

KVALITEEDIJUHTIMINE

Kliendirahulolu

Juhised kaebuste käsitlemiseks organisatsioonides

Quality management

Customer satisfaction

**Guidelines for complaints handling in organizations
(ISO 10002:2014)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 10002:2014 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles jaanuaris 2016;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2016. aasta juulikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid ja vastavushindamine“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud OÜ TJO Konsultatsioonid, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 33.

Sellesse standardisse on parandus EVS-ISO 10002:2015/AC:2017 sisse viidud ja tehtud parandused tähistatud püstkriipsuga lehe välisveerisel.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 10002:2014 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 10002:2014. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.120.10

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

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

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

Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA.....	V
SISSEJUHATUS.....	VII
0.1 Üldist.....	VII
0.2 Seos standarditega ISO 9001 ja ISO 9004.....	VIII
0.3 Seos standarditega ISO 10001, ISO 10003 ja ISO 10004.....	IX
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 NORMIVIITED.....	2
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	2
4 PÕHIMÕTTED.....	3
4.1 Üldist.....	3
4.2 Nähtavus.....	3
4.3 Kättesaadavus.....	4
4.4 Reageerimisvalmidus.....	4
4.5 Objektiivsus.....	4
4.6 Kulud.....	4
4.7 Konfidentsiaalsus.....	4
4.8 Kliendikeskne lähenemisviis.....	5
4.9 Aruandekohustus.....	5
4.10 Järjepidev parendamine.....	5
5 KAEBUSTE KÄSITLEMISE RAAMISTIK.....	5
5.1 Pühendumus.....	5
5.2 Juhtpõhimõtted.....	5
5.3 Kohustused ja volitused.....	6
6 STRUKTUURSED NÕUDED.....	8
6.1 Üldist.....	8
6.2 Eesmärgid.....	8
6.3 Tegevused.....	9
6.4 Ressursid.....	9
7 KAEBUSTE KÄSITLEMISE PROTSESSI TOIMIMINE.....	9
7.1 Infovahetus.....	9
7.2 Kaebuste vastuvõtmine.....	10
7.3 Kaebuste jälgimine.....	10
7.4 Kaebuste kinnitus.....	10
7.5 Kaebuste esialgne hindamine.....	10
7.6 Kaebuste uurimine.....	11
7.7 Reageering kaebustele.....	11
7.8 Otsuse teatavaks tegemine.....	11
7.9 Kaebuste sulgemine.....	11
8 SÄILITAMINE JA PARENDAMINE.....	11
8.1 Informatsiooni kogumine.....	11
8.2 Kaebuste analüüs ja hinnang.....	12
8.3 Rahulolu kaebuste käsitlemise protsessiga.....	12
8.4 Kaebuste käsitlemise protsessi seire.....	13
8.5 Kaebuste käsitlemise protsessi auditeerimine.....	13

CONTENTS

FOREWORD.....	V
INTRODUCTION.....	VII
0.1 General.....	VII
0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004.....	VIII
0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10003 and ISO 10004.....	IX
1 SCOPE.....	1
2 NORMATIVE REFERENCES.....	2
3 TERMS AND DEFINITIONS.....	2
4 GUIDING PRINCIPLES.....	3
4.1 General.....	3
4.2 Visibility.....	3
4.3 Accessibility.....	4
4.4 Responsiveness.....	4
4.5 Objectivity.....	4
4.6 Charges.....	4
4.7 Confidentiality.....	4
4.8 Customer-focused approach.....	5
4.9 Accountability.....	5
4.10 Continual improvement.....	5
5 COMPLAINTS-HANDLING FRAMEWORK.....	5
5.1 Commitment.....	5
5.2 Policy.....	5
5.3 Responsibility and authority.....	6
6 STRUCTURAL REQUIREMENTS.....	8
6.1 General.....	8
6.2 Objectives.....	8
6.3 Activities.....	9
6.4 Resources.....	9
7 OPERATION OF COMPLAINTS-HANDLING PROCESS.....	9
7.1 Communication.....	9
7.2 Receipt of complaints.....	10
7.3 Tracking of complaints.....	10
7.4 Acknowledgement of complaints.....	10
7.5 Initial assessment of complaints.....	10
7.6 Investigation of complaints.....	11
7.7 Response to complaints.....	11
7.8 Communicating the decision.....	11
7.9 Closing complaints.....	11
8 MAINTENANCE AND IMPROVEMENT.....	11
8.1 Collection of information.....	11
8.2 Analysis and evaluation of complaints.....	12
8.3 Satisfaction with the complaints-handling process.....	12
8.4 Monitoring of the	

