

Éves Ellenőrzési -Vizsgálati terv

Iktatószám: 20090102/1

A dokumentum 2009 Januártól visszavonásig érvényes.

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket 2009.01.01.-től kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel.

1. A szolgáltatásrendelkezésre állását folyamatosan ellenőrizzük, illetve a partner szolgáltatótól 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:

A helyek címe: 4200 Hajdúszoboszló Tokay u. 25/a
4200 Hajdúszoboszló Semmelweis u. 19

A mérések gyakorisága: Havonta egyszer ellenőrizzük, illetve hiba bejelentés esetén külön.

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 teljesítése az előfizetői szerződés létrejöttétől számítva (előfizetői adatbázis MYSQL 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)

Hajdúszoboszló, 2009.01.02.

Cégszerű aláírás