נוהל קליטה ומסירה של רכב: מוסך הגליל (בדוי)

מסמך בדוי לתרגול בקורס בלבד. אין להשתמש בו בעבודה אמיתית.

1. מטרה

לוודא שכל רכב נקלט באופן אחיד, ושהלקוח מקבל מידע ברור לפני כל עבודה נוספת.

2. קליטת רכב

יועץ השירות רושם בטופס את פרטי הרכב, הק"מ והתלונה במילות הלקוח. אין לרשום אבחון בשלב הקליטה. יועץ השירות מסמן נזקים נראים לעין ומצלם אותם.

3. אישור עבודה

כל עבודה שלא אושרה בטופס הקליטה דורשת אישור של הלקוח לפני ביצוע. האישור מתועד בכרטיס העבודה עם תאריך ושם המאשר.

4. רכב חשמלי או היברידי

לפני עבודה על מערכת מתח גבוה יש לפעול לפי הוראות היצרן. רק עובד שהוסמך לכך רשאי לנתק את המערכת, ויש לתעד בכרטיס העבודה מי ביצע ומתי.

5. בדיקה סופית ומסירה

לפני מסירה מכונאי שלא ביצע את העבודה בודק את הרכב. יועץ השירות מסביר ללקוח מה נעשה, ומה מומלץ לטיפול בהמשך. התלונה נבדקת שוב בנוכחות הלקוח כשהדבר אפשרי.

6. תלונה חוזרת

לקוח שחזר בתוך 14 יום עם אותה תלונה מועבר למנהל המוסך, שמחליט על המשך הטיפול.