



سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

قطارات الشمال والشرق

أغسطس 2024



الخطوات

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

١ المقدمة

مرحباً بكم في الخطوط الحديدية السعودية "سار". يطلق قطار الشمال رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض وحائل، مروراً بالمجمعة والقصيم. كما تتوفر خدمات مقصورات النوم على القطار الليلي بين الرياض والقريات مروراً بالمجمعة والقصيم وحائل والجوف. يطلق قطار الشرق رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض والدمام، مروراً بالهفوف وبقيق.

تُظهر خريطة المسارات الخاصة بنا المحطات التي نتوقف فيها، ولمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا

www.sar.com.sa

إننا ملتزمون بضمان تقديم تجربة سفر مريحة وممتعة لكم، ممثلين في سبيل ذلك لأعلى معايير خدمة العملاء، بالإضافة إلى تقديم قيمة كبيرة مقابل المال. إننا نفخر بامتلاكتنا فريق عمل متovan ومحمّس لخدمتكم يتمتع بالمعرفة والإخلاص تجاه الشركة، حيث يضمن هذا الفريق لنا تقديم خدماتنا بطريقة آمنة، فهم يقدمون يد العون ويبادرون دوماً لخدمة عملائنا. ونحن ملتزمون تجاه عملائنا ومتزمنون أيضاً بتقديم خدمة متميزة، ونقدر آراء العملاء ونرحب بتعليقاتهم وملحوظاتهم.



وتشمل السياسة ما يلي:

- كيفية التواصل معنا.
- كيف نستجيب لشكاوكم ومتى نرد عليها.
- كيف نتعامل مع شكاوكم بإنصاف.
- متى تنتظر الحصول على تعويض.
- كيف نحترم سرية عملائنا.
- كيف نرصد ونراجع ملاحظاتكم.
- الإجراءات التي نتخذها لحل المشكلات وإجراء التحسينات.

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

هذا وقد تحدث 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 ملاحظاتكم، وكيف نتعامل مع مخاوفكم للتأكد من تعلمنا من أخطائنا، وكيف نتعامل مع المشكلة التيواجهتكم.

لا تؤثر هذه السياسة على حقوق المتصوص عليها في لائحة حقوق والالتزامات مستخدمي النقل العام الصادرة عن الهيئة العامة للنقل. ويمكن الحصول على نسخة إضافية من هذه السياسة وميثاق الركاب من موقعنا الإلكتروني www.sar.com.sa أو من فريق دعم العملاء، والذي يمكنكم الاتصال به بعدة طرق على النحو المفصل لاحقاً في هذه الوثيقة.



2 سياسنا في التعامل مع الشكاوى

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

يمكن تعريف الشكوى على النحو التالي:

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

يتلقى فريق دعم العملاء لدينا تدرييًّا على كيفية تصنيف الشكاوى والملاحظات وفصلهما. وتدرب 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 شكاوك بجدية وسيستجيبون بسرعة و إيجابية.

تنسم سياستنا الخاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء بأنها:

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

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

وُثّقّد اعذاراتٍ كذلك لعملائنا الذين عانوا أيضًا من تأخير 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 القطار أو في المحطات.

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

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

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

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





استجابة فورية للجميع

إذا كانت لديكم شكوى بشأن أي من جوانب الخدمة التي نقدمها أو فيما يخص عملية الحجز أو الرحلة، فسوف نساعدكم على حل المشكلة، وفي كثيرٍ من الحالات، يمكن لفريقنا المساعدة في حل المشكلة في حينها ومكانتها، ونحو زملائنا الذين يتعاملون مع العملاء وجهاً لوجه على حل مشاكلهم بهذه الطريقة.

قد يتولى المشرف أو المدير المعنى أيضاً مساعدتكم وتزويدهم بـ رد 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 سمع شكواك، فقد خصّصنا فريق صغير من المستشارين للاستماع إلى ملاحظاتك أو شكواك وحل المشكلات التي ترغب في طرحها.



إذا كانت شكوكك تتعلق بأحد موظفينا، سنعلمك فور قيام المدير المباشر بمباسرة التحقيق الداخلي، لكننا لن ننصح عن الإجراء المتتخذ تجاه هذا الموظف.

وسنبذل قصارى جهودنا لمساعدتك حيثما أمكن ذلك إذا لم تكن اللغة العربية لغتك الأئم.

يمكنك الاتصال بفريق دعم العملاء عبر الهاتف على الرقم 8001262000.

يمكنك أيضاً مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني customercare@sar.com.sa، أو عبر منصة X @SARNorthEast، أو بإرسال رسالة عبر تطبيق واتس آب على الرقم

+966 567225878

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

موقعنا ●

النشرات الموجودة في المحطات ●

في ميثاق المسافر المتاح على موقعنا الإلكتروني ●

يرجى ملاحظة أنه يجب تلقي جميع الشكاوى خلال 30 يوم من وقت رحلتك.

عند الاتصال بفريقنا، ستحتاج إلى معرفة اسمك ورقم هويتك وبيانات الاتصال الخاصة بك وتفاصيل شكوكك، بما في ذلك رحلة القطار أو الموظفين المعنيين أو تواريخ السفر أو جميع ما سبق. وإذا كانت شكوكك تتعلق بخدمة يقدمها أحد موردينا، فسوف نتعامل معها بأنفسنا ونتصل بالمورد لحلها. ودون الشكاوى الشفوية وتتخذ 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.





4 زمن الرد المتوقع

لتلزم في سار بالرد على ملاحظاتك أو شكواك في أسرع وقتٍ ممكن، ونضمن لك الرد في غضون المدة الزمنية التالية:

- للشكوى الشفهية والمكتوبة عبر الموقع الإلكتروني www.sar.com.sa ، أو عن طريق البريد الإلكتروني أو في المحطات، سنرسل لك تأكيد بوصول شكواك مع رقم المرجع خلال خمسة أيام عمل من تاريخ وصول الشكوى مع الزمن المتوقع للرد، سنعاود الرد عليك في أقرب وقتٍ ممكن خلال مدة لا تتجاوز 15 يوماً من استلام الشكوى، وسنخبرك في غضون سبعة أيام عمل إذا احتجنا إلى مزيدٍ من الوقت للتحقيق في الشكوى أو التحقق من المعلومات.
- ستغلق جميع الشكاوى خلال 30 يوم من تاريخ استلامها، ونهدف إلى معالجة 95% من الملاحظات والشكوى في غضون 15 يوماً للوصول إلى نتيجة مرضية.

سنبذل جهوداً معقولة لاحفاظ على المعدلات المحددة للرد على الشكاوى بما يتوافق مع متطلبات لائحة حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام.

قد تزيد فترات الرد خلال أوقات ازدحام الشكاوى. ومع ذلك، في تلك الحالات، سنشر تنويهاً عبر خطوط هاتف مركز اتصال العملاء وفي رسائل البريد الإلكتروني المرسلة من خدمة العملاء لإيقائك على علم بأخر المستجدات.



عند حدوث زيادة مفاجئة أو هائلة غير متوقعة في حجم الشكاوى، مما يعني أن فترة 30 يوم قد لا تكون كافية للرد على الشكاوى، سنختر الهيئة العامة للنقل ونطلب تمديد للفترة المحددة، وفي هذا الإطار سوف نذكر سبب زيادة المراسلات وأي خطط لتخفييف الشكاوى والإجراءات المزمع اتخاذها لضمان الحفاظ على جودة الردود بالإضافة إلى أي خطواتٍ نُتّخذ لتقديم المشورة لعملائنا.

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



5 كيف نتبع إجراءاتٍ كاملةٍ وعادلةٍ للتعامل مع الشكاوى؟

نجري تحقيقاً كاملاً وعادلاً على ملاحظات العملاء وشكواهم، يشمل ذلك الإدارة والإدارة العليا عند الاقتضاء، وذلك لضمان اتباع نهج ثابت.

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 مخصصاً لكل شكوى.
- تقديم تفسيراتٍ كاملةٍ ومقبولةٍ للإجراءات أو السياسات التي يُشتكى منها.
- استخدام لغة عربية/إنجليزية واضحة وخلالية من الرطانة والمصطلحات المتخصصة مع صحة الكتابة وال نحو وعلامات الترقيم.

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

إذا لم تكن راضياً عن ردنا الأول في شكاوك، واتصلت بنا مرةً أخرى بخصوصها، فيستولى أحد المسؤولين مراجعة شكاوك.

نحتفظ بالحق في إنهاء أي مراسلاتٍ أو اتصالاتٍ يمكن تفسيرها على أنها مسيئة أو تحمل في محتواها مضايقات، والتي تعمل تحديداً على صرف الموارد وتأثير على المجالات الرئيسية في ميدان عمليات علاقات العملاء. وفي حالة هذا النوع من الشكاوى، تُسجل الشركة الشكوى في أنظمتها حيث يتولى أحد كبار المديرون التحقيق فيها ومراجعةها.

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

إذا لم تجد ردنا الثاني مرضياً لك فيما يتعلق بشكاواك، فيمكنك الاتصال بنا مرةً أخرى أو الاتصال بالهيئة العامة للنقل، وهي الجهة الحكومية المختصة بحماية مصالح مستخدمي السكك الحديدية. ويمكن للهيئة مراجعة شكاواك وتقديم تقرير لنا بالإذن به عنك.

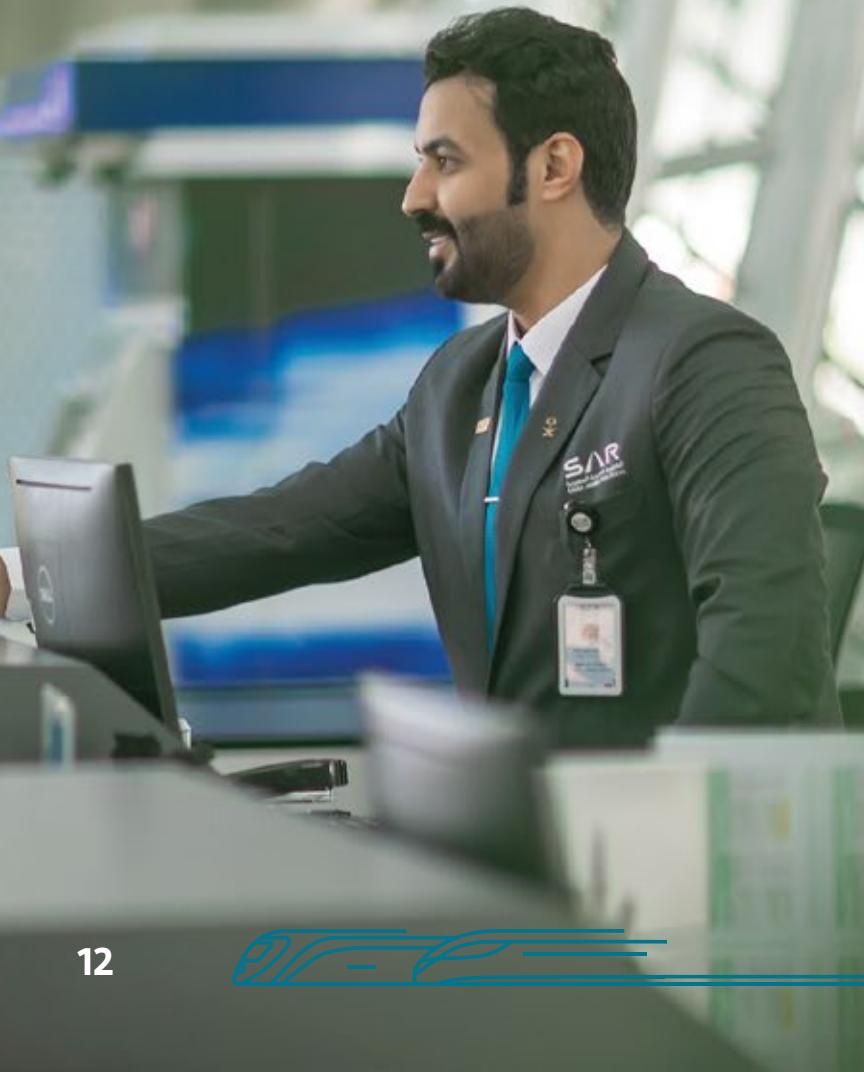
لتقديم الشكاوى إلى الهيئة العامة للنقل، يرجى زيارة الرابط التالي:

<https://tga.gov.sa>

يرجى ملاحظة أنه يجب تلقي جميع الشكاوى المقدمة إلى الهيئة العامة للنقل خلال 60 يوم من وقت رحلتك.

يراجع مدير خدمة العملاء بالشركة جميع حالات الاعتراض الواردة من الهيئة العامة للنقل، حيث تحقق في هذه الاعتراضات ونسعى للرد عليها في غضون 10 أيام عمل، أو إذا كانت شكاواك تتسم بالتعقيد الشديد، فستتفق مع الهيئة العامة للنقل على فترة أكبر للرد عليها. وبمجرد أن تقدم اعتراضاً إلى الهيئة العامة للنقل، فإننا نلتزم بوقف جميع المراسلات معك حتى تنتهي الهيئة العامة للنقل من البت في الاعتراض، غير أن هذا بالطبع لا يمنعك من الاتصال بنا بخصوص أي مشكلة أخرى.





٦ شكاوى العملاء غير المنطقية أو العدوانية أو المسيئة

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

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

نتبع سياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي إساءة لفظية أو سلوك عدواني، فإذا شعرنا أن سلوك العميل قد تخطى حدود ما يمكن أن نتسامح معه، فإننا نحتفظ بالحق في إنهاء المراسلات أو الاتصالات، وإبلاغ الجهات الأمنية.



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

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

٨ تدريب الموظفين

لتلزم بضمان حصول موظفينا على المعرفة والمهارات والقدرات اللازمة لتمكينهم من التعامل مع الشكاوى المتعلقة بخدماتنا، ونقدم تدريباً على خدمة العملاء بطريقة منتظمة ومنظمة، ولا نوظف سوى الأفراد الذين يمتلكون المهارات اللازمة والسلوك المناسب.

وبالإضافة إلى تدريب موظفينا الذين يتعاملون وجهاً لوجه مع العملاء تدريباً مستمراً، في حالة تغيير السياسات أو الإجراءات، أو إذا رأت الشركة أن هناك حاجة للتدريب، تُتّخذ إجراءات إضافية استناداً إلى ذلك. وقد يشمل ذلك تدريباً إضافياً أو جلسات تثقيفية إما لفريق معين أو لفرد فقط.

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



٩ التعويض

نقدم التعويضات إذا لزم الأمر وبما يتناسب مع مياثق المسافر الخاص بالشركة، ونتعامل مع كل حالة على أساس معطياتها الخاصة، ونقدم التعويض بما يتناسب مع لائحة حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام، وفي حالة عدم استحقاق العميل للتعويض، نبلغه بذلك وبسبب عدم الاستحقاق.

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

يمكنك الحصول على نسخة من مياثق المسافر عبر موقعنا الإلكتروني www.sar.com.sa وأيضاً عند طلبك من فريق دعم العملاء.



