



Procedure Title	Customer Satisfaction	رضا العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP8.2.1-01	QSP8.2.1-01	رقم الإجراء

Quality Management System  
Procedure  
ISO 9001:2008

إجراء نظام الجودة  
الإدارية  
ISO 9001:2008

Customer Satisfaction

رضا العملاء

QSP8.2.1-01

QSP 8.2.1-01

Original Copy

النسخة الأصلية

Where applicable, to be stamped "CONTROLLED" in Red color ink, indicating that the document is a <b>COPY of the MASTER</b> , and is verified and approved by the Management Representative of Combined Group Company. Refer QSP4.2.3-01 for details	تختم بختم (مراقب) بالحرر الأحمر أينما تطبق ، للإشارة إلى أن المستفيد هو نسخة من الأصل وتم التحقق منه واعتماده من ممثل الإدارة لشركة المجموعة المشتركة (للتفاصيل 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 Satisfaction	رضا العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP8.2.1-01	QSP8.2.1-01	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	النماذج	9





<b>Procedure Title</b>	<b>Customer Satisfaction</b>	<b>رضا العملاء</b>	<b>عنوان الإجراء</b>
<b>Procedure No.</b>	<b>QSP8.2.1-01</b>	<b>QSP8.2.1-01</b>	<b>رقم الإجراء</b>

## 1.0 Objective

This procedure demonstrates the steps to be followed to measure the customer's perception of our company, our products, services and employees in order to achieve and maintain customer satisfaction.

## 1.0 الهدف

هذا الإجراء يوضح الخطوات المتبعة لقياس إدراك العميل لشركتنا، ومنتجاتنا والخدمات والموظفين لغاية الوصول والمحافظة على رضا العميل .

## 2.0 Scope of Implementation

All processes which are part of the Company's Quality management system, involving the client/customer, either directly or indirectly.

## 0.2 مجال التطبيق

كافة العمليات المرتبطة بالعميل في نظام إدارة الجودة بالشركة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة .

## 3.0 Definitions

3.1 Customer Satisfaction: The degree to which work is completed to meet customer requirements in accordance with contractual terms and conditions set out with him.

## 0.3 المصطلحات

1.3 رضا العملاء: الدرجة التي يتم بها إنهاء العمل بما يلي متطلبات العميل حسب شروط التعاقد معه .

3.2 Service Providers: All departments, directly or indirectly, interacting with customers i.e. Projects, Procurement, Quality Assurance, Health & Safety, Finance, Tendering etc.

2.3 مقدمي الخدمة: كافة الإدارات التي تتعامل مع العميل سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة مثل : المشاريع وإدارة المشتريات ومقاولي الباطن وإدارة ضمان ومراقبة الجودة وإدارة الأمن والسلامة والإدارة المالية وإدارة التسعير...إلخ.

## 4.0 Cross References

QSP7.2.3-01 – Customer Complaints, Feedback and Analysis

## 0.4 الإجراءات المساندة

- إجراء معالجة وتحليل شكاوى العملاء رقم QSP 7.2.3-01

## 5.0 Responsibility of Action

5.1 The QAD is responsible for ensuring that Customer Feedback Surveys are conducted annually in an objective, impartial and methodical manner.

## 0.5 المسئول عن التطبيق

1.5 إدارة ضمان ومراقبة الجودة هي المسؤولة عن ضمان إجراء استقصاءات سنوية للعملاء بطريقة موضوعية ومحادية ومنهجية.

5.2 The Projects personnel may be involved where relevant information may be required from the customer.

2.5 قد يشارك موظفي المشاريع بالمعلومات ذات الصلة والتي تكون متطلب من العميل.

## 6.0 PROCESS

## 0.6 تسلسل العمليات

### 6.1 Customer Feedback & Satisfaction

### 1.6 رضا العملاء

6.1.1 Customer Feedback and Satisfaction Surveys shall be conducted on an annual basis, generally at the beginning of the year, to gauge customer's perception of our company's products and services provided to them in the previous year.

1.1.6 يجب عمل استقصاءات رضا العملاء بشكل سنوي وعموماً في بداية كل عام لقياس مدى إدراك العميل لمنتجاتنا والخدمات المقدمة لهم في السنة السابقة.

6.1.2 QAD shall arrange to send a Customer Feedback-Satisfaction Survey Form – QF8.2.1-01-01, to all existing customers with whom our company has dealt with in the past year.

2.1.6 يجب على إدارة ضمان ومراقبة الجودة إرسال نموذج استقصاء رضا العملاء رقم QF8.2.1-01-01 لكافة العملاء الحاليين الذين تعاملت معهم شركتنا في السنة السابقة.



