

معايير التقييم الذاتي لوكالات السيارات

متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	إظهار الرمز الإلكتروني الموحد (QR-Code).	1	الالتزام بحقوق المستهلك في البيع					
متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	توفر وسائل الدفع الإلكتروني.	2						
متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	توفر سياسة حقوق وواجبات المستهلك لشراء سيارة جديدة.	3						
متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	وجود سجل إجراءات التعامل مع الشكاوي وتسويتها.	4						
متوفر <input type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input checked="" type="checkbox"/>	توفر موقع إلكتروني محدث ببيانات المركبات. (نوع السيارة، توفرها، سعرها).	5						
متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	توفر المعلومات المقدمة عن المركبات (المواصفات، السعر، وقت الانتظار للتوقع للتسليم، معلومات الضمان).	6						
متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	توفر آلية شفافة لحجز المركبات ومتابعة الحجز.	7						
متوفر <input checked="" type="checkbox"/> غير متوفر <input type="checkbox"/> متوفر جزئياً <input type="checkbox"/>	(توفر أسعار قطع غيار المركبات وتحديثها بشكل دوري).	8	الالتزام بحقوق المستهلك في الصيانة					
التقييم بحسب نوع قطع الغيار: <input type="checkbox"/> الاستهلاكية (متوفرة) <input type="checkbox"/> نادرة الطلب (14 يوم) <input type="checkbox"/> مواصفات فنية خاصة (تم الالتزام بالبلدة المتفق عليها)	الوقت المستغرق لتوفر قطع الغيار (الاستهلاكية والغير الاستهلاكية). 1- مدى توفر القطع الاستهلاكية 2- توفر القطع نادرة الطلب. 3- توفر القطع ذات المواصفات الفنية الخاصة (الالتزام بالبلدة المتفق عليها).	9						
3 أيام	الوقت المستغرق لمعالجة شكاوى العميل.	10						
5 أيام	الوقت المستغرق لفحص العطل الطارئ الذي يتعذر معه الانتفاع بالمركبة كلياً.	11						
%86 %100	%71 %85	%56 %70	%41 %55	%0 %40	متوفر بنسبة	توفر السيارات الأكثر طلباً حسب النوع والفئة (model).	12	بيانات الخزون والحجوزات
0 عميل	عدد العملاء على قائمة الانتظار للمركبات الأكثر طلباً حسب النوع والفئة (model).	13						
14 يوم	مدة الانتظار لتسليم المركبات الأكثر طلباً حسب النوع والفئة (model).	14						
%86 %100	%71 %85	%56 %70	%41 %55	%0 %40	متوفر بنسبة	نسبة البلاغات الواردة للوزارة التي يتم إغلاقها من قبل الوكيل خلال 48 ساعة.	15	مستوى الامتثال
%86 %100	%71 %85	%56 %70	%41 %55	%0 %40	متوفر بنسبة	نسبة المخالفات المعتمدة من البلاغات الواردة للوزارة.	16	
%86 %100	%71 %85	%56 %70	%41 %55	%0 %40	متوفر بنسبة	نسبة البلاغات المعاد فتحها من قبل الوزارة بسبب الإجراء الخاطيء من قبل الشركة أو عدم اكتمال الرد.	17	



أبرز الملاحظات التي تم رصدها خلال الزيارة:

تواريخ كروت الدخول يتم كتابة المدد تتجاوز الشهرين.	*
عدم وجود مركبات بديلة كافية.	*
عدم وجود بطاقات كفاءة الطاقة على المركبات الجديدة.	*
وجود مركبات بدون تسعيرة.	*
عدم كتابة سياسة التعويض في حال التأخير في عقود البيع.	*