

# TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

1131 BP. FUTÁR U. 42.

felnőttképzési nyilvántartásba vételi szám: 00311-2009

## 03. SZÁMÚ FOLYAMATLEÍRÁS AZ INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT SZABÁLYOZÁSA

### TARTALOM

<i>CÍM</i>	<i>OLDALSZÁM ÉRVÉNYBE LÉPÉS</i>
1. TERÜLETI ÉRVÉNYESSÉG .....	2
2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK.....	2
3. FOLYAMATLEÍRÁS .....	2
3.1. Információs és ügyfélszolgálat működtetése.....	2
3.2. A panaszok kezelésének szabályozása .....	3
4. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE .....	3

2009.05.05.

### MELLÉKLET

1. A képzésben résztvevők panaszainak nyilvántartása

#### Módosítások:

#### ELOSZTÁS:

Név	Dátum	Aláírás

Jóváhagyta:	Kiadás dátuma: 2009.05.05.	1/3 oldal
-------------	----------------------------	-----------

**03. SZÁMÚ FOLYAMATLEÍRÁS**  
**AZ INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT**  
**SZABÁLYOZÁSA**

---

## **1. TERÜLETI ÉRVÉNYSÉG**

A folyamatleírás a TELJESKÖRŰ OPTIKAI OKTATÁS KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT. ügyfélszolgálati és panaszkezelési tevékenységeinek leírását tartalmazza.

## **2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK**

Nincsenek.

## **3. FOLYAMATLEÍRÁS**

### **3.1. Információs és ügyfélszolgálat működtetése**

Az érdeklődők és a meglévő ügyfelek, illetve jelentkezők tájékoztatását, a képzéssel kapcsolatos mindennemű észrevételeik, panaszai, kívánságaik fogadását és kezelését az **oktatásszervező** irányítja, illetve végzi.

Képzési kínálatunk folyamatosan, az aktuális állapotnak megfelelően rendelkezésre áll intézményünkben (az Éves képzési terv nyilvános), ahol minden érdeklődő megtekintheti azt, megismerheti tanfolyamaink elvégzésének, a képesítés megszerzésének feltételeit, és a jelentkezés módját.

Az észrevételeket, panaszokat az **oktatásszervező** fogadja, aki az észrevétel, panasz kezeléséhez szükséges információkat összegyűjti, és azokat a **képzésért felelős vezető** számára eljuttatja.

A jelentkezéshez dokumentációt az ügyfélszolgálat biztosítja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei – a vonatkozó rendeletnek megfelelően –:

<b>Ügyfélszolgálat:</b>
<b>Címe:</b> 1031 Budapest Emőd u. 44/a
<b>Telefonszáma(i):</b> +36-1-240-6809, 240-5882
<b>E-mail címe:</b> info@latszereszkepzes.hu
<b>Honlapja:</b> <a href="http://www.latszereszkepzes.hu">http://www.latszereszkepzes.hu</a>
<b>Vevőszolgálati idő:</b> hétfőtől-péntekig 9-16 óráig

**03. SZÁMÚ FOLYAMATLEÍRÁS**  
**AZ INFORMÁCIÓS, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT**  
**SZABÁLYOZÁSA**

---

**3.2. A panaszok kezelésének szabályozása**

Az oktatásokhoz kapcsolódó ügyintézési, kapcsolattartási, és a szolgáltatás minőségével kapcsolatosan tett *írásos észrevételeket* (reklamációkat) az **információt fogadó személy a képzésért felelős vezető** felé továbbítja.

Az elmarasztaló tartalmú szóbeli jelzéseket a **képzésért felelős vezető** a probléma felderítéséhez szükséges részletességgel *Eltérés lapon* (mintáját lásd a Minőségirányítási kézikönyv mellékletében) rögzíti.

A **kivizsgálást irányító** kivizsgálást kezdeményez, melyet *írásos reklamáció* esetén a reklamációt tartalmazó iratra (levél, fax), szóbeli jelzés esetén *Eltérés lapra* jegyez fel. A vizsgálat eredménye alapján a **kivizsgálást irányító** dönt a szükséges intézkedésekről.

A panasztevőt a kivizsgálás eredményéről tájékoztatják, ezért a **képzésért felelős vezető** a felelős.

Amennyiben a kivizsgálás eredménye alapján a **kivizsgálást irányító** szükségesnek ítéli, helyesbítő/megelőző tevékenységet kezdeményez.

A rendezett vevői reklamációkat tartalmazó *feljegyzéseket, Eltérés lapokat* a **képzésért felelős vezető** erre a célra rendszeresített *dossziában* gyűjti.

A vevői reklamációk vezetőségi átvizsgálásokhoz szükséges - írott - formában történő feldolgozásáért, elemzéséért, értékelésre alkalmas információk biztosításáért a **képzésért felelős vezető** felelős.

**4. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE**

Bizonylat	Megőrzésért felelős	Megőrzés ideje	Megjegyzés
Bejelentések, reklamációk	képzésért felelős vezető	intézkedés végrehajtása + 4 év	-