



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 panaszok okainak megszüntetésére.

Különösen figyelmet fordítunk és lehetőséget biztosítunk arra, hogy partnereink panaszaikkal – azok kezelése érdekében – a megfelelő szinthez fordulhassanak attól függően, hogy a panasz tárgya miben rejlik.

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 képzésért felelős projektvezetőnek jelzik a feltárt vagy lehetséges gyenge pontokat. Ekkor megelőzési javaslattal is élhetnek.

A képzésért 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 megrendelők által tett panaszokat és reklamációkat, ha az a tevékenység minőségére kihatással van, minden esetben az azt észlelő munkatársnak írásban kell rögzítenie. Természetesen ez alól kivétel, ha írásban történik az észrevétel megadása. A feljegyzés során mindazon adatokat és információkat rögzíteni kell, ami elősegíti a hibafeltárást és a hibajavítást. Az azonnali, a képzés 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)

A Cég www.qualitas.hu honlapján az alábbi információt feltüntetjük, a honlapról a panasz bejelentő adatlap letölthető:

Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

Panaszkezelés: munkanapon 9-14 óra között

Ügyfélszolgálat: [qualitas\[kukac\]qualitas\[pont\]hu](mailto:qualitas[kukac]qualitas[pont]hu) e-mail címen előre egyeztetett időpontban Hétfőtől Péntekig, 9-14 óráig

Cím: 6728 Szeged, Alkotmány u. 104.

Telefon: +3670-967-4705

E-mail: qualitas@qualitas.hu

1.SZ.MELLÉKLET
PANASZ BEJELENTŐ ADATLAP

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