



ميثاق خدمة العملاء

الإصدار الأول

31/5/2009

قائمة المحتويات

4	مقدمة	1
4	نطاق العمل والأهداف	2
4	2.1 نطاق العمل	
5	2.2 الأهداف	
6	التعريفات	3
7	رؤيتنا، رسالتنا و عملاؤنا	4
7	4.1 رؤيتنا	
7	4.2 رسالتنا	
7	4.3 عملاؤنا	
7	الغرض من الميثاق	5
7	الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه	6
8	دورنا	7
8	ماذا يمكنك أن تتوقع منا	8
9	كيف يمكن أن تساعدنا مساعدتك	9
9	مراقبة ومراجعة هذا الميثاق	10
10	مستويات الخدمة التي تقدمها الدائرة	11
14	معلومات الإتصال الخاصة بنا	12



1. مقدمة

استمراراً لنهجها الدائم في التطوير المستمر للخدمات المقدمة لعملائها وحرصها على الحفاظ على مستوى عالي من الجودة المقدمة، إضافة إلى السعي الدائم للريادة في تقديم المشاريع والخدمات المتميزة على المستوى المحلي و الدولي، فقد أطلقت جمارك دبي الميثاق الخاص بخدمة العملاء، بهدف التأكيد على أهمية تقديم مستوى متطور ومراقب من الخدمات.

حيث تم تصميم هذا الميثاق بالرجوع إلى المبادئ والتعليمات والقواعد المنصوص عليها في مواصفة الجودة الآيزو 10001:2007، إضافة إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، مع الحرص مع إشراك المعنيين من إدارة عليا وموظفين و عملاء وشركاء في عملية تصميم ومراجعة وتقييم وتعديل الميثاق بما يضمن عملية التطوير المستمر للميثاق وفقاً لاحتياجات العملاء، وبالتالي تطوير الخدمات المقدمة لهم بشكل مستمر.

2. نطاق العمل والأهداف

1.2 نطاق العمل

1.1.2 يهدف هذا الميثاق لوضع معايير لجودة الخدمات المقدمة عن طريق جمارك دبي والتي تتضمن جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات وتغطي جميع المواقع المقدمة لها.

2.1.2 يحدد هذا الميثاق معايير وقت الخدمة لعدد من الخدمات الرئيسية بهدف توسيع نطاق العمل تدريجياً ليشمل جميع الخدمات الرئيسية المقدمة عن طريق جمارك دبي.

3.1.2 لقد تم تطوير هذا الميثاق وتتم إدارته وفقاً للتعليمات والقواعد المنصوص عليها في مواصفة الجودة الآيزو 10001:2007 (إدارة الجودة-رضا العملاء - توجيهات عامة حول إعلان المبادئ للمنظمات / Quality Management-Customer Satisfaction-Guidelines for Codes of Conduct for Organizations).

4.1.2 الشكاوى المتعلقة بهذه الخدمات أو بالميثاق سيتم التعامل معها بناء على نظام إدارة الشكاوى والذي يتوافق مع القواعد المنصوص عليها في مواصفة الجودة الآيزو 10002:2004 (إدارة الجودة- رضا العملاء - توجيهات عامة حول التعامل مع الشكاوى في المنظمات / Quality Management-Customer Satisfaction-Guidelines for Complaints Handling in Organizations)



5.1.2 هذا الميثاق يستثني الشكاوى و المنازعات الخاضعة لإجراءات قانونية.

6.1.2 المحددات و الاستثناءات المطبقة على الوعود و الالتزامات الواردة في هذا الميثاق تتضمن الظروف غير العادية و الأحداث الخارجة عن السيطرة (مثل: الحروب، الكوارث الطبيعية، الأعطال الخارجة عن السيطرة، و التصاريح و الموافقات المطلوبة من قبل أطراف أخرى)

2.2 الأهداف

يهدف هذا الميثاق إلى :

