ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.240 **Listopad**
2003

	Poštovní služby - Kvalita služby - Měření stížností a postupy náhradového řízení	ČSN EN 14012 76 0202

Postal services - Quality of service - Measurement of complaints and redress procedures

Services postaux - Qualité du service - Mesure des réclamations et procédures de réparation

Postdienste - Dienstqualität - Messung von Beschwerden und Entschädigungsverfahren

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14012:2003. Evropská norma EN 14012:2003 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14012:2003. The European Standard EN 14012:2003 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,
2003
Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

68824

Národní předmluva

Citované normy

EN ISO 19011:2002 zavedena v ČSN EN ISO 19011:2003 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

Příručka UPU pro listovní zásilky - Seznam průmyslových zemí

Upozornění na národní poznámky

Do normy byla k článku 3.7 doplněna informativní národní poznámka.

Vypracování normy

Zpracovatel: Technický a zkušební ústav telekomunikací a pošt Praha - TESTCOM, IČO 00003468, Jana Tomčáková

Pracovník Českého normalizačního institutu: Věra Krchňáková

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 14012 Březen 2003

ICS 03.240

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření stížností a postupy náhradového řízení
Postal services - Quality of service - Measurement of complaints and redress procedures

Services postaux - Qualité du service - Mesure des réclamations et procédures de réparation

Postdienste - Dienstqualität - Messung von Beschwerden und Entschädigungsverfahren

Tato evropská norma byla schválena CEN 20. prosince 2002.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru 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, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Spojeného království, ©panělska, ©védska a ©výcarska.

CEN
Evropský výbor pro normalizaci
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel
© 2003 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.
Ref. č. EN 14012:2003 E

Obsah

Strana

Předmluva 5

Úvod 6

1 Rozsah platnosti 7

2 Normativní odkazy 7

3 Termíny a definice 7

4 Podání stížnosti 10

4.1 Všeobecně 10

4.2 Proces podání stížnosti 10

4.3 Informace poskytované uživatelům..... 10

4.4 Informace vyžadované při podávání stížnosti..... 11

5 Klasifikace stížností 11

5.1 Proces klasifikace 11

5.2 Kategorie stížností 12

5.3 Stížnosti ohledně ztracených zásilek..... 13

6 Systém managementu stížností..... 13

6.1 Všeobecně 13

6.2 Proces vyřizování stížností..... 13

6.3 Maximální doba vyřízení..... 14

6.4 Odpovědi na stížnosti 14

7 Postupy náhradového řízení..... 14

8 Měření stížností 15

8.1 Záznamy 15

8.2 Statistické ukazatele 15

8.3 Vykazování statistik stížností..... 16

9 Systém řízení kvality 17

Příloha A (informativní) Vývojové postupy pro systém managementu stížností..... 18

Příloha B (informativní) Zpráva o statistických ukazatelích..... 19

Bibliografie 28

Předmluva

Tato norma (EN 14012:2003) byla připravena technickou komisi CEN/TC 331 Poštovní služby, jejíž sekretariát zastává NEN.

Této evropské normě se musí dát status národní normy buď vydáním identické národní normy nebo vydáním oznámení o schválení EN k přímému používání jako normy národní nejpozději do září 2003 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do září 2003.

Přílohy A a B jsou informativní.

Tato norma obsahuje bibliografii.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Spojeného království, ©panělska, ©védska a ©výcarska.

Úvod

V roce 1992 zdůraznila Evropská komise ve své Zelené knize potřebu stanovit společná pravidla pro rozvoj poštovních služeb Společenství a zlepšení 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, jak s nimi bylo naloženo.

Stížnosti jsou žádosti podané uživateli poštovní služby za účelem sdělení, že se domnívají, že poskytnutá služba nesplnila normu, kterou očekávali, nebo normu, kterou musí poskytovatel služby splnit. Doporučuje se stížnosti prošetřit, aby se ověřilo, zda existuje skutečná neshoda se službou, a odpovědět stěžovatelům.

Kromě toho se stížnosti mají považovat za nástroj pro ochranu uživatelů, pokud poskytovatel služby nedodržuje 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 stránkami poštovní služby.

To vyžaduje zaujetí odpovědného přístupu k efektivnímu vyřizování stížností na všech úrovních v poštovní organizaci.

Tato evropská norma byla vypracována ve spolupráci se Světovou poštovní unií.

1 Rozsah platnosti

Tato evropská norma specifikuje požadavky na měření stížností a postupy náhradového řízení týkající se vnitrostátní a mezinárodní poštovní služby. Stanovuje různé typy stížností a pro každý z nich zavádí metodiku pro měření rychlostí reakce ohledně jejich potvrzení, zpracování a vyřešení poskytovatelem služby.

Rovněž specifikuje požadavky na systém managementu stížností, který má vytvořit poskytovatel služby.

Toto evropská norma je použitelná pro všechny vnitrostátní a přeshraniční služby v rámci univerzální služby. Lze ji případně použít i pro jiné poštovní služby.

2 Normativní odkazy

Do této evropské normy jsou začleněny formou datovaných nebo nedatovaných odkazů ustanovení z jiných publikací. Tyto normativní odkazy jsou uvedeny na vhodných místech textu a seznam těchto publikací je uveden níže. U datovaných odkazů se pozdější změny nebo revize kterékoliv z těchto publikací vztahují na tuto evropskou normu jen tehdy, pokud do ní byly začleněny změnou nebo revizí. U nedatovaných odkazů platí poslední vydání příslušné publikace (včetně změn).

EN ISO 19011:2002 Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu (ISO 19011:2002)

(Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (ISO 19011:2002))

Příručka UPU pro listovní zásilky[1)] Seznam průmyslových zemí

(List of industrialised countries)

-- Vynechaný text --