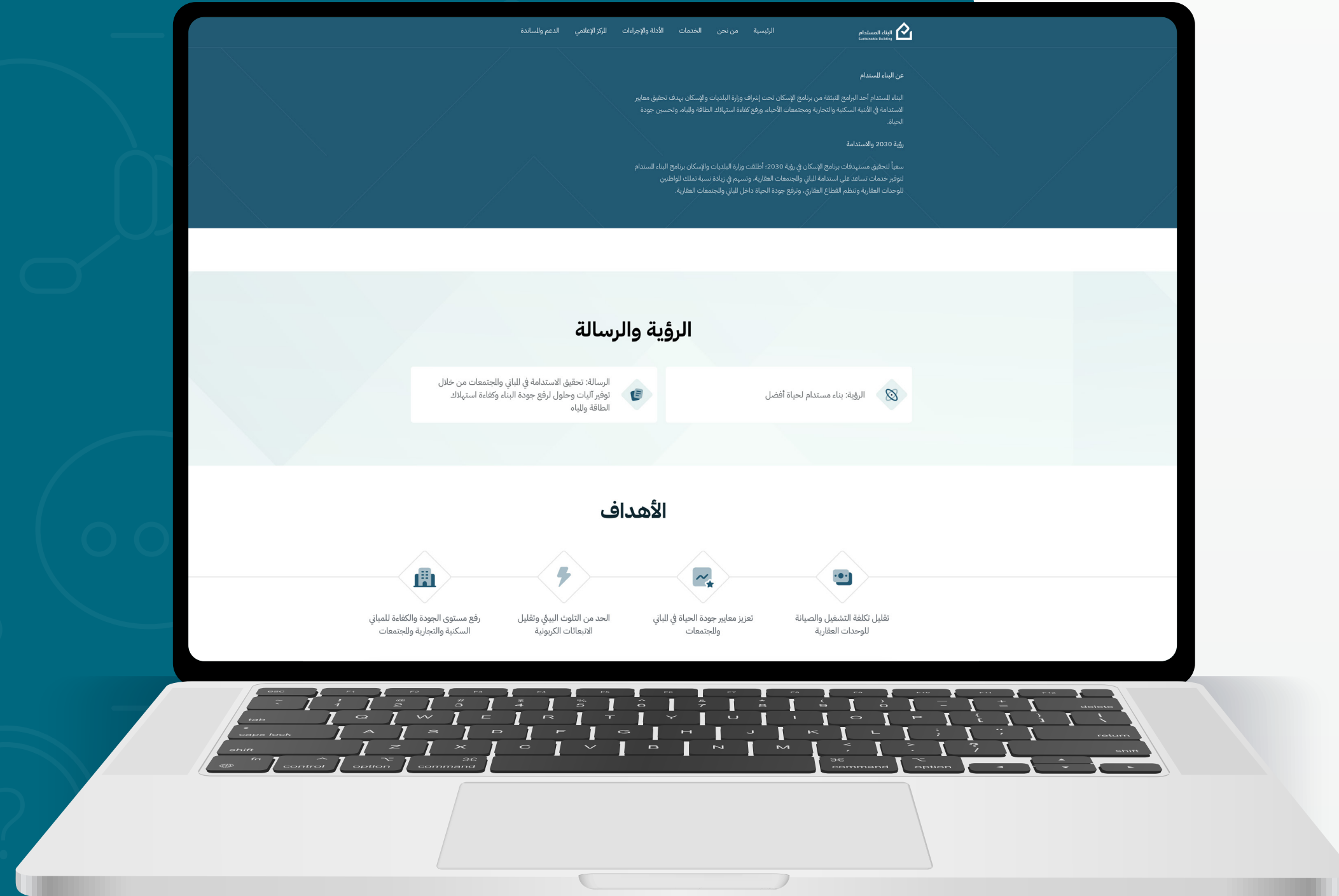




الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى



تاريخ الاعداد : 2024/06/02م

تاريخ الاعتماد : 2024/06/02م

تاريخ التحديث : 2026/03/01م

نسخه : 2



وصف الخدمة

من منطلق تحقيق أهداف إدارة خدمة العملاء تم إتاحة تقديم الشكوى للعميل لدى قنوات خدمة العملاء وذلك في حال وجود الملاحظات التقنية أو المالية وغيرها عند استخدام العميل لمنصة البرنامج

