



قرار إداري

رقم (٨٥ / ٢٩) وتاريخ ١٤٣١/١١/٢٩هـ

إن محافظ الهيئة

بما له من صلاحيات

وبناءً على ما تنص عليه الفقرة (٢٩ - ١) من المادة التاسعة والعشرين (٢٩) من اللائحة التنفيذية لنظام الكهرباء الخاصة بمهام الهيئة بشأن التزام كل مرخص له يقوم بتوفير الكهرباء أو تقديم خدمات كهرباء للمستهلكين بإعداد إجراءات معالجة شكاوى المستهلكين وتقديمها للهيئة لاعتمادها. وبعد الإطلاع على الإجراءات المقدمة من شركة مرافق الكهرباء والمياه بالجبيل وينبج.

يقرر ما يلي:

أولاً : الموافقة على اعتماد إجراءات معالجة شكاوى المستهلكين بشركة مرافق الكهرباء والمياه بالجبيل وينبج بالصيغة المرفقة بهذا القرار.

ثانياً : يسري العمل بهذا القرار بعد ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ صدوره.

ثالثاً : يبلغ هذا القرار لمن يلزم لتنفيذه.

والله الموفق ، ، ،

المحافظ

عبدالله بن محمد الشهري

إدارة مكتب المحافظ

صادر: قرار إداري (٨٥)

التاريخ: ٢٩ / ١١ / ١٤٣١ هـ

المرفقات: ١١ لعه



المرفقات:

الموافق:

التاريخ:

الرقم:

إجراءات شكاوى المستهلكين بشركة مرافق الكهرباء والمياه بالجبيل وينبع

1- الغرض

توفير الإرشادات لفريق خدمات العملاء للتعامل مع شكاوى المستهلكين ، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الإجراءات توفر المعلومات الخاصة بشكاوى المستهلكين والمستخدمين في قياس مستوى الأداء حسب المعايير المتفق عليها.

2- نطاق العمل

هذه الإجراءات تغطي جميع الحالات التي يكون فيها المستهلك غير راض عن جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة مرافق. تكفل هذه الإجراءات توفير المعلومات المتعلقة بأنواع الشكاوى ومدى تكرارها مما يساعد في إعداد تقارير قياس الأداء.

3- المترادفات والتعريفات

- KPI - معايير قياس الأداء.
- CSR - ممثل خدمات المستهلكين / المنسق الصناعي.
- CIC - النظام التفاعلي مع المستهلكين (نظام ساب).
- SLA - اتفاقية مستوى الخدمات.

توجد عدد من الحالات التي يتصل بها المستهلكون بشركة مرافق وهي على سبيل المثال دون حصر كالتالي:

- عدم رضا المستهلك عن سلوك ممثل الشركة أو طريقة معالجته للشكوى .
- الاعتراض على الوضع أو المعلومات المقدمة من الشركة.
- وجود خطأ في أي من الفاتورة أو العداد.
- المعلومات المتعلقة بقراءة العداد أو الفاتورة .
- أي خطأ من قبل شركة مرافق.

Customer Complain Procedure

إنه من المهم لشركة مرافق وهي الشركة الحاصلة على شهادة الايزو أن تقوم بتسجيل جميع الاتصالات الخاصة بالمستهلكين سواء كانت شكاوى أو غيرها مع ملاحظة أن جميع هذه الاتصالات يجب أن تسجل بنظام الساب المعد لهذا الغرض.

من الممكن أن يتصل المستهلكون بشركة مرافق إما عن طريق الرسائل البريدية أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو الويب أو الهاتف الثابت أو الهاتف النقال أو عن طريق إرسال رسائل الهاتف النقال أو عن طريق الاتصال الشخصي بعد ذلك يقوم ممثل الشركة بمتابعة شكاوى المستهلك وحلها بشكل مرضي.

هذا الحل يتم عبر الحكم على المعلومات والتوضيحات أو القيام بالعمل الذي يؤدي إلى حل الأمر والوصول إلى الحالة التي ترضي المستهلكين ، وقد يتطلب الحل مداخلات وتعاون إدارة أو أكثر، ولذلك فإنه من المهم تسجيل جميع معلومات الاتصال.

تعرف الشكاوى بأنها " الوضع الذي تكون فيه الجودة في الخدمات أو المنتجات المقدمة من قبل شركة مرافق لا تلبي مواصفات الجودة للمنتج أو لا تلبي مستوى الخدمات المتفق عليها " .

وفي الحقيقة يمكن أن تعتبر هذه شكاوى لعدم تلبية ما تم الاتفاق عليه باتفاقية مستوى الخدمات (SLA) ، وفي هذه الحالة يجب ان تسجل بالنظام كشكاوى.

4- المسؤولية

مدير عام إدارة علاقات العملاء، مدير وناظر علاقات العملاء، المنسقين الصناعيين، مشرفين العناية بالعملاء، ممثلين علاقات العملاء وجميع المسؤولين بإدارات علاقات العملاء.

5- الإجراءات

1-5 السياسة

سوف تتعامل شركة مرافق مع كل الشكاوى / الاتصالات بإخلاص ومسئولية وأسلوب منطقي ومعقول, وهذا يضمن أن التحقيقات في شكاوى المستهلكين / اتصالاتهم سيتم التعامل معها بعناية وبإسلوب مرضي.

وسيتم التعامل مع الشكاوى صورة عادلة وبأسرع ما يمكن, مع التنبيه بان شركة مرافق سوف تسعى لحل جميع الشكاوى ضمن الإتفاقية الخاصة بمستوى الخدمات (SLA) .

جميع اتصالات المستهلكين سيتم تسجيلها وإدارتها عبر نظام الساب (CIC).

5- 1- 1 السرية في المعلومات

جميع معلومات المستهلكين التي تتلقاها شركة مرافق سيتم حفظها بصورة سرية تامة, والدخول إلي هذه المعلومات أو عرضها سوف يكون عن طريق موظفي شركة مرافق أو وكلائها .

وفي حالة رغبة أي جهة خارجية بالحصول على المعلومات فيجب الحصول على موافقة مدير عام علاقات العملاء، وبخصوص المعلومات والبيانات المتعلقة بطبيعة العمل كالشكوى وتاريخ الشكوى والاتصالات التي تمت ستحفظ بسجل المستهلك.

وسوف تستخدم شركة مرافق معلومات المستهلكين للأغراض الخاصة بالعمل فقط.

5-2 طريقة الاتصال :

يمكن الاتصال بشركة مرافق بأحد الطرق التالية:

- الرسائل البريدية.
- الفاكس .
- خدمة الويب.
- الهاتف (الهاتف النقال , الهاتف الثابت).
- الحضور الشخصي.

الخطوات التالية توضح آلية العمل المطلوبة للتسجيل والرد على اتصالات العملاء.

مع أي اتصال من المستهلك يجب تسجيل ما جرى بنظام (CIC) ليتمكن ممثلي خدمة العملاء من الرجوع إليها للاستعلام أو لتجهيز التقارير.

كما أنه يجب على ممثل خدمة العملاء (CSR) إخبار المستهلك بالإجراءات التي سوف يتم عملها والاتفاق على تاريخ للرد على المستهلك، وفي الوقت نفسه على ممثل خدمة العملاء تسجيل جميع ما جرى بالنظام وإعطاء المستهلك رقم مرجعي لشكواه أو طلبه.

5-3 الرسائل البريدية أو الفاكس :

عندما يستلم ممثل خدمة العملاء (CSR) خطاباً يجب أن يقرأه وبصورة دقيقة وتحديد ما إذا كانت الرسالة تعتبر شكوى أو استعلام، فإذا كان الاتصال استعلاماً فعلى ممثل خدمة العملاء أن يدون جميع المعلومات كالرد والحل كما أنه يجب عليه الرد على المستهلك خلال يومين من استلامه للخطاب.

ويجب على ممثل خدمة العملاء (CSR) أن يقوم بأرشفة طلب المستهلك والرد وإعطائها رقم مرجعي عن طريق النظام لتسهيل الرجوع إليها، وفي حالة قرر ممثل خدمة العملاء (CSR) اعتبارها شكوى ففي هذه الحالة يجب عليه حلها ومتابعتها والرد على المستهلك بحسب اتفاقية مستوى الخدمة.

4-5 البريد الإلكتروني , الويب:

عندما يستلم ممثل خدمة العملاء (CSR) بريد إلكتروني فيجب أن يقرأه جيداً ويحدد ما إذا كانت شكوى أو استعلام، فإذا كان الاتصال استعلاماً فعلى ممثل خدمة العملاء أن يدون جميع المعلومات كالرد والحل كما انه يجب عليه الرد على المستهلك خلال يوم من استلامه للبريد الإلكتروني.

ويجب أيضاً على ممثل خدمة العملاء (CSR) أن يقوم بأرشفة البريد والرد وإعطائها رقم مرجعي عن طريق النظام لتسهيل الرجوع إليها، وفي حالة قرر ممثل علاقات العملاء (CSR) اعتبارها شكوى ففي هذه الحالة يجب عليه حلها ومتابعتها والرد على المستهلك بحسب اتفاقية مستوى الخدمة.

5-5 الاتصال بالهاتف :

إذا قام المستهلك بالاتصال بممثل خدمة العملاء (CSR) بالهاتف فعلى ممثل خدمة العملاء أن يحدد ما إذا كانت شكوى أو استعلام، فإذا كان استعلاماً فيجب عليه أن يرد على المستهلك بالحال وأن يدون الاتصال والإجراء المتخذ، فإذا لم يتمكن من ذلك يجب معالجة هذا الاتصال كشكوى.

5-6 الاتصال الشخصي (حضورياً):

عندما يحضر المستهلك إلى مكتب خدمة العملاء فعلى ممثل خدمة العملاء (CSR) أن يستمع ويحاول حل الاستعلام في الحال أما إذا لم يتم حله فعلى ممثل خدمة العملاء أن يخبر العميل بأنه سوف يقوم بحله وأن المتابعة غير مطلوبة.

أما في حالة أن المستهلك غير راضي أو أن الحل يتطلب المزيد من المتابعة فيجب اعتبارها شكوى وأن يتم الإتفاق على تاريخ لإنهائها وتسجيل جميع ما جرى بالنظام (CIC).

5-7 الخطوات التالية:

إذا كان المستهلك غير معرف في النظام يمكن أن يدون الاتصال باستخدام رقم اقتراضي للمستهلك.

وفي حال قرر ممثل خدمة العملاء (CSR) أن هذه شكوى فيجب عليه أن يقوم بكل الجهود لحل هذه المشكلة ومن ثم الرد على المستهلك وإخباره بأن الإجراء سوف يتم لحل مشكلته وإعطائه الوقت المفترض لحل شكواه كما ان ممثل خدمة العملاء يجب عليه إعطاء المستهلك رقم مرجعي عن طريق نظام (CIC) مضافاً لهذا الرقم معلومات الاتصال.

إذا قرر ممثل خدمة العملاء (CSR) أن تلك الشكوى لا يمكن أن تحل أو أن المستهلك غير راضي بتقديم الشكوى، يجب أن يحال ذلك إلي مدير علاقات العملاء إما للمساعدة أو الحل، ومثل ذلك إذا كانت الشكوى مازالت لم تحل يجب أن تحال إلى الإدارة العليا

إلى أن يتم حلها وفي جميع الأحوال يجب أن يكون المستهلك على اطلاع بتقديم الخطوات بصورة منتظمة, في فترة لا تزيد على 5 أيام عمل.

