

KVALITEEDIJUHTIMINE**Kliendirahulolu****Juhised kaebuste käsitlemiseks organisatsioonides****Quality management****Customer satisfaction****Guidelines for complaints handling in organizations**

Teatis paranduse kohta on avaldatud EVS Teataja 2010. aasta juulikuu numbris.

1. Lehekülg 14, Normatiivviited

Asendada

“ISO 9000:2000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary”

lausega

“ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary”.

Page 15, Normative reference

Replace

“ISO 9000:2000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary”

with

“ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary”.

2. Lehekülg 14, Terminid ja määratlused

Asendada “ISO 9000:2000” terves punktis “ISO 9000:2005”.

Page 15, Terms and definitions

Replace “ISO 9000:2000” with “ISO 9000:2005” throughout the entire clause.

3. Page 17, Terms and definitions

Replace definitions 3.8 and 3.9 with the following:

3.8**objective**

<complaints-handling> something sought, or aimed for, related to complaints handling

3.9**policy**

<complaints-handling> overall intentions and direction of the organization related to complaints handling, as formally expressed by top management

ICS 03.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine

Võtmesõnad: kvaliteedijuhtimine, kvaliteedisüsteem

Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse poolt antud kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, palun võtke ühendust Eesti Standardikeskusega:

Aru 10, 10317 Tallinn, Eesti; www.evs.ee; telefon: 605 5050; e-post: info@evs.ee