



ميثاق المتعاملين

رؤيتنا: تقديم خدمات ذات جودة عالية وتجربة تحقق احتياجات وتوقعات العميل.

رسالتنا: تقديم تجربة متعاملين متميزة وذات جودة عالية، من خلال فريق عمل يتمتع بروح المبادرة والشفافية في التعامل مع مختلف شرائح المتعاملين.

التزامنا نحو المتعامل:

- الجودة:** تقديم خدمات الكهرباء وفقاً للقواعد المنصوص عليها بدليل خدمات الكهرباء، وفي الوقت المحدد لكل خدمة.
- رفع مستوى الخدمة:** اتخاذ إجراءات تحسين مستمرة بناءً على ملاحظات ومقترحات المتعاملين لتوفير أفضل الخدمات.
- بيئة صحية:** أماكن استقبال مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
- المعاملة بزق:** اللباقة، البشاشة من سمات موظفي الخدمة.
- الاستجابة السريعة:** للطلبات الشفوية والمكالمات الهاتفية وتعريف المتعامل بقنوات الخدمة المتاحة والمستندات المطلوبة.
- التحسين المستمر:** العمل على تقليص عدد الإجراءات لتوفير خدمة سريعة وسلسة.
- الالتزام:** احترام وقت العمل والعمل وتلبية طلباته بنزاهة وشفافية بأسرع وقت ممكن.
- التعامل بمهنية:** فريق عمل مهني ومتعاون يعمل على الرد على كافة استفسارات وطلبات المتعاملين والتعامل معها بكفاءة.
- توفير المعلومات:** معلومات واضحة ودقيقة مع قائمة بالوثائق والمتطلبات اللازمة فضلاً عن إبلاغ المتعامل عن وقت إنجاز الخدمات والرسوم التي يتوجب دفعها للشركة.
- دقة التواصل:** الاستماع الفعال للفهم التام لاحتياجات المتعامل والتأكد من دقة المعلومات المقدمة منه بالوثائق الصحيحة وشرح الخطوات والإجراءات المطلوبة.
- توفير الخدمة بسهولة:** توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسب مع احتياجات جميع فئات المتعاملين قدر الإمكان.
- تسخير كل الموارد لخدمة العميل:** سواء البشرية أو المادية.

ما نرجوه منكم لضمان تميز الخدمات:

1. معاملة موظفينا باحترام.
2. توفير المستندات الرسمية و الداعمة المطلوبة.
3. الدقة في ابلدغ البيانات
4. تقدير جهود الموظفين القائمين على خدمتكم.
5. اعلامنا على الفور في حال وجود اى خطأ او تغيير في البيانات.
6. الرد من دون تأخير على استفسارات موظفينا لتمكينهم من خدمتكم بشكل أفضل.
7. الالتزام بالتعليمات والاجراءات الاحترازية في حالة الاوبئة والأزمات أثناء التواجد في مركز الخدمة.
8. تسجيل تقييمكم للخدمة والموظف.
9. التعاون معنا لتحسين الخدمات بإمدادنا بمقترحاتكم والمشاكل التي تواجهكم عبر قنوات الاتصال المتاحة

دليل الخدمات



تعرف على متطلبات خدمتك ومدتها من خلال المسح الضوئي لل QR- code

قنوات تقديم الخدمة

مركز الخدمة.

المنصة الموحدة لخدمات الكهرباء على الويب

تطبيق خدمات الكهرباء الذكية للأندرويد

تطبيق خدمات الكهرباء الذكية ل IOS

تطبيق ال IOS



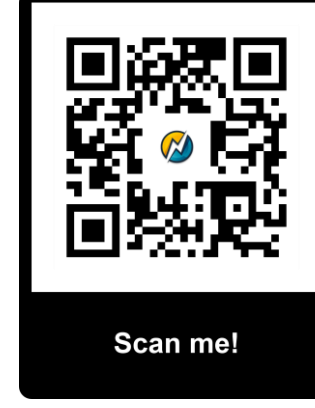
Scan me IOS

تطبيق الأندرويد



Scan me!

رابط المنصة



Scan me!

نسعى جاهدين لتقديم أفضل خدمة ممكنة، وسماع شكواك يساعدنا على التحسين

ميثاق حل الشكاوى:

البحث في شكواك بدقة: سنقوم بفحص جميع تفاصيل شكواك بعناية لفهم المشكلة بشكل كامل.

التواصل معك بانتظام: سنبقيك على اطلاع دائم بمراحل حل شكواك وسنرد على جميع أسئلتك واستفساراتك.

إيجاد حل عادل: سنعمل جاهدين لإيجاد حل عادل يلبي احتياجاتك ويضمن رضاك.

اتخاذ الإجراءات التصحيحية: سنتخذ الإجراءات اللازمة لمنع تكرار المشكلة في المستقبل.

المدة الزمنية: نسعى جاهدين لحل جميع الشكاوى في أسرع وقت ممكن.

آلية حل الشكاوى:

معلومات الاتصال:



قنوات تقديم الشكاوى

اتخاذ إجراءات مانعة لعدم تكرار سبب الشكاوى مرة أخرى

اعلام العميل بالحل /وتسجيل رأيه

اتخاذ إجراءات تصحيحية للشكاوى

الدراسة والتحليل

استلام الشكاوى/المقترح