

VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI POLITIKÁNK

Minőségirányítási és kapcsolódó fenntarthatósági alapelvek

Jelen dokumentumban az Alternate Tanácsadó Kft. minőségirányítási alapelveit és ehhez kapcsolódó felelősségvállalási, fenntarthatósági alapelveit rögzítjük. A dokumentum évente felülvizsgálatra kerül, valamint a benne foglaltakat súlyosan befolyásoló tevékenység illetve működés, továbbá működési környezet megváltozása miatt rendkívüli felülvizsgálatra kerülhet sor.

A jelen dokumentumban szereplő alapelveket az ügyvezetők közösen fogalmazták meg és mindketten aláírásukkal fogadják el annak érvényességét.

A betartás és érvényesség ellenőrzéséért mindkét ügyvezető közösen felel, a minőségbiztosítás eszközei:

- ❖ Rendszeres megbeszéléseket folytatunk a folyamatban levő és lezárt projektek, szolgáltatások értékelésére vonatkozóan
- ❖ Érintetti értékelésekre és párbeszédre törekszünk (vevői értékelések, beszállítói értékelések, egyéb partneri, érintetti értékelések)
- ❖ Átlátható működés (értékelések kérése, kiértékelése, átlátható kommunikálása, elszámoltathatósága)
- ❖ Az ügyvezetők nem egyetértése esetében mediátor bevonásával törekszünk a konfliktus megoldására
- ❖ A politika be nem tartásának következménye a megrováson túl anyagi következményeket is magában rejthet annak súlyosságától függően, a nem megfelelés eseteiről jegyzőkönyvet vezetünk.

Budapest, 2009. június 26.



Fertetics Mandy
ügyvezető

Tel.: 20/947 1884

e-mail: fertetics.mandy@alternate.hu



Urbán Katalin
ügyvezető

Tel.: 20/932 9160

e-mail: urban.katalin@alternate.hu

Jelen dokumentum az alábbi területekre vonatkozó alapelveket, szabályozásokat tartalmazza:

FENNTARTHATÓSÁGI POLITIKA	3
ETIKUS MŰKÖDÉS.....	3
KÖRNYEZETVÉDELEM	4
EMBERI ÉS MUNKAVÁLLALÓI JOGOK, DISZKRIMINÁCIÓ MENTESSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG	4
KORRUPCIÓ ELLENESSÉG ÉS ELSZÁMOLTATHATÓSÁG	5
KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS ÉS TÁMOGATÁS	5
VEVŐI IGÉNYEK ÉRTELMEZÉSE, FIGYELEMBEVÉTELE.....	7
BESZÁLLÍTÓK ÉS ALVÁLLALKOZÓK ÉRTÉKELÉSE, KIVÁLASZTÁSA.....	9
ANYAGOK, IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁSOK ELLENŐRZÉSE, VIZSGÁLATA KIVÁLASZTÁSKOR, MEGRENDÉLÉS ELŐTT.....	9
ANYAGOK, IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁSOK GYÁRTÁSKÖZI ÉS VÉGTERMÉK ELLENŐRZÉSE	10
SZOLGÁLTATÁSOK VÉGREHAJTÁSA.....	11
NEM MEGFELELŐ MINŐSÉGŰ SZOLGÁLTATÁSOK JAVÍTÁSA	11
VEVŐI PANASZOK ÉS EGYÉB BEJELENTÉSEK KEZELÉSE	12

Fenntarthatósági politika

Az Alternate Kft. alapértéke a fenntartható fejlődés koncepciójának megfelelő működés, közvetlen és közvetett környezeti, szociális és tágabb gazdasági hatásainak nyomon követése, értékelése és optimalizálása. Az ügyvezetők által kölcsönösen elfogadott fenntarthatósági politika kiterjed a legfontosabb fenntarthatósági, felelősségvállalási területekre:

Etikus működés

Az Alternate Kft. törekszik üzleti kapcsolataiban, saját működésében és döntéshozatalában az etikus eljárásra, vagyis a jogszabályok betartásán túlmutató erkölcsi normák és elvárások betartására. Ennek érdekében:

