



القواعد المنظمة لتشغيل مراكز تقدير
وضبط جودة الخدمة

المحتويات	رقم الصفحة
الباب الأول: المقدمة	٢
الباب الثاني: المتطلبات العامة والمبادئ الرئيسية	٣
الباب الثالث: النطاق	٦
الباب الرابع: مؤشرات الأداء	٧
الباب الخامس: المخالفات والجزاءات	١٠
الباب السادس: أحكام عامة	١١

الباب الأول: المقدمة

أولاً: التعريفات:

يقصد بعبارة المراكز أينما وردت في هذه القواعد مراكز تقدير أضرار المركبات الحاصلة على ترخيص من الجهة المختصة بمزاولة المهنة. أما باقي العبارات المستخدمة في هذه القواعد فتحمل نفس المعاني الواردة في المادة الأولى من اللائحة التنفيذية لنظام المقيمين المعتمدين (فرع تقييم أضرار المركبات).

ثانياً: الغرض:

١. تشتمل هذه القواعد على المبادئ العامة والحد الأدنى من المعايير والمتطلبات التي يجب أن تلتزم بها مراكز تقدير بمختلف أنواعها، وتقديم وصف واضح ومختصر وقابل للقياس لآلية وضوابط الاستفادة من الخدمات.
٢. تهدف هذه القواعد لتحسين مستوى الخدمة المقدمة في المراكز وتوحيد الإجراءات ووضع الضوابط اللازمة لها.
٣. يجب أن تقترن قراءة تعليمات هذه القواعد مع نظام المقيمين المعتمدين ولوائحه التنفيذية، وميثاق آداب وسلوك مهنة التقييم، والأدلة والمعايير الفنية والإنشائية التي تصدرها الهيئة ووثيقة اشتراطات إنشاء المراكز.

ثالثاً: المسؤولية:

في تطبيق أحكام هذه القواعد يعد المقيم المعتمد الحاصل على ترخيص إنشاء المركز هو المسؤول مسؤولية مباشرة عن تطبيق الأحكام الواردة في هذه القواعد، عدا ما يضاف من التزامات على منسوبي المراكز فيكونون مسؤولين مسؤولية شخصية عما صدر منهم من مخالفات للأحكام النظامية المتعلقة بهم.

الباب الثاني: المتطلبات العامة والمبادئ الرئيسية

أولاً: إجراءات الالتزام:

يجب على المراكز أن تضع الإجراءات الرقابية الداخلية المناسبة لضمان متابعة الالتزام بما ورد في هذه القواعد من قبل منسوبيهم والأطراف المتعاقدين مع المراكز.

ثانياً: مراقبة الالتزام:

تتحقق الهيئة من التزام المراكز بما ورد في هذه القواعد، ويعتبر عدم الالتزام بالمتطلبات المنصوص عليها في هذه القواعد مخالفاً لنظام المقيمين المعتمدين ولائحته التنفيذية ويمكن أن يعرض المركز للعقوبات النظامية.

ثالثاً: النزاهة:

يجب على المراكز ومنسوبيهم العمل بأمانة وشفافية وعدل، ويتطلب منهم الإيفاء بكافة الالتزامات التي عليهم لعملاء المراكز وفق ما يقتضيه نظام المقيمين المعتمدين ولائحته التنفيذية وميثاق آداب وسلوك مهنة التقييم، والتعليمات الصادرة من الهيئة واتباع أفضل الممارسات المهنية للارتقاء بجودة الخدمة المقدمة للعميل.

رابعاً: العناية:

يجب على المراكز ومنسوبيهم التعامل مع العملاء وفقاً للمهارات المهنية اللازمة وبأقصى عناية والحرص على رفع كفاءة العاملين في المراكز من خلال التدريب والخبرة واستقطاب الكفاءات.

خامساً: الحيادية والمساواة:

تلتزم المراكز في التعامل بين عملائها بشكل عادل وعدم التمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس.

سادساً: تضارب المصالح:

يجب على المراكز اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحديد أي تضارب في المصالح ومعالجته لضمان التعامل العادل مع العملاء، وفي حال نشوء تضارب في المصالح فيجب على المركز حينئذ

الإفصاح للهيئة وللعميل عن هذا التضارب مما يستلزم عدم تقديم مصلحة المركز على مصلحة العميل بشكل غير عادل.

سابعاً: حماية البيانات:

يجب على المراكز عدم حفظ البيانات الشخصية للعملاء، وفي حال وجود حاجة ماسة لحفظ هذه البيانات فإنه يجب في جميع الأحوال أخذ موافقة الهيئة على حفظها، والتأكد في جميع الأوقات من حماية البيانات الشخصية للعملاء، وهذا يعني أن البيانات:

- ١ . يجب الحصول عليها واستخدامها فقط لأغراض محددة ونظامية.
- ٢ . يجب أن تحفظ داخل المملكة من قبل المركز.
- ٣ . يجب أن تحفظ في مكان آمن، وأن تكون متاحة لفترة عشر سنوات على الأقل.
- ٤ . ألا يتم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون أخذ موافقة مكتوبة من الهيئة.

وعند الحاجة للتعامل مع طرف ثالث -كالاستعانة بمصادر خارجية- فإنه يجب على المراكز وضع اتفاقيات المحافظة على السرية وعدم الإفصاح قبل البدء بالعمل.

ثامناً: السلوكيات والمعايير التشغيلية:

يجب على المراكز الالتزام بما يلي:

- ١ . الالتزام بأن تكون أعمالها متوافقة مع أحكام اللائحة والميثاق.
- ٢ . تطبيق اشتراطات إنشاء مراكز تقدير أضرار حوادث المركبات وتشغيلها.
- ٣ . استخدام الأنظمة الإلكترونية المعتمدة من الهيئة.
- ٤ . التأكد من أن جميع خدمات التقدير تنفذ بالوسائل والتقنيات المناسبة، مع الالتزام التام بالمعايير والمتطلبات القانونية.
- ٥ . الحفاظ على نظافة وسلامة المنشأة وأن تكون المنشأة مهيأة لاستقبال العملاء حسب ما نصت عليه اشتراطات إنشاء المراكز والمتطلبات المهنية والفنية.
- ٦ . تجهيز المراكز بالمعدات والتقنيات اللازمة لرفع جودة الخدمة المقدمة، وتوفير المعلومات المتوافقة مع معلومات الشركات المصنعة للمركبات المقدرة.
- ٧ . يجب على المراكز ألا تقدم أي بيانات أو إعلانات غير دقيقة أو مضللة أو خادعة بشكل مباشر أو غير مباشر.

- ٨ . يجب ألا تشتمل المواد الإعلانية أيا كان نوعها على أي بيانات خاطئة أو مضللة أو سلبية عن المراكز الأخرى.
- ٩ . تزويد الهيئة بالخطابات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالإحالات الواردة من الجهات الأخرى -غير المبينة في نظام تقدير- وتقديرها عبر نظام تقدير.
- ١٠ . عدم تقدير أي مركبة خارج نظام تقدير إلا بعد موافقة الهيئة المكتوبة.
- ١١ . أخذ موافقة الهيئة على أي خدمات إضافية تقوم بتوفيرها للعملاء.
- ١٢ . أخذ موافقة الهيئة على أي تغيير جوهري في شكل المركز القانوني ك: (تغيير اسم المركز، نقل ملكية المركز، ضم أو استبعاد شركاء).

الباب الثالث: النطاق

أولاً: نطاق القواعد:

تنطبق أحكام هذه القواعد على المراكز وعلى المقيمين المعتمدين في فرع تقييم أضرار حوادث المركبات وكافة العاملين في مراكز التقدير.

ثانياً: نطاق الخدمات:

تنطبق هذه القواعد على الخدمات الأساسية المقدمة من قبل المراكز والخدمات المضافة.

الباب الرابع: مؤشرات الأداء

أولاً: مؤشرات الأداء الرئيسية:

م	المؤشر	التعريف	القياس	القيمة المستهدفة
١	فترة الانتظار لغير الحجز المسبق قبل التقدير	المدة التي يستغرقها العميل في الانتظار قبل تسجيل الحالة	استبيان رضا العملاء	أقل من ٢٠ دقيقة. وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٢	تسجيل الحالات المحالة من شركة نجم	المدة التي يستغرقها المركز في تسجيل الحالة	نظام تقدير	أقل من ٣ دقائق وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٣	استقبال عملاء الحجز المسبق	المدة التي يستغرقها العميل في الانتظار قبل تسجيل الحالة	نظام تقدير	أقل من ٥ دقائق وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٤	تسجيل الحالات المباشرة من جهات أخرى	المدة التي يستغرقها المركز في تسجيل الحالة	نظام تقدير	أقل من ٥ دقائق وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٥	تقدير أسعار أجور الإصلاح وتحديد القطع المطلوبة دون فحص فني	المدة التي يستغرقها المقيم في تقييم الضرر	نظام تقدير	بحد أقصى ٢٠ دقيقة وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٦	تقدير أسعار أجور الإصلاح وتحديد القطع المطلوبة بفحص فني	المدة التي يستغرقها المقيم في تقييم الضرر	نظام تقدير	بحد أقصى ٥٠ دقيقة* وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٧	تقدير القيمة السوقية للمركبات التي لا تعد نادرة أو فارهة قبل وبعد الحادث	المدة التي يستغرقها المقيم في تحديد القيمة	نظام تقدير	بحد أقصى ٢٠ دقيقة* وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٨	تقدير القيمة السوقية للمركبة قبل وبعد الضرر النادرة أو الفارهة	المدة التي يستغرقها المقيم في تحديد القيمة	نظام تقدير	بحد أقصى ٤٨ ساعة*

				وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
٩	النظر في الاعتراضات	المدة التي يستغرقها المركز في تزويد العميل بنتيجة الاعتراض	مراكز الاعتراض	بحد أقصى ٤٨ ساعة وينسبة التزام ٩٠٪ من الحالات.
١٠	طباعة تقرير التقدير	المدة التي يستغرقها المركز في تزويد العميل بالتقرير	استبيان رضا العملاء	فوري
١١	الحفاظ على نظافة المركز ومناطق خدمة العملاء وكافة مرافق المراكز وصلاحياتها للاستعمال والاستخدام	متابعة نظافة المركز ومرافقه	الزيارات	بحسب الحاجة ويحد أدنى كل ساعة
١٢	الالتزام بمعالجة الملاحظات التشغيلية والتنظيمية والإنشائية وغيرها من الملاحظات الواردة من الهيئة		الزيارات	فوري **
١٣	☐ نسبة الاعتراضات الشهرية	عدد الاعتراضات على التقارير من إجمالي تقارير المركز الشهرية ☐	مراكز الاعتراض ☐	☐ بحد أقصى ١٠٪
١٤	جودة التقارير	مراجعة تقارير المركز بشكل دوري ومدى مطابقتها للمعايير	الهيئة	لا تقل نسبة الجودة عن ٧٠٪ لعام ٢٠٢٠م وتزيد بمعدل ٥٪ لكل عام

* يجوز للمركز تجاوز الحد الزمني المذكور بشرط توضيح السبب في التقرير مع إبلاغ العميل بسبب التأخير.

** يجوز للمركز تجاوز الحد الزمني المذكور بشرط أخذ موافقة الهيئة على المدة المقترحة من قبله لمعالجة الملاحظات الواردة من الهيئة.

ثانياً: أدوات القياس والتدقيق:

يجوز للهيئة في جميع الأحوال استخدام وتطبيق أي أساليب قياس وتدقيق تراها مناسبة خلاف المشار إليها في جدول المؤشرات، على أن يتم إخطار المراكز بهذه الأساليب قبل تطبيقها، كما يحق لها تعيين جهة مستقلة لإجراء القياس والتدقيق.

ثالثاً: القياس الذاتي:

دون إخلال بحق الهيئة في قياس مستوى جودة الخدمة، فإنه يجب على المراكز أن تقيس جودة الخدمة المقدمة منها وفقاً للمؤشرات الرئيسية الواردة في هذه الوثيقة، ووفق النماذج والقوالب التي تعدها الهيئة، ويجب عليها أن تقدم هذه القياسات للهيئة كل ثلاثة أشهر.

الباب الخامس: المخالفات والجزاءات

أولاً: أنواع المخالفات:

١. مخالفات مهنية: وهي المخالفات المتعلقة بعدم الالتزام بمعايير التقييم ودليل الممارسة المهنية، والأدلة والتعليمات الفنية والمهنية التي تصدرها الهيئة.
٢. مخالفات إنشائية: وهي المخالفات المتعلقة بعدم الالتزام بوثيقة اشتراطات إنشاء المراكز، وبالتعليمات والتوجيهات الإنشائية والتنظيمية الصادرة من الهيئة لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة.
٣. مخالفات الجودة: وهي المخالفات المتعلقة بعدم الالتزام بمؤشرات الأداء الرئيسية الواردة في الباب الرابع من هذه القواعد، أو تقديم معلومات غير صحيحة بشأنها.

ثانياً: الجزاءات:

١. المخالفات المهنية يتم تحويلها للجنة النظر في مخالفات أحكام نظام المقيمين المعتمدين للبت فيها وفقاً للنظام.
٢. المخالفات الإنشائية ومخالفات الجودة، يتم معالجتها حسب الآتي:
 - أ- إنذار مكتوب من الهيئة مع التزام المركز بمعالجة المخالفة خلال المدة المحددة في الإنذار.
 - ب- في حال عدم استجابة المركز للمعالجة خلال الوقت المحدد له، فيجوز للهيئة إيقاف النظام الإلكتروني (تقدير) عن المركز إلى حين معالجة الملاحظات المرصودة من الهيئة، مع إحالة المخالفة إلى لجنة النظر في مخالفات أحكام نظام المقيمين المعتمدين للبت فيها وفقاً للنظام.
 - ت- في حال تكرار ذات المخالفة خلال سنة من تاريخ وقوعها يتم إحالة المخالفة إلى لجنة النظر في مخالفات أحكام نظام المقيمين المعتمدين للبت فيها وفقاً للنظام.

الباب السادس: أحكام عامة

أولاً: مراجعة القواعد:

يحق للهيئة إضافة أو إلغاء أو تعديل هذه القواعد، وقد يشمل التعديل المؤشرات والقيم المطلوبة بشكل يزيد من جودة خدمات المراكز وذلك دون الحاجة لتحديث هذه القواعد، على أن يتم إخطار المراكز بالتعديلات والتحديثات التي قد تطرأ على هذه القواعد مع مراعاة منحهم المهلة الكافية قبل تطبيق هذه التعديلات، كما يحق للهيئة تعليق متطلبات محددة وإعادة استئناف تلك المتطلبات متى ما رأت ذلك.

ثانياً: القوة القاهرة:

يستثنى تطبيق هذه القواعد -حسب تقدير الهيئة- في حالات القوة القاهرة المتعارف عليها بصورة عامة مثل الحرب والعواصف الشديدة والكوارث الطبيعية وخلافه.