- تعزيز الممارسات التجارية العادلة وثقة العملاء في جمارك دبي.
- تحسين فهم العميل لما يتوقعه من جمارك دبي في مجال الخدمات التي تقدمها و علاقاتها مع عملائها مما يقلل من احتمالات سوء الفهم و الشكاوى لدى العملاء.
- التعريف بحقوق العملاء و حمايتها و الرقي بها لأعلى المستويات.
- تزويد العميل بفهم لمعايير الخدمة لدى جمارك دبي.
- إبلاغ عملاء جمارك دبي بقنوات التواصل للتقدم بالشكاوى في حالات عدم الرضا الناجمة عن الإخلال بمعايير الخدمات المتفق عليها في هذا الميثاق.
- التأكد من إدراك العملاء لكيفية تقديم شكوى أو استفسار و كيف بإمكانه توقع الحصول على الرد.
- توضيح المتطلبات المتوقعة من العملاء من أجل تقديم خدمة متميزة لهم.
- التطوير المستمر للأنظمة و الخدمات التي تقدمها جمارك دبي و مهارات الموظفين بما يضمن تقديم مستوى متميز من الخدمة.

3. التعريفات

يقصد بالمصطلحات الآتية حيثما وردت في هذا الميثاق ما يلي:

الميثاق / ميثاق رضا العملاء :

هي الوعود التي تقدمها جمارك دبي لعملائها بشأن تعاملاتها و التي تهدف إلى تعزيز رضا العملاء و البنود المتعلقة به.
ملاحظة: مصطلح الميثاق (أو ميثاق خدمة العملاء) و (ميثاق رضا العملاء) سوف تستعمل متزامنة مع بعضها البعض.

معايير جودة الخدمة :

هي الوعود التي تقدمها جمارك دبي لعملائها بشأن تعاملاتها و التي يعبر عنها بشكل نوعي.

معايير وقت الخدمة :

هي الوعود التي تقدمها جمارك دبي لعملائها بشأن تعاملاتها و التي يعبر عنه بشكل كمي.

أيام العمل :

هي أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس باستثناء أيام العطل الرسمية التي تحددها حكومة دبي.

العملاء :

هم جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع الدائرة لتلقي خدمة ويشمل ذلك المجتمع الإماراتي، القطاع الصناعي، القطاع التجاري، و الأفراد و المؤسسات المستوردة و المصدرة.

الشكوى :

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

الاستفسار :

بيان مكتوب أو شفهي يقدم للدائرة من أحد عملائها يعبر فيه عن رغبته بمعرفة أو توضيح معلومة متعلقة بإجراءات أو طرق عمل الدائرة بهدف تسهيل تعامله مع الدائرة و إجراءاتها.



4. رؤيتنا، رسالتنا و عملاؤنا

1.4 رؤيتنا

العمل على تعزيز التنمية الاقتصادية لإمارة دبي وأن تكون الإدارة الجمركية الرائدة في العالم الداعمة للتجارة المشروعة

2.4 رسالتنا

العمل بالتنسيق مع الحكومة والشركاء الرئيسيين للإستمرار في الإيفاء وتحسين الإلتزامات الوطنية وتطبيق الرقابة الجمركية بصورة فاعلة ومجدية اقتصاديا من حيث التكلفة، تماشيا مع معايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.

3.4 عملاؤنا

- (أ) المجتمع الإماراتي .
- (ب) القطاع الصناعي .
- (ج) القطاع التجاري .
- (د) الأفراد والمؤسسات المستوردة والمصدرة .

5. الغرض من الميثاق

نحن نلتزم بتحسين جودة الخدمة التي نقدمها لكم كعملاء، ومن هنا فإنه يسرنا أن نقدم لكم ميثاق خدمة العملاء لإتاحة المجال أمام العمل بمنهجية صريحة وشفافة من خلال هذا الميثاق.

يهدف هذا الميثاق إلى تمكينك من معرفة الأمور التي تتوقعها عند قيامك بالتعامل مع الدائرة أو مراجعتها بما في ذلك مستويات الخدمة المقدمة، فضلا عن توضيح كيف يمكنك مساعدتنا في تلبية طموحاتك المتصلة بمستويات الخدمة المقدمة.

6. الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه

نهدف في الدائرة إلى إن نكون إدارة جمركية مهنية ومسؤولة وشفافة في كافة تعاملاتنا مع العملاء خاصة أن علاقتنا مع المتعاملين تخضع لمبادئنا ومفاهيمنا الراسخة ومراعاتنا الإلتزام الفعلي بالمطالبات الجمركية.



