

المراجعة: 2	DPW-UAE-RF-COM-PL01	 موانئ دبي العالمية DP WORLD
تاريخ التفعيل: مايو 2014 تاريخ المراجعة: نوفمبر 2020	سياسة خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى	

تسعى موانئ دبي العالمية لبذل كافة الجهود لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة لعملائها. وتلتزم مؤسستنا بتقديم بيئة عمل مناسبة لموظفينا الذين يتمتعون بأعلى مستوى من المهارة، وتتوفر لديهم المصادر اللازمة لتوفير خدمة تفوق توقعات عملائنا. ونفخر بتقديم كافة المعلومات والخدمات للعملاء الحاليين والعملاء المحتملين من قبل موظفينا المدربين للتعامل بكل نزاهة واحترام ومهنية عالية. ونتعامل مع كل شكوى بطريقة منصفة وموضوعية دون تحيز مع ضمان سرية المعلومات في جميع الأوقات.

يقوم ممثلو خدمة العملاء في موانئ دبي العالمية باستقبال شكاوى العملاء خلال مدة أقصاها شهرين من تاريخ وقوع الحادث، وذلك من خلال رسالة بالبريد الإلكتروني أو عبر منصة دبي التجارية على العنوانين التاليين:

البريد الإلكتروني: customerservice@dpworld.com

منصة دبي التجارية: www.dubaitrade.ae

• تسجيل الشكاوى

على العملاء تسجيل الشكاوى خلال مدة أقصاها شهرين من تاريخ وقوع الحادث. لن يتم معالجة الشكاوى المسجلة بعد الفترة الزمنية المحددة.

• تسجيل استلام الشكاوى، وتأكد معالجتها

سيتم تسجيل استلام الشكاوى من قبل فريق خدمة العملاء خلال ثلاث ساعات عمل، وسيبدلون قسارى جهدهم لإيجاد حل يرضي العملاء. وتستغرق معالجة الشكاوى وإبلاغ القرار النهائي للشكاوى العادية غير المعقدة خمسة أيام عمل.

• إعادة فتح الشكاوى

يمكن للعملاء إعادة فتح الشكاوى المغلقة خلال خمسة أيام في حال وجدوا حل الشكاوى المقدم ليس بمستوى رضاهم. تستغرق معالجة التحقيق وإبلاغ القرار النهائي خمسة أيام عمل إضافية.

• الفواتير

إذا نتجت الشكاوى عن موافقة مؤائ دبي العالمية على دفع تعويض مالي، يتعين على العملاء تقديم فواتير التعويض المالي خلال مدة أقصاها شهرين من تاريخ إغلاق الشكاوى.

• إشعارات الدفعات

بعد تقديم العملاء لفاتورة سارية المفعول كما مذكور أعلاه، سيتم إصدار إشعار الدفع خلال 14 يوم عمل من تاريخ استلام الفاتورة.

توفر هذه السياسة الإرشادات العامة فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى والتي قد تختلف من شكوى إلى أخرى تبعاً لطبيعة وتعقيد الشكاوى، وعوامل أخرى مثل سهولة التواصل مع العملاء، مدى توفر العملاء، الشكاوى غير المؤكدة، والمعلومات المطلوبة من طرف ثالث.

شهاب الجسمي
 مدير الإدارة التجارية للموانئ والمحطات
 موانئ دبي العالمية - إقليم الإمارات

