

ميثاق خدمة العملاء بمراكز الخدمة بوزارة الصناعة والتجارة

Ministry of Industry and Commerce - Customer Service Charter



Our duty towards our customers :

- Respect, appreciation and ethics of professional and friendly mannerism.
- Providing full care and a distinguished service that meets your expectations and needs
- Equality in dealing with all customers with priority given to elderly and people with disabilities.
- Punctuality and providing service as soon as possible.
- Commitment to privacy and confidentiality in dealing with your personal data.
- Providing services at convenient times and through easily accessible channels.
- Providing a qualified and excellent team to provide you with the best services.
- Providing clear information about each service and its requirements.
- Receiving complaints and observations open-mindedly and working to resolve them.
- Attentively receiving opinions and suggestions to develop our services.



واجبنا تجاه عملائنا :

- الاحترام والتقدير والتحلي بأخلاقيات التعامل المهني والودود.
- الاهتمام التام بكم وتقديم خدمة متميزة لكم بما يلبي توقعاتكم واحتياجاتكم.
- المساواة في التعامل مع جميع العملاء مع إعطاء الأولوية لكبار السن وذوي الإعاقة.
- الحفاظ على وقتكم وتقديم الخدمة لكم في أسرع وقت.
- الالتزام بالخصوصية الشخصية والسرية في التعامل معكم ومع بياناتكم.
- توفير خدماتنا في الأوقات المناسبة لكم ومن خلال قنوات سهلة الوصول قدر الإمكان.
- توفير فريق عمل مؤهل ومتميز للتعامل معكم وتقديم أفضل الخدمات لكم.
- توفير معلومات واضحة حول كل خدمة ومتطلباتها.
- استقبال شكاويكم وملاحظاتكم بصدق ورحب والعمل على حلها بأسرع وقت.
- الاستماع بكل اهتمام لآرائكم ومقترحاتكم لتطوير خدماتنا.



Our duty towards our customers :

- Respect the values, principles, and traditions of Bahraini society.
- Show appreciation for the efforts of our staff and treat them with mutual respect.
- Provide accurate and precise data when completing service application forms.
- Ensure all required documents and identification are accurate and valid when submitting them for service.
- Maintain transparency when responding to inquiries from our customer service team.
- Promptly report any errors during service delivery or any changes to your personal data.
- Provide your feedback and suggestions to help us improve our services.
- Participate in our surveys and questionnaires to help us serve you better



ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة:

- احترام قيم ومبادئ المجتمع البحريني وتقاليده.
- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير البيانات الصحيحة والدقيقة عند ملء استمارات تقديم الخدمة.
- توفير كافة الوثائق الثبوتية والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة بصورة دقيقة وسليمة.
- الالتزام بالشفافية في الرد على استفسارات فريق خدمة العملاء.
- الإبلاغ الفوري في حال وجود أي خطأ خلال تقديم الخدمة أو وجود تغيير في البيانات الشخصية.
- تقديم آرائكم ومقترحاتكم لتحسين خدماتنا.
- المشاركة في الاستطلاعات والاستبانات من أجل تقديم خدمات أفضل لكم.

ميثاق خدمة العملاء بمراكز الخدمة بوزارة الصناعة والتجارة

Ministry of Industry and Commerce - Customer Service Charter



Values of dealing with complaints :

- **Credibility:** We are committed to dealing with our customers with transparency, fairness, and impartiality.
- **Responsibility:** We take immediate action to address and resolve all customer complaints.
- **Efficiency:** We ensure a timely and responsive approach to every case.
- **Innovation:** We apply creative and forward-thinking solutions to effectively handle complaints and resolve challenges.



قيم التعامل مع الشكاوى :

- **المصداقية:** التعامل مع المتعاملين بشفافية وعدل وإنصاف.
- **المسؤولية:** استلام شكاوى المتعاملين والتعامل معها بشكل فوري.
- **الكفاءة:** الاستجابة لكل الحالات الواردة دون تأخير.
- **الابتكار:** أفكار مبتكرة يمكن تطبيقها لمواجهة التحديات لحل الشكاوى.