

**SAR**

الخطوط الحديدية السعودية  
SAUDI ARABIA RAILWAYS

## سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

اكتوبر 2021

f t i y SarSaudiRailway



## جدول المحتويات

- 1 - مقدمة
- 2-سياستنا في التعامل مع الشكاوى
- 3 - كيفية التواصل
- 4 - زمن الرد المتوقع
- 5-كيف نتبع إجراءاتٍ كاملةٍ وعادلةٍ للتعامل مع الشكاوى
- 6 - شكاوى العملاء غير المنطقية أو العدوانية أو المسيئة
- 7 - جودة ردودنا
- 8 - تدريب الموظفين
- 9 - التعويض
- 10 - التزامنا بالسرية
- 11 - حفظ السجلات
- 12 - كيفية متابعة ملاحظات العملاء ورفع تقارير بها
- 13 - التحسين المستمر
- 14 - مراجعة سياسة التعامل مع الشكاوى
- 15 - الاتصال بنا
- 16 - خريطة مسارات السكك الحديدية في المملكة العربية السعودية

# 01 مقدمة

مرحبًا بكم في شركة الخطوط الحديدية السعودية (سار). يطلق قطار الشمال رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض وحائل، مرورًا بالمجمعة والقصيم. كما تتوفر خدمات النوم على القطار الليلي بين الرياض والجوف، وسوف تمتد قريبًا إلى القريات.

يطلق قطار الشرق رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض والدمام، مرورًا بالهفوف وبقيق.

تُظهر خريطة المسارات الخاصة بنا المحطات التي تتوقف فيها، ولمزيدٍ من المعلومات يرجى زيارة موقعنا [www.sar.com.sa](http://www.sar.com.sa).

إننا ملتزمون بضمان تقديم تجربة سفر مريحة وممتعة لكم، ممثلين في سبيل ذلك لأعلى معايير خدمة العملاء، فضلًا عن تقديم قيمة كبيرة مقابل المال.

إننا نفخر بامتلاكنا فريق عمل متفان ومتحمّس لخدمتكم يتمتع بالمعرفة والإخلاص تجاه الشركة، حيث يضمن هذا الفريق لنا تقديم خدماتنا بطريقة آمنة، فهم يقدمون يد العون ويبادرون دومًا لخدمة عملائنا، ونحن ملتزمون تجاه عملائنا وملتزمون أيضًا بتقديم خدمة متميزة، ونُقدّر آراء العملاء ونرحب بتعليقاتهم وملاحظاتهم.

نشجع موظفينا على استخدام حدسهم وحسن تقديرهم في التعامل مع كل موقف وفقًا لمعطيائه، حتى نقدم أفضل خدمة يمكن تقديمها للعميل.

هذا وتحدث المشكلات من حينٍ لآخر، واستجابةً لذلك، نبذل قصارى جهدنا لحل أي مشكلة بأسرع ما يمكن. وهذه الوثيقة التي بين أيديكم هي سياسة التعامل مع شكاوى العملاء، إذ تحدد معاييرنا الخاصة بتلقي ملاحظتكم، وكيف نتعامل مع مخاوفكم للتأكد من تعلمنا من أخطائنا، وكيف نتعامل مع المشكلة التي واجهتكم. وتشمل السياسة ما يلي:

- كيفية التواصل معنا.
- كيف نستجيب لشكاوك ومتى نرد عليها.
- كيف نتعامل مع شكاوك بإنصاف.
- متى تنتظر الحصول على تعويض.
- كيف نحترم سرية عملائنا.
- كيف نرصد ونراجع ملاحظتكم.
- الإجراءات التي اتخذناها لحل المشكلات وإجراء التحسينات.

