



ميثاق
سعادة العملاء
Customer Happiness Charter

الإصدار السابع 2019 Version 7th



جمارك دبي
DUBAI CUSTOMS



Contents

Director's Message	9
Introduction	11
Our Vision, Our Mission, Our Values	13
Terms & Definitions	15
About The Customer Happiness Charter	17
What you can expect from us	19
What we expect from you	21
Charter Control and Review	21
Social Responsibility and Cultural Diversity	21
Dubai Customs contact information	23
Dubai Trade contact information	23
Online tools & information	25
TARJIM SERVICE	27

المحتويات

8	كلمة المدير
10	المقدمة
12	رؤيتنا، رسالتنا وقيمنا
14	التعريفات
16	عن ميثاق سعادة العملاء
18	ماذا تتوقعون منا
20	ما نتوقعه منكم
20	مراقبة ومراجعة هذا الميثاق
20	المسؤولية المجتمعية والتنوع الثقافي
22	معلومات الاتصال الخاصة بجمارك دبي
22	معلومات الاتصال الخاصة ببوابة دبي التجارية
24	أدوات الإنترنت والمعلومات
26	خدمة ترجم



كلمة المدير DIRECTOR'S MESSAGE

Happiness at Dubai Customs is not a slogan, but an integral part of the organization's strategy 2022. It is one of our core values, alongside leadership, loyalty, innovation and empowerment. When Dubai Customs reached an exceptional peak in Customer Happiness Index, with a top score of 97.5% in 2018, the highest among Dubai government entities, that reflects a great effort backed by plans and strategies Dubai Customs is keen to implement.. All of which is in fulfilment of the vision of His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum, Vice President and Prime Minister of the UAE and Ruler of Dubai.

As part of its strategy to enhance customer happiness, Dubai Customs introduced the Are You Happy (Mestanis) campaign in 2015 to measure customers happiness, in response to the Happiness Meter initiative launched in Dubai to gauge the public's happiness and satisfaction with the services offered by government and private sectors. The Dubai Customs Consultative Council is the first of its kind in the world. It is one of our initiatives that serves as a bridge for direct communication and interaction between the organization and its customers with an aim to listen to their feedback and suggestions for improvement. We also changed the name of our Client Department to become Client Happiness Department to reflect the function's leading role in adopting first-class customs initiatives and business practices that add value to our customers and bring them happiness.

At Dubai Customs we consider our clients as our real ambassadors and believe that partnership and effective communication with them is key for success. To meet the needs of our customers and exceed their expectations we integrate high technology and innovation in everything we do so as to better streamline processes and procedures and deliver a high standard of customs service. We ensure our customers are fully engaged in this process of development and modernization. And because our customers are our partners in success, I have ordered the Client Recognition Ceremony to be held on a monthly basis instead of annually as a token of appreciation for our clients' contributions to Dubai Customs' achievements.

Ahmed Mahboob Musabih
Director General of Dubai Customs

السعادة في جمارك دبي ليست شعاراً وإنما محور أصيل في استراتيجية الدائرة 2022 وهي أحد قيمنا إلى جانب الريادة، الولاء، الإبداع والتمكين، فحينما تصل جمارك دبي إلى قمة استثنائية في إسعاد متعامليلها لتتربع على قمة مؤشر السعادة الذي تصدره دبي الذكية بأعلى نسبة بين دوائر حكومة دبي وبواقع 97.49% في 2018 ، فإن هذا يعكس جهد كبير يقف وراءه خطط واستراتيجيات تحرص الدائرة على تنفيذها، لتحقيق رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله.

