

Reklamationsmanagement & Co

Referenten:

Gesine Cyl (10002)

Bern W. Fries (10003)

Udo Schmidt (10006)

Klaus-Dieter Hampe (10007)

Dr. Peter Kehl (10017)

Kai-Uwe Behrends (Überblick)

Standards: Wer hier "den letzten wissenschaftlichen Schrei" sucht wird enttäuscht - wer aber eine Sammlung von konsensfähigem Erfahrungswissen sucht, wird belohnt.

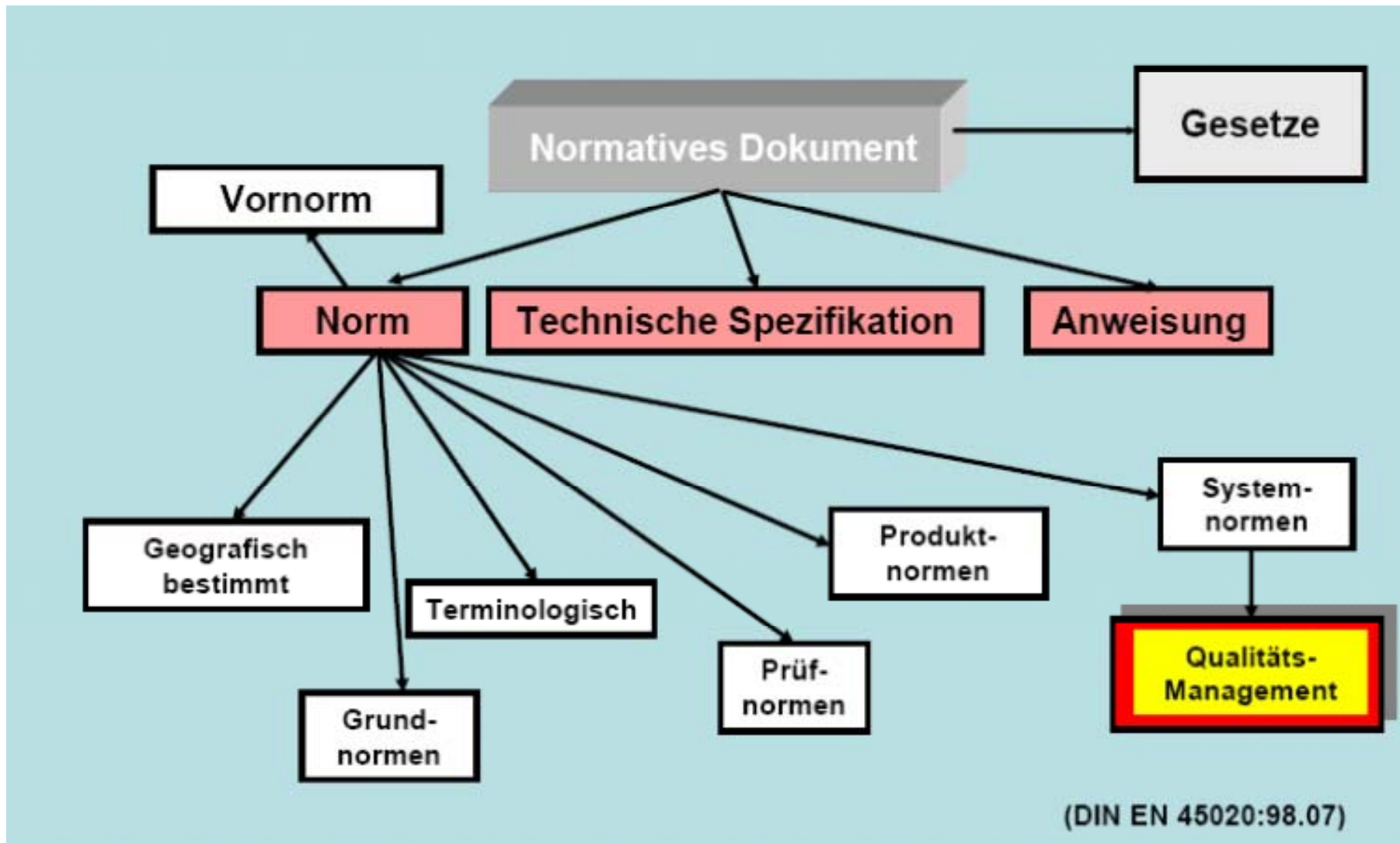
**Die 10000er sind keine geschlossene Reihe.
Sie ergänzen unterschiedlich detailliert die 9000er Reihe.**

