
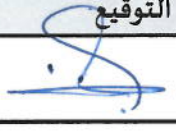




رقم الوثيقة: IMS/DA/08	إجراء تحليل البيانات - تحليل أداء الأقسام في الشركة	
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

### تنويه

تم إعداد المعلومات الواردة في هذا المستند حصرياً للاستخدام الداخلي من قبل شركة العقبة لتشغيل وإدارة الموانئ Aqaba Company For Ports Operation and Management (يشار إليها هنا وبعد ذلك باسم ACPOM). نظراً لأن هذه الوثيقة سرية ومملوكة لشركة ACPOM، فلا يحق للجهات الخارجية الاعتماد عليها بأي شكل من الأشكال. فيما يتعلق بالأطراف الثالثة، لا تقدم ACPOM نفسها على أنها توصي باستخدام المعلومات الواردة في هذه الوثيقة أو الاعتماد عليها بأي شكل من الأشكال دون موافقتها المسبقة ولا تقدم أي ضمانات بشأن المعلومات أو الاقتراحات الواردة هنا. لا تقدم ACPOM أي تعهدات أو ضمانات فيما يتعلق باستكمال هذا المستند وتخفي مسؤوليتها عن جميع الضمانات، الصريحة أو الضمنية. من خلال إصدار هذه الإرشادات للاستخدام الداخلي، لا تعهد ACPOM ولا تتحمل أي واجب تجاه أي فرد أو شركة، ولا تتحمل أي مسؤولية عن استخدام أو الاعتماد على هذه الوثيقة من قبل أطراف ثالثة. صدرت هذه الوثيقة باللغة العربية.

النشاط	الدور/الاسم	التاريخ	التوقيع
التحضير	ضابط إدارة الجودة / يوسف بيومي	2023/5/3	
المراجعة	لجنة إدارة الجودة	2023/5/3	
الموافقة	ممثل نظام الإدارة المتكامل / برهان النظامي	2023/5/3	


### تاريخ المراجعة

رقم المراجعة	تاريخ المراجعة	سبب التغييرات	وصف مختصر للتغييرات	تاريخ نفاذ التغييرات
01	2023/5/3	دورية المراجعة	تغييرات تحسينية	2023/5/15

اعتماد ممثل الإدارة

2023/5/15



رقم الوثيقة: IMS/DA/08	إجراء تحليل البيانات - تحليل أداء الأقسام في الشركة	 <b>شركة الهدى</b> لإدارة وتشغيل الموانئ
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

### 1. الهدف (OBJECTIVE):

يهدف هذا الإجراء إلى توضيح الخطوات المتبعة لتحليل أداء الأقسام المختلفة في الشركة و ذلك من خلال توضيح آلية جمع المعلومات، تصنيفها، تحليلها والخروج بتوصيات لتحسين الأداء.

### 2. نطاق العمل (SCOPE):

يشتمل هذا الإجراء على المسؤوليات و المهام الضرورية و الوثائق اللازمة لتفاصيل عملية تحليل البيانات في الشركة.

مدخلات هذا الإجراء هي:

التقارير الناتجة عن النشاطات المختلفة في الشركة.

مخرجات هذا الإجراء هي:

تقارير توضح مدى فعالية تطبيق نظام ادارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية، ومدى كفاءة و فعالية عمل النشاطات المختلفة.

### 3. التعريفات (DEFINITIONS):

- **الاداء:** بأنه عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد، أو مؤسسة ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة. كما ويعرف ايضا بأنه "السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.
- **تحليل الاداء:** هو تقييم أداء وظيفة معينة مقارنة مع الهدف الذي من المقرر تحقيقه، كما ويشمل تقييم العائد على الاستثمار والأرباح مقارنة بالتمويل، ويبين مدى مساهمة الموظفين في مشروع معين.
- **تحليل البيانات:** تحويل البيانات الخام التي تم جمعها إلى رؤى قابلة للتنفيذ، وهي تتضمن مجموعة من الأدوات والتقنيات والعمليات المستخدمة في معرفة التوجهات وحل المشكلات عن طريق استخدام البيانات وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتعزيز نمو الأعمال.

