



منهجية التعامل مع ملاحظات واقتراحات المتعاملين

مواصلات الإمارات
Emirates Transport

| | | | |
|---|-------------------------------|--|----------------------------|
| ملحق رقم (1) | | نموذج تلقي ملاحظة | |
| نموذج رقم ج 057 | | | |
| sara@gmail.com البريد الإلكتروني : | | 03326584 الهاتف : | 09/25/2020 12:00 التاريخ : |
| رقم الملاحظة : | | | |
| المنطقة : | | الاسم : sara | |
| الجهة : | | | |
| الملاحظة واردة على : خدمات النقل المدرسي <input checked="" type="checkbox"/> الخدمات اللوجستية <input type="checkbox"/> الخدمات اللوجستية <input type="checkbox"/> | | | |
| نوع السجل : ملاحظة إدارية <input checked="" type="checkbox"/> ملاحظة تنفيذية <input type="checkbox"/> ملاحظة فنية <input type="checkbox"/> | | | |
| شكر وتقدير <input type="checkbox"/> أخرى تذكر <input type="checkbox"/> | | | |
| تصنيف السجل : | | | |
| مجال الشكوى | القناة/ الفئة المتأثر بالشكوى | نطاق الشكوى | |
| تأخر مواعيد الصيانة | زمن وقت تقديم الخدمة | الموارد البشرية | |
| أكثر من مره <input checked="" type="checkbox"/> | | أول مره | |
| عادية <input checked="" type="checkbox"/> | طارئة | معقدة | |
| قناة تلقي الملاحظة : شخصيا <input type="checkbox"/> الفاكس <input type="checkbox"/> البريد الإلكتروني <input checked="" type="checkbox"/> مركز الإتصال <input type="checkbox"/> | | | |
| الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز) وسائل الإعلام (Twitter - Facebook - ر البث المباشر) | | | |
| الموضوع | | تسليم سيارة بالخطأ الي شخص اخر | |
| التفاصيل : | | يشكو العميل ان الموظفين في الوطنية لي المزدات تسلم السيارة التي اشتراها الي شخص اخر يفيد العميل بانه تواصل مع الجهات المعنية ولكنه تم جاهل طلبه ولم يتم النظر في شكواها رقم المزداد 2088 تاريخ انتهاء المزداد 2016/04/23 مبلغ المزداد 1900 درهم يريد العميل النظر في الشكوى وحل المشكلة وارجاع مبلغ المزايدة اوتعويض | |
| اقتراحات تصحيح الشكوى من العميل | | لا نعم الاقتراح | |
| المرفقات : | | *مستلم الملاحظة : Admin | |
| | | * موقع العمل : | |
| | | * تاريخ التحويل : 04/10/2020 04:19:47 | |

| استخدام مراقب اسعاد المتعاملين | | |
|--|-----|--|
| * اعتماد ضابط الجودة | | |
| * تم تحويل الملاحظة للجهة المعنية : | | (بعد إغلاق الملاحظة من الجهة المعنية) |
| * بتاريخ : / / | | |
| استخدام الجهة المعنية | | |
| * تاريخ استلام الملاحظة | / / | صحة مضمون * الملاحظة |
| * نتيجة الدراسة/ الحل | | * الأسباب الجذرية للمشكلة : |
| الإجراء التصحيحي: | | |
| الإجراء الوقائي (إن وجد): | | |
| * تم الاتصال بالعميل لابلأغه بما سيتم تنفيذه : | | تاريخ الاتصال : / / |
| * اعتماد مدير السلامة: | | |
| * مامدى رضى العميل عن الإجراء (هام جدا) | | |
| راضى <input type="checkbox"/> غير راضى <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> | | |
| * تاريخ التنفيذ : / / | | |
| استخدام قسم اسعاد المتعاملين - الإدارة العامة | | |
| *الاتصال بالعميل (ذ قياس رضى العميل عن الإجراء المنف) | | <input type="checkbox"/> |
| راضى <input type="checkbox"/> غير راضى <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> | | يعتمد الإجراء التصحيحي المتبع <input type="checkbox"/> |
| تم الرد ضمن الوقت المحدد / عدد أيام الحل | | يعتمد الإجراء الوقائي المتبع <input type="checkbox"/> |
| هل تم حل الموضوع حسب توقعات المتعامل : | | يتم الإغلاق <input type="checkbox"/> |
| ملاحظات : | | نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> |
| ملاحظات : | | |
| * اعتماد مراقب اسعاد المتعاملين | | * اعتماد مراقب اسعاد المتعاملين |