



נוהל עבודה לטיפול בתלונת לקוח – חברת מוסדות חינוך

מטרה: טיפול נכון ומהיר של תלונות המגיעות מהלקוח על מנת לשפר את תהליכי השירות בחברה.

הגדרה תלונת לקוח: הבעת אי שביעות רצון בכתב או בעל פה של לקוח משירות או מוצר אשר מסופק לו על ידי הספק.

השיטה:

- כל תלונה שמגיעה מלקוח תתועד על גבי טופס תלונת לקוח
- באחריות מקבל התלונה (יאיר דודיאן) להעביר את הטופס למנהל מחלקת רכש והתקשרויות בחברה ובמקביל לתת פתרון הולם במידה וישנה אפשרות מיידית כזאת.
- באחריות מנהל מחלקת רכש והתקשרויות באגף התפעול להעביר לטיפול לגורם מתאים ולוודא ביצוע
- באחריות מנהל מחלקת הרכש והתקשרויות לקבוע מועד לסיום הטיפול ולמסירת משוב על אופן הטיפול, סיום הטיפול יאושר על ידי מנהל מחלקת התפעול.
- בתום הטיפול יועבר מהגורם המטפל בחזרה למנהל מחלקת הרכש והתקשרויות עם התייחסויות נוספות
- הטפסים יסרקו לתיקיית תלונות במחשב על מנת לאפשר תיעוד ומעקב
- בישיבת הנהלה, תערך סיקור של תלונות לקוח לתקופה הנידונה ויערך דיון והפקת לקחים – הישיבה תכונס לכל הפחות פעם ברבעון ובהתאם לצורך.

בברכה,

צביקה פרומן

מנהל מחלקת רכש והתקשרויות



טופס טיפול בתלונה/פנייה של לקוח

חלק א - חלק זה ימולא על ידי מקבל התלונה

תאריך: ___/___/___
שם החברה: _____
שם המתלונן: _____
שם מקבל התלונה(ממלא הטופס): _____
עדכון מנהל רכש והתקשרויות: כן / לא
תאריך עדכון: ___/___/___
גורם ממונה: _____
מהות התלונה: (תאור תמציתי של עיקרי תוכן התלונה)



חלק ב: חלק זה ימולא על ידי הגורם שמטפל בתלונה

שם הגורם האחראי לטיפול בתלונה:
לוח זמנים לטיפול בתלונה:
פעולות מתקנות שבוצעו:
ביצוע בדיקה עם לקוח לאחר תום טיפול: כן/לא
הערות