لا تؤثر هذه السياسة على حقوقك المنصوص عليها في لائحة حماية حقوق المسافرين بالقطارات الصادرة عن الهيئة العامة للنقل. ويُمكن الحصول على نسخٍ إضافية من هذه السياسة ومن ميثاق الركاب من جميع المحطات أو من موقعنا على شبكة الإنترنت [www.sar.com.sa](http://www.sar.com.sa) أو من فريق دعم العملاء، والذي يمكنكم الاتصال به بعدة طرق على النحو المفضّل لاحقًا في هذه الوثيقة.

## 02 سياستنا في التعامل مع الشكاوى

توضح سياسة التعامل مع شكاوى العملاء الحالية كيفية التفريق بين الملاحظات والشكاوى، وكذلك إجراءات المراقبة والإبلاغ المتبعة لدينا، وكيف نستخدم شكاواكم وملاحظاتكم لتحسين خدماتنا، وكيفية تطوير قدرات فرقنا التي تدير مثل هذه الاتصالات.

### يمكن تعريف الشكاوى على النحو التالي:

" التعبير عن عدم رضا العميل أو العميل المحتمل بشأن تقديم الخدمة أو سياسة الشركة أو قطاع السكك الحديدية."، وبناءً على هذا التعريف نُصنّف أي تعليقاتٍ تتوافق مع هذا التعريف على أنها شكاوى.

يتلقى فريق دعم العملاء لدينا تدريبًا على كيفية تسجيل الشكاوى كما ينبغي على نظامنا، ويشمل ذلك كيفية تصنيف الشكاوى والملاحظات وفصلهما. وُدرّب فرق خدمة العملاء وفرق وسائل التواصل الاجتماعي على إجراء تحقيقاتٍ مكثفة عند تلقي ملاحظاتٍ سلبية للمساعدة في تحديد ما إذا كانت هذه الملاحظات شكاوى أم لا.

في حالة عدم رضاك عن الخدمات التي تقدمها سار، فتأكد أن موظفينا سيتعاملون مع شكاواك بجدية وسيستجيبون بسرعة وإيجابية.

يمكن للعملاء إرسال الملاحظات والشكاوى حول خدماتنا شفويًا عبر البريد الإلكتروني وعبر وسائل التواصل الاجتماعي والهاتف، وسنرد على ملاحظاتهم (عند طلب الرد)، ونتعامل مع شكاواهم بطريقة إيجابية وعادلة ومعقولة، مع دراسة جميع الوسائل التي يمكنها بها تحسين الخدمة التي نقدمها لعملائنا.

ونفهم أن الأمور لا تسير بسلاسة دائمًا، ولكن يتمثل الجانب الإيجابي في أن الطريقة التي نستجيب بها لمثل هذه المشكلات هي التي تعزز من سمعتنا ومن ولاء العملاء. كذلك تساعدنا ملاحظتكم على تحسين الخدمة المقدمة.

تمثل سياسة التعامل مع شكاوى العملاء الحالية إحدى الطرق التي يمكننا من خلالها المساعدة في تغيير تجربة العميل.

### تتسم سياستنا الخاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء بأنها:



- يسهل الاطلاع عليها فهي معلنة وسهلة الاستخدام.
- تضمن التعامل الفعال مع الشكاوى والرد عليها في إطار الأهداف المعلنة.
- تضمن إجراء تحقيقات كاملة وعادلة.
- تراعي الالتزام بالوعود الواردة بميثاق الركاب الخاص بالشركة.
- تحترم رغبة العملاء في الحفاظ على السرية.
- ترفع الملاحظات إلى فريق إدارة الشركة لإجراء التحسينات اللازمة.

ونرد على أصحاب الشكاوى ونعتذر لهم عبر عددٍ من الوسائل؛ بصفة شخصية أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي.

ونُقدّم اعتذاراتٍ كذلك لعملائنا الذين عانوا أيضًا من تأخيرٍ مؤثر أو تجربة غير سارة في رحلتهم ولم يشتكوا، وذلك باستخدام الإعلان على متن القطارات أو -في حالات استثنائية- عن طريق توزيع الرسائل أو الإخطارات على متن القطارات أو في المحطات.