7. دورنا

- نحن جهة نظامية تلعب دورا رئيسيا في التجارة العالمية ضمن شبكة عالمية من الإدارات الجمركية.
- نحن نعمل على حماية المجتمع ونسعى لتكون في الخطوط الأمامية في مكافحة وحماية حقوق التأليف والنشر.
- نسعى لأن يكون لدينا دور رئيسي في تنفيذ سياسة الحكومة والإسهام في تنمية دبي لتصبح الوجهة التجارية المختارة في المنطقة.
- نحن مسؤولون عن ضمان الإلتزام بالقوانين ذات الصلة بما في ذلك الإيرادات والتراخيص والمتطلبات الأخرى المنصوص عليها في قانون الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون الخليجي.

8. ماذا يمكنك أن تتوقع منا

- التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة ومهنية.
- التحلي بالأمانة والعدالة والمساواة والحيادية في الخدمات المقدمة.
- توفير البيئة و المرافق و التسهيلات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل متميز.
- الحرص على تقديم الخدمة بدقة و جودة عالية
- التطوير المستمر للإجراءات بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين.
- الحفاظ على وقت العميل و العمل المستمر على تطوير وقت تقديم الخدمة.
- تقديم الخدمة وفق الإلتزامات و الإجراءات المعتمدة.
- التركيز على إحتياجات المتعاملين في كافة مجالات عملنا.
- بناء علاقة إيجابية.
- سرية التعامل مع المعلومات المقدمة من قبلك.
- الرد على الإستفسارات والشكاوى بأسلوب دقيق في حينه.
- الاحترام والاستماع المتبادل معك.
- التأكيد على الأخذ بأرائك وإقتراحاتك لتطوير خدماتنا.
- الإلتزام بمعالجة الشكاوى وتسويتها.
- إعطاؤك الحق في الاستفادة من الخدمات والتسهيلات والمعلومات الممكنة بما يليبي إحتياجاتك.



9. كيف يمكن أن تساعدنا مساعدتك

- التعامل مع الموظفين بطريقة مهذبة.
- التحلي بالصدق والراحة.
- الإفصاح عن الرمز المخصص لك، إن وجد عند القيام بمراجعتنا.
- تحديث البيانات الشخصية إذا طرأ عليها أى تغيير للإحتفاظ بسجلات دقيقة لدينا .
- تقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.
- تقديم آراءك الإيجابية والسلبية على حد سواء لتمكيننا من تحسين خدمات الدائرة من خلال الشكاوى والإطراءات والمقترحات المقدمة.
- حضور الاجتماعات المقررة في مواعيدها المحددة وخاصة المتعلقة بأخذ ملاحظاتك وآرائك.
- الالتزام بأية متطلبات قانونية وأية التزامات ينبغي عليك الوفاء بها للتمكن من الاستفادة من خدماتنا.

10. مراقبة ومراجعة هذا الميثاق

للتأكد من أن هذا الميثاق يبقى فعال، يتم تحديثه، ويعكس توقعاتك، فنحن نرحب بأرائك من خلال أي من وسائل الاتصال المذكورة في نهاية هذا الميثاق.

كما اننا طورنا طريقة عمل للمراقبة المستمرة لدى الالتزام بتطبيق المعايير الواردة في هذا الميثاق.



11. مستويات الخدمة التي تقدمها الدائرة

عند زيارتك لنا، فإننا نلتزم بـ:

- التعامل معك بطريقة ودية ومهذبة و مهنية في جميع الاوقات.
- تزويدك بالمعلومات والتوجيهات اللازمة.
- توفير موظفين أكفاء لمساعدتك.
- التواجد من الساعة 7:30 صباحا و حتى ال 2:30 مساء طيلة أيام العمل.
- ملاحظة: تشمل ساعات العمل المذكورة أعلاه المكاتب الرئيسية.
- أما بالنسبة لساعات العمل في المواقع أخرى فهي تمتد تبعا لحاجة العمل، لمزيد من المعلومات عن أوقات العمل في المواقع الأخرى، الرجاء الاتصال بنا من خلال أي من وسائل الاتصال المذكورة في نهاية هذا الميثاق.

عند الكتابة لنا أو مخاطبتنا عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني، فإننا:

- نهدف إلى الحرص على إعلامك باستلام اتصالاتك والرد عليه تبعا لمعايير الخدمة المذكورة في الميثاق.

