



حكومة رأس الخيمة - دائرة الطيران المدني
Government of Ras Al Khaimah - Department of Civil Aviation

سياسة الجودة

تلتزم دائرة الطيران المدني في الإشراف على مطار رأس الخيمة الدولي لتوفير مجموعة شاملة من المرافق والخدمات ذات الجودة العالية للموظفين والعملاء وجميع افراد المجتمع لبيئة صالحة وملائمة، الى جانب ذلك تعزيز دور المطار كبوابة لإمارة رأس الخيمة ، والحفاظ على نوعية الخدمات وفقا لأعلى المعايير الدولية من المرافق العامة والراحة والأمن والسلامة، من خلال التطوير المستمر للبنية التحتية والابتكار التقني والتدريب المهني للموظفين، وذلك، لضمان الحصول على خدمات مميزة لا مثيل لها لعملائنا المسافرين للراحة والسلامة في السفر. وتحرص الدائرة على بناء شراكة ذات مغزى مع جميع أصحاب المصلحة من أجل الحصول على مستوى ممتاز وأمن في مجال النقل الجوي والطيران، والتي تمكنها من الصمود أمام تحديات الألفية الجديدة. مع التركيز على الأهداف التالية :

- تحقيق وتجاوز متطلبات وتوقعات العملاء من خلال متابعة وقياس الأداء باستمرار.
- مراجعة جودة أهدافنا وتحقيقها من خلال الاستعراضات الإدارية الدورية.
- التحسين المستمر من خلال العمل والمحافظة على نظام الإدارة المتكاملة الذي يتوافق مع المواصفات العالمية للايزو 9001:2015
- الالتزام بالمتطلبات القانونية وفقاً للسلامة المحلية والاتحادية والمعايير الأمنية ، واللوائح والتوصيات التي تم وضعها من قبل منظمة الطيران المدني الدولي.
- تلتزم دائرة الطيران المدني بمراجعة هذه السياسة للتأكد من ملائمتها وتبليغها إلى العاملين لديها وإلى الجهات المهتمة.

Quality Policy

The Department of Civil Aviation is committed to overseeing Ras Al Khaimah International Airport to provide a comprehensive range of facilities and high quality services to the clients, staff and community in a friendly environment. Besides, strengthening the role of the airport as a gateway to the Emirate of Ras Al Khaimah and maintain the quality of their services according to the highest international standards of facilities and safety comfort, through the continued development of infrastructure and technical innovation and vocational training for the employees. Thus, to ensure that our customers get unparalleled travel experience, the Department is in an effort to build up a meaningful partnership with all stakeholders in order to get an excellent and safe level in Aviation Transport that can stand the challenges of the new Millennium with an emphasis on the following Objectives:

- Achieve and exceed the requirements and expectations of the customers through following up and measuring the performance constantly.
- Review the quality of our objectives through the regular management reviews.
- The continuous improvement through work and maintain the Integrated Management System that corresponds with international standards ISO 9001:2015
- To be committed by the legal requirements for the local and federal and International safety and security standards, and the regulations and recommendations that is set by the International Civil Aviation Organization.
- Department of Civil Aviation is committed to reviewing this policy to ensure suitability and communicated to their employees and to interested stakeholder.

Approved by Chairman of Department of Civil Aviation
Engr. Salem Bin Sultan Al Qasimi

Date: 05 February 2019
Versions :2