وقد نعتذر أيضًا في حالاتٍ استثنائية من خلال الصحافة ووسائل الإعلام.

# 03 كيفية التواصل

## استجابة فورية للجميع

إذا كانت لديكم شكوى بشأن أي من جوانب الخدمة التي نقدمها أو فيما يتصل بعملية الحجز أو الرحلة، فسوف نساعدكم على حل المشكلة، وفي كثير من الحالات، يمكن لفريقنا المساعدة في حل المشكلة في حينها ومكانها، ونحت زملائنا الذين يتعاملون مع العملاء وجهًا لوجه على حل مشكلاتهم بهذه الطريقة.

قد يتولى المشرف أو المدير المعني أيضًا مساعدتكم وتزويدكم برّدٍ أو حلٍ فوري إذا كان موظفو الخط الأمامي لدينا غير قادرين على حل مشكلاتكم.

## فريقنا المخصص لدعم العملاء

نتفهم أنه لا يمكن حل جميع المشكلات على الفور على النحو الذي يرضيك، ولضمان سماع شكواك، فقد خصّصنا فريق صغير من المستشارين للاستماع إلى ملاحظتك أو شكواك وحل المشكلات التي ترغب في طرحها.

هناك العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها الاتصال بفريق دعم العملاء، وستجد بيانات الاتصال الخاصة بنا على:

• موقعنا [www.sar.com.sa](http://www.sar.com.sa)

• النشرات الموجودة في المحطات.

• في الخط الزمني المطبوع وفي ميثاق الركاب المتاح في المحطات وعلى شبكة الإنترنت.

عند الاتصال بفريقنا، سنحتاج إلى معرفة اسمك ورقم هويتك وبيانات الاتصال الخاصة بك وتفاصيل شكواك، بما في ذلك رحلة القطار أو الموظفين المعنيين أو تواريخ السفر أو جميع ما سبق. وإذا كانت شكواك تتعلق بخدمة يقدمها أحد موردينا، فسوف نتعامل معها بأنفسنا ونتصل بالمورد لحلها. وندون الشكاوى الشفوية ونؤخذ ما يلزم في شأن الشكاوى التي تتطلب ردًا مكتوبًا، وفي سبيل ذلك نطلب منك أن توضح لفريقنا ما إذا كنت بحاجة إلى رد مكتوب بالإضافة إلى تقديم المعلومات المطلوبة.

إذا كانت شكواك تتعلق بأحد موظفينا، سنعلمك فور قيام المدير المباشر بمباشرة التحقيق الداخلي، لكننا لا نفصح عن الإجراء المتخذ تجاه هذا الموظف.

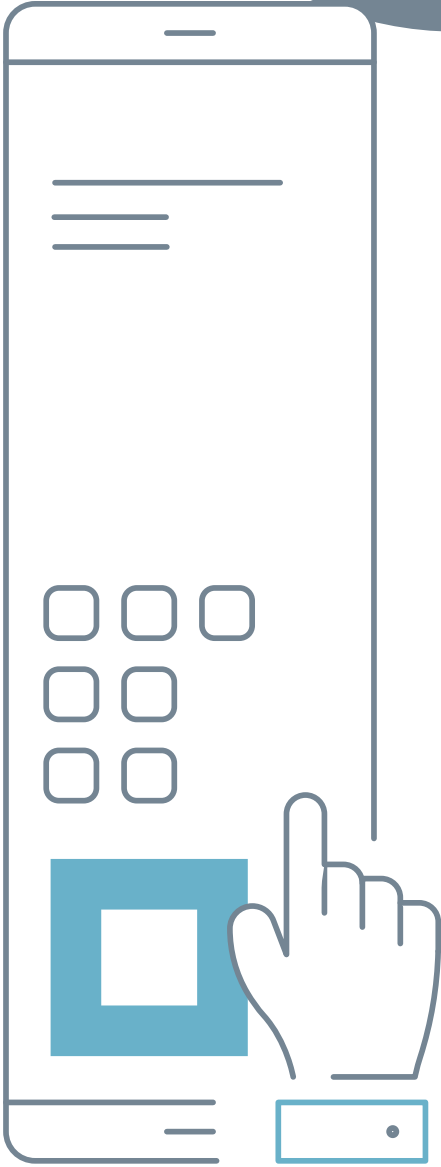
وسنبذل قصارى جهدنا لمساعدتك حيثما أمكن ذلك إذا لم تكن اللغة العربية لغتك الأم.

يمكنك الاتصال بفريق دعم العملاء عبر الهاتف كل يوم على الرقم 920000329.

يمكنك أيضًا مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني

[customerservices@sar.com.sa](mailto:customerservices@sar.com.sa)، أو عبر تويتر [Saudi\\_Railways](https://twitter.com/Saudi_Railways) أو بإرسال

رسالة عبر تطبيق واتساب على الرقم 0533104455.



## 04 زمن الرد المتوقع

نلتزم في سار بالرد على ملاحظتك أو شكواك في أسرع وقتٍ ممكن، ونضمن لك الرد في غضون المدد الزمنية التالية:

- للشكاوى المكتوبة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني [www.sar.com.sa](http://www.sar.com.sa)، أو عن طريق البريد الإلكتروني أو المقدمة في المحطات، نعاود الرد عليك في أقرب وقتٍ ممكن خلال مدةٍ لا تتجاوز 15 يومًا من استلام الشكوى. وسنخبرك في غضون سبعة أيام عمل إذا احتجنا إلى مزيدٍ من الوقت للتحقيق في الشكوى أو التحقق من المعلومات.
- نهدف إلى التعامل مع 95% من الملاحظات والشكاوى في غضون 15 يومًا للوصول إلى نتيجةٍ مرضية، فإذا لم نتمكن من إنهاء التحقيق خلال هذه المدة، فسنخطر بك بذلك برسالة بريد إلكتروني أو رسالة نصية قصيرة أخرى مع معلوماتٍ بشأن آخر المستجدات كل 10 أيام حتى تنتهي المشكلة.

سنبذل جهوداً معقولة للحفاظ على المعدلات المحددة للرد على الشكاوى بما يتماشى مع متطلبات لائحة حماية حقوق المسافرين بالقطارات.

قد تزيد فترات الرد خلال أوقات ازدحام الشكاوى مثل تلك التي تلي أحداث التعطل الكبرى. ومع ذلك، في تلك الحالات، سننشر تنويهاً على موقعنا الإلكتروني وعبر خطوط هاتف مركز اتصال العملاء وفي رسائل البريد الإلكتروني المرسلة من خدمات العملاء لإبقائك على علمٍ بأخر المستجدات.

عند حدوث زيادة مفاجئة أو هائلة غير متوقعة في حجم الشكاوى، مما يعني أن فترة الخمسة عشر يومًا قد لا تكون كافية للرد على الشكاوى، سنخطر الهيئة العامة للنقل ونطلب تمديد للفترة المحددة، وفي هذا الإخطار سوف نذكر سبب زيادة المراسلات وأي خطط لتخفيف الشكاوى والإجراءات المزمع اتخاذها لضمان الحفاظ على جودة الردود بالإضافة إلى أي خطواتٍ تُتخذ لتقديم المشورة لعملائنا.

عند تلقى شكوى لا يمكن حلها وجهاً لوجه أو مباشرةً عبر الهاتف أو من خلال فريق وسائل التواصل الاجتماعي لدينا، فإننا نُسجّل تلك الشكوى وبيانات الاتصال في نظام إدارة علاقات العملاء، حيث تحتفظ الشركة بالسجلات الإلكترونية لمدة خمسة أعوام.



