

دليل المعايير المهنية لممارسي مهنة تقييم أضرار حوادث المركبات

الفصل الأول: المقدمة

أعد هذا الدليل ليخدم المقيمين في فرع تقييم اضرار حوادث المركبات، وذلك بالتركيز على شروط والتزامات المقيمين والمعايير المهنية لممارسي المهنة.

الهدف من الدليل:

- إيجاد مرجع مهني يستند إليه المقيم في تحديد الاشتراطات، والمسئوليات، والمهام.
- تصنيف المقيمين وتحديد مؤهلاتهم العلمية والخبرات المهنية.
- توضيح المسار التعليمي والوظيفي للمقيمين.
- تحديد الية العمل، وذلك لمساعدة المقيمين على إجراء التقييم بشكل مهني وجودة عالية.
- التعرف على نظام المقيمين والإلمام بميثاق آداب وسلوك مهنة التقييم.

التعريفات:

يقصد بالعبارات التالية المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يدل السياق على خلاف ذلك:

- الوزارة: وزارة التجارة والاستثمار.
- الوزير: وزير التجارة والاستثمار.
- الهيئة: الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين.
- المجلس: مجلس إدارة الهيئة.
- الأمين: الأمين العام للهيئة.
- المهنة: مهنة تقييم اضرار حوادث المركبات.
- النظام: نظام المقيمين المعتمدين الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٣)، وتاريخ ١٤٣٣/٧/٩ هـ.
- اللائحة: اللائحة التنفيذية لنظام المقيمين المعتمدين (فرع تقييم أضرار حوادث المركبات).
- الميثاق: ميثاق آداب وسلوك مهنة التقييم الصادر من أمانة الهيئة.
- الدليل: دليل مزاول مهنة التقييم الذي تصدره أمانة الهيئة لغرض تعزيز جودة تقييم اضرار حوادث المركبات، وتوفير الاستقلالية والكفاءة المهنية للمقيمين.
- الاشتراطات: الضوابط الفنية والنظامية التي تصدرها أمانة الهيئة لإنشاء مراكز تقييم الأضرار وتشغيلها.
- تقييم أضرار حوادث المركبات: عملية تحديد قيمة تكلفة إصلاح المركبة شاملة الأجور وقطع الغيار، أو تحديد القيمة السوقية للمركبة قبل الحادث وبعده.
- المركبة: كل وسيلة من وسائل النقل البري تسير بقوة آلية، تستخدم في نقل الأشخاص أو غيرهم، وتشمل: السيارات، الشاحنات، الحافلات، الدرجات النارية، دون القطارات.
- المقيم المعتمد: الشخص ذو الصفة الطبيعية أو الاعتبارية الذي يرخص له بمزاولة مهنة التقييم وفقاً لأحكام نظام المقيمين المعتمدين.
- المقيم: الشخص الطبيعي الحاصل على إحدى صفات العضوية الأساسية – سارية النفاذ – في فرع تقييم اضرار حوادث المركبات، ويعمل تحت إشراف المقيم المعتمد وتوجيهه.

- الاشتراكات: المقابل المالي المقرر لفئات العضوية وحساب المنشأة، والخدمات التي تقدمها الهيئة.
- منشأة التقييم: مركز تقييم الأضرار المستوفي للمتطلبات الفنية والنظامية (الاشتراطات) لتقديم خدمات فنية ومهنية لتقييم اضرار حوادث المركبات.
- تقرير التقييم: الوثيقة التي تصدرها مركز تقييم الاضرار، وتتضمن قيمة تكلفة إصلاح المركبة شاملة الأجر وقطع الغيار، أو تحديد القيمة السوقية للمركبة قبل الحادث وبعده.
- العميل: مالك المركبة أو المستفيد من عملية التقييم.
- الأنظمة الإلكترونية: الأنظمة والوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها الهيئة لتنظيم مزاوله المهنة، وتشمل ما يلي:

- أ- بوابة (قيمة) الإلكترونية: نافذة للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الهيئة لأعضائها يوثقون من خلالها أعمالهم ويسجلون فيها خبراتهم.
- ب- نظام (تقدير) الإلكتروني: النظام الإلكتروني لإدارة عمليات تقييم اضرار حوادث المركبات بالارتباط مع جميع الجهات ذات العلاقة.
- ت- أي نظام أو وسيلة إلكترونية تعتمد عليها الهيئة لتنظيم مزاوله المهنة.

نطاق تطبيق الدليل:

يطبق احكام هذا الدليل عند مزاوله مهنة تقييم اضرار حوادث المركبات، كما انه يشمل جميع المهام الأساسية والاشتراطات المتعلقة بالمقيمين. ويعتبر هذا الدليل كمرجع إرشادي لكل من المقيم ومنشأة التقييم.

الفصل الثاني: اشتراطات والتزامات

اشتراطات المقيم:

- يجب على الشخص المتقدم للقيده في سجل مقيم اضرار حوادث مركبات ان تتوفر فيه الشروط التالية:
- ان يكون سعودي الجنسية.
 - ان يكون كامل الأهلية.
 - عضواً أساسياً في الهيئة.

يتطلب من العضو الأساسي ان يعمل بموجب الاعتماد في أحد المراكز المعتمدة. ويصدر له الاعتماد بناء على توفر الشروط المهنية والعلمية التي تحددها الهيئة بحسب اختلاف مستوى العضوية. ولا يحق للمقيم المعتمد بمزاوله المهنة بعد انتهاء مدة العضوية، وعلى إدارة منشأة التقييم الالتزام بتطوير المقيمين وتدرجهم بمستويات التقييم والتحقق من صلاحية العضوية وملائمتها للمهام المسندة للمقيم.