8.6 Kaebuste käsitlemise protsessi juhtkonnapiirne ülevaatus.....	13	8.5 Auditing of the complaints-handling process.....	13
8.7 Järjepidev parendamine.....	15	8.6 Management review of the complaints-handling process.....	13
Lisa A (teatmelisa) Juhised väikeettevõtetele	16	8.7 Continual improvement.....	15
Lisa B (teatmelisa) Kaebuste esitamise blankett	18	Annex A (informative) Guidance for small businesses	16
Lisa C (teatmelisa) Objektiivsus	21	Annex B (informative) Form for complainant.....	18
Lisa D (teatmelisa) Kaebuse lahendamisejärgne blankett.....	24	Annex C (informative) Objectivity	21
Lisa E (teatmelisa) Vastused/reageeringud.....	31	Annex D (informative) Complaint follow-up form	24
Lisa F (teatmelisa) Eskaleerimise vooskeem.....	32	Annex E (informative) Responses.....	31
Lisa G (teatmelisa) Järjepidev seire	34	Annex F (informative) Escalation flowchart.....	32
Lisa H (teatmelisa) Audit.....	37	Annex G (informative) Continual monitoring.....	34
Kirjandus.....	38	Annex H (informative) Audit.....	37
		Bibliography.....	38

EESSÕNA

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

Selle dokumendi väljatöötamise ja edaspidise haldamise protseduure on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleks tähele panna eri liiki ISO dokumentide jaoks vajalikke heakskiitmise kriteeriume. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest. Andmed standardi koostamise ajal kindlaks tehtud patendiõiguste kohta esitatakse sissejuhatuses ja/või ISO-le laekunud patendiavalduste loendis (vt www.iso.org/patents).

Selles dokumendis kasutatud kaubanimed on esitatud standardi kasutamise lihtsustamiseks ning ei kujuta endast heakskiitu.

Selgitused vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: [Foreword – Supplementary information](#).

Selle standardi eest vastutab tehnilise komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“ alamkomitee SC 3 „Supporting technologies“.

FOREWORD

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see www.iso.org/directives).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see www.iso.org/patents).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation on the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the WTO principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: [Foreword - Supplementary information](#).

The committee responsible for this document is ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

See standardi teine väljaanne asendab esimest väljaannet (ISO 10002:2004), sisaldades väikeseid parandusi. See sisaldab ka parandust ISO 10002:2004/Cor.1:2009.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO 10002:2004), of which it constitutes a minor revision. It also incorporates the Technical Corrigendum ISO 10002:2004/Cor.1:2009.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

See rahvusvaheline standard annab juhised igat liiki kommerts- või mittekommertstegevuste (sh elektrooniline kaubandus) kohta esitatud kaebuste käsitlemise protsessi arenduseks ja mõjusaks ning tõhusaks elluviimiseks. Eesmärk on tuua kasu organisatsioonile ja selle klientidele, kaebuste esitajatele ja teistele huvipooltele.

Kaebuste käsitlemise protsessi kaudu saadav informatsioon võib viia toodete ja protsesside parendamiseni ja seal, kus kaebusi käsitletakse põhjalikult, võib olenemata organisatsiooni suurusest, asukohast ja sektorist, parendada organisatsiooni mainet. Globaalsel turul muutub ilmsemaks rahvusvahelise standardi väärtus, kuna see tagab kaebuste järjekindla käsitlemise.

Mõjus ja tõhus kaebuste käsitlemise protsess peegeldab nii tooteid pakkuvate kui ka neid kasutavate organisatsioonide vajadusi.

