

آلية رفع الشكاوى والمقترحات

يتبع مركز بي اس آي العربية للتدريب الآلية التالية لرفع الشكاوى والمقترحات وطريقة التعامل معها:

يتم تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال وسائل التواصل التالية:

- البريد الإلكتروني: bsi.saudi@bsigroup.com
- الهاتف: 0114569143
- من خلال البوابة الإلكترونية

الطريقة المتبعة في الجهة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات:

- يتم استقبال الشكاوى أو الاقتراح والتحقق من صحته من قبل المسؤول المختص.
- تحديد الجهة المسؤولة عن متابعة الشكاوى وتسجيل الحالة في نظام Entropy.
- يتم التحقيق في الشكاوى، وجمع الأدلة، وتحديد السبب الجذري.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وتنفيذها لضمان عدم تكرار المشكلة.

مدة إغلاق الشكاوى:

يجب على الشخص المسؤول تحديد وتنفيذ الإجراءات اللازمة للتحكم في المشكلة وحلها في مدة أقصاها 10 أيام.

إجراءات التصعيد في حال تجاوز المدة المحددة لمعالجة الشكاوى:

- يتم تصعيد جميع الحالات المتأخرة إلى رئيس قسم الشخص المسؤول والراعي التنفيذي.
- إذا كان هناك حاجة لتمديد فترة الحل، يجب على الشخص المسؤول طلب موافقة الراعي التنفيذي.
- يجب أن يتضمن نظام Entropy دليل الموافقة على تمديد المدة.