



Fejér Megyei Kéményseprő és Tüzeléstechnikai
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
8000 Székesfehérvár Kertalja u. 11.
Tel: 22/550-100 Fax: 22/550-162
Email: kemenyzrt@kemenyzrt.hu
www.kemenyzrt.hu



Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

A szabályzat célja

A szabályzat célja, az ügyfeleink elégedettségének kivívása, tájékoztatása, panaszainak korrekt orvosolása. A megfelelő ügyfélkezelés érdekében a Zrt. rugalmas vevőkezelést alakított ki, mely elektronikusan, postai úton illetve személyesen is igénybe vehető.

A szabályzat hatálya

Személyi hatály: vonatkozik a Kémény Zrt.. valamennyi dolgozójára, mint szolgáltatóra és a kéményseprő-ipari közszolgáltatást igénybe vevő fogyasztóra. Területi hatály: vonatkozik a Társaságunkkal szerződésben álló településeken lévő égéstermék-elvezetővel rendelkező ingatlan tulajdonosára, használójára, kezelőjére

Alapfogalmak:

Ügyfélszolgálat- a Kémény Zrt. székhelyén, előre meghatározott időpontban az ügyfelek tájékoztatása érdekében működtetett információs szolgáltatás.

Ügyfél- a Társaság tevékenységéhez kapcsolódó szolgáltatás igénybevevője

Ügyfélszolgáltatás rendje:

A Kémény Zrt. ügyfélszolgálati irodájának címe: 8000 Székesfehérvár, Kertalja utca 11.

Ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétfő 7-16 óráig kedd 7-15 óráig
szerda 7-19 óráig csütörtök 7-15 óráig
péntek 7-13 óráig

E-mail címe: kemenyzrt.@kemenyzrt.hu

Postacíme: 8000 Székesfehérvár, Kertalja u. 11.

Tel: 22/550-100, fax: 22/550-162

A szolgáltatás rendje

Szolgáltató a kéményseprő-ipari közszolgáltatás végzését a 63/2012. (XII.11) BM rendelete a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályai szerint végzi. A munkavégzés során Társaságunk dolgozóinak a Kockázatelemzés és értékelés, valamint a Tűzvédelmi Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

Szolgáltatás díja

A 2012.évi XC. törvény a kéményseprésről 13.§-a alapján, a Kormány a 347/2012. (XII.11.)sz. rendeletében meghatározta a díjak szerkezetének módját és mértékét. Az ügyfélszolgálaton e szabályzat mellékleteként minden fogyasztó részére megtekinthető az érvényes szolgáltatási díjtáblázat. A díjak a bruttó árakat tartalmazza

Ügyfélkezelés általános elve

A Fgytv.17/A.§ (3) alapján történt szabályozásra, mely kimondja, hogy a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni. Annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb 15 napon belül, érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni köteles.

A Fgytv. 17/A.§ (4) bekezdése alapján a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, mely számot a panaszossal is közölni kell.

ÜGYFÉLKEZELÉSI REND

Ügyfélfogadás történhet személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben

Személyesen történő szolgáltatás esetén az Ügyféllel való foglalkozást az állandó ügyfélszolgálatot teljesítő személy azonnal megkezdí, ha több Ügyfél érkezik a várakozás a kijelölt ügyfélszolgálati helyiségben történik. A gyors és korrekt ügyintézés érdekében esetlegesen több kolléga bevonását is lehetővé teszi Társaságunk.

Telefonon történő egyeztetés rendje. Az Ügyféltől megkérdezni, hogy az Ő számára mikor a legoptimálisabb az időpont és ehhez az időponthoz a megfelelő szakemberrel egyeztetni a feladatokat.

Levélben történő egyeztetés rendje. A válaszlevélben 3 munkanapon belül két különböző időpont megjelölése 5 munkanapon belül és minden egyéb elérhetőségünk elküldése. A két időpont a szakemberekkel egyeztetve.

Elektronikus levélben történő egyeztetés. 2 munkanapon belül válasz e-mail kell küldeni a megadott címre. Két időpontot felajánlani 5 munkanapon belül az Ügyfél részére és az összes elérhetőségünket elküldeni.

PANASZKEZELÉS MENETE

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen, telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, telefaxon

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolás egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél ügyfélfogadási időben a székhelyünkön lévő ügyfélszolgálat munkatársaihoz fordulhat. A szóbeli panaszt Társaságunk megvizsgálja és szükség szerint azonnali intézkedést kezd, ha ez nem megoldható, akkor intézkedési lapot kell kitölteni.

