

# DEBRECENI EGYETEM

## *Agrár- és Gazdálkodástudományok Centruma*

Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar



## ME/72-01

# Vevőkkel kapcsolatos folyamat szabályozása

2. kiadás

Hatályba léptetve: 2010. május 05.

Készítette:

Jóváhagyta és elrendelte:

---

**Dr. Komlósi István**  
minőségirányítási vezető

---

**Dr. Kátai János**  
dékán

Nyilvántartási sorszám:	Tulajdonosa:
-------------------------	--------------

---

HEFOP-3.3.1-P.2004-09-0071/1.0

A projekt az EU társfinanszírozásával, a Nemzeti Fejlesztési Terv Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Programja keretében valósul meg

Magyarország célba ér





ME/72-01  
Vevőkkel kapcsolatos folyamat szabályozása

Kiadás száma: 2.  
Kiadás dátuma: 2010.05.05.  
Oldalszám: 2/7

## 1. Cél

zen eljárás célja, hogy meghatározza, szabályozza a Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Karnak a vevőkkel kapcsolatos folyamatát a vevői követelmények megállapításától, a követelmények átvizsgálásán keresztül a vevői panaszok kezeléséig.

### Meghatározások:

**Ajánlatkérés:** Szállító(k) megkeresése termékvásárlás, szolgáltatáskérés (beszállítói tevékenység) szándékának kifejezése céljából. Tartalmaznia kell a vevő által támasztott alapvető követelményeket - egyértelmű specifikáció, mennyiség, minőségi előírás, szállítási határidő, csomagolási és szállítási mód, fizetési feltétel.

**Ajánlat:** Az adásvételi szerződés megkötésére irányuló olyan kereskedelmi tevékenység, amellyel az ajánlatot tevő valamely árut, szolgáltatást eladásra kínál. Az ajánlatnak minden esetben tartalmaznia kell a megkötendő ügylet minden lényeges elemét (áru, szolgáltatás megnevezése, mennyisége, minősége, vételára, szállítási, teljesítési határidő, stb.).

**Rendelés:** Az adásvételi szerződés létrehozására irányuló olyan nyilatkozat, amelyben a rendelés küldője valamely, a rendelésben körülírt mennyiségű és minőségű árunak, szolgáltatásnak a rendelésben előírt feltételekkel történő megvásárlására késznek nyilatkozik. Ha a rendelést az eladó részéről küldött ajánlat előzte meg, az adásvételi szerződés a rendelésnek az ajánlattevőhöz való megérkezésével, ha pedig ajánlat nem volt, úgy az eladó részéről küldött rendelés-elismerésnek (rendelés visszaigazolás) a rendelőhöz való megérkezésével jön létre.

**Rendelés igazolás:** A megrendelés visszaigazolása a vevő számára.

**Szerződés:** Két, vagy többoldalú jogügylet, amely a szerződő felek egymás közti jogviszonyát határozza meg. A szerződés tartalma: valamely jogviszony keletkeztetése, megerősítése, megváltoztatása, vagy megszüntetése. A szerződés létrejöttéhez legalább két fél jognyilatkozata szükséges.

Érvényes szerződést csak cselekvőképes személyek köthetnek, jogi személyek pedig arra feljogosított képviselőik, vagy meghatalmazottaik útján. A megkötött szerződéstől egyoldalúan elállni nem lehet, kivéve ha a másik szerződés-szegést követ el. A kereskedelemben kötött szerződések általában a polgári jog területéhez tartoznak.