### 4. المسؤوليات (RESPONSIBILITIES):

- ممثل الإدارة، مسؤولاً عن استلام و مراجعة البيانات التي تشمل تحليل أداء الأقسام التي يتم التدقيق عليها

اعتماد ممثل الإدارة

رقم الوثيقة: IMS/DA/08	إجراء تحليل البيانات - تحليل أداء الأقسام في الشركة	 شركة العزيمة لإدارة وتسيير الأعمال
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

ضمن نظام ادارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية والمخاطر، وعرض النتائج أثناء الاجتماع الدوري للإدارة.

- قسم شؤون الموظفين في دائرة الموارد البشرية تكون مسؤولة عن متابعة عملية تقييم الاداء للموظفين ضمن نماذج خاصة ترسل لرؤساء الاقسام في الدوائر ويتم تعبئتها واعادتها لهم ليتم توثيقها وتخزينها في الملفات الشخصية وعلى النظام المحوسب والتعاون مع قسم التدريب في تحديد الاحتياجات التدريبية الي تعالج جوانب القصور والضعف في اداء الموظفين.
- رؤساء الأقسام، يكونون مسؤولين عن جمع المعلومات و تحليلها وذلك عن النشاطات ضمن نطاق عمل كل منهم.

#### 5. خطوات الإجراء (PROCEDURES):

يشمل الإجراء أدناه النقاط التالية:

أ- جمع المعلومات.

ب- تحليل المعلومات.

ج- تقييم الأداء.

د- التوصيات.


يرتبط هذا الإجراء مع جميع إجراءات نظام ادارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وادارة المخاطر.

#### 5.1 جمع وتحليل المعلومات

تحليل مدى فعالية وكفاءة نظام ادارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وادارة المخاطر:

نتائج عملية التدقيق الداخلي:

- التأكد من الالتزام بمواعيد التدقيق المتفق عليها في برنامج التدقيق الداخلي، و ذلك من خلال مقارنة تواريخ التقارير مع التواريخ المقترحة في البرنامج.

رقم الوثيقة: IMS/DA/08	إجراء تحليل البيانات - تحليل أداء الأقسام في الشركة	
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

- تحليل حالات عدم المطابقة التي تم اكتشافها أثناء عمليات التدقيق من حيث التالي: نوع حالة عدم المطابقة، الأسباب المؤدية لحدوث التقصير، والإجراءات التي تم اتخاذها لتصحيح حالة التقصير بالإضافة إلى الإجراءات التي تم اتخاذها لمنع تكرار حالات التقصير.

#### تحليل طلبات الإجراءات التصحيحية والتطويرية:

- تحليل الأسباب المؤدية لظهور حالات عدم مطابقة.
- الأقسام التي تكرر فيها حدوث حالات عدم مطابقة.
- إجمالي عدد الطلبات التي تم رفعها إلى ممثل الإدارة.
- تأثير الإجراءات المتخذة على التطوير والتحسين المستمر لأداء الشركة.


#### تحليل نتائج تقييم الموظفين:

- مدى استجابة الموظف لتحقيق الأهداف المطلوبة منه خلال فترة التقييم السابقة.
- مدى فعالية خطط التدريب المعتمدة بناء على نتائج التقييم السابق، في تطوير أداء الموظفين.
- مدى كفاءة الدورات التدريبية التي تم إرسال الموظفين إليها في تحسين و رفع مستوى أداء الموظف.
- مدى حيادية رؤساء الأقسام في عملية التقييم، ويتم ذلك من قبل دائرة الموارد البشرية.

#### تحليل نتائج متابعة رضی العميل:

- فرز الشكاوى إلى فئات من حيث تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة إلى الزبائن.
- تحليل أسباب الشكاوي، والنشاطات التي تسببت في ظهور الشكاوي.
- تحليل الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها لحل المشكلة، بالإضافة إلى الإجراءات التي تم اتخاذها لمنع تكرار حدوث المشكلة مرة أخرى.
- تحليل نتائج مسح رضا العميل.

