

JERM	شركة النخبة الأردنية لإصلاح وصيانة معدات القياس والاختبار Jordanian Elite Company for the repair and maintenance of measuring and testing equipment	JERM
EL-PR-07	إجراء ضبط الشكاوى وتحقيق رضا العملاء	Rev.(b) 30/4/2025

1. الهدف:

يهدف هذا الإجراء لوصف عملية تحصيل التغذية الراجعة من العملاء والتعامل معها وتحليلها للوصول الى نسبة رضا العملاء يتناسب والأهداف الموضوعية من قبل الشركة، بما يساهم في تطور عمل الشركة ومساعدتها في تحقيق أهدافها من خلال بناء علاقات قوية مع العملاء وضمان استمرارية العمل معهم وتحسين سمعة العلامة التجارية للشركة، وتحقيق التعلم والتحسين المستمر وتحديد نقاط الضعف في الخدمات والعمل على تحسينها مما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الخدمات المقدمة ويعزز التطور المستمر ويساهم في تقديم تجربة أفضل للعملاء. ويعالج هذا الإجراء التغذية الراجعة السلبية -الشكاوى - ويحدد طرق التعامل معها وتحليلها ومعالجتها مما يضمن تحقيق أعلى نسبة ممكنة من رضا العملاء.

2. المجال:

يشمل هذا الاجراء جميع أشكال التغذية الراجعة والشكاوى الواردة من قبل العملاء.

3. التعاريف:

- 3.1 الشركة: شركة النخبة الأردنية لإصلاح وصيانة معدات القياس والاختبار
- 3.2 مسؤول الجودة: موظف يتم تحديده من قبل المدير العام أو من يمثله بالإضافة الى وصفه الوظيفي.
- 3.3 المنسق الفني: موظف يتم تحديده من قبل المدير العام أو من يمثله بالإضافة الى وصفه الوظيفي.
- 3.4 الإدارة: المدير العام للشركة أو من يمثله.

4. المسؤوليات:

4.1 مسؤول الجودة:

- 4.1.1 الإشراف على عملية جمع وتحصيل التغذية الراجعة من العملاء.
- 4.1.2 استقبال الشكاوى الواردة الى الشركة وتحويلها الى الشخص المسؤول ومتابعتها لحين إغلاقها.
- 4.1.3 تحليل استبيانات التغذية الراجعة الواردة الى الشركة.
- 4.1.4 تبليغ الإدارة بنتائج تحليل الاستبيانات والشكاوى والإجراءات المتخذة.

4.2 المنسق الفني:

- 4.2.1 المشاركة في حل الشكاوى على نتائج المعايرة والقياس.

4.3 موظفو الشركة:

- 4.3.1 المشاركة في توزيع استبيانات قياس رضا العملاء.
- 4.3.2 المشاركة في تحليل الشكاوى وتحديد مصادر الخطأ وطرق الحل إن وجدت.

4.4 الإدارة:

- 4.4.1 التعهد بتوفير الموارد المطلوبة لحل الشكاوى والعمل على تعزيز نسبة رضا العملاء.

JERM	شركة النخبة الأردنية لإصلاح وصيانة معدات القياس والاختبار Jordanian Elite Company for the repair and maintenance of measuring and testing equipment	JERM
EL-PR-07	إجراء ضبط الشكاوى وتحقيق رضا العملاء	Rev.(b) 30/4/2025

5. الإجراء :

يجب على المختبر العمل على تحسين نظام الإدارة وأنشطة المختبر وخدمة العملاء، يمكن تحسين التغذية الراجعة من استبيانات رضا العملاء وسجلات الاتصالات ومراجعة التقارير مع العملاء.

5.1 استبيان رضا العملاء

5.1.1 يقوم الموظف بإرسال نموذج تقييم الخدمات المقدمة من شركة النخبة الأردنية لإصلاح وصيانة معدات القياس والاختبار EL-F-07-01 بعد انتهاء تقديم أي خدمة من الشركة .

5.1.2 يتم جمع البيانات وتحليلها بغرض اتخاذ إجراءات في حال كانت مستويات الرضا عن الخدمات لا تحقق الأهداف المتوقعة.

5.2 الشكاوى.

5.2.1 تقوم الشركة باستقبال وتوثيق جميع الشكاوى الواردة سواءً خطياً، أو إلكترونياً، أو شفهاً بحيث يتم تسجيل الشكاوى باستخدام سجل الشكاوى EL-F-07-02 برقم مميز من قبل مسؤول الجودة ويكون مسؤولاً عن متابعتها.

5.2.2 يتم اعلام المتشكي بالإقرار باستلام الشكاوى، وتزويد مقدم الشكاوى بتقارير مرحلية والنتيجة. بالخطوات الرئيسية بالتعامل مع الشكاوى مع إمكانية حصوله على نسخة -غير مضبوطة - من الإجراء .

5.2.3 يتم تحويل الشكاوى للقسم المعني للتحقيق بالشكاوى والرد بتبرير للشكاوى في حال كان محتوى الشكاوى مبرراً.

يقوم مسؤول الجودة بتقييم حالة الشكاوى حسب الأسس التالية

شكاوى صحيحة: إذا كانت الأدلة تدعم الشكاوى، يتم تحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة

شكاوى صحيحة جزئياً: إذا كانت بعض الادعاءات صحيحة، يتم التعامل مع الأجزاء المؤكدة منها

شكاوى غير صحيحة: إذا لم تكن هناك أدلة تدعم الشكاوى، يتم توثيق أسباب الرفض

5.2.4 في حال كانت الشكاوى على إجراء من موظف أو عدة موظفين فإن التحقيق بالشكاوى لا يكون من قبلهم ويمكن تنفيذ ذلك بواسطة موظفين خارجيين.

5.2.5 في حال كانت الشكاوى على أداء عملية الفحص والمعايرة فإن القسم المعني ملزم بتقديم تبرير فني بالتنسيق مع المنسق الفني ويكون المختبر مسؤولاً عن كافة القرارات على جميع مستويات عملية التعامل مع الشكاوى ابتداءً من جمع المعلومات والتحقق منها وحتى الرد على مسؤول الجودة.

5.2.6 يتم تحويل الردود على الشكاوى إلى مسؤول الجودة لتقييمها والبدء بعملية إغلاقها مع تبليغ مقدم الشكاوى بالإجراء النهائي.

5.3 الاعتراض على الشكاوى.

JERM	شركة النخبة الأردنية لإصلاح وصيانة معدات القياس والاختبار Jordanian Elite Company for the repair and maintenance of measuring and testing equipment	JERM
EL-PR-07	إجراء ضبط الشكاوى وتحقيق رضا العملاء	Rev.(b) 30/4/2025

- 5.3.1 في حال اعتراض مقدم الشكاوى على النتيجة النهائية للتعامل مع الشكاوى يتم تحويل الشكاوى الى أشخاص غير مشاركون في النشاطات المقدمة المشتكى عليها وإجراءات تحليل الشكاوى وتكتسب قراراتهم الصفة القطعية.
- 5.3.2 يتم إرسال النتيجة النهائية الى المشتكى بعد إغلاقها والإحتفاظ بجميع السجلات لدى مسؤول الجودة.

6. الوثائق ذات الصلة

- 6.1 نموذج تقييم الخدمات المقدمة من شركة النخبة الأردنية لإصلاح وصيانة معدات القياس والاختبار EL-F-07-01
- 6.2 سجل الشكاوى EL-F-07-02