



الهدف

تلبية وتجاوز توقعات العملاء واحتياجاتهم ومراقبة جودة الخدمات التي تقدمها سعودي تك بما يلبي متطلبات عقود الجهات المالكة والموظفين أيضا وتحقيق رضاهم ، والتحسين والتطوير المستمر للخدمات والإجراءات

مهام اللجنة

- 1- فهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتلبية احتياجاتهم ، لضمان تقديم خدمات استشارية بجودة عالية أكثر كفاءة وفاعلية وحسب اشتراطات العقود ضمانا لتحقيق ولاء العملاء ، الذي يؤدي إلى زيادة الإيرادات.
- 2- العمل مع الإدارة التنفيذية لوضع سياسة شاملة لإدارة الجودة وفقاً لأعمال الشركة وأنشطتها، وأهدافها.
- 3- الرقابة على المشاريع والقيام بزيارة المشاريع بجولات تفتيشية ربع سنويا على الأقل لكل مشروع من قبل مسئول فني سواء من داخل اللجنة او يكلف من خارج اللجنة لقياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط له، من ناحية الوقت والتكلفة والمواصفات و اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتطوير وتحسين الأداء".
- 4- الاتصال بالعملاء بشكل عشوائي لمعرفة آرائهم عن الخدمات والمنتجات المقدمة وقياس رضا العملاء والموظفين بشكل دوري وإصدار مؤشر رضا العملاء والموظفين السنوي وتحليل شكاوى العملاء ومتابعة غلق الشكاوي وتشكيل فرق عمل داخل كل مشروع للتحسين المستمر ومتابعة أعمال ونتائج تلك الفرق
- 5- رفع التوصيات إلى مدير المشروع او مدير الإدارة الفنية في ضوء التقارير وما أسفرت عنه من نتائج والتأكد من تنفيذ التوصيات ومراقبة تنفيذ خطط التحسين والتطوير المستمر .
- 6- تحليل حالات عدم المطابقة ومتابعة الإجراءات التصحيحية والوقائية ومتابعة فعاليتها

صلاحيات اللجنة

- 1- صلاحية كاملة لزيارات المشاريع والاطلاع على التقارير الفنية وكافة الوثائق المتعلقة باي مشروع .
- 2- صلاحية التواصل مع العملاء والموظفين لقياس رضا العملاء والموظفين .
- 3- تأخذ اللجنة قراراتها وتوصياتها بالأكثرية المطلقة للأعضاء.

أعضاء اللجنة

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1- د خالد السليمان | رئيسا للجنة. |
| 2- م وائل الحمدان | عضوا باللجنة. |
| 3- ا محمد عبد الغفار | مستشار قانوني اللجنة . |
| 4- م ياسر البشير | مستشار فني اللجنة |
| 5- ا عبد الاله الدوسري | امين سر اللجنة. |

محاضر الاجتماعات

يتم عقد اجتماعات ربع سنوية للاطلاع على نتائج زيارات وتقارير المشاريع وتسجل في محاضر اجتماعات اللجنة تفاصيل المسائل التي نظر فيها والقرارات التي تم اتخاذها بما في ذلك أية تحفظات للأعضاء أو آراء مخالفة عبروا عنها، ويجب موافقة كافة الأعضاء على مسودات محاضر الاجتماعات قبل اعتمادها من قبل مجلس الإدارة، على أن ترسل نسخ من هذه المحاضر للأعضاء بعد الاعتماد للاحتفاظ بها، وتحفظ محاضر اجتماعات اللجنة من قبل مقرر مجلس الإدارة (أمين سر اللجنة).

أعتمد من قبل:

رئيس مجلس الإدارة



رئيس لجنة الرقابة والجودة

