprüfung der Zuteilung und Bereitstellung von Ressourcen behandelt werden, die zur Bereitstellung von zusätzlichen Mitarbeitern, Schulungen oder Möglichkeiten für den Zugang zum Prozess zur Reklamationsbearbeitung führen.

Eine Chance bezieht sich auf die Identifizierung einer neuen Herangehensweise, positive Ergebnisse zu realisieren, die nicht notwendigerweise aus den bestehenden Risiken der Organisation resultieren. Z. B. kann eine Organisation ein neues Produkt, eine Dienstleistung oder einen Prozess in Folge eines Kundenvorschlags ermitteln, der im Rahmen der Reklamationsbearbeitung mitgeteilt wird.

6.2 Ziele

Die oberste Leitung sollte sicherstellen, dass die Ziele der Reklamationsbearbeitung in zutreffenden Funktionsbereichen und auf zutreffenden Ebenen innerhalb der Organisation festgelegt werden. Diese Ziele sollten messbar sein und im Einklang stehen mit der Politik zur Reklamationsbearbeitung. Diese Ziele sollten in regelmäßigen Abständen als detaillierte Leistungskriterien festgelegt werden.

6.3 Tätigkeiten

Von der obersten Leitung sollte sichergestellt werden, dass die Planung, Gestaltung und Entwicklung für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung mit der Zielrichtung ausgeführt wird, die Kundenzufriedenheit aufrechtzuerhalten und zu erhöhen. Der Prozess zur Reklamationsbearbeitung kann mit anderen Prozessen des Qualitätsmanagementsystems (QM-System) einer Organisation verknüpft oder vernetzt sein.

ANMERKUNG Ein Flussdiagramm, welches die Schritte des Umgangs mit individuellen Reklamationen zeigt, ist in Anhang E enthalten.

6.4 Ressourcen

Um sicherzustellen, dass der Prozess zur Reklamationsbearbeitung wirksam und effizient funktioniert, sollte die oberste Leitung den Bedarf an Ressourcen einschätzen und die Ressourcen bereitstellen. Dazu gehören Ressourcen wie Personal, Schulung, Verfahren, Dokumentation, Unterstützung durch Sachkundige sowie Material und Ausrüstung, Computer-Hardware und -Software und Finanzen.

Die Auswahl, Unterstützung und Schulung des im Prozess zur Reklamationsbearbeitung tätigen Personals sind Faktoren von besonderer Bedeutung.

7 Durchführung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung

7.1 Kommunikation

Informationen zum Prozess zur Reklamationsbearbeitung, z. B. Broschüren und Prospekte, oder auch Informationen auf elektronischer Basis, sollten den Kunden, Reklamanten und anderen relevanten interessierten Parteien bereitwillig zur Verfügung gestellt werden. Solche Informationen sollten in klar verständlicher Sprache und, soweit erforderlich, in Formaten bereitgestellt werden, so dass kein Reklamant benachteiligt wird. Derartige Informationen könnten z. B. folgende Aspekte ansprechen:

- wo Reklamationen geltend gemacht werden können;
- in welcher Form Reklamationen geltend gemacht werden können;
- Angaben, die der Reklamant zu machen hat (siehe Anhang C);
- den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen;
- zeitliche Fristen, die an verschiedene Prozessphasen gebunden sind;
- die Wahlmöglichkeiten der Reklamanten für Nachbesserungen, einschließlich externer Mittel und Wege; (siehe 7.9);
- wie und woher der Reklamant Rückmeldungen über den Stand der Reklamation erhalten kann.

7.2 Entgegennahme von Reklamationen

Im Anschluss an die Anzeige der Ausgangsreklamation sollte diese mit zusätzlichen Angaben sowie einer unverwechselbaren Kennnummer versehen werden. Die Aufzeichnung der Ausgangsreklamation sollte die vom Reklamanten angestrebte Nachbesserung festhalten und außerdem alle sonstigen Angaben enthalten, die zur wirksamen Bearbeitung der Reklamation notwendig sind, einschließlich:

- Beschreibung der Reklamation und relevante unterstützende Daten;
- die gewünschte Nachbesserung;
- Produkte und Dienstleistungen oder produktbezogene Geschäftspraktiken, die reklamiert wurden;
- angestrebter Zeitpunkt für eine Antwort;
- Daten zu Personen, Abteilung, Branche, Organisation und Marktsegment;
- unverzügliche Maßnahmen (soweit solche möglich sind).

Weitere Hilfestellungen sind in den Anhängen C und F enthalten.

7.3 Rückverfolgung der Reklamationen

Der Weg der Reklamation sollte zurückverfolgt werden von der anfänglichen Entgegennahme über den gesamten Prozess der Bearbeitung bis zur Zufriedenstellung des Reklamanten oder bis eine abschließende Entscheidung getroffen worden ist. Auf Anfrage und in regelmäßigen Abständen, zumindest zu festgesetzten Terminen, sollte dem Reklamanten Auskunft über den aktuellen Stand erteilt werden. Die Reklamanten sollten höflich behandelt und über den Fortgang ihrer Reklamation im Verlauf der Reklamationsbearbeitung informiert werden.

7.4 Reklamationsbestätigung

Für die Entgegennahme jeder Reklamation sollte der Reklamant unverzüglich eine Bestätigung erhalten (z. B. postalisch, telefonisch oder per E-Mail).

7.5 Anfangsbewertung der Reklamationen

Nach der Entgegennahme sollte jede Reklamation eine Anfangsbewertung erhalten unter den Gesichtspunkten der Erheblichkeit und damit verbundener Sicherheitsfragen, der Komplexität, der Auswirkungen und des unmittelbaren Handlungsbedarfs sowie der Möglichkeiten von Sofortmaßnahmen. Reklamationen sollten nach ihrer Dringlichkeit zügig bearbeitet werden. Z. B. sollten signifikante Gesundheits- und Sicherheitsangelegenheiten unverzüglich bearbeitet werden.

7.6 Reklamationsermittlung

Es sollten alle Anstrengungen unternommen werden, sämtliche wichtigen Angaben und Umstände, die zu einer Reklamation geführt haben, zu untersuchen. Der Ermittlungsgrad sollte der Schwere und Erheblichkeit der Reklamation sowie der Häufigkeit ihres Auftretens angemessen sein.

7.7 Stellungnahme zu Reklamationen

Im Anschluss an die angemessene Ermittlung der Reklamation sollte die Organisation eine Stellungnahme (z. B. Korrektur des Fehlers und Korrekturmaßnahmen, damit eine Wiederholung dieses Fehlers in Zukunft vermieden wird) anbieten (siehe Anhang G). Wenn die Reklamation nicht unverzüglich geklärt werden kann, sollte sie so weiterbearbeitet werden, dass deren wirksame Klärung sobald als möglich erreicht wird (siehe Anhang H).

7.8 Bekanntmachung der Entscheidung

Jede in Bezug auf die Reklamation getroffene Entscheidung oder eingeleitete Maßnahme von Bedeutung für den Reklamanten oder das betroffene Personal sollte diesen bekannt gemacht werden, sobald die Entscheidung getroffen oder die Maßnahme eingeleitet worden ist.

7.9 Abschluss der Reklamationen

Wenn der Reklamant die vorgeschlagene Entscheidung oder Maßnahme akzeptiert, sollte die Entscheidung beziehungsweise Maßnahme durchgeführt und protokolliert werden.

Wenn der Reklamant die vorgeschlagene Entscheidung oder Maßnahme ablehnt, sollten die Reklamation unerledigt verbleiben. Dieser Sachverhalt sollte protokollarisch festgehalten und der Reklamant über alternative Formen interner und externer Regressmöglichkeiten informiert werden.

Die Organisation sollte den Fortgang der Reklamation überwachen, bis alle internen und externen Verfahrensoptionen für Regressansprüche erschöpft sind beziehungsweise der Reklamant zufriedengestellt ist.

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung

8.1 Informationssammlung

Die Organisation sollte die Durchführung von Prozessen zur Reklamationsbearbeitung protokollieren. Die Organisation sollte Verfahrensweisen für die Aufzeichnung von Reklamationen und Stellungnahmen und für die Verwendung dieser Aufzeichnungen und den Umgang mit ihnen festlegen und umsetzen. Persönliche Angaben sind zu schützen und die Vertraulichkeit von Daten des Reklamanten sicherzustellen. Gesammelte Informationen sollten relevant, korrekt, vollständig, aussagekräftig und nützlich sein.

Hierzu sollte das Folgende gehören:

- a) Festlegung von Schritten zum Kennzeichnen, Erfassen und Klassifizieren von Aufzeichnungen sowie zur Aufbewahrung, Handhabung und Verfügbarkeit von Aufzeichnungen;
- b) aufzeichnen, wie eine Reklamation bearbeitet wird, sorgfältige Aufbewahrung dieser Aufzeichnungen und Beachtung besonderer Sorgfalt, um elektronische Dateien und magnetische Speichermedien zu schützen, weil die Aufzeichnungen in diesen Medien durch Fehler oder durch Überalterung verloren gehen können;
- c) Aufzeichnungen über Schulung und Unterweisung der in der Reklamationsbearbeitung tätigen Personen aufbewahren;
- d) Festlegung von Kriterien der Organisation für die Stellungnahme zu den von einem Reklamanten oder seinem Bevollmächtigten erhobenen Forderungen an das Vorlegen und Darlegen von Aufzeichnungen. Dies kann Befristungen einschließen sowie die Angabe, welche Art von Information an wen und in welchem Format bereitgestellt werden soll;
- e) Festlegungen, auf welche Weise und wann statistische, nicht-personengebundene, nachweisbare Reklamationsdaten offen gelegt werden.

8.2 Analyse und Beurteilung von Reklamationen

Alle Reklamationen sollten klassifiziert und anschließend analysiert werden, um systematische, periodisch auftretende sowie einmalig anfallende Probleme und Trends zu identifizieren und dabei zu helfen, die den Reklamationen zugrunde liegenden Ursachen zu beseitigen und um Verbesserungsmöglichkeiten oder Änderungen der Prozesse, Produkte und Dienstleistungen zu ermitteln.

8.3 Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung

Der Grad der Zufriedenheit der Reklamanten mit der Reklamationsbearbeitung sollte regelmäßig ermittelt werden. Dies kann in Form von Umfragen nach dem Zufallsprinzip oder anderen Verfahren erfolgen.

ANMERKUNG 1 Eine Methode zur Verbesserung der Zufriedenheit mit dem Prozess der Reklamationsbearbeitung kann den Kontakt zwischen Reklamant und Organisation simulieren.

ANMERKUNG 2 Siehe ISO 10004 zur Anleitung der Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit.

8.4 Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung

Es sollte eine fortlaufende Überwachung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung, der geforderten Ressourcen (einschließlich Personal) und der zu sammelnden Daten erfolgen.

Die Leistung des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung sollte an den vorher festgesetzten Kriterien gemessen werden (siehe Anhang I).

8.5 Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung

Die Organisation sollte in regelmäßigen Abständen Audits durchführen oder durchführen lassen, um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung zu beurteilen. Das Audit sollte Informationen liefern zu:

- Konformität des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung mit den hierfür installierten Verfahren und
- Eignung des Prozesses, um die gesetzten Ziele zu erreichen.

Das Audit der Reklamationsbearbeitung kann als ein Teil des Audits zum Qualitätsmanagementsystem in Übereinstimmung mit ISO 19011 durchgeführt werden. Die Auditergebnisse sollten in die Managementbewertung einbezogen werden, um Probleme zu erkennen und Verbesserungen im Prozess zur Reklamationsbearbeitung einzuleiten. Das Audit sollte von qualifizierten Personen durchgeführt werden, die keine Verantwortung in den zu auditierenden Bereichen haben. Weitere Anleitung zum Auditieren liefert Anhang J.

