

نموذج (35-04)

استمارة قياس رضا العميل

إنطلاقاً من حرصنا الدائم على تحسين مستوى خدماتنا وتقديم الأفضل لعملائنا الكرام للوصول إلى أقصى درجات رضاهم، نرجوا التكرم بملاً البيانات التالية :

اسم العميل : اسم المشروع :

رقم البند	أسس التقييم	معايير التقييم				
		ممتاز 5	جيد جداً 4	جيد 3	ضعيف 2	ضعيف جداً ويحتاج إلى تطوير 1
1	مدى سهولة الإتصال بالشركة					
2	مدى ملاءمة أتعاب الشركة للأعمال الموكلة إليه					
3	مدى دقة تطابق الخدمة واعمال المقاولات المقدمة مع الموصفات المطلوبة					
4	مدى رضا العميل عن جودة الأعمال					
5	مدى إلتزام الشركة بالبرنامج الزمني					
6	مدى إلتزام الشركة باستيفاء الملاحظات الواردة من العميل					
7	مدى التعاون بين الشركة وممثليه والعميل					
8	مدى تطبيق نصوص الإتفاق					

الاسباب فى حالة (ضعيف - ضعيف جداً و يحتاج إلى تطوير)

رقم البند	نوعية الأعمال	القسم المختص	الأسباب

لا

نعم

فى حالة وجود أعمال أخرى لديكم هل يفضل إسنادها إلى الشركة
أي مقترحات لتطوير و تحسين خدماتنا لتحقيق رضاكم :

الاسم :

التوقيع :

التاريخ :



SABEL UNITED Co.
for Construction of Roads, Sewage & Bridges W.L.L.

نموذج (35-06)

قياس استطلاع رأى العميل

الفترة من / / إلى / /

م	المشروع	العميل	1	2	3	4	5	6	7	8	المجموع الكلى	القياس	الهدف

مدير إدارة الجودة

الاسم:

التوقيع:



SABEL UNITED Co.
for Construction of Roads, Sewage & Bridges W.L.L.

ضمان الجودة

متابعة العملاء

أسلوب رقم (QL-OP-35)

طبقا لمتطلبات المواصفة العالمية ISO 9001:2015

اعتماد	مراجعة	إعداد
الاسم: م/ فضل الفضل الوظيفة: مدير عام الشركة التوقيع:	الاسم: م/ أحمد عمر الوظيفة: مدير الإدارة الفنية والهندسية التوقيع:	الاسم: م/ عمر أحمد الوظيفة: مدير ضمان الجودة التوقيع:

3+ 6 نماذج

عدد الصفحات

غير مسموح بتصوير هذه الوثيقة، وعند الحاجة لنسخها يتم طلبها من مدير ضمان الجودة

تاريخ الإصدار: 2017/12/01	رقم المراجعة: 0-1	تاريخ المراجعة:
---------------------------	-------------------	-----------------

أسلوب متابعة العملاء (QL-OP-35)

1- الغرض من إصدار هذا الإجراء:

الغرض من هذا الأسلوب هو تحديد المسؤوليات لتنظيم استقبال شكاوى العملاء وقياس رضا العميل.

2- مجال التطبيق:

يتم تطبيق هذا الأسلوب على جميع الشكاوى التي تستقبل بالشركة عن طريق إحدى الوسائل الآتية:

أ - خطاب أو فاكس أو إشارة تليفونية من العميل موجهه للشركة.

ب - محادثة تليفونية من العميل.

ج - حضور العميل أو من ينوب عنه شخصيا للإدارة للتبليغ.

3- تعريفات:

3 - 1 العميل : هو كل جهة تتعامل مع المنتج النهائي أو الخدمة (اعمال المقاولات المنفذة عن طريق

الشركة) التي تقوم بها الشركة.

3 - 2 شكاوى العملاء: هي كافة حالات عدم الرضا عن أداء الخدمة التي قدمتها الشركة.

4- المرجعيات ونطاق المراجعات الداخلية للجودة على النظام:

المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

5- النماذج المستخدمة:

1- شكوى عميل (35-01)

2- متابعة شكاوى العملاء (35-02)

3- تقرير تحليل شكاوى العملاء (35-03)

4- استمارة قياس رضا العميل (35-04)

5- قياس استطلاع رأى العميل (35-06)

6- نظام العمل:

رقم البند	خطوات العمل	المسئول عن التنفيذ
-----------	-------------	--------------------

تاريخ الإصدار: 2017/12/01	رقم المراجعة: 0-1	تاريخ المراجعة:
---------------------------	-------------------	-----------------

أسلوب متابعة العملاء (QL-OP-35)

رقم البند	خطوات العمل	المسئول عن التنفيذ
1-6	شكاوى العملاء	
1-1-6	يتم استقبال وتلقى شكاوى العملاء سواء المباشرة أو من خلال أي جهة أخرى تقوم بالتبليغ لتسجيلها في النموذج (35-01) وإرسال صورة منها لمدير الإدارة / القسم المختص وصورة إلى مدير ضمان الجودة والذي يقوم باتخاذ الإجراءات العلاجية باستخدام النموذج (34-01) وعندما يقرر عمل إجراء تصحيحي يتبع ما جاء بأسلوب الإجراءات التصحيحية (QL-OP-39).	رئيس القطاع / مديرو الإدارات / الأقسام التخصصية
2-1-6	يتم تسجيل الشكاوى بنموذج سجل شكاوى العملاء نموذج رقم (35-02) ومتابعة ما أخذ حيالها من إجراءات علاجية / تصحيحية لعدم تكرار الشكاوى.	إدارة ضمان الجودة
3-1-6	يتم الاستدلال على القسم المسئول عن الشكاوى من خلال جدول التمييز الموجود على الرسومات أو رقم التقرير محل الشكاوى.	إدارة ضمان الجودة
4-1-6	يتم عمل تقرير سنوي عن أي شكاوى تم الإبلاغ عنها.	مدير ضمان الجودة
5-1-6	بناء على التقرير الوارد ذكره في الفقرة (4-1-6) يتم تشكيل لجنة تتكون من مدير الإدارة الهندسية ومدير المشروع المسئول عن الشكاوى ومدير الجودة لتحليل ما جاء بالتقرير والخروج بتوصيات وعمل الإجراءات التصحيحية لمنع تكرار حدوث شكاوى العملاء إذا لزم الأمر ذلك.	مديرو الإدارات / الأقسام / مدير ضمان الجودة
6-1-6	يتم تسجيل نتيجة اجتماعات لجنة تحليل ودراسة التقرير الدوري لشكاوى العملاء على النموذج رقم (35-03) نموذج تقرير تحليل شكاوى العملاء وتحفظ بإدارة الجودة على أن يعرض باجتماع مراجعة الإدارة لنظام الجودة كما في أسلوب رقم (TM-OP-38).	إدارة ضمان الجودة
7-1-6	يتم تجهيز البيانات الخاصة بقياس شكاوى العملاء سنوياً لتحليلها طبقاً لما هو وارد في إجراء تقييم الأداء (QL-OP-36) للعرض على المدير العام ونائبه/ من خلال اجتماع مراجعة الإدارة لنظام الجودة.	مدير ضمان الجودة / مركز المعلومات
2-6	استقصاء آراء العملاء	
1-2-6	يتم تقديم استمارة استقصاء رأى العميل باستخدام النماذج (35-04) / (35-05) إلى العميل / من ينوب عنه عند التسليم النهائي للأعمال المتعاقد عليها / أو عند الحاجة لذلك في أي مرحلة من مراحل العمل بأي مشروع وذلك لملء الاستمارة واعتمادها وإعادتها للجودة.	إدارة ضمان الجودة
2-2-6	يتم تجميع الاستمارات الواردة بالنموذج (35-06) وتحديد نسبة رضاء	مدير ضمان الجودة

تاريخ الإصدار: 2017/12/01	رقم المراجعة: 0-1	تاريخ المراجعة:
---------------------------	-------------------	-----------------



SABEL UNITED Co.
for Construction of Roads, Sewage & Bridges W.L.L.

أسلوب متابعة العملاء (QL-OP-35)

رقم البند	خطوات العمل	المسئول عن التنفيذ
	العميل سنوياً لتحليلها طبقاً لما هو وارد في إجراء تقييم الأداء (QL-OP-36) وعرضها في اجتماع مع المدير العام أو مراجعة الإدارة العليا لنظام الجودة لاتخاذ القرارات اللازمة.	
3-6	المعلومات الموثقة	
1-3-6	يتم الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لشكاوى العملاء ونماذج استقصاء آراء العميل طبقاً لما جاء بالأسلوب رقم (QL-OP-16).	مسئول ضبط المعلومات الموثقة

نموذج تسجيل المعلومات الموثقة

تاريخ الإصدار/المراجعة	رقم المراجعة	طبيعة التعديل	صفحات التعديل
2017/12/01	0-10	طبقاً لمتطلبات مواصفة الأيزو 9001 لسنة 2015	جميع الصفحات

تاريخ الإصدار: 2017/12/01	رقم المراجعة: 0-1	تاريخ المراجعة:
---------------------------	-------------------	-----------------

ختم ضبط المعلومات الموثقة



SABEL UNITED Co.
for Construction of Roads, Sewage & Bridges W.L.L.

نموذج (35-01)

نموذج شكوى عميل

رقم الشكوى :

اسم العميل :

جهة الاتصال :

وسيلة الاتصال :

تاريخ الشكوى :

رقم تليفون العميل :

عنوان العميل :

اسم المشروع :

اسم القسم المختص بالشكوى :

موضوع الشكوى :

.....

.....

.....

.....

المدير المختص بتلقى الشكوى

الاسم :

التوقيع :

التاريخ :

● صورة لمدير الإدارة / القسم المختص .

● صورة لمدير الجودة .



SABEL UNITED Co.
for Construction of Roads, Sewage & Bridges W.L.L.

نموذج (35-03)

تقرير تحليل شكاوى العملاء

أرقام الشكاوى:

خلال الفترة : من / / حتى / /

التوصيات:

.....
.....
.....
.....
.....

.....

التاريخ: / /

مدير الإدارة المختص

مدير القسم المسئول عن الشكاوى

الاسم :

الاسم :

التوقيع :

التوقيع :

التاريخ :

التاريخ :

مدير إدارة الجودة

الاسم :

التوقيع :

التاريخ :