

ايستا الشرق الأوسط

ميثاق خدمة العملاء

نحن بصفتنا مزود خدمة فواترة ومسجلين لدى هيئة التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه فإننا ملتزمون بلوائحهم الخاصة بخدمات التبريد المركزي
وفق القرار التنفيذي رقم 6 لسنة 2021

1- التعريفات والتفسير:-

خدمة الفوترة: تعني فوترة استهلاك المياه المبردة والسعة وقراءة عدادات الطاقة وصيانتها واستلام وتسوية المدفوعات المتعلقة باستهلاك المياه المبردة والسعة وخدمة العملاء.

العميل: يعني الشخص المالك أو المقيم في الوحدة والمبرم معه اتفاقية تقديم خدمات الفوترة.

ميثاق خدمة العملاء: هو الوثيقة التي يعدها صاحب التصريح وفق اللوائح والتي توضح التزاماته تجاه العملاء ومستويات الخدمة المقدمة.

خدمات التبريد المركزي: تعني توريد المياه المبردة للمبنى لغرض التكيف وتقديم خدمة العملاء وفق معايير الخدمة المعتمدة من مزود الخدمة.

مجلس دبي الأعلى للطاقة: هو الجهة المسؤولة عن شؤون الطاقة.

صاحب التصريح: هو الجهة المحددة في القرار.

القرار: يعني القرار التنفيذي رقم 6 لسنة 2021 المنظم لتقديم خدمات التبريد المركزي في إمارة دبي.

هيئة التنظيم والرقابة: هي الجهة المنظمة لقطاع الكهرباء والمياه.

2- إطار العمل والهدف:-

إطار العمل يشمل هذا الإجراء جميع شكاوى العملاء المتعلقة بالفوترة وطلبات الخدمة وإدارة الحسابات وصيانة عدادات

BTU

وجميع الاستفسارات التي يتعامل معها فريق العمليات في أيسنا.

الاهداف:-

- تعزيز خدمة العملاء ودعم حل النزاعات
- المحافظة على علاقات جيدة واتصال شفاف مع جميع الاطراف
- المساهمة في حماية البيئة من خلال تقليل استهلاك الطاقة والانبعاثات

3- المقدمة:-

في أيسنا الشرق الأوسط هدفنا هو تقديم أفضل خدمة لعملائنا حيث يوضح ميثاق خدمة العملاء من نحن والخدمات التي نقدمها وكيفية التواصل معنا على مدار الساعة كما نعمل باستمرار على تحسين خدماتنا ونرحب بملاحظاتكم واقتراحاتكم المتعلقة بتوفير الطاقة وحماية المناخ نقوم بإعداد ومراجعة تقارير دورية لضمان اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين تجربة العملاء.

4- من نحن:-

أيسنا الشرق الأوسط هي واحدة من الشركات الرائدة عالمياً في مجال تحسين كفاءة الطاقة في المباني السكنية والتجارية حيث نجعل استهلاك الطاقة والمياه شفافاً ونضيف قيمة مستدامة للمباني وندير البيانات والعمليات التي تجعل المبنى صديقاً للمناخ وأمنًا ومريحاً خدماتنا المستندة إلى البيانات تساعد السكان والمالكين على تقليل الاستهلاك والتكاليف والانبعاثات مما يزيد كفاءة الطاقة في المبنى وقيمتها ويساهم في حماية المناخ.

5- كيفية الوصول إلى منشورات هيئة التنظيم والرقابة:-

يمكن الاطلاع على منشورات الهيئة المختصة بالكودات والمعايير من خلال موقع الهيئة:

https://rsbdubai.gov.ae/?sfd=1846&sft_resources_type=standards-codes-regulations

الموقع الرئيسي:

<https://rsbdubai.gov.ae/>

6- خصوصية بيانات العملاء:-

بيانات العملاء آمنة وسرية وتلتزم إستا بكافة القوانين المتعلقة بحماية البيانات ويمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية عبر موقعنا

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

7- مؤشرات الأداء الرئيسية:-

يتم عرضها ضمن مستند الميثاق الرسمي.

مزود خدمة الفوترة - إطار عمل مؤشرات الأداء الرئيسية

أداء تقديم الخدمة:-

الهدف: ضمان تقديم الفواتير والخدمات بكفاءة وفي الوقت المناسب ودقة.

تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي:

🕒 وقت تنفيذ الفاتورة : خلال 24-48 ساعة من إغلاق الدورة

📞 وقت الرد على الاستفسار: خلال يومي عمل

📊 الالتزام بتقديم الخدمة: $\geq 95\%$

📈 دقة المعاملة: 95 - 99%

معايير الدقة والجودة:-

الهدف: الحفاظ على الدقة العالية وتقليل أخطاء الخدمة.

تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي:

✅ معدل دقة الفاتورة: $\leq 95 - 99\%$

⚠️ نسبة النزاع: $> 2 - 5\%$

🔄 معدل إعادة العمل: $> 1 - 5\%$

🚫 معدل التدقيق الخالي من الأخطاء:

رضا العملاء والتواصل:-

الهدف: تقديم خدمة عملاء شفافاً وفي الوقت المناسب ومهذبة.

تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي:

👍 رضا العملاء (CSAT): $\leq 90\%$

📄 وضوح التواصل: دقة مؤكدة بنسبة 100% في المعلومات المشتركة

📧 الاتساق متعدد القنوات: نفس دقة المعلومات عبر البريد الإلكتروني والمكالمات والبوابات الإلكترونية.

الامتثال والخصوصية وحماية البيانات:-

الهدف: الحفاظ على معايير خصوصية البيانات في دولة الإمارات العربية المتحدة وضمن السرية.

تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي:

🔒 الامتثال لخصوصية البيانات: توافق بنسبة 100% مع قانون حماية البيانات الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة

📋 شفافية التعامل مع البيانات : ممارسات واضحة للاحتفاظ بها وحذفها

🔒 الالتزام بالسرية : لا توجد أي خروقات أو انتهاكات للبيانات

📊 معدل نجاح التدقيق: أداء تدقيق متوافق بنسبة 100%

8- كيفية التواصل معنا:-

يمكنكم التواصل معنا عبر أربع قنوات رئيسية للتسجيل والدفع والاستفسارات والشكاوى.

- مركز الاتصال على مدار الساعة على الرقم **00971800478263**

- البريد الإلكتروني الخاص بكل مشروع كما هو موضح في الفاتورة.

- بوابة My ista

عبر الإنترنت للتسجيل والدفع ومراجعة الحساب ومراسلة خدمة العملاء.

www.ista.com/ae/contact/contactform

www.myista.ae

- مكاتبنا الثلاثة في الإمارات من الاثنين إلى الجمعة من التاسعة صباحاً حتى السادسة مساءً.

- للملاحظات والشكاوى:-

- نهدف لحل الاستفسارات فوراً وفي حال احتاج الطلب مراجعة يتم الرد خلال 24 إلى 48 ساعة عمل

في حال عدم الحل يتم التصعيد عبر:

complaints.uae@ista.com

- للاقتراحات يمكن تقديمها عبر نموذج التواصل على موقعنا:-

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

- للاستفسارات الفنية نبذل جهدنا لحلها مباشرة وفي حال الحاجة لمزيد من البحث يتم إغلاق الطلب خلال عشرة أيام عمل ويتم التصعيد داخلياً في حال عدم الحل.

9- مصفوفة التصعيد:-

- يمكن للعملاء التواصل عبر البريد الإلكتروني الخاص بكل مبنى
- مركز اتصال إستا **971800478263**
- خدمة العملاء عبر البريد:

csuae@ista.com

-الشكاوى عبر البريد :

complaints.uae@ista.com

شكاوى العملاء:-

طاهر أحمد بداري

البريد الإلكتروني tahir.bidari@ista.com

الهاتف المحمول: 971 58 682 9265

بونام أستھانا

البريد الإلكتروني poonam.asthana@ista.com

الهاتف المحمول : 971 52 730 3354

تصعيد خدمة العملاء والشكاوى

طارق العباس

البريد الإلكتروني tariq.alabbas@ista.com

971 52 613 3764

استفسارات الفوترة

ديانا بولاتي

البريد الإلكتروني diana.bulante@ista.com

الهاتف المحمول: 971 55 525 9183

ديباك راج

البريد الإلكتروني: deepak.raj@ista.com

الهاتف المحمول: 971 58 128 1377

تصعيد الفوترة والشكاوى:

بونام سانتوش

Poonam.ashpal@ista.com

الهاتف المحمول : 971 55 157 0396

استفسارات الصيانة

مي ماكاتيغي

البريد الإلكتروني : may.macatiggy@ista.com

الهاتف المحمول: 971 55 688 9828

الاستفسارات الفنية

سوجان كومار

sujan.kumar@ista.com

الهاتف المحمول: 971 52 682 7652

10- جدول الرسوم:-

تلتزم ايستا بالشفافية والدقة وسهولة الوصول في جميع الإشعارات المتعلقة بالرسوم ويتم إخطار العملاء مسبقًا بأي تغييرات كما تتضمن الفاتورة شرحًا واضحًا لجميع الرسوم ويتوفر دعم متخصص لجميع الاستفسارات المتعلقة بالفوترة

جدول الرسوم	
نوع الرسوم	الوصف
رسوم التفعيل / التسجيل	رسوم لمرة واحدة تُطَبَّق عند التسجيل.
رسوم الاتصال	رسوم لمرة واحدة تُطَبَّق عند الاتصال الأولي.
مبلغ التأمين	وديعة ضمان قابلة للاسترداد يتم تحصيلها عند التسجيل.
رسوم السعة (درهم/طن تبريد)	رسوم ثابتة شهرية بناءً على السعة التعاقدية للتبريد بالطن.
رسوم الاستهلاك (درهم/طن تبريد/ساعة)	رسوم متغيرة بناءً على الطاقة الفعلية المستهلكة للتبريد.
رسوم الوقود (درهم/طن تبريد/ساعة)	رسوم متغيرة تعكس التخزين في الطاقة المطلوبة لإنتاج المياه المبردة.
التعرفة المركبة	معدل واحد شامل يجمع بين رسوم السعة ورسوم الاستهلاك.
رسوم خدمة الفوترة / رسوم العداد (درهم)	رسوم شهرية لتشغيل وصيانة وقراءة العداد وخدمات الفوترة.
رسوم إعادة الاتصال (درهم)	رسوم تُفرض لاستعادة الخدمة بعد الانقطاع بسبب عدم الدفع أو أسباب أخرى.
رسوم التأخير في الدفع	رسوم إضافية تُطَبَّق عند عدم استلام المدفوعات في الموعد المحدد.
غرامة الدفع المتأخر / عدم الالتزام	غرامة تُفرض للاستمرار في عدم الدفع أو مخالفة شروط الدفع / رسوم إدارية عند إرجاع شيك غير مدفوع من البنك.
رسوم التحقق من العداد	رسوم تُفقد والتحقق من دقة العداد.
غرامة التلاعب بالعداد	تُفرض عند التلاعب غير المصرح به بالعداد.
غرامة المبنى غير الفعال (تغير درجة الحرارة)	تُفرض عندما يكون الفرق (تغير درجة الحرارة) بين مياه التبريد القادمة والراجعة أقل من المستوى المطلوب.

11- كيف تساعدنا على خدمتك بشكل أفضل:-

- التأكد من التسجيل في خدمات التبريد
- توفير جميع المستندات المطلوبة
- معاملة الموظفين بلطف
- سداد الفواتير في وقتها
- تزويدنا بإثبات الدفع عند التحويل البنكي
- تقديم الملاحظات الدورية لتحسين الخدمة

12- استرداد التأمين:-

- يتم استرداد مبلغ التأمين من إدارة المبنى أو ايستا
- يتم استرداد المبلغ خلال خمسة أيام عمل بعد استكمال المستندات
- يتم توضيح قيمة التأمين في اتفاقية المستخدم
- سيتم توضيح أي خصومات عند الاسترداد

13- كيف نقيم أنفسنا

استنادًا إلى مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة مسبقًا نقوم بشكل دوري بتقييم أدائنا ومستوى الخدمات التي نقدمها تساعدنا هذه العملية في تحديد مجالات التحسين بينما نسعى لتقديم خدمات سريعة وموثوقة تلبي توقعات عملائنا
يوضح الجدول التالي المزيد من التفاصيل حول مجالات التركيز وكيفية قياس أدائنا:-

بطاقة تقييم الأداء				
دليل التقييم				
العمل:	5	ممتاز	من 91% إلى 100%	
العمل:	4	جيد جدًا	من 71% إلى 90%	
العمل:	3	جيد	من 61% إلى 70%	
تاريخ الإنجاز:	2	متوسط	من 51% إلى 60%	
تم التقديم بواسطة:	1	ضعيف	أقل من 50%	
	0	غير مقبول	0	
أولاً: الفوترة والتحصيل				
رقم	الغاية	مؤشر الأداء / المعيار	الهدف	الدرجة
1	دقة الفوترة	الفوترة الغاية حسب معدل الاستهلاك	100%	الملاحظات
2	إصدار الفواتير	فواتير دقيقة وفي الوقت المحدد	≥ 91%	
3	كفاءة التحصيل	نسبة التحصيل	≥ 91%	
ثانياً: خدمة العملاء والاستجابة للشكاوى				
رقم	الغاية	مؤشر الأداء / المعيار	الهدف	الدرجة
1	دعم العملاء – الهاتف	الاستجابات عبر المكالمات	بعد أقصى 48 ساعة عمل، حل بنسبة لا تقل عن 90%	
2	دعم العملاء – البريد الإلكتروني	الاستجابات عبر الإيميل	بعد أقصى 48 ساعة عمل، حل بنسبة لا تقل عن 90%	
3	شكاوى العملاء	الحل ضمن اتفاقية مستوى الخدمة	100%	
4	التسجيل	إعداد حسابات جديدة	تلق وفي الوقت المحدد	
5	استرداد مبلغ الضمان	دقة ومدة المعالجة	بعد أقصى 5 أيام عمل	
6	تخصيص الدفع	تخصيص صحيح للدفعات	100%	
7	الاستجابات الفنية	الحل ضمن اتفاقية مستوى الخدمة	100%	
ثالثاً: الابتكار والاقتراحات				
رقم	الغاية	مؤشر الأداء / المعيار	الهدف	الدرجة
1	الابتكار والتحسين	اقتراحات لترخيص استهلاك الطاقة	سوى	الملاحظات
الإجماليات والتوقيع				
التاريخ	التوقيع	تم الاعتماد والموافقة من قبل		
التاريخ	التوقيع	بمقدم البطاقة		