- ❖ Meghatároztuk azokat az alapvető elveket, értékeket, amelyeket az ügyvezetők kölcsönösen fontosnak tartanak e téren (jogszabályok betartása, kölcsönösség, őszinteség, bizalom, jóhiszeműség, nyitottság, méltányosság, konzekvencia, antikorrupció, antidiszkrimináció)
- ❖ Ezeket az értékeket szem előtt tartjuk saját működésünkben, döntéshozatalunkban
- ❖ Üzleti kapcsolatainkban tisztázzuk ezekkel kapcsolatos elvárásainkat és ígéreteinket partnereinkkel szemben. A projekttervezés része az együttműködéssel kapcsolatos kölcsönös elvárások, módszerek és konfliktusok kezelésének módja
- ❖ Amennyiben nem etikus működési elvárásokkal, körülményekkel találkozunk, törekszünk annak elkerülésére, felszámolására, indokolt esetben whistle blowing és jogérvényesítés útján közvetetten is hatást gyakorolunk a működési mód megszüntetésére
- ❖ Üzleti partnereinkkel való konfliktusnál a jogszabályok irányadóak, ugyanakkor törekszünk saját konfliktuskezelésre, továbbá mediátor bevonásával előbb megoldani a problémát, s utána fordulunk csak jogérvényesítéshez.
- ❖ Törekszünk az összeférhetetlenség elkerülésére, nem vállalunk olyan pozíciót, felkérést, amely nem biztosítja kellően függetlenségünket, ahol versenytárs üzletszerzéséről döntünk, nem értékeljük azon ügyfeleink jelentését, amely jelentés elkészítésében részt vettünk stb.
- ❖ Törekszünk a méltányos díjak meghatározására, a fizetési határidőkhöz tartjuk magunkat.

Környezetvédelem

Az Alternate Kft. folyamatosan nyomon követi, értékeli tevékenységének és szolgáltatásainak környezeti hatásait és törekszik azok javítására. Mérésének alapjául a GRI Jelentéstételi Útmutatóban meghatározott indikátorokat és saját mérőszámokat alkalmaz. Környezeti teljesítményének javítása érdekében az alábbi intézkedéseket hatja végre:

- ❖ Környezettudatos irodai működést alakítunk ki és működtetünk (környezettudatos tervezés és kialakítás a megelőzés érdekében, papírfelhasználás megelőzése, csökkentése, energiafelhasználás csökkentése, anyagfelhasználás csökkentése, hulladék csökkentése, újrahasználat és újrahasznosítás javítása, szállítás és utazás környezeti hatásainak optimalizálása, zöld beszerzésre törekvés)
- ❖ Távmunka alkalmazása
- ❖ Szolgáltatások és rendezvények környezeti hatásainak csökkentése, javítása (környezettudatos tervezés és kialakítás a megelőzés érdekében, végrehajtásnál környezeti hatások felmérése és csökkentésre való törekvése, pl. zöld szempontú rendezvény szervezés, papírmentesítés szolgáltatások végrehajtásánál, szolgáltatások értékelésénél környezeti sikermutatók és célok meghatározása stb.)
- ❖ Szolgáltatásaink révén törekszünk ügyfeleink és üzleti partnereink, valamint a tágabb társadalom szemléletformálására és fejlesztésére a környezetvédelem terén.

Emberi és munkavállalói jogok, diszkrimináció mentesség és esélyegyenlőség

Az Alternate Kft. törekszik az emberi jogok és munkavállalói jogok tiszteletben tartására mind szervezetben belül, mint üzleti kapcsolatainak és megnyilatkozásain keresztül. Elutasít mindenféle diszkriminációs formát és folyamatos önvizsgálat és érintetti párbeszéd révén ellenőrzi ezt. A munkavédelmi, munkabiztonsági és ergonómiai szempontok integrálására és javítására törekszik vállalatértékelése és fejlesztése során.

Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében:

- ❖ Az ügyvezetők között érvényesítjük az esélyegyenlőséget, vagyis az életkor és családi kötelezettségek miatt nem érheti hátrány egyikünket sem a belső ösztönzési, jutalmazási rendszerben és egyéb tevékenységekben
- ❖ Beszállítók, alvállalkozók kiválasztásakor elutasítunk minden hátrányos megkülönböztetést, ami nemhez, faji hozzátartozáshoz, életkorhoz, vallási hovatartozáshoz, családi állapothoz kapcsolódik, sőt törekszünk pozitív diszkriminációra a jelenlévő, társadalmilag hátrányos csoportok előnyben részesítésével. Ez alapján a hasonló szakmai kvalitású alternatívák közül előnyben részesítjük a nőket, családosokat, kismamákat, alacsony iskolázottságúakat, megváltozott munkaképességűeket, kisvállalatokat, hazai vállalatokat/termékeket.
- ❖ Szolgáltatásaink révén törekszünk ügyfeleink és üzleti partnereink, valamint a

tágabb társadalom szemléletformálására és fejlesztésére az esélyegyenlőség terén.

Amennyiben az Alternate Kft. növekedés mellett határozná el magát, úgy azzal egyidőben kidolgozza a toborzásra, kiválasztásra, foglalkoztatásra, belső előléptetésre vonatkozó konkrét esélyegyenlőséget biztosító eljárásait is.

Korrupció ellenesség és elszámoltathatóság

Az Alternate Kft. törekszik az átlátható és elszámoltatható működésre, miszerint:

- ❖ Honlapunk és hírlevelünk révén érintettjeink rendelkezésére bocsátjuk legfőbb alapelveinkről, programjainkról, megközelítésünkről, aktuális programjainkról szóló információkat és törekszünk ezek frissítésére, fejlesztésére
- ❖ Projektekhez kapcsolódóan és működésünkhöz kapcsolódóan is törekszünk a kölcsönös értékelésre, vélemények megismerésére, aggályok kezelésére

Mivel Magyarországon különösen magas a korrupció szintje és alapvető jellemzője a gazdasági működésnek, így az Alternate Kft. különösen fontosnak tartja, hogy ezzel kapcsolatosan is elszámoltatható legyen és törekedjen ennek elkerülésére, felszámolására. Ennek érdekében:

- ❖ Jogszabályoknak megfelelő számviteli és pénzügyi működést vezetünk, amelyet a gazdasági fejlettségünkhöz igazítva tervek szerint könyvvizsgálóval auditáltan folytatunk a jövőben.
- ❖ Fejlesztési folyamatunkban az ügyfelek, partnerek körében ösztönözzük a korrupció ellenes magatartást, felhívjuk az ezzel kapcsolatos csapdákra, jelenségekre a figyelmet és törekszünk azok megszüntetésére
- ❖ Nem veszünk részt korrupciós folyamatokban: elutasítjuk azon megbízásokat, amelyek ezzel kapcsolatosak, nem fogadunk el nagy értékű (50 000 Ft/fő érték felett) ajándékot és nem nyújtunk ennél nagyobb értékben ajándékot más számára (kivéve a Pro Bono szolgáltatások keretében, amelyeket átláthatóvá teszünk).
- ❖ Whistle blowing rendszert veszünk igénybe és jogérvényesítés útján beavatkozunk, amennyiben súlyos korrupciós tevékenység jut tudomásunkra
- ❖ Átlátható jutalékos rendszert működtetünk az üzletszerzésre vonatkozóan mind szervezetten belül, mind együttműködő partnereinkkel kapcsolatban (üzletszerzési jutalék projektől és aktivitástól függően 0-15% a teljes projektösszeg függvényében).
- ❖ Nem veszünk részt politikai pártok és ezekhez kapcsolódó politikai szervezetek fejlesztésében.
- ❖ Szolgáltatásaink révén törekszünk ügyfeleink és üzleti partnereink, valamint a tágabb társadalom szemléletformálására és fejlesztésére az antikorrupció és elszámoltathatóság terén.

Közösségi szerepvállalás és támogatás

Az Alternate Kft. fontos szereplőnek tartja magát tágabb (Föld, EU, Európa,

Tagjaink | Member of:



Magyarország) és szűkebb (Budapest, Győr) környezetében, aminek érdekében lehetőségeihez mérten részt vesz a közösségfejlesztésben és támogatási tevékenységet folytat. Frissen létrehozott vállalat révén anyagi támogatást korlátozottan tud nyújtani, így alapvetően az alábbi formák mellett kötelezte el magát, s ezekről éves fenntarthatósági jelentésében beszámol:

- ❖ Civil szervezeteknek 40-70%-os kedvezményt nyújtunk saját fejlesztési projekt megvalósításakor és ehhez kapcsolódó együttműködésekkor
- ❖ Pro Bono szolgáltatásokat nyújtunk civil szervezeteknek
- ❖ Oktatásban, tanításban Pro Bono vagy kedvezményes díjazás ellenében veszünk részt
- ❖ Szakdolgozat konzultációt és bírálatot vállalunk
- ❖ Szakmai fórumokon ingyenesen veszünk részt, és általános szemléletformálásban is aktívan részt veszünk
- ❖ Magánéletünkben is felelősen és fenntartható magatartással, viselkedéssel élünk
- ❖ Pro Bono hirdetési felületek, hírlevél cikkek és honlap keretében kommunikációs felületet biztosítunk pozitív kezdeményezések számára
- ❖ Hírnévjavítás és ismertség növelése nyilvános szereplésekben, megnyilatkozásainkban a pozitív példákban jeles szervezeteket és kezdeményezéseket nevezünk meg
- ❖ Kutatásokban veszünk részt
- ❖ Példát mutatunk

Az Alternate Kft. szolgáltatásai révén törekszik ügyfelei és üzleti partnerei, valamint a tágabb társadalom szemléletformálására és fejlesztésére a közösségfejlesztés terén.

Vevői igények értelmezése, figyelembevétele

Az Alternate Kft. elkötelezett, hogy vevői igényeit minél jobban megértse és minél jobb minőségben és eredményességgel kielégítse. Ennek érdekében:

- ❖ Ad hoc módon kutatást és párbeszédet folytatunk múltbéli, jelenlegi vagy potenciális vevőink körében (pl. kérdőív, személyes találkozó stb.)
- ❖ Az ajánlattétel hatékonyságának és eredményességének javítása céljából az ajánlattételt megelőzően törekszünk a vevői igények minél teljesebb megismerésére, lehetőség szerint törekszünk a személyes egyeztetésre. Ennek érdekében a lehetőségekhez mérten igyekszünk az alábbi kérdéseket megvitatni a Megrendelővel az ajánlattétel előtt:
 - Miért határozta el magát e projekt/megbízás mellett?
 - Ha vége a megbízásnak, mik azok a jellemzők, tényezők, amiktől eredményesnek érezné és elégedett lenne?
 - Milyen szempontok szerint történik az ajánlat értékelése és milyen arányban számítanak ezek bele a kiválasztásba?
 - Az írásos ajánlatot követi-e szóbeli megbeszélés még az ajánlat véglegesítéséhez? Minél részletesebb legyen az ajánlat, esetleg egyes részeket nagyon kidomborítson, vagy inkább tömör, rövid, vázlatos ajánlatra számítanak, amit szóban majd kiegészíthetünk?
 - Van-e költségvetési keret meghatározva, vagyis tudomásunkra tudnak-e hozni egy felső plafont, amin belül kell gazdálkodnunk?
 - Amennyiben ismétlődő projektről van szó: miben szeretne többet, jobbat, mást elérni, mint az előző alkalommal?
- ❖ Szerződéskötés előtti szakaszban törekszünk személyes találkozó révén rögzíteni a kölcsönös elvárásokat (minőségi, fenntarthatósági projekt és együttműködés célok és elvek meghatározása), ezeknél törekszünk az emlékeztetők, jegyzőkönyvek készítésére (e-mail, MS Word vagy egyéb formátumban)
- ❖ A projektmegvalósítások, szolgáltatások végrehajtása során törekszünk a vevők igényeinek folyamatos nyomon követésére, értelmezésére és figyelembevételére, igyekszünk utókövetésre és utólagos értékelést kérünk munkánkra a lehetőségek függvényében.
- ❖ Ugyanakkor fontos figyelembe venni, hogy a tanácsadó szerepe a fejlesztés, változtatás ösztönzése, támogatása, ami sokszor feszültséggel, konfliktussal jár, így felelősségünk a vevői igények formálása is egyben, ami nem minden esetben teszi egyértelművé az értékelést. Törekszünk folyamatos reflektivitásra, párbeszédre és nyer-nyer megoldásos konfliktuskezelésre, szükség esetén mediátort veszünk igénybe.
- ❖ Elutasítjuk azon megrendeléseket, amelyek nem a valódi fejlődést szolgálják, hanem hazugságra, féligazságokra, megtévesztésre, több társadalmi hátrányt mint előnyt jelentő projektekre, zöldre mosásra épülnek. Ennek értelmében

elutasítjuk a fegyvergyártással és kereskedelemmel foglalkozó cégek, a dohánygyártó cégek és az uzorakamattal működő pénzügyi intézetek megkeresését. Továbbá nem vállaljuk mérőszámokat, konkrét teljesítéseket és célokat mellőző fenntarthatósági jelentések elkészítését sem, s minden megbízásnál törekszünk a projektcélok minél konkrétabb meghatározására, a felsőszintű vezetés elkötelezettségének megszerzésére.