عند الاتصال بنا (عبر مركز الاتصال) هاتفيا، فإننا نلتزم بـ:

- التواجد بين الساعة 07:30 صباحا والساعة 7:00 مساء في أيام العمل الرسمية (من الاحد إلى الخميس).
- ملاحظة: مركز الاتصال سيكون متوفرا أيام السبت من الساعة 7:30 صباحا و حتى الساعة 2:30 مساء باستثناء العطل الرسمية.
- الترحيب بمكالمات العميل والتعريف دائما باسم الدائرة.
- السعي للرد على استفساراتك قبل نهاية المكالمة، وإذا كان الإستفسار يحتاج لتحري أكثر عن الإجابة، فإننا سنزودك برد مبدئي ونعلمك بالوقت المتوقع للرد النهائي.

عند زيارتك لموقعنا الإلكتروني، فإننا نلتزم بـ:

- تقديم كافة المعلومات المتعلقة بالدائرة وإجراءتها المتبعة.
- توفير إمكانية استلام الشكاوى والاستفسارات والإطراءات الواردة من العملاء عن طريق موقع الدائرة الإلكتروني: www.dubaicustoms.gov.ae
- توفير بريد إلكتروني أو وسائل الكترونية أخرى للاتصال بنا.
- إذا كنت بحاجة لإجراء عملية تفتيش للبضائع في الموقع الخاص بك سنسعى إلى تحديد موعد بحيث يتم تنفيذ التفتيش الفعلي خلال أربعة أيام عمل، وإذا تعذر إجراء ذلك خلال الوقت المحدد، سيتم تحديد موعد مناسب متفق عليه



في حالة المطالبات وطلبات استرداد التأمينات

- في حال كانت وثائق إعادة التصدير الكلي الخاصة بالمطالبات مكتملة، فإن مبالغ استرداد التأمينات سيتم تحويلها بشكل تلقائي إلى الحساب البنكي للجهة الطالبة خلال أربعة أيام عمل.
 - إذا كانت المطالبات خاصة بإعادة التصدير الجزئي أو كانت تحتاج لتحقيقات أكثر، فسيتم إعادة التأمين خلال ستة أيام عمل، أما المطالبات المرفوضة فإنه يتم إعادتها مع إشعار بالرفض مبين فيه الأسباب الموجبة للرفض.
 - للمطالبات المستعجلة، فإن إعادة التأمين تتم في نفس اليوم بعد دفع رسوم معاملة خاصة بقيمة 75 درهما.
 - إذا لم يتم قبول المطالبات سوف يتم إعادتها مع ملاحظة تبين سبب الرفض.
- ملاحظة: يتم تقديم المطالبات ضمن المراكز المعتمدة لذلك، وهي مركز جمارك ميناء راشد، مركز جمارك جبل علي، ومركز جمارك الميناء الجاف، ومركز جمارك قرية الشحن.

في حالة النظام الإلكتروني للبضائع والتخليص الإلكتروني، فإننا نحرص على

- تزويد المتعاملين بإمكانية الدخول إلى الأنظمة الإلكترونية الخاصة بالبضائع على مدار الساعة من يوم السبت وحتى يوم الخميس من كل أسبوع.
- توفير نظام التخليص الإلكتروني على مدار الساعة، لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.Dubaitrade.ae

التعامل مع الاستفسارات، والإطراءات

- يمكنك إرسال استفساراتك أو إطراءاتك من خلال مكتب الخدمة الإلكتروني المتوفر على الموقع الإلكتروني، الفاكس، الهاتف، المدير المسئول، صناديق آراء العملاء، مراكز العناية بالعملاء، أو من خلال مركز الاتصال.
- سنسعى إلى الحرص على إفادتك باستلام اتصالاتك خلال يوم عمل والرد عليه خلال يومي عمل من تاريخ استلام الاتصال.
- في حالة عدم القدرة على الرد ضمن الوقت المحدد، فإننا سنعمل على تزويدك برد مؤقت وإخطارك بالتاريخ المتوقع للرد النهائي.



