

KVALITEEDIJUHTIMINE

Kliendirahulolu

Organisatsioonide käitumishormide juhised

Quality management

Customer satisfaction

Guidelines for codes of conduct for organizations

EESTI STANDARDI EESSÕNA

Käesolev Eesti standard:

- on rahvusvahelise standardi ISO 10001:2007 "*Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations*" ingliskeelse teksti identne tõlge eesti keelde ning tõlgendamise erimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest,
- on kinnitatud Eesti Standardikeskuse 17.08.2010 käskkirjaga nr 154,
- jõustub sellekohase teate avaldamisel EVS Teataja 2010. aasta septembrikuu numbris.

Standardi tõlkis ja ekspertiisi teostas TJO Konsultatsioonid OÜ, käesoleva standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 "Juhumissüsteemid".

Standardi tõlke koostamistepaneku esitas EVS/TK 33, standardi tõlkimist korraldas Eesti Standardikeskus ning rahastas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Käesolev standard on eestikeelne [et] versioon rahvusvahelisest standardist ISO 10001:2007. Teksti tõlke avaldas Eesti Standardikeskus ja see omab sama staatust ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 10001:2007. It was translated by Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

ICS 03.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine
Võtmesõnad: kvaliteedijuhtimine, kvaliteeditagamine
Hinnagrupp J

Standardite reprodutseerimis- ja levitamisoigus 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

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	V
0.1 Üldist	V
0.2 Seos ISO 9001 ja ISO 9004-ga.....	V
0.3 Seos ISO 10002 ja ISO 10003-ga	V
0.4 Vastavusega seonduvad avaldused	VI
1 KÄSITLUSALA	1
2 NORMIVIITED	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	1
4 JUHTPÕHIMÕTTED	3
4.1 Üldist	3
4.2 Pühendumus	3
4.3 Jõudlus	3
4.4 Nähtavus	3
4.5 Juurdepääsetavus	3
4.6 Reageerimisvalmidus	3
4.7 Täpsus.....	3
4.8 Aruandekohustus	3
4.9 Pidev parendamine	3
5 NORMIDE RAAMISTIK.....	4
5.1 Sisseseadmine	4
5.2 Lõimimine	4
6 PLANEERIMINE, KAVANDAMINE JA ARENDAMINE.....	4
6.1 Määratlege normide eesmärgid	4
6.2 Koguge ja hinnake teavet.....	4
6.3 Hankige teavet asjaomastelt huvipooltelt ja andke sellele hinnang.....	5
6.4 Koostage normid	5
6.5 Valmistage ette toimenäitajad	5
6.6 Valmistage ette normide menetlused.....	5
6.7 Koostage organisatsioonisisese ja -välise teabevahetuse plaan.....	6
6.8 Määrake kindlaks vajalikud ressursid	6
7 ELLUVIIMINE	6
8 TOIMIVANA HOIDMINE JA PARENDAMINE.....	6
8.1 Teabe kogumine	6
8.2 Normide toimivuse hindamine.....	6
8.3 Rahulolu normide ja nende rakendamisega	7
8.4 Normide ja nende raamistiku ülevaatus.....	7
8.5 Pidev parendamine	7
Lisa A (teatmelisa) Erinevate organisatsioonide normide komponentide lihtsustatud näited	8
Lisa B (teatmelisa) ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003 vahelised seosed	9
Lisa C (teatmelisa) Erijuhised väikefirmade jaoks	10
Lisa D (normlisa) Erijuhised kättesaadavuse kohta	11
Lisa E (normlisa) Erijuhised huvipooltelt sisendi hankimise kohta	12
Lisa F (teatmelisa) Normide raamistik	13
Lisa G (teatmelisa) Erijuhised mõne teise organisatsiooni antud normide omaksvõtmiseks.....	14
Lisa H (normlisa) Normide koostamise juhtnöörid.....	15
Lisa I (normlisa) Teabevahetusplaanide koostamise juhend	16
Kasutatud kirjandus	17

EESSÕNA

ISO (Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon – *International Organization for Standardization*) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi ettevalmistamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus osa võtta selle komitee tegevusest. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõikides elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Rahvusvahelised standardid kavandatakse vastavalt ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglitele.

