

SME 104 0454 0000  
460000 3465



FŐVÁROSI  
VÍZMŰVEK

FŐVÁROSI VÍZMŰVEK Zrt. SZ. 121/013  
SAJÁT PÉLDÁNYA

## MEGBÍZÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött a Fővárosi Vízművek Zrt. által lefolytatott versenyeztetés eredményeként

egyrészt a **Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Fővárosi Vízművek Zrt.)** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27.; cégjegyzékszám: 01-10-042451; adószám: 10898824-2-44; képviseli: Keszler Ferenc Gazdasági vezérigazgató-helyettes és Rommevaux Szilvia Üzletfejlesztési Osztályvezető, mint megbízó, a továbbiakban mint a „Megbízó”,

másrészt a(z) **Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.** (székhely: 4026 Debrecen, Csemete u. 20; cégjegyzékszám: 09-09-012683; adószám: 13755281-2-05; képviseli: Malonyai Katalin) mint megbízott, továbbiakban mint a „Megbízott”

a Megbízó és a Megbízott a továbbiakban külön-külön úgy is mint „Fél”, vagy együttes említés esetén a „Felek” között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

### 1./ A szerződés tárgya

A Megbízó megbízza a Megbízottat a jelen megbízási keretszerződésben és annak mellékleteiben (a továbbiakban mint a „Keretszerződés”), továbbá a Keretszerződésben meghatározott összeghatáron belül a Keretszerződés mellékletében rögzített formában és tartalommal létrejövő egyedi megbízási szerződésekben (a továbbiakban mint az „Egyedi Megrendelések”) rögzített feltételek szerinti

**„Szakértői próbavásárlás (Mystery Shopping) a Fővárosi Vízművek Zrt. meghatározott ügyfélszolgálati irodáiban”** feladatok ellátásával.

A Keretszerződés tárgyát képező feladatok az alábbiak szerint részletezhetők:

A Fővárosi Vízművek az ügyfélszolgálati tevékenység színvonalának mérését, ügyfél-elégedettségét az alábbi piackutatási módszerekkel és területeken kívánja monitorozni: szakértői próbavásárlás személyes ügyfélszolgálati irodáiban, melyek évenként eltérőek lehetnek, meghatározásuk adott tárgyévben a Fővárosi Vízművek Zrt. jogosultsága, melyet a Fővárosi Vízművek Zrt. legkésőbb a tárgyévet megelőző év 11. hó 30-ig küld meg. A 2017-es év vonatkozásában a vizsgálandó ügyfélszolgálati irodákat, ügýtípusokat és azok darabszámát az 1. számú melléklet - Ajánlattételi felhívás - 3. és 4. számú mellékletei tartalmazzák.

Megbízottnak:

- a Megbízó ügyfelei által elvárt szolgáltatási színvonalat és a nyújtott szolgáltatást elemeznie kell,

- a tényleges fogyasztói tapasztalatok alapján rá kell mutatnia az ügyfél- elégedettséget befolyásoló tényezőkre,
- az ügyfélszolgálati munkatársak teljesítményét értékelnie kell (személyre szólóan is, az egyéni és az adott kérdéskörre vonatkozó összefoglalóban,
- javaslattételeit kell kidolgoznia arra vonatkozóan, hogy a Megbízó hogyan tudja ügyfél- elégedettségét növelni, ehhez milyen lépéseket kell megtennie,
- részletes, minden kérdésre, minden ügyintézőre kiterjedő prezentációk, rövidített valamint teljes terjedelemben feldolgozott vezetői összefoglalókat kell készítenie.

A Megbízott tudomásul veszi, hogy a Keretszerződésben, valamint az Egyedi Megrendelésekben meghatározott feladatok szerződésszerű teljesítéséhez a Megbízónak kiemelt érdeke fűződik.

### **Felelősségi szabályok**

Megbízott köteles Megbízó részére a teljesítés során biztosítani a folyamatos konzultáció lehetőségét. A Megbízott a megbízást elfogadja és a megbízás tárgya szerinti feladatok teljesítésére a Keretszerződésben, illetve az Egyedi Megrendelésekben foglalt feltételekkel kötelezettséget vállal.

Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy az 1./ pontban körülírtak megvalósítása érdekében a Megbízóval előre egyeztetett időpontokban a Megbízó rendelkezésére áll.

A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az adott megbízás teljesítéséhez a Megbízott dokumentáció átadására köteles, úgy annak részleteiről a Felek az Egyedi Megrendelésben külön rendelkeznek. A Felek megállapítják, hogy a Szerződés szerinti megbízási jogviszonyukon belül mindazon feladatokért (ideértve különösen a dokumentáció kidolgozására irányuló feladatokat, illetve a rendelkezésre állást is), valamint mindazon tevékenységekért, amelyek ellátásával eredmény jön létre, illetve kell, hogy létrejöjjön, a Megbízott eredményfelelősséggel tartozik, amelynek fogalmával és jogkövetkezményeivel a Felek kijelentik, hogy tisztában vannak.

### **2./ A Keretszerződés részét képező további dokumentumok**

A Felek megállapodnak, hogy az alábbi dokumentumok – fizikai csatolás nélkül is - a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képezik:

- 1. számú melléklet: Ajánlattételi felhívás
- 2. számú melléklet: Megbízott árajánlata
- 3. számú melléklet: Egyedi Megrendelések mintája
- Környezetvédelmi melléklet (a Megbízó honlapján)
- Munkavédelmi, munkaegészségügyi és tűzvédelmi melléklet (a Megbízó honlapján)
- Etikai normák kivonata (a Megbízó honlapján)

A Megbízott nyilatkozik arról, hogy állandó internet-hozzáféréssel rendelkezik. A Megbízott kifejezetten kijelenti, hogy a fentebb felsorolt, a Megbízó honlapján<sup>1</sup> közzétett nyilvános információk alatt elérhető, kötelező érvényű előírásokat tartalmazó előírásokat tartalmazó mellékleteket a szerződéskötést megelőzően részleteiben megismerte, ezeket kellő körültekintést és mérlegelést követően a Keretszerződés részeként elfogadta és a Keretszerződést ezek ismeretében köti.

A Megbízott azt is kijelenti, hogy a kötelező érvényű mellékletek vonatkozásában kifejezetten ezen tájékoztatási módot választja, és e dokumentumok egyéb módon történő átadását, illetve megküldését nem igényli.

A kötelező előírásokat tartalmazó mellékleteknek a Keretszerződés hatálya alatt bekövetkező változásairól a Megbízó értesíti a Megbízottat, és amennyiben az azokról történő tudomásszerzést követő 15 napon belül a Megbízott a módosítások elfogadása ellen írásban nem tiltakozik, e ráutaló magatartásnak minősülő elfogadással a módosított tartalmú rendelkezések a határidő lejártát követő napon a Keretszerződés részévé válnak.

A versenyeztetési eljárás iratanyaga (Ajánlattételi felhívás, Egyedi megrendelés, Teljesítési igazolás, mellékletek) – annak csatolása nélkül is – a Keretszerződés elválaszthatatlan részét képezi.

### **3./ Az Egyedi Megrendelések teljesítése, határidők**

a) A feladatok teljesítésének kezdő időpontja: Az Egyedi Megrendelésben meghatározott időpont.

b) Részteljesítési határidő és a részteljesítés tartalma: A Felek az Egyedi Megrendelésben határozzák meg.

c) A feladatok teljesítésének határideje: Az Egyedi Megrendelésben meghatározott időpont.

Valamennyi határidő kötbérterhes határidő. A Megbízott köteles a Megbízó által az adott feladat elvégzésére megállapított határidőket betartani, ellenkező esetben a Megbízó jogosult a Keretszerződésben körülírt jogkövetkezményeket alkalmazni a Megbízottal szemben.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Megbízott teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha a Megbízott a megbízás keretében kapott konkrét feladatait határidőben, maradéktalanul, a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben, valamint a Megbízó által meghatározott elvárásoknak megfelelően teljesíti.

### **4./ A Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyának teljesítésére vonatkozó egyéb előírások**

A Megbízott a tevékenységét a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgya szerinti tevékenységet üzletszerűen végző személytől elvárható fokozott gondossággal és magas szakmai színvonalon köteles ellátni.

A Megbízott kijelenti, hogy a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésekben vállalt feladatok ellátásához a szükséges szakértelemmel, szakmai tapasztalattal és jártassággal

<sup>1</sup> <http://vizmuvek.hu/hu/fovarosi-vizmuvek/tarsasagi-informaciok/tenderek/altalanos-szerzodeses-feltetelek-es-kotelezo-ervenyu-mellekletek>

rendelkezik, birtokában van a szerződéses feladathoz szükséges tudásnak, szakembernek és eszköznek, valamint, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések teljesítése során a vonatkozó jogszabályok, hatósági és egyéb előírások maradéktalan betartása mellett jár el. A Megbízott kijelenti, hogy a vállalt feladatok elvégzéséhez szükséges engedélyekkel rendelkezik.

A Megbízott a tevékenysége végrehajtása során közreműködő igénybevételére jogosult azzal, hogy a Megbízó felé erről nyilatkozik. (lásd. az 1. számú melléklet -Ajánlattételi felhívás- 10. számú melléklete) A Megbízott a jogosan igénybe vett alvállalkozóért, egyéb közreműködőért úgy felel, mintha a tevékenységet maga végezte volna, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

A Megbízott kijelenti, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyát, az ellátandó feladatok lényeges jellemzőit és a megbízás teljesítésének egyéb feltételeit megismerte. A Megbízó vállalja, hogy a Megbízott ezirányú kérésére a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyát képező feladatok teljesítéséhez esetlegesen szükséges, a Megbízott által megjelölt dokumentumokat, információkat a Megbízott rendelkezésére bocsátja

A Megbízó, illetve az általa kijelölt szervezet vagy személy a Megbízott tevékenységét – a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések alapján történő teljesítéssel összefüggésben – bármikor jogosult ellenőrizni. A Megbízott köteles a Megbízót a tevékenységéről és az ügy állásáról kívánságára vagy szükség esetén enélkül is tájékoztatni. A Megbízott a megbízás, illetve valamely a Megbízó által meghatározott részfeladat teljesítéséről a Megbízót haladéktalanul értesíti.

A Megbízott a megbízás körébe tartozó feladatait a Megbízó utasításai szerint és érdekeinek megfelelően, a gazdaságossági követelményekre is tekintettel köteles teljesíteni. A Felek rogzítik, hogy a Megbízott a Megbízó javaslatait, kéréseit, észrevételeit köteles figyelembe venni és annak megfelelően eljárni.

A Megbízott a Megbízó utasításától csak akkor térhet el, ha megváltozott körülmények miatt ezt a Megbízó érdeke megköveteli, és a Megbízó előzetes értesítésére már nincsen lehetőség; ilyen esetben a Megbízót haladéktalanul értesíteni kell.

A Megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítása esetén a Megbízott köteles erről a Megbízót haladéktalanul, írásban értesíteni és észrevételét szakmailag megindokolni. Amennyiben a Megbízó utasításához a Megbízott figyelmeztetése ellenére is ragaszkodik, az utasításból eredő károk őt terhelik, azonban az írásbeli figyelmeztetés elmulasztásából eredően felmerülő károkért és költségekért a Megbízott teljes és objektív felelősséggel tartozik.

A Megbízott a feladatellátás során birtokába kerülő iratokat – a Megbízó kérésére iratjegyzékkel ellátva – a megbízási jogviszony megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül köteles hiánytalanul visszajuttatni a Megbízónak.

## **5./ A megbízási díj**

A Felek megállapodnak abban, hogy Megbízottat az Egyedi Megrendelésekben megjelölt munkák szerződés szerű teljesítéséért a Keretszerződés 1. sz. mellékletét képező árajánlat

alapján kiszámított, és a Megbízó által igazolt megbízási díj illeti meg, amelynek konkrét összegét a Felek az Egyedi Megrendelésben határozzák meg.

A Megbízott kijelenti, hogy fenti megbízási díj tartalmazza valamennyi szerződéses feladat ellenértékét, az általa készített dokumentumok, dokumentációk és minden egyéb szellemi alkotás Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben nevesített vagyoni és felhasználási jogának és az adminisztratív munkáknak az ellenértékét, a kötelező adókat és minden olyan költséget is, amely a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben rögzített szolgáltatás teljes körű teljesítéséhez szükséges, illetve azzal rendszerint együtt jár. A Megbízott a megbízási díjon felül a Keretszerződésben és az Egyedi Megrendelésben vállalt feladatai ellátásával kapcsolatban semmilyen jogcímen többletköltséget nem érvényesíthet.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Megbízott a Keretszerződésben meghatározott árait a Keretszerződés hatálya alatt nem emeli.

A Felek megállapodnak abban, hogy az Egyedi Megrendelések összértéke a Keretszerződés irányadó célértékét, nettó 14.940.000 Ft, azaz tizennégymillió-kilencszáznegyvenezer Ft összeget (a továbbiakban mint a „Keretösszeg”) nem haladhatja meg. Jelen szerződés határozatlan idejű keretszerződés, a Keretszerződés tárgyát képező 1200 darab próbavásárlás a Keretszerződés hatálya alatt Megrendelő által meghatározott módon kerül le hívásra. A Megbízott a Keretszerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megbízó nem köteles a Keretösszeg maradéktalan kimerítésére, e körben a Megbízó indokolásra sem köteles. A Megbízott kijelenti, hogy ebben az esetben semmilyen jogcímen igényt nem támaszt a Megbízó felé.

A Megbízó előlegfizetést nem teljesít.

#### **6./ Teljesítésigazolás és fizetési feltételek**

A Megbízott az Egyedi Megrendelés teljesítését követően köteles az Egyedi Megrendelésben meghatározott feladatok teljesítésére vonatkozó, beszámolót készíteni és azt a Megbízó részére megküldeni. A beszámolók elkészítésével, a teljesítések igazolásával, illetve a számlakiállítással kapcsolatos feladatait a Megbízott mindennemű díj és költség felszámítása, vagy egyéb többletkötelezettség nélkül köteles végezni.

A Megbízott tudomásul veszi, hogy a számlát a mindenkori adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megbízó által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően köteles kiállítani. A számlának tartalmaznia kell a teljesítés időpontját, a fizetés módját és határidejét, a szerződés SAP DMS és/vagy SAP SRM azonosítóját, ellenkező esetben a Megbízó a számlát azonosíthatatlannak tekint, és a Megbízottnak kijavításra visszaküldi. A hibásan kiállított számlából eredő károkért a Megbízott teljes felelősséggel tartozik.

A Megbízó a számla beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül köteles azt felülvizsgálni és visszautasítás esetén a Megbízottat erről írásban értesíteni. A Megbízó a számlát annak kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül, átutalással egyenlíti ki. A Felek megállapítják,

hogy a számla fizetési határidejét a szabályszerűen és a megfelelő adatokkal kiállított számla kézhezvételétől számítják.

A Felek megállapodnak abban is, hogy a Megbízó fizetési kötelezettsége teljesítettnek minősül akkor, amikor a pénzforgalmi számláját az esedékes kötelezettség összegével a bank megterhelte.

A Megbízó késedelmes fizetése esetében a Megbízott jogosult a Ptk-ban meghatározottak szerinti késedelmi kamatot felszámítani az elfogadott számla összege után a késedelmes napokra számítva. A Megbízó nem köteles kamatot fizetni a vitatott vagy jóvá nem hagyott számlák összege után.

#### **7./ Kellék- és jogszavatosság, kártérítési felelősség**

A Megbízott a megbízás tárgyát képező tevékenysége szakmai megfelelőségéért, az általa nyújtott tájékoztatások, vélemények, állásfoglalások helytállóságáért, az ezekben foglalt megállapítások, következtetések pontosságáért felelősséget vállal.

Amennyiben a Megbízott tevékenységére visszavezethető okból a Megbízónak vagy harmadik személynek kára származik – függetlenül attól, hogy azok előre láthatóak voltak-e vagy sem –, a Megbízott köteles azt megtéríteni.

A Megbízott önálló felelősséggel tartozik a saját tevékenységi körébe eső cselekményekért és mulasztásokért. A Megbízott kártérítési felelőssége teljes, és a felmerült, illetve következményi károk, továbbá az elmaradt vagyoni előny megtérítésére is egyaránt kiterjed. Bármilyen nem szerződészerű teljesítés jogfenntartás nélküli elfogadása a Megbízó részéről nem jelent joglemondást azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megbízót a Megbízott szerződészegése következményeként megilletik.

A Megbízott köteles a Megbízó helyett helyt állni és a Megbízót mentesíteni minden olyan veszteséggel, szankcióval, követeléssel, igénnyel és peres eljárással szemben, amelyek harmadik személynek okozott személyi sérülések és dologi károk, valamint az ezekre visszavezethető vagyoni károk következtében, vagy a szerződéses feladatok egyéb ok miatti nem szerződészerű teljesítésével (ideértve bármiféle szerzői jog, szabadalmi jog, védjegy, védett név vagy egyéb védett jog megsértését is) kapcsolatban keletkeznek.

Ezen felelősség- és tartozásátvállalás alapján a Megbízott többek között köteles bármely esetleges bírságot, kártérítést és költséget a Megbízó helyett a jogosult vagy a hatóság részére az esedékességekor megfizetni, vagy ha ezt már a Megbízó megfizette, a Megbízottnak a Megbízóval szemben keletkezik azonnali megtérítési kötelezettsége. A Megbízott köteles továbbá minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az igénnyel fellépő személy vagy szervezet kizárólag a Megbízottal szemben érvényesítse igényét, így a Megbízó általi perbehívás esetén köteles azt elfogadni, illetve a Megbízó oldalán a perbe beavatkozóként belépni, és megtéríteni a Megbízó ebből adódó összes költségét.

A jelen pontban foglalt kötelezettségek elmaradása a Megbízott részéről súlyos kötelezettségzegésnek minősül, és a Megbízó részéről bármely a Megbízott részére esedékes pénzfizetés visszatartását alapozza meg.

#### **8./ Nem szerződészerű teljesítés, kötbérek**

A Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Megbízott az Egyedi Megrendelésben meghatározott kötelezettségeit olyan okból, amelyért felelős

- késedelmesen teljesíti, úgy a Megbízó minden késedelemmel érintett napra az Egyedi Megrendelésben meghatározott teljes bruttó megbízási díj 2%-ával, legfeljebb azonban az Egyedi Megrendelésben meghatározott bruttó megbízási díj 30 %-ával megegyező összegű késedelmi kötbérre
- hibásan teljesíti, úgy a Megbízó a hiba kiküszöböléséig terjedő időre a késedelmi kötbérrel megegyező mértékű hibás teljesítési kötbérre
- nem teljesíti, vagy az Egyedi Megrendelés teljesítése meghiúsul vagy ellehetetlenül olyan okból, amelyért a Megbízott felelős, illetve ha a Megbízó a Megbízott más súlyos szerződésszegése miatt felmondási jogát gyakorolja, úgy a Megbízó az Egyedi Megrendelésben meghatározott teljes bruttó megbízási díj 100 %-ával megegyező összegű meghiúsulási kötbérre

jogosult.

A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Keretszerződés időtartama alatt bármely (egy vagy több) Egyedi Megrendelés teljesítésének olyan okból történő meghiúsulása vagy ellehetetlenülése, amelyért a Megbízott felelős, legalább két alkalommal bekövetkezik, vagy a Keretszerződés további teljesítése olyan okból válik lehetetlenné, amelyért a Megbízott felelős, a Keretszerződést meghiúsultnak tekintik és a Megbízó a Keretösszeg teljesítéssel még nem fedezett bruttó értékének 30%-ával megegyező összegű meghiúsulási kötbérre jogosult.

A kötbér összegét írásbeli felszólítással – 8 (nyolc) napos teljesítési határidő megjelölésével – jogosult a Megbízó érvényesíteni. Amennyiben a Megbízott a felszólítás kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül érdemi – indokolt és bizonyítékokkal megfelelően alátámasztott – kimentést nem közöl, úgy a követelés a Megbízott által elismertnek tekintendő.

A kötbér a pénzügyi teljesítés összegéből levonható. A késedelmes vagy hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól. A kötbért a Megbízó akkor is követelheti, ha kára nem merült fel. A Megbízó érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is.

#### **9./ Vis maior**

Egyik Fél sem felelős a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelés szerinti kötelezettségeinek nem szerződészerű teljesítéséért, a teljesítés késedelméért vagy a nem teljesítéséért, ha a mulasztás vis maior következménye. Vis maior körülménynek kell tekinteni azokat az előre nem látható és emberi erővel elháríthatatlan körülményeket (pl.: háború, országos sztrájk, földrengés, árvíz, tűzvész, terrorcselekmény, stb.), amelyek nem függnek a Felek akaratától és közvetlenül akadályozzák az adott Felet a szerződéses kötelezettségének teljesítésében.

Azon Fél, akinek az érdekkörében a vis maior bekövetkezik, köteles a vis maior tényéről, okáról és várható időtartamáról a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Az értesítést elmulasztó

Fél az ebből eredő kárért korlátozás nélkül felel. Amennyiben a vis maior nem teszi lehetővé a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelés teljesítését, de késlelteti azt, a Felek ellentétes írásbeli megállapodásának hiányában a teljesítési határidő a vis maior okozta késedelem időtartamával arányosan meghosszabbodik.

#### **10./ Szerződésmódosítás**

A Felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelés módosítása kizárólag a Felek közös megegyezésével, írásban érvényes.

Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, számlavezető bankjában, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során eljáró szervezet és a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 10 napos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 napon belül köteles értesíteni.

#### **11./ A Keretszerződés időtartama, hatálya**

A Felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződést határozatlan időre kötik, és a Felek cégszerű aláírásával lép hatályba. A Keretszerződés megszűnik, amennyiben az Egyedi Megrendelésekben meghatározott feladatok ellenértéke a Keretösszeget eléri (Keretösszeg kimerülése) és az utolsó Egyedi Megrendelés teljesítésére (vagy teljesítés hiányában történő megszüntetésére) is sor került.

A Megbízó jogosult a Keretszerződést bármikor azonnali hatállyal írásbeli felmondással megszüntetni, köteles azonban helytállni a Megbízott által már szerződés szerűen teljesített kötelezettségeikért.

A Keretszerződést a Megbízott is bármikor felmondhatja; a felmondási időnek azonban elegendőnek kell lennie ahhoz, hogy a Megbízó az ügy intézéséről gondoskodhassék. A Megbízott ezzel kapcsolatosan tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megbízó a Keretszerződés tárgyát képező szolgáltatásokra adott esetben kizárólag újabb, eredményes versenyeztetési eljárás alapján jogosult megbízást adni, amely körülményre Megbízott a felmondási idő meghatározásakor köteles figyelemmel lenni azzal, hogy az e kötelezettsége megszegéséből adódó károkat köteles a Megbízó részére megtéríteni.

A Megbízott a Keretszerződés megszűnéséig köteles az addig kiadott Egyedi Megrendelésekben foglalt feladatokat szerződés szerűen teljesíteni.

A Felek a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak – attól függően, hogy az adott súlyos szerződésszegési ok a Keretszerződés és/vagy az Egyedi Megrendelés kapcsán értelmezhető-e – a Keretszerződést és/vagy az Egyedi Megrendelést egyoldalúan, írásban, azonnali hatállyal felmondással megszüntetni. Amennyiben legalább két alkalommal bekövetkezik az Egyedi Megrendelésekkel kapcsolatosan súlyos szerződésszegés, úgy a Felek az azonnali hatállyal felmondási, illetve elállási jogukat a Keretszerződésre vonatkozóan is jogosultak gyakorolni.

A Megbízott súlyos szerződésszegésének minősül különösen, de nem kizárólagosan, ha:

- a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja vagy megszakítja, vagy a teljesítés egyéb, a felelősségi körébe tartozó okból elmarad, illetve együttműködési kötelezettségét a Megbízó írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti,
- a Megbízó írásbeli felszólítása ellenére nem a Keretszerződés vagy az Egyedi Megrendelés szerint minőségben, illetve tartalom szerint teljesít,
- olyan okból, amelyért felelős, az Egyedi Megrendelésben vállalt teljesítési rész-, vagy véghatáridő vonatkozásában több, mint 15 napos késedelembe kerül,
- a késedelemi vagy a hibás teljesítési kötbér a maximális mértéket eléri,
- a Keretszerződés vagy az Egyedi Megrendelés valamely rendelkezését súlyosan, vagy kisebb mértékben, de ismétlődően megszegi és a Megbízó szerződésszerű teljesítésre való felszólításában foglalt póthatáridő eredménytelenül telik el, azzal, hogy ha a Megbízónak a további teljesítés nem áll érdekében, a Megbízó az érdekmúlás bizonyítása nélkül eltekinthet a szerződésszerű teljesítésre való felszólítástól,
- felfüggeszti a kifizetéseit, ellene jogerősen felszámolási eljárást rendelnek el, legfőbb szerve a társaság végelszámolásának megkezdéséről, felszámolásának kezdeményezéséről határoz, vagy ha ellene csődeljárás indul és a vonatkozó jogszabályok alapján tartott tárgyaláson a hitelezőktől nem kap előzetes egyetértést a fizetési haladék megszerzésére, vagy bírósági döntés szerint a csődeljárás során a hitelezőkkel nem jön létre egyezség.

A Megbízó súlyos szerződésszegésének minősül, ha:

- az általa jóváhagyott számlát annak fizetési határidején túl, a Megbízott fizetési felszólítását követően újabb 30 (harminc) napos fizetési határidőn belül sem egyenlíti ki.

A Keretszerződés bármely okból való megszűnése vagy megszüntetése esetén, a megszűnéstől számított 8 napon belül a Szerződő felek kötelesek egymással elszámolni.

Azon, a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk (különös tekintettel a szellemi alkotásokra, valamint a titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre), a Keretszerződés megszűnését követően is hatályban maradnak.

A Felek rögzítik, hogy a közöttük fennálló szerződéses jogviszony bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése a szerződésszegéshez fűződő egyéb szankciók vagy jogosultságok gyakorlását nem korlátozza, illetve nem zárja ki.

## **12./ Szellemi alkotások**

A Felek rögzítik, hogy valamennyi, a Keretszerződés hatálya alatt keletkezett vagy átadott szellemi alkotáson fennálló, nem személyhez fűződő, a jogszabályi rendelkezések alapján átruházható jogot a Megbízott a Megbízó részére kizárólagos jogként átengedi. A jelen rendelkezés hatálya alá tartozónak tekintik a Felek különösen, de nem kizárólagosan a szellemi alkotások vagyoni értékű jogait (az oltalommal védhető szellemi alkotások esetén ide értve az oltalmi jogosultságot), illetve – amennyiben az adott szellemi alkotás vonatkozásában a vagyoni

jog (oltalmi jogosultság) nem átruházható – a szellemi alkotások használatára és hasznosítására vonatkozó minden jogot.

A szellemi alkotások használatára és hasznosítására vonatkozó jog átruházása esetén az átruházott jogok bármely felhasználási módra és valamennyi részjogosultságra kiterjedően, területi, időbeli, vagy bármely egyéb korlátozástól mentesen kerülnek átruházásra a Megbízóra. Az átengedésre kerülő jogok alapján a Megbízó – amennyiben az adott szellemi alkotásra értelmezhető – jogosulttá válik a szellemi alkotások átdolgozására, harmadik személyekre történő átruházására [szerzői jogi művek esetén a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (Szt.) 46. §-ának megfelelően], valamint valamennyi szellemi alkotás tekintetében az Szt. 47. § (2)-(4) bekezdésében foglalt jogokra – amennyiben ezen jogok az adott szellemi alkotás tekintetében értelmezhetőek – is kiterjed, e jogok vonatkozásában ez a rendelkezés kifejezett kikötésként értelmezendő. A jelen bekezdésben említett jogok a Megbízót korlátozás és többletkötelezettség nélkül megilletik.

Az elkészült, illetve átadott dokumentumok, dokumentációk és egyéb szellemi alkotások per-, teher- és igénymentességét a Megbízott szavatolja. A Megbízott kijelenti, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, jogosultsága, amely a dokumentumok, dokumentációk és egyéb szellemi alkotások felhasználásában, valamint azok nem személyhez fűződő jogai megszerzésében a Megbízót korlátozná vagy megakadályozná, vagy amelynek alapján harmadik személy díjazást vagy kártérítést követelhetne, vagy bármilyen egyéb jogcímen követelést támaszthatna. Amennyiben az adott szellemi alkotás tekintetében értelmezhető, a Megbízottat kellékszavatossági kötelezettség terheli.

### 13./ Titoktartás

A Felek kölcsönösen kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tartalmát, valamint az annak teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott, a másik Felet érintő minden olyan információt – beleértve a másik Fél know-how-jába tartozó információkat is –, amelyet a másik Fél még nem hozott nyilvánosságra, és amelynek közlése a másik Féltre vagy a vele kapcsolatban álló más jogalanyra hátrányos következménnyel járna, ezek hátrányos megítélését eredményezhetné, vagy gazdasági érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné, bizalmasan, üzleti titokként kezelik.

A Megbízottnak átadott és az általa készített dokumentumok, dokumentációk, információk, stb. a Megbízó kifejezett, előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül sem tovább nem adhatók, sem e Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések teljesítésén kívül fel nem használhatók. Továbbá tilos a Megbízó előzetes hozzájárulása nélkül az elvállalt, illetve a már folyamatban lévő munkákról adatokat, vagy információkat harmadik fél részére hozzáférhetővé tenni, azokról előadásokat tartani, videó-felvételt vagy kinyomtatott anyagot közzétenni.

A Felek – a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása hiányában – kizárólag abban az esetben jogosultak bármely üzleti titok átadására, ha ez jogszabály, jogerős hatósági vagy bírósági rendelkezés alapján számukra kötelező, vagy az a Keretszerződés és az Egyedi Megrendelések tárgyát képező feladatok jellegére is tekintettel a munkavégzéshez egyébként feltétlenül

szükséges, illetve azzal együtt jár. A teljesítésbe bevont alvállalkozót, közreműködőt a Megbízottra vonatkozó titoktartási kötelezettséggel megegyező mértékű titoktartási kötelezettség terheli.

A Megbízó tájékoztatja a Megbízottat, hogy a Megbízót a Keretszerződéssel és az Egyedi Megrendelésekkel kapcsolatosan jogszabályon alapuló adatszolgáltatási, illetve egyes adatok tekintetében közérdekű nyilvánosságra-hozatali kötelezettség terheli, illetve terhelheti.

A titoktartási kötelezettség a jogviszony megszűnését követően is korlátlan ideig fennmarad.

#### **14./ Összeférhetetlenség**

A Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízó munkavállalóját akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban nem foglalkoztatja azon szerződések teljesítése során, amelyeknél a másik szerződő fél a Megbízó. A Megbízott kijelenti továbbá, hogy a Megbízott, valamint a Keretszerződés és/vagy az Egyedi Megrendelések teljesítéséhez igénybe vett alvállalkozója, teljesítési segédje vagy egyéb közreműködője a Megbízó munkavállalójának érdekeltségébe nem tartozik, és ezek egyikének sincsen olyan vezető tisztségviselője, amely a Megbízó munkavállalója. E tilalom megszegése esetén a Megbízott teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik. A Megbízott tudomásul veszi továbbá, hogy ezen rendelkezések megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Megbízó jogosult a Keretszerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni.

Az összeférhetetlenségre vonatkozó előírások teljesülésével kapcsolatosan a Megbízó jogosult információt kérni, valamint ellenőrzést végezni, illetve végeztetni. A Megbízott ezzel összefüggésben köteles együttműködni, az ellenőrzés elvégzéséhez szükséges támogatást megadni, és minden rendelkezésre álló adathoz, információhoz hozzáférést biztosítani.

#### **15./ Kapcsolattartás**

A Felek a Keretszerződéssel és az Egyedi Megrendelésekkel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai stb., a Keretszerződés vagy az Egyedi Megrendelés eltérő rendelkezése hiányában és ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik Félnek a Keretszerződés alábbi pontjában meghatározott értesítési címére az átvételt igazolva személyesen adták át, az átadás napján, telefaxon történt megküldés esetén a telefax által történő automatikus visszaigazolás szereplő napon vagy ha tértivevényes ajánlott levélben küldték meg, a tértivevénnyel igazolt átvétel napján. A Felek az egymással való kapcsolattartásra az alábbi személyeket jelölik ki:

A Megbízó részéről kapcsolattartó személy:

A Megbízott részéről kapcsolattartó személy (Keretszerződéssel kapcsolatban):

A Megbízott részéről kapcsolattartó személy (Keretszerződés tárgya szerinti szakmai kérdésekben):

A Keretszerződést, illetve az Egyedi Megrendeléseket érintő kérdésekben, a szerződéses jognyilatkozatok tétele során a kapcsolattartás módja kizárólag cégszerűen aláírt levél.

Amennyiben valamely Fél a neki szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott levél átvételét megtagadja vagy az „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, és/vagy a címzett a személyes átvételt megtagadja, a küldemény postai úton történt megküldése esetén a feladástól számított 5. (ötödik) napon, egyéb esetben az átvétel megtagadásának napján kézbesítettnek tekintendő.

A Felek a telefaxon vagy postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik Fél fentiekben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni

#### **16./ Vitás kérdések rendezése**

A Felek megállapodnak, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton törekednek rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, úgy a Felek a bíróság hatáskörébe tartozó ügyekre kikötik a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság, törvényszéki hatáskör esetén, kizárólag amennyiben a jogvitára egyébként a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény általános illetékességre vagy egyéb illetékességi okokra vonatkozó rendelkezései alapján a Fővárosi Törvényszék vagy a Budapest Környéki Törvényszék illetékessége nem állapítható meg, a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességét.

#### **17./ Irányadó jog**

A Keretszerződésben, illetve az Egyedi Megrendelésekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni, azzal, hogy Magyarország joga kizárólagosan alkalmazandó.

#### **18./ Záró rendelkezések**

A Megbízott tudomásul veszi, hogy a Keretszerződés nem ad részére kizárólagosságot, a Megbízó jogosult bármely feladat elvégzésére más keretszerződött partnere vagy egyéb személy részére is megbízást adni.

A Keretszerződésben, illetve az Egyedi Megrendelésben foglalt bármely, a Megbízót megillető jog késedelmes érvényesítése, illetve érvényesítésének elmulasztása nem jelenti a jogok érvényesítéséről való lemondást, illetve valamely jog részleges vagy kizárólagos érvényesítése nem zárja ki a többi, illetve a fennmaradó jog érvényesítését.

A Megbízó kizárja a Megbízott részéről bármely általános szerződési feltételeinek, üzletszabályzatának vagy más egyedileg meg nem tárgyalta szerződéses feltételeinek alkalmazását. A Megbízott egyéb szerződéses feltételei akkor sem alkalmazandók, ha azok az egyes esetekben nem kerültek kifejezetten kizárásra.

A Felek kijelentik, hogy rendelkeznek a Keretszerződés aláírásához szükséges jog- és cselekvőképességgel, továbbá nem állnak csőd-, felszámolási-, végelszámolási eljárás alatt. Mindkét Fél kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben ezen feltételekben változás áll be, azt 3 (három) munkanapon belül a másik Fél tudomására hozza.

Tekintve, hogy kiszervezett tevékenységet kizárólag átlátható gazdálkodó szervezet végezhet, a Megbízott szavatol azért, hogy a Keretszerződés hatálya alatt a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény alapján átlátható gazdálkodó szervezetnek minősül, e kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

A Felek kijelentik, hogy a jelen okiratot elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, az aláírásra jogosultak – aláírási joguk igazolása után – helybenhagyólag aláírták.

Budapest, 2017. 03.02. ....

**Fővárosi Vízművek Zrt.**

képviseli: Keszler Ferenc és Rommevaux Szilvia

Megbízó

**Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.**

képviseli: Malonyai Katalin

Megbízott

**MYSTERY VISIT**  
**Piackutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemete u. 20  
Adószám 13755281-2-09  
Bank. 10918001-00000036-12590008

**FŐVÁROSI VÍZMŰVEK ZRT.**

**1134 BUDAPEST, VÁCI ÚT 23-27.**

**„SZAKÉRTŐI PRÓBAVÁSÁRLÁS A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK ZRT.**

**MEGHATÁROZOTT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁIBAN”**

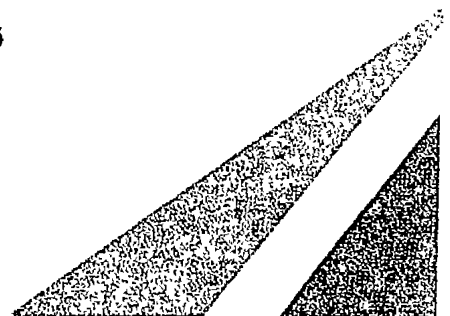
**- KUTATÁSI AJÁNLAT -**

**EREDETI PÉLDÁNY**

**2017. JANUÁR 25.**

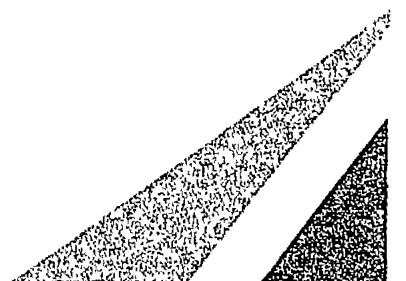
**KÉSZÍTETTE:**

**MALONYAI KATALIN - MYSTERY VISIT KFT. ÜGYVEZETŐ**



## Tartalom

5. számú melléklet - Felolvasólap .....	2
Nyilatkozatok, mellékletek .....	4
2. számú melléklet: Referencia nyilatkozat .....	5
7. számú melléklet – Titoktartási nyilatkozat .....	6
8. számú melléklet - Ajánlattevő nyilatkozata a pályázati feltételek és a keretszerződés elfogadásáról	8
9. számú melléklet - Ajánlattevő nyilatkozata az ajánlat érvényességi idejéről .....	9
Ajánlattevő nyilatkozata alvállalkozók igénybeveteléről.....	10
Aláírási címpéldány.....	11
Az ajánlatadó cég története, tevékenysége .....	12
A kutatás háttere és célja .....	13
Módszertan.....	13
Próbavásárlók .....	16
Eredmények.....	17
A projektben dolgozó team bemutatása .....	18
Költségek.....	19
Fizetési feltételek:.....	20
Minőségbiztosítás .....	21
Online próbavásárlói platform.....	22
Piackutatási kérdőív tervezet: .....	23



## 5. számú melléklet - Felolvasólap

Az ajánlattevő neve: Mystery Visit Kft.

Székhelye: 4026 Debrecen, Csemete utca 20.

Adószáma: 13755281-2-09

Cégjegyzékszám: 09-09-012683

Az ajánlat tárgya: „Szakértői próbavásárlás (mystery shopping) a Fővárosi Vízművek Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban”

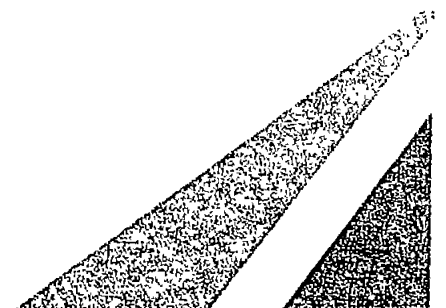
1200 db próbavásárlás nettó vállalási ára összesen: 17 400 000 Ft + áfa

A felolvasólapon feltüntetett „egy személyes próbavásárlás díja” ár tartalmazza az alábbiakat is:

- előkészítés – próbavásárlók felkészítése, kiválasztása
- elemzés elkészítése az 1. számú melléklet ütemterve szerint (féléves értékelés, éves értékelés és összefoglaló értékelés)

Az ajánlattevő által tett timing javaslat 2017. I. féléves munkájáról

Feladat	Időigény/munkanap	Határidő
Előkészítés, próbavásárlók kiválasztása	8 munkanap	2017.02.10.
Tájékoztató képzés	1 munkanap	egyeztetés szerint
Terepmunka	5 hónap	2017.02.15-06.23.
Elemzés, riportálás	8 munkanap	2017.07.04.
Személyes prezentáció	1 munkanap	egyeztetés szerint



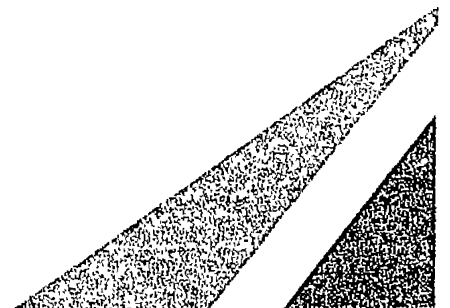
**Az ajánlattevő által tett timing javaslat 2017. II. féléves munkájáról**

<b>Feladat</b>	<b>Időigény/munkanap</b>	<b>Határidő</b>
Előkészítés, próbavásárlók kiválasztása	8 munkanap	2017.07.01.
Tájékoztató képzés	1 munkanap	egyeztetés szerint
Terepmunka	6 hónap	2017.07.01-12.15.
Elemzés, riportálás	8 munkanap	2018.01.04.
Személyes prezentáció	1 munkanap	egyeztetés szerint

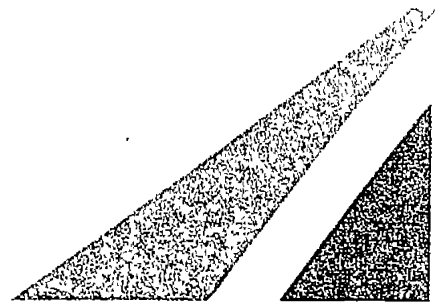
Debrecen, 2017. január 25.

Malonyai Katalin  
Egyeztető igazgató  
Mystery Visit Kft.

**MYSTERY VISIT**  
**Piacutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemete u. 20.  
Adószám: 13755281-2-09  
Bank 10918001-09000036-12590008



## Nyilatkozatok, melléletek



## 2. számú melléklet: Referencia nyilatkozat

Alulírott **Malonyai Katalin** (születési ideje: 1981. május 12., helye: Debrecen, anyja neve: Nagy Jolán Piroska, lakcíme: 4225 Debrecen Hátszeg utca 29/1.), mint a **Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.** (Székhely: 4026 Debrecen, Csemete u. 20., Adószám: 13755281-2-09, Cégjegyzékszám: 09-09-012683) cégjegyzésre jogosult képviselője a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1134 Budapest, Váci út 23-27., nevében és képviselőjében eljár: Beszerzési osztály) Ajánlatkérő által indított „Szakértői próbavásárlás (Mystery Shopping) a Fővárosi Vízművek Zrt. meghatározott ügyfélszolgálati irodáiban” megnevezésű beszerzési eljárásában az alábbiakban részletezem az előírt alkalmassági követelmény teljesítéséhez szükséges korábbi teljesített szolgáltatásainkat, szerződéseinket:

szerződést kötő másik fél megnevezése, címe, székhelye	a kontaktszemély megnevezése, elérhetősége (cím, telefonszám, esetleg e-mail, fax),	a szerződés tárgyának bemutatása (oly módon, hogy abból az alkalmasság egyértelműen megállapítható legyen) és a próbavásárlások száma	a teljesítés ideje, időtartama (a szolgáltatás kezdete, befejezése (év, hónap)),
Szerencsejáték Zrt 1015 Budapest, Csalogány u. 30-32		Cégünk 2010. óta végez próbavásárlásokat a Szerencsejáték Zrt. Saját lottózó, valamint vállalkozói partnerei körében. A felméréseket szigorú képzést és számonkérést követően próbavásárlói párosok végzik a dolgozói munkarendeknek megfelelően. A kutatás célja az egységek tisztaságának, rendezettségének, a munkatársak hozzáállásának, problémamegoldó készségének, értékesítés-orientáltságának a felmérése. Próbavásárlások száma évente 6600.	2015. január 1 és december 31 között
Boehringer Ingelheim RCV GmbH & Co. KG Magyarországi Flóktelep  1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 6		Cégünk 2007. óta végez próbavásárlásokat a Boehringer Ingelheim RCV GmbH számára. A kutatásokat nem csak Magyarországon, hanem számos Európai országban is koordináljuk. A felmérések célja a Boehringer Ingelheim RCV GmbH patikálátogatói csapatának hatékonyságmérése. A módszertant speciálisan erre a tevékenységre a Mystery Visit Kft. több éves kutatói tapasztalatára építve fejlesztettük ki.  Próbavásárlások száma évente: 6775.	minden év január 1. és december 31 között

Az egyes szolgáltatások konkrét vállalási áráról és a megbízások konkrét tartalmáról a partnereinkkel kötött titoktartási megállapodások miatt nem tudunk nyilatkozni.

Debrecen, 2017. január 25.

**Malonyai Katalin**  
ügyvezető igazgató  
Mystery Visit Kft.

**MYSTERY VISIT**  
Piackutató és Tanácsadó Kft.  
4026 Debrecen, Csemete u. 20  
Adószám 13755281-2-09  
Bank 10918001-00000036-12590004

## 7. számú melléklet – Titoktartási nyilatkozat

Alulírott **Malonyai Katalin** (születési ideje: 1981. május 12., helye: Debrecen, anyja neve: Nagy Jolán Piroska, lakcíme: 4225 Debrecen Hátszeg utca 29/1.), mint a **Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.** (Székhely: 4026 Debrecen, Csemete u. 20., Adószám: 13755281-2-09, Cégjegyzékszám: 09-09-012683) ügyvezető igazgatója a mai napon a következő nyilatkozatot teszem:

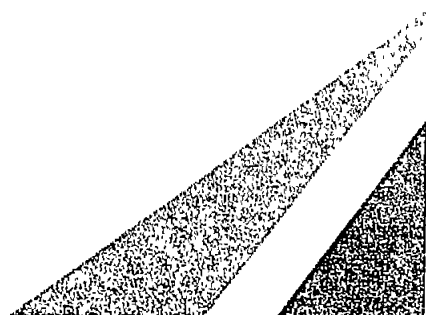
A Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársasággal (székhely: 1134 Budapest, Váci út 23-27., cégjegyzékszám: 01-10-042451, képviseli: Rommevaux Szilvia üzletfejlesztési osztályvezető, Závecz Erzsébet pénzügyi osztályvezető) – továbbiakban Fővárosi Vízművek Zrt. – összefüggésben „**Szakértői próbavásárlás (mystery shopping) a Fővárosi Vízművek Zrt. meghatározott ügyfélszolgálati irodáiban**” céljából folytatott tevékenység során Társaságunk a Fővárosi Vízművek Zrt. üzleti érdekkörébe tartozó információk, dokumentumok birtokába kerülhet.

Teljes körű jogi felelősségünk tudatában tudomásul vesszük, hogy az átadott bármilyen adatok, információk, dokumentumok (akár közvetlenül, akár közvetett úton jutott társaságunk tudomására) üzleti titkot képeznek. Ennek megfelelően kifejezetten úgy nyilatkozunk, hogy a tudomásunkra jutott adatokat, információkat, dokumentumokat kizárólag a jelen nyilatkozatban meghatározott célra használjuk fel.

Továbbá tudomásul vesszük, hogy az adatokról, információkról, dokumentumokról semmilyen információ sem egészben, sem részben harmadik személy tudomására semmilyen módon nem hozható.

Tudomásul vesszük, hogy a fenti tevékenység bármely okból történő megszűnését követően a fenti célból folytatott tevékenységgel összefüggésben részünkre átadott valamennyi dokumentumot a Fővárosi Vízművek Zrt. részére haladéktalanul visszaszolgáltatjuk, vagy a Fővárosi Vízművek Zrt. írásbeli kérésére megsemmisítjük.

Tudomásul vesszük, hogy ezen adatokkal, információkkal, dokumentumokkal kapcsolatos üzleti titok megtartására vonatkozó kötelezettség valamennyi munkavállalónkat, egyéb közreműködőnket terheli. Kijelentjük, hogy a jelen nyilatkozatban meghatározott titoktartási kötelezettség a Mystery Visit Kft., valamint a szerződésben vállalt tevékenység elvégzésében részt vevő közreműködőt, munkavállalót attól függetlenül a továbbiakban is terheli, hogy jelen cél elérése érdekében a Fővárosi Vízművek Zrt.-vel kapcsolatosan folytatott tevékenység bármely okból megszűnik.



Tudomásul vesszük, hogy jelen titoktartási nyilatkozat megszegése esetén, annak súlyától függően a Fővárosi Vízművek Zrt. jogosult kártérítést követelni, ugyanígy kötelezettséget vállalunk arra, hogy ha a szerződésben vállalt tevékenység végzésében részt vevő bármely közreműködőnk, munkavállalónk a jelen nyilatkozatban foglalt titoktartási kötelezettségét megszegi, azért teljes körű kártérítési felelősséggel tartozunk.

Jelen titoktartási nyilatkozat a Társaságunk és a Fővárosi Vízművek Zrt. között ..... napján kötött szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Debrecen, 2017. január 25.

**Majonyai Katalin**  
ügyvezető igazgató  
Mystery Visit Kft.

**MYSTERY VISIT**  
**Piacutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemele u. 20  
Adószám 13755281-2-09  
Bank 10918001-00000036-12560008

## **8. számú melléklet - Ajánlattevő nyilatkozata a pályázati feltételek és a keretszerződés elfogadásáról**

Alulírott **Malonyai Katalin** (születési ideje: 1981. május 12., helye: Debrecen, anyja neve: Nagy Jolán Piroska, lakcíme: 4225 Debrecen Hátszeg utca 29/1.), mint a **Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.** (Székhely: 4026 Debrecen, Csemete u. 20., Adószám: 13755281-2-09, Cégjegyzékszám: 09-09-012683) ügyvezető igazgatója

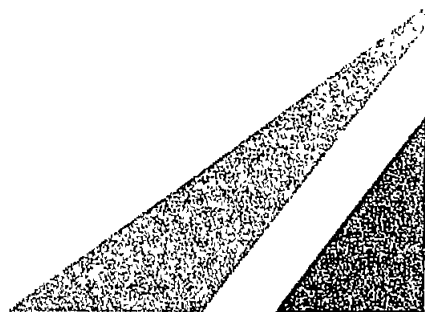
nyilatkozom,

hogy a Fővárosi vízművek által a „Szakértői próbavásárlás (mystery shopping) a Fővárosi Vízművek Zrt. meghatározott ügyfélszolgálati irodáiban” c. pályázati kiírás során kiküldött pályázati feltételekben, valamint a szerződéstervezetben foglalt feltételeket elfogadom.

Debrecen, 2017. január 25.

**Malonyai Katalin**  
ügyvezető igazgató  
Mystery Visit Kft.

**MYSTERY VISIT**  
**Piackutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemete u. 20  
Adószám: 13755281-2-09  
Bank: 10911001-00000036-12590069



## 9. számú melléklet - Ajánlattevő nyilatkozata az ajánlat érvényességi idejéről

Alulírott **Malonyai Katalin** (születési ideje: 1981. május 12., helye: Debrecen, anyja neve: Nagy Jolán Piroska, lakcíme: 4225 Debrecen Hátszeg utca 29/1.), mint a **Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.** (Székhely: 4026 Debrecen, Csemete u. 20., Adószám: 13755281-2-09, Cégjegyzékszám: 09-09-012683) ügyvezető igazgatója

nyilatkozom,

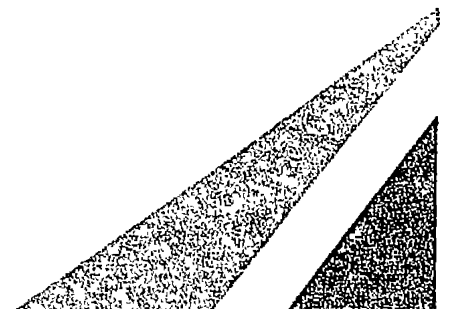
hogy a Fővárosi vízművek által a „Szakértői próbavásárlás (mystery shopping) a Fővárosi Vízművek Zrt. meghatározott ügyfélszolgálati irodáiban” c. pályázati kiírás során az ajánlatunk érvényességi ideje az ajánlat beadásától számított 90, azaz kilencven nap.

Debrecen, 2017. január 25.

---

Malonyai Katalin  
ügyvezető igazgató  
Mystery Visit Kft.

**MYSTERY VISIT**  
**Piackutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemete u. 20  
Adószám: 13755281-2-09  
Bank 10918001-00000036-12590000



## Ajánlattevő nyilatkozata alvállalkozók igénybevételéről

Alulírott **Malonyai Katalin** (születési ideje: 1981. május 12., helye: Debrecen, anyja neve: Nagy Jolán Piroska, lakcíme: 4225 Debrecen Hátszeg utca 29/1.), mint a **Mystery Visit Plackutató és Tanácsadó Kft.** (Székhely: 4026 Debrecen, Csemete u. 20., Adószám: 13755281-2-09, Cégjegyzékszám: 09-09-012683) ügyvezető igazgatója

nyilatkozom,

hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. 2017. január 20. napján kelt ajánlattételi felhívása kapcsán 2017. január 25. napján benyújtott és azzal azonos napon kelt árajánlatunkban vállalt kötelezettségek teljesítéséhez alvállalkozó igénybevételére nem kerül sor.

Debrecen, 2017. január 25.

---

Malonyai Katalin  
ügyvezető igazgató  
Mystery Visit Kft.

**MYSTERY VISIT**  
**Plackutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemete u. 20  
Adószám: 13755281-2-09  
Bank: 10918001-00000036-12560000

## Alírási címpéldány

### Alírási Címpéldány

Alulírott **MALONYAI KATALIN** születési neve: Malonyai Katalin (született: Debrecen, 1981. május hó 12., anyja neve: Nagy Jolán Piroska) 4033 Debrecen, Szeremlei utca 24/B szám alatti lakos, magyar állampolgár, mint a **MYSTERY VISIT** Piacutató és Tanácsadó Körtől Feltöltésű Társaság (rövidített neve: **MYSTERY VISIT Kft.**, székhelye: 4026 Debrecen, Csémate utca 20., cégjegyzék helye és száma: Hajdú-Bihar Megyei Bíróság, mint Cégbíróság Cg. 09-09-012683, adószám: 13755281-2-09) ügyvezetője, a társaságot akként jegyzem, hogy a társaság kézzel vagy géppel előírt, előnyomott, nyomtatott vagy helyegyletlenyomatos cégnevéhez a nevémet önállóan az alábbiak szerint írom: \_\_\_\_\_

Kelt: Debrecen, 2011. (kettőezer-tizenegyedik) év november hó 09. (kilencedik) napján --

Malonyai Katalin  
Ügyvezető



Hodosiné Dr. Papp Katalin  
debreceni közjegyző  
Debrecen, Simanffy u. 4-6. 1/14.  
4002 Pf. 158. Tel: 52/414-063

32012/NVZ2149/2011. ügyszám alatt tanúsított Hodosiné doktor Papp Katalin közjegyző helyettese doktor Hodosi Gábor közjegyző-helyettes, hogy **MALONYAI KATALIN** születési neve: Malonyai Katalin (született: Debrecen, 1981. május hó 12., anyja neve: Nagy Jolán Piroska) 4033 Debrecen, Szeremlei utca 24/B szám alatti lakos, magyar állampolgár, aki magát az ellenőrzött 491260 MA számú érvényes személyazonosító igazolvánnyal, lakcímét a 817322 CE számú lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal igazolta, a fenti Alírási Címpéldányt előttem saját kezűleg írta alá.

—Az Ügyfél tudomásul vette a közjegyző-helyettes tájékoztatását a közjegyzőkről szóló 1991. évi XLII. törvény 122. §. (2)-(10) bekezdéseiben foglaltakról, vagyis a személyazonosság online ellenőrzésére vonatkozó rendelkezésekről.

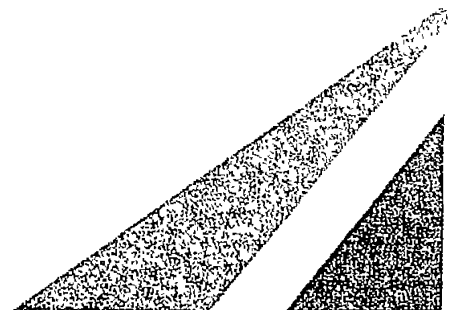
Kelt: Debrecen, 2011. (kettőezer-tizenegyedik) év november hó 09. (kilencedik) napján --

Dr. Hodosi Gábor  
Közjegyző-helyettes

## Az ajánlatadó cég története, tevékenysége

A Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft. a Quercus Cégcsoport tagja, profiltisztán próbavásárlásokkal, frontvonal audittal, sales támogató kutatásokkal foglalkozik önálló egységként. A Mystery Visit Kft. küldetése, hogy a sales kutatásokat és a kapcsolódó támogató szolgáltatásokat professzionális módon lássa el, ezáltal támogatva az ügyfelek sales rendszer-fejlesztését. A Mystery Visit Kft. profilja: értékesítési rendszerek fejlesztését támogató kutatások és szolgáltatások a szolgáltató szektorban, gyógyszeriparban, kereskedelemben és bankszektorban.

- A Mystery Visit Kft. magyar magántulajdonban lévő, dinamikusan fejlődő, speciálisan próbavásárlásra szakosodott cég.
- 2006-ban alakult, de anyacége, a Szinapszis Kft. révén több mint 15 éves próbavásárlói/kutatói tapasztalatokra épít.
- Több mint 300 sikeres projekt és a piacvezető szervezetekkel kialakított partnerkapcsolatok jellemzik szakmai tapasztalatunkat.
- Partnerkapcsolataink és próbavásárlói hálózatunk egész Magyarország területét lefedik, igény esetén segítséget nyújtunk ügyfeleinknek külföldi projektekből is.
- A Mystery Visit Kft. több éves mystery shopping-kutatói tapasztalattal rendelkező munkatársakkal és folyamatosan képzett próbavásárlói csapattal biztosítja a rugalmas és ügyfél-központú kiszolgálást, tanácsadást.
- A feladathoz dedikált elemzők, tanácsadók interpretálják az eredményeket, tartják az ügyféllel a kapcsolatot a munka folyamán.
- Hazai kutatásainkat saját próbavásárlóinkkal végezzük, a terepmunka szervezésére nem veszünk igénybe alvállalkozókat.
- Gyors és rugalmas toborzási, kiválasztási rendszerünknek köszönhetően a speciális igényeket is rövid időn belül ki tudjuk elégíteni.
- Hazai és nemzetközi partnerkapcsolataink és próbavásárlói hálózata segítségével a Mystery Visit Kft. külföldön és belföldön egyaránt rugalmasan képes bármilyen szakmai feladatot elvégezni. A cég shopper network-je lefedi egész Magyarország területét, de nemzetközi kapcsolataink révén ügyfeleink külföldi projektekből is hathatós segítséget nyújthatunk.



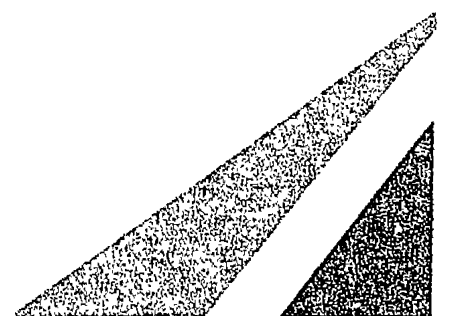
## A kutatás háttere és célja

A Fővárosi Vízművek az ügyfélszolgálati tevékenység színvonalának mérését, ügyfél-elégedettségét szakértői próbavásárlással kívánja ellenőrizni személyes ügyfélszolgálati irodáiban. A szakértői próbavásárlással célunk az ügyfélszolgálati munkatársak szakmai felkészültségének, kommunikációjának vizsgálata.

## Módszertan

- Ajánlatunkban megoldást kínálunk a munkatársak ügyfélkezelési technikájának megismerése és fejlesztése érdekében. A kutatások eredményeképpen visszajelzést adunk az ügyfélkezelési folyamatok minőségéről, a személyzet munkájának hatékonyságáról.
- A mystery shopping során valós képet alkotva kísérhetjük végig az ügyfélkezelés egyes szakaszait és pontos eredményeket adhatunk a tényleges teljesítményről, az esetlegesen felmerülő problémákról.
- Célunk, hogy Megbízónk a kutatások eredményeit felhasználva hatékonyabban fejleszthesse a szolgáltatásait, a kollégák kommunikációját. Az eredményekből még pontosabb visszajelzést tudjon adni a munkatársai számára, és így javítani tudja az ügyfélkezelés színvonalát.

Az Ajánlatkérő valós ügyfél-szituációk alkalmazásán keresztül méri fel az ügyféltér környezete mellett a munkatársainak tevékenységét az ügyintézés-ügyfélkezelés, értékesítési- és ügyfélszolgálati tevékenység területeken.



**A próbavásárlások mennyisége a szerződés teljes hatálya alatt 1200 db. A próbavásárlások tervezett mennyiségei és helyszínei 2017-ben:**

Ügytípus száma	Ügytípusok	2017.			
		Budapest <sup>1</sup>		Agglomeráció <sup>2</sup>	
1.	Főmérő számlázással kapcsolatos ügyintézés	20	30	13	15
2.	Főmérő átírással kapcsolatos ügyintézés	24	21	13	15
3.	Mellékvízmérős szerződéskötéssel kapcsolatos ügyintézés	20	30	6	8
4.	Mellékvízmérő cserével kapcsolatos tájékoztatás, ügyintézés	32	30	12	12
5.	Mellékvízmérő leolvasással kapcsolatos ügyintézés	20	30	8	10
6.	Belső vízellátás kezelése	10	10	4	5
	<b>Összesen</b>	<b>126</b>	<b>151</b>	<b>56</b>	<b>65</b>

A további évekre vonatkozó pontos elemszámok a tárgyévet megelőző év november 30-ig kerül meghatározásra.

1 - Központi ügyfélszolgálati iroda, Fő utcai fiókiroda

2 - Százhalombattai ügyfélszolgálati fiókiroda, Barázda utcai fiókiroda

Minden alkalommal tényleges ügyfél-situációra kerül sor, ezáltal monitorozni tudjuk a kollégák ügyfélkezelési gyakorlatát. A próbavásárlás során a shopper személyesen felkeresi az Ügyfélszolgálatot és teljesen átlagos ügyfélként viselkedik, érdeklődik, segítséget kér, kapcsolatot teremt a személyzettel. A próbavásárlások során, kimerítő érdeklődésig történő helyzeteket teremtünk, de nem történik szolgáltatás-igénybevétel.

#### Ügytípusok részletesen:

1. főmérő számlázással kapcsolatos ügyintézés: folyószámla-egyenleg egyeztetés, számlainformáció, számlareklamáció, főmérő-mellékmérő különbözet,
2. főmérő átírással kapcsolatos tájékoztatás: normál, késedelmes, sürgősségi átírás,
3. mellékvízmérős szerződéskötéssel kapcsolatos ügyintézés: adminisztrációs díj reklamáció, számla reklamáció,
4. mellékmérő cserével kapcsolatos tájékoztatás, ügyintézés: csere, részérték, törlés, utáni számlázás esetén,

5. mellékvízmérő leolvasással kapcsolatos ügyintézés: mérőállás bejelentés, tájékoztatás, ügyintézés,
6. belső vízfolyás kezelése.

**Próbavásárlás során vizsgált területek:**

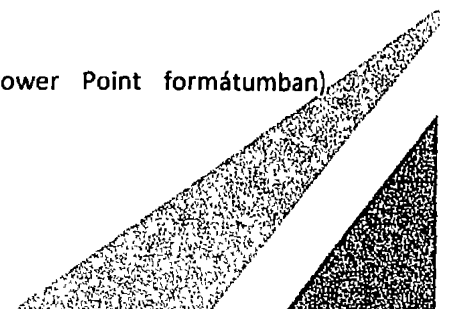
Ügyfélszolgálat, ezen belül:

- érkezéssel kapcsolatos kérdések,
- ügyintézéssel kapcsolatos kérdések,
- ügyfél-kiszolgálással kapcsolatos kérdések,
- értékesítési tevékenységgel kapcsolatos kérdések.

A próbavásárlók az Ügyfél által meghatározott időszakokban keresik fel az Ügyfélszolgálatot (Lásd. Timing pont alatt)

**A kutatás eredményeképpen az alábbi dokumentumok, anyagok kerülnek átadásra:**

- részletes, minden kérdésre, minden ügyintézőre kiterjedő elemzés féléves és éves bontásban és a kutatás teljes időszakára vonatkozóan ppt és word formátumban, CD-re kiírva, illetve ezen kutatási eredmények egymással történő összehasonlítása, a megállapított következtetések alapján javaslattétel a társaság ügyfélszolgálati tevékenységének javítására, fejlesztésére
- számszerűsített, grafikonokkal ábrázolt és szöveges értékelés, leírás az egyes ügyintézőkről, ügyintézésről, ügyfélszolgálatról,
- adott kérdések grafikonos és szöveges elemzése,
- valós helyzet felmérése mutatószámokkal,
- javaslatok a fejlesztésre,
- javaslatok a munkavállalók ösztönzésére,
- félévenként egy-egy rövidített vezetői összefoglaló az eredményekről ppt és word formátumban, CD-re is kiírva,
- félévenként az elemzésről készített részletes prezentáció (Power Point formátumban) elkészítése és bemutatása a vezetőség előtt maximum 1,5 órában



- egy a teljes kutatási időszakra, kutatási ciklusra kiterjedő, rövidített vezetői összefoglaló ppt és word formátumban, CD-re kiírva
- egy, a teljes kutatási időszakra kiterjedő részletes prezentáció (ppt és word formátumban) elkészítése (maximum 2 óra).

A próbavásárlási tapasztalok alapján objektív visszacsatolás nyerhető az ügyféltér általános képéről, rendjéről, a személyzet viselkedéséről, az ügyfelekkel való kontaktus minőségéről, átfogóan pedig az Ügyfélszolgálat teljesítményéről, az erős-gyenge pontokról. Eredményekkel szolgálunk az egyes dolgozók teljesítményéről, melyeket a vállalat felhasználhat fejlesztési programok, tréningek során, valamint az ösztönző rendszerébe is beépítheti.

## Próbavásárlók

A kutatás során az elvárások a próbavásárlókkal szemben: minimum érettségivel rendelkező, szakértők a próbavásárlásban, legalább 1 éves gyakorlattal, a Fővárosi Vízművek valós ügyfelei. A próbavásárlásokat meghatalmazással a szerződéssel egy háztartásban élő családtag is végezheti. Egy próbavásárló az 1 éves kutatási periódusban maximum 3 tesztet végezhet, az egyes tesztek között azonban minimum 3 hónapnak el kell telnie.

Saját próbavásárlói csapatunk közel 500 főből áll, teljes egészében lefedve ezzel Magyarország területét. Munkánk során kiemelt hangsúlyt fektetünk a próbavásárlói csapatunk bővítésére és képzésére, ellenőrzésére (közvetlen, személyes kapcsolatot tartva shopper munkatársainkkal). Gyors és rugalmas toborzási, kiválasztási rendszerünknek köszönhetően a speciális igényeket is rövid időn belül ki tudjuk elégíteni.

Az információgyűjtést felkészült shopperek végzik el. A próbavásárlók mystery shopping kutatásban jártas, tapasztalt kollégák. A próbavásárlók alapos felkészítésen vesznek részt és alkalmasságukat szituációs játékokkal vizsgáljuk. Fontos, hogy a próbavásárlók nem jegyzetelhetnek, azaz az esetleges kérdésekre kapott válaszokat, a lejátszott szituációt fejben kell tartaniuk a jegyzőkönyvek későbbi kitöltéséhez. A próbavásárlók kiválasztásánál alkalmazzuk a Megbízó kritériumait, figyelembe vesszük a kutatásban résztvevőkkel szemben támasztott elvárásait.

## Eredmények

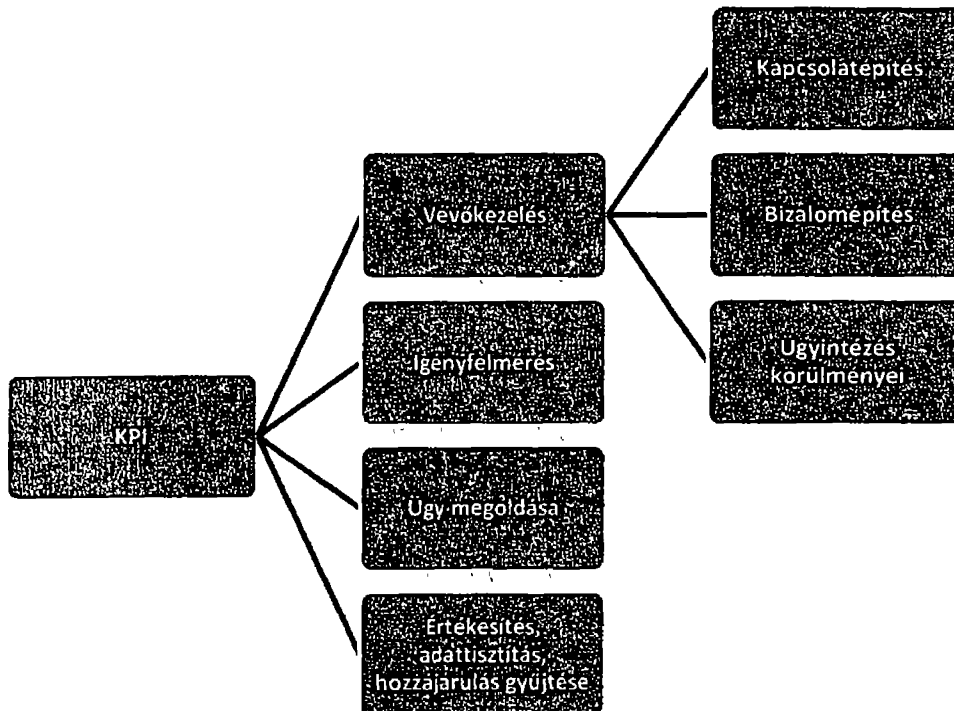
A próbavásárlók által kitöltött jegyzőkönyvek minőségét a Quality Management részlegünk ellenőrzi. Az adatokat ezt követően hagyjuk jóvá és válik elérhetővé az Ügyfél számára. A jegyzőkönyvek szöveges részének minőségét, a kérdés-válaszok logikai összefüggéseit minden esetben ellenőrizzük. Amennyiben nem elfogadható egy jegyzőkönyv, a próbavásárlást megismételjük, melynek költségeit cégünk viseli.

A kutatás során nyert adatokat Excel és SPSS formátumban is összesítjük, amelyek különböző bontásokban tartalmazzák a jegyzőkönyvre adott válaszokat. Az eredményeket részletes kutatási jelentés formájában (MS PowerPoint) elemezzük.

A Megbízó igénye szerint az eredményeket tanácsadással egybekötött személyes, multimédiás prezentáción ismertetjük, mely során lehetőség nyílik az eredmények megbeszélésére, a kutatás során szerzett szubjektív tapasztalatok ismertetésére.

Igény esetén a kutatás eredményeképpen KPI mutatókat képzünk, melyek az adatfelvételt követően 72 órán belül az online rendszerünkben elérhetőek.

Javaslat KPI mutató felépítésére:



## **A projektben dolgozó team bemutatása**

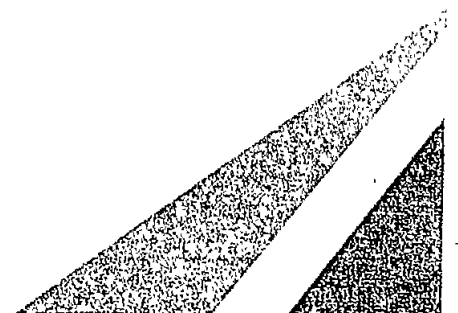
A Mystery Visit Kft. több éves mystery shopping-kutatói tapasztalattal rendelkező munkatársakkal és hatékonyan dolgozó csapattal biztosítja a rugalmas és ügyfél-központú kiszolgálást, tanácsadást. A feladathoz dedikált elemzők, tanácsadók interpretálják az eredményeket, tartják az ügyféllel a kapcsolatot a munka folyamán.

A Fővárosi Vízmű Zrt. kutatási projektje számára felállított stáb az ügyvezető igazgatóból, egy dedikált projektvezetőből és egy fieldwork koordinátorból fog állni.

Az ügyvezető igazgató feladata a projekt során a projekttel kapcsolatos tanácsadás, stratégia kialakítása a Megrendelővel. Az operatív feladatok megoszlanak a terepmunka koordinátor és a projektvezető között.

A kutatásban részt vevő próbavásárlók kijelölése, megbízása, a terepmunka hatékony lebonyolítása a fieldwork koordinátor kompetenciája. A projektvezető és terepmunka koordinátor közösen tartja a próbavásárlók személyes tréningjét, melyen a Megbízónak is lehetősége van a részvételre. A projektvezető készíti el a Megbízóval közösen kialakított shopper kérdőívet, elvégzi az adatok tisztítását és elemzését, az eredményekből online riportokat és prezentációt készít. A kutatási időszak alatt folyamatos kapcsolatban áll a megrendelővel, hogy az időközben felmerült megbízói igényeket, változtatásokat interpretálja és implementálja.

Az eredményeket az ügyvezető igazgató és a projekt vezetője tanácsadással egybekötött személyes, multimédiás prezentáción ismerteti, mely során lehetőség nyílik az eredmények megbeszélésére, a kutatás során szerzett szubjektív tapasztalatok ismertetésére.



## Költségek

1 személyes próbavásárlás díja

14 500 Ft

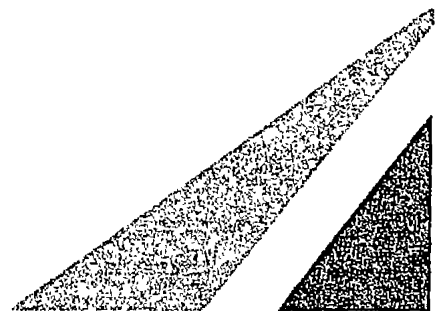
**Megbízási díj összesen (1200 db próbavásárlásra)**

**17.400 000 Ft**

A feltüntetett árak az általános forgalmi adó összegét nem tartalmazzák.

A fenti ár a következőket tartalmazza:

- ✓ Jegyzőkönyv összeállítása
- ✓ Próbavásárlók kiválasztása, felkészítése
- ✓ Terepmunka
- ✓ Kódolás, adatrögzítés, ellenőrzés
- ✓ Adatlapok, összesítők elkészítése
- ✓ Eredmények statisztikai lekérdezése
- ✓ Táblázatok, ábrák elkészítése
- ✓ Kutatási jelentések elkészítése, javaslattétel
- ✓ Átadásuk MS PowerPoint prezentáció formátumban
- ✓ Online riportáló rendszer használata




## Fizetési feltételek:

A kutatás megbízási díját félévente **utólag**, az adott féléves eredmények átadását követően számlázzuk ki. Fizetési határidő a számla keltétől számított **30. naptári nap**. Megbízó a Megbízott által megküldött számlát köteles az Unicredit Bank Zrt. 10918001-00000036-12590008 számú számla javára átutalással kiegyenlíteni.

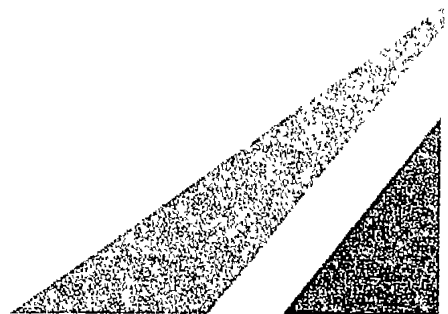
Amennyiben a Megbízó szeretne eltérni az ajánlatban javasolt módszertantól, úgy a Mystery Visit Kft. fenntartja magának a jogot, hogy az árakat felülbírálja. Az ajánlat tartalma és a javasolt módszerek a Mystery Visit Kft. kizárólagos tulajdonát képezik. Használatuk és felhasználásuk csak a cég tulajdonosainak írásbeli hozzájárulásával történhet.

Ajánlatunk az ajánlatadástól számított 90 naptári napig érvényes.

Debrecen, 2017. január 25.

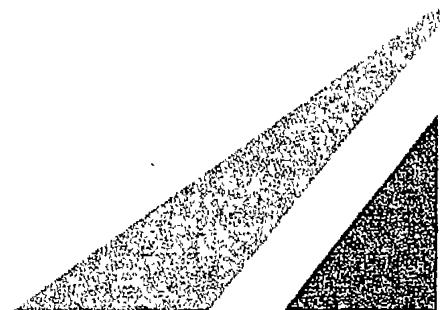
  
Malonyai Katalin  
Ügyvezető igazgató  
Mystery Visit Piackutató és Tanácsadó Kft.

**MYSTERY VISIT**  
**Piackutató és Tanácsadó Kft.**  
4026 Debrecen, Csemete u. 110  
Adószám: 13755281-2-019  
Bank: 10918001-00000036-12590008



## Minősegbiztosítás

- A próbavásárlók kiválasztására kiemelt figyelmet fordítunk, akik többlépcsős toborzási folyamaton esnek át.
- A próbavásárlókat különböző forrásokon keresztül toborozzuk, így a csapatunk heterogén, minden ügyféligényt képesek vagyunk megoldani. Minden projekt előtt személyesen készítjük fel őket az adott projektre. A shopperek tréningjén a Megbízó, mint oktató, vagy mint megfigyelő is részt vehet.
- A próbavásárlók ellenőrzését, próbavásárlóink megbízhatóságát Megbízóink számára átlátható, objektív minősegbiztosítási rendszer garantálja, melynek GPS alapú nyomkövető eszközeink fontos elemét képezik.
- A felkészültségük ellenőrzésének mérésére gyakran használunk olyan keresztkérdéses módszert, melyben felmérjük, hogy a shopper teljes körűen és alaposan végezte-e a rá bízott próbavásárlást. A próbavásárlókat koordinátoraink napi szinten ellenőrzik, a shoppereknek napi jelentési kötelezettsége van.
- Feladatunk a megbízói igények maximális kielégítése, teljes körű szolgáltatást nyújtva. Mindezt az ESOMAR (Piackutatók Nemzetközi Szövetségének) etikai kódexét, valamint a PMSZ (Piackutatók Magyarországi Szövetségének) alapszabályát elfogadva és munkánk során alkalmazva tesszük.
- MSPA (Mystery Shopping Providers Association) tagságunk garantálja a korrekt és etikus magatartást mind a Megbízóink, mind pedig a próbavásárlóink irányába.
- A munka folyamán állandó kapcsolatban állunk a megbízóinkkal, folyamatosan tájékoztatjuk a projekt állásáról és az eredményekről, ezzel biztosítva a munkafolyamataink átláthatóságát.
- Miután lezárult a terepmunka, a beérkezett jegyzőkönyveket munkatársaink ellenőrzik, mind a szöveges válaszok minőségére, mind a kérdések és válaszok logikai helyességére kiterjedően. Amennyiben bármilyen kérdéses helyzet merül fel egy jegyzőkönyvvel kapcsolatban, úgy azonnal felvesszük a kapcsolatot a próbavásárlóval és egyeztetünk vele. Ha nem elfogadható a jegyzőkönyv, a próbavásárlást természetesen megismételjük, melynek költségeit cégünk viseli.

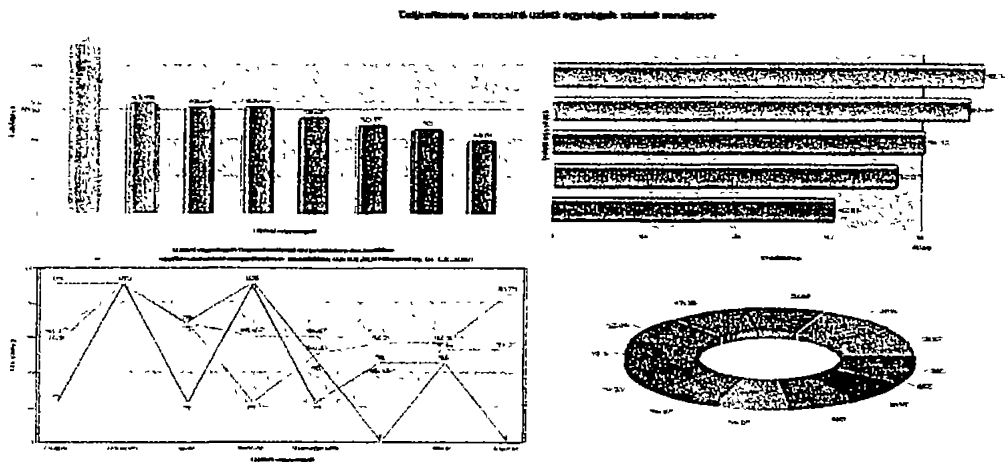


## Online próbavásárlói platform

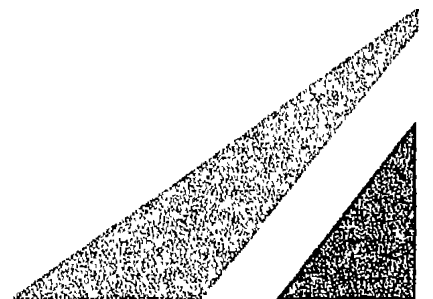
- ✓ Az ügyfél igényeinek megfelelő riportok előre generálhatóak. Az ügyfelek néhány egyszerű kattintással maguk is elkészíthetik a számukra szükséges jelentéseket, bármilyen paraméterre vagy időszakra
- ✓ Cégre és felhasználóra szabott egyéni felület alakítható ki. Különböző jogosultsági szintek állíthatók be, így minden felhasználó csak azokat az eredményeket láthatja, amihez hozzáférése van
- ✓ A riportok, értékelések azonnal elérhetőek, nem kell az eredményekre a terepmunka és az elemzés végéig várni
- ✓ A rendszer webes felülete bárholnan, bármikor hozzáférhető

## Miért ajánljuk ügyfeleinknek?

- ✓ A nyitó lapra előre generált riportokat állíthatunk be
- ✓ A táblázatok és grafikonok külön lapokon rendezhetőek.
- ✓ A rendszerben minden az ügyfél igényeire szabható
- ✓ Az ábrákra kattintva részletes információk kaphatók, akár az egyéni eredmények szintjére lemenve
- ✓ A felhasználói felület számos nyelven, köztük magyarul is elérhető



**Piackutatási kérdőív tervezet:**



KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
Adatlap/demográfia	1	Próbavásárlás helyszíne:	Váci út	Tovább	nem értékelt	
		EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Fő utca	Tovább	nem értékelt	
			Százhalombatta	Tovább	nem értékelt	
			Barázda utca	Tovább	nem értékelt	
	2	Próbavásárló neve.	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	3	Próbavásárlás dátuma:	dátum	Tovább	nem értékelt	
	4	Próbavásárlás időpontja (tól-ig):	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	5	Próbavásárlás napja	Hétfő / Kedd / Szerda / Csütörtök / Péntek	Tovább	nem értékelt	
	6	Napszak	7:30-9:00 / 9:00-11:00 / 11:00-13:00 / 13:00-15:00 / 15:00-17:00 / 17:00-20:00	Tovább	nem értékelt	
	7	Próbavásárlási szituáció	Főmérő számlázással kapcsolatos ügyintézés	Tovább	nem értékelt	
		EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Főmérő átírással kapcsolatos ügyintézés	Tovább	nem értékelt	
			Mellékvízmérős szerződéskötéssel kapcsolatos ügyintézés	Tovább	nem értékelt	
			Mellékvízmérő cserével kapcsolatos tájékoztatás, ügyintézés	Tovább	nem értékelt	
			Mellékvízmérő leolvasással kapcsolatos ügyintézés	Tovább	nem értékelt	
		Belső vízfolyás kezelése	Tovább	nem értékelt		
	8	Tesztelt ügyintéző neve <i>(névtábláról fel kell írni!)</i>	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	9	Online időpontfoglaláskor kapott visszaigazolás sorszáma/azonosítója. <i>A visszaigazoló e-mailt a kérdőívhez fel kell tölteni, enélkül a látogatás nem kerül elfogadásra!</i>	szöveg	Tovább	nem értékelt	
10.1	Volt lehetősége elhozni vagy lefotózni a hívósorszámot? <i>(Várakozás közben menjen ki az ügyfélszolgálatról és észrevétlenül készítsen egy fényképet a sorszámról, vagy kezdjen jegyzetelni a sorszám hátuljára, majd hozza el magával)</i>	igen / nem	igen --> 10.2 nem --> 10.3	nem értékelt		
10.2	Töltse fel a hívószámáról készült fényképet <i>(A hívósorszámot a kérdőívhez fel kell tölteni, enélkül a látogatás nem kerül</i>	fájl	következő fejezet	nem értékelt		

KPI	kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
	<i>elfogadásra!)</i>				
10.3	Hívósorszám (A hívósorszám a tesztet követően ellenőrzésre kerül, fontos, hogy a rajta lévő időpont megegyezzen a teszt kezdeteként jelolt időponttal!)	szám	következő fejezet	nem értékelt	
Érkezés	1	Működött a sorszámhúzó automata?	igen / nem	Nem --> Ugrás 3-ra	nem értékelt
	2	Egyértelmű volt az ügyfélhívón, hogy szituációnak megfelelően melyik menüpontot kell választani?	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	2.1	Amennyiben nem, mi okozott problémát?	szöveg	Tovább	nem értékelt
	3	Volt elegendő ülőhely a várakozók részére?	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	4	Az ügyintézők folyamatosan hívják az ügyfeleket, a munkafolyamatokban nincs fennakadás	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	5	Az ügyintézők folytatnak magánjellegű beszélgetést az ügyféltérben?	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	6	Tapasztalt olyan tevékenységet, ami nem való egy ügyfélszolgálatra?	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	6.1	Amennyiben igen, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt
	7	Az ügyfélszolgálati iroda hőmérséklete megfelelő volt?	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	7.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt
	8	Az ügyfélszolgálati irodában a fényviszonyok megfelelőek voltak?	igen / nem	Tovább	nem értékelt
	8.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt
	9	Mennyire volt elégedett az ügyfélszolgálati iroda felszereltségével? (asztal, székek, toll, ballonos vízautomata, kávégép, gyerekarok, mosdó...)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt
	9.1	Amennyiben 10-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük részletezze, mi hiányzott Ön szerint!	szöveg	Tovább	nem értékelt
	10	Ügyfélszolgálati iroda általános tisztasága	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt
	10.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt
11	Az ügyfélszolgálati iroda általános hangulata	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt	
11.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	

KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly	
	12	Ügyfélszolgálati irodában az eligazító táblák átláthatóvá tették azt, hogy Önnek hova kell mennie?	igen / nem	Tovább	nem értékelt		
	12.1	Ha nem, kérjük részletezze, hogy mi okozott problémát!	szoveg	Tovább	nem értékelt		
	13	Tapasztalt bármilyen problémát a várakozás alatt?	igen / nem	Nem --> Ugrás 14-re	nem értékelt		
	13.1	Ha igen, mi volt az?	szöveg	Tovább	nem értékelt		
	13.2	Ha igen, az ügyintézők próbálták azt rugalmasan, gyorsan megoldani?	igen / nem	Tovább	nem értékelt		
	13.3	Kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt		
	14	Az első benyomás, várakozás alapján mennyire ajánlaná az ügyfélszolgálati irodát barátainak/ismerőseinek? (1-10-ig, 1=egyáltalán nem, 10=biztosan ajánlanám)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt		
	14.1	Válaszát kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt		
	15	Érkezéssel, várakozással kapcsolatos megjegyzések (kotelezően kitöltendő, minimum 2-3 mondat)	szoveg	Tovább	nem értékelt		
Vevőkezelés	Kapcsolatépítés	1	Várakozási idő az ügyintézésig (perc)	szoveg	Tovább	nem értékelt	
		2	Mennyire érezte hosszúnak a várakozási időt? EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Túl rövid volt	Tovább	nem értékelt	
				Rövid volt	Tovább	nem értékelt	
				Megfelelő volt	Tovább	nem értékelt	
				Hosszú volt	Tovább	nem értékelt	
				Túl hosszú volt	Tovább	nem értékelt	
		3	Történt-e ráhívás (hívták a pulthoz, de még nem foglalkozott Önnel az ügyintéző mert pl. még az előző ügyféllel beszélt, vagy még az előző ügyfél papírjaival foglalkozott)?	igen / nem	Nem --> Ugrás 4-re	0 / 1	1
		3.1	Ha igen, mi történt? EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Az előző ügyfél még ott volt a pultnál/másik ügyfelet is odahívtak	Tovább	nem értékelt	
				Az ügyintéző még az előző ügyfél papírjaival/mással volt elfoglalva	Tovább	nem értékelt	
Az ügyintéző nem volt a pultnál	Tovább			nem értékelt			

KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
			Egyéb:.....	Tovább	nem értékelt	
	4	Előre köszönt az ügyintéző?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	5	Napszaknak megfelelően köszönt az ügyintéző?	igen / nem	Tovább	1 / 0	1
	6	Megkérdezte, hogy miben segíthet?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	7	Volt lehetősége arra, hogy megtudja az ügyintéző nevét?	igen / nem	Nem --> Ugrás 8-ra	nem értékelt	
	7.1	Ha Igen: Milyen formában tudta meg az ügyintéző nevét?	Névtáblája volt a pulton	Tovább	nem értékelt	
		TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!	Kitűzőn volt a neve	Tovább	nem értékelt	
			Megadta a nevét egy papíron/más prospektuson	Tovább	nem értékelt	
			Bemutakozott/Megmondta	Tovább	nem értékelt	
			Én kérdeztem rá	Tovább	nem értékelt	
			Egyéb:.....	Tovább	nem értékelt	
	8	Ügyintéző környezete, asztalának rendezettsége	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	1
	8.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	9	Az ügyintézés végén elhangzott-e: Tudok-e még valamiben segíteni?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	10	Az ügyintéző udvariasan elköszönt?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	11	Az ügyintéző megjelenése megfelelő volt? (ápoltság, ruházat)	igen / nem	Tovább	1 / 0	1
	11.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
Bizalomépítés	1	Az ügyintéző a beszélgetés során közérthetően beszélt (kerülte a szakszavakat és a bonyolult megfogalmazásokat)?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	2	Az ügyintéző stílusa meggyőző volt?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	3	Az ügyintéző magabiztos volt? Nem bizonytalanodott el semmiben / kézből tartotta a beszélgetés irányítását?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	4	Az ügyintéző udvarias volt?(egyenrangú félként kezelt)	igen / nem	Tovább	1 / 0	5
	4.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	

KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
Ügyintézés körülményei	5	Az ügyintéző kedves, barátságos volt?(nem mogorva, durva, flegma)	igen / nem	Tovább	1 / 0	5
	5.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	6	Az ügyintéző nyugodt volt?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	7	Az ügyintézővel folyamatos volt a párbeszéd (nem akadt el érthetetlen okokból)?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	8	Az ügyintéző a beszélgetés során végig Önre koncentrált?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	9	Az ügyintéző végig interaktív volt? (arra reagált, amit Ön mondott vagy csak a magáét mondta)	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	10	Az ügyintéző tartotta a szemkontaktust?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	11	Az ügyintéző tisztán, érthetően beszélt? (nem hadart az ügyintéző, nem volt túl halk, vagy nem volt túl lassú a beszédtempója...)	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	11.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	12	Az ügyintéző tömören, lényegre törően fogalmazott?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	13	Gépies volt az ügyintéző magatartása?	igen / nem	Tovább	0 / 1	2
	1	Az ügyintézés zavartalan volt? (nem szakította meg más (kolléga, telefon, stb.) a beszélgetést más, témába nem vágó dologgal)	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
	1.1	Amennyiben nem, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	2	Az ügyintézés diszkrét körülmények között zajlott (mások által nem volt hallható a beszélgetés)?	igen / nem	Tovább	nem értékelt	
	3	Milyen volt az ügyintéző magatartása? EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Együttműködő, segítőkész	Tovább	1	5
			Semleges	Tovább	0,5	
			Elutasító, negatív	Tovább	0	
	4	Az ügyintéző kommunikációja (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
	4.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	5	Az ügyintéző segítőkészsége (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 /	5

KPI	kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
				1	
	5.1 Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	6 Az ügyintéző türelmessége (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	4
	6.1 Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	7 Volt-e önök között „vita”?	igen / nem	Nem --> Ugrás 8-ra	nem értékelt	
	7.1 Ha igen, kérjük részletezze!	Szöveg	Tovább	nem értékelt	
	7.2 Ha igen, ügyintéző mennyire kezelte ezt higgadtan? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
	7.3 Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	7.4 Érvekkal alátámasztotta az általa elmondottakat?	igen / nem	Tovább	1 / 0	4
	7.5 Melyek voltak ezek az érvek?	Szoveges válasz			
	8 Használt-e kioktató kifejezéseket ügyintéző?	igen / nem	Tovább	0 / 1	4
	9 Mennyi időt töltött ügyének intézésével?	5 percnél kevesebbet	Tovább	nem értékelt	
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	5-10 percet	Tovább	nem értékelt	
		11-20 percet	Tovább	nem értékelt	
		20 percnél többet, éspedig:	Tovább	nem értékelt	
	10 Az ön véleménye szerint az ügyintézésre fordított idő:	Túl hosszú volt	Tovább	0	2
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Túl rövid volt	Tovább	0	
		Megfelelő volt	Ugrás 11-re	1	
	10.1 Amennyiben túl rövidnek vagy túl hosszúnak találta, kérjük részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	

KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
	11	Az ügyintézés alapján mennyire ajánlaná az ügyfélszolgálati irodát barátainak/ismerőseinek? (1-10-ig, 1=egyáltalán nem, 10=biztosan ajánlanám)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt	
	11.1	Válaszát kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	12	Ügyintézéssel kapcsolatos megjegyzések (kötelezően kitöltendő, minimum 2-3 mondat)	szöveg	Tovább	nem értékelt	
Igényfelmérés	1	Tett fel kérdéseket az ügyintéző annak érdekében, hogy az ön ügyéről minél több információt kapjon?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
	1.1	Ha igen, milyen kérdéseket tett fel?	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	2	Összefoglalta az ügyintéző az igényeket a kérdések feltétele után?	igen / nem	Tovább	1 / 0	1
	3	Véleménye szerint az ügyintéző megfelelően felmérte az igényeit?	igen / nem	Tovább	1 / 0	4
	4	Igényfelméréssel kapcsolatos megjegyzések (kötelezően kitöltendő, minimum 2-3 mondat)	szöveg	Tovább	nem értékelt	
Ügy megoldása	1	Kérjük írja le szövegesen, hogy mi volt a próbavásárlási kerettörténet? Mit mondott az ügyintézőnek, mi a problémája? 2-3 mondatban részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	2	Az ügyintéző mit javasolt az ügy megoldására?	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	3	Sikeresen megtörtént az ön beazonosítása?	igen / nem	Nem → ugrás 5-re	1 / 0	5
	4	Milyen adatokat kért az ügyintéző a beazonosításhoz? TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!	Személyi igazolvány	Tovább	nem értékelt	
			Lakcímkártya	Tovább		
			Ügyfél azonosító vagy folyószámla	Tovább		
			Készülék hely	Tovább		
			Egyéb: _____	Tovább		
	Nem azonosítottak be	Tovább				
4.1	Az Ön véleménye szerint gyorsan beazonosították Önt?	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	2	
5	Telefonszámot, e-mail címet egyeztetett vagy kért öntől az	igen / nem	Tovább	1 / 0	4	

KPI	kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
	ügyintéző?				
6	Az ügyintéző ajánlotta önnek az online ügyintézési csatornát?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
7	Kellett nyomtatványt kitöltenie az ügyintézéshez?	igen / nem	Tovább	nem értékelt	
7.1	Ha igen, ennek kitöltésében segített az ügyintéző?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
8	A tájékoztatást személyre szabottnak érezte az ügyével kapcsolatban?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
9	Az átadott információ mennyisége elegendő volt?	igen / nem	Tovább	1 / 0	4
9.1	Amennyiben nem, kérjük fejtse ki!	Szöveges válasz	Tovább	nem értékelt	
10	Az átadott információ egyértelmű volt?	igen / nem	Tovább	1 / 0	4
11	Az ügyintéző összefoglalta-e a tennivalókat/ a beszélgetést?	igen / nem	Tovább	1 / 0	3
12	Volt-e olyan érzése, hogy nem tudja, hogy mit kell tennie problémája megoldása érdekében?	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
12.1	Ha igen, kérem részletezze!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
13	Az ügyintézés végén kérte az ügyintéző, hogy a kihelyezett tableten értékelje? (Amennyiben nem, kérdezzen rá, hogy mi célt szolgál a tablet!)	Igen, magától ajánlotta az ügyintéző	Tovább	1	4
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Igen, de csak rákérdezésre ajánlotta az ügyintéző	Tovább	0,5	
		Rákérdezésre sem ajánlotta az ügyintéző	Tovább	0	
		A tablet (látszólag) nem működött	Tovább	nem értékelt	
21	Az ügyintéző ajánlott szerelőt a probléma megoldására?	igen / nem	Nem --> 21.1 kimarad		
21.1	Amennyiben igen, miként történt az ajánlás?	Ajánlotta, hogy a minősített vállalkozók közül válasszon, de nem emelte ki egyiküket sem	Tovább		
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Kiemelten ajánlott egy, vagy több minősített vállalkozót (ha igen, a megjegyzésben írja le, kit)	Tovább		
		Olyan szerelőt ajánlott, aki nincs a minősített vállalkozók között	Tovább		
		Egyéb: _____	Tovább		

KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
	14	Mennyire volt hiteles az ügyintéző az Ön számára? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	4
	14.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	15	Mennyire volt érthető az ügyintéző tájékoztatása? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
	15.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	16	Mennyire volt alapos az ügyintéző tájékoztatása? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
	16.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	17	Mennyire volt gyors az ügyintéző? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	2
	17.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	18	Mennyire volt hatékony az ügyintéző? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
	18.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	19	A tájékoztatás alapján mennyire ajánlaná az ügyfélszolgálati irodát barátainak/ismerőseinek? (1-10-ig, 1=egyáltalán nem, 10=biztosan ajánlanám)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt	
	19.1	Válaszát kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	20	Tájékoztatással kapcsolatos megjegyzések (kötelezően kitöltendő, minimum 2-3 mondat)	szöveg	Tovább	nem értékelt	
Értékesítési	1	Kitöltésre került az Adategyeztető nyomtatvány?	igen / nem	Nem -->	1 / 0	3

KPI	kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
			Ugrás 4-re		
1.2	Ha igen, a nyomtatvány végén található Adatkezelési nyilatkozat kitöltésre került?	Igen, magától ajánlotta az ügyintéző	Tovább	1	3
	<i>Ha magától nem tájékoztat, rá kell kérdezni!</i>	Igen, de csak rákérdezésre ajánlotta az ügyintéző	Tovább	0,5	
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Rákérdezésre sem ajánlotta az ügyintéző	Nem --> Ugrás 3-ra	0	
2	Ha igen, el tudta-e magyarázni, hogy mi a szolgáltatási jogviszonyhoz való hozzájárulás? <i>Amennyiben ez a második próbavásárlása és az első során megadta a hozzájárulást, nem releváns!</i>	igen / nem / nem releváns (amennyiben az előző próbavásárlás során már megadta a hozzájárulást!)	Tovább Nem releváns -> 2.2	1 / 0 / nem értékelt	3
2.1	Mit mondott pontosan?	szoveg	Tovább	nem értékelt	
2.2	Mennyire volt az ön számára érthető az indoklás? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
2.3	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szoveg	Tovább	nem értékelt	
2.4	Adott hozzájárulást a szolgáltatási jogviszonyhoz? <i>Amennyiben ez a második próbavásárlása és az első során megadta a hozzájárulást, nem releváns!</i>	igen / nem / nem releváns (amennyiben az előző próbavásárlás során már megadta a hozzájárulást!)	Tovább Nem releváns -> 3	nem értékelt	
2.5	Amennyiben nem, kérjük fogalmazza meg, hogy miért nem!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
3	Ha igen, el tudta magyarázni, hogy mi az a kutatási és reklámcélú hozzájárulás? <i>Amennyiben ez a második próbavásárlása és az első során megadta a hozzájárulást, nem releváns!</i>	igen / nem / nem releváns (amennyiben az előző próbavásárlás során már megadta a hozzájárulást!)	Tovább Nem releváns -> 3.2	1 / 0 / nem értékelt	3
3.1	Mit mondott pontosan?	szoveg	Tovább	nem értékelt	
3.2	Mennyire volt az ön számára érthető az indoklás? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 /	3

KPI	kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
				1	
3.3	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
3.4	Adott kutatási és reklámcélú hozzájárulást? <b>Amennyiben ez a második próbavásárlása és az első során megadta a hozzájárulást, nem releváns!</b>	igen / nem / nem releváns (amennyiben az előző próbavásárlás során már megadta a hozzájárulást!)	Tovább Nem releváns - -> 4	nem értékelt	
3.5	Amennyiben nem, kérjük fogalmazza meg, hogy miért nem!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
4	Rendelkezik már Ön VíZPlusz kártyával (korábról, vagy az előző próbavásárlás során igényelte)	igen / nem	igen --> 4.1 nem --> 4.2	nem értékelt	
4.1	<b>Amennyiben igen, kérdezzen rá, hogy hol tud utánanézni az elfogadóhelyeknek! Tudta ekkor tájékoztatni az ügyintéző?</b>	igen, tájékoztatott	--> 4.3	1	
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Nem, rákérdezésre sem tájékoztatott	--> 8/10	0	
4.2	Ajánlotta az ügyintéző a VíZPlusz kártyaprogramot?	igen, magától	Tovább	1	3
	<b>Ha magától nem ajánlja, rá kell kérdezni!</b>	igen, rákérdezésre	Tovább	0,5	
	EGY VÁLASZ LEHETSÉGES!	Rákérdezésre sem	--> 8/10	0	
4.3	Ha igen, mit mondott róla? Mivel indokolta az ajánlást?	szöveg	Tovább	nem értékelt	
5	Mennyire volt érthető az ügyintéző tájékoztatása a VíZPlusz kártyaprogramról? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
5.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
6	Milyen volt az ügyintéző szakmai felkészültsége a VíZPlusz kártyaprogrammal kapcsolatban? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
6.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
7	Igényelte a VíZPlusz kártyát?	igen / nem	Tovább	nem értékelt	
7.1	Amennyiben nem, kérjük fogalmazza meg, hogy miért nem!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
8	Ajánlotta az ügyintéző a VíZálló védelem biztosítás?	igen / nem	Tovább	1 / 0	5

KPI	kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
9	Ajánlotta az ügyintéző a vízvesztés felkutatását?	igen / nem	Tovább	1 / 0	4
10	Ajánlott az ügyintéző az FV egyéb szolgáltatásai közül további szolgáltatásokat?	igen / nem	Nem --> Ugrás 14-re	1 / 0	1
10.1	Ha igen, milyen egyéb szolgáltatást/terméket ajánlott ügyintéző önnek?	Vízálló védelem biztosítás	Tovább	nem értékelt	
	TÖBB VÁLASZ LEHETSÉGES!	Kútvíz vizsgálat	Tovább	nem értékelt	
		Fürdő- és ivóvíz vizsgálat	Tovább	nem értékelt	
		Vízvesztés felkutatás	Tovább	nem értékelt	
		Talajradar	Tovább	nem értékelt	
10.2	Ha igen, részletezte az ügyintéző, hogy miért ajánlotta azt?	igen / nem	Tovább	1 / 0	1
10.3	Ha igen, mivel érvelt az ajánlás mellett?	Szöveges válasz	Tovább	nem értékelt	
11	Az ügyintéző az érveléskor visszautalt az Ön megismert panaszára? (pl. csőtörésre biztosítási szolgáltatást ajánl)	igen / nem	Tovább	1 / 0	2
12	Mennyire volt érthető az ügyintéző tájékoztatása az egyéb Vízplusz szolgáltatásokról? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
12.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
13	Milyen volt az ügyintéző szakmai felkészültsége az egyéb Vízplusz szolgáltatással kapcsolatban? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	3
13.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
14	Az ügyintéző érvelése mennyire volt meggyőző az értékesítés során? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	4
14.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
15	Mennyire volt értékesítés-orientált az ügyintéző? (9-es osztályzat alatt indoklás)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	0,1 / 0,2 / 0,3 / 0,4 / 0,5 / 0,6 / 0,7 / 0,8 / 0,9 / 1	2

KPI		kérdés	válaszlehetőségek	utasítás	értékelés	kérdés súly
					1	
	15.1	Amennyiben 9-esnél rosszabb osztályzatot adott, kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	16	Az értékesítés alapján mennyire ajánlaná az ügyfélszolgálati irodát barátainak/ismerőseinek? (1-10-ig, 1=egyáltalán nem, 10=biztosan ajánlanám)	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Tovább	nem értékelt	
	16.1	Válaszát kérjük indokolja!	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	17	Értékesítéssel kapcsolatos megjegyzések (kötelezően kitöltendő, minimum 2-3 mondat)	szöveg	Tovább	nem értékelt	
Összegzés	1	Össességében a tapasztalatok alapján mennyire ajánlaná az ügyfélszolgálatot az ismerőseinek, barátainak? (1-10-ig, 1=egyáltalán nem, 10=biztosan ajánlanám)	szöveg	Tovább	nem értékelt	
	2	Milyen javaslatai lennének az ügyfélszolgálati iroda környezetének fejlesztése érdekében?				
	3	Milyen javaslatai lennének az ügyfélfogadás fejlesztésének érdekében?				
	4	Milyen javaslatai lennének az ügyfélkezelés folyamatának fejlesztése érdekében?				
	5	Milyen javaslatai lennének az értékesítés folyamatának fejlesztése érdekében?				
	6	Egyéb megjegyzések, kiegészítések a teljes látogatással kapcsolatban:				