



غرفة تجارة عمان  
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

## سياسة نظام الإدارة المتكامل

تتبنى غرفة تجارة عمان منهجاً استباقياً لإدارة الجودة والمخاطر ورضا متلقي الخدمة، لإيجاد وحماية قيمها وتحقيق أهدافها والوفاء باحتياجاتها وتلبية متطلبات وتوقعات متلقي الخدمة، بهدف تعزيز قدرتها لتقديم أفضل الخدمات للسادة أعضاء الغرفة، وتحديد المخاطر المتوقع حدوثها والتنبيه بها وتحليلها وتقييمها ومعالجتها، ووضع خطط لإدارتها لضمان استمرارية الأعمال، ولتحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأهداف وفقاً لاستراتيجيتها.

وفي هذا الإطار؛ تلتزم إدارة الغرفة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015)، ومبادئ وإرشادات نظام إدارة المخاطر (ISO 31000:2018)، وإرشادات ميثاق رضا متلقي الخدمة (ISO 10001:2018) من خلال ما يلي:

- 1 نشر الوعي لدى الموظفين بسياسة نظام الإدارة المتكامل والالتزام بها.
- 2 العمل على التحسين المستمر لنظام الإدارة المتكامل، من خلال وضع الأهداف والخطط اللازمة ومراجعتها بشكل مستمر وضمان عدم تضاربها.
- 3 الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رضا متلقي الخدمة وتجاوز توقعاتهم.
- 4 التعامل بمنهجية علمية في إدارة المخاطر، بما يتناسب مع حجم الخطر الذي تواجهه الغرفة، وبما يتواءم مع السياق الداخلي والسياسات الخارجية التي تعمل فيها.
- 5 تلتزم الإدارة العليا بتحديد الصلاحيات والمسؤوليات والمساءلة.
- 6 العمل على تطبيق نظام الإدارة المتكامل وضمان دمجها والحفاظ عليه في جميع الأنشطة والعمليات التي تقوم بها الغرفة.
- 7 التزام الغرفة بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها وتحقيق متطلباتها.
- 8 العمل على توفير التدريب المستمر لرفع كفاءة العاملين حول تطبيقات الجودة، وتعزيز ثقافة إدارة المخاطر.
- 9 العمل على تحديد المخاطر من خلال جمع المعلومات الصحيحة واستخدام الأدوات العلمية لتحديد والتنبؤ بها وتحليلها وتقييمها، وبيان المخاطر المحتملة، وتوفير الموارد اللازمة للتمكن من معالجتها حسب أفضل الممارسات العلمية والعملية.
- 10 دراسة الأطراف ذات العلاقة الداخلية منها والخارجية، التي قد تؤثر أو تتأثر بأعمال الغرفة، من أجل تلبية احتياجاتها، وضمان بقاء الأخطار المحتملة من هذه الأطراف ضمن قدرة الغرفة على تحمل الخطر، والعمل على تجنب المخاطر أو التقليل من آثارها.
- 11 العمل على تحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات متلقي الخدمة، بما يضمن تحقيق أقصى رضا لديهم وتحسين الأداء بشكل مستمر.
- 12 التزام الغرفة بميثاق رضا متلقي الخدمة، والإيفاء بوعوده وما يترتب عليه من إجراءات وممارسات في نظام الإدارة المتكامل.

المدير العام

 Hijazi