8.6 Managementbewertung in Bezug auf den Prozess der Reklamationsbearbeitung

8.6.1 Von der obersten Leitung einer Organisation sollte der Prozess zur Reklamationsbearbeitung regelmäßig überprüft werden, um:

- dessen fortgesetzte Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit und Effizienz sicherzustellen,
- Vorkommnisse der Nichterfüllung von Anforderungen an Gesundheit, Sicherheit, Umwelt, Kunden, behördliche und andere gesetzliche Auflagen zu erkennen und festzuhalten,
- Produkt- und Dienstleistungsmängel zu identifizieren und zu korrigieren,
- Mängel im Prozess zu erkennen und zu beheben,
- um Risiken und Chancen zu bewerten und die Notwendigkeit von Änderungen an Prozessen der Reklamationsbearbeitung und den angebotenen Produkten und Dienstleistungen herauszufinden,
- die Wirksamkeit der im Zusammenhang mit Risiken und Chancen ergriffenen Maßnahmen zu beurteilen und
- mögliche Änderungen der Politik zur Reklamationsbearbeitung und deren Zielen zu beurteilen.

8.6.2 Die Eingabe für die Managementbewertung sollte folgende Angaben enthalten:

- interne Faktoren wie Veränderungen in der Politik, den Zielen, der Organisationsstruktur, den verfügbaren Ressourcen und im Produkt- und Dienstleistungsangebot, und bei den angebotenen oder gelieferten Produkten,
- externe Faktoren wie Veränderungen der Gesetzgebung sowie der Wettbewerbsmethoden oder technologischer Innovationen,
- die Gesamtleistungsfähigkeit des Prozesses der Reklamationsbearbeitung, einschließlich der Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit und Ergebnisse fortlaufender Prozessüberwachung,
- Ergebnisse der Audits,
- Risiken und Chancen,
- Stand der Korrekturmaßnahmen und der Vorbeugungsmaßnahmen,
- Folgemaßnahmen aus vorhergehenden Managementbewertungen und
- Empfehlungen zur Verbesserung.

8.6.3 Die Ergebnisse der Managementbewertung sollten folgende Punkte enthalten:

- Entscheidungen und Maßnahmen zur Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung,
- Vorschläge zur Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen und
- Entscheidungen und Maßnahmen zu erkanntem Ressourcenbedarf (z. B. Schulungsprogramme).

Aufzeichnungen zur Managementbewertung sollten aufbewahrt und dazu genutzt werden, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

8.7 Fortlaufende Verbesserung

Die Organisation sollte die Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung fortlaufend verbessern. Hierdurch kann die Organisation die Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen fortlaufend verbessern. Dies lässt sich durch Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie durch innovative Verbesserungen erreichen. Die Organisation sollte Maßnahmen zur Beseitigung der Ursachen für tatsächliche und mögliche Probleme treffen, die zu Reklamationen geführt haben oder führen können, um so das Auftreten beziehungsweise das erneute Auftreten eines Problems zu verhindern. Die Organisation sollte:

- die besten Methoden der Reklamationsbearbeitung herausfinden, untersuchen und anwenden,
- eine kundenorientierte Einstellung innerhalb der gesamten Organisation pflegen,
- Innovationen in der Reklamationsbearbeitung fördern und
- beispielhaftes Verhalten bei der Reklamationsbearbeitung erkennen.

Anhang A (informativ)

Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004

Bild A.1 zeigt die mit dem Verhaltenskodex, dem Umgang mit Reklamationen, externen Konfliktlösungen und der Überwachung und Messung von Kundenzufriedenheit in Zusammenhang stehenden Prozesse der Organisation.

ANMERKUNG Eine Reklamation kann durch einen Kunden oder andere Reklamanten erfolgen.