وفي إطار استراتيجيتها الرامية إلى تعزيز سعادة المتعاملين أطلقت جمارك دبي في العام 2015 حملة (مستانس - Are you happy) وذلك لقياس مؤشر سعادة العملاء، استجابة لمبادرة قياس سعادة الناس في إمارة دبي، ويعد "المجلس الاستشاري لجمارك دبي" الأول من نوعه جمركياً على مستوى العالم، وهو أحد مبادرات الدائرة التي تمثل جسراً للتواصل المباشر بين الدائرة وعملائها للاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم والعمل على تنفيذها، كما قمنا بتغيير اسم إدارة العملاء لتصبح إدارة إسعاد العملاء لتعكس الدور الرائد للإدارة في تبني مبادرات وممارسات جمركية مرموقة تحقق سعادة المتعاملين. وتعتبر جمارك دبي عملاءها سفراء لها في كل مكان، وتؤمن بأن الشراكة والتواصل الفعال مع العملاء أحد العوامل الأساسية لنجاح الدائرة، وتعمل الدائرة على دمج التقنية الحديثة بأنظمة وإجراءات العمل، لتقديم خدمات متميزة للمتعاملين، وتعزيز مشاركتهم في المشروعات والمبادرات منذ بداية الفكرة مروراً بمراحل تطويرها المختلفة، وذلك لدعم التطبيق الأمثل للابتكارات والاقتراحات، وتلبية احتياجات العملاء، وتجاوز توقعاتهم، ولأن عملائنا شركاؤنا في النجاح فقد قمنا بتوجيه تنظيم حفل تكريم العملاء بصفة شهرية بدلاً من سنوية وذلك تكريماً وعرفاناً منا بدور العملاء وشراكتهم معنا في ريادة عالمياً.

أحمد محبوب مصباح
مدير عام جمارك دبي

INTRODUCTION

The Customer Happiness Charter has been developed and managed according to the guidelines provided by ISO 10001:2007, and in accordance with the best international practices in this field, taking into consideration the feedback provided by the top management, the employees, the clients, and the partners through the process of designing, reviewing, evaluating, and amending the charter, in such a way as to ensure continual improvement of customers' services based on their needs.

Complaints regarding the services will be handled consistent with the complaints management system that conforms with the ISO 10002:2004 quality standards.

Our Charter lets our clients know what they can expect in terms of service delivery in all their transactions with us or when they contact us. To ensure this charter remain relevant, up-to-date and reflect your expectations, we welcome your feedback via any of our available contact channels provided in this Charter. **(as provided in the Clients Guide)**

المقدمة

عند إعداد هذا الميثاق تم الرجوع إلى المبادئ والتعليمات والقواعد المنصوص عليها في مواصفة الجودة "الآيزو 10001:2007"، إضافة إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، مع الحرص على إشراك المعنيين من الإدارة العليا والموظفين والعملاء والشركاء في عملية تصميم الميثاق ومراجعته وتقييمه وتعديله، بما يضمن تطوير الخدمات المقدمة للعملاء بشكل مستمر وفقاً لاحتياجاتهم. سيتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات بناء على نظام إدارة الشكاوى، والذي يتوافق مع القواعد المنصوص عليها في مواصفة الجودة الآيزو (10002:2004)

يهدف هذا الميثاق إلى تمكين العملاء من معرفة الخدمات المقدمة لهم عند قيامهم بالتعامل مع الدائرة أو مراجعتها، ولأننا نسعى باستمرار إلى تحديث الميثاق بشكل يعكس توقعاتهم المتعلقة بمستوى الخدمة المقدمة، فإننا نرحب بأرائهم من خلال جميع قنوات التواصل المتاحة والمذكورة في هذا الميثاق. **(كما ورد في دليل خدمات العملاء)**



OUR VALUES

Leadership: To adopt global best practices in customs work that will sustain reputation of Dubai as a global trading hub.

Team spirit: To work as a team to achieve the vision, mission and strategic goals of Dubai Customs.

Honesty and integrity: To ensure objectivity, fairness and transparency, and uphold public interest over personal interest.

Motivation and creativity: To create a stimulating and motivating work environment that inspires creative initiatives and promotes institutional loyalty.

Professionalism: To perform our business efficiently and accurately, supported by determination and sense of challenge.

Loyalty: To be proud of working for Dubai Customs and seek to improve its performance, reputation and image.

قيمنا:

الريادة: أن نطبق أفضل الممارسات العالمية في العمل الجمركي والتي من شأنها إعلاء سمعة دبي كمركز تجاري عالمي.

روح الفريق: أن نعمل كفريق واحد لتحقيق الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للدائرة.

الأمانة والنزاهة: الموضوعية والعدالة والشفافية وتغليب المصلحة العامة على الخاصة.

التحفيز والإبداع: أن نعمل على خلق بيئة عمل محفزة تنمي المبادرات الإبداعية وتعزز الولاء المؤسسي.

الاحترافية: أداء الأعمال بكفاءة ودقة وإتقان مدعماً بالإرادة والتحدي.

الانتماء والولاء: الاعتزاز والفخر بالعمل في الدائرة والسعي للارتقاء بأدائها وسمعتها وصورتها.

TERMS & DEFINITIONS

The following terms, wherever used in this Charter, shall have the meanings ascribed thereto hereunder:

Customer Happiness Charter: A set of promises made by Dubai Customs to its clients that outline what our customers can expect from us and what we will always strive to deliver to ensure their happiness.

Service Quality Standards: Promises made to our clients concerning their transactions with Dubai Customs which are expressed qualitatively.

Service Delivery Time Standards: Promises made to our clients concerning their transactions with Dubai Customs which are expressed quantitatively.

Working Days: The days of the week from Sunday to Thursday from 7.30am to 2.30pm, exclusive of official public holidays as announced by the Government of Dubai.

The Clients: Any beneficiary of Dubai Customs services or any individual or organization that deals with us to receive a service or is affected by the outcomes of our services, including Importers, Exporters, Free Zone Companies, Clearing Agent, Shipping Agents, Cargo Handlers, Couriers and Individuals.

Enquiry: A verbal or written statement submitted to Dubai Customs by one of its clients expressing their desire to get or clarify information about the department's processes or procedures to facilitate their Customs transactions.

Suggestion: A verbal or written statement submitted to Dubai Customs by one of its clients expressing a new idea for development or betterment with a view to facilitate or improve services or procedures of Dubai Customs, which results in practical benefits at the level of cost saving, human resources management, and customer satisfaction.

Complaint: A verbal or written statement submitted to Dubai Customs by one of its clients expressing their dissatisfaction about the processes or the procedures followed to get the intended service or the way that it has been provided.

التعريفات

يقصد بالمصطلحات الآتية حيثما وردت في هذا الميثاق ما يلي:

ميثاق سعادة العملاء: هي الوعود التي تقدمها جمارك دبي لعملائها بشأن تعاملاتها والتي تهدف إلى تعزيز سعادة العملاء والبنود المتعلقة به.

معايير جودة الخدمة: هي الوعود التي تقدمها جمارك دبي لعملائها بشأن تعاملاتها والتي يعبر عنها بشكل نوعي.

معايير وقت الخدمة: هي الوعود التي تقدمها جمارك دبي لعملائها بشأن تعاملاتها والتي يعبر عنه بشكل كمي (لما ورد في دليل خدمات العملاء).

أيام العمل: هي أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس من الساعة 7.30 صباحاً وحتى الـ 2.30 مساءً باستثناء أيام العطل الرسمية التي تحددها حكومة دبي.

العملاء: هم كل من يستفيد من خدمات جمارك دبي أو يتأثر بمخرجاتها أو يتعامل معها لتلقي خدمة ما، ويشمل ذلك المستوردين، المصدرين، شركات المناطق الحرة، المخلصين الجمركيين، وكلاء الملاحة الجوية والبحرية والبحرية، شركات المناولة، شركات النقل السريع، والأفراد.

الاستفسار: بيان مكتوب أو شفهي يقدم لجمارك دبي من أحد عملائها يعبر فيه عن رغبته بمعرفة أو توضيح معلومة متعلقة بإجراءات أو أساليب العمل بهدف تسهيل تعامله مع الدائرة.

الاقتراح: بيان مكتوب أو شفهي يقدم لجمارك دبي من أحد عملائها يعبر فيه عن فكرة جديدة للتطوير أو التجديد يهدف إلى التبسيط والتحسين ضمن مجالات عمل جمارك دبي وتنجم عنه فوائد عملية تكون ذات نتائج إيجابية ملحوظة في أي مجال من مجالات الاستثمار للموارد المالية والبشرية ورضا العملاء.

الشكوى: بيان مكتوب أو شفهي يقدم لجمارك دبي من أحد عملائها يعبر فيه عن عدم رضاه عن الإجراءات أو المعاملات التي يتقدم بها للحصول على الخدمة أو عن أسلوب تقديمها.

ABOUT THE CUSTOMER HAPPINESS CHARTER

SCOPE

- Setting service quality standards for the services provided by Dubai Customs, including all the enquiries, complaints and suggestions related to these services
- Service fees, delivery channels and service delivery time are defined by Dubai Customs **(as provided in the Clients Guide)**
- Excluding complaints and disputes subject to legal action
- Limitations on the promises and commitments contained in this Charter, shall include unusual conditions beyond reasonable control or force majeure, (e.g. war, natural disasters, breakdowns, malfunctions, etc.) and permits and authorizations required by other parties

