

# تقرير الاستدامة 2022





# فهرس المحتويات

# نُبذة عن هذا التقرير

يشكل هذا التقرير لعام 2022 تقرير الاستدامة الثالث لشركة فودافون قطر، ويسلط الضوء على أنشطة فودافون قطر وأدائها المتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات خلال العام.

## الفترة المشمولة في التقرير

يغطي التقرير السنة الميلادية من 1 يناير 2022 لغاية 31 ديسمبر 2022، ما لم يرد خلاف ذلك.

## توجهات التقرير

تم إعداد هذا التقرير مع الإشارة إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) الخيار الأساسي. ويركز على مسائل الاستدامة ذات الأهمية بالنسبة لشركة فودافون قطر وليس كافة مجموعة فودافون، حيث يمكن الحصول على التفاصيل المتعلقة بالمجموعة بشكل منفصل عن هذا التقرير.

## نطاق التقرير وحدوده

يغطي التقرير جميع منشآت شركة فودافون قطر العاملة في قطر. ولم يتم إدراج البيانات المتعلقة بالمتعاقدين والموردين والعملاء الخارجيين في هذا التقرير، ما لم يرد خلاف ذلك.

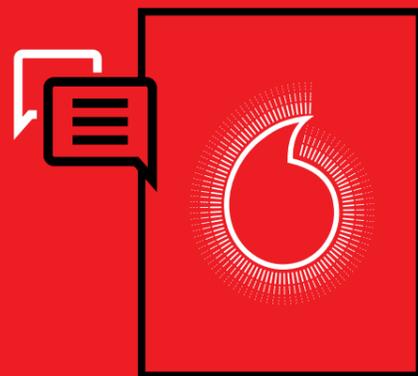
## رسالة تحذيرية

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 تتسبب 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"تعتقد" و"مشروع" و"خطة" و"نعتزم" و"متوقع" وأي كلمات وشروط أخرى لها معنى مماثل فيما يتعلق بأي مناقشة لتوقيت أو طبيعة التشغيل المستقبلية أو الأداء المالي الموحد أو الأحداث الأخرى.

## ملاحظات

نرحب بملاحظاتكم حول هذا التقرير ووصول أداء الشركة. يرجى إرسال أي ملاحظات على: [sustainability@vodafone.qa](mailto:sustainability@vodafone.qa)

[sustainability@vodafone.qa](mailto:sustainability@vodafone.qa)



3	نُبذة عن هذا التقرير	3	نُبذة عن هذا التقرير
4	كلمة الرئيس التنفيذي	4	كلمة الرئيس التنفيذي
5	لمحة حول فودافون قطر	5	لمحة حول فودافون قطر
6	الاستدامة في فودافون قطر	6	الاستدامة في فودافون قطر
8	إنهج إدارة الاستدامة	8	إنهج إدارة الاستدامة
10	الاستماع للأطراف المعنية	10	الاستماع للأطراف المعنية
11	الأهمية النسبية - القضايا الأكثر أهمية	11	الأهمية النسبية - القضايا الأكثر أهمية
13	المقتطفات من تقرير الاستدامة 2022	13	المقتطفات من تقرير الاستدامة 2022
14	الإثراء الرقمي	14	الإثراء الرقمي
16	الابتكار الرقمي للجميع	16	الابتكار الرقمي للجميع
24	تجربة العملاء المتقدمة	24	تجربة العملاء المتقدمة
25	الاستجابة لملاحظات العملاء	25	الاستجابة لملاحظات العملاء
26	برنامج صوت العميل (VoC)	26	برنامج صوت العميل (VoC)
26	التسويق الحوارى	26	التسويق الحوارى
26	روبوت الدردشة "بيبب"	26	روبوت الدردشة "بيبب"
26	فودافون للجميع	26	فودافون للجميع
27	حماية البيانات والأمن السيبراني	27	حماية البيانات والأمن السيبراني
30	استثمارات البنى التحتية العالمية	30	استثمارات البنى التحتية العالمية
31	إستراتيجية 2023 الرقمية	31	إستراتيجية 2023 الرقمية
32	حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة	32	حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة
32	مجلس الإدارة	32	مجلس الإدارة
35	إدارة استمرارية الأعمال	35	إدارة استمرارية الأعمال
36	الامتثال	36	الامتثال
36	إدارة المخاطر	36	إدارة المخاطر
36	عمليات التدقيق	36	عمليات التدقيق
36	تضارب المصالح وتعاملات الأطراف المعنية	36	تضارب المصالح وتعاملات الأطراف المعنية
37	مكافحة الرشاوى	37	مكافحة الرشاوى
37	التداول الداخلى	37	التداول الداخلى
38	الازدهار البشري	38	الازدهار البشري
40	إ دعم الموظفين	40	إ دعم الموظفين
42	التدريب والتطوير	42	التدريب والتطوير
43	رضا الموظفين	43	رضا الموظفين
45	إ بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة	45	إ بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة
45	عدم التمييز	45	عدم التمييز
46	إجازات الوالدين	46	إجازات الوالدين
46	حقوق الإنسان	46	حقوق الإنسان
47	إ بيئة العمل الأمانة والسلامة	47	إ بيئة العمل الأمانة والسلامة
49	تدريب الصحة والسلامة	49	تدريب الصحة والسلامة
50	إ تنمية المجتمع	50	إ تنمية المجتمع
51	نعم، يمكننا التجديد وإعادة البناء	51	نعم، يمكننا التجديد وإعادة البناء
51	"نشجع معاً"	51	"نشجع معاً"
52	الشراكات وفرص الرعاية	52	الشراكات وفرص الرعاية
53	مبادرات الموظفين والمواهب	53	مبادرات الموظفين والمواهب
54	الدفعات الرقمية	54	الدفعات الرقمية
55	التطوير التكنولوجى	55	التطوير التكنولوجى
55	تقدير الأعمال	55	تقدير الأعمال
56	حماية الكوكب	56	حماية الكوكب
58	إ الاستجابة للتغير المناخى	58	إ الاستجابة للتغير المناخى
60	إ الاستخدام الفعال للموارد	60	إ الاستخدام الفعال للموارد
62	إ سلاسل القيمة المسؤولة	62	إ سلاسل القيمة المسؤولة
63	الموردون المحليون	63	الموردون المحليون
64	إ ملحق: فهرس المحتوى للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	64	إ ملحق: فهرس المحتوى للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

# لمحة حول فودافون قطر

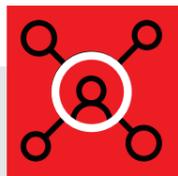
وتمتد علاقات فودافون قطر مع المجتمع إلى ما هو أبعد من المنتجات والخدمات التي تقدمها، حيث تعمل بالتزام شديد على تطوير البنية التحتية الرقمية التي تساهم في النمو والازدهار طويلي الأمد لقطر وتحسين جودة الحياة لمواطنيها. وعبر السنين، توافقت الاستثمارات المجتمعية للشركة مع هدفها المتمثل في ربط الأفراد داخل قطر ودعمهم في المسيرة الراهمة لتحقيق مستقبل أفضل لهم. ويشمل ذلك تطوير مجتمع معتمد على التكنولوجيا والتشجيع على التقدم الاجتماعي والاقتصادي ورعاية الشمول وإعطاء الأولوية لأمن واستدامة كوكب الأرض والبيئة.