MÄRKUS Standardis ISO 9000:2005 määratletakse „toodet“ kui „protsessi tulemust“, mis hõlmab nelja üldist tootekategooriat: teenused, tarkvara, riistvara ja töödeldud materjalid. Termin „toode“ võib selle rahvusvahelise standardi tekstis tähistada ka „teenust“.

Kaebuste käsitlemine selle rahvusvahelise standardi kirjeldusele vastavalt võib suurendada klientide rahulolu. Klientide tagasiside, kaasa arvatud kaebused rahulolematutelt klientidelt, ergutamine võib pakkuda võimalusi klientide lojaalsuse ja heakskiidu säilitamiseks või suurendamiseks ning tõsta kohalikku ja rahvusvahelist konkurentsivõimet.

Selles rahvusvahelises standardis kirjeldatud protsessi elluviimine võib

- anda kaebuse esitajale juurdepääsu avatud ja reageerimisvõimelisele kaebuste käsitlemise protsessile,
- suurendada organisatsiooni võimet lahendada kaebusi järjepideval, süstemaatilisel ja reageerimisvalmil viisil, et oleks rahul nii kaebuse esitaja kui ka organisatsioon,

INTRODUCTION

0.1 General

This International Standard provides guidance for the design and implementation of an effective and efficient complaints-handling process for all types of commercial or non-commercial activities, including those related to electronic commerce. It is intended to benefit an organization and its customers, complainants, and other interested parties.

The information obtained through the complaints-handling process can lead to improvements in products and processes and, where the complaints are properly handled, can improve the reputation of the organization, regardless of size, location, and sector. In a global marketplace, the value of an International Standard becomes more evident since it provides confidence in the consistent treatment of complaints.

An effective and efficient complaints-handling process reflects the needs of both the organizations supplying products and those who are the recipients of those products.

NOTE In ISO 9000:2005, “product” is defined as the “result of a process” which encompasses four generic product categories: services, software, hardware and processed materials. Throughout the text of this International Standard, wherever the term “product” is used, it can also mean “service”.

The handling of complaints through a process as described in this International Standard can enhance customer satisfaction. Encouraging customer feedback, including complaints if customers are not satisfied, can offer opportunities to maintain or enhance customer loyalty and approval, and improve domestic and international competitiveness.

Implementation of the process described in this International Standard can

- provide a complainant with access to an open and responsive complaints-handling process,
- enhance the ability of the organization to resolve complaints in a consistent, systematic, and responsive manner, to the satisfaction of the complainant and the organization,

- tõsta organisatsiooni võimet teha kindlaks suundumusi ja likvideerida kaebuste põhjuseid ning parendada organisatsiooni tööd,
- aidata organisatsioonil luua kliendile suunatud lähenemisviisi kaebuste lahendamiseks ning ergutada töötajaid parendama oma klientidega töötamise oskusi ja
- näha ette alus kaebuste käsitlemise protsessi, kaebuste kohta vastuvõetud otsuste ja tehtud protsessiparenduste pidevaks ülevaatuseks ning analüüsiks.
- enhance the ability of an organization to identify trends and eliminate causes of complaints, and improve the organization's operations,
- help an organization create a customer-focused approach to resolving complaints, and encourage personnel to improve their skills in working with customers, and
- provide a basis for continual review and analysis of the complaints-handling process, the resolution of complaints, and process improvements made.

Organisatsioonid võivad kasutada kliendikaebuste käsitlemise protsessi koostöös kliendi rahulolu tegevusjuhendite ja organisatsiooniväliste vaidluste lahendamise protsessidega.

Organizations can use the complaints-handling process in conjunction with customer satisfaction codes of conduct and external dispute resolution processes.

0.2 Seos standarditega ISO 9001 ja ISO 9004

See rahvusvaheline standard on kooskõlas standarditega ISO 9001 ja ISO 9004 ning toetab nende kahe rahvusvahelise standardi eesmärgi kaebuste käsitlemise protsessi mõjusa ja tõhusa rakendamiseks. Viimast saab kasutada ka neist sõltumatult.

ISO 9001 määratleb täpselt kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuded, mida saab kasutada organisatsioonisiselt või sertifitseerimiseks või lepingulistel eesmärkidel. Selles rahvusvahelises standardis kirjeldatud kaebuste käsitlemise protsessi saab kasutada kvaliteedijuhtimissüsteemi koostisosana.