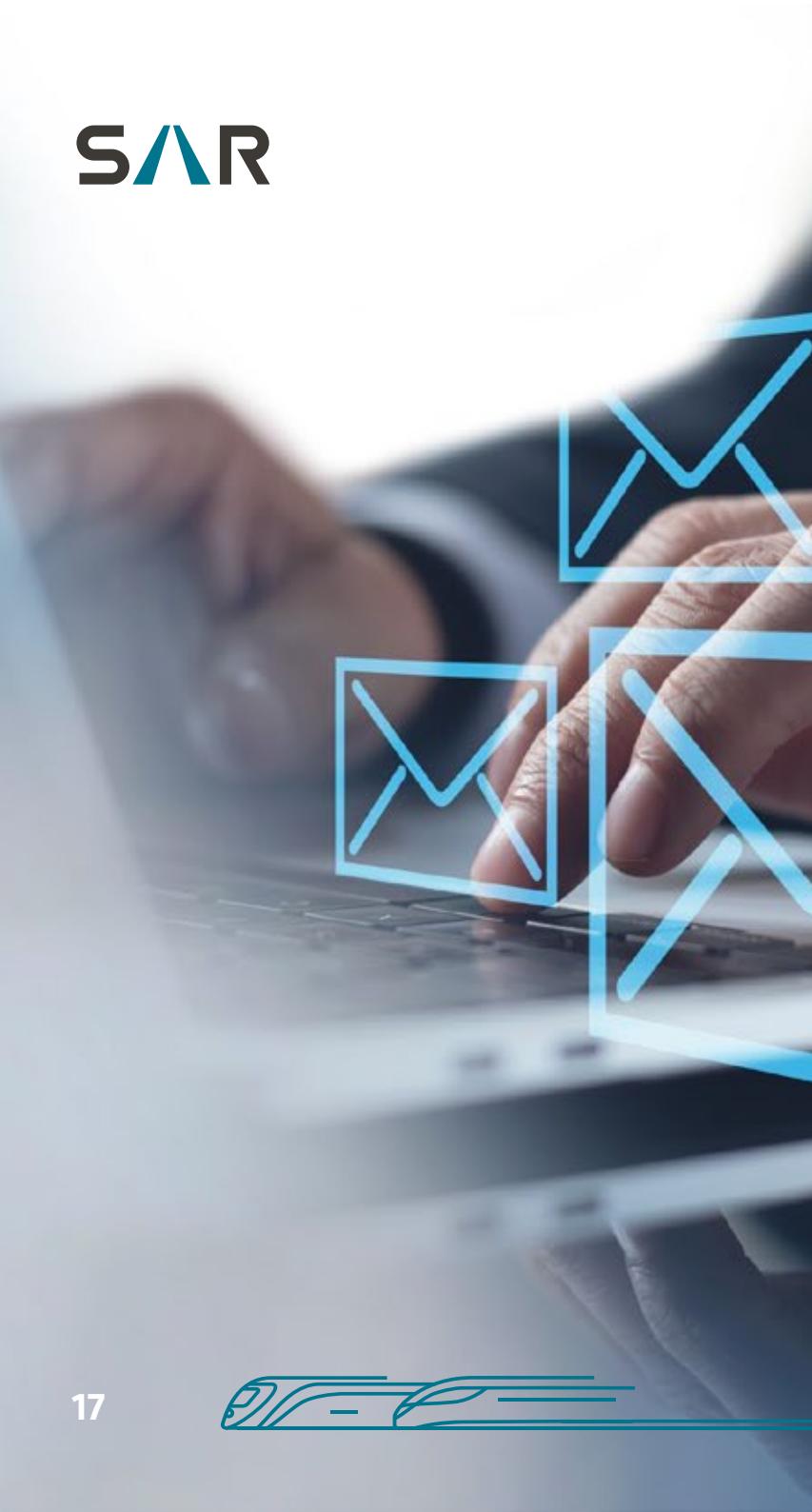


تضمن هذه السياسة حماية سرية معلوماتك، إذ لا نفصح أبداً عن بياناتك الشخصية أو التفاصيل المتعلقة بشكواك إلى الغير ما لم نحصل على موافقتك الكتابية إلا في ظل الظروف المفصلة أدناه.

لا يجوز لنا أن نفصح عن بياناتك الخاصة أو جزءاً منها إلى الغير دون الحصول على موافقتك الكتابية إلا إذا كان ذلك ضرورياً 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 نسخاً من المراسلات والمعلومات المتعلقة بالشكوى 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 شكوكه.

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



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



12 مراقبة آراء العملاء وتقديم تقرير عنها

ندرك أنه بإمكان عملائنا أن يخبرونا بكل ما يحتاج إلى معرفته لتحسين الخدمات التي نقدمها، وبالتالي فإن ملاحظاتهم لا غنى عنها، ونشجع عملائنا بكل وسيلة ممكنة على ذلك، ونساعدنا ملاحظاتكم في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين على الفور وعلى المدىين القصير والطويل.

وحرصاً على التأكيد من أن هذه الملاحظات تساعده في توجيهه عمليات التحسين، سنعمل على متابعة الاتصالات والإبلاغ عنها بالوسائل التالية:

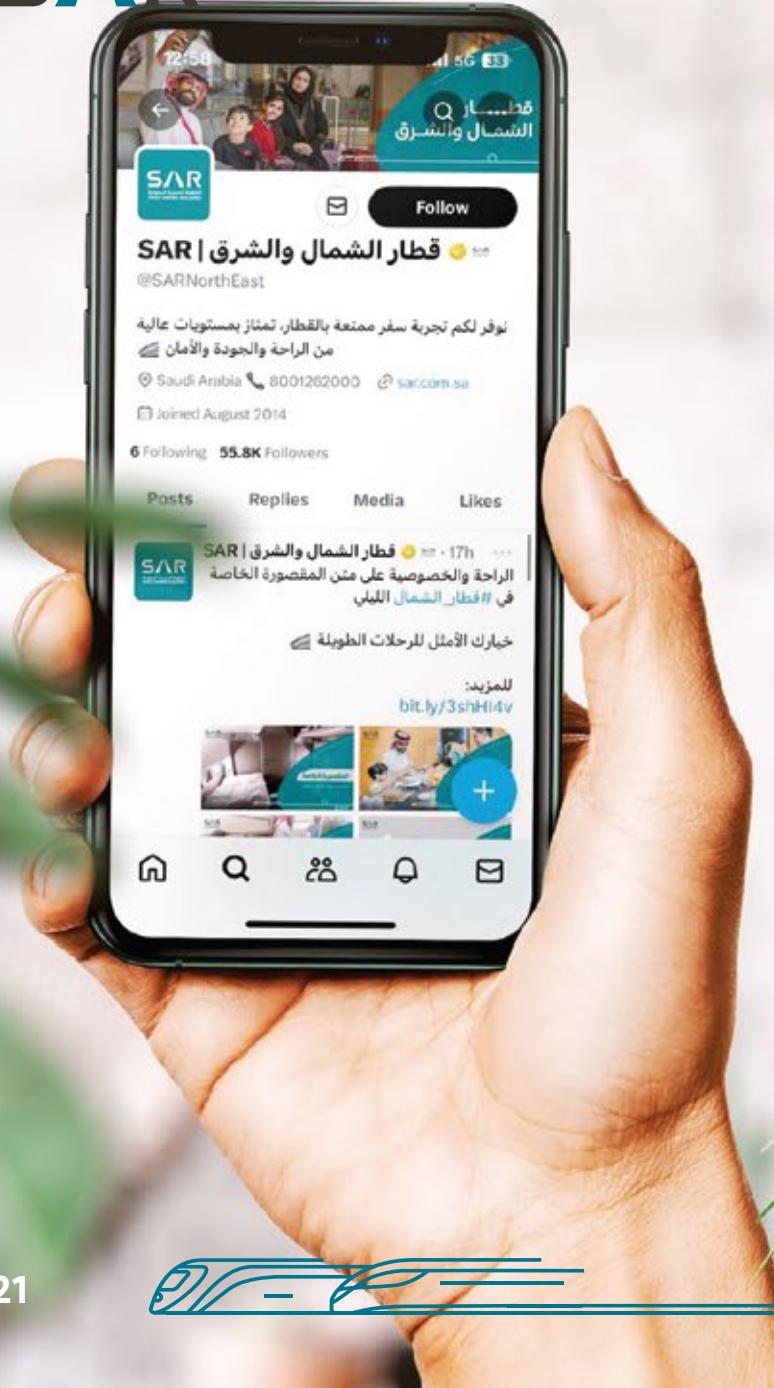
- يقدم فريق دعم عملاء SAR تقاريرًا أسبوعيةً عن حجم الشكاوى وكذلك أسبابها، ثم يتم مشاركة هذه التقارير مع الرئيس التنفيذي وزواقه وزملائنا، وتتضمن تقارير الأداء الرئيسية هذه أوقات الرد على الشكاوى وتحليل الاتجاهات الرئيسية.
- يفحص أحد أعضاء فريق الإدارة لدينا كل أسبوع جودة عينة لا تقل عن 5% من الردود على مطالبات التعويض وشكاوى العملاء لضمان إجراء جميع الاتصالات مع العملاء وفقاً لأعلى المعايير.
- يجري مشاركة الشكاوى شهرياً مع مجلس إدارة الشركة، جنباً إلى جنب مع تفاصيل الخطوات المتخذة للحد من هذه المشكلات.
- سنقدم معلومات بشأن عدد الملاحظات والشكاوى التي نتلقاها وأدائنا في التعامل معها بالتنسيق الذي تطلبه الهيئة العامة للنقل ووفق المدد التي تحددها.



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



ُراجع الشركة سياسة التعامل مع الشكاوى كل عام بالتشاور مع الهيئة العامة للنقل من خلال مدير خدمة العملاء، ولا نغير هذا الإجراء دون استشارة الهيئة العامة للنقل والحصول على موافقتها. عندما نجري أي تغييرات على سياسة التعامل مع شكاوى العملاء، سنرسل هذه التحديثات قبل 30 يوماً على الأقل من سريان التغييرات، بعد الحصول على موافقة الهيئة العامة للنقل.



سيعمل فريق دعم العملاء على تقديم مزيد من المعلومات حول خدماتنا، ونرحب دائمًا بأي تعليقات 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 8001262000

يرجى الإتصال بفريق دعم العملاء الذي يرحب دائمًا بمساعدتك في كل ما تحتاجه إذا كنت تنوی السفر عما قريب وتحتاج إلى مساعدة عاجلة.

تواصل معنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي

إذا كنت تنوی السفر عما قريب وتحتاج إلى مساعدة عاجلة، تواصل معنا عبر منصة X @SARNorthEast أو بإرسال رسالة عبر تطبيق واتس آب على الرقم +966 567225878



راسلنا عبر البريد الإلكتروني customercare@sar.com.sa

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





SAR

الخطوط الحديدية السعودية
SAUDI ARABIA RAILWAYS

