

آلية لرفع الشكاوى والمقترحات.

توضيح آلية رفع الشكاوى والمقترحات يتم رفع الشكاوى من عدة جهات :

- خلال الصفحة الرئيسية عن طريق ايقونة "الواتساب
- من خلال صفحة اتصل بنا الموجود في الموقع الإلكتروني
- من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني
- من خلال التواصل عبر الواتساب
- من خلال الاتصال على الرقم الموحد
- من خلال قنوات السوشيال ميديا
- من خلال زيارة مقر المركز.

توضيح الية استقبال الشكاوي والمقترحات ومدة الرد :

- يتم جمع بيانات العميل عن طريق وسيلة التواصل المستفسر منها
- يقوم العميل بتحديد نوع الرسالة
- يقوم العميل بكتابة عنوان ومحتوى الرسالة
- يقوم الموظف بتصعيد الشكاوى الى القسم المختص
- يتم الإجابة على الاستفسارات في نفس الوقت او خلال ثلاثة ايام عمل من قبل وموظف خدمة العملاء أو القسم المختص.

| م | قنوات المركز | الآلية رفع الشكاوى والمقترحات |
|---|----------------------|---|
| 1 | الموقع الإلكتروني | نموذج التواصل في الموقع الإلكتروني https://infinity.edu.sa/links/contact |
| 2 | البريد الإلكتروني | info@infinity.edu.sa |
| 3 | رقم الاتصال | +966564572240 |
| 4 | دردشة الواتساب | +966570322051 |
| 5 | المقر الرئيسي للمركز | Jeddah, Kingdom of Saudi Arabia, Al-Baghdadiyah district, intersection of Hail Road and Crown Prince Road. |



+966564572240
+966570322051



infinity.edu.sa
info@infinity.edu.sa



Street Hail Baghdadiyah
KSA - Jeddah 222
CR:4030355596

سياسة تصعيد الشكوى :

- يحق للعميل طلب تصعيد الشكوى في حال لم يتم الإجابة عليه اجابه واضحة من قبل موظف خدمة العملاء او في حال عدم الرضى بالإجابة. وفي حال تم قبول طلبه بالتصعيد يتم تصعيد الشكوى لقسم الإدارة ليتم دراسة طلبه ثم اتخاذ الاجراء الازم
- يتم تصعيد الشكوى تلقائياً من موظف خدمة العملاء في حال لم يكن يستطيع حل مشكلة العميل او لم تكن لدى أحد الأقسام الصلاحية لحل مشكلة العميل
- يتم تصعيد الشكوى تلقائياً بعد 3 أيام حيث يتم دراسة كل حالة على حدى بوجود طاقم الإدارة و المدير العام و معرفة أسباب المشكلة و طرح الحلول ثم الرد على شكوى العميل من 4 أيام عمل الى 6 أيام عمل.



+966564572240
+966570322051



infinity.edu.sa
info@infinity.edu.sa



Street Hail Baghdadiyah
KSA - Jeddah 222
CR:4030355596