



غرفة الشرقية
ASHARQIA CHAMBER

Asharqia Chamber's policy to achieve integrated management systems is to adhere to all management standards and requirements, whether in operation or management, following the systems and standards of global management systems; such as (ISO 9001) Quality Management System, (ISO 27001) Information Security Management System, (ISO 10002) Customer Satisfaction System, (ISO 22301) Business Continuity System. In light of all these systems' requirements, Asharqia Chamber focuses on the following:

- ▶ Providing continuous development for quality management systems at the level of integrated management and continuous assurance that these systems achieve all their requirements and objectives.
- ▶ Seeking to be ranked the first among the Chambers of Commerce in the Kingdom in quality management, customer satisfaction, information security, business continuity, social responsibility, and compliance with applicable legislation and regulations.
- ▶ Aligning its vision, mission, and adopted values with all applications of integrated management systems, which in turn supports achieving the aspirations of subscribers/ members and customers and pushes towards excellence through continually improving performance.
- ▶ Ensuring information protection of its subscribers, customers, and employees, and taking all measures to maintain the privacy of personal data, applications, data backup drives... etc., while working to provide devices/ hardware, software, technical support services that enhance the application of well-established information and cyber security systems.
- ▶ Highlighting the importance of dealing with subscribers' and customers' complaints as a tool for development and improvement. The Chamber seeks, through providing solutions to these complaints, to achieve the highest level of performance and to satisfy all subscribers and customers.
- ▶ Dealing objectively and systematically with all formal and informal complaints and always seeking to find a thoughtful and effective solution, through which it maintains the confidence of its subscribers and their appreciation for its performance.
- ▶ Committing to receiving customer complaints with great attention, responding to them within two business days, and working to provide appropriate solutions within 14 business days.
- ▶ Assuming its functions as a supporter, pioneer, and distinguished in performing outstanding services to all: (subscribers, employees, customers, and support staff working in all fields and locations), aiming to achieve the best results.
- ▶ Providing a conducive and accommodating work environment to achieve the best performance by providing integrated infrastructure equipped with the latest technologies, continuous training, and maintaining the best practices in the fields of information security and business continuity, while relentlessly pursuing to improve and develop its efficiency and effectiveness through integrated quality systems.

The Chamber is confident in its ability to implement all aspects of its integrated management systems policy, based on its comprehensive work system, and its belief that meeting the needs of its subscribers and working to achieve their aspirations is one of the most important indicators of its success. It realizes that the major responsibility of implementing the integrated quality policies lies on senior management, representatives of departments, Chamber's employees, consultants, external support staff, and visitors. The Chamber, thus, encourages all to adhere to these policies that have been approved and adopted and are available for viewing through internal and external communication.

Asharqia Chamber confirms that the above policies are subject to periodic reviews and modifications to align with the Chamber's strategic goals and objectives and per the systems requirements or any other changes. Note that this policy is published and announced at the Chamber's main building, branches, service centers, and the Chamber's website.

الأمين العام | Secretary General

غرفة الشرقية سياسة نظم الإدارة المتكاملة

Asharqia Chamber
Integrated Management Systems Policy

تتمثل سياسة غرفة الشرقية للوصول إلى نظم الإدارة المتكاملة في الالتزام بكافة معاييرها ومتطلباتها، سواء في التشغيل أو الإدارة، وذلك بما يتوافق مع نظم ومقاييس أنظمة الإدارة العالمية: (نظام إدارة الجودة آيزو ٩٠٠١)، (نظام أمن المعلومات آيزو ٢٧٠٠١)، (نظام رضا العملاء آيزو ١٠٠٠٢)، (نظام استمرارية الأعمال آيزو ٢٢٣٠١)، وعلى ضوء متطلبات هذه الأنظمة تعمل الغرفة على الآتي:

- ▶ التطوير المستمر لأنظمة إدارة الجودة على مستوى الإدارة المتكاملة، والتأكد المستمر من مدى تحقيقها لكافة متطلباتها وأهدافها.
- ▶ أن تكون في المرتبة الأولى ضمن الغرف التجارية في المملكة، من حيث إدارة الجودة ورضا العملاء وأمن المعلومات واستمرارية الأعمال والمسؤولية الاجتماعية والامتثال للتشريعات واللوائح المعمول بها.
- ▶ انسجام رؤيتها ورسالتها والقيم التي تتبناها مع كافة تطبيقات نظم الإدارة المتكاملة، ما يدعم تحقيق تطلعات المشتركين والعملاء، والدفع إلى السير نحو التميز من خلال تحسين الأداء بشكل مستمر.
- ▶ ضمان حماية المعلومات الخاصة بمشتركيها وعملائها ومنسوبيها، وتتخذ كافة الإجراءات للمحافظة على خصوصية البيانات الشخصية والتطبيقات، وأشرطة النسخ الاحتياطي، وغير ذلك، مع العمل على توفير الأجهزة والبرامج وخدمات التقنية التي تُعزّز تطبيق نظام أمن معلوماتي وسيراني راسخ.
- ▶ الإلقاء من أهمية شكاوى المشتركين والعملاء، كإحدى أدوات التحسين والتطوير، وتسعى من خلال ما تقدمه من حلول لهذه الشكاوى إلى بلوغ أعلى مستوى من الأداء، لإرضاء جميع المشتركين والعملاء.
- ▶ التعامل بموضوعية ومنهجية مع جميع الشكاوى الرسمية وغير الرسمية، ساعية دائماً إلى إيجاد حلول مدروسة وفعالة تحافظ من خلالها على ثقة مشتركيها وتقديرهم لأدائها.
- ▶ الالتزام بتلقي شكاوى العملاء باهتمام عالٍ، والرد على المشترك في غضون يومي عمل، والعمل على تقديم الحلول المناسبة في غضون ١٤ يوم عمل.
- ▶ أن تكون حصناً راعياً ورائداً ومتميزاً في أداء خدماتها للجميع: (مشتركيها، منسوبيها، عملائها، وجميع موظفي الدعم الذين يعملون في كافة المواقع)، بهدف الوصول لأفضل النتائج.
- ▶ توفير بيئة مواتية وصولاً لأفضل أداء في العمل، وذلك من خلال توفير بنية تحتية متكاملة مزودة بأحدث التقنيات، والتدريب المستمر، والوقوف على أفضل الممارسات في مجالات أمن المعلومات واستمرارية الأعمال، مع سعيها الدؤوب لتحسين وتطوير كفاءتها وفعاليتها من خلال أنظمة الجودة المتكاملة.

وتثق الغرفة في قدرتها على تنفيذ محاور سياستها لنظم الإدارة المتكاملة، انطلاقاً من منظومة عملها الشاملة، وإيمانها الكامل بأن تلبية احتياجات مشتركيها والعمل على تنفيذ تطلعاتهم أحد أهم مؤشرات نجاحها، وتدرك أن المسؤولية الكبرى في تنفيذ سياسات الجودة المتكاملة تقع على عاتق الإدارة العليا وممثلي الإدارات وعلى جميع موظفي الغرفة ومستشاريها وموظفي الدعم والمساندة الخارجيين والزوار، وبذلك تُشجع الجميع على الالتزام بهذه السياسات التي تم اعتمادها وتوثيقها، وهي متاحة للاطلاع من خلال وسائل الاتصال الداخلي والخارجي.

وتؤكد الغرفة بأن السياسات - أعلاه - تخضع للمراجعة والتعديل الدوري وذلك، بما يتفق مع الأهداف والمحاور الاستراتيجية للغرفة، ووفقاً لمتطلبات النظم وأي تغييرات أخرى، ويتم نشر هذه السياسة والإعلان عنها، بمبنى الغرفة الرئيسي وفروعها ومراكز الخدمة كما يتم نشرها والإعلان عنها بالموقع الإلكتروني للغرفة.