



Társaságunk célja egy szerethető, és élhetőbb főváros létrehozása!  
Küldetésünk: a modern városi közlekedési kultúra megteremtése.

**PARKING KFT.**

Címzett: MIR belső

Iktató sz.: M/2010/

**Tárgy:** Behajtás ügyfélszolgálati iroda 2010. I. negyedéves vevőelégedettségi vizsgálat (MF 8.2-01/A03)

**FELJEGYZÉS**

Az ügyfélszolgálati irodában a 2010. I. negyedévében 87 fő, behajtási hozzájárulásért folyamodó ügyfél töltötte ki a vevőelégedettségi kérdőívet.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott ME 8.2.1 eljárás alapján – az ügyfélszolgálati iroda szolgáltatásának vizsgálatához – készült 3. sz. kérdőívből 87 db-ot juttattak vissza Társaságunkhoz a behajtási hozzájárulásért folyamodó ügyfelek.

Az egyes kérdéseket az adott betűjel megjelölésével, illetve az iskolai osztályzással megegyezően értékelték az ügyfelek.

A kérdésekre adott válaszok alapján az alábbi értékelést kaptuk:

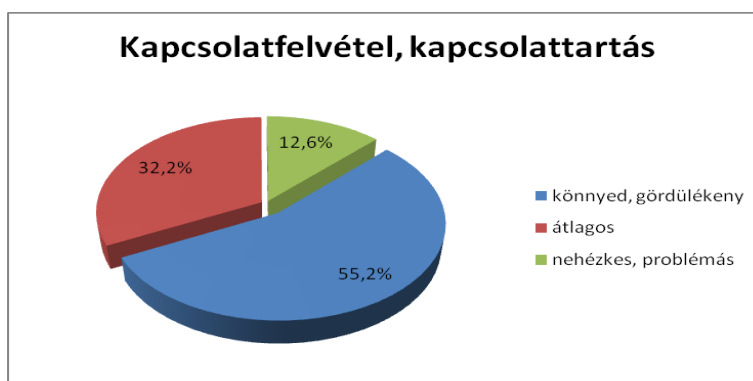
**BEHAJTÁSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA  
2010. I. negyedév**

**Az 1. kérdés: „Milyennek találta a cégünkkel való kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást a szolgáltatás időtartama alatt?” (telefon, e-mail, fax)**

- a) nehézkes, problémás
- b) átlagos
- c) könnyed, gördülékeny

Válasz/kérdés	A	B	C	%-ban válasz
1.kérdés	11 fő	28 fő	48 fő	55,2% „C”

A válaszolók **55,2 %-a** könnyednek, gördülékenynek találta a kapcsolattartást, kapcsolatfelvételt. Átlagosnak 32,2 % jelölte meg. A „B-C” válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a megkérdezettek **87,4 %-a** átlagosnak, vagy annál jobbnak, ítélte meg azt. Nehézkesnek, problémásnak 12,6 % minősítette.

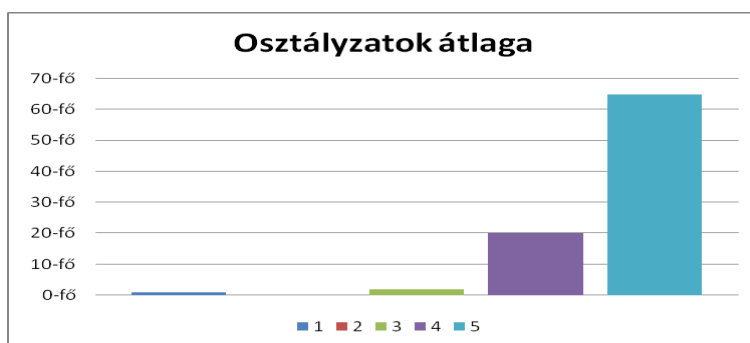


**A 2. kérdés: „Hogyan volt megelégedve munkatársaink felkészültségével, szolgálatkészségével?”  
Kérjük, osztályozzon! (1=legrosszabb, 5=legjobb)**

Osztályzat/kérdés	1	2	3	4	5	Osztályzatok átlaga
2. kérdés	1 fő	-	2 fő	20 fő	65 fő	4,74

1/3

A kapott osztályzatok azt mutatják (**4,74-es átlag**), hogy az ügyfelek nagyon elégedettek a munkatársaink felkészültségével, szolgálatkészségével.

