



Procedure Title	Customer Complaints Handling, Analysis & Feedback	معالجة وتحليل شكاوى العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP7.2.3-01	QSP7.2.3-01	رقم الإجراء

Quality Management System  
Procedure  
ISO 9001:2008

إجراء نظام الجودة  
الإدارية  
ISO 9001:2008

Customer Complaints  
Handling, Analysis & Feedback

معالجة وتحليل شكاوى العملاء

QSP7.2.3-01

QSP7.2.3-01

Original Copy

النسخة الأصلية

Where applicable, to be stamped "CONTROLLED" in Red color ink, indicating that the document is a <b>COPY</b> of the <b>MASTER</b> , and is verified and approved by the Management Representative of Combined Group Company. Refer QSP4.2.3-01 for details	تختتم بختم (مراقب) بالحرر الأحمر أينما تطبق ، للإشارة إلى أن المستفيد هو نسخة من الأصل وتم التحقق منه واعتماده من ممثل الإدارة لشركة المجموعة المشتركة (للفصائل يمكن الرجوع للإجراء رقم QSP 4.2.3-01).
---	--

Prepared By / أعد من قبل	Audited & Amended By / التدقيق والمراجعة من قبل	Approved By / تمت الموافقة عليه من قبل
Quality Assurance Unit Head رئيس قسم ضمان الجودة Quality Audit Unit Head رئيس قسم التدقيق	Deputy CEO – Systems Dev. & Prj Sup. / نائب الرئيس التنفيذي لتطوير النظم ودعم المشاريع QA/QC Manager / مدير إدارة ضمان ومراقبة الجودة	Managing Director / العضو المنتدب
Date:	Date:	Date:



Procedure Title	Customer Complaints Handling, Analysis & Feedback	معالجة وتحليل شكاوى العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP7.2.3-01	QSP7.2.3-01	رقم الإجراء

## المحتويات Contents

0.	Amendment Sheet	جدول التعديلات	0
1	Objective	الأهداف	1
2	Scope of Implementation	مجالات التطبيق	2
3	Definitions	تعريف (المصطلحات)	3
4	Cross References	الإجراءات المساندة	4
5	Responsibility for Action	المسئول عن التطبيق	5
6	Process	تسلسل العمليات	6
7	Records Retention	السجلات	7
8	Document Filing	حفظ المستند	8
9	Forms	نماذج	9



Procedure Title	Customer Complaints Handling, Analysis & Feedback	معالجة وتحليل شكاوى العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP7.2.3-01	QSP7.2.3-01	رقم الإجراء

0. Amendment Sheet

Issue إصدار	Rev تعديل	Date التاريخ	Amended Pages الصفحات المعدلة	Description of Amendment وصف التعديل
1	1	05-12-2010	ALL	- Conversion to English-Arabic format - Procedure Number changed to match the ISO standards. - Complete revision of the procedure
1	1	02-12-2010	كل الصفحات	- تم تقسيم الإجراء إلى عربي – إنجليزي - تم تغيير رقم الإجراء طبقاً لبنود المواصفة العالمية . - تعديل كامل للإجراء .



Procedure Title	Customer Complaints Handling, Analysis & Feedback	معالجة وتحليل شكاوى العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP7.2.3-01	QSP7.2.3-01	رقم الإجراء

