



تعطلت سيارتك ؟ لا تقلق
سنصل إليك أينما كنت ..



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

برنامج خدمة المساعدة على الطريق

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| الفحص الدوري للسيارة | هروب المتسبب من موقع الحادث | سحب أو نقل السيارة |
| إصلاح سيارتك في مراكز السيارات | التفيل على سيارتك | تغير الإطار المثقوب |
| غرق السيارة | خدمة الحوادث و التقدير | إصلاح في موقع التعطل |
| تغريز السيارة | تلميع السيارة | التزويد بالوقود |
| السيارة البديلة لمدة ٣ أيام | غسيل السيارة | إعادة شحن البطارية او تغييرها |
| | تغيير إطارات السيارة | مساعدة على نسيان المفتاح السيارة |

موجز تنفيذي:

سالك خدمة المساعدة على الطريق (**Salik Assist**) في المملكة العربية السعودية ودول مجلس التعاون الخليجي لخدمة المساعدة على الطريق، ومع خبرة تمتد لأكثر من عشرين عاما حيث تأسست عام ١٩٩٥ م في دول خليج وتغطي الشركة كافة أنحاء المملكة العربية السعودية بما في ذلك دول الخليج ، تقوم الشركة بدور المتعهد الخاص بالنقل لوزارة الداخلية في عدد من الإدارات مما أ كسبها السمعة الحسنة والخبرة العملية وتعتزم شركتنا نشر هذه الخدمة لما فيها من مميزات لعدد كبير من شرائح المجتمع.



الأهداف الإستراتيجية



- فتح فروع في المدن الرئيسية في المملكة العربية السعودية.
- فتح فروع خارج المملكة العربية السعودية.
- فتح باب التعاقدات مع الشركات الخاصة ومع الجهات الحكومية.
- الحصول على وكالة حصرية في دول أخرى (الشرق الأوسط)
- وضع هدف ورؤية ورسالة نسير عليها للوصول إلى العالمية في تقديم الخدمة.

رؤيتنا:



اقتصاد مميز يخدم المجتمع ويحقق رغباته وذلك بإتباع منهج التطوير والتحسين المستمر على السياسات والأنظمة بالتعاون مع القطاعات العامة والخاصة، وتحقيق النجاح على المستوى المحلي والارتقاء به نحو العالمية وبما يحقق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ م.



رسالتنا:

الأمن والسلامة على الطريق

أهدافنا:

هي خدمة المساعدة على الطريق التي تخدم جميع فئات المجتمع بالإضافة الى:



فئة كبار السن.



فئة السائقين الجدد.



ذوي الاحتياجات الخاصة.

سالك خدمة المساعدة على الطريق (SalikAssist) مجموعة واسعة من قنوات الاتصال من أجل إتمام المعلومات وتدفق إجراءات المعاملات، أملين منكم أن تقدموا لنا بيانات إدارتكم لكي نتمكن من اقتراح قناة الاتصال الملائمة للإدارة.



تتبنى (SalikAssist) للمساعدة على الطريق طريقة مثبتة ومتناسقة في إدارة المشاريع لكافة الأعمال والمشاريع. وقد حققت الأعمال التي قمنا بتنفيذها نجاحاً واسعاً كنتيجة لعدد من العوامل كاستخدام أدوات وأساليب متخصصة، والتدريب الخاص، وتعزيز أفضل الممارسات والخبرات السابقة.



وتتضمن منهجيتنا في التنفيذ المبادئ الرئيسية التالية:

- حوكمة واضحة للمشاريع.
- خطط تنفيذ.
- مراقبة تقدم سير العمل وإجراءات التصعيد.
- التدريب ونقل المعرفة.
- نقاط التفتيش ومراجعة ما بعد التنفيذ.

فلسفة الخدمة:

تفتخر سالك خدمة المساعدة على الطريق (Salik Assist) بنهجها الشامل المتعمق نحو خدمة عملائها، كما تفتخر بسجل لا يباهى في تلبية توقعات عملائها من خلال تبني طريقة عملية وحكيمة والعمل كشريك مع العميل، إضافة لذلك فإن شركتنا تعزز الخبرة التي اكتسبتها من خلال المشاريع السابقة بما يكفل تحقيق أفضل الممارسات ومواصلة التطبيق الصحيح لكافة الوسائل والأساليب المتاحة في كافة الأوقات سواء خلال مرحلة التنفيذ أو مرحلة المساندة المتواصلة.

المميزات العامة:

- ساعات الخدمة:
- ✓ ٢٤ ساعة في اليوم ✓ ٧ أيام في الأسبوع ✓ ٣٦٥ يوم في السنة.
- رقم خدمة موحد وهو : (٤٢٢٥٠٤٠ - ١٢)
- أكثر من (٩٠) موظف خدمة على مدار الساعة باللغتين العربية / الانجليزية.
- عدد غير محدود من الخدمات سنوياً.
- الوقت اللازم لتقديم الخدمة:
- ✓ داخل المدن: (٤٥) خمس وأربعون دقيقة.
- ✓ خارج المدن: (٦٠) ستون دقيقة..

