

**KVALITEEDIJUHTIMINE JA
KVALITEEDISÜSTEEMIDE ELEMENDID
OSA 2. Juhised teenindamiseks**

**Quality management and quality system
elements.**

Part 2: Guidelines for services

EESSÕNA

Käesolev standard sisaldab rahvusvahelise standardi ISO 9004-2:1991 "Quality management and quality system elements. Part 2: Guidelines for services" ingliskeelse teksti ja selle ekvivalentse eestikeelse tõlke.

Standardi tõlkija - Ene Tšetõrkina, Eesti Tõlkijate Liidu liige.

Tõlke vaatas läbi ekspertkomisjon koosseisus:

Hanno Sillamaa (komisjoni esimees) - Tallinna Tehnikaülikooli automaatika ja süsteemitehnika instituudi professor,

Andres Kiitam - Tallinna Tehnikaülikooli kvaliteeditehnika aseprofessor,

Rein Kull - Eesti Keele Instituudi teadustöötaja.

Ekspertkomisjoni ja Eesti Standardiameti esindajate ühisel koosolekul soovitati käesolev ISO 9004-2 tõlge välja anda Eesti standardina.

Tõlkes on kõik viited ISO 8402, ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 ja ISO 9004 asendatud viidetega EVS-ISO 8402, EVS-ISO 9000, EVS-ISO 9001, EVS-ISO 9002, EVS-ISO 9003 ja EVS-ISO 9004 ning termin "International Standard" terminiga "standard".

Standard on kinnitatud Eesti Standardiameti käskkirjaga 29.12.1994 nr.36.

Registrisse kantud 29.12.1994 nr. 811.

This standard consists of the English text of the International Standard ISO 9004-2 "Quality management and quality system elements. Part 2: Guidelines for services". The standard contains also an equivalent Estonian translation of the English text.

All references to ISO 8402, ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 and ISO 9004 within this Estonian translation are replaced with EVS-ISO 8402, EVS-ISO 9000, EVS-ISO 9001, EVS-ISO 9002, EVS-ISO 9003 and EVS-ISO 9004 and the term "International Standard" replaced with the term "standard".

Kirjastamis- ja paljundusõigus kuulub Eesti Standardiametile

KVALITEEDIJUHTIMINE JA KVALITEEDISÜSTEEMID.

2. OSA. Juhised teenindamiseks

Quality management and quality system elements.

Part 2: Guidelines for services

Tõlgendamise erimeelsuste korral on kehtiv
ingliskeeelne tekst

In case of interpretation disputes
the English text applies

Sisukord

- Sissejuhatus
- 1 Käsitlusala
- 2 Normatiivviited
- 3 Määratlused
- 4 Teenuste karakteristikud
- 4.1 Teenuse ja teenuse täitmise karakteristikud
- 4.2 Teenuse ja teenuse täitmise karakteristikute ohje
- 5 Kvaliteedisüsteemi põhimõtted
- 5.1 Kvaliteedisüsteemi võtmeaspektid
- 5.2 Juhtkonna vastutus
- 5.3 Personal ja materiaalsed ressursid
- 5.4 Kvaliteedisüsteemi struktuur
- 5.5 Liides kliendiga
- 6 Kvaliteedisüsteemi talitluselemendid
- 6.1 Turundusprotsess
- 6.2 Kavandamisprotsess
- 6.3 Teenuse täitmise protsess
- 6.4 Teenuse toimivuse analüüs ja parendamine

Lisad

- Lisa A Näited EVS-ISO 9004 käesoleva osa rakendusalade kohta (teatmine)
- Lisa B Ristviited kvaliteedisüsteemi elementide ja jaotiste kohta (teatmine)
- Lisa C Bibliograafia (teatmine)

Contents

- Introduction
- 1 Scope
- 2 Normative references
- 3 Definitions
- 4 Characteristics of services
- 4.1 Service and service delivery characteristics
- 4.2 Control of service and service delivery characteristics
- 5 Quality system principles
- 5.1 Key aspects of a quality system
- 5.2 Management responsibility
- 5.3 Personnel and material resources
- 5.4 Quality system structure
- 5.5 Interface with customers
- 6 Quality system operational elements
- 6.1 Marketing process
- 6.2 Design process
- 6.3 Service delivery process
- 6.4 Service performance analysis and improvement

Annexes

- A Examples to which this part of ISO 9004 may be applied
- B Cross-reference of quality system elements and clauses
- C Bibliography

SISSEJUHATUS

Kvaliteet ja kliendi rahuldatus on tähtsad küsimused, millele pööratakse ülemaailmselt üha suuremat tähelepanu. EVS-ISO 9004 käesolev osa on reageeringuks selle tähtsuse teadvustamisele ning püüab organisatsioone ja ettevõtteid ergutada tõhusamalt juhtima oma teenindustegevuse kvaliteedi aspekte.

EVS-ISO 9004 käesolev osa rajaneb kvaliteedijuhtimise põhimõtetel, mis on esitatud standardisarjas EVS-ISO 9000 kuni EVS-ISO 9004 ja mille kohaselt kvaliteedieesmärkide mittetäitmine võib kaasa tuua kahjulikke tagajärgi nii kliendile, organisatsioonile kui ka ühiskonnale. Vastutus selliste vigade vältimise eest lasub organisatsiooni juhtkonnal.

Kvaliteedi loomine ja säilitamine organisatsioonis sõltub süstemaatilisest suhtumisest kvaliteedijuhtimisse, mille sihiks on tagada kliendi vajaduste mõistmine ja rahuldamine. Kvaliteedi saavutamise nõuab kohustumust kvaliteedipõhimõtetele organisatsiooni kõigil tasanditel ja loodud kvaliteedijuhtimissüsteemi pidevat ülevaastust ning parendamist. See süsteem põhineb tagasisidel kliendi ettekujutusest osutatud teenuse kohta.

Kvaliteedijuhtimise edukas rakendamine teenindamisel tagab märkimisväärsed võimalused:

- paremaks teenuse toimivuseks ja kliendi rahulduseks,
- paranenud tootlikkuseks, tõhususeks ja kulude vähendamiseks,
- turuosa suurendamiseks.

Nende eeliste saavutamiseks peaks teeninduse kvaliteedisüsteem reageerima ka teenuse osutamisel kaasnevatele inimlikele aspektidele

- juhtides teeninduses sisalduvaid sotsiaalseid protsesse,
- arvestades inimsuhteid kui teenuse kvaliteedi olulist osa,

INTRODUCTION

Quality and customer satisfaction are important subjects receiving increasing attention worldwide. This part of ISO 9004 provides a response to this awareness and seeks to encourage organizations and companies to manage the quality aspects of their service activities in a more effective manner.

This part of ISO 9004 builds on the quality management principles given in the ISO 9000 to ISO 9004 series. It recognizes that a failure to meet quality objectives can have consequences that may adversely affect the customer, the organization and society. It further recognizes that it is a management responsibility to ensure that such failures are prevented.

The creation and maintenance of quality in an organization is dependent upon a systematic approach to quality management aimed at ensuring that customer needs are understood and met. The achievement of quality necessitates a commitment to quality principles at all levels in the organization and a continual review and improvement of the established system of quality management based on feedback of the customer's perception of the service provided.

The successful application of quality management to a service provides significant opportunities for

- improved service performance and customer satisfaction,
- improved productivity, efficiency and cost reduction, and
- improved market share.

To achieve these benefits, a quality system for services should also respond to the human aspects involved in the provision of a service by

- managing the social processes involved in a service,
- regarding human interactions as a crucial part of service quality,

- tunnistades tähtsaks kliendi kujutlust organisatsiooni mainest, kultuurist ning tegevusest,
- arendades personali oskust ja suutlikkust,
- motiveerides personali parendama kvaliteeti ja täitmaks kliendi ootusi.

- recognizing the importance of a customer's perception of the organization's image, culture and performance,
- developing the skills and capability of personnel, and
- motivating personnel to improve quality and to meet customer expectations.

KVALITEEDIJUHTIMINE JA KVALITEEDISÜSTEEMI ELEMENDID

2. osa

JUHISED TEENINDAMISEKS

1 KÄSITLUSALA

EVS-ISO 9004 käesolev osa annab juhiseid organisatsioonisisese kvaliteedisüsteemi loomiseks ja teostamiseks. See põhineb standardis EVS-ISO 9004 kirjeldatud ettevõttesisesel kvaliteedijuhtimise üldpõhimõtetel ja annab igakülgse ülevaate just teenindamise kvaliteedisüsteemist.

EVS-ISO 9004 käesolev osa on rakendatav kvaliteedisüsteemi väljaarendamiseks uuele või muudetud teenusele. Samuti võib seda vahetult rakendada olemasoleva teenindamise kvaliteedisüsteemi teostamisel. Kvaliteedisüsteem hõlmab kõiki efektiivse teenuse osutamiseks vajalikke protsesse turundusest kuni teenuse täitmiseni ja sisaldab klientidele osutatud teenuse analüüsi.

Kirjeldatud kontseptsioonid, põhimõtted ja kvaliteedisüsteemi elemendid on rakendatavad kõigile teenuseliikidele, nii puhtakujulise teenuse korral kui ka kombineeritult toote valmistamise ja tarnimisega. Seda saab kirjeldada pideval skaalal, alates olukorrast, mille puhul teenus on vahetult seotud tootega, kuni toote väikese osatähtsusega olukorrani. Joonis 1 illustreerib seda kontseptsiooni kolmele teenuseliigile.



Joonis 1 - Toote osatähtsus teenuste skaalal

QUALITY MANAGEMENT AND QUALITY SYSTEM ELEMENTS

Part 2:

GUIDELINES FOR SERVICES

1 SCOPE

This part of ISO 9004 gives guidance for establishing and implementing a quality system within an organization. It is based on the generic principles of internal quality management described in ISO 9004:1987 and provides a comprehensive overview of a quality system specifically for services.

This part of ISO 9004 can be applied in the context of developing a quality system for a newly offered or modified service. It can also be applied directly when implementing a quality system for an existing service. The quality system embraces all the processes needed to provide an effective service, from marketing to delivery, and includes the analysis of service provided to customers.

The concepts, principles and quality system elements described are applicable to all forms of service, whether solely of a service character or in combination with the manufacture and supply of a product. This can be shown as a continuum ranging from a situation where the service is directly related to a product to a situation where there is little product involved. Figure 1 illustrates this concept for three types of service.

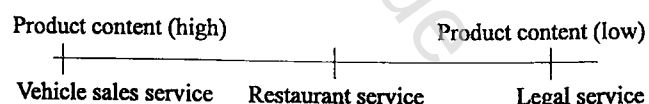


Figure 1-Product content in a service continuum

Märkus 1. Seadmed ja sisustus võivad samuti olla vahetult seotud teenuse osutamisega, näiteks müügi-automaatide ja pangautomaatide puhul.

EVS-ISO 9004 käesoleva osa kontseptsioonid ja põhimõtted sobivad nii suurtele kui ka väikestele organisatsioonidele. Kuigi väikesed teenindusorganisatsioonid ei oma ega vaja suurte organisatsioonide keerulist struktuuri, rakenduvad samad põhimõtted. Erinevus on lihtsalt ulatuses.

Organisatsioonivälise teenuse lõppsaaja on eelkõige klient. Sageli võib klient olla aga organisatsioonisisene, seda eriti suuremates organisatsioonides, kus klient võib paikneda teenuse realiseerimise protsessi järgmisel staadiumil. Kuigi EVS-ISO 9004 käesolev osa on kirjutatud, põhiliselt pidades silmas organisatsioonivälist klienti, võib seda kasutada ka siseklientidele, saavutamaks vajalikku üldist kvaliteeti.

Talitluselementide valik ja rakendamise ulatus sõltuvad sellistest teguritest, nagu teenindatav turg, organisatsiooni võimalused, teenuse iseloom, teenindusprotsessid ja kliendi vajadused.

Lisa A on ainult teatmeline ja esitab teenuste näited, mille puhul EVS-ISO 9004 käesolevat osa võib rakendada. Näited hõlmavad tootvatele tööstusharudele iseloomulikku teenindustegevust.

2 NORMATIIVVIITED

Alljärgnevad standardid sisaldavad sätteid, mis käesolevas tekstis sisalduvate viidete kaudu moodustavad EVS-ISO 9004 käesoleva osa sätteid. Standardi publitseerimise ajal olid viidatud väljaanded kehtivad. Kõik standardid kuuluvad läbivaatamisele ja käesoleval standardil põhinevate lepingute osapooli soovitatakse rakendada alltoodud standardite uusimaid väljaandeid. Hetkel kehtivate rahvusvaheliste standardite registrit säilitavad IEC ja ISO liikmed.

NOTE 1 Equipment or facilities may also be directly involved in providing a service, for example, vending machines or automatic banking machines.

The concepts and principles in this part of ISO 9004 are appropriate to large and small organizations. Although the small service organization will not have, nor need, the complex structure necessary in the larger enterprise, the same principles apply. The difference is simply one of scale.

Primarily, the customer will be the ultimate recipient of the service external to the organization. Frequently though, the customer can be internal within the organization; this is especially so in larger organizations where the customer can be at a subsequent stage in the provisioning process. While this part of ISO 9004 is written principally with respect to external customers, it can also apply to internal customers for overall achievement of the required quality.

The selection of operational elements and the extent to which they are applied depends on such factors as the market being served, the options of the organization, the nature of the service, the service processes and the customer needs.

Annex A is for information only, and gives examples of services to which this part of ISO 9004 may be applied. The examples include service activities inherently performed in product manufacturing industries.

2 NORMATIVE REFERENCES

The following standards contain provisions which, through reference in this text, constitute provisions of this part of ISO 9004. At the time of publication, the editions indicated were valid. All standards are subject to revision, and parties to agreements based on this part of ISO 9004 are encouraged to investigate the possibility of applying the most recent editions of the standards indicated below. Members of IEC and ISO maintain registers of currently valid International Standards.