

# منهجيتنا المتمحورة حول أصحاب المصلحة

تشكل علاقتنا مع أصحاب المصلحة عامل تمكين رئيس لخلق القيمة. وتتضمن هذه العلاقات المشاركة بانتظام مع مجموعات أصحاب المصلحة المتنوعة، بما يضمن فهم وتلبية توقعاتهم واحتياجاتهم وتعزيز خلق القيمة وتقليل الآثار السلبية التي قد تنتج من عملياتنا. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول تفعيل مشاركة أصحاب المصلحة في تقرير المستشارين في الملحق في الصفحة 179.

أصحاب المصلحة	الموظفون	العملاء	المساهمون والمجتمع الاستثماري	الهيئات الحكومية والمشرعون	الشركاء التجاريون والموردون	مجتمعاتنا	
<b>أبرز النقاط</b>	تألف فريق العمل لدينا من 16,413 موظفاً من 104 جنسيات مختلفة خلال عام 2023، 94% منهم موظفون بدوام كامل.	بلغ معدل رضا العملاء عن قنوات الدردشة المباشرة الجديدة 84.7% وعن فعالية الدردشة 85%.	تمثل جيوبوست أكبر المساهمين لدينا بنسبة ملكية للأسهم تبلغ 28.0%، تليها مجموعة موانئ أبوظبي بنسبة ملكية تبلغ 22.3%، وتوزع بقية الأسهم بين مجموعة من الأفراد والمؤسسات الاستثمارية المحلية والإقليمية والأجنبية. ولا يوجد مساهم واحد صاحب حصة أغلبية في أرامكس. وفي مايو 2022، أصبحت أرامكس أول شركة إماراتية مدرجة في سوق دبي المالي ترفع القيود المفروضة على الملكية الأجنبية لأسهم الشركة، لتزيد حد الملكية إلى 100%.	نعمل باستمرار مع الهيئات الحكومية والمشرعين لضمان الالتزام بالمتطلبات التنظيمية ومعالجة أي قضايا رئيسة قد تنشأ.	شكل الموردون المحليون نسبة 90% من إجمالي الموردين في محطاتنا الرئيسية خلال عام 2023، وفيهم الموردون الجدد جميعهم بناءً على معايير تقييم الموردين الخاصة بنا (الصفحة 70)	في عام 2023، واصلنا التحسين الداخلي للموذج وخطط المسؤولية الاجتماعية، كما دعمنا عدداً من المشاريع التي وصلت إلى قاعدة متنوعة من المستفيدين في مواقع جغرافية متعددة.	
<b>كيفية إدارة العلاقة</b>	تقوم علاقتنا مع موظفينا على فلسفتنا التي تركز على الأفراد وفريق العمل في المقام الأول. وتمتلك أرامكس مركزاً متميزاً لإدارة الموارد البشرية، إضافة إلى هيكلية موارد بشرية إقليمية مكونة من المديرين وشركاء الأعمال، والتي تتولى مهام وضع وإدارة الاستراتيجيات المتعلقة بأجندات الموارد البشرية المحلية والعالمية.	نمتلك العديد من قنوات المشاركة لضمان إدارة علاقات العملاء إدارة استباقية، ونعمل باستمرار مع موظفينا، لتطبيق أفضل الممارسات المرتبطة بخدمة العملاء.	<b>لتتزم أرامكس بتطبيق أفضل الممارسات في علاقات المستثمرين؛ لذا تعمل أرامكس على:</b>	يهدف تعاوننا مع المشرعين والهيئات الحكومية إلى ضمان امتثالنا لجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية ذات الصلة.	واصلنا خلال عام 2023 جهودنا المتعلقة بالعبء الواجبة تجاه الأطراف الثالثة، بما يشمل برامج التدريب.	ندير علاقتنا مع مجتمعاتنا من خلال المشاريع الاجتماعية والشراكات مع المنظمات المجتمعية ومشاركة أصحاب المصلحة، ونجري إضافة إلى ذلك تقييمات لفهم تأثيرنا المجتمعي ووضع الاستراتيجيات المناسبة؛ لضمان تحقيق قيمة مضافة للمجتمعات التي نوجد ضمنها. كما نعقد اجتماعات منتظمة مع شركائنا لمتابعة تقدم المشاريع والتحديات المتعلقة بالتأثير، ونجري باستمرار أيضاً حول أفضل الممارسات وأساليب مشاركة المجتمع وتمكين وتعليم الشباب وزيادة الأعمال.	أجرينا أنشطة تفاعل واجتماعات حية وعبر الإنترنت حسب الضرورة. كما تقوم بزيارات ميدانية وتعقد جلسات للتفاعل مع أصحاب المصلحة.
	تستند أية عملنا إلى مشاركة وجمع الآراء والتقييمات من موظفينا عبر قنوات مختلفة، بما في ذلك محادثات مراجعة الأداء المنتظمة كل ثلاثة أشهر، واستبيان 'Aramex Pulse' نصف السنوي، واللقاءات المفتوحة (بما فيها تلك المخصصة للاستراتيجية العالمية). كما نستخدم قنوات الاتصال الداخلية، مثل شبكتنا الداخلية وبرنامج Yammer ورسائل البريد الإلكتروني، لمشاركة معلومات حول الفعاليات والتعاميم وغيرها من مواد التواصل ذات الصلة.	كما نستخدم قنوات اتصال مختلفة على منصات متنوعة لضمان إمكانية التواصل ومعالجة مخاوف العملاء.	• الحفاظ على حوار مفتوح مع مجتمع المستثمرين، والحصول على آرائهم وتقييماتهم باستمرار حول أنشطة التواصل والممارسات الخاصة بعلاقات المستثمرين في الشركة بهدف تحسينها لتلبية متطلبات أصحاب المصلحة لدينا. وفي شهر نوفمبر من عام 2023، تم إجراء استبيان رأي المستثمرين السنوي، حيث تم إعلام المستثمرين ودعوتهم للمشاركة عبر البريد الإلكتروني، كما نشر رابط الاستبيان في عرض المستثمرين الفعلي على صفحة علاقات المستثمرين على الموقع الإلكتروني للشركة.	واللوائح التنظيمية ذات الصلة.	ونظم تدريبات لموردنا من خلال نظام SAP Arriba، كما نحرص على إعداد الموردين الجدد وإجراء العناية الواجبة تجاههم نلزم جميع موردينا بملء استبانات تقييم الموردين الخاصة بنا.		
	وتجري فريق خدمة العملاء لدينا عمليات مراجعة متكررة لجمع الآراء والتقييمات المرتبطة بخدماتنا.	وأضفنا ميزة الدردشة المباشرة بوصفها وسيلة تواصل أكثر سهولة وسرعة للعملاء في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، الذين يرغبون في الحصول على إجابات شبه فورية لاستفساراتهم.	• توفير وصول منظم ومتساو لمجتمع المستثمرين، بما يتيح الاطلاع على أهم المعلومات المتعلقة بالشركة من خلال المواد المنشورة على الصفحة الخاصة بعلاقات المستثمرين على الموقع الإلكتروني للشركة، وعبر الاجتماعات أو المؤتمرات مع الإدارة العليا وقسم علاقات المستثمرين.	وتنظم تدريبات لموردنا من خلال نظام SAP Arriba، كما نحرص على إعداد الموردين الجدد وإجراء العناية الواجبة تجاههم نلزم جميع موردينا بملء استبانات تقييم الموردين الخاصة بنا.	من خلال حواراتنا مع المنظمات المجتمعية وغير الحكومية، تمكنا من فهم القضايا ذات الأولوية التي نحتاج إلى تركيز مشاريعنا الاجتماعية عليها. وأشارت هذه المنظمات إلى حاجتها إلى المشاريع التي تركز على تعليم وتمكين المرأة والشباب، وتعمل حالياً في كلا المجالين وتواصل تعزيز تأثيرنا فيهما. كما يشكل ضمان السلوك التجاري الأخلاقي أولوية لأصحاب المصلحة في مجتمعنا.		
<b>احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة</b>	تشمل أبرز احتياجات موظفينا الرواتب التنافسية، والجوائز والتقدير، والتقدم الوظيفي، والمشاركة الفعالة، والتعلم والتطوير، والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.	كما نستخدم وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيق واتساب للأعمال وروبوتات الدردشة لتعزيز عملية الاستجابة.	• ضمان التزام جميع اتصالات المستثمرين بشروط الإفصاح التنظيمي.	تعتبر قضايا التقيد بالقوانين والامتثال لها والحفاظ على أمن وخصوصية البيانات من أهم القضايا بالنسبة للمشرعين.	يهتم شركاء الأعمال والموردون الرئيسيون لدينا بضمان الامتثال للاختيار العادل للموردين والمشتريات، بالإضافة إلى اعتماد إجراءات وعمليات فعالة		
<b>الأهداف والمعايير الرئيسية التي نرصدها</b>	• مشاركة الموظفين والحفاظ عليهم • التنوع • التعلم والتطوير • إدارة الأداء • إدارة المواهب لمزيد من المعلومات حول مبادرات قسم الموارد البشرية لدينا، يرجى زيارة الصفحة 41.	• رضا العملاء • تقييم حل المشكلات • عدد العملاء الجدد • ربحية السهم • نسبة الفوز في المناقصات • المحافظة على العملاء	تقيم أرامكس معدلات خلق القيمة للمساهمين من خلال مجموعة من المعايير التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر:	• عدد الموردين الذين ذُيروا وتقييمهم • عدد الموردين المحليين لمزيد من المعلومات حول إجراءات الشراء والموردين، يرجى زيارة الصفحة 70.	• عدد الموردين الذين ذُيروا وتقييمهم • عدد الموردين المحليين لمزيد من المعلومات حول مبادراتنا ومشاريعنا الاجتماعية، يرجى زيارة الصفحة 60.		
<b>رأس المال المتأثر</b>	رأس المال البشري	رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات	رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات	رأس المال الفكري	رأس المال الفكري	رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات	

الشكل 6: مخطط أصحاب المصلحة