

## مركز حماية المستهلك

### ميثاق خدمة العملاء

تحرص وزارة الصناعة والتجارة على توفير خدمات عالية الجودة ومتميزة تسهم في تحقيق ثقة ورضا العملاء، وذلك تجسيدا لرؤية البحرين الاقتصادية 2030 والاستراتيجية الاقتصادية الوطنية، وعليه فإن مركز حماية المستهلك يلتزم تجاه عملائه بما يلي:

#### التزامنا تجاهكم:

- سنتعامل تجاهكم باهتمام واحترام وبشاشة.
- ستحظون بخدمة متميزة وعادلة.
- سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متكامل يتمتع بالخبرة والمهارة والتعليم اللازم لإتمام معاملات الطحين المدعوم والترويج والتخفيضات و حل الشكاوى.
- سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها وسنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب دون تأخير
- سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسة.
- سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا.

#### ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم:

- تقدير جهود موظفينا بالتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل.
- توفير الوثائق الثبوتية المطلوبة لتسهيل خدمتكم بأسرع وقت.
- اعلامنا بأسرع وقت ممكن بأي تغير في المعلومات الشخصية.
- الرد على استفسارات فريق خدمة العملاء لخدمتكم بشكل أفضل في الوقت المحدد.

#### الردود ومعلومات الاتصال

ونظرا لأهمية آرائكم وردودكم، نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز كفاءة الخدمات لرفع مستوى الخدمات في مركز خدمة العملاء من خلال قنوات التواصل التالية:

#### مركز حماية المستهلك

أوقات الدوام الرسمي: من 8:00 صباحا إلى 2:00 ظهراً

الهاتف: 17574777 - 17007003

ص.ب: 5479

البريد الإلكتروني: consumer\_protection@moic.gov.bh