

E példány sorszáma: 5.

**Információs, ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszer**

**Átvizsgálta:**



Porázik Péter  
minőségirányítási vezető

**Jóváhagyó:**



Keresztes Eva  
ügyvezető igazgató

## 1. A folyamatleírás célja

A felnőttképzési szolgáltatások és az előzetes tanulmányok, ismeretek és kompetenciák beszámítása során az egységes eljárás biztosítása.

## 2. Alkalmazási terület

A felnőttképzés szervezési és végrehajtási folyamata.

## 3. Hivatkozások

MF – 7 Iskolarendszeren kívüli szakképzés, felnőttképzés

MF – 8 Rendezvény- és kiállítás szervezés

MF – 9 Mérés és figyelemmel kísérés

## 4.0 Meghatározások

–

## 5. A folyamatleírás tartalma

**5.1** A folyamatleírás elkészítéséért, szétosztásáért és megismertetéséért a *minőségirányítási vezető* felel. A folyamatleírásban foglaltak betartásáért és ellenőrzéséért az *ügyvezető igazgató* felel. A rendszeres felülvizsgálat, fejlesztés és karbantartás a *minőségirányítási vezető* feladata.

### 5.2 Információs rendszer

5.2.1. Vevőinket minél több csatormán igyekszünk elérni. A megkeresésük történhet e-mail, fax, telefon segítségével. A Vevők és a potenciális partnerek számára kérésükre meghirdetőket, tájékoztató anyagokat juttatunk el.

5.2.2. Vevőink elérhetnek minket telefonon az (1) 320-4198 telefonszámon, az (1) 320-9454 faxon vagy a [trainex@trainex.hu](mailto:trainex@trainex.hu) e-mail címen, illetve az ügyfélszolgálati időben a telephelyünkön a Budapest, XIII. ker Váci út 70. szám alatt. Levélcímünk 1553 Budapest 62. Pf. 44. Az ügyfélszolgálati időn kívül üzenetrögzítő elérhetőséget biztosítunk.

5.2.3. A beérkező megkeresésekre legkésőbb 24 munkaórán belül reagálunk. Ennek felelőse a titkárságvezető.

5.2.4. Szolgáltatásainkról minden információt megjelenítünk weboldalunkon a [www.trainex.hu](http://www.trainex.hu) címen. Az oldalon van lehetőség online jelentkezésre és kapcsolatfelvételre.

5.2.5. Információs rendszerünket folytonosan fejlesztjük. Vevőinkről beleegyezésükkel adatbázist vezetünk.

### 5.3 Ügyfélszolgálat

5.3.1. Ügyfélszolgálati idő: munkanapokon 9:00 – 16:00. Ebben az időintervallumban állunk ügyfeleink rendelkezésére személyesen illetve telefonon az 5.2.2 pontban leírt lehetőségek bármelyikén.

5.3.2. Az ügyfélszolgálati munkát az ügyvezető igazgató kontrollálja, a végrehajtásért a titkárságvezető felelős. Az ügyfélszolgálati munkában valamennyi munkatársunk részt vesz.

### 5.4 Panaszkezelés

5.4.1. A reklamációkat, panaszokat az 5.2.2 pontban megadott elérhetőségek bármelyikén eljuttathatják hozzánk. A reklamációkat kivizsgáljuk, és ha szükséges, illetve ha az ügyfél kéri, Eltérési jelentést állítunk ki róla.

5.4.2. A reklamációkat, panaszokat legkésőbb 72 órán belül, de ezen belül is minél rövidebb idő alatt meg kell válaszolni, a választ el kell juttatni a reklamáló ügyfélnek. A reklamációt, a panaszt és a választ iktatjuk.

5.4.3. A reklamációkból tudhatjuk meg, milyen irányba kell fejlődnünk, ezért a probléma gyökereinek feltárására kell törekednünk. A reklamáció kezelésével megbízott munkatársunk a probléma súlyossága alapján Eltérési jelentést vesz fel, és ennek alapján a javításnak be kell kerülnie a következő Fejlesztési tervbe.

5.4.5. Igyekszünk a reklamáló ügyfelet rugalmasan kezelni, és a problémáját orvosolni. Az esetleges kárenyhítésről, kártérítésről az ügyvezető igazgató dönt.

## 5. Hivatkozott feljegyzések

Sor- szám	Nyomtatványok, feljegyzések		Megőr- zési idő	Fellelhető
	Azonosítója	Címe, megnevezése		
1	MD 8-2	Eltérési jelentés	3 év	MIR vezető

2	Nem formalizált	Reklamációk listája	5 év	Titkárság-vezető
---	-----------------	---------------------	------	------------------

**7. Mellékletek**

Nem alkalmazható.