



31/5/2009

-
- 4 معرفی
 - 24 دامنه و اهداف
 - 2.14 دامنه
 - 2.25 اهداف
 - 8 تعاریف
 - 7 چشم انداز، مأموریت و مشتریان ما
 - 7.4 چشم انداز ما
 - 7.4 مأموریت ما
 - 7.4 مشتریان ما
 - 7 این منشور برای چیست؟
 - 7 ما برای دستیابی به چه چیزی تلاش می کنیم؟
 - 8 ما چه کار می کنیم؟
 - 8 آنچه می توانید از ما انتظار داشته باشید
 - 9 چگونه می توانید به ما کمک کنید تا به شما کمک کنیم
 - 10 نظارت و بازنگری منشور
 - 110 استانداردهای تحویل خدمات ما
 - 114 اطلاعات تماس ما



گمرک دبی به عنوان بخشی از تلاش مستمر خود برای بهبود خدمات ارائه شده به مشتریان خود با کیفیت بالا و پایدار و حفظ رهبری با ارائه پروژه ها و خدمات برجسته محلی و بین المللی، منشور خدمات مشتری را راه اندازی کرده است تا اهمیت این خدمات را افزایش دهد. ارائه سطح بهبود یافته و نظارت شده خدمات.

برای دستیابی به آن، این منشور بر اساس دستورالعمل های ارائه شده توسط ISO 10001:2007 و با توجه به بهترین شیوه های بین المللی در این زمینه ها، با در نظر گرفتن بازخوردهای ارائه شده توسط مدیریت عالی، کارکنان، تدوین شده و مدیریت می شود. مشتریان و شرکا از طریق فرآیند طراحی، بررسی، ارزیابی و اصلاح اساسنامه، به نحوی که روند بهبود مستمر منشور با توجه به نیاز مشتریان را ارتقاء داده و منجر به بهبود خدمات ارائه شده شود. .

2.1.1 این منشور با هدف تعیین استانداردهای کیفیت خدمات برای خدمات ارائه شده توسط گمرک دبی از جمله کلیه سؤالات و شکایات مربوط به این خدمات، شامل کلیه مکان هایی که این خدمات را ارائه می دهد، می باشد.

2.1.2 این منشور همچنین استانداردهای زمان تحویل خدمات را برای خدمات اصلی انتخاب شده با هدف گسترش تدریجی آن به منظور شامل کلیه خدمات اصلی ارائه شده توسط گمرک دبی تعیین می کند.

2.1.3 این منشور تدوین شده است و طبق دستورالعمل های ارائه شده توسط ISO 10001:2007 (رهنمودهای مدیریت کیفیت-رضایت مشتری برای کدهای رفتار برای سازمان ها) مدیریت می شود.

2.1.4 شکایات مربوط به این خدمات یا خود منشور بر اساس سیستم مدیریت شکایات مطابق با ISO 10002:2004 (مدیریت کیفیت -رضایت مشتری -دستورالعمل های رسیدگی به شکایات در سازمان ها) رسیدگی می شود.

2.1.5 این منشور شکایات و اختلافات مشمول پیگرد قانونی را مستثنی می کند.

محدودیت‌های وعده‌های مندرج در این منشور شامل موارد غیرعادی تعیین‌شده (یعنی جنگ و اقدام جنگی، بحران زیست‌محیطی، خرابی کنترل‌نشده، مجوزهای مورد نیاز طرف‌های دیگر) است.

اهداف این آیین نامه عبارتند از:

- برای افزایش شیوه‌های تجارت منصفانه و اعتماد مشتریان به گمرک دبی.
- بهبود درک مشتری از آنچه از گمرک دبی از نظر خدمات و روابط با مشتریان انتظار می رود، در نتیجه احتمال سوء تفاهم و شکایات کاهش می یابد.

- به رسمیت شناختن، ترویج، و حمایت از حقوق مشتریان.

- برای مشتریان با درک استانداردهای خدمات گمرک دبی.

