



ميثاق خدمة المتعاملين

تحرص منطقة عجمان الحرة على تقديم خدمات متميزة تفوق توقعات متعاملينا، ضمن أعلى معايير الجودة العالمية والمحلية، من خلال تقديم مختلف الخدمات بالتعامل مع فريق عمل منطقة عجمان الحرة إذ تحرص على بناء علاقة متبادلة تتسم بالقوة والالتزام والشفافية والمصداقية لتحقيق افضل تجربة متعامل .

ملتزمون اتجاكم

الاحترافية

- نستقبلكم بكل احترام ولطف وبشاشة.
- نلبي احتياجاتكم و نجيب عن كافة استفساراتكم
- تتميز بوجود فريق عمل على مستوى عالي من الاحترافية والمهنية يقوم بتقديم الخدمات

الجودة

- نضمن لكم جودة الخدمات و المعلومات من خلال مختلف قنوات التواصل المبتكرة
- ملتزمون بتطبيق افضل المعايير العالمية لضمان الجودة في تقديم الخدمات

السرعة

- نقدم لكم خدمات متميزة مع المحافظة على الجودة والسرعة في الانجاز
- التحسين المستمر على رحلة المتعامل لتقديم خدمات سريعة ومتميزة

التواصل

- نضمن لكم قنوات تواصل مبتكرة وسهله تليبي احتياجاتكم
- الالتزام بالتواصل الفعال الذي يحقق علاقة صحية تبادلية

المرافق

- نوفر مرافق نظيفة وحديثة متكاملة تليبي احتياجات جميع متعاملينا
- نوفر مرافق تراعي جميع الفئات الاستثنائية من كبار السن و اصحاب الهمم

الدعم

- نضمن سرعة الاستجابة لكافة الملاحظات والشكاوي من خلال وسائل التواصل المعتمدة كما نرحب بمقترحاتكم التي تسهم في تطوير خدماتنا
- نوفر لكم دليل خدمات منطقة عجمان الحرة الذي يوفر كافة المعلومات الخاصة بالمختلف الخدمات

الخصوصية

- نضمن لكم سرية وخصوصية معلوماتكم

آلية التعامل مع الشكاوى

في حال عدم رضاك عن احد خدماتنا يمكنك التواصل معنا من خلال القنوات التواصل .

- يتم تقديم الشكاوى من خلال مختلف وسائل التواصل المعتمدة (المنصة الإلكترونية المختصة في تقديم الخدمات، الموقع الإلكتروني لمنطقة عجمان الحرة، مركز الاتصال، الحضور الشخصي لمركز أسعاد المتعاملين، وسائل التواصل الاجتماعي)
- يتم اخطار المستثمر باستلام الشكاوى خلال يوم عمل.
- يقوم فريق عملنا بمعالجة الشكاوى ، والتواصل معكم واعلامكم باخر المستجدات .
- يتم اغلاق الشكاوى و التأكد من رضا المستثمر بعد حل الشكاوى المقدمة.

ما نرجوه منكم لتحقيق سعادتم

- التعامل باحترام مع موظفينا
- توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم افضل الخدمات و الانجاز بالسرعة المرجوة والجودة المطلوبة.
- تقديم مقترحاتكم وملاحظاتكم لدعم و تطوير مستوى الخدمات المقدمة للوصول إلى رضاكم.
- الرد على استفسارات موظفينا في الوقت المحدد، لضمان تقديم الخدمة ضمن الوقت المحدد.
- تحديث بياناتكم بشكل دوري من خلال مختلف قنوات التواصل المعتمدة
- متابعتنا عبر مختلف قنوات التواصل للاطلاع على آخر التحديثات التي تطرأ على العمل .

قنوات التواصل



afz.ae
info@afz.ae
800AFZA(2392)
Ajman 932

الموقع الإلكتروني
البريد الإلكتروني
الهاتف
العنوان البريدي ص ب

خريطة الموقع



| ajmanfreezone

آلية التعامل مع المقترحات

- تقديم المقترح من خلال مختلف وسائل التواصل المعتمدة (المنصة الإلكترونية المختصة في تقديم الخدمات، الموقع الإلكتروني لمنطقة عجمان الحرة، مركز الاتصال، الحضور الشخصي لمركز أسعاد المتعاملين، وسائل التواصل الاجتماعي)
- يتم اخطار المستثمر باستلام المقترح خلال يوم عمل .
- يقوم فريق عملنا بالتواصل معكم ، لتوضيح المقترح وموافاتكم بنتائج المقترح (اعتماد / رفض) المقترح.
- يتم تكريم مقدم المقترح المطبق .