OBJECTIVES

- To enhance legitimate trade practices and clients' trust.
- To improve client understanding of what to expect in regards to the services provided to them
- To recognize, promote, and protect clients' rights
- To communicate with clients through available contact channels and inform them of how to submit enquiries, suggestions or complaints and the mechanism of getting a response in a timely manner
- To provide clients with an understanding of Dubai Customs' service standards **(as provided in the Clients Guide)**
- To clarify what requirements clients are expected provide to help deliver an excellent service to them
- To continually improve Dubai Customs' processes, procedures and service systems, as well as staff skills to ensure delivering top-notch services

عن ميثاق سعادة العملاء

نطاق العمل

- وضع معايير جودة الخدمات المقدمة عن طريق جمارك دبي، والتي تتضمن جميع الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات
- تحديد رسوم الخدمة المقدمة وقنوات توفيرها والفترة الزمنية اللازمة لتقديمها من قبل جمارك دبي وذلك وفقاً لما يرد في دليل العملاء **(كما ورد في دليل خدمات العملاء)**
- استثناء الشكاوى والمنازعات الخاضعة للإجراءات القانونية
- الاستثناءات الواردة على الالتزامات المذكورة في هذا الميثاق بما فيها الظروف غير العادية، والأحداث الخارجة عن السيطرة، مثل: الحروب، والكوارث الطبيعية، والأعطال الخارجة عن السيطرة، والتصاريح والموافقات المطلوبة من قبل الأطراف الأخرى

الأهداف

- تعزيز الممارسات التجارية المشروعة وتعزيز ثقة العملاء
- تحسين فهم العملاء لما يتوقعونه حول الخدمات المقدمة لهم
- التعريف بحقوق العملاء وحمايتهم والرقى بها لأعلى المستويات
- التواصل مع العملاء من خلال قنوات التواصل المتاحة وتوضيح طرق تقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى وآلية الحصول على رد ضمن الوقت المحدد
- توضيح معايير الخدمات المقدمة للعملاء **(كما ورد في دليل خدمات العملاء)**
- توضيح المتطلبات المتوقعة من العملاء من أجل تقديم خدمة متميزة لهم
- التطوير المستمر للأنظمة والإجراءات والخدمات المقدمة للعملاء ومهارات الموظفين بما يضمن تقديم خدمة متميزة

WHAT YOU CAN EXPECT FROM US

- We deal with you in a professional, friendly, and courteous way
- We are honest, fair, equitable and unbiased in our services
- We ensure availability and suitability of the environment and facilities required to offer you excelling, high-quality and accurate services
- We ensure the continual improvement of our processes and services to meet your needs
- We treat your information confidentially.
- We respond to your enquiries (within one business day) and suggestions (within 15 business days from the date of receiving the suggestion) and complaints (within 7 business days from the date of complaint filing)
- Upon receiving your complaint, we commit to follow up with you concerning measures being taken and seek your feedback on the final outcome
- Where you are not satisfied with the measures taken, we will guide you through an appeal process and investigation by the Grievance Committee, upon which your appeal will be responded to within 6 days
- We make best use of your views, suggestions and complaints to improve our services
- We ensure that you are well informed of any requirements and guidelines.
- We provide highly qualified staff dedicated to help you and attend to your needs.
- We will be available from 7.30am to 2.30pm Sunday to Thursday, with extended working hours in some Customs offices and service centers according to business requirements
- The Charter is available in Braille version for the blind, upon request
- The clients who cannot speak Arabic or English languages can file their enquiries, suggestions or complaints in their native language, and Dubai Customs is committed to translate the same at its own expense, and to reply to each client in their own language.

