Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv
2026.

Iktatószám: ÉSZ/2022/0105

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket folyamatosan kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel.

1. A szolgáltatásrendelkezésre állását folyamatosan ellenőrizzük hálózati kapcsolódási pontokon és kijelölt referencia ponton (ügyfélszolgálati ponton), illetve a partner szolgáltatótól kapott havi adatokat összevetjük az általunk rögzített log file adatokkal, valamint az esetleges vevői bejelentésekkel.

2. Célérték mérések
Mérési helyek: 500 egyéni előfizetői pontonként, egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre, egy kijelölt előfizetői végponton.
A vizsgálati terv kiadásától folyamatosan, minden évben, minden hónapban kötelező a mérés.
A mintavételi helyek száma:3
A helyek címe: 3530 Miskolc, Arany János utca 17; Tiszadob, Andrássy utca 37. Felsőzsolca, Bódva u. 7. Tiszadada, Nagy utca 28.

A mérések gyakorisága: Havonta egyszer ellenőrzünk (a hónap első hetének hétfőjén) napi három méréssel (8-14 óra, 14-22 óra valamint 22-8 óra között, összesen 12x 3, azaz 36 mérés/év), illetve hiba bejelentés esetén, soron kívül minimum 5-szöri ismétléssel, félóránként, külön jegyzőkönyvezve. A mérésekről jegyzőkönyv készül, melynek összesített eredményeit, a 13/2011. (XII.27.) NMHH rend szerint közzétesszük a honlapunkon.

Mért adatok:
Ügyfélszolgálat 60 mp jelentkezéseinek aránya

Internet: le és feltöltési sebességek (csomagonként), késleltetés, csomagvesztés

Mérési módszerek:
A mért mutatókat és a mérések módszerét, valamint az eredmények származtatását a kiadott **„Utasítás a mérésekről”** belső utasítás tartalmazza részletesen.

3. Az adminisztratív mutatók vonatkozásában az elektronikus iktatási rendszer tartalmazza az adatokat.

- új igény nyilvántartása (előfizetői adatbázis xls formában)
- előfizetői adatbázis karbantartása (új igény, aktív, megszűnt jelzések használata, dátumokkal kiegészítve)
- reklamációk kezelése, felvétel ideje-javítás vagy elintézés ideje (számla és minőségi panaszok esetén külön táblázatban)
- a felvett hibajegyek havi ellenőrzése (elhárítás idejének felvezetése) és az iktatási rendszerbe való bevezetése, ha számla korrekciót igényel, a számlázáshoz kapcsolása

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rend.(módosított) előírt, egyéb származtatott mutatókat is közzétesszük honlapunkon.
4. A Vizsgálati terv visszavonásig érvényes!

5. A műszaki dokumentáció további anyagai: Mérésekről szóló utasítás, hibajegy, mérési jkv minta, Szabványok és nemzetközi előírások jegyzéke (NMHH kiadvány)

2026.01.04.