



نظام الإدارة المتكامل (IMS)

طوّرت مجموعة المطار الدولي سياسة نظام الإدارة المتكامل بما يتماشى مع معايير أيزو 9001:2015 - أنظمة إدارة الجودة؛ أيزو 14001:2015 - أنظمة إدارة البيئة؛ أيزو 10002:2018 إدارة الجودة - رضا العملاء والمبادئ التوجيهية للتعامل مع الشكاوى في الشركات، وأيزو 45001:2018 - أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية.

تُطبّق سياسة نظام الإدارة المتكامل على جميع أنشطة المشغل، وقد تم تعريفها بناءً على رؤية مجموعة المطار الدولي ومهمتها؛ ومتطلبات الجهات المعنية بأعمالها وتوقعاتها؛ وأفضل الممارسات المتبعة في القطاع؛ وتقييم المخاطر؛ بالإضافة إلى تحليل السياق، والتعديلات والتغييرات الداخلية، والابتكارات الناشئة.

وتماشياً مع نهجنا المتعلق بالتحسين المستمر، تلتزم مجموعة المطار الدولي بالآتي:

- الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية في المملكة الأردنية الهاشمية، وأي متطلبات دولية معمول بها.
- إنشاء الأهداف ومراجعتها، وتطبيق متطلبات نظام الإدارة المتكامل وإدارة المخاطر بفاعلية.
- تحسين تجربة العملاء، وضمان مستويات متقدمة من رضا العملاء في مطار الملكة علياء الدولي، من خلال نظام تفاعلي للتعامل مع الشكاوى، مع مواصلة تطوير العمليات - وفقاً للمتطلبات المالية والتشغيلية والتنظيمية.
- تطوير مطار آمن وتشغيله بما يتماشى مع معايير الطيران المطبقة وأفضل الممارسات المتبعة.
- تعزيز بيئة عمل آمنة وصحية من خلال التزام الإدارة والتشاور مع فريق العمل، بالإضافة إلى المشاركة في إنشاء ثقافة استباقية للصحة والسلامة للأطراف المعنية وتطويرها.
- تنفيذ نظام الإدارة الصحية بناءً على الممارسات الموصى بها في القطاع، والتي تشمل أنشطة مختلف الجهات المعنية والشركاء وتتناولها.
- تنفيذ نظام مستدام للإدارة البيئية يعمل على تحسين أدائه باستمرار، من خلال التركيز على إدارة المياه، ومنع التلوث، وفصل النفايات والتقليل منها، مع الحفاظ على حيادية الكربون وتحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050.
- تنفيذ نظام الإدارة المجتمعية الفاعل للتعامل مع أي آثار سلبية على المجتمع المحلي، مع الحفاظ على الحوار الفاعل معهم ومع الجهات المعنية.
- إشراك جميع الجهات المعنية في إجراءات التحسين.

نيكولا كلود

الرئيس التنفيذي

QAIA-CEO-QSM-PO-001-04