ماذا تتوقعون منا

- التعامل معكم بطريقة مهنية وودّية ومهذبة
- التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمة المقدمة لكم
- توفير البيئة والمرافق والتسهيلات اللازمة لتقديم خدمة متميزة لكم بدقة وجودة عالية
- التطوير المستمر للأنظمة والإجراءات والخدمات بما يتناسب مع احتياجاتكم
- سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلكم
- التأكيد على إعلامكم باستلام طلبكم، والرد عليه خلال المدة المحددة
- الرد على الاستفسارات) خلال يوم عمل واحد (والاقتراحات) خلال 15 يوم عمل من تاريخ تلقي الاقتراح (والشكاوى) خلال 7 أيام عمل من تاريخ تلقي الشكاوى
- عند تلقي الشكاوى نلتزم بالمتابعة معكم بخصوص الإجراءات التي تم اتخاذها والسعي لمعرفة رأيكم حول النتيجة النهائية للإجراءات
- في حالة عدم رضاكم عن الإجراءات المتخذة، سنزودكم بإمكانية رفع تظلمكم للإطلاع والتحقيق من قبل لجنة التظلمات، وسيتم الرد عليكم خلال 6 أيام عمل من تاريخ تلقي التظلم
- الأخذ بآرائكم واقتراحاتكم ومعالجة الشكاوى وتسويتها لتطوير خدماتنا
- تزويدكم بالمعلومات والتوجيهات اللازمة
- توفير موظفين أكفاء لمساعدتكم وتلبية احتياجاتكم
- التواجد من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة 7.30 صباحاً وحتى الـ 2.30 مساءً، أما بالنسبة لساعات العمل في بعض المراكز والمنافذ الجمركية فهي تمتد تبعاً لحاجات العمل
- توفير الميثاق بلغة برايل للمكفوفين عند الطلب
- العملاء الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الإنجليزية بإمكانهم تقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى بلغتهم الأم مع التزام جمارك دبي بترجمتها على نفقتها الخاصة والرد عليهم بنفس لغتهم

WHAT WE EXPECT FROM YOU

- Treat our employees with courtesy
- Be honest when declaring required information
- Quote your business code, if you have been given one, upon request and make sure it is renewed when expired
- Update your contact details whenever there are changes to maintain accurate records with Customs
- When required, provide all information within the specified times
- Provide your feedback be it positive or negative to improve our service through suggestions, compliments and complaints
- Attend scheduled meetings punctually, especially the ones arranged to discuss your requirements and feedback
- Abide by any legal or financial obligations to be eligible for using the provided services
- Provide accurate and updated information and documents when you submit the service application

CHARTER CONTROL AND REVIEW

The Client Happiness Department is responsible for reviewing, updating and developing this Charter every two years, unless otherwise required.

SOCIAL RESPONSIBILITY AND CULTURAL DIVERSITY

- Dubai Customs strives to deliver excelling services to its clients, paying particular attention to those who need special care, including the people with disabilities, the elderly, the sick, and people who could not talk Arabic or English languages
- To achieve that, Dubai Customs is committed to assign delegates to deal with the enquiries, suggestions and complaints of the people with disabilities, offering to go to their location when necessary
- The Charter is available in Braille version for the blind, upon request
- The clients who cannot speak Arabic or English languages can file their enquiries, suggestions or complaints in their native language, and Dubai Customs is committed to translate the same at its own expense, and to reply to each client in their own language

ما نتوقعه منكم

- التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة
- التحلي بالصدق والصراحة عند الإفصاح عن المعلومات المطلوبة
- الإفصاح عن الرمز الجمركي الخاص بكم إن وجد (عند الطلب) والالتزام بتجديده عند انتهاء صلاحيته
- تحديث بياناتكم الشخصية إذا طرأ عليها أي تغيير للاحتفاظ بسجلات دقيقة لدينا
- تقديم آرائكم الإيجابية والسلبية سواء من خلال الاقتراحات والشكاوى والإطراءات للتمكن من تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لكم
- حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة لبحث متطلباتكم وأخذ ملاحظاتكم وآرائكم
- الالتزام بكافة المتطلبات القانونية والمالية للاستفادة من الخدمات المقدمة لكم
- توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثه عند تقديم الطلب على الخدمات

مراقبة ومراجعة هذا الميثاق

إدارة إسعاد العملاء مسؤولة عن مراجعة وتحديث وتطوير الميثاق كل سنتين إلا إذا اقتضت الضرورة لغير ذلك.

المسؤولية المجتمعية والتنوع الثقافي

- تعمل جمارك دبي على تقديم الخدمة المتميزة لجميع عملائها من جميع الفئات وتوفير احتياجاتهم، مع التركيز على الفئات التي تحتاج لمتطلبات خاصة، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، كبار السن، المرضى، والعملاء الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الإنجليزية
- لتحقيق ذلك، تلتزم جمارك دبي بتوفير موظفين للتعامل مع الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى الواردة من الأشخاص ذوي الإعاقة، والذهاب لأماكن تواجدهم عند الضرورة
- توفير الميثاق بلغة بريل للمكفوفين عند الطلب
- العملاء الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الإنجليزية بإمكانهم تقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى بلغتهم الأم مع التزام جمارك دبي بترجمتها على نفقتها الخاصة والرد عليهم بنفس لغتهم