Wie die 9000er gehören auch diese Leitfäden international zum Scope des TC 176 der ISO und daher zum deutschen Spiegelgremium des TC

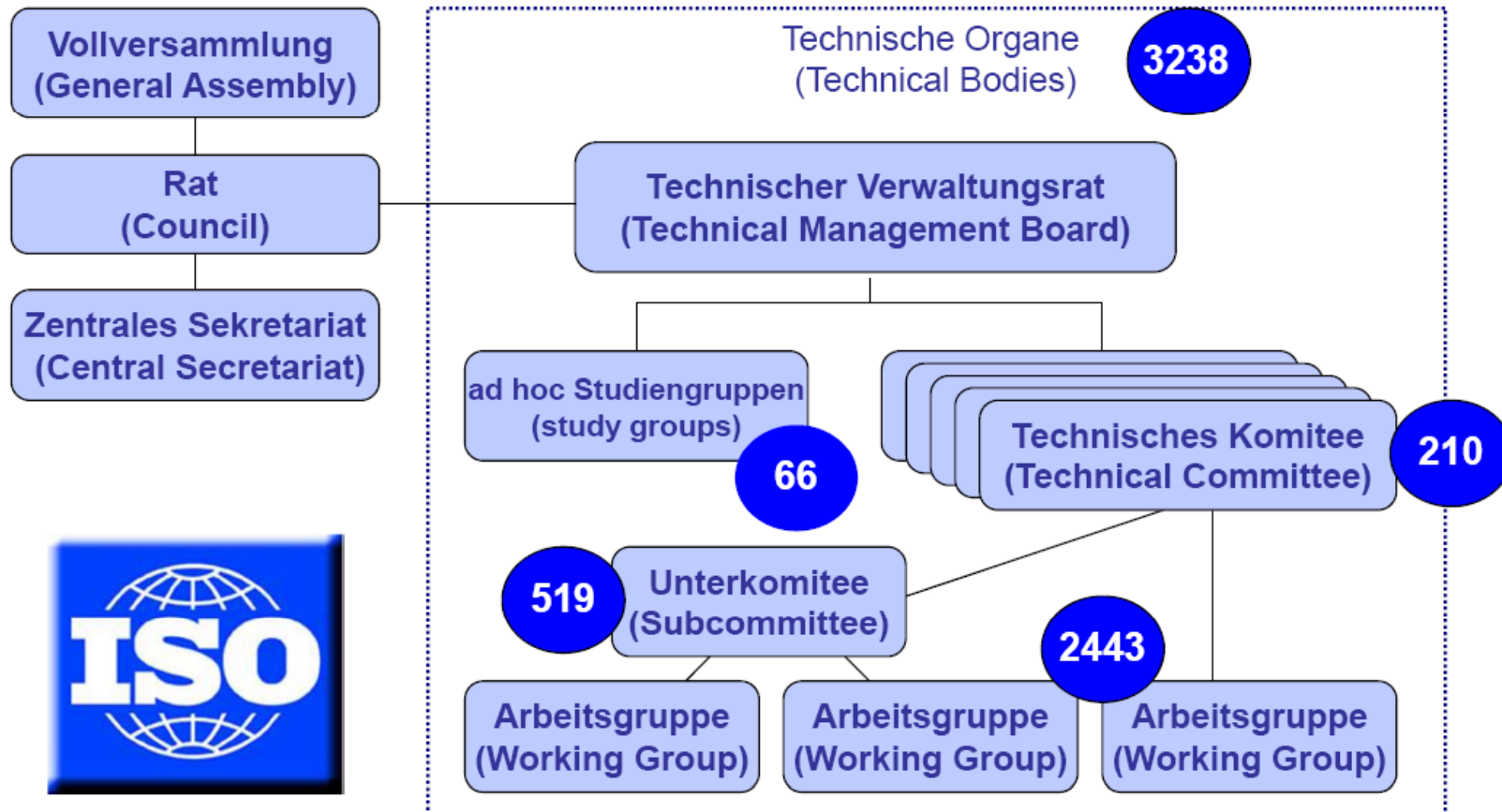
**„Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und
Zertifizierungsgrundlagen“**

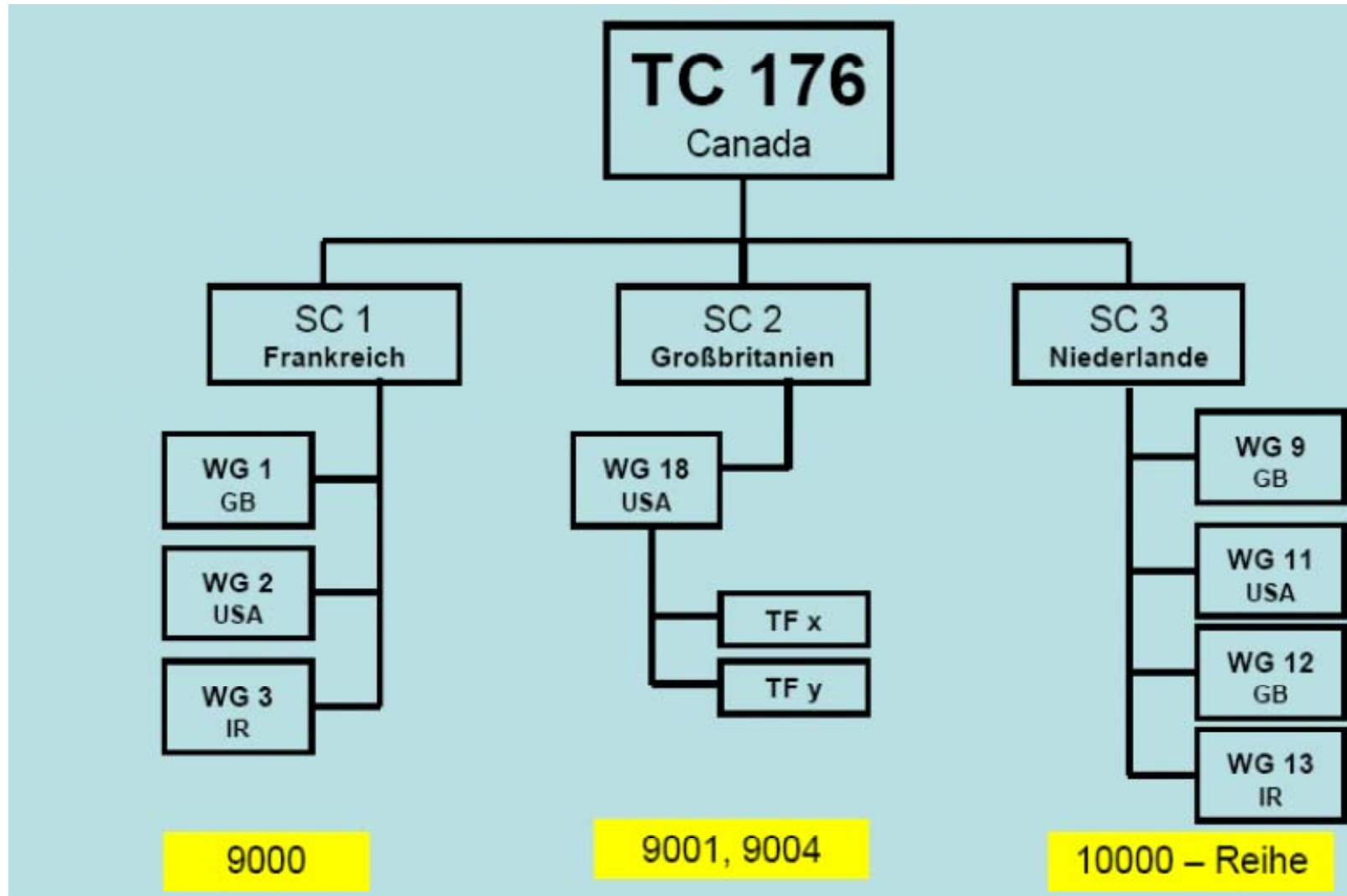
auch bekannt als

NQSZ oder Normenausschuss 147 des DIN



Aufbau der ISO





www.nqsz.din.de/cmd?workflowname=dinSearch&languageid=de

English Version Kontakt Warenkorb Livellink

DIN NA 147 Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)

