



Polityka jakości w zakresie obsługi korespondencji

BackOffice Outsourcing Sp. z o.o.
wersja zewnętrzna dla klientów i kontrahentów
(zgodna z normą ISO 9001:2015)

Cel dokumentu

Celem niniejszej polityki jest zapewnienie naszym klientom i partnerom biznesowym przejrzystości oraz zaufania w zakresie usług kancelaryjnych i obsługi korespondencji świadczonych przez BackOffice Outsourcing Sp. z o.o. Działamy w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2015, zapewniając wysoką jakość, terminowość i pełną zgodność z przepisami prawa oraz polityką bezpieczeństwa informacji.

Zakres usług

- odbiór, rejestrację i dekretację korespondencji przychodzącej
 - przygotowanie, nadanie i archiwizację korespondencji wychodzącej
 - obsługę kanałów ePUAP, e-Doręczeń, CRM oraz tradycyjnej poczty
 - digitalizację dokumentów i ich bezpieczne przechowywanie
 - raportowanie operacyjne i statystyki zgodne z SLA
- **Standardy i zgodność**
 - System obsługi dokumentów jest zgodny z normą ISO 9001:2015
 - Przestrzegamy przepisów RODO, Prawa pocztowego i ustawy o e-doręczeniach
 - Działamy w oparciu o bezpieczny system rejestracji COK (<https://cok.com.pl>)
 - Cały proces obsługi podlega regularnym audytom wewnętrznym i przeglądom zarządzania

Główne założenia jakościowe

- Rejestracja dokumentu przychodzącego: do 2 godzin od wpływu
- Wysyłka korespondencji wychodzącej: w dniu jej przygotowania
- 100% dokumentów objętych digitalizacją i rejestracją w systemie
- Monitorowanie wskaźników jakości (KPI) i działania doskonalące

Infrastruktura i bezpieczeństwo

Usługi realizujemy z użyciem nowoczesnych narzędzi:



- skanery dokumentowe Fujitsu ScanSnap SV600/iX500
- urządzenia Toshiba e-Studio (9029A, 330AC, 528P)
- system rejestracji COK (certyfikowany, z kopią zapasową)
- szyfrowanie danych i dostęp oparty o uprawnienia

Reklamacje i zgłoszenia

Adres e-mail do zgłoszeń: bok@backofficeoutsourcing.de

Formularz reklamacyjny: <https://backofficeoutsourcing.es/pliki/>

Czas rozpatrzenia reklamacji: do 7 dni roboczych

Zasięg terytorialny

Obsługujemy klientów na terenie całej Unii Europejskiej, zapewniając zgodność z regulacjami krajowymi i wspólnotowymi. Usługi świadczymy zarówno w modelu onsite (w siedzibie klienta), jak i w pełni zdalnym.

Zasady współpracy

- Obsługa realizowana jest na podstawie umowy outsourcingowej lub pełnomocnictwa
- Pracownicy są przeszkoleni z zakresu jakości, bezpieczeństwa i ochrony danych
- Każdy klient ma dedykowanego opiekuna projektu (Kierownika Projektu)

Dokumenty i załączniki

Pełna dokumentacja ISO 9001 w zakresie korespondencji (w tym procedury, instrukcje i checklisty) jest dostępna do wglądu dla klientów na życzenie w trybie kontrolnym lub audytowym.