التعامل مع الشكاوى والتظلمات

- حالة عدم رضاك عن الخدمة المقدمة، أو في حالة شعورك بعدم تلبيةنا للمعايير الواردة في هذا الميثاق، فإنه:
- يمكنك تقديم شكوى من خلال موقعنا الإلكتروني، موقع نظام الشكاوى الإلكتروني الموحد: www.ecomplain.ae ، الفاكس، الهاتف، صناديق آراء العملاء، مراكز العناية بالعملاء، أو من خلال الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا.
 - سوف نستجيب لجميع الشكاوى المستلمة بجدية و سنلتزم بتصحيح الأخطاء.
 - سنسعى إلى الحرص على إفادتكم باستلام اتصالاتك خلال يوم عمل.
 - سنسعى إلى التحقيق في الشكاوى المقدمة، تزويدك بالاجراء المقترح لمعالجتها، وأخذ رأيك بالإجراء المقترح، وذلك خلال سبعة أيام عمل من تاريخ تلقي الشكاوى.
 - في حالة عدم القدرة على الرد على الشكاوى ضمن الوقت المحدد، فإننا سنعمل على تزويدك برد مؤقت وإخطارك بالتاريخ المتوقع للرد النهائي.
 - سنسعى إلى المتابعة معك بخصوص الإجراءات المتخذة، التأكد من تنفيذ هذه الإجراءات ضمن الوقت المحدد، والسعي لمعرفة رأيك حول النتيجة النهائية للإجراءات المتخذة.
 - في حالة عدم رضاك عن الإجراءات المقترحة، فسنزودك بإمكانية رفع تظلم مكتب المدير العام.
 - سنسعى إلى التحقيق في التظلم المقدم، وإعلامك بنتيجة التحقيق خلال ستة أيام من تاريخ تلقي التظلم.

المسؤولية الاجتماعية والتنوع الثقافي

تعمل جمارك دبي على تقديم الخدمة المتميزة لجميع متعاملينا من جميع الفئات وتوفير احتياجاتهم، مع التركيز على الفئات التي تحتاج لمطالبات خاصة، ويشمل ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن، المرضى، والمتعاملين الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الإنجليزية.

لتحقيق ذلك، سنلتزم جمارك دبي بتوفير مفوضين للشكاوى للتعامل مع الشكاوى الواردة من ذوي الاحتياجات الخاصة، و الذهاب لاماكن تواجدهم عند الضرورة، إضافة الى توفير التدريب اللازم لمفوضي الشكاوى و للموظفين الآخرين عند الضرورة (مثل موظفي خدمة العملاء في المطار) للتعامل مع متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة (مثل التدريب على اللغة الخاصة بالصم).

إضافة إلى توفير الميثاق بالخط الكبير على الموقع الإلكتروني، و توفير الميثاق بلغة بريل للمكفوفين عند الطلب.

كما يتيح الميثاق تقديم الشكاوى للعملاء الذين لا يتقنون اللغتين العربية أو الإنجليزية، عبر إرسالهم شكاواهم حول الخدمات المقدمة أو حول الميثاق بلغتهم الأم، و سنلتزم جمارك دبي بترجمتها على نفقتها الخاصة و الرد على العميل بنفس لغته.



إن آراءك تهمننا

إن جمارك دبي ملتزمة بخدمة العميل، ونحن نقدر آراءك المقدمة، بما في ذلك آراءك حول كيفية تطوير هذا الميثاق. ستعمل جمارك دبي على المراقبة المستمرة لمستوى رضاك عن خدماتنا، بما في ذلك نظام الشكاوى المتبع، وذلك من أجل البحث في السبل الممكنة لتحسين هذه الخدمات.

في حالة رضاك

فإنه يهمننا سماع رأيك حول رضاك عن الخدمات المقدمة، لأن ذلك سيساعدنا في تقدير ومكافأة طاقم العمل لدينا على خدمته المميزة.

في حال عدم رضاك

فإنه يهمننا سماع آراءك وذلك بهدف تحسين خدماتنا.

12. معلومات الإتصال الخاصة بنا

www.dubaicustoms.gov.ae	الموقع الإلكتروني
client.relations@dubaicustoms.ae	البريد الإلكتروني
00971480080080	مركز الاتصال
0097143453031 أو 0097143453458	الفاكس
إدارة العملاء	العنوان البريدي
جمارك دبي، ص.ب. 63	موقعنا
دبي، الإمارات العربية المتحدة	أقرب معلم بارز
المبنى الرئيسي لجمارك دبي	
شارع الميناء، بر دبي، دبي	
ميناء راشد	





عبر عن نفسك بلغتك الأم خدمة ترجم

بإمكانك الآن تقديم شكاواك 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 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 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 و یا نمابر 00971 4 3453458 ارسال کنید.

www.dubaicustoms.gov.ae

بوابة العبور إلى رخاء دبي
Gateway to Dubai's Prosperity