



# تقرير صوت العميل

لـلرربع الأول من عام 2024



## مؤشرات رضا العملاء



# لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q1-2024	المستهدف		
Q2 2024	ربع سنوي	1 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		82%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		81%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		83%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		99%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		98%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6

● متميز من 85% فأعلى  
● عالي من 75% إلى أقل من 85%  
● متوسط من 50% إلى أقل من 75%  
● منخفض أقل من 50%



توصيات فريق تجربة العميل  
لتحسين أداء الخدمات



# الاستشهاد باقتباسات من أقوال العملاء

## الفروع والصالات الشاملة



### التعليقات الإيجابية

“ استقبال فوق الممتاز  
التعامل مع المراجع بكل  
أريحية

### زيادة الفعالية

“ لايوجد حلول عاجلة لبعض  
الخدمات

### التواصل الفعال

“ شكرا من القلب على  
التعامل الحسن

### سرعة المعالجة

“ الموظف انجز معلمي  
بأسرع وقت

## القنوات الإلكترونية



### التعليقات الإيجابية

“ افادة بسيطة وواضحة  
وتجاوب سريع

### الفعالية والإجراءات

“ توضيح الاجراءات والعمليات  
المقدمة

### التكامل التقني

“ التطبيق لا يخدمني لتقديم الاقرار  
الضريبي

### وضوح المصطلحات

“ المصطلحات في الموقع غير  
واضحة

## قنوات التواصل



### التعليقات الإيجابية

“ سهولة تطبيق وسرعة انجاز  
بارك الله فيكم

### وضوح الإجراءات

“ من المفترض ان تكون  
سياسة استرداد القيمة  
المضافة أكثر وضوحا

### توافر المعلومات

“ ارجو توضيح المبادرات التي  
تقوم بها الهيئة بشكل  
واضح

### سرعة المعالجة

“ تم رفع الطلب ولم يتم  
التعامل معه كما توقعت

## التذاكر



### التعليقات الإيجابية

“ سرعة الانجاز لكم كل  
الشكر والتقدير

### جودة المعالجة

“ تم حل المشكلة في أقل  
من 24 ساعة

### التواصل الفعال

“ موظفين على قدر عالي  
من الذوق في التعامل  
والاحترافية

### وضوح الإجراءات

“ خطوات الخدمة لم تكون  
واضحة ولم نعرف كيفية  
بعد الاتصال بالطلب الا  
بالهيئة



## توصيات التحسين



الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة منح الصلاحيات  
لموظفين الفروع والمراكز  
الرئيسية

العمل على تقييم الخدمات  
الإلكترونية وبناء الأدلة  
الإرشادية للعملاء

العمل على تصنيف  
الخصائص والصلاحيات  
المتاحة للعملاء

دراسة إعادة تصميم  
التطبيقات من منظور تجربة  
المستخدم

متابعة مؤشرات الأداء مقارنة  
بالمستهدفات ووضع الحلول  
التصحيحية

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

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك  
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم