



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A FORKORR Kft. számára a panaszkezelés kulcsfontosságú, hiszen nem csak a vevői elégedettség helyreállítását, hanem a szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztését is szolgálják. A hatékony panaszkezelés a cég pártatlanságának és kompetenciájának fenntartásához elengedhetetlen, így a vállalkozás legalapvetőbb érdeke, hogy a vevőivel szemben fennálló vitás ügyeit, a lehető legrövidebb határidővel, a vevő megalégedésére rendezze. A **FORKORR Kft.**-hez érkező vevői panaszok kezelése az alábbiak szerint történik:

1. Az esetlegesen felmerülő vevői reklamációkat, panaszokat az ügyféllel kapcsolatot tartó munkavállaló dokumentálja a Társaságnál alkalmazott NMJ (Nem megfelelőségi Jelentés) formanyomtatványon, amely a folyamat további lépéseinek dokumentálására is szolgál. Amennyiben a panasz alvállalkozóhoz érkezik, további intézkedésre továbbítja azt a Minőségirányítási vezetőnek.
2. A panasszal érintett Divízió vezető a Minőségirányítási vezető bevonásával kivizsgálja a panasz tárgyát, szükség esetén egyeztetést kezdeményeznek a panaszossal, majd döntenek a panasz jogosságáról.
3. Abban az esetben, ha a panasz nem jogos, az elutasításra kerül, amelyről írásban kerül értesítésre a panasztevő.
4. Jogosnak ítélt panasz esetén az érintett Divízió vezető mindkét fél számára elfogadható megoldást igyekszik kidolgozni a panaszossal közösen, így orvosolva a panasz tárgyát. Amennyiben így létrejön az egyezség a két fél között, lezárja az ügyet, és annak részleteit dokumentálja. A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket az Minőségirányítási vezető tartja nyilván és megelőző intézkedés meghozatala érdekében elemzésre kerül.
5. Amennyiben nem jön létre egyezség a két fél között - elutasítás esetén a panasztevő vitatja az elutasítás jogosságát, vagy jogos panasz esetén nem sikerült egyezsége jutni -, a panasztevő a megfelelő jogi fórumokhoz fordulhat.
6. Szakmailag megalapozott nem megfelelőnek minősített vizsgálati eredmény ellen kerül panasz benyújtásra, amelyben a Társaság, vagy alvállalkozója a végzett vizsgálatok eredményeként bármely munkát, vagy annak egy részét szakmailag megalapozottan nem megfelelőnek minősít.

Százhalombatta, 2025. november 25.

FORKORR KFT.
2440 Százhalombatta
Csónakos u. 9/A
Adószám: 14430620-2-13

Adorján Géza
Adorján Géza
Ügyvezető