



جائزة التميز للمنشآت الاقتصادية

دائرة التنمية الاقتصادية. عجمان

20  
22  
*The*  
**Best**  
Award



” إن من أهم أولوياتنا خلق بيئة اقتصادية خصبة  
بالمشاريع المتميزة والمبتكرة في إمارة عجمان ”

الشيخ / أحمد بن حميد النعيمي  
رئيس دائرة التنمية الاقتصادية - عجمان



” التنافس في جودة الخدمات في المنشآت الاقتصادية  
هو هدفنا في تحقيق جودة الحياة ”

سعادة/ أحمد محمد الحمراي  
مدير عام دائرة التنمية الاقتصادية - عجمان

جائزة The Best —

أهداف جائزة The Best —

فئات جائزة The Best —

★ فئة أفضل منشأة تجارية صديقة للمستهلك

★ فئة أفضل منشأة صغيرة ومتوسطة (منتسبي تعزيز وريادة)

★ فئة أفضل منشأة صناعية ذكية

المعايير —

آلية التقييم —

فوائد المشاركة —

طريقة المشاركة —

السرية —

جائزة The Best هي جائزة تم تخصيصها لقياس مستوى المنشآت الاقتصادية المرخصة في إمارة عجمان بهدف رفع جودتها والارتقاء بالخدمات المقدمة مما يعزز ثقة المتعاملين والمستهلكين ويساهم في رفع تنافسية الإمارة وذلك من خلال تبني معايير محكمة ليتم تقييم هذه المنشآت بمنتهى الشفافية، كما أن الجائزة تشمل ثلاث فئات رئيسية:



فئة أفضل منشأة صناعية  
ذكية



فئة أفضل منشأة صغيرة ومتوسطة  
(منتسبي تعزيز وريادة)



فئة أفضل منشأة تجارية  
صديقة للمستهلك

وبعد أن تتم عملية التقييم يتم الإعلان عن المنشآت المتميزة لتشكل نموذجاً يحتذى به لبقية المنشآت الاقتصادية في الإمارة.

1★

خلق بيئة تنافسية بين المنشآت الاقتصادية في إمارة عجمان وروح المنافسة بين أصحاب المنشأة ودفعتهم لتطوير وتميز مشاريعهم التجارية .

2★

تطوير جودة الخدمات المقدمة من المنشآت الاقتصادية.

3★

الترويج لقطاع الأعمال في إمارة عجمان.

4★

توطيد العلاقة وكسب ثقة المتعاملين من أصحاب المنشآت الاقتصادية لإمارة عجمان .

5★

جذب وتشجيع الاستثمار في إمارة عجمان.

6★

زيادة وعي أصحاب المنشآت بالقوانين والأشتراطات ولوائح الإمارة وتشجيعهم بالالتزام بها.

## فئات جائزة The Best



فئة أفضل منشأة صناعية  
ذكية



فئة أفضل منشأة صغيرة ومتوسطة  
(منتسبي تعزيز وريادة)



فئة أفضل منشأة تجارية  
صديقة للمستهلك

## القطاعات الرئيسية لجائزة The Best



التجزئة



السياحة



الخدمات



الصناعات



المهني



المالي



التجارة



اللوجستي



فئة أفضل منشأة تجارية  
صديقة للمستهلك



## شروط المشاركة:-



- التزام المنشأة الدائم بتجديد الترخيص ضمن الوقت المحدد.



- ألا تزيد نسبة الشكاوى الواردة من المستهلكين عن 1% من إجمالي المبيعات.



- عدم وجود شكاوى أو مخالفات خاصة بالغش التجاري أو البضائع المغلدة.

الوزن الخبي

### محور الاستراتيجية

7.5	التركيز على المتعاملين في استراتيجية المؤسسة التجارية	1
7.3	إشراك المتعاملين و الأخذ بأرائهم في عملية صنع القرار	2
7.5	توفر سياسات لضمان حقوق العملاء	3
7.5	عملية واضحة في تحديد أسعار المنتجات و الخدمات	4
7.3	توفر لافتة إعلانية مطابقة بالاسم التجاري وفقاً للمواصفات والقياسات المقررة لدى الدائرة	5
7.2	لدى المنشأة مبادرات تدعم جودة الحياة	6
7.2	تهتم المنشأة بالمعايير البيئية ومعايير التنمية المستدامة	7
7.25	الإجمالي	

محور التواصل		الوزن الكلي
1	يتحدث موظف المبيعات بوضوح عن مواصفات المنتج أو الخدمة و الفيود ما قبل و بعد البيع	7.2.5
2	يقوم موظف المبيعات بتوضيح الشروط بدقة	7.2.5
3	تتواصل المنشأة مع المتعاملين باللغتين العربية و الإنجليزية	7.3
4	لدى المؤسسة قنوات التواصل و الاتصال مع المستهلكين و آلية الحل الفوري للشكاوي و الاقتراحات	7.5
5	تلتزم المنشأة بالحصول على التصاريح اللازمة اثناء اجراء عملية التنزيلات و السحوبات و العروض وفقاً للقوانين و اللوائح المعمول بها	7.5
6	تقوم المنشأة بالتعاون مع الدائرة و تسهيل مهام عمل مفتشي الدائرة	7.2
7	تلتزم المنشأة بتنفيذ الحملات الترويجية أو السحوبات وفقاً للوائح و القوانين الصادرة و في وقتها المحدد	7.5
الإجمالي		7.25

الوزن الكلي		محور رعاية المتعاملين	
7.5	1	لدى المنشأة موظفين مختصين للعناية بالمتعاملين والتعامل مع شكاويهم	
7.5	2	تتماشى المنشأة مع القوانين و اللوائح فيما يتعلق بقانون مزاولة الأنشطة الاقتصادية بالإمارة	
7.5	3	توجد ممارسات ضمان جودة للسلع و المنتجات ما بعد البيع	
7.5	4	تلتزم المنشأة بتطبيق سياسة الاستبدال و الاسترجاع وفقاً للائحة التنفيذية لحماية المستهلك	
7.3	5	تلتزم المنشأة بوضع الأسعار على المنتجات و البضائع و مطابقتها عند الدفع	
7.1	6	تلتزم المنشأة بإصدار نشرات توعوية للمستهلكين	
7.1	7	تهتم المنشأة بأصحاب الهمم	
7.25	الإجمالي		

محور التطوير		الوزن الكلي
1	تقوم المنشأة بتدريب موظفي خدمة المتعاملين	7.5
2	هل تقوم المنشأة بإصلاح السلع و المنتجات حتى لو كان المستهلك لا يحق له لزيادة ولاءه	7.5
3	لدى المنشأة نظام مكافآت و خصومات للمستهلكين	7.5
4	مشاركات المنشأة في المبادرات المجتمعية	7.5
5	توفر خطة لإدارة الأزمات و الطوارئ	7.5
الإجمالي		7.25

فئة أفضل  
منشأة صغيرة ومتوسطة  
(منتسبي تعزيز وريادة)



## أهداف الجائزة :-

- تشجيع المنتسبين ببرنامج ريادة وبرنامج تعزيز للالتزام بالقوانين والاشتراطات .
- خلق روح المنافسة بين أصحاب المشاريع ودفعتهم لتطوير وتمييز مشاريعهم .

## شروط المشاركة:-

• عدم وجود  
المتأخرات المتعلقة  
بالمخالفات



• عدم وجود  
المتأخرات  
المتعلقة بالتجديد



## منتسبي تعزيز

الوزن الفرعي	الوزن الكلي	البند الفرعي	البند
7 درجة	15	الالتزام بالقوانين المحلية والاتحادية المنظمة لعملية ممارسة الأنشطة الاقتصادية (بشكل جزئي)	1 الالتزام بكافة القرارات والتشريعات السارية في الامارة
8 درجة		الالتزام بالقوانين المحلية والاتحادية المنظمة لعملية ممارسة الأنشطة الاقتصادية (بشكل كلي)	
4 درجة	16	التجاوب من خلال الرد على الاستبيانات	2 الاستجابة والتعاون مع فريق العمل في الدائرة (إذا تطلب الأمر)
4 درجة		التجاوب من خلال الرد على المكالمات الهاتفية	
4 درجة		التعاون التام في حال طلب معلومات متعلقة برأس المال	
4 درجة		التعاون التام في حال طلب معلومات متعلقة بأرباح المشروع	
4 درجة	8	التسجيل في الأنظمة الخاصة بالموردين ERP	3 الاستفادة من التسهيلات والمزايا المقدمة من البرامج
4 درجة		الحرص على الاستفادة من جميع التسهيلات الحكومية	



3 درجة	5	تقييد العلامة التجارية من خلال موقع دائرة التنمية الاقتصادية.	4 ◀ تقييد العلامة التجارية
2 درجة		المشاركة في الدورات التوعوية بضرورة حماية الحقوق الملكية الفكرية	
3 درجة	6	قلة شكاوي حماية المستهلك و تعدي على حقوق الملكي الفكرية أن لا تتجاوز عدد الشكاوى (2)	5 ◀ محدودية شكاوي حماية المستهلك و تعدي على حقوق الملكية الفكرية
3 درجة		قلة الشكاوى من قبل المتعاملين أن لا تتجاوز عدد الشكاوى (2)	
3 درجة	6	البيع عبر مواقع التواصل الاجتماعي	6 ◀ بيع المنتجات في منافذ البيع وتصدير المنتجات للخارج
3 درجة		البيع عبر قنوات البيع المتعاقدة مع دائرة التنمية الاقتصادية (مثال: منصة اكشاك، نون الخ ...)	
3 درجة	9	المشاركة ضمن الفعاليات والمعارض الداخلية التي تنظمها الدائرة	7 ◀ الحرص على المشاركة في الفعاليات والمعارض والورش التدريبية
3 درجة		المشاركة ضمن الفعاليات والمعارض الخارجية	
3 درجة		الالتزام في حضور الورش التدريبية بشكل منتظم	

3 درجة	3	التسجيل في السجل الضريبي بعد استيفاء شروط هيئة الضرائب	8 ◀ السجل الضريبي
1 درجة	6	وجود أكثر من فرع في الامارة	9 ◀ وجود أفرع للمنشأة
2 درجة		وجود أكثر من فرع خارج الامارة	
3 درجة		وجود أفرع حق الامتياز أو فتح فرع حق امتياز في الامارة	
2 درجة	5	المشاركة في المبادرات المجتمعية المختلفة عدد (1) مبادرة مجتمعية	10 ◀ المشاركة في المبادرات المجتمعية
3 درجة		المشاركة في المبادرات المجتمعية المختلفة عدد أكثر من (1) مبادرة مجتمعية	
3 درجة	9	الحصول المنشأة على عدد (1) شهادة مطابقة المواصفات الدولية	11 ◀ حاصل على شهادات المواصفات الدولية
3 درجة		الحصول المنشأة على عدد (2) شهادة مطابقة المواصفات الدولية	
3 درجة		حصول المنشأة على عدد اي شهادة مطابقة المواصفات الدولية تخصصية ضمن نشاط المنشأة	

2 درجة	10	مساهمة المنشأة في توفير عدد (1) من فرص العمل	خلق فرص عمل	12
3 درجة		مساهمة المنشأة في توفير عدد (2) من فرص العمل		
5 درجة		مساهمة المنشأة في توفير أكثر من عدد (3) من فرص العمل		
2 درجة	2 درجة	الاهتمام بالمرافق لتسهيل الخدمة لأصحاب الهمم / توفير امتيازات خاصة لهم	تهتم المنشأة بأصحاب الهمم	13

7. 100

الإجمالي

# منتسبي ريادة

الوزن الفرعي	الوزن الكلي	البند الفرعي	البند
10 درجة	22	الالتزام بالقوانين المحلية والاتحادية المنظمة لعملية ممارسة الأنشطة الاقتصادية (بشكل جزئي)	1 ◀ الالتزام بكافة القرارات والتشريعات السارية في الامارة
12 درجة		الالتزام بالقوانين المحلية والاتحادية المنظمة لعملية ممارسة الأنشطة الاقتصادية (بشكل كلي)	
5 درجة	25	التجاوب من خلال الرد على الاستبيانات	2 ◀ الاستجابة والتعاون مع فريق العمل في الدائرة (إذا تطلب الأمر)
5 درجة		التجاوب من خلال الرد على المكالمات الهاتفية	
5 درجة		التعاون التام في حال طلب معلومات متعلقة برأس المال	
5 درجة		التعاون التام في حال طلب معلومات متعلقة بأرباح المشروع	
5 درجة	10	التسجيل في الأنظمة الخاصة بالموردين ERP	3 ◀ الاستفادة من التسهيلات والمزايا المقدمة من البرامج
5 درجة		الحرص على الاستفادة من جميع التسهيلات الحكومية	

7 درجة	13	تقييد العلامة التجارية من خلال موقع دائرة التنمية الاقتصادية.	4 ◀ تقييد العلامة التجارية
6 درجة		المشاركة في الدورات التوعوية بضرورة حماية الحقوق الملكية الفكرية	
5 درجة	10	قلة شكاوي حماية المستهلك و تعدي على حقوق الملكي الفكرية أن لا تتجاوز عدد الشكاوى (2)	5 ◀ محدودية شكاوي حماية المستهلك و تعدي على حقوق الملكية الفكرية
5 درجة		قلة الشكاوى من قبل المتعاملين أن لا تتجاوز عدد الشكاوى (2)	
5 درجة	10	البيع عبر مواقع التواصل الاجتماعي	6 ◀ بيع المنتجات في منافذ البيع وتصدير المنتجات للخارج
5 درجة		البيع عبر قنوات البيع المتعاقدة مع دائرة التنمية الاقتصادية (مثال: منصة اكشاك، نون الخ ...)	
5 درجة	10	المشاركة ضمن الفعاليات والمعارض الداخلية	7 ◀ الحرص على المشاركة في الفعاليات والمعارض
5 درجة		المشاركة ضمن الفعاليات والمعارض الخارجية	

فئة أفضل  
منشأة صناعية ذكية



## شروط المشاركة:--

• ألا توجد أي مخالفات بيئية وطنية على المصنع خلال فترة الثلاث سنوات السابقة للتقدم للجائزة.



• أن يكون المصنع قائماً في إمارة عجمان منذ فترة لا تقل عن ثلاث سنوات.



• أن يكون منتج المصنع مطابقاً للمواصفات الوطنية أو الدولية المعتمدة. خلال فترة الثلاث سنوات السابقة للتقدم بالجائزة.



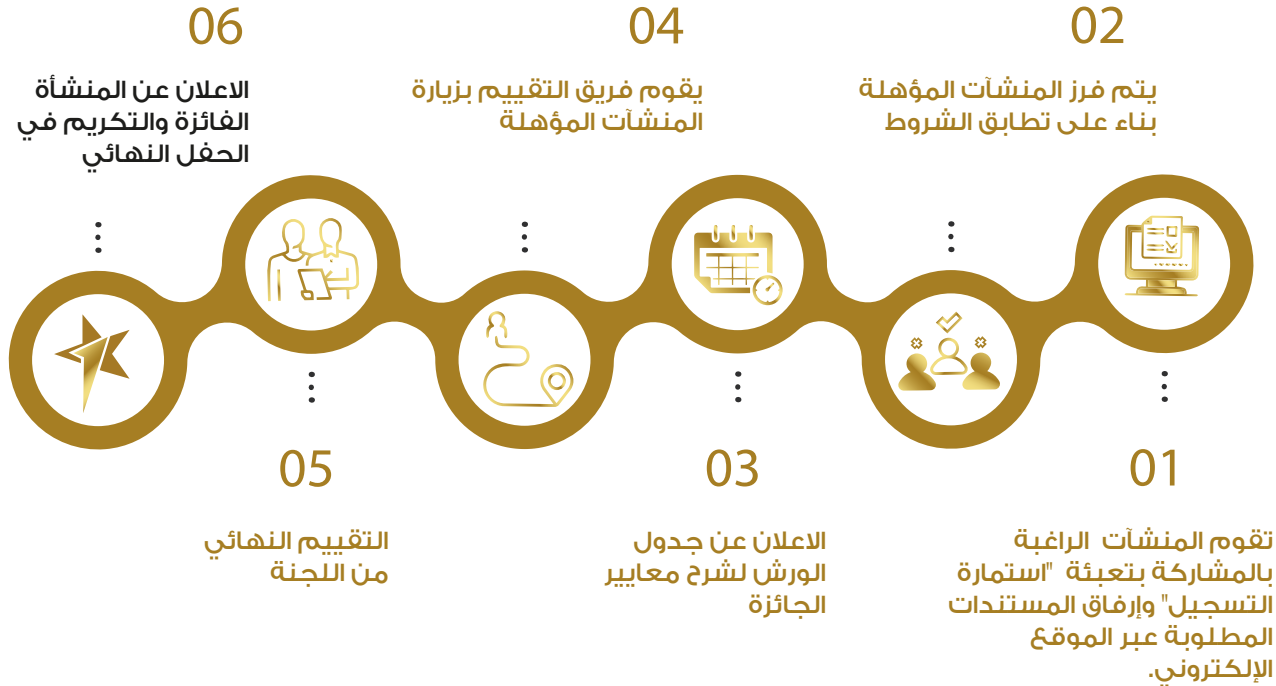
• ألا تكون هناك أي مخالفات قانونية محلياً/وطنياً على المصنع من قبل الدوائر الحكومية خلال فترة الثلاث سنوات السابقة للتقدم بالجائزة.



الوزن الفرعي	السؤال	البند
15 درجة	كيف يتم تنفيذ عمليات الإنتاج داخل المنشأة (هل عمليات المنشأة مؤتمتة)؟	1 تطبيق التكنولوجيا لرصد العمليات والتحكم فيها وتنفيذها
5 درجة	هل يمكن تعديل الأنظمة المعتمدة على الحاسوب وإعادة تكوينها بسهولة عند الحاجة؟	
5 درجة	هل المعدات والآلات والأنظمة القائمة على الحاسوب قادرة على إخطار المشغلين بالانحرافات وتقديم معلومات عن الأسباب المحتملة؟	
10 درجة	هل يوجد إطار أمني داعم ومرن لحماية شبكة المعدات والآلات والأنظمة القائمة على الحاسوب من الوصول غير المرغوب فيه و/أو التعطيل؟	
7.35		الإجمالي
10 درجة	ما هي آلية اتخاذ القرارات داخل المنشأة؟	2 الاستراتيجية والحوكمة
10 درجة	كيف تتم مراجعة أداء المنشأة؟	
5 درجة	هل يوجد تعاون واتصال بين الفرق أم تعمل في صوامع منعزلة؟	
5 درجة	هل توجد خطة عمل وأهداف طويلة المدى متضمنة تحديد الأولويات بالمصنع؟	
7.30		الإجمالي



الوزن الفرعي	السؤال	البند
10 درجة	هل يوجد برنامج تدريبي لتأهيل القوى العاملة؟	3 تنمية مهارات ورفع كفاءة العاملين
5 درجة	هل منهج البرنامج التدريبي مدمج مع الأهداف المؤسسية ومسارات التطور الوظيفي داخل المنشأة؟	
10 درجة	ما هي المنهجيات المتبعة في تحفيز إنتاجية وأداء العاملين؟	
7.25		الإجمالي
5 درجة	كيف تُدار عمليات دورة حياة المنتج داخل المنشأة؟	4 دورة حياة المنتج المتكاملة  (أي تكامل الأشخاص والعمليات والأنظمة على طول دورة حياة المنتج بأكملها، وتشمل مراحل التصميم والتطوير والهندسة والإنتاج واستخدام العملاء والخدمة والتخلص)
5 درجة	هل ترتبط الأدوات والأنظمة الرقمية التي تدير عمليات دورة حياة المنتج بشكل رسمي مع بعضها البعض؟	
7.10		الإجمالي



- الفائزين في الجائزة يلعبون دوراً قيادياً في مشاركة أفضل الممارسات في مجتمع الأعمال.
- احتواء واستيعاب ذوي المؤهلات العالية والذين يوفرون أقصى فرص النمو الممكنة للمؤسسة.
- التعرف وتطبيق معايير وأطر جائزة The Best.
- حصول المنشآت على تقارير التقييم القيمة المعدة من قبل فريق ذو كفاءات وخبرة، والذي سوف يشير إلى فرص التحسين الهادفة لزيادة تطوير مواردها البشرية.
- الحصول على التقدير والفخر المرتبط بالفوز بالجائزة، من دائرة التنمية الاقتصادية.
- الاستفادة من تغطية إعلامية واسعة تعطى للفائزين ولشعارهم وغيرها من المعلومات التي تنشر على الموقع الإلكتروني والقنوات الاعلامية للجائزة.
- إعطاء الحق للفائزين باستخدام شعار الجائزة.



تعبئة استمارة التسجيل المبدئي  
و ارفاق المستندات المطلوبة  
على الموقع الإلكتروني للدائرة.

سيتم الحفاظ على سرية جميع المعلومات والوثائق التي تقدم من قبل المنشآت المشاركة، ولن يتم عرضها أو الاطلاع عليها من قبل أي فرد أو جهة غير معنية مباشرة بالعمليات الخاصة بجائزة The Best.



80070

[www.ajmanded.ae](http://www.ajmanded.ae)

لمزيد من المعلومات