



# متاجر البيع بالتجزئة

دليل معايير الجودة لتصنيف متاجر البيع بالتجزئة

الهيئة الملكية لمحافظة العلاء

2024 - 2025



دليل معايير الجودة

# متاجر البيع بالتجزئة

النسخة الثالثة

2024 - 2025

العلا  
ALULA



## جدول المحتويات

3	سجل الإصدارات.....
4	مدخل تعريفى.....
4	البنود والإجراءات.....
5	معايير الجودة.....
6	معايير المتسوق الخفى.....





## سجل الإصدارات

التغيير	المسؤول عن التغيير	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
		1.0	May 22, 2022
إضافة معيار: #12	عمرو الخضير	2.0	August 21, 2023
إضافة معايير المتسوق الخفي	حسين الشيخ	3.0	August 07, 2024

إخلاء مسؤولية

تم إصدار هذا الدليل الإرشادي بعد التشاور مع MKG، واختباره مع أصحاب الأعمال المسؤولين على مدار عام والتعليقات المستمرة من الإدارات المتعددة. وستتم مراجعة الدليل الإرشادي حسب الضرورة ليشمل التعديلات وإضافة / حذف المعايير.



## مدخل تعريفي

يجب على صاحب متجر البيع بالتجزئة تحقيق جميع المعايير المحددة أدناه لتشغيل متجر البيع بالتجزئة. سيبدأ جدول زمني لعمليات التفتيش غير المعلن عنها لضمان الامتثال بما في ذلك عمليات التفتيش التي يجريها مدققين الجودة والمتسوقون المتخفيين سيتم من خلالهم قياس مستوى الجودة بناءً على المعايير أدناه. إذا انخفض مستوى الجودة إلى ما دون الدرجة المطلوبة أو إذا لم يتم اتباع متطلبات الجودة الإلزامية، فسيتم إيقاف العمل حتى يتم التحقق من النتائج وإجراء إعادة الفحص. ولا يعتبر الحصول على جميع المتطلبات الإلزامية تلقائياً مستوفياً للنسبة المئوية المطلوبة للعمل، وبالتالي يجب الوفاء بعدد من المتطلبات الاختيارية.

## البنود والإجراءات

الشرط الرئيسي: يجب تحقيق جميع المتطلبات الإلزامية ("M") والموضحة في الجدول أدناه، ولا يمكن قبول أي طلب دون تحقيقها.

## معايير الجودة

متاجر البيع بالتجزئة	الفئة
12	متطلبات إلزامية

## معايير المتسوق الخفي

متاجر البيع بالتجزئة	الفئة
33	متطلبات إلزامية



## معايير الجودة

الحالة	المعايير	م	الفئة
M	توفير جميع التراخيص والشهادات وأن تكون سارية الصلاحية.	1	عام
M	يجب أن يكون لدى المتاجر التي تعمل لأكثر من 45 يومًا حسابًا على TripAdvisor و Google Map لتلقي التعليقات.	2	
M	يجب أن يكون للمتجر موقع TripAdvisor وخرائط Google لتقديم معلومات دقيقة عنه (مثل: موقع المتجر ووصف نشاطه).	3	
M	يجب على صاحب المتجر الرد على أي تعليقات على TripAdvisor وخرائط Google في غضون 72 ساعة من تاريخ إرسال التعليق.	4	
M	عرض ساعات وأيام العمل بوضوح خارج المتجر، وتوفير رقم هاتف لمزيد من المعلومات عند الإغلاق.	5	
M	قبول وسائل الدفع المختلفة وعرضها بوضوح داخل المتجر.	6	
M	توفير النقد الكافي للصرف المالي.	7	
M	تقديم إيصال أو إثبات للأجرة.	8	
M	توفير حاويات نفايات مخصصة لكل نوع من النفايات وأن تكون قابلة لإعادة التدوير، فعلى سبيل المثال يوضع حاوية لقمامة الزجاج، وحاوية للمخلفات العضوية (إن وجد).	9	
M	الحفاظ على مستوى عالٍ من النظافة في جميع أنحاء المنشأة.	10	
M	ألا يشكل الموقع الخارجي للمنشأة أي مخاطر على سلامة العملاء.	11	
M	إذا كانت هناك موسيقى فيجب الحفاظ على مستوى الصوت المناسب، وليس بشكل يقتحم المحادثة.	12	