Sablon ügyfélprojekt értékelésére (nem kötelező jelleggel használjuk, de lehetőség szerint törekszünk rá és a vállalat belső munkatársai számára emlékeztető formájában megosztjuk):

Megbízó neve, logója	
Megbízott neve, logója	
Projekt neve	
Projekt időtartama	
Projekt felelőse	
Projektben közreműködő belső és külső szakértők	
Probléma / Fejlődési cél meghatározás	
Probléma / Feladat megoldásának módja	
Tanácsadói szerep	
Értékelések	
Megbízott értékelése: szempontok	Megjegyzés, indoklás, melléklet, további info
szakmai színvonal, eredményesség	
együttműködési mód (projektmenedzsment, kommunikáció, elérhetőség, pontosság stb.)	
problémamegoldás, konfliktuskezelés, rugalmasság, egyedi igények figyelembevétele, etikai szempontok	
A megbízott legfontosabb erősségek:	
A megbízott legfontosabb fejlesztendő területek:	
Megbízó értékelése: szempontok	Megjegyzés, indoklás, melléklet, további info
egyértelmű elvárások (elejét, közepén, végén)	
együttműködési mód (projektmenedzsment, kommunikáció, elérhetőség, pontosság stb.)	
elkötelezettség, fejlődési vágy és hajlandóság és képesség	
problémamegoldás, konfliktuskezelés, rugalmasság, etika	
A megbízó legfontosabb erősségek:	
A megbízó legfontosabb fejlesztendő területek:	
Projekt értékelése (megbízó és megbízott közösen), alábbi szempontok mentén	Megjegyzés, indoklás, melléklet, további info
A folyamat, az együttműködés szempontból	
Output szempontból	
Hatásosság, eredményesség, sikeresség és fenntarthatóság szempontból	
Amennyiben voltak további kedvezményezettek, akkor az ő szempontjukból (értékelés, visszajelzések)	
Egyéb:	
Honlapra ajánlás, esettanulmány	

Beszállítók és alvállalkozók értékelése, kiválasztása

Az Alternate Kft. fenntarthatósági politikáját és elveit igyekszik kiterjeszteni beszállítóira is, miszerint a kiválasztásnál különböző szempontokat fogalmaz meg és vizsgál. Törekszik a hosszú távú együttműködésekre.

A beszállítók illetve alvállalkozók kiválasztásakor elfogadja más – hitelesnek tartott – szervezetek előminősítését, így a termékcímkéket, díjakat, előzetes értékeléseket.

Ez alapján az alábbi intézkedések mellett kötelezte el magát:

- ❖ Új megbízás, igény esetében törekszünk a versenyeztetésre, ajánlatkérésre több beszállítótól/alvállalkozótól,
 - amennyiben e területen nincsen bevált, jól működő partnerünk, aki rendelkezésre áll illetve,
 - ha a megbízás összege meghaladja az 1 000 000 Ft-ot.
 - Versenyeztetés esetében törekszünk legalább három ajánlat bekérésére és átlátható értékelésére. Visszajelzést az ajánlatadóknak igény szerint adunk, nem kötelező jelleggel, nyilvánosan az értékeléseket nem tesszük elérhetővé.
- ❖ Általános alapelvként a fenntarthatósági szempontokat értékeljük a fentieknek megfelelően és alább részletezve:

Anyagok, igénybevett szolgáltatások ellenőrzése, vizsgálata kiválasztáskor, megrendelés előtt

