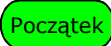
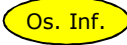


| TYTUŁ                                                      |
|------------------------------------------------------------|
| <b>P.7.3. Procedura obsługi klienta</b>                    |
| CEL PROCEDURY                                              |
| Obsługa klienta zgodnie ze standardami przyjętymi w firmie |
| WSKAŹNIK(I) PROCEDURY                                      |
| Terminowość realizacji zamówień - na poziomie min. 90%     |
| WŁAŚCICIELE PODPROCESÓW                                    |
| Koordinator BOK dla czynności 1-19                         |
| Właściciel dla czynności 20-40                             |
| Właściciel dla czynności 41-57                             |

**LEGENDA**

|                                                                                     |                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|    | początek procedury                                                       |
|   | koniec procedury                                                         |
|  | podjmujący decyzje                                                       |
|  | wykonawca czynności                                                      |
|  | informowany o wykonaniu czynności lub podjęciu decyzji                   |
|  | osoba z którą wykonuje się czynność lub podejmuje decyzje w porozumieniu |
|  | przebieg czynności                                                       |
|  | przebieg informacji                                                      |

|             |                  |                     |                                   |
|-------------|------------------|---------------------|-----------------------------------|
| Sporządził: | Barbara Ciuśniak | Zatwierdzam:        | Katarzyna Obłaza,<br>Marek Obłaza |
| Wersja:     | 3                | Data obowiązywania: | 28-01-2014                        |