Tehniliste komiteede peamine ülesanne on koostada rahvusvahelisi standardeid. Tehnilistes komiteedes vastuvõetud rahvusvahelised standardikavandid saadetakse hääletamiseks rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele. Avaldamine rahvusvahelise standardina nõuab heakskiitu vähemalt 75% hääletanud rahvuslikelt liikmesorganisatsioonidelt.

Tähelepanu tuleb pöörata võimalusele, et mõned selle rahvusvahelise standardi elemendid võivad olla patendiõiguse objektiks. ISO ei ole kohustatud mingeid või kõiki selliseid patendiõigusi välja selgitama.

ISO 10001 valmistas ette ISO tehnilise komitee 176 (ISO/TC 176), "Kvaliteedijuhtimine ja kvaliteedi tagamine", alamkomitee SC 3, "Toetavad tehnoloogiad".

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Kliendirahulolu kõrge taseme hoidmine on suureks väljakutseks paljudele organisatsioonidele. Üks viis sellele väljakutsele vastamiseks on seada sisse ja kasutada kliendirahulolu käitumisnorme. Kliendirahulolu käitumisnormid koosnevad organisatsiooni poolt klientidele antud lubadustest ja seonduvatest korraldustest, mis käsitlevad selliseid küsimusi nagu toodete tarnimine, toodete tagastamine, klientide isikuandmete käsitlemine, reklaam ja klauslid, mis käsitlevad eelkõige toote omadusi või selle toimivust (vt lisa A esitatud näiteid). Kliendirahulolu käitumisnormid võivad olla mõjusa kaebuste käsitlemise lähenemisviisi osa. See hõlmab:

- a) kaebuste ennetamist, kasutades asjakohaseid kliendirahulolu käitumisnorme;
- b) sisemist kaebuste käsitlemist, näiteks kui võetakse vastu rahulolematuse avaldused;
- c) väliste vaidluste lahendamist olukordades, kus kaebusi ei saa organisatsioonisiseselt rahuldavalt käsitleda.

Käesolev rahvusvaheline standard annab juhised, et aidata organisatsioonil kindlaks teha, kas tema kliendirahulolu käitumisnormid rahuldavad klientide vajadusi ja ootusi ning kas kliendirahulolu käitumisnormid on selgepiirilised ja ei ole eksitavad. Selle kasutamine võimaldab:

- suurendada õiglase kaubanduse tavasid ja kliendi usaldust organisatsiooni vastu;
- suurendada klientide arusaamist, mida organisatsioonilt tema toodete ja kliendisuhetega seonduvalt oodata ning sellega vähendada arusaamatuste ja kaebuste tõenäosust;
- potentsiaalselt vähendada vajadust luua ülimuslike regulatsioonide järele, mis seonduvad organisatsiooni käitumisega oma klientide suhtes.

0.2 Seos ISO 9001 ja ISO 9004-ga

Käesolev rahvusvaheline standard, kooskõlas ISO 9001 ja ISO 9004-ga, toetab nende kahe standardi eesmärgi kliendirahuloluga seonduvate käitumisnormide kavandamise ja elluviimise protsessi mõjusa ning tõhusa rakendamise. Käesolevat standardit saab kasutada ka ISO 9001-st ja ISO 9004-st sõltumatult.

ISO 9001 spetsifitseerib nõuded kvaliteedijuhtimissüsteemile, mida organisatsioonid saavad kasutada oma sisemistel eesmärkidel, sertifitseerimiseks või lepingutega seotud eesmärkidel. Käesolevas rahvusvahelises standardis (ISO 10001) kirjeldatud kliendirahulolu käitumisnormide elluviimist saab kasutada kvaliteedijuhtimissüsteemi koostisosana. Käesolev rahvusvaheline standard ei ole ette nähtud sertifitseerimiseks ega ka lepingulistel eesmärkidel kasutamiseks.

