

KVALITEEDIJUHTIMINE

Kliendirahulolu

Organisatsioonide käitumisnormide juhised

Quality management

Customer satisfaction

Guidelines for codes of conduct for organizations

(ISO 10001:2018, identical)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 10001:2018 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis ümbertrüki meetodil vastu võetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles jaanuaris 2020;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2020. aasta jaanuarikuu 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.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 10001:2018 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 10001:2018. 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
1 KÄSITLUSALA	1
2 NORMIVIITED	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	2
4 PÕHIMÕTTED	4
4.1 Üldist	4
4.2 Pühendumus	5
4.3 Võimekus	5
4.4 Läbipaistvus	5
4.5 Kättesaadavus	5
4.6 Reageerimisvalmidus	5
4.7 Teabe terviklikkus	5
4.8 Aruandekohustus	5
4.9 Parendamine	6
4.10 Konfidentsiaalsus	6
4.11 Kliendikeskne lähenemisviis	6
4.12 Kompetentsus	6
4.13 Õigeaegsus	6
5 KÄITUMISNORMIDE RAAMISTIK	6
5.1 Organisatsiooni kontekst	6
5.2 Sisseseadmine	7
5.3 Lõimimine	8
6 PLANEERIMINE, KAVANDAMINE JA ARENDAMINE	8
6.1 Määrake kindlaks käitumishormide eesmärgid	8
6.2 Koguge ja hinnake teavet	8
6.3 Hankige teavet asjaomastelt huvipooltelt ja andke sellele hinnang	9
6.4 Koostage käitumishormid	9
6.5 Valmistage ette tulemuslikkuse näitajad ..	10
6.6 Valmistage ette käitumishormide protseduurid	11
6.7 Koostage organisatsioonisisese ja -välise teabevahetuse plaan	11
6.8 Määrake kindlaks vajalikud ressursid	11
7 ELLUVIIMINE	12
8 TOIMIVANA HOIDMINE JA PARENDAMINE	12
8.1 Teabe kogumine	12
8.2 Käitumishormide hindamine	13
8.3 Käitumishormidega rahulolu hindamine ..	13
8.4 Käitumishormide ja nende raamistiku ülevaatus	14
8.5 Järjepidev parendamine	14

CONTENTS

FOREWORD	V
INTRODUCTION	VII
1 SCOPE	1
2 NORMATIVE REFERENCES	1
3 TERMS AND DEFINITIONS	2
4 GUIDING PRINCIPLES	4
4.1 General	4
4.2 Commitment	5
4.3 Capacity	5
4.4 Transparency	5
4.5 Accessibility	5
4.6 Responsiveness	5
4.7 Information integrity	5
4.8 Accountability	5
4.9 Improvement	6
4.10 Confidentiality	6
4.11 Customer-focused approach	6
4.12 Competence	6
4.13 Timeliness	6
5 CODE FRAMEWORK	6
5.1 Context of the organization	6
5.2 Establishment	7
5.3 Integration	8
6 PLANNING, DESIGN AND DEVELOPMENT ..	8
6.1 Determine code objectives	8
6.2 Gather and assess information	8
6.3 Obtain and assess input from relevant interested parties	9
6.4 Prepare code	9
6.5 Prepare performance indicators	10
6.6 Prepare code procedures	11
6.7 Prepare internal and external communication plan	11
6.8 Determine resources needed	11
7 IMPLEMENTATION	12
8 MAINTENANCE AND IMPROVEMENT	12
8.1 Collection of information	12
8.2 Evaluation of code	13
8.3 Evaluation of the satisfaction with the code	13
8.4 Review of the code and code framework ..	14
8.5 Continual improvement	14
Annex A (informative) Simplified examples of components of codes for different organizations	16