- برای اطلاع مشتریان از گمرک دبی با کانال‌های شکایت در صورت وجود نارضایتی در برابر استانداردهای خدمات توافق شده یا خود منشور رخ داده است.

- یارب اطمینان از اینکه مشتریان از نحوه شکایت یا پرس و جو و نحوه دریافت پاسخ آگاه هستند.

- برای روشن کردن الزامات مورد انتظار ارائه شده توسط مشتریان برای کمک به ارائه خدمات بهتر به آنها.

- برای بهبود مستمر خدمات، سیستم‌ها و مهارت‌های کارکنان گمرک دبی برای دستیابی به خدمات سطح بالا.



برای اهداف این منشور، کلمات اختصاری زیر ممکن است اعمال شود:

قول هایی که گمرک دبی به مشتریان در رابطه با رفتار آن با هدف افزایش رضایت مشتری و مقررات مربوطه داده شده است.

توجه: اصطلاح منشور (یا منشور خدمات مشتری) و کد (یا کد رفتار رضایت مشتری) به طور همزمان برای ارتباط با یکدیگر استفاده خواهند شد.

قول هایی که گمرک دبی به مشتریان در رابطه با رفتار آن داده که به صورت کیفی بیان شده است.

قول هایی که گمرک دبی به مشتریان در رابطه با رفتار آن داده که به صورت کمی بیان شده است.

هفت از یکشنبه تا پنجشنبه تمدید می شود و دولت دبی آنها را به عنوان تعطیلات رسمی اعلام

نمی کند.

هر فرد یا سازمانی که برای دریافت یکی از خدمات گمرک دبی مستقیماً با گمرک دبی تماس یا معامله می کند. این شامل جامعه امارات متحده عربی، صنعت، بازرگانان، نهادها و افراد صادرکننده و واردکننده است.

عبارتی شفاهی یا کتبی که توسط یکی از مشتریانیش به بخش ارسال می شود و نارضایتی خود را از فرآیندها یا رویه های انجام شده برای دریافت خدمات مورد نظر یا نحوه ارائه آن ابراز می کند.

شفاهی یا نوشتاری که توسط یکی از مشتریانیش به بخش ارسال می شود و تمایل/یا نیاز خود را برای

دریافت یا شفاف سازی اطلاعات در مورد فرآیندهای بخش یا رویه هایی برای تسهیل در برخورد با رویه های بخش بیان می کند.

برای حفظ توسعه اقتصادی و اجتماعی در دبی و تبدیل شدن به یکی از اداره های گمرکی پیشرو در جهان که از تجارت قانونی حمایت می کند.

کار با همکاری دولت و سهامداران کلیدی برای بهبود مستمر انطباق، انجام تعهدات ملی و اعمال کنترل به روشی یکپارچه و مقرون به صرفه، در راستای برنامه تعالی دولت دبی.

• جامعه امارات متحده عربی

- صنعت
- معامله گران
- صادرکننده و واردکننده نهادها و افراد

ما به شدت متعهد به بهبود کیفیت خدماتی هستیم که به شما مشتریانمان ارائه می کنیم. به این ترتیب، ما خرسندیم که منشور خدمات مشتری خود را ارائه کنیم تا بتوانیم رویکردی باز و شفاف داشته باشیم.

منشور ما به شما این امکان را می دهد که بدانید در معاملات خود با ما یا زمانی که با ما تماس می گیرید، چه انتظاراتی می توانید داشته باشید، از جمله استانداردهای خدمات ما و نکاتی در مورد اینکه چگونه می توانید به ما کمک کنید تا همچنان انتظارات خود را در ارائه استانداردهای خدمات برآورده کنیم.

گمرک هدفش حرفه ای بودن، پاسخگویی و شفاف بودن در تمامی معاملات با مشتریان است. روابط ما با مشتریان توسط فلسفه نظارتی ما اداره می شود و تداوم انطباق با گمرک را در نظر می گیرد.



