

تقرير صوت العميل

للمربع الرابع من عام 2022م

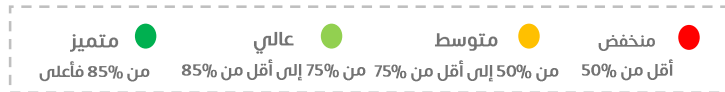


مؤشرات رضا العملاء



لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q4-2022	المستهدف		
Q1 2023	ربع سنوي	1.7 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		90%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		89%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		83%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		98%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		94%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



قنوات التواصل

التعليقات الإيجابية

“ أسلوب راقى من الموظفين في خدمة العملاء، استجابة سريعة للشكاوى والطلبات ”

مهنية الموظفين

“ إجابة الموظف كانت غير كافية ”

وضوح الإجراءات

“ يفضل شرح تفاصيل خطوات الحل من الموظفين ”

سرعة المعالجة

“ وقت الاتصال لحل المشكلة غير مناسب ”

توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

تكثيف الرقابة على موظفين مراكز الاتصال

مراقبة جودة معالجة التذاكر والطلبات والتدريب لرفع الكفاءة بشكل مستمر

بناء المزيد من الأدلة الإرشادية لموظفين مركز الاتصال

الحث على التواصل مع العملاء لشرح كل حالة بشكل دوري

توفير الحلول والبدائل

دراسة الإجراءات وإمكانية إعادة تصميمها للزيادة من فعاليتها

التذاكر

التعليقات الإيجابية

“ نشكر لكم تعاونكم وسرعة حل المشكلة ”

جودة المعالجة

“ تم رفض الطلب مع عدم توضيح أسباب الرفض ”

التواصل الفعّال

“ أريد معرفة الرد على التذكرة ”

سرعة المعالجة

“ استغرق حل المشكلة التقنية يومين عن طريق رفع التذاكر ”



الفروع والصالات الشاملة

التعليقات الإيجابية

“ التعامل راقى والأداء ممتاز ”

زيادة الفعالية

“ اتمنى إعطاء صلاحيات لموظفين الفرع للتمكن من خدمتي بشكل مباشر دون الحاجة لرفع طلب ”

التكامل التقني

“ اتمنى تسهيل وتبسيط الخدمات الإلكترونية الكثير من المكلفين ليس لديهم معرفة ”

جاهزية المكان

“ تزويد الفرع بزيادة الكراسي ”

توصيات التحسين

الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة تزويد موظفين الفروع والمنصات الإلكترونية بالصلاحيات الإضافية

العمل على تقييم الخدمات الإلكترونية وبناء الأدلة الإرشادية للعملاء

العمل على تقييم الخدمات الإلكترونية وبناء الأدلة الإرشادية للعملاء

معالجة الأخطاء التقنية والتحسين المستمر لمنصات الهيئة المختلفة

دراسة الاحتياج وابتكار الحلول

تكثيف الحملات التوعوية ونشر المزيد من الأدلة الإرشادية التي تحتوي على شرح المصطلحات

القنوات الإلكترونية

التعليقات الإيجابية

“ الموقع متكامل وسهل ”

صعوبة الإجراءات

“ طريقة البلاغ صعبة جداً ”

التكامل التقني

“ التطبيق لا يعمل عند مسح QR code ”

وضوح المصطلحات

“ المصطلحات الزكوية والضريبية، صعبة الفهم. ”



مبادرات صوت العميل



يرتكز المشروع على خمسة ركائز رئيسية وهي

- القرب من العملاء من خلال لقاءات و ورش عمل دورية والاستماع إلى أبرز التحديات لتسهيلها
- تحديث وإشراك العملاء بآخر تطورات ومتغيرات الخدمات واللوائح التنظيمية
- الخروج بفرص تحسينية تساهم في تيسير التجارة وإثراء تجربة العميل لكسب رضاهم وتحقيق تطلعاتهم
- إصدار أدلة للأسئلة الأكثر شيوعاً لكل نوع من أنواع العملاء وتحديثه بشكل دوري
- العمل على رفع نضج عملاء الهيئة من خلال تسليط الضوء على فجوات المعرفة وذلك من خلال التوعية بالأدلة والإرشادات



