



MAGYAR  
KERESKEDELMI  
ÉS IPARKAMARA

**Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK  
Védjegy**

# **Az ingatlangazdálkodási szakágazat tanúsítási követelményei**



# **„Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK” védjegy ingatlangazdálkodási szakágazati követelményei**

**1.A. „Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK” tanúsító védjegy használatára pályázhat az a vállalkozás, amelyik az alábbi területeken fejti ki tevékenységét, és az előírt feltételeknek megfelel.**

**1.1./ „Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK” védjegy általános, a szolgáltatásokra vonatkozó követelményrendszerének eljárási rendje szempontjából ingatlangazdálkodási szolgáltatásnak kell tekinteni a TEÁOR 70 ingatlanügyletekhez tartozó tevékenységeket.**

**Az ingatlanügyletek, ingatlangazdálkodás tevékenységeihez tartozik különösen a**

- Ingatlanberuházás, -eladás (nem tartozik ide az építési kivitelezés)
- Ingatlanforgalmazás
- Ingatlanok bérbeadása, üzemeltetése
- Ingatlanügynöki tevékenység
- Ingatlankezelés
- Értékbecslés (ingatlan vagyon értékelésének bármely formája)

**1.2./ A védjegy használatára pályázhat, minden Budapesti-, Városi-, vagy Megyei-, Kereskedelmi és Iparkamarai tagsággal rendelkező vállalkozás, amely az alábbi követelményeknek megfelel:**

**2.A védjegy használatának feltételei:**

## **2.1./ A védjegy használatának általános feltételei**

- Legalább egy éves Kereskedelmi és Iparkamarai tagsággal rendelkezik
- Az 1. 1 szerinti tevékenységet a pályázó fő tevékenységként végzi
- Legalább 5 éve működik
- Rendelkezik a tevékenység végzéséhez szükséges hatósági engedélyekkel, megfelel a vonatkozó jogszabályi feltételeknek
- Tevékenységét a MKIK Ingatlangazdálkodási Szekciója által kidolgozott és elfogadott szakmai útmutató alapján végzi
- Ismeri és elfogadja a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a Magyar Ingatlangazdálkodók Szakmai Etikai Kódexét

## **2.2/ A védjegy használatának technikai feltételei**

- A tevékenység ellátásához szükséges irodahelyiség, szociális helyiségek
- Megfelelő technikai háttér, fax, fónonalas telefon, másológép, számítógép és internet hozzáférés

## **2.3/ A védjegyhasználat személyi feltételei**

- Legalább 2 főállású alkalmazott, vagy 1 főállású és 2 mellékfoglalkozású alkalmazott 4-4 órás foglalkoztatással
- Legalább heti 16 óra ügyfélfogadás
- Legalább 1 felsőfokú végzettséggel és az előírt szakképesítéssel rendelkező munkatárs, vagy legalább 5 éves szakmai gyakorlattal rendelkező középfokú végzettségű és az előírt szakképesítésű munkatárs alkalmazása

## **2.4/ Minőségi feltételek**

- Dokumentált adatnyilvántartási rendszer
- Működési szabályzat, tevékenységek folyamatának dokumentált szabályozása
- A szolgáltatások szakmai színvonalának folyamatos emelése
- Adatok, információk helyessége, ellenőrzése, naprakészsége
- A tevékenységek minőségének rendszeres felülvizsgálata
- Vevői reklamációk megfelelő kezelése

### **3.A pályázat elbírálása**

A benyújtott pályázatokat a független szakértőkből álló szakértői testület véleményezi a 2. pont szerinti feltételek meglétének mérlegelése alapján.

A pályázatok elbírálása elsősorban a benyújtott dokumentációk alapján történik. A szakértői testület a helyszínen is ellenőrzi a feltételek meglétét.

#### **A helyszíni felülvizsgálat során ellenőrzött legfontosabb területek:**

##### **Humán tényezők**

- Vezetői, beosztotti minőségügyi szemlélet
- Szakmai felkészültség
- A minőségpolitika ismertsége a vezetők és beosztottak körében
- Döntési felelősségi viszonyok, a szervezet felépítése

##### **A szolgáltatás folyamatának szabályozottsága**

- Dokumentálás megléte
- Ellenőrzés, vevői reklamációk kezelése
- Az ügyfelek tájékoztatása

A Szakértői Testület javaslata alapján a Védjegybizottság dönt a védjegyhasználat engedélyezéséről.

# „Kiváló minőségű szolgáltatás, MKIK”

## Kérdőív

a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara ingatlangazdálkodási szakágazathoz tartozó tagjai által végzett kiváló minőségű szolgáltatási tevékenység tanúsítására benyújtott pályázathoz

A pályázó vállalkozás neve: .....

Címe: .....

A pályázott szolgáltatások felsorolása: .....

.....

.....

.....

A kérdőívet kitöltő neve, beosztása: .....

Telefonszám, fax, e-mail: .....

### Kérdések az általános feltételekkel kapcsolatosan

1	Sorolja fel a vállalkozás tevékenységeit, vegye figyelembe az 1. pont szerinti felsorolást.	Mellékletben	
2	Cég/vállalkozás bejegyzésének ideje:		
3	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges engedélyekkel?	Igen	Nem
4	Ismeri-e a MKIK Etikai Kódexét?	Igen	Nem
5	Ismeri-e „A Magyar Ingatlan gazdálkodók Szakmai Etikai Kódex”-ét?	Igen	Nem
6	Tevékenységénél figyelembe veszi-e a MKIK Ingatlan gazdálkodási Szekciójá által kidolgozott Szakmai Útmutatót?	Igen	Nem

### Kérdések a technikai feltételek meglétével kapcsolatosan

7	Rendelkezik-e a tevékenység végzéséhez szükséges irodával?	Igen	Nem
8	Iroda helyiségeinek száma:		
9	Az ügyfél számára is rendelkezésre álló mellékhelyiség	Van	Nincs
10	Szociális helyiségek:		
	konyha,	Van	Nincs
	zuhanyzó,	Van	Nincs
	öltöző	Van	Nincs
11	Fax	Van	Nincs
12	Másológép	Van	Nincs
13	Számítógép	Van	Nincs
14	Internet hozzáférés	Van	Nincs
15	Videolejátszó	Van	Nincs
16	Digitális kamera, digitális fényképezőgép	Van	Nincs

### Kérdések a személyi feltételek meglétének vizsgálatához

17	Főállású dolgozók száma, kettő ill. annál több	Igen	Nem
18	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs száma legalább egy fő	Igen	Nem
19	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak száma	..... fő	
20	Középfokú szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak szakmai gyakorlata legalább 5 év	Igen	Nem
21	Ügyfélfogadási idő, legalább 16 óra	Igen	Nem

### Minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések

22	Rendelkezik-e ISO minőségbiztosítási tanúsítással?	Igen	Nem
23	A szolgáltatás folyamata dokumentált formában van-e?	Igen	Nem
24	A dolgozók munkaköri leírása írásos formában van-e?	Igen	Nem
25	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres minőségügyi oktatáson?	Igen	Nem
26	Részt vesznek-e a dolgozók rendszeres szakmai oktatáson?	Igen	Nem
27	Hozzáférhető-e az ügyfél számára a minőségügyi dokumentáció vagy a szolgáltatás folyamatát leíró dokumentum?	Igen	Nem
28	Meggyőződhetnek-e az ügyfelek által adott információk valóságáról, <i>ismertesse milyen módon.</i>	Igen	Nem
29	Vevői reklamációk kezelése, <i>ismertesse részletesen.</i>	Mellékletben	
30	Mit tesz a folyamatos szakmai színvonal biztosításáért? <i>Ismertesse részletesen.</i>	Mellékletben	
31	Végeznek-e a szolgáltatással kapcsolatosan rendszeres felülvizsgálatot? fél évente <input type="checkbox"/> , évente <input type="checkbox"/> , alkalmanként <input type="checkbox"/>		