# 05 كيف نتبع إجراءاتٍ كاملةٍ وعادلةٍ للتعامل مع الشكاوى

نجري تحقيقًا كاملاً وعادلاً على ملاحظات العملاء وشكاواهم، يشمل ذلك الإدارة والإدارة العليا عند الاقتضاء، ولضمان اتباع نهج ثابت ومتسق، نعمل على:

- التأكد من اتباع سياسة التعامل مع الشكاوى الحالية.
- بذل قصارى جهدنا لحل جميع المشكلات التي أثيرت في شكاوك في ردودنا عليها، حيث نقدم ردًا مخصصًا لكل شكوى.
- تقديم تفسيراتٍ كاملةٍ ومقبولةٍ للإجراءات أو السياسات التي يُشتكى منها.
- استخدام لغة عربية / إنجليزية واضحة وخالية من الرطانة والمصطلحات المتخصصة مع صحة الكتابة والنحو وعلامات الترقيم،

هدفنا البت في شكاوك بشكلٍ مرضٍ من خلال ردنا الأول وأن نعتذر عند الاقتضاء.

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا الأول على شكاوك، واتصلت بنا مرةً أخرى بخصوصها، فسيتولى أحد المديرين مراجعة شكاوك.

إذا لم تجد ردنا الثاني مرضيًا لك فيما يتعلق بشكاوك، فيمكنك الاتصال بنا مرةً أخرى أو الاتصال بالهيئة العامة للنقل، وهي الجهة الحكومية المختصة بحماية مصالح مستخدمي السكك الحديدية. ويمكن للهيئة مراجعة شكاوك وتقديم تقرير لنا بالإجابة عنك.

لتقديم الشكاوى إلى الهيئة العامة للنقل، يرجى زيارة الرابط التالي <https://TGA.gov.sa>

يُراجع مدير خدمة العملاء بالشركة جميع حالات التظلم الواردة من الهيئة العامة للنقل، حيث نحقق في هذه التظلمات ونسعى للرد عليها في غضون 5 أيام عمل. إذا كانت هناك حاجة إلى تحقيق مفصّل، فسوف نتأكد من تقديم رد وافي في غضون 10 أيام عمل، أو إذا كانت شكاوك تتسم بالتعقيد الشديد، فسننتفح مع الهيئة العامة للنقل على فترة أكبر للرد عليها. وبمجرد أن تقدم تظلمًا إلى الهيئة العامة للنقل، فإننا نلتزم بوقف جميع المراسلات معك حتى تنتهي الهيئة العامة للنقل من البت في التظلم، غير أن هذا بالطبع لا يمنعك من الاتصال بنا بخصوص أي مشكلةٍ أخرى.

نحتفظ بالحق في إنهاء أي مراسلاتٍ أو اتصالاتٍ يمكن تفسيرها على أنها مسيئة أو تحمل في محتواها مضايقات، والتي تعمل تحديدًا على صرف الموارد وتؤثر على المجالات الرئيسية في ميدان عمليات علاقات العملاء. وفي حالة هذا النوع من الشكاوى، تُسجّل الشركة الشكاوى في أنظمتها حيث يتولى أحد كبار المديرين التحقيق فيها ومراجعتها.

يتيح لنا اتباع هذه الإجراءات تقديم الرد الكامل على شكاوى العملاء بما في ذلك معلوماتٍ عن نتيجة التحقيق الداخلي والإجراءات التي اتُخذت لتحسين خدماتنا، وكذلك أي تفاصيل خاصة بأي تعويض قد نقدّمه لك.



## 06 شكاوى العملاء غير المنطقية

### أو العدوانية أو المسيئة

نلتزم بسياسة التعامل مع الشكاوى الحالية، حيث نتعامل مع العملاء بلطفٍ واحترام، ونُكرّس فريقنا لمساعدتك بكل السبل الممكنة.

نتفهم أنك قد تجد ردنا على شكواك محبّبًا، لا سيما إذا لم يكن على قدر توقعاتك، ولديك كل الحق في التعبير عن آرائك بطريقة مهذبة ومحترمة للطرفين.