التغطية الجغرافية:

انطلاقاً من احتمال حدوث حادث أو عطل غير متوقع خلال الرحلة تقوم شركة سالك خدمة المساعدة على الطريق بتزويد المستفيد بمساعدة مباشرة حسب باقة الخدمة شريطة ان لا يحدث هذا

الحادث خارج الحدود الجغرافية المحددة:

- خدمة المساعدة على الطريق في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية (الباقة الفضية)
- خدمة المساعدة على الطريق في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية وباقي دول الخليج العربي (الباقة الذهبية).

باقعة الخدمات الأساسية للمساعدة على الطريق:

- سحب أو نقل السيارة 
- تغير الإطار المثقوب 
- إصلاح في موقع التعطل 
- التزويد بالوقود 
- إعادة شحن البطارية أو تغييرها 
- مساعدة على نسيان المفتاح السيارة 
- هروب المتسبب من موقع الحادث 
- التفيل على سيارتك 
- خدمة الحوادث و التقدير 
- تلميع السيارة 
- غسيل السيارة 
- تغير إطارات السيارة 
- الفحص الدوري للسيارة 
- إصلاح سيارتك في مراكز السيارات 
- غرق السيارة 
- تغريز السيارة 
- السيارة البديلة لمدة ٣ أيام 

المميزات التنافسية:

سالك خدمة المساعدة على الطريق	الشركات المنافسة
الخدمة مقدمة للشركات والأفراد	الخدمة مقدمة للشركات فقط
الخدمة مقدمة للسيارات الفردية والتجارية	الخدمة مقدمة للسيارات الفردية فقط
الخدمة مجاناً لعدد غير محدود مدة الاشتراك.	الخدمة لعدد محدود مدة الاشتراك.
تقدم خدمات الوقود أو الإطارات أو البطارية مجاناً بدون أية رسوم إضافية خلال مدة الاشتراك.	تكون بقابل (٥٧ ريال سواء الوقود أو الإطارات أو البطارية وغيرها عن كل خدمة يطلبها العميل لمرة واحدة.
نقل السيارة على السطحة مجاناً داخل المدن خلال مدة الاشتراك.	نقل السيارة على السطحة (٥٢١ ريال داخل المدن عن كل مرة للنقل.
المسافة مفتوحة مع العميل لغاية مسافة ٤٠٠ كم مجاناً إذا زاد عن ذلك يتحمل العميل الفرق.	المسافة فقط مفتوحة للعميل ٥٢ كم يتم احتساب ريال ونصف أو ريالين عن كل كيلو متر إضافي.
لا يشترط تحديد مسافة / كم للخدمة.	يشترط ألا يتعدى العميل مسافة ٤٠٠,٠ ألف / كم للسيارة الصغيرة و ٦٠٠,٠ ألف / كم وإذا تعداها انتهت الخدمة بالنسبة للسيارة وعلية دفع قيمة اشتراك جديد.
في حالة تعطل العميل بعائلته خارج المدينة يؤمن له ليموزين مجاناً حتى يتم إيصاله إلى وجهته	يتم تأمين تاكسي للعميل على حسابه الشخصي بعد الاتفاق مع العميل على تكلفة السيارة حتى يتم إيصاله إلى وجهته
يحق للعميل إذا تعطل سيارته ويوجد إمامه سطحه يحق له استخدامها دون انتظار ويتم دفع التكاليف كاملة للعميل خلال ٤٢ ساعة	لا يحق للعميل استعمال سطحه أخرى إلا بعد تأخر الخدمة عن ساعتين ويتم إرجاع المبلغ خلال أسبوع للعميل بعد تقييم المسافة
نستقبل شكاوى العملاء ونعالجها	الشكاوى تحول على شركة التأمين المتعاقد معها
يتم التواصل مع كل مستفيد لتعريفه بالخدمة	لا يوجد تواصل
خدمة السيارة البديلة	لا يوجد

آلية التنفيذ:

يتوزع مقدمي خدماتنا على مستوى المملكة العربية السعودية ودول مجلس التعاون الخليجي وتقدم ما يزيد عن (٤٦٠) سيارة خدمة (سطحه) تغطي كافة المدن والطرق السريعة

- يتم استلام اتصال العميل من قبل مركز الاتصال ويتم تحديد الخدمة المطلوبة وموقع التعطل وتوجيه أقرب سطحه لخدمة العميل.
- يتم متابعة العميل من قبل مركز الاتصال لتقييم الخدمة بعد خدمته.
- قسم خاص للشكاوى والملاحظات على الخدمة على مدار الساعة.
- زمن الرد ٨٠ ٪ خلال ١٠ ثواني / المكالمات مسجلة / تقييم لموظف الخدمة بعد الاتصال.
- قسم الجودة والمتابعة لمتابعة جودة الخدمات المقدمة وتطوير الخدمة مقدمة تابع للإدارة الرئيسية في مدريد.

أرقام الخدمة المجانية



شركاء النجاح:



أرامكو السعودية
saudi aramco



الإدارة العامة للمرور
وزارة الداخلية



STC
الاتصالات السعودية



سابك
SABIC



رؤية جديدة / للتأمين التعاوني
redefining / cooperative insurance

