

قيمنا الأساسية ومبادئنا التوجيهية**التفاني والتمكين**

- نلتزم بالمهنية والاحترافية في جميع أعمالنا.
- نحافظ على الشفافية في تعاملاتنا.
- نُمكّن موظفينا من تعزيز الابتكار الموجه نحو خدمة المتعاملين.

التميز والابتكار

- نلتزم بالتميز والجودة، ونسعى دائماً لتخطي توقعاتكم.
- نستكشف فرصاً جديدة لتعزيز تجارب المتعاملين.
- نستفيد من ملاحظات المتعاملين لتحسين جميع خدماتنا.

خدمة تتمحور حول رضا المتعاملين:

- نمنح متعاملينا الأولوية في كل تعامل.
- نضمن تواصلًا مريحاً ومرناً يلبي تطلعاتكم.
- نفهم احتياجاتكم ونعاطف معكم.
- نستجيب لطلباتكم بسرعة وكفاءة، ونقدّر وقتكم.

تجربة سلسلة ونهج استباقي

- نقدم خدمات سلسلة واستباقية.
- نتواصل بوضوح عبر جميع القنوات.
- نسهّل الوصول إلى المعلومات الضرورية.
- نحدد المشاكل المحتملة ونعالجها قبل تفاقمها.

التزامنا تجاهكم**الكفاءة والبساطة**

- صمّمنا خدماتنا بشكل شامل لضمان السرعة والبساطة، مع تقليل الخطوات لتحقيق أعلى قدر من الكفاءة.
- نسعى لتحقيق التميز في الخدمة وتقديم حلول مبتكرة.
- نوفر خدمات متعددة القنوات وطرق دفع متنوعة لراحتكم.
- نلتزم بتقديم تجربة سلسلة وخالية من التعقيدات، لتسهيل رحلتكم.

الاحترافية والموثوقية

- نوفر بيئة مضيافة تعزز ثقافة السعادة والإيجابية.
- نعامل جميع المتعاملين باحترام.
- نقدم خدمات بمعايير جودة عالية، تتسم بالعدل والدقة والشفافية.
- نلتزم بالمهنية والتعاون، ونرد على جميع استفساراتكم في الوقت المناسب.
- نشجع على العمل والتعاون مع متعاملينا لبناء مستقبل أفضل.

التزامكم تجاهنا**التعاون**

- نشجع على الرد الفوري على استفسارات موظفينا لضمان جودة الخدمة.
- التعاون معنا في تصميم وتطوير وصياغة الخدمات المستقبلية.
- تقييم خدماتنا وتقديم ملاحظات شفافة لمساعدتنا على تحسين خدماتنا.
- مشاركة تجاربكم الإيجابية مع الآخرين.

الاحترام والنزاهة

- معاملة الموظفين باحترام وشفافية.
- تقديم الوثائق اللازمة لإتمام الخدمة.
- إبلاغنا فوراً بأي تغييرات في المعلومات المُقدمة، أو عند وقوع أي خطأ.
- يعكس التزامكم بشراكة طويلة الأمد قائمة على الاحترام والنزاهة رؤية مشتركة نحو تعاون مستدام ومثمر للطرفين.

نرحب بملاحظاتكم وآرائكم

- نُقدّر ملاحظاتكم واقتراحاتكم.
- نوفر لكم خيارات عدّة للتواصل معنا.
- نعتبر جميع الملاحظات فرصاً لتحسين خدماتنا.
- يقوم نهجنا في التعامل مع الشكاوى على الاستماع الكامل، ثم الرد بهدوء وشفافية.
- نتابع جميع الأمور بسرعة وشفافية.

تقييم النجاح

نسعى باستمرار إلى تحسين تجربة متعاملينا من خلال تبني نهج تفاعلي واستباقي، كما نراجع خدماتنا بشكل دوري لضمان امتثالها لأعلى المعايير وتلبيتها لتوقعات المتعاملين بفعالية.

تواصلوا معنا في أي وقت

يسرنا الاستماع لآراء متعاملينا ومد جسور التواصل معهم لتحسين مستوى خدماتهم.

**الكابتن عمار الشبيبة**

الرئيس التنفيذي للقطاع البحري والشحن، مجموعة موانئ أبوظبي