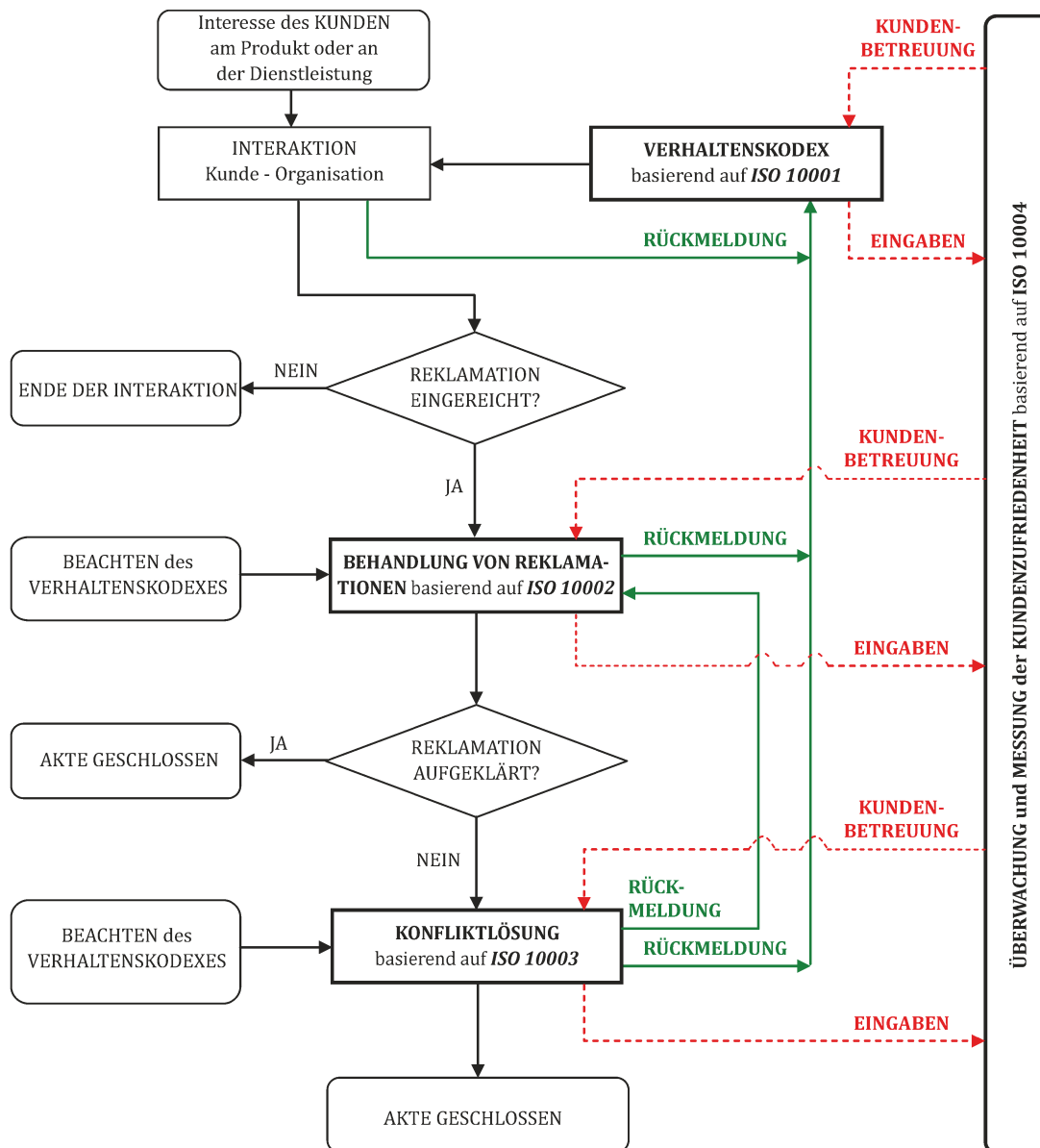


Bild A.1 — Beziehungen zwischen ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 und ISO 10004

Anhang B (informativ)

Anleitung für kleine und mittelständige Unternehmen

Diese Internationale Norm ist für Organisationen (Unternehmen) sämtlicher Größen vorgesehen. Anerkanntermaßen verfügen viele Kleinunternehmen jedoch nur über begrenzte Ressourcen, um einen Prozess der Reklamationsbearbeitung einzurichten und aufrecht zu erhalten. Dieser Anhang veranschaulicht die Schlüsselbereiche, auf die Kleinunternehmen und Mittelstandsbetriebe ihre Aufmerksamkeit konzentrieren können, um größtmögliche Wirksamkeit und Effizienz mit einem einfachen Prozess zu erzielen.

Die nachfolgenden Schritte kennzeichnen Schlüsselbereiche mit Vorschlägen für Maßnahmen:

- Seien Sie offen für Reklamationen – Hängen Sie ein einfaches Plakat auf oder vermerken Sie (siehe 4.4) auf Firmenrechnungen z. B.:
- „Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig, bitte sagen Sie uns, wenn Sie nicht zufrieden sind – wir möchten aufgetretene Mängel abstellen“.
- Erfassen und protokollieren Sie Reklamationen (siehe Anhang C und Anhang F).
- Bestätigen Sie den Erhalt der Reklamation, wenn der Reklamant die Bestätigung nicht persönlich entgegennimmt (Telefonanruf oder E-Mail genügen) (siehe 7.4).
- Bewerten Sie die Reklamation nach ihrer Berechtigung und ihrer möglichen Auswirkung, und klären Sie ab, welcher Mitarbeiter am besten für deren Bearbeitung geeignet ist (siehe 7.5).
- Klären Sie den Sachverhalt so rasch wie irgend möglich – oder untersuchen Sie die Reklamation, falls notwendig, weiterhin und treffen Sie dann eine Entscheidung, was in dieser Sache zu tun ist, aber handeln Sie unverzüglich (siehe 7.7).
- Informieren Sie den Reklamanten über Ihre beabsichtigte Vorgehensweise hinsichtlich der Reklamation und beurteilen Sie die Reaktion des Kunden. Wird der Kunde durch die Maßnahme voraussichtlich zufrieden gestellt? Wenn ja, leiten Sie rasch solche Schritte zur Umsetzung der Maßnahme ein, die der Kunde begründeterweise erwartet, und bedienen Sie sich der bewährtesten Methoden Ihrer Branche (siehe 7.8).
- Wenn alle möglichen Maßnahmen ausgeschöpft sind, um die Reklamation aus Ihrer Sicht zu klären, setzen Sie den Kunden davon in Kenntnis und halten Sie das Resultat fest. Sollte die Reklamation immer noch nicht zur Zufriedenheit des Kunden erledigt sein, geben Sie dem Kunden eine Erklärung, rechtfertigen Sie Ihre Entscheidung und bieten Sie alternative Maßnahmen an (siehe 7.9).
- Überprüfen Sie Reklamationen in regelmäßigen Abständen – durch eine knappe regelmäßige Überprüfung und eine tiefergehende jährliche Überprüfung, um festzustellen, ob sich Entwicklungstendenzen abzeichnen oder ob sich beim augenscheinlichen Stand der Dinge Möglichkeiten zu Veränderungen oder zur Richtigstellung ergeben, damit das Auftreten von Reklamationen beendet, der Kundendienst verbessert oder größere Kundenzufriedenheit erreicht wird! (Siehe Anhang C sowie die Rückverfolgung von Reklamationen unter Abschnitt 6 in Anhang F).

Diese obige Anleitung ist leicht umzusetzen. Es empfiehlt sich, ähnlich gelagerte Unternehmen, die nicht unbedingt genau die gleiche Produktpalette anbieten, aufzusuchen und in Erfahrung zu bringen, wie man dort mit Kundenreklamationen umgeht. Oftmals kann man wertvolle Hinweise auf anwendbare Methoden erhalten.