



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

سياسة إدارة الجودة والمخاطر

تتبنى غرفة تجارة عمان منهجاً استباقياً لإدارة الجودة والمخاطر لإيجاد وحماية قيمها وتحقيق أهدافها والوفاء باحتياجاتها وتلبية متطلبات رضا متلقي الخدمة، بهدف تعزيز قدرتها لتقديم الخدمات للسادة أعضاء الغرفة، وتحديد المخاطر المتوقعة حدوثها والتنبؤ بها وتحليلها وتقييمها ومعالجتها، ووضع خطط لإدارتها لضمان استمرارية الأعمال، لتحسين 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 من خلال ما يلي :

- 1 نشر الوعي لدى الموظفين بسياسة إدارة الجودة والمخاطر والالتزام بها .
- 2 العمل على التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة والمخاطر، من خلال وضع الأهداف والخطط اللازمة ومراجعتها بشكل مستمر وضمان عدم تضاربها .
- 3 الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رضا مُتلقي الخدمة وتُفوق 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 تلتزم الإدارة العليا بتحديد الصلاحيات والمسؤوليات والمساءلة .
- 6 العمل على تطبيق نظام إدارة الجودة والمخاطر ودمجه بالأنشطة والعمليات التي تقوم بها الغرفة بشكل متكامل .
- 7 إلتزام 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 لتحديدها 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 تحمّل الخطر، والعمل على تجنب المخاطر أو التقليل من آثارها .
- 11 العمل على تحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات مُتلقي الخدمة، بما يضمن تحقيق أقصى رضا لديهم وتحسين الأداء بشكل مستمر .

المدير العام