



مملكة البحرين  
وزارة الجمارك  
شؤون المارك



التقرير الإحصائي  
لمركز خدمة العملاء عن بُعد  
سبتمبر-2023 الى 7-2024

110%

## الفهرس

3

مركز الاتصال في ارقام

4

الحالات الواردة لمركز الاتصال

5

الاستفسارات، الشكاوى، الاقتراحات والطلبات والخدمات

6

أبرز الشكاوى والأخباريات الواردة للمركز

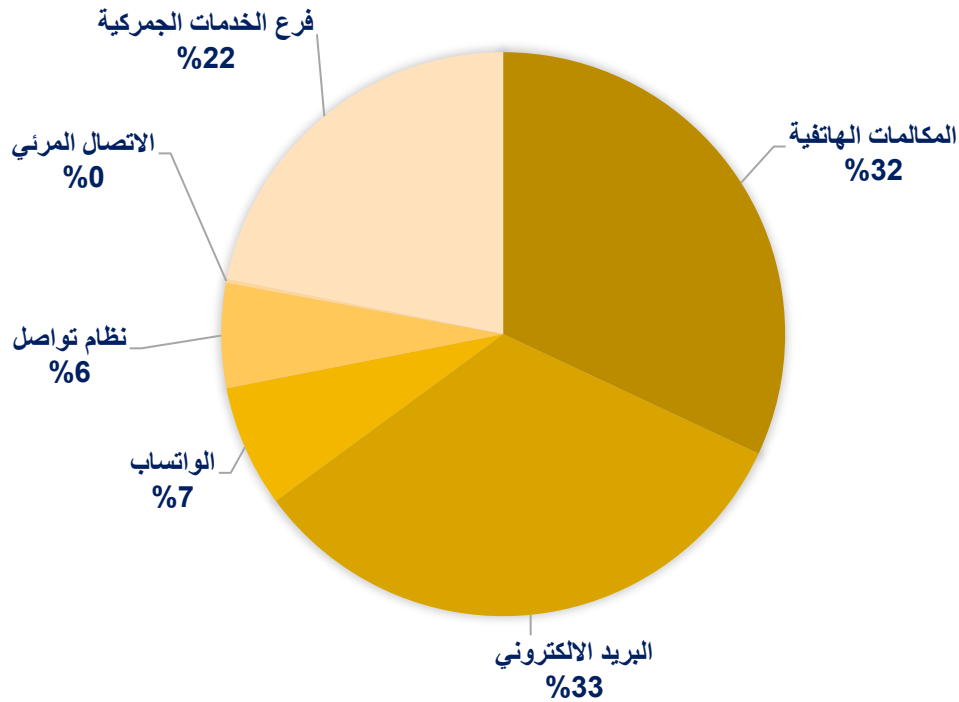
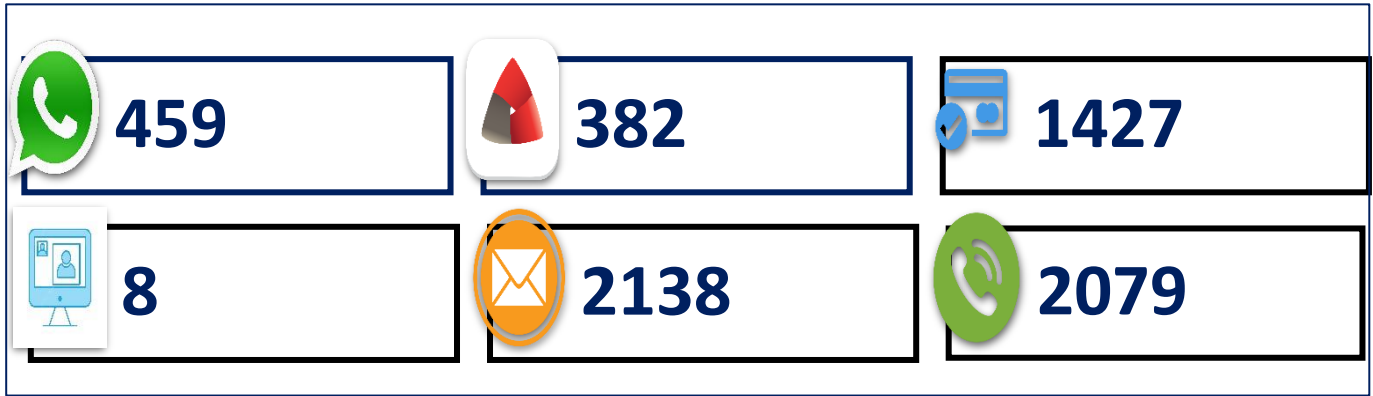
7

فرع الخدمات الجمركية في ارقام / قنوات التواصل لمركز  
الاتصال

## حالات التواصل الواردة من قبل العملاء

مركز خدمة العملاء عن بُعد

اجمالي الحالات 6493



استقبل مركز خدمة العملاء عن بُعد حالات تواصل عديدة عبر (البريد الإلكتروني، الهاتف، تطبيق الواتساب) حيث تم التواصل للحصول على الردود مع كلاً من:

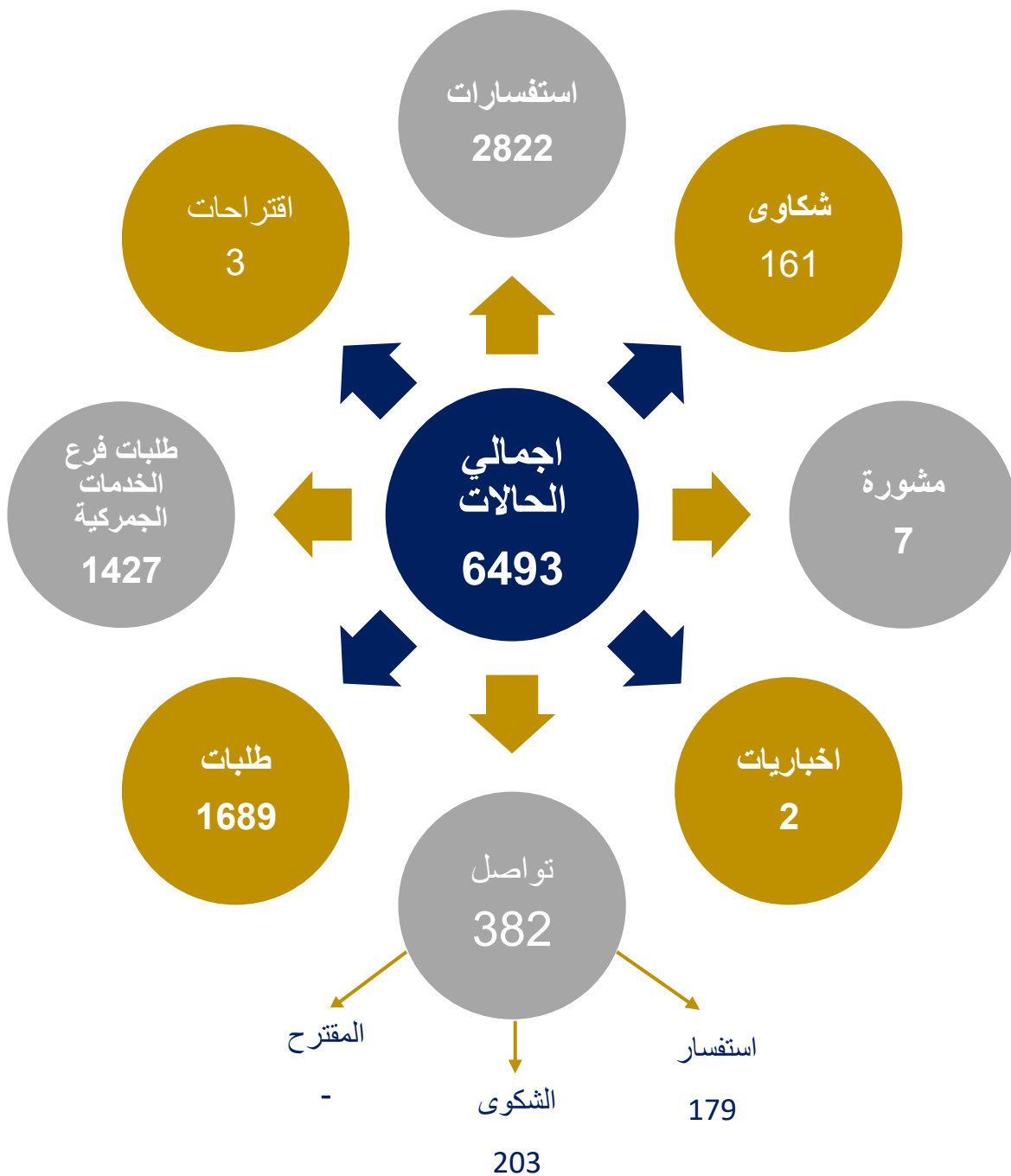
الإدارة المعنية	المنافذ الجوية	المنافذ البرية	المنافذ البحرية	المركز الموحد	المخاطر والالتزام	الاتصال والتخطيط الاستراتيجي
حالات التواصل	284	102	87	45	103	352
النسبة مقارنة بالعدد الإجمالي 4684	%6.06	%2.18	%1.86	0.96%	2.20%	7.51%

الإدارة المعنية	الموارد البشرية	التدريب	التخليص الجمركي	المالية	نظم المعلومات	الشنون القانونية
حالات التواصل	168	51	1450	72	296	114
النسبة مقارنة بالعدد الإجمالي 4684	%3.59	1.09%	30.96%	1.54%	%6.32	2.43%

الإدارة المعنية	التراخيص الجمركية وخدمة العملاء	العلاقات العامة	الإدارة العامة للأمن والتفتيش	الإدارة العامة للموارد ونظم المعلومات	الإدارة العامة للتخليص و للخدمات الجمركية	المعارض	خارج اختصاص الجمارك
حالات التواصل	825	5	9	4	50	11	637
النسبة مقارنة بالعدد الإجمالي 4684	17.61%	0.11%	0.19%	0.09%	1.07%	%0.23	%13.60

الإستفسارات، الشكاوى، الاقتراحات والطلبات المقدمة من قبل العملاء إلى مركز خدمة العملاء عن بُعد

سجل مركز خدمة العملاء عن بُعد عبر (البريد الإلكتروني، الهاتف، تطبيق الواتساب وفرع الخدمات الجمركية):



## الشكاوى المقدمة من العملاء

استقبل مركز خدمة العملاء عن بُعد عدد من الشكاوى والتي من أبرزها:

الإدارة المعنية	الشكاوى
نظم المعلومات	مشاكل عامة في نظام افق
التراخيص الجمركية	مشكلة في التفويض الجمركي
المالية	مشكلة في الدفع على البيان الجمركي / الدفع مرتين على المعاملة الواحدة
المنافذ الجمركية	شكوى بخصوص التثمين في المنفذ الجمركي
المخاطر	مشكلة في موافقات جهات القيد
المعارض	رسائل خاطئة للعملاء من قبل الجمارك

تم التعامل مع كافة الشكاوى بعد التواصل مع الإدارات المختصة.

## نظام اصدار الفواتير الالكترونية

بدل فاقد بيان جمركي	فحص اشعة	معاينة في موقع المستورد	تجديد / بدل فاقد رخصة التخليص الجمركي للهيئات الحكومية	نسخة غير ورقية من التعرفة الجمركية	غرامات جمركية	دفع رسوم تقرير حسب طلب صاحب السجل	دفع رسوم التعرفة الجمركية	الخدمات الافتراضية
31	107	41	19	7	9	274	939	عدد الخدمات



+973 17389999



@customs\_bah



www.bahraincustoms.gov.bh/



+973 17389999



@customs.bh



customerservice@customs.gov.bh

