

2020

Poštovní služby - Kvalita služby - Zásady vyřizování stížností

ČSN
EN 14012

76 0202

Postal services - Quality of service - Complaints handling principles

Services postaux - Qualité du service - Principes de traitement des réclamations

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14012:2019. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14012:2019. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 14012 (76 0202) z května 2009.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Změny proti předchozímu vydání normy jsou uvedeny v kapitole Evropská předmluva.

Informace o citovaných dokumentech

ISO 10002 zavedena v ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality - Spokojenost zákazníka - Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

Související ČSN

ČSN EN ISO 9001:2016 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN EN ISO 9004:2019 (01 0324) Management kvality - Kvalita organizace - Návod k dosažení udržitelného úspěchu

ČSN EN 14534:2016 (76 0204) Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky

ČSN EN 301 549 V2.1.2:2019 (87 0009) Požadavky na dostupnost pro výrobky a služby ICT

ČSN EN 17161:2019 (01 0393) Design pro všechny - Dostupnost výrobků, zboží a služeb podle přístupu Design pro všechny - Rozšíření rozsahu uživatelů

ČSN EN ISO 9241-210:2011 (83 3582) Ergonomie systémových interakcí - Část 210: Ergonomické projektování interakčních systémů

Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v článku „Informace o citovaných dokumentech“ nejnovějšími vydáními, platnými v době schválení této normy. Při používání této normy je třeba vždy použít taková vydání ČSN, která přejímají nejnovější vydání nedatovaných evropských/mezinárodních norem (včetně všech změn).

Upozornění na národní poznámku

Do normy byla k článku J.2.1 doplněna národní poznámka.

Vypracování normy

Zpracovatel: ADAM Praha, IČO 62607618, Ing. Jaroslav Adam

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Renáta Doležalová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

EVROPSKÁ NORMA	EN 14012
EUROPEAN STANDARD	
NORME EUROPÉENNE	
EUROPÄISCHE NORM	Září 2019

ICS 03.240	Nahrazuje
EN 14012:2008	

Poštovní služby - Kvalita služby - Zásady vyřizování stížností

Postal services - Quality of service - Complaints handling principles

Services postaux - Qualité du service - Principes Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - de traitement des réclamations Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2019-08-05.

Členové CEN jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy.

Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze

v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa,

Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Republiky Severní Makedonie, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.



Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

© 2019 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoliv formě a jakýmikoliv prostředky Ref. č. EN 14012:2019 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Evropská předmluva.....	6
Úvod.....	7
1..... Předmět normy.....	9
2..... Citované dokumenty.....	9
3..... Termíny a definice.....	9
4..... Vyřizování stížností - obecné zásady.....	10
5..... Závazek k vyřizování stížností.....	12
6..... Management vyřizování stížností.....	13
7..... Fungování procesu vyřizování stížností.....	13
8..... Udržování a zlepšování.....	15
Příloha A (normativní) Činnost zlepšování výkonnosti.....	16
A.1..... Obecně.....	16
A.2..... Posuzování, zda je organizace schopna se zabývat informacemi z procesu vyřizování stížností.....	16
A.3..... Posuzování, jak proces vyřizování stížností řídí neustálé zlepšování.....	16
Příloha B (informativní) Procesy stížností zákazníků - kanály a mechanismy pro komunikaci procesů	

vyřizování stížností poštovním uživatelům.....	17
B.1..... Komunikační obsah.....	17
B.2..... Komunikační kanály.....	17
B.3..... Příklady alternativních formátů.....	17
Příloha C (informativní) Kanály pro stížnosti.....	18
C.1..... Seznam příslušných kanálů pro stížnosti.....	18
C.2..... Fungování kanálů.....	18
Příloha D (informativní) Shromažďování uživatelských informací o stížnostech.....	20
Příloha E (informativní) Kategorizace a klasifikace stížností.....	21
E.1..... Úvod.....	21
E.2..... Oprávnění stížnosti.....	21
E.3..... Příslušnost stížnosti.....	21
E.4..... Kategorie stížnosti.....	21
E.5..... Důvody stížnosti.....	21

