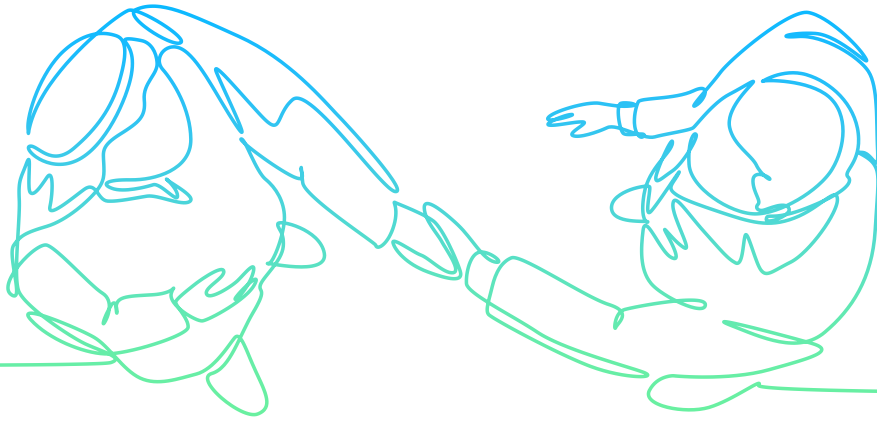


# ميثاق خدمة المتعاملين دبي



النسخة 1.0	الوثيقة رقم:
ميثاق خدمة المتعاملين	عنوان الوثيقة:
الشركة الوطنية للتبريد المركزي ش.م.ع. (تبريد)	الجهة المالكة:
مكتب التنظيم والرقابة بدبي	جهة الاعتماد:
1.0	النسخة المعتمدة رقم:
21 December 2022	التاريخ:

## المحتويات

3	<a href="#">المقدمة</a>	1
3	<a href="#">الغرض</a>	2
3	<a href="#">الجهة المسؤولة عن التنفيذ</a>	3
3	<a href="#">الاستشارات</a>	4
3	<a href="#">التعديلات</a>	5
4	<a href="#">التعريفات و المصطلحات</a>	6
5	<a href="#">السرية</a>	7
5	<a href="#">سهولة الاستخدام</a>	8
5	<a href="#">تسجيل جهات اتصال المتعامل</a>	9
5	<a href="#">الاستجابة</a>	10
5	<a href="#">المسؤولية</a>	11
5	<a href="#">نهج التركيز على العميل</a>	12
6	<a href="#">التحسين المستمر</a>	13
6	<a href="#">الرسوم</a>	14
6	<a href="#">عملية الاستجابة للشكاوى</a>	15
6	<a href="#">تقديم الشكاوى</a>	15.1
6	<a href="#">استلام الشكاوى و الإقرار بها</a>	15.2
7	<a href="#">أنواع الشكاوى والتعريفات والأمثلة</a>	15.3
8	<a href="#">الاستجابة للشكاوى بعد التصعيد</a>	15.4
8	<a href="#">مخطط سير عملية الاستجابة للشكاوى</a>	15.5
9	<a href="#">إمكانية الوصول إلى الشكاوى</a>	15.6
9	<a href="#">مؤشرات الأداء الرئيسية</a>	16
10	<a href="#">لوحات المتابعة ورفع التقارير</a>	17
10	<a href="#">المراجع</a>	18

## 1- المقدمة

تُعدّ الشركة الوطنية للتبريد المركزي ش.م.ع. (تبريد) الشريك الأمثل للقطاعين العام والخاص في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث أنها تقدم قيمة ممتازة للمساهمين عبر توفير خدمات تبريد مستدامة، وصديقة للبيئة، وفعّالة، وعالية الجودة، وحائزة على جوائز عديدة.

تمتلك تبريد وشركاتها التابعة تصاريح لتوفير خدمات التبريد للمناطق داخل إمارة دبي.

