

# ايستا الشرق الأوسط

## ميثاق خدمة العملاء

باعتبارنا مزود خدمة فواتير مسجل لدى الدائرة التنظيمية والإشرافية لقطاع الكهرباء والمياه، نحن ملتزمون بالتقيد بلوائحهم المتعلقة بالتبريد المركزي وفقاً لقرار المجلس التنفيذي (6) لعام 2021

**مقدمة:**

هدفنا في ايستا الشرق الأوسط هو تقديم تجربة عملاء من الطراز الأول. هذا الميثاق الخاص بخدمة العملاء يركز على تقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا من خلال موظفينا المدربين جيداً. هذا الميثاق يوضح من نحن، والخدمات التي نقدمها لكم كعملاء، والإرشادات حول كيفية التواصل مع ممثلي ايستا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. نحن نعمل بنشاط على تحسين خدماتنا، وسيكون من المفيد جداً تلقي إقتراحاتكم حول تحسين الخدمات، بالإضافة إلى ملاحظتكم حول تدابير توفير الطاقة وحماية المناخ. نقوم بإصدار ومراجعة تقارير دورية حول أدائنا. يتم ذلك لضمان اتخاذنا الإجراءات اللازمة لتقديم تجربة عملاء من الطراز الأول.

**من نحن؟**

تعد ايستا الشرق الأوسط واحدة من الشركات الرائدة عالمياً في تقديم خدمات كفاءة الطاقة في المباني، وخاصة في المباني السكنية والتجارية. نحن نجعل استهلاك الطاقة والمياه للأفراد شفافاً. نضيف قيمة مستدامة للمباني لسكانها ومالكها. لتحقيق ذلك، ندير البيانات والعمليات التي تجعل المبنى صديقاً للبيئة، آمناً ومريحاً. تجعل منتجاتنا وخدماتنا المعتمدة على البيانات استهلاك الطاقة شفافاً للسكان، مما يمكنهم من توفير الطاقة وتقليل التكاليف. بالإضافة إلى انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. وهذا بدوره يسهل على المالك زيادة كفاءة الطاقة، وبالتالي زيادة قيمة العقار. يسهم السكان والمالكون معاً بنشاط في حماية المناخ.

**أهدافنا هي:**

- ❖ تعزيز خدمة العملاء ودعم حل النزاعات
- ❖ الحفاظ على مستوى عالي وشفاف في خدمة العملاء لدينا
- ❖ تقليل الأضرار التي تلحق بكوكب الأرض من خلال تقليل تكاليف الطاقة وانبعاثات الكربون

**كيف يمكنك الوصول إلى منشورات الدائرة التنظيمية والإشرافية لقطاع الكهرباء والمياه؟**

يمكنك الوصول إلى منشورات الهيئة التنظيمية للكهرباء والمياه في دبي من خلال:-

[\(https://rsbdubai.gov.ae/\)](https://rsbdubai.gov.ae/)

[https://rsbdubai.gov.ae/?sfd=1846& sft\\_resources\\_type=standards-codes-regulations.](https://rsbdubai.gov.ae/?sfd=1846& sft_resources_type=standards-codes-regulations.)

## كيف يمكنك الوصول إلينا؟

❖ يمكنك التواصل معنا عبر أربعة قنوات مريحة للتسجيل، المدفوعات، الاستفسارات، والشكاوى

1 مركز الاتصال على مدار الساعة

2 بريد إلكتروني مخصص لكل مشروع

3 البوابة الإلكترونية: [myista.ae](http://myista.ae)

4 ثلاثة مكاتب في الإمارات العربية المتحدة متاحة من الاثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا حتى 6:00 مساءً

❖ يوفر مركز الاتصال على مدار الساعة المعلومات والتفاصيل المتاحة لديهم، وتُرفع جميع الاستفسارات الأخرى

كالتذكير وتُخصص لموظفين خدمة العملاء المناسبين. يقوم الفريق بعد ذلك بالتحقيق في التذاكر

❖ نقدم عنوان بريد إلكتروني مخصص لكل مشروع، والذي يمكن العثور عليه في فاتورة الضرائب الخاصة بك؛

كما نستخدم هذا العنوان للتواصل مع العملاء مباشرة. يمكن للعملاء التواصل مباشرة مع وكلاء خدمة العملاء

عبر البريد الإلكتروني المذكور في فواتيرهم

❖ مواقع مكاتبنا متاحة بسهولة عبر الإنترنت ومذكورة في توقيع البريد الإلكتروني. يمكن للعملاء زيارة أي من

مكاتبنا لحل استفساراتهم.

❖ توفر بوابة "ماي ايستا" خيارًا سهلًا للتسجيل، إجراء المدفوعات، وعرض بيانات الحساب. يمكنك أيضًا زيارة

الرابط لتقديم استفسارك وإرسال أي مخاوف إلى وكلاء خدمة العملاء لدينا عبر موقعنا الإلكتروني

[\(www.myista.ae\)](http://www.myista.ae)

## للاستفسارات العامة:-

نسعى للمساعدة على الفور، ومع ذلك، إذا كانت هناك حاجة لمزيد من التحقيق، فسنؤكد من إغلاق استفسارك خلال 48 ساعة

عمل إذا لم تتمكن من معالجة استفسارك خلال 48 ساعة، سيتم تصعيد الأمر إلى عضو الفريق المعني

## للكاوى:-

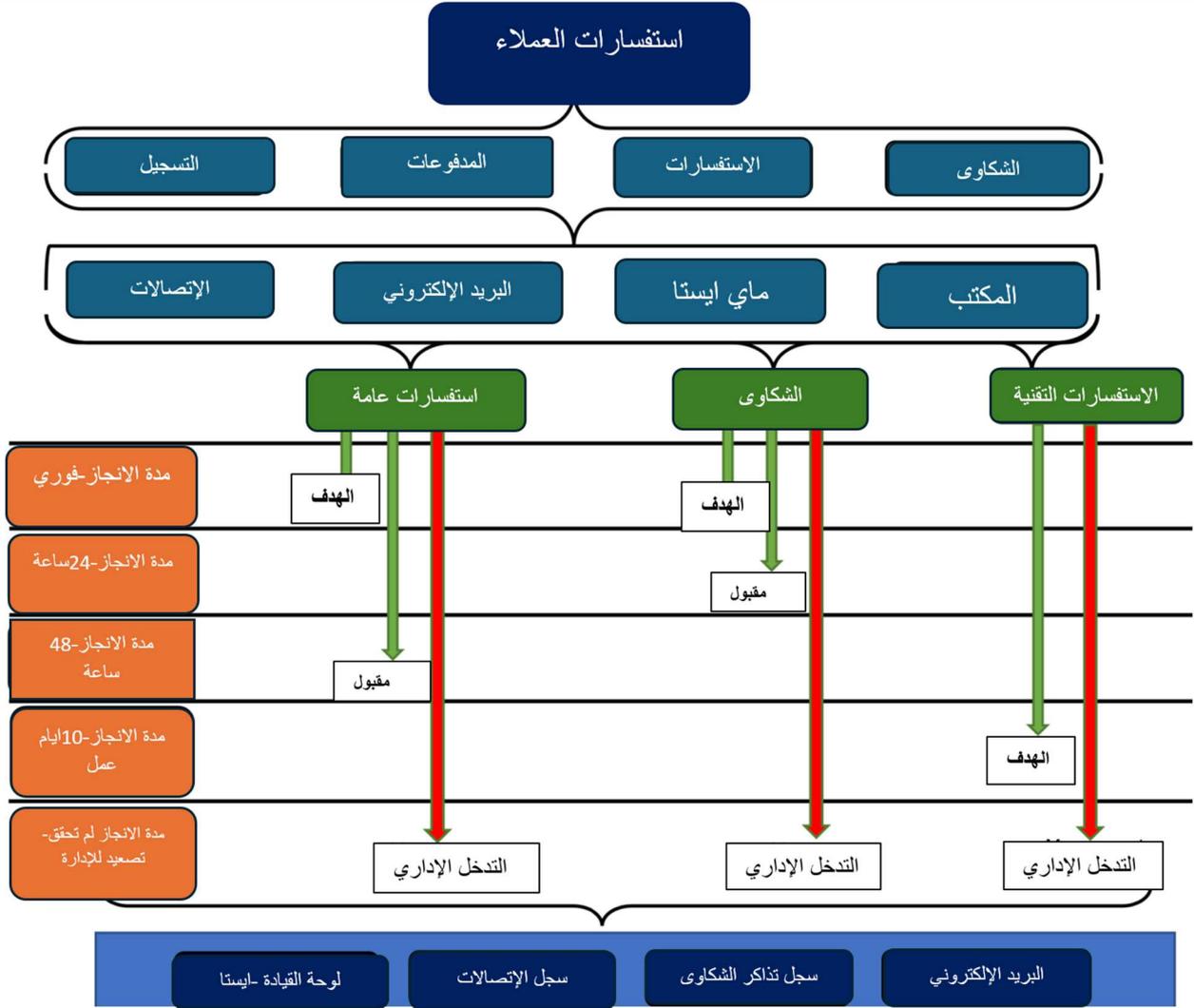
نسعى للمساعدة على الفور، ومع ذلك، إذا كانت هناك حاجة لمزيد من التحقيق، فسنؤكد من إغلاق شكاوك خلال 24 ساعة

عمل. إذا لم تتمكن من معالجة شكاوك خلال 24 ساعة، سيتم تصعيد الأمر إلى عضو الفريق المعني.