<b>Procedure Title</b>	<b>Customer Satisfaction</b>	<b>رضا العملاء</b>	<b>عنوان الإجراء</b>
<b>Procedure No.</b>	<b>QSP8.2.1-01</b>	<b>QSP8.2.1-01</b>	<b>رقم الإجراء</b>

- 6.1.3 Although the preferred method of sending the form is via email due to the applicability of the form, the following methods may be used to send it, if absolutely required:
- Letter (hard copy)
  - Fax
  - Personal Meeting

3.1.6 على الرغم من أن الطريقة المفضلة لإرسال نموذج الاستقصاء هي عبر البريد الإلكتروني من حيث إمكانية تعبئة الكترونياً ، يمكن استخدام الطرق التالية لإرساله ، إذا لزم الأمر :

أ. كتاب رسمي (نسخة ورقية)

ب. فاكس

ج. الاجتماع الشخصي

## 6.2 Criteria & Score

## 2.6 المعيار والنتيجة

- 6.2.1 It is preferable that the form be filled by a representative of the customer who has directly interacted with our company in the past year. (General Manager, Projects Manager, Owner, Consultant, etc).
- 6.2.2 The form shall be filled with objectivity and shall be unbiased towards our company (or Project (s) Managers), in order to present the most realistic outcome and focus on the areas of improvement.
- 6.2.3 The feedback is based on certain set criteria accumulated to provide the most optimum and methodical score set on a scale of 1 – 10, as given below:

1.2.6 من الأفضل أن يتم تعبئة النموذج من خلال ممثل العميل الذي تعامل مع شركتنا بصورة مباشرة في السنة السابقة. (مدير عام ، مدير مشاريع ، المالك ، استشاري .. الخ) .

2.2.6 يجب تعبئة نموذج الاستقصاء بموضوعية وعدم الانحياز تجاه شركتنا (أو تجاه مدير مشروع / مدير مشاريع) من أجل تقديم النتائج الأكثر واقعية والتركيز على مناطق التحسين.

3.2.6 التغذية الراجعة من العميل مبنية على معيار محدد وتراكمي لتوفير النتائج المثلى والمنهجية والمحددة بالتدرج من 1- 10 كما يلي :

Score	Description	ASI
1-3	Poor	10-30%
3.1-6	Fair	31-60%
6.1-8	Good	61-80%
8.1-10	Very Good	81-100%

النقاط المسجلة	الوصف	المعدل
1-3	ضعيف	10-30%
3.1-6	مقبول	31-60%
6.1-8	جيد	61-80%
8.1-10	جيد جداً	81-100%

- 6.2.4 The criteria are set keeping in mind the following major attributes:
- Quality & HSE
  - Compliance to Product/Service Requirements
  - Actual/Planned Schedule (CPM)
  - Project Implementation
  - Customer Complaints Handling
  - Communication
  - Quality of work
  - Company Facilities

4.2.6 تم وضع المعايير على اعتبار السمات التالية :

- الجودة والأمن والسلامة والبيئة
- التوافق مع متطلبات المنتج / الخدمة
- البرنامج الزمني المخطط/الفعلي
- تطبيق المشروع
- معالجة شكاوى العملاء
- الاتصالات
- جودة الأعمال
- مرافق الشركة .

## 6.3 Customer Satisfaction Index

## 3.6 مؤشر رضا العملاء

- 6.3.1 Once scores are allotted to each criteria, the average score is calculated by dividing the total of all scores by the total number of criteria.

1.3.6 عندما يتم تسجيل نقاط لكل معيار ، يتم حساب معدل نقاط التسجيل بقسمة إجمالي النقاط المسجلة على إجمالي العدد المكون للمعيار .



Procedure Title	Customer Satisfaction	رضا العملاء	عنوان الإجراء
Procedure No.	QSP8.2.1-01	QSP8.2.1-01	رقم الإجراء

6.3.2 Average Customer Satisfaction Index is a percentage of the average score to the maximum possible score.

$$\text{Average CSI} = \frac{\text{Average Score}}{\text{Maximum Score}} \times 100$$

A percentage above 61% is a good indicator of a highly satisfied customer.

#### 7.0 Records Retention

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

#### 8.0 Document Filing

The original version of this procedure along with the rest of the procedures shall be maintained with the Management Representative and the procedure shall have a reference number: QSP8.2.1-01.

#### 9.0 Forms

QF8.2.1-01-01 – Customer Feedback-Satisfaction Survey

2.3.6 متوسط مؤشر رضا العملاء هو النسبة المئوية لمتوسط النقاط المسجلة إلى الحد الأقصى من النقاط.

$$\text{متوسط معدل رضا العملاء} = \frac{\text{متوسط النقاط المسجلة}}{\text{الحد الأقصى للنقاط}} \times 100$$

والنسبة المئوية أعلى من 61% هي مؤشر جيد يدل على أن العميل راضي بدرجة عالية .

#### 0.7 حفظ السجلات

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

#### 0.8 حفظ الوثيقة

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

#### 0.9 النماذج

نموذج استقصاء رضا العملاء رقم QF 8.2.1-01-01