

سجـل تجاري: 1010628443  
تصـريح وزارة الصحة: 140012714  
الغـرفة التجارية: 552947  
ترخيص الغذـاء والدواء: C-5462  
VAT: 310538534800003



**ARABIC / ENGLISH (BILINGUAL)**

# **سياسة وإجراءات الدعم الفني ورفع الشكاوى**

## **Technical Support and Complaints Procedures**

٢٠٢٦/٢٦



تشغيل - تدريب - استشارات - استقطاب

١. متطلبات الدعم الفني ورفع الشكاوى للمستفيدين:
  - أ. شرح وتوضيح المشكلة الفنية أو الشكوى من خلال القنوات المتاحة للدعم الفني.
  - ب. الالتمام بالسلوك المهني في توضيح ما يوجهه سواء كان التبليغ من خلال الحوار أو الكتابة، أو وسائل الاتصال أو التواصل.
  - ج. ضرورة توفير صور أو تسجيل للمشكلة اذا استشكل فهم المشكلة من خلال الحوار أو الكتابة أو وسائل الاتصال أو التواصل.
٢. التزامات ممثل الدعم الفني:
  - أ. الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المنصوص عليها.
  - ب. المهنية العالية في استلام والرد وإنهاء المشكلة.
٣. آلية طلب الدعم أو رفع الشكاوى: عند حدوث أي مشكلة أو الرغبة برفع شكوى، على المستفيد استخدام الوسائل المتاحة للتواصل الدعم الفني وشرح المشكلة أو رفع الشكوى وتقديم الأدلة والشهادة وانتظار الاستجابة خلال يوم عمل مع مراعاة التوقيت المناسبة.
٤. عند عدم وجود أي استجابة:
  - أ. من فريق الدعم بعد مضي يوم عمل يجب التواصل مع مدير النظام.  
[admin@medicalkpis.edu.sa](mailto:admin@medicalkpis.edu.sa)
  - ب. عند عدم وجود استجابة أو رد على شكوى التواصل مع إدارة الشركة.  
[ceo@medicalkpis.edu.sa](mailto:ceo@medicalkpis.edu.sa)
٥. المستفيدون من تقديم خدمات الدعم الفني: كافة المستفيدون من المنصة.
٦. قنوات الدعم الفني:
  - أ. الاتصال بخدمة العملاء ٩٦٦١٢٢٧٩٠٠ + للاتصال المباشر خلال أوقات الدوام الرسمي من الأحد إلى الخميس، من الساعة (٩:٠٠) صباحاً حتى الساعة (٤:٠٠) عصراً.  
[support@medicalkpis.edu.sa](mailto:support@medicalkpis.edu.sa)
  - ب. البريد الإلكتروني للدعم الفني [support@medicalkpis.edu.sa](mailto:support@medicalkpis.edu.sa)
  - ج. واتساب رقم +٩٦٦٥٠٢٢٩٩٩٢٣
٧. الخدمات المشمولة بالدعم الفني: جميع الخدمات المقدمة في منصة شركة مؤشرات الأداء الأساسية الطبية للتدريب.
٨. أوقات عمل فريق الدعم الفني: من الأحد للخميس من الساعة ٩ صباحاً حتى الساعة ٤ مساءً.
٩. الوقت المتوقع للرد: يتم الرد خلال (٤٨) ساعة من رفع الطلب أو الشكوى.



## 1. Technical Support and Complaints Requirements for Participants:

- Provide a clear and accurate explanation of the technical issue or complaint through the approved technical support channels.
- Adhere to professional and respectful conduct when communicating the issue, whether verbally, in writing, or through any communication medium.
- Submit supporting evidence—such as screenshots or recordings—when the issue cannot be fully understood through written or verbal communication alone.

## 2. Technical Support Representative Commitments:

- Address participants' inquiries with professionalism and within the designated response timeframe.
- Demonstrate a high level of professionalism in receiving, handling, and resolving reported issues.

## 3. Support Request or Complaint Submission Mechanism:

When encountering a technical issue or wishing to file a complaint, participants must use the official technical support channels, provide a clear description of the issue, attach relevant evidence, and await a response within two working days, while ensuring communication occurs during appropriate hours.

## 4. In Case of No Response:

- If no response is received from the support team within two working days, the participant should escalate the matter to the system administrator at: [admin@medicalkpis.edu.sa](mailto:admin@medicalkpis.edu.sa)
- If no response is received after escalation, the participant should contact company management at: [ceo@medicalkpis.edu.sa](mailto:ceo@medicalkpis.edu.sa)

## 5. Beneficiaries of Technical Support Services:

All registered users and participants of the platform's services are entitled to receive technical support.

## 6. Technical Support Channels:

- Customer Service Hotline: +966112627900 for direct contact during office working hours from Sunday to Thursday, 09:00 AM to 04:00 PM.

السجل التجاري: 1010628443  
الغرفة التجارية: 552947  
الرقم الضريبي: 310538534800003  
6705 صلاح الدين، 2494 الملق، الرياض: 12836



تشغيل - تدريب - استشارات - استقطاب

- b. Technical Support Email: [support@medicalkpis.edu.sa](mailto:support@medicalkpis.edu.sa)
  - c. WhatsApp: +966502299923
7. **Services Covered by Technical Support:** Technical support covers all services offered through the Medical KPIs Training Platform.
8. **Technical Support Team Working Hours:** Sunday to Thursday, from 9:00 AM to 4:00 PM.
9. **Expected Response Time:** All support requests and complaints are addressed within **48 hours** of submission.