اعتماد ممثل الإدارة

رقم الوثيقة: IMS/DA/08	إجراء تحليل البيانات - تحليل أداء الأقسام في الشركة	 شركة العقبة للخدمات والتشغيل والعمليات
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

#### تحليل تقييم أداء الموردين:

- دراسة تقارير أداء الموردين (و المعدة من قبل متلقي الخدمة/ المادة أو من قبل مسؤول المشتريات والعطاءات)، من حيث الجدارة (Competency)، القدرة (Capacity)، الالتزام بالتعهدات (Commitment)، الرقابة (Control)، النقد (Cash)، التكلفة (Cost)، الثبات (Consistency)، الثقافة (Culture)، السمعة والالتزام الأخلاقي (Clean) والتواصل (Communication) أو ما يعرف اختصاراً بـ (10 C's).
- تحليل أداء الموردين الجدد، و اتخاذ قرار بإضافتهم أو عدم إضافتهم إلى قائمة الموردين المعتمدين.

#### تحليل أداء العمليات:

يتم استلام ومراجعة البيانات التي تم تحليلها من قبل ضباط الارتباط للخطة الاستراتيجية وتحليل أداء الأقسام ويتم تزويد قسم الإحصاء والتطوير بتقارير الانجاز الربعي السنوية للخطة الاستراتيجية لكل قسم من حيث تحقيق القسم للأهداف المطلوبة منه والتقرير للإدارة العليا بذلك وتعميمها للمعنيين.

#### الحوادث المتعلقة بالسلامة و الصحة المهنية و الحوادث المتعلقة بنظام البيئة

يقوم رئيس القسم الصحي بتحليل كافة اصابات العمل، وتقوم اللجان الخاصة بالحوادث والأضرار بالتحقيق وتحليل الحوادث المتعلقة بالبضائع، الممتلكات، المنشآت والحوادث البحرية قبل اجتماع مراجعة الإدارة ومن ثم ارسال التحليل الى ممثل الادارة، وتشمل:

- عدد الحوادث
- الأضرار
- الإجراءات التصحيحية والتطويرية المتعلقة بها
- الأسباب المباشرة
- عدد أيام الغياب / عدد أيام الدوام.
- الاجازات المرضية وأسبابها ومواقعها.
- إصابات العمل عند المقاولين الرئيسيين والفرعيين .
- تحليل الكفاءة البيئية من خلال مراقبة القياسات البيئة و مطابقتها مع القوانين ومن خلال تحليل كميات المواد المستهلكة خلال أنشطة شركة العقبة لإدارة وتشغيل الموانئ.
- تحليل كفاءة السلامة من خلال الإصابات وأنواعها من خلال ربطها مع أنشطة الشركة .

اعتماد ممثل الإدارة

رقم الوثيقة: IMS/DA/08	إجراء تحليل البيانات - تحليل أداء الأقسام في الشركة	 <b>شركة العقبة</b> للإدارة وتنفيذ المشاريع
المراجعة: 01		
تاريخ الإصدار: 9/4/2023		

#### 6. الوثائق المتعلقة (RELATED DOCUMENTS):

جميع اجراءات نظام ادارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية

#### 7. الوثائق المرجعية (REFERENCE DOCUMENTS):

1. قانون حماية البيئة رقم 7 لسنة 2017.
2. نظام حماية البيئة لمنطقة العقبة الاقتصادية الخاصة رقم 21 لسنة 2001 وتعديلاته.
3. قانون العمل وتعديلاته رقم 12 لسنة 2003.
4. تعليمات حماية العمال والمنشآت من مخاطر بيئة العمل لسنة 1998.
5. نظام إدارة ونقل وتداول المواد الضارة والخطرة رقم 24 لسنة 2005.
6. نظام السلامة والصحة المهنية التابع للشركة.
7. النظام الداخلي للشركة.

اعتماد ممثل الإدارة