



המעבדה לבדיקות שפכים וקולחין והמעבדה לניטור אוויר

נהלי האיכות		
מס' הנוהל: 4-08-01	שם הנוהל: שירות ללקוח וטיפול בתלונות	פרק: דרישות ניהול
דף: 1 מתוך: 4		
מהדורה: 8	חנאן זחאלקה – מנהלת איכות	מאשר/ת:
בתוקף מתאריך: 25/07/2021	ד"ר ענת פרידמן - מנהלת אגף מעבדות	

1. מטרת הנוהל

- 1.1. הגדרת השרות הניתן ללקוחות המעבדות.
- 1.2. הגדרת שיטה לטיפול בתלונות לקוחות.

2. תחולה

- הנוהל חל על:
- 2.1. כל פעילויות המעבדות מול הלקוחות השונים שלהן, לרבות רשויות החברות באיגוד.
 - 2.2. פעילויות המעבדות שיש להם השלכה על הסביבה.

3. אחריות

- 3.1. מנהלת האיכות אחראית לקיים סקר שביעות רצון, לאשר מתן שירות ולוודא טיפול בלקוחות לפי דרישות נוהל זה.
- 3.2. מנהלת האיכות ומנהלת אגף מעבדות אחראית לטפל בתלונות לקוחות לפי דרישות נוהל זה.

4. אזכורים

- 4.1. ISO/IEC 17025:2017 סעיף 7.9
- 4.2. נוהל מס' 4-10-01 – פעולה מתקנת ופעולה מונעת.
- 4.3. נוהל מס' 4-04-01 – טיפול בהצעות, הזמנות וחוזים.
- 4.4. נוהל מס' 4-12-01 – בקרת ושמירת רשומות.
- 4.5. טופס מס' QA-4-08-01 - שאלון סקר שביעות רצון.
- 4.6. טופס מס' QA-4-08-02 - דו"ח סיכום של סקר שנתי של שביעות רצון של לקוחות.

5. הגדרות

- 5.1. **המעבדות** – המעבדה לבדיקת שפכים וקולחין והמעבדה לבדיקה וכיול מכשירי מדידת גזים ואבק באוויר.
- 5.2. **שרות ללקוח** – טיפול בבקשות לקוח בין אם אלה כלולות או שאינן כלולות במסגרת התנאים הקיימים בהסכמים בין המעבדות ללקוח.
- 5.3. **תלונה** – פניה בכתב או בעל-פה של לקוח או כל גורם אחר (רשויות, סביבה ואחרים) המקבל שרות מן המעבדות.

6. השיטה

- 6.1. **מרכיבי השרות ללקוח**

מדריך האיכות		
מס' הנוהל: 04-08-01	שם הנוהל: שירות ללקוח וטיפול בתלונות	פרק: דרישות ניהול
דף: 2 מתוך: 4	מהדורה: 8	תאריך תוקף: 25/07/2021

- 6.1.1 שיתוף פעולה עם הלקוח במתן גישה סבירה ללקוח או לנציגו, לצפות בבדיקות המתבצעות עבורו בתחומים מוגבלים של שמירה על סודיות לקוחות אחרים (מותנה בסיכום חוזי מוקדם).
- 6.1.2 שמירה של דוגמאות שנבדקו (על פי בקשת הלקוח), כדי לאפשר ללקוח להשתמש בהם למטרות ייחוס או שימוש אחר.
- 6.1.3 במהלך העבודה ובמידת הצורך המעבדות תקיימנה קשר עם הלקוח בנושאי בירורים, מתן הנחיות ויעוץ בהתאם ואף בנוסף למוגדר בנוהל מס' 4-04-01 - **טיפול בהצעות, הזמנות וחוזים**.
- 6.1.4 פעם בשנה יערך באחריות מנהלת האיכות סקר שביעות רצון לקוחות. הסקר יתבצע בין כל הלקוחות הקבועים הפעילים בתקופת הסקר. לכל לקוח ישלח **שאלון סקר שביעות רצון** טופס מס' QA-4-08-01. מנהלת הבטחת איכות ירכז את השאלונים שחזרו בטופס מס' QA-4-08-02 **דו"ח סיכום של סקר שביעות רצון של לקוחות** עבור המעבדות. ינתח את הנתונים ויצגם בסקר ההנהלה השנתי.
- 6.2. טיפול בתלונות**
- 6.2.1 פרטי תלונה המגיעה מלקוח או גורם אחר בכתב או בעל פה אל כל עובד באיגוד, יועברו אל מנהלת אגף מעבדות, או מי שהוסמך על ידה.
- 6.2.2 פרטי התלונה יתועדו בטופס מס' QA-4-08-03 **קבלה וטיפול בתלונת לקוח**.
- 6.2.3 מנהלת אגף מעבדות או מי שהוסמך על ידה, תעשה תחקיר מתועד לתלונה ולגורמים השותפים לתלונה.
- 6.2.4 מנהלת אגף מעבדות או מי שהוסמך על ידה תחליט על אופן הטיפול בתלונה תוך כדי שמירה על אי ניגוד עניינים במתן המענה לתלונה.
- 6.2.5 מנהלת אגף מעבדות או מי שהוסמך על ידה יצור קשר עם מגיש התלונה לברור ומתן מענה ראשוני - המענה הראשוני אינו בהכרח התשובה הסופית לגבי התלונה.
- 6.2.6 התלונות ואופן הטיפול בתלונות יועברו לטיפול עובדי המעבדה, ויוגש דיווח על ממצאי הטיפול למנהלת אגף מעבדות.
- 6.2.7 מנהלת אגף מעבדות או מי שהוסמך על ידה ירשום את אופן הטיפול בלקוח בטופס QA-4-08-03 **קבלה וטיפול בתלונת לקוח**.
- 6.2.8 מנהלת אגף מעבדות, תיידע את הגורם המתלונן במידת הצורך לגבי פעילויות פנימיות שננקטו ותעקוב אחר ביצוע אפקטיבי של הטיפול הן מול הגורם המתלונן והן של הפעילות הפנימית למניעת הישנות תלונה דומה.
- 6.2.9 במידה שהתלונה דורשת פעולה מתקנת, מנהלת האיכות תפתח תהליך פעולה מתקנת על פי נוהל מס' 4-10-01 - **פעולה מתקנת ופעולה מונעת**.
- 6.2.10 טופס טיפול בתלונה לאחר שנסגר ישמר לפי דרישות נוהל מס' 4-12-01 **בקרת ושמירת רשומות**.
- 6.2.11 תרשים זרימה לטיפול בתלונות לקוח במעבדת שפכים:
 (א) קבלת תלונה ע"י אחד מעובדי האיגוד.
 (ב) העברת התלונה למנהל התפעול של המעבדה, במידה והיינו צד בתלונה יש להעביר את התלונה למנהלת אגף מעבדות.