نتّبع سياسة عدم التسامح مطلقًا مع أي إساءة لفظية أو سلوك عدواني، فإذا شعرنا أن سلوك العميل قد تخطى حدود ما يمكن أن نتسامح معه، فإننا نحفظ بالحق في إنهاء المراسلات أو الاتصالات.



## 07 جودة ردودنا

عندما يتقدم العميل بشكوى إلينا، يكون هدفنا هو حل المشكلة بالإجابة عنك بمجرد أن تتصل بنا، وإننا إذ نحرص أن يتعامل فرد واحد من أعضاء فريق دعم العملاء مع الشكوى منذ تلقيها وحتى الرد عليها كلما أمكن، ويُجرى التحقيق في جميع الشكاوى بشكلٍ كامل وعادل بما في ذلك تلك المتعلقة بسلوك الموظفين والمسائل المتعلقة بالسلامة.

نراقب شهريًا عدد العملاء الذين يتصلون بنا مرةً أخرى بسبب عدم رضاهم عن الطريقة التي تعاملنا بها مع شكواهم، ونحدد الأسباب التي تجعل العملاء غير راضين عن الطريقة التي جرى التعامل بها مع شكواهم ونسعى لتحسين ذلك.

## 08 تدريب الموظفين

نلتزم بضمان حصول موظفينا على المعارف والمهارات والقدرات اللازمة لتمكينهم من التعامل مع الشكاوى المتعلقة بخدماتنا، ونقدم تدريبًا على خدمة العملاء بطريقة منتظمة ومنظمة، ولا تُوظف سوى الأفراد الذين يمتلكون المهارات اللازمة والسلوك المناسب.

وبالإضافة إلى تدريب موظفينا الذين يتعاملون وجهًا لوجه مع العملاء تدريبًا مستمرًا، في حالة تغيير السياسات أو الإجراءات، أو إذا رأت الشركة أن هناك حاجة للتدريب، تُتخذ إجراءات إضافية استنادًا إلى ذلك. وقد يشمل ذلك تدريبًا إضافيًا أو جلسات تثقيفية إما لفريق معين أو لفرد فقط.

تضمن عملية مراجعة الأداء الداخلي التي نطبقها أن نضع أهدافًا واضحة لجميع فرق الخطوط الأمامية لدينا، وأن نعطي الفرصة لوضع خطط عمل وتقديم الدعم في حالة عدم تلبية معاييرنا من قبل فرد ما.

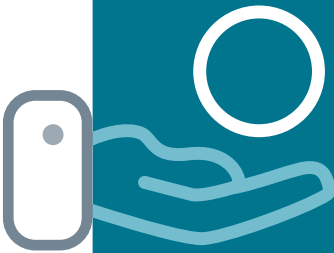


## 09 التعويض

تقدم التعويضات إذا لزم الأمر وبما يتماشى مع ميثاق الركاب الخاص بالشركة، ونتعامل مع كل حالة على أساس معيشتها الخاصة، ونقدم التعويض بما يتماشى مع لائحة حماية حقوق المسافرين بالقطارات. وفي حالة عدم استحقاق العميل للتعويض، نبلغه بذلك وبسبب عدم الاستحقاق.

نأخذ بعين الاعتبار أيضًا بؤادر حسن النية المقدمة على سبيل الهدية عندما لا تتمكن من الوفاء بالوعود المعتادة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة للعميل.

يمكنك الحصول على نسخة من ميثاق الركاب في المحطات أو عبر موقعنا على شبكة الإنترنت [www.sar.com.sa](http://www.sar.com.sa) وأيضا عند طلبك من فريق دعم العملاء.



## 10 التزامنا بالسرية

تضمن هذه السياسة حماية سرية معلوماتك، إذ لا نفضّح أبدًا عن بياناتك الشخصية أو التفاصيل المتعلقة بشكواك إلى الغير ما لم نحصل على موافقتك المكتوبة إلا في ظل الظروف المفصلة أدناه.