## للاستفسارات التقنية:-

نسعى للمساعدة على الفور، ومع ذلك، إذا كانت هناك حاجة لمزيد من التحقيق، فسنؤكد من إغلاق استفسارك خلال 10 أيام

عمل. إذا لم تتمكن من معالجة استفسارك خلال 10 أيام عمل، سيتم تصعيد الأمر إلى عضو الفريق المعني.





Switch to Smart

نسعى لتوفير رضا كامل للعملاء فيما يتعلق باستفساراتهم ومشاكلهم.

- ❖ يمكن للعملاء إرسال استفساراتهم إلى عنوان البريد الإلكتروني المخصص لكل مبنى
- ❖ مركز الإتصال ايسنا مي: +971 800 4782 63
- ❖ دعم العملاء عبر البريد الإلكتروني: [csuae@ista.com](mailto:csuae@ista.com)
- ❖ شكاوي العملاء عبر البريد الإلكتروني: [complaints.uae@ista.com](mailto:complaints.uae@ista.com)

في حال لم تتلقَ ردًا، يرجى الإتصال بفرقتنا أدناه حسب الحاجة

استفسارات الفواتير: ديبك راج  
البريد الإلكتروني: [deepak.raj@ista.com](mailto:deepak.raj@ista.com)  
الهاتف: +971 58 128 1377

شكاوى خدمة العملاء: معاوية الكردي  
البريد الإلكتروني: [moawiya.alkurdi@ista.com](mailto:moawiya.alkurdi@ista.com)  
الهاتف: +971 58 682 9265

استفسارات الصيانة: ماي مارتينيز  
البريد الإلكتروني: [may.macatiggy@ista.com](mailto:may.macatiggy@ista.com)  
الهاتف: +971 55 688 9828

استفسارات تقنية: سوجان كومار  
البريد الإلكتروني: [sujan.kumar@ista.com](mailto:sujan.kumar@ista.com)  
الهاتف: +971 52 682 7652

تصعيد الاستفسارات والشكاوى لخدمة العملاء: طارق العباس  
البريد الإلكتروني: [tariq.alabbas@ista.com](mailto:tariq.alabbas@ista.com)  
الهاتف: +971 52 613 3764

تصعيد الاستفسارات والشكاوى للفواتير: بونام اشيل  
البريد الإلكتروني: [poonam.ashpal@ista.com](mailto:poonam.ashpal@ista.com)  
الهاتف: +971 55 157 0396

كيف يمكنك مساعدتنا في خدمتكم بشكل أفضل؟

- ❖ يمكنك مساعدتنا في تقديم خدمة أفضل وتحسين أدائنا لتلبية توقعاتك من خلال الطرق التالية
- ❖ تأكد من أنك مسجل لدى إيستا لخدمة تأكد من أنك مسجل لدى شركة "إيستا" لخدمة التبريد الخاصة بك
- ❖ قدم جميع المعلومات والمستندات اللازمة المتعلقة بملكيته أو عقد الإيجار، أو إثبات الهوية
- ❖ تعامل مع موظفينا بأدب واحترام أثناء تقديمهم المساعدة لك
- ❖ قم بدفع فواتيرك في الوقت المحدد لضمان استمرار الخدمة
- ❖ شارك إثبات الدفع عند سداد فاتورتك عن طريق التحويل المصرفي أو الإيداع البنكي
- ❖ قدم ملاحظات منتظمة حول جودة خدماتنا من خلال إحدى قنوات التواصل المذكورة أعلاه

استرداد مبلغ التأمين

- ❖ يتم استرداد مبالغ الوديعة مباشرةً من قبل إدارة المبنى أو شركة إيستا مي
- ❖ استرداد مبلغ التأمين التي يتم إدارتها من قبل شركه ايستا سيتم معالجة في غضون 5 ايام عمل بعد تقديم جميع النماذج والمستندات المطلوبة
- ❖ سيتم تحديد مبلغ التأمين في اتفاقية المستخدم النهائي او التسجيل
- ❖ سيتم إبلاغك بأي خصومات قابلة للتطبيق في وقت استرداد مبلغ التأمين

## قائمة توفير الطاقة لتكييف الهواء



24 درجة مئوية هي درجة الحرارة الموسمي بها لمكيف الهواء ليعمل بأداء مثالي. يمكن أن يؤدي انخفاض 5 درجات فقط إلى استخدام طاقة أعلى بنسبة 40٪!

