

العوامل المؤثرة على سياسة تقديم الخدمة ٩

تعتبر السياسات الحكومية من العوامل المؤثرة بشكل كبير على سياسة تقديم الخدمة في المؤسسات. فالتشريعات والقوانين التي تضعها الحكومات يمكن أن تؤثر على كيفية تقديم الخدمات، وبالتالي على تجربة العملاء. فيما يلي بعض الجوانب التي توضح تأثير السياسات الحكومية على تقديم الخدمة:

١. القوانين والتشريعات

تؤثر القوانين المتعلقة بحماية المستهلك، مثل قوانين الجودة والأمان، على كيفية تصميم وتقديم الخدمات. الشركات التي تلتزم بالقوانين واللوائح تكون قادرة على تحسين مستوى الثقة بين العملاء ومنتجاتها. عدم الالتزام يمكن أن يؤدي إلى مشكلات قانونية ويسبب خسائر في سمعة المؤسسة.

٢. الضرائب والرسوم

تؤثر السياسات الضريبية على تكلفة تقديم الخدمة. زيادة الضرائب قد تضطر الشركات إلى زيادة أسعار خدماتها، مما قد يؤثر سلباً على الطلب. بينما تخفيض الضرائب يمكن أن يشجع الشركات على تقديم خدمات أفضل بأسعار تنافسية.