Normen erarbeiten Normen kaufen Normen anwenden

Aktuelles
Normen des NA
Spezifikationen des NA
Projekte des NA
Nationale Gremien
Europäische Gremien
Internationale Gremien
Wir über uns

Startseite > Suchergebnis

Suche im NA 147

Alle (48) Produkte (2) Projekte (0) Gremien (1) DIN.de (45)

Ihre Suche nach "10001" ergab 48 Treffer

1 2 3 weitere » ... »|

Produktrecherche und Bestellfunktion vom **Beuth Verlag**

Produkte

DIN ISO 10001
Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2007); Text Deutsch, Englisch und Französisch
Norm
Ausgabe : 2008-07 , Deutsch, Englisch, Französisch

Einführungsbeitrag:
Die Norm DIN ISO 10001 enthält Anleitungen zur Planung, Entwicklung, Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Verhaltenskodex zur Kundenzufriedenheit. Dazu wird... [Einführungsbeitrag lesen](#)

Livellink NA 147

Ansprechpartner
Dr. Andrea Fluthwedel
[Nachricht senden](#)

Suchtipps

Jokerzeichen
Sie können als Jokerzeichen folgendes Symbol verwenden: *
Bei mehreren Suchbegriffen mit der Standardverknüpfung "und" lautet die Suchabfrage z. B.:
Bauwesen*, Tiefbau*, Erdarbeit*

Und wo kann ich die nun ansehen - ohne gleich kaufen zu müssen?

Entgegen vielerlei Gerüchten liegen Normen kostenlos zur Einsicht aus.

www.din.de/cmd?level=tpl-artikel&cmstextid=90532&languageid=de

English Version Kontakt Warenkorb Livellink

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Normen erarbeiten Normen kaufen Normen anwenden

Aktuelles
Erfolg durch Normung
DIN als Partner
DIN in der Welt
Wir über uns
Karriere
Presse

Startseite > **DIN-Auslegestellen**

DIN-Auslegestellen

Das Deutsche Normenwerk kostenfrei einsehbar

In allen DIN-Normen-Auslegestellen kann man nach DIN-Normen und anderen technischen Regeln recherchieren und das vollständige Deutsche Normenwerk kostenfrei einsehen.

Die Normen sind in der Regel in elektronischer Form am Bildschirm zugänglich. In einigen Auslegestellen kann man die Originaldokumente zugleich auch erwerben.

Der Link auf der rechten Seite führt direkt zu einer Übersicht der DIN-Auslegestellen.

Druckansicht

Suche

Alle Bereiche

Suchen

Links

[zur Übersicht der DIN-Auslegestellen](#)

Kundenbeziehungen:

DIN ISO 10001:2008-07 QM- Kundenzufriedenheit- Leitfaden für **Verhaltenskodizes für Organisationen (ISO 10001:2007);**

DIN ISO 10002:2010-05 QM - Kundenzufriedenheit- Leitfaden für die **Behandlung von Reklamationen in Organisationen**

DIN ISO 10003:2008-07 QM - Kundenzufriedenheit - Leitfaden für **Konfliktlösung außerhalb von Organisationen**

ISO/TS 10004:2010 Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit - Leitfaden zur Überwachung und **Messung der Kundenzufriedenheit**

Technik des QM:

DIN ISO 10005:2009-05 QM-Systeme - Leitfaden für **QM-Pläne**

Din Fachbericht ISO 10006 - QM-systeme. Leitfaden für **QM in Projekten**

DIN ISO 10007:2004-12 QM - Leitfaden für **Konfigurationsmanagement**

ISO 10012:2003-04 Messlenkungssysteme - Anforderungen an **Messprozesse und Messmittel**

ISO/TR 10013 2001-07 Leitfaden für die **Dokumentation des QM-Systems**

ISO 10014:2006-07 QM-Systeme - Leitfaden zur **Erzielung finanziellen und wirtschaftlichen Nutzens**

ISO/TR 10017:2003-05 Leitfaden für die **Anwendung statistischer Verfahren für ISO 9001:2000**

Menschen im QM:

ISO 10015:1999-12 QM - Leitfaden für Schulung

ISO/DIS 10018:2011-05 Norm-Entwurf QM - Leitfaden zur Einbeziehung der Menschen und zur Kompetenz

ISO 10019:2005-01 Norm Leitfaden für die Auswahl von Beratern zum Qualitätsmanagementsystem und für den Einsatz ihrer Dienstleistungen.

