التجارة: 10 مبادرات لتطوير قطاع المتاجر الإلكترونية ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستهلك

المصدر: وزارة التجارة
تاريخ النشر: 07 سبتمبر 2022

كشفت وزارة التجارة عن 10 مبادرات لتطوير قطاع المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وذلك استناداً لنتائج الاستبانة (صوت المستهلك) التي استطلعت من خلالها الوزارة رضى المستهلكين عن أداء المتاجر الإلكترونية.

وأظهرت نتائج الاستبانة التي شارك بها أكثر من 6 آلاف مستهلك، وجود أربعة تحديات رئيسية تواجه المستهلكين في القطاع، وهي:

1. عدم وضوح سياسات الضمان والصيانة
2. عدم وجود خدمة التوصيل لبعض المناطق
3. التأخر في معالجة الشكاوى
4. التأخر في إعادة المبالغ المالية للمستهلكين

وبناء على نتائج الاستبانة أقرت الوزارة 10 مبادرات لتطوير عمل المتاجر الإلكترونية، وهي:

1. إلزام المتاجر الإلكترونية بتضمين فاتورة الشراء كافة المعلومات المتعلقة بالضمان والتواصل مع وكيل المنتج.
2. توسيع نطاق التغطية الجغرافية للتوصيل، تدريجياً بحيث تشمل مختلف مناطق المملكة وعدم

.حصرها في المدن الرئيسية

.تنويع خيارات الشحن والتوصيل بما يضمن عدم التأخر في إيصال الشحنات 3.

(إلزام المتاجر الإلكترونية بتوفير حلول دفع متنوعة) مدى، بطاقات ائتمانية، وغيرها 4.

.توفير أنظمة تقنية لإدارة ومتابعة استرداد المبالغ 5.

تسهيل الإجراءات الخاصة بإلغاء الطلبات بما يضمن عدم وجود أي لبس لدى المستهلك 6.

رفع تقارير دورية إلى الوزارة تحوي مؤشرات الأداء التي تبين مدى التزام المتاجر بحقوق 7.
المستهلكين، وتحديات ذلك

إطلاق حملات توعوية من قبل المتاجر، توضح أرقام التواصل مع المتجر، وتأريخ موعد وصول 8.
.السلعة عند شراءها

إضافة فيديو توضيحي للمنتج بالغة العربية يوضح مميزاته وطريقة استخدامه، بالإضافة لتوفير 9.
.صور من زوايا مختلفة للمنتج

.توظيف التقنية في تطوير أنظمة الاستبدال والاسترجاع 10.

وتؤكد وزارة التجارة بأنها تعمل بالشراكة مع المتاجر الإلكترونية، على تنفيذ هذه المبادرات، حرصاً منها على الارتقاء بالخدمات التي يقدمها القطاع، لرفع رضا المستهلك وثقته بالقطاع، وتعزيز التواصل والمتابعة لأداء المتاجر بشكل مستمر.