

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

**KVALITEEDIJUHTIMINE**

**Kliendi rahulolu**

**Juhised kliendi rahulolu seireks ja mõõtmiseks**

**Quality management**

**Customer satisfaction**

**Guidelines for monitoring and measuring**

**(ISO 10004:2012)**

## EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 10004:2012 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2013. aasta novembrikuu numbris.

Standardi on tõlkinud OÜ TJO Konsultatsioonid, 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 10004:2012 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 10004:2012. It has been 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](mailto:standardiosakond@evs.ee).

ICS 03.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine

Võtmesõnad: kliendi rahulolu seire, mõõtmine

Hinnagrupp P

### **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](http://www.evs.ee); telefon 605 5050; e-post [info@evs.ee](mailto:info@evs.ee)

## SISUKORD

EESSÖNA .....	IV
0 SISSEJUHATUS .....	V
0.1 Üldist.....	V
0.2 Seos ISO 9001:2008-ga .....	V
0.3 Seos ISO 9004:2009-ga.....	V
0.4 Seos ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003-ga .....	V
1 KÄSITLUSALA .....	1
2 NORMIVIITED .....	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED .....	1
4 ÜLDINE KÄSITLUS JA JUHTPÕHIMÕTTED .....	2
4.1 Üldist.....	2
4.2 Kliendi rahulolu üldine ettekujutus.....	2
4.3 Juhtpõhimõtted .....	2
5 KLIENDI RAHULOLU SEIRE JA MÕÕTMISE RAAMISTIK .....	3
6 PLANEERIMINE .....	3
6.1 Eesmärkide määratlemine.....	3
6.2 Ulatuse ja sageduse määramine.....	4
6.3 Rakendusmeetodite ja kohustuste määramine .....	4
6.4 Vahendite eraldamine .....	4
7 TOIMIMINE.....	4
7.1 Üldist.....	4
7.2 Klientide ootuste tuvastamine .....	5
7.3 Kliendi rahulolu andmete kogumine .....	6
7.4 Kliendi rahulolu andmete analüüsimine .....	8
7.5 Kliendi rahulolu alase teabe edastamine .....	9
7.6 Kliendi rahulolu seire .....	10
8 TOIMIVANA HOIDMINE JA PARENDAMINE .....	11
Lisa A (normlisa) Kliendi rahulolu kontseptuaalne mudel.....	12
Lisa B (normlisa) Klientide ootuste tuvastamine .....	14
Lisa C (normlisa) Kliendi rahulolu otsene mõõtmine .....	16
Lisa D (normlisa) Kliendi rahulolu andmete analüüs .....	21
Lisa E (normlisa) Kliendi rahulolu alase teabe kasutamine.....	25
Lisa F (teatmelisa) Selle standardi seosed standarditega ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003.....	26
Kirjandus.....	27

## 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 Elektrotehnikakomisjoni (IEC).

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

Tehniliste komiteede põhiülesanne on rahvusvaheliste standardite koostamine. Tehnilistes komiteedes vastu võetud 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 10004 on koostanud tehnilise komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“ alamkomitee SC 3 „Supporting technologies“.

ISO 10004 esimene väljaanne tühistab ja asendab ISO/TS 10004:2010, olles selle tehniline uustöötlus.

## 0 SISSEJUHATUS

### 0.1 Üldist

Üks organisatsiooni edu võtmeelemente on kliendi rahulolu organisatsiooni ja selle toodetega. Seega on vaja kliendi rahulolu seirata ja mõõta.

Kliendi rahulolu seirest ja mõõtmisest saadud teave aitab leida võimalusi organisatsiooni strateegiate, toodete ja protsesside ning klientide hinnatavate ja organisatsiooni eesmärke teenivate omaduste parendamiseks. Sellised parendused võivad tugevdada klientide usaldust ja nende tulemuseks võib olla kaubanduslik ja muu kasu.

See rahvusvaheline standard annab organisatsioonile juhiseid mõjusate seireprotsesside ja kliendi rahulolu mõõtmise protsesside loomiseks.

### 0.2 Seos ISO 9001:2008-ga

See rahvusvaheline standard on kooskõlas standardiga ISO 9001:2008 ning toetab selle eesmärke kliendi rahulolu seire ja mõõtmise juhiste pakkumisega. Standard aitab käsitleda ISO 9001:2008 spetsiifilisi kliendi rahuloluga seonduvaid jaotisi, eriti neid, mis on allpool loetletud.

- a) ISO 9001:2008, 5.2, kliendikesksuse kohta: „Tippjuhtkond peaks tagama, et kliendi nõuded on kindlaks määratud ning et neid täidetakse kliendi rahulolu suurendamise eesmärgil.“
- b) ISO 9001:2008, 6.1 b), ressursside juhtimise kohta: „Organisatsioon peaks kindlaks määrama ja hankima ressursid, mis on vajalikud (...) kliendi rahulolu tõstmiseks tema nõuete täitmise teel.“
- c) ISO 9001:2008, 7.2.3 c), kliendiga infovahetuse kohta: „Organisatsioon peab määrama kindlaks ja rakendama mõjusaid meetmeid infovahetuseks kliendiga, mis seonduvad (...) kliendi tagasisidega, sh klientide kaebustega.“
- d) ISO 9001:2008, 8.2.1, kliendi rahulolu kohta: „Kvaliteedijuhtimissüsteemi toimivuse ühe mõõduna peab organisatsioon seirama informatsiooni kliendi arvamusel kohta sellest, kas organisatsioon on täitnud kliendi nõuded. Selle informatsiooni saamise ja kasutamise meetodid tuleb kindlaks määrata.“
- e) ISO 9001:2008, 8.4, andmete analüüsi kohta: „Organisatsioon peaks kindlaks määrama, koguma ja analüüsima asjakohaseid andmeid, et demonstreerida kvaliteedijuhtimissüsteemi sobivust ja mõjusust ning et hinnata, millistes kohtades saab kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjusust pidevalt parendada. See peab hõlmama andmeid, mis saadakse seire ja mõõtmise tulemusena ning muudest asjakohastest allikatest. Andmete analüüs peaks andma informatsiooni, mis puudutab (...) kliendi rahulolu (...).“

Seda rahvusvahelist standardit saab kasutada standardist ISO 9001:2008 sõltumatult.

### 0.3 Seos ISO 9004:2009-ga

See rahvusvaheline standard on kooskõlas ka standardiga ISO 9004:2009, mis annab juhiseid organisatsiooni püsiva edu saavutamiseks. Standard täiendab järgmisi juhiseid, mis on toodud:

- ISO 9004:2009 jaotises B.2 kliendikesksuse kohta; ning
- ISO 9004:2009 jaotistes 8.3.1 ja 8.3.2 klientide vajaduste, ootuste ja rahulolu kindlaksmääramise kohta.

### 0.4 Seos ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003-ga

See rahvusvaheline standard on kooskõlas standarditega ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003. Neid nelja rahvusvahelist standardit võib kasutada kas iseseisvalt või üksteisega koostoimes. Koos kasutamisel võivad standardid ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 ja see rahvusvaheline standard tegevusjuhendite, kaebuste käsitlemise, vaidluste lahendamise ning kliendi rahulolu seire ja mõõtmise kaudu moodustada osa kliendi rahulolu suurendamise laiemast ja integreeritud raamistikust (vt lisa F).

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.

Standardit ISO 10001 ja seda standardit võib kasutada koos. Selles rahvusvahelises standardis antud juhised toetavad tegevusjuhendite loomist ja rakendamist. Näiteks võivad standardis kirjeldatud protsessid nende tegevusjuhenditega aidata organisatsiooni kliendi rahulolu seirel ja mõõtmisel (vt ISO 10001:2007, 8.3). Samuti võivad tegevusjuhendid aidata organisatsiooni kliendi rahulolu seire- ja mõõtmisprotsesside määratlemisel ning rakendamisel. Näiteks võib organisatsioon kliendi rahulolu seirel ja mõõtmisel sisse seada tegevusjuhendi kliendiinfo konfidentsiaalsuse jaoks.

ISO 10002 sisaldab juhiseid tootega seotud kaebuste organisatsioonisisese käsitlemise kohta. See juhend aitab säilitada klientide rahulolu ja lojaalsust kaebuste tõhusa ja mõjusa lahendamise kaudu.

