

المقدمة والفرص من الميثاق



تلتزم مجموعة موانئ أبوظبي بإثراء تجربة المتعاملين وصولاً إلى نيل رضاهم جميعاً. ولقيام بذلك، تسعى المجموعة إلى تقديم خدمات مبتكرة وفريدة من نوعها تتخطى دوماً توقعات متعاملينا. كما أنشأت المجموعة جسوراً للاتصال مع المتعاملين، عمادها الثقة والتعاون والشفافية، بهدف الوصول إلى غايتها المتمثلة في تحقيق أقصى مستويات رضا المتعاملين عن منتجاتها وخدماتها.

يعكس هذا الميثاق التزامنا بقيمتنا ومبادئنا التي تتميز بها المنتجات والخدمات التي نقدمها، بما يضمن إثراء تجربة ورحلة متعاملينا.

القيمة المضافة لخدمة المتعاملين



نحن ملتزمون بتحقيق أعلى مستويات التميز من خلال تبني الابتكار والتحسين المستمر في الخدمات التي نقدمها.

التركيز على المتعاملين

ندرك دورنا جيداً، ونقدم خدمات تنافسية تتجاوز توقعات متعاملينا وتحافظ على مصالحهم.

المصداقية والتمكين

نطوّر إمكاناتنا لتلبية متطلبات متعاملينا، وتوفير معلومات دقيقة لخدمتهم.

التعاون والعمل الجماعي

نستثمر في بناء فريق عمل سعيد ومتعاون، يحقق رضا المتعاملين، ويحقق النتائج المرجوة في الوقت المناسب.

الابتكار والتحسين المستمر

نشجع ونُدمع ونستكشف فرص إثراء تجارب المتعاملين من خلال تبني الابتكار والتحسين المستمر في خدماتنا.

ما يتوقعه منا متعاملونا



النزاهة

- التعامل باحترام وودّ وتقدير.
- المسارعة لمعالجة أي مشاكل والمبادرة بالتواصل مع متعاملينا لتسويتها.

الخبرة

- نقدم خدماتنا عبر فريق واسع الاطلاع، يتمتع بالخبرة اللازمة لفهم متطلبات متعاملينا.
- نعالج مشاكل متعاملينا بسرية واهتمام، لنضمن ترك أثر إيجابي على تجربتهم معنا.

المرونة

- نسارع في التجاوب مع طلبات متعاملينا واستفساراتهم.
- نقدم باقات خدماتنا وعروضنا بشكل مفصل، ونوضح المدة المتوقعة لإنجازها.

الموثوقية

- نفي بوعودنا لمتعاملينا، ونضمن تقديم خدمات موثوقة ومتسقة وسلسة لهم.
- نضمن تقديم الخدمات الملائمة في الوقت المناسب، وبما يتجاوز توقعات متعاملينا على امتداد رحلتهم معنا.

الملاءمة

- نقدم مجموعة متنوعة من القنوات لتسهيل الوصول إلى خدماتنا، وبما يتناسب مع متطلبات متعاملينا.
- نضمن تقديم خدمات ميسرة وسلسة وفعالة في جميع مراحل العمل.

الجودة

- نسعى جاهدين لتحقيق التميز والابتكار المستمر لتقديم تجارب استثنائية لمتعاملينا.
- ملتزمون بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبّي متطلبات متعاملينا على الدوام.

كيف يمكنكم مساعدتنا لإثراء رحلتكم معنا



- مشاركة الآراء حول تجربتكم لتتمكن من تحسين خدماتنا ومنتجاتنا.
- تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حول متطلبات الأعمال.

- التعامل مع فريق عملنا بمبدأ الاحترام المتبادل.
- تقديم المستندات المطلوبة لتسريع إنجاز الخدمة.

☆☆☆ قياس مستوى النجاح

تبذل مجموعة موانئ أبوظبي كافة الجهود لتعزيز تجربة متعاملينا عبر تبني نهج تعاوني واستباقي، والالتزام التام بالتميز في كل ما نقوم به. كما تواصل المجموعة إعادة النظر في خدماتها والعمل على تحسينها باستمرار، للتأكد من توافيقها مع أعلى المعايير المعمول بها، وأنها بلا شك تتجاوز توقعات متعاملينا.

إبداء الآراء ورفع الشكاوى



تكسب مجموعة موانئ أبوظبي ثقة متعاملينا من خلال التفاني في تقديم الخدمات، والالتزام بوضع الأمور في نصابها الصحيح، من البداية وحتى النهاية. وبينما تسعى المجموعة جاهدة لتحقيق التميز، فدائماً ما يكون هناك مجال لتحسين الخدمات، وإن آرائكم تسهم بشكل كبير في تحسين خدماتنا وتلبية متطلباتكم على النحو الأمثل. وقد وضعت المجموعة منظومة متكاملة للتعامل مع الشكاوى وضمان تسويتها على نحو سريع وفعال وعادل.

فيما يلي القنوات المتاحة للمتعاملين لتقديم الآراء أو الشكاوى:

- الموقع الإلكتروني لمجموعة موانئ أبوظبي (www.adportsgroup.com)
- البريد الإلكتروني: customerservice@adports.ae
- المواقع الإلكترونية للشركات التابعة لمجموعة موانئ أبوظبي
- مركز الاتصال الموحد: +97126952000 (خارج الإمارات) 800 10 2030 (داخل الإمارات)
- قنوات تقديم الخدمات
- الحضور الشخصي إلى مقر المجموعة للتحدث إلينا بشكل مباشر

الخصوصية والسرية



تلتزم مجموعة موانئ أبوظبي بحماية خصوصية متعاملينا والحفاظ على بياناتهم الشخصية التي تقوم بجمعها ومعالجتها وتخزينها لغرض إنجاز معاملاتها التجارية. كما تتقيد المجموعة بتطبيق قانون حماية البيانات العامة، وغير ذلك من اللوائح المعمول بها لحماية بيانات المتعاملين.

المقترحات والأفكار



تواصل مجموعة موانئ أبوظبي جهودها لإعادة تصور آلية ممارسة الأعمال التجارية، والبحث عن سبل جديدة تجعلها أكثر كفاءة. وفي سبيل ذلك، وضع فريق العمل "برنامج ابتكار" لتشجيع المتعاملين على أن يكونوا جزءاً من رحلة الابتكار، عبر مشاركة مقترحاتهم وأفكارهم الابتكارية عبر البريد الإلكتروني: ibtikar@adport.ae.