



منهجية التعامل مع ملاحظات واقتراحات المتعاملين

مواصلات الإمارات  
Emirates Transport

ملحق رقم (1)		نموذج تلقي ملاحظة	
نموذج رقم ج 057			
البريد الإلكتروني : asma@gmail.com		* الهاتف : 03326589784	* التاريخ : 09/03/2020 12:00
رقم الملاحظة :			
المنطقة :		الاسم : asma	
الجهة :			
الملاحظة واردة على : <input checked="" type="checkbox"/> خدمات النقل المدرسي <input type="checkbox"/> الخدمات اللوجستية <input type="checkbox"/> الخدمات اللوجستية			
* 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	
مظهر الموظف	زمن وقت تقديم الخدمة	الموارد البشرية	
* تكرار الملاحظة : أول مره <input type="checkbox"/> أكثر من مره <input checked="" type="checkbox"/>		* الأولوية : معقدة <input type="checkbox"/> طارئة <input checked="" type="checkbox"/> عادية <input 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	
الاقتراح		نعم لا	
اقتراحات تصحيح الشكوى من العميل		مستلم الملاحظة : operator	
المرفقات :		* موقع العمل :	
		* تاريخ التحويل :	
		29/09/2020 12:45:01	

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"/>		
تم الرد ضمن الوقت المحدد / عدد أيام الحل .....		<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