

## Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv

Iktatószám: 2019/0061/0002

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket folyamatosan 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: 500 vevőnként egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre.

2018. 01. 01. – 2018. 12. 31-ig a mintavételi helyek száma: 1 + a referencia hely az ügyfélszolgálaton

A helyek címe: 6724 Szeged, Rókusi krt 42-64.  
6724 Szeged, Rókusi krt 18-20.

A mérések gyakorisága: Havonta egyszer ellenőrizzük (a hónap első hetének hétfőjén) napi három méréssel (8-14 óra, 14-22 óra valamint 22-8 óra között, összesen 12x 3, azaz 36 mérés/év), illetve hiba bejelentés esetén, soron kívül minimum 5-szöri ismétléssel, félóránként, külön jegyzőkönyveze.

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

4. Az utastás visszavonásig érvényes!

Szeged, 2019. január 02.



Hustiák Dániel  
ügyvezető