Lisa A (teatmelisa) Erinevate organisatsioonide käitumisnormide komponentide lihtsustatud näited	16	Annex B (informative) Interrelationship of of this document, ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004	18
Lisa B (teatmelisa) Selle dokumendi, ISO 10002, ISO 10003 ja ISO 10004 vahelised seosed.....	18	Annex C (informative) Guidance for small businesses	20
Lisa C (teatmelisa) Juhised väikeettevõtetele	20	Annex D (informative) Guidance on accessibility.....	22
Lisa D (teatmelisa) Kättesaadavuse juhised	22	Annex E (informative) Guidance on input from interested parties	23
Lisa E (teatmelisa) Erijuhised huvipooltelt sisendi hankimise kohta	23	Annex F (informative) Code framework.....	24
Lisa F (teatmelisa) Käitumisnormide raamistik.	24	Annex G (informative) Guidance on adopting a code provided by another organization.....	27
Lisa G (teatmelisa) Erijuhised mõne teise organisatsiooni pakutud käitumisnormide omaksvõtmiseks.....	27	Annex H (informative) Guidance on preparing the code.....	29
Lisa H (teatmelisa) Käitumisnormide ettevalmistamise juhised	29	Annex I (informative) Guidance on preparing communication plans	30
Lisa I (teatmelisa) Teabevahetusplaanide ettevalmistamise juhised	30	Bibliography	32
Kirjandus	32		

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 väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. 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 objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äri- ja kaubanimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja 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: www.iso.org/iso/foreword.html.

Selle dokumendi on koostanud tehnilise komitee ISO/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 voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

This document was prepared by Technical Committee ISO/176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 3, Supporting technologies.

Teine väljaanne tühistab ja asendab esimest väljaannet (ISO 10001:2007), mis on tehniliselt üle vaadatud.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO 10001:2007), which has been technically revised.

Peamised muudatused võrreldes eelmise väljaandega on järgmised:

The main changes compared with the previous edition are as follows:

- joondumine standardiga ISO 9000:2015;
- joondumine standardiga ISO 9001:2015;
- parendatud joondumine standarditega ISO 10002, ISO 10003 ja ISO 10004.

- alignment with ISO 9000:2015;
- alignment with ISO 9001:2015;
- improved alignment with ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Kliendirahulolu kõrge taseme hoidmine on paljudele organisatsioonidele märkimisväärne väljakutse. Üks viis selle väljakutsega toimetulemiseks on kliendirahulolu käitumisnormi sisseseadmine ja kasutamine. Kliendirahulolu käitumisnorm koosneb lubadustest ja nendega seotud sätetest, mis käsitlevad selliseid küsimusi nagu toodete ja teenuste tarnimine, toodete tagastamine, klientide isikliku teabe käitlemine, reklaam ning konkreetsete toote- ja teenuseomaduste või toimivusega seotud sätteid (näited on toodud lisas A). Kliendirahulolu käitumisnorm võib olla osa mõjusast lähenemisviisist kaebuste haldamisel. 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.

See dokument annab juhised, et aidata organisatsioonil kindlaks teha, kas tema kliendirahulolu käitumisnormid rahuldavad klientide vajadusi ja ootusi ning kas kliendirahulolu käitumisnormid on täpsed ega ole eksitavad. Selle kasutamine võimaldab

- suurendada õiglase kaubanduse tavasid ja kliendi usaldust organisatsiooni vastu;
- suurendada klientide arusaamist, mida organisatsioonilt tema toodete, teenuste ja kliendisuhete asjus oodata ning sellega vähendada arusaamatuste ja kaebuste tõenäosust;
- potentsiaalselt vähendada vajadust uute eeskirjade järele, mis juhivad organisatsiooni käitumist tema klientide suhtes.

INTRODUCTION

0.1 General

Maintaining a high level of customer satisfaction is a significant challenge for many organizations. One way of meeting this challenge is to put in place and use a customer satisfaction code of conduct. A customer satisfaction code of conduct consists of promises and related provisions that address issues such as product and service delivery, product returns, handling of personal information of customers, advertising and stipulations concerning particular product and service attributes or performance (examples are given in Annex A). A customer satisfaction code of conduct can be part of an effective approach to complaints management. This involves:

- a) complaints prevention, by making use of an appropriate customer satisfaction code of conduct;
- b) internal complaints handling, for instances when expressions of dissatisfaction are received;
- c) external dispute resolution, for situations in which complaints cannot be satisfactorily dealt with internally.

