



# الدليل الإرشادي للبلاغات والشكاوى

## وصف الخدمة



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

## الهدف



يهدف الدليل لزيادة وعي العميل حول حقوقه في رفع الملاحظات والشكاوى التي يواجهها

# مراحل معالجة الشكوى



## آلية تقديم الشكوى :

التواصل عبر أحد قنواتنا الموضحة أدناه :

| الاستجابة              | ساعات العمل   | الوسيلة  | القناة            |
|------------------------|---|--|-------------------|
| يتم الرد فوراً         | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 8 صباحاً حتى 12 ليلاً | 199011   | مركز الاتصال      |
| خلال 24 ساعة           | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 8 صباحاً حتى 12 ليلاً | زيارة الموقع الإلكتروني وتعبئة النموذج المرفق<br><a href="https://srei.sa/contact">https://srei.sa/contact</a> | تواصل معنا        |
| خلال 24 ساعة           | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 8 صباحاً حتى 12 ليلاً | <a href="mailto:Srei@rega.gov.sa">Srei@rega.gov.sa</a>   | البريد الإلكتروني |
| يتم الرد خلال 15 دقيقة | طوال أيام الأسبوع<br>الساعة 8 صباحاً حتى 12 ليلاً   | <a href="mailto:SRE_Institute@">SRE_Institute@</a>   | منصة X            |

| الاستجابة       | ساعات العمل   | الموقع  | الفرع           |
|-----------------|---|---|-----------------|
| يتم الرد فورياً | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً | مركز سكني الشامل<br>حي الغدير طريق العليا العام مقابل المدينة المالية             | الرياض          |
| يتم الرد فورياً | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 8 صباحاً إلى 4 مساءً  | مركز خدمة العملاء<br>حي الياسمين طريق الملك عبدالعزيز تقاطع أنس بن مالك           | الرياض          |
| يتم الرد فورياً | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً | مركز سكني<br>الخبر البستان شارع الملك فيصل  | المنطقة الشرقية |
| يتم الرد فورياً | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً | مركز جدة الشامل<br>مركز اوتو مول , طريق الملك عبدالعزيز , جنوب دوار الكرة الأرضية | جدة             |
| يتم الرد فورياً | من الأحد إلى الخميس<br>الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً | مركز سكني الشامل<br>حتم , طريق الملك عبدالله الفرع                                | المدينة المنورة |

المعهد العقاري السعودي  
SAUDI REAL ESTATE INSTITUTE

