

Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv
2009.

Iktatószám: 080101/01

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket 2008. január 1.-től kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel.

1. A szolgáltatásrendelkezésre állását folyamatosan ellenőrizzük hálózati kapcsolódási pontokon és kijelölt referencia ponton (ügyfélszolgálati gépen), illetve a partnerszolgáltatótól kapott havi adatokat összevetjük az általunk rögzített log file adatokkal, valamint az esetleges vevői bejelentésekkel.

2. Egyéb mérések

Mérési helyek: 500 vevőnként egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre.

2009. 01. 01.-től 2009.12.31.-ig a mintavételi helyek száma: 1 + a referencia hely az ügyfélszolgálaton

A helyek címe: Halásztelek,

A mérések gyakorisága: Havonta egyszer ellenőrizzük napi három méréssel (8-14 óra, 14-22 óra valamint 22-8 óra között), illetve hiba bejelentés esetén, soron kívül minimum 5-szöri ismétléssel, félóránként, külön jegyzőkönyvezve.

Mérési módszerek:

A mért mutatókat és a mérések módszerét, valamint az eredmények származtatását a kiadott „Utasítás a mérésekről” belső utasítás tartalmazza részletesen.


3. Az adminisztratív mutatók vonatkozásában az elektronikus iktatási rendszer tartalmazza az adatokat.

- új igény nyilvántartása (előfizetői adatbázis xls formában)
- előfizetői adatbázis karbantartása (új igény, aktív, megszűnt jelzések használata, dátumokkal kiegészítve)
- reklamációk kezelése, felvétel ideje-javítás vagy elintézés ideje (számla és minőségi panaszok esetén külön táblázatban)
- a felvett hibajegyek havi ellenőrzése (elhárítás idejének felvezetése) és az iktatási rendszerbe való bevezetése, ha számla korrekciót igényel, a számlázáshoz kapcsolása

4. Az utasítás visszavonásig érvényes!

5. Mellélet: Mérésekről szóló utasítás, hibajegy, mérési jkv minta, Szabványok és nemzetközi előírások jegyzéke (NHH kiadvány)

2009. 01. 24



Hermina-Szer Et.

2314 Halásztelek, Szent-Györgyi Albert u. 3.

Adószám: 21928183-2-13

ERSTE Bank 11600006-00000000-11600006

ügyvezető Polgári Takarékszövetkezet 61200006