



منهجية التعامل مع ملاحظات واقتراحات المتعاملين

مواصلات الإمارات  
Emirates Transport

|   |  |  |                                    |
|---|--|--|------------------------------------|
| ملحق رقم (1)  |  | نموذج تلقي ملاحظة  |                                    |
| نموذج رقم ج 057   |  |  |                                    |
| * التاريخ : 09/25/2020 12:00  |  | * الهاتف : 03326584  | البريد الإلكتروني : sara@gmail.com |
| رقم الملاحظة :  |  |  |                                    |
| * الاسم : sara  |  | المنطقة :  |                                    |
|   |  | 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 :   |  |  |                                    |
| نطاق الشكوى   |  | القناة/ الفئة المتأثر بالشكوى  |                                    |
| الموارد البشرية   |  | تأخر مواعيد الصيانة  |                                    |
| * تكرار الملاحظة : أول مره <input type="checkbox"/> أكثر من مره <input checked="" type="checkbox"/>   |  | * الأولوية : معقدة <input type="checkbox"/> طارئة <input type="checkbox"/> عادية <input checked="" type="checkbox"/>   |                                    |
| 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   |   |  |
| صحة مضمون * الملاحظة  | صحيحة <input type="checkbox"/> غير صحيحة <input type="checkbox"/> | * تاريخ استلام 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) <input type="checkbox"/> راضي <input type="checkbox"/> غير راضي <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"/> يعتمد الإجراء التصحيحي المتبع   |
| راضي <input type="checkbox"/> غير راضي <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/>  |   | يعتمد الإجراء الوقائي المتبع <input type="checkbox"/>    |
| تم الرد ضمن الوقت المحدد / عدد أيام الحل .....ل <input type="checkbox"/>  |   | يتم الإغلاق <input type="checkbox"/>                     |
| هل تم حل الموضوع حسب توقعات المتعامل :  |   | نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> |
| ملاحظات :   |   | ملاحظات:   |
|   |   |  |
|   |   |  |
| * اعتماد مراقب اسعاد المتعاملين   |   | * اعتماد مراقب اسعاد المتعاملين                          |