



منهجية التعامل مع ملاحظات واقتراحات المتعاملين

مواصلات الإمارات
Emirates Transport

ملحق رقم (1)		نموذج تلقي ملاحظة	
نموذج رقم ج 057			
التاريخ : 09/12/2020 12:00		الهاتف : 03112547855	
البريد الإلكتروني : anam@gmail.com			
رقم الملاحظة :			
الاسم : anam		المنطقة :	
		الجهة :	
الملاحظة واردة على : خدمات النقل المدرسي الخدمات اللوجستية الخدمات اللوجستية			
نوع السجل : ملاحظة إدارية ملاحظة تنفيذية ملاحظة فنية			
شكر وتقدير أخرى تذكر			
تصنيف السجل :			
نطاق الشكوى		القناة/ الفئة المتأثر بالشكوى	
بيعة تقديم الخدمة		المركة الموجرة	
سلوك الموظف		مجال الشكوى	
تكرار الملاحظة : أول مره		أكثر من مره	
الأولوية : معقدة		طارئة	
عادية			
قناة تلقي الملاحظة : شخصيا		الفاكس	
الهاتف (داخل المؤسسة/الفرع/المركز)		البريد الإلكتروني	
وسائل الإعلام (Twitter - Facebook - ر البث المباشر)		مركز الإتصال	
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 : 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		
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		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