DUBAI CUSTOMS CONTACT INFORMATION



Website

www.dubaicustoms.gov.ae



Smart Phone App

iOS - Android



Fax

+971 4 4176316



Our Location

Dubai Customs Headquarters Building
Mina Road, Bur Dubai, Dubai



Postal Address

Client Happiness Management
Department, Dubai Customs, PO Box
63, Dubai, United Arab Emirates



Email

client.relations@dubaicustoms.ae



Call Center

+971 4 80080080



Business Channel

B2G



Nearest Landmark

Port Rashid

معلومات الاتصال الخاصة بجمارك دبي



الموقع الإلكتروني

www.dubaicustoms.gov.ae



تطبيق الهاتف الذكي

iOS - Android



الفاكس

+971 4 4176316



موقعنا

المبنى الرئيسي لجمارك دبي
شارع الميناء، بر دبي، دبي



العنوان البريدي

إدارة إسعاد العملاء، جمارك دبي، ص.ب 63
دبي، الإمارات العربية المتحدة



البريد الإلكتروني

client.relations@dubaicustoms.ae



مركز الاتصال

+971 4 80080080



قناة الأعمال

B2G



أقرب معلّم بارز

ميناء راشد

DUBAI TRADE CONTACT INFORMATION



Website

www.dubaitrade.ae



Courses & e-Learning

www.dubaitrade.ae



Call Center

600 55 55 54



مركز الاتصال

600 55 55 54



الموقع الإلكتروني

www.dubaitrade.ae



الدروس والتعلم الإلكتروني

www.dubaitrade.ae

ONLINE TOOLS AND INFORMATION

The QR code and links below provide useful information which assist the clients to find relevant information on customs procedures:



Dubai Customs Website
www.dubaicustoms.gov.ae

GCC LAW



CUSTOMER GUIDE

CUSTOMS CENTERS
LOCATIONS MAP



FREQUENTLY ASK
QUESTIONS (FAQ)

DUBAI TRADE
www.dubaitrade.ae



E-Complaint System
<http://ecomplain.dubai.ae>

E-Suggestion System
<http://esuggest.dubai.ae>



For more information about the services please refer to Dubai Customs Services Guide

أدوات الإنترنت والمعلومات

ال QR code والروابط التالية تقدم معلومات مفيدة تساعد العملاء في الحصول على المعلومات ذات الصلة بشأن الإجراءات الجمركية:



قانون الجمارك الموحد
لدول مجلس التعاون
لدول الخليج العربية

الموقع الإلكتروني لجمارك دبي
www.dubaicustoms.gov.ae



خريطة مواقع المراكز الجمركية

دليل العملاء



بوابة دبي التجارية
www.dubaitrade.ae

الأسئلة الشائعة



نظام الاقتراحات الإلكتروني
<http://esuggest.dubai.ae>

نظام الشكاوى الإلكتروني
<http://ecomplain.dubai.ae>



لمزيد من المعلومات حول الخدمات يرجى مراجعة دليل خدمات جمارك دبي



SPEAK UP IN YOUR OWN LANGUAGE TARJIM SERVICE

Now you can submit your complaint in your own language

عبر عن نفسك بلغتك الأم خدمة ترجم

بإمكانك الآن تقديم شكاواك بلغتك الأم

മലയാളം

ഇടപാടുകാരന്റെ സേവന പത്രം നൽകിയിരിക്കുന്ന സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ പത്രത്തെ കുറിച്ചു തന്നെയോ ഉള്ള പരാതി അല്ലെങ്കിൽ അഭിപ്രായം ബോധിപ്പിക്കാൻ, അതുപോലെ അറബിയിലോ ഇംഗ്ലീഷിലോ അതു ബോധിപ്പിക്കാൻ പ്രയാസമാണെന്ന് നിങ്ങൾ ചിന്തിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഇ-മെയിൽ വഴി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ് : Client.Relations@dubaicustoms.ae അല്ലെങ്കിൽ ഈ നമ്പറിൽ ഫാക്സ് ചെയ്യാം: +971 4 4176316

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 انگریز میں جمع کرنا مشکل ہے، تو پھر آپ اسے ای میل: Client.Relations@dubaicustoms.ae پر بھیج سکتے ہیں، یا +971 4 4176316 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 و یا نمابر +971 4 4176316 ارسال کنید.

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: +971 4 4176316

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: +971 4 4176316

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: +971 4 4176316

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: +971 4 4176316



جمارك دبي
DUBAI CUSTOMS