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:

Panaszlap)

A Cég www.qualitas.hu honlapján az alábbi információt feltüntetjük, a honlapról a

panasz bejelentő adatlap letölthető:

**Panaszkezelés, ügyfélszolgálat**

**Székhely:** 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 12. 3. emelet 37.

**Elérhetőségek**

**E-mail:** qualitas@qualitas.hu

**Telefonszám**: + 36 70 413 0959

**Ügyfélszolgálat**: Személyesenhétfőtől péntekig 8:00-12:00, vagy a qualitas@qualitas.hu e-mail címen előre egyeztetett időpontban.

Az ügyfélszolgálat munkatársai:

Zombori Mária, pénzügyi asszisztens

Elérhetőségek:

asszisztens6@qualitas.hu

+36 20 444 0731

Balázs Patrícia, projektasszisztens

Elérhetőségek:

asszisztens5@qualitas.hu

+36 70 967 4705

1.SZ.MELLÉKLET

PANASZLAP

PANASZLAP

Panaszlap sorszáma:

A tanfolyam ideje, száma, megnevezése:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Panasztevő neve: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Értesítési címe: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A panasz leírása: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kelt: …………………, 201.. …………….. hó ………. nap.

panaszos aláírása befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Szakmai vezető aláírás

Kérjük a panaszlapot eljuttatni a képző címére: Qualitas T & G Tanácsadó És Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, 6721 Szeged, Csongrádi Sgt. 12. 3. Em. 37.

Panaszára 10 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre!