

سياسة الشكوى

الغرض والهدف:

تهدف "شركة على الطريق" إلى التحسين المستمر للخدمات المقدمة لعملائها. تعد الإدارة الفعالة للشكاوى أساسية لتقديم خدمات عالية الجودة وتوفير قنوات للحصول على تعليقات من عملائها بغرض حل النزاعات وإصلاح السياسات والإجراءات. تلتزم "شركة على الطريق" أيضًا بالامتثال لقواعد الهيئة الحكومية الخارجية في حالة التصعيد أو الخلافات وتقليل التأثير المالي والتشغيلي على العميل.

بيان السياسة

تلتزم "شركة على الطريق" من خلال هذه السياسة بإدارة الشكاوى بشكل فعال وسريع وعادل ، مع ضمان:

سيتم التحقيق في شكاوى عمق ، وسيتم التعامل معها بكفاءة وفعالية ، وسيتم التعامل معك بلطف .

سنكون منصفين لك ولأي موظف قد تشير إليه شكوى.

لن نعرض عليك أي رسوم لتقديم شكوى.

سنلتزم دائمًا بخصوصية وسرية أي بيانات شخصية. لن يشارك أي فرد مشارك في الشكوى أو مسؤول عن إدارة الشكوى في عملية التحقيق في حالة وجود تضارب في المصالح.

سيخضع موظفونا لتدريب مستمر على سياسة إدارة الشكاوى وسيكون لديهم وصول مباشر إلى الوثائق ذات الصلة من أجل تسهيل التعامل الفعال مع الشكاوى. يقر مجلس الإدارة والإدارة والموظفون لدينا بحقك في تقديم شكوى ويلتزمون بالحل الفعال والعاقل للشكاوى أو المشكلات التي قد تنشأ عن الخدمات التي نقدمها.

ستتم مراجعة نظام إدارة الشكاوى المتضمن في هذه السياسة والإجراءات الداخلية بشكل دوري (سنويًا على الأقل) بهدف تعزيز الشفافية والكفاءة وتحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا لعملاء "شركة على الطريق". ستكون سياسة إدارة الشكاوى الخاصة بنا متاحة دائمًا على

موقعنا الإلكتروني: www.onwayexp.com

إجراءات الشكوى / تقديم شكوى

من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكن تقديم أي شكوى من قبل عميل "شركة على الطريق" .

أول نقطة اتصال

إذا كنت قلقًا بشأن أي جانب من جوانب الخدمات التي نقدمها ، فيجب أن تكون نقطة الاتصال الأولى الخاصة بك هي قناة دعم عملاء "شركة على الطريق" عن طريق: الاتصال أو البريد الإلكتروني أو شبكة التواصل الاجتماعي. هدفنا هو حل أي مشكلة محتملة قد تواجهك على الفور قبل مغادرتك.

خطوات إجراءات الشكاوى

نتوقع منك:

للإشارة إلى معلومات حول شكاوىك بالإضافة إلى تفاصيل الاتصال الكاملة الخاصة بك لوصف شكاوىك بوضوح ودقة أن تكون محددًا فيما يتعلق بالأسباب التي من أجلها تقدم شكوى



أن تذكر توقعاتك بوضوح فيما يتعلق بحل المشكلة
الإقرار بشكواك فوراً عبر رسالة نصية قصيرة للإقرار التلقائي أو عبر البريد الإلكتروني.
ستتم معالجة شكواك في غضون 7 أيام عمل. سيتم إرسال الرد المناسب