وتشكل نسبة التملك القطري في شركة فودافون قطر 91%، من قبل أكثر من 27,000 مساهم من الشركات والأفراد. ويشمل هذا الرقم نسبة 45% من أسهم المملوكة من فودافون ومؤسسة قطر. تملك شركة فودافون قطر رأسمال قيمته 4.227 مليار ريال قطري، وهي من الشركات المدرجة في بورصة قطر.

تقدم فودافون قطر مجموعة متكاملة من الخدمات التي تشمل الاتصالات الصوتية والرسائل والبيانات والاتصالات الثابتة وإنترنت الأشياء وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المقدمة للأفراد والشركات في قطر. وكانت الشركة قد بدأت عملياتها التجارية في عام 2009 وبلغ عدد عملائها 2.1 مليون مستخدم بتاريخ 31 ديسمبر 2022. بالإضافة إلى ذلك، تم تفعيل أكثر من 419,000 بطاقة مشجع خلال بطولة كأس العالم 2022.

ونظراً لكونها من أهم شركات الابتكار في قطاع الاتصالات، تتبوأ فودافون قطر موقع الريادة بصفتها واحدة من أوائل المزودين في العالم لإطلاق خدمات الجيل الخامس التجارية، حيث قدمت للعملاء مجموعة من منتجات وخدمات الجيل الخامس. وقد تمكنت الشركة من تحقيق هذا الإنجاز الضخم من خلال تقديمها المتسارع في إطلاق شبكات الجيل الخامس في الدولة منذ أغسطس عام 2018.

وعلاوة على ذلك، تدعم فودافون قطر نمو البنية التحتية للخطوط الثابتة وتقدم الدعم التكنولوجي ونظام الاتصالات للعديد من مشاريع التطوير المتميزة الحديثة في البلاد.



## العضويات

- النظام العالمي لاتصالات الهواتف المحمولة (GSMA)
- جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (MEIRA)



## ميثاقنا

تتأصل رؤية الشركة نحو المستقبل في رسالتها الراهمة للربط بين أفكار اليوم وتكنولوجيا المستقبل من خلال الريادة في الابتكار الرقمي وبأن تصبح الخيار المفضل في قطر للاتصالات والخدمات الرقمية. وتسعى فودافون قطر إلى الحفاظ على توافقها مع شعارها "معاً نستطيع" الذي يعبر عن كيفية ارتباط التكنولوجيا بالعنصر البشري وقدرتها على استغلال التحديات المجتمعية لتحقيق الإنجازات.

# كلمة الرئيس التنفيذي



## التركيز على التكنولوجيا المالية

تم إطلاق خدمة iPay، وهي أول محفظة إلكترونية مرخصة في قطر، من قبل شركة إنغيتي بايمنت سولوشنز (IPS) التابعة لنا. وقد ساعد إطلاق هذه الخدمة في التشجيع على تبني نمط حياة أكثر استدامة عبر تقليل الاعتماد على المواد الملموسة وزيادة اعتماد المدفوعات الرقمية في قطر.

## التطلع إلى المستقبل

تعد الاستدامة من العوامل الأساسية في نجاحنا على المدى الطويل في شركة فودافون قطر، وسوف نستمر في التركيز على رسالتنا المتمثلة في تقديم خدمة عملاء متميزة والاستثمار في خدمات الجيل التالي وحماية حقوق الإنسان والبيئة والاستفادة من الابتكار لخلق مستقبل أفضل للجميع في قطر وخارجها. وبملؤني الحماس حول الفرص المستقبلية وأؤمن بأننا نملك الأساس الصحيحة والرؤية الواضحة التي ستدفع بالشركة نحو عملية التحول الأكبر خلال السنوات القادمة.

اسمحوا لي أن أعتنم هذه الفرصة لأقدم شكري لجميع الأطراف المعنية لثقتهم ودعمهم المستمرين لنا.

**سعادة الشيخ حمد بن عبد الله بن جاسم آل ثاني**  
الرئيس التنفيذي

يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة لشركة فودافون قطر 2022، الذي يوضح أداءنا وأنشطتنا خلال عام كان مليئاً بالتحديات والنجاحات.

## دعمٌ يُفتخر به لبطولة كأس العالم فيفا قطر

من أهم الإنجازات في عام 2022 دعمنا لبطولة كأس العالم لكرة القدم التي أقيمت في قطر. حيث تم إطلاق حملة "نشجع معاً"، بما يتماشى مع ركيزة شركتنا المتعلقة بالرياضة والابتكار. ودعمت هذه الحملة المشجعين بأحدث وسائل التكنولوجيا والأنشطة وقدمت لهم تجربة تفاعلية جذابة.

## التزامنا تجاه الاستدامة

نلتزم في فودافون قطر ببناء المستقبل المستدام. وتتماشى إستراتيجيتنا المتعلقة بالاستدامة "الاتصال من أجل مستقبل أفضل" مع رؤية قطر الوطنية 2030، ويتم إدماجها في جميع نواحي أعمالنا. وقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لإطار عمل معايير الاستدامة العالمية ومنها أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والمبادرة العالمية لإعداد التقارير.

## الحملات المتخصصة

خلال عام 2022، تم إطلاق حملتنا الرائدة للاستدامة تحت اسم "نعم، يمكننا التجديد وإعادة البناء"، كجزء من الحملات السنوية خلال شهر رمضان. وهدفت الحملة إلى جذب الانتباه حول أهمية العيش وإعادة التدوير المستدامة وأدت إلى تبني الممارسات الإيجابية من قبل العائلات في جميع أنحاء الدولة. ونحن نؤمن أن رفع مستوى الوعي حول المسائل المتعلقة بالاستدامة يشكل مسؤولية مشتركة، ونفتخر بأننا قدنا النقاشات الإيجابية حول مواضيع الاستدامة وإعادة التدوير.



