



## **QUALITAS T&G TANÁCSADÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

### **PANASZKEZELÉSI ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI RENDSZER**

## **Panaszkezelési és ügyfélszolgálati rendszer**

A Qualitas T&G Tanácsadó és Szolgáltató Kft. tevékenységének valamennyi fázisában törekszik a lehető legjobb minőségű szolgáltatás biztosítására.

Különösen figyelmet fordítunk és lehetőséget biztosítunk arra is, hogy partnereink esetleges panaszaikkal – azok kezelése érdekében – hatékony módon fordulhassanak ügyfélszolgálatunkhoz.

A panaszkezelés kiterjed minden, a céggel kapcsolatban lévő megrendelőre, vevőre.

### ***Területei:***

- ✓ megelőző intézkedések
- ✓ panasz- és reklamációkezelés

### ***Megelőző intézkedések:***

A megelőző intézkedések során a Kft. munkatársai, illetve alvállalkozói a társaság tevékenységeinek munkafolyamatait végezve felismerhetnek olyan részfolyamatokat, amelyek potenciális hibaforrások lehetnek. Ebben az esetben a cég vezetésének, illetve a tevékenységért felelős projektvezetőnek jelzik a feltárt vagy lehetséges gyenge pontokat. Ekkor megelőzési javaslattal is élhetnek.

A tevékenységért felelős ügyvezető/projektvezető minden esetben köteles elemezni, kiértékelni a feljegyzést, aminek elfogadása estén megelőző intézkedést kell hoznia. Megelőző intézkedést hozhat egyedül is, de ha a hibaforrás olyan mértékű, ami lényegesen befolyásol egy-egy folyamatot, akkor a belső vagy külső munkatársakkal való konzultáció után dönt, illetve teszi meg intézkedését. Ezt mindenkor feljegyzi, a határidők és felelős személyek megnevezésével. Az intézkedés végrehajtását köteles ellenőrizni.

## **Panasz- és reklamációkezelés**

A megrendelő, ügyfél által tett panaszt és reklamációt, ha az a tevékenység minőségére kihatással van, minden esetben az azt észlelő munkatársnak írásban rögzítenie kell. Természetesen ez alól kivétel, ha az észrevétel írásban történik. A feljegyzés során mindazon adatokat és információkat rögzíteni kell, ami elősegíti a hibafeltárást és a hibajavítást. Az azonnali, a tevékenység megvalósulását érdemi módon befolyásoló, a helyszínen történő javító intézkedés esetén az intézkedés tartalmát, idejét, és az intézkedő személy adatait fel kell tüntetni. Az azonnal nem megoldható esetekben a feljegyzést a lehető leghamarabb el kell juttatni a felelős vezetőnek, aki a kiértékelés után elrendeli a javító intézkedést. Minden esetben ellenőriznie kell annak végrehajtását. A súlyosnak ítélt és az ismétlődő eltérések esetén a cég ügyvezetője elrendelheti a folyamat felülvizsgálatát, annak megváltoztatását.

A tárgyév során legalább egyszer vezetőségi átvizsgálás keretein belül értékelni és elemezni kell az eltéréseket, aminek eredményéről tájékoztatni kell a munkatársakat.

A panaszok nyilvántartásához formanyomtatvány van kialakítva (1.sz. melléklet: Panasz bejelentő adatlap)

### **Ügyfélszolgálatunk elérhető:**

munkanapokon 8-16 óráig az alábbi elérhetőségeken:

Cím: 6725 Szeged, Szent Ferenc u. 19., fsz. 1.  
Telefon: +3662/558-142 Fax: +3662/558-143  
E-mail: [qualitas@qualitas.hu](mailto:qualitas@qualitas.hu)

**1.SZ.MELLÉKLET**  
**PANASZ BEJELENTŐ ADATLAP**

<b>Bejelentő neve, elérhetősége:</b>	<b>Dátum:</b> ...../...../.....
<b>Beérkezett reklamáció részletes leírása:</b>	
A reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy: .....	
<b>Döntés a megrendelő javítási igényének jogosságáról:</b> <input type="checkbox"/> jogos <input type="checkbox"/> nem jogos <b>indoklás:</b> ..... ..... .....	
Szükséges / meghozott javító intézkedések:	
Az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedések (amennyiben értelmezhető):	
<b>A PROBLÉMÁT KIVIZSGÁLTAM, A MEGHOZOTT INTÉZKEDÉSRŐL A PARTNERT TÁJÉKOZTATTAM:</b> Kelt: .....	
<b>TÁJÉKOZTATÓ IRAT IKTATÓSZÁMA:</b> <b>ALÁÍRÁS:</b>	