الهدف

يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها أثناء استخدام منصة البرنامج، وطريقة متابعتها، والاستفادة من خدمة تقديم الشكوى

الخصوصية وسرية المعلومات:

تلتزم منصة "البناء المستدام" التزامًا تامًا بحماية سرية معلومات مستخدميها وزوارها، وتعتبر ذلك من أولوياتها القصوى. وتؤكد إدارة المنصة أنها تتخذ جميع الإجراءات القانونية والتقنية اللازمة لضمان أعلى مستويات الحماية والخصوصية من خلال وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات، ووفقًا للأنظمة واللوائح المعمول بها. وأي انتهاك أو إساءة استخدام لتلك المعلومات سيترتب عليه اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة ووفقًا لما تقرره الجهات المختصة.

إخلاء المسؤولية:

لا تتحمل المنصة أي مسؤولية تنشأ عن استخدام الموقع الإلكتروني، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، دقة أو صحة أي مطالبات أو بيانات واردة في المعلومات أو الصور ذات الصلة، أو ما يتعلق بجمع البيانات أو تسجيلها أو نقلها. يعتبر استخدام الموقع مسؤولية المستخدم وحده، دون أي التزام أو ضمان من قبل المنصة.



الغرض من تسجيل التواصل:

نود إبلاغك بأن هذا التواصل يتم تسجيله بهدف توفير سجل دقيق لجميع التفاعلات بينك وبين فريق الدعم، يساعد هذا في متابعة استفساراتك وشكاواك وحل المشكلات بكفاءة، إضافةً إلى تحسين جودة الخدمة استنادًا إلى ملاحظاتك القيّمة

البرنامج	اسم القناة	الرقم او العنوان	وقت العمل	وقت الاستجابة
البناء المستدام	اكس	mostadam_sa	من 8 صباحاً الى 12 ليلاً طوال ايام الاسبوع	خلال 30 دقيقة
	نموذج تواصل معنا	ينقل لصفحة النموذج في الموقع	من 8 صباحاً الى 12 ليلاً طوال ايام الاسبوع	خلال 24 ساعة
	البريد	info@mostadam.sa	من 8 صباحاً الى 12 ليلاً طوال ايام الاسبوع	خلال 24 ساعات
	رقم الاتصال	920022099	من الاحد الى الخميس من 8 ص الى 12 ص	فوري
	فيس بوك	mostadam_sa@	من 8 صباحاً الى 12 ليلاً طوال ايام الاسبوع	خلال 30 دقيقة

الفرع	الموقع	ساعات العمل	الاستجابة
الرياض	مركز سكني الشامل حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورًا
الرياض	مركز خدمة العملاء حي الياسمين طريق الملك عبدالعزيز تقاطع أنس بن مالك	من الأحد إلى الخميس الساعة 8 صباحًا إلى 4 مساءً	يتم الرد فورًا
المنطقة الشرقية	مركز مبيعات الواجهة طريق الدمام	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورًا
جدة	مركز جدة الشامل مركز اوتو مول ، طريق الملك عبدالعزيز ، جنوب دوار الكرة الأرضية	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورًا
المدينة المنورة	مركز سكني الشامل حثم ، طريق الملك عبدالله الفرع	من الأحد إلى الخميس الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً	يتم الرد فورًا

البناء المستدام
Sustainable Building



برنامج الإسكان
HOUSING PROGRAM



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

✕ mostadam_sa
www.mostadam.sa

تواصلوا معنا
920022099