ISO 9004 annab suuniseid organisatsioonidele püsiva edu saavutamise juhtimiseks. Selle rahvusvahelise standardi (ISO 10002) kasutamine võib parendada tulemuslikkust kaebuste käsitlemise valdkonnas ning suurendada klientide ja teiste huvipoolte rahulolu, et hõlbustada püsiva edu saavutamist. See võib klientidelt ja muudelt huvipooltelt saadud tagasisidel põhinevalt aidata kaasa ka toodete kvaliteedi järjepidevale parendamisele.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

This International Standard is compatible with ISO 9001 and ISO 9004, and supports the objectives of these two International Standards through the effective and efficient application of a complaints-handling process. It can also be used independently of them.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system that can be used for internal application by organizations, or for certification, or for contractual purposes. The process for complaints handling described in this International Standard can be used as an element of a quality management system.

ISO 9004 provides guidance on managing for the sustained success of an organization. The use of this International Standard (ISO 10002) can enhance performance in the area of complaints handling and increase the satisfaction of customers and other interested parties to facilitate the achievement of sustained success. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products based on feedback from customers and other interested parties.

0.3 Seos standarditega ISO 10001, ISO 10003 ja ISO 10004

See rahvusvaheline standard on kooskõlas standarditega ISO 10001, ISO 10003 ja ISO 10004. Neid nelja rahvusvahelist standardit võib kasutada kas iseseisvalt või üksteisega koostoimes. Koos kasutamisel võivad standardid ISO 10001, ISO 10003, ISO 10004 ja see rahvusvaheline standard tegevusjuhendite, kaebuste käsitlemise, vaidluste lahendamise ning kliendi rahulolu seire ja mõõtmise kaudu moodustada osa laiemast ja integreeritud kliendi rahulolu tõstmise raamistikust.

Standard ISO 10001 sisaldab juhiseid organisatsioonide klientide rahuloluga seotud tegevusjuhendite kohta. Sellised tegevusjuhendid võivad vähendada probleemide tekkimise tõenäosust ning kõrvaldada klientide rahulolu vähendada võivate kaebuste ja vaidluste põhjuseid.

Standard ISO 10003 sisaldab juhiseid tootega seotud kaebustega seotud vaidluste lahendamise kohta, mida ei ole olnud võimalik organisatsioonisiseselt rahuldavalt lahendada. ISO 10003 aitab vähendada lahendamata kaebustest tulenevat klientide rahulolematust.

ISO 10004 sisaldab juhiseid kliendirahulolu seire ja mõõtmise protsesside sisseseadmiseks. See keskendub organisatsiooni välisklientidele.

0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10003 and ISO 10004

This International Standard is compatible with ISO 10001, ISO 10003 and ISO 10004. These four International Standards can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, ISO 10001, ISO 10003, ISO 10004 and this International Standard can be part of a broader and integrated framework for enhanced customer satisfaction through codes of conduct, complaints handling, dispute resolution and monitoring and measurement of customer satisfaction.

ISO 10001 contains guidance on codes of conduct for organizations related to customer satisfaction. Such codes of conduct can decrease the probability of problems arising and can eliminate causes of complaints and disputes which can decrease customer satisfaction.

ISO 10003 contains guidance on the resolution of disputes regarding product-related complaints that could not be satisfactorily resolved internally. ISO 10003 can help to minimize customer dissatisfaction stemming from unresolved complaints.

ISO 10004 contains guidance on establishing effective processes for monitoring and measuring customer satisfaction. Its focus is on customers external to the organization.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

See rahvusvaheline standard annab juhised toodetega seotud organisatsioonisiseste kaebuste käsitlemise protsessi kohta, kaasa arvatud planeerimine, kavandamine, kasutamine, korrashoidmine ja parendamine. Kirjeldatud kaebuste käsitlemise protsess sobib kasutamiseks üldise kvaliteedijuhtimissüsteemi ühe protsessina.

See rahvusvaheline standard ei ole rakendatav vaidluste puhul, mille lahendamine toimub organisatsiooniväliselt või mis on seotud tööhõivega.

