



الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى

وصف الخدمة

من منطلق تحقيق أهداف إدارة خدمة العملاء تم إتاحة تقديم الشكوى للعميل لدى قنوات خدمة العملاء وذلك في حال وجود الملاحظات التقنية أو المالية وغيرها عند استخدام العميل لمنصة البرنامج

الهدف

يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها أثناء استخدام منصة البرنامج، وطريقة متابعتها، والاستفادة من خدمة تقديم الشكوى

| البرنامج | اسم القناة | الرقم او العنوان | وقت العمل | وقت الاستجابة |
|-----------------|------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| البناء المستدام | اكس | mostadam_sa | من الاحد الى السبت من 8 ص الى 12 ص | خلال 5 دقائق |
| | نموذج تواصل معنا | ينقل لصفحة النموذج في الموقع | من الاحد للخميس من 8 ص الى 12 ص | خلال 24 ساعة |
| | البريد | info@mostadam.sa | من الاحد الى الخميس من 8 ص الى 12 ص | خلال 24 ساعة |
| | رقم الاتصال | 920022099 | من الاحد الى الخميس من 8 ص الى 12 ص | فوري |
| | فيس بوك | mostadam_sa@ | من الاحد الى السبت من 8 ص الى 12 ص | 5 دقائق |

| الفرع | الموقع | ساعات العمل | الاستجابة |
|-----------------|---|---|----------------|
| الرياض | مركز سكني الشامل حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية | من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً | يتم الرد فورًا |
| الرياض | مركز خدمة العملاء حي الياسمين طريق الملك عبدالعزيز تقاطع أنس بن مالك | من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحًا إلى 4 مساءً | يتم الرد فورًا |
| المنطقة الشرقية | مركز سكني الشامل حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية | من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً | يتم الرد فورًا |
| جدة | مركز جدة الشامل مركز اوتو مول ، طريق الملك عبدالعزيز ، جنوب دوار الكرة الأرضية | من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً | يتم الرد فورًا |
| المدينة المنورة | مركز سكني الشامل حثم ، طريق الملك عبدالله الفرع | من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً | يتم الرد فورًا |



البناء المستدام
Sustainable Building



برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

✕ mostadam_sa
www.mostadam.sa

تواصلوا معنا
920022099