

Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv

Iktatószám: 100302/001

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, előfizetői végponton

2010.03.01.-től folyamatosan, minden hónapban min. egy mérés; a mintavételi helyek száma: 1 + a referencia hely az ügyfélszolgálaton

A helyek címe: Szigethalom, Sóderos 17.

Minden esetben: ügyfélszolgálat 120 mp belüli elérése

Internet esetében: garantált le és feltöltés sebessége

Telefon esetében: hívás felépítési idő, sikertelen hívások aránya

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 jegyzőkönyvezve.

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 nyilvántartása (előfizetői adatbázis xls formában)
- előfizetői adatbázis karbantartása (új igény, aktív, megszünt 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 vizsgálati terv utasítás visszavonásig érvényes!

5. Mellélet: **Mérésekről szóló utasítás, hibajegy, mérési jkv minta, Szabványok és nemzetközi előírások jegyzéke (NHH kiadvány)**

2010.03.02.

ügyvezető

