

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

KVALITEEDIJUHTIMINE
Kliendirahulolu
Juhised kaebuste käsitlemiseks organisatsioonides

Quality management
Customer satisfaction
Guidelines for complaints handling in organizations
(ISO 10002:2018, identical)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 10002:2018 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 novembris 2019;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2019. aasta novembrikuu 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 10002:2018 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 10002:2018. 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	2
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 Objektiivsus.....	5
4.8 Kulud.....	5
4.9 Teabe terviklikkus.....	6
4.10 Konfidentsiaalsus.....	6
4.11 Kliendikeskne lähenemisviis	6
4.12 Aruandekohustus.....	6
4.13 Parendamine.....	6
4.14 Kompetentsus	6
4.15 Õigeaegsus.....	7
5 KAEBUSTE KÄSITLEMISE RAAMISTIK.....	7
5.1 Organisatsiooni kontekst.....	7
5.2 Eestvedamine ja pühendumus	7
5.3 Juhtpõhimõtted.....	8
5.4 Kohustused ja volitused	8
6 PLANEERIMINE, KAVANDAMINE JA ARENDAMINE	11
6.1 Üldist.....	11
6.2 Eesmärgid.....	12
6.3 Tegevused.....	12
6.4 Ressursid.....	12
7 KAEBUSTE KÄSITLEMISE PROTSESSI TOIMIMINE.....	13
7.1 Teabevahetus	13
7.2 Kaebuste vastuvõtmine.....	13
7.3 Kaebuste jälgimine.....	14
7.4 Kaebuste kinnitamine.....	14
7.5 Kaebuste esialgne hindamine.....	14
7.6 Kaebuste uurimine.....	14
7.7 Kaebuste reageerimine.....	14
7.8 Otsuse teatavakstegemine	15
7.9 Kaebuste sulgemine.....	15
8 SÄILITAMINE JA PARENDAMINE	15
8.1 Teabe kogumine.....	15
8.2 Kaebuste analüüs ja hinnang	16

CONTENTS

FOREWORD	V
INTRODUCTION.....	VII
1 SCOPE.....	1
2 NORMATIVE REFERENCES.....	2
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 Objectivity.....	5
4.8 Charges.....	5
4.9 Information integrity.....	6
4.10 Confidentiality.....	6
4.11 Customer-focused approach	6
4.12 Accountability.....	6
4.13 Improvement	6
4.14 Competence.....	6
4.15 Timeliness.....	7
5 COMPLAINTS-HANDLING FRAMEWORK.....	7
5.1 Context of the organization	7
5.2 Leadership and commitment.....	7
5.3 Policy.....	8
5.4 Responsibility and authority.....	8
6 PLANNING, DESIGN AND DEVELOPMENT..	11
6.1 General	11
6.2 Objectives	12
6.3 Activities.....	12
6.4 Resources	12
7 OPERATION OF COMPLAINTS-HANDLING PROCESS	13
7.1 Communication.....	13
7.2 Receipt of complaints.....	13
7.3 Tracking of complaints	14
7.4 Acknowledgement of complaints.....	14
7.5 Initial assessment of complaints	14
7.6 Investigation of complaints	14
7.7 Response to complaints	14
7.8 Communicating the decision.....	15
7.9 Closing complaints	15
8 MAINTENANCE AND IMPROVEMENT	15
8.1 Collection of information.....	15
8.2 Analysis and evaluation of complaints.....	16
8.3 Evaluation of the satisfaction with the complaints-handling process	16

8.3 Kaebuste käsitlemise protsessiga rahulolu hindamine	16	8.4 Monitoring of the complaints-handling process.....	16
8.4 Kaebuste käsitlemise protsessi seire.....	16	8.5 Auditing of the complaints-handling process.....	17
8.5 Kaebuste käsitlemise protsessi auditeerimine	17	8.6 Management review of the complaints-handling process.....	17
8.6 Kaebuste käsitlemise protsessi juhtkonnapoolne ülevaatus	17	8.7 Continual improvement	19
8.7 Järjepidev parendamine	19	Annex A (informative) Interrelationship of ISO 10001, this document, ISO 10003 and ISO 10004	20
Lisa A (teatmelisa) ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 ja ISO 10004 vahelised seosed.....	20	Annex B (informative) Guidance for small business.....	22
Lisa B (teatmelisa) Juhised väikeettevõtetele.....	22	Annex C (informative) Form for complainant.....	24
Lisa C (teatmelisa) Kaebuste esitamise blankett	24	Annex D (informative) Objectivity	27
Lisa D (teatmelisa) Objektiivsus	27	Annex E (informative) Complaints-handling flowchart.....	30
Lisa E (teatmelisa) Kaebuste käsitlemise vooskeem	30	Annex F (informative) Complaint follow-up form.....	32
Lisa F (teatmelisa) Kaebuse lahendamisejärgne blankett	32	Annex G (informative) Responses.....	39
Lisa G (teatmelisa) Vastused	39	Annex H (informative) Escalation flowchart.....	40
Lisa H (teatmelisa) Eskaleerimise vooskeem.....	40	Annex I (informative) Continual monitoring.....	42
Lisa I (teatmelisa) Järjepidev seire	42	Annex J (informative) Audit.....	45
Lisa J (teatmelisa) Audit.....	45	Bibliography	46
Kirjandus	46		

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/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 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/TC 176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 3, Supporting technologies.

Kolmas väljaanne tühistab ja asendab teist väljaannet (ISO 10002:2014), mis on tehniliselt üle vaadatud.

This third edition cancels and replaces the second edition (ISO 10002:2014), 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 10001, ISO 10003 ja ISO 10004.

- alignment with ISO 9000:2015;
- alignment with ISO 9001:2015;
- improved alignment with ISO 10001, ISO 10003 and ISO 10004.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Selles dokumendis antakse juhiseid organisatsioonidele mõjusa ja tõhusa kaebuste käsitlemise protsessi planeerimiseks, kavandamiseks, arendamiseks, toimimiseks, toimivana hoidmiseks ja parendamiseks igat tüüpi äri- või mitteäri- tegevuste, sealhulgas elektroonilise kaubandusega seotud tegevuste jaoks. See on mõeldud organisatsioonile ja selle klientidele, kaebuse esitajatele ja teistele asjasse puutuvatele huvipooltele.

Kaebuste menetlemise käigus saadud teave võib viia toodete, teenuste ja protsesside täiustamiseni ning kui kaebusi käsitletakse õigesti, võib see parendada organisatsiooni mainet, olenemata suurusest, asukohast ja sektorist. Globaalsel turul muutub rahvusvahelise standardi kasutamise väärtus ilmsemaks, kuna see annab kindlustunde kaebuste järjepidevaks käsitlemiseks.

Mõjus ja tõhus kaebuste menetlemise protsess kajastab nii tooteid ja teenuseid pakkuvate organisatsioonide kui ka nende toodete ja teenuste saajate vajadusi ja ootusi.

Kaebuste käsitlemine selle dokumendi kirjelduse järgi võib suurendada klientide rahulolu. Klientide tagasiside, kaasa arvatud kaebused rahulolematutelt klientidelt, ergutamise võib pakkuda võimalusi klientide lojaalsuse ja heakskiidu säilitamiseks või suurendamiseks ning tõsta kohalikku ja rahvusvahelist konkurentsivõimet.

Selles dokumendis 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 document provides guidance for organizations to plan, design, develop, operate, maintain and improve 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 relevant interested parties.

The information obtained through the complaints-handling process can lead to improvements in products, services 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 using 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 and expectations of both the organizations supplying products and services and those who are the recipients of those products and services.

The handling of complaints through a process as described in this document 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 document 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 kliendikeskse lähenemisviisi kaebuste lahendamiseks ning ergutada töötajaid parendama oma klientidega töötamise oskusi,
 - näha ette alus kaebuste käsitlemise protsessi, kaebuste kohta vastuvõetud otsuste ja tehtud protsessiparenduste pidevaks ülevaatuseks ning analüüsiks.
- enhance the ability of the organization to identify trends and eliminate causes of complaints, and improve the organization's operations;
 - help the organization create a customer-focused approach to resolving complaints, and encourage personnel to improve their skills in working with customers;
 - 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.

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

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 Seos standarditega ISO 9001 ja ISO 9004

0.2 Relationship with ISO 9001 and ISO 9004

See dokument ühildub standarditega ISO 9001 ja ISO 9004 ning toetab kaebuste käsitlemise protsessi mõjusa ja tõhusa elluviimise kaudu nende kahe standardi eesmärke. Seda dokumenti saab kasutada ka sõltumata standarditest ISO 9001 ja 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 määratleb kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuded. Selles dokumendis (ISO 10002) kirjeldatud kaebuste käsitlemise protsessi saab kasutada kvaliteedijuhtimissüsteemi elemendina.

ISO 9001 specifies requirements for a quality management system. The process for complaints handling described in this document (ISO 10002) can be used as an element of a quality management system.

ISO 9004 annab juhiseid organisatsiooni püsiva edu saavutamiseks. Selle dokumendi (ISO 10002) kasutamine võib parendada kaebuste käsitlemise tulemuslikkust ning suurendada klientide ja muude asjasse puutuvate huvipoolte rahulolu, et hõlbustada püsiva edu saavutamist. See võib aidata kaasa ka toodete, teenuste ja protsesside kvaliteedi järjepidevale parendamisele, tuginedes klientide ja teiste asjasse puutuvate huvipoolte tagasisidele.

ISO 9004 provides guidance to achieve sustained success of an organization. The use of this document (ISO 10002) 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.

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 10001, ISO 10003 ja ISO 10004. Neid nelja dokumenti võib kasutada kas iseseisvalt või üksteisega koostöös. Koos kasutamisel võivad see dokument ning standardid ISO 10001, ISO 10003 ja ISO 10004 tegevusjuhendite, kaebuste käsitlemise, vaidluste lahendamise ning kliendi rahulolu seire ja mõõtmise kaudu moodustada osa laiemast ja integreeritud kliendi rahulolu tõstmise raamistikust (vt lisa A).

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.

ISO 10003 sisaldab juhiseid toodete ja teenustega seotud kaebuste vaidluste lahendamiseks, mida ei suudetud sisemiselt rahuldavalt lahendada. ISO 10003 aitab miinimumini viia lahendamata kaebustest tulenevat klientide rahulolematust.

ISO 10004 sisaldab juhiseid kliendirahulolu seire ja mõõtmise protsesside sisseseadmiseks. See keskendub väljaspool organisatsiooni asuvatele klientidele. Standardis ISO 10004 antud juhised võivad toetada kaebuste menetlemise protsessi sisseadmist ja elluviimist. Näiteks võivad standardis ISO 10004 kirjeldatud protsessid aidata organisatsioonil jälgida ja mõõta klientide rahulolu kaebuste menetlemise protsessiga (vt 8.3). Samuti saab kaebuste lahendamise protsessist saadud teavet kasutada klientide rahulolu jälgimiseks ja mõõtmiseks. Näiteks võib kaebuste esitamise sagedus ja tüüp olla kaudne näitaja klientide rahulolu kohta (vt ISO 10004:2018, 7.3.2).

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 10001, 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 A).

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- and service-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. Guidelines given in ISO 10004 can support the establishment and implementation of a complaints-handling process. For example, the processes described in ISO 10004 can assist the organization in monitoring and measuring customer satisfaction with the complaints-handling process (see 8.3). Likewise, information from a complaints-handling process can be used in monitoring and measuring customer satisfaction. For example, the frequency and type of complaints can be an indirect indicator of customer satisfaction (see ISO 10004:2018, 7.3.2).

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

See dokument annab juhised toodete ja teenustega seotud kaebuste organisatsioonisisese käsitlemise protsessiks, sealhulgas planeerimiseks, kavandamiseks, arendamiseks, toimimiseks, toimivana hoidmiseks ja parendamiseks. Kirjeldatud kaebuste käsitlemise protsess sobib kasutamiseks üldise kvaliteedijuhtimissüsteemi ühe protsessina.

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. See on ette nähtud kasutamiseks ka kõigi sektorite organisatsioonide jaoks. Lisas B on toodud juhised spetsiaalselt väikeettevõtetele.

Selles dokumendis käsitletakse järgmisi kaebuste menetlemise aspekte:

- a) kliendirahulolu suurendamist, luues tagasisidele (sh kaebustele) avatud kliendikeskse keskkonna, lahendades laekunud kaebused ja suurendades organisatsiooni võimet oma tooteid ja teenuseid, sealhulgas klienditeenindust, parendada;
- b) tippjuhtkonna osalemist ja pühendumist piisavate ressursside hankimise ja rakendamise kaudu, sh töötajate koolitus;
- c) kaebuste esitajate vajaduste ja ootuste tähele panemist ning käsitlemist;
- d) kaebuste esitajatele avatud, mõjusa ja kergesti kasutatava kaebuste käsitlemise protsessi tagamist;
- e) kaebuste analüüsimist ja hindamist toodete ja teenuste, sealhulgas klienditeeninduse kvaliteedi parendamiseks;
- f) kaebuste käsitlemise protsessi auditeerimist;
- g) kaebuste käsitlemise protsessi mõjususe ja tõhususe ülevaatamist.

1 SCOPE

This document gives guidelines for the process of complaints handling related to products and services within an organization, including planning, design, development, operation, maintenance and improvement. The complaints-handling process described is suitable for use as one of the processes of an overall quality management system.

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. It is also intended for use by organizations in all sectors. Annex B provides guidance specifically for small businesses.

This document 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 products and services, including 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 quality of products and services, including customer service;
- f) auditing of the complaints-handling process;
- g) reviewing the effectiveness and efficiency of the complaints-handling process.

See dokument ei kehti vaidluste kohta, mis on suunatud lahendamiseks väljaspool organisatsiooni, või tööhõivega seotud vaidlustele.

This document does not apply to disputes referred for resolution outside the organization or for employment-related disputes.

2 NORMIVIITED

Allpool nimetatud dokumentidele on tekstis viidatud sellisel, 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.

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

kaebuse esitaja

isik, *organisatsioon* (3.8) või nende esindaja, kes esitab *kaebuse* (3.2)

[ALLIKAS: ISO 10001:2018, 3.2]

3.2

kaebus

<kliendi rahulolu> *organisatsioonile* (3.8) tehtud rahulolematuse väljendus, mis on seotud tema tootega või teenusega või kaebuste käsitlemise protsessi endaga, kus kas otseselt või kaudselt oodatakse vastust või lahendust

MÄRKUS 1 Kaebusi võib esitada ka teiste protsesside kohta, kus organisatsioon suhtleb kliendiga (3.3).

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 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

complainant

person, *organization* (3.8) or their representative making a *complaint* (3.2)

[SOURCE: ISO 10001:2018, 3.2]

3.2

complaint

<customer satisfaction> expression of dissatisfaction made to an *organization* (3.8), related to its product or service, or the complaints-handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

Note 1 to entry: Complaints can be made in relation to other processes where the organization interacts with the customer (3.3).