

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.240 **Květen 2009**

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 14012:2008. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14012:2008. It was translated by Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 14012 (76 0202) z listopadu 2003.

Národní předmluva

Vypracování normy

Zpracovatel: Fakulta podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze, IČ 61384399, Ing. Jaroslav Adam

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Soňa Húsková

EVROPSKÁ NORMA EN 14012

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE

EUROPÄISCHE NORM Listopad 2008

ICS 03.240 Nahrazuje EN 14012:2003

Poštovní služby – Kvalita služby – Zásady vyřizování stížností

Postal services – Quality of service – Complaints handling principles

Tato evropská norma byla schválena CEN 25. října 2008.

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.

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

© 2008 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky Ref. č.
EN 14012:2008 E
jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

Předmluva

Tento dokument (EN 14012:2008) byl připraven technickou komisí CEN/TC „331“, 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 května 2009 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do května 2009.

Tento dokument nahrazuje EN 14012:2003.

Upozorňuje se na možnost, že některé z prvků tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN [a/nebo CENELEC] nenes odpovědnost za identifikaci jakéhokoliv nebo všech takových patentových práv.

Obsah byl do značné míry revidován, aby zohledňoval:

- zvýšený požadavek na poštovní provozovatele a organizace, aby se intenzivněji zaměřili na poskytování kvalitních poštovních služeb a souvisejících zkušeností s vyřizováním stížností poštovním uživatelům;
- omezení počtu měřicích parametrů; a
- těsnější soulad s ISO 10002 podporující měřicí metodu popsanou v prvním vydání EN 14012, který znamená,

že jsou rovněž splněny měřicí požadavky tohoto revidovaného 2. vydání EN 14012. Příloha F obsahuje všeobecné 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 následujících zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irsko, Island, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojené království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Obsah

Strana

Předmluva 4

Úvod 7

1 Předmět normy 8

2 Citované normativní dokumenty 8

3 Termíny a definice 8

4 Vyřizování stížností – Všeobecné zásady 11

4.1 Všeobecně 11

4.2 Zřetelnost 11

4.3 Přístupnost 11

4.4 Přijatelnost 11

4.5 Reakce 11

4.6 Objektivnost 11

4.7 Důvěrnost 11

4.8 Přístup zaměřený na uživatele 11

4.9 Auditovatelnost 12

4.10 Neustálé zlepšování 12

4.11 Shoda s národním a mezinárodním rámcem 12

4.12 Řešení problému na místní úrovni 12

4.13 Stížnosti na poštovní zásilky zpracovávané více provozovateli (přeshraniční zásilky nebo vnitrostátní zásilky zpracovávané více provozovateli) 12

4.14 Náhrada škody uživatelům 12

5 Závazek k vyřizování stížností 12

6 Management vyřizování stížností 13

7 Fungování procesu vyřizování stížností 13

7.1 Komunikace 13

7.2 Přístup k procesům vyřizování stížností 13

7.3 Časové lhůty pro uživatele k podávání stížností 13

7.4 Přijetí stížností 13

7.5 Klasifikace stížností 13

7.6 Potvrzení přijatých stížností 14

7.7 Sledování stížností 14

7.8 Prošetření stížností 14

7.9 Odpověď na stížnosti 14

7.10 Nároky na náhradu škody 14

7.11 Sdělení rozhodnutí 14

7.12 Přezkoumání stížností a rozhodnutí 14

7.12.1 Vnitřní eskalace 14

7.12.2 Vnější eskalace 14

7.13 Uzavření záznamu o stížnosti 15

7.14 Vykazování stížností a zlepšování výkonnosti 15

7.14.1 Vnitřní vykazování 15

7.14.2 Vnější vykazování 15

7.15 Zlepšovací činnost 15

8 Udržování a zlepšování 15

Příloha A (informativní) Procesy stížností zákazníků – kanály a mechanismy pro sdělování procesů vyřizování stížností poštovním uživatelům 16

A.1 Obsah sdělení 16

A.2 Komunikační kanály 16

Příloha B (informativní) Kanály pro stížnosti 17

B.1 Přehled příslušných kanálů pro stížnosti 17

B.2 Fungování kanálů 17

B.2.1 Všeobecně 17

B.2.2 Telefonické stížnosti 17

B.2.3 Stížnosti podávané písemně 17

B.2.4 Stížnosti podávané elektronickou poštou 17

B.2.5 Stížnosti podávané osobně 17

B.2.6 Jiné prostředky 17

Příloha C (informativní) Shromažďování uživatelských informací o stížnostech 18

Příloha D (informativní) Kategorizace a klasifikace stížností 19

D.1 Úvod 19

D.2 Oprávnění stížnosti 19

D.3 Příslušnost stížnosti 19

D.4 Kategorie stížnosti 19

D.5 Důvody stížnosti 19

Příloha E (informativní) Odpovědi 21

E.1 Obsah odpovědí – navržené pořadí 21

E.2 Uvažované otázky mohou zahrnovat 21

E.3 Časové lhůty pro odpovědi 21

Příloha F (informativní) Vykazování stížností 22

F.1 Všeobecně 22

F.2 Časové lhůty pro vykazování 22

F.3 Obsah zpráv 22

F.4 Doplnkové monitorovací údaje 23

Příloha G (normativní) Činnost zlepšování výkonnosti 24

G.1 Všeobecně 24

G.2 Posouzení, zda je organizace schopna se zabývat informacemi z procesu vyřizování stížností 24

