

Éves Ellenőrzési - Vizsgálati Terv 2016.

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket 2015. január 1-től kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel.

1. A szolgáltatás rendelkezésre 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: 1500 vevőnként egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre.
2016. január 1-től 2016.12.31-ig a mérési helyek száma: 6 + a referenciahely az ügyfélszolgálaton.

A mérési helyek címe:

- 4600 Kisvárda, Kölcsey utca 2/A.
- 4600 Kisvárda, Várday István utca 55.
- 4600 Kisvárda, Piac utca 5.
- 4516 Demecser, Szabolcs vezér utca 6/A.
- 4625 Záhony, Alkotmány u. 2.
- 4624 Tiszabездéd, Sport utca 20.

Mérések gyakorisága: Hetente egyszer ellenőrizzük, napi kétfő méréssel (08-14 óra között, 18-22 óra között), illetve hibabejelentés esetén.

3. Az adminisztratív mutatók vonatkozásában az elektronikus iktatási rendszer tartalmazza az adatokat.
 - új igény nyilvántartása (előfizetői adatbázis)
 - előfizetői adatbázis karbantartása (új igény, aktív, megszűnt jelzések használata)
 - reklamációk kezelése, számla és minőségi panaszok esetén külön táblázatban
 - a felvett hibajegyek havi ellenőrzése (elhárítási idejének felvezetése) és az iktatási rendszerbe való bevezetése, ha a számla korrekciót igényel, a számlázáshoz kapcsolása

Kisvárda, 2016.02.22.

ügyvezető