

تقرير الاستدامة لعام 2020



جدول المحتويات

31	حقوق الإنسان
32	رفاهية وسلامة الموظفين
34	التدريب الخاص بالصحة والسلامة
35	تنمية المجتمع
36	تعزيز القدرة على التكيف خلال جائحة كوفيد-19
36	دعم مجتمع الصم
37	التثقيف الرقمي
37	التبرع بسهولة
37	اليوم الرياضي لدولة قطر 2020
38	دعم عملية التعليم
39	الحوكمة الرشيدة والأخلاق والنزاهة
40	مجلس الإدارة
43	إدارة استمرارية الأعمال
43	الامتثال
44	إدارة المخاطر
44	عمليات التدقيق
44	تضارب المصالح ومعاملات الأطراف ذات الصلة
45	مكافحة الرشوة
45	التداول الداخلي
46	حماية الكوكب
47	التخفيف من آثار تغير المناخ
48	إدارة الموارد والمخلفات
49	سلسلة القيمة
50	الموردين المحليين

51 GRI الملحق أ: فهرس محتوى معايير

3	نبذة عن هذا التقرير
4	كلمة الرئيس التنفيذي
6	حول فودافون قطر
6	ميثاقنا
6	جوائز
7	الاستدامة في فودافون قطر
8	نهج إدارة الاستدامة
10	الاستماع إلى أصحاب المصلحة
11	المواد الجوهرية القضايا الأكثر أهمية
12	مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة للأمم
13	تسليط الضوء على تقرير الاستدامة لعام 2020
14	الإثراء الرقمي
15	رضا العملاء
16	برنامج صوت العملاء
16	التسويق الحواري
16	(لبيب) تطبيق المحادثات التفاعلية
17	"مبادرة" فودافون للجميع
17	التعامل مع ملاحظات العملاء
18	خصوصية وأمن البيانات
19	الابتكار الرقمي
22	جودة الشبكة والسلامة وإمكانية الوصول
23	الأداء الاقتصادي
25	التنمية البشرية
26	تمكين الموظفين
28	التنوع والشمولية
29	عدم التمييز
29	إجازة الوالدين
29	التدريب والتطوير
30	رضا الموظفين



نبذة عن هذا التقرير

تقرير عام 2020 هو أول تقرير استدامة لفودافون قطر ويقوم بتسليط الضوء على أنشطة فودافون قطر والحوكمة على مدار العام (ESG) البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

الفترة المشمولة بالتقرير

يغطي التقرير السنة التقويمية من 1 يناير 2020 إلى 31 ديسمبر 2020، ما لم يرد خلاف ذلك.

المبادئ التوجيهية لتقديم التقارير

وقد أعد هذا التقرير بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. حيث يركز التقرير على قضايا الاستدامة المادية لفودافون قطر فقط، وليس مجموعة فودافون، حيث يمكن العثور على تلك المعلومات في تقرير منفصل.

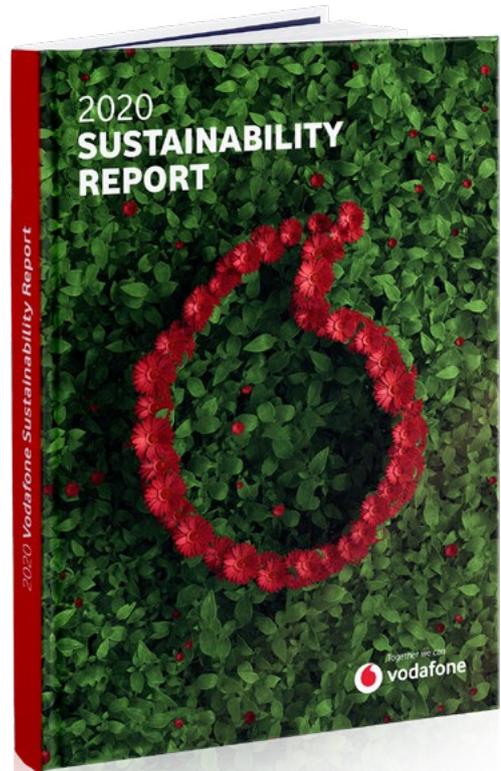
نطاق التقرير وحدوده

يغطي التقرير جميع منشآت فودافون قطر العاملة في دولة قطر، ولا يتم تضمين بيانات المقاولين والموردين والعملاء الخارجيين في هذا التقرير، ما لم يرد خلاف ذلك.

التقييم

نرحب بتعليقاتكم المتعلقة بهذا التقرير وبأدائنا. الرجاء إرسال تعليقاتكم إلى:
علي العبد الله

البريد الإلكتروني: sustainability@vodafone.qa



رسالة تحذيرية

بذلت فودافون قطر قصارى جهدها لضمان دقة ونزاهة هذا التقرير قدر الإمكان. ومع ذلك، تعتبر البيانات التطلعية معرضة للمخاطر الكامنة والشكوك المحيطة بالتوقعات المستقبلية التي قد تنسب في اختلاف النتائج الفعلية مادياً عن البيانات المتوقعة أو الضمنية. وتخضع مثل هذه البيانات لمخاطر خارجة عن سيطرة فودافون قطر؛ وبالتالي لا تعتبر ضماناً بأن الأحداث الواردة في هذه البيانات التطلعية ستحدث بالفعل. وقد تتضمن البيانات التطلعية (على سبيل المثال لا الحصر) كلمات مثل "تنبؤ" و"توقع" و"تقدير" و"نعتقد" و"مشروع" و"خطة" و"نعتزم" و"متوقع" وأي كلمات وشروط أخرى لها معنى مماثل فيما يتعلق بأي مناقشة لتوقيت أو طبيعة التشغيل المستقبلي أو الأداء المالي الموحد أو الأحداث الأخرى. كلمة الرئيس التنفيذي.



كلمة الرئيس التنفيذي

أداء الأعمال

يسرني أن أقدم تقرير الاستدامة الخاص بفودافون قطر لعام 2020، والذي يغطي أدائنا وأنشطتنا لعام شهدنا خلاله تغيرات كبيرة في جميع أنحاء العالم بسبب الوباء الذئ اجتاح العالم. شكّل الانتشار السريع لكوفيد-19 في جميع أنحاء العالم وأثاره على حياتنا تحديًا غير متوقع وغير مسبوق. وضعنا في بداية الجائحة خطة شاملة لاستمرارية الأعمال واتخذنا خطوات سريعة لتعديل ممارسات مكان العمل في مكاتبنا لاعتماد الاستجابات المناسبة التي تعطي الأولوية لسلامة ورفاهية زملائنا وعائلاتهم ومن يعيشون حولنا.

أكد الوباء أن الاستراتيجية الرقمية التي بنيناها في السنوات الثلاثة الأخيرة حولتنا إلى شركة رقمية، مما ساعد عملياتنا بالاستجابة بمرونة للاحتياجات والتوقعات المحلية، كما وساعدت الجائحة بزيادة الاعتماد على منتجاتنا وخدماتنا. تركز استراتيجيتنا الرقمية على خمس ركائز عمل رئيسية وهي: تبسيط طريقة عملنا، ورقمنة تجربة العملاء وتعزيزها، وتنمية جوهريتنا، والتنويع خارج نطاق الاتصالات، وتحمل المسؤولية. تعمل جميع هذه الركائز على خدمتنا لنصبح شركة أكثر استدامة، حيث ندرك أن الاستدامة محرك قيمة استراتيجي طويل الأجل وقمنا بتضمين هذا النهج في جميع أعمالنا وسلسلة القيمة لدينا.

نركز على عدد من الموضوعات في إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) من خلال استراتيجيتنا للاستدامة، وندرك المكانة التي يمكننا لعبها كمبتكر رقمي في دعم القضايا الرئيسية من خلال التكنولوجيا الجديدة. يمكنكم التعرف على مجموعة مختارة من المعاملات المذكورة في هذا التقرير والتي تم إجراؤها في عام 2020 لتقديم حلول رقمية واتصالات فعالة لعملائنا، حيث ساهمت العديد منها في إطار الحوكمة

البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. نقوم بالعمل مع أصحاب المصلحة على مختلف المستويات مما يتجسد بتأثيرنا الملموس في جميع أنحاء دولة قطر وخارجها. كما ونواصل عضويتنا في هيئات صناعية مختلفة ونتوافق مع معايير الاستدامة المهمة بما في ذلك شهادات المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) كجزء من مشاركة أصحاب المصلحة لدينا. تساعدنا الهيئات الصناعية في توجيه تطويرنا لتضمين الاستدامة في أعمالنا على جميع المستويات.

نحن فخورون بأدائنا خلال هذا التحدي غير المسبوق وقدرتنا على تحقيق نتائج قوية، حيث بالرغم من صعوبة عام 2020 أعدنا تأكيدنا على أهمية التزامنا بالاستدامة في أداء أعمالنا. كما وقمنا بتحسين رئيسي في مختلف مجالات الاستدامة التي تتماشى مع أهداف أعمالنا العامة. نؤمن بأن تركيزنا الجديد على الاستدامة مكّننا من مواجهة تحديات الاستدامة الملحة والاستفادة من الفرص المرتبطة بأعمالنا.

إدماج مفهوم الاستدامة

تعتبر الاستدامة جزءاً رئيسياً من أعمالنا طوال هذه الفترة، وندرك أن استدامة الأعمال التجارية على المدى الطويل ترتبط بتقديرنا للقيمة لعملائنا ومساهمينا ولموظفينا وموردنا وللمجتمع ككل. يسعى تقرير الاستدامة هذا لتجسيد تنفيذنا لمبادئنا والتفاعل مع البيئة بشكل عام. يعمل جزء كبير من التقرير على موائمة أنشطتنا العديدة ضمن إطار المبادرات العالمية مثل أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) ومبادرة الإبلاغ العالمية (GRI). كما وواءنا أهداف أعمالنا مع أهداف رؤية قطر الوطنية 2030. وضعنا من خلال ذلك أهدافنا الخاصة لتحسين ونخطط للإبلاغ عنها في المستقبل.

وضع عملائنا في صميم استراتيجيتنا

بشكل عام ، نحن فخورون بأدائنا خلال هذا التحدي غير المسبوق وقدرتنا على تحقيق نتائج قوية. كان عام 2020 عامًا صعبًا ، لكنه أعاد التأكيد على أن التزامنا بالاستدامة جزء لا يتجزأ من أداء أعمالنا

الصحيحة في مكانها الصحيح لتحويل شركتنا لصالح
الجميع.

حمد بن عبدالله بن جاسم آل ثاني
الرئيس التنفيذي

عملًا، نحن هم دوماً صميم أعمالنا. سنقوم بتسريع استراتيجيتنا لضمان تلبية منتجاتنا وخدماتنا احتياجات الملايين من العملاء الباحثين عن اتصالات رقمية محسنة. سنواصل تحويل أعمالنا نحو محفظة متنامية باستمرار مشكلة من أحدث التقنيات والخدمات من خلال الاستثمار في الابتكار والمواهب.

تعزيز بيئة عمل تشمل الجميع

تعزز فودافون قطر على تمكين وترسيخ الممارسات التي تعزز ثقافة متنوعة وشاملة وتعكس هذه الممارسات الثقافات المتنوعة للمجتمعات والعملاء الذين نخدمهم. يتمتع جميع أفرادنا بالدعم والفرص لتحقيق إمكاناتهم وتجاوزها.

نسعى جاهدين لخلق بيئة عمل آمنة وشاملة لجميع موظفينا للوصول لذروتهم في العمل ولتقبلهم على ما هم، تأتي هذه الجهود كجزء من سياسة الاندماج في فودافون. نواصل تعزيز مجتمعنا في مواجهة التحيز ودعم التطوير وإبراز الموظفين غير الممثلين بالقدر الكافي من خلال النظر إلى ممارساتنا وأنشطتنا التجارية بمنظور متنوع. نهدف إلى زيادة تعزيز التنوع الثري لتجارب موظفينا ومواهبهم ومعتقداتهم.

الأمان

واصلنا الحفاظ على معايير عالية للسلامة داخل الشركة وقمنا بتحسين أهداف السلامة والأداء. نحن سعداء بعدم وقوع أي إصابات أو وفيات في أي من عملياتنا. أجرينا في عام 2020 مراجعة شاملة لإجراءات الصحة والسلامة لدينا وحددنا الإجراءات الناجحة وتلك التي تتطلب التحسين. شمل ذلك إشراك السلطة التنفيذية والتحدث مع أصحاب المصلحة على جميع المستويات. ندرك السجل القوي لبرنامج الصحة والسلامة لا سيما عندما يتم إدارته بشكل جيد وينفذ بشكل كامل ومتسق، ولكن هنالك دائماً مجال للتطور.

سنعيد إطلاق تدريبنا للموظفين في عام 2021 والذي تم تعليقه جزئياً بسبب الجائحة والقيود الصعبة التي تعلقت بها. سيشمل هذا التدريب العمل بأمان لتقليل مخاطر العدوى، ونهدف إلى جعل الصحة والسلامة مستساغة للجميع.

التطلع إلى المستقبل

تبين بشكل متزايد أن جدول أعمال الاستدامة هو مفتاح نجاحنا في المستقبل حيث أن ثقافة السلوك المسؤول أكثر أهمية من أي وقت مضى، ومن الواضح لي أيضاً أن استثمارنا المستدام في إيجاد حلول يمكن الوصول إليها وتركيزنا المستمر على القضايا مثل التسويق المسؤول وحماية حقوق الإنسان والتميز في الإدارة البيئية يعني أننا في وضعية ممتازة للمستقبل. أنا متحمس للتحديات والفرص التي تنتظرنا وأعتقد تماماً أن لدينا الأسس والرؤية

حول فودافون قطر



ميثاقنا

تتبنى فودافون قطر رؤية متجذرة في صلب رسالتها، وتتمثل في ربط أفكار اليوم بتكنولوجيا المستقبل عبر الابتكار الرقمي الرائد، وبأن تكون الخيار الأول للعملاء في مجال الاتصالات والخدمات الرقمية. أما شعار العلامة التجارية لفودافون (المستقبل مشوق، فهل أنتم جاهزون؟) هو دعوة من فودافون لجميع عملائها والمجتمع القطري عموماً لاحتضان المستقبل الرقمي والاستمتاع به كشركاء حقيقيين.

جوائز

فازت فودافون بجائزة
"أفضل علاقات
مستثمرين" للمرة
الثالثة على التوالي.



عضوية الجمعية

- ◀ إطار تقييم الاستدامة الصادر عن النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA)
- ◀ جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (MEIRA)

بدأت فودافون قطر بتشغيل شبكتها للهواتف المحمولة في مارس 2009 وقامت ببناء شبكة (IP) مدمجة بمواصفات عالمية في أكتوبر 2012، وقطعت الشركة أشواطاً طويلة منذ ذلك الحين لتصبح شركة اتصالات متكاملة حيث قامت بتطوير مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات لعملائها من الأفراد والشركات، فضلاً عن مساهمتها في تحقيق الأجندة الرقمية للبلاد.

ونلتزم بتطوير المنظومة والبنية التحتية الرقمية التي تساهم في استمرار نمو وازدهار دولة قطر خلال السنوات المقبلة والارتقاء بمستوى حياة شعبها. يتم ذلك من خلال تسريع وتيرة بناء البنية التحتية لخدماتها الثابتة في أكثر من عشرين موقعاً عبر أنحاء البلاد حيث تقوم بتوفير البنية التحتية الأساسية للاتصالات في العديد من المشاريع المهمة في قطر.

وتعد فودافون قطر واحدة من أوائل المشغلين في العالم لشبكة خدمات الجيل الخامس (5G) على المستوى التجاري، وهي أيضاً أول شركة تربط العملاء بهذه الشبكة في قطر. ويأتي ذلك بعد التقدم الكبير الذي حققته في نشر شبكة الجيل الخامس عبر أنحاء البلاد منذ تشغيلها للمرة الأولى.

مع أكثر من 29 ألف مساهم من المؤسسات والأفراد، أصبح فودافون قطر شركة مملوكة قطرياً بنسبة 92% وهذا يتضمن ملكية 45% من أسهمها لشركة فودافون ومؤسسة قطر ش.م.م. وتمتلك فودافون قطر، بصفتها عضواً في بورصة قطر، رأسمال مدفوع قدره 4227 مليار ريال قطري.



01

الاستدامة في فودافون قطر

تتجسد الاستدامة في فودافون قطر ليس فقط في منتجاتنا وخدماتنا فحسب بل تمتد إلى إيماننا بأن القيمة الحقيقية للأعمال تكمن في قدرتها على خلق قيمة اقتصادية وبيئية واجتماعية. نركز استثماراتنا الاجتماعية في فودافون قطر على ثلاثة مجالات رئيسية: محو الأمية الرقمية والعطاء الاجتماعي وحماية البيئة وبناءً على ذلك نسعى جاهدين لتعميق الروابط الشخصية وتحسين نوعية الحياة وخلق فرص لمستقبل أفضل للمجتمع القطري.



نهج إدارة الاستدامة

الكاملة ويحدد القيم التي يمكن لشركة فودافون قطر وأصحاب المصلحة لدينا دعمها والتفاعل معها. يلخص إطار عمل الاستدامة الخاص بنا، وهو "التواصل بين الأفراد من أجل مستقبل أفضل"، ما تعنيه الاستدامة بالنسبة لنا من خلال تحديد المجالات الرئيسية التي يجب معالجتها وتحقيق التوازن بينها. ويدور هذا الإطار حول ثلاث ركائز تتماشى مع مهمة الشركة وقيمها.

حددت الركائز الثلاث لإطار عمل الاستدامة لدينا مجالات تركيز تتماشى مع الموضوعات الجوهرية المختارة لشركة فودافون قطر كجزء من تقييم الأهمية النسبية.

نؤمن في مجموعة فودافون أن فودافون لها دور مهم في المساهمة في المجتمعات التي تعمل فيها، وتوضح استراتيجية الأعمال المستدامة على مستوى مجموعتنا عزماً على تحقيق تأثير إيجابي كبير لجميع أصحاب المصلحة لدينا. تستهدف استراتيجية المجموعة ثلاثة جوانب رئيسية: الشمول للجميع، والكوكب، والمجتمع الرقمي. تتماشى فودافون قطر مع أهداف والتزامات مستوى المجموعة وتشارك وتدعم السياسات والممارسات والإفصاحات الحاكمة التي تساعد على محاسبة أعمالنا حيث لا نزال ملتزمين بضمان عمل فودافون قطر بمسؤولية وأخلاقية، ونفهم دورنا الفريد في الأسواق المحلية.

قمنا بوضع إطار عمل للاستدامة يراعي احتياجات وتوقعات جميع أصحاب المصلحة لدينا استعداداً لهذا التقرير المعني بالاستدامة. يوجه إطار العمل عملية إعداد التقارير

التواصل بين الأفراد من أجل مستقبل أفضل



حماية الكوكب

- ◀ التخفيف من آثار تغير المناخ
- ◀ إدارة الموارد والنفايات
- ◀ المسؤولية في سلسلة القيمة



الازدهار البشري

- ◀ رعاية الموظفين وسلامتهم
- ◀ تمكين الموظفين
- ◀ تعزيز الجماعة
- ◀ إدارة الشركات والأخلاقيات والنزاهة



الإثراء الرقمي

- ◀ خصوصية البيانات وأمنها
- ◀ الابتكار الرقمي
- ◀ جودة الشبكة وسلامتها
- ◀ وإمكانية الوصول إليها
- ◀ الأداء الاقتصادي
- ◀ إرضاء العملاء

معاً نستطيع خلق عالم أكثر استدامة

الإثراء الرقمي

تتسم سمعة فودافون قطر بالجودة والقيمة حيث تقوم فودافون قطر بإيلاء أهمية كبيرة للاستثمار في الابتكار وتطوير البنية التحتية الرقمية في دولة قطر. لدينا شراكة وثيقة مع عملائنا ونعزز الابتكار الرقمي من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى الشبكة.

نستمر في إظهار الريادة في الدفاع عن دورنا كقائد في صناعة الاتصالات من خلال الاستمرار في توفير شبكة مبتكرة ومتميزة، كما نلتزم في تلبية احتياجات عملائنا وحماية رفاهيتهم.



الازدهار البشري

تضع جميع عمليات فودافون قطر الأولوية لموظفيها، حيث نعتبر توفير بيئة عمل عادلة تدعم تكافؤ الفرص وتنمية الموظفين أمراً في غاية الأهمية، ليس فقط لدعم موظفينا ولكن لجذب أفضل المواهب والوصول إلى نمو أعمال مستدام. يعتبر الحفاظ على أعلى المعايير في مجال الصحة والسلامة مع إدارة مثل هذه المخاطر بشكل استباقي في مناطق عملياتنا من أحد أهم الأمور في عملياتنا.

تمتد رعاية فودافون قطر للأفراد إلى ما هو أبعد من موظفيها حيث نعتبر خلق قيمة إيجابية للمجتمع والمساهمة في التخفيف من حدة الفقر وتعليم الشباب من بين مسؤولياتنا مما يتماشى مع الرؤية الوطنية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.



حماية الكوكب

تعتبر فودافون قطر الالتزام بأفضل ممارسات الحوكمة والإدارة الفعالة للمخاطر والنزاهة والمساءلة جزءاً من عوالمنا الأساسية لخلق القيمة على المدى الطويل كما تُعتبر هذه العوامل شرطاً للنجاح. تتم إدارة هذه الممارسات مع أخذ حماية حقوق الإنسان والبيئة بالاعتبار في سلسلة القيمة.

نسعى جاهدين للحد من تأثيرنا على المناخ والمياه والتقليل من استهلاكنا للنفايات وغيرها من العوامل المرتبطة باستخدامنا للموارد. كما ونهدف باستمرار إلى تحسين أدائنا البيئي، حيث نعتبر أنفسنا مسؤولين عن سلامة الكوكب والأجيال القادمة.



الاستماع إلى أصحاب المصلحة

قمنا في عام 2020 بإشراك جميع أصحاب المصلحة لدينا من خلال قنوات مختلفة مخصصة للتأكد من التمكين والإصغاء لديهم. نتج عن هذه الحوارات القوية توجيه استراتيجي مما قام بمساعدتنا على تعديل ممارسات العمل في الشركة واعتماد نهج إدارة المخاطر على المدى الطويل، مع مراعاة قضايا الاستدامة المعقدة.

بشكل حيوي لمعرفة آرائهم حول الموضوعات المهمة والتي يمكن أن تؤثر على قرارات أعمالنا. كما نقوم، وبانتظام، بإجراء تحليل لأصحاب المصلحة بهدف تعريف وتحديد مجموعات أصحاب المصلحة الأساسيين في فودافون.

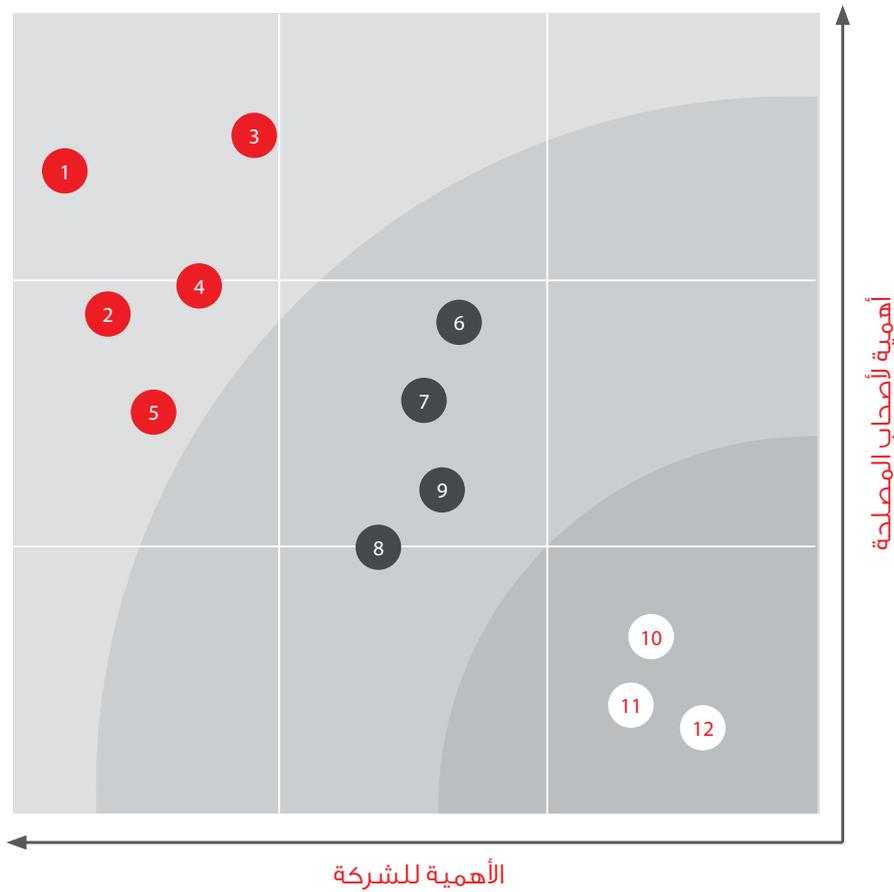
أصحاب المصلحة الأساسيون لدينا هم موظفونا ومديرونا ومجلس الإدارة داخلياً. في حين يعتبر عملاؤنا والمساهمون والموردون والمقاولون والمنظمون والحكومة ووسائل الإعلام من العناصر الأساسية الداخلية.



المواد الجوهرية القضايا الأكثر أهمية

مختلف لأصحاب المصلحة. سلطت نتائج التقييم الضوء على القضايا الجوهرية الرئيسية لأعمالنا مما دفعنا لتبني هذا التقييم الأولي لعكس بشكل أفضل تقييمات المخاطر والمعرفة الداخلية وتوجيهاتها لاستراتيجيتنا في عام 2021.

أجرينا في عام 2020 تقييماً شاملاً للأهمية النسبية، قام هذا التقييم على تحليل تقييم الأهمية النسبية وأهمية تأثيراتنا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وتأثيرها على تقييمات وقرارات أصحاب المصلحة لدينا فيما يتعلق بالشركة. قمنا بدراسة مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية لتقييم ما إذا كانت المواضيع مأخوذة من منظور



الأهمية للشركة

أهمية لأصحاب المصلحة

مهم

- 10 نقوية المجتمع
- 11 إدارة الموارد و النفايات
- 12 المسؤولية في سلسلة القيمة

مهم جدا

- 6 جودة الشبكة وسلامتها وإمكانية الوصول إليها
- 7 الأداء الاقتصادي
- 8 وتمكين الموظفين
- 9 التخفيف من آثار تغير المناخ

الأكثر أهمية

- 1 رضا العملاء
- 2 خصوصية البيانات وأمنها
- 3 الابتكار الرقمي
- 4 إدارة الشركات والأخلاقيات والنزاهة
- 5 رعاية الموظفين وسلامتهم

مساهمتنا في أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

تم دفع الاستدامة إلى مقدمة استراتيجية أعمالنا في العام الماضي، ونتيجة لذلك، توضح أننا نلعب دوراً مهماً في المساهمة في أكبر عدد ممكن من أهداف التنمية المستدامة. لذلك نهدف إلى اتباع نهج شامل للأهداف من خلال نشر الموارد اللازمة لمعالجة مختلف الموضوعات. عملنا على تسليط الضوء على عدد من المجالات الرئيسية حيث نعتقد أنه يمكن أن يكون لدينا أقوى تأثير وقمنا بمواءمة ركائز إطار العمل مع أهداف التنمية المستدامة وفقاً لذلك.

وقعت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة على أهداف التنمية المستدامة (SDGs) في عام 2015، وهي مجموعة من المبادئ التوجيهية المطبقة على جميع الكيانات في جميع الدول حول العالم. تعتبر الأهداف السبعة عشر حاسمة لحدوث التنمية المستدامة حيث تؤدي لحدوث عدة من التأثيرات المضاعفة. ندرك أن فودافون قطر لها دور مهم لتلعبه في مساعدة حكوماتنا المحلية على تحقيق الأهداف العالمية.



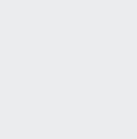
حماية الكوكب



الازدهار البشري



الإثراء الرقمي



أبرز معالم تقرير الاستدامة لعام 2020

رعاية اليوم الرياضي
لدولة قطر 2020

9001: 2015

حصل قسم الموارد البشرية على
شهادة الأيزو

صفر

حوادث الإصابات أو
الوفيات

46

تم تحويل
مواقع إضافية
إلى طاقة
تجارية بدلا
من استهلاك
الوقود

انخفاض استهلاك
الطاقة بواسطة

GJ 2,491

كنتيجة مباشرة
لمبادرات الحفظ
والكفاءة



50%

تقليل نفقات شرائح

100%

تم فحص
الموردين
طبقاً للمعايير
الاجتماعية
والبيئية

توزيع أكثر من

600

آلة دفع رقمية لتجار
التجزئة من أجل تجارب
أفضل للعملاء



تم التبرع بمبلغ

370,000

ريال قطري

خلال شهر رمضان
المبارك

100%

من الموظفين
تلقو مراجعات
تطوير الأداء

تم التبرع بمبلغ

140,000

ريال قطري

ي لدعم سلال
الغذاء المحلية
أثناء الجائحة

بيانات
مضاعفة
وباقات
السرعة

من للعملاء أثناء
الجائحة

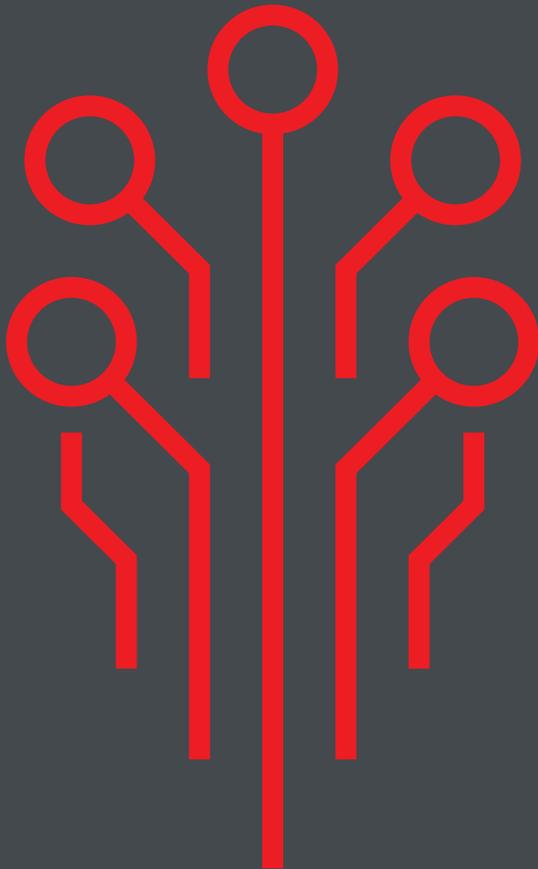
صفر
حوادث التمييز



02

الإثراء الرقمي

كان هذا العام بمثابة تغيير في حياة الأفراد والمجتمعات والشركات على حدٍ سواء من نواحٍ عديدة حيث خضعت شركتنا للاختبار في جميع جوانب الحياة اليومية في عام 2020 عندما أصبح البقاء على الاتصال أحد الأولويات لكل أسرة وكل مكتب على حدٍ سواء. واصلنا تقديم التقنيات الرقمية المبتكرة لعملائنا وأصحاب المصلحة لخلق قيمة مباشرة وغير مباشرة لتعزيز التنمية المستدامة.

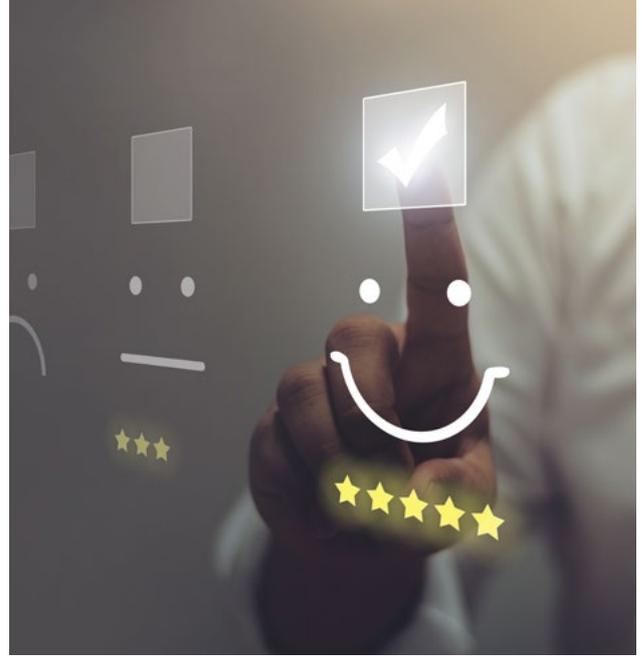


رضا العملاء

بناءً على ملاحظات العملاء بعد كل تفاعل لديهم مع نقطة اتصال دعم العملاء.

تغير هدفنا بمقدار 10 نقاط مقارنة بالعام الماضي بسبب تحسين الأداء المستدام. ويعتبر جهد العميل مقياساً رئيسياً آخر لتجربة العميل حيث يستخدم لقياس جودة الخدمة المقدمة لعملائنا. كما ونقوم بإشراك عملائنا على أساس شهري لفهم ملاحظاتهم.

عزز الوباء مصطلح "الاتصال" والذي أصبح أكثر أهمية للجميع في الأونة الأخيرة، قمنا ببناء مجموعة من الخدمات لدعم ذلك وقمنا بتقديم حزم دعم العملاء لجعل التفاعل مع فودافون قطر أكثر بساطة وفعالية. على سبيل المثال تضم هذه الحزم عروضاً ممتازة على البيانات، حيث يمكن للعملاء الحصول على ما يصل إلى 50 جيجابايت من البيانات بسعر مناسب كما وتضم سرعات مضاعفة وبيانات مضاعفة مجاناً للعملاء. أما بالنسبة لطلابنا المحبوبين فقدّمنا عرضاً ترويجياً خاصاً لهم يقدم لهم الفرصة على الحصول على دعم استرداد نقدي بقيمة 150 ريالاً قطرياً عند شراء أجهزة واي فاي متنقلة الضرورية لاتصال البيانات المناسب. بالإضافة لذلك، وضعنا برامجاً متنوعة لتعزيز تجربة العملاء بما في ذلك برنامج صوت العملاء والتسويق الحواري ولبيب (تطبيق المحادثات التفاعلية) بالإضافة إلى العروض الترويجية والخدمات التي نقدمها، حيث عملت هذه البرامج على توسيع حلول فودافون للجميع.

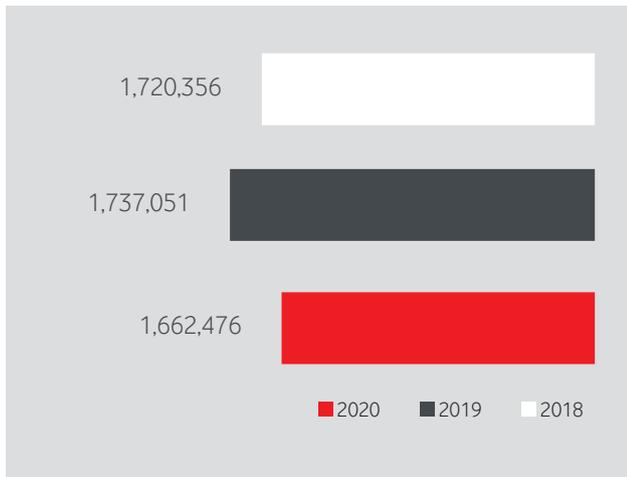


عملت الهواتف المحمولة وشبكة الإنترنت على تغيير طريقة تواصلنا، ويعتبر التمتع بحرية الاتصال من خلال جهاز ذكي جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، مما منحنا قدراً أكبر من الاستقلالية والمرونة والأمان. يعد تحسين تجربة العملاء أمراً ذا أهمية كبيرة لفودافون قطر ولهذا السبب اتخذنا مجموعة متنوعة من التدابير لضمان رضا عملائنا من خلال تمكين تجارب العملاء السلسة والفعالة والمصممة بشكل خاص لكل حالة.

تبذل فودافون جهوداً متنوعة لتعزيز تجربة العملاء وضمان رضاهم، تتجسد هذه الجهود من خلال أنشطة تدريبية وتوجيهية متنوعة لمستشاري العملاء فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات والمهارات الشخصية ومهارات الاتصال وإتقان اللغة وغيرها من الخبرات المرغوبة. نستطيع ضمان تقديم خدمة ممتازة للعملاء من مستشارينا من خلال هذه المبادرات وعمليات تدقيق الجودة المستمرة والتي تتضمن مراقبتهم باستمرار.

قمنا بتنفيذ برنامج تدريبي موحد ومتعدد القنوات في عام 2020 يتم من خلاله استخدام بوابة معرفة جديدة تضم جميع الشركة حيث تم وضع خطة لتقييم المهارات والمعرفة لتعزيز معرفة العملاء للمنتجات والخدمات. يتم تقديم جميع التدريبات من قبل خبراء لتغطية التعيينات الجديدة والشركاء الحاليين لمشاركة أفضل تجربة مع عملائنا. نستخدم محصلة الدرجة للمرّوج (NPS) كتقييم أساسي لقياس الجودة الإجمالية للخدمة المقدمة من مستشاري العملاء في الخطوط الأمامية، ويتم قياس ذلك

عدد العملاء المستخدمين للأجهزة المحمولة





برنامج صوت العملاء

يعد برنامج صوت العملاء أحد المبادرات الرئيسية التي تم تنفيذها خلال عام 2020، فقد سمح لنا هذا البرنامج بفهم تحديات واحتياجات عملائنا من خلال وسائل مختلفة وساعدنا على تنفيذ التغييرات العملية على المنتج والنظام، لضمان تلبية احتياجات العملاء. تم معالجة التحديات والوفاء بوعدنا من خلال هذا البرنامج كما وتمكننا من التواصل المباشر مع العميل وقياس النجاح وتحسين رضا العملاء بشكل كبير بسبب البرنامج.

ساعدنا برنامج صوت العملاء على تحديد مجالات التحسين الرئيسية خاصة خلال جائحة كوفيد-19 وقمنا من خلاله



بتقديم عروض على المدفوعات الرقمية وإعادة الشحن لتشجيع العملاء على البقاء في منازلهم واستخدام القنوات الرقمية لجميع المعاملات. شجعنا استخدام القنوات الرقمية للشراء وإعادة الشحن والمدفوعات في جميع اتصالات العملاء عبر جميع القنوات (على سبيل المثال: الرسائل القصيرة وخدمة الرد الصوتي التفاعلي ونصوص الإغلاق مع العميل والمواد التسويقية ووسائل التواصل الاجتماعي وناظرة الدردشة، وما إلى ذلك).

أثبت هذا البرنامج أنه أحد أكثر المبادرات نجاحاً والتي بدأنا في 2020. تمكنا من تقليل اعتماد العميل على مراكز الاتصال الخاصة بنا وتعزيز الخدمة الذاتية والمنصات الرقمية لحل استفساراتهم والحصول على الدعم والمعلومات اللازمة من خلال برنامج صوت العملاء. كما سمح لنا البرنامج بتقليل حجم المكالمات الإجمالية بنسبة 15% وتوفير مستوى رضا عالٍ يزيد عن 80%.

التسويق الحواري

يرتبط برنامج صوت العملاء بالتسويق الحواري، حيث يعتبر التسويق الحواري مجال تركيز رئيسي آخر أدرج في عام 2020 ويصنف التسويق الحواري على أنه التسويق الذي يرتبط بالعملاء، إذ يساعد في بناء العلاقات مع العملاء وتحسين عملية الاحتفاظ بهم، بالإضافة إلى تعزيز ولائهم من خلال التحدث إليهم بطريقة شخصية وملائمة، وتحديد أولوياتهم بطريقة واضحة. ونحن نسعى إلى تحسين طريقة تعاملنا مع العملاء من خلال تقديم تقنيات تسويق مبتكرة وحديثة.

ولقد قمنا بالتعامل مع زوّار موقعنا الإلكتروني وجذب عملاء جدد من خلال الأنشطة الحوارية، كما احتفظنا بالمعلومات المطلوبة للعمليات المعينة. ويتم الحوار عبر تطبيق للمحادثات التفاعلية، حيث يقوم بطرح سلسلة من الأسئلة البسيطة بشكل فوري لفهم احتياجات المستخدم، ومن ثم يحدد العملاء الجدد، أو يُنفذ العملية المطلوبة، أو يوجه المستخدم إلى الشخص المناسب للرد على الأسئلة والطلبات الأكثر تعقيداً. ويتمثل الهدف العام من ذلك في تسريع العمليات وتبسيط تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

لبيب (تطبيق المحادثات التفاعلية)

غالبًا ما كان يتم إجراء التسويق الحواري عبر تطبيقنا الجديد للمحادثات التفاعلية "لبيب"، والذي تم إطلاقه في عام 2020. ويتمثل الهدف من هذا التطبيق في تحديد أهم الأسباب التي تدفع العملاء للتواصل معنا، وأتمتة العمليات بشكل يتيح الرد على العملاء بشكل فوري على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وذلك من أجل تقديم خدمات فعالة ومتسقة تعمل على تحسين مستويات رضا العملاء بشكل كبير.

وبفضل اعتماده على التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية، يمكن لتطبيق لبيب حاليًا توفير خدمات متنوعة للعملاء مثل دفع الفواتير، وتعبئة الرصيد، وإدارة الملحقات، والاستفادة من العروض. كما يمكن لهذا التطبيق فهم اللغتين الإنجليزية والعربية، إذ أنه قادر على تمييز اللغة المستخدمة تلقائيًا والتبديل بين اللغتين بسهولة في أي وقت أثناء المحادثة. كما يمكن لتطبيق لبيب إدراك السياق، إذ لديه القدرة على استئناف المحادثة في حال حدوث مشاكل في الاتصال.

ويمكن للعملاء التواصل معنا من خلال قنوات الدعم المتاحة مثل مركز الاتصال عن طريق الاتصال بالرقم 111 من هاتف فودافون الخاص بهم، وخدمة المحادثة التفاعلية المباشرة عبر تطبيق My Vodafone، والموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني، ومتاجر البيع بالتجزئة. حيث ستتم خدمة العملاء بفعالية عبر جميع القنوات وسيحاول مندوب خدمة العملاء حل المشكلة خلال أول اتصال. وعند وجود حاجة للدعم التقني، فسيتم التواصل مع الفريق المخصص لإدارة شكاوى العملاء والذي سيعمل على حل المشكلة وإبلاغ العميل فور حلها.

وبمجرد أن يقدم العميل شكوى عبر أي من القنوات المتاحة، سيتم إبلاغ الفريق المخصص لإدارة شكاوى العملاء والذي يمتلك إمكانية الوصول إلى الأدوات والأنظمة الإضافية التي تمكنه من حل المشكلة. وإذا كانت الشكاوى تتطلب دعمًا تقنيًا عالي المستوى، فسيتم إبلاغ فريق المستوى الثاني والثالث والذي سيحل المشكلة المعقدة للعميل. كما سيتم حل جميع المشاكل وفقًا لاتفاقية مستوى الخدمة التي تم عقدها مع مختلف أصحاب المصلحة المشاركين في العملية.



إ مبادرة "فودافون للجميع"

نحن في فودافون نسعى لتمكين جميع الأشخاص من التواصل مع الآخرين عبر كافة أنحاء العالم، كما ندرك مدى صعوبة عبور ذوي الاحتياجات الخاصة على الهاتف الجوّال المناسب أو فهم كيفية استخدامه. لذلك، قمنا بإنشاء مبادرة "فودافون للجميع" من أجل تزويد هذه الفئة من الأشخاص بمزيد من المعلومات والنصائح العملية حول منتجاتنا وخدماتنا، وضمان استفادتهم إلى أقصى حد من هواتفهم الجوّالة. ونحن ندعم المبادرة العالمية لإعداد تقارير سهولة الوصول (GARI) والتي توفر معلومات حول الميزات التي تؤمن سهولة الوصول ضمن مجموعة واسعة من الهواتف المحمولة. وعلى الرغم من عدم توفر جميع الهواتف الواردة على الموقع الإلكتروني لدى فروعنا، إلا أننا سنبذل قصارى جهدنا لمساعدة العملاء في العثور على جهاز مماثل يشمل الميزات التي يبحثون عنها، وذلك من خلال دليل سهولة استخدام الهواتف الذكية.

كما وجد العديد من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أنه يمكن للهواتف الجوّالة والأجهزة اللوحية أن تصبح تقنية مساعدة بحد ذاتها واستخدامها كبديل للأجهزة المخصصة. لذلك، تهدف مبادرة "فودافون للجميع" لجعل هذا الأمر ميسور التكلفة ويسهل الوصول إليه من خلال ضمان حصول الأشخاص على أقصى استفادة من أجهزتهم، وتركز مجالات الدعم الرئيسية لدينا على ضعف البصر، وضعف السمع، وإعاقات التنقل والإعاقات الجسدية، والصعوبة في التعلم، حيث نتعاون مع مركز مدى لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة. ومن الأمثلة على استخدام الهواتف الجوّالة في هذا المجال هو مساعدة الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع أو مشاكل في النطق أو الذين لا يتحدثون مطلقًا، على التواصل وجهاً لوجه مع الآخرين، ومساعدة الأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر على قراءة الملصقات على الزجاجات والبرطمانات أو المستندات أو حتى اللافتات، وذلك من خلال تكبير النص، بالإضافة إلى مساعدة الأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر أو رؤية محدودة، على التصفح بسهولة.

إ التعامل مع ملاحظات العملاء

لقد زاد اعتماد العملاء على خدمات الاتصالات في عام 2020 نتيجة لجائحة كوفيد-19، كما زاد طلبهم للدعم خلال هذه الفترة. وإضافة إلى ذلك، ارتفع عدد شكاوى العملاء وتواصلهم معنا ولكن ذلك يُعزى إلى زيادة قاعدة العملاء بين عام 2018 و 2020. ونحن نأخذ شكاوى العملاء وإجراءات دعمهم على محمل الجد، حيث قمنا بتنفيذ مجموعة متنوعة من التدابير لتسهيل عملية الإبلاغ.



خصوصية وأمن البيانات

إلى التقييم الآلي للثغرات الأمنية وحلول إدارة التصحيح، والرؤية الأمنية في نظام إدارة الأحداث والحوادث الأمنية. وفي عام 2020، قمنا بإضافة اختبار أمان التطبيق الثابت، واختبار الصندوق الأبيض المؤتمت، واختبار أمان التطبيق الديناميكي، وذلك من أجل تعزيز الحماية. وقد أتاحت هذه الإجراءات لموظفينا وشركائنا الاتصال والعمل بشكل آمن مع مصادقة قوية خلال جائحة كوفيد-19.

وعلاوة على ذلك، أجرينا في عام 2020 حملات للتوعية الأمنية والتصيد الاحتيالي عبر قنوات مختلفة، تضمنت جلسات توعية شخصية قبل جائحة كوفيد-19. كما تشارك فرقنا أيضًا في التدريب السنوي للأمن السيبراني الوطني الذي يجريه الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي. وقد قمنا بتنفيذ دورات تدريبية إلزامية لموظفينا لتعزيز معرفتهم حول الأمن والخصوصية، ولتذكيرهم بمسؤولياتهم وضرورة الإجراءات التأديبية في حال عدم الامتثال مع سياستنا. كما أن سياستنا المتعلقة بخصوصية البيانات متاحة لعملائنا وهي تغطي الأقسام التالية: المعلومات التي قد نجعلها عنك، وكيف يتم استخدام معلوماتك الخاصة، وتقديم المعلومات الشخصية الخاصة بك، وأمن معلوماتك الشخصية، وأمن المعلومات على الإنترنت، وكيف تتصل بنا. وهذه السياسة متاحة للجميع عبر موقعنا الإلكتروني: <https://www.vodafone.qa/ar/about-us/legal-and-regulatory/policy/data-privacy-policy>

في عام 2020، نجحنا في منع أي خروقات للبيانات من خلال جهودنا ودورنا في مكافحة التهديدات السيبرانية، وألّا نرسي براني.

الدورات التدريبية المتعلقة بالخصوصية المقدمة للموظفين



نحن نأخذ خصوصية البيانات والأمن السيبراني على محمل الجد، ونتخذ إجراءات فعّالة لمواجهة التهديدات المتزايدة والمتنوّعة. وتعتبر حماية بيانات العملاء والموظفين من أهم أولوياتنا، حيث نتخذ تدابير استباقية لاكتشاف التهديدات والحد منها. وقد قمنا بزيادة مستوى استثمارنا في الأمن السيبراني خلال السنوات الأخيرة، وذلك من أجل تعزيز إجراءاتنا الأمنية لحماية موظفينا وعملياتنا وتقنياتنا. ويخضع نهجنا لنظام إدارة أمن المعلومات، حيث يدير هذه العملية قسم أمن التكنولوجيا، وتتحمل مسؤوليتها اللجنة الأمنية التنفيذية ولجنة الأمن الأساسية والتي يقودها قسم أمن التكنولوجيا. وتقع المسؤولية العامة لأمن المعلومات على عاتق الرئيس التنفيذي، ووفقًا للسياسة، يتم تفويضها إلى رئيس قسم التكنولوجيا ورئيس الأمن السيبراني.

ونظرًا لأهمية حوكمة هذه الأنظمة بالنسبة لنا، لدينا مجموعة من السياسات والمعايير والممارسات المدعومة بضوابط داخلية والمتعلقة بأنظمة المعلومات وعمليات التدقيق الداخلية والخارجية المنتظمة. وقد قامت شركة فودافون قطر (قسم أمن التكنولوجيا وأمن الشركات) بتطبيق معيار أمن المعلومات ISO 27001 ونظام إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301، وذلك من أجل ضمان حماية جميع البيانات السرية في الشركة من الأنشطة الضارة التي يمكن أن تعرض أمن البيانات للخطر. وتماشياً مع متطلبات معايير الأيزو هذه، تقوم هيئة خارجية بإجراء عمليات تدقيق بشكل سنوي للتحقق من الامتثال ومراجعته. كما نجري بانتظام اختبارات وعمليات تدقيق وتقييم للمخاطر لجميع الأنظمة التي تحتوي على بيانات سرية من أجل اختبار دقتها، بالإضافة إلى تقييمات للخصوصية وللاأمن واختبارات للاختراق. وعلاوة على ذلك، نتعاون مع الهيئات العامة والحكومية ذات الصلة مثل وزارة الداخلية، والمركز الوطني للأمن السيبراني، والفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي، واللجنة العليا للمشاريع والإرث، وذلك من أجل مواجهة التحديات والمخاطر الأمنية المعقدة.

وتتبع استراتيجيتنا أسلوب دفاع متعمق مصمم لحماية الأمن والخصوصية، حيث يوجد لدينا حماية قوية للشبكة بفضل خدمات التخفيف من هجمات حجب الخدمة الموزعة (DDoS) مع حماية إضافية من الجيل التالي من جدران الحماية، وجدران حماية تطبيقات الويب، وجدران حماية إشارات الاتصالات، وذلك من أجل حماية بنيتنا التحتية الحيوية. وإن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لدينا محمية من خلال خدمة مكافحة البرامج الضارة، وحوكمة الوصول، ووسيط أمان الوصول إلى السحابة، بالإضافة



الابتكار الرقمي



في الشركات الأخرى. وقد قدمت هذه الحملة مكالمات محلية غير محدودة وبيانات محلية غير محدودة لمدة 30 يومًا خلال 3 أشهر للعاملين في الخطوط الأمامية. وبشكل عام، استفاد آلاف الموظفين من هذا العرض الترويجي، ويسعدنا جدًا رؤية التأثير الإيجابي التي أحدثناه في حياة هؤلاء الأشخاص وإبائهم على اتصال دائم من خلال شبكة الجيل الخامس القوية والخدمات المبتكرة.

ولقد أثبتت جائحة كوفيد-19 الحاجة إلى تسريع عملية تطوير البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم العمل والتعلم عن بُعد. فمثلًا، يمكن لشبكة الجيل الخامس الخاصة بنا دعم الأدوات والقدرات المتطورة التي تعزز العمل والتعلم عن بُعد، من خلال الواقع الافتراضي والواقع المعزز والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء.

تتمثل رسالتنا في فودافون في ربط أفكار اليوم بتقنيات الغد، لذا فنحن نبني خدماتنا المبتكرة بشكل يضمن تلبية المتطلبات المتغيرة للأشخاص في قطر. كما نسعى لجلب تقنيات الغد لرقمنة المجتمع من خلال توفير خدمات مبتكرة وتمكين الأشخاص في قطر من استخدام الخدمات الرقمية بشكل أكثر راحة وكفاءة.

وقد أصبحنا خلال جائحة 2020 أكثر مرونة وديناميكية من أجل تلبية المطالب المتزايدة والمتغيرة للأشخاص في قطر، حيث قدمنا مزايا إضافية لعملائنا لإبائهم على اتصال دائم، ونتيجة للجائحة، أصبحت خدمات الاتصالات، وخاصة البيانات، أكثر أهمية، لذا فقد حرصنا على ابتكار خدمات متميزة لعملائنا لمساعدتهم على مواجهة التحديات اليومية، حيث تم تصميم جميع خدماتنا وحلولنا لإبقاء عملائنا على اتصال دائم بأسرهم وأصدقائهم وشركائهم. وقد أطلقنا في عام 2020 حملة ترويجية خاصة تدعى "الشكر غير المحدود" من أجل شكر الموظفين الذين يعملون بجد وموظفي الخطوط الأمامية

الحمراء والخضراء والذهبية التابعة لمترو الدوحة، بهدف تمكين الركاب من الاتصال بالإنترنت في جميع المحطات وعلى متن جميع القطارات.

تمكين الطلاب القطريين

نحن نؤمن بأن التعليم هو من أهم المجالات التي ينبغي دعمها، لذا فقد قدمنا عرضاً خاصاً لطلابنا بحيث يمكنهم الحصول على 50 جيجابايت من البيانات، واسترداد نقدي بقيمة 150 ريال قطري عند شراء أجهزة واي-فاي الجوّالة الضرورية لاتصال البيانات بشكل مناسب.

إطلاق حل شبكة واي-فاي الاجتماعية

في سعيها وراء توفير حلول رقمية مبتكرة لعملائها، أطلقت فودافون في عام 2020 خدمة شبكة واي-فاي الاجتماعية، وذلك من أجل مساعدة الفنادق والمطاعم والمقاهي والنوادي الرياضية والصالونات وكافة مشاريع الأعمال على تحويل خدمة الواي-فاي المجانية للضيوف لديهم إلى أداة فعالة لفهم عملائهم والتفاعل معهم ومنحهم تجربة أفضل.

ونحن فخورون بتقديم الابتكارات الرقمية التالية في عام 2020:

توسيع شبكة الألياف الضوئية

إلى مناطق مختلفة ما يسمح لنا بربط عدد أكبر من العملاء الجدد بالشبكة مقارنة بالعام الماضي. فشبكة ألياف فودافون الضوئية الحديثة ذات السرعة العالية تربط اليوم عددًا كبيرًا من المؤسسات، بحيث أصبحت قادرة على التحسين والأتمتة والابتكار بفضل استخدام شبكة الألياف الضوئية "جيجانت". وتشمل المناطق الجديدة قطر مول، وشارع السد، ومدينة بروة العمالية، والمدينة الآسيوية، و 57 مجمعًا سكنيًا في الوعب (بما في ذلك حدائق بيفرلي هيلز، والمرقاب، والورود، والقرية الشرقية، والجوهرة، وحدائق طيبة، وواحة الوعب، وجناين الوعب، ومنتجع القرية).

بناء شراكة استراتيجية مع مختبر تسمو للابتكار

(TASMU):

أقامت فودافون شراكة مع وزارة المواصلات والاتصالات لتمنح الباحثين العاملين في مختبر تسمو للابتكار قدرة استخدام أحدث الحلول والتقنيات. ويعد مختبر تسمو جزءًا من برنامج تسمو الذي أطلقته وزارة المواصلات والاتصالات كمبادرة لخلق بيئة تمكينية وتعاونية تدعم الابتكار والنمو التكنولوجي. وستعمل شركة فودافون قطر على تمكين ومساندة زوار مختبر تسمو للابتكار للاستفادة من قدرات الشركة وتقنياتها.