E.6..... Návod na kategorizaci stížností.....	22
Příloha F (informativní) Odpovědi.....	24
F.1..... Obsah odpovědí - navržené pořadí.....	24
F.2..... Otázky, které se mají vzít v úvahu, mohou zahrnovat.....	24
F.3..... Časové lhůty pro odpovědi.....	24
Příloha G (informativní) Vykazování stížností.....	25
G.1..... Obecně.....	25
G.2..... Časové lhůty pro vykazování.....	25
G.3..... Obsah zpráv.....	25
G.4..... Doplnkové monitorovací údaje.....	26
Příloha H (informativní) Neustálé zlepšování.....	27
H.1..... Neustálé zlepšování procesu vyřizování stížností.....	27
H.2..... Neustálé zlepšování produktů a služeb.....	27

Příloha I (informativní) Doporučené formáty vykazování.....	28
Příloha J (informativní) Poškození poštovních zásilek.....	35
J.1..... Úvod.....	35
J.2..... Měření stížností.....	35
J.3..... Preventivní akce.....	45
J.4..... Měření.....	46
J.5..... Činnosti pro zmírnění dopadu poškození.....	47
J.6..... Parametry poštovních zásilek ovlivňující počet poškození.....	48
Bibliografie.....	49

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 14012:2019) vypracovala technická komise CEN/TC 331 *Poštovní služby*, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do března 2020 udělit status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do března 2020.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Tento dokument nahrazuje EN 14012:2008.

Obsah byl do značné míry revidován, aby zohledňoval:

- zvýšený požadavek na poštovní operátory a organizace, aby se intenzivněji zaměřili na poskytování kvalitních poštovních služeb a souvisejících zkušeností s vyřizováním stížností poštovním uživatelům;
- omezení počtu měřících parametrů; a
- těsnější soulad s ISO 10002 podporující měřicí metodu popsanou v prvním vydání EN 14012 znamená, že jsou rovněž splněny měřicí požadavky tohoto revidovaného druhého vydání EN 14012. Příloha G obsahuje obecné informace o měření a vykazování stížností na základě kritérií popsaných v prvním vydání EN 14012 a zahrnutých v příloze I. Toto revidované druhé vydání EN 14012 však obsahuje více požadavků na zlepšování a nápravná opatření.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace těchto zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Republiky Severní Makedonie, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojeného království, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.

Úvod

Obecně

V roce 1992 zdůraznila Evropská komise ve své Zelené knize potřebu stanovit společná pravidla pro rozvoj poštovních služeb Společenství a zlepšování kvality služby. Komise určila požadavky na měření kvality služby, včetně managementu a měření stížností.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady z roku 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zlepšování kvality služby 97/67/CE, článek 19, požaduje, aby poskytovatelé univerzální služby zveřejnili jednou ročně informace o počtu stížností a o způsobu, jakým byly vyřízeny. Stížnosti jsou žádosti podané uživateli poštovní služby za účelem sdělení, že se tito domnívají, že poskytnutá služba nespĺnila normu, kterou očekávají, nebo normu, kterou musí poskytovatel služby splnit. Doporučuje se prošetřit stížnosti, aby se ověřilo, zda existuje skutečná neshoda se službou, a odpovědět stěžovatelům. Kromě toho se stížnosti pokládají za nástroj pro ochranu uživatelů, pokud poskytovatel služby nedodrží závazky a přísliby, které učinil.

Poskytovatel služby může využít stížnosti při svém průběžném zlepšování kvality poštovní služby. Úroveň stížností a důvody ke stížnostem poskytují důležité informace o spokojenosti uživatelů s různými aspekty poštovní služby. To vyžaduje zaujetí odpovědného přístupu k efektivnímu vyřizování stížností na všech úrovních v poštovní organizaci.

Přehled vývoje

Šetření provedené evropskými poštovními regulačními orgány CERP v roce 2004 prokázalo, že náklady na úplnou implementaci prvního vydání EN 14012:2003 byly pravděpodobně příliš vysoké, a to i pro organizace poskytující poštovní služby s existujícími zavedenými a propracovanými systémy managementu a měření/vykazování stížností. To přimělo CEN/TC 331 v roce 2005 k zahájení revize této evropské normy, zahrnující přílohy s návodem pro její používání. Toto třetí vydání EN 14012 nenutí ty, kteří již používají EN 14012:2003, ke změně jejich měřicích systémů, aby vyhověly této evropské normě, ale dává jim možnost měřit s menšími náklady. Toto třetí vydání je rovněž sladěno s ISO 10002 o vyřizování stížností a klade tedy větší důraz na potřebu zlepšování celkové kvality v poštovních organizacích.