تلتزم تبريد كلياً بتميزها التشغيلي في كل نواحي عمل الشركة، كما أنها تعمل باستمرار على تطوير أدوات وطرق خدمة المتعاملين لتفي بالتزاماتها وتعهداتها، وتحسينها باستمرار.

تقوم الشركة بإجراء الفوترة والتحصيل وقياس استهلاك المستخدم النهائي من خلال الشركة التابعة لها، وهي شركة تسليم للقياس وتحصيل الرسوم - ملكية فردية ذ.م.م. (تسليم). تحمل تسليم التصريح لخدمات الفوترة.

تُعدّ تسليم نقطة الاتصال والواجهة للمتعاملين الأفراد في الوحدات السكنية (المستخدم النهائي)، حيث تُعدّ تبريد النقطة المحورية لمتعاملي الجملة الحكوميين والتجاربيين.

تزامناً مع وقت صدور المنشور، تم إصدار تصاريح تقديم خدمات تبريد المناطق إلى الشركات التابعة الموضحة:

1. الشركة الوطنية للتبريد المركزي ش.م.ع.

2. داون تاون دي سي بي ش.ذ.م.م.

3. شركة تبريد باركس للإستثمار ذ.م.م.

تم منح التصريح لخدمات الفوترة لشركة تسليم للقياس وتحصيل الرسوم - ملكية فردية ذ.م.م. (تسليم).

تنطبق هذه الوثيقة على حاملي التصاريح السالف ذكرهم.

## 2- الغرض

توضح هذه الوثيقة المُحددة التزامات حامل التصاريح تجاه المتعاملين بما يتوافق مع مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه لإمارة دبي.

## 3- الجهة المسؤولة عن التنفيذ

يُعدّ حامل التصريح هو المسؤول عن تنفيذ ميثاق المتعاملين والالتزام بلوائح تبريد المناطق.

## 4- الاستشارات

تم إعداد هذه الوثيقة باستشارة مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه لإمارة دبي.

## 5- التعديلات

قد يقوم مكتب التنظيم والرقابة بتعديل الإجراءات المذكورة في هذه الوثيقة، والتي تحفظ الحق في تحديث هذه الإجراءات من وقت لآخر، بما يخضع لموافقة المجلس الأعلى للطاقة.

## 6- التعريفات والمصطلحات

المصطلح	التعريف
مدير الحساب	الشخص المُكلف ليكون نقطة الاتصال المحورية ومدير خدمة المتعاملين.
خدمات الفوترة	هي نشاط تركيب العدادات والفوترة وتحصيل رسوم خدمات تبريد المناطق، بناءً على الكميات المزودة للعميل. يمكن توفير خدمات الفوترة مباشرة عن طريق مقدم الخدمة أو مسؤول الفوترة.
اللجنة	تعني اللجنة التي ينظمها المجلس الأعلى للطاقة بغرض تسوية النزاعات التي لم يتم حلها بين حامل التصريح والعميل أو بين حاملي التصريح حسب الأحوال.
الشكوى	عدم الرضا فيما يتعلق بأمر بعينه.
إدارة العلاقة مع المتعاملين	هو نظام لإدارة جميع علاقات الشركة وتفاعلاتها مع المتعاملين القائمين والمحتملين.
العميل	المستفيد من خدمة تبريد المناطق الذي أبرمت معه اتفاقية الخدمة ذات الصلة.
ميثاق خدمة المتعاملين	وثيقة يقوم حامل التصريح بإعدادها لتضم هذه اللوائح، والتي تنص على التزامات حامل التصريح تجاه متعامليه، وتشمل مستويات الخدمة المتوقع تقديمها.
خدمات تبريد المناطق	النشاط المتعلق بتوليد طاقة التبريد أو توزيعها، أو بيعها، أو فوترتها.
الإمارة	إمارة دبي.
المستخدم النهائي	مالك أو ساكن الوحدة السكنية.
المنظمة الدولية للمعايير	اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية.
مؤشرات الأداء الرئيسية	مؤشرات الأداء الرئيسية
عميل الجملة	المالك أو المشغل ومدير المبنى حيث يتم توصيل مخطط تبريد المناطق مباشرة بشبكة تبريد المناطق أو من خلال محطات المبادلات الحرارية.
ضمان الجودة	أي عملية منهجية لتحديد إذا ما كان المنتج أو الخدمة تفي بالمتطلبات المُحددة.
مكتب التنظيم والرقابة بدبي	مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه لإمارة دبي.
تسليم	شركة تابعة لتبريد تقدم خدمات الفوترة للمتعاملين (للأفراد و الفئة التجارية).