ISO 9004 annab juhised kvaliteedijuhtimissüsteemide toimivuse pidevaks parendamiseks. Käesoleva rahvusvahelise standardi (ISO 10001) kasutamine võib veelgi parendada käitumisnormidega seonduvat toimivust ja ühtlasi suurendada klientide ning muude huvipoolte rahulolu. See võib klientidelt ja muudelt huvitatud osapooltelt saadud tagasisidel põhinevalt aidata kaasa ka toodete kvaliteedi pidevale parendamisele.

MÄRKUS Klientide kõrval võivad huvipooled hõlmata tarnijaid, erialaliitusid ja nende liikmeid, tarbijate ühendusi, asjaomaseid valitsusasutusi, töötajaid, omanikke ja teisi, keda puudutavad organisatsiooni käitumisnormid.

0.3 Seos ISO 10002 ja ISO 10003-ga

Käesolev rahvusvaheline standard on kooskõlas ISO 10002 ja ISO 10003-ga. Neid kolme standardit võib kasutada kas sõltumatutena või omavahel seostatult. Kui kasutatakse koos, siis võivad käesolev standard, ISO 10002 ja ISO 10003 olla osa kliendirahulolu tõstmisele suunatud laiemast ja lõimunud raamistikust, mis hõlmab käitumisnorme, kaebuste käsitlemise norme ja vaidluste käsitlemise norme (vt lisa B).

ISO 10002 sisaldab tootega seonduvate kaebuste organisatsioonisisesest käsitlemise norme. Täites kliendirahulolu käitumisnormides antud lubadusi, vähendavad organisatsioonid probleemide esinemise tõenäosust, sest nii on organisatsiooni ja selle tooteid puudutavate kliendiootuste segiajamise potentsiaal märgatavalt väiksem.

ISO 10003 sisaldab norme, kuidas lahendada tootega seonduvate kaebuste puhul vaidlusi, mida ei suudeta lahendada organisatsioonisiselt. Kui tekivad vaidlused, siis aitavad kliendirahulolu käitumisharjumised osapooltel mõista klientide ootusi ja organisatsiooni püüdlusi neid ootusi täita.

0.4 Vastavusega seonduvad avaldused

Käesolev rahvusvaheline standard on mõeldud kasutamiseks vaid juhenddokumendina. Kui kõik käesolevas standardis pakutavad kohaldatavad normid on ellu viidud, siis võib kasutada avaldusi, mille kohaselt on käesoleval juhendil baseeruvad käitumisharjumised planeeritud, kavandatud, arendatud, ellu viidud, toimivana hoitud ja parendatud.

Igal juhul on mistahes avaldused, mis väidavad või täheldavad vastavust käesolevale rahvusvahelisele standardile, vastuolulised käesoleva rahvusvahelise standardiga ja seetõttu ei ole kohane selliseid avaldusi teha.

MÄRKUS Avaldused, mis väidavad või täheldavad vastavust käesoleva rahvusvahelise standardiga, on seetõttu sobimatud kasutamiseks mistahes reklaam- või suhtlusmaterjalidel, nagu pressiteadetes, reklaamides, turundusbrošüürides, videotes, töötajate teadaannetes, logodel, tunnuslausetes ja erineva meedia tähelepanu köitvatel ridadel, alates trükimeediast ja ringhäälingust kuni interneti ja multimeediarakenduste, tooteetikettide, märkide ja loosungiteni.

