



CUSTOMER SERVICE CHARTER



ميثاق خدمة المتعاملين
CUSTOMER SERVICE CHARTER



ميثاق خدمة المتعاملين
Customer Service Charter

The Ajman Free Zone is committed to providing high quality and outstanding services that achieve customers' satisfaction, win their confidence and exceed their expectations.

تحرص المنطقة الحرة على توفير خدمات عالية الجودة ومتميزة تحقق ثقة ورضا المتعاملين بما يفوق توقعاتهم.

OUR COMMITMENT TO YOU

التزامنا إزاءكم

- Receiving you with diligence and treating you with respect and attention.
- Providing you with high quality service and fair treatment.
- Meeting your needs with professionalism through well-trained and qualified staff.
- Responding to your requirements and needs without any delay, and exerting all efforts possible to meet them in a timely manner.
- Keeping you fully and clearly informed about our services and their requirements, and the time required for their delivery.
- Working on simplifying procedures and reducing service delivery times, in order to improve the quality and speed of our services.
- Working on delivering services and providing information through various channels at the times that suit you, as much as possible.
- Welcoming your feedback, suggestions and impressions about our services through several channels, and giving you the opportunity to participate in the development of our services.

- حسن إستقبالكم ومعاملتكم بإهتمام وإحترام.
- أن تحظوا بخدمة متميزة وعالية الجودة ومعاملة عادلة.
- أن نلبي إحتياجاتكم بمهنية وإحترافية من قبل موظفين مدربين ومؤهلين.
- أن تتم الإستجابة لطلباتكم وإحتياجاتكم دون تأخير مع بذل أقصى الجهود لتلبيتها في الوقت المناسب.
- أن نوفر المعلومات الدقيقة لكم عن خدماتنا ومتطلباتها بشكل واضح وفي المواعيد لإنجازها.
- أن نعمل على تبسيط الإجراءات وتقليص زمن تقديم الخدمة لتحسين جودة وسرعة خدماتنا لكم.
- أن نعمل على تقديم خدماتنا وتوفير المعلومات عبر القنوات المختلفة في الأوقات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- نرحب بآرائكم ومقترحاتكم وإنطباعاتكم عن خدماتنا من خلال توفير قنوات عدة، وإتاحة الفرصة إليكم لمشاركتنا في تطوير خدماتنا.



YOUR COMMITMENT TO US

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- Appreciating the efforts of our staff members in serving you and treating them with respect.
 - Providing us with all required documents and proofs at the time of submitting your applications.
 - Ensuring that all required documents, information and data are provided fully and accurately in order to have the transaction executed.
 - Informing us of errors or of any change you wish to be made on the information, as soon as possible.
 - Informing us of any change to personal details like changes in address or information related to transaction completion procedures.
 - Being cooperative and accurate in answering any inquiries made by our staff.
- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم ومعاملتهم باحترام متبادل.
 - توفير جميع الوثائق والأوراق الثبوتية المطلوبة عند تقديم الطلب.
 - توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات المطلوبة بشكل كامل ودقيق لإتمام المعاملة.
 - إعلامنا في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات بأسرع وقت ممكن.
 - إبلاغنا بأي تغييرات في المعلومات الشخصية وذات الصلة بالأوضاع كتغيير العنوان أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
 - الرد على إستفسارات موظفينا بشكل متعاون وفي الوقت المحدد.

المدير العام

General Manager