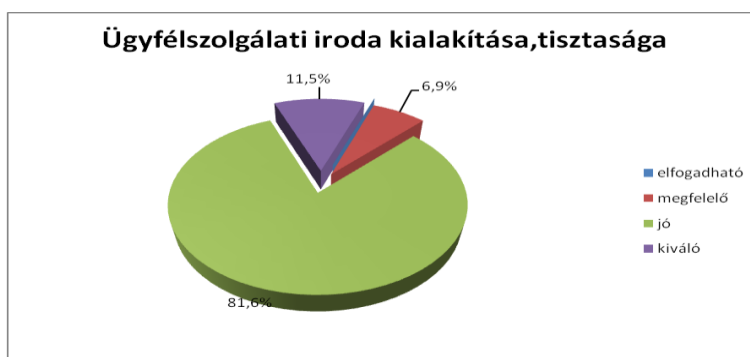


**A 3. kérdés: „Elégedett Ön az ügyfélszolgálati iroda kialakításával, tisztaságával?”**

- a) elfogadható
- b) megfelelő
- c) jó
- d) kiváló

Válasz/kérdés	A	B	C	D	%-ban válasz
3. kérdés	-	6 fő	71 fő	10 fő	81,6% „C”

A kérdőív kitöltőinek **81,6 % - a jónak, 11,5 %- a kiválónak, 6,9 %- a megfelelőnek minősítette** az ügyfélszolgálati iroda körülményeit. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a választ adók **93,1 %- a jónak, kiválónak ítélte.**

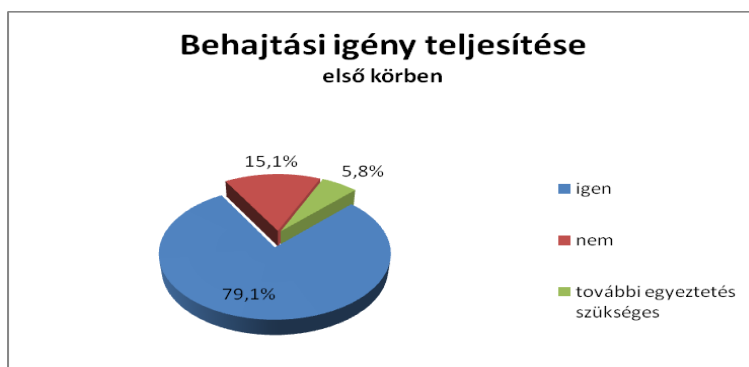


**A 4. kérdés: „Személyes megkeresés alkalmával sikerült-e az igényét teljesítenünk?”**

- a) igen
- b) nem
- c) további egyeztetés szükséges

Válasz/kérdés	A	B	C	%-ban válasz
4. kérdés	68 fő	13 fő	5 fő	79,1% „A”

A személyes megkeresések alkalmával, **79,1%- ban első körben sikerült az ügyfelek behajtási hozzájárulási igényét teljesítenünk.** 5,8 %- ban pedig további egyeztetést tartottunk szükségesnek, mellyel az ügyfelek is egyetértettek. 15,1%- ban nem sikerült teljesítenünk az ügyfelek igényeit. Ez általában abból adódik, hogy az elbírálás folyamán a kerületek elutasítják a kérelmet, vagy azért mert rövidebb határidőn belül szeretné az ügyfél megkapni a hozzájárulást, mint ahogy ez lehetséges volna. Előfordul olyan is, hogy kérnünk kell, hogy cserélje le kisebbre a behajtani kívánó gépjárművet, mert avval az össz tömegűvel nem lehet behajtani az adott övezetbe.



**Az 5. kérdés: „Amennyiben nem, kapott-e megfelelő tájékoztatást?”**

- a) igen
- b) nem

Válasz/kérdés	A	B	%-ban válasz
5. kérdés	14 fő	-	100% „A”

A válaszok azt mutatják, hogy azok, **akiknek személyesen nem sikerült az igényét teljesítenünk**, - a 4. kérdésre nemleges választ adók - a továbbiakban **megfelelő tájékoztatást kaptak, minden, választ megjelölő ügyfél elégedettnek bizonyult (100%)**.

Összességében megállapítható, hogy **az ügyfelek, a kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás (87,4%), az ügyfélszolgálati iroda munkatársainak felkészültségének, szolgálatkészségének (4,74-es átlag) és az ügyfelek kiszolgálására kialakított ügyfélszolgálati iroda kialakítását, tisztaságát érintő kérdésekben (93,1 %) elégedettnek bizonyultak**. A **behajtási hozzájárulási igények első körös teljesítése 79,1%-ban sikeresnek minősült, további egyeztetések révén ez a szám 5,8 %- kal nőtt**. A válaszok azt mutatják, hogy azok, akiknek személyesen nem sikerült az igényét teljesítenünk, (15,1%) a továbbiakban megfelelő tájékoztatást kaptak arról, hogy milyen további lehetőséggel élhetnek, **minden, választ megjelölő ügyfél elégedettnek bizonyult (100%)**.

Megítélésem szerint, a parkolási szolgáltatás tevékenységünket továbbra is a minőségpolitikánknak és a minőségcéljainknak szem előtt tartásával, a vevői elvárásoknak megfelelően végeztük.

Budapest, 2010. április 13.

Az értékelést végezte: ..... Ellenőrizte: .....

Prágerné Labancz Katalin  
*minőségirányítási vezető*

Gyarmati Zoltán  
*ügyvezető igazgató*

Melléklet: 87 db kitöltött vevőelégedettségi kérdőív