



غرفة تجارة عمان
Amman Chamber of Commerce



سياسة إدارة الجودة والمخاطر

تتبنى غرفة تجارة عمان منهجاً استباقياً لإدارة الجودة والمخاطر لتحقيق أهدافها والوفاء باحتياجاتها وتلبية متطلبات رضا متلقي الخدمة، بهدف تعزيز قدرتها لتقديم أفضل الخدمات للسادة أعضاء الغرفة، وتحديد المخاطر المتوقع حدوثها والتنبؤ بها وتحليلها وتقييمها ومعالجتها، لتقليل المفاجآت والخسائر إن حدثت، والتخفيف من أثارها، ووضع خطط لإدارتها لضمان استمرارية الأعمال، ولتحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأهداف وفقاً للخطة الاستراتيجية.

وفي هذا الإطار؛ تلتزم إدارة الغرفة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ومبادئ وإرشادات نظام إدارة المخاطر ISO 31000:2018 من خلال ما يلي :

1. نشر الوعي لدى الموظفين بسياسة إدارة الجودة والمخاطر والالتزام به.
2. العمل على التطوير المستمر لإدارة الجودة وإدارة المخاطر، من خلال وضع الأهداف والخطط اللازمة ومراجعتها بشكل مستمر.
3. الإلتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رضا المستفيدين وتجاوز توقعاتهم .
4. التعامل بمنهجية علمية في إدارة المخاطر، بما يتناسب مع حجم الخطر الذي تواجهه الغرفة، وبما يتلاءم مع السياق الداخلي والسياسات الخارجية الذي تعمل فيه.
5. العمل على تطبيق إدارة المخاطر على الأنشطة والعمليات التي تقوم بها الغرفة بشكل متكامل وشامل، ونشر الوعي والالتزام لدى الموظفين بسياسة إدارة المخاطر وتطبيقاتها الداخلية.
6. إلتزام الغرفة بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها وتحقيق متطلباتها.
7. العمل على توفير التدريب المستمر لرفع كفاءة العاملين حول تطبيقات الجودة، وتعزيز ثقافة إدارة المخاطر.
8. العمل على تحديد المخاطر من خلال جمع المعلومات الصحيحة واستخدام الأدوات العلمية لتحديد والتنبؤ بها وتحليلها وتقييمها، وبيان الفرص والمخاطر الحالية والمحتملة، وتوفير الموارد اللازمة للتمكن من معالجتها حسب أفضل الممارسات العلمية والعملية، تطبيقاً لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ومبادئ وإرشادات نظام إدارة المخاطر ISO 31000:2018.
9. 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 تحمّل الخطر، والعمل على تجنب المخاطر أو التقليل من أثارها، ضمن تطبيق متطلبات نظامي إدارة الجودة ISO 9001:2015 ومبادئ وإرشادات نظام إدارة المخاطر ISO 31000:2018.
10. العمل على تحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات متلقي الخدمة، بما يضمن تحقيق أقصى رضا لديهم وتحسين الأداء بشكل مستمر.
11. العمل على التحسين المستمر لتطبيقات نظامي إدارة الجودة ISO 9001:2015 ومبادئ وإرشادات نظام إدارة المخاطر ISO 31000:2018.

هشام الدويك

المدير العام