מדריך האיכות		
מס' הנוהל: 04-08-01	שם הנוהל: שירות ללקוח וטיפול בתלונות	פרק: דרישות ניהול
דף: 3 מתוך: 4	מהדורה: 8	תאריך תוקף: 25/07/2021

- ג) מילוי טופס טיפול בתלונה ע"י מנהל התפעול.
ד) מענה ראשוני ללקוח במידת הצורך.
ה) החלטה על אופן הטיפול בתלונה, במידה ויש צורך בפתיחת פעולה מתקנת יש ליידע את מנהלת האיכות.
ו) ביצוע הטיפול בתלונה.
ז) סיום הטיפול בתלונה.
ח) הודעה ללקוח.

6.2.12. תרשים זרימה לטיפול בתלונות לקוח במעבדה לניטור אוויר:

- א) קבלת תלונה ע"י אחד מעובדי האיגוד ממנ"א או מסמך רשמי מגוף חיצוני.
ב) העברת התלונה למנהלת אגף מעבדות.
ג) מילוי טופס טיפול בתלונה ע"י מנהלת אגף מעבדות.
ד) מענה ראשוני ללקוח במידת הצורך.
ה) החלטה על אופן הטיפול בתלונה, במידה ויש צורך בפתיחת פעולה מתקנת יש ליידע את מנהלת האיכות.
ו) ביצוע הטיפול בתלונה.
ז) סיום הטיפול בתלונה.
ח) הודעה ללקוח.

6.3. איסוף, ניתוח נתונים ודיווח

- 6.3.1. מנהל/ת האיכות תסקור מידי חודש את תיעוד התלונות ע"י מנהלת אגף מעבדות.
6.3.2. מנהל/ת האיכות תרכז נתונים על תלונות הלקוח וממצאי סקרי שביעות רצון, תנתח אותם ותציגם בדיוני סקר הנהלה.
6.3.3. הניתוחים יתייחסו לרמת שביעות הרצון הכללית, כמות תלונות, הבעיות עיקריות ומגמות.

7. נספחים וטפסים

- 7.1. טופס מס' QA-4-08-01 - שאלון סקר שביעות רצון לקוחות.
7.2. טופס מס' QA-4-08-02 - דו"ח סיכום של סקר שביעות רצון לקוחות.
7.3. טופס מס' QA-4-08-03 - טופס קבלה וטיפול בתלונת לקוח.
7.4. טופס מס' QA-4-08-04 - מעקב אחר תלונות לקוח.

מדריך האיכות		
פרק: דרישות ניהול	שם הנוהל: שירות ללקוח וטיפול בתלונות	מס' הנוהל: 04-08-01
תאריך תוקף: 25/07/2021	מהדורה: 8	דף: 4 מתוך: 4

8. עדכונים של הנהל

תאריך	סעיף	מהות השינוי
25.07.2021	6.2 6.10-11 6.3 7	שינוי באופן הטיפול בתלונות המעבדה עדכון תרשימי זרימה למעבדת השפכים ולמעבדת אוויר עדכון תדירות ריכוז התלונות למנהלת האיכות עדכון טפסים
01.12.2019	6.2.1	עדכון טיפול בתלונות + תרשים זרימה לאופן הטיפול בלקוח.
18.09.2019	3.2 , 3.1 4.1 5.1 7	הגדרת אחריות מחדש ISO/IEC 17025: 2017.5.1 סעיף 7.9 הגדרת המעבדות הוספת טפסים לנספחים
28.08.2019	כל הנוהל	עדכון לשוני לכל הנוהל
10.10.2016	כל הנוהל	עדכון לשוני לכל הנוהל
15.01.2015	כל הנוהל	הוספת המעבדות לניטור אוויר ועדכונים קלים.