

## ÜZLETSZABÁLYZAT – ÜSZ – 7/8-01

### TÁRGY: SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK ÜZLETI FELTÉTELEI, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT SZABÁLYOZÁSA...

KIADÁS:	<input type="text"/>	A PÉLDÁNY SORSZÁMA:	<input type="text"/>
<b>A PÉLDÁNY TULAJDONOSA:</b>			
<b>NÉV:</b>		<b>MUNKAKÖR:</b>	
<b>SZERVEZETI EGYSÉG:</b>			
<b>ÁTVEZETÉSRE KÖTELEZETT(ELLENŐRZÖTT) PÉLDÁNY:</b>		<b>IGEN</b>	<b>NEM</b>

#### A SZABÁLYZAT INFORMÁCIÓS MÁTRIXA:

DOKUMENTUM	FELADAT	FELELŐS	IDŐ	MEGŐRZÉSI HELY/MÓD/IDŐ
<b>ÜSZ 7/8-01</b>	<b>Készíti:</b>	Minőségügyi vezető	Szükség szerint	<b>Használati példány:</b> <b><u>Kifüggesztve</u></b> az érvényesség ideje alatt, érvénytelenné váláskor selejtezendő!
	<b>Véleményezi:</b>	Műszaki igazgató, illetékes szakterületi vezetők	Szükség szerint	
	<b>Jóváhagyja/Elrendeli:</b>	Ügyvezető igazgató	Szükség szerint	
	<b>Kiadja:</b>	Minőségügyi igazgató	Szükség szerint	<b>Törzspéldány:</b> Zárható helyen, nem selejtezhető. Érvénytelenné válás után irattárban <b>5 évig</b> őrizendő!
	<b>Felülvizsgálja:</b>	Minőségügyi vezető, érintett funkcionális vezetők bevonásával	Szükség szerint, de legalább évente!	
<b>Törzspéldányt kezeli:</b>	Minőségügyi vezető			
<b>KAPJA<sup>1</sup></b>				
1. Ügyvezető igazgató		2. Műszaki/minőségügyi igazgató		3. Gazdasági igazgató
4. Minőségügyi vezető		5. Osztályvezetők		6. Belső ellenőr
7. Kirendeltségvezetők		8. Műszaki ellenőrök		9. Egyéb érintett személyek...

**A SZABÁLYZAT A FŐKÉTÜSZ KFT TULAJDONA.  
MÁSOLÁSA NEM MEGENGEDETT!**

**©2009 – FŐKÉTÜSZ KFT.**

<Üzletszabályzat>

A 2008. évi XLII. törvénnyel módosított 1997. évi CLV. törvény – a fogyasztóvédelemről – előírásai alapján felülvizsgált változat!

<sup>1</sup> Ez a lista azon munkaköröket tartalmazza, akiknek kapnia kell ebből a szabályozásból, viszont a sorszámok nem a részükre kiadandó példányok sorszámát jelentik, ez csak egyszerű felsorolás, a tényleges példány sorszámok az elosztási listákban követhetők nyomon!

## TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA.....	1
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA, FELELŐSSÉGEK, FOGALMAK.....	4
3. JOGSZABÁLYI, SZABVÁNY HÁTTÉR .....	5
4. TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK ÜZLETI FELTÉTELEI, SZABÁLYOZÁSA.....	6
4.1. A SORMUNKA.....	6
4.2. ÜZEMZAVAR ELHÁRÍTÁS .....	8
4.3. KÉMÉNYVIZSGÁLAT, SZAKVÉLEMÉNYEZÉS .....	9
4.4. „B-MUNKA” .....	11
4.5. EGYÉB SZABÁLYOZÁSOK... ..	12
5. KIADÁS, ELOSZTÁS, MÓDOSÍTÁS, DOKUMENTÁLÁS, HIVATKOZÁSOK.....	14
6. MELLÉKLETEK .....	14

# VÁLTOZTATÁSJEGYZÉK

OLDAL/FEJEZET	VÁLTOZAT/DÁTUM		VÁLTOZAT/DÁTUM		VÁLTOZAT/DÁTUM		VÁLTOZAT/DÁTUM		VÁLTOZAT/DÁTUM	
CÍMLAP	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
TARTALOMJEGYZÉK	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
VÁLTOZTATÁSJEGYZÉK	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
<b>SZABÁLYOZÁS LEÍRÁSA...</b>										
1	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
2	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
3	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
4	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
5	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
6	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
7	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
8	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
9	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
10	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
11	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
12	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
13	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
14	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										
MELLÉKLETEK	1	2009.02.15.								
Változtatás leírása										

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA...

A **FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. Budapest** kéményseprőipari közszolgáltatója. A **szolgáltatás profilja** a helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről szóló 1995. évi XLII. számú törvény és a kéményseprési tevékenységet szabályozó többször módosított 27/1996 (X.30.)BM rendelettel összhangban a következő:

- a lakó- és középületekben üzemelő tüzelőberendezések kéményeinek *időszakos ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása*
- a műszeres és hagyományos tüzelésbiztonsági- és *kéményvizsgálatok* végzése, *szakvéleményezése*
- kémények és tartozékaik *műszaki felülvizsgálata*
- *hatósági eljárásokhoz kapcsolódó feladatok* ellátása (pl. *építési tervek felülvizsgálata...*)

A **FŐKÉTÜSZ KFT.** a Fővárosi Közgyűlés 74/1997. (XII. 30.) rendelete alapján **a főváros egész területén kizárólagos joggal** végzi a kéményseprőipari közszolgáltatást.

A Társaság **legfőbb célja**, **Budapest Főváros** közigazgatási területének egyedüli kéményseprőipari szolgáltatója lévén, a tevékenységét úgy végezza, hogy azzal

- a *lakossági, közületi igényeknek*,
- a *társadalmi* valamint a *hatósági* (jogsabályi, törvényi) *elvárásoknak*, szabályozásoknak

maradéktalanul megfeleljen, illetve a **kémények és égéstermék elvezető berendezések (kémények)** rendszeres **ellenőrzésével**, és **tisztításával** a környezet- és életvédelemben a lakosság megbízható társaként eljárva, **vevőcentrikus közszolgáltatást** nyújtva valósítsa meg.

Ügyfeleink igényeinek gyors, és hatékony kielégítése érdekében

- az ügyfelek részére nyitva álló helységben működtetett, fogyasztói panaszok intézésére és a fogyasztók tájékoztatására **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA**<sup>1</sup> került kialakításra a **XIV. (1142) Rákospatak 70-72. alatti irodaházban**.

Telefonszáma: 469-00-96, (Fax: 223-40-60). Az ügyintézés időpontjának előzetes egyeztetésére a fenti telefonszámon, illetve az

**[ugyfelszolgalat@kemenysepro.hu](mailto:ugyfelszolgalat@kemenysepro.hu)**

e-mail címen biztosítunk lehetőséget ügyfeleinknek.

**Ügyfélfogadási rendje:** hétfőn és csütörtökön 8<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> –ig kedden és pénteken 8<sup>00</sup>-11<sup>00</sup>-ig, szerdai napokon reggel 8<sup>00</sup>-tól 20<sup>00</sup>-ig tart.

Illetve

---

<sup>1</sup> A **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁVAL** kapcsolatos fontosabb információkat (cím, telefonszám, e-mail cím, nyitva tartás) minden kerületi kirendeltségünkben az erre a célra készített tábla (ld. **3. MELLÉKLET**) kifüggesztésével, továbbá internetes oldalunkon történő megjelenítéssel hozzuk ügyfeleink tudomására.

- (az alábbiakban felsorolt) kerületi kirendeltségeket, egyben, mint ügyfélszolgálatokat működtetünk:

KERÜLET	TELEFONSZÁM	KIRENDELTSÉG CÍME
I-XII.	355-7491	I. Fő u. 19.
II.	212-2852	II. Margit Krt. 7.
III.	250-3196	III. Bécsi út 219-221.
IV-XV.	389-0747 és 306-0744	XV. Száraznád u. 2-6.
V.	318-5479	VI. Rózsa u. 95.
VI-VII.	331-3574 és 322-0244	VII. Akácfa u. 55.
VIII.	314-2861	VIII. Baross u. 86.
IX.	218-0772	IX. Üllői út 29.
X-XIV.	261-3564 és 383-2911	XIV. Jávorka Ádám u. 2.
XI-XXII	466-5525	XI. Bicskei út 4.
XIII.	339-8607	XIII. Visegrádi u. 15.
XVI-XVII.	257-9827	XVII. Ferihegyi u. 33.
XVIII-XIX.	291-0120	XVIII. Baross u. 13.
XX-XXI-XXIII.	283-0513	XX. Attila u. 18.
FŐKÉTÜSZ KFT. Központ	312-6626, Fax: 332-1150	VI. Eötvös u. 21.
MŰSZERES SZOLGÁLTATÁSI OSZTÁLY	460-3080, Fax: 220-9946	XIV. Rákospatak u. 70-72.
TELEPHELY	251-5000, Fax: 363-4035	XIV. Rákospatak u. 70-72.

Ezekben az egységeinkben, **ügyfélfogadási időben** kollégáink *személyesen* ügyfeleink rendelkezésére állnak, illetve *telefonon* is bármikor készséggel adnak **felvilágosítást/tájékoztatást** a kéményekkel és munkánkkal kapcsolatban, illetve **fogadják az esetleges ügyfél bejelentéseket, panaszokat**.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IDŐPONTOK	KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA	KIRENDELTSÉGEK	KÖZPONT
HÉTFŐ	8 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>	14 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>	13 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>
KEDD	8 <sup>00</sup> -11 <sup>00</sup>	7 <sup>00</sup> -9 <sup>00</sup>	-
SZERDA	8 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>	8 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>	8 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>
CSÜTÖRTÖK	8 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>	7 <sup>00</sup> -9 <sup>00</sup>	-
PÉNTEK	8 <sup>00</sup> -11 <sup>00</sup>	8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>	8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>

#### **ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSI TEVÉKENYSÉG:**

- 
1. A **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA** a kéményseprőipari közszolgáltatással kapcsolatos - bármilyen formában beérkező (e-mail, telefon, személyes megkeresés stb.) - *kérdésben tájékoztatást ad ügyfeleinknek*, melyek általános jellegűek, a kéményseprőipari közszolgáltatással kapcsolatosak (pl. ki javíthat kéményeket, mikor kell szakvéleményt kérni stb.)!
  2. A konkrét kérdésekre (pl. adott cím kéményeire vonatkozó kérdésekre) vagy a rendelkezésére álló adatok alapján, vagy az **illetékes kerületi kirendeltséggel** történő kapcsolatfelvétel útján *ad tájékoztatást!*
  3. **FONTOS!** A tájékoztatás nem terjedhet ki olyan adatokra, információkra, melyek kiadása jogszabályt sérthet, vagy valamely félnek gazdasági hátrányt okozhat *illetve adatvédelmi szempontból aggályos!*
  4. A kerületi kirendeltségek a tájékoztatási tevékenységet az általános gyakorlatnak megfelelően *folytatják*.

### **ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI ALAPELVEK:**

- 
1. A Rákospatak utcai **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA** és a **kerületi kirendeltségi ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK** a **panasszal** kapcsolatos álláspontjukat, véleményüket és intézkedéseiket indoklással ellátva **írásba foglalják** és a fogyasztónak **15 napon belül** megküldik, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és az abban foglaltaknak haladéktalanul eleget tudtunk tenni.
  2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, **JEGYZŐKÖNYVET** veszünk fel, és annak egy **másolati példányát a fogyasztónak átadjuk**. Ha a szóbeli panasz nem vizsgálható ki azonnal, úgy a bejelentéskor **JEGYZŐKÖNYVET** veszünk fel és annak egy példányát a fogyasztónak átadjuk. Jegyzőkönyvek felvételére az **1. MELLÉKLETBEN** szereplő formátum szolgál.
  3. A **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA** telefonos beszélgetéseit rögzítjük. Ennek tényét a beszélgetés megkezdése előtt közöljük ügyfeleinkkel. A felvételeket öt évig őrizzük meg.
  4. A **KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁNÁL** lehetőség van az ügyintézési időpont előzetes lefoglalására.
  5. Az **írásban beérkező panaszok** válaszadási határideje továbbra is **30 nap**.

Társaságunk internetes **honlapot** ( [www.kemenysepro.hu](http://www.kemenysepro.hu) ) működtet, mely segítségével az érdeklődők **információt kaphatnak** a társaság működéséről, a kéményseprés *jogi hátteréről*, és a szolgáltatások *díjairól*.

Jelentős segítség ügyfeleinknek, hogy számos formanyomtatványunk is letölthető, nyomtatható formában, így ezekért nem kell *kirendeltségeinkbe* befáradni.

## 2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA, FELELŐSSÉGEK, FOGALMAK...

Az **ÜZLETSZABÁLYZAT** kidolgozásának és alkalmazásának **célja**, hogy a vonatkozó *jogszabályi követelményekkel* (2008. évi XLII. törvénnyel módosított 1997. évi CLV. törvény) összhangban, a társaságnál működő **ISO 9001:2000** (MSZ EN ISO 9001:2001) szabvány szerinti MINŐSÉGÜGYI RENDSZER követelményeit is figyelembe véve, a **társaság szolgáltatási tevékenységeivel kapcsolatos üzleti feltételek**, illetve a szolgáltatás végzésének **szolgáltatást igénybevevői** áttekinthetősége, szabályozott keretek között valósuljanak meg.

Az **ÜZLETSZABÁLYZAT**-ban leírtak átfogják

- a **SORMUNKÁVAL** (azaz a kémény ellenőrzési és szükség szerinti tisztítási munkáival, valamint műszaki felülvizsgálatával),
- az **ÜZEMZAVAR ELHÁRÍTÁSSAL**,
- a **KÉMÉNYVIZSGÁLATTAL, SZAKVÉLEMÉNYEZÉSSSEL**, és
- a **„B-MUNKA” -val**

**kapcsolatos** tevékenységeinket, így leírják

- ezen tevékenységek jogszabályi és egyéb feltételeit, a végzésének **módját**, az **igény felmerüléstől**, illetve a **tervezésétől a végrehajtáson át a teljesítésig**,
- a tevékenységek végzése kapcsán születő *dokumentumokat*,
- a tevékenységek *penzügyi teljesítésével, számlázásával kapcsolatos információkat*,
- a **nem megfelelő szolgáltatások azonosítását, dokumentálását** és az azokkal kapcsolatos *döntéshozatalt*, és
- a **reklamáció/panasz-kezeléssel**, illetve a **jogorvoslati lehetőségekkel** kapcsolatos előírásokat...

A **SZABÁLYZAT**ban előírtak a központi, illetve a kerületi **ügyfélszolgálati** tevékenységeket ellátó valamennyi, a fentebb felsorolt tevékenységeket **végző**, vagy abban **közreműködő** társasági személyre vonatkoznak, illetve **irányadóként szolgálnak** a **szolgáltatást igénybevevők** részére társaságunk *szolgáltatási tevékenységeivel* kapcsolatban.

Az **ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA** működtetéséért, a jogszabályban előírt technikai feltételek (telefonhívások rögzítése, erről való tájékoztatás, archiválás...), kialakításáért az **Üzemeltetési és Igazgatási osztályvezető** felelős.

Az ügyintézés és tájékoztatás zökkenőmentes lebonyolításáért a **Kéményseprőipari Osztályvezető** felelős.

Az internetes honlap naprakészségéért a **Szolgáltatási és Számítástechnikai osztályvezető** felelős.

### **Alkalmazott fogalmak:**

1. **SORMUNKA** jellegű tevékenységek: kiterjednek **a lakásban és más helyiségben** épülő, vagy már használatban lévő *tűzelőberendezés* égéstermékének elvezetésére szolgáló **kémény** — ideértve a tartalékkéményt is —, valamint **tartozékainak ellenőrzésére, tisztítására, műszaki felülvizsgálatára**. Az **ellenőrzés és szükség szerinti tisztítás** tevékenységeit **minden évben**, míg a **műszaki felülvizsgálat** műveleteit **négyévente** végezzük ügyfeleinknél.

2. **ÜZEMZAVAR ELHÁRÍTÁSI** tevékenységek: **a szolgáltatási kötelezettség alá tartozó kéményekkel** (ld. SORMUNKA) kapcsolatosan felmerülő *üzemelési problémákat*, hibákat **minden esetben kivizsgáljuk**. Azokat, amelyeket *kéményseprőipari technológiával* el lehet hárítani, megszüntetjük, az általunk el nem hárítható hibákra pedig, lehetőség szerint *megoldási javaslatot* adunk.
3. **KÉMÉNYVIZSGÁLATI, SZAKVÉLEMÉNYEZÉSI** tevékenységek – az *új égéstermék elvezetők* kivitelezés **közbeni, használatbavételhez** szükséges, valamint az **újonnan épített** vagy **javított**, illetve **újra használatba vett** kémények használatba vétel előtti vizsgálatát foglalják magukba. Ebbe a körbe tartoznak azok a vizsgálatok is, melyeket a *tüzelési mód*, a *kémény terhelésének*, vagy bármely paraméterének megváltoztatásakor **KÖTELEZŐ** elvégeztetni. Az ilyen jellegű szakvélemények a **kötelező okokon kívül más esetekben is megrendelhetők**.
4. „**B-MUNKA**” jellegű tevékenységek - nem sormunka jellegű és 60 kW összteljesítménynél nagyobb terhelésű kéményekkel kapcsolatos *egyéb kéményseprőipari tevékenységek*, melyeket a **kötelezően** előírt alkalmakon kívül **megrendelésre** is elvégzünk
5. **TERVFELÜLVIZSGÁLATI** tevékenységekre külön VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT és ÜZLETSZABÁLYZAT vonatkozik, mely a kapcsolódó tevékenységeket végző Műszeres Szolgáltatási Osztályon tekinthető meg.

### 3. JOGSZABÁLYI, SZABVÁNY HÁTTÉR

1. **1995. évi XLII. törvény** az egyes helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről a kéményseprőipari közszolgáltatást, a **KÖTELEZŐEN igénybe veendő közszolgáltatások** közé sorolja (1. § - 2 bekezdés...). A közszolgáltatás megszervezését a *helyi önkormányzatoknak* teszi kötelezővé
2. **27/1996. (X.30.) BM rendelet** a kötelező kéményseprő-ipari közszolgáltatásról, meghatározza a kötelező közszolgáltatás **hatálya alá tartozó kémények körét**, előírja a **szolgáltatást végző feladatait**, az érintett tulajdonos **KÖTELEZETTSÉGEIT**.
3. **Budapest Főváros Közgyűlésének 74/1997.(XII. 30.) számú önkormányzati rendelete** a kötelező közszolgáltatás végzésével, Budapest Főváros közigazgatási területén a **FŐKÉTÜSZ FŐVÁROSI KÉMÉNYSEPRŐIPARI KFT.** -t bízta meg, kizárólagos joggal. Tovább pontosítja a tevékenység körét, a szerződéses viszony létrejöttét, és a felek kötelezettségeit.
4. **253/1997.(XII.20.) Kormány rendelet (OTÉK)** tartalmazza a kéményekre vonatkozó **építési és létesítési követelményeket**
5. **46/1997 (XII.29.) KTM rendelet** az építési és használatbavételi engedélyezési eljárásokhoz írja elő a kéményseprőipari közszolgáltató közreműködését
6. **MSZ 04-82 szabványsorozat** a kéményekkel kapcsolatos **műszaki előírásokat, követelményeket, fogalmakat** tartalmazza...
7. **Égéstermék elvezető berendezésekre vonatkozó MSZ EN szabványok**
8. **1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről** mely többek között szól a fogyasztói tájékoztatás kötelezettségéről, a fogyasztóvédelmi intézményrendszerrel, továbbá a fogyasztói érdekképviselőről, illetve az azt módosító **2008. évi XLII. törvény**.



## 4. TEVÉKENYSÉGEK VÉGZÉSÉNEK ÜZLETI FELTÉTELEI, SZABÁLYOZÁSA

### 4.1. A SORMUNKA...

Ezen szolgáltatás végzése és tűrése **évente kötelező**, mind a *szolgáltató*, mind a *tulajdonos* részéről. (1995. évi XLII. törvény)

- Gáz tüzelési mód esetén évi egy alkalommal,
- Szilárd, vagy olaj tüzelés esetén évi két alkalommal

végezzük az égéstermék elvezetők **ellenőrzését és szükség szerinti tisztítását**, továbbá négy évente **műszaki felülvizsgálatát**.

A munkálatokat **külön megrendelés nélkül** előre ütemezett időpontokban végezzük.

A 27/1996 BM rendelet előírásainak megfelelően a **tervezett időpontról legalább FÉL ÉVVEL** korábban tájékoztatjuk az illetékes *helyi önkormányzatokat*, amelyek az ÖNKORMÁNYZAT **hivatalos lapjában**, illetve az **ügyfélszolgálaton** ismertetik azokat. Az **érintett területek listája** szintén megtekinthető minden **kerületi kirendeltségünkben**, továbbá *telefonon* is szívesen nyújtunk felvilágosítást.

A munkavégzés **tényleges időpontjáról legalább nyolc nappal** korábban *értesítjük* ügyfeleinket. Az ÉRTESÍTÉST - a 74/1997 Fővárosi Önkormányzat rendelete értelmében - **többlakásos**, illetve **többszintes épület** esetén KAPUALJI HIRDETMÉNY (plakát), **laza beépítésű** (családi házas) **lakóterületeken**, az utcasarkokon jól látható módon elhelyezett HIRDETMÉNY (plakát) útján valósítjuk meg.

A **kirtesítés ismételt esetben** (pl. első alkalommal akadályoztatás, zárt lakás stb.) *névre szóló*, tanúk előtt postaládába helyezett értesítéssel történik.

**Másodszor is zárva talált lakások címeiről** Társaságunk írásban értesíti az **ELSŐFOKÚ TŰZVÉDELMI HATÓSÁGOT** a 27/1996 BM rendelet vonatkozó pontjainak megfelelően, amely **hatósági eljárást** kezdeményez.

-

#### 4.1.1 MUNKAVÉGZÉS

A SORMUNKA műveleteinek elvégzésére minden esetben legalább **két dolgozónk** (kéményseprő) jelenik meg a munkaterületen. A munkaterület **tűz- és munkavédelmi ellenőrzése** után megvizsgálják, hogy a **használók biztosították-e a 27/1996. BM rendelet 18. §-ban** számukra előírt **feltételeket** (*hozzáférés, edény, oltóvíz...*), továbbá **elhárították-e a korábbi munkavégzések során feltárt hiányosságokat, szabálytalanságokat**.

A kémények ellenőrzésekor **szemrevételezés** után **átjárhatóság vizsgálatot** végzünk, mely gáz készülék esetén az **égéstermék maradéktalan eltávolításának ellenőrzésével** egészül ki (*égéstermék visszaáramlás jelző műszer vagy páralemez* használatával).

Mesterséges égéstermék elvezetés esetén ipari TV kamerás vizsgálatot és tömörség ellenőrzést is végzünk minden éves ellenőrzéskor. A tömörség ellenőrzése az égéstermék elvezető berendezés kialakításától függően tömörség vizsgáló készülékkel vagy gázelemző műszerrel (O<sub>2</sub>/CO<sub>2</sub>) is történhet.

A **szükség szerint** végzett tisztítás során a kémény típusának és anyagának megfelelő szerszámmal **tisztítjuk a kéményt, teljes hosszában**. A keletkezett hulladékot munkatársaink a rendelkezésükre bocsátott edénybe helyezik (27/1996 BM rendelet 18. §).

A SORMUNKA műveletei **négy évente** kiegészülnek a **műszaki felülvizsgálat** műveleteivel Ekkor átfogóbb vizsgálatot tartunk, mely tartalmazza a **kémény füsttömörség próbáját**, állapotának **részletesebb vizsgálatát**, a létesítésre, használatra vonatkozó építési és tűzvédelmi hatósági előírások tükrében.

-

#### **4.1.2 DOKUMENTÁLÁS**

A munkavégzés végén **SORMUNKAKÖNYV-TANUSÍTVÁNY** bizonylatot (lásd mellékletben) állítunk ki.

Ez tartalmazza

- az adott *ingatlan adatait*,
- a hozzá tartozó *kémények darabszámára, használati módjára, szerkezeti kialakítására, típusára* vonatkozó adatokat, valamint
- a kémények *állagára, állapotára* vonatkozó információkat. Az **állagra, állapotra vonatkozó adatok** – különösen az *egész épületre vonatkozó lapon feltüntetettek* - nagy segítséget nyújthatnak ügyfeleink számára az esetlegesen szükséges felújítások tervezésekor.

A **munka** maradéktalan elvégzésének **igazolása** *ügyfeleink* részéről, ezen lapok megfelelő rovataiban történik, az **aláíró jogcímének, nevének** feltüntetésével és **aláírásával**, amely egyben a feltüntetett adatok valóságát/megfelelőségét is igazolják.

Ilyen **SORMUNKAKÖNYV-TANUSÍTVÁNY** lap **készül minden lakásról, és** készül egy összefoglaló lap **az egész épület adatairól** -társasházak esetén- melyet a **közös képviselőnek** (vagy megbízottjának) juttatunk el.

Amennyiben munkatársunk az ellenőrzés során **szabálytalanságot** észlel, úgy azt a szürke **FIGYELMEZTETÉS** (lásd mellékletben) bizonylaton rögzíti, melyet aláírat a tulajdonossal vagy megbízottjával.

Ez az aláírás jelenti, hogy társaságunk a kémény használójának **tudomására hozta a szabálytalanságokat**.

Ha a feltárt szabálytalanságok a *27/1996. BM rendelet 2. § 2 bekezdése* értelmében **ÉLETVESZÉLYESNEK minősülnek**, úgy társaságunk - kötelezettségeinek eleget téve - haladéktalanul **ÁTJELENTÉST** eszközöl az illetékes **HATÓSÁGOK, és gáztüzelő berendezés esetén a GÁZSZOLGÁLTATÓ felé**. Az életveszély kategóriát kimerítő problémákról piros színű **FIGYELMEZTETÉS** nyomtatványt állítunk ki, melyen bejelöljük a megfelelő rendeleti kategóriát is.

A **SORMUNKAKÖNYV-TANUSÍTVÁNY** lap középső részén feltüntetett **állapotra, állagra vonatkozó** adatok és a külön **FIGYELMEZTETÉS** nyomtatványok valamelyikén közölt adatok között a **különbség** az, hogy míg az előző egy **figyelem felhívás** a kialakulófélben levő, **később súlyossá válható** problémákra, addig a **FIGYELMEZTETÉS** bizonylatok már a **jelenleg is fennálló**, halasztást nem tűrő **hibákat** ismertetik.

A **SORMUNKAKÖNYV-TANUSÍTVÁNY** tartalmazza a **meghiúsult munkavégzések időpontjait** és azok bejelentési időpontjait, melyek alapján készül a korábban már említett JELENTÉS az **ELSŐFOKÚ TŰZVÉDELMI HATÓSÁG számára**, a hatósági intézkedések foganatosításához.

Öt kémény feletti épületeknél a **négyévenként** esedékes **MŰSZAKI FELÜLVIZSGÁLATRÓL** külön **SAKVÉLEMÉNYT (SAKVÉLEMÉNY MŰSZAKI FELÜLVIZSGÁLATRÓL)** nyomtatvány) készítünk, melyet az épület **közös képviselőjének postai úton** küldünk el. Ebben átfogóan az épület összes kéményéről nyilatkozik társaságunk kéményseprőipari szempontok alapján. *Öt kémény alatt* a **SORMUNKAKÖNYV-TANUSÍTVÁNY** látja el a **műszaki felülvizsgálati szakvélemény szerepét is**.

### **4.1.3 SZÁMLÁZÁS**

Társaságunk a gravitációs égéstermék elvezetők tekintetében végzett munkáért a **Fővárosi Közgyűlés által jóváhagyott díjakat** számolja fel, melyet a **DÍJBESZEDŐ ZRT**-n keresztül érvényesít.

A mesterséges égéstermék elvezetésű berendezésekkel kapcsolatos díjbeszedési és számlázási tevékenységeket társaságunk **SZÁMLÁZÁSI CSOPORTJA** végzi, szintén a Fővárosi Közgyűlés által jóváhagyott díjak alapján. Ebben az esetben a **MUNKALAP-MUNKAIGAZOLÁS** nyomtatvány is kitöltésre és igazoltatásra kerül a munkavégzéskor.

### **4.1.4 FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK**

- Ha a **munkavégzés** *nyolc nappal előbb* bejelentett **időpontja**, vagy a feltüntetett **időintervallum** ***nem megfelelő*** ügyfelünknek, úgy **kerületi kirendeltségünk** *telefonos, vagy személyes megkeresése esetén* **lehetőség van az időpont módosítására**. Természetesen a változtatásra csak **a munkaidő keretein belül** tudunk –az ütemezett feladatok figyelembevételével- időpontot adni.

- **Adatok változása** esetén (pl. *tulajdonos változás, közös képviselő változás...*), továbbá ha társaságunk **nyilvántartásai vélelmezetten nem megfelelőek** (pl. darad szám, használati mód...), a szükséges bejelentéseket, **kerületi kirendeltségeinkben** kezdeményezhetik ügyfeleink.

Felhívjuk a figyelmet, hogy minden változtatást csak **a megfelelő igazoló dokumentumok** (pl.: adásvételi szerződés) **bemutatása után** tudunk végrehajtani!

## **4.2. ÜZEMZAVAR ELHÁRÍTÁS**

A bérlők, tulajdonosok, használók, kezelők... az általuk észlelt, **üzemzavart személyesen vagy telefonon jelenthetik be a kerületi kirendeltségen**. A bejelentés fogadásakor megtörténik az elhárítási-kiszállási tevékenység **időpontjának egyeztetése**.

ÜZEMZAVAR esetén **legkésőbb a bejelentést követő munkanapon** megkezdjük a hiba megállapítását.

A beérkezett igényt a **MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** nyomtatványon rögzítjük, a tervezett időpont feltüntetésével.

### **4.2.1 MUNKA VÉGZÉS**

A **helyszínen** a probléma szemrevételezése, felmérése után, a rendelkezésükre álló eszközök és technológiák segítségével, amennyiben lehetséges **elhárítjuk az üzemzavart**.

Felhívjuk a figyelmet, hogy társaságunk a kémények ellenőrzésére, szükség szerinti tisztítására és szakvéleményezésére hivatott a vonatkozó rendeletek szerint. A **kivitelezési tevékenységek** e tevékenységekkel **összeférhetetlenek**, tehát ilyen jellegű munkákat **nem áll módunkban végezni**.

Amennyiben a hiba kéményseprőipari technológiával **nem hárítható el**, vagy meghaladja a helyszínen megjelenő kéményseprők kompetenciáját úgy **csak megoldási javaslatot tehetünk**.

### **4.2.2 DOKUMENTÁLÁS**

A **munkavégzés igazolása** a megrendelő részéről a **MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** c. bizonylat **aláírásával** történik, amely a feltüntetett információk valóságát is igazolja.

Ha az üzemzavar **nem hárítható el**, úgy minden esetben **FIGYELMEZTETÉS** nyomtatványt hagyunk a helyszínen a probléma és az esetleges megoldási javaslat leírásával, felhívva a figyelmet **a további használat tilalmára**.

Amikor a fennálló ÜZEMZAVAR **KÖZVETLEN ÉLET- VAGY TŰZVESZÉLYT** okoz, úgy – kötelezettségünknek eleget téve - értesítjük az ILLETÉKES HATÓSÁGOKAT és gáztüzelő berendezés esetén a GÁZSZOLGÁLTATÓT is.

Ügyfelünk a **FIGYELMEZTETÉS** nyomtatvány **aláírásával** igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat és **haladéktalanul köteles a szükséges lépések megtételére**.

#### **4.2.3 SZÁMLÁZÁS**

Az ÜZEMZAVAR ELHÁRÍTÁSI tevékenységnek külön **díj vonzata** van, mely befizetése **csekken** történik.

#### **4.2.4 FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK**

Ha a helyszínen kiderül, hogy **nem kémény üzemzavar kategóriába tartozik** a felmerült probléma (pl.: készülék cseréhez kell szakvélemény, mert a régi tönkrement, korábban meghiusult SORMUNKÁT kívánják elvégeztetni stb.), úgy a **helyszínen azonnal tájékoztatjuk ügyfelünket** a megváltozott feltételekről, és – amennyiben lehetséges - **igény szerint végrehajtjuk a szükséges feladatokat**. A munkát a feladatnak megfelelő módon dokumentáljuk, és **a vonatkozó díjat számítjuk fel**.

### **4.3. KÉMÉNYVIZSGÁLAT, SZAKVÉLEMÉNYEZÉS**

A bérlők, tulajdonosok, használók, kezelők... részéről felmerülő igénnyel **személyesen vagy telefonon fordulhatnak a kerületi kirendeltséghez**.

A bejelentés fogadásakor megtörténik a tevékenység **időpontjának egyeztetése**. Szükség esetén a vizsgálatot megelőzően ÉRTESÍTÉST küldünk a vizsgálatban érdekelték számára. Ennek szükségességét a megrendelésekor pontosítani kell.

**Felhívjuk a figyelmet, hogy, a vizsgálat során érintett lakásokba, ingatlanokba a bejutást a megrendelőnek kell biztosítania!**

A **kivitelezés közbeni** szakvélemények megrendelését követően társaságunk **három napon belül** elvégzi a vizsgálatot a helyszínen. Az **új, javított illetve használatbavételhez szükséges** szakvéleményt valamint a **kivitelezés közbeni** szakvéleményt **nyolc napon belül**, készülék vagy tüzelési mód változása esetén szükséges szakvéleményt **tizenöt napon belül** adjuk ki.

Fontos tudni, hogy az előbbieken felsorolt szakvéleményeket a 27/1996 BM rendelet 11. § előírása miatt **kötelező megrendelni** a kéményseprő közszolgáltatótól. Természetesen a vállalási határidőket az egyéb célból megrendelt vizsgálatoknál (pl. ügyfelünk tájékozódni szeretne...) is betartjuk.

A **beérkezett igényt** a **MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** nyomtatványon rögzítjük, a **tervezett időpont feltüntetésével**. A várható **vállalási díjról** és a szakvélemény **elkészülési időpontjáról** (vállalási határidőről) **szóban** (megrendelői igény esetén írásban...) tájékoztatjuk ügyfelünket.

#### **4.3.1 MUNKAVÉGZÉS**

Munkavégzésre minden esetben **két dolgozónk** jelenik meg a helyszínen. Csak a munkaterület tűz-, és munkavédelmi ellenőrzése után kezdjük meg a kémények vizsgálatát, ha a megrendelő biztosította számunkra a szükséges feltételeket. (pl. bejutás padlástérbe, tüzelőberendezés helyiségébe...)

Ha a megrendeléskor a megrendelő nem tért ki a vizsgálati módszer meghatározására (pl. *nem konkrétan TV-kamerás vizsgálatot* rendelt), akkor **a szükségesnek ítélt technológiával** végezzük a vizsgálatot.

A vizsgálat eredményét a helyszínen nem közöljük a megrendelővel, illetve tájékoztatjuk a SZAKVÉLEMÉNY elkészültének időpontjáról.

#### **4.3.2 DOKUMENTÁLÁS**

A munkavégzés igazolása a megrendelő részéről a **MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** c. bizonylat aláírásával történik, amely a feltüntetett információk valóságát is igazolja.

A vizsgálat során a szakvélemény elkészítéséhez szükséges adatokat, a vizsgálatot végzők ***kéziratban rögzítik***. Ha **KÖZVETLEN ÉLET- VAGY TŰZVESZÉLYT** észlelnek, úgy azonnal **FIGYELMEZTETÉST** adnak, melyben felhívják a figyelmet a tüzelőberendezés **további használatának tilalmára**, és – kötelezettségünknek eleget téve - **ÉRTESÍTÉST** kezdeményeznek az ILLETÉKES HATÓSÁGOK, és gáztüzelő berendezés esetén a GÁZSZOLGÁLTATÓ felé.

Ügyfelünk a **FIGYELMEZTETÉS** nyomtatvány aláírásával igazolja, hogy tudomásul vette az abban foglaltakat és **haladéktalanul köteles a szükséges lépések megtételére**.

A vizsgálat eredményéről **SZAKVÉLEMÉNYT** készítünk, melyet az illetékes kirendeltségben **személyesen** lehet átvenni, vagy az **előzetesen bejelentett igény esetén** (külön díj felszámolása mellett) a megadott címre **postázunk** (MEGJEGYZÉS: A díjat ez utóbbi esetben előre kell fizetni!).

A postázás igényt a **MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** nyomtatványon kell jelölni, a **megrendeléskor**, vagy a **munka igazoltatásakor**.

Társaságunk az általa készített **szakvéleményekben foglaltakért felelősséget vállal**. A SZAKVÉLEMÉNYEK **fél évig érvényesek**, és társaságunk **öt évig őrzi meg** azokat.

#### **4.3.3 SZÁMLÁZÁS**

Társaságunk a végzett munkáért a **Fővárosi Közgyűlés által jóváhagyott díjakat** számolja fel. Az adott évre vonatkozó **díjtételeket minden kirendeltségünkben jól látható helyen kifüggesztjük**. A díj kiegyenlítése **csekken történik**.

**FIGYELEM!** Dolgozóink sem a helyszínen, sem a kirendeltségben nem jogosultak készpénz átvételére.

Az elkészült **SZAKVÉLEMÉNY és a készpénzfizetési SZÁMLA** a kirendeltségen vehető át a bemutatott **befizetést igazoló (csekk) feladóvény** ellenében.

#### **4.3.4 FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK**

- Amennyiben a megrendelt SZAKVÉLEMÉNY határidőre történő elkészítését **előre nem látható ok** akadályozza, azt **kerületi kirendeltségünk** haladéktalanul közli a megrendelővel, még a **teljesítési határidő lejárta előtt** szóban, írásban vagy telefonon. A közléskor **jelezzük a módosított vállalási feltételeket és határidőt**, amely azonban **csak akkor érvényes**, ha a megrendelő azt elfogadta.
- Társaságunk a szakvélemény elkészültéről **külön kérésre** értesíti a megrendelőt. Amennyiben a megrendelő a készrejelentéstől számított **8 napon belül** a szakvéleményt **nem veszi át** vállalkozásunk **tárolási díj** (100 Ft/nap) felszámítására jogosult. Amennyiben a megrendelő, vagy az általa írásban megbízott személy a fentieket követően **ajánlott levélben megküldött készrejelentés ellenére** a tervfelülvizsgálati szakvéleményt **30 napon belül sem veszi át**, vállalkozásunk a szakvéleményezési tevékenység és tárolási díj érvényesítése érdekében **jogi eljárást kezdeményezhet**.

#### **4.4. „B-MUNKA”**

Ezen szolgáltatás végzése és tűrése **minden évben kötelező** mind a szolgáltatónak, mind a tulajdonosnak.

A munkákat **külön megrendelés nélkül** előre ütemezett időpontokban végezzük (szükség esetén vevőinkkel/megrendelőinkkel egyeztetve).

Éves **gyakoriságát** a 27/1996 BM rendelet 8. § -a szerint **társaságunk állapítja meg** a körülmények figyelembevételével. Ha ez a gyakoriság eltér a sormunkavégzési gyakoriságától, úgy azt **írásban** közöljük ügyfeleinkkel.

**Vitás esetben** az ellenőrzés és a tisztítás gyakoriságának szükségességét az illetékes hivatásos önkormányzati **tűzoltóság parancsnoksága** szakhatósági állásfoglalásának kikérésével az **építésügyi hatóság határozatban állapítja meg**.

A szolgáltatás **tényleges időpontjáról legalább nyolc nappal korábban** értesítjük ügyfeleinket, a megszokott módon (pl. plakát, telefon, egyedi értesítés...).

**Kétszer meghiusult** munkavégzési kísérlet után – a sormunkáknál megszokott módon, de soron kívül – bejelentést teszünk az **elsőfokú tűzvédelmi hatóságnál** a 27/1996. BM rendelet vonatkozó pontjainak megfelelően.

##### **4.4.1 MUNKAVÉGZÉS**

A munkák elvégzésére minden esetben **legalább két dolgozónk** (kéményseprő) jelenik meg a munkaterületen. A munkaterület tűz és munkavédelmi ellenőrzése után megvizsgáljuk, hogy a használók biztosították-e a munka biztonságos elvégzéséhez szükséges feltételeket, (pl. kazán leállítás, füstjáratok hőmérséklete, csillék rendelkezésre állása...) továbbá elhárították-e a korábban feltárt hiányosságokat, szabálytalanságokat.

**A helyszíni adottságoknak megfelelően** kiválasztott *technológiai utasítás* betartása mellett elvégezzük az égéstermék elvezetők ellenőrzését, szükség szerinti tisztítását. A **4096 cm<sup>2</sup>-nél kisebb** kémények esetében **négyévenként** füsttömörség próbával **műszaki felülvizsgálatot** is tartunk.

#### **4.4.2 DOKUMENTÁLÁS**

A munkavégzés dokumentálása a **MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** bizonylaton történik. Ezen szerepelnek a munkavégzés számlázásához szükséges adatok, valamint a vevő adatai. A **munka igazolása** a megrendelő **aláírásával** és - szükség szerinti - **bélyegzőjének pecsételésével** történik.

