

ConsuTrain

نموذج سجل الشكاوى ورضا العملاء / المستخدمين

قالب مجاني قابل للتعديل لتوثيق الشكاوى والملاحظات، تحليلها، متابعة المعالجة، وقياس رضا العملاء أو المستخدمين

البيان	الحقل
	اسم الجهة / الإدارة
سجل الشكاوى ورضا العملاء / المستخدمين	اسم السجل
	الفترة المشمولة
	تاريخ إعداد السجل
	معد السجل
1.0	رقم الإصدار
	تاريخ آخر تحديث
	الجهة المعتمدة

1. بيانات الشكوى / الملاحظة

المرجع	قناة الاستلام	نوع الملاحظة	وسيلة التواصل	اسم العميل / المستفيد	تاريخ الاستلام	رقم
	موقع / بريد / واتساب / مكتب خدمة	شكوى / اقتراح / استفسار / ملاحظة	هاتف / بريد / نموذج / حضور مباشر			1
						2
						3

2. تصنيف الشكوى أو الملاحظة

الجهة المعنية	درجة الاستعجال	درجة الأهمية	التصنيف	مجال الشكوى	رقم
	عاجلة / عادية	عالية / متوسطة / منخفضة	بسيطة / متوسطة / حرجة	جودة خدمة / تأخير / تعامل / خطأ / تكلفة / وثائق / غير ذلك	1
					2
					3

3. وصف الحالة

البيان	الحقل
	وصف الشكوى أو الملاحظة
	الخدمة أو العملية المرتبطة
	تاريخ حدوث الحالة
	الأثر على العميل / المستفيد
	الأدلة أو المرفقات
نعم / لا	هل توجد حالة مشابهة سابقة؟

4. الإجراء الفوري

البيان	الحقل
نعم / لا	هل تم التواصل الأولي مع العميل؟
	تاريخ التواصل الأولي
	الإجراء الفوري المتخذ
	المسؤول عن الإجراء
نعم / لا / لا ينطبق	هل تم احتواء الحالة مؤقتًا؟
	ملاحظات

5. تحليل السبب

النتيجة	السؤال / التحليل	رقم
	ما السبب المباشر للشكوى؟	1
	هل السبب مرتبط بإجراء أو شخص أو نظام أو مورد؟	2
	هل تكررت نفس الشكوى سابقًا؟	3
	ما السبب الجذري المحتمل؟	4
	ما الإجراء الذي يمنع التكرار؟	5

6. خطة المعالجة

الحالة	تاريخ الاستحقاق	تاريخ البداية	المسؤول	نوع الإجراء	الإجراء المطلوب	رقم
لم يبدأ / جارٍ / مكتمل / متأخر				تصحيح فوري / إجراء تصحيحي / إجراء تحسيني		1
						2
						3

7. التواصل مع العميل / المستفيد

نتيجة التواصل	المسؤول	محتوى الرد المختصر	وسيلة التواصل	تاريخ التواصل	رقم
تم الإبلاغ / بانتظار رد / مغلق			هاتف / بريد / واتساب / اجتماع		1
					2
					3

8. إغلاق الشكوى

البيان	الحقل
مفتوحة / تحت المعالجة / مغلقة / أعيد فتحها	حالة الشكوى
	تاريخ الإغلاق
	سبب الإغلاق
نعم / لا	هل تم إبلاغ العميل بالنتيجة؟
راضٍ / محايد / غير راضٍ / لم يتم القياس	مستوى رضا العميل بعد المعالجة
	معتمد الإغلاق

9. قياس رضا العملاء / المستفيدين

رقم	مجال القياس	السؤال	درجة التقييم	ملاحظات
1	جودة الخدمة	ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة؟	1-5	
2	سرعة الاستجابة	ما مدى رضاك عن سرعة الاستجابة؟	1-5	
3	وضوح المعلومات	ما مدى رضاك عن وضوح المعلومات المقدمة؟	1-5	
4	طريقة التعامل	ما مدى رضاك عن أسلوب التعامل؟	1-5	
5	المعالجة النهائية	ما مدى رضاك عن نتيجة معالجة الشكوى؟	1-5	

10. ملخص مؤشرات الشكاوى والرضا

المؤشر	طريقة الاحساب	النتيجة	المستهدف	دورية القياس
عدد الشكاوى المستلمة	إجمالي الشكاوى خلال الفترة			شهري / ربع سنوي
نسبة الشكاوى المغلقة	$\frac{\text{الشكاوى المغلقة}}{\text{إجمالي الشكاوى}} \times 100$			شهري
متوسط زمن معالجة الشكوى	$\frac{\text{مجموع أيام المعالجة}}{\text{عدد الشكاوى المغلقة}}$			شهري
نسبة تكرار الشكاوى	$\frac{\text{الشكاوى المتكررة}}{\text{إجمالي الشكاوى}} \times 100$			ربع سنوي
متوسط رضا العملاء	$\frac{\text{مجموع درجات الرضا}}{\text{عدد الردود}}$			ربع سنوي

11. فرص التحسين

رقم	فرصة التحسين	سبب ظهورها	الإجراء المقترح	المسؤول	تاريخ المتابعة
1		شكوى متكررة / نتيجة رضا منخفضة / ملاحظة عميل			
2					
3					

12. الاعتماد

التاريخ	التوقيع	الصفة	الاسم
		معد السجل	
		مسؤول الجودة / خدمة العملاء	
		الجهة المعتمدة	