01

# الاستدامة في فودافون قطر

ندرك في فودافون قطر أن قيمة الشركة لا تقتصر فقط على المنتجات والخدمات التي تقدمها، بل تمتد لقدرة الشركة على خلق الفائدة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وتركز استثماراتنا المجتمعية على ثلاث نواحي أساسية، وهي: الإثراء الرقمي والازدهار البشري وحماية الكوكب. ومن خلال ذلك، نهدف إلى تقوية العلاقات الشخصية والتحسين من جودة الحياة وتقديم الفرص التي تحقق مستقبلاً أكثر إشراقاً للجميع.

# نهج إدارة الاستدامة

يُكمن جوهر عملياتنا في الالتزام القوي بالاستدامة، حيث تكون أعلى هيئة إدارية لإدارة الاستدامة جزءاً من لجنتنا التنفيذية. تتكون هذه اللجنة الموقرة من الرئيس التنفيذي والرئيس التنفيذي للموارد البشرية، حيث يقود الرئيس التنفيذي للموارد البشرية إدارة الاستدامة نظراً لمواقفه مع قسم المسؤولية الاجتماعية لدينا.

يتمثل الهدف الأساسي لهيئة الحوكمة في الإشراف الجاد على تحديد مخاطر الاستدامة والتخفيف من حدتها واستكشاف الفرص، مع ضمان تقديم تقارير مفتوحة وشفافة عن أداء مؤسستنا في مجال الاستدامة إلى الأطراف المعنية لدينا.

تقع مسؤولية تنفيذ استراتيجيتنا باستخدامنا لدينا على عاتق الإدارة التنفيذية العليا لدينا. حيث تلعب دوراً محورياً في دمج أهداف وغايات الاستدامة في استراتيجيتنا أعمالنا الشاملة، مع تقديم الإشراف اليومي على الأمور المتعلقة بالاستدامة، علاوة على ذلك، فإنهم يتحملون مسؤولية تقديم تقارير الاستدامة الدقيقة والشفافة إلى الأطراف المعنية، بما في ذلك أداء الاستدامة، بالإضافة إلى تحديد وإدارة تقييمات الأهمية النسبية بشكل فعال.

تركز فودافون قطر على المساهمة المجتمعية الإيجابية بما يتماشى مع إستراتيجيتنا الأعمال لمجموعة

فودافون. وتستهدف إستراتيجيتنا ثلاث نواحي أساسية، وهي: شمول الجميع، وكوكب الأرض، والمجتمع الرقمي. وتتوافق أهداف شركة فودافون قطر كذلك مع أهداف المجموعة والتزاماتها والتفاعل المستمر ودعم السياسات والممارسات والإفصاحات الحاكمة، حيث نحافظ على التزامنا بضمن أداء الشركة لأعمالها بكل مسؤولية وأخلاقية.

وخلال عام 2020، تم تحديث إطار عمل الاستدامة المعمول به في الشركة، الذي يُعنى بتوقعات جميع الأطراف المعنية. وخلال ذلك العام، تم تحديث تقييم الأهمية النسبية والنواحي التي يركز عليها إطار العمل. ويوجه هذا الإطار عملية إصدار التقارير بأكملها، مع تسليط الضوء على القيم التي تؤكد عليها وتدعمها الشركة والأطراف المعنية وتقوية هذه القيم. ويلخص إطار عمل الاستدامة، والمعروف باسم "الاتصال من أجل مستقبل أفضل"، فهمنا للاستدامة من خلال تحديد أهم النواحي التي تتطلب المعالجة وتحقيق التوازن فيها.

ويعتمد إطار الاستدامة على ثلاث ركائز تتوافق مع رسالة الشركة وقيمها ومع المواضيع الجوهرية المحددة عن طريق تقييمات الأهمية وتصنيفها من حيث الأهمية نسبة لأعمالنا والأطراف المعنية للشركة.

## الاتصال من أجل مستقبل أفضل



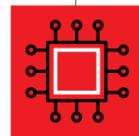
### حماية كوكب الأرض

- التعامل مع التغير المناخي
- الاستخدام الفعال للموارد
- سلاسل القيمة المسؤولة



### الازدهار البشري

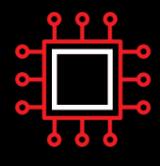
- تمكين الموظفين
- بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة
- بيئة عمل آمنة وسليمة
- تطوير المجتمع



### الإثراء الرقمي

- الابتكار الرقمي للجميع
- تجربة العملاء المتقدمة
- حماية البيانات والأمن السيبراني
- الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى
- حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال

معاً، يمكننا خلق عالم أكثر استدامة



### الإثراء الرقمي

تُعرف فودافون قطر بتقديمها للجودة والقيمة، ويعود ذلك إلى تركيزها الشديد على الإثراء الرقمي في دولة قطر. ويتضمن نهجنا العمل عن كثب مع عملائنا ودعم الابتكار الرقمي للجميع عبر تحسين القدرة على الوصول إلى الشبكة.

وتلتزم الشركة بالمحافظة على مكانتها القيادية بصفتها من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات عبر تقديم تجربة عملاء متقدمة وإتمام عمليات الاستثمار في البنية التحتية ذات المستوى العالمي والقيام بأعمالها بنزاهة والتركيز على حماية البيانات والأمن السيبراني.



### الازدهار البشري

نحن، في فودافون قطر، نضع أفرادنا في صلب عملياتنا. ونؤمن بأن توفير بيئة عمل عادلة وداعمة تشجع على توفير الفرص المتكافئة وعلى تطوير الموظفين يُعد عاملاً أساسياً في المحافظة على رفاهية الموظفين، بالإضافة إلى استقطاب أفضل المواهب والنمو المستدام لأعمالنا. وتحقيقاً لذلك، نمنح الأولوية للمحافظة على أعلى معايير الصحة والسلامة والإدارة الوكائية للمخاطر في جميع نواحي أعمالنا.

ويمتد التزامنا تجاه أفرادنا إلى ما هو أوسع من موظفينا ليصل إلى المجتمعات التي نخدمها. وفي إطار رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، نهتم للغاية بمسؤوليتنا إزاء خلق القيمة المجتمعية الإيجابية والمساهمة في الحد من الفقر ودعم عملية تعليم الشباب.



