



غرفة تجارة عمّان  
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE  
البيت الأمان للتاجر

# ميثاق رضا مُتلقي الخدمة

أكاديمية غرفة تجارة عمّان

تَميِّزُ خِدْمَاتِنَا لَيْسَ مُجْرَدِ شِعَارِ  
بَلْ وُعودُ تَتَحَقَّقُ

2024

## 1- مقدمة

لطالما كان رضا متلقي الخدمة في صدارة أولويات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب وأحد ركائز أهدافها الاستراتيجية. فقد سخرت الأكاديمية جهودها ومساعيها على مدار السنوات لتحقيق هذا الهدف السامي. واستمراراً لهذا النهج الراسخ، يأتي إطلاق ميثاق رضا متلقي الخدمة ليعكس التزام الأكاديمية بالارتقاء بتجربة المتدربين وتقديم خدمات تدريبية متميزة تُلبّي تطلعاتهم، وتساهم في تحقيق توقعاتهم بأفضل صورة ممكنة، بما يعكس قيم الأكاديمية ورسالتها.

## 2- أهداف ميثاق رضا مُتلقي الخدمة

- زيادة رضا متلقي الخدمة (المتدربين).
- تعزيز سمعة الأكاديمية وانتشارها.
- تحسين جودة العملية التدريبية.

### 3- نطاق الميثاق

ينطبق ميثاق رضا مُتلقي الخدمة على جميع البرامج التدريبية التي تقدمها أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب.

### 4- وعودنا تجاه المُدرِّبين

"تجربتك معنا ليست مجرد تدريب، بل استثمار عالي الجودة في مستقبلك، والتزام استثنائي بالبرامج التدريبية المعلنة"

**– الوعد الأول: "تجربة تدريبية متميزة مع نخبة من المُدرِّبين الخبراء"**

نعدكم بتجربة تدريبية استثنائية من خلال برامج متميزة يقدمها نخبة من المُدرِّبين المحترفين وذوي الخبرة.

**– الوعد الثاني: "التزامنا بمواعيد البرامج التدريبية المعلنة لضمان ثقتكم"**

نلتزم بتنفيذ جميع البرامج التدريبية في المواعيد المعلنة مسبقاً على الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالأكاديمية.

## 5- التعويضات المقدمة لضمان الالتزام بالوعود

• يحق للمتدرب الانسحاب من أي برنامج تدريبي واسترداد كافة الرسوم بعد الجلسة الأولى في حال لم يحقق البرنامج التدريبي توقعات المتدرب.  
• في حال تأجيل أي برنامج تدريبي يحق للمتدرب الحصول على خصم بقيمة 20% على نفس البرنامج التدريبي بالموعد المؤجل.  
**الشروط والأحكام:**

- أن يتم تقديم طلب الانسحاب قبل حضور الجلسة الثانية من البرنامج التدريبي.
- أن يكون المُتدرب قد سدد كافة رسوم البرنامج التدريبي قبل بدء البرنامج.
- أن يكون سبب الانسحاب مرتبط بجودة البرنامج التدريبي.
- يتم تقديم طلب الانسحاب في اليوم الأول.
- يشترط الحصول على موافقة الجهة التي قامت بتنسيب المُتدرب على طلب الانسحاب (في حال كان المتدرب مرشحاً من جهة معينة).
- يُستثنى من الالتزام بالمواعيد حالات التأجيل الناتجة عن الظروف القهرية، مثل الظروف الجوية أو الكوارث الطبيعية أو الأحداث غير المتوقعة الخارجة عن سيطرة الأكاديمية.

## 6- التعريفات والمصطلحات

- 1. الميثاق:** وعد، يُقدّم لمُتلقي الخدمة من قبل الغرفة بشأن سلوكها، يهدف إلى تعزيز رضا مُتلقي الخدمة.
- 2. الغرفة:** غرفة تجارة عمان.
- 3. الأكاديمية:** أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب.
- 4. مُتلقي الخدمة (المُتدرب):** الأفراد أو المنشآت الذين يستفيدون من البرامج التدريبية المقدمة من الأكاديمية.
- 5. البرامج التدريبية:** البرامج المصممة لتطوير مهارات وقدرات المُتدربين في عدة مجالات بهدف تمكينهم من تحسين أدائهم وزيادة كفاءتهم وتعزيز قدراتهم التنافسية في السوق المحلي والدولي.
- 6. الشكوى:** تعبير عن عدم الرضا مُقدّم إلى الأكاديمية، يتعلق بخدماتها، أو عملية معالجة الشكاوى نفسها، حيث يُتوقع رد أو حل بشكل صريح أو ضمني.

## 7- قنوات تقديم الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات

يمكن لمُتلقي الخدمة تقديم الشكاوى أو الاقتراحات أو الاستفسارات عبر الوسائل التالية:

الاتصال المباشر	الاتصال على الأرقام (0796849186 - 0795524892 - 0795524328).
الخط الساخن	الاتصال على الأرقام (064001400 - 080000777).
تطبيق WhatsApp الرسمي	التواصل على الرقم (0796849186 - 0795524892 - 0795524328).
صندوق الاقتراحات	متوفر في مبنى الغرفة الرئيسي (قاعة خدمات الأعضاء).
الشكاوى المباشرة	تقديم الشكاوى شخصياً إلى مُدير إدارة التدريب والريادة.
البريد الإلكتروني	إرسال الشكاوى إلى البريد الإلكتروني (info@acc.org.jo / trainingacademy@acc.org.jo).
التسجيل الصوتي	التسجيل الصوتي المُبرمج على الأرقام (064001400 - 080000777).
مقسم الغرفة	الاتصال على الرقم (065666151) فرعي (1387 - 1388 - 1389).
النموذج الإلكتروني	مُتاح على الموقع الإلكتروني للغرفة (https://acc.org.jo).



غرفة تجارة عمّان  
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE  
البيت الأمان للتاجر

2024