<p><b>1.0 Objective</b></p> <p>This procedure demonstrates the steps required to deal with customer complaints received from customers, to conduct careful analysis of the complaints, and take appropriate corrective actions.</p> <p><b>2.0 Scope of Implementation</b></p> <p>This procedure applies to all types of complaints, directly or indirectly, involving the customer / client.</p> <p><b>3.0 Definitions</b></p> <p>3.1 Customer – a person / organization who pays for the product / services provided to them</p> <p>3.2 Complaint – point raised by an internal / external customer in the form of product defect, service ineffectiveness and/or personnel inefficiencies.</p> <p><b>4 Cross References</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– QSP8.5.2-01 – Corrective Actions</li> <li>– QSP8.5.3-01 – Preventive Actions</li> <li>– QSP6.2.2-04 – Employee Relations</li> </ul> <p><b>5 Responsibility of Action</b></p> <p>5.1 The QAD is responsible for ensuring that all customer complaints are recorded, received at the concerned department and followed-up effectively for closure.</p> <p>5.2 The HRD shall be responsible for all internal customer complaints related to employee grievances.</p> <p>5.3 The concerned departments are responsible to document / record complaints, wherever applicable and review and initiate corrections and/or corrective actions to close the complaint.</p> <p><b>6 PROCESS</b></p> <p><b>6.1 Complaints Receiving</b></p> <p>6.1.1 Customer complaints shall be directed to the QA/QC Dept through any of the following:</p> <p>1. <u>Using Corporate Website Tool:</u> Customer may utilize the corporate website 'Customer Care' page, where they can directly fill in the <b>Complaints Registration Form QF7.2.3-01-01</b>, and simply send it. QAD receives all such emails directly and initiates action within 48 hours. Link to our Customer Care Page: <a href="http://www.cgc-kw.com">www.cgc-kw.com</a></p>	<p><b>1.0 الهدف</b></p> <p>هذا الإجراء يوضح الخطوات المتبعة للتعامل مع شكاوى العملاء الواردة من العملاء ، لإجراء تحليل دقيق للشكاوى ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.</p> <p><b>2.0 مجال التطبيق</b></p> <p>يطبق هذا الإجراء على كافة الشكاوى المرتبطة بالعميل بشكل مباشر أو غير مباشر .</p> <p><b>3.0 المصطلحات</b></p> <p>3.1 العميل هو الشخص أو المنظمة الذي يدفع مقابل المنتج / الخدمات المقدمة له.</p> <p>3.2 الشكوى هي النقطة التي أثارها عميل داخلي / خارجي على شكل خطأ بالمنتج ، أو عدم فاعلية بالخدمة أو عدم كفاءة بالإفراد .</p> <p><b>4.0 الإجراءات المساندة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– الإجراءات التصحيحية رقم QSP 8.5.2-01</li> <li>– الإجراءات الوقائية QSP 8.5.3-01</li> <li>– إجراء علاقات الموظفين QSP 6.2.2-04</li> </ul> <p><b>5.0 المسئول عن التطبيق</b></p> <p>5.1 إدارة ضمان ومراقبة الجودة مسؤولة عن تأكيد استلام كافة شكاوى العملاء وتسجيلها من قبل الإدارات المعنية ومتابعتها بشكل فعال حتى إغلاقها.</p> <p>5.2 إدارة الموارد البشرية سوف تكون مسؤولة عن شكاوى العملاء الداخليين والمرتبطة بمظالم الموظف.</p> <p>5.3 الإدارات المعنية هي المسؤولة عن توثيق وتسجيل الشكاوى ، أينما ينطبق ذلك ومراجعة الشكوى وعمل التصحيحات المبدئية واتخاذ الإجراءات التصحيحية لإغلاق الشكوى.</p> <p><b>6.0 تسلسل العمليات</b></p> <p><b>6.1 استلام الشكاوى</b></p> <p>6.1.1 يجب أن توجه شكاوى العملاء إلى إدارة ضمان ومراقبة الجودة مباشرة من خلال الآتي :</p> <p>1. <u>الموقع الإلكتروني للشركة :</u></p> <p>يمكن للعميل الاستفادة من موقع الشركة على شبكة الإنترنت صفحة 'خدمة العملاء' ، حيث يمكنهم تعبئة نموذج تسجيل الشكاوى رقم <b>QF7.2.3-01-01</b> ، وإرسالها بسهولة ، وإدارة ضمان ومراقبة الجودة تتلقى جميع رسائل البريد الإلكتروني وتباشر بالإجراءات الأولية خلال 48 ساعة من استلام الشكوى.</p>
--	---



Procedure Title	Customer Complaints Handling, Analysis & Feedback	معالجة وتحليل شكاوى العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP7.2.3-01	QSP7.2.3-01	رقم الإجراء

الرابط ( صفحة خدمة العملاء ) : www.cgc - kw.com

2. By Email, Letter, Fax or Phone:

Customer may also send his complaints via email, hard copy letter, fax or even simply call the relevant department for registering a complaint.