تصنيف المقيمين:

يتم تحديده حسب المواصفات الفنية للمركبة وفئة تصنيف مركز تقييم اضرار حوادث المركبات. وستكون من مسؤولية المركز تأمين مقيمين مرخصين ومؤهلين على المستوى العلمي والمهني المطلوب. وعليه يمكن التقديم على مستويات العضوية التالية:

- أ- عضو أساسي
 ١. مؤقت.
 ٢. معتمد.
 ٣. زميل.
 ٤. ممارس.
- ب- عضو منتسب
- ت- عضو طالب
- ث- عضو شرف

شروط العضوية:

أ - العضو الأساسي

يجب على كل من يمارس مهنة تقييم اضرار حوادث المركبات ان يحصل على صفة عضو أساسي في الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين قبل تاريخ ١٤٣٩/٨/١٥ هـ الموافق ٢٠١٨/٥/١ م، ويوقف عن مزاولة أعمال التقييم بعد تاريخ ١٤٤٠/٣/٢٢ هـ الموافق ٢٠١٨/١٢/١ م مالم يحصل على عضواً أساسياً معتمداً في الهيئة. وللحصول على صفة عضو أساسي يجب ان تتحقق الشروط التالية في المتقدم لكل مستوى:

١- عضو مؤقت

- (١) أن يقدم ما يثبت مزاولته لأعمال تقييم اضرار حوادث المركبات عند نفاذ النظام.
- (٢) ان يجتاز الدورات المعتمدة من الهيئة، والتي تتضمن:
 - ✓ الدورة التعريفية بتقييم اضرار حوادث المركبات (٣٠٠)
 - ✓ المستوى الأول في تقييم اضرار حوادث المركبات (٣٠١)
- (٣) استيفاء متطلبات نموذج العضوية لدى الهيئة مع إرفاق كافة المستندات المطلوبة.
- (٤) اجتياز المقابلة الشخصية.
- (٥) سداد اشتراك العضوية.
- (٦) يحق له تقييم اضرار حوادث المركبات البسيطة.

٢- عضو معتمد

- (١) استيفاء متطلبات نموذج العضوية لدى الهيئة مع إرفاق كافة المستندات المطلوبة.
- (٢) ان يجتاز الدورات المعتمدة من الهيئة، والتي تتضمن:
 - ✓ المستوى الثاني في تقييم اضرار حوادث المركبات (٣٠٢)
 - ✓ المستوى الثالث في تقييم اضرار حوادث المركبات (٣٠٣).
- (٣) أن يحصل أثناء حملته لصفة "عضو مؤقت" على عدد لا يقل عن (١٠٠٠) ألف ساعة خبرة مسجلة في حساب المنشأة.
- (٤) سداد اشتراك العضوية.
- (٥) يحق له تقييم اضرار حوادث المركبات البسيطة والمتوسطة والتوقيع على التقارير الفنية الصادرة.

٣- عضو زميل

- ١) أن يكون حاصلًا على صفة عضو "معتمد"، أو عضو "منتسب".
- ٢) أن يحصل أثناء حملته لصفة "عضو معتمد" على عدد لا يقل عن (٢٥٠٠) الفين وخمسمائة ساعة خبرة جديدة - غير تلك الساعات التي استحق بموجبها صفة عضو معتمد - مسجلة في حساب المنشأة، وإن كان عضوا منتسبا فيشترط ما يلي:
 - أ- ان يجتاز الدورات المعتمدة من الهيئة، واتي تتضمن:
 - ✓ المستوى الثاني في تقييم أضرار حوادث المركبات (٣٠٢)
 - ✓ المستوى الثالث في تقييم أضرار حوادث المركبات (٣٠٣)
 - ب- أن يحصل أثناء حملته لصفة "عضو منتسب" على عدد لا يقل عن (٣٥٠٠) ثلاثة آلاف وخمسمائة ساعة خبرة مسجلة في حساب المنشأة.
 - ٣) أن يكون حاصلًا على درجة جامعية في أحد التخصصات التي تعتمدها أمانة الهيئة، مالم يكن من الأعضاء الأساسيين المستثنين بموجب المادة (الأربعون) من النظام.
 - ٤) سداد اشتراك العضوية.

٤- عضو ممارس

- ١) أن يقدم ما يثبت قيامه بأعمال التقييم - عند نفاذ النظام - بوصفه مشرفاً عليها لمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر عاماً.
- ٢) اجتياز الامتحان الذي تعده أمانة الهيئة - غير امتحان الزمالة - من أجل تأهيله.
- ٣) سداد اشتراك العضوية.

ب- العضو المنتسب:

- للحصول على هذه الصفة يجب ان تتحقق الشروط التالية في المتقدم:
- ١) أن يكون حاصلًا على درجة جامعية في أحد التخصصات التي تعتمدها أمانة الهيئة.
 - ٢) استيفاء متطلبات نموذج العضوية لدى الهيئة مع إرفاق كافة المستندات المطلوبة.
 - ٣) ان يجتاز الدورات المعتمدة من الهيئة، والتي تتضمن:
 - ✓ الدورة التعريفية بتقييم أضرار حوادث المركبات (٣٠٠)
 - ✓ المستوى الأول في تقييم أضرار حوادث المركبات (٣٠١)
 - ٤) سداد اشتراك العضوية.
- وفي حالة تحقق الشروط للحصول على صفته، يحق له مزاولة العمل في منشأة تقييم ممثلاً في خدمة الاستقبال - لتحديد المعاينة الأولية - او مزاولة التقييم مع عضو أساسي معتمد، وتحتسب له ساعات الخبرة في فرع تقييم اضرار حوادث المركبات مسجلة لدى الهيئة، ولا يحق له التوقيع على تقارير التقييم.

ج- عضوية طالب:

- للحصول على هذه صفة يجب أن تتحقق الشروط التالية في المتقدم:
- ١) أن يكون ملتحقاً بدراسة أحد التخصصات التي تعتمدها أمانة الهيئة، والتي تخوله الحصول على درجة جامعية فيها.
 - ٢) سداد اشتراك العضوية.
- وفي حالة تحقق شروط يحق له الحصول على اعتماد عضوية طالب، مما تمكنه من مزاولة المهنة كمساعد مقيم وتحتسب له ساعات الخبرة في فرع تقييم اضرار حوادث المركبات مسجلة لدى الهيئة، ولا يحق له التوقيع على تقارير التقييم.

د- عضو شرف:

يمنح المجلس هذه الصفة للشخص الطبيعي أو الاعتباري تقديراً لإنجازاته أو خدماته لمهنة تقييم أضرار حوادث المركبات.

نطاق عمل المقيم:

لا يحق للمقيم ان يمارس مهنة التقييم إلا عن طريق منشأة تقييم معتمد من قبل الهيئة، ويشترط في ذلك استيفاء البيانات المطلوبة في بوابة قيمة لدى الهيئة، وعلى منشأة التقييم التحقق من ارتباط جميع المقيمين العاملين لديها بحساب في بوابة قيمة.

التوقف عن مزاولة المهنة:

1. يجب على المقيم المعتمد إذا توقف عن مزاولة المهنة لأي سبب من الأسباب بصورة مؤقتة او نهائية ان يبلغ الوزارة والهيئة والعميل بذلك خلال ثلاثين يوماً من تاريخ توقفه، ويعد الترخيص منتهياً في حالة التوقف النهائي.
2. في حالة توقف المقيم المعتمد عن مزاولة مهنته نهائياً، او لمدة يترتب عليها الإضرار، فعليه ان يصفي جميع لمعاملات المعلق لديه، والحقوق والالتزامات المترتبة على ذلك طبقاً للمادة (الخامسة عشر) من اللائحة التنفيذية.

العقوبات:

تطبق العقوبات المنصوصة في نظام المقيمين المعتمدين على من لم يلتزم ببند النظام واللائحة التنفيذية، والتي تتضمن:

1. دون إخلال بأي عقوبة أشد منصوص عليها في أي نظام آخر، تطبق على من يخالف الأحكام أي من العقوبات الآتية:
 - الإنذار.
 - اللوم.
 - الإيقاف عن ممارسة المهنة مدة لا تزيد على سنة.
 - غرامة مالية لا تتجاوز (٢٠٠,٠٠٠) مائتي ألف ريال.
 - إلغاء الترخيص.
 - شطب قيد المخالف من سجل المقيمين المعتمدين.
 - السجن مدة لا تتجاوز سنة واحدة.ويراعى ان تتناسب العقوبة مع المخالفة.
2. في حالة صدور قرار قطعي بعقوبة الإيقاف، او إلغاء الترخيص، او الشطب، تصفى على نفقة من صدر بحقه هذا القرار جميع المعاملات المعلقة لديه، والحقوق، والالتزامات المترتبة على ذلك، ويجب على من يقوم بعملية التصفية أن يتخذ كافة الإجراءات التي تحفظ حقوق عملاء المقيم والعاملين لديه.

متطلبات تجديد العضوية:

- (١) في حالة ان المقيم معتمد ومزاول للمهنة:
 - تقديم طلب تجديد العضوية يشمل موافقة المركز
 - تقرير أداء المقيم
 - دفع رسوم التجديد
- (٢) في حالة ان المقيم معتمد وغير مزاول للمهنة:
 - عقد عمل مع منشأة تقييم
 - اجتياز الاختبار الخاص بتجديد العضوية، وفي حالة عدم الاجتياز يتطلب على المتقدم إعادة الدورات التدريبية التي تطلبها الهيئة. وذلك بحسب نوع العضوية.
 - دفع رسوم التجديد.
- (٣) في حالة الانتقال من منشأة الى اخرى:
 - عقد الالتحاق بالمركز الجديد.
 - مخالصة من الجهة الأولى.
 - رفع طلب الكتروني والموافقة عليه من قبل المنشأة، وذلك عبر خدمات قيمة الإلكترونية.

الفصل الثالث: الواجبات

العامية:

- الاطلاع والالتزام بميثاق وسلوك مهنة التقييم.
- الالتزام بنظام المقيمين المعتمدين
- ان يكون حسن السيرة والسلوك وغير محكوم عليه بحد او عقوبة في جريمة مخلة بالشرف او الأمانة مالم يُرد إليه اعتباره.
- يلتزم المقيم بالحفاظ على الكفاءة المهنية في المستوى المطلوب وذلك بالوعي المستمر وفهم التطورات في المعرفة والمهارات الفنية والمجالات ذات الصلة والعمل على التطوير المهني المستمر للقدرات اللازمة لأداء العمل بكفاءة.
- الالتزام لكل ثلاث سنوات، بحضور ٥٠ ساعة من عدد الساعات المعتمدة لبرامج التعليم المستمر في فرع تقييم اضرار حوادث المركبات.

المهنية:

- الالتزام بمبادئ التقييم المعتمدة من قبل الهيئة.
- التقيد بالصلاحيات الممنوحة من الهيئة بحسب نوع العضوية.
- يجب ان يكون المقيم على يقين من ان لديه المعرفة والمهارات الفنية والخبرة اللازمة لأداء خدمة التقييم بكفائه ومهنية عالية ومستوى لائق.
- يلتزم المقيم بالتصرف وفق المعايير الفنية والمهنية المعمول بها عند تقديم خدمات المهنة
- إعطاء المهنة حقها ورفع مكانتها، عن طريق التميز وجودة التقييم.
- الالتزام بالزي الرسمي المعتمد من قبل المركز

السلوكية:

- التحلي بالصدق والنزاهة والحرص على ان يكون تقريره مطابقاً للحقيقة وان يكون معبراً عن العدالة.
- الابتعاد عن أي شبهات تؤثر على جودة التقييم.
- التحلي بالسلوك المهني والالتزام بالزي الرسمي، ومواعيد الدوام بحسب ما يحدده المركز.
- عدم قبول أي وساطة أو هدية من أي من أطراف الحادث، كما عليه الامتناع عن تقييم أي ضرر لأي مركبة يكون له صلة بالعمل أو مصلحة مباشرة أو غير مباشرة.
- بذل روح التعاون والمشاركة مع الزملاء وإتباع التعليمات والتوجيهات.
- يلتزم المقيم بالحفاظ على سرية المعلومات المكتسبة نتيجة العلاقات المهنية داخل المنشأة أو الشركة المكلفة أو خارجهما.

الفصل الرابع: نظام وسياسة تقييم حوادث المركبات

تصنيف أضرار المركبات:

تصنف اضرار حوادث المركبات الى ثلاث فئات وهي:

(١) الأضرار الطفيفة (الخفيفة)

ويقصد بها الضرر التي:

- لم تؤثر سلباً على سلامة هيكل المركبة ومجرد إصلاحات طلاء طفيفة لا تصل الى مرحلة الشقوق في هيكل المركبة.
- لم تتسبب في تفعيل عمل نظام الوسائد الهوائية أو أنظمة غلق أحزمة الأمان .
- لم تمس محيط أو منطقة خزان الوقود .
- لم تؤثر على نظام تخزين الطاقة العالية، مقصورة المحرك والتبريد أو التكييف أو على نظام الوقود البديل أو سيارة كهربائية الهجين.
- لم يتسبب الضرر في شقوق وكسور الزجاج الامامي للسيارة.
- لم تتسبب بأي ضرر لنظام التوجيه أو تعليق للسيارة .

ملاحظة: الأجزاء الخارجية من مقدمة هيكل المركبة (بما في ذلك الواجهة الأمامية ، المصابيح الأمامية، المصدات، غلاف العجلات (الرفارف) ، الشبك الأمامي أو غطاء المحرك) والتي لا تؤثر سلباً على مستوى أمان جسم المركبة والأضرار التي لا تؤثر على سلامة المشاة .

(٢) الأضرار المتوسطة

وهي الأضرار التي تشمل كل من:

- إصلاح الهيكل الخارجي / الإصلاح أو الاستبدال الذي يحتاج عملية التسخين ، أو الأضرار التي تتسبب في ضرر أكثر من جزء جراء إمتداد الصدمة .
- التي تتسبب في عمل نظام الوسائد الهوائية.
- التي تلحق بمحيط أو خزان الوقود.
- التي تتطلب العى اعمال ميكانيكية / كهربائية بما فيها عمليات البرمجة.
- التي تلحق بتلف الأجزاء اسفل المركبة.

الأضرار التي تلحق بالنظام الكهربائي عالي التيار أو منطقة المحرك أو ناقل الحركة أو نظام التبريد والتكييف أو بنظام تحويل الوقود البديل أو المركبات الكهربائية الهجين.

٣) الأضرار الكبيرة أو الغير قابلة للإصلاح:

الأضرار التي ينتج عنها عدم إمكانية إسترجاع حالة السيارة كما كانت قبل الحادث حيث من المتوقع أن لا تعمل بشكل صحيح مما قد يؤثر على أنظمة الأمن والسلامة وينتج عنه خطر على المجتمع، وعلى سبيل المثال الأضرار التي تؤثر على الهيكل الأساسي للمركبة. وتصنف هذه المركبات بالهالك الكلي وذلك بحسب نوع الهالك.

الهالك الكلي:

يصنف الهالك الكلي الي نوعين من حيث التعامل والإشتراطات، ويتلخص هذا التصنيف الي:

١. خسارة كلية أو تالفة:

يجب أن تحول المركبة للبيع (تشليح) ليس للعامه او الأفراد وتسقط من أنظمة التسجيل لدى الإدارة العامة للمرور. الجهة التي تقوم بشراء المركبة يجب أن تعمل على تفكيك المركبة لإعادة بيع القطع السليمة وإتلاف ما عدا ذلك في مدة اقصاها ٣٠ يوم من تاريخ الشراء. ويجب المحافظة على سجلات البيع بشكل واضح ويتم توثيق عمليات البيع والشراء و عملية التخلص من إتلاف المركبات الغير قابلة للإصلاح بشكل أمن ومتوافق مع اشتراطات الجهات المعنية.

٢. مكلفة:

هي المركبات التي يبلغ قيمة إصلاحها ٥٠% من قيمتها السوقية فتعتبر ذات إصلاح غير إقتصادي، يتم إرسالها للمزاد وتعلق صلاحية استخدامها في أنظمة الإدارة العامة للمرور، ويمكن بيعها ليتم إصلاحها وإعادة إرسالها للطرق بعد التحقق من جودة الإصلاح ومستوى الأمان بالمركبة من قبل احد المراكز المعتمدة، وسجلات هذا النوع من المركبات يجب توثيقها والمحافظة عليها وتكون جاهزة حين طلبها من الجهات المختصة، التعريف بكل مركبة في السجلات يجب أن يحتوى على كامل المعلومات لتجنب عمليات الإحتيال.

إجراءات العمل داخل مركز تقييم الأضرار:

١. يتطلب عند وصول المركبة للمركز تسجيل البيانات الأساسية للمركبة وتحديد موقع الضرر وشركة التأمين و نوع التأمين لكل مركبة حال توفره.
٢. يجب فرز المركبات ذات الضرر الشديد والتي تؤثر على مستوى الأمان، أو التي تكون ذات كلفة إصلاح مرتفعة بحيث تصبح كلفة الإصلاح مساوية لقيمة السيارة أو حسب السياسة المتبعة في مثل هذه الحالات. ويتم تحويلها مباشرة لنقطة الكشف المتاحة.
٣. المركبات التي تشكل خطرا سواء على المقيم أو العملاء يجب تأمينها جيدا قبل البدء بعملية التقييم.
٤. يجب تصنيف وتحديد كل مركبة بشكل واضح من ناحية أى مستوى من المقيمين يمكنه اجراء التقييم وذلك بحسب نوع وتقنية المركبة.
٥. بالنسبة للتقييم المبدئي لا يحتاج أن يكون المقيم عضو اساسي.
٦. يجب على المقيمين أن يستخدم العدد والأدوات والمراجع المناسبة لكل عملية تقييم. ثم يبدأ المقيم بعملية تقييم الأضرار.

مسار عملية تقييم اضرار حوادث المركبات في المراكز:

تتطلب المركبة المتضررة جراء حادث مروري بالمراحل التالية وذلك لتسهيل مسار العمل وضمان جودة التقييم:

المرحلة الأولى: يتم استقبال العميل من قبل مقدم خدمات الاستقبال، ويتمثل بمقيم منتسب. ومن خلال هذه المرحلة يتطلب من المعايين ان:

- يراجع أوراق تحويل الحادث سواء كانت من المرور او شركة نجم وذلك لمطابقة مواصفات المركبة وموقع الاضرار في المركبة.
- استبعاد أي اضرار أخرى لم يتم ادراجها في تقرير الحادث.
- اخذ جميع بيانات العميل والتأكد منها وتسجيلها.
- تصنيف مستوى الضرر في المركبة، وتحويلها الى المسار المخصص لها لاستكمال اجراء التقييم.

المرحلة الثانية: يتم تحويل العميل الى الصندوق لدفع الرسوم، ومنها الى صالة الانتظار. خلال هذه الأثناء يتم تحويل المركبة الى المقيم لإجراء المعاينة واستخراج التقدير بتحديد القطع وتكاليف الأجور مع القطع.

المرحلة الثالثة: بعد الانتهاء من اجراء التقييم، يتم تحويل المركبة الى التسليم. وعلى خدمات الاستقبال تسليم المركبة للعميل وشرح محتوى التقييم، وتوجيه العميل الى المرحلة التي تليها سواء مراجعة المرور او شركات التأمين.

المرحلة الرابعة: في حال اعتبرت المركبة هلاك كلي – مكلف، فيتطلب تحويل المركبة الى الجهة المختصة لتقييم قيمة المركبة السوقية ما قبل وبعد الحادث.

حالات هلاك المركبة:

ينبغي تقييم حالة المركبة العامة وتسجيلها من حيث القيمة على ما إذا كانت السيارة ستكون "غير قابل للإصلاح الامن" وتعتبر خسارة كلية. وهذا سوف يكون خلال التقييم الاولي ولا يشترط أن يكون من قبل مقيم معتمد ويكتفى بالمستوى الأدنى من مستويات العضوية (منتسب)، وينبغي أن يشمل تقييم هذه الحالة على:

١. تسجيل عداد الكليومترات.
٢. الأجزاء المتضررة الأخرى التي لاعلاقة لها بالمطالبة.
٣. أي إصلاحات واضحة من قبل.
٤. تأثير الطريق ومستوى استخدام الإطارات.
٥. إشارات التحذير والإنذار التي توجد في لوحة التوجيه وعدادت المركبة.
٦. تعديلات واضحة لما هو يعتبر مواصفات المركبة القياسية.
٧. تحديد القيمة السوقية (قبل الحادث – بعد الحادث)

الواجبات والامتطلبات لإجراء عملية التقييم:

تقييم اضرار حوادث المركبة يجب أن يتم من خلال طريقة منطقية ومنهجية. مع استخدام العدد والأدوات المناسبة، ومع الرجوع للمعلومات والمواصفات الفنية المناسبة والصحيحة. فعملية التقييم يجب أن تسجل في نظام تقييم إلكتروني أو نظام مطالبات. التقييم يجب أن يحتوي على وصف واضح أو رسم لمنطقة الضرر ونقطة الإصطدام وتأثير الصدمة على المركبة. ويتطلب توفير لكل تقرير صور لتحديد مدى الضرر.

يجب أن يحتوي التقييم على:

١. تحديد واضح لكل القطع و الأجزاء التي يتوجب إستبدالها.
٢. تحديد واضح لكل القطع و الأجزاء التي سيتم إصلاحها.
٣. تحديد واضح لكل القطع الغير أصلية أو المستعملة التي ستستخدم في الإصلاح.
٤. تحديد واضح لعمليات سحب الهيكل ونوع المعدات المستخدمة في ذلك.
٥. تحديد واضح لإستبدال الأجزاء المتضررة من الهيكل عن إستبدال الأجزاء بالكامل.
٦. تحديد واضح للإصلاحات التي يتم إكتشافها خلال عملية الإصلاح والتي بطبيعة الحال لم تكون مدونة في تقرير تقدير الأضرار.
٧. تحديد واضح للعمليات الميكانيكية المتعلقة بأجزاء ناقل الحركة و المتضمنة :
 - فك وتركيب أو تغيير المحرك أو ناقل الحركة .
 - فك و تركيب أو تغيير أجزاء نظام التوجيه .
 - فك و تركيب أو تغيير أجزاء نظام المكابح أو عملية إستنزاف الهواء من النظام.
 - فك و تركيب أو تغيير أنظمة الوقود أو خزان الوقود.
 - عمليات العجلات و وزن العجلات.
 - العميات في الأنظمة الكهربائية ذات الجهد العالي أو أنظمة الوقود البديلة.
٨. تحديد واضح لكل العمليات المرتبطة بأنظمة السلامة الإضافية (الوسائد الهوائية ، حركة المقاعد و أحزمة السلامة) .
٩. العمليات المتخصصة و التي تتطلب التعاقد مع أطراف أخرى مثل :
 - اسم و عنوان شركة متخصصة من شأنها تنفيذ العملية .
 - مواصفات تفصيلية للعمل الذي سيتم تنفيذه.
 - تسعيرة للعمل الذي ينفذ و سعر الرسوم الإدارية.
١٠. مؤشر واضح لعمليات تركيب الزجاج.
١١. تحديد واضح للون المركبة ونوع الطلاء.

يتطلب احتساب ما يلي في التقييم:

١. التحكم بالمواد الإستهلاكية التي يمكن أن تستخدم لأكثر من مرة بشرط أنها سارية الصلاحية.
٢. العمليات التي لها علاقة بمقاومة الصداة.
٣. القياسات المأخوذة لمعرفة التغيرات في هيكل المركبة.
٤. المواد الإستهلاكية الأخرى المطلوبة (المسامير المستخدمة في أدوات الثقب – حلقات التثبيت – قواعد تثبيت الهيكل)
٥. السوائل المستبدلة.
٦. عمليات الطلاء و الدهان بحسب نوع الهيكل :
 - طلاء الأجزاء الجديدة .

- طلاء الأجزاء التي تم تصليحها .
- طلاء أجزاء إضافية لتطبيق اللون .
- التلميع.
- ٧. عملية تفريغ وإعادة تعبئة الغازات الخاصة بالتبريد بحسب النوع و الكمية .
- ٨. استخدام المعدات الخاصة.
- ٩. تحديد الساعات المطلوبة أو التكلفة لإنجاز العمل بحسب الخبرة لعدم توفرها في المراجع المعتمدة.

يمكن أن تشمل تكلفة التقييم على:

١. تكلفة معقولة لفحص الأنظمة الكهربائية.
٢. تكاليف نقل المركبات الغير قابلة للقيادة.
٣. التكاليف المعقولة لتنظيف المركبة من الداخل والخارج إذا كانت ضمن متطلبات الإصلاح.
٤. التكاليف المعقولة لعمل فحص جودة موثق.

الإعتبرات في عملية الإصلاح أو الإستبدال:

- هناك إعتبرات كثيرة على المقيم الإلمام بها لإتخاذ القرار بالإصلاح أو الإستبدال. فمن المهم الأخذ بعين الإعتبار طريقة الصدمة ومدى تأثيرها على الامور المتعلقة بالسلامة. ومن أهم التوصيات هي:
- الصدام الأمامي - يجب عدم إجراء إصلاحات بدبابيس معدنية على مقربة من أجهزة الاستشعار / رادار بالموجات فوق الصوتية أو إصلاح يشوه الهيكل.
 - يجب ألا يتم تنفيذ الإصلاحات التي قد تؤدي إلى تراكم حجم الطلاء في مجال أجهزة الاستشعار بالموجات فوق الصوتية.
 - يجب أن لا تتم أي إصلاحات حيث يكون أجهزة أنظمة الكشف عن حماية المشاة النشطة (إذا كانت المركبة مجهزة)
 - يجب أن لا يتم إصلاح المصد أو الصدام الأمامي (كمر أو جسر الصدام)
 - يجب أن لا يتم إصلاح المصدات الأمامية السفلية (المصنوعة من البلاستيك)
 - المصابيح الأمامية – إصلاح خدوش العدسة للتجميل يمكن إصلاحها مع التقنيات الملائمة.
 - يمكن إستبدال القواعد عند توفر أطقم الإصلاح المناسبة من قبل الشركة المصنعة .
 - غطاء المحرك – يجب تغييره، إذا كان الضرر في مكان يوجد به جسر دعم.
 - غطاء العجلة الأمامية أو الرفرف – لا يمكن إصلاحه إذا كان الإصلاح يستوجب التسخين مع السحب .
 - استخدام المعجون يجب أن يكون عند أدنى مستوياته .
 - الرفرف الداخلي – يجب عدم إصلاحه ما عدا إعادة الدهان .
 - يمكن تركيب بطانات جديدة .
 - الأبواب – يجب عدم إصلاح دعائم الأبواب الداخلية و إستبدال الباب في هذه الحالة:
 - يمكن عمل بعض الإصلاحات الصغيرة و التجميلية مع عدم التضحية بأي من الدعائم .
 - يمكن إصلاح إطار الباب أو الطبقة الخارجية مع عدم المساس بمستوى السماكة .
 - حساسات الوسائد الهوائية SRS - يجب فحص أية أضرار خارجية . و التأكد من عدم وجود أي أجزاء من الزجاج المكسور أو أية شظايا صغيرة عالقة ، و التأكد من عدم وجود أي ضرر واضح ، و يجب إستبدالها في هذه الحالة .
 - الدعائم الجانبية أو العتب – يتم إصلاحها أو إستبدالها حسب المواصفات والقياسات الفنية لكل مركبة .
 - الأجنحة أو الرفراف الخلفية - يتم إصلاحها أو إستبدالها حسب المواصفات و القياسات الفنية لكل مركبة.

- الجزء الخلفي من المركبة - يتم إصلاحها أو إستبدالها حسب المواصفات و القياسات الفنية لكل مركبة.
- دعامة الصدام الخلفي (كمر الصدام) - يجب عدم إصلاحه بتاتا .
- غطاء المصد أو الصدام الخلفي، يمكن إصلاحه إذا لم يؤثر ذلك على أي من الحساسات التي تكون مثبتة به.
- غطاء الأمتعة الخلفي أو الشنطة - يمكن إصلاحه .
- السقف - السطح الخارجي يمكن إصلاحه .
- المصابيح الخلفية - يمكن إصلاح الخدوش الصطحية و إستبدال القواعد إذا كانت متوفرة .
- الأجزاء الداخلية من الهيكل (قواعد هيكل المركبة) - يجب إستبدالها كاملة أو مجزئة بحسب حدود القياسات المقدمة من الشركة المصنعة و بما ينص عليه دليل الإصلاح:
- السحب بدون التسخين و يمنع تسخين هذه الأجزاء بتاتا .
- الجزء الأمامي من الهيكل - يجب عدم إصلاحه .
- الأجزاء المصنعة من النيوم - يجب عدم إصلاحها .
- الجنوط الألمنوم أو المسبوكة - يجب عدم إصلاحها ماعدا الخدوش البسيطة .
- إذا كان الضرر يؤثر على قياسات العجلة أو على مدى التحمل فيجب إستبدالها .
- أنظمة الأمن و السلامة - الوسائد الهوائية و أحزمة الأمان يجب عدم إصلاحها بتاتا .

قيمة أجور اليد (الإصلاح) وتسعيرة القطع:

عملية احتساب اجور الاصلاح وتسعيرة قطع الغيار تعتمد على متوسط الاجور العامة على مستوى مراكز الإصلاح وموردين القطع التي تضمن جودة وسلامة المركبة بعد الإصلاح بما يتوافق مع معايير المصنع، كما يعتمد استبدال القطع بحسب المعايير التالية والتي تضمن حقوق جميع الاطراف والحد من عمليات التلاعب:

معايير اختيار القطع:

- تستبدل القطعة المتضررة بقطعة اصلية في حال ان ضررها كبير أو إصلاحها قد يؤثر على خصائص وابعاد القطعة نتيجة للتسخين أو الطرق. على شريطة انه لم يسبق على القطعة اي إصلاحات سابقة او دهان ذو جودة رديئة، او ضرر في موقع اخر غير الناتج عن الحادث. اما إذا كان ضررها طفيف و سطحي وبالإمكان إصلاحها بطبقة معجون رقيقة لسد الفجوات - فيحتسب أجور يد فقط
- في حالة ان القطعة قد اجري عليها اصلاح سابق ذو جودة رديئة او دهان او ضرر لا يتعلق بالحادث أو تم تغييرها مسبقاً بقطعة غير اصلية، فيتم التعويض بها بقطعة تجارية أو مستعمله وذلك بحسب نوع المركبة وحالتها
- في حالة عدم توفر القطعة المطلوبة لدى الموردين او الوكيل وذلك لندرة المركبة او سنة صنعها، فيتم استبدالها بقطعة مستعمله أو قطعة تجارية
- في حال ان القطع المتضررة غير متواجدة اثناء عملية التقدير، فيتم التعويض بها بقطعة تجارية أو تشليح وذلك بحسب نوع المركبة وحالتها
- سبق طلب تغيير القطعة في نظام تقدير وتم تعويض العميل بهذا، و اكتفى العميل بإصلاح القطعة عوضاً عن استبدالها فيتم احتساب أجور اصلاح مهما كانت حالة القطعة
- للمركبات بعمر ١٠ سنوات وأكثر (بما لا يتعارض مع معايير تحويل المركبة إلى تقدير المعارض) تستبدل القطع بقيمة قطع مستعمله اذا لم يكن بالإمكان إصلاحها
- الاضافات او الاكسسوارات بما لا يتعارض مع أنظمة المرور يتم تغييرها بمتوسط قيمتها بالسوق اذا لم يكن بالإمكان إصلاحها

معايير تحويل المركبة إلى تقدير المعارض

- إذا كانت السيارة ضررها كبير وتالفه ولا تعود إلى حالتها السابق بعد الإصلاح
- إذا كانت مكلفه ويصل قيمة إصلاحها (أجور يد مع قطع الغيار) 50% من قيمتها السوقية
- إذا لم تتوفر لها قطع غيار سواء عند الوكيل أو موردين القطع أو مستعمل
- إذا كانت نادره ولا يوجد لها وكيل أو تحفه
- إذا كان عمرها ١٠ سنوات فأكثر ويوجد عليها اصلاحات سابقة

الاعتراضات:

- في حالة عدم موافقة العميل على نتائج التقييم في مركز التقدير، يتم تحويله الى قسم خدمة العملاء في مركز تقدير واستقبال شكوى العميل وبذل ما يتطلب لإيجاد الحلول المرضية للعميل بما لا يتخالف مع مبادئ المهنة. وان تطلب الامر يمكن لخدمات العملاء الاستعانة بالمقيم للتوضيح.
- وفي حال وجود نزاع بين العميل وشركة التأمين، او اعتراضه على نتائج التقدير بعد خروج المركبة من مركز تقدير، فللعامل حرية الاختيار:
 - إما ان يتقدم بشكوى من خلال البريد الإلكتروني (cs@taqdeer.sa) او التواصل على خدمة العملاء من خلال الرقم المجاني (920000460) والذي بدورهم سوف يصعدون الشكوى لمشرف المركز تقدير
 - أو مراجعة مركز تقدير ورفع شكوى لدى خدمة العملاء في المركز.
- وعلى المشرف مراجعة الشكوى والتعرف على حيثيات الحالة ونتائج الاعتراض وإبلاغ العميل باستقبال طلبه وجاري العمل عليه، وذلك خلال يوم عمل من تاريخ رفع الشكوى. ويتم إتمام عملية المراجعة والتأكد من صحة شكوى العميل وإبلاغه بنتائج الشكوى والحلول في حال صحت الشكوى، وإما شرح أسباب صدور التقدير بشكله النهائي بما يتوافق مع المعايير، ويتطلب من المشرف استكمال هذه العملية خلال يومين عمل من تاريخ استلامه الشكوى.
- وفي حال استمرار النزاع وعدم موافقة العميل على النتائج، فيتطلب على المشرف تصعيد الشكوى الى اللجنة الاستئنافية وإبلاغ العميل بذلك.
- اللجنة الاستئنافية – يتم استلام الشكاوى من قبل مشرفين المراكز مصحوبة بجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالشكوى من حيث الطلب المقدم من العميل والإجراءات التي اتبعت لحل الخلاف مع العميل والنتائج النهائية التي تم التوصل اليها.
- وعلى اللجنة إبلاغ العميل باستلام الطلب وتزويده بمرجعية الشكوى للمتابعة، وذلك خلال يوم عمل من تاريخ رفع الشكوى.
- وخلال هذه المرحلة تعمل اللجنة على دراسة ومراجعة التقرير وحيثيات الحادث، وللجنة الحق بتحويل المركبة الى مركز تقدير اخر لإعادة الفحص أو تحويل التقرير الى مورد قطع غيار اخر لتحديد الأسعار، وذلك بحسب حالة الشكوى.
- ويتطلب استكمال كافة الإجراءات وإبلاغ العميل بالنتائج خلال خمسة أيام عمل من تاريخ رفع الشكوى.
- وفي حال عدم موافقة العميل على النتائج، فيتطلب على اللجنة تصعيد الشكوى الى اللجنة العليا (تقييم) وإبلاغ العميل بذلك.