### حماية الكوكب

بصفتها عضواً مسؤوياً لأبين الشركات، تحرك فودافون قطر الحاجة الملحة للتعامل مع التغير المناخي والاستخدام الأمثل للموارد والتأكيد على سلاسل القيمة المسؤولة. ونحن نلتزم برفع كفاءة استخدام الموارد في عملياتنا وسلسلة التوريد لدينا، ونعمل باستمرار على استكشاف طرق مبتكرة للتقليل من أثرنا البيئي.

وعلاوة على ذلك، نتحمل مسؤولية التأكد من أن سلسلة القيمة لدينا أخلاقية ومستدامة، مع التركيز بشكل خاص على حقوق الإنسان وممارسات العمل والمصادر المسؤولة للمواد. ونذكر بشدة أن هذه الجهود مهمة لحماية الكوكب والأجيال القادمة.

## الأهمية النسبية – القضايا الأكثر أهمية

تطوير فهم أكثر دقة للمسائل الأهم التي تواجهها أعمالنا، بالإضافة إلى أثرها المحتمل على الأطراف المعنية والمجتمع الأوسع. ومن خلال الاستمرار في تحسين عملية تقييم الأهمية، يمكننا أن نضمن تركيزنا المستمر على المسائل ذات الأهمية الأكبر وتطوير الإستراتيجيات التي تتوازي مع رؤيتنا للمدى الطويل لتحقيق الاستدامة وتبني ممارسات الأعمال المسؤولة.

مكنتنا تقييمات الأهمية الشاملة التي قمنا بها خلال عام 2020 من تحديد وإعطاء الأولوية للمسائل الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الأهم المتعلقة بأعمالنا وذلك حسب أهميتها للأطراف المعنية وللشركة. وخلال عام 2022، تم تحديث تقييم الأهمية لدينا لضمان تطابقه مع النواحي المتغيرة للأطراف المعنية وآخر التحديات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية داخل القطاع.

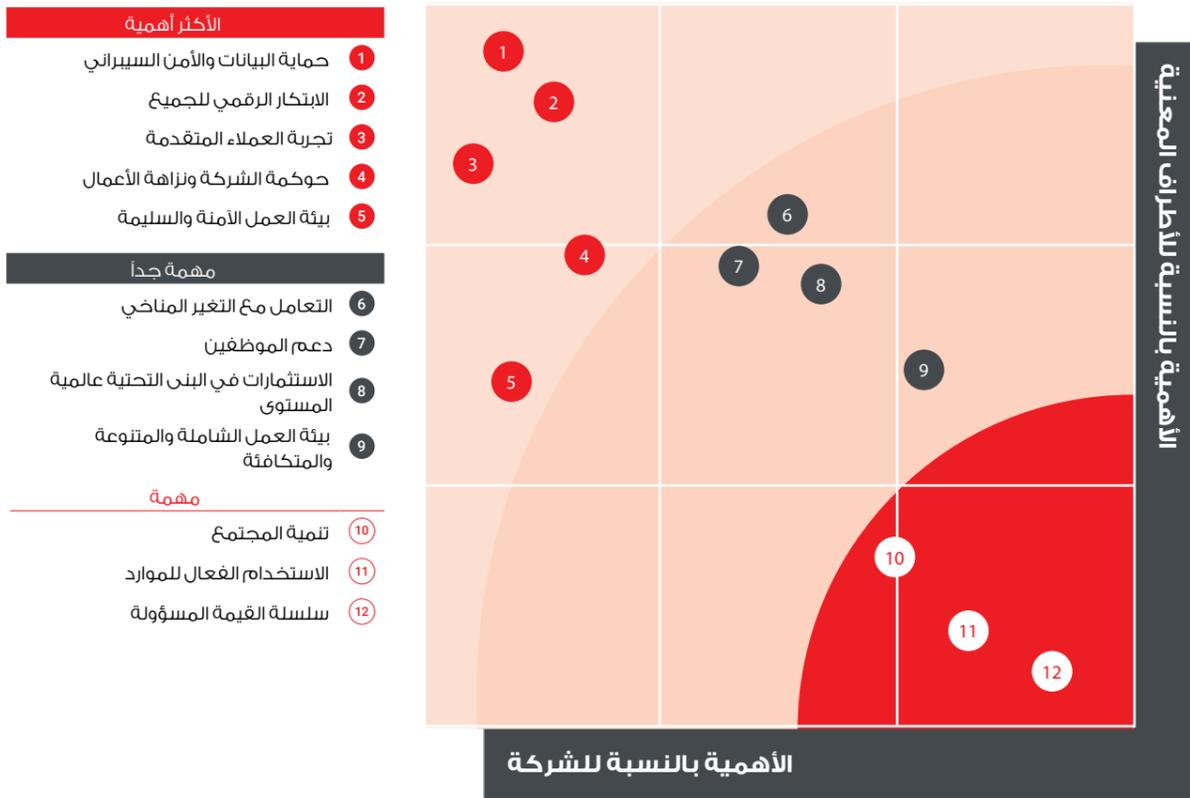
ونهدف في توجهننا نحو عام 2023 إلى تحسين تقييم الأهمية في الشركة عبر دمج تقييمات المخاطر والخبرات الداخلية والتوجيهات الإستراتيجية. وسيمكننا ذلك من

## الاستماع إلى الأطراف المعنية

خارجياً العملاء والمساهمين والمحللين والموردين و المقاولين والهيئات التنظيمية والحكومة والإعلام. وخلال عام 2022، تم إطلاق قنوات تواصل متعددة خصيصاً للتواصل مع جميع الأطراف المعنية وضمان الاستماع لما لديهم. وقد تم استغلال الملاحظات المستلمة في التعديل على ممارسات أعمالنا وتبني نهج طويل الأمد في إدارة المخاطر والاهتمام بالتحديات المتعلقة بالاستدامة.

يعد بناء العلاقات القوية مع الأطراف المعنية عاملاً أساسياً في رحلة شركة فودافون قطر الرامية لبناء مجتمع مستدام. ونحن نحرص على التواصل المستمر مع الأطراف المعنية لفهم وجهات نظرهم حول المواضيع ذات الأهمية، الأمر الذي سيساعد في قرارات الأعمال التي نتخذها. وتساعد تحليلات الأطراف المعنية في تحديد المجموعات الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح الشركة.

وتشمل الأطراف المعنية الداخلية للشركة الموظفين والمديرين ومجلس الإدارة، وتشمل أهم الأطراف المعنية



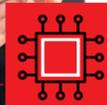
# مقتطفات من تقرير الاستدامة 2022

## الإثراء الرقمي

**2.1 مليون**  
مستخدم لخدمات  
الهواتف المحمولة

**400 كم**  
تمديد 400 كم  
من خطوط الألياف  
الضوئية لربط مواقع  
متعددة على شبكة  
الإنترنت خلال فترة  
كأس العالم

**أسرع شبكة هواتف  
محمول في العالم**  
حسب اختبار السرعة  
لشركة أوكلا (OOKLA)  
للا ربع الثالث والرابع من  
عام 2022



## الازدهار البشري

**25 مليون**  
ريال قطري  
قيمة الاستثمارات  
المجتمعية

**7100%**  
نسبة الموظفين  
بدوام كامل  
الحاصلين على  
مراجعات الأداء  
والتنوير الوظيفي

**حصول مكاتب  
ومتاجر التجزئة  
التابعة لفودافون  
على شهادة  
ISO 22301:2019**  
الخاصة بأنظمة إدارة  
استمرارية الأعمال



## حماية الكوكب

**763**  
نسبة الموردين  
المحليين من إجمالي  
الموردين

**758**  
من إجمالي النفقات  
الشرائية تم  
تخصيصها للموردين  
المحليين

**740**  
نسبة النفقات غير  
الضارة المعاد تدويرها



المواضيع الجوهرية	الركيزة الاستراتيجية ذات الصلة	كيفية إدارتها	المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
حماية البيانات والأمن السيبراني	الإثراء الرقمي	تعد حماية البيانات وضمان الأمن السيبراني من أهم أولوياتنا، ونتبع أفضل الممارسات الريادية والضوابط لحماية موظفينا وعملائنا والعمليات والتكنولوجيا.	9 الصحة والبيئة والابتكار الإنسانية
الابتكار الرقمي للجميع	الإثراء الرقمي	تتمثل مهمتنا في الربط بين أفكار اليوم وتكنولوجيا المستقبل، حيث نصمم خدماتنا المبتكرة بطريقة تلبى الاحتياجات دائمة التغيير لعملائنا.	9 الصحة والبيئة والابتكار الإنسانية
تجربة العملاء المتقدمة	الإثراء الرقمي	يعد عملاؤنا أساس نجاحنا، لذلك نستخدم مقاييس متعددة من أجل تحسين تجربة ورضا العملاء، مثل التحسينات الرقمية والأدوات والخدمات المبتكرة.	9 الصحة والبيئة والابتكار الإنسانية 12 العمل والرفاه المستدام
حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال	الإثراء الرقمي	نلتزم بحوكمة الشركة القوية والأخلاقيات والنزاهة التي تؤدي إلى خلق قيمة طويلة الأمد لجميع الأطراف المعنية.	16 الشفافية والحوكمة المؤسسية
بيئة العمل الآمنة والسليمة	الازدهار البشري	ضمان صحة وسلامة موظفينا من أهم أولوياتنا، حيث نوظف مقاييس شاملة لضمان السلامة اليومية لجميع موظفي فودافون قطر.	3 الصحة والرفاه 12 العمل والرفاه المستدام
التعامل مع التغير المناخي	حماية الكوكب	يعد التغير المناخي من أهم التحديات التي تواجه العالم، ونؤمن بضرورة اتخاذ إجراءات ملحة تجاه ذلك، حيث نوظف مقاييس للتقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة عبر التركيز على الطاقة والموارد والنفايات.	13 العمل المناخي
دعم الموظفين	الازدهار البشري	يتمثل التزامنا بتوظيف الأفراد القطريين ذوي المهارات وتنمية مهاراتهم والاحتفاظ بهم، وتبني المبادرات والاليات المتنوعة لتحقيق هذا الهدف.	8 العمل والرفاه المستدام
الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى	الإثراء الرقمي	ويتمثل في استثمارنا في تأسيس بنية تحتية عالمية المستوى والمحافظة عليها، مما يمكننا من تقديم تجربة عملاء استثنائية والمحافظة على النمو المستدام للإيرادات.	8 العمل والرفاه المستدام 9 الصحة والبيئة والابتكار الإنسانية 11 المدن والمجتمعات
بيئة العمل الشاملة والمتنوعة والمتكافئة	الازدهار البشري	نتعامل بمساواة مع جميع موظفينا، حيث نقدم لهم الفرص العادلة بغض النظر عن الخلفية والإثنية والجنس وأي صفة أخرى.	8 العمل والرفاه المستدام
تنمية المجتمع	الازدهار البشري	نفخر ببرامجنا للاستثمار المجتمعي، والتي قدمت الفائدة لمجموعة واسعة من الأفراد، ونستمر في استغلال خبراتنا الرقمية في تقوية المجتمعات والتحسين من الازدهار البشري.	4 التعليم 14 العمل والرفاه المستدام
حماية البيانات والأمن السيبراني	حماية الكوكب	تحظى إدارة الموارد بفعالية ومسؤولية بأهمية كبيرة بالنسبة لنا، ونركز على الحد من النفايات عبر تقليل الاستهلاك ومن خلال جهودنا الرامية لإعادة التدوير والتقليل من استخدام المياه.	12 العمل والرفاه المستدام
الاستخدام الفعال للموارد	حماية الكوكب	تعتمد شركتنا على سلاسل تزويد معقدة ومتعددة الطبقات، ونعمل على التأكد على نزاهتها من خلال إدارة المخاطر القانونية والاجتماعية والأخلاقية والبيئية المتعددة.	8 العمل والرفاه المستدام 12 العمل والرفاه المستدام

الأكثر أهمية

مهمة جدا

مهمة



## 02

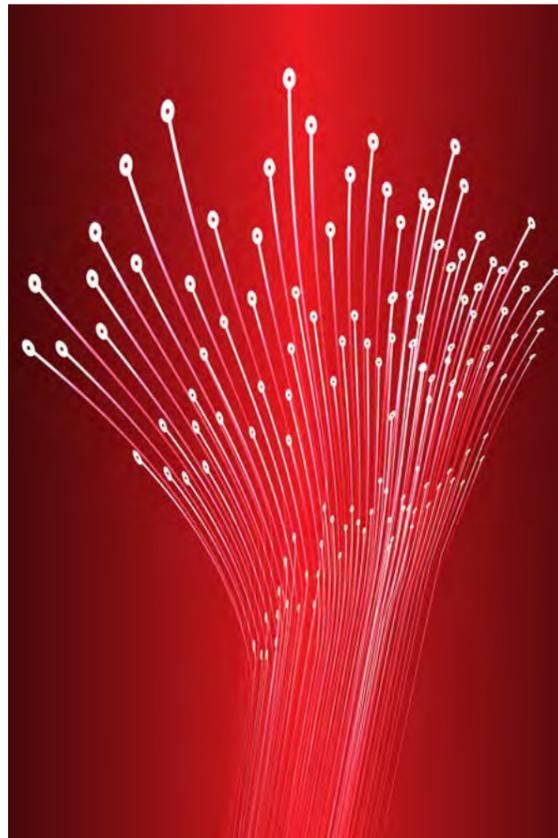
الإثراء  
الرقمي

خلال عام 2022، كانت الاتصالات لا تزال من أولويات كافة المنازل والشركات. وعلى الرغم من التحديات المستمرة المتعلقة بالصحة العامة والظروف الاقتصادية، حافظت فودافون قطر على التزامها بتقديم التكنولوجيا الرقمية المبتكرة لعملائها والأطراف المعنية والمساهمة في عملية التنمية المستدامة.

# الابتكار الرقمي للجميع

الاستثمار في عملية الرقمنة في مجالات خدماتنا الأساسية، وقمنا بتكثيف برنامجنا "فودافون الرقمية" وإطلاق المبادرات التي تحسن من تجربة العميل عبر قنواتنا ومنصاتنا الرقمية. وتم التركيز على رفع مستوى العروض الشخصية واللحظية وإطلاق خدمات الذكاء الاصطناعي وتسهيل الوصول إلى خدماتنا واستخدامها.

نهدف في فودافون قطر إلى الربط بين أفكار اليوم وتكنولوجيا المستقبل، ولتحقيق ذلك، نبتكر خدماتنا باستمرار لتلبية الاحتياجات المتغيرة للأفراد في قطر ومساعدتهم على استخدام خدماتنا الرقمية بطريقة أكثر فاعلية. وما زالت عملية التحول الرقمي من أهم أولوياتنا خلال عام 2022، حيث سعينا إلى رعاية عقلية إبداعية والتحسين من تجربة العملاء عبر



## إطلاق الألياف الضوئية

خلال عملية التحضير لاستضافة البطولة، أطلقت الشركة أكثر من 400 كم من الألياف الضوئية لربط مواقع الحدث الرئيسية مثل الملاعب ومواقع التدريب ومراكز الإعلام ونقاط المواصلات ومواقع مهرجانات المشجعين ومواقع قرى المشجعين وغيرها من المواقع السياحية الكبرى. وتم إلى جانب ذلك تقديم التغطية الاستثنائية في أكثر من 130 موقع داخلي و202 موقع خارجي في أهم المواقع المتعلقة بالبطولة، مما أتاح الاتصال للمشجعين والزوار.

وتم إطلاق حلول السعة المرتفعة مثل الحزم الثنائية والحزم السداسية في المناطق التي تتعرض للضغط الأعلى وذلك لضمان تمتع العملاء بتجربة بيانات سلسة. وقد استثمرت فودافون في أساسيات ذات سعة 1.2 تيرابايت في الثانية لدعم متانة الشبكة الكاملة وذلك لتقديم سعة شبكة مناسبة للعملاء.

## تفعيلات بطاقات الخطوط الإلكترونية eSIM

مع اقتراب كأس العالم والتوقعات باستقبال أكثر من 1.4 مليون مشجع في قطر خلال فترة البطولة، توقعت فودافون ارتفاعاً واضحاً في الطلب على بطاقات



## نجاح كأس العالم: دور فودافون المهم

حرصت فودافون قطر على أداء دور ريادي في نجاح بطولة كأس العالم، فقد أدركت أهمية تقديم الخدمات الاستثنائية التي تتماشى مع المعايير الواردة في رؤية قطر الوطنية 2030 واللجنة العليا للمشاريع والإرث (SCDL)، وذلك يعود إلى خبرة الشركة في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والرقمنة والأمن السيبراني. وقد اشتملت مساهمة الشركة في ذلك على ما يلي:



الخطوط المحلية، ولأنها شركة تركز بشكل كبير على الناحية الرقمية، فقد أدركت أهمية تنفيذ التحول الرقمي لكونها أمراً ضرورياً وأكثر فاعلية في مثل هذه الظروف.

وخلال نوفمبر عام 2022، تم إطلاق إطار عمل لعملية التفعيل الرقمي لبطاقات الخطوط الخلفية بتوجيه من هيئة تنظيم الاتصالات القطرية، وشمل إطار العمل استخدام نماذج "إعرف عميلك" الإلكترونية (eKYC) للبطاقات التي يفعلها العميل، بالإضافة إلى تفعيل ذات البطاقة الإلكترونية على أكثر من جهاز. ومن خلال تقديم خدمة التفعيل الرقمي الذاتي عبر تطبيق MyVodafone للهواتف الذكية، تمكن العملاء من شراء وتفعيل بطاقاتهم التقليدية أو الإلكترونية دون الحاجة إلى زيارة متاجر الشركة على أرض الواقع. وتم دعم عملية التفعيل الرقمية من قبل تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعرف على الوجوه وتم تأمينها عبر ربطها مع بطاقة هيا لكل زائر وذلك لغايات التعريف الافتراضية.

وقد حققت هذه التحولات نتائج ناجحة، حيث تم تحميل تطبيق MyVodafone لأكثر من نصف مليون مرة جديدة والذي قدم رحلة خاصة للمشجع. وقد اختار 69% من العملاء المستخدمين للقنوات الرقمية خيار البطاقات الإلكترونية، ويمكن أن يُنسب ذلك إلى الارتفاع في أعداد الأجهزة التي تدعم البطاقات الإلكترونية على مدى السنوات القليلة الماضية، بالإضافة إلى ترويج فودافون المستمر في تلك الفترة لهذه التكنولوجيا. وقد سجل النموذج المستحدث لـ "إعرف عميلك" نجاحاً أيضاً، حيث أكمل 85% من العملاء تسجيلهم الرقمي دون الحاجة للتدخل البشري، حيث تمت عملية التعريف بالعملاء في أقل من دقيقة. وعلاوة على ذلك، تابع العملاء استخدام القنوات الرقمية بعد إتمام عملية التسجيل، حيث قام 750 منهم بإعادة شحن أرصدهم رقمياً عبر تطبيق MyVodafone والموقع الإلكتروني للشركة.

### دعم تجربة العملاء الرقمية



من العملاء استطاعوا إتمام عملية التسجيل الرقمي بنجاح مع تفعيل البطاقة الإلكترونية

785

عمليات تحميل تطبيق الهواتف الذكية

نصف مليون

من العملاء فضلوا استخدام البطاقات الإلكترونية بشكل عام وتفعيلها رقمياً بشكل خاص

769

من عمليات إعادة الشحن تمت رقمياً

<750

## الاتصال العالمي

7,300. بالإضافة إلى ذلك، تم زيادة عدد الناقلات والمزودات لضمان جاهزيتها لأي أحداث ضخمة. وكعضو في اتحاد النظام الأرضي الأوروبي والشرق أوسطي (MEETS)، تؤدي فودافون قطر دوراً مهماً في الربط بين دول الخليج مع أوروبا وآسيا، تلبية للطلب المتزايد على خدمات النطاق الواسع وتقديم الوصول المميز لمنطقة الخليج.

في إطار الاستعدادات لاستضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم، أدركت شركة فودافون قطر الحاجة إلى تمتع الشبكة بسعة عالمية استثنائية واتخذت الإجراءات اللازمة لتحقيق هذا الهدف. منذ عام 2018، قمنا بزيادة سعتنا بشكل كبير بنسبة 7,450 بحلول نهاية عام 2022. وقد تم تحقيق ذلك من خلال توسيع سعة تبادل الإنترنت لدينا بنسبة 7,800، وقدرة نقل IP الخاصة بنا بأكثر من



أكثر من 419,000 بطاقة خلوية مجانية مع حزمة إنترنت غير منتهية صالحة ليومين كاملين. وقد اختار ما يقارب 75,000 مشجع الاستمرار في استخدام خدماتنا عن طريق إعادة شحن بطاقتهم بالحزم المقدمة بقيمة 20 دولار أو 40 دولار، والتي اشتملت على حزم بيانات غير محدودة ومزايا المكالمات والتجوال. وعبر هذه الجهود، تمكنا من تلبية احتياجات مجموعة متنوعة من المشجعين، وكانت أكثر الجنسيات المستفيدة من خدماتنا: الجنسية السعودية والسعودية والمكسيكية والهندية والمغربية والبريطانية.

### التجوال

كانت فودافون قطر الشبكة المفضلة للسائحين خلال فترة كأس العالم، حيث بلغ عدد مستخدمي خدمات التجوال عبر شبكة فودافون أكثر من 1.8 مليون متجول من 194 دولة. وقد كان مليون من هؤلاء مستخدمي فودافون فعالين لخدمات التجوال بقيامهم بما يصل إلى 3.9 مليون مكالمات واستخدام 854 تيرا بايت من البيانات. ونتيجة لذلك، سجلت فودافون زيادة بنسبة 7,500 في إيرادات التجوال. وقد شملت أوائل الجنسيات المستخدمة لخدمات التجوال الجنسية السعودية والأمريكية والهندية والبريطانية والإماراتية.

## الشبكة الأساسية

اتخذنا الإجراءات الضرورية لزيادة سعة شبكتنا الأساسية لضمان الاستجابة السلسلة لمعدلات المرور المرتفعة بشكل كبير. وتم زيادة السعة بنسبة 100٪.

### سعة المشترك

لتلبية الطلب المتوقع خلال فترة كأس العالم، ركزت فودافون قطر على توسيع سعة المشتركين وقدرات المكالمات المتزامنة. ونتيجة لذلك، بلغ عدد المشتركين 3.3 مليون مشترك وتم توسيع قدرات المكالمات المتزامنة بأكثر من 100٪. وقد تواجدت فودافون قطر في العديد من المواقع المهمة خلال كأس العالم، وقدمت خدمات تغطية واتصال استثنائية للمشجعين والزوار.

## البطاقات الخلوية المجانية للمشجعين SIMs

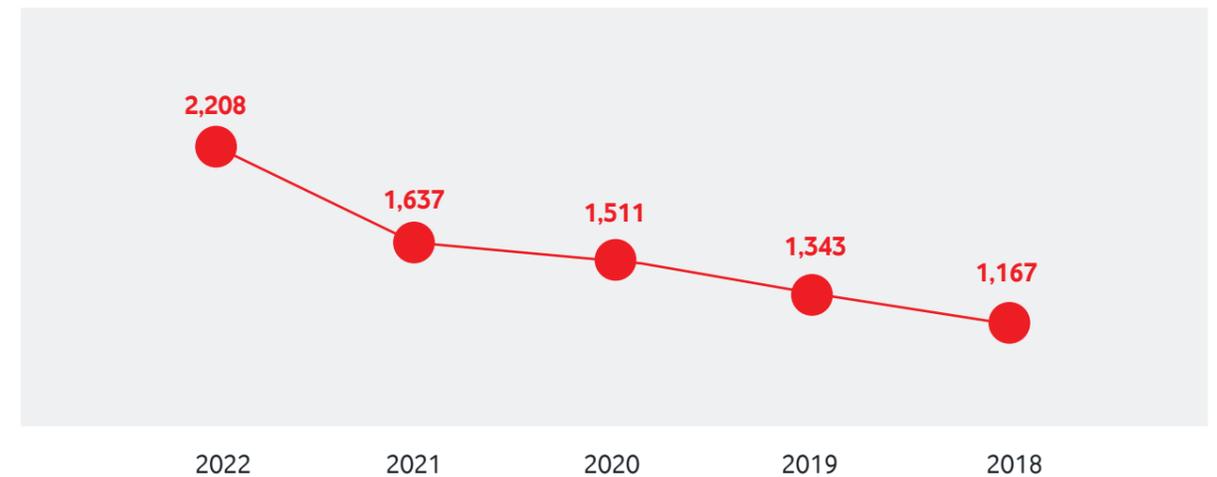
للمساعدة في تقديم تجربة رقمية غير مسبوقة وتقديم الوصول لمشجعي كأس العالم، تم توزيع

## مواقع الراديو

لخدمات الجيل الخامس. وتم إطلاق تكنولوجيا الجيل الخامس mmWave في جميع الملاعب، وهو ما ساهم في تقديم سرعات أعلى لنقل البيانات أفضل من طيف الجيل الخامس، حيث وصلت السرعات إلى 4.6 جيجابايت في الثانية للتنزيل و734 ميجابايت في الثانية للتحميل لتلبية حالات الاستخدام المتميزة. وقد تأكدنا من جاهزية المواقع الأساسية لخدمات الجيل الخامس، وقد ظهر التزامنا بتوسيع خدمات الجيل الخامس من خلال الارتفاع المبهر في سرعة نقل الإنترنت لتصل إلى أعلى من 450 جيجابايت في الثانية.