ام نهاد نظارتی و نقش کلیدی در تجارت بین المللی با شبکه هستیم
اداره گمرک

ام از جامعه و در خط مقدم مبارزه با مواد مخدر، مواد مخدر محافظت می کنیم
و از قوانین کپی رایب محافظت کنید.

ما وظیفه اصلی را برای اجرای سیاست های دولت داریم و به آن کمک می کنیم
دبی را به مرکز تجاری منتخب در منطقه تبدیل می کند.

ام مسئول اطمینان از انطباق با قوانین مربوطه، از جمله درآمد، صدور مجوز و سایر الزامات قانونی با قانون گمرک مشترک
شورای همکاری خلیج فارس هستیم.

ام با شما دوستانه، مودبانه و حرفه ای برخورد می کنیم.

ما در خدمت خود صادق، منصف، عادلانه و بی طرف هستیم.

ما در دسترس بودن و مناسب بودن محیط و امکانات مورد نیاز را تضمین می کنیم
ارتقای سطح بالای خدمات ارائه شده

ما دقت و کیفیت خدمات ارائه شده را افزایش می دهیم.

ما از بهبود مستمر خدمات و فرآیندهای خود مطابق با آن اطمینان حاصل می کنیم

نیازهای شما.

ما در وقت شما صرفه جویی می کنیم و تلاش مستمری برای بهبود زمان ارائه خدمات انجام می دهیم.

ام خدمات را طبق رویه ها و تعهدات تایید شده ارائه می کنیم.

ما در هر کاری که انجام می دهیم بر نیازهای مشتریان خود تمرکز می کنیم.

ما روابط مثبت ایجاد می کنیم.

ما با اطلاعات شما محرمانه رفتار می کنیم.

ام به سوالات و شکایات شما به موقع و دقیق پاسخ می دهیم.

ام به یکدیگر احترام می گذاریم و به یکدیگر گوش می دهیم.

ما اطمینان می دهیم که نظرات و پیشنهادات شما برای توسعه خدمات ما در نظر گرفته خواهد شد.

ما متعهد به اصلاح مشکلات شما هستیم.

ام به شما حق دسترسی به خدمات، امکانات و اطلاعات را به روشی می دهیم

که نیازهای شما را برآورده می کند.



• با کارکنان خود با ادب رفتار کنید.

• با ما صادق باشید.

• در صورت تماس با ما، شماره مرجع خود را ذکر کنید.

• هر زمان که تغییراتی برای حفظ سوابق دقیق با گمرک وجود دارد، اطلاعات تماس خود را به روز کنید.

• رد• صورت نیاز، تمام اطلاعات را در زمان های مشخص شده ارائه دهید.

• نظرات مثبت و منفی خود را برای بهبود خدمات ما از طریق شکایات، تمجیدها و پیشنهادات ارائه دهید.

• هب• موقع در جلسات برنامه ریزی شده شرکت کنید، به خصوص در جلساتی که مربوط به بازخورد شماست.

• زا• هرگونه الزامات قانونی و سایر تعهداتی که قرار است رعایت کنید، پیروی کنید
واجد شرایط برای خدمات مورد نظر

برای اطمینان از اینکه این منشور مرتبط، به روز می ماند و انتظارات شما را منعکس می کند، از بازخورد شما از طریق هر یک از اطلاعات تماس خود در انتهای این منشور استقبال می کنیم.

ما رویه ای را برای نظارت مستمر بر اجرای تعهدات مندرج در این منشور ایجاد کرده ایم.



- همیشه دوستانه، مودب و حرفه ای باشید.
 - اطلاعات و راهنمایی ها را در اختیار شما قرار دهد.
 - کارکنان آگاه را برای کمک به شما ارائه دهید.
 - بین ساعت 07:30 صبح تا 2:30 بعد از ظهر هر روز کاری (یکشنبه - پنج شنبه).
 - توجه: این شامل ساعات کاری دفاتر اصلی ما می شود.
 - ساعات و روزهای کاری تمدید شده با سایر مکان ها بسته به شرایط کاری آنها در دسترس است.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ساعات و روزهای کاری سایر مکان‌ها، لطفاً با استفاده از هر یک از اطلاعات تماس موجود در انتهای این منشور با ما تماس بگیرید.

