

Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv 2012.

Iktatószám: 11/2012-2

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk.

A méréseket 2012. 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 partner szolgáltatótól kapott havi adatokat összevetjük az általunk rögzített log file adatokkal, valamint az esetleges vevői bejelentésekkel.

2. Egyéb mérések

Mérési helyek: 100 vevőnként egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre.

2012. 01 01.-től 2012.12.31.-ig a mintavételi helyek száma: 1 + a referencia hely az ügyfélszolgálaton

A helyek címe: 4623 Tuzsér, Petőfi tér 23.
4931 Tarpa, Rákóczi út 87.
3967 Lácacséke, Vöröshadsereg út 56.
4934 Beregdaróc Szabadság út 59.

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 „Utastás a mérésekről” belső utastás 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

Tuzsér, 2012.01.10.

Madainé Szép Rita