## 7- السرية

تستخدم جميع البيانات التي تم جمعها فقط لتسوية الطلبات أو التساؤلات أو الشكاوى. ستقوم تبريد بحفظ كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالمتعاملين وستمنع إساءة استخدامها.

## 8- سهولة الاستخدام

يمكن للمستخدمين فئة الأفراد و الفئة التجارية تقديم الشكاوى من خلال الاتصال بمركز اتصال تسليم على الرقم 800 Tasleem (8275336)، أو إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae)، أو زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بمركز تسليم: [www.tasleem.ae](http://www.tasleem.ae)

يمكن لمتعاملي الجملة تقديم الشكاوى من خلال الاتصال بمركز اتصال تبريد على الرقم 800 Tabreed (8275336)، أو البريد الإلكتروني [customerservice@tabreed.ae](mailto:customerservice@tabreed.ae)، أو عن طريق التواصل مع مدير الحساب الخاص بهم.

## 9- تسجيل جهات اتصال المتعامل

يتم إدخال جميع التفاعلات والاتصالات مع المتعاملين في نظام إدارة علاقات المتعامل، والذي يُستخدم لإدارة تساؤلات المتعامل و شكواه، وللتأكد من حلها بطريقة فعّالة.

## 10- الاستجابة

يتم وضع شكاوى المتعاملين في الاعتبار والرد عليها بصورة عادلة ومعقولة في وقت مناسب. يتم إخبار متعاملينا بالتقدم المحرز في التحقق من شكواهم، وإبلاغهم بالنتيجة التي تم التوصل إليها، والأسباب وراء قرار الشركة، وأي خيارات مراجعة متاحة. يتم تسجيل جميع شكاوى المتعاملين وتتبعها، ويتم رصد الأطر الزمنية للحلول.

## 11- المسؤولية

تكون المسؤولية واضحة من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية، والسياسة، والإجراءات، وبرامج التدريب المصاحبة لذلك.

## 12- نهج التركيز على العميل

تتمتع تبريد بالتزامها القوي في حل المشاكل التي قد تطرأ خلال إطار زمني محدد. يحق لجميع المتعاملين تقديم شكوى، ويسعى نهجنا الاستباقي لإستلام ملاحظات المتعاملين. وسيتم التعامل مع جميع الشكاوى باحترام، كما نسعى لحل الشكاوى بكفاءةٍ عالية، حيث يكمن هدفنا الأسمى في رضا المتعاملين.

## 13- التحسين المستمر

تقرّر تبريد أن الرد على الشكاوى والتعلّم منها أمر ضروري للتحسين المستمر في تقديم الخدمات والعلاقات مع المتعاملين، كما تتابع الشكاوى بشكل يومي.

توفر التقارير الداخلية الدورية تحليلاً شاملاً للشكاوى الواردة، ويتم مراجعتها لضمان تفعيل التحسينات في الخدمات المقدمة إلى عملائنا.

وبالإضافة إلى ذلك، تجري تبريد عمليات تدقيق داخلية وخارجية، لضمان التزام الشركة بأعلى المعايير الممكنة في خدمة المتعاملين، كما نقوم بطلب ملاحظات المتعاملين من خلال استطلاعات رضا المتعاملين.

## 14- الرسوم

لا تُفرض رسوم على حل الشكاوى.

## 15- عملية معالجة الشكاوى

### 15.1 تقديم الشكاوى

يمكن للمستخدم النهائي تقديم الشكاوى من خلال الاتصال بمركز اتصال تسليم على الرقم (8275336) 800 Tasleem، أو إرسال رسالة بريد إلكترونية إلى [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae)، أو زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بمركز تسليم: [www.tasleem.ae](http://www.tasleem.ae).

يمكن لمتعاملي الجملة تقديم الشكاوى من خلال الاتصال بمركز اتصال تبريد على الرقم (8275336) 800 Tabreed، أو البريد الإلكتروني [customerservice@tabreed.ae](mailto:customerservice@tabreed.ae)، أو عن طريق التواصل مع مدير الحساب الخاص بهم.

يقوم مشرف خدمة المتعاملين بإسناد وتتبع الشكاوي من خلال فتح شكوى في نظام إدارة خدمة المتعاملين والذي يتيح للموظف اختيار نوع الشكوى وتسجيلها. ويتم إدراج جميع الشكاوى ضمن تقرير الشكاوى.

### 15.2 استلام الشكاوى والإقرار بها

بعد تقديم العميل للشكوى يتم التواصل معه من خلال مكالمة هاتفية أو من خلال البريد الإلكتروني للتأكيد على استلام شكوى العميل في ذات يوم العمل الذي تقدم العميل بالشكوى فيه أو في يوم العمل التالي في حال تقديم الشكوى كان خلال يوم عطلة.

### 15.3 أنواع الشكاوى والتعريفات والأمثلة

لتحديد احتياجات المتعاملين وسرعة خدمتهم تم تحديد عشرة أنواع من الشكاوى، كما يلي أدناه:

نوع الشكاوى	التعريف	أمثلة
الشكاوى - الموقع الإلكتروني	تدرج جميع الشكاوى الواردة من الموقع الإلكتروني تحت هذه الفئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>يشتمكي المتعامل من عدم وجود خدمة التبريد في المبنى</li> <li>يشتمكي العميل من ارتفاع قيمة الفواتير أو الرسوم</li> </ul>
الشكاوى - الرسوم	الشكاوى المتعلقة بالرسوم والتعريفات	<ul style="list-style-type: none"> <li>يشتمكي المتعامل من فرض رسوم التأسيس، مع العلم بأنه المالك الأول</li> <li>يرفض العميل دفع الفاتورة الشهرية ورسوم التحصيل</li> </ul>
الشكاوى - رسوم خدمة البنية التحتية	الشكاوى المتعلقة برسوم السعة الاستيعابية	<ul style="list-style-type: none"> <li>يرفض المتعامل دفع رسوم السعة الاستيعابية</li> <li>يشتمكي العميل من كيفية حساب رسوم السعة الاستيعابية</li> </ul>
الشكاوى - عدم التبريد	الشكاوى المتعلقة بعدم عمل المكيف في المبنى	<ul style="list-style-type: none"> <li>يشتمكي المتعامل من عدم عمل المكيف في جزء من الشقة</li> </ul>
الشكاوى - الفوترة	الشكاوى المتعلقة بفوترة الفاتورة والمبلغ والاستهلاك	<ul style="list-style-type: none"> <li>يشتمكي المتعامل من ارتفاع الاستهلاك</li> <li>القراءات التقديرية لأكثر من شهر واحد</li> </ul>
الشكاوى - فحص العدادات	الشكاوى المتعلقة بخدمات التبريد	<ul style="list-style-type: none"> <li>يشتمكي المتعامل من عدم فاعلية خدمة التبريد في الوحدة بأكملها</li> <li>شكاوى المتعاملين بشأن حالات تأخير توصيل خدمات التبريد وانقطاعها</li> </ul>
الشكاوى - القياس بالعدادات	الشكاوى المتعلقة بصحة العداد	<ul style="list-style-type: none"> <li>شكاوى المتعاملين بشأن العداد التالف والفواتير المقدّرة</li> <li>شكاوى المتعاملين بشأن القراءات المتأخرة</li> </ul>
الشكاوى - المدفوعات	الشكاوى المتعلقة بمدفوعات الفواتير	<ul style="list-style-type: none"> <li>خصم قيمة الدفع التلقائي مرتين</li> <li>التأخيرات في تخصيص المدفوعات في النظام</li> <li>فشل عملية الدفع الإلكتروني</li> </ul>
الشكاوى - براءة الذمة	الشكاوى بشأن إصدار خطاب براءة الذمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>شكاوى المتعاملين بشأن إصدار خطاب براءة الذمة الخاص بهم</li> </ul>
الشكاوى - تحصيل الفواتير	الشكاوى المتعلقة بتحصيل مدفوعات الفواتير وتخصيصها	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشكاوى المتعلقة بتخصيص المدفوعات</li> <li>شكاوى المتعاملين بشأن تخصيص التحويلات المصرفية</li> </ul>

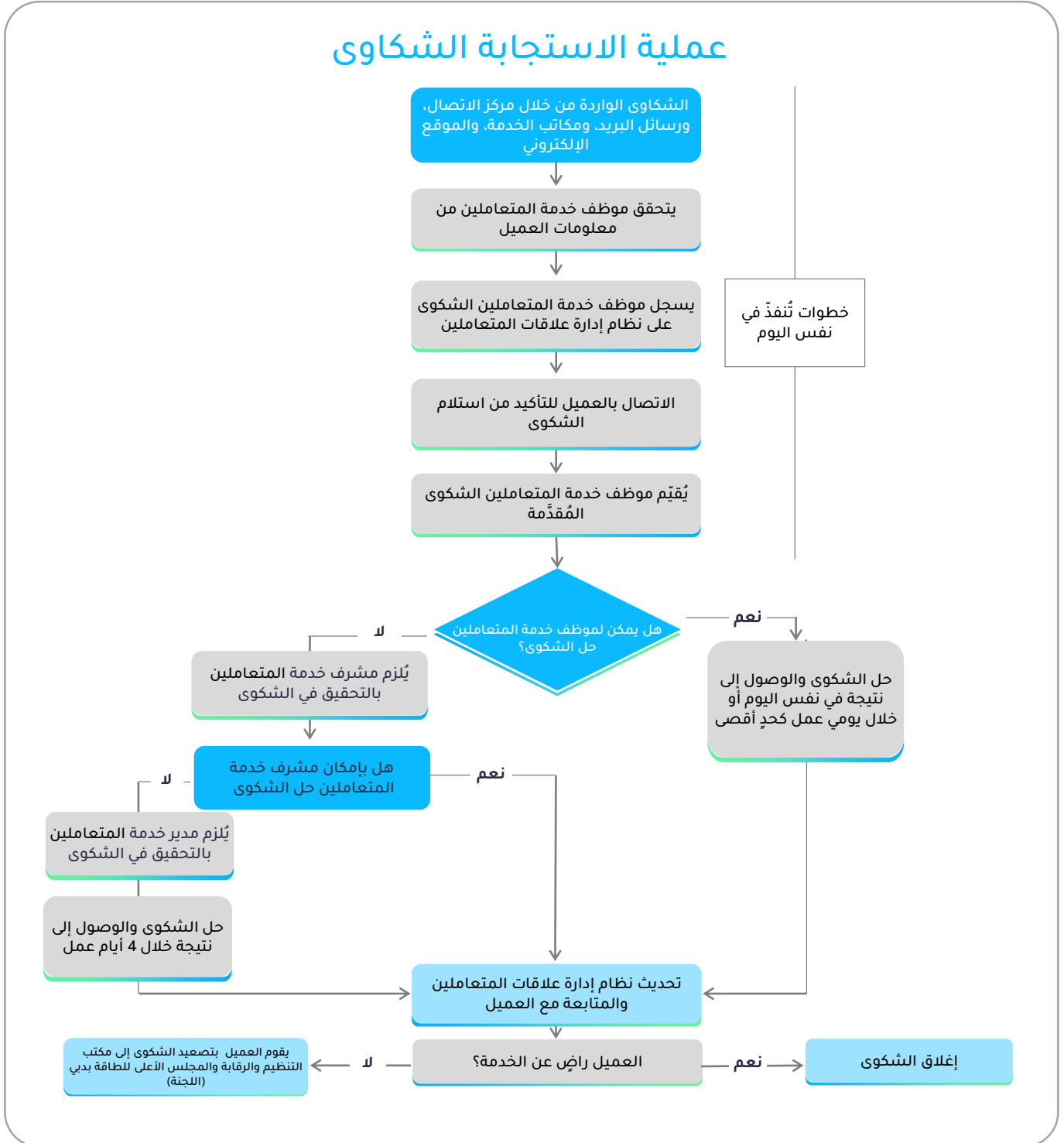
## 15.4 الاستجابة للشكاوى بعد التصعيد

يقوم فريق خدمة المتعاملين بإدارة جميع الشكاوى والعمل على إيجاد حلول مناسبة لها، وتتم عملية تصعيد الشكاوى كالتالي:

- المستجيب الأول للشكاوى هو موظف خدمة المتعاملين.
- المستجيب الثاني للشكاوى، حسب الحاجة، هو مشرف خدمة المتعاملين.
- يقوم مشرف خدمة المتعاملين بتصعيد الشكاوى إلى مدير خدمة المتعاملين.

## 15.5 مخطط سير عملية الاستجابة للشكاوى

يقدم مخطط سير العملية الموضح أدناه توضيحاً بسيطاً لعملية الاستجابة للشكاوى





## 15.6 إمكانية الوصول إلى الشكاوى

يمكن لمتعاملي تسليم طلب نسخ من الشكاوى الخاصة بهم عن طريق إرسال رسالة بريد إلكترونية إلى مركز اتصال تسليم عبر [customerservice@tasleem.ae](mailto:customerservice@tasleem.ae) أو الاتصال على الرقم (8275336) 800 Tasleem خلال ساعات العمل المعتادة.

يمكن لمتعاملي الجملة طلب نسخ من الشكاوى الخاصة بهم عن طريق إرسال رسالة بريد إلكترونية إلى تبريد عبر [customerservice@tabreed.ae](mailto:customerservice@tabreed.ae) أو الاتصال بمركز اتصال تبريد على الرقم (8227333) 800 Tabreed خلال ساعات العمل المعتادة.