• با توجه به استانداردهای خدماتی که در این منشور ارائه شده است، هدف خود را تأیید ارتباط شما و پاسخگویی به شما داشته باشید.

زا* ساعت 07:30 صبح تا 19:00 هر روز کاری (یکشنبه تا پنجشنبه) (مرکز تماس) در دسترس باشد.

- توجه: مرکز تماس روزهای شنبه از ساعت 07:30 صبح و 14:30 بجز روزهای تعطیل رسمی فعال خواهد بود.
- از تماس خود استقبال کنید و همیشه خود را با نام بخش معرفی کنید.
- تلاش کنید تا درخواست خود را تا پایان تماس حل کنید. اگر درخواست تماس شما پیچیده تر است، ما یک پاسخ موقت به شما ارائه می دهیم و به شما توصیه می کنیم که چه زمانی می توان پاسخ نهایی را انتظار داشت.

• نان‌ی‌م‌ط* حاصل شود که تمام اطلاعات مربوط به گمرک و رویه موجود را ارائه می کند.
• شکایات، سؤالات و تمجیدهای خود را از طریق وب سایت ما www.dubaicustoms.gov.ae

- دریافت کنید
- ایمیل یا سایر اطلاعات تماس الکترونیکی را برای تماس با ما ارائه دهید
- اگر نیاز به بررسی محموله در محل خود دارید، ما انجام می دهیم:
- هدف تعیین معاینه فیزیکی در مدت سه روز کاری باشد و اگر نتوانیم برنامه را در مدت زمان مشخص انجام دهیم، زمان مناسبی را می توان با توافق دوجانبه تعیین کرد.

- اگر اسناد ادعایی برای صادرات مجدد کامل درست باشد، هدف ما این است که ظرف چهار روز کاری به طور خودکار مبلغ بازپرداخت را به بانک متقاضی واریز کنیم.
- اگر ادعای بازپرداخت برای صادرات جزئی یا نیاز به بررسی دقیق داشته باشد، هدف ما انتقال مبلغ بازپرداخت ظرف شش روز کاری است.
- برای موارد فوری، هدف ما این است که با پرداخت هزینه پردازش ویژه در همان روز، بازپرداخت را انجام دهیم. 75
- اگر ادعاها پذیرفته نشود، آنها با یک اعلامیه رد که دلیل رد ادعا را توضیح می دهد، بازگردانده می شود.
- توجه: درخواست استرداد باید در یکی از مراکز مورد تایید پذیرش مطالبات که شامل: بندر راشد، جبل علی، بندر خشک و دهکده بار است، ارائه شود.

• هدف ما این است که بین ساعت 07:30 صبح دسترسی به سیستم های بار الکترونیکی را فراهم کنیم. به ساعت 07:30 بعد از ظهر از شنبه تا پنجشنبه

• تسهیلات E-Clearance ما به صورت شبانه روزی در دسترس است. برای اطلاعات بیشتر، لطفاً به وب سایت پورتال ما www.dubaitrade.ae مراجعه کنید

• می توانید درخواست یا تعریف خود را از طریق میز پشتیبانی آنلاین ما که در وب سایت ما، فکس، جعبه بازخورد مشتریان، تلفن، مراکز مراقبت از مشتریان ارائه شده است، مطرح کنید. یا با مرکز تماس ما تماس بگیرید.

• هدف ما این است که ارتباط کتبی شما را ظرف یک روز کاری تایید کنیم و ظرف دو روز کاری پس از دریافت مکاتبات برای اعلام پاسخ دهیم.