يجب على ممثل خدمة العملاء (CSR) أن يبذل كل الجهود لحل الشكاوى المتأخرة بأسرع ما يمكن وإنهاء جميع الشكاوى المسجلة من قبله في أقل فترة زمنية ممكنة.

إذا كان المستهلك غير مقتنع بالحل المقدم من قبل إدارة علاقات العملاء بشركة مرفاق , فعلى ممثل الشركة إعلام المستهلك بأن له الحق في مخاطبة الجهة المسؤولة بهيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج على العنوان التالي :

مدير إدارة رعاية المستهلك

ص.ب رقم: 4540

الرياض 11412

هاتف رقم : 00966-12019225

رقم الفاكس : 00966-12013211

البريد الإلكتروني: consumer@ecra.gov.sa

8-5 متابعة الأحداث

يجب على المشرف المسنول / مدير علاقات العملاء متابعة الشكاوى التي من الممكن أن لا تحل خلال الفترة المتفق عليها .

يجب على ممثل خدمة العملاء متابعة الشكاوى المتأخرة بشكل يومي لضمان أن المتابعة المطلوبة قد حدثت وأنها لن تزيد عن ما تم الاتفاق عليه مع المستهلك. في حالة عدم التمكن من إنهاؤها بالوقت المحدد يجب إطلاع المستهلك في حينه وإشعاره بالمستجدات.

يجب أن يكون المستهلكين والإدارة على اطلاع على حالة الشكاوى خاصة التي من الممكن أن لا يتم إنهاؤها بالوقت المحدد ففي حالة عدم قدرة ممثل خدمة العملاء على حل شكوى المستهلك فعليه رفعها إلى الرئيس المباشر أو المدير لوضع خطة لحل هذه الشكوى.

في حاله إيجاد حل للشكوى فيجب إطلاع المستهلك على النتيجة وفي حالة رضاه يجب إقفال الشكوى وإنهائها وفي حالة عدم رضاه يجب رفعها إلى الإدارة العليا.

5- 9 تسجيل الشكوى ومتطلبات التقرير

كامل تفاصيل الشكوى والأحداث والإجراءات التي تمت والحل يجب أن تسجل في نظام SAP IS/U CIC .

يجب على مدير علاقات العملاء الرفع لمدير عام علاقات العملاء بتقرير شهري عن الشكاوى ومن ثم قياس الأداء بمؤشرات الأداء المتفق عليها.

جميع الشكاوى يجب أن تحل وأن يتم إنهاؤها بإدارة علاقات العملاء وبحسب اتفاقية مستوى الخدمة.

إضافة إلى ذلك جميع الاتصالات مع المستهلكين يجب أن تسجل وتدون في نظام (CIC) للرجوع إليها مستقبلاً من قبل ممثل خدمة العملاء (CSR) .

IS/U Main Screen

Customer Complain Procedure

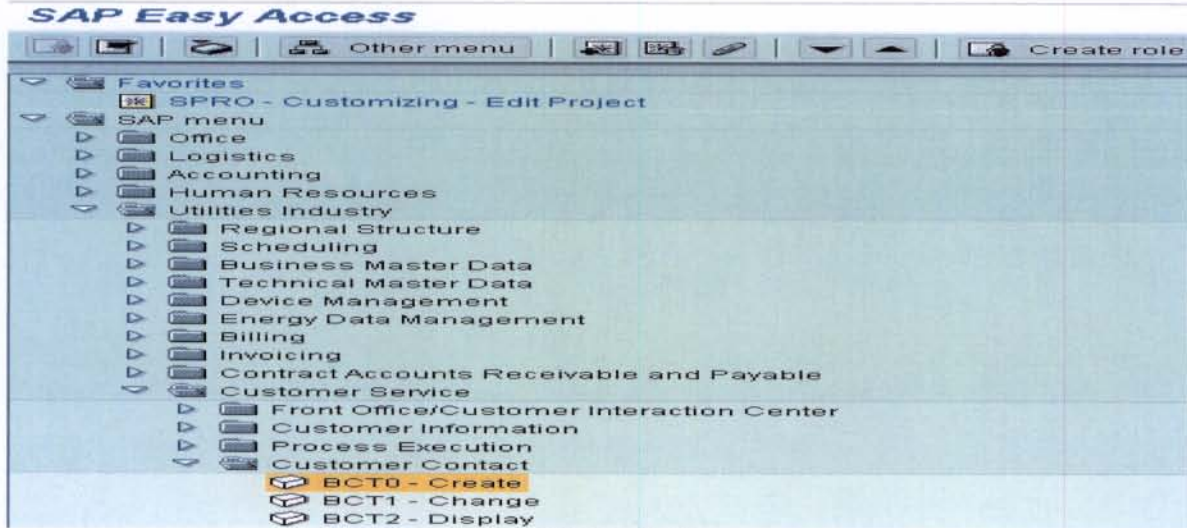
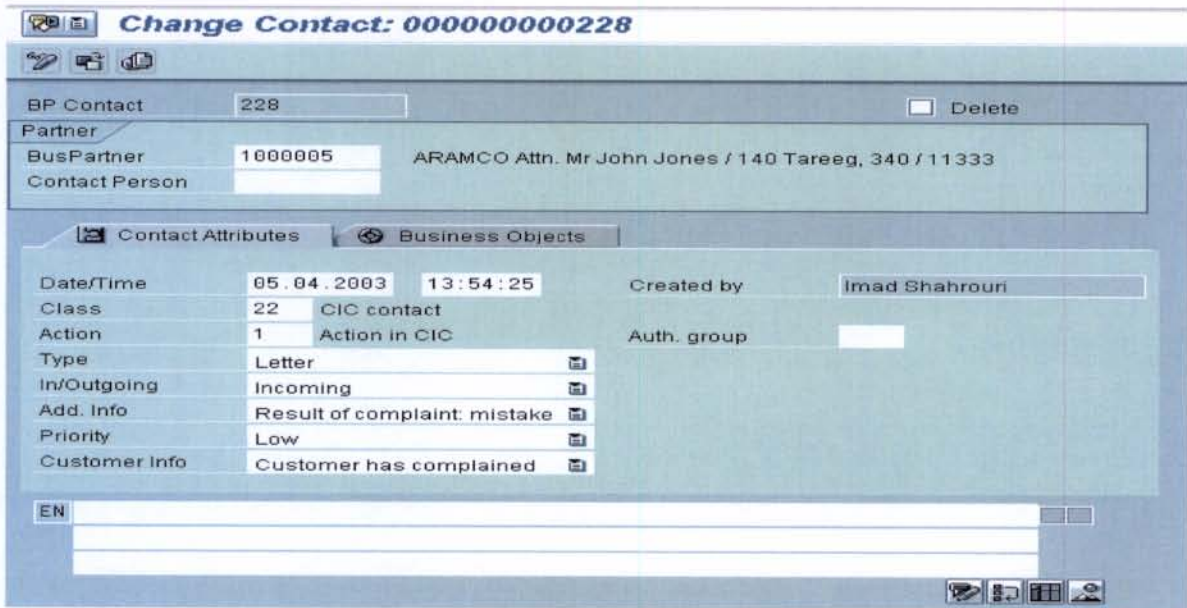


Figure 1 IS/U Notes Facility



0-6 المستندات المشار إليها.
لا يوجد.

0-7 الاستمارات والنماذج
(CIC) النظام التفاعلي مع العملاء (نظام ساب).

0-8 المرفقات
شكوى المستهلكين / رسم توضيحي لخطوات عملية الاتصال .

0-9 المواد / المعدات المطلوبة
لا يوجد .