

# Qualitätspolitik für Korrespondenzservices

Externe Ausgabe für Kunden und Auftragnehmer - ausgerichtet an ISO 9001:2015

## Zweck

Diese Richtlinie schafft für Kunden und Geschäftspartner Transparenz und Vertrauen in die von BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. erbrachten Büro- und Korrespondenzservices. Wir arbeiten nach den Anforderungen der ISO 9001:2015 und gewährleisten Qualität, Termintreue, Rechtskonformität sowie die Übereinstimmung mit unserer Informationssicherheitsrichtlinie.

## Leistungsumfang

- Abholung, Erfassung und Zuordnung eingehender Korrespondenz
- Vorbereitung, Versand und Archivierung ausgehender Korrespondenz
- Unterstützung für ePUAP, E-Zustellung, CRM und klassische Postkanäle
- Digitalisierung und sichere Aufbewahrung von Dokumenten
- Operatives Reporting und SLA-basierte Kennzahlen

## Standards und Konformität

- Das Dokumentenmanagement ist an ISO 9001:2015 ausgerichtet
- Wir beachten die DSGVO, das polnische Postrecht und die Vorschriften zur E-Zustellung
- Wir nutzen das sichere COK-Erfassungssystem (<https://cok.com.pl>)
- Der gesamte Prozess unterliegt regelmäßigen internen Audits und Managementbewertungen

## Zentrale Qualitätsziele

- Erfassung eingehender Dokumente innerhalb von zwei Stunden nach Eingang
- Versand ausgehender Korrespondenz am Tag ihrer Vorbereitung
- Digitalisierung und Systemerfassung von 100 % der vereinbarten Dokumente
- Überwachung von Qualitätskennzahlen (KPIs) und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen

## Infrastruktur und Sicherheit

Die Leistungen werden mit professionellen Dokumentenscannern, Toshiba-e-Studio-Geräten, dem gesicherten COK-Erfassungssystem, Verschlüsselung und rollenbasierten Zugriffskontrollen erbracht.

## Reklamationen und Meldungen

Meldungen: [bok@backofficeoutsourcing.de](mailto:bok@backofficeoutsourcing.de). Angestrebte Bearbeitungszeit für Reklamationen: bis zu sieben Werktagen. Formulare stehen auf der Seite Dateien zur Verfügung.

## Räumlicher Geltungsbereich und Zusammenarbeit

Wir betreuen Kunden in der gesamten Europäischen Union, vor Ort und aus der Ferne. Die Leistungen werden auf Grundlage eines Outsourcing-Vertrags oder einer Vollmacht erbracht. Mitarbeitende werden in Qualität, Sicherheit und Datenschutz geschult; jedem Kunden wird eine Projektleitung zugeordnet.

## Dokumentation

Die vollständige ISO-9001-Dokumentation für Korrespondenzservices einschließlich Verfahren, Anweisungen und Checklisten stellen wir Kunden auf Anfrage für Audit- oder Kontrollzwecke zur Verfügung.

Informationsübersetzung. Bei Abweichungen ist die polnische Originalfassung maßgeblich.