المحافظة على تدفق الهواء باستخدام المراوح المحمولة يساعد في الحفاظ على درجات الحرارة وتقليل الضغط على مكيف الهواء.



تغطية النوافذ بالستائر المعتمة لتجنب ارتفاع درجة حراره الترفقة بسبب أشعة الشمس المباشرة. والرجاء ابقاء النوافذ مغلقة عند تشغيل مكيف الهواء لإبعاد الهواء الساخن.

الرجاء ابقاء الأجهزة المنتجة للحرارة بعيدًا عن منظمات الحرارة ( التيرموستات) لتجنب قراءة درجات حرارة أعلى من الواقع و بالتالي تجنب التبريد المفرط.



الرجاء مراقبة الفلاتر للتأكد من عدم وجود تراكمات من الغبار والرمل، حيث يمكن هذا أن يقلل من تدفق الهواء وكفاءة مكيف الهواء بنسبة تصل إلى 15٪. التنظيف الدوري سيؤدي جودة الهواء في المبنى!

تأكد من خلو فتحات الهواء من الأثاث أو الأمور التي تعيق خروج الهواء. إن أمكن يرجى توجيه فتحات الهواء باتجاه الجدران أو الأسقف للحصول على التدفق الأمثل للهواء.



تأكد من إجراء الصيانة لنظام التكييف بشكل دوري. بما في ذلك الأجهزة مثل التيرموستات والسمامات والمشغل الميكانيكي. فإن الاعطال الطويلة في مثل هذه الأجهزة يمكن أن تؤثر على استهلاك الطاقة.

اتبع هذه النصائح للحفاظ على كفاءة مكيف الهواء لديك، واستلام فواتير طاقة أقل!



## كيف نقيم أنفسنا؟

استنادًا إلى مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة مسبقًا، نقوم بتقييم أدائنا ومستوى خدماتنا بشكل دوري. يهدف هذا التقييم إلى تقديم رؤى حول مجالات التحسين، حيث نسعى جاهدين لتقديم خدمات موثوقة وسريعة الاستجابة تلبي توقعات عملائنا. يوضح الجدول التالي مزيدًا من التفاصيل حول مجالات التركيز وكيفية تقييم أدائنا.

بمقايير تقييم الأداء			
	شرح التقييم	الفعيل:	
5	ممتاز - من 91% إلى 100	المشهور:	
4	جيد جدًا - من 71% إلى 90%	المستقر:	
3	جيد - من 61% إلى 70%	تاريخ النجاح -	
2	متوسط - 51% أو أقل (يحتاج إلى تحسين)	تقدمه من طرف:	
1	ضعيف - 50% أو أقل (يحتاج إلى اهتمام فوري)		
0	غير مقبول - 0		
		التعليقات	التقييم
I	الفترة والتحصيل الفترة الفعلية على معدل الاستهلاك		
	تقييم التحصيل للفترة في الوقت المحدد (حسب مودة الفترة ومعدل الدقة)		
		الفترة والتحصيل	
II	خدمة العملاء والاستجابة للشكاوى		
	الاستفسارات العامة عبر القنوات الهاتفية		
	الاستفسارات العامة عبر البريد الإلكتروني		
	شكاوى العملاء		
	التسجيل		
	تحرير الوثيقة		
	تخصيص الدفع		
	الاستفسارات الفنية		
		خدمة العملاء	
III	الابتكار والأشراحت		
	الابتكار والأشراحت للتعليق على الاستهلاكات عبر الطبيعية		
		الابتكار والأشراحت	
	الإجماليات		
	حساب نسبة النتيجة		
	توافق عليه من قبل	التاريخ	

## بيانات عملنا آمنة ومحمية

تلتزم شركة إيستا الشرق الأوسط بلوائح حماية البيانات القانونية لضمان الحفاظ على سرية بياناتكم للمزيد من المعلومات حول سياسة خصوصية البيانات لدينا، يرجى زيارة الرابط أدناه

<https://www.ista.com/ae/data-privacy/>

## الاقتراحات:

نرحب بمقترحاتكم وآرائكم بينما نعمل على تحسين تجربة العملاء مع شركة إيستا يرجى تقديم اقتراحاتكم من خلال الرابط التالي

<https://www.ista.com/ae/contact/contactform/>

يمكنك مشاركة أفكارك لتحسين خدمات الفوترة، وتوفير طرق دفع أكثر مرونة، وتعزيز سهولة الوصول إلى فريق سيتم مراجعة هذا الميثاق وتعديله بناءً على اقتراحاتكم .

-X-