شركة ظفار للخدمات المدمجة
Dhofar Integrated Services Company
إحدى شركات مجموعة نماء
Member of Nama Group

استمارة شكوى
Complaint Form

يُرجى إرسال أو تسليم هذه الإستمارة إلى أقرب مكتب لخدمات المشتركين بالمنطقة
Please return this application to Customer Service Office in your region

Application No: رقم الطلب : Date: التاريخ : D D / M M / Y Y

بيانات مقدم الطلب : Application Details

Customer Name:	اسـم المشترك:
ID Card No.:	رقم البطاقة المدنية أو الإقامة:
Town or Village:	المدينة أو القرية:
Willayah:	الولاية:
GSM:	رقم النقال:
Phone No.:	رقم الهاتف:
Account No.:	رقم حساب المياه:
E-mail:	البريد الإلكتروني:
Signature:	توقيع مقدم الطلب:

موضوع الشكوى: Complaint Subject

الرأي الفني

الإسم: ..... التوقيع: .....

إستخدام قسم الشكاوي

توقيع الموظف المختص: ..... إعتماد رئيس قسم الشكاوي والتسويات : .....

عزيزي العميل:

نؤكد لكم بأننا استلمنا شكواكم و نحن نأكد بأننا تحدثنا إليكم بخصوص الشكوى و عليه مرفق لكم الإجراءات التي سوف تتخذها الشركة لحل الشكوى في أقرب وقت ممكن .

- نبدأ في إجراء تحقيق داخلي في شكواكم .
- في غضون ١٠ أيام عمل من تاريخ استلام شكواكم سوف نقوم بمخاطبتكم الإطلاعكم بآخر المستجدات .
- سوف نسعي لحل و تسوية ٩٥ ٪ من جميع الشكاوي في غضون ١٠ أيام عمل ، وفي حالات قليلة جداً فإنه ليس من الممكن حل الشكوى بهذه السرعة في هذه الحالة فإننا نضمن الرد عليكم خلال ٣٠ يوم عمل من تاريخ استلام شكواكم الأصلية .

سوف نبقى على اتصال وثيق معكم خلال التحقيق ، و سوف نوفيكم بأي مستجدات دائما . وفي هذه الأثناء إذا كنت ترغب بالاتصال بنا يرجى الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا على الرقم: ٨٠٠٧٧٧٠٠

Dear customer ;

We assure you that we have received your complaint and we assure you that we talked to you about the complaint . The following are the actions to be taken by the company to resolve the complaint as soon as possible .

- We will immediately commence an internal investigation into your complaint .
- Within 10 working days of receiving your complaint we will write to you to update you with latest news .
- We aim to resolve 95 % of all complaints within 10 working days. In a very few cases it is not possible to resolve a complaint this quickly. In this case we guarantee to respond to you within 30 working days from receipt of your original complaint .

We will keep in close contact with you during the investigation , and will update always . In the meantime , if you would like to contact us , please contact our Contact Center: 80077700

Dhofar Integrated Services Company
Salalah - No.5 - Al Hasila
Tel: 23290052
P.O. Box: 2609, P.C.: 211, Salalah, Sultanate of Oman
water@disc.nama.om | www.disc.nama.om

@DISC_OMAN_

Acknowledgment Receive:	تاريخ المراجعة:
Case ID:	رقم المعاملة: