

KVALITEEDIJUHTIMINE

Kliendi rahulolu

Juhised organisatsiooniväliste vaidluste lahendamiseks

Quality management

Customer satisfaction

**Guidelines for dispute resolution external to
organizations**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 10003:2007 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles veebruaris 2009;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2011. aasta novembrikuu numbris.

Standardi on tõlkinud ja eestikeelse kavandi ekspertiisi teinud TJO Konsultatsioonid OÜ, standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid“.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud EVS/TK 33, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 10003:2009 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 10003:2009. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

ICS 03.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine

Võtmesõnad: kaebus, teenuse pakkuja, vaidlus, vaidluste lahendamine

Hinnagrupp Q

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

SISUKORD

EESSÕNA.....	V
SISSEJUHATUS.....	VI
0.1 Üldist.....	VI
0.2 Seos standarditega ISO 9001 ja ISO 9004.....	VII
0.3 Seos standarditega ISO 10001 ja ISO 10002.....	VII
0.4 Vastavusega seonduvad avaldused.....	VII
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 NORMIVIITED.....	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	1
4 JUHTPÕHIMÕTTED.....	3
4.1 Üldist.....	3
4.2 Nõusolek osaleda.....	3
4.3 Kättesaadavus.....	3
4.4 Sobivus.....	3
4.5 Õigus.....	4
4.6 Pädevus.....	4
4.7 Õigeaegsus.....	4
4.8 Konfidentsiaalsus.....	4
4.9 Läbipaistvus.....	4
4.10 Seaduslikkus.....	4
4.11 Maht.....	4
4.12 Pidev parendamine.....	4
5 VAIDLUSTE LAHENDAMISE RAAMISTIK.....	5
5.1 Pühendumine.....	5
5.2 Vaidluste lahendamise poliitika.....	5
5.3 Tippjuhtkonna ülesanded.....	6
6 PLANEERIMINE, KAVANDAMINE JA ARENDAMINE.....	6
6.1 Üldist.....	6
6.2 Eesmärgid.....	6
6.3 Tegevus.....	6
6.4 Ressursid.....	7
7 TOIMINGUD.....	7
7.1 Üldist.....	7
7.2 Kaebuste edasisuunamine.....	8
7.3 Vaidluse kohta teate saamine.....	8
7.4 Organisatsiooni vastuse vormistamine.....	8
7.5 Vaidluste lahendamine.....	8
7.6 Otsuse elluviimine.....	10
7.7 Toimiku sulgemine.....	10
8 TOIMIVANA HOIDMINE JA PARENDAMINE.....	10
8.1 Seire.....	10
8.2 Analüüs ja hindamine.....	10
8.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus.....	10
8.4 Pidev parendamine.....	11
Lisa A (teatmelisa) Juhised vaidluste lahendamise meetodite kohta.....	12
Lisa B (teatmelisa) ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003 vahelised seosed.....	14
Lisa C (teatmelisa) Juhised nõusoleku kohta osaleda.....	15
Lisa D (normlisa) Juhtnõõrid juurdepääsetavuse kohta.....	17
Lisa E (normlisa) Juhised sobivuse osas.....	19
Lisa F (normlisa) Juhised õigluse osas.....	20
Lisa G (normlisa) Juhised pädevuse osas.....	22
Lisa H (normlisa) Juhised õigeaegsuse osas.....	23

Lisa I (normlisa) Juhised läbipaistvuse osas	24
Lisa J (teatmelisa) Juhised teenuse pakkujate (vaidluse lahendajate) valimiseks.....	25
Lisa K (teatmelisa) Juhised vaidluste lahendamise poliitika kohta.....	26
Lisa L (teatmelisa) Juhised vaidluste lahendamise kavandamise elementide osas	27
Lisa M (teatmelisa) Vaidluste lahendamise vooskeem.....	28
Kirjandus	29

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 käsikäs ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Rahvusvahelised standardid kavandatakse ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglite kohaselt.

Tehniliste komiteede põhiülesanne on rahvusvaheliste standardite koostamine. Tehnilistes komiteedes vastuvõetud rahvusvahelised standardikavandid saadetakse hääletamiseks rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele. Avaldamine rahvusvahelise standardina nõuab, et hääletusel osalenud rahvuslikest liikmesorganisatsioonidest kiidaks selle heaks vähemalt 75 %.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. ISO-t ei saa pidada vastutavaks sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest.

ISO 10003 koostas tehnilise komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“ alamkomitee SC 3 „Supporting technologies“.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

See rahvusvaheline standard annab organisatsioonidele juhised toodetega seotud kaebuste organisatsioonivälise vaidluste lahendamise mõjusa ja tõhusa protsessi¹ planeerimiseks, kavandamiseks, arendamiseks, toimimiseks, toimivana hoidmiseks ja parendamiseks. Vaidluste lahendamine annab hüvitamise meediumi, kui organisatsioonid ei heasta kaebuseid organisatsioonisiseselt. Valdavat osa kaebustest on võimalik lahendada edukalt organisatsioonisiseselt, ilma et oleks vaja edasisi aeganõudvaid ja veelgi vaenulikumaid menetlusi.

MÄRKUS 1 Organisatsioone julgustatakse arendama mõjusat ja tõhusat sisemist kaebuste käsitlemise protsessi kooskõlas standardiga ISO 10002.

Vaidluste lahendamiseks on olemas erinevad meetodid ja neid kirjeldavad erinevad terminid. Need meetodid on suunavad, nõustavad või määravad (vt lisa A). Iga meetodit saab kasutada iseseisvalt või järjekorras.

Seda standardit saab kasutada

- a) vaidluste lahendamise protsessi kavandamiseks ja otsustamiseks, millal pakkuda kaebuse esitajale vaidluse lahendamist ning
- b) et valida vaidluse lahendamise teenuse pakkujat (edaspidi viidatud kui „teenuse pakkuja“, vt 3.9), kes on võimeline rahuldama organisatsiooni spetsiifilisi vajadusi ja ootusi.

MÄRKUS 2 Avaliku ja erasektori teenuse pakkujad võivad kasutada erinevaid vorme üle kogu maailma, sh tööstusharu spetsiifilised ühingud, õigusvalvurid ja mitme-sektori ühingud.

Kuigi see rahvusvaheline standard on suunatud organisatsioonidele, saavad ka teenuse pakkujad kasu teadmisest, milliseid juhiseid organisatsioonidele antakse. Teenuse pakkujad saavad kasutada neid juhiseid oma vaidluste lahendamise protsessis.

Organisatsioone julgustatakse planeerima, kavandama, arendama, ellu viima, toimivana hoidma ja parendama vaidluste lahendamise protsessi kooskõlas kliendirahulolu tagamisele orienteeritud käitumishormide ja sisemise kaebuste käsitlemise protsessiga ning lõimima need organisatsiooni kvaliteedi või muude juhtimissüsteemidega.

See rahvusvaheline standard võib aidata üksikisikutel ja organisatsioonidel hinnata vaidluste lahendamise protsessi mõjusust, tõhusust ja õiglust. Selle rahvusvahelise standardi elluviimine võib:

- pakkuda paindlikku vaidluste lahendamist võrreldes kohtupõhiste protsessidega, võib olla odavam, lihtsam ja kiirem, eriti piiriüleste vaidluste korral;
- aidata suurendada klientide rahulolu ja lojaalsust;
- pakkuda võrdlevanalüüsi alust, mille baasil saavad üksikisikud ja organisatsioonid hinnata organisatsioonide ja teenuse pakkujate kaupa nõudeid, et nad tegutsevad mõjusalt, tõhusalt ja õiglaselt;
- aidata teavitada vaidluste lahendamise võimalikke kasutajaid juurdepääsu tingimustest, maksumusest ja õiguslikest tagajärgedest;
- suurendada organisatsiooni võimet tuvastada ja kõrvaldada vaidluste põhjuseid;
- parendada organisatsiooni kasutatavaid kaebuste ja vaidluste käsitlemise võtteid;
- pakkuda täiendavat informatsiooni, mis võib aidata parendada organisatsiooni protsesse ja tooteid;
- parendada organisatsiooni mainet või ennetada selle kahjustumist;
- parendada kohalikku ja rahvusvahelist konkurentsivõimet;
- pakkuda veendumust, et vaidluseid käsitletakse õiglaselt ja järjekindlalt kogu maailmaturul.

¹ Eesti standardi märkus. Täiendatud arusaadavuse huvides.

Pange tähele, et organisatsiooniväliste vaidluste lahendamine võib olla piiritletud seadusjärgsete ja normatiivsete nõuetega.

MÄRKUS 3 Terminoloogia, mida kasutatakse seoses vaidluste lahendamisega, ei ole alati kogu maailmas ühesugune. Lisa A annab sõnastiku mõnede samaväärsete terminite kohta.

0.2 Seos standarditega ISO 9001 ja ISO 9004

See rahvusvaheline standard on kokkusobiv standarditega ISO 9001 ja ISO 9004 ning toetab vaidluste lahendamisega seonduva protsessi mõjusa ning tõhusa rakendamisega nende kahe standardi eesmärgi. Seda standardit saab kasutada ka standarditest ISO 9001 ja ISO 9004 sõltumatult.

ISO 9001 spetsifitseerib nõuded kvaliteedijuhtimissüsteemile, mida organisatsioonid saavad kasutada oma sisemistel eesmärkidel, sertifitseerimiseks või lepingutega seotud eesmärkidel. Selles rahvusvahelises standardis (ISO 10003) kirjeldatud vaidluste lahendamise protsessi elluviimist saab kasutada kvaliteedijuhtimissüsteemi koostisosana. See rahvusvaheline standard ei ole ette nähtud sertifitseerimiseks ega ka lepingulistel eesmärkidel kasutamiseks.

ISO 9004 annab juhised kvaliteedijuhtimissüsteemide toimivuse pidevaks parendamiseks. Selle rahvusvahelise standardi (ISO 10003) kasutamine võib veelgi parendada kaebuste lahendamisega seonduvate vaidluste lahendamise toimivust ja ühtlasi suurendada klientide, kaebuste esitajate ning muude huvipoolte rahulolu. See võib klientidelt ja muudelt huvitatud osapooltelt saadud tagasisidel põhinevalt aidata kaasa ka toodete ja protsesside kvaliteedi pidevale parendamisele, toetudes klientidelt, kaebuste esitajatelt ja teistelt huvitatud osapooltelt saadud tagasisidele.

MÄRKUS Klientide kõrval võivad huvipooled hõlmata tarnijaid, erialaliituseid ja nende liikmeid, tarbijate ühinguid, asjaomaseid valitsusasutusi, töötajaid, omanikke ja teisi, keda vaidluste lahendamise protsess puudutab.

0.3 Seos standarditega ISO 10001 ja ISO 10002

See rahvusvaheline standard on kokkusobiv standarditega ISO 10001 ja ISO 10002. Neid kolme standardit võib kasutada kas sõltumatutena või omavahel seostatult. Kui kasutatakse koos, siis võivad see standard, ISO 10001 ja ISO 10002 olla osa kliendirahulolu tõstmisele suunatud laiemast ja lõimunud raamistikust, mis hõlmab käitumisharjumusi, kaebuste käsitlemise norme ja vaidluste käsitlemise norme (vt lisa B).

ISO 10001 sisaldab juhiseid organisatsioonidele mõeldud kliendirahulolu tegevusjuhendite kohta. Sellised käitumisharjumused, milles esitatakse, mida võivad kliendid oodata organisatsioonilt ja tema toodetest, võivad vähendada probleemide tekkimise tõenäosust ja võivad kõrvaldada kaebuste ja vaidluste põhjused. Kui kaebused ja vaidlused siiski tekivad, on olemas käitumisharjumused, mis aitavad pooltel mõista klientide ootuseid ja organisatsioone püüdlustel neid ootuseid täita.

ISO 10002 sisaldab tootega seotud kaebuste organisatsioonisisese käsitlemise juhiseid. Seda rahvusvahelist standardit (ISO 10003) saab kasutada, kui kaebuseid ei lahendata organisatsioonisiselt.

0.4 Vastavusega seonduvad avaldused

See rahvusvaheline standard on mõeldud kasutamiseks vaid juhenddokumendina. Kui kõik selles standardis pakutavad kohaldatavad juhised on ellu viidud, siis võib kasutada avaldust, mille kohaselt rajaneb vaidluste lahendamise protsess sellel juhendil.

Igal juhul on mis tahes avaldused, mis väidavad või täheldavad vastavust sellele rahvusvahelisele standardile, vastuolulis selle rahvusvahelise standardiga ja seetõttu ei ole kohane selliseid avaldusi teha.

MÄRKUS Avaldused, mis väidavad või täheldavad vastavust sellele rahvusvahelisele standardile, on seetõttu sobimatud kasutamiseks mis tahes 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

See rahvusvaheline standard annab ettevõttele juhiseid, kuidas planeerida, kavandada, arendada, töös hoida, säilitada ja täiustada toimivat ja tõhusat vaidluste lahendamise protsessi kaebuste korral, mis on jäänud ettevõtte poolt lahendamata. See rahvusvaheline standard on rakendatav:

- kaebustele, mis on seotud ettevõtte klientidele mõeldud või klientide poolt nõutud toodetega; kaebustega tegelemise protsessidele või vaidluste lahendamise protsessidele;

MÄRKUS 1 Selles rahvusvahelises standardis hõlmab termin „toode“ teenuseid, tarkvara, riistvara ja valmistooteid.

- siseriiklikust või välismaisest äritegevusest, kaasa arvatud elektroonilisest kaubandusest tulenevate vaidluste lahendamine.

See rahvusvaheline standard on mõeldud kasutamiseks ettevõtetele, sõltumata nende liigist, suurusest või pakutavast kaubast, ning käsitleb:

- juhiseid määramiseks, kuidas ja millal saab ettevõtte osaleda vaidluste lahendamises;
- juhiseid teenuse pakkuja (vaidluse lahendaja)² valimiseks ja nende teenuste kasutamiseks;
- juhtkonna kaasamist ja pühendumust vaidluste lahendamisele ning vajalike ressursside paigutamist ettevõttesse;
- õiglase, sobiliku, läbipaistva ja kättesaadava vaidluste lahendamise põhialuseid;
- juhiseid ettevõtte vaidluste lahendamises osalemise korraldamiseks ning
- vaidluste lahendamise protsessi jälgimiseks, hindamiseks ja täiustamiseks.

MÄRKUS 2 See rahvusvaheline standard on mõeldud eelkõige vaidluste lahendamiseks ettevõtte ja

- eraisikute, kes ostavad või kasutavad tooteid isiklikuks või koduseks tarbeks, vahel või
- väikeettevõtete vahel.

See rahvusvaheline standard ei ole mõeldud sertifitseerimisel või lepingulistel eesmärkidel kasutamiseks. See ei ole rakendatav teist liiki vaidluste lahendamiseks, nagu näiteks töölevõtmise vaidlused. See ei püüa muuta olemasolevate seaduslike ja reguleerivate nõuetega tagatud õigusi ja kohustusi.

See rahvusvaheline standard ei sobi kaebuste käsitlemiseks ettevõtte sees.

2 NORMIVIITED

Alljärgnevalt nimetatud dokumendid on 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 9000:2005 ja alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

3.1

ühing (*association*)

organisatsioon (3.8), mis koosneb liikmesorganisatsioonidest või isikutest

3.2

kaebuse esitaja (*complainant*)

isik, **organisatsioon** (3.8) või nende esindaja, kes esitab **kaebuse** (3.3)

² Eesti standardi märkus. Lisatud arusaadavuse huvides.