

22./2020. sz. igazgatói utasítás

Vásárlói panaszok kezeléséről

Alulírott, Dr. Nagy Katalin ügyvezető igazgató, a Szegei Sport és Fürdők Kft. önálló gazdálkodási jogkörrel rendelkező vezetője, a Társasághoz beérkező vásárlói panaszokat vagy vásárlók könyvébe tett bejegyzések kezelésére az alábbi eljárásrendet vezetem be.

A Társaságnál a panaszok kezelése a hatályos jogszabály – 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről – alapján történik. Ennek alapján:


1. Az észrevételeket, szóbeli panasztételeket, vásárlók könyvébe történő bejegyzéseket, egyéb írásos panasztételeket (e-mail, postai levél) a titkárság számára továbbítani kell.
Felelős: az érintett szervezeti egység vezetője
Határidő: 3 munkanapon belül
2. A központban a panasz iktatásra, majd továbbításra kerül a fogyasztóvédelmi referenshez.
Felelős: a titkárságvezető
Határidő: az iktatást követően azonnal
3. A panaszokra a választ a fogyasztóvédelmi referens készíti elő.
Felelős: a fogyasztóvédelmi referens
Határidő: 5 munkanap
4. A panaszokra adott választ ügyvezető igazgatói aláírás után a titkárság iktatja és megküldi a panasztevő felé azon a csatormán, amelyen a panasz érkezett. Ez alól a szóbeli panasz kivétel, mivel azt is írásos formában kell megválaszolni.
Felelős: a titkárságvezető
Határidő: az iktatást követően azonnal

Jelen utasítással hatályon kívül helyezem a 2/2017. sz. igazgatói utasítást.

Kapják:

Bodó Zsuzsanna gazdasági vezető
Lakó Gábor fürdővezető
Jámbor Attila üzemeltetési igazgató
Virág Lajos projektigazgató
Dr. Nagy Marianna gyógyászati vezető
Farkas Márk turisztikai vezető
Tóth Éva műszaki vezető
Hódi Tamás fejlesztési stratégiai tanácsadó
Szentágotai Szabolcs szolgáltatási igazgató
Udvari Krisztina marketing vezető, fogyasztóvédelmi referens
Remes Krisztina belső ellenőr

Szeged, 2020. december 15.


Dr. Nagy Katalin
ügyvezető igazgató

Szegei Sport és Fürdők Kft.
6726 Szeged, Temesvári krt. 33.
Adószám: 11090081-2-06
OTP Bank Rt.: 11735005-20505411
(4)



Anna Gyógy-, Termál és Élmenyfürdő
6720 Szeged, Tisza Lajos krt. 24.
Tel.: 62 553 330

Városi Sportcsarnok és Sportuszoda
6726 Szeged, Temesvári krt. 33.
Tel.: 62 549 970

Széksősfürdő – 6791 Kiskundorozsma, Széksősi út • Tel.: 62 463 029
Kiskundorozsmai Sportpálya – 6791 Kiskundorozsma, 48-as utca • Tel.: 62 463 840
Kisstadion – 6726 Szeged, Derkovits fasor 1-3. • Tel.: 62 401 959
Móricz Tomaterem – 6726 Szeged, Déryné u. 7. • Tel.: 62 556 440
Városi Műjégpálya – 6725 Szeged, Szabadkai út 20 • Tel.: 62 553 080
Városi Stadion – 6726 Szeged, Felső Tisza part 1-3. • Tel.: 62 420 712