Ezek igazolják a feltüntetett adatok valóságát is. Amennyiben az ellenőrzés során szabálytalanságot észlelünk, úgy azt rögzítjük a **FIGYELMEZTETÉS** bizonylaton, melyet a tulajdonossal vagy megbízottjával (pl. fűtő...) **aláíratunk**. Ez az aláírás jelenti, hogy társaságunk a kémény használójának **tudomására hozta a szabálytalanságokat**. Ha a feltárt szabálytalanságok a **27/1996 BM rendelet 2. § 2 bekezdése** értelmében **ÉLETVESZÉLYES**nek minősülnek, úgy - kötelezettségeinknek eleget téve - haladéktalanul **ÁTJELENTÉST** küldünk az **illetékes hatóságok**, és gáztüzelő berendezés esetén a **gázszolgáltató felé**.

A **négyévenként** esedékes **műszaki felülvizsgálatról** – **4096 cm<sup>2</sup>** alatt- külön **SAKVVÉLEMÉNYT** készítünk, melyet **30 napon belül** postai úton küldünk el a tulajdonosnak.

#### **4.4.3 SZÁMLÁZÁS**

A B-munka tevékenységekkel kapcsolatos díjbeszedési és számlázási tevékenységeket társaságunk **SZÁMLÁZÁSI CSOPORTJA** végzi, a **Fővárosi Közgyűlés által jóváhagyott díjak** alapján.

Az adott évre vonatkozó díjtételek minden kirendeltségünkben jól látható helyen **ki vannak függesztve**. A díjak nagy része **egységárban, (méterre vonatkoztatva)** van megadva, így a **kalkuláció alapját a MUNKALAP-MINKAIGAZOLÁS** helyszínen kitöltött adatai alapján végezzük, tehát lehetőség van ezek helyszíni, **aláírás előtti ellenőrzésére**.

#### **4.4.4 FELMERÜLŐ PROBLÉMÁK**

- A **számlázással kapcsolatos** problémák, a probléma jellegétől függően vagy a **kerületi kirendeltségben**, vagy a **központi számlázási csoportnál** rendezhetők
- A munkavégzés **gyakorúságával** kapcsolatos viták rendezése, szükség esetén az **elsőfokú építésügyi hatóságtól** kért állásfoglalás birtokában lehetséges.

### **4.5. EGYÉB SZABÁLYOZÁSOK...**

#### **4.5.1 SZOLGÁLTATÁSAINK KÉRDŐÍVES ÉRTÉKELÉSE**

A szolgáltatásaink értékeléséhez a **VEVŐI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSÉRE** szolgáló KÉRDŐÍVEKET alkalmazunk. A kérdőív célja, hogy Ügyfeleink észrevételeit, visszajelzéseit, igényeit beépítsük tevékenységünkbe, ezzel  **folyamatosan javítva szolgáltatásunk színvonalát**, és így a **legmegfelelőbb szolgáltatást** tudjuk nyújtani.

A kérdőíveket munkatársaink a szolgáltatásokat **igénybevevők számától függően osztják szét** - eseti szolgáltatási jogviszony esetén a szolgáltatás elvégzését követően, illetve azzal párhuzamosan, ismétlődő vagy rendszeres tevékenységek esetén pedig legalább évi egy alkalommal - de **mindegyik szolgáltatásfajta**ra vonatkozó kérdőív **IGÉNYELHETŐ** kerületi kirendeltségünk vezetőjétől is. A kérdőíveket vagy a kerületi kirendeltség vezetőjéhez, vagy Társaságunk központjához szíveskedjenek visszajuttatni.

## **4.5.2 PANASZOK/REKLAMÁCIÓK RENDEZÉSE**

### **4.5.2.1 KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA ügykezelése, ügymenete**

A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁHOZ beérkezett **szóbeli** és **telefonos** panaszokat a munkatársak legjobb tudásuk szerint megpróbálják a **helyszínen megválaszolni**, a problémát megoldani.

Amennyiben az ügy **nem kezelhető rövid úton**, úgy JEGYZŐKÖNYVET vesznek fel (lásd 1. FEJEZET). Az iktatószámmal ellátott jegyzőkönyv másolati példányát átadják a bejelentést tevő ügyfélnek.

Az iktatószámmal ellátott jegyzőkönyvet **haladéktalanul átfaxolják a központi iktatónak** és az **illetékes egységnek** további ügyintézés céljából. Az eredeti példányt az iroda őrzi.

Amennyiben a KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁT olyan panaszügyben keresik fel, melynek előzményei vannak (pl.: valamely kirendeltség egy korábbi intézkedésére vonatkozik stb.), úgy azt – az illetékes vezető döntésétől függően - a **műszaki ellenőrök** bevonásával teljes körűen újra vizsgáljuk.

A vizsgálat eredményéről az ügyfelet az előírt módon tájékoztatjuk. A vizsgálatba, amennyiben szükséges, úgy az érintett egységtől független szakembereket vonunk be.

Az ügyfélfogadási időpont előzetes lefoglalására csak a KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁNÁL van lehetőség.

Az időpont egyeztetésre telefonon és elektronikus levelezés útján is lehetőséget biztosítunk.

### **4.5.2.2 KIRENDELTSÉGI ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK panaszkezelésének ügymenete**

A kerületi kirendeltségekben felmerülő **szóbeli** és **telefonos** panaszos ügyeket a korábbiakban (1. FEJEZET) leírtaknak megfelelően ügyintézzük és dokumentáljuk az alábbiak szerint.

JEGYZŐKÖNYV felvételének szükségessége esetén az ügy vizsgálatát haladéktalanul megkezdjük. Az iktatószámmal ellátott jegyzőkönyv másolati példányát átadjuk a bejelentést tevő ügyfelünknek.

A vizsgálat eredményéről **válaszlevelet** küldünk.

A területi egységekben csak az adott területtel kapcsolatos reklamációkat kezeljük. Más szakterületre, vagy másik kerületre vonatkozó reklamációval jelentkezőket az illetékes egységhez vagy a KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁHOZ irányítjuk, a szükséges tájékoztatás megadásával.

## **4.5.3 EGYÉB FÓRUMOK**

Amennyiben a probléma fenti fórumokon **nem rendeződik megnyugtatóan** ügyfelünk számára, első fokon **FELÜGYELETI SZERVÜNKHÖZ** fordulhat jogorvoslatért. **Felügyeleti szerv neve, címe: BUDAPEST FŐVÁROS ÖNKORMÁNYZATA FŐPOLGÁRMESTERI HIVATAL** (1052. Budapest Városház u. 9-11.) **ILLETÉKES ÜGYOSZTÁLYA.**

A felügyeleti szerv által hozott, panaszos részére nem kielégítő döntés esetén a panaszos a **FOGYASZTÓVÉDELEM ILLETÉKES SZERVEIHEZ** fordulhat, illetve **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET** választására van lehetősége a vonatkozó előírások szerint.



## 5. KIADÁS, ELOSZTÁS, MÓDOSÍTÁS, DOKUMENTÁLÁS, HIVATKOZÁSOK...

Az **ÜZLETSZABÁLYZAT** jóváhagyásával, kiadásával, elosztásával kapcsolatos felelősségeket a **Címlapon** található **Információs mátrix** tartalmazza. Az **ÜZLETSZABÁLYZAT** módosítását a változtatott lapok, fejezetek cseréjével hajtjuk végre. Az elavult változat visszavonásáért és megsemmisítéséért, illetve a törzspéldány megőrzéséért a **minőségügyi vezető** a felelős.

Az **ÜZLETSZABÁLYZAT**-ban hivatkozott *minőségügyi feljegyzéseket* a **KÉZIKÖNYV 4.2.4. fejezetében** leírt követelmények szerint állítjuk elő, kezeljük, tároljuk és őrizzük meg. Az **ÜZLETSZABÁLYZAT** részét képező *minőségügyi feljegyzések mintái* a MELLÉKLETBEN találhatóak.

**MEGJEGYZÉS:** Jelen szabályzat verzió a **8/2008 (XII. 18.) Ügyvezetői utasítás** előírásaival összhangban készült.

## 6. MELLÉKLETEK

1. MELLÉKLET: JEGYZŐKÖNYV MINTA
2. MELLÉKLET: IKTATÓKÖNYV MINTA
3. MELLÉKLET: „TÁBLA” ADATOK
4. MELLÉKLET: SORMUNKAKÖNYV-TANÚSÍTVÁNY (GRAVITÁCIÓS KÉMÉNYEKHEZ)
5. MELLÉKLET: SORMUNKAKÖNYV-TANÚSÍTVÁNY (MESTERSÉGES KÉMÉNYEKHEZ)
6. MELLÉKLET: HIRDETMÉNY KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGRŐL
7. MELLÉKLET: ÉRTEŚÍTÉS KÉMÉNY ELLENŐRZÉSI ÉS TISZTÍTÁSI MUNKÁIRÓL
8. MELLÉKLET: SZAKVÉLEMÉNY MŰSZAKI FELŰLVIZSGÁLATRÓL
9. MELLÉKLET: FIGYELMEZTETÉS (PIROS)
10. MELLÉKLET: FIGYELMEZTETÉS (SZÜRKE)
11. MELLÉKLET: SZAKVÉLEMÉNY
12. MELLÉKLET: MUNKALAP-MUNKAIGAZOLÁS

**FŐKÉTŰSZ KFT.**

**1067 Budapest**

**Eötvös u. 21.**

-

**Jegyzőkönyv**

Iktatószám:

Jegyzőkönyv felvételének dátuma:

Jegyzőkönyv felvételének helye:

Jegyzőkönyvet felvette:

Bejelentő neve:

Bejelentés jogcíme:

Bejelentő elérhetősége (tel, e-mail)

Levelezési címe:

Tárgyi cím:

Probléma leírása:

A szolgáltató észrevételei, megjegyzései:

P.H.

Aláírások:



*Tábla szövege*

FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft.

Vállalkozás székhelye: Budapest, VI. Eötvös u. 21.

Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1067 Budapest, VI. Eötvös u. 21.

Ügyfélszolgálat helye:

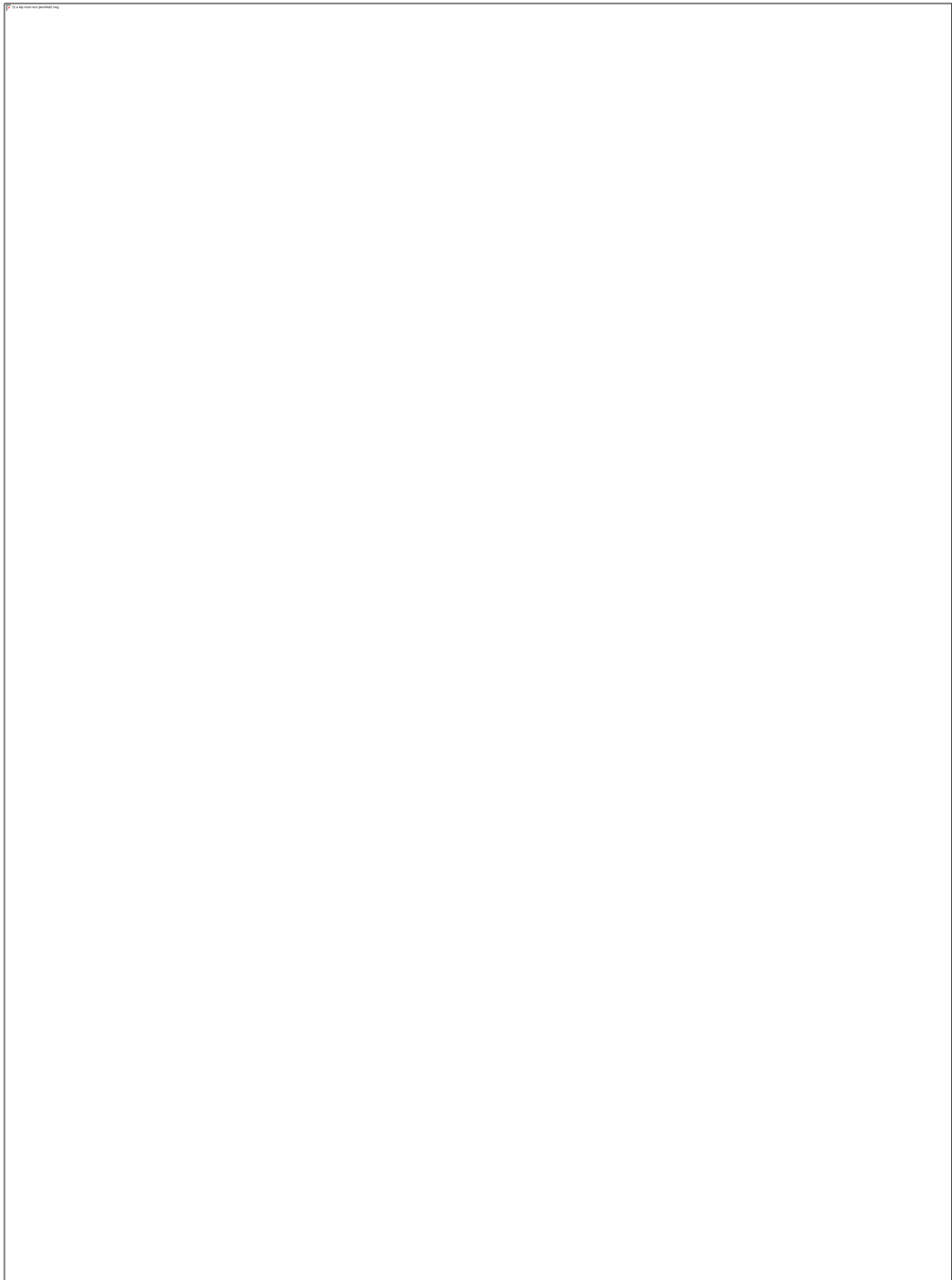
Központi Ügyfélszolgálati Iroda  
1142 Rákospatak u. 70-72.

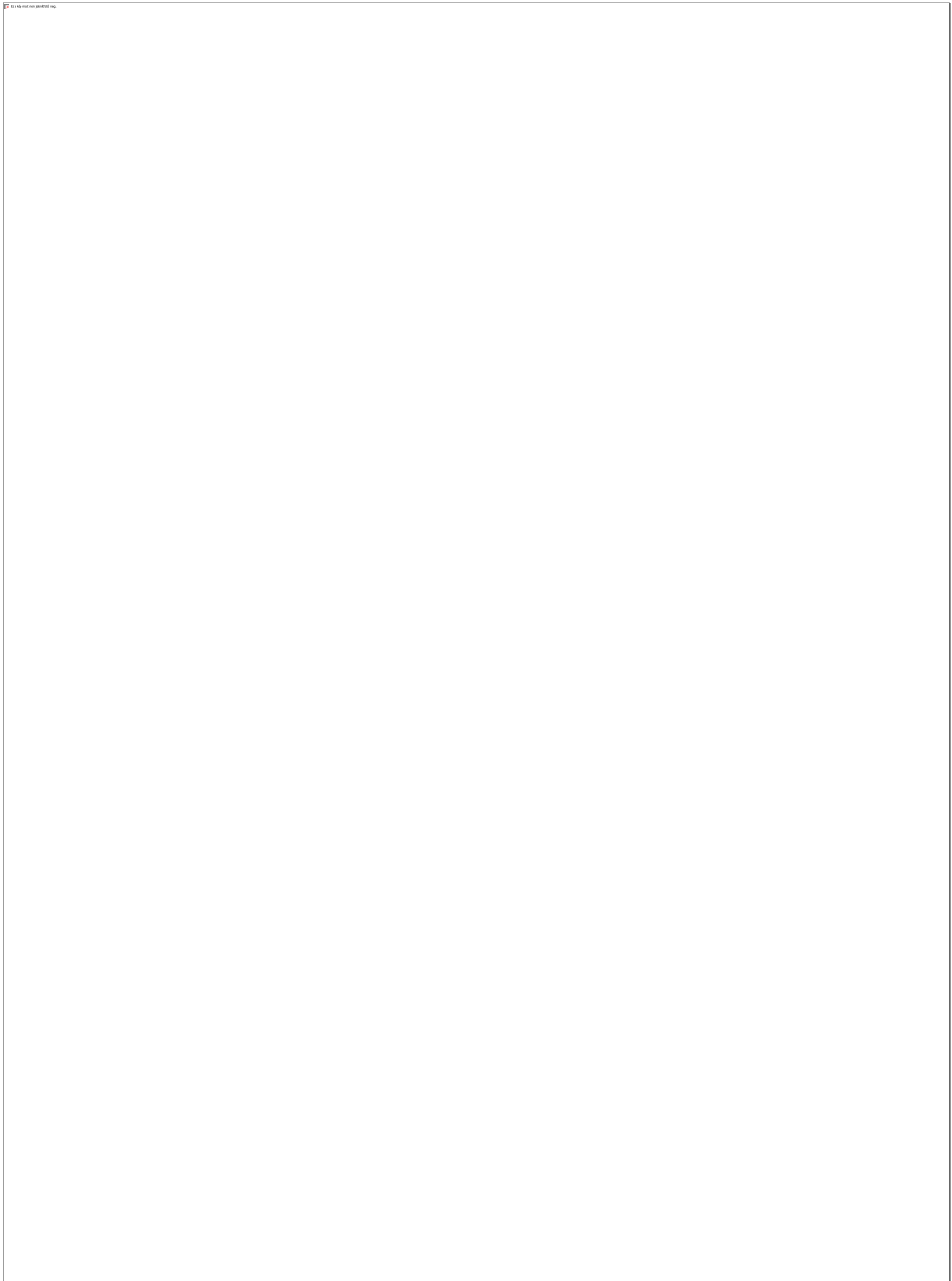
Központi panaszkezelés és szakmai tájékoztatás

telefon: 469-00-96  
fax: 223-40-60  
e-mail: [ügyfelszolgalat@kemenysepro.hu](mailto:ugyfelszolgalat@kemenysepro.hu)

Ügyfélfogadási rend:

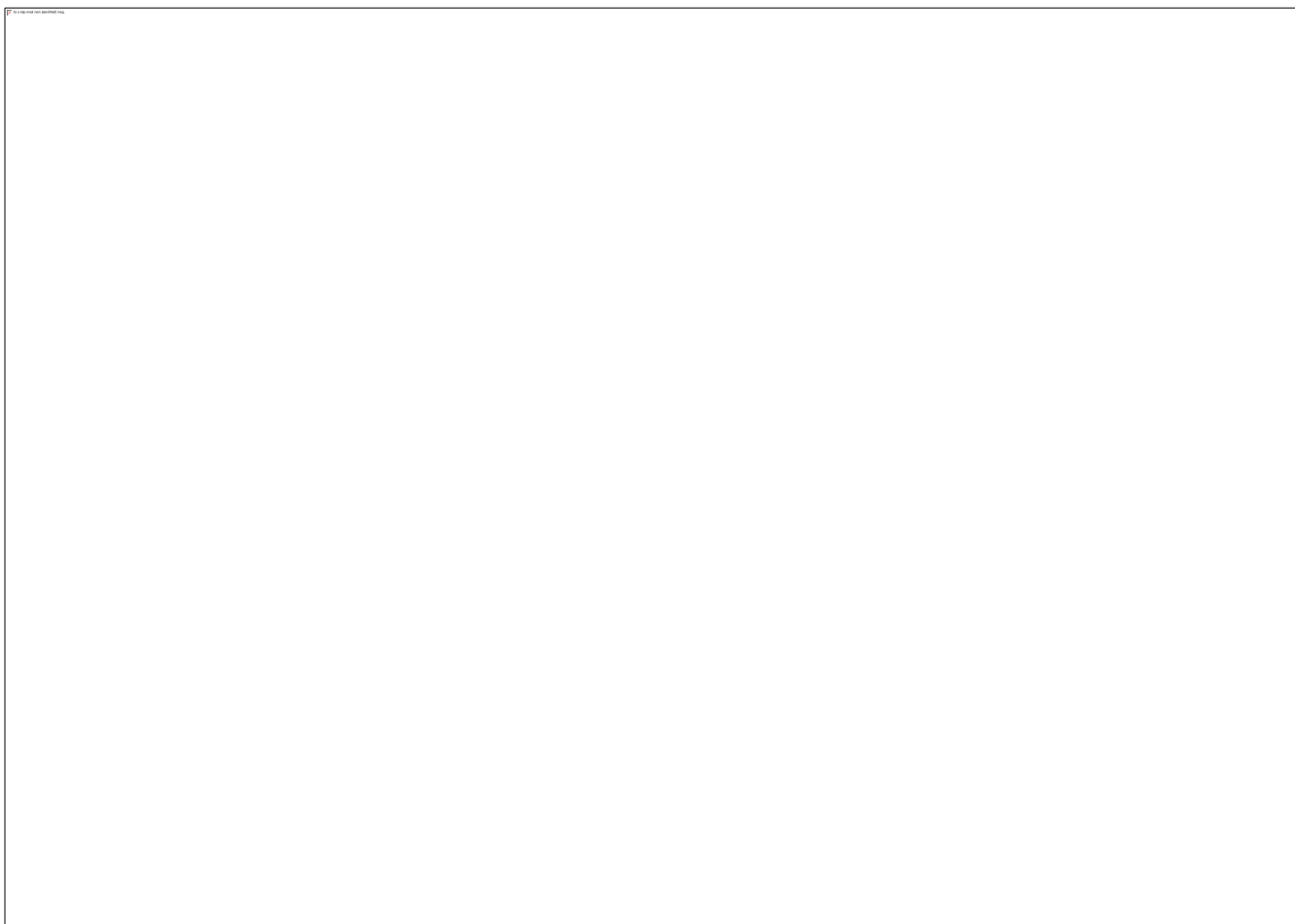
Hétfő: 8<sup>00</sup>-15<sup>00</sup>  
Kedd: 8<sup>00</sup>-11<sup>00</sup>  
**Szerda: 8<sup>00</sup>-20<sup>00</sup>**  
Csütörtök: 8<sup>00</sup>-15<sup>00</sup>  
Péntek: 8<sup>00</sup>-11<sup>00</sup>