لا يجوز لنا أن نفضّح عن بياناتك الخاصة أو جزءً منها إلى الغير دون الحصول على موافقتك المكتوبة إلا إذا كان ذلك ضروريًا لنا للوفاء بالتزاماتنا القانونية، حيث يشمل ذلك الإفصاح لجهاتٍ مثل الهيئة العامة للنقل أو الهيئات الحكومية ذات الواجبات القانونية.

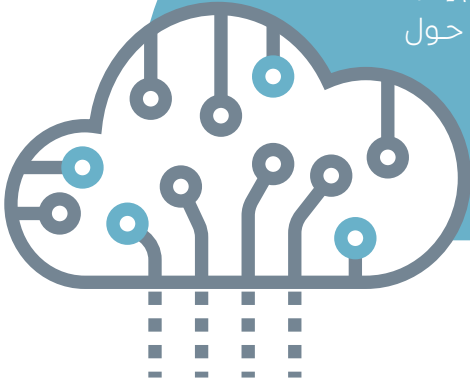
في حالة تدخل الهيئة العامة للنقل في شكوى العميل، ولم تكن الهيئة بحاجة إلى بياناتك الشخصية (حيث تكون قد حصلت عليها بالفعل من العميل ذاته)، قد تطلب الهيئة نسخًا من المراسلات والمعلومات المتعلقة بالشكاوى الفردية، حيث تنص سياسة التعامل مع الشكاوى الخاصة بالهيئة على الحصول على تلك المعلومات، وبالتالي يوافق العميل على حصول الهيئة العامة للنقل على هذه المعلومات منا عندما يطلب من الهيئة العامة للنقل مراجعة شكواه.

لأغراض مراقبة الجودة، نرسل جميع البيانات الخاصة بك أو بعض منها إلى الجهة التنظيمية التي تتبعها وهي الهيئة العامة للنقل، حيث تجري الهيئة مراجعة لعملائنا، وتبحث في رضا العملاء عن الشكاوى. وتجري الهيئة مراجعة لعينة فقط من الشكاوى المقدمة إلينا. إذا كنت لا تريد أن نتصل بك في مثل تلك الحالة، فيمكنك اختيار عدم الموافقة على ذلك بإخبارنا عندما تقدم شكواك إلينا.



## 11 حفظ السجلات

نحتفظ بجميع المراسلات الإلكترونية لمدة 5 سنوات، ونستخدم أيضًا نظام إدارة علاقات العملاء للمساعدة في إدارة الشكاوى وتقديم معلومات إحصائية حول الشكاوى والتقييم التي نتلقاها.



## 12 كيفية متابعة ملاحظات العملاء ورفع تقارير بها

ندرك أنه بإمكان عملائنا أن يخبرونا بكل ما نحتاج إلى معرفته لتحسين الخدمات التي نقدمها، وبالتالي فإن ملاحظاتهم لا غنى عنها، ونُشجّع عملائنا بكل وسيلة ممكنة على ذلك، ونُساعدنا ملاحظاتهم في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين على الفور وعلى المدى القصير والطويل.

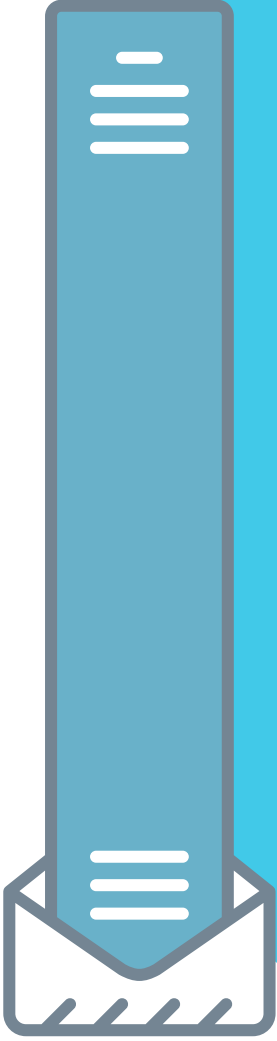
وحرصًا على التأكد من أن هذه الملاحظات تساعد في توجيه عمليات التحسين، سنعمل على متابعة الاتصالات والإبلاغ عنها بالوسائل التالية:

- يقدم فريق دعم عملاء سار تقاريرًا أسبوعيًا عن حجم الشكاوى وكذلك أسبابها، ثم يتم مشاركة هذه التقارير مع الرئيس التنفيذي ونوابه وزملائنا، وتتضمن تقارير الأداء الرئيسة هذه أوقات الرد على الشكاوى وتحليل الاتجاهات الرئيسة.