This document provides guidance to assist an organization in determining that its customer satisfaction code provisions meet customer needs and expectations, and that the customer satisfaction code is accurate and not misleading. Its use can:

- enhance fair trade practices and customer confidence in the organization;
- improve customer understanding of what to expect from the organization in terms of its products and services and relations with customers, thereby reducing the likelihood of misunderstandings and complaints;
- potentially decrease the need for new regulations governing the organization's conduct towards its customers.

Selle dokumendi keskmes on inimeste või organisatsioonide rahulolu, kes võiksid saada või saavad toodet või teenust avalik-õiguslikult või eraorganisatsioonilt.

0.2 Seos standarditega ISO 9001 ja ISO 9004

See dokument ühildub standarditega ISO 9001 ja ISO 9004 ning toetab kaebuste käsitlemise protsessi mõjusa ning tõhusa elluviimise kaudu nende kahe standardi eesmäärke. Seda dokumenti saab kasutada ka standarditest ISO 9001 ja ISO 9004 sõltumatult.

ISO 9001 määratleb kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuded. Selles dokumendis (ISO 10001) kirjeldatud kaebuste käsitlemise protsessi saab kasutada kvaliteedijuhtimissüsteemi elemendina.

ISO 9004 annab juhiseid organisatsiooni püsiva edu saavutamiseks. Selle dokumendi (ISO 10001) kasutamine võib parendada kaebuste käsitlemise tulemuslikkust ning suurendada klientide ja muude asjasse puutuvate huvipoolte rahulolu, et hõlbustada püsiva edu saavutamist. See võib hõlbustada ka toodete, teenuste ja protsesside kvaliteedi järjepidevat parendamist, tuginedes klientide ja teiste asjasse puutuvate huvipoolte tagasisidele.

MÄRKUS Arvestamata kliente ja kaebuse esitajaid, võivad muud asjasse puutuvad huvipooled olla tarnijad, tööstusühendused ja nende liikmed, tarbija-organisatsioonid, asjaomased valitsusasutused, töötajad, omanikud ja teised, keda kaebuste menetlemise protsess mõjutab.

0.3 Seos standarditega ISO 10001, ISO 10003 ja ISO 10004

See dokument on kooskõlas standarditega ISO 10002, ISO 10003 ja ISO 10004. Neid nelja dokumenti võib kasutada kas iseseisvalt või üksteisega koostoides. Koos kasutamisel võivad see dokument ning standardid ISO 10001, ISO 10003 ja ISO 10004 käitumisnormide, kaebuste käsitlemise, vaidluste lahendamise ning kliendi rahulolu seire ja mõõtmise kaudu moodustada osa laiemast ja integreeritud kliendi rahulolu tõstmise raamistikust (vt lisa B).

The satisfaction of persons or organizations that could or do receive a product or a service from a public or a private organization is the focus of this document.

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

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

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system. The process for complaints handling described in this document (ISO 10001) can be used as an element of a quality management system.

ISO 9004 provides guidance to achieve sustained success of an organization. The use of this document (ISO 10001) can enhance performance in the area of complaints handling and increase the satisfaction of customers and other relevant interested parties to facilitate the achievement of sustained success. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products, services and processes based on feedback from customers and other relevant interested parties.

NOTE Apart from customers and complainants, other relevant interested parties can include suppliers, industry associations and their members, consumer organizations, relevant government agencies, personnel, owners and others who are affected by the complaints-handling process.

0.3 Relationship with ISO 10001, ISO 10003 and ISO 10004

This document is compatible with ISO 10002, ISO 10003 and ISO 10004. These four documents can be used either independently or in conjunction with each other. When used together, this document, ISO 10001, ISO 10003 and ISO 10004 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 (see Annex B).

ISO 10002 sisaldab juhiseid toodete ja teenustega seonduvate kaebuste organisatsioonisisese käsitlemise kohta. Täites kliendirahulolu käitumishormides antud lubadusi, vähendavad organisatsioonid probleemide esinemise tõenäosust, sest nii on organisatsiooni ja selle tooteid ning teenuseid puudutavate kliendiootuste segiajamise potentsiaal märgatavalt väiksem.

ISO 10003 sisaldab juhiseid toote ja teenustega seotud kaebuste vaidluste lahendamiseks, mida ei suudetud sisemiselt rahuldavalt lahendada. Kui tekivad vaidlused, siis aitavad kliendirahulolu käitumishormid osapooltel mõista klientide ootusi ja organisatsiooni püüdlusi neid ootusi täita.

ISO 10004 sisaldab juhiseid kliendirahulolu seire ja mõõtmise mõjusate protsesside sisseseadmiseks. See keskendub väljaspool organisatsiooni asuvatele klientidele. Standardis ISO 10004 antud juhised võivad toetada kliendirahulolu käitumishormide sisseseadmist ja elluviimist. Näiteks võivad standardis ISO 10004 kirjeldatud protsessid aidata organisatsioonil jälgida ja mõõta klientide rahulolu käitumishormidega (vt 8.3). Samuti võivad kliendirahulolu käitumishormid aidata organisatsioonil määratleda ja viia ellu kliendirahulolu jälgimise ja mõõtmise protsesse. Näiteks võib organisatsioon kliendirahulolu jälgimisel ja mõõtmisel seada sisse käitumishormid klientideabe konfidentsiaalsuse kohta (vt ISO 10004:2018, 7.3.4).

ISO 10002 contains guidance on the internal handling of product- and service-related complaints. By fulfilling the promises given in a customer satisfaction code of conduct, organizations decrease the likelihood of problems arising because there is less potential for confusion regarding customer expectations concerning the organization and its products and services.

ISO 10003 contains guidance on the resolution of disputes regarding product- and service-related complaints that could not be satisfactorily resolved internally. When disputes do arise, the existence of a customer satisfaction code of conduct can assist the parties in understanding customer expectations and the organization's attempts to meet those expectations.

ISO 10004 contains guidance on establishing effective processes for monitoring and measuring customer satisfaction. Its focus is on customers external to the organization. Guidelines given in ISO 10004 can support the establishment and implementation of customer satisfaction codes of conduct. For example, the processes described in ISO 10004 can assist the organization to monitor and measure customer satisfaction with the codes (see 8.3). Likewise, customer satisfaction codes of conduct can assist the organization in defining and implementing processes for monitoring and measuring customer satisfaction. For example, an organization can establish a code of conduct with respect to the confidentiality of customer information in monitoring and measuring customer satisfaction (see ISO 10004:2018, 7.3.4).

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

See dokument annab juhised kliendirahulolu käitumishormide planeerimiseks, kavandamiseks, arendamiseks, elluviimiseks, toimivana hoidmiseks ja parendamiseks.

See dokument on kohaldatav toodetega seotud normidele, mis sisaldavad organisatsioonilt klientidele antud organisatsiooni käitumist puudutavaid lubadusi. Selliste lubaduste ja nendega seotud sätete eesmärk on kliendirahulolu suurendamine. Lisas A on toodud käitumishormide komponentide lihtsustatud näiteid erinevate organisatsioonide tarvis.

MÄRKUS Selles dokumendis viitavad terminid „toode“ ja „teenus“ läbivalt organisatsiooni väljunditele, mis on mõeldud kliendile või mida ta vajab.

See dokument on mõeldud kasutamiseks mis tahes organisatsioonis, olenemata selle tüübist, suurusest või pakutavatest toodetest ja teenustest, kaasa arvatud organisatsioonid, kes kavandavad kliendirahulolu käitumishorme, mis on mõeldud kasutamiseks teistes organisatsioonides. Lisas C on toodud juhised spetsiaalselt väikeettevõtetele.

See dokument on suunatud kliendirahulolu käitumishormidele, mis käsitlevad üksikkliente, kes ostavad või kasutavad kaupu, vara või teenuseid isiklikuks või majapidamise otstarbeks, ehkki see on kohaldatav kõigi kliendirahulolu käitumishormide suhtes.

See dokument ei tee ettekirjutusi kliendirahulolu käitumishormide sisu kohta ega käsitle muud tüüpi käitumishorme, nagu näiteks selliseid, mis on seotud organisatsiooni ja tema töötajate või organisatsiooni ja tema tarnijate vastastikuste seostega.

2 NORMIVIITED

Allpool nimetatud dokumentidele on tekstis viidatud selliselt, et nende sisu kujutab endast kas osaliselt või tervenisti selle dokumendi nõudeid. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

1 SCOPE

This document gives guidelines for planning, designing, developing, implementing, maintaining and improving customer satisfaction codes of conduct.

This document is applicable to product- and service-related codes containing promises made to customers by an organization concerning its behaviour. Such promises and related provisions are aimed at enhanced customer satisfaction. Annex A provides simplified examples of components of codes for different organizations.

NOTE Throughout this document, the terms “product” and “service” refer to the outputs of an organization that are intended for, or required by, a customer.

This document is intended for use by any organization regardless of its type or size, or the products and services it provides, including organizations that design customer satisfaction codes of conduct for use by other organizations. Annex C gives guidance specifically for small businesses.

This document is aimed at customer satisfaction codes of conduct concerning individual customers purchasing or using goods, property or services for personal or household purposes, although it is applicable to all customer satisfaction codes of conduct.

This document does not prescribe the substantive content of customer satisfaction codes of conduct, nor does it address other types of codes of conduct, such as those that relate to the interaction between an organization and its personnel, or between an organization and its suppliers.

2 NORMATIVE REFERENCES

The following documents are referred to in the text in such a way that some or all of their content constitutes requirements of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO 9000:2015. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

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

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogilisi andmebaase järgmistel aadressidel:

- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <https://www.iso.org/obp/>;
- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>.

3.1

kliendirahulolu käitumisnormid

organisatsioonilt (3.9) *klientidele* (3.4) antud lubadused *kliendirahulolu* (3.5) suurendamiseks suunatud käitumise kohta ja seonduvad sätted

MÄRKUS 1 Seonduvad sätted võivad sisaldada eesmäärke, tingimusi, piiranguid, kontaktteavet ja kaebuste käsitlemise protseduure.

MÄRKUS 2 Edaspidi kasutatakse selles dokumendis terminit „käitumisnorm“ („*code*“) termini „kliendirahulolu käitumisnorm“ („*customer satisfaction code of conduct*“) asemel.

[ALLIKAS: ISO 9000:2015, 3.9.5, muudetud – termin „käitumisnorm“ on lisatud tunnustatud terminina ja märkus 2 on asendatud]

3.2

kaebuse esitaja

isik, *organisatsioon* (3.9) või nende esindaja, kes esitab *kaebuse* (3.3)

3.3

kaebus

<kliendirahulolu> *organisatsioonile* (3.9) tehtud rahulolematuse väljendus, mis on seotud tema toote või teenusega või kaebuste käsitlemise protsessi endaga, kus kas otseselt või kaudselt oodatakse vastust või lahendust

ISO 9000:2015. 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.

ISO and IEC maintain terminological databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <http://www.electropedia.org/>

3.1

customer satisfaction code of conduct code

promises, made to *customers* (3.4) by an *organization* (3.9) concerning its behaviour, that are aimed at enhanced *customer satisfaction* (3.5) and related provisions

Note 1 to entry: Related provisions can include objectives, conditions, limitations, contact information, and complaints handling procedures.

Note 2 to entry: Hereafter in this document, the term “code” is used in place of “customer satisfaction code of conduct”.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.5, modified — The term “code” has been added as an admitted term and Note 2 to entry has been replaced.]

3.2

complainant

person, *organization* (3.9) or their representative making a *complaint* (3.3)

3.3

complaint

<customer satisfaction> expression of dissatisfaction made to an *organization* (3.9), related to its product or service, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected