



## || || || OUR CODE || || ||

One of the core corporate values of the Dubai Airport Freezone Authority is to 'Delight Customers.' Our team ensures that each interaction translates into a meaningful and enjoyable experience that goes far beyond customer's own expectations. We follow a code that prioritizes the utmost happiness of our stakeholders with our integrated solutions and world-class services.

## || || || OUR PROMISE ||

**Your happiness is our badge of success. To make each moment with DAFZA memorable and pleasurable, we commit to the following:**

- Guarantee of high quality, friendly and prompt services
- All your needs will be addressed in a professional manner
- We shall provide accurate information on the scope and duration of our services
- Prompt handling of our services through your preferred channels
- The use of latest technologies to ensure that our processes are simple, smooth, and swift
- Warm welcome of your suggestions and opinions to further improve our services and keep you delighted
- Making a difference in your business by fulfilling your day-to-day needs so you can focus on your main activities

**Reciprocity is the foundation of all good relationships. We need your support to enable us to serve you better. Thus, we request your kind cooperation in the following:**

- Please submit the required documents and authentications beforehand to enable quick finalization of your transactions
- Please inform us of any errors or changes in the information which you have already provided
- Please advise on any changes in your personal information or the conditions pertaining to the completion of your transaction
- Help us improve our service to you by regular cooperation with our customer service team

[www.dafz.ae](http://www.dafz.ae)



## ميثاقنا

يندرج إسعاد المتعاملين في صلب أولوياتنا الاستراتيجية وجوهر قيمنا المؤسسية في "سلطة المنطقة الحرة بمطار دبي". ويلتزم فريق عملنا بتبني أفضل الممارسات التي من شأنها ضمان تجربة متكاملة ومرضية تفوق مستوى توقعات قاعدتنا الواسعة من المتعاملين. والتزاماً منا بمسؤولياتنا الوطنية، نعمل وفق ميثاق قائم على وضع سعادة المتعاملين في موقع الصدارة، لتكون بذلك غايتنا الأسمى التي نسعى إلى تحقيقها من خلال تطوير محفظة متكاملة من الحلول المبتكرة والخدمات عالمية المستوى.

## عهدنا

"سعادتكم دليل نجاحنا" ... عهد أخذناه على عاتقنا في "سلطة المنطقة الحرة بمطار دبي"، والذي يضعنا أمام مسؤولية تحتم علينا الوفاء بالالتزامات التالية:

- تقديم خدمات فورية ومبتكرة وسريعة ذات كفاءة وموثوقية عالية
- توفير السبل اللازمة لتحقيق تطلعاتكم وتلبية احتياجاتكم باحترافية ومهنية
- توفير معلومات وافية ودقيقة فيما يتعلق بخدماتنا
- التعامل بصورة فورية وسريعة وفاعلة مع طلبات الحصول على الخدمات عبر قنوات الاتصال المفضلة لديكم
- تبني أحدث التقنيات المتطورة لضمان سير العمليات التشغيلية بسلاسة وسرعة وكفاءة تامة
- تعزيز جسور التواصل المباشر معكم لتلقي اقتراحاتكم وآرائكم وملاحظاتكم، تماشياً مع مساعينا الحثيثة لمواصلة تحسين جودة وكفاءة الخدمات بما يحقق رضاكم وسعادتكم
- الإسهام في دفع عجلة نمو أعمالكم من خلال ابتكار حلول فاعلة تلبي متطلباتكم اليومية وتضمن لكم تحقيق أهدافكم الاستراتيجية

تبرز سمة "التبادلية" باعتبارها مفتاح نجاح العلاقات المهنية والاجتماعية والإنسانية على السواء. لذا فإننا نعول على دعمكم لنا وتواصلكم الدائم معنا، في سبيل تمكيننا من خدمتكم بالشكل الأمثل. ونتطلع إلى تعاونكم فيما يلي:

- تقديم المستندات المصدّقة والوثائق المطلوبة لنا بصورة مسبقة للبدء فوراً بالمعاملات وإنجازها بأسرع وقت
- اتخاذ خطوات سريعة وفورية في حال وجود أي خطأ أو تغيير في المعلومات المقدمة لنا من قبلكم وإعلامنا به في أقرب وقت ممكن
- إعلامنا بالتغييرات التي قد تطرأ على بياناتكم الشخصية أو الشروط المتعلقة بإنجاز معاملاتكم
- الإجابة على استفسارات فريق "مركز خدمة المتعاملين" لتقديم خدمات أفضل

[www.dafz.ae](http://www.dafz.ae)

نجاحكم هو سعادتنا  
YOUR SUCCESS  
IS OUR HAPPINESS

f t i DAFZAOFFICIAL | YouTube DAFZA LIVE

JUBA  
IRPC  
FREI  
المنطقة  
الحرّة بمطار  
دبي