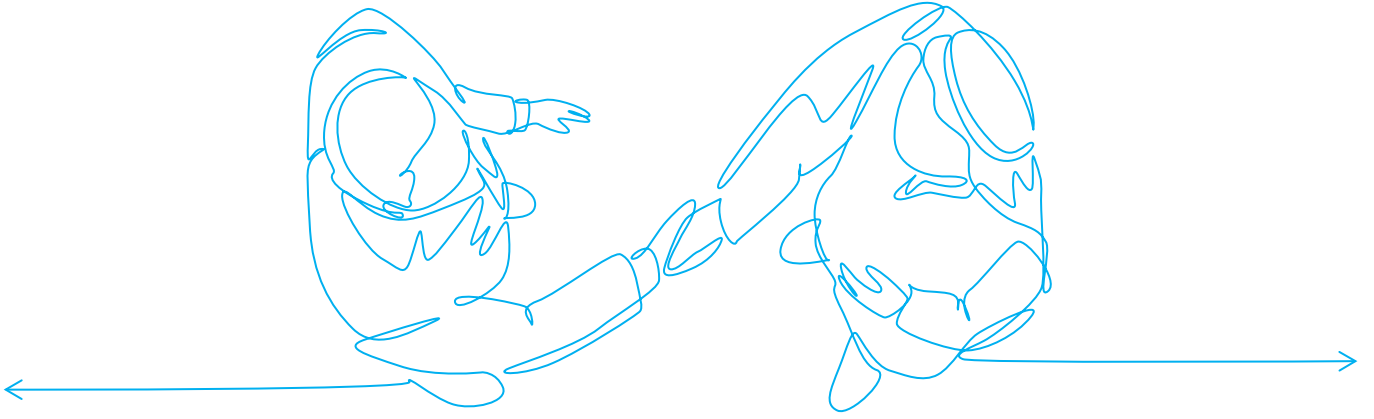


دليل ضمان جودة الخدمات - أبوظبي



1 مقدمة

في تسليم، لا نألو جهداً في توفير خدمات موثوقة وعالية الجودة، بما يتوافق مع معايير خدمة شديدة الوضوح. لذلك أطلقنا دليل معايير ضمان جودة الخدمات لتوضيح الحد الأدنى من مستوى الخدمة الذي يمكن أن نتوقعه منا عند التعامل معنا. إذا كانت لديكم أي أسئلة أو استفسارات، فلا تترددوا في التواصل معنا، فنحن هنا لمساعدتكم.

2 معايير ضمان جودة الخدمة

نحن نضمن جودة الخدمات المقدمة لجميع عملائنا عبر الالتزام بالمعايير التالية:

- **توصيل خدمة تبريد جديدة:** تبدأ حسب تاريخ بدء العقد (للمستأجرين) أو تاريخ سند الملكية (للملاك) عند الانتهاء من التسجيل والدفع.
- **إعادة توصيل خدمة التبريد:** يتم إعادة توصيل الخدمة بعد تعليقها خلال (1) يوم عمل يبدأ احتسابه من وقت سداد المستحقات.
- **الرد على الاستفسارات:** يتم الرد على جميع الاستفسارات خلال (3) ثلاثة أيام عمل من تاريخ الاستلام.
- **معالجة الشكاوى:** يتم معالجة في جميع الشكاوى وفق ميثاق خدمة العملاء المعتمد لدى تسليم، بحيث تعالج معظم الشكاوى في حدود يومي عمل، بينما تُعالج شكاوى الفوترة خلال (7) سبعة أيام عمل.
- **إدارة العدادات:** يتم قراءة العدادات بشكل دوري (يوميًا أو أسبوعيًا). وفي حال تأكد الفني من الحاجة لاستبدال العداد بسبب عطل فني، فيتم استبداله خلال فترة 30 يوم عمل وبحسب توفر المخزون، وفي حال عدم توفره، فقد تستغرق عملية الاستبدال من (3) ثلاثة إلى (4) أربعة أشهر، مع إخطار العملاء بأي تأخير طارئ.

3 الأسئلة الأكثر تكراراً بخصوص معايير ضمان جودة الخدمات

3.1 توصيل خدمة تبريد جديدة

كم من الوقت يستغرق لتوصيل خدمة التبريد الجديدة لدي؟

- بمجرد أن يسجل العميل ويسدد مبلغ التأمين والرسوم المطلوبة، توصّل تسليم خدمة التبريد استناداً إلى ما يلي:
- تاريخ بدء العقد (للمستأجرين)
 - تاريخ سند الملكية (للملاك)، أو وفق مذكرة التفاهم (MOU)

3.2 إعادة توصيل خدمة التبريد

متى يعاد توصيل خدمة التبريد بعد فصلها؟

إذا فصلت خدمة التبريد بسبب عدم الدفع، سيعاد التوصيل فور سداد جميع المبالغ المستحقة.

- تكتمل عملية إعادة التوصيل خلال 8 ساعات عمل في حال سداد جميع المستحقات بين الساعة 9:00 صباحاً و 4:30 مساءً من أيام العمل.
- يتم إعادة التوصيل في يوم العمل التالي في حالة الدفع خارج ساعات العمل.

طرق الدفع المقبولة: التحويلات البنكية، وموقع تسليم الإلكتروني، وتطبيق الهاتف المحمول، و Apple Pay، و Quick Pay، و Samsung Pay، والشيكات. يجب على العملاء الذين يدفعون عن طريق التحويل البنكي تقديم إثبات الدفع إلى تسليم في حدود الإطار الزمني المحدد.

3.3 استفسارات العملاء

كم من الوقت يستغرق الرد على الاستفسارات؟

يتم الرد على جميع استفسارات العملاء خلال 3 أيام عمل من تاريخ الاستلام.

كيف يمكنني التواصل مع خدمة العملاء لدى تسليم؟

يمكن التواصل مع مركز خدمة العملاء عبر وسائل الاتصال التالية:

الهاتف: 800 Tasleem (8275336)

البريد الإلكتروني: customerservice@tasleem.ae

المكتب: فرع تسليم في الراحة مول

التطبيق الإلكتروني: يمكنك استخدام تطبيق تسليم للهاتف المحمول والمتواجد على منصات أندرويد وأبل

الموقع الإلكتروني: www.tasleem.ae

3.4 شكاوى العملاء

كم من الوقت تستغرق معالجة الشكاوى؟

تُستقبل شكاوى العملاء ثم تعالج بطريقة عادلة وفي إطار زمني محدد وفقًا للفئات الرئيسية السبع المنصوص عليها في ميثاق خدمة عملاء تسليم - للعملاء المقيمين في أبوظبي. يُصنف هذا الميثاق الشكاوى إلى أنواع محددة، لكل منها أوقات استجابة محددة كما يلي:

- الشكاوى المتعلقة بالإجراءات، والتأخير في تقديم الخدمة الجديدة، وموظفي خدمة العملاء، والخدمات الإلكترونية، وجودة الخدمة، والمقاولين: تعالج خلال (2) يومي عمل.
- الشكاوى المتعلقة بالفوترة: تعالج خلال (7) سبعة أيام عمل.

3.5 كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكن تقديم الشكاوى عبر وسائل الاتصال التالية:

الهاتف: 800 Tasleem (8275336)

البريد الإلكتروني: customerservice@tasleem.ae

المكتب: فرع تسليم في الراحة مول

التطبيق الإلكتروني: يمكنك استخدام تطبيق تسليم للهاتف المحمول والمتواجد على منصات أندرويد وأبل

الموقع الإلكتروني: www.tasleem.ae

3.6 قراءة العدادات واستبدالها

ما هو الإطار الزمني لقراءة العدادات؟

- يتم قراءة العدادات يوميًا أو أسبوعيًا، حسب الموقع.

متى يتم استبدال العدادات؟

- يتم استبدال العدادات في حال ثبوت عدم كفاءتها في العمل أو في حال تعطلها عن العمل بالكامل
- سوف تُستبدل العدادات الغير صالحة للعمل خلال 30 يوم عمل إذا كان المخزون متاحًا.
- إذا لم يكن المخزون متاحًا، فسوف يبلغ العملاء بالموعد المقدر للاستبدال (قد يستغرق من 3 إلى 4 أشهر).

4 إجراءات التصعيد

إذا كانت لديك أي إستفسارات، تواصل معنا أولاً وسنسعى جاهدين لحلها. فإذا لم ترضَ عن النتيجة، بوسعك تصعيد المشكلة إلى دائرة الطاقة عبر الوسائل التالية:

البريد الإلكتروني: customercare@doe.gov.ae

الموقع الإلكتروني: www.doe.gov.ae