## 16- مؤشرات الأداء الرئيسية

يتم قياس مؤشرات الأداء الرئيسية التالية لتمكيننا من مراقبة جودة خدمة المتعاملين وأدائها:

1. درجة الخدمة - نسبة المكالمات التي يتم الرد عليها ضمن مستوى الخدمة المحدد.
2. متوسط وقت الانتظار/سرعة الرد - الوقت المستغرق بدءاً من توصيل العميل بممثل الخدمة وحتى يرد الممثل على العميل، ومتوسط جميع المكالمات التي يتم الرد عليها خلال 60 ثانية.
3. المكالمات التي لم يتم الرد عليها - عندما يختار العميل أن يتم توصيله بممثل الخدمة، ثم ينهي المكالمة.
4. الحل من المكالمة الأولى - نسبة الاستفسارات التي يتم حلها من أول تواصل، أي أن حل الاستفسار يتطلب مكالمة واحدة.
5. توفر الموظفين - توافر الموظفين في مكاتب الخدمة خلال ساعات العمل المعتادة.
6. معالجة الشكاوى/النزاعات - الشكاوى والنزاعات التي يتم حلها وتسجيلها بشكل سليم على نظام إدارة علاقات المتعاملين.
7. بوابة الخدمة الذاتية الإلكترونية - الوقت المستغرق للرد على استفسار العميل الوارد من خلال بوابة الخدمة الذاتية الإلكترونية.
8. ضمان الجودة - جودة خدمة المتعاملين والملاحظات الواردة بشأنها.