(ISO 10019:2005) Leitfaden für die Auswahl von Qualitätsmanagementsystem-Beratern und für den Einsatz ihrer Dienstleistungen

Vorwort, Einleitung, Anwendungsbereich, Normative Verweisungen

3 Begriffe

4 Auswahl eines Qualitätsmanagementsystem-Beraters

4.1 Eingaben zum Auswahlprozess

4.1.1 Bedürfnisse und Erwartungen der Organisation

4.1.2 Rolle des Beraters

4.1.3 Beurteilung der Kompetenz des Beraters

4.2 Kompetenz eines Beraters

4.2.1 Allgemeines

4.2.2 Persönliche Eigenschaften

4.2.3 Bildung, Wissen und Fähigkeiten

4.2.4 Wissen und Fähigkeiten mit Bezug zum Qualitätsmanagement

4.2.5 Wissen und Fähigkeiten mit Bezug zur Organisation

4.2.6 Berufserfahrung

4.2.7 Aufrechterhalten und Verbessern der Kompetenz

4.3 Ethische Betrachtungen

5 Einsatz der Dienstleistungen von Qualitätsmanagementsystem-Beratern

5.1 Dienstleistungen des Beraters

5.2 Vertrag für die Dienstleistungen des Beraters

5.3 Nützliche Berücksichtigungen für die Dienstleistungen des Beraters

Anhang A (informativ)

Typische Tätigkeiten eines Qualitätsmanagementsystem-Beraters

A.1 Erstmalige Beurteilung und Erstellung eines Vorschlags

A.2 Beispiel für die Realisierung eines Qualitätsmanagementsystems

Anhang B (informativ)

Beurteilung von Qualitätsmanagementsystem-Beratern

B.1 Beispiele für Ausbildung und Berufserfahrung eines
Qualitätsmanagementsystem-Beraters

B.2 Beurteilung der Referenzen eines Beraters

Qualitätsmanagement - **Kundenzufriedenheit**

Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen

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 nichtkommerziellen 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.

Die Durchführung 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 verstärken, **Reklamationen zur Zufriedenheit** des Reklamanten und der Organisation auf konsequente, systematische und problemlösende Weise zu **bearbeiten**,
- die Fähigkeit einer Organisation erhöhen, 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 ständige Bewertung und Analyse des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung und für die Bearbeitung von Reklamationen liefern sowie **Prozessverbesserungen** schaffen.

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, einschl. der Personalschulung;
- d) **Bereitstellung eines offenen, wirksamen und leicht anwendbaren Reklamationsprozesses** für die Reklamanten;
- e) Analysieren und **Auswerten der Reklamationen**, um die Produktqualität zu verbessern;
- f) Auditieren des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung; g) Bewerten der Wirksamkeit und Effizienz des Prozesses zur Reklamationsbearbeitung.

Konkret:

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

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

5.3.4 Alle Mitarbeiter, die in Kontakt mit Kunden und Reklamanten stehen, sollten:
– in der Reklamationsbearbeitung geschult sein, ...

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 ...

7.4 Reklamationsbestätigung

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

8.3 Zufriedenheit mit dem Prozess zur Reklamationsbearbeitung

Der Grad der Zufriedenheit der Reklamanten mit der Reklamationsbearbeitung sollte regelmäßig ermittelt werden.

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 bewerten.

Anhang A (informativ)
Anleitung für kleine und mittelständische Unternehmen

Anhang B (informativ)
Reklamationsformular

Anhang C (informativ)
Objektivität

Anhang D (informativ)
Reklamations-Rückverfolgungsformular

Anhang E (informativ)
Stellungnahmen

Anhang F (informativ)
Flussdiagramm zur Eskalierung

Anhang G (informativ)
Fortlaufende Überwachung

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT.

Ihr Kontakt zur DGQ

Kai-Uwe Behrends
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. |
Landesgeschäftsstelle Nord
Osterbekstraße 90 B (Alster-City) | 22083 Hamburg
(5. Etage | Tiefgaragenplätze 2 Std. kostenlos)
Telefon: +49 (0)40-85 33 78 60
Mobil: +49 (0)175-9322251
Fax: +49 (0)40-85 40 79 38
KB@DGQ.de



DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität