

Zemplén Idegenforgalmi Kft.
ASZÚ KÉMÉNYSEPRŐ RÉSZLEGÉNEK

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

2017

1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZAT

1.1. Ügyfélszolgálathoz kapcsolódó fogalmak:

- ügyfél – aki a kéményseprő részleg tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatást igénybe vesz, vagy azzal kapcsolatosan akár személyesen, akár írásban megkeresést intéz,
- ügyfélszolgálat – a kéményseprő részleg telephelyén előre meghatározott időpontban és időtartamra az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

I.2. Az ügyfélszolgáltatás főbb elvei:

- 1./ A kéményseprő részleg az ügyfelek tájékoztatása és megfelelő kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenység során a részleg vezetője és ügyintézője közvetlenül adnak tájékoztatást a fogyasztók részére.
- 2./ Az ügyfélszolgálati tevékenységet a fogyasztók igényeinek, az ügyfélforgalom méretének és a nyújtott szolgáltatás sajátosságainak figyelembevételével alakítja ki és végzi az ügyfelek körében. Ennek keretében az ügyfél számára mind a személyes ügyfélfogadást, mind pedig a telefonon történő segítségadást biztosítja a kéményseprő részleg.
- 3./ Az ügyfélszolgálati tevékenység szerves részét képezi a kéményseprő részlegen belüli döntési folyamatoknak, így ezen belül számos ügyben lehetővé teszi az ügyfélszolgálatot ellátó munkavállalónak a közvetlen intézkedést, az ügyfelek panaszainak gyors és a felek kölcsönös érdekét szem előtt tartó intézkedés megtételét.
- 4./ A kéményseprő részleg nagy gondot fordít arra, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység során az ügyfelek kérdéseire gyors és pontos közérthető választ kapjanak, illetőleg a problémáik a lehető legegyszerűbb, és leggyorsabb módon orvoslást nyerjenek.
- 5./ Az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó köteles biztosítani, hogy a munkája során felmerülő problémákat a lehető legkevesebb lépésben oldja meg, hogy az ügyfél idejét csupán a legszükségesebb mértékben vegye igénybe.
- 6./ A kéményseprő részleg folyamatosan figyelemmel kíséri és vizsgálja az ügyfelek kéréseinek tartalmát, és ha azok között rendszeresen ismétlődő ügyfélproblémák fedezhetők fel, megteszi a szükséges szabályozási, illetve eljárásrendi változtatás érdekében szükséges lépéseket.
- 7./ A kéményseprő részleg az ügyfélszolgálati tevékenység hatékonyságának biztosítása érdekében a részlegvezetőt ügyintézőt jelöli ki e feladatra, aki rendelkezik a szükséges és alapos szakmai ismeretekkel, és az e tevékenység ellátásához nélkülözhetetlen egyéb képességekkel.

I.3. Az ügyfélszolgálat rendje:

- 1./ A kéményseprő részleg ügyfélszolgálati irodájának címe: 3980 Sátoraljaújhely, Széchenyi tér 5-7. (Hotel König épületében)
- 2./ Az ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétfő, kedd, csütörtök, péntek 7:30-16:30-ig szerda 7:30-19:30-ig
- 3./ Az ügyfélszolgálat helyét és nyitva tartásának idejét a kéményseprő részleg cégtábláján, illetve székhelyén (3950 Sárospatak, Rákóczi u.58.) közzé teszi.
- 4./ A kéményseprő részleg a fogadó helyiségben biztosítja, hogy az ügyfelek kényelmes körülmények között intézhessék ügyeiket.
- 5./ A kéményseprő részleg biztosítja, hogy szükség esetén külön helyiségben kerüljön sor az ügyfél problémájának megtárgyalására.

II. PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

II.1. A panaszkezelési fogalmak meghatározása:

- panasz- panasznak kell tekinteni, és e szabályzatban előírt módon kell kezelni a kéményseprő részleghez érkezett és a tevékenységéhez kapcsolódó máshová nem sorolható szóbeli és írásos megkereséseket,
- panaszkönyv – erre a célra rendszeresített és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben kifüggesztett –vásárlók könyve –az ügyvezető igazgató által hitelesített nyomtatvány,
- panaszos – az a bejelentő, aki a kéményseprő részleg tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogást, észrevételt szóban, vagy írásban aláírásával ellátva a kéményseprő részleghez benyújtja.

II.2. A panasz ügyintézés módja:

A panaszos a panaszt nyújthat be a kéményseprő részleg magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozóan.

A panasz bejelentésének módjai:

1./ Szóbeli panasz

- személyesen a panasz ügyintézési helye: 3980 Sátoraljaújhely, Széchenyi tér 5-7. nyitvatartási idő szerint 47/321-510 (nyitvatartási időn kívül üzenetrögzítőként is működik) és 06-30-3031810 hívásfogadási idő: 0-24 óra a hét minden napján.

2./ Írásbeli panasz

A panasznak nincs megkötött formája így lehet:

- kézzel írott
- géppel írott
- e-mail

A panasz benyújtása történhet:

- postai úton, a kéményseprő részleg levelezési címére:3980 Sátoraljaújhely, Széchenyi tér 5-7. telefon: 47/321-510
- e-mailben: info@aszukemenysepro.hu

II.3. Panaszkezelés szervezeti formája:

1./ Szóbeli panasz kivizsgálása:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén, a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni.

Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv a következőket kell hogy tartalmazza:

- panaszos neve,
- panaszos lakcíme, amennyiben szükséges levelezési címe,
- a panaszos előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2./ Írásbeli panasz:

A postán beérkező panaszokat az iratkezelési szabályzatban előírt iktatáson túl, egy másolati példány csatolásával be kell vezetni az érkeztető sorszám feltüntetésével egyidejűleg a panaszügyek nyilvántartására. A panaszkönyve az ügyfél által bejegyzett panaszt egy másolati példány csatolásával kell a panaszügyek nyilvántartásába bejegyezni. Érkeztető sorszámként a panaszkönyvi sorszám alkalmazandó és ezt követően e fejezet szabályai szerint kell a bejelentett panaszokat intézni.

3./Panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a kéményseprő részleg a panaszostól:

- neve,
- lakcím, levelezési cím,
- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás.

Az ügyfelek adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4./A kéményseprő részleg vezetője 48 órán belül köteles az írásban benyújtott panasz kivizsgálását elrendelni, illetve 30 napon belül a panaszt érdemben megválaszolni. Amennyiben a panasszal kapcsolatos döntés nem tartozik a hatáskörébe, úgy köteles azt az illetékes szervnek továbbítani. Az intézkedés módjáról köteles tájékoztatni a Kft. ügyvezető igazgatóját.

5./A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell az elfogadásra, vagy elutasításra vonatkozó döntést, a közérthető és egyértelmű indoklást, valamint az ügyfél rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást.

6./A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben kell rögzíteni, a kéményseprő részleg a panaszt és az arra adott választ 3 évig megőrzi.

7./A kéményseprő részleg a panaszos panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

8./A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendelkezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, vagy elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

9./A Kft. a panaszkezelési szabályzatot a kéményseprő részleg irodájában valamint székhelyén kifüggeszti.

A végrehajtásért felelős:

Bogdán Lajos műszaki igazgató – kéményseprő mester

Farkas András részlegvezető – kéményseprő mester

Bágyi Pál

ügyvezető igazgató

Sátoraljaújhely, 2017.01.03