**HIRDETMÉNY KÉMÉNYSEPRŐ-IPARI TEVÉKENYSÉGRŐL (A5)**

**6. melléklet:**

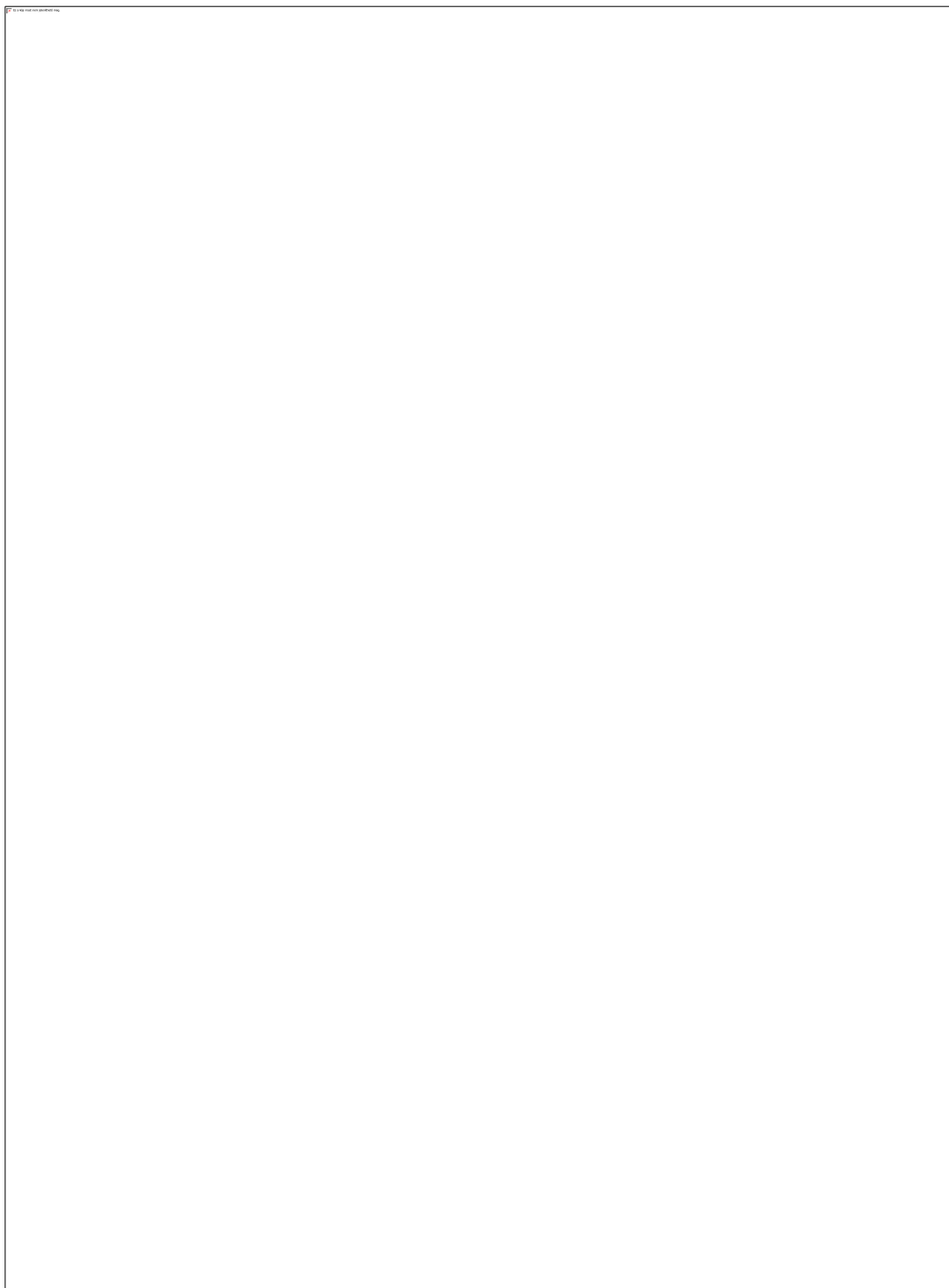


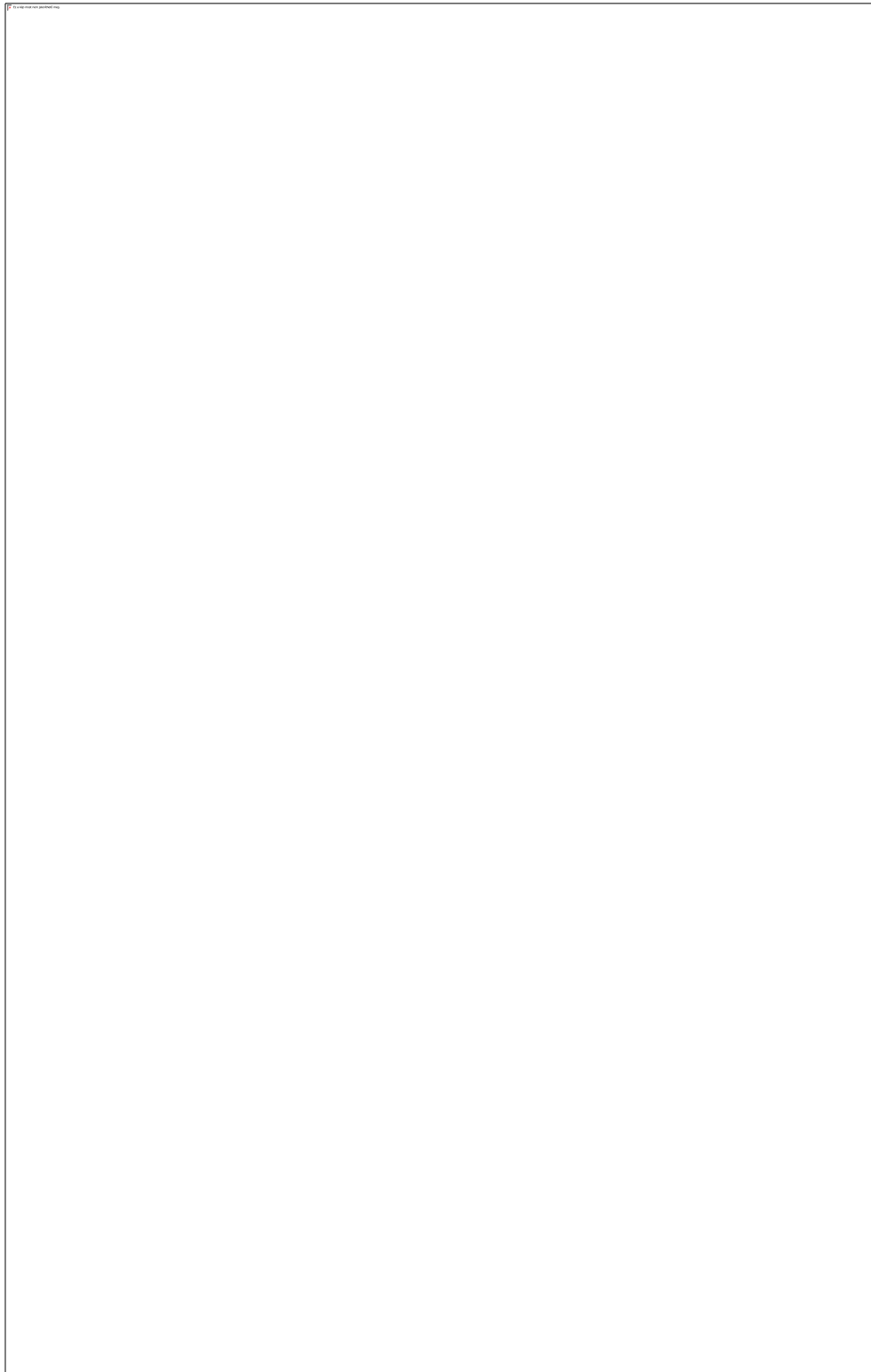
**ÉRTESÍTÉS KÉMÉNY ELLENŐRZÉSI ÉS TISZTÍTÁSI MUNKÁIRÓL**

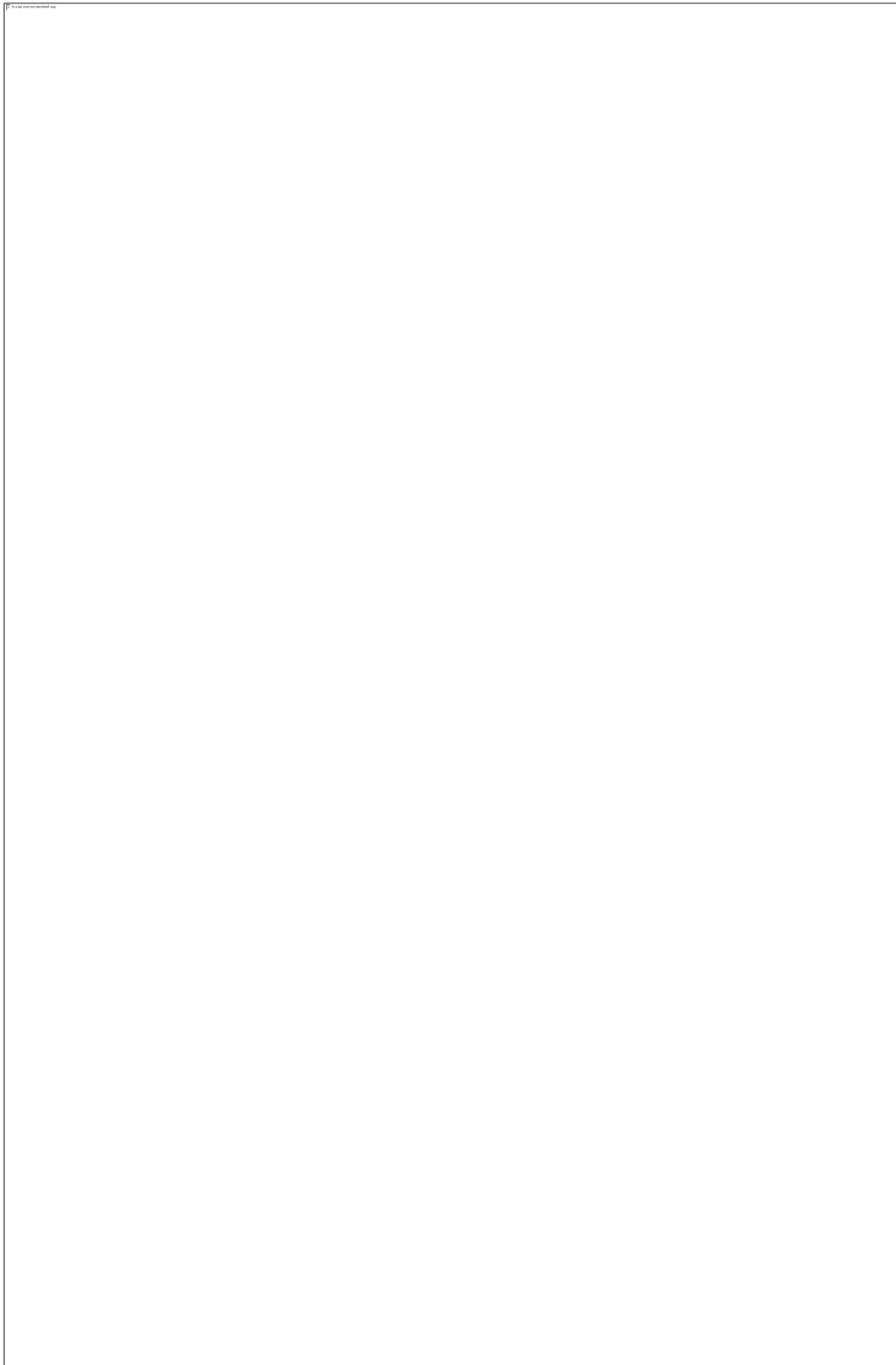
7. melléklet

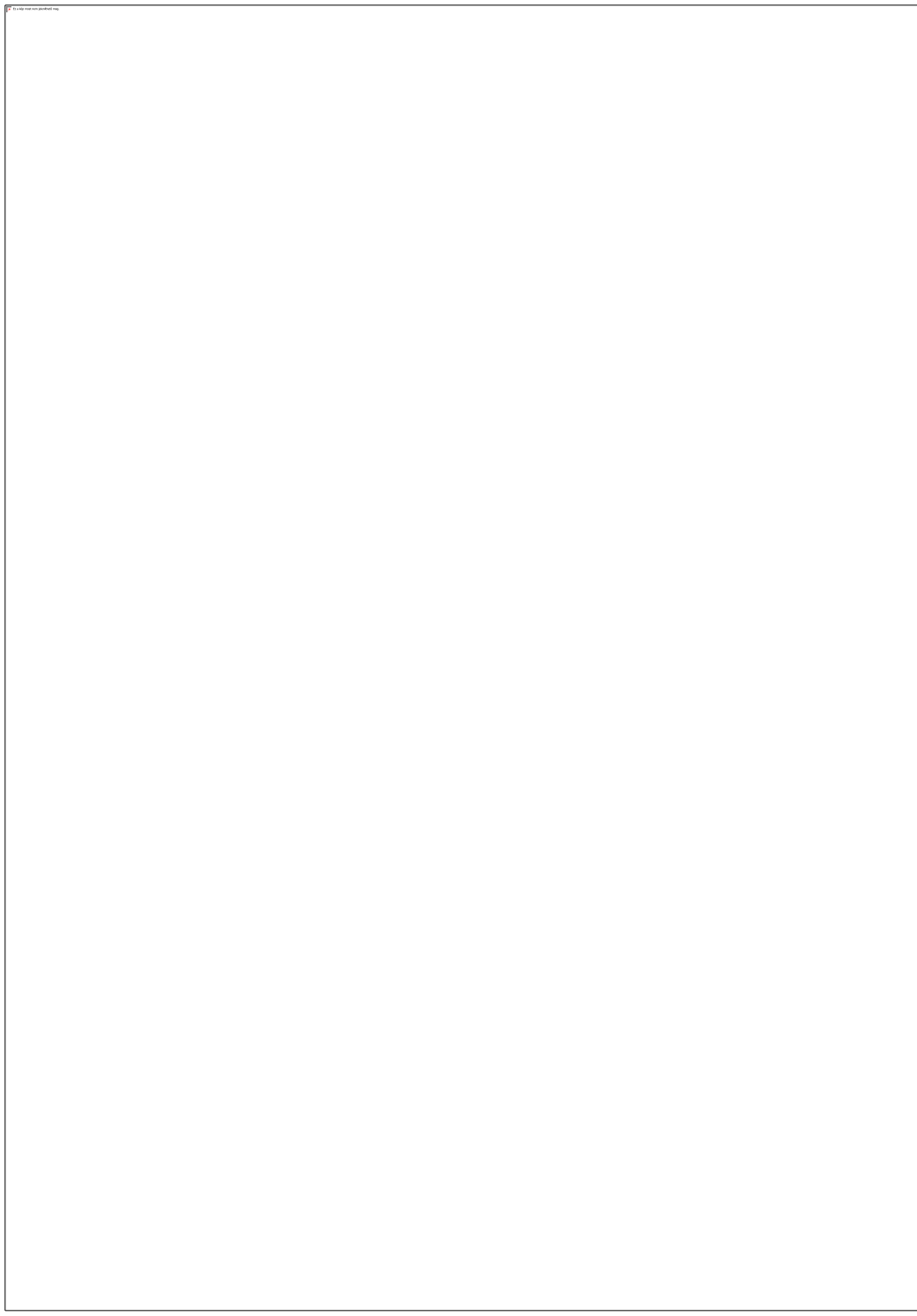


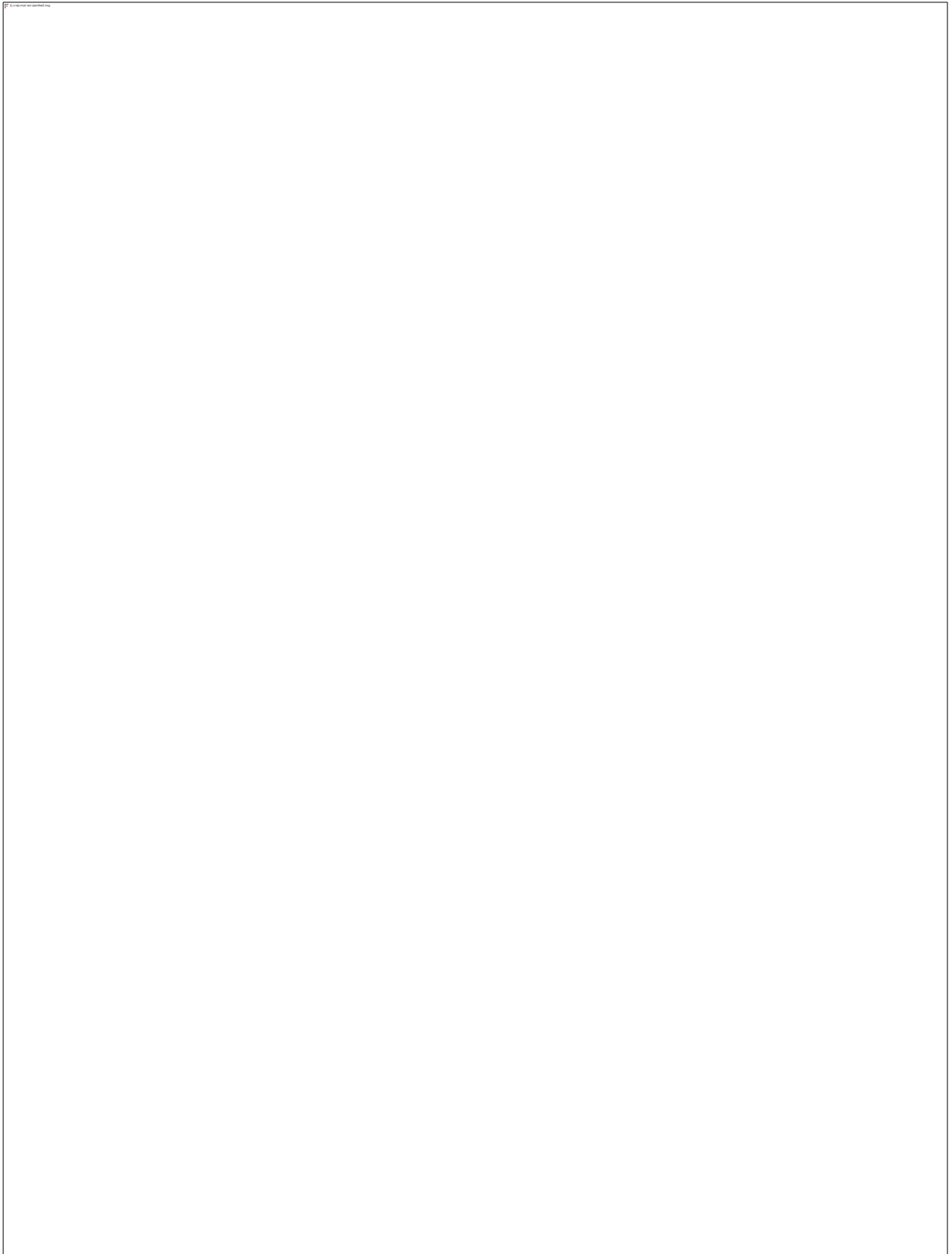








A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the expert's written opinion. In the top-left corner of this box, there is a very small, faint text: "© 2014 Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet".

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for a work certificate or certificate of employment. In the top-left corner of this box, there is a very small, faint text label: "Egyetlen példányban".