## معايير المتسوق الخفي

النقاط	المعايير	م	المئة
1	هل يحتوي المتجر على صفحة على خرائط جوجل؟	1	خرائط جوجل
1	هل صفحة المتجر على خرائط جوجل تظهر موقعه؟	2	
1	هل تعرض صفحة خرائط جوجل الخاصة بالمتجر ساعات عمل المتجر؟	3	
1	هل تتضمن صفحة خرائط جوجل الخاصة بالمتجر صورًا للمتجر؟	4	
1	هل علامة "فتح" مرئية خارج المتجر؟	5	خارج المتجر
1	هل يتم عرض ساعات عمل المتجر في الخارج؟	6	
1	هل لافتة المتجر ظاهرة من الخارج وبحالة جيدة؟	7	
1	هل علامة المتجر باللغتين العربية والإنجليزية؟	8	
1	هل علامة المتجر مضاءة في الليل؟	9	
1	هل يمكن الوصول إلى مدخل الكرسي المتحرك لمتجر البيع بالتجزئة وخالي من العوائق؟	10	
1	هل الجزء الخارجي من متجر البيع بالتجزئة نظيف وخالي من القمامة؟	11	مدخل المتجر
1	هل متجر البيع بالتجزئة مكيف؟	12	
1	هل كان المتجر خاليا من أي رائحة كريهة؟	13	
1	هل جميع الأضواء الموجودة في المتجر تعمل وغير تالفة؟	14	داخل المتجر
1	هل المتجر نظيف وخالي من القمامة؟	15	
1	هل كانت جدران المتجر نظيفة وخالية من البقع أو التلف؟	16	
1	هل جميع العناصر المعروضة للبيع مطوية بشكل أنيق، أو على الشماعات، أو معروضة على الرفوف؟	17	
1	هل يمكن رؤية الأسعار بسهولة على العناصر أو الرفوف؟	18	



النقاط	المعايير	م	الفئة
1	هل لاحظك أي من الموظفين وقام بالترحيب بك عند دخولك خلال 25 ثانية؟	19	أداء الموظفين
1	هل كان الموظفون يرتدون بطاقات أسمائهم وزيهم الرسمي؟	20	
1	هل كان الموظفون مهندمين وحسني المظهر؟	21	
1	هل كان الموظفون يتصرفون بطريقة احترافية؟	22	
1	هل سمح لك موظف المتجر بالتصفح إذا كنت لا تحتاج إلى مساعدة؟	23	
1	هل كان الموظفون منتبهين ومدركين لحاجة العملاء إلى المساعدة؟	24	
1	هل كان ودودًا عندما طلبت المساعدة؟	25	
1	هل كان لدى الموظف المعرفة الكافية بالمنتج؟	26	
1	هل طرح الموظفون الأسئلة المناسبة على العملاء وتأكدوا من مطابقة المنتجات للاحتياجات المحددة لكل عميل؟	27	
1	هل قام الموظف بتوفير حقيبة وعلاف للمنتج الذي تم شراؤه؟	28	
1	هل يوفر المتجر طرق دفع مختلفة؟	29	
1	هل استفسر موظف المتجر عن تجربتك، مثل السؤال عما إذا كنت قد وجدت ما كنت تبحث عنه؟	30	
1	هل قام موظف المتجر بتزويدك بإيصال؟	31	
1	هل كان إيصالك خاليًا من أي أخطاء؟	32	
1	هل شكرت موظف المتجر على زيارتك؟	33	