



## الجزء الأول: المعلومات الأساسية

يرجى تعبئة الجدول التالي:

	اسم مركز الخدمة:
	رقم التواصل:
	البريد الإلكتروني:
	الموقع / العنوان:
	رقم الرخصة التجارية:
	تاريخ سريان الرخصة التجارية: (يرجى إرفاق صورة عنها)
	تفاصيل مُمثل المركز:
	الاسم:
	رقم التواصل:
	البريد الإلكتروني:
	المنصب الوظيفي:

## الجزء الثاني: استبيان

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية لكل فئة:

## الجلسة التوعوية حول مكتب أبوظبي للمقيمين

هل قمت بحضور أي من جلسات التوعية الخاصة بمكتب أبوظبي للمقيمين خلال الأشهر الستة الماضية؟  
\*هذه الخطوة إلزامية كجزء من عملية التقديم

لا نعم

يرجى تحديد تاريخ حضور جلسة التوعية (يوم/شهر/سنة):

## جودة الخدمات

يرجى تحديد متوسط عدد طلبات الحصول على الإقامة الذهبية التي يتم تقديمها شهرياً

يرجى تحديد متوسط الوقت المستغرق (بالدقائق) لكل طلب للحصول على الإقامة الذهبية

هل تقوم بإخطار العميل بآخر تحديثات حالة الطلب بعد كل خطوة مكتملة خلال يومي عمل؟

لا نعم



## النظام الإلكتروني

هل يمكن استكمال عملية تقديم طلبات الحصول على الإقامة الذهبية عبر الإنترنت، ودون الحاجة لزيارة المركز؟

لا نعم

هل يوجد لديكم حالياً نظام /بوابة دفع إلكترونية لاستلام عمليات الدفع من العملاء؟

لا نعم

في حال وجود نظام أو بوابة للدفع الإلكتروني، يرجى ذكرها

في حال وجود نظام أو بوابة للدفع الإلكتروني، يرجى مشاركة عنوان الويب URL الخاص بها.  
أو كتابة (لا يتوفر) في حال عدم توفره.

## عملية تقديم الطلبات

هل يوجد إجراء موحد لإصدار الإقامات الذهبية (وأي إقامات أخرى طويلة الأمد)؟

لا نعم

إن كانت الإجابة نعم، هل هذا الإجراء متاح على موقعك الإلكتروني؟

لا نعم

إن كانت الإجابة نعم، يرجى مشاركة عنوان الويب URL الخاص بصفحة إجراءات الحصول على الإقامة الذهبية

## الرسوم

هل يتم ذكر رسوم كل خطوة ضمن خطوات عملية التقديم للحصول على الإقامة الذهبية (وغيرها من الإقامات طويلة الأمد) بشكل واضح على الموقع الإلكتروني الخاص بك؟

لا نعم

إن كانت الإجابة نعم، يرجى كتابة عنوان الويب URL الخاص بالصفحة التي توضح الرسوم

## الباقات والعروض

يرجى إدخال الباقات التي تقدمها لخدمات الإقامة الذهبية (وغيرها من الإقامات طويلة الأمد):

يرجى إرفاق عنوان الويب URL الخاص بالصفحة التي توضح الباقات التي تقدمها مع رسومها.  
أو كتابة (لا يتوفر) في حال عدم توفره.



## الباقات الخاصة

يرجى ذكر الخدمات التي توفرها الباقات الخاصة لديك:

- موظف أو موظفين مخصصين للعملاء
- الالتزام باتفاقية المستوى القياسي (SLA) للرد على الاستفسارات خلال 12 ساعة
- الاستلام والتسليم حيثما يمكن ذلك
- خدمات طبية سريعة
- مرافقة المتقدمين لإجراء الفحوصات الطبية
- خدمات أخرى (يرجى ذكرها: \_\_\_\_\_)

## قنوات التواصل

ما هي قنوات التواصل التي تستخدمها للرد على استفسارات المتقدمين للحصول على الإقامة الذهبية (وغيرها من الإقامة طويلة الأمد). يرجى الاختيار مما يلي:

- البريد الإلكتروني
- الهاتف
- روبوت الدردشة
- أخرى (يرجى التحديد: \_\_\_\_\_)

يرجى كتابة بريدك الإلكتروني ورقم هاتفك وأي وسائل أخرى تستخدمها للتواصل مع المتقدمين للحصول على الإقامة الذهبية (وغيرها من الإقامة طويلة الأمد).

• البريد الإلكتروني:

• الهاتف:

• قنوات أخرى:

هل تعمل قنوات الاتصال الخاصة بكم على مدار 24 ساعة؟

نعم

لا

عند استقبال أي استفسار أو شكوى، ما هي المدة التي يتلقم خلالها العميل الرد الأولي؟  
(باستثناء الردود التلقائية)



## خدمات إضافية

يرجى تحديد الخدمات الأخرى التي تقدّمها بناءً على طلبات المتقدمين، علاوة على المساعدة في تقديم طلب الحصول على الإقامة الذهبية (وغيرها من الإقامة طويلة الأمد). (على سبيل المثال، الترجمة، التصديق، وغيرها)

## اللغات

يرجى تحديد اللغات التي تدعمها خدماتك:

العربية

الإنجليزية

الأردية

أخرى (يرجى التحديد: \_\_\_\_\_)

## إدارة شكاوى المتعاملين

هل لديكم خدمة مخصصة للتعامل مع شكاوى المتعاملين؟

لا  نعم

إن كانت الإجابة نعم، يرجى تزويدنا بإثبات يوضّح عملية التعامل معها

## مرافق مركز الخدمات

هل تتوفر مواقف كافية للسيارات في المبنى الخاص بك؟

لا  نعم

يرجى إرفاق صور للأماكن المخصصة لوقوف السيارات

هل هناك لافتات توجيه واضحة داخل المركز؟

لا  نعم

يرجى إرفاق صور تثبت وجود أي لافتات داخلية

هل يوجد قسم استقبال داخل منشأتك؟

لا  نعم

يرجى إرفاق صور تثبت وجود قسم استقبال.

# نموذج الطلب: اعتماد مراكز الخدمات



هل تتوفر قاعة انتظار لكبار الشخصيات في منشأتك؟

لا نعم

يرجى إرفاق صور تثبت وجود قاعة انتظار لكبار الشخصيات.

هل تتوفر خدمة إنترنت (واي فاي) للمتعاملين في مركز الخدمة الخاص بك؟

لا نعم

هل يعتمد مركز الخدمة الخاص بك على نظام التذاكر الرقمية في خدمة المتعاملين؟

لا نعم

## خدمات الأعمال التجارية (الموجهة للشركات)

هل قامت منشأتك بتقديم خدمات لشركات كبيرة فيما سبق؟

إن كانت الإجابة نعم، يرجى مشاركة مجموعة من الأمثلة

أتعهد بموجبه بأن المعلومات المقدمة في الطلب أعلاه صحيحة ودقيقة.

الاسم:

التوقيع:



## الشروط والأحكام:

تلتزم الشركة بتقديم طلبات الحصول على الإقامة الذهبية وإقامات الاستقطاب الأخرى والخدمات ذات الصلة بهما بكفاءة عالية، وألا يزيد وقت انتظار المتعامل عن (15) خمسة عشر دقيقة لحين البدء في الحصول على الخدمة، وألا يتعدى الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة (10) عشر دقائق.

يتعين على الشركة ألا يتجاوز مدة تقديم جميع متطلبات العميل للحصول على الإقامة خلال رحلة المتعامل من مرحلة لأخرى (24) ساعة بعد انجاز كل مرحلة وذلك لحين صدور الإقامة الذهبية.

تقديم طلبات الإقامة الذهبية وإقامات الاستقطاب الأخرى بطريقة صحيحة ودقيقة مع جميع المستندات والأوراق المطلوبة حسب متطلبات كل فئة تفادياً لإلغاء الطلب أو إعادته للتعديل.

تتحمل الشركة كافة المسؤولية القانونية في تنفيذ المهام المناطة بها في شأن الخدمات المتعلقة باستلام وإنجاز ومتابعة وتسليم الإقامة الذهبية وغيرها من إقامات الاستقطاب.

أن يكون موظفي الشركة على علم ودراية بجميع التشريعات المتعلقة بالإقامة الذهبية وإقامات الاستقطاب الأخرى واية تحديثات تطرأ عليها والاجابة على استفسارات العملاء بشكل دقيق.

تقديم طلبات الحصول على الإقامة الذهبية وضمان المتابعة المنتظمة لحالة الطلب وإخطار العميل بحالة الطلب سواء من حيث استكمال الوثائق اللازمة أو الموافقة أو الرفض بحسب الأحوال.

إخطار العميل بتحجيل تطبيق (إنتمني) الخاص بالمزاي والعروض المقدمة حصراً لل حاصلين على الإقامة الذهبية.

تزويد مكتب أبوظبي للمقيمين بتقرير أسبوعي عن حالة طلبات الإقامة الذهبية وإقامات الاستقطاب الأخرى المقدمة سواءً الصادرة أو المرفوضة أو المطلوب تعديلها.

تلتزم الشركة بتقديم الخدمة للعميل بطريقة احترافية بحيث لا يقل نسبة رضا العميل عن (95%).

تلتزم الشركة بالبيانات والمعلومات التي أقرت بها في نموذج طلب اعتماد مركز الخدمة.

يتعين على الشركة الالتزام بسياسة أمن المعلومات، وتحمل كافة المسؤوليات التي تترتب على مخالفتها هي أو أي من موظفيه أو تابعيه.

كما تلتزم بالمحافظة على سرية جميع البيانات التي يتم تزويدها بها من قبل العميل.

يحق لمكتب أبوظبي للمقيمين إلغاء هذه الشهادة في أي وقت أثناء سريانها في حال عدم التزام الشركة بالشروط والأحكام الواردة أعلاه.

**أقر بموجب هذا أنني قرأت وفهمت الشروط والأحكام الموضحة أعلاه**

الاسم:

التوقيع: