



Service Management System Policy – External Version

سياسة نظام إدارة الخدمة – النسخة الخارجية

PURPOSE	الغرض
<p>To promote excellence in customer service through delivering added value using industry best practice and standards.</p> <p>To demonstrate management commitment on fulfilling service requirements, continually improve the effectiveness of service management system.</p>	<p>تعزيز التميز في خدمة العملاء من خلال إضافة قيمة باستخدام أفضل الممارسات والمعايير في هذا المجال.</p> <p>إبراز التزام الإدارة بتلبية متطلبات الخدمة والتحسين المستمر لكفاءة نظام إدارة الخدمة.</p>
SCOPE	المجال
<p>This policy applies to all OQ services and applicable Stakeholders.</p>	<p>تنطبق هذه السياسة على جميع خدمات اريد قطر وكافة أصحاب المصلحة المستفيدين.</p>
EXCEPTIONS	الاستثناءات
<p>None</p>	<p>لا يوجد</p>
Policy Statement	بيان السياسة
<p>OQ management and all Stakeholders shall demonstrate commitment towards best in class service using customer focused and result oriented approach backed with technology innovation.</p> <p>All relevant Stakeholders shall communicate and manage respective suppliers with the goal to deliver services in line with OQ business</p>	<p>يجب على إدارة Ooredoo قطر وكافة المعنيين الالتزام بتوفير أفضل خدمة باستخدام منهجيات التركيز على العملاء والحرص على النتائج يعززها الابداع و الابتكار بأحدث التكنولوجيا.</p> <p>يجب على كافة أصحاب المصلحة المعنيين التواصل مع الموردين وإدارتهم فيما يتعلق بهدف تقديم الخدمات وفقاً لأهداف العمل</p>



objectives and customer expectations (derived or stated).

All Stakeholders shall focus on delivering beyond the expectation and always strive for continual improvement by following service management best practices and international standards.

Overall governance

- 1) All Stakeholders shall follow processes and policies of business process management framework and contribute towards continual improvement.
- 2) EPMO (BPM) shall review the framework periodically (Annually) and assess the need for improvement.
- 3) Inputs for improvements shall consists of feedbacks, audits, best practices and international standards.

Plan

- a. Service strategies shall align with overall Organization strategies and suitable best practices/ standards.
- b. Plan shall include but not limited to strategy, design, transition, operation and improvement of service.
- c. Plan shall reflect the highlights of supplier contribution towards service delivery.
- d. Plan shall constitute customer expectations, obligations on OQ and dependencies/constraints.

في Ooredoo قطر وتوقعات العميل (المتفق عليها).

يجب على كافة المعنيين التركيز على تقديم الخدمة بما يتجاوز التوقعات والسعي دائماً للتحسين المستمر من خلال اتباع إدارة الخدمة بأفضل الممارسات والمعايير الدولية.

الحوكمة الشاملة

- 1) يجب على كافة المعنيين اتباع إجراءات وسياسات أطر العمل وإدارة إجراءات العمل والمساهمة في التحسين المستمر.
- 2) يجب على مكتب إدارة برامج الشركة (إدارة إجراءات الشركة) مراجعة أطر العمل بشكل دوري (سنوياً) وتقييم الحاجة للتحسين/التطوير.
- 3) يجب أن تتضمن اقتراحات التحسين آراء المستخدمين , والمدققين
- 4) والمراجعات تماشياً مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية.

الخطة/ التخطيط

- أ. يجب أن تكون استراتيجيات الخدمة منسجمة مع الاستراتيجيات الشاملة للشركة وأفضل الممارسات/ المعايير المناسبة.
- ب. يجب أن تتضمن الخطة على سبيل المثال لا الحصر: الاستراتيجية والتصميم ونقل وتشغيل وتحسين الخدمة.
- ج. يجب أن تبرز الخطة دور مساهمة المورد في تقديم الخدمة.
- د. يجب أن تشمل الخطة توقعات العملاء



Execution

- Service life cycle shall make use of applicable processes, policies, guidelines etc. as per business process management framework.
- Execution records shall demonstrate the customer expectation handling with involvement of supplier.
- Service delivery mechanism shall incorporate service level agreement for customer in alignment with supplier agreement.

Monitor and Review

- Monitoring of service execution shall follow service management life cycle processes.
- Periodic management review shall highlight financial and operational performance of service management at all levels.
- Independent assessment shall demonstrate the verification of adherence to service management system.

Maintain and Improve

EPMO (BPM) and process owners shall identify opportunities of continual improvement of service management.

All Stakeholders shall provide inputs for full or part of Service Components as per defined process.

والالتزامات على Ooredoo قطر والتبعات/ القيود.

التنفيذ

- يجب إعمال الإجراءات والسياسات والتموجهات المطبقة وغيرها وفقاً لإطر العمل في دورة حياة الخدمة .
- يجب أن تحتوي سجلات التنفيذ توقعات التعامل مع العملاء وإعتبار مشاركة الموردين.
- يجب أن تشمل آلية تقديم الخدمة اتفاقية مستوى الخدمة للعملاء مع اتفاقية المورد.

المراقبة والمراجعة

- يجب اتباع إجراءات دورة حياة الخدمة في مراقبة تنفيذ الخدمة.
- يجب أن تتضمن المراجعة الدورية لأداء المالي والتشغيلي لإدارة الخدمة على جميع المستويات.
- يجب أن ينطوي التقييم المستقل للتحقق من مدى الالتزام بنظام إدارة الخدمة.

المحافظة والتحسين.

يجب على مكتب إدارة برامج الشركة (إدارة إجراءات الشركة) والمسؤولين عن الإجراءات تحديد فرص التحسين المستمر لإدارة الخدمة.

ويجب على كافة المعنيين تقديم المقترحات لكامل أو أجزاء من مكونات الخدمة وفقاً للإجراءات المحددة.



VERSION HISTORY

Version No.	Date	Approved by	Description of Change	Policy Reference
1	Apr 21, 2020	CEO	Initial version	This policy is an extract of the Service Management System Policy (reference POL/2020/4)
Planned Next Revision Date		April 2023		