- اللجنة العليا – تقوم الهيئة السعودية للمقيمين المعتمدين باستقبال الشكاوى من قبل اللجنة الاستئنافية مصحوباً بجميع المستندات والإجراءات التي اتخذت لمعالجة الشكوى، ويتم إبلاغ العميل باستلام الطلب الخاص به وذلك خلال يوم عمل من تاريخ رفع الطلب.
- وخلال هذه المرحلة تقوم اللجنة بدراسة ومراجعة الشكوى والإجراءات التي اتخذت خلال المراحل السابقة، وللهيئة الحق بطلب المركبة لمعاينتها والتأكد من صحة التقرير. وعليه يتم اجراء تقرير موضحاً ما مدى صحة تقرير تقدير والإجراء اللازم لاتخاذ ذلك بحسب نوع وحالة الشكوى. ويتم إبلاغ العميل بالنتائج خلال خمسة أيام من تاريخ استلام الطلب.
- وفي حال عدم موافقة العميل على النتائج النهائية الصادر من اللجنة، فيحق له التوجه الى الجهات القضائية ورفع شكوى.
- يتم التواصل مع العميل وشرح حيثيات التقرير له وإبلاغه بالنتائج خلال ثلاث أيام عمل من استلام الشكوى وإذا لم يقنع يتم اخباره بان إجراءات اعتراضك استنفذت وتستطيع تقديم شكوى لدى الجهات القضائية

الفصل الخامس: التطوير المهني

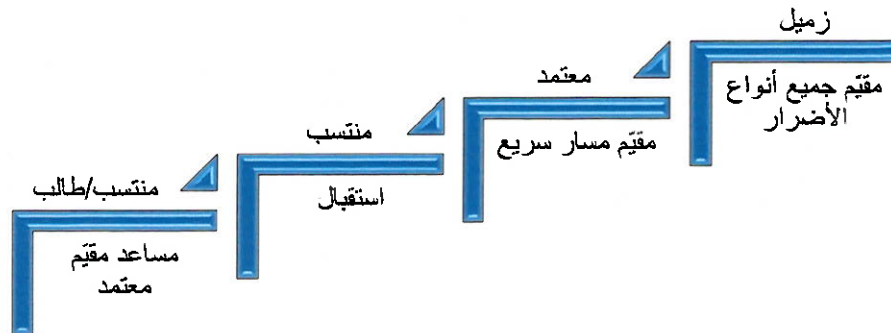
المسار التدريبي الأساسي:

التدريب الأساسي وهو كل ما يتعلق في مجال تقييم اضرار حوادث المركبات والتي تهدف الى رفع مستوى المعرفة والمهنية، كما ان الهيئة تعقد برامج تدريبية بما يتوافق مع مراحل الاعتماد ورفع مستوى المهارات. والتي تتضمن ما يلي:

- ٣٠٠- الدورة التمهيديّة لمقيمي اضرار المركبات.
- ٣٠١- الدورة الأساسية لتقييم هياكل المركبات.
- ٣٠٢- الدورة المتقدمة لتقييم هياكل المركبات.
- ٣٠٣- دورات الاعتماد لتقييم هياكل المركبات.

ويتطلب من العضو الأساسي ان يلتزم بحضور ٥٠ ساعة من عدد الساعات المعتمدة لبرامج التعليم المستمر في فرع تقييم اضرار حوادث المركبات خلال ثلاث سنوات، ويشمل ذلك حضور المؤتمرات والندوات وورش العمل والبحوث والدراسات.

المسار الوظيفي:



يتطلب من مركز تقييم اضرار حوادث المركبات بتوفير جميع المستويات والخبرات داخل المركز، وذلك لتقديم أفضل الخدمات. كما يتوجب الحرص على رفع مستوى العاملين من مقيمين ومقدمين خدمات.

الفصل السادس: المهام والمسئوليات

يتطلب من كل مستوى من مستويات السلم الوظيفي مهام أساسية يتوجب على صاحبها الالتزام بها، كما ان هناك مهام خاصة متعلقة بسياسة والية عمل المركز. ومن أبرز المهام الأساسية هي:

أ) الاستقبال

١. الترحيب بالعميل واستلام جميع المتطلبات الأساسية مثل (استمارة المركبة، تقرير الحادث)
٢. اجراء المعاينة الأولى للمركبة لتحديد نوع الضرر.
٣. التدقيق على جهة الضرر ومطابقتها مع تقرير المرور.
٤. التأكد من رقم هيكل المركبة ومعاينة المركبة بالكامل.
٥. إدخال بيانات العميل والمركبة كاملا في النظام إن تطلب الأمر.
٦. توجيه المركبة الى المسار المخصص.
٧. توجيه العميل لمرحل استكمال العمل.
٨. متابعة المركبة للتسليم وشرح محتوى التقرير.
٩. استخراج أسعار القطع.

ب) مقيم مسار سريع

١. استلام المركبة والتأكد من بيانات الحادث والمركبة.
٢. التأكد من سلامة المركبة ونظافتها قبل البدء في عملية التقييم.
٣. معاينة الحادث وأخذ الصور لتوثيق الحادث.
٤. تسجيل متطلبات إصلاح الحادث من اعمال وقطع.
٥. تحديد تكاليف أجور الإصلاح.
٦. ارسال المركبة الى منطقة التسليم وإبلاغ الاستقبال.

ج) مقيم اضرار متوسطة وكبيره

بالإضافة الى مهام مقيم المسار السريع فيتطلب عليه ان:

- اجراء المعاينة باستخدام المعدات والأدوات اللازمة لحالة المركبة.
 - استخدام الرافعة او المنصة لإجراء تقييم دقيق، وذلك بحسب حالة المركبة.
 - الاستعانة بفني ميكانيكا سيارات لتحديد الأضرار الميكانيكية والكهربائية.
 - طلب المساعدة من مقيم زميل في حال ان المركبة ذو مواصفات عالية او خاصة.
- كما يتطلب ان يكون هناك مساعد مقيم في مسار الاضرار المتوسطة والكبيرة، وذلك لما يتطلب عمل التقييم من استخدام معدات وأدوات قياس لضمان جودة التقييم.

د) خدمة العملاء

١. استلام شكاوى العملاء والتحقق منها والتعامل معها.
٢. حل جمع المتطلبات والشكاوى وغلق جميع الحالات يومياً، مع رفع تقرير يتضمن:
 - عدد الشكاوى وتصنيفها.
 - الشكاوى المتكررة.
 - الشكاوى المتعلقة مع شرح الأسباب.
٣. عمل استبيان رضى العملاء.
٤. التأكد من سلامة مرافق العملاء وتوفير الخدمات.
٥. تنظيم آلية العمل في جميع مرافق المركز.
٦. التأكد من توفر جميع التعليمات التوجيهية للعملاء، وتحديثها إن تطلب الأمر.
٧. المشاركة في لجان التحكيم وحل المنازعات والتأكد من جودة عمل المقيمين.