

**Kvaliteedijuhtimine. Kliendirahulolu
Juhised kaebuste käsitlemiseks
organisatsioonides**

**Quality management. Customer satisfaction
Guidelines for complaints handling in
organizations**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

Käesolev Eesti standard sisaldab rahvusvahelise standardi ISO 10002:2004 “Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations” ingliskeelse teksti ja selle identse tõlke eesti keelde.

Rahvusvahelise standardi tõlkis TJO Konsultatsioonid.

Standardi kavandi kohta esitas arvamusi Siret Kegel (Elcoteq Tallinn AS). Saadud arvamuste põhjal koostati kavandi lõppredaktsioon.

Rahvusvaheline standard ISO 10002:2004 on kinnitatud ja kasutusele võetud Eesti standardina EVS-ISO 10002:2005, mis on kinnitatud Eesti Standardikeskuse 26.04.2005 käskkirjaga nr 54.

This standard consists of the English text of the International Standard ISO 10002:2004 “Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations” and its identical translation into Estonian. The International Standard ISO 10002:2004 has the status of an Estonian National Standard.

SISUKORD

1	KÄSITLUSALA.....	12
2	NORMATIIVVIITED	12
3	TERMINID JA MÄÄRATLUSED	14
4	JUHTPÕHIMÕTTED	16
4.1	Üldist	16
4.2	Nähtavus	16
4.3	Juurdepääs	16
4.4	Reageerimisvalmidus	18
4.5	Objektiivsus.....	18
4.6	Kulud	18
4.7	Konfidentsiaalsus	18
4.8	Kliendikeskne lähenemisviis	18
4.9	Aruandekohustus	18
4.10	Pidev parendamine	18
5	KAEBUSTE KÄSITLEMISE RAAMISTIK.....	18
5.1	Pühendumus	18
5.2	Juhtpõhimõtted	20
5.3	Kohustused ja volitused.....	20
6	PLANEERIMINE JA KAVANDAMINE.....	24
6.1	Üldist	24
6.2	Eesmärgid	24
6.3	Tegevused.....	24
6.4	Ressursid.....	24
7	KAEBUSTE KÄSITLEMISE PROTSESSI TOIMIMINE.....	24
7.1	Infovahetus	24
7.2	Kaebuse vastuvõtmine.....	26
7.3	Kaebuse jälgimine	26
7.4	Kaebuse kinnitus	26
7.5	Kaebuse esialgne hindamine	26
7.6	Kaebuste uurimine.....	26
7.7	Reageering kaebustele	28
7.8	Otsuse teatavaks tegemine.....	28
7.9	Kaebuse sulgemine	28
8	SÄILITAMINE JA PARENDAMINE.....	28
8.1	Informatsiooni kogumine	28
8.2	Kaebuste analüüs ja hinnang	30
8.3	Rahulolu kaebuste käsitlemise protsessiga.....	30
8.4	Kaebuste käsitlemise protsessi seire.....	30
8.5	Kaebuste käsitlemise protsessi auditeerimine	30
8.6	Kaebuste käsitlemise protsessi juhtkonnapoolne ülevaatus	30
8.7	Pidev parendamine	32

Lisa A (teatmelisa) Juhised väikeettevõtetele.....	36
Lisa B (teatmelisa) Kaebuste esitamise blankett	38
Lisa C (teatmelisa) Objektiivsus.....	40
Lisa D (teatmelisa) Kaebuse lahendamisjärgne blankett.....	44
Lisa E (teatmelisa) Vastused/Reageeringud	52
Lisa F (teatmelisa) Eskaleerimise vooskeem.....	54
Lisa G (teatmelisa) Pidev seire	56
Lisa H (teatmelisa) Audit.....	62
Kirjandus.....	64

CONTENTS

1	SCOPE.....	13
2	NORMATIVE REFERENCES	13
3	TERMS AND DEFINITIONS	15
4	GUIDING PRINCIPLES.....	17
4.1	General	17
4.2	Visibility.....	17
4.3	Accessibility	17
4.4	Responsiveness.....	19
4.5	Objectivity	19
4.6	Charges	19
4.7	Confidentiality	19
4.8	Customer-focused approach	19
4.9	Accountability	19
4.10	Continual improvement	19
5	COMPLAINTS-HANDLING FRAMEWORK	19
5.1	Commitment	19
5.2	Policy	21
5.3	Responsibility and authority.....	21
6	PLANNING AND DESIGN	25
6.1	General	25
6.2	Objectives.....	25
6.3	Activities	25
6.4	Resources.....	25
7	OPERATION OF COMPLAINTS-HANDLING PROCESS	25
7.1	Communication	25
7.2	Receipt of complaint.....	27
7.3	Tracking of complaint	27
7.4	Acknowledgement of complaint.....	27
7.5	Initial assessment of complaint	27
7.6	Investigation of complaints	27
7.7	Response to complaints	29
7.8	Communicating the decision	29
7.9	Closing the complaint.....	29
8	MAINTENANCE AND IMPROVEMENT	29
8.1	Collection of information	29
8.2	Analysis and evaluation of complaints.....	31
8.3	Satisfaction with the complaints-handling process	31
8.4	Monitoring of the complaints-handling process.....	31
8.5	Auditing of the complaints-handling process.....	31
8.6	Management review of the complaints-handling process	31
8.7	Continual improvement	33

Annex A (informative) Guidance for small businesses	37
Annex B (informative) Form for complainant.....	39
Annex C (informative) Objectivity	41
Annex D (informative) Complaint follow-up form	45
Annex E (informative) Responses	53
Annex F (informative) Escalation flowchart	55
Annex G (informative) Continual monitoring	57
Annex H (informative) Audit.....	63
Bibliography	64

EESSÕNA

ISO (Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon) on ülemaailmne riikide standardiorganisatsioonide (ISO liikmete) liit. Rahvusvahelised standardid koostatakse tavaliselt ISO tehnilistes komiteedes. Igal ISO liikmel, keda huvitab tehnilise komitee töövaldkond, on õigus olla esindatud selles komitees. Standardite koostamisest võtavad osa ka valitsustevahelised ja valitsusvälised rahvusvahelised organisatsioonid – ISO koostööpartnerid. Kõigis elektrotehnika standardimise küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

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

Tehnilistes komiteedes heaks kiidetud rahvusvaheliste standardite kavandid esitatakse ISO täisliikmetele hääletamiseks. Rahvusvahelise standardina avaldamiseks peab kavand saama vähemalt 75 % hääletanud liikmete heakskiidu.

Mõned selle rahvusvahelise standardi elemendid võivad olla patendiõiguse objektiks. ISO ei ole kohustatud mingeid patendiõigusi välja selgitama.

Rahvusvahelise standardi ISO 10002:2004 koostas tehnilise komitee ISO/TC 176 “Quality management and quality assurance” alamkomitee SC 3 “Supporting technologies”.

Märkus. ISO 10002 oli hääletamisel DIS 10018-na.

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.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

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.

ISO 10002 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

NOTE ISO 10002 was circulated for vote as DIS 10018.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Käesolev rahvusvaheline standard annab juhised igat liiki kommerts- või mitte-kommertstegevuste (sh elektrooniline kaubandus) kohta esitatud kaebuste käsitlemise protsessi arenduseks ja mõjusaks ning tõhusaks elluviimiseks. Eesmärgiks on tuua kasu organisatsioonile ja tema klientidele, kaebuste esitajatele ja teistele huvitatud osapooltele.

Kaebuste käsitlemise protsessi kaudu saadav informatsioon võib viia toodete ja protsesside parendamiseni ja seal, kus kaebusi käsitletakse põhjalikult, võib, olenemata organisatsiooni suuruselt, 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. Termin “toode” võib käesoleva rahvusvahelise standardi tekstis tähistada ka “teenust”.

Kaebuste käsitlemine käesoleva 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.

Käesolevas 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,
- 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.

Organisatsioonid võivad soovida kasutada kaebuste käsitlemise protsessi koos kliendirahulolu tegevussuuniste (käitumiskoodeksite) ja väliste vaidluste lahendamise protsessidega.

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 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,
- 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

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

0.2 Seos ISO 9001:2000 ja ISO 9004:2000-ga

Käesolev rahvusvaheline standard on kooskõlas ISO 9001 ja ISO 9004-ga ning toetab nende kahe standardi eesmärgi kaebuste käsitlemise protsessi mõjusa ja tõhusa rakendamise. Viimast saab kasutada ka neist sõltumatult.

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

Käesolev rahvusvaheline standard ei ole ette nähtud sertifitseerimiseks ega ka lepingulistel eesmärkidel kasutamiseks.

ISO 9004 annab juhised tulemuslikkuse pidevaks parendamiseks. ISO 10002 kasutamine võib veelgi suurendada kaebuste käsitlemise tulemuslikkust ja klientide ning muude huvitatud osapoolte rahulolu. See võib klientidelt ja muudelt huvitatud osapooltelt saadud tagasisidel põhinevalt aidata kaasa ka toodete kvaliteedi pidevale parendamisele.

0.2 Relationship with ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000

This International Standard 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. 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.

This International Standard is not intended for certification or for contractual purposes.

ISO 9004 provides guidance on continual improvement of performance. The use of ISO 10002 can further enhance performance in the area of complaints handling and increase the satisfaction of customers and other interested parties. It can also facilitate the continual improvement of the quality of products based on feedback from customers and other interested parties.

Kvaliteedijuhtimine. Kliendirahulolu
Juhised kaebuste käsitlemiseks organisatsioonides

Tõlgendamise erimeelsuste korral on
kehtiv ingliskeelne tekst

In case of interpretation disputes the
English text applies

1 KÄSITLUSALA

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

Käesolev 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 mistahes sektoris tegutsevate organisatsioonide poolt. Lisa A annab eraldi juhiseid väikeettevõtetele.

Käesolev rahvusvaheline standard vaatleb kaebuste käsitlemise järgmisi aspekte:

- a) kliendirahulolu suurendamine tagasisidele (sh kaebustele) avatud 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) kaebustega seonduvate vajaduste ja ootuste tähelepanemine ning käsitlemine;
- d) 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.

Käesolev rahvusvaheline standard ei ole ette nähtud õigus- ja haldusnormide poolt kehtestatud õiguste ja kohustuste muutmiseks.

2 NORMATIIVVIITED

Järgnevad dokumendid on hädavajalikud käesoleva dokumendi rakendamiseks. Kuupäevaga varustatud viidete puhul kehtib ainult tsiteeritud väljaanne. Ilma kuupäevata viite puhul kehtib kõige uuem väljaanne viidatavast dokumendist (sh kõik muudatused).

INTERNATIONAL STANDARD**ISO 10002:2004(E)**

Quality management. Customer satisfaction
Guidelines for complaints handling in organizations

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.

This International Standard is not intended to change any rights or obligations provided by applicable statutory or regulatory requirements.

2 NORMATIVE REFERENCES

The following referenced documents are indispensable for the application 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 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary
(Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara)

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas dokumendis kasutatakse ISO 9000 standardis ja sellele järgnevates väljaannetes esitatud termineid ja määratlusi.

Märkus. ISO 9000:2000-s on määratlus 3.4.2, “toode” piiritletud “protsessi tulemusena”, mis hõlmab nelja üldtoote kategooriat: teenused, tarkvara, riistvara ja töödeldud materjalid. Käesoleva rahvusvahelise standardi tekstis võib termin “toode” tähendada ka “teenust”.

3.1

kaebuse esitaja

isik, organisatsioon või selle esindaja, kes kaebuse esitab

3.2

kaebus

organisatsioonile tehtud rahulolematuse väljendus, mis on seotud tema 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.

[ISO 9000:2000, määratlus 3.3.5]

3.4

kliendirahulolu

kliendi taju tema nõuete täidetuse määra kohta

Märkus. Kohandatud ISO 9000:2000-st, määratlus 3.1.4. Märkused on kustutatud.

3.5

klienditeenindus

organisatsiooni vastastikune suhtlemine kliendiga toote elutsükli jooksul

3.6

tagasiside

arvamused, kommentaarid ja huvi väljendused toodete või kaebuste käsitlemise protsessi kohta