Standardit ISO 10002 ja seda standardit võib kasutada koos. Selles rahvusvahelises standardis antud juhised toetavad kaebuste käsitlemise protsessi loomist ja rakendamist. Näiteks võivad standardis kirjeldatud protsessid aidata seirata ja mõõta kliendi rahulolu organisatsiooni kaebuste käsitlemise protsessiga (vt ISO 10002:2004, 8.3). Samuti saab kaebuste käsitlemise protsessist saadud teavet kasutada kliendi rahulolu seirel ja mõõtmisel. Näiteks võivad kaebuste sagedus ja tüüp olla kliendi rahulolu kaudseteks näitajateks (vt 7.3.2).

Standard ISO 10003 sisaldab juhiseid tootega seotud kaebustest tulenevate vaidluste lahendamise kohta, mida pole organisatsioonisiselt olnud võimalik rahuldavalt lahendada. ISO 10003 aitab vähendada lahendamata kaebustest tulenevat klientide rahulolematust.

Standardit ISO 10003 ja seda standardit võib kasutada koos. Selles standardis antud juhised toetavad vaidluste lahendamise protsessi loomist ja rakendamist. Näiteks võivad standardis kirjeldatud protsessid aidata seirata ja mõõta kliendi rahulolu organisatsiooni vaidluste lahendamise protsessiga (vt ISO 10003:2007, 8.3.2). Samuti saab vaidluste lahendamise protsessist saadud teavet kasutada kliendi rahulolu seirel ja mõõtmisel. Näiteks võivad kaebuste sagedus ja iseloom olla kliendi rahulolu kaudseteks näitajateks (vt 7.3.2). Koos annavad standardid ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003 juhiseid, mis aitavad vähendada klientide rahulolematust ja suurendada rahulolu. Kliendi rahulolu seireks ja mõõtmiseks suuniseid andes täiendab see rahvusvaheline standard standardeid ISO 10001, ISO 10002 ja ISO 10003. Saadud teave võib olla organisatsioonile juhiseks aitavate meetmete võtmisel klientide rahulolu säilitada või suurendada.

## 1 KÄSITLUSALA

See rahvusvaheline standard annab juhised klientide rahulolu seire ning mõõtmise protsesside määratlemiseks ja elluviimiseks.

See rahvusvaheline standard on mõeldud kasutamiseks organisatsioonidele, sõltumata nende liigist, suurusest või pakutavast kaubast. Standardi keskmes on organisatsioonivälised kliendid.

## 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 ning alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

### 3.1

**toode** (*product*)  
protsessi tulemus

MÄRKUS 1 Toode võib olla teenus, tarkvara, riistvara või töötlusmaterjal.

MÄRKUS 2 Kohandatud standardi ISO 9000:2005 määratlusest 3.4.2, mille esialgsed kolm märkust on koondatud märkuseks 1.

### 3.2

**klient** (*customer*)  
organisatsioon või isik, kes saab toote

MÄRKUS 1 Klientide hulka võivad kuuluda teised huvitatud pooled, keda organisatsiooni tooted võivad mõjutada ning kes võivad mõjutada organisatsiooni edukust.

MÄRKUS 2 Klient võib olla organisatsioonisisene või -väline; see rahvusvaheline standard keskendub organisatsioonivälisele kliendile.

MÄRKUS 3 Kohandatud standardi ISO 9000:2005 määratlusest 3.3.5, mille esialgne märkus on laiendatud märkusteks 1 ja 2.

NÄIDE Tarbija, klient, lõppkasutaja, jaemüüja, tulusaaja, ostja.

### 3.3

**kliendi rahulolu** (*customer satisfaction*)  
kliendi taju selle kohta, millisel määral tema ootused on täidetud

MÄRKUS Kliendi rahulolu määratlus erineb standardis ISO 9000:2005 esinevast mõistest; selle standardi sätete eesmärk on aidata täielikult tuvastada kliendi ootused soovitud toote osas kliendi ettekujutuse seisukohast, samas kui standardi ISO 9000:2005 määratlus hõlmab organisatsiooni arusaama kliendi soovist.

### 3.4

**organisatsioon** (*organization*)  
rühm isikuid, kelle kohustused, volitused ja suhted on määratletud, ning [vastavad] tegevuskohad ja sisseseade

MÄRKUS Kohandatud standardi ISO 9000:2005 terminist 3.3.1. Märkused on kustutatud.