

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

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