2. عن طريق البريد الإلكتروني ، الفاكس أو الهاتف :

يقوم العميل بإرسال الشكوى عن طريق البريد الإلكتروني ، الكتب الرسمية ، بالفاكس أو مكالمة هاتفية مع الإدارة لتسجيل الشكوى.

3. Customer Visit:

Customer may directly visit the company premises to make a complaint related to projects, person or service. Alternatively, our company representative (mostly from QAD) may visit the customer to discuss an informal complaint from the customer.

3. مقابلة العميل

يجوز للعميل زيارة مقر الشركة مباشرة لتقديم شكوى تتعلق ب المشاريع ، أو بالأشخاص أو الخدمة. وبدلا من ذلك ، يمكن لممثل شركتنا (ومعظمهم من إدارة ضمان ومراقبة الجودة) زيارة العميل لمناقشة شكوى غير رسمية مقدمة من العميل.

6.1.2 In all cases, QAD shall document the complaints on the Complaint Registration and Follow-Up Form, including mandatorily the subject of the complaint, date and name of client.

6.1.2 في جميع الأحوال ، يجب على إدارة ضمان ومراقبة الجودة توثيق الشكاوى على نموذج تسجيل الشكوى ومتابعتها ، والذي يتضمن موضوع الشكوى وتاريخ واسم العميل .

**6.2 Complaint Review and Forwarding**

**6.2 مراجعة وتوجيه الشكوى**

6.2.1 Once the complaint is received, the QAD shall review the complaint and forward the same to concerned department for corrections and/or corrective action. The QAD shall respond to customer within 48 hours regarding the progress of the complaint.

6.2.1 بمجرد استلام الشكوى ، تقوم إدارة ضمان ومراقبة الجودة بمراجعتها وتوجيهها للإدارات المعنية للتصحيح واتخاذ الاجراء التصحيحي. على إدارة ضمان ومراقبة الجودة الاستجابة لشكوى العميل خلال 48 ساعة فيما يخص تطورات الشكوى .

6.2.2 The concerned department shall, in confidence with QAD, determine the estimated time required to take corrective action. Irrespective of the type of complaint, the estimated time shall not exceed three weeks.

6.2.2 الإدارات المعنية وبالتنسيق مع إدارة ضمان ومراقبة الجودة سوف تحدد الوقت المتوقع والمطلوب لاتخاذ الإجراء التصحيحي. وبغض النظر عن نوع الشكوى ، يجب ألا يتجاوز الوقت المتوقع لحل الشكوى ثلاثة أسابيع.

6.2.3 The concerned dept. manager shall delegate a representative from the department to study the complaint, conduct root cause analysis and issue appropriate corrective action.

6.2.3 يقوم مدير الإدارة المعنية بتفويض ممثل عن الإدارة لدراسة الشكوى ، وتحليل الاسباب الجذرية لها واتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب.

6.2.4 On approval by dept. manager, the representative shall begin implementation of the corrective action and where required, may visit client for any further details. The meeting with the client shall be documented in QF7.2.3-01-01.

6.2.4 بناءً على موافقة مدير الإدارة ، يقوم ممثل الإدارة المعنية بالبدء بتنفيذ الإجراء التصحيحي أينما تطلب ذلك ، وربما يقوم بزيارة العميل للحصول على أي تفاصيل إضافية. ويوثق الاجتماع مع العميل على نفس نموذج الشكوى رقم (QF 7.2.3-01-01).

6.2.5 On completion, the concerned dept. manager shall forward all documents related to the complaint including corrections and corrective actions to the QAD for review and verification of the effectiveness of the corrective actions.

6.2.5 يقوم مدير الإدارة المعنية بتوجيه كافة المستندات المرتبطة بالشكوى والتي تتضمن التصحيح والإجراءات التصحيحية إلى إدارة ضمان ومراقبة الجودة للمراجعة والتحقق من فعالية هذه الإجراءات.

6.2.6 QAD shall comment on the same and if found OK, shall close out the complaint, after calling the client to ensure

6.2.6 يجب على إدارة ضمان ومراقبة الجودة التعليق على نموذج الشكوى وفي



Procedure Title	Customer Complaints Handling, Analysis & Feedback	معالجة وتحليل شكاوى العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP7.2.3-01	QSP7.2.3-01	رقم الإجراء

his satisfaction on the corrective action implementation.

حال موافقتها يتم إغلاق الشكوى بعد مخاطبة العميل والتأكد من رضاه عن تنفيذ الإجراء التصحيحي .

6.2.7 Depending on the criticality of the complaint, the same shall be discussed at Management Reviews for awareness and information to all regarding the implemented corrective action.

6.2.7 بناءً على مدى أهمية الشكوى تتم مناقشتها ضمن مراجعات الإدارة للإحاطة والعلم بتنفيذ الإجراء التصحيحي.

### 6.3 Customer Complaints Analysis

### 6.3 تحليل شكاوى العملاء

6.3.1 The QAD shall conduct a comprehensive analysis of the customer complaints received and registered, every quarter, to help focus on frequent and critical complaints. This analysis shall also identify recurring complaints and initiate the need to issue corrective/preventive actions. This analysis shall also help in identifying trends in complaints; execute changes in the quality management system and improvement in customer satisfaction.

6.3.1 يجب على إدارة ضمان ومراقبة الجودة عمل تحليل شامل لكافة شكاوى العملاء المستلمة والمسجلة بشكل ربع سنوي للتركيز على الشكاوى الحرجة وتكرارها. هذا التحليل سوف يحدد الشكاوى المتكررة والبدء باتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية. أيضاً سوف يساعد هذا التحليل على تحديد الاتجاهات في الشكاوى وعلى تنفيذ التغييرات في نظام الجودة الإدارية وتحقيق إرضاء العميل.

6.3.2 The QAD shall maintain a **Customer Complaints Log – QF7.2.3-01-02**, with a summary of all customer complaints listed.

6.3.2 يجب على إدارة ضمان ومراقبة الجودة حفظ نموذج سجل شكاوى العملاء رقم **QF 7.2.3-01-02** مع ملخص لكافة شكاوى العملاء المدونه.

6.3.3 QAD shall summarize all customer complaints and their analysis on a **Customer Complaints Quarterly Report – QF7.2.3-01-03**, to be submitted to the Managing Director for his review and information.

6.3.3 يجب على إدارة ضمان ومراقبة الجودة تلخيص كافة شكاوى العملاء وتحليلها باستخدام نموذج تقرير شكاوى العملاء الربع سنوي رقم **QF 7.2.3-01-03** وتقديمه إلى العضو المنتدب لمراجعته وللعلم .

## 7 Records Retention

## 7. حفظ السجلات

7.1 Records necessary to implement this procedure shall be kept with the department manager for a period not less than 3 years.

سيتم حفظ السجلات اللازمة لإتمام هذا الإجراء مع مدير الإدارة لمدة لا تقل عن 3 سنوات.

## 8 Document Filing

## 8. حفظ الوثيقة

The original copy of this procedure along with rest of the other procedures shall be kept with the Management Representative. This procedure shall relate to reference number: QSP7.2.3-01.

سوف تحفظ النسخة الأصلية لهذا الإجراء مع ممثل الإدارة لنظام الجودة الإدارية وكذلك باقي الإجراءات لمدة لا تقل عن 3 سنوات. المرجعية لهذا الإجراء : إج رقم QSP 7.2.3-01 .

## 9 Forms

## 9. النماذج

- QF7.2.3-01-01 - Complaint Registration and Follow-up
- QF7.2.3-01-02 – Customer Complaints Log
- QF7.2.3-01-03 – Customer Complaints Quarterly Report

- نموذج تسجيل ومتابعة الشكاوى QF 7.2.3-01-01 .
- نموذج سجل ومتابعة الشكاوى رقم QF 7.2.3-01-02 .
- نموذج تقرير شكاوى العملاء الربع سنوي رقم QF 7.2.3-01-03 .