1 KÄSITLUSALA

Käesolev rahvusvaheline standard annab juhised kliendirahulolu tagamisele orienteeritud käitumisnormide¹ planeerimiseks, kavandamiseks, arendamiseks, elluviimiseks, toimivana hoidmiseks ja parendamiseks. Käesolev rahvusvaheline standard on kohaldatav toodetega seotud eeskirjadega, mis sisaldavad organisatsiooni poolt klientidele antud organisatsiooni käitumist puudutavaid lubadusi. Selliste lubaduste ja nendega seotud sätete eesmärgiks on kliendirahulolu suurendamine. Lisas A on toodud normide komponentide lihtsustatud näiteid erinevate organisatsioonide tarvis.

MÄRKUS 1 Käesolevas rahvusvahelises standardis tähistab termin "toode" teenuseid, tarkvara, riistvara ja töödeldud materjale.

MÄRKUS 2 Käesolevas rahvusvahelises standardis tähistab termin "toode" ainult kliendi jaoks ette nähtud või kliendi poolt nõutud toodet.

Käesolev rahvusvaheline standard on mõeldud kasutuseks organisatsioonidele sõltumata nende tüübist, suurusest ja väljastatavast toodangust, sealhulgas organisatsioonidele, kes koostavad kliendirahulolu norme teiste organisatsioonide jaoks. Lisa C annab erinorme väikestele ettevõtetele.

Käesolev rahvusvaheline standard ei tee ettekirjutusi kliendirahulolu käitumisnormide sisu osas ega käsitle muud tüüpi käitumisnorme, nagu näiteks selliseid, mis on seotud organisatsiooni ja tema töötajate või organisatsiooni ja tema tarnijate vastastikuse mõjuga.

Käesolev rahvusvaheline standard ei ole mõeldud sertifitseerimiseks või kasutamiseks lepingutega seotud eesmärkidel ning selle sihiks ei ole muuta mistahes kohaldatavate seadusjärgsete ja regulatiivsete nõuetega sätestatud õigusi või kohustusi.

MÄRKUS 3 Kuigi käesolev rahvusvaheline standard ei ole mõeldud lepingutega seotud eesmärkideks, võib organisatsiooni lepingutesse lisada kliendirahulolu käitumisnormidega seonduvaid lubadusi.

MÄRKUS 4 Käesolev rahvusvaheline standard on suunatud kaupu, kinnisvara või teenuseid isiklikuks või kodumajapidamise tarbeks ostvate või kasutatavate eraisikutest klientide rahulolu käitumisnormidele, kuigi see on kohaldatav kõikide klientide rahulolu käitumisnormidele.

2 NORMIVIITED

Järgmised dokumendid on vältimatult vajalikud käesoleva dokumendi rakendamiseks. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas dokumendis kasutatakse standardis ISO 9000:2005 ja järgnevalt esitatud termineid ning määratlusi.

3.1

kliendirahulolu käitumisnormid (*customer satisfaction code of conduct*)

(käitumis)normid (*code*)

klientidele (3.4) **organisatsiooni** (3.6) poolt antud selle käitumist puudutavad lubadused, mille eesmärgiks on suurendada **kliendirahulolu** (3.5), ning eelnevaga seotud sätted

MÄRKUS 1 Eelnevaga seotud sätted võivad sisaldada eesmarke, tingimusi, piiranguid, kontaktandmeid ja kaebuste käsitlemise menetluskorda.

¹ EE MÄRKUS: "customer satisfaction codes of conduct" on otsetõlkes "kliendirahulolu käitumisjuhised". Samas võib sellise tõlke kasutamine jätta segaseks käitumisnormide mõtte. Selliste normide peamiseks eesmärgiks on tagada klientide rahulolu. Paljud organisatsioonid on seadnud sisse sarnased käitumisjuhised, nimetades neid erinevate nimedega, nt teenindusstandardid, teeninduseeskirjad, klientide teenindamise juhised, käitumisjuhised vms. Sellest tulenevalt on käesoleva standardi sissejuhatuses kasutatud arusaadavuse huvides täiendavaid selgitusi.