

تقرير صوت العميل

للمربع الرابع من عام 2023

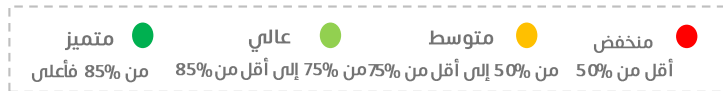


مؤشرات رضا العملاء



لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q4 -2023	المستهدف		
Q1 2024	ربع سنوي	1.1 يوم	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		85%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		87%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		84%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		99.6%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		85%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



الفروع والصالات الشاملة



التعليقات الإيجابية

“ استقبال ممتاز وسرعة في إنجاز العمل ”

التكامل التقني

“ إرسال شهادة إصدار البطاقة الجمركية عبر رسالة نصية ”

القنوات الإلكترونية



التعليقات الإيجابية

“ الخدمة ممتازة وتغني المتصل عن المراجعة الحضرية ”

التكامل التقني

“ زيادة صلاحيات موظفين الرد الآلي ”

وضوح المصطلحات

“ وضوح وسلاسة ايقونات الخدمات الالكترونية ”

قنوات التواصل



التعليقات الإيجابية

“ الموظفين يتمتعون بأعلى معايير الاحترافية و سرعة الرد ”

وضوح الإجراءات

“ توضيح قوائم المنتجات المسموح استيرادها والكميات ”

التذاكر



التعليقات الإيجابية

“ شكر وتقدير للخدمات المقدمة و سرعة الاستجابة لحل المشكلة ”

جودة المعالجة

“ مقترح أن يتضمن الطلب رابط مباشر للتعرف على الجمركية عن المنتج الذي سوف أقوم باستيراده ”

التواصل الفعّال

“ تجاوب سريع و رقي في الرد على الاستفسارات واحترام المواطن و المقيم ”



توصيات التحسين



الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة إعادة تصميم الإجراءات
للتحسين المستمر

تقييم القنوات الإلكترونية
والعمل على تطوير الخدمات

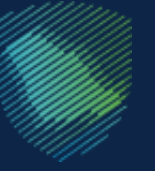
العمل على تحسين واجهة
المستخدم وتحسين الموقع
الإلكتروني

الاستمرار في توعية موظفي
الخط الأمامي والتعميم
بالحالات المختلفة

دراسة تمكين موظفين
الفروع والصالات الشاملة
بالصلاحيات اللازمة

العمل على إعداد ونشر المزيد
من الأدلة الإرشادية والرحلات
التعليمية في الموقع

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم