

سياسة الجودة



سياسة الجودة

المقدمة:

تحدد سياسة الجودة المبادئ التوجيهية لمؤسسة العاصمة المستقبلية والشركات التابعة لها (المشار إليها فيما بعد باسم المجموعة) نحو تقديم خدمات بمعايير جودة عالية باستمرار للعملاء والأطراف الخارجية (البائعين/الموردين والمقاولين ومقدمي الخدمات، إلخ) المرتبطة بالمؤسسة. إن جوهر فلسفة مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات هو السعي إلى التميز في الجودة، مع التركيز على إرضاء العملاء والابتكار والالتزام بقواعد السلوك وسياسة أخلاقيات العمل الخاصة بالمجموعة.

النطاق:

تنطبق هذه السياسة على مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات والشركات التابعة لها التي لا توجد لديها سياسات ذات صلة مناسبة لعملياتها. تنطبق السياسة على جميع مجالات العمليات التجارية للمجموعة، وتغطي جميع المديرين والمديرين التنفيذيين والموظفين الذين يعملون لصالح المجموعة أو نيابة عنها. كما تمتد إلى الموظفين المستعان بهم من الخارج أو المنتدبين الذين يعملون حصرياً لصالح المجموعة أو نيابة عنها. تنطبق السياسة أيضاً على الأطراف الخارجية العاملة في مقرها. تشجع المجموعة هذه الأطراف الخارجية على تبني سياسات مماثلة تتماشى مع مدونة قواعد سلوك الموردين الخاصة بالمجموعة.

بيان السياسة:

تلتزم المجموعة بتحقيق التميز في إدارة الجودة. يضمن هذا الالتزام تقديم الخدمات بكفاءة ومسؤولية ومواءمتها مع ممارسات ومبادئ إدارة الجودة الاستباقية التي تدعمها معايير الصناعة، مع مراعاة مدونة قواعد السلوك وسياسة أخلاقيات العمل الخاصة بمؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات. إن مفتاح هذا الالتزام هو المبادئ السبعة لإدارة الجودة: إشراك الأشخاص، والتركيز على العملاء، والقيادة، ونهج العملية، والتحسين، واتخاذ القرارات القائمة على الأدلة، وإدارة العلاقات.

حوكمة المنتج:

تضع مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات حوكمة المنتج في طليعة أهداف الجودة الخاصة بها. يعد ضمان سلامة المنتج والجودة والعلامة التجارية المسؤولة جزءاً لا يتجزأ من عملياتنا. يتماشى تفانينا في حوكمة المنتج مع سياسة البيئة الخاصة بنا، مما يضمن أن تكون منتجاتنا عالية الجودة ومسؤولة بيئياً.

نظام إدارة الجودة:

تؤكد العاصمة المستقبلية للمقاولات على تبني وتنفيذ نظام إدارة الجودة المتوافق مع معيار المنظمة الدولية للمعايير (ISO) 9001:2015. يضمن هذا النظام تقديم الخدمة بشكل فعال والتحسين المستمر والالتزام بمقاييس رضا العملاء. تؤكد عمليات التدقيق والمراجعة والمراقبة المنتظمة على بيئة خدمة تركز على الجودة، مع التأكيد على الالتزام بقواعد السلوك وسياسة أخلاقيات العمل الخاصة بنا.



- رضا العملاء:

تعتمد عمليات مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات على رفاهية ورضا عملائها. ويضمن هذا التفاني استفادة جميع أصحاب المصلحة من معايير الجودة العالية التي تلتزم بها. يتم دمج ملاحظات العملاء في التقييمات التنفيذية، مما يعزز ثقافة التميز والمسؤولية في جميع أنحاء المنظمة.

الابتكار في الجودة:

تدعم مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات الاستراتيجيات المبتكرة لتحسين جودة الخدمة، خاصة أثناء التحولات في إدارة الموارد وتحسين العمليات. مع أهداف الجودة المحددة، تظل مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات ملتزمة بتحسين تقديم خدماتها باستمرار، وإجراء تقييمات أداء منتظمة.

عدم المطابقة والطوارئ:

تحدد مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات الأهداف وتراجع أدائها من خلال عملية مراجعة إدارية، مما يضمن التحسين المستمر للسياسة والتنفيذ الفعال. في حالات عدم المطابقة لمعايير الجودة العالية للمؤسسة، يتم البدء في عمليات الطوارئ. وهذا يضمن التصحيح السريع والفعال، مع إدخال تدابير إضافية للتخفيف من تكرار حدوث ذلك.

إشراك أصحاب المصلحة:

تعمل المجموعة على تعزيز العلاقات الوثيقة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين بحيث يكون هناك فهم واضح لمخاوفهم المتعلقة بالجودة. ومن خلال إشراك أصحاب المصلحة، تحدد المجموعة عوامل الجودة المهمة لأصحاب المصلحة وتدمج هذه الاعتبارات في هذه السياسة.

التدريب والتوعية:

تلتزم المجموعة بالاستثمار المستمر في تدريب وتطوير موظفيها والأطراف الخارجية في الأمور المتعلقة بإدارة الجودة والتميز. وتهدف المجموعة إلى غرس الوعي بشكل منتظم وتعزيز الفهم الواضح للمبادئ الموضحة في هذه السياسة، وتمكين الأفراد من الالتزام بهذه المعايير والتخفيف من المخاطر بشكل فعال.

الامتثال:

تضمن المجموعة المراقبة المنتظمة لأنشطتها للامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها في الولايات القضائية التي تعمل فيها. تقوم المجموعة بإجراء عمليات تدقيق داخلية لممارسات الجودة سنويًا، والإبلاغ عن النتائج لأصحاب المصلحة المعنيين والسعي إلى عمليات تدقيق خارجية لمواءمة التزاماتها مع معايير الصناعة.



الأدوار والمسؤوليات:

الرئيس التنفيذي مسؤول عن وضع السياسة (بما في ذلك أي تعديلات عليها) ومراقبة امتثالها. الرئيس التنفيذي للعمليات و/أو المديرون العامون للشركات التابعة إلى جانب رؤساء أقسام الجودة أو المديرين أو المشرفين المعنيين مسؤولون عن تنفيذ هذه السياسة والتحسين المستمر في مجالاتهم التشغيلية. جميع الأفراد الذين يعملون لصالح المجموعة أو نيابة عنها مسؤولون عن دعم المبادئ المنصوص عليها في هذه السياسة.

الإبلاغ والشفافية:

تشجع مؤسستنا العاصمة المستقبلية للمقاولات أصحاب المصلحة على الإبلاغ عن المخاوف أو الشكوك أو الانتهاكات المحتملة لهذه السياسة.

مراجعة السياسة:

تؤمن المجموعة بتحسين أدائها باستمرار من جميع الأنشطة التي تقوم بها أو الخدمات التي تقدمها. ستراجع المجموعة هذه السياسة إذا لزم الأمر، وتراجعها لضمان بقائها محدثة ومتماشية مع مهمة المؤسسة ورؤيتها وقيمتها الأساسية وقوانينها ولوائحها في البلدان المضيفة لعملياتها، وأفضل الممارسات العالمية. ستتيح المجموعة أي تغييرات تطرأ على هذه السياسة عبر القنوات المناسبة، وستتضمن كل نسخة تاريخ سريان محدث. ويُنصح أصحاب المصلحة بالرجوع إلى القنوات الرسمية للمجموعة للحصول على أحدث سياسة.

تمت مراجعة هذه السياسة آخر مرة في يناير 2025.

Future Capital
for general contracting