See on ühtlasi ette nähtud kasutamiseks igas suuruses ja mis tahes sektoris tegutsevatele organisatsioonidele. Lisa A annab eraldi juhiseid väikeettevõtetele.

See rahvusvaheline standard vaatleb kaebuste käsitlemise järgmisi aspekte:

- a) kliendirahulolu suurendamine tagasisidele (sh kaebustele) avatud kliendikeskse keskkonna loomise, kõikide saadud kaebuste lahendamise ning organisatsiooni toodete ja klienditeeninduse parendamisvõime tõstmise kaudu;
- b) tippjuhtkonna osalemine ja pühendumine piisavate ressursside hankimise ja rakendamise kaudu, sh töötajate koolitus;
- c) kaebuste esitajate vajaduste ja ootuste tähele panemine ning käsitlemine;
- d) kaebuste esitajatele avatud, mõjusa ja kergesti kasutatava kaebuste käsitlemise protsessi tagamine;
- e) kaebuste analüüsimine ja hindamine selleks, et parendada toote ja klienditeeninduse kvaliteeti;
- f) kaebuste käsitlemise protsessi auditeerimine;
- g) kaebuste käsitlemise protsessi mõjususe ja tõhususe ülevaatamine.

1 SCOPE

This International Standard provides guidance on the process of complaints handling related to products within an organization, including planning, design, operation, maintenance, and improvement. The complaints-handling process described is suitable for use as one of the processes of an overall quality management system.

This International Standard is not applicable to disputes referred for resolution outside the organization or for employment-related disputes.

It is also intended for use by organizations of all sizes and in all sectors. Annex A provides guidance specifically for small businesses.

This International Standard addresses the following aspects of complaints handling:

- a) enhancing customer satisfaction by creating a customer-focused environment that is open to feedback (including complaints), resolving any complaints received, and enhancing the organization's ability to improve its product and customer service;
- b) top management involvement and commitment through adequate acquisition and deployment of resources, including personnel training;
- c) recognizing and addressing the needs and expectations of complainants;
- d) providing complainants with an open, effective, and easy-to-use complaints process;
- e) analysing and evaluating complaints in order to improve the product and customer service quality;
- f) auditing of the complaints-handling process;
- g) reviewing the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt loetletud dokumendid, mille kohta on standardis esitatud normiviited, on kas tervenisti või osaliselt vajalikud selle standardi 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

Standardi rakendamisel kasutatakse standardis ISO 9000 ning alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

3.1 kaebuse esitaja

isik, organisatsioon või selle esindaja, kes kaebuse esitab

3.2 kaebus

organisatsioonile tehtud rahulolematuse väljendus, mis on seotud selle toodetega, või kaebuste käsitlemise protsessi endaga, kus kas otseselt või kaudselt reageeringut või otsust oodatakse

3.3 klient

organisatsioon või isik, kes võtab toote vastu

NÄIDE Tarbija, klient, lõppkasutaja, jaemüüja, tulusaaja ja ostja.

[Allikas: ISO 9000:2005, 3.3.5, muudetud — märkus on kustutatud.]

3.4 kliendirahulolu

kliendi taju tema nõuete täidetuse määra kohta

[Allikas: ISO 9000:2005, 3.1.4, muudetud — märkus on kustutatud.]

3.5 klienditeenindus

organisatsiooni vastastikune suhtlemine kliendiga toote elutsükli jooksul

2 NORMATIVE REFERENCES

The following documents, in whole or in part, are normatively referenced in this document and are indispensable for its application. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

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

3 TERMS AND DEFINITIONS

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000 and the following apply.

3.1 complainant

person, organization, or its representative, making a complaint

3.2 complaint

expression of dissatisfaction made to an organization, related to its products, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

3.3 customer

organization or person that receives a product

EXAMPLE Consumer, client, end-user, retailer, beneficiary, and purchaser.

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.3.5, modified — Note has been deleted.]

3.4 customer satisfaction

customer's perception of the degree to which the customer's requirements have been fulfilled

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.1.4, modified — Notes have been deleted.]

3.5 customer service

interaction of the organization with the customer throughout the life cycle of a product