



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. féléves vevőelégedettségi vizsgálat (MF 8.2-01/A03)

FELJEGYZÉS

Az ügyfélszolgálati irodában a 2010. I. félévében 199 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 199 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:

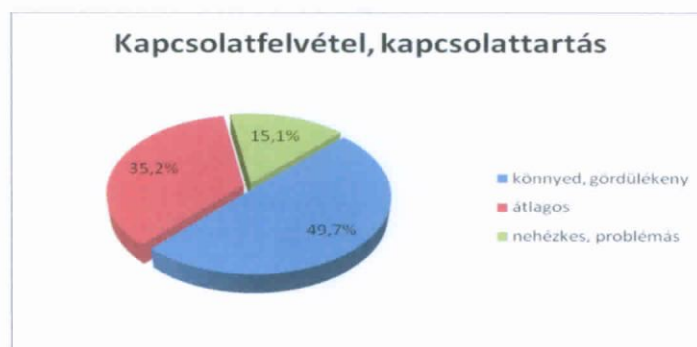
BEHAJTÁSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 2010. I. félév

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	30 fő	70 fő	99 fő	49,7 % „C”

A válaszolók 49,7 %-a könnyednek, gördülékenynek találta a kapcsolattartást, kapcsolatfelvételt. Átlagosnak 35,2 % jelölte meg. A „B-C” válaszokat együtt vizsgálva megállapítható, hogy a megkérdezettek 84,9 %-a átlagosnak, vagy annál jobbnak, ítélte meg azt. Nehézkesnek, problémásnak 15,1 % 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	-	6 fő	64 fő	129 fő	4,6

1/3

A kapott osztályzatok azt mutatják (4,6-os 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	16 fő	149 fő	32 fő	75,2 % „C”

A kérdőív kitöltőinek 75,2 % - a jónak, 16,2 %- a kiválónak, 8,1 %- a megfelelőnek minősítette az ügyfélszolgálati iroda körülményeit. A „C-D” válaszokat együtt vizsgálva látható, hogy a választ adók 91,4 %- a jónak, kiválónak ítélte. A megkérdezettek 0,5 %- a elfogadhatónak tartja a környezetet.

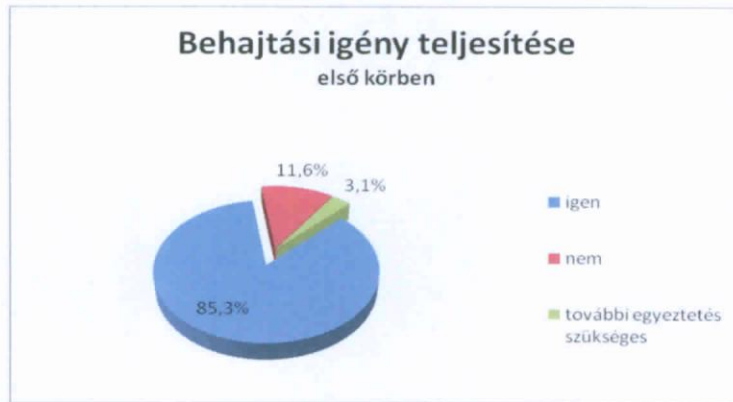


A 4. kérdés: „Személyes megkeresés alkalmával sikerült-e az igényét teljesítenünk?”

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

Válasz/kérdés	A	B	C	%-ban válasz
4. kérdés	169 fő	23 fő	6 fő	85,3 % „A”

A személyes megkeresések alkalmával, 85,3 %- ban első körben sikerült az ügyfelek behajtási hozzájárulási igényét teljesítenünk. 3,1 %- ban pedig további egyeztetést tartottunk szükségesnek, mellyel az ügyfelek is egyetértettek. 11,6%- 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 összte megűvel 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	30 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%)**.


Össességében megállapítható, hogy **az ügyfelek, a kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás (84,9 %), az ügyfélszolgálati iroda munkatársainak felkészültségének, szolgálatkészségének (4,6-os átlag) és az ügyfelek kiszolgálására kialakított ügyfélszolgálati iroda kialakítását, tisztaságát érintő kérdésekben (91,4 %) nagyon elégedettnek bizonyultak**. A behajtási hozzájárulási igények első körös teljesítése **85,3 %-ban sikeresnek minősült, további egyeztetések révén ez a szám 3,1 %-kal nőtt**. A válaszok azt mutatják, hogy azok, akiknek személyesen nem sikerült az igényét teljesítenünk, (11,6 %) a továbbiakban megfelelő tájékoztatást kaptak arról, hogy milyen további lehetőséggel élhetnek, **minden, választ megjelölő ügyfél elégedettnek bizonyult (100%)**.

A tavalyi évhez képest, a **kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás kérdésben nagyon pozitív változás, 7,7 %-os elégedettség növekedés tapasztalható**. Az ügyfélszolgálati **munkatársak munkájának elismerése is pozitív irányba mutat, 0,35-ös átlagnövekedés tapasztalható**.

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:

 Prágerne Labancz Katalin
minőségirányítási vezető

Ellenőrizte:

 Gyarmati Zoltán
ügyvezető igazgató

Melléklet: 199 db kitöltött vevőelégedettségi kérdőív