



نموذج التقييم الذاتي لوكالات السيارات

الالتزام بحقوق المستهلك في البيع

توفّر وسائل
الدفع الإلكتروني
 متوفر غير متوفر

إظهار الرمز الإلكتروني الموحد
(QR-Code)
 متوفر غير متوفر

وجود سجل إجراءات التعامل مع
الشكاوي وتسويتها
 متوفر غير متوفر

توفّر سياسة حقوق وواجبات
المستهلك لشراء سيارة جديدة
 متوفر غير متوفر

توفّر آلية شفافة لحجز
الركبات ومتابعة الحجز
 متوفر غير متوفر

توفّر موقع إلكتروني محدث ببيانات
الركبات. (نوع السيارة، توفرها، سعرها)
 متوفر غير متوفر

توفّر المعلومات المقدمة عن المركبات (المواصفات، السعر، وقت
الانتظار المتوقع للتسليم، معلومات الضمان)
 متوفر غير متوفر

الالتزام بحقوق المستهلك في الصيانة

الوقت المستغرق لتوفّر قطع الغيار (الاستهلاكية
والغير الاستهلاكية). (1- مدى توفر القطع
الاستهلاكية 2- توفر القطع نادرة الطلب. 3-
توفر القطع ذات المواصفات الفنية الخاصة
(الالتزام بالمدة المتفق عليها).
 متوفر غير متوفر

(توفر أسعار قطع غيار المركبات وتحديثها
بشكل دوري)
 متوفر غير متوفر

الوقت المستغرق لفحص العطل الطارئ الذي
يتعذر معه الانتفاع بالمركبة كلياً
يوم

الوقت المستغرق لمعالجة شكوى العميل
يوم



بيانات المخزون والحجوزات

توفّر السيارات الأكثر طلباً حسب النوع والفئة (model).

متوفر بنسبة %86 إلى %100	متوفر بنسبة %71 إلى %85	متوفر بنسبة %56 إلى %70	متوفر بنسبة %41 إلى %55	متوفر بنسبة %0 إلى %40
مدة الانتظار لتسليم المركبات الأكثر طلباً بحسب النوع والفئة (model) يوم			عدد العملاء على قائمة الانتظار للمركبات الأكثر طلباً حسب النوع والفئة (model) عميل	

ملاحظات

مستوى الامتثال

نسبة من إجمالي البلاغات المحالة إلى المنشأة	%81 إلى % 100	%61 إلى % 80	%41 إلى % 60	%21 إلى % 40	%0 إلى % 20	نسبة البلاغات الواردة للوزارة التي يتم إغلاقها بجودة عالية من قبل الشركة خلال 48 ساعة
	%81 إلى % 100	%61 إلى % 80	%41 إلى % 60	%21 إلى % 40	%0 إلى % 20	نسبة المخالفات المعتمدة من البلاغات الواردة للوزارة
نسبة من إجمالي البلاغات المحالة إلى المنشأة	%81 إلى % 100	%61 إلى % 80	%41 إلى % 60	%21 إلى % 40	%0 إلى % 20	نسبة البلاغات المعاد فتحها من قبل الوزارة بسبب الإجراء الخاطئ من قبل الشركة أو عدم اكتمال الرد