- اگر نتوانیم به طور کامل به درخواست شما در مدت زمان مشخص شده پاسخ دهیم، یک پاسخ موقت به شما ارائه می دهیم و به شما توصیه می کنیم که چه زمانی می توان پاسخ نهایی را انتظار داشت.



اگر از خدماتی که دریافت کرده‌اید ناراضی هستید یا احساس می‌کنید که استانداردهای این منشور را رعایت نکرده‌ایم، در این صورت:

شکایت الکترونیکی در www.ecomplain.ae فکس، تلفن، جعبه بازخورد مشتریان، یا با تماس با مرکز تماس ما. ما به تمامی شکایات دریافتی به سرعت و جدی پاسخ خواهیم داد. ما متعهد به اصلاح مشکلات هستیم.

• هدف ما تأیید ارتباط شما در یک روز کاری است.

• هدف ما بررسی شکایت شما، ارائه اقدام پیشنهادی به شما است

آن را حل کنید و بازخورد خود را در مورد اقدام پیشنهادی ظرف هفت روز کاری پس از دریافت شکایت خود جویا شوید.

- اگر نتوانیم در مدت زمان مشخص شده به طور کامل به شکایت شما پاسخ دهیم، یک پاسخ موقت به شما ارائه می‌کنیم و به شما توصیه می‌کنیم که چه زمانی می‌توان انتظار پاسخ نهایی را داشت.

• هدف ما این است که اقدامات انجام شده را با شما پیگیری کنیم، مطمئن شوید که انجام شده است

در مدت زمان مشخص شده اجرا می‌شود و به دنبال بازخورد در مورد نتیجه نهایی است.

- اگر از اقدام پیشنهادی راضی نیستید، ما این حق را به شما می‌دهیم که شکایت خود را به دفتر مدیریت کل مطرح کنید.

فده ما این است که شکایت شما را بررسی کنیم و نتیجه تحقیقات را ظرف شش روز کاری پس از دریافت شکایت به شما پاسخ دهیم.

گمرک دبی تلاش می‌کند تا به سطح بالایی از خدمات ارائه شده به همه مشتریان دست یابد و توجه ویژه‌ای به افرادی دارد که نیاز به توجه ویژه دارند، از جمله افراد دارای معلولیت، سالمندان، بیماران و افرادی که نمی‌توانند به زبان های عربی یا انگلیسی صحبت کنند.

برای دستیابی به این هدف، گمرک دبی متعهد است که نمایندگان شکایات را برای رسیدگی به شکایات افراد دارای معلولیت تعیین کند و در صورت لزوم به محل خود مراجعه کنند. علاوه بر این به نمایندگان شکایات و سایر کارمندان در صورت لزوم (مانند افسران خدمات مشتریان در فرودگاه) آموزش های مناسب برای رسیدگی به نیازهای افراد دارای معلولیت (مانند زبان اشاره) ارائه دهید.

نسخه چاپی بزرگ علاوه بر ارائه نسخه بریل منشور در صورت درخواست، در وب سایت موجود خواهد بود.

همچنین، این منشور برای مشتریانی که نمی‌توانند به زبان‌های عربی یا انگلیسی صحبت کنند، گزینه‌هایی را فراهم می‌کند تا شکایات خود را در مورد خدمات یا خود منشور به زبان خود ارسال کنند و گمرک دبی متعهد است با هزینه‌های خود آن را ترجمه کند و به آن پاسخ دهد. مشتری به زبان خودش

گمرک دبی متعهد به خدمات مشتری و بازخورد ارزشی آن از شما، از جمله نظرات شما در مورد چگونگی بهبود این منشور است.

گمرک دبی رضایت شما را از خدمات خود از جمله سیستم رسیدگی به شکایات به طور مستمر بررسی خواهد کرد و چگونگی بهبود این خدمات را بررسی خواهد کرد.

ما بلییم اگر از خدمات راضی هستید نظر شما را بشنویم زیرا این به ما امکان می دهد تا کارکنان عالی را بشناسیم و به آنها پاداش دهیم.

مهم است که شما بازخورد ارائه دهید تا بتوانیم خدمات خود را بهبود ببخشیم

سایت اینترنتی

www.dubaicustoms.gov.ae

پست الکترونیکی

Client.Relations@dubaicustoms.ae

مرکز تماس

00971 4 800 800 80

فکس

00971 4 3453031 یا 00971 4 3453458

آدرس پستی

بخش مدیریت مشتری

گمرک دبی، صندوق پستی، 63

دبی، امارات متحده عربی

مکان ما

ساختمان ستاد گمرک دبی

جاده مینا، بر دبی، دبی

نزدیکترین نقطه عطف

بندر رشید





عبر عن نفسك بلغتك الأم خدمة ترجم

بإمكانك الآن تقديم شكاوىك بلغتك الأم

Français

Charte du Service au Client
si vous désirez déposer une plainte ou soumettre un commentaire à propos des conditions de services ou de la charte directement, et qu'il vous est difficile de le faire en arabe ou en anglais, veuillez l'envoyer par email à l'adresse suivante: Client.Relations@dubaicustoms.ae ou par fax au: 00971 4 3453458

中文

客户服务章程:想就所提供的服务或章程本身提交投诉或发表评论,但你觉得用阿拉伯语或英语提交有困难,那么请将其发送至以下邮箱:

Client.Relations@dubaicustoms.ae
或传真至: 00971 4 3453458

Español

Servicio al cliente de fletes:
para presentar una demanda o enviar un comentario sobre los servicios prestados o del flete, o si encuentra dificultades para hacerlo en árabe o en inglés, por favor envíe un correo electrónico a: Client.Relations@dubaicustoms.ae o envíe un fax al número: 00971 4 3453458

Русско

Чартер по обслуживанию клиентов:
для подачи жалоб или предложений о предоставляемых услугах или чартере, и в случае затруднений с английским или арабским языком, просим Вас отправить свои замечания по электронной почте:
Client.Relations@dubaicustoms.ae
или по факсу: 00971 4 3453458

SPEAK UP IN YOUR OWN LANGUAGE TARJIM SERVICE

Now you can submit your complaint in your own language

മലയാളം

ഇടപാടുകാരന്റെ സേവന പത്രം: നൽകിയിരിക്കുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ പത്രത്തെ കുറിച്ച് തന്നെയോ ഉള്ള പരാതി അല്ലെങ്കിൽ അഭിപ്രായം ബോധിപ്പിക്കാൻ, അതുപോലെ അറിയിലോ ഇ-ശ്ലീഷിലോ അതു ബോധിപ്പിക്കാൻ പ്രയാസമാണെന്ന് നിങ്ങൾ ചിന്തിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഇ-മെയിൽ വഴി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ് : Client.Relations@dubaicustoms.ae അല്ലെങ്കിൽ ഈ നമ്പറിൽ ഫോൺ ചെയ്യാം: 00971 4 3453458

اردو

گراہک سروس چارٹر : فراہم کردہ خدمات یا خود چارٹر کے متعلق شکایت یا تنقید کرنے کے لیے، اور اگر آپ سوچتے ہیں کہ اسے عربی یا انگلش میں جمع کرنا مشکل ہے، تو پھر آپ اسے ای میل: Client.Relations@dubaicustoms.ae پر بھیج سکتے ہیں، یا 00971 4 3453458 پر فیکس کر سکتے ہیں

فارسی

تعهد ارائه خدمات به مشتریان: در صورتی که قصد ارائه شکایت یا نظر درباره خدمات ارائه شده و یا خود قرارداد حمل را داشته و احساس می کنید که ارائه آن به زبان عربی و یا انگلیسی برای شما مشکل می باشد، می توانید آنرا به آدرس پست الکترونیکی Client.Relations@dubaicustoms.ae یا شماره 00971 4 3453458 ارسال کنید.

www.dubaicustoms.gov.ae

بوابة العبور إلى رخاء دبي
Gateway to Dubai's Prosperity