

Customer Service Policy

Our vision

- Make SOHAR the region's preferred Port and Freezone thereby putting Oman on the map as a strategic location for business, industry, logistics and maritime sectors

Customer service objectives

- Enhance and promote the ease of doing business
- Provide world-class customer care
- Maintain high levels of customer satisfaction
- Apply best international practices and advanced technologies
- Build a competent and professional customer service team

Our commitments to our customers

- Be accessible and easy to reach at all times
- Deal with our customers in a friendly, courteous and professional way
- Maintain high levels of integrity, fairness and transparency
- Respond to enquiries and complaints in an accurate and timely manner
- Keep regular communications with our clients and be more proactive
- Provide regular status updates on requests, enquiries and complaints
- Treat all information provided with high levels of confidentiality
- Ensure continuous improvement for our services and processes according to customer needs
- Provide services and advice to our customers in accordance with the country's laws and regulations
- Respond and react to customer issues and problems in the most appropriate and effective manner
- Ensure availability of facilities and suitability of the environment required to enhance the level of our services
- Continuously invest in our staff in order to develop their skills and capabilities

Our expectations from our customers

- Keep us well informed about your needs and concerns
- Adhere to the laws of the Sultanate of Oman and the rules and regulations of SOHAR Port and Freezone
- Provide all requested information in an accurate and timely manner
- Treat our employees with respect
- Respond in a timely manner to our queries and requests
- Provide constructive feedback through the communication channels provided to help us improve our service

Our contact information

customerservice@soharportandfreezone.com

T +968 2685 2768

F +968 2685 2701

PO Box 9, PC 327, SOHAR, Sultanate of Oman

soharportandfreezone.com

سياسة خدمة العملاء

رؤية ميناء صحار والمنطقة الحرة

أن نجعل ميناء صحار والمنطقة الحرة المكان المفضل في المنطقة مما يعزز موقع عمان الإستراتيجي في قطاعات الأعمال، الصناعة، النقل اللوجيستي والنقل البحري.

أهدافنا

- تعزيز وتطوير سهولة ممارسة الأعمال التجارية في ميناء صحار والمنطقة الحرة.
- توفير خدمة عملاء ذات جودة عالمية.
- الحفاظ على مستوى عال من رضا عملائنا.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية وأحدث التكنولوجيا المتوفرة لخدمة العملاء.
- بناء فريق عمل إحتراقي ومتخصص في خدمة العملاء.

ملتزمون نحو عملائنا

- متواجدون ويسهل الإتصال بنا في أي وقت.
- نتعامل مع عملائنا بود ولطف وبطريقة إحترافية.
- التحلي بقدر عال من النزاهة والعدل والشفا فيه في التعامل.
- نرد على إستفسارات وشكاوى عملائنا بدقة وخلال وقت مناسب.
- سباقون في التواصل المستمر مع عملائنا الكرام.
- تحديث مستمريما يخص إستفسارات ومشاكل عملائنا.
- التعامل تجاه جميع معلومات عملائنا بسرية تامة.
- مستمرون في تطوير خدماتنا والاليات المتبعه حسب حاجة عملائنا.
- نرشد ونوجه عملائنا حسب القوانين واللوائح المعمول بها في السلطنة.
- نتعامل مع إظروحات وشكاوى عملائنا بأكثر الطرق فعالية.
- نوهر البيئه اللازمه والخدمات المطلوبه لتعزيز أفضل مستوى من الخدمة.
- نستثمر في تطوير موظفينا ليكونوا على أعلى مستوى من المهارة والأداء.

نتوقع من عملائنا

- إخطارنا بكل إحتياجاتهم وإهتماماتهم في الوقت المناسب.
- الإلتزام بكافة القوانين، اللوائح والتشريعات في سلطنة عمان وميناء صحار والمنطقة الحرة.
- تقديم كل المعلومات المطلوبه بطريقة صحيحة وحقيقية.
- التعامل مع موظفينا بإحترام ولباقة.
- الإستجابة لإستفساراتنا وطلباتنا خلال وقت مناسب.
- التقييم والنقد البناء من خلال وسائل التواصل المتاحه مما يساعدنا على تطوير مستوى خدمتنا.

للتواصل

الموقع الإلكتروني: soharportandfreezone.com
الإيميل: customerservice@soharportandfreezone.com
الهاتف: +٩٦٨٢٦٨٥٢٧٦٨
الفاكس: +٩٦٨٢٦٨٥٢٧٠١
الرمز البريدي: ٣٢٧، صندوق البريد: ٩
صحار سلطنة عمان