

## اتفاقية مستوى الخدمة للخدمات الجمركية المقدمة- مركز خدمة العملاء عن بعد



تسعى شؤون الجمارك لتقديم خدمات جمركية عالية الجودة وسرعة لتحقيق رضا العملاء، وتشمل مختلف الإجراءات الجمركية وفقاً للمتطلبات والشروط، مع تفاوت في وقت إنجازها حسب نوع الخدمة.

### معايير الخدمة:

يتم احتساب الزمن من تقديم المستندات المطلوبة فقط، ولا يشمل الوقت المستغرق لاستكمال النواقص أو طلب المستندات من الجهات الأخرى. يخضع الزمن المستغرق لمراجعة دورية وفقاً لسياسة التطوير المستمرة بشؤون الجمارك.

أوقات توفر الخدمة  
من الأحد الى الخميس  
من الساعة 8:00  
صباحاً إلى 2:00 مساءً



## جدول مستويات تقديم الخدمة عن بعد:

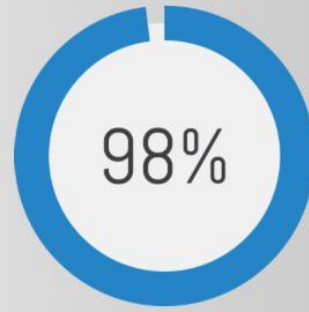
نوع الخدمة	وقت إنجاز الخدمة	الزمن المستغرق
طلب تحديد رمز النظام المنسق لكل صنف من البضاعة	فوري	7 أيام
طلب معلومات من صاحب السجل أو أصحاب العلاقة	فوري	3 أيام
طلب إصدار بدل فاقد أو تالف للمستندات الجمركية	فوري	يوم عمل
طلب نسخة غير ورقية من التعرف الجمركية الموحدة	فوري	3 أيام
طلب فتح حساب مستخدم أفق	فوري	يوم عمل
الفحص بجهاز الأشعة الثابت	فوري	يوم عمل
فحص البضائع بجهاز الأشعة خارج الدائرة الجمركية	فوري	يوم عمل
الخدمات الالكترونية (البوابة الوطنية لمملكة البحرين)	فوري	فوري
خدمة الاستشارات الجمركية - مشورة	فوري	فوري
قنوات الدعم (الهاتف - whatsapp - البريد الالكتروني - اتصال مرئي)	فوري	فوري
نظام تواصل الوطني	فوري	5 أيام

# الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة (SLA's) المعدل العام 2024



## الالتزام العام

المعدل العام للالتزام باتفاقية  
مستوى الخدمة للخدمات  
الإلكترونية (SLA's)



## مستوى الخدمة

المعدل العام للالتزام باتفاقية  
مستوى الخدمة للخدمات  
التي يقدمها مركز خدمة العملاء  
عن بُعد