



# ميثاق خدمة العملاء

## 1. ما تتوقعوه منا

### • المهنية :

نؤمن في هيئة الكهرباء والماء أن خدمة المشتركين من مواطنين ومقيمين وتلبية احتياجاتهم في الوقت المناسب وبالسعة المطلوبة وبأعلى معايير الدقة تأتي على قمة أولوياتنا، وبذلك نحرص على الدوام بأداء خدماتنا بمهنية عالية وجودة متناهية لتحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة لكم .

### • السهولة :

بتوفير مراكز لخدمات المشتركين موزعة بما يتناسب مع الكثافة السكانية بمملكة البحرين، وذلك لتسهيل وصول المشتركين في الوقت المناسب وانجاز المعاملات، وأيضاً توفير عدد من القنوات الخدمية الإلكترونية لتوفير الوقت والجهد على المشتركين.

### • التعاون والمصادقية:

نسعى لتقديم الخدمات من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة ويفهم احتياجات المشتركين المتغيرة ويستطيع الرد على استفساراتهم بدقة ومصادقية.

### • السرية:

نولي العناية الفائقة بسرية معلومات مشتركينا، وذلك من منطلق ثقتكم بنا.

## 2. ما نرجوه منكم

- **المستندات:**

لحرصنا على تقديم أعلى مستوى من الخدمة، نقدر منك أن تمدنا بالمعلومات الصحيحة والدقيقة عند طلبها و إرفاق جميع الوثائق اللازمة لإتمام المعاملة.

- **ملاحظاتكم :**

للتطوير المستمر في خدماتنا، نود منك مشاركتنا بأفكاركم وآراءكم الإيجابية والسلبية على حد سواء لتمكننا من الوصول للجودة التامة فيما نقدمه لك. يمكنكم تقديم مقترحاتكم ومشاركتنا بأراءكم عن طريق زيارة موقع تواصل او الضغط على الرابط التالي : [http://services.bahrain.bh/wps/portal/tawasul/Home\\_ar](http://services.bahrain.bh/wps/portal/tawasul/Home_ar)

- **الاحترام والقوانين :**

الالتزام بالقوانين والتعاميم والتوجيهات الصادرة من هيئة الكهرباء والماء و تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل .

- **تحديث البيانات :**

إبلاغ الموظفين المختصين في حال حدوث تغيير في البيانات الشخصية المتعلقة بإتمام الخدمة.