أبرز الإنجازات لعام 2022



+350
حضور



+230
تحدي/سؤال



+30
ورشة عمل



+25
نوع عميل



التحديات والمقترحات الواردة إلى الهيئة	الردود
1. تحديث النصوص من نواحيها (معلومات)	1. تم تحديث النصوص من نواحيها (معلومات)
2. التمييز بين عملاء الهيئة من حيث الخدمات المقدمة لهم	2. تم التمييز بين عملاء الهيئة من حيث الخدمات المقدمة لهم
3. التمييز بين عملاء الهيئة من حيث الخدمات المقدمة لهم	3. تم التمييز بين عملاء الهيئة من حيث الخدمات المقدمة لهم
4. عدم توافر خدمات الهيئة المقدمة للعملاء	4. تم توفير خدمات الهيئة المقدمة للعملاء
5. عدم توافر خدمات الهيئة المقدمة للعملاء	5. تم توفير خدمات الهيئة المقدمة للعملاء
6. عدم توافر خدمات الهيئة المقدمة للعملاء	6. تم توفير خدمات الهيئة المقدمة للعملاء



تم إطلاق برنامج المتسوق الخفي لعام 2022

هدف المشروع

تبذل الهيئة جهوداً متواصلة ومكثفة لتحسين تجربة العميل ورفع من جودة الخدمات المقدمة لعملائها، ونظرا لتوسع نطاق الهيئة بعد الدمج وزيادة عدد الخدمات ولما يمثله السماع لصوت العميل وعيش تجربته من أهمية للهيئة وفريق عملها، تم إطلاق برنامج المتسوق الخفي للالتماس التحديات التي تواجه العملاء خلال رحلتهم مع الهيئة على مستوى القنوات الإلكترونية، الفروع، المنافذ، الصالات الشاملة، عبور المسافرين.



أبرز الإنجازات لعام 2022

أمثلة عن السيناريوهات

أ.8. سيناريو الرحلة واحدة	سجل المتسوق الخفي
1 Possession of medication (an antidepressant i.e.) and requesting the inspection officer to direct the traveler to the declaration office	1 الجواز على لوية وضد الإكتئاب (مثال) وطلب التوجه إلى موظف الجمارك لإقرار التصاريح
2 Possession of fireworks and willingly requesting the inspection officer to direct the traveler to the declaration office	2 الجوزة على العبادة وطلب التوجه إلى مكتب الإقرار للتصاريح
3 Enquiry about the allowed amount of Heets Packs French tobacco to be carried while traveling at the inspection area	3 الاستفسار عن الكمية المسموح بحملها من سيجار هيتس والشيك الفرنسي (الاستفسار في منطقة التفتيش)
4 Enquiry about the electric shoker if it was allowed to get inside Saudi Arabia (at the inspection area)	4 الاستفسار عن إمكانية إحمال الصاعق الكهربائي إلى المملكة العربية السعودية (الاستفسار في منطقة التفتيش)
5 Enquiry about the popper spray if it was allowed to get inside Saudi Arabia (at the inspection area)	5 الاستفسار عن إمكانية إحمال سميت النوع في المملكة العربية السعودية (الاستفسار في منطقة التفتيش)
A9. Start time (upon reaching the area where land border starts)	A9 وقت بدء التفتيش (بعد الوصول إلى منطقة المنفذ الجوي)
In Hours & Minutes	الوقت بالساعة والدقائق

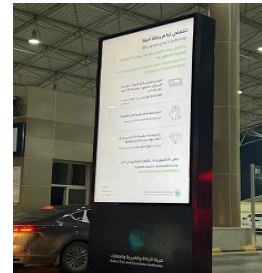
MINISTRY SHOPPING QUESTIONNAIRE INTERNATIONAL TRAVELLER - LAND PORT		استبيان المتسوق الخفي (المتسوق الدولي - المنفذ البري)	
ENTRANT: SAUDI ARABIA		الدخول من المملكة العربية السعودية	
SECTION 1: PASSENGER PROFILE		القسم 1: معلومات المسافر	
SECTION 2: TRAVEL TO LAND BORDER		القسم 2: السياحة إلى المنفذ البري	
SECTION 3: KNOWLEDGE OF TRAVEL PROCEDURE		القسم 3: المعرفة بالجراءات السفر	
8	Was there signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	هل كان هناك لافتة توضح المنع والسموحات عند الوصول إلى المنفذ البري؟	Yes / No
8.1	SHOW IF YES CODED IN 8	الظهر في حال "نعم" في 8	
8.1	Upload a picture of the signboard showing prohibitions and permits	الرفعة صورة لافتة المنع والسموحات	
8.2	SHOW IF YES CODED IN 8	الظهر عند اختيار "نعم" في 8	
8.2	Where did you see the signboard showing the prohibitions and permits? MULTIPLE CODES	أين كان مكان لافتة المنع والسموحات؟	
1	Car registration centre	محافظة تسجيل المركبة	
2	Inspection parking	موقف التفتيش	
3	Other (please specify)	غير ذلك (الرجاء التحديد)	
9	Rate your knowledge & awareness about your rights and duties to be maintained during travelling.	الرجاء تقييم معرفتك ووعيك بالواجبات والحقوق التي يجب الحفاظ عليها أثناء السفر عبر المنفذ البري	1 2 3 4 5
10	SHOW IF 1 OR 2 OR 3 CODED IN 9	الظهر في حال 1 أو 2 أو 3 في 9	
10	Why do you say you are not fully aware of travel obligations?	لماذا تقول أنك لست على دراية كاملة بواجباتك وحقوك كسافر؟	

أقسام الملاحظات والخطأ التصحيحية	
الخطأ	التصحيح
خطأ في تعبئة البيانات	التأكد من تعبئة جميع الحقول المطلوبة بدقة
خطأ في تقديم الوثائق	التأكد من صحة وثائق السفر وجاهزيتها
خطأ في الانتظار	الانتظار في منطقة التفتيش المحددة
خطأ في الدفع	الدفع في منطقة الدفع المحددة
خطأ في العبور	العبور في منطقة العبور المحددة

سجل متابعة الملاحظات

Q.90	Section	Type of Question	Section Weight	Response for Q.90	Weight Distribution
SECTION 2: TRAVEL TO LAND BORDER					
1	1	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
2	2	Where did you see the signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
3	3	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
4	4	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
5	5	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
6	6	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
7	7	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
8	8	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
9	9	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
10	10	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
SECTION 3: KNOWLEDGE OF TRAVEL PROCEDURE					
11	11	Was there signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
12	12	Where did you see the signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
13	13	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
14	14	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
15	15	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
16	16	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
17	17	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
18	18	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
19	19	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
20	20	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
21	21	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
22	22	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
23	23	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
24	24	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
25	25	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
26	26	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
27	27	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
28	28	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
29	29	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
30	30	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
31	31	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
32	32	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
33	33	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
34	34	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
35	35	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
36	36	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
37	37	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
38	38	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
39	39	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
40	40	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
41	41	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
42	42	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
43	43	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
44	44	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
45	45	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
46	46	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
47	47	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
48	48	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
49	49	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
50	50	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
51	51	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
52	52	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
53	53	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
54	54	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
55	55	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
56	56	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
57	57	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
58	58	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
59	59	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
60	60	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
61	61	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
62	62	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
63	63	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
64	64	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
65	65	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
66	66	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
67	67	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
68	68	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
69	69	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
70	70	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
71	71	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
72	72	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
73	73	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
74	74	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
75	75	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
76	76	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
77	77	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
78	78	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
79	79	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
80	80	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
81	81	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
82	82	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
83	83	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
84	84	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
85	85	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
86	86	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
87	87	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
88	88	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
89	89	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
90	90	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
91	91	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
92	92	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
93	93	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
94	94	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
95	95	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
96	96	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
97	97	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
98	98	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
99	99	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2
100	100	Did you see signboard showing the prohibitions and permits upon arrival at the land border?	12	45 correct	2

حساب نتائج تقييم المنافذ



+25
زيارة



+50
ملاحظة مرصودة

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم