



إشراك أصحاب المصلحة

في "أدنوك للتوزيع"، نضع إشراك أصحاب المصلحة في صميم أنشطتنا واستراتيجياتنا للاستدامة. وتكرس الشركة جهودها لبناء قنوات تواصل نشطة تتيح فهم التطلعات ومعالجة التحديات، بما يضمن مواءمة العمليات التشغيلية مع هذه التوقعات، وهو ما يسهم في ترسيخ جسور الثقة واستمرارية التميز في الأداء.

ومن أجل ضمان أعلى مستويات الحوكمة، يتابع فريق القيادة التنفيذية هذا الملف بصفة دورية، من خلال لقاءات شهرية وربع سنوية مع مجلس الإدارة، مما يتيح إجراء مناقشات في الوقت المناسب حول القضايا المتعلقة بأصحاب المصلحة وردود الإدارة.

المبادئ التوجيهية

تستند منهجيتنا في إشراك أصحاب المصلحة إلى المبادئ التوجيهية الأساسية التالية:



الاستجابة

تنفيذ حلول تتماشى مع احتياجات ومصالح أصحاب المصلحة.



الشمول

إشراك مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة عبر جميع نقاط التواصل.



الشفافية

التواصل المنتظم والواضح والمتاح مع أصحاب المصلحة.

عملية إشراك أصحاب المصلحة



الموظفون

أساليب التواصل

- ▶ البرامج الثقافية ومبادرات رفاه الموظفين
- ▶ جلسات التواصل مع الموظفين
- ▶ استطلاعات الرأي بخصوص إشراك الموظفين والحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- ▶ منصة أسأل إدارة الموارد البشرية والتواصل عبر البريد الإلكتروني
- ▶ الدورات التدريبية وورش العمل ونقاط الاتصال مع القيادة
- ▶ الاجتماعات العامة عبر الحضور الشخصي أو المنصات الافتراضية والندوات التريفية

الشواغل الرئيسية المطروحة/الموضوعات المهمة

- ▶ أنشطة مستهدفة لتعزيز مشاركة ورفاه الموظفين
- ▶ تعزيز التنوع بين الجنسين والشمولية والمساواة
- ▶ تحديثات السياسات وخطط المشاركة والتقدم الوظيفي والمكافآت
- ▶ الاقتراحات الواردة من استطلاعات مشاركة الموظفين وجلسات التواصل مع الموظفين والتي تتطلب اتخاذ إجراءات

كيفية تعامل شركة "أدنوك للتوزيع" مع هذه الشواغل

- ▶ **حوكمة الثقافة والرفاهية**
اعتمدنا استراتيجية متكاملة لتعزيز الثقافة المؤسسية والرفاهية، مع إجراء مراجعات شهرية لنتائجها. كما جرى تفعيل مبادرة سفراء الموارد البشرية "people champions" في الأقسام، بالإضافة إلى لجان التفاعل المتخصصة في مجالات الرياضة، والتوازن بين الجنسين، وتمكين الشباب، لضمان استمرار السلوكيات المرغوبة وتعزيز بيئة عمل إيجابية
- ▶ **تعزيز مشاركة الموظفين والتواصل الشفاف**
نعتد على ملاحظات الاستبيانات وجلسات التواصل مع الموظفين لاتخاذ إجراءات فاعلة، مع متابعة التنفيذ وإبلاغ الموظفين بنتائجها. كما توفر "أدنوك للتوزيع" التواصل المنتظم عبر النشرات الداخلية، والبريد الإلكتروني، ومنصة "يامر"، والاجتماعات العامة، وتحديثات الرئيس التنفيذي بشأن الموضوعات الرئيسية
- ▶ **نمو المواهب والتناوب الوظيفي**
نوفر فرصاً لتطوير المسار المهني، وتنمية المهارات الرقمية، والتناوب الوظيفي، لصل قدرات الموظفين ودعم التنقل الداخلي
- ▶ **ثقافة شاملة وعالية الأداء**
تعزيز ثقافة شاملة وعالية الأداء وفانمة على القيم تدعم تطور الأفراد وتعزز الاحتفاظ بهم
- ▶ **مرونة العمل والتواصل مع القيادة**
نوفر خيارات العمل عن بُعد المرنة لتعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، ونسهّل التواصل المباشر مع القيادة عبر الاجتماعات العامة وجلسات التواصل مع الموظفين؛ لتعزيز التفاعل اليومي وتقوية الثقة بين الموظفين والإدارة

أصحاب المصلحة الرئيسيين



الموظفون



الموردون والشركاء



العملاء



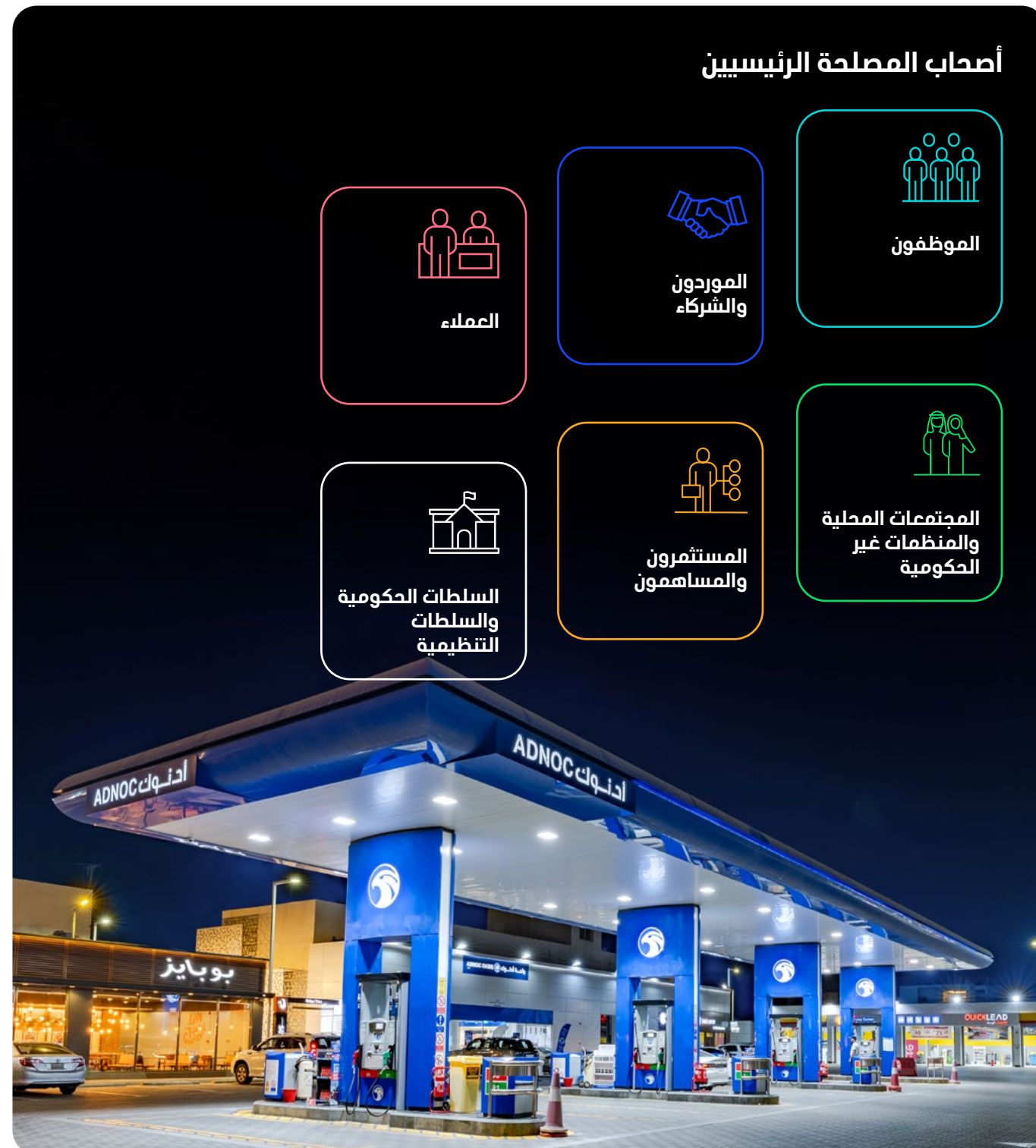
السلطات الحكومية والسلطات التنظيمية



المستثمرون والمساهمون



المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية





المستثمرون والمساهمون

أساليب التواصل

- استطلاعات المشاركة في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- اجتماعات الجمعية العمومية
- الجولات التعريفية للمستثمرين
- الاجتماعات الشخصية المباشرة وعبر الإنترنت
- استطلاع آراء المستثمرين
- المشاركة في مؤتمرات الاستثمار في سوق الأسهم
- التقارير السنوية ومستندات الأرباح ربع السنوية
- عارف: روبوت المحادثة المدعوم بالذكاء الاصطناعي من "أدنوك للتوزيع"

الشواغل الرئيسية المطروحة/الموضوعات المهمة

- تقديم رؤى واضحة بشأن خطط نمو الشركة وتطويرها، وسياسة استدامة توزيع الأرباح
- التركيز على استخراج القيمة من أصول الشركة في الإمارات، بما في ذلك إمكانيات أعمال غير الوقود
- أهداف النمو المتعلقة بالتوسع الدولي وتخصيص رأس المال بكفاءة وفعالية
- تطوير إستراتيجيات قوية وواضحة للسيارات الكهربائية والاقتصاديات المتعلقة بها

كيفية تعامل شركة "أدنوك للتوزيع" مع هذه الشواغل

- الشفافية والإفصاح الدوري**
 - الإعلان عن استراتيجية النمو لمدة خمس سنوات خلال يوم المستثمر ابتداءً من 2024، التي أقرها مجلس المستثمرين لعام 2025، ونقدم التوجيهات السنوية والتوقعات بشأن مؤشرات الأداء الرئيسية للشركة، إلى جانب إصدار تحديثات منتظمة حول التقدم من خلال تقارير النتائج، والجولات التعريفية واجتماعات المستثمرين
- التخصيص المنضبط لرأس المال**
 - نفذت "أدنوك للتوزيع" تخصيصاً فعالاً لرأس المال، شمل عمليات دمج واستحواذ تضيف قيمة، مع ضمان شفافية كاملة في الإفصاح عن الإجراءات والنتائج المحققة
- تنفيذ أهداف تحول الطاقة**
 - أطلقنا خارطة طريق للاستدامة لإزالة الكربون من العمليات، واستثمرنا في حلول شحن السيارات الكهربائية لتلبية احتياجات العملاء الحاليين على مستوى الدولة
- إطار عوائد المساهمين**
 - اقترحت "أدنوك للتوزيع" تمديد سياسة توزيع الأرباح حتى عام 2030 لتعزيز وضوح عوائد المساهمين، وستطبق إطار توزيع أرباح ربع سنوي اعتباراً من 2026
- رصد الأداء**
 - نقدم تقارير دورية حول التقدم المحرز وفقاً للتوجيهات السنوية والمتوسطة الأجل للشركة والمبادرات الاستراتيجية، مثل تحول الطاقة واعتماد المنتجات منخفضة الكربون، مع تسجيل الشركة نمواً مستداماً في الأرباح



العملاء

أساليب التواصل

- استطلاعات المشاركة في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- نقاط البيع ونقاط التواصل
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول
- مراكز خدمة العملاء
- استطلاعات رضا العملاء

الشواغل الرئيسية المطروحة/الموضوعات المهمة

- ضمان صحة وسلامة العملاء
- تحسين جودة المنتجات والخدمات
- تعزيز تنوع القوى العاملة في المحطات ومتاجر التجزئة

كيفية تعامل شركة "أدنوك للتوزيع" مع هذه الشواغل

- السلامة والجودة**
 - تعتمد شركة "أدنوك للتوزيع" أنظمة قوية للصحة والسلامة وإدارة الجودة، من أجل تقديم منتجات عالية الجودة باستمرار
- سهولة الوصول ومتاجر التجزئة**
 - وسعنا شبكة المحطات، بما في ذلك محطات شحن السيارات الكهربائية ومتاجر التجزئة ومرافق خدمة العملاء، لتعزيز سهولة الوصول وتحسين تجربة العملاء عبر جميع نقاط الخدمة
- الخدمات المخصصة**
 - تستفيد الشركة من تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم منتجات وخدمات مصممة حسب الاحتياجات المتنوعة للعملاء
- تطوير قدرات الموظفين لتقديم خدمات متميزة**
 - نعزز التفاعلات اليومية من خلال مبادرات نقل المواهب والتطوير المهني
- التحسين المستمر**
 - تستمر "أدنوك للتوزيع" في تطوير أنظمتها وإجراءاتها التشغيلية، لضمان تلبية توقعات العملاء





السلطات الحكومية والسلطات التنظيمية

أساليب التواصل

- التقارير السنوية والربع سنوية
- إعداد التقارير العامة
- الاجتماعات الافتراضية والشخصية

الشواغل الرئيسية المطروحة/الموضوعات المهمة

- مساهمة المؤسسة في بناء الاقتصاد المحلي ودعمه،
- زيادة معدل راحة العملاء، وفرص العمل، وتطوير البيئة والمجتمع المحلي
- الالتزام بتعزيز الإطار التنظيمي الذي يحكم القطاع ودعم السياسات الوطنية

كيفية تعامل شركة "أدنوك للتوزيع" مع هذه الشواغل

- البنية التحتية الوطنية والوصول إلى الخدمات**
وسعنا شبكة المحطات، وشيدنا بنية تحتية لشحن السيارات الكهربائية بسرعة فائقة، وجددنا متاجر التجزئة، لتعزيز البنية التحتية الوطنية، وتوفير فرص عمل جديدة، وتحسين سهولة الوصول إلى خدمات الوقود ومتاجر التجزئة
- الحد من انبعاثات الكربون وتحسين كفاءة المنتجات**
طوّرت "أدنوك للتوزيع" مجموعة من المنتجات والحلول الصديقة للبيئة والمنخفضة الكربون، تشمل الغاز الطبيعي المضغوط، وشحن السيارات الكهربائية، والزيوت الهيدنية والخضراء، والوقود الممتاز مثل بنزين أوكتان 98 الذي يحسن كفاء المحرك
- تجربة رقمية سلسلة**
استثمرنا في حلول رقمية مبتكرة تركز على العملاء، مثل الدفع بدون تلامس، والطلبات الرقمية والطلبات عبر الإنترنت، وأجهزة الدفع الذاتي، لتسهيل تجربة العملاء
- الامتثال التنظيمي والحوكمة**
لدى "أدنوك للتوزيع" إجراءات قائمة لدعم الامتثال للوائح السارية، وتعزيز الإطار التنظيمي الذي يحكم القطاع



الموردون والشركاء

أساليب التواصل

- استطلاعات المشاركة في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- العطاءات والمناقصات
- منصات الموردين
- اتصالات ما بعد ترسية العقود
- اجتماعات المشاركة الدورية

الشواغل الرئيسية المطروحة/الموضوعات المهمة

- ضمان توافر وتوريد المنتجات في مجموعة منتجات شركة "أدنوك للتوزيع"
- تعزيز عملية تقديم العطاءات
- الرد في الوقت المناسب على استفسارات الموردين
- التواصل بشأن الإجراءات الجديدة المتعلقة بتقييم أداء الموردين والقيمة المحلية المضافة
- الاجتماع بانتظام مع الموردين لمناقشة المشكلات المتعلقة بنظام "ساب أريبا" وتحديثات ملفات الموردين في شركة "أدنوك"
- وأداء الموردين وخطة تحسين القيمة المحلية المضافة والاعتمادات

كيفية تعامل شركة "أدنوك للتوزيع" مع هذه الشواغل

- العمليات الفعالة**
التقييم المستمر وتحسين إدارة سلسلة التوريد وإدارة المخزون، وتعزيز عملية تقديم العطاءات من خلال إجراء تحديثات منتظمة في وحدات نظام "ساب"
- الشفافية**
توفر الإعلانات المركزية وإجراءات المناقصات الواضحة في نظام "ساب" معلومات موثوقة ومتاحة للموردين بشكل مستمر
- الرد في الوقت المناسب**
تحديث الإرشادات الداخلية للرد على جميع استفسارات الموردين في الوقت المناسب أثناء الاجتماعات، وعبر البريد الإلكتروني
- التعاون والمشاركة**
تعقد "أدنوك للتوزيع" اجتماعات دورية مع الموردين لمتابعة الأداء، وحل مشكلات النظام، وتعزيز مبادرات القيمة المحلية
- ضبط العمليات التشغيلية**
تعتمد الشركة جداول زمنية وقنوات موحدة لضمان استجابة فعالة ووضوح تام للموردين على امتداد دورة المشتريات



المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية

أساليب التواصل

- استطلاعات المشاركة في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- تطوع الموظفين
- رعاية البرامج المجتمعية
- فعاليات المسؤولية الاجتماعية للشركة

الشواغل الرئيسية المطروحة/الموضوعات المهمة

- مبادرات تساهم في دعم وتطوير التوظيف المحلي والتنمية الاجتماعية وصحة وسلامة الأفراد وحماية البيئة

كيفية تعامل شركة "أدنوك للتوزيع" مع هذه الشواغل

- الأثر الاقتصادي المحلي**
 - حققنا نسبة 68% من القيمة المحلية المضافة من إجمالي العقود التي أبرمتها الشركة، لدعم الموردين المحليين، وتوفير فرص عمل، والمساهمة في التنمية الاقتصادية الوطنية
- المجتمع والصحة**
 - قدمنا الدعم للمجتمعات عبر برامج المسؤولية الاجتماعية المؤسسية، وموائد إفطار رمضانية، والتبرعات الخيرية، لتعزيز التماسك الاجتماعي وترسيخ روح التضامن المجتمعي
- الإشراف البيئي**
 - أشركت "أدنوك للتوزيع" عملاتها في حماية البيئة من خلال توزيع آلات البيع العكسي في محطاتها، وإضافة خيار "تبني شجرة قرم" و"تبني شجرة الغاف" عبر التطبيق
- التنمية الاجتماعية**
 - نستثمر في التوظيف المحلي والمبادرات الصحية التي تساهم في تحسين جودة الحياة ورفاهية المجتمعات