1. A keresett termék, szolgáltatás esetében első körben utánajárunk, hogy van-e elérhető a piacon abból fenntarthatósági vagy annak valamely alszempontja szerint mások által már értékelt, címkézett változatából:
 - a. Irodabeszerezésünket a KÖVET által előminősített www.zoldellato.hu webáruházból törekszünk végrehajtani illetve a Zöld beszerzés www.zoldbeszerzes.hu webáruházától, amennyiben ez nem megvalósítható, úgy a közeli irodaszer boltokban az ott (terméken és eladónál) rendelkezésre álló fenntarthatósági szempontokat mérlegelve tesszük meg vásárlásunkat.
 - b. Az értékelések esetében figyelembe vesszük a rendelkezésre álló értékelések, díjak információt, pl. környezetbarát termékjel, egyéb termékjelek, családbarát munkahely díj, könyvvizsgálói minősítés stb.
2. Versenyeztetés, új partner kiválasztása esetében párhuzamosan értékeljük a terméket/szolgáltatást nyújtó vállalatot és a terméket, megközelítőleg az alábbi sablon szerint. Iparág, termékjelleg, üzleti helyzet, sürgősség stb. függvényében ezektől el is térünk, s ennek indoklását dokumentáljuk (pl. kisösszegű, 50 000 Ft alatti beszerzések esetében stb.). A szempontok értékeléséhez publikusan elérhető saját közlésű anyagokat, egyéb nyilvános anyagokat, önbevalláson alapuló információszolgáltatást alkalmazunk elsősorban. Indokolt esetben

ismeretségi körből származó információkat is figyelembe veszünk, ám utóbbit korlátozottan.

Értékelési szempont sablon, amelyből a vastagon szedett szempontok az ajánlattevők számára elérhetőek.

Értékelési szempont	Értékelés pontszám
Környezetvédelmi szempontok <ul style="list-style-type: none"> - Rendelkezik-e környezetközpontú irányítási rendszerrel, környezeti politikával, törekszik-e környezettudatos működésre? - A termék/szolgáltatás rendelkezik-e környezetbarát termékcímkével? - A termék/szolgáltatás rendelkezik-e környezeti előnnyel (hazai, újrahasznosított, közlelől szállított, környezetbarát csomagolás, öko, digitális megoldások stb.) 	15
Szociális szempontok <ul style="list-style-type: none"> - Munkavállalóbarát, családbarát, esélyegyenlőséget biztosító munkahely-e 	15
Tágabb gazdasági és etikai szempontok <ul style="list-style-type: none"> - Hazai vállalkozás? Kisvállalkozás? - Etikus működésre törekszik? (bejelentett munkavállalók, megfelelő adózás, átlátható működés stb.) - Tudunk korrupciós ügyéről? - Mit tesz a közösségfejlesztésért ő maga? 	15
Ár <ul style="list-style-type: none"> - Abszolút értékben az ajánlati ár megfelel az elképzeléseinknek? - A többi ajánlathoz képest milyen az ár? (Figyelembe véve a tartalmi, minőségi, szakmai stb. különbözőségeket) - Átláthatóak az árazási szempontok, nincs „meglepetés érhet minket” érzés 	30
Referenciák <ul style="list-style-type: none"> - Rendelkezik-e referenciákkal? (Ahhoz képest, amióta létezik) - Minőségileg, egyéni értékelés alapján megfelelőek a referenciamunkák? - Referenciaként lehvivatkozott korábbi/más megrendelő hogyan nyilatkozik a beszállítóval/alvállalkozóval való együttműködésről? 	15
Ajánlat minősége, gyorsaság, reagálás, kommunikációs stílus, alaposság: <ul style="list-style-type: none"> - Mennyi gondossággal, egyéni testreszabással készült az ajánlat? - Érthető, átlátható, könnyen követhető, lényegre törekvő? - Határidőre beérkezett? - Nem egyértelmű szempontok esetében kérdezett, tett fel tisztázó, értelmező kérdéseket? (Valóban meg akarta ismerni a vevő igényét?) 	5
Szimpátia, bizalom érzete <ul style="list-style-type: none"> - Szívesen dolgoznánk vele? 	5
Összesen	Max. 100 pont

Anyagok, igénybevett szolgáltatások gyártásközi és végtermék ellenőrzése

A megrendelt termékek, szolgáltatások esetében az alábbi folyamat révén törekszünk a gyártásközi és végtermék ellenőrzésére:

- ❖ Az elvárások, mérföldkövek, ellenőrző pontok szerződéskötés előtti minél egyértelműbb tisztázása (célok, indikátorok meghatározása akár).

Tagjaink | Members of:



AA1000
 Licensed Assurance Provider
 000-46

- ❖ Részletekre kitérő szerződéskötés
- ❖ Folyamatos kommunikáció, tesztelés (amennyiben lehetséges), mérföldkövek komolyan vétele
- ❖ A végtermék előzetesen megállapított szempontok szerinti értékelése, eltérések indoklásának elemzése.

Szolgáltatások végrehajtása

A szolgáltatások végrehajtása során az Alternate Kft. kettős célra törekszik. Egyrészt a korábban meghatározott módon megértett vevői/ügyfél igény maximális kielégítésére, másrészt a szolgáltatás, projekt sikerének maximalizálására. Amennyiben a két cél csak egymás rovására érhető el, tanácsadói kötelesség az optimális kompromisszumok meghatározása, és javaslatétel a megfelelő lépésekre.

A szolgáltatások végrehajtása során tartjuk magunkat az ajánlattétel során bemutatott folyamathoz és munkamódszerhez, kivéve, ha a végrehajtás során olyan szempontok merülnek fel, amelyek azok megváltoztatását igénylik. Erről minden esetben egyeztetünk a megrendelővel, együttműködő partnerrel.

Az ajánlott árhoz minden esetben tartjuk magunkat, nem alkalmazunk rejtett költségeket. Ez alól kivételt képezhet, ha a szolgáltatás végrehajtása során olyan új szempontok és elvárások merülnek fel, amelyek alapvető munkamódszer változtatást igényelnek. Amennyiben ilyen szempontok felmerülnek, ezekről haladéktalanul egyeztetünk a megrendelővel és együttműködő partnerrel, opciókkal segítjük döntését. Ugyanakkor az ajánlati illetve szerződéskötési szakaszban nem említett, újonnan felmerül elvárások teljesítését, feladatok elvégzését pótlólagos megbízási díj ellenében tudjuk csak vállalni, amelyet új ajánlat készítésével egyeztetünk a megrendelővel, együttműködési partnerrel.

Szolgáltatásaink nyújtásakor minden esetben törekszünk a legfrissebb hazai és nemzetközi példák figyelembevételére és alkalmazására a projekt sikerének maximalizálása érdekében.

Ha úgy érezzük, hogy a munkafolyamat a kitűzött céloktól eltérő irányba fordul, erről haladéktalanul tájékoztatjuk a megrendelőt, együttműködő partnert.

Nem megfelelő minőségű szolgáltatások javítása

Ha minden szándék ellenére az ügyfél nem elégedett a szolgáltatás minőségével, úgy az alábbi eljárásokat szükséges lefolytatni:

- ❖ Lehetőség szerint személyes konzultáció során meg kell határozni azokat a pontokat ahol a minőségi problémák felmerültek. A tárgyaláson elsődleges cél a hiányosságok, minőségi problémák megszüntetése, de amennyiben a folyamat szempontjából lényeges, szükséges lehet a kiváltó okok meghatározása.

Amennyiben a felek úgy ítélik meg, mediátort alkalmazhatnak a vitás kérdések megtárgyalásához.

- ❖ Meg kell határozni, hogy a felmerült hiányosság, minőségi probléma javítása milyen módokon lehetséges, és ezek közül melyik az, amelyik mindkét fél számára megfelelő.
- ❖ Közösen meg kell egyezni a javítások elvégzésének ütemezésében, a felelősség- és munkamegosztásban.
- ❖ A hiányosság megszüntetése, a szolgáltatás minőségének javítását követően az Alternate Kft. meghatározza, hogy a jövőben hogyan kerülhető el hasonló probléma megjelenése. A szükséges lépéseket beilleszti működési rendjébe.

Vevői panaszok és egyéb bejelentések kezelése

A vevői panaszok kezelése az adott projekt vezetőjének feladata és felelőssége. A szolgáltatások és folyamatok minőségének javítása érdekében

- ❖ minden vevői panaszt illetve egyéb bejelentést a két ügyvezető közösen vizsgál meg; és
- ❖ közösen meghatározzák a panasz orvoslásának lehetőségeit, az ügyfél és a projekt sikeressége szempontjából legmegfelelőbb megoldást javasolják az ügyfél számára.

A folyamat sikerének elengedhetetlen feltétele a vevői panasz illetve bejelentés pontos ismerete, értelmezése. Ennek érdekében törekedni kell a személyes tárgyalásra.

Amennyiben a panasz orvoslása valamely meglévő munkafolyamat módosítását vonja maga után, úgy azt a későbbi és a folyamatban lévő projekteken is alkalmazni szükséges.

A projektvezető érintettségének kezelése érdekében mediátorként bevonható a panaszkezelés folyamatába a másik ügyvezető illetve további munkatársak vagy külső szakmai mediátor. A jogi úton történő egyeztetés végső megoldásként alkalmazandó.