**Termékismertető:** A termék legfontosabb jellemzőinek, műszaki paramétereinek leírása.



ME/72-01  
Vevőkkel kapcsolatos folyamat szabályozása

Kiadás száma: 2.  
Kiadás dátuma: 2010.05.05.  
Oldalszám: 3/7

## 2. Az eljárás leírása

Folyamatleírás	Felelős	Kapcsolódó feljegyzés, adat, dokumentum
<p><b>2.1 A marketing tevékenység folyamatának leírása</b></p> <p>A marketing tevékenység célja a piac állandóan változó igényeinek kielégítése a vevői igények, a versenytársak figyelése, és általában a piaci tendenciák megismerése által.</p> <p>A tájékoztatókat, Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kari bemutató anyagokat a megbízott munkatárs készítteti el, és a dékán hagyja jóvá. Ezen anyagok lehetővé teszik, hogy a leendő hallgatók megismerjék a képzési kínálatot, illetve ezen anyagok bemutatják a Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar tevékenységeit, nemzetközi kapcsolatait, valamint a Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar által végezhető más szolgáltatásokat, mérési és kutatási módszereket.</p>	megbízott munkatárs dékán	bemutató anyagok
<p><b>2.2. A vevők követelményeinek megállapítása</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A vevői érdeklődést, megrendelést témafelelősök fogadják.</li><li>• A témafelelős konzultál a vevővel (megrendelővel), egyeztet a mérési folyamatot, a mérések számát, stb.</li><li>• A témafelelős előkészíti a szerződést a vevővel, amelyben minden szükséges követelmény rögzítésre kerül. A szerződést a dékán vizsgálja át, majd az AGTC gazdasági igazgatója és az AGTC elnöke írják alá.</li></ul>	témafelelős dékán AGTC gazdasági igazgató AGTC elnök	Megrendelések szerződés
<p><b>2.3. A vevői követelmények átvizsgálása</b></p> <p>A vevői követelmények teljesíthetőségét a dékán vizsgálja át, és hagyja jóvá.</p> <p><b>Az átvizsgálás szempontjai:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valamennyi követelmény dokumentálásra került-e,</li><li>• van-e kiegészítő követelmény,</li><li>• az igényelt minőség és a teljesítőképesség összhangja,</li><li>• a megrendelő követelményeihez a szükséges erőforrások rendelkezésre állnak.</li></ul>	dékán	Aláírt szerződés



**ME/72-01**  
**Vevőkkel kapcsolatos folyamat szabályozása**

Kiadás száma: 2.  
Kiadás dátuma: 2010.05.05.  
Oldalszám: 4/7

Folyamatleírás	Felelős	Kapcsolódó feljegyzés, adat, dokumentum
<p><b>2.4. A megrendelői követelmények módosítása</b></p> <p>Minden szerződés módosításra érkező megkeresés esetén a módosított szerződés előkészítését és átvizsgálását a témafelelős végzi.</p> <p>A módosítást a témafelelős készíti elő, és a dékán hagyja jóvá.</p> <p>Szerződés módosítása esetén, a módosított szerződés újra aláíratásra kerül.</p>	témafelelős dékán	Megrendelés, Szerződés
<p><b>2.5. Kapcsolattartás a vevővel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A megrendelővel a kapcsolatot a témafelelős tartja.</li><li>• A megrendelői reklamációk a Vevői reklamáció nyilvántartási lapon kerülnek rögzítésre.</li><li>• A minőségirányítási megbízottnak a reklamációkat nyilván kell tartani. A témafelelősnek fel kell tárnia a reklamációk okát és amennyiben szükséges javító intézkedést hoz.</li><li>• A reklamációval kapcsolatos döntésről, intézkedésekről a vevőt írásban kell tájékoztatni.</li><li>• Minden reklamációról, minden azzal kapcsolatos intézkedésről, annak minden dokumentációjáról a dékánt tájékoztatni kell.</li></ul>	témafelelős témafelelős  minőség irányítási megbízott	Vevői reklamációk nyilvántartása (MD/72-01-01)  Megelőző tevékenység munkalap MD/85-01-02
<p><b>2.5.1. Vevői elégedettség mérés</b></p> <p>Vevői elégedettség mérést kell végezni. A minőségirányítási megbízottnak kötelessége a Vevői elégedettség kérdőíveket (MD/72-01-02A) a megrendelővel kitölteni, és a következő vezetőségi átvizsgáláson az eredmény kiértékeléséről beszámolni.</p>	Minőség- irányítási megbízott	Kérdőívek vevői elégedettség mérésre (MD/72-01-02A)
<p><b>2.6. Folyamatjavítás, továbbfejlesztés</b></p> <p>A vevői reklamációk, a vevői elégedettség méréseket a felső vezetés vezetőségi átvizsgálások alkalmával felülvizsgálja, elemzi és a szükséges javító intézkedéseket határoz meg és vezet be.</p>	dékán	Vezetőség felülvizsgálati jegyzőkönyv (Tárgyalás- jelentés)



**ME/72-01**  
**Vevőkkel kapcsolatos folyamat szabályozása**

Kiadás száma: 2.  
Kiadás dátuma: 2010.05.05.  
Oldalszám: 5/7

---

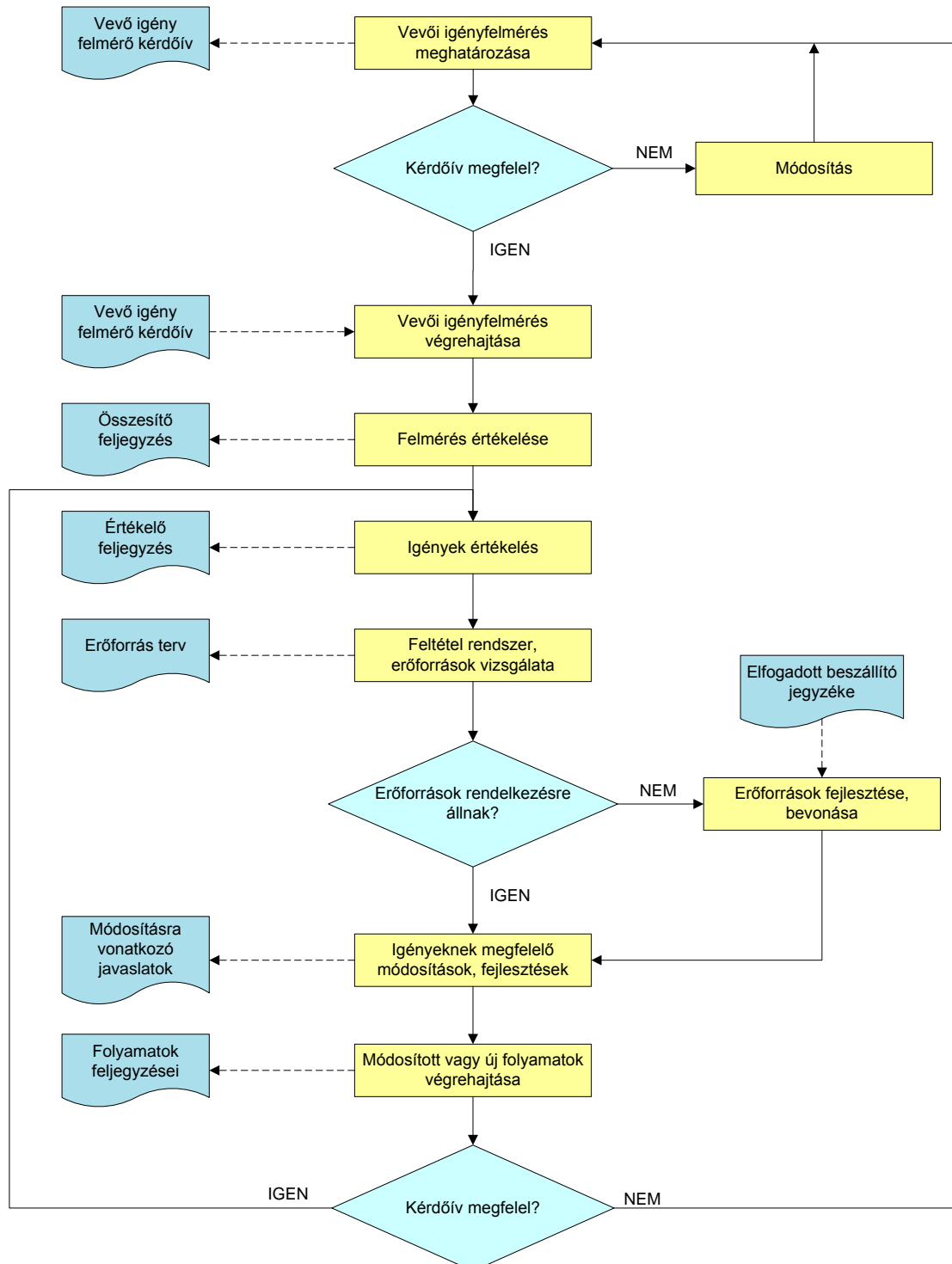
### 3. Mellékletek

1. sz. melléklet: Az igények felmérésének folyamata
2. sz. melléklet: Az elégedettség mérésének folyamata





1.sz. melléklet  
Az igények felmérésének folyamata



2. sz. melléklet  
**Az elégedettség mérésének folyamata**

