

كف تقدم شكوى



شركة العين للتوزيع
Al Ain Distribution Company

Toll Free الرقم المجاني

800 9008

www.aadc.ae

سياستنا تجاه شكاوي العملاء

نحن في شركة العين للتوزيع ملتزمون بالتالي:

- أن نؤسس ونحافظ على تطبيق إجراءات متاحة وعادلة وفعالة لمعالجة شكاوي العملاء.
- أن نبذل قصارى جهدنا لمعالجة شكاوي العملاء في الوقت المحدد بفعالية وموضوعية.
- أن نستخدم شكاوي العملاء ما أمكن لتحسين خدماتنا.
- أن نطبق هذه السياسة بما يتوافق مع متطلبات مكتب التنظيم والرقابة أو أي قوانين ونظم أخرى ذات صلة.

ماذا نعني بالشكوى

أي تعبير عن عدم الرضا عن أي من خدماتنا أو الإجراءات التي نتبعها أو موظفينا.

أنواع الشكاوى

رقم	نوع الشكوى	أقصى وقت يلزم لمعالجة الشكوى	درجة الأولوية
1	انقطاع إمداد الماء أو الكهرباء	24 ساعة	قصوى
2	جودة الماء أو الكهرباء	24 ساعة	قصوى
3	دقة الفواتير أو العدادات	15 يوما	عالية
4	التأخر في توصيل الخدمات الجديدة	15 يوما	عالية
5	إجراءات العمل المتبعة في الشركة	15 يوما	عالية
6	موظفو الشركة	15 يوما	عالية
7	المقاولون الذين ينفذون أعمالا للشركة	15 يوما	عالية

كيف تقدم شكوى أو تتابع حالة شكوى مقدمة سابقاً

يقوم مركز الاتصال باستقبال كافة شكاوي العملاء ويتعامل معها بفعالية وموضوعية وفقاً لإجراءات معالجة شكاوي العملاء فلا تتردد في إيصال شكاوك لنا في أي وقت عبر الوسائل التالية:

الرقم المجاني	8009008
الفاكس	+971 3 7118000
البريد الإلكتروني	customer@aadc.ae
موقع الشركة الإلكتروني	www.aadc.ae
العنوان البريدي	مدير قسم مركز الاتصال شركة العين للتوزيع ص.ب. 1065، العين - الإمارات العربية المتحدة
	زيارة المبنى الرئيسي للشركة أو احد فروعها.

ما هي المعلومات التي نحتاجها عندما تقدم الشكوى

- الاسم الكامل.
- رقم الحساب (إذا توفر).
- الوسيلة المفضلة للاتصال بك مثلاً: (الهاتف النقال، الهاتف الأرضي، البريد الإلكتروني، البريد العادي) والأوقات المناسبة للاتصال بك.

- في حالة شكاوى طوارئ المياه فقط: الرقم المكون من عشرة خانات للمبنى المتأثر.
- وصف الشكوى.
- الحل الذي تتوقعه منا.

عند تلقينا للشكوى نقوم بالتالي

- تسجيل البيانات المطلوبة مثل وصف الشكوى ومعلومات مقدم الشكوى.
- إصدار إشعار باستلام الشكوى و رقم للمتابعة.
- إعطاء وقت تقريبي لمعالجة الشكوى.
- إجراء التقييم الأولي للشكوى.
- إحالة الشكوى للجهة المختصة.
- المتابعة مع الجهة المختصة لحل الشكوى.
- إعلام مقدم الشكوى بما يستجد في شكاواه وتوضيح الأسباب إذا تعذر حل الشكوى في الوقت المحدد.
- إعلام مقدم الشكوى عندما حل الشكوى.
- إغلاق الشكوى.

إذا لم تكن راضياً عن معالجتنا للشكوى

يمكنك التواصل مع مكتب التنظيم و الرقابة وذلك على البريد الإلكتروني customer@rsb.gov.ae