

# 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 المستثمرين 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 للمودج 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. نجري تقييمات وتدريبات منتظمة لضمان مواكبة جميع السياسات واللوائح التنظيمية ذات الصلة.	واصلنا خلال عام 2023 جهودنا المتعلقة بالعبء الواجبة تجاه الأطراف الثالثة، بما يشمل برامج التدريب. أجرينا أنشطة تفاعل واجتماعات حية وعبر الإنترنت حسب الضرورة. كما نقوم بزيارات ميدانية ونعقد جلسات للتفاعل مع أصحاب المصلحة.	ندير علاقتنا مع مجتمعاتنا من خلال المشاريع الاجتماعية والشراكات مع المنظمات المجتمعية ومشاركة أصحاب المصلحة. 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.	
<b>احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة</b>	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.	ونجري فريق خدمة العملاء لدينا عمليات مراجعة متكررة لجمع الآراء والتقييمات المرتبطة بخدماتنا. كما نستخدم وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيق واتساب للأعمال وروبوتات الدردشة لتعزيز عملية الاستجابة.	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.	تعتبر قضايا التقيد بالقوانين والامتثال لها والحفاظ على أمن وخصوصية البيانات من أهم القضايا بالنسبة للمشرعين.	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>الأهداف والمعايير الرئيسية التي نرصدها</b>	• مشاركة الموظفين والحفاظ عليهم • التنوع • التعلم والتطوير • إدارة الأداء • إدارة المواهب	• 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:	• صافي الربح العائد للمساهمين • ربحية السهم • إجمالي عائد المساهمين • العائد على حقوق الملكية • العائد على رأس المال المستثمر	–تعمل أرامكس عملاً وثيقاً مع الجهات التشريعية، مثل السوق المالي، لتعزيز وإلزام إعداد تقارير الاستدامة، وضمان رفع مستوى الوعي بالقوانين واللوائح ذات الصلة	• عدد الموردين الذين ذُيروا وتقييمهم • عدد الموردين المحليين	• عدد المستفيدين مباشرة • أهداف المشروع وتأثيره • الشراكات حسب الموقع الجغرافي
	لمزيد من المعلومات حول مبادرات قسم الموارد البشرية لدينا، يرجى زيارة الصفحة 41.	لمزيد من المعلومات حول استجابتنا لحاجات عملائنا، يرجى زيارة الصفحة 55.	لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على قسم الحكومة في الصفحة 72.		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 الفكري	رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات	رأس المال الفكري	رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات	رأس المال الفكري