منطقة عجمان الحرة
Ajman Free Zone

# کسٹمر سروس چارٹر

**عجمان فری زون اعلیٰ ترین بین الاقوامی اور مقامی معیار کے تحت اپنے صارفین کی توقعات سے بڑھ کر عجمان فری زون ٹیم کے ساتھ بیش بہا اور مختلف قسم کی خدمات فراہم کرنے کا خواہاں ہے، ان خدمات میں یکساں طور پر باہمی ربط قائم کرنے کا بھی عظیم مقصد شامل ہے، جس کی خصوصیات میں قوت ، عزم، شفافیت اور اعتبار کا عنصر شامل ہے، تاکہ اس پیرایہ سے کسٹمر سروس کا بھی بہترین تجربہ حاصل کیا جا سکے۔**

## آپ کے لیے ساتھ ہمارا عہد

### پیشہ ورانہ مہارت

- مکمل احترام، مہربانی اور خوش دلی کے ساتھ آپ کا استقبال کیا جائے گا۔
- ہم آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے پیش خدمت ہیں، اور ہم آپ کے تمام استفسارات کا جواب دینے کے لئے ہمہ وقت حاضر ہیں۔
- ہم ممتاز ہیں ، کیوں کہ ہمارے پاس ایک ایسی ٹیم ہے جو ہماری خدمات تک رسائی کو آسان بنانے کے حوالے سے انتہائی پیشہ

### معیار

- ہم آپ کو مختلف جدید مواصلاتی چینلز کے ذریعے خدمات اور معلومات کے معیار کی ضمانت دیتے ہیں۔
- ہم اپنی خدمات کی فراہمی کے حوالے سے معیار کی یقین دہانی کے بہترین بین الاقوامی معیارات کو بروئے کار لانے کے حوالے سے پُرعزم ہیں۔

### مستعدی

- ہم آرڈر کی ڈیلیوری میں ممکنہ معیار اور رفتار کو برقرار رکھتے ہوئے آپ کو ممتاز سروس فراہم کرتے ہیں۔
- فوری اور شاندار خدمات فراہم کر کے صارف کے سفر کو مسلسل بہتر بنایا جاتا ہے۔

### ابلاغ

- ہم آپ کو جدید اور آسان ابلاغی ذرائع کی فراہمی کی ضمانت دیتے ہیں جو آپ کے تقاضا جات کو پورا کرتے ہوں۔
- مؤثر ابلاغ کا مسلسل عہد کیا جاتا ہے جو صحت مندانہ اور باہمی تعلقات کے فروغ کو یقینی بنائے۔

### سہولیات

- ہم اپ کے لئے ایسا واضح ، جدید اور مربوط سہولیات فراہم کرتے ہیں جو ہمارے صارفین کی توقعات اور ضروریات کو پورا کرتی ہیں۔
- ہم اپنی سہولیات فراہم کرنے کے دوران معذور افراد، ضعیف العمر، اور تمام استثنائی زمروں کا خاص خیال رکھتے ہیں۔

### تعاون

- ہم منظور شدہ مواصلاتی چینلز کے ذریعے آپ کی جملہ تجاویز اور شکایات کا فوری طور پر جواب دینے کی ضمانت دیتے ہیں۔
- اسی طرح ہم آپ کی ان تجاویز کا بھی خیرمقدم کرتے ہیں جو ہماری سروس کو بہتر بنانے میں معاون ومددگار ثابت ہوں۔
- ہم آپ کو عجمان فری زون سروسز سے وابستہ ڈائرکٹری فراہم کرتے ہیں، جو مختلف خدمات سے متعلق تمام معلومات فراہم کرتی ہے۔

### رازداری

- ہم آپ کی معلومات کی پوشیدگی اور رازداری کی ضمانت دیتے ہیں۔

## اپنی خوشی کے حصول کے لیے آپ کا ہمارے ساتھ عہد

- ہمارے عملے کے ساتھ احترام سے پیش آیا جائے۔
- ہمیں تمام مطلوبہ کاغذات اور دستاویزات فراہم کی جائیں تاکہ ڈیلیوری کے تعلق سے ہم آپ کو بہترین مطلوبہ معیار پر مبنی اور فوری سروس فراہم کر سکیں۔
- آپ کی رضامندگی اور اطمینان کو حاصل کرنے کے لیے فراہم کردہ تمام سروسز کے معیار کو مزید بہتر اور مضبوط بنانے کے لیے اپنی تجاویز اور تبصرے پیش کئے جائیں۔
- ہماری ٹیم کی طرف سے پوچھے گئے کسی بھی طرح کے استفسارات کا مقررہ وقت میں جواب دیا جائے تاکہ ہم آپ کو بروقت اپنی سروسز فراہم کر سکیں۔
- ہمارے منظور شدہ مختلف مواصلاتی چینلز کے ذریعہ اپنے ڈیٹا کو وقتا فوقتا اپ ڈیٹ کرتے رہیں۔
- کام سے متعلق تازہ ترین اپ ڈیٹس کو جاننے کے لیے مختلف مواصلاتی چینلز کا فالو اپ کرتے رہیں۔

## شکایت سے عہدہ برآ ہونے کا طریقہ کار

**اگر آپ ہماری کسی ایک بھی سروس سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ ہم سے مواصلاتی چینلز کے ذریعہ رابطہ کر سکتے ہیں۔**

- ہمارے منظور شدہ مواصلاتی چینلز (سروسز فراہم کرنے سے متعلق خصوصی آن لائن پلیٹ فارم، عجمان فری زون کی ویب سائٹ، کال سینٹر، کسٹمر ہیپی نیس سینٹر میں ذاتی طور پر حاضر ہو کر، سوشل میڈیا) کی توسط سے شکایات درج کروائیں۔
- سرمایہ کار کو شکایت موصول ہونے کے بعد کاروباری ایام میں ایک دن کے اندر ہی اطلاع دے دی جاتی ہے۔
- ہماری ٹیم شکایت پر غور کرتی ہے، پھر آپ سے رابطہ کرتی ہے اور آپ کو تازہ ترین پیشرفت سے آگاہ کرتی ہے۔
- سرمایہ کار کی رضامندگی اور اطمینان کے مطابق جمع کردہ شکایت کو حل کرنے کے بعد شکایت کی فائل کو بند کردیا جاتا ہے۔

## تجویز سے عہدہ برآ ہونے کا طریقہ کار

- ہمارے منظور شدہ مواصلاتی چینلز (سروسز فراہم کرنے سے متعلق خصوصی آن لائن پلیٹ فارم، عجمان فری زون کی ویب سائٹ، کال سینٹر، کسٹمر ہیپی نیس سینٹر میں ذاتی طور پر حاضر ہو کر، سوشل میڈیا) کی توسط سے تجاویز درج کروائیں
- سرمایہ کار کو تجویز موصول ہونے کے بعد کاروباری ایام میں ایک دن کے اندر ہی اطلاع دے دی جاتی ہے۔
- ہماری ٹیم پیش کردہ تجویز کی وضاحت کے لیے یا تجویز کے نتائج (منظور / مسترد) کے بابت آپ کو مطلع کرتی ہے۔
- نافذ کردہ تجویز کنندہ کو نوازا جاتا ہے۔

## ابلاغی ذرائع

| | |
|---|---|
| ویب سائٹ | afz.ae |
| ای میل | info@afz.ae |
| فون | 800AFZA(2392) |
| پی او باکس | Ajman |

محل وقوع کا نقشہ

| ajmanfreezone