



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. II. negyedéves vevőelégedettségi vizsgálat (MF 8.2-01/A03)

### FELJEGYZÉS

Az ügyfélszolgálati irodában a 2010. II. negyedévében 112 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 112 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:

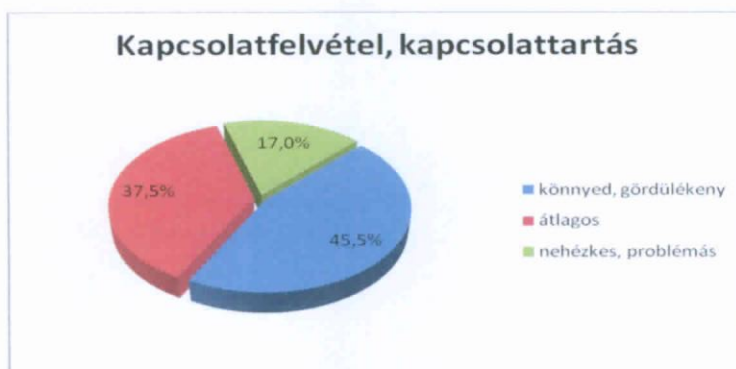
### BEHAJTÁSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 2010. II. negyedév

**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	19 fő	42 fő	51 fő	45,5 % „C”

A válaszolók **45,5 %-a könnyednek, gördülékenynek találta a kapcsolattartást, kapcsolatfelvételt.** Átlagosnak 37,5% jelölte meg. A „B-C” válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a megkérdezettek **83 %-a átlagosnak, vagy annál jobbnak, ítélte meg azt.** Nehézkesnek, problémásnak 17 % 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	-	-	4 fő	44 fő	64 fő	4,54

1/3

A kapott osztályzatok azt mutatják (4,54-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	1 fő	10 fő	78 fő	22 fő	70,3 % „C”

A kérdőív kitöltőinek 70,3 % - a jónak, 19,8 %- a kiválónak, 8,9 %- a megfelelőnek minősítette az ügyfélszolgálati iroda körülményeit. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a választ adók 90,1 %- a jónak, kiválónak ítélte. A megkérdezettek 1 %- a elfogadhatónak tartja a környezetet.

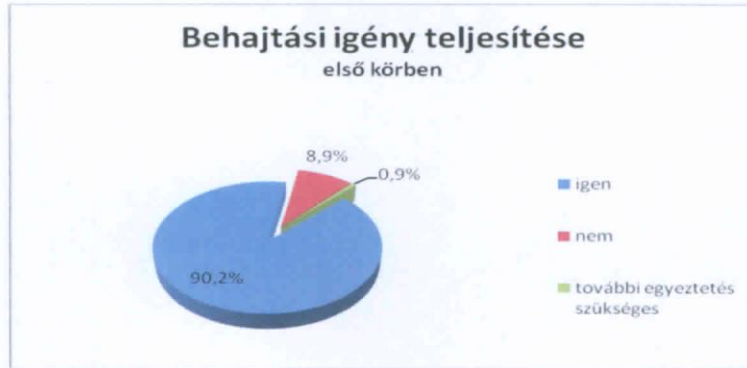


A 4. kérdés: „Személyes megkeresés alkalmával sikerült-e az igényét teljesítenünk?”

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

Válasz/kérdés	A	B	C	%-ban válasz
4. kérdés	101 fő	10 fő	1 fő	90,2 % „A”

A személyes megkeresések alkalmával, 90,2 %- ban első körben sikerült az ügyfelek behajtási hozzájárulási igényét teljesítenünk. 0,9 %- ban pedig további egyeztetést tartottunk szükségesnek, mellyel az ügyfelek is egyetértettek. 8,9 %- 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 összteoméggével 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	16 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 (83 %), az ügyfélszolgálati iroda munkatársainak felkészültségének, szolgálatkészségének (4,54-es átlag) és az ügyfelek kiszolgálására kialakított ügyfélszolgálati iroda kialakítását, tisztaságát érintő kérdésekben (90,1 %) nagyon elégedettnek bizonyultak. A behajtási hozzájárulási igények első körös teljesítése 90,2 %- ban sikeresnek minősült, további egyeztetések révén ez a szám 0,9 %- kal nőtt.** A válaszok azt mutatják, hogy azok, akiknek személyesen nem sikerült az igényét teljesítenünk, (8,9 %) a továbbiakban megfelelő tájékoztatást kaptak arról, hogy milyen további lehetőséggel élhetnek, **minden, választ megjelölő ügyfél elégedettnek bizonyult (100%)**.

Megítélésem szerint, a behajtási hozzájárulás kiadási tevékenységünket továbbra is a minőségpolitikánknak és a minőségcéljainknak szem előtt tartásával, a vevői elvárásoknak megfelelően végeztük.

Budapest, 2010. július 05.

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

Prágerné Labancz Katalin  
*minőségirányítási vezető*

Gyarmati Zoltán  
*ügyvezető igazgató*

Melléklet: 112 db kitöltött vevőelégedettségi kérdőív