جدول توضيحي لمستويات الخدمة المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسية:

مكان تقديم الخدمة	مؤشر الأداء الرئيسي	مستوى الخدمة
مركز الاتصال	درجة الخدمة	إذا تم الرد على 80% من المكالمات خلال 30 ثانية يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا تم الرد على 98% منها يحصل على 5 نقاط
مركز الاتصال	متوسط وقت الانتظار/سرعة الرد	إذا كان متوسط الرد على جميع المكالمات أقل من أو يساوي 30 ثانية يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا كان أقل من 10 ثوانٍ يحصل على 5 نقاط
مركز الاتصال	المكالمات التي لم يتم الرد عليها	إذا كان متوسط جميع المكالمات التي لم يتم الرد عليها أقل من أو يساوي 5% يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا كان أقل من 1% يحصل على 5 نقاط

## جدول توضيحي لمستويات الخدمة المرتبطة بمؤشرات الأداء الرئيسية (تتمة)

مكان تقديم الخدمة	مؤشر الأداء الرئيسي	مستوى الخدمة
مركز الاتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	الحل من المكالمات الأولى	إذا تم حل 85% من الاستفسارات خلال أول اتصال يحصل الموظف على 3 نقاط، وإذا تم حل 90% منها يحصل على 5%
مكاتب خدمة المتعاملين	توافر الموظفين	يجب أن تغطي قوائم الموظفين أوقات عمل مكاتب الخدمة وأن تضمن سير عملياتها بنسبة 100%
مركز الاتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	معالجة الشكاوى	إغلاق الشكاوى بنسبة 100%
مركز الاتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	معالجة النزاعات	إغلاق الشكاوى بنسبة 100%
مركز الاتصال	الخدمة الذاتية الإلكترونية	1. أقل من أو تساوي 95% خلال 24 ساعة 2. 100% خلال 48 ساعة
مركز الاتصال / مكاتب خدمة المتعاملين	ضمان الجودة	توفير الملاحظات شهرياً لكل موظف من فريق خدمة العملاء، بناءً على مكالمات مع العملاء يتم اختيارها عشوائياً.

## 17- لوحات المتابعة ورفع التقارير

يلتزم حامل التصريح باليات رفع التقارير المناسبة، بما في ذلك وقت بدء الشكاوى ونهايتها ونوع الشكاوى والأفراد الذين عملوا على حلها والملاحظات المتعلقة بالمكالمة والنتيجة التي تم تحقيقها، وتوضح لوحة متابعة الشكاوى جميع الشكاوى الواردة، ويتولى قسم خدمة المتعاملين مراقبة حالتها (سواء مفتوحة/مغلقة) يوميًا، ويمكن رفع التقارير بشأن لوحة المتابعة إلى مكتب التنظيم والرقابة حسب طلبه، إضافةً إلى ذلك، يقدم حامل التصريح تقريراً سنوياً بشأن أدائه مقارنةً بالتوقعات والطموحات المتعلقة به، من حيث جوانب التحسين خلال السنة المقبلة.

## 18- المراجع

- شهادة الأيزو 10001:2018: إدارة الجودة - رضا المتعاملين - إرشادات لقواعد السلوك للمنظمات.
- شهادة الأيزو 10002:2018: إدارة الجودة - رضا متعاملين - إرشادات للتعامل مع الشكاوى في المنظمات.
- شهادة الأيزو 10003:2018: إدارة الجودة - رضا متعاملين - إرشادات حل النزاعات خارج المنظمات.
- قرار المجلس التنفيذي رقم (6) لسنة 2021 بشأن تنظيم تقديم خدمة تبريد المناطق في إمارة دبي.
- الوثيقة التنظيمية رقم 5 الصادرة عن مجلس التنظيم والرقابة (RD05 ميثاق خدمة متعاملين).