- يفحص أحد أعضاء فريق الإدارة لدينا كل أسبوع جودة عينة لا تقل عن 5% من الردود على مطالبات التعويض وشكاوى العملاء لضمان إجراء جميع الاتصالات مع العملاء وفقًا لأعلى المعايير.

- يُجرى مشاركة الشكاوى شهريًا مع مجلس إدارة الشركة، جنبًا إلى جنب مع تفاصيل الخطوات المتخذة للحد من هذه المشكلات.

- سنقدم معلوماتٍ بشأن عدد الملاحظات والشكاوى التي تلقاها وأدائها في التعامل معها بالتنسيق الذي تطلبه الهيئة العامة للنقل ووفق المدد التي تحددها.



## 13 التحسين المستمر

نستخدم ملاحظاتهم، الإيجابية منها والسلبية على حدٍ سواء، للاسترشاد بها في تطوير استراتيجية خدمة العملاء وإجراء التعديلات عليها على المدى القصير حيث يمكننا استخدامها لإثراء عمليات تخطيط الأعمال لدينا على المدى الطويل.





## 14 مراجعة سياسة التعامل مع الشكاوى

تُراجع الشركة سياسة التعامل مع الشكاوى كل عام بالتشاور مع الهيئة العامة للنقل من خلال مدير خدمة العملاء، ولا تُغيّر هذا الإجراء دون استشارة الهيئة العامة للنقل والحصول على موافقتها.

## 15 الاتصال بنا

سيعمل فريق دعم العملاء على تقديم مزيدٍ من المعلومات حول خدماتنا، ونرحب دائماً بأي تعليقاتٍ يقدمها العملاء بشأن الخدمات والتسهيلات التي نقدمها.

نرحب بتعليقاتك بشأن جميع جوانب خدماتنا، وإذا لم تحصل على الخدمة على الوجه الذي تعهدنا به، فيرجى إبلاغنا في أقرب وقت ممكن حتى نتمكن من تلافي أي أخطاء.

نعمل على تيسير التواصل مع عملائنا قدر الإمكان إذا كان لديهم سؤال أو شكوى أو مطالبة بتعويض، أو لتقديم ملاحظاتهم أو اقتراحاتهم.

### اتصل بنا على رقم 920000329

يُرجى بالاتصال بفريق دعم العملاء الذي يرحب دائماً بمساعدتك في كل ما تحتاجه إذا كنت تنوي السفر عما قريبٍ وتحتاج إلى مساعدةٍ عاجلة.

### تواصل معنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي

إذا كنت تنوي السفر عما قريبٍ وتحتاج إلى مساعدةٍ عاجلة، تواصل معنا عبر تويتر Saudi\_Railways أو بإرسال رسالة عبر تطبيق واتسآب على الرقم 0533104455

### راسلنا عبر البريد الإلكتروني customerservices@sar.com.sa

أرسل لنا رسالة وسنعاود الاتصال في أقرب وقتٍ ممكن في غضون مدةٍ لا تتجاوز 15 يوماً، وسنخبرك في غضون سبعة أيام إذا كنا بحاجة إلى مزيدٍ من الوقت للتحقيق في شكوى أو التحقق من المعلومات.

# 16 خريطة مسارات السكك الحديدية في المملكة العربية السعودية





**SAR**

الخطوط الحديدية السعودية  
SAUDI ARABIA RAILWAYS