

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

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