

بطاقة استقصاء رأي للخدمات المقدمة للتوكيلات الملاحية

السادة/

تحية طيبة وبعد؛؛؛

إيمانًا من هيئة ميناء الإسكندرية بدور عملائنا الكرام في تحسين الأداء الكلي للهيئة،
وحرصًا منا على تقديم أفضل خدمة ممكنة لهم.

تتشرف هيئة ميناء الإسكندرية بأن تقدم للسادة العملاء بطاقة استقصاء رأي عن مستوى
الخدمات المقدمة (إلكترونية - لوجستية - وخدمات اخرى).

لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالإجابات الدقيقة عن فقرات بطاقة الاستقصاء لما في ذلك
من أثر كبير في تحسين أدائنا وصولاً إلى أعلى معدلات رضا عملائنا الكرام.

بيانات عامة:

المختص	الاسم	رقم التليفون للتواصل

ضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تراها مناسبة من وجهة نظرك:

أولاً: النشاط الإلكتروني

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يتم تحقيق الاتصال بالموقع الإلكتروني في جميع الأوقات بسرعات اتصال عالية.					
٢	الإجراءات المطلوبة لتسجيل الطلبات الخاصة بالسفينة على الإنترنت تتم بطريقة سهلة					
٣	يمكن تدارك أخطاء العامل البشري أثناء تسجيل الطلبات على الإنترنت بسهولة.					
٤	توفر الهيئة جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة على صفحتها الرئيسية على الإنترنت.					
٥	العلوم المتوفرة الخاصة بأحوال السفينة بالحساب الشخصي للتوكيلات معلومات مناسبة و كافية.					
٦	الاستجابة للشكاوى المقدمة عبر الإنترنت استجابة سريعة.					

ثانياً: النشاط اللوجستي لميناء الإسكندرية

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	الإجراءات بالمباني اللوجستية تتسم بالمرونة والسرعة.					
٢	استقبال موظفي الهيئة بالمباني اللوجستية لائق بعملائها.					
٣	الهيئات المعاونة للهيئة في تأدية أعمالها (هيئة السلامة- الجوازات - الرقابة على الصادرات...) تقوم بتلك الأعمال على الوجه الأكمل.					
٤	تمتلك الهيئة ساحات تخزينية مناسبة تكفي لجميع الأغراض.					
٥	تقوم الهيئة بتوفير لوحات إرشادية كافية لإدارتها والمباني التابعة لها كذا للأرصفة والساحات التخزينية.					
٦	يملك الميناء أرصفة ذات أعماق تتناسب مع كافة الحمولات المترددة عليها.					

OF-08-03-01

تعديل رقم (2)

ثالثا: النشاط اللوجستي لميناء الدخيلة

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	الإجراءات بالمباني اللوجستية تتسم بالمرونة والسرعة.					
٢	استقبال موظفي الهيئة بالمباني اللوجستية لائق بعملائها.					
٣	الهيئات المعاونة للهيئة في تأدية أعمالها (هيئة السلامة- الجوازات- ...) تقوم بتلك الأعمال على الوجه الأكمل.					
٤	تمتلك الهيئة ساحات تخزينية مناسبة تكفي لجميع الأغراض.					
٥	تقوم الهيئة بتوفير لوحات إرشادية كافية لإدارتها والمباني التابعة لها كذا للأرصفة والساحات التخزينية.					
٦	يملك الميناء أرصفة ذات أعماق تتناسب مع كافة الحمولات المترددة عليها.					

رابعا: معدلات الشحن والتفريغ بميناء الإسكندرية

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	معدلات الشحن والتفريغ للبضائع المحواة معدلات مرضية.					
٢	معدلات الشحن والتفريغ للسيارات والمركبات معدلات مرضية.					
٣	معدلات الشحن والتفريغ للحبوب والغلال والصب الجاف معدلات مرضية.					
٤	معدلات الشحن والتفريغ للصب السائل معدلات مرضية.					
٥	معدلات الشحن والتفريغ للبضائع العامة معدلات مرضية.					

OF-08-03-02

تعديل رقم (2)

خامساً: معدلات الشحن والتفريغ بميناء الدخيلة

م	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	معدلات الشحن والتفريغ للبضائع المحوأة معدلات مرضية.					
٢	معدلات الشحن والتفريغ للسيارات والمركبات معدلات مرضية.					
٣	معدلات الشحن والتفريغ للحبوب والغلل والصب الجاف معدلات مرضية.					
٤	معدلات الشحن والتفريغ للصب السائل معدلات مرضية.					
٥	معدلات الشحن والتفريغ للبضائع العامة معدلات مرضية.					

OF-08-03-03

تعديل رقم (2)