التعاون مع MICROSOFT لاستحداث حلول لمشاريع

العمل عن بُعد

ركزت الشراكة التي بنتها فودافون مع Microsoft على دعم الخدمات الرقمية ومساعدة الشركات على اختلاف أحجامها على العمل عن بُعد بثقة وأمن. وتشمل الشراكة سلسلة من حلول الأعمال التي تسهل العمل عن بُعد عبر 365 Microsoft وبالأخص تطبيق Microsoft Teams.

إطلاق خدمة MY VODAFONE PORTAL للشركات لإدارة

خدماتها رقميًا:

وهي أداة خدمة ذاتية للشركات على اختلاف أحجامها.

إطلاق شبكة الجيل الخامس في قطر مول:

قطر مول هو أول مركز تسوق في قطر ومن بين القلائل في العالم التي تبنت هذه التكنولوجيا الحديثة. ويمثل إطلاق هذه الشبكة إنجازًا كبيرًا في خطة فودافون قطر لتوسيع نطاق شبكة الجيل الخامس الخاصة بها، ودليل على مدى التزامها بدعم دولة قطر لتصبح واحدة من أكثر دول العالم اتصالًا بالعالم الرقمي.

بناء شراكة مع شركة سكك الحديد القطر

قامت فودافون ببناء شراكة مع شركة سكك الحديد القطرية لإطلاق خدمة واي-فاي (Wi-Fi) عامة على الخطوط





شغيل دراجات السكوتر (SCOOTERS LOOP) بتكنولوجيا إنترنت الأشياء

تعمل فودافون على دعم شركة قطرية جديدة ومبتكرة وهي لوب موبيليتي (Loop Mobility) من خلال إنترنت الأشياء لتشغيل خدمة مشاركة دراجات السكوتر الذكية التي ستطرحها الشركة. وقد صممت الشركة حل إنترنت أشياء ليلائم المتطلبات اللازمة لتشغيل مئات دراجات السكوتر الكهربائية في الدوحة والتي يمكن لأي شخص استخدامها.

تحديث التطبيق والموقع الإلكتروني الخاص بفودافون

لقد سعينا في عام 2020 لتعزيز إمكانية وصول عملائنا إلى خدماتنا، حيث قمنا بإطلاق تطبيق وموقع إلكتروني تفاعلي جديد ومحسّن لتعزيز شراء واستخدام منتجاتنا وخدماتنا. ويتوافق هذا التحديث بشكل وثيق مع خطة ل، وهي خطة مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات شرائح مختلفة من العملاء والتي قدمت تجربة شراء رقمية بالكامل من خلال تطبيق فودافون المحسّن.

إطلاق آلات دفع

نحن ملتزمون بالحد من تأثيرنا السلبي على البيئة والتحسين المستمر لتجربة عملائنا من خلال رقمنة عمليات الشراء وإعادة الشحن في السوق. ففي أقل من عام، قمنا بإطلاق 600 آلة دفع رقمية، والتي تتيح لتجار التجزئة تمكين المستهلك من دفع فواتيرهم وإعادة الشحن دون الحاجة لاستخدام خدمة ورقية. وذلك من شأنه تقليل الورق / التخفيف والتأثير السلبي على البيئة، ويقدم في نفس الوقت تجربة محسّنة بشكل كبير لكل من تجار التجزئة والمستهلكين.

إطلاق خدمة GIGATV للأعمال في قطر

تم توفير خدمة GigaTV للعرض العام لتمكين الفنادق والمطاعم والمقاهي والنوادي الرياضية والصالونات والأعمال المختلفة من منح تجربة فريدة لزوارها وعملائها. ويتم حاليًا تقديم خدمة GigaTV بشكل مجاني لجميع المشتركين في إحدى خدمات برودباند الأعمال من فودافون.

إطلاق خدمة GIGATV للأعمال في قطر

تم توفير خدمة GigaTV للعرض العام لتمكين الفنادق والمطاعم والمقاهي والنوادي الرياضية والصالونات والأعمال المختلفة من منح تجربة فريدة لزوارها وعملائها. ويتم حاليًا تقديم خدمة GigaTV بشكل مجاني لجميع المشتركين في إحدى خدمات برودباند الأعمال من فودافون.

إطلاق خدمة نقل الأرقام الثاب

قمنا بإطلاق خدمة نقل الأرقام الثابتة من أجل منح عملائنا حرية التنقل من مزود خدمة إلى آخر مع إمكانية الاحتفاظ بأرقامهم الثابتة الحالية. حيث تتيح هذه الخدمة لعملاء الأعمال حرية الاختيار والاستفادة من مجموعة حلول فودافون المتعددة والمتنوعة دون التسبب بانقطاع خدمة الخطوط الثابتة أو عرقلة أعمالهم.

إطلاق باقات شارك من فودافون Sharek Vodafone

شارك من فودافون هي عبارة عن مفهوم مبتكر جديد، يقدم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم للمرة الأولى إمكانية تحديد مزاي باقات الاشتراك التي يرغبون باستخدامها وتوزيعها على موظفيهم كيفما شاؤوا عبر تطبيق My Vodafone.

جودة الشبكة والسلامة وإمكانية الوصول

وقد تمكنت العديد من الشركات في التغلب على التحديات التي فرضتها الجائحة واغتتمت الفرصة من خلال ترقية بنيتها التحتية الرقمية والتقنيات الموجودة لديها، مثل الاتصالات الموحدة والتعاونية (UCs)، والشبكات الخاصة الافتراضية (VPN)، والقدرات السحابية، وذلك من أجل تمكين العمل والتعلم عن بُعد.

وبالإضافة إلى ذلك، دعمت شركة فودافون عملاء الأعمال في جميع القطاعات لضمان حصولهم على التكنولوجيا الرقمية المناسبة في الوقت المناسب. وقد مكنت حلول الاتصالات من فودافون موظفي هذه المؤسسات من العمل بشكل آمن عن بُعد من خلال اتصالهم بالتطبيقات السحابية الخاصة بشبكات مكاتبهم، في حين أن الخدمات السحابية من فودافون وخدمات تحديد المواقع التي استحدثتها منحتهم مستويات عالية من الأمان.

لقد أثرت الجائحة بشكل كبير على مختلف قطاعات الأعمال في قطر، وقد فرض ذلك على الموظفين والعملاء والشركات ضرورة التكيف بسرعة مع التغييرات الطارئة على نمط إدارة أعمالهم وتأديتهم لها وتلقيهم للخدمات. وقد قمنا بإجراء تجارب لقياس قوة وقدرة حلول الاتصال الرقمي لدينا، مما ساعدنا في إبقاء عملائنا على اتصال دائم مع العالم أثناء الأزمة. ولقد حرص فريق الدعم الفني لفودافون على ضمان إتاحة خدمات الاتصالات الأساسية للعملاء حتى يتمكنوا من البقاء على اتصال في أكثر الأوقات الملحة، بالإضافة إلى منحهم إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية - بدءاً من مقدمي الرعاية الصحية وحتى الخدمات الحكومية المهمة والصيدليات والمتاجر والمواقع الضرورية الأخرى.

لقد كرسنا الموارد والجهود لتحسين مظهر أبراج الاتصالات لدينا ودمجها جيداً مع بيئتها، فقد قمنا بتجميل ما مجموعه :

1

برج ساعة



7

مواقع تموية



32

شجرة نخيل



الأداء الاقتصادي



ولتحقيق ذلك، قمنا بتطبيق برنامج جديد لتخطيط موارد المؤسسات يتضمن المزيد من الأتمتة والتبسيط، مع السعي لتحسين الرقمنة بشكل يتيح المعالجة بشكل أسرع، وإعداد تقارير أفضل متعلقة بذكاء أعمال، وتوفير رؤى أكثر تفصيلاً. ونحن نهدف لاستخدام البيانات لصالحنا بحيث يمكننا اتخاذ قرارات ديناميكية وفي الوقت المناسب وجعل العمليات أكثر فعالية. وأحد الأمثلة على ذلك هو تحسين عملية الشراء لدينا والتي مكنتنا من تسريع العقود طويلة المدى مع البائعين الاستراتيجيين مثل Huawei.

ونحن فخورون للغاية بالطريقة التي نتفاعل بها مع المساهمين وأصحاب المصلحة والتي تتسم بالشفافية الاقتصادية. ففي عام 2020، حصلت فودافون قطر على جائزة "أفضل علاقات مستثمرين" في فئة الشركات المتوسطة من حيث القيمة السوقية، للعام الثالث على التوالي، وذلك خلال الدورة السنوية الخامسة لحفل توزيع جوائز برنامج بورصة قطر للتميز في علاقات المستثمرين. وقد تم تنظيم هذا الحدث السنوي لتكريم الشركات القطرية المدرجة والتي قامت بتنفيذ أفضل الممارسات في علاقات المستثمرين. ولقد تشرفنا بفوزنا بهذه الجائزة وسنواصل في تحسين أدائنا المالي ومرونتنا وشفافيتنا

كان عام 2020 استثنائياً بالنسبة لجميع الشركات، من ضمنها فودافون قطر، حيث تطلبت جميع جوانب العمل مراقبة استباقية وانضباطاً مالياً صارفاً لضمان السيطرة على مؤشرات الأداء الرئيسية المالية لدينا. وقد أكدت الجائحة أن الاعتماد على فودافون وخدماتها ضروري جداً لإبقاء الأشخاص على اتصال أثناء عمليات الإغلاق والتحديات التي فرضت على الحياة اليومية المعتادة. وقد سمحت تقنياتنا المبتكرة لعملائنا بالبقاء على اتصال مع بعضهم البعض من خلال خدمات ميسورة التكلفة، كما فتحت الجائحة الأبواب أمام أسواق جديدة وأكدت على دور أعمالنا ورسالتنا ورؤيتنا في تمكين الأشخاص من التفاعل رقمياً بطريقة بسيطة وفعالة. ونتيجة للتغيرات السريعة في حياة الأفراد، تمكنت الشركة من زيادة إيراداتها بنسبة 3.7% من سنة لأخرى وزيادة صافي أرباحها بنسبة 29%. وقد حققت الشركة هذه النجاحات على الرغم من تراجع أسواق الاتصالات بشكل عام.

ولم تكن هذه النتائج مفاجأة كبيرة بالنظر إلى نمونا المستمر مع الوقت، ولكن نظراً للظروف الصعبة التي يمر بها السوق، كان علينا فرض رقابة صارمة على التكلفة من خلال برنامج تحسين التكلفة، بالإضافة إلى إجراء تقييم دقيق لاستثمارات النفقات الرأسمالية من أجل زيادة ربحيتنا.



من خلال الحوكمة الرشيدة، فهذه الجائزة هي دليل على تميّز موظفينا الذين يعملون بجد لخلق قيمة إيجابية. ولا تزال الجائحة تفرض فرصاً وتهديدات مع اقتراب عام 2021، حيث يعد انخفاض عدد السكان في قطر من أبرز التحديات التي نواجهها ولكننا واثقون من قدرتنا على مواصلة تقديم خدمات تنافسية لعملائنا. كما تتوافق الفرص المتوفرة أمامنا مع أولوياتنا الرئيسية، وهي مواصلة تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 ودعم الدولة لكي

تصبح مركزاً للاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال الاستثمار في الخدمات عالمية المستوى مثل شبكة الجيل الخامس وإنترنت الأشياء.

يمكنك الاطلاع على تقرير مفصل عن المؤشرات المالية في تقريرنا السنوي لعام 2020 والذي يُعرض ملخص عنه أدناه:

أبرز ملامح الأداء المالي لعام 2020



2020	2019	2018	الوحدة	مؤشر الأداء الرئيسي
القيمة الاقتصادية المباشرة المُوَدَّة				
2,200	2,125	2,101	مليون ريال قطري	الإيرادات
القيمة الاقتصادية المُوَزَّعة				
1,392	1,416	1,517	مليون ريال قطري	تكاليف التشغيل
808	709	584	مليون ريال قطري	الأرباح قبل الفائدة والضرائب والإهلاك
211	211	211	مليون ريال قطري	أرباح الأسهم السنوية
228	227	236	مليون ريال قطري	رواتب ومزايا الموظفين المدفوعة
القيمة الاقتصادية المحتجزة				
185	144	118	مليون ريال قطري	صافي الأرباح

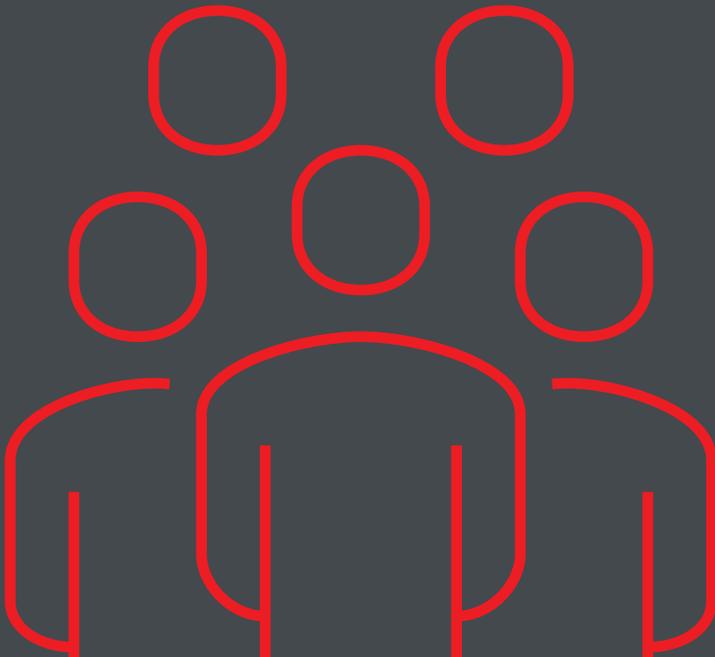


03

التنمية البشرية

نحن نسعى لخلق بيئة منفتحة ومتنوعة وشاملة يشعر فيها جميع الموظفين بالمساواة، ويدركون من خلالها أن السلوك الأخلاقي هو أمر بالغ الأهمية لنجاح أعمالنا.

وتعد السلوكيات المتوقعة بأن يتبعها كل موظف في فودافون قطر واضحة للغاية، فقد تم تحديدها من خلال سياساتنا العالمية وهي موضحة في مبادئ العمل ومدونة قواعد السلوك لدينا. كما تم تأكيدها أيضًا في نموذج فودافون الرقمي، والذي يشمل إرشادات لجميع موظفينا حول السلوكيات التي ينبغي عليهم اتباعها لضمان اكتساب إعجاب واحترام عملائنا والمجتمع ككل. وتعد السرعة والبساطة والثقة مبادئنا الأساسية الثلاثة.





تمكين الموظفين



ضمن الشركات السبعة الوحيدة في الدولة التي حصلت على هذه الشهادة، وتسلبت هذه الشهادة الضوء على قدرة فودافون قطر على توفير إطار فعال لخدمات الموارد البشرية الأساسية، والتي تضمن رضا الموظفين، والذي بدوره ينعكس على رضا العملاء وتقديم خدمات متميزة لهم. وقد قام المعهد البريطاني للمعايير (BSI) بإجراء تقييم شامل لجميع الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية في الشركة وفقاً للمعيار الدولي، بما في ذلك جميع الإجراءات والسياسات، ولم يتم تسجيل أي حالات عدم امتثال، كما لم يتم تقديم أي ملاحظات أو توصيات للتحسين. لذلك، تعتبر فودافون قطر واحدة من أولى الشركات التي حصلت على شهادة الأيزو في مجال الموارد البشرية من أول عملية تدقيق.

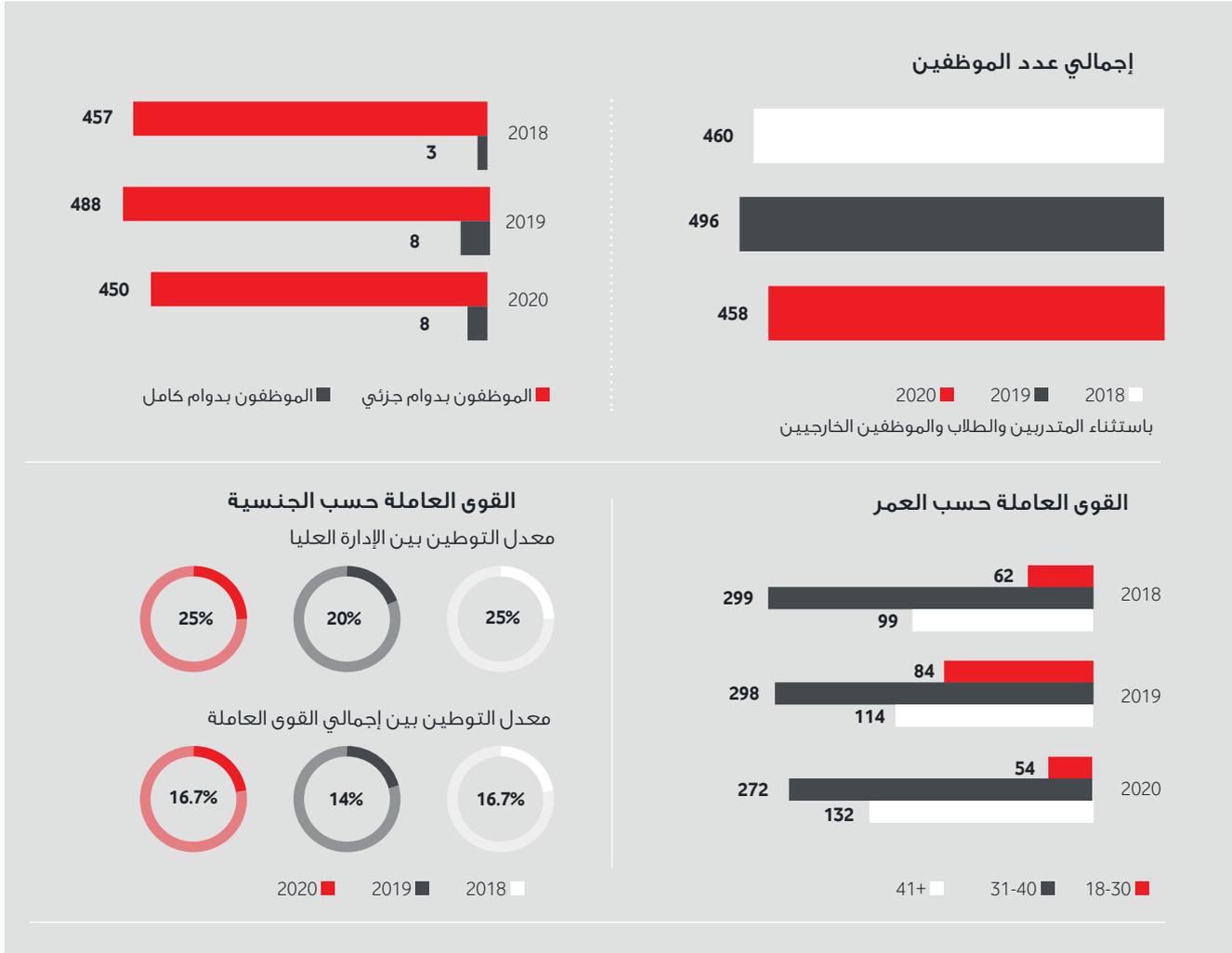
ومن الأمثلة على التدابير التي نتخذها لضمان رفاهية موظفينا هي الإجراءات التي طبقناها في بداية جائحة كوفيد-19، عندما فرض العمل من المنزل على شركة فودافون وعلى كل شركة في قطر. حيث اتخذنا بعض الإجراءات الأساسية لضمان مواصلة موظفينا لمهام عملهم بفعالية، إذ تلقوا جميعهم أجهزة واي-فاي جوال مع خطط بيانات، كما تم تزويد موظفي الخطوط الأمامية بمكالمات محلية غير محدودة وبيانات محلية غير محدودة لإبقائهم على اتصال دائم.

تلتزم فودافون بتوظيف الموظفين الموهوبين وتطويرهم والاحتفاظ بهم، مع التركيز على الموظفين القطريين لتحقيق رؤية قطر الوطنية 2030. ولقد أطلقنا مبادرات مختلفة لجذب الموظفين الموهوبين والقطريين والاحتفاظ بهم في المناصب المختلفة. ويهدف برنامج "استكشاف" إلى جذب الخريجين الجدد القطريين الذين يتم توظيفهم من خلال المعاهد المرموقة ويتم نقلهم بين فرق متعددة الوظائف لاكتساب المعرفة الشاملة حول أعمالنا، ومن ثم يتم منحهم وظيفة معينة في فودافون قطر. كما نقوم بتوظيف متدربين وباحثين من جامعات مختلفة للتواصل مع الكفاءات الشابة في فترة تعليمهم المبكرة، ونسعى لجذب الموظفين الموهوبين وذوي الخبرة من خلال تقديم أجور ومزايا تنافسية متنوعة، ففي عام 2020، قمنا بإنشاء هيكل تعويضات تنافسي لجذب أفضل المواطنين القطريين.

ونحن نقدم مجموعة شاملة من المزايا والأجور التنافسية إلى جانب نهج عمل مرن وحديث، وذلك لجذب الموظفين الموهوبين والاحتفاظ بهم. وتشمل هذه المزايا برنامج حوافز طويل المدى للاحتفاظ بأفضل الكفاءات داخل الشركة، وإجراء تقييمات أداء لجميع الموظفين، وتنفيذ خطط للأجور والعمولات المرتبطة بالأداء. كما نشجع التوظيف الداخلي حيثما أمكن ذلك، وندعمه ببرنامج فعال لاكتشاف المواهب وتطويرها بهدف إنشاء قاعدة بيانات من الكفاءات للشواغر المستقبلية.

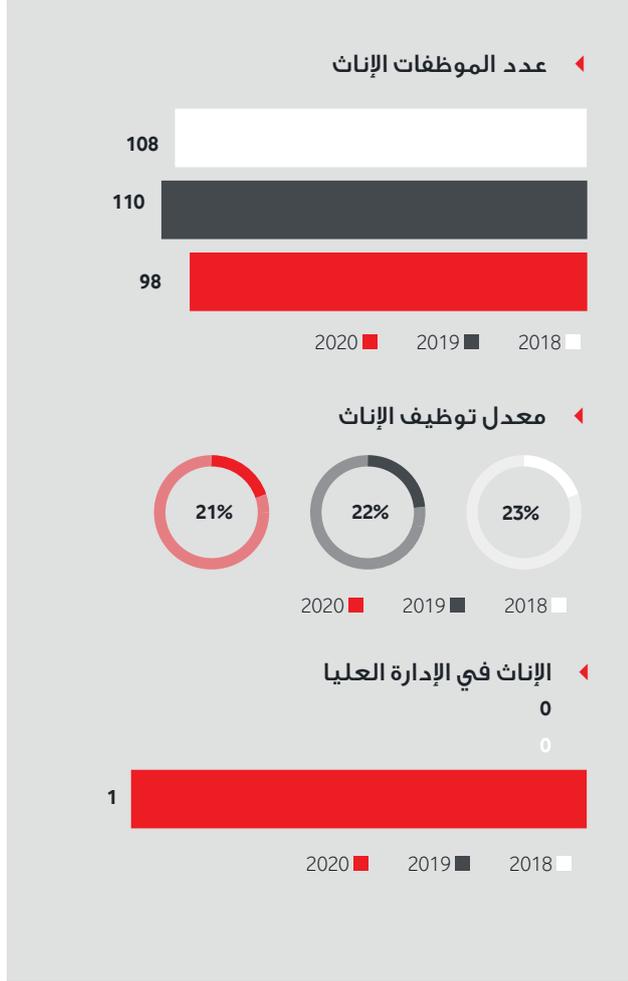
وتأكيداً على التزامنا باتباع أفضل الممارسات الدولية للموارد البشرية، حصل الفريق رسمياً على شهادة ISO 9001: 2015 لأنظمة إدارة الجودة في عام 2020، ونحن

قللنا زحمًا بالمج!



2020	2019	2018	مؤشر الأداء الرئيسي
			الموظفون الجدد حسب العمر
54	84	62	القوى العاملة في الفئة العمرية 18-30
272	298	299	القوى العاملة في الفئة العمرية 31-40
132	114	99	القوى العاملة الأكبر من 41 عامًا
			توظيف الإناث
98	110	108	عدد الموظفات الإناث
21%	22%	23%	معدل توظيف الإناث
1	0	0	الإناث في الإدارة العليا
			دوران الموظفين
18.6%	15.9%	22.4%	معدل الدوران (%)
85	79	103	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة
47	115	55	عدد الموظفين الجدد

توظيف الإناث



التنوع والشمولية

إن التنوع والشمولية يساهمان في تعزيز الابتكار والنمو، حيث يمكن لثقافة العمل المنفتحة والشاملة والمبتكرة أن تطلق العنان للقيمة الخفية للأعمال، وتمكن موظفينا من تحقيق إمكاناتهم الكاملة، كما يمكن أن تعزز الابتكار والمرونة.

وقد التزمنا في عام 2020 بتعزيز الشمولية والتنوع في كافة جوانب أعمالنا، بشكل يضمن العدالة والمساواة بغض النظر عن الجنس أو الجنسية أو الخلفية العرقية أو العمر أو الهوية. وقد تم التركيز بشكل خاص على توظيف الإناث، فنحن نسعى دومًا لتوفير فرص متساوية للجميع ونشجع الإناث على التقدم للعمل لدينا. وقد قمنا بتنفيذ مجموعة متنوعة من المبادرات والبرامج لتمكين الموظفات لدينا وإشراكهن ودمجهن مع القوى العاملة، كما أننا نقدم لجميع الموظفين فرص نمو متساوية وأجور عادلة. ولقد وضعنا أيضًا سياسات خاصة بالمرأة، تشمل إجازة الأمومة، وساعات مخصصة للإرضاع، بالإضافة إلى ساعات عمل مرنة وإمكانية العمل عن بُعد.

إن توظيف الإناث في المناصب القيادية يعزز الشمولية والتنافسية في كافة جوانب أعمالنا، حيث تم بذل جهود واعية لتوظيف الإناث في فرق الإدارة العليا من ضمنها فرق إدارة عمليات العملاء وفرق إدارة العمليات الرقمية. كما نقوم بتدريب وتطوير مهارات الموظفات القطريات الموهوبات لتولي مناصب إدارية أعلى بهدف زيادة عدد الإناث في الإدارة العليا. وعلاوة على ذلك، نحرص على جذب الخريجات الجدد القطريات من أفضل الجامعات والاستثمار في تدريبهن والاحتفاظ بهن على المدى الطويل.



University و Edume، وهي متاحة للموظفين الذين يرغبون في النمو والتطور. كما أننا نتفاعل بانتظام مع الموظفين عبر منصات التواصل الداخلية لتعزيز عملية تدريبهم وتطويرهم. وتتضمن بعض النماذج التدريبية الأكثر شيوعًا التي نجرها للموظفين تحليل البيانات، والذكاء العاطفي، والتدريب على البرامج، والتواصل، وإدارة النزاعات، والتفاوض، وإدارة أصحاب المصلحة، وتطوير المشاريع، وغيرها الكثير. وقد كانت المؤشرات المتعلقة بالتدريب تشهد تحسنًا مستمرًا على مدار السنوات، إلا أن جائحة كوفيد-19 قد أثرت على قدرتنا على تدريب موظفينا كالمعتاد، ما أدى إلى تقليل عدد الساعات. ومع اقتراب عام 2021، نأمل في تعويض هذا النقص وتحسين معدلات تدريب جميع الموظفين.

عدم التمييز

تتميز شركة فودافون بالتزامها بتوفير فرص متكافئة للجميع، فنحن لا نميز بين الموظفين على أساس الطائفة أو العقيدة أو الدين أو الجنس أو الجنسية أو العمر، والدليل على ذلك هو فرق عملنا التي تشمل موظفين من جنسيات وخلفيات متنوعة. كما لدينا سياسة صارمة تمنع جميع أشكال التمييز ومتضمنة في أنظمة الموارد البشرية والحكومة لدينا، حيث لم يتم تسجيل أي حالة تمييز في عام 2020.

حالات التمييز



إجازة الوالدين

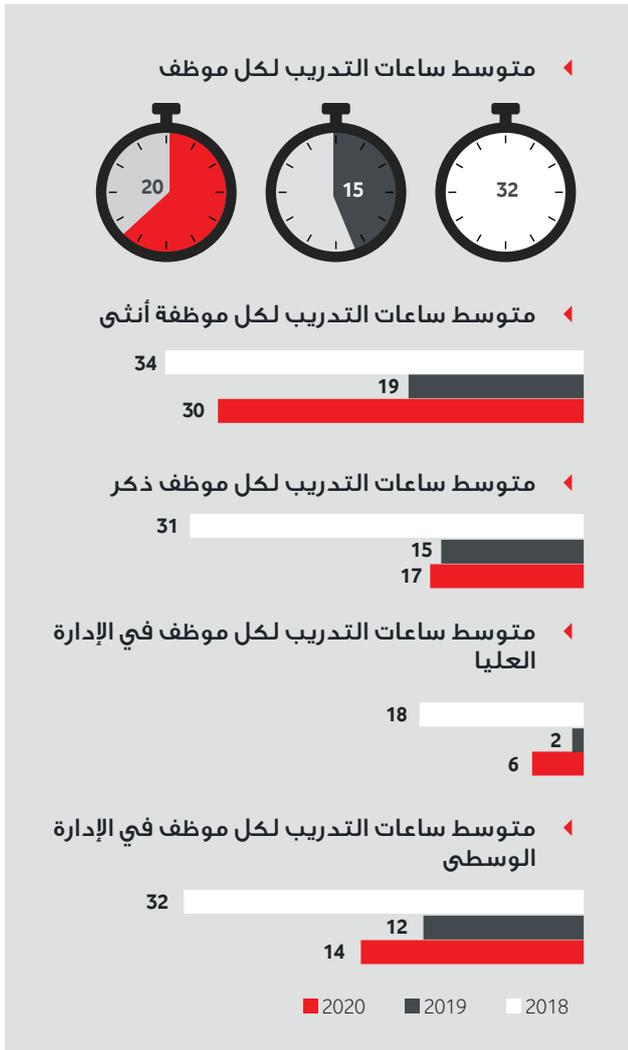
حرصنا في عام 2020 على مواصلة دعم الوالدين الجدد عبر منحهم مجموعة من المزايا لمساعدتهم على تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية، حيث تم توفير مزايا تتعدى تلك المذكورة ضمن الشروط القانونية، من ضمنها إجازة أمومة مدفوعة الأجر للأمهات الجدد وإجازة للوالدين المتبنين لطفل، بالإضافة إلى ضمان العودة إلى العمل، وتوفير أساليب عمل مرنة، ودعم إضافي لمن هم بحاجة إليه. فالتعدي من خدمات الدعم التي نقدمها للوالدين الجدد تتعدى الحد الأدنى من الإرشادات والمتطلبات القانونية المحلية. وفي عام 2020، حصل الموظفون على إجازة الوالدين وبلغت نسبة الاحتفاظ بالموظفين 100%.

التدريب والتطوير

INSEAD Business School و Paris حيث تهدف خطة تدريب الموظفين وتطويرهم لتوفير التدريب المستمر لجميع الموظفين، من ضمنهم المواطنين القطريين، من أجل تولي أدوار مهمة وقيادية داخل المنظمة أو لتعزيز تطورهم المستمر.

ولقد أجرينا على مدار العام العديد من الدورات التدريبية العامة، والدورات التدريبية الوظيفية، بالإضافة إلى فعاليات تدريب لمدراء تطوير الأفراد عبر التعاون مع العديد من البائعين. كما يوجد لدينا أيضًا 4 منصات تعليم إلكتروني تشمل: Vodafone و Skillsoft و LinkedIn Learning

ساعات التدريب





ارضا الموظفين

نحن نسعى لتعزيز شعور موظفينا بالسعادة والرضا والتقدير في العمل الذي يقومون به، حيث نولي أهمية كبيرة لرضا الموظفين. ولضمان تحقيق ذلك الهدف، لدينا أداة إلكترونية فعالة لتقييم الأداء قائمة على السحابة، والتي يتم من خلالها تقييم الموظفين بناءً على مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بهم والكفاءات السلوكية المطلوبة لدورهم الوظيفي، حيث أن نسبة 60% من التقييم تعتمد على مؤشرات الأداء الرئيسية للموظف ونسبة الـ 40% المتبقية تعتمد على الكفاءات السلوكية المطلوبة للدور الوظيفي. كما يتم تشجيع الموظفين والمدراء المباشرين على مراجعة الأداء بشكل ربع سنوي، ويتم في نهاية كل سنة مالية إجراء تقييم رسمي للأداء باستخدام منهجية "التوزيع الإيجابي / التصنيف النسبي"، وبناءً على هذه العملية، يتم تقييم الموظفين على مقياس من 1 إلى 5.

كما نشجع موظفينا أيضًا على إعداد "خطة تنمية فردية" ومناقشتها ومراجعتها لاحقًا مع المدراء المباشرين المعنيين. ونحن نتبنى سياسة "الدفع مقابل الأداء" والتي من خلالها يتم مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز، والذين يتم تقييمهم من خلال عملية تقييم الأداء، حيث يتم منحهم علاوات (تُطبق على الأدوار غير المتعلقة بالمبيعات). كما نقدم أيضًا "عمولات" و "خطط حوافز"

مراجعة الأداء

الموظفون بدوام كامل الذين تم تقييم أدائهم وتطورهم الوظيفي

460

475

454

النسبة المئوية للموظفين الذين تم تقييم أدائهم وتطورهم

100%

100%

100%

2020 ■ 2019 ■ 2018 ■

التظلمات

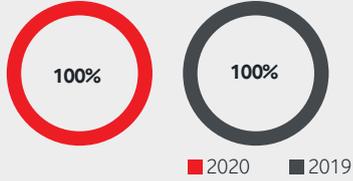
عدد التظلمات المُقدمة خلال الفترة المشمولة بالتقرير



عدد التظلمات التي تم معالجتها أو حلها



النسبة المئوية للتظلمات التي تم حلها



متميزة لموظفي البيع بالتجزئة وموظفي المبيعات، والتي من خلالها يتم مكافأة الموظفين الذين يظهرون سلوكيات وأداء متميز.

وعلاوة على ذلك، لدينا آلية فعالة تتيح للموظفين غير الراضين عن جانب معين تقديم شكوى، حيث تم توضيح هذه الآلية في سياسة التظلم الخاصة بالشركة، إذ يمكن للموظفين تقديم الشكاوى من خلال الخطوات التالية: الخطوة الأولى هي مناقشة الشكاوى مع المدير المباشر، وفي حال كانت النتيجة غير مرضية، فستكون الخطوة الثانية هي رفع الشكاوى إلى رئيس قسم التطوير المؤسسي وإجمالي المكافآت، حيث سيقوم فريق علاقات الموظفين بالتحقيق في /مراجعة الشكاوى وإبلاغ الموظف بالنتيجة النهائية، وإذا كان الموظف غير راضٍ عن النتيجة، يمكنه تقديم استئناف إلى مسؤول القسم. وفي عام 2020، قدم 12 موظفًا تظلمات تم التعامل معها من خلال نظام الإبلاغ المتبع لدينا.





أ حقوق الإنسان

نواصل بناء هياكلنا وسياساتنا في الشكل الأكثر شمولاً لضمان الحفاظ على حقوق الإنسان الأساسية

تم تصميم سياسات شركتنا بشكل يضمن الامتثال للقوانين المحلية، واعتماد أفضل الممارسات على كل من الصعيد المحلي والعالمي. كما تهدف مجموعة فودافون لتبني أفضل الممارسات من ناحية حقوق الإنسان، حيث تتوافق سياسات مجموعتنا مع المعايير واللوائح الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان وعمالة الأطفال، من ضمنها المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واتفاقيات منظمة العمل الدولية. ونحن نواصل تنفيذ هياكل وسياسات شاملة بشكل يضمن الحفاظ على حقوق الإنسان الأساسية.



رفاهية وسلامة الموظفين



سلامتهم ورفاهيتهم. وقد قام قسم الصحة والسلامة بتصميم بروتوكولات تتماشى مع لوائح منظمة الصحة العالمية ودولة قطر والتي تهدف للتخفيف من المخاطر المتعلقة بفيروس كوفيد-19 والسيطرة عليها، حيث تضمنت هذه البروتوكولات سياسات تشمل العمل عن بُعد، والتسليم والبيع الآمن، وخطط العودة إلى المكتب، وإجراءات عقد الاجتماعات. وقد كانت فودافون من بين الشركات القليلة الأولى التي تبنت سياسة العمل من المنزل، حيث سمحت لجميع موظفي مركز الاتصال بالعمل عن بُعد من أجل دعم العملاء. وخلال هذه الفترة، تم تشجيع العملاء على استخدام قنواتنا الرقمية لطلب الدعم وحل مشاكلهم، وقد كانت جودة الخدمة المقدمة خلال هذه الفترة عالية المستوى.

كما اتخذنا تدابير مختلفة للتأكد من وضوح الرسائل المتعلقة بالصحة والسلامة خلال جائحة كوفيد-19 وإتاحتها للجميع، حيث نشرنا رسائل تشجع الموظفين والعملاء على البقاء في المنزل للحفاظ على سلامتهم، عبر جميع قنواتنا الداخلية والخارجية، من ضمنها تطبيق المحادثات التفاعلية. وعلاوة على ذلك، قمنا بنشر رسائل عبر نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية لتذكير عملائنا بالحفاظ على التباعد الاجتماعي، واتخاذ الإجراءات الاحترازية الصحية المختلفة للحفاظ على سلامتهم، كما نشرنا رقم التواصل مع المراكز الخاصة بفيروس كوفيد-19، وصمنا

إن نظامنا الخاص بإدارة الصحة والسلامة يتماشى مع الأنظمة العالمية مثل الأيزو وسلسلة تقييم الصحة والسلامة المهنية، حيث يغطي مجموعة واسعة من القضايا والأنشطة المتعلقة بالصحة والسلامة التي تجري إما في مكاتب أو مواقع الشركة. كما أننا نغطي جميع الأنشطة، سواء تلك التي يجريها الموظفون أو المقاولون أو شركاء العمل أو أي طرف ثالث.

وبموجب إجراءنا، تخضع جميع الأنشطة لتقييم المخاطر، فبالنسبة للأنشطة التي تنطوي عليها مخاطر عالية، يتم إصدار تصريح عمل منفصل ومراجعتة والموافقة عليه من قبل مسؤولي الصحة والسلامة. وفي حالة الحوادث الفعلية أو وشيكة الوقوع، يتم إنشاء تقرير عاجل وإجراء مزيد من التحقيقات بشأن الأسباب الجذرية وتحليل الفجوات، إلى جانب تقديم توصيات للإجراءات التصحيحية. واعتماداً على طبيعة الحادث، قد يتم فرض عقوبات قد تؤدي إلى إنهاء العقد المُبرم مع المتعاقدين الخارجيين. وخلال جائحة كوفيد-19، تم تنفيذ إجراءات جديدة تماقاً تركز على التدابير والضوابط المتعلقة بالفيروس، من ضمنها إجراءات التخفيف ومكافحة العدوى.

وقد أكدت جائحة كوفيد-19 على أهمية المعايير المتعلقة بصحة الموظفين وسلامتهم، حيث اتخذنا تدابير فعالة منذ بداية الجائحة بهدف حماية موظفينا والحفاظ على



صفحة علي موقعنا الإلكتروني مخصصة لشكر موظفي الخطوط الأمامية. إلا أننا شعرنا بعدم كفاية نشر الرسائل وحدها، لذلك قمنا بإضافة خيار التسليم بدون تلامس إلى جميع الصفحات الخاصة بالتسليم عبر موقعنا الإلكتروني، وحرصنا على تزويد جميع موظفي التوصيل بدورات تدريبية خاصة، كما قمنا بتوفير توصيل مجاني لبطاقات SIMs لجميع العملاء الخاضعين للحجر الصحي.

ويتعرض بعض موظفينا لخطر الإصابة بالأمراض المرتبطة بالعمل عن بُعد وللمجال الكهرومغناطيسي، لذا فنحن حريصون للغاية على حماية جميع موظفينا ومقاولينا وشركائنا التجاريين والأطراف الخارجية من المخاطر المرتبطة بالمجال الكهرومغناطيسي، حيث يتم إجراء معظم الأنشطة من خلال استخدام العناصر الخاملة أو إيقاف تشغيل العناصر النشطة. وفي بعض الحالات النادرة، يتطلب التعامل مع العناصر النشطة تدريبًا مخصصًا، كما يتم توفير تعليمات واضحة متعلقة بمقاييس المجال الكهرومغناطيسي والتي توضح ضرورة إيقاف التشغيل عند تجاوز الحدود القصوى. وهذه التدابير مشمولة في إجراءات الصحة والسلامة لدينا، حيث يتم توفيرها لجميع الأفراد المعنيين من خلال التدريب والإجراءات الأخرى.

كما تعد تدابير الصحة والسلامة لدينا شاملة وهي تضمن مواصلة الحفاظ على أعلى معايير الرفاهية، وذلك ينعكس في إحصائيات عام 2020، حيث لم يتم تسجيل أي حوادث أدت إلى إصابات أو وفيات.

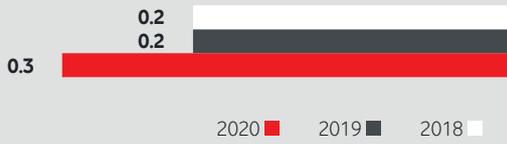
2020	2019	2018	الوحدة	مؤشر الأداء الرئيسي
0	0	0	عدد	وفيات الموظفين
0	0	0	عدد	وفيات المقاولين
0	0	0	عدد	إصابات الموظفين المهذرة للوقت
0	0	0	عدد	إصابات المقاولين المهذرة للوقت
0	0	0	عدد	إجمالي إصابات الموظفين التي تم تسجيلها
0	0	0	عدد	إجمالي إصابات المقاولين التي تم تسجيلها
0	0	0	نسبة مئوية	معدلات تكرار حوادث الموظفين
0	0	0	نسبة مئوية	معدلات تكرار حوادث المقاولين
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الأيام المهذرة للموظفين
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الأيام المهذرة للمقاولين

ساعات التدريب

إجمالي ساعات التدريب الخاص بالصحة والسلامة
المُقدم للموظفين



متوسط ساعات التدريب الخاص بالصحة
والسلامة المُقدم في السنة لكل موظف



يتم تدريب العمال على مجموعة متنوعة
من دورات الصحة والسلامة بما في
ذلك التدريب على الإسعافات الأولية
ومراقبة الحرائق ، بالإضافة إلى التدريب
المتخصص مثل القيادة الدفاعية لمن
يستخدمون سيارات الشركة ، والعمل
على ارتفاعات لأولئك الذين يعملون في
أنشطة الشبكة

التدريب الخاص بالصحة
والسلامة

نحن نقدم لجميع الموظفين وأصحاب المصلحة المعنيين دورات تدريبية شاملة متعلقة بالصحة والسلامة، حيث يتم تدريب العمال على مجالات متنوعة من ضمنها الإسعافات الأولية ومراقبة الحرائق، كما يتم توفير دورات تدريبية متخصصة مثل القيادة الآمنة لمن يستخدمون سيارات الشركة، والتعامل مع المرتفعات لأولئك الذين يؤديون المهام المتعلقة بالشبكة.

ونظرًا للقيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19 وسياسات العمل عن بُعد، تم تقليل عدد الدورات التدريبية في عام 2020، إذ لم نتكمن من عقد الأنشطة التدريبية والندوات المعتادة مع موظفينا نتيجة للقيود المفروضة، ولكننا نأمل في مواصلة تنفيذ أنشطة التدريب في عام 2021 من أجل تعويض النقص.

وعلى الرغم من تقليل عدد الدورات التدريبية، إلا أن فريقنا التنفيذي تمكن من تخصيص بعض الوقت لاستضافة منتدى الصحة والسلامة ربع السنوي لأول مرة، حيث ضم هذه المنتدى أعضاء من الفريق التنفيذي الذين قاموا بالإشراف على عملية التقييم والموظفين وباتبعي الاتصالات الرئيسية، والذين قاموا بعرض النتائج المتعلقة بالصحة والسلامة للربع الثاني من العام. وقد عُقد المنتدى في عام 2020 عبر منصات الفيديو التزامًا بالتباعد الاجتماعي والإجراءات الوقائية، وتضمنت الإنجازات التي تم الإبلاغ عنها خلال هذه الفترة عدم تسجيل أي إصابات مهددة للوقت، حيث يعتبر ذلك مؤشرًا رئيسيًا من مؤشرات السلامة لدينا. وقد تم تنظيم منتدى الصحة والسلامة التعاوني بهدف العمل بشكل وثيق مع شركائنا عبر شبكتنا الواسعة، وخاصة أولئك الذين يؤديون مهام ينطوي عليها مخاطر عالية، وزيادة وعيهم بالقوانين واللوائح المحلية والدولية عند الضرورة، وضمان تنفيذ أعلى معايير الصحة والسلامة.

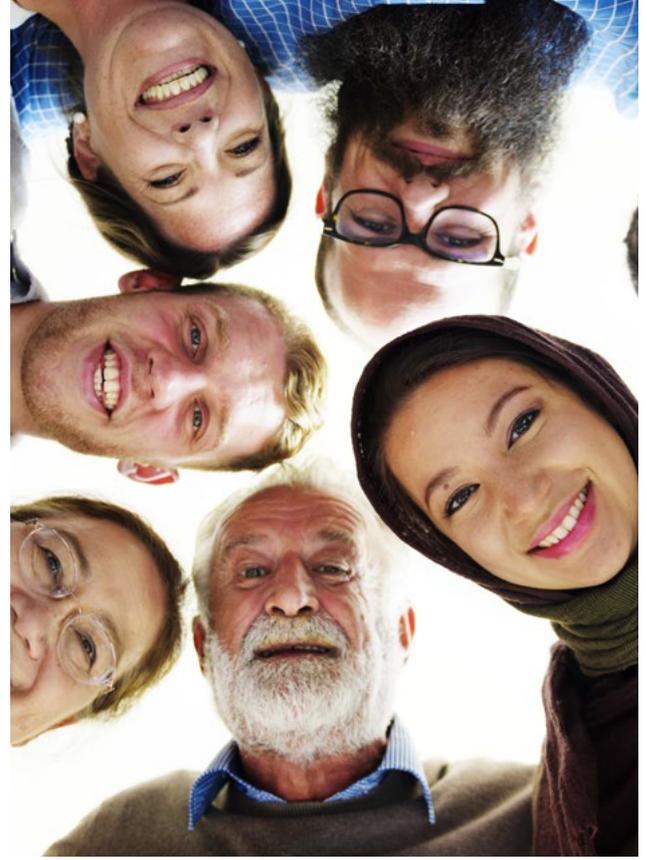


تنمية المجتمع

عناصر رئيسية، وهي المجال الرقمي، والشمولية، وحماية الكوكب. ويجب أن تتوافق جميع الأنشطة والعمليات التي تجري في شركة فودافون مع هذه الاستراتيجية ومع قواعد السلوك الخاصة بنا. كما أننا نسعى، حيثما أمكن ذلك، للاستفادة من مهارتنا في مجال التكنولوجيا من أجل زيادة الفوائد التي يمكن تعود على المجتمع، وإضافة قيمة من خلال التبرعات والرعاية، حيث تم توضيح ذلك في سياساتنا الرسمية.

ونحن نحرص على القيام باستثمارات مجتمعية تساهم في تنمية القضايا الإيجابية، حيث يتم تنظيم جميع الاستثمارات وفقاً لسياسة التبرعات الخيرية وقسم الشؤون الخارجية لدينا، والتي تضمن بأن جميع مساهماتنا تشجع على استخدام تكنولوجيا الاتصالات من أجل تعزيز الرفاهية الاجتماعية أو حماية البيئة أو دعم المجتمع. كما تقوم لجنة الاستثمارات المجتمعية لدينا بتقييم جميع الطلبات بناءً على معايير شفافة وموضوعية.

وقد أكدت الجائحة هذا العام على أهمية منتجات وخدمات الاتصال بالنسبة للمجتمع، وعادة ما يعتمد نهجنا في اختيار المشاريع على استراتيجيتنا وركائزها الرئيسية الثلاثة، ولكن نظراً للأوضاع غير المسبوقة التي شهدناها، تم اختيار معظم المشاريع في عام 2020 بناءً على احتياجات البلد الخاصة بالاستجابة لجائحة كوفيد-19، وبالتالي تم التركيز بشكل خاص على الشمولية. وعلى الرغم من هذه التغييرات، حرصنا على تنفيذ جميع المشاريع بما يتماشى مع قواعد السلوك لدينا. ومن الأمثلة على المشاريع الرئيسية التي تم تنفيذها في عام 2020 هي تعزيز القدرة على التكيف والتثقيف الرقمي وبرامج التبرع بسهولة. وبشكل عام، بلغت قيمة التبرعات المالية من هذه البرامج أكثر من 12 مليون ريال قطري.



تتوافق استثماراتنا المجتمعية مع هدفنا المتمثل في تسهيل تواصل الأشخاص في قطر مع بعضهم البعض، ومساعدتهم على بناء مستقبل أفضل من خلال إنشاء مجتمع رقمي يعزز التقدم الاجتماعي والاقتصادي، ويلتزم ببرنامج المسؤولية الاجتماعية الرائد الخاص بشركة فودافون قطر. لذلك، نحن فخورون بتنفيذ مبادرات الاستثمار المجتمعي والتي استفادت منها شريحة واسعة من المجتمع، حيث تتبع هذه المبادرات استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تركز على ثلاث

مؤشر الأداء الرئيسي	الوحدة	2018	2019	2020
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	ريال قطري	1,142,602	4,655,326	12,279,764
إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة مئوية	0.05	0.22	0.56
إجمالي عدد برامج تنمية المجتمع المحلي التي تم تنفيذها بناءً على احتياجات المجتمع المحلي	عدد	2	4	11
العمليات التي لها آثار سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية	عدد	0	0	0
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	عدد	0	588	0

ركزنا خلال فترة العيد على دعم المرضى الأطفال داخل المستشفيات، وقدمنا الألعاب لمائتي طفل تتم رعايتهم في سدره للطب، وهو مستشفى متخصص للنساء والأطفال في قطر.

دعم مجتمع الصم

أكدت شركة فودافون قطر التزامها تجاه مجتمع الصم في عام 2020، عبر تنظيم فعالية رسمية في اليوم العالمي للغات الإشارة والذي يتم الاحتفال به سنويًا في جميع أنحاء العالم بتاريخ 23 سبتمبر خلال الأسبوع الدولي للصم. ويعمل في جميع متاجر فودافون قطر الرئيسية مستشارو بيع بالتجزئة قادرين على التواصل باستخدام لغة الإشارة. كما نحرص على تقديم خدمات وأسعار خاصة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن إطار برنامج "فودافون للجميع"، حيث يحصل العملاء الذين يحملون بطاقة ذوي الاحتياجات الخاصة المقدمة من الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة على خصم 50% على جميع باقات شبكة الجيل الخامس غير المحدودة آجلة الدفع. بالإضافة إلى خصم 10% على أجهزة متخصصة مختارة مزودة بميزات وتطبيقات تتيح إمكانية الوصول. وقد قدمت الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في عام 2019 تدريبًا على لغة الإشارة لمستشاري البيع بالتجزئة في فودافون قطر، حيث تم تعليمهم الأسس الأساسية للغة الإشارة بالإضافة إلى مهارات خدمة العملاء والإشارات المتعلقة بمجال الاتصالات. كما سيتلقى المستشارون أيضًا تدريبًا لتجديد معلوماتهم على أساس سنوي، من أجل تعزيز معرفتهم حول كيفية التواصل مع الصم. ونحن نأمل في مواصلة تقديم هذا الدعم خلال عام 2021 وما بعده، وتقديم دورات تدريبية أكثر، وتعزيز إمكانية الوصول.



تعزيز القدرة على التكيف خلال جائحة كوفيد-19

سارعت شركة فودافون قطر منذ بداية الجائحة للاستجابة للأزمة غير المسبوقة، وسعت لدعم المبادرات الوطنية ولضمان حصول المجتمعات الأكثر ضعفًا على دعم كبير. وفي ضوء ذلك، تم إلغاء جميع رسوم استخدام البيانات عبر تطبيق احتراز، وهو تطبيق يكشف عن مخاطر فيروس كوفيد-19 في قطر. وقد أرسلت فودافون أثناء فترة الجائحة أكثر من أربعة ملايين رسالة توعية صحية إلى القوى العاملة الوطنية في البلد، كما قدمت حزمًا مجانية من البيانات لتسهيل عملية تدريب العمال والموظفين ليصبحوا سفراء لتعزيز الصحة في مجتمعاتهم، وقد قامت وزارة المواصلات والاتصالات ووزارة الصحة العامة بالإشراف على عملية التدريب وتنفيذها، واستجابة لدعوة مؤسسة حمد الطبية للتبرع بالدم، قمنا بإطلاق حملة للتبرع بالدم في مكتبتنا الرئيسية، حيث قدم العديد من المتطوعين يد المساعدة.

وقد أثرت العوامل الاجتماعية والاقتصادية السلبية الناجمة عن الجائحة على العديد من المجتمعات، كما عرّضت المجتمعات الضعيفة لخطر أكبر، مما أكد على أهمية الأنشطة السنوية التي يتم تنفيذها خلال شهر رمضان المبارك. فقد تبرعنا خلال هذا الشهر الفضيل بمبلغ 140,000 ريال قطري لدعم برنامج السلال الغذائية التابع لمؤسسة قطر الخيرية، بهدف مساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض والعمال غير القادرين على تلبية احتياجاتهم الغذائية اليومية. كما تبرعنا بمبلغ 100,000 ريال قطري لدعم برنامج الإفطار الرمضاني التابع لجمعية الهلال الأحمر القطري، وتبرعنا بمبلغ 130,000 ريال قطري لمؤسسة التعليم فوق الجميع لضمان حصول أطفال الأسر ذات الدخل المنخفض على فرص متساوية في التعليم. كما





التثقيف الرقمي

اليوم الرياضي لدولة قطر 2020

قدمت شركة فودافون قطر في اليوم الرياضي للدولة 2020 يوم 11 فبراير باقة من الأنشطة الرياضية الرقمية، والتي جذبت الجمهور وأظهرت كيف يمكن مزج التكنولوجيا بالرياضة لتطوير أسلوب ممارسة الأشخاص للأنشطة الرياضية، وذلك بما يعكس مكانتها الريادية في صدارة مجال التكنولوجيا الرقمية. وباعتبارها الراعي البلاتيني لأنشطة مؤسسة قطر في اليوم الرياضي للعام الثالث على التوالي، استقطبت شركة فودافون قطر آلاف الزائرين من الجمهور لمدينتها الرياضية الذكية في ساحة الاحتفالات بمؤسسة قطر.

كما تعاونت شركة فودافون مع أحد أكبر الأندية الرياضية في قطر "OX Fitness" لتقديم أول تمارين رياضية بتكنولوجيا الواقع الافتراضي في البلد، والتي أُنحت لأعضاء النادي فرصة استكشاف ما ستكون عليه الرياضة في المستقبل من خلال تمارين الملاكمة بالواقع الافتراضي. كما قدمت فودافون قطر لعبة تفادي الكرة "Dodge Ball" بالواقع المعزز، والتي تعد أول لعبة رياضية إلكترونية بدينية تستخدم الواقع المعزز والواقع الافتراضي. وقد اعتمدت هذه الأنشطة الرياضية على شبكة فودافون المتطورة "جيجانت" بسرعاتها الفائقة والتي تتفوق على التقنيات الحالية من حيث استجابتها شبه الفورية. ولتحفيز موظفيها، قامت فودافون بتنظيم مسابقة داخلية وتوزيع الفريق الفائز بلعبة تفادي الكرة.

أطلقت فودافون قطر AmanTECH وهو برنامج يضمن السلامة الرقمية حائز على جوائز، من أجل توفير الأدوات اللازمة للأطفال والآباء والمعلمين لتصفح شبكة الإنترنت بأمان. ومع توجه المجتمع للاعتماد بالكامل على التقنيات الرقمية، زادت الحاجة لتقديم دورات تدريبية حول السلامة الرقمية. لذلك، تحرص فودافون قطر على تثقيف الشباب وغيرهم حول مخاطر الإنترنت، لضمان استمرارية التأثير الإيجابي لشبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي على المجتمع. وقد قمنا بإشراك أكثر من 5,000 طالب مدرسة في كرنفال ترشيد الذي نظمته كهرباء في بداية العام، فمن خلال لعبة الواقع المعزز، تعرف الأطفال على مبادئ السلامة الرقمية من خلال أربعة أنشطة ممتعة تفاعلية، حيث قدمت هذه الأنشطة إرشادات حول كيفية إنشاء كلمة سر قوية، ومكافحة التنمر الإلكتروني، واكتشاف الرسائل المزيفة، وحماية المعلومات الشخصية على الإنترنت، وكيفية مشاركة الصور والمعلومات بأمان عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

التبرع بسهولة

تم إطلاق خدمة "التبرع بسهولة" في عام 2017، وهي خدمة لجمع تبرعات خيرية شهرية من عملاء الدفع الأجل، حيث يمكن للعملاء اختيار مبلغ تبرع شهري يتراوح بين 100 و 300 ريال قطري لإحدى أو كل من المنظمات الخيرية المشاركة، وهي مؤسسة قطر الخيرية وجمعية الهلال الأحمر القطري، إذ تتلقى المؤسسة الخيرية المختارة المبلغ المتبرع به بالكامل، ولا يتم فرض أي رسوم إضافية على العميل أو المؤسسة الخيرية. وقد تمكنت خدمة "التبرع بسهولة" من جمع أكثر من 135,000 ريال قطري في عام 2020.

خلال الجائحة، كنا نهدف الى دعم الطلاب في عملية التعلم عن بعد باستخدام تقنية 5G، حيث اجبر جميع الطلاب في قطر على مواصلة التعليم الافتراضي

الخامس مفيدة بشكل خاص لمعلمي وطلاب مركز دريمية وأمان، حيث تمكّنوا من استخدام التقنيات المتطورة مثل المكالمات عبر الفيديو للتعلم والتواصل مع بعضهم البعض بشكل فوري. كما أتاحت السرعة الفائقة التي وفرتها شبكة الجيل الخامس إمكانية تصفح الويب بسهولة كبيرة وتنزيل / تحميل المستندات بشكل أسرع، مما أدى إلى تعزيز عملية التعلم الشاملة.

أ دعم عملية التعليم

أعلنت شركة فودافون قطر في عام 2020 عن عقد شراكة جديدة مع مؤسسة "التعليم فوق الجميع"، لدعم جهود المؤسسة المبدولة في سبيل استمرارية توفير فرص التعليم الجيد للأطفال والشباب المقيمين في قطر غير الملتحقين بالمدارس، وذلك من خلال برنامجها "سويتا". وبموجب هذه الاتفاقية، سنوفر لتلاميذ مدارس "السلم" خدمات وحلول الاتصالات للوصول إلى أحدث أدوات التعلم عبر الإنترنت، ومواصلة دراستهم حتى خارج الفصول الدراسية، والمضي قدماً في تعليمهم.

كما واصلنا في دعم عملية التعليم في قطر، حيث عقدنا شراكة مع مركز رعاية الأيتام (دريمية) ومركز الحماية والتأهيل الاجتماعي (أمان)، إذ حرصنا على تمكين الطلاب من التعلم عن بُعد باستخدام شبكة الجيل الخامس، وذلك خلال فترة الجائحة التي أجبرت جميع الطلاب في قطر على مواصلة تعليمهم عن بُعد. وإلى جانب تزويد هذه المراكز بالإنترنت عالي السرعة مدعوم بشبكة الجيل الخامس "جيجانت"، قمنا بتزويد الطلاب بأجهزة الحاسوب المحمولة والأجهزة اللوحية. ولقد كانت إمكانية الوصول إلى بيئة تعليمية إلكترونية مدعومة بشبكة الجيل





الحوكمة الرشيدة والأخلاق والنزاهة

أعضاء مجلس الإدارة

تم انتخاب أعضاء مجلس إدارة الشركة من قبل الجمعية العمومية السنوية للمساهمين خلال اجتماعها الذي عُقد في 4 مارس 2019، لمدة أقصاها ثلاث (3) سنوات بدأت من تاريخ عقد الاجتماع. ويتألف مجلس الإدارة الحالي الذي بدء بتنفيذ مهامه في 31 ديسمبر 2020 من سبعة (7) أعضاء. وفي بداية عام 2018، كان مجلس الإدارة يتألف من تسعة (9) أعضاء.

حوكمة مجلس الإدارة

تحرص الإدارة التنفيذية لشركة فودافون قطر على اطلاع أعضاء مجلس الإدارة على جميع المتطلبات والقواعد واللوائح ذات الصلة بالحوكمة العامة للشركة، وذلك من خلال مشاركة التحديثات باستمرار خلال اجتماعات مجلس الإدارة واجتماعات لجنة التدقيق. وتجدر الإشارة إلى أن غالبية أعضاء مجلس إدارة الشركة هم شخصيات معروفة على نطاق واسع في المنطقة، ويشغلون مناصب عالية أو سابقة كأعضاء مجلس إدارة في الشركات الأخرى المدرجة.

ويتم إجراء التقييم الذاتي السنوي لأداء مجلس الإدارة ولجانته الفرعية وفقاً لاستبيان تقييم محدد وضعه المجلس، حيث تأخذ عملية التقييم الذاتي في الاعتبار المكونات الرئيسية لمجلس الإدارة ومسؤولياته، من ضمنها هيكل مجلس الإدارة، والوصول إلى المعلومات وعرضها، وديناميكيات ومساهمات أعضاء مجلس الإدارة، والمسؤوليات الرئيسية، والعلاقة مع الإدارة التنفيذية، وأداء أعضاء اللجان الفرعية.

كما تقوم لجنة الترشيحات بمراجعة نتيجة التقييم الذاتي لمجلس الإدارة، وتقدم تقريراً إلى مجلس الإدارة يقيّم أدائه العام ولجانته الفرعية للسنة المالية الماضية وفقاً لمتطلبات قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

إن ثقافة الحوكمة الرشيدة راسخة في بيئة عملنا في فودافون قطر، حيث نلتزم بتلبية توقعات مساهمينا وموظفينا وموردنا وشركائنا وعملائنا من خلال تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة، لا سيما خلال هذه الأوضاع الصعبة التي فرضتها الجائحة، كي نتمكن من خلق قيمة طويلة المدى لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

مجلس الإدارة

يعد مجلس الإدارة مسؤولاً عن الموافقة على استراتيجية العمل الشاملة لشركة فودافون قطر وضمان الالتزام بكافة معايير الحوكمة في جميع جوانب العمل، حيث تقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية:

- أ. إدارة شركة فودافون قطر وتوجيهها والإشراف على أدائها.
- ب. اتخاذ قرار سليم وموضوعي بشأن جميع شؤون الشركة بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية.
- ج. ضمان حسن سير الأعمال أمام المساهمين.
- د. ضمان فعالية نظام الحوكمة في الشركة وإعداد تقارير عنه.

وفي حين أن مجلس الإدارة لا يقوم بمراجعة قضايا الاستدامة بانتظام، إلا أنه يحرص على مراجعة قضايا الحوكمة بشكل منتظم.

ويوفر ميثاق مجلس إدارة فودافون قطر (الذي يتوافق مع المادة (8) من قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية) مزيداً من التفاصيل حول واجبات مجلس الإدارة ووظائفه ومسؤولياته، بالإضافة إلى التزامات أعضاء مجلس الإدارة الفرديين، وهو متاح عبر شبكة الإنترنت (www.vodafone.qa).

مجلس الإدارة



سعادة السيد عبدالله بن ناصر المسند
رئيس مجلس الإدار
غير تنفيذي ومستقل



السيد راشد فهد النعيمي
عضو مجلس الإدارة
والمدير العام
تنفيذي (فودافون
ومؤسسة قطر
ذ.م.م)



سعادة السيد أكبر الباكر
نائب رئيس
مجلس الإدارة
غير تنفيذي
ومستقل



سعادة الشيخ سعود عبد الرحمن حسن آل ثاني
عضو مجلس الإدارة
غير تنفيذي
(فودافون ومؤسسة
قطر ذ.م.م)



سعادة الشيخ حمد بن فيصل ثاني جاسم آل ثاني
عضو مجلس
الإدارة
غير تنفيذي
ومستقل



السيد ناصر حسن النعيمي
عضو مجلس الإدارة
غير تنفيذي (فودافون
غير تنفيذي (فودافون
ومؤسسة قطر ذ.م.م)



السيد ناصر جارالله المري
عضو مجلس الإدارة
غير تنفيذي (فودافون
ومؤسسة قطر ذ.م.م)

الفريق التنفيذي

الشيخ حمد بن عبدالله آل ثاني
الرئيس التنفيذي

دييجو كامبيروس
رئيس قسم العمليات

خميس النعيمي
رئيس قسم الموارد البشرية

بريت جوشين
رئيس القسم المالي

رامي بقطر
رئيس قسم التكنولوجيا

2020	2019	2018	الوحدة	مؤشر الأداء الرئيسي
100	100	100	نسبة مئوية	مستوى استقلالية الرئيس
7	7	7	عدد	أعضاء مجلس الإدارة الذكور
0	0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها

المكافآت والعلاوات بناءً على مستوى المهارة والخبرة والوظيفة، وكذلك بناءً على أداء الموظف.

اجتماعات مجلس الإدارة

تنص المادة 36 من النظام الأساسي لشركة فودافون قطر على ضرورة عقد اجتماع مجلس الإدارة ست (6) مرات على الأقل في السنة، وعلى ألا يمضي أكثر من مدة ثلاثة (3) أشهر بدون انعقاد اجتماع. ويتمشى ذلك مع المتطلبات المنصوص عليها في المادة (14) من قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية. وقد عقد مجلس إدارة فودافون قطر ستة (6) اجتماعات خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020.

المكافآت

امتثالاً لمتطلبات قانون الشركات التجارية رقم (11) لسنة 2015، وقانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، والذي ينص على أن مكافأة أعضاء مجلس الإدارة يجب ألا تزيد عن 5% من صافي ربح الشركة بعد خصم الاحتياطات والاستقطاعات القانونية، وبعد توزيع أرباح الأسهم للمساهمين بنسبة لا تقل عن 5% من رأس المال المدفوع، وافق مساهمو الشركة على توصية مجلس الإدارة المتعلقة بمكافأة مجلس الإدارة تقديراً لإنجازاتهم خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020.

ويشار إلى إجمالي المكافآت المقترحة لمجلس الإدارة للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020 في البيانات المالية للشركة في كلذ التاريخ، والتي مت تضمينها في التقرير السنوي للشركة. وتعتمد مكافآت التنفيذيين والموظفين على أداء الشركة من ناحية الأهداف المتفق عليها والمتعلقة بالإيرادات، وصافي الربح، والتدفقات النقدية التشغيلية، وصافي طاقن الترويج. ويتم احتساب



التصويت

- تسعى شركة فودافون قطر للحفاظ على حقوق المساهمين وضمان العدالة والشفافية، حيث يتمتع المساهمون بجميع الحقوق الممنوحة لهم بموجب القوانين واللوائح ذات الصلة، بما في ذلك قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، وقانون وزارة التجارة والصناعة، والنظام الأساسي للشركة. كما يضمن مجلس الإدارة احترام حقوق المساهمين بطريقة عادلة ومنصفة، لذلك، قمنا بتحديد القواعد الرئيسية التالية لضمان الحفاظ على العدالة والشفافية:
- ◀ لكل مساهم الحق في حضور اجتماع الجمعية العمومية بشكل شخصي أو تعيين وكيل.
 - ◀ لكل مساهم عدد من الأصوات يساوي عدد أسهمه / أسهمها.
 - ◀ تصدر القرارات بالأغلبية المطلقة للأسهم الممثلة في الجمعية.
 - ◀ ينوب عن القاصرين والمحجور عليهم ممثلوهم القانونيون.
 - ◀ يتم التصويت بالاقتراع السري إذا كان القرار متعلقًا بانتخاب أو عزل أو رفع دعوى مسؤولية ضد أعضاء مجلس الإدارة، أو بناء على طلب رئيس مجلس الإدارة أو المساهمين الذين يمثلون على الأقل عُشر الأصوات الحاضرة في الاجتماع.
 - ◀ يمكن للمساهمين التصويت عبر الأدوات الإلكترونية في حال تم عقد الاجتماع عبر الإنترنت.

عمليات الرقابة الداخلية

يكون مجلس الإدارة مسؤولاً بالكامل عن عمليات الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. واستناداً إلى تقييم الإدارة لفعالية تصميم، وتطبيق وتشغيل الرقابة الداخلية المتعلقة بالتقارير المالية، لم تلاحظ الشركة أي فشل جوهري في الرقابة الداخلية خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020. بالإضافة إلى ذلك، قام المدقق الخارجي في فودافون قطر بتوفير ضمان منطقي لتقرير مجلس الإدارة عن تصميم وتطبيق وتشغيل أنظمة الرقابة الداخلية على إعداد البيانات المالية (تقرير مجلس الإدارة حول الرقابة الداخلية على البيانات المالية) اعتباراً من 31 ديسمبر 2020، لضمان الالتزام بالمادة 24 من قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية. ويعتبر تقرير المدقق الخارجي عن ضمان منطقي لعدالة عرض تقرير مجلس الإدارة حول الرقابة الداخلية على البيانات المالية، الذي يشكل جزءاً من تقرير الحوكمة استناداً إلى المعايير المحددة في إطار COSO، بما في ذلك استنتاجه بشأن فعالية تصميم، وتطبيق وتشغيل الرقابة الداخلية على إعداد البيانات المالية اعتباراً من 31 ديسمبر 2020. ويتم تضمين تقرير المدقق الخارجي وتقرير مجلس الإدارة حول الرقابة الداخلية على البيانات المالية في نهاية تقرير الحوكمة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020.



مسؤولية وجود ضوابط وعمليات داخلية فعالة تضمن الامتثال لكافة سياسات الحوكمة، والحفاظ على هذا الامتثال الذي يخضع للرقابة باستمرار من قبل فرق الامتثال والتدقيق الداخلي. ويوفر التدقيق الداخلي ضماناً مستقلاً لنظام الرقابة الداخلية، حيث يتم تبليغ لجنة التدقيق بأي قضايا مهمة متعلقة بخطة التدقيق السنوية القائمة على المخاطر. ولم تخضع شركة فودافون قطر لأي عقوبات مالية مفروضة من قبل هيئة قطر للأسواق المالية في عام 2020، متعلقة بعدم الامتثال لأي من أحكام قوانين هيئة قطر للأسواق المالية والتشريعات ذات الصلة، من ضمنها قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

إدارة استمرارية الأعمال

تعتمد شركة فودافون قطر إطار عمل مرّن لمعالجة مخاطر الأعمال والحدّ منها كونها غير قادرة على استئناف أنشطتها التشغيلية خلال فترة زمنية معقولة بعد وقوع أيّ حدث يؤدي إلى توقف العمل. وفي هذا الإطار، قمنا بإنشاء لجنة لإدارة استمرارية الأعمال تتألف من أعضاء اللجنة التنفيذية الذين يجتمعون على أساس نصف سنوي لمراجعة تنفيذ وصيانة وتحسين برنامج إدارة استمرارية الأعمال.

وتقوم خطط استمرارية الأعمال، وإدارة الأزمات، ومرونة أنظمة التكنولوجيا، والاستجابة لحالات الطوارئ في الموقع بتحديد المتطلبات اللازمة لحماية الشركة من آثار حالات الطوارئ والتعطيلات على أعمال الشركة الهامة، من خلال الاستجابة بفعالية وفي الوقت المناسب (ضمن أطر زمنية محددة سلفاً) لحالات الطوارئ والأزمات.

وقد سلّطت جائحة كوفيد-19 الضوء على أهمية الدور الذي تؤديه خطة استمرارية الأعمال لدينا في إدارة كافة الأعمال والأنشطة في فودافون قطر، فمنذ أن بدأت تداعيات الوباء تلقي بظلالها على قطاعات الأعمال، اتخذ فريق إدارة الأزمات في الشركة إجراءات فورية لبدء تنفيذ استراتيجيات العمل من المنزل بهدف الحدّ من الخسائر وتحسين الإيرادات. وقد ركّزت خطة استمرارية العمل لدينا على مواصلة خدمة العملاء مع تطبيق إجراءات التعقيم والتنظيف الروتيني في جميع متاجرنا، والحرص على التزام جميع موظفينا بالبروتوكولات الصحية سواء في المتاجر أو في المكتب. وقد أثبتت فودافون قطر فعالية خطة إدارة استمرارية الأعمال الموضوعة من قبلها لا سيما وأن الشركة قد حافظت على التصنيف الممنوح لها بموجب شهادة ISO 22301، بعد أن خضعت للتدقيق عن بُعد من قبل المعهد البريطاني للمعايير. كما تمكنت فودافون قطر من تحقيق أهدافها وتقديم نموذج رقمي يتسم بالكفاءة والفعالية في التعامل مع جميع ظروف العمل.

الامتثال

تعتمد شركة فودافون قطر برنامج امتثال متين وفعال يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية. وفي إطار هذا البرنامج، تقوم الشركة بتطبيق سياسات امتثال وضوابط محددة في كافة أنشطتها عالية المخاطر، بما في ذلك العقوبات الاقتصادية والضوابط التجارية، وأمن الشبكة والمعلومات، والمرونة، ومكافحة الرشوة. وقد تم تصميم برنامج الامتثال بطريقة تضمن تحديد كافة المخاطر المادية ومخاطر الأعمال التي تواجهها الشركة وإدارتها بشكل مناسب. وتحمل إدارة فودافون قطر في المقام الأول



بمراقبة ودعم هياكل وأنشطة الحوكمة الرئيسة لضمان فعاليتها المستمرة. كما يحدد الفريق ممارسات الأعمال الجيدة ويروج لها ويراجع السياسات والعمليات المالية والمحاسبية للشركة لتقييم أي مخاطر ذات صلة في هذا السياق. ويقوم قسم التدقيق الداخلي بتقديم التقارير للجنة التدقيق في كل اجتماع والتي تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، الامتثال للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر وحوادث الاحتيال والمخاطر التي تواجه الشركة إلى جانب الإجراءات المتخذة.

إدارة المخاطر | تضارب المصالح ومعاملات الأطراف ذات الصلة

تتبع شركة فودافون قطر سياسة تضارب مصالح راسخة تشكل جزءاً من إطار سياسة الحوكمة ومدونة قواعد السلوك. وتهدف هذه السياسة إلى تعزيز والحفاظ على الشفافية والإدارة السليمة لأي تضارب محتمل في المصالح متعلق بالموظفين ومصالحهم الشخصية خارج الشركة. كما تطبق هذه السياسة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية، وهي تعمل على حماية مصالح كل من الشركة وموظفيها من أي مخالفات.

ويتوجب على فريق الإدارة التنفيذية وجميع الموظفين في مناصب المسؤولية أو النفوذ لدى شركة فودافون الإعلان عن أي تضارب محتمل في المصالح، والحصول على الموافقة الرسمية قبل الدخول في أي ترتيبات متعلقة بالأعمال قد تؤدي إلى حدوث تضارب في المصالح. وعند الاقتضاء، يتم اتخاذ تدابير وقائية لضمان عدم حدوث أي تضارب في المصالح والحد من أي مخاطر مرتبطة به بشكل صحيح. وتقع على عاتق كل موظف في فودافون قطر مسؤولية إخطار المدير المباشر وفريق المكافآت والخدمات بأي تغييرات في الظروف الشخصية قد تؤدي إلى حدوث تضارب في المصالح، ويُعتبر فشل الموظف

إدارة المخاطر |

تدير شركة فودافون قطر برنامجاً شاملاً لإدارة المخاطر وتقييمها، وتمثل الأهداف الأساسية في تحقيق التوازن بين المخاطر التي تواجهها الشركة والمكافأة المحتملة. وفي دعم تحقيق استراتيجية الشركة وتوقع أي تهديدات مستقبلية. ونحن نؤمن بأن اتباع نهج يقظ وفعال لإدارة المخاطر يمكن من اتخاذ قرارات مستنيرة، ويوفر للإدارة العليا القدرة على تحديد مخاطر الأعمال ذات الصلة ومستوى المخاطر التي ترغب الشركة في اتخاذها، ويسهل نشاط الضمان القائم على المخاطر. وتقوم إدارة المخاطر على أساس سنوي بتقديم تقارير إلى لجنة التدقيق حول المخاطر العشرة الأولى التي نعتقد أنه سيكون لها الأثر الأكبر على الأهداف الاستراتيجية لشركتنا، أو نموذج التشغيل فيها، أو بقائها أو سمعتها. ويتم تصنيف هذه المخاطر وإجراءات الحد منها، كما يتم تسجيلها في "سجل المخاطر" الخاص بالشركة لإخضاعها بعد ذلك وبشكل مستمر للمزيد من التقارير والإشراف والضمان.

عمليات التدقيق |

يوفر قسم التدقيق الداخلي في شركة فودافون قطر ضماناً موضوعياً ومستقلاً للعمليات والمشاريع المهمة، كما يقوم باستعراض العمليات التجارية والتفنية لتحديد المخاطر، ومراجعة الضوابط، وتقديم التوصيات، بالإضافة إلى تتبع خطط عمل الإدارة حتى إنجازها من أجل ضمان إدارة الأعمال بشكل أفضل، من خلال تحديد جوانب الأعمال التي يمكن التحكم فيها بشكل أكثر فعالية. ويتمتع فريق التدقيق الداخلي بالاستقلالية للإبلاغ بموضوعية عن أي وظيفة من دون التقيد بالتسلسل الإداري وذلك عن طريق رفع التقارير إلى لجنة التدقيق (وظيفية) وإلى الرئيس التنفيذي للشركة (إدارياً). ويقوم فريق التدقيق الداخلي



التداول الداخلي

تعتمد شركة فودافون قطر سياسة تلخص المبادئ التوجيهية للتداول بالأسهم، وعلى وجه التحديد قواعد وأنظمة التداول الداخلي المطبقة في قطر. وتوزع هذه السياسة، مع تواريخ حظر التداول بالأسهم ذات الصلة، على مجلس إدارة فودافون قطر، وفريق الإدارة التنفيذية وجميع الموظفين قبل بدء كل فترة حظر. وقد قامت شركة فودافون قطر بتزويد بورصة قطر وهيئة قطر للأسواق المالية وشركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية بقائمة بأسماء المطلعين داخل الشركة، ويتم مراجعة وتحديث هذه القائمة بشكل مستمر حسب الضرورة. وعلاوة على ذلك، تقوم شركة فودافون قطر بمراقبة أنشطة التداول بالأسهم الشركة التي يقوم بها المدراء وفريق الإدارة التنفيذية.

في اتباع العملية المذكورة أعلاه هُنأب انتهاك للسياسة. ولم تقم فودافون قطر بإجراء أي صفقات كبيرة مع أطراف ذات صلة (كما هو محدد في قانون الحوكمة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية) خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020.

مكافحة الرشوة

كما هو موضح في قسم "برنامج الامتثال" في هذا التقرير، تعمل شركة فودافون قطر وفق إطار راسخ وشامل متوافق مع أفضل الممارسات العالمية، ومصمم خصيصًا لإدارة عدد من مجالات الامتثال ومخاطر الأعمال. ويمتد هذا الإطار ليشمل خصوصية العميل والبيانات وأمن الشبكة والمرونة ومكافحة الرشوة. وفي إطار برنامج مكافحة الرشوة، تتخذ الشركة إجراءات وتدابير محددة لإدارة مصادر الخطر بفعالية، حيث تشمل التدابير المتخذة ما يلي: إخضاع جميع الموظفين في مناصب المسؤولية أو النفوذ لتدريب إلزامي. الاحتفاظ بسجل رسمي يستخدمه الموظفون من أجل تسجيل كافة أنواع الهدايا والضيافة التي يتم تقديمها أو تلقيها.

يعتبر أي خرق لهذه السياسة مخالفة تأديبية خطيرة.

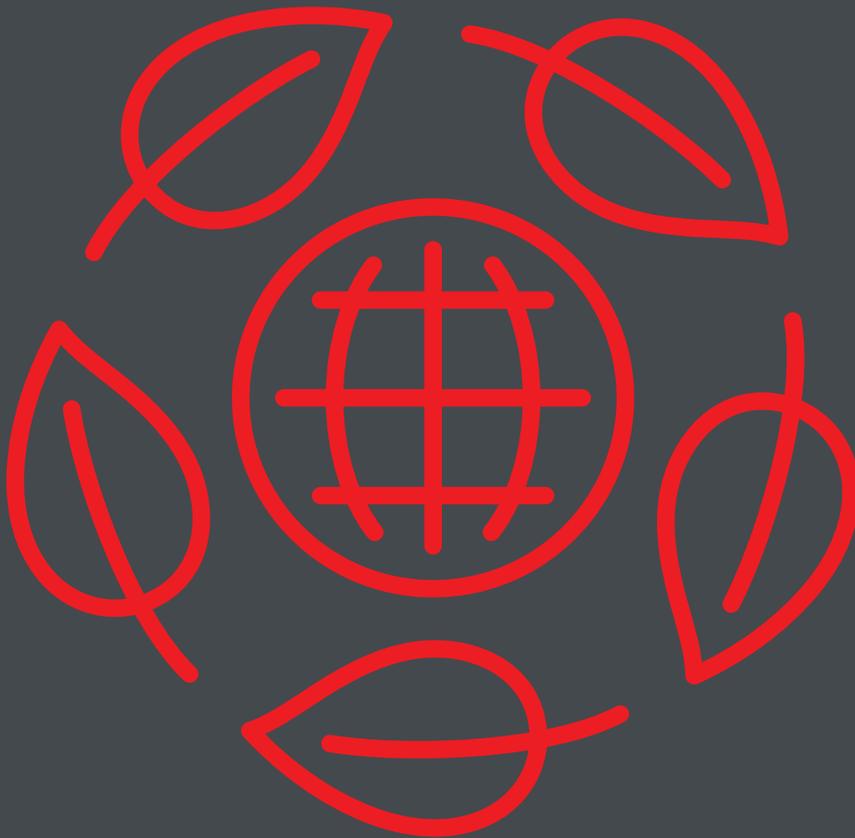




04

حماية الكوكب

يوجد دليل واضح على أن درجات الحرارة العالمية آخذة في الارتفاع بسرعة، حيث سجلت السنوات الأربعة الماضية أعلى درجات حرارة على الإطلاق، كما أن انبعاثات غازات الدفيئة التي هي من صنع الإنسان تؤثر بشكل مباشر على المناخ. ونحن نؤمن بضرورة اتخاذ إجراءات فورية للتعامل مع تغيّر المناخ، حيث بدأنا في تنفيذ تدابير متعلقة بانبعاثات غازات الدفيئة والطاقة والموارد والمخلفات.



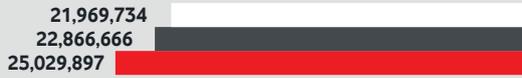
التخفيف من آثار تغيّر المناخ

استهلاك الطاقة

استخدام الطاقة المباشر من الوقود (الديزل)

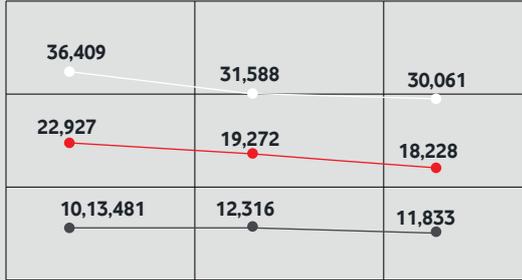


استخدام الطاقة غير المباشر (الكهرباء)



■ 2020 ■ 2019 ■ 2018

انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



2020 2019 2018

■ النطاق 1 ■ النطاق 2 ■ النطاق 1 و 2

تقليل استهلاك الطاقة كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفظ والكفاءة



مواقع تم تركيب أنظمة طاقة تجارية فيها



مواقع تم تطبيق نموذج هجين فيها



2020 2019 2018



تعد الآثار الناجمة عن تغيّر المناخ إحدى أكبر التحديات التي يواجهها العالم، حيث تعتبر مسألة جوهرية طويلة المدى، وبخاصة الآثار الناجمة عن انبعاثات الكربون المباشرة من عملياتنا، مثل الكهرباء المستخدمة لتشغيل مراكز البيانات لدينا وكذلك الطاقة المستخدمة لتشغيل مواقعنا، حيث تعتبر هذه الانبعاثات مسألة مهمة بالنسبة لنا ولأصحاب المصلحة لدينا. كما ستتأثر أعمالنا بشكل أكبر في السنوات القادمة بالتطورات الاجتماعية والتنظيمية والاقتصادية المرتبطة بانبعاثات الكربون، مما سيفرض علينا تحديات وقرصاً جديدة.

ومع مواصلة تعزيز وتحسين خدمات الاتصالات لدينا (مثل نشر شبكة الجيل الخامس في المواقع الحالية) وتوسيع شبكتنا على وجه الخصوص، زاد عدد مواقعنا الجديدة وبالتالي زاد استهلاكنا للطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة على مدى السنوات الماضية. وللتعامل مع هذه التحديات، نواصل في تركيب أنظمة طاقة تجارية في مواقعنا لتجنب الاستهلاك المباشر للوقود والذي يؤدي إلى ارتفاع انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، حيث تم تركيب أنظمة طاقة تجارية في 126 موقعاً على مدار السنوات الثلاثة الماضية، كما تم تطبيق نموذج هجين لاستهلاك الوقود في 181 موقعاً. ومقارنة بالمواقع العادية، انخفض متوسط استهلاك الوقود بنسبة 40%، مما ساهم في تقليل تأثيرنا السلبي على المناخ. وعلاوة على ذلك، بدأنا في تنفيذ العديد من المبادرات لتحسين كفاءة الطاقة مثل تركيب مكعبات الطاقة والتي تعتبر من حلول الطاقة الخضراء لتخزين الطاقة المفقودة، وقد تمكّننا من مضاعفة نسبة توفير الطاقة تقريباً بوحدة الجيجا جول مقارنة بعام 2019. ويتمثل هدفنا التالي في استخدام مزودي الطاقة المتجددة لبناء مستقبل خالٍ من الانبعاثات.

إدارة الموارد والمخلفات

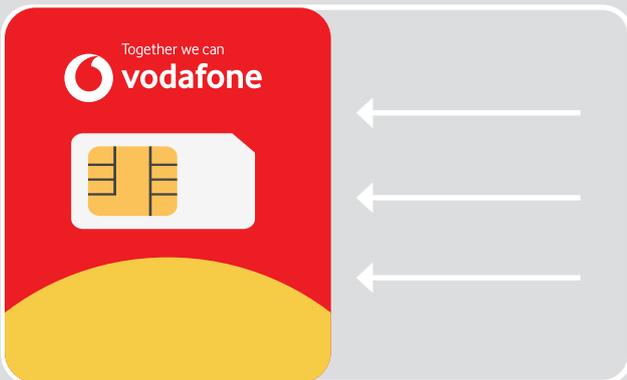
كما نعمل أيضًا على تقليل تأثيرنا السلبي على البيئة من خلال تجنب إنتاج المخلفات من عملياتنا ومشاريعنا أو إعادة استخدامها، حيث نسعى للعمل بأكبر قدر ممكن من الكفاءة من خلال تقليل الاستهلاك والمخلفات. كما نحرص على تنفيذ مبادرات لتحسين التكلفة والتي تتماشى مع أهداف أعمالنا، حيث ركزنا بشكل خاص على إعادة تدوير المواد الخردة التي نستخدمها، إذ قمنا بإعادة تدوير معظم الأدوات التقنية القديمة بالاستعانة بشركة معتمدة تعيد تدوير معظم المواد. وتتراوح

لقد قمنا بإنشاء وصيانة أنظمة إدارة مخصصة من أجل تقليل المخاطر البيئية، حيث تمتلك غالبية منشآتنا أنظمة إدارة بيئية تتبع أفضل ممارسات الصناعة والمعايير المعترف بها دوليًا. ونحن نولي أهمية كبيرة لاستخدام الموارد الطبيعية بكفاءة ومسؤولية، فذلك لا يؤثر فقط على كفاءتنا التشغيلية وهوامش التكلفة ومكانتنا في السوق ونظرة الآخرين لنا، بل يؤثر أيضًا على المجتمعات القريبة من أصولنا.

2020	2019	2018	الوحدة	مؤشر الأداء الرئيسي
1,208	480	1,423	m3	Yearly technology scrap
55	40	65	%	Percentage of recyclable materials

الحجم القديم والحجم الجديد لبطاقة SIM

لقد قمنا في هذا العام بإعادة تصميم بطاقات SIM وتقليل حجمها الأصلي بمقدار النصف، مما مكننا من خفض التكاليف بنسبة 8% وتقليل انبعاثات الكربون بمقدار النصف. كما قمنا أيضًا بمراجعة عملياتنا لجعلها أكثر مرونة وكفاءة من خلال تقليل تكاليف مواد التعبئة والتغليف، والشحن، والخدمات اللوجستية، والتخزين.



سلسلة القيمة



ويتم تقييم أداء الموردين بشكل سنوي وفقاً لنظام إدارة سلسلة التوريد والمستخدم النهائي، حيث يتم استخدام بطاقة أداء لتسهيل عملية مراقبة وتقييم أداء الموردين عبر الفئات الرئيسية للسلع أو الخدمات بشكل سنوي، كما يتم التأكد من امتثالهم للمعايير الاجتماعية والبيئية. وقد حرصنا على إجراء تقييمات أداء سنوية لنسبة 100% من موردينا خلال السنوات القليلة الماضية

تعتمد أعمالنا على سلسلة توريد عالمية معقدة ومتعددة الطبقات، فمثلاً، غالباً ما يكون لدى موردينا المباشرين العديد من الموردين الخاصين بهم، والذين يعتمدون بدورهم على عدد كبير من الموردين، وهكذا. كما ينخرط الوسطاء أيضاً مثل الموزعين وتجار الجملة في عمليات مختلفة عبر السلسلة. ونحن نحرص على ضمان النزاهة عبر كافة عمليات سلسلة التوريد من خلال إدارة العديد من المخاطر القانونية والاجتماعية والأخلاقية والبيئية المختلفة. كما نشجع أولئك الذين يعملون معنا، بشكل مباشر أو غير مباشر، على تبني ممارسات تجارية مستدامة

وتعد السلامة أيضاً في غاية الأهمية بالنسبة لنا، حيث نطبق إجراءات شاملة في كافة جوانب أعمالنا والتي تم تصميمها لضمان سلامة كل من يعمل لدينا. كما يتم تطبيق هذه الإجراءات أيضاً عبر كافة عمليات سلسلة التوريد.

النسبة المئوية للموردين الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام المعايير الاجتماعية لمبادرات الحفظ والكفاءة



النسبة المئوية للموردين الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام المعايير البيئية



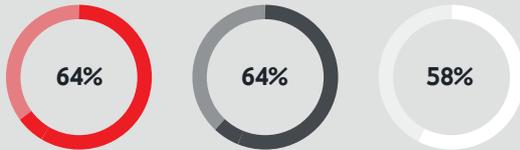
2020 ■ 2019 ■ 2018 ■

الموردين المحليين

◀ نسبة الإنفاق على المقاولين والموردين



◀ نسبة الموردين المحليين



◀ إجمالي عدد الموردين المشاركين



◀ إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين



■ 2020 ■ 2019 ■ 2018

نحن نحرص على تعزيز علاقاتنا مع الموردين المحليين، لا سيما مع أولئك المسؤولين عن المشتريات المتعلقة بالخدمات، مثل التجارة أو العمليات الميدانية، حيث أن دعمنا لهذه الشركات المحلية يؤثر بشكل إيجابي على المجتمعات، وذلك عبر توفير فرص عمل في البلدان المحلية. وتعد عملية مراقبة امتثال موردينا لقواعدنا أمراً صعباً بسبب تعقيد سلسلة التوريد الخاصة بنا، والتي تشمل العديد من الشركات في مواقع مختلفة وعبر مستويات مختلفة. لذلك، يختلف مستوى تأثيرنا على الشركات في سلسلة التوريد بشكل كبير.

كما يساهم العمل مع الموردين المحليين في تعزيز الاقتصادات المحلية التي نعمل فيها، وتوفير فرص عمل، بالإضافة إلى تنمية اقتصاد المجتمعات التي تحتج إلى الدعم. ويشكل ذلك جزءاً من استراتيجية الأعمال والمشتريات لدينا كونه يساعد في دعم رؤية قطر 2030 وتحقيقها. وقد قمنا في عام 2020 بإشراك 216 مورداً محلياً يشكلون نسبة 64% من إجمالي الموردين.





رقم الصفحة و / أو	إل فصاح	معييار المبادرة العالمية للتقارير
24	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016
27	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	GRI 202: التواجد في السوق 2016
49	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204: ممارسات الشراء 2016
45	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205: مكافحة الفساد 2016
47	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016
47	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
47	303-5 استهلاك المياه	GRI 305: الانبعاثات 2016
47	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	
48	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	GRI 306: النفايات 2020
48	306-3 النفايات المتولدة	
49	306-4 النفايات المحولة من التخلص	GRI (308) التقييم البيئي للمورد 2016
28, 27	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401: التوظيف 2016
29	401-3 إجازة رعاية الطفل	
32	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
32	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	
33, 32	403-3 خدمات الصحة المهنية	
32	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	
34	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
33	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
29	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
29	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
30	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
28	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
29	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
35-38	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
49	414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	GRI (414) التقييم الاجتماعي للمورد 2016
18	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016