Regulační aspekty, informace o obchodně citlivých informacích a zvláštní požadavky na univerzální služby byly z této evropské normy záměrně vypuštěny. Důvodem je to, že se ponechává na regulačních orgánech a orgánech státní správy, stejně jako na smlouvách mezi obchodními partnery, aby se odkazovaly na obchodní smlouvy a na tuto evropskou normu a aby stanovily, kterou část a pro kterou službu je nutno dodržet.

Národní regulační orgány mohou mít konkrétnější požadavky než ty, které jsou uvedeny v tomto dokumentu.

Popis obsahu

Tento dokument poskytuje pokyny nad rámec požadavků uvedených v ISO 10002 a EN ISO 9001 za účelem zvážení efektivnosti a účinnosti procesu vyřizování stížností, a tedy potenciálu pro zlepšování výkonnosti organizace. V porovnání s EN ISO 9001 jsou cíle spokojenosti zákazníků a kvality produktů rozšířeny tak, aby zahrnovaly spokojenost zúčastněných stran a výkonnost organizace.

V tomto třetím vydání EN 14012 se dodrží obecná struktura ISO 10002. Pro obecná pravidla

vyřizování stížností, která nejsou specifická pro poštu, jsou uvedeny odkazy na nejnovější vydání ISO 10002, která může být revidována nezávisle na EN 14012.

Záměrem upravené EN 14012 je poskytnout návod, jak vybudovat systém vyřizování stížností pro operátory poštovních služeb. To vede ke konstruktivním řešením pro poštovní uživatele, kteří si stěžují. Rovněž to poskytuje dostatečné informace o kvalitě služby související se stížnostmi.

Otázky specifické pro poštu, které bude třeba vzít v úvahu, jsou tyto:

- mnozí zaměstnanci poštovních organizací jsou při poskytování svých základních úkolů v častém styku s poštovními uživateli a mohou být schopni se zabývat stížnostmi na místě. Většina tohoto styku se nepokládá za styk v rámci vyřizování stížností, a proto se oficiálně nezaznamenává. (Například poštovní doručovatel provádějící pravidelnou činnost sběru a doručování);
- přeshraniční zásilky mohou vyvolávat přeshraniční stížnosti, kdy může být obtížné určit, který poštovní operátor je odpovědný;
- poštovní operace zahrnující více operátorů přepravujících poštovní zásilku povedou ke stížnostem vzneseným u organizací, přičemž tyto stížnosti mohou nebo nemusí spadat do odpovědnosti té které organizace;
- osoba, která si stěžuje, nemusí být osobou, která zaplatila za službu; například příjemce poštovní zásilky, který si stěžuje na nesprávný postup dodání;

- poštovní podnikání v Evropě je regulováno evropskými a národními regulačními předpisy. Tyto regulační předpisy se zaměřují především na univerzální poštovní službu (která se liší od členského státu k členskému státu);
- klade se nový důraz na elektronickou komerci;
- technická zpráva o měření a vyřizování stížností ohledně poškozených, zpožděných nebo ztracených poštovních zásilek CEN/TR 16915:2015, je začleněna do této normy jako příloha J.

1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje zásady vyřizování stížností týkající se vnitrostátních a mezinárodních poštovních služeb. Používá se pro národní i přeshraniční služby. Věnuje se pozornost vyřizování stížností v situacích s více operátory. Norma rovněž uvádí návod na postupy odškodnění a náhradového řízení.

Tento dokument lze použít pro všechny typy poštovní služby, pro univerzální i neuniverzální službu, a mohou jej využívat všechny typy poštovních organizací. Definuje různé typy stížností a zavádí metodiku pro vyřizování stížností za účelem zlepšování služby poskytované poštovním uživatelům včetně osob se zdravotními postiženími a starších osob. Rovněž uvádí návod na procesy vyřizování stížností, které mají být zaváděny poskytovateli poštovních služeb pro zlepšování kvality služby.

Tento dokument je použitelný pro procesy v organizaci, a zásady managementu kvality, na nichž je založen, lze tedy využít v celé organizaci. Záměrem tohoto dokumentu je dosažení neustálého zlepšování, měřeného prostřednictvím spokojenosti zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

Je důležité poznamenat, že počet přijatých stížností by nemusel souviset s úrovní poskytované služby. Velký počet stížností by naopak mohl odrážet efektivnost procesu vyřizování stížností poštovního operátora.

Tento dokument sestává z návodu a doporučení a není určen ani pro účely certifikace, regulace nebo smluvní účely, ani jako pokyn k implementaci EN ISO 9001.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.