G.2.1 Organizace šíření informací o stížnostech: 24

G.2.2 Příklady příspěvku analýzy stížností ke zlepšování výkonnosti: 24

G.3 Posuzování, jak proces vyřizování stížností řídí neustálé zlepšování 24

Příloha H (informativní) Neustálé zlepšování 25

H.1 Neustálé zlepšování procesu vyřizování stížností 25

H.2 Neustálé zlepšování produktů a služeb 25

Příloha I (informativní) Převod z 1. vydání EN 14012 na toto 2. vydání EN 14012 26

I.1 Všeobecně 26

I.2 Klasifikace stížností 26

I.2.1 Proces klasifikace 26

I.2.2 Kategorie stížností 26

I.2.3 Stížnosti ohledně ztracených zásilek 27

I.2.4 Maximální doba vyřízení 27

I.3 Měření stížností 28

I.3.1 Záznamy 28

I.3.2 Statistické ukazatele 28

I.3.3 Vykazování statistiky stížností 29

I.4 Zpráva o statistických ukazatelích 29

I.4.1 Všeobecně 29

I.4.2 Stálé statistické ukazatele 30

Bibliografie 35

Úvod

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 očkávají, 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 mají stížnosti pokládat 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.

Šetření provedené evropskými poštovními regulačními orgány CERP v roce 2004 prokázalo, že náklady na úplnou realizaci 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 evropské normy, zahrnující přílohy s návodem pro její používání. Tato druhá verze EN 14012 nenutí ty, kteří již používají EN 14012:2003, ke změně jejich měřicích systémů, aby vyhovely této normě, ale dává jim možnost měřit s menšími náklady. Tato druhá verze je rovněž sladěna 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 této evropské normě.

V tomto druhém vydání EN 14012 se dodrží všeobecná struktura ISO 10002. Pro všeobecná pravidla vyřizování stížností, která nejsou specifická pro poštu, jsou uvedeny odkazy na poslední verzi ISO 10002, která může být revidována nezávisle na EN 14012.

Záměrem upravené EN 14012 je poskytnout návod, jak vybudovat systém vyřizování stížností pro provozovatele poštovních služeb, který může poskytnout konstruktivní řešení pro poštovní uživatele, kteří si stěžují, a poskytnout dostatečné informace o kvalitě služby související se stížnostmi.

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

- mnoho zaměstnanců poštovních organizací je při poskytování svých základních úkolů v častém styku s poštovními uživateli a je třeba, aby byli 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 dodávání);
- přeshraniční zásilky mohou vyvolávat přeshraniční stížnosti, kdy může být obtížné určit, který poštovní provozovatel je odpovědný;
- poštovní operace zahrnující více provozovatelů přepravujících 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 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).

1 Předmět normy

Tato evropská norma specifikuje 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 provozovateli. Norma rovněž uvádí návod na postupy odškodnění a náhradového řízení.

Tuto evropskou normu lze použít pro všechny typy poštovní služby, pro univerzální i neuniverzální službu, a mohou ji používat všechny typy poštovních organizací. Definuje různé typy stížností a zavádí metodiku pro vyřizování stížností za účelem zlepšování služby poskytované poštovním uživatelům. Rovněž uvádí návod na procesy vyřizování stížností zaváděné poskytovateli poštovních služeb pro zlepšování kvality služby.

Tato evropská norma poskytuje směrnice nad rámec požadavků uvedených v ISO 10002 a ISO 9001 pro posuzování efektivnosti a účinnosti procesu vyřizování stížností, a tedy potenciálu pro zlepšování výkonnosti organizace. V porovnání s ISO 9001 jsou cíle spokojenosti zákazníka a kvality produktů rozšířeny tak, aby zahrnovaly spokojenost zainteresovaných stran a výkonnost organizace.

Tato evropská norma je použitelná pro procesy v organizaci, a zásady managementu kvality, na nichž je založena, lze tedy využít v celé organizaci. Záměrem této evropské normy je dosažení neustálého zlepšování, měřeného prostřednictvím spokojenosti zákazníků a dalších zainteresovaných stran.

Je třeba poznamenat, že počet přijatých stížností by nemusel souviset s úrovní poskytované služby. Velký počet stížností může naopak odrážet efektivnost procesu vyřizování stížností poštovního provozovatele.

Tato evropská norma představuje návod a doporučení a není určena ani pro účely certifikace, regulace nebo smluvní účely, ani jako pokyn k implementaci ISO 9001.

V příloze I je vysvětlena souvislost s druhým vydáním této evropské normy.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.