يسعدنا أن نعلن عن نجاحنا في تحقيق هدف امتلاك أكثر من 2,037 موقع شبكة راديو حي في جميع أنحاء دولة قطر بحلول أكتوبر 2022، مع اقتراب موعد استضافة بطولة كأس العالم. وقد شكلت هذه المواقع أساساً لتقديم خدمات الاتصال غير المنقطعة للمشجعين والزوار في قطر. وقد قادت فودافون خدمات الجيل الخامس حيث كانت أول شركة تقدم الخدمات التجارية للجيل الخامس بتقديم مجموعة واسعة من الباقات ومنتجات حصرية للجيل الخامس. ومنذ عام 2019، قامت فودافون بتحديث أكثر من 1,100 موقع خارجي

### تطور مواقع شبكات الوصول اللاسلكية





## أداء الحملة

عُرفت حملة فودافون الرئيسية لفترة كأس العالم باسم "تشجع معاً"، وقد سجلت الحملة الرقمية 109 مليار مرات ظهور و6 ملايين نظرة. وقد حققت الحملة التلفزيونية أعلى درجات انتباه للإعلانات في تاريخ فودافون قطر.

## ملخص البطولة

## الحضور



## البيانات



## الخدمات الصوتية



## المرافق المتينة



## دعم تجربة العملاء الرقمية



## استخدام الشبكة في الملاعب



## أرقام المباراة النهائية



## المواصلات العامة



## بطاقات المشجعين



تيرابايت بيانات التجوال  
854 تيرابايت

شبكات متصلة عبر تجوال الجيل الخامس

109

دول التجوال  
194

شبكات شريكة

618

## التجوال

إجمالي مستخدمي خدمات التجوال  
1.8 مليون

مكالمات التجوال

3.9 مليون

## ابتكارات رقمية حديثة إضافية

## فودافون تطلق iPay

لدعم توجه قطر نحو تعزيز الممارسات الرقمية في الاقتصاد، بالإضافة إلى رؤية مصرف قطر المركزي (QCB) إزاء تقليل الاعتماد على الأوراق النقدية بحلول عام 2030، طورت شركة إنفينيتي بايمنت سولوشنز، وهي شركة مملوكة بالكامل لفودافون قطر، محفظة iPay الإلكترونية الآمنة، بشراكة إستراتيجية مع البنك التجاري (CBQ) وشركة الخليج للصرافة وشركة Paytm، وتوفر iPay للعملاء إمكانية الوصول المباشر للحوالات اللحظية المحلية لجميع البنوك والمحافظ الموجودة في شبكة الدفع الرقمي بدولة قطر، بالإضافة إلى التحويلات والدفعات الشرائية العالمية.

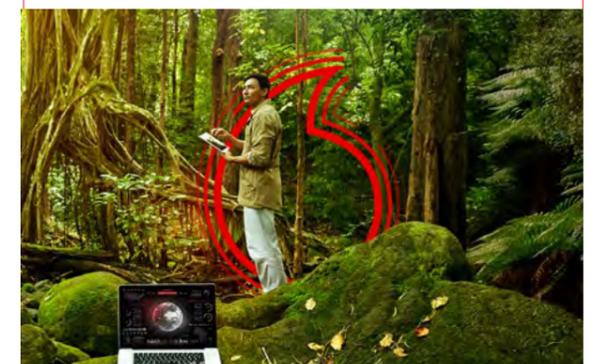
تعد iPay محفظة إلكترونية حيادية متاحة لجميع المستهلكين في قطر بغض النظر عن مزود خدمات الاتصالات لديهم. ويمكن للعملاء التسجيل عبر تطبيق الهواتف الذكية الخاص بالمحفظة في أقل من دقيقة وإتمام تحويلاتهم العالمية السريعة والأمنة مع أصدقائهم وأقربائهم والدفعات الشرائية الفورية وإتمام دفعات خدمات محددة.

## لحلول تتبع أصول إنترنت الأشياء الحديثة

خلال عام 2022، أطلقت فودافون قطر حلاً جديداً لتتبع أصول إنترنت الأشياء لرفع كفاءة العمليات التشغيلية من خلال السماح للشركات بإدارة أصولها بشكل أفضل في إطار عمليات التحول الرقمي لديها، وبسهولة هذا الحل من البداية للنهاية تقديم المعلومات اللحظية مثل مواقع الأصول والظروف البيئية، ويمكنه تتبع العديد من الأصول في ذات الوقت، وإرسال التنبيهات والتقارير، وهو ملائم لمجموعة واسعة من القطاعات والأعمال المختلفة منها، على سبيل المثال وليس الحصر، البناء والمواصلات والخدمات اللوجستية والتوزيع وغيرها.

ويقدم حل تتبع الأصول باقتين مختلفتين، واحدة معدة للشركات الكبيرة وأخرى للشركات الصغيرة. ويمكن لجميع المستخدمين إدارة ومراقبة أصولهم عبر بوابة ويب شخصية لإنترنت الأشياء وتطبيق للهواتف الذكية عن بعد عند تواجدهم في مواقع الأعمال، ويتيح الخياران المذكوران إمكانية التتبع والوصول إلى لوحة البيانات والتقارير وإشعارات التنبيهات.

خلال فترة كأس العالم، استفادت شركات الخدمات اللوجستية والتوزيع من تتبع الأصول عبر إنترنت الأشياء المقدم من فودافون في إدارة ومراقبة وتتبع أصولهم في مختلف المواقع المتعلقة بالبطولة، وشملت أعمالهم نقل المواد التشغيلية والعربات بين الملاعب. وفي ذات الوقت، استغلت بعض شركات النقل اتصال إنترنت الأشياء من فودافون في التحسين من تجربة المستخدم النهائي خلال عملية النقل.



## إنترنت الأشياء للمستهلك

أطلقت فودافون قطر أيضاً أول منتج إنترنت الأشياء للمستهلك، المتتبع الذكي من فودافون، وهو منتج متعدد الاستخدامات لحلول التتبع يمكن استخدامه لتتبع المقتنيات الثمينة للمستهلك مثل المحافظ والحفائب والأمتعة والحواسيب والدراجات النارية وحتى السيارات.

تم بناء المتتبع الذكي من فودافون عبر منصة إنترنت الأشياء التابعة للشركة، حيث يمكن المستخدم من إيجاد وتتبع مقتنياتهم الأهم على المستويين المحلي والعالمية عبر تطبيق خاص بفودافون ومتاح للتحميل على أجهزة الهاتف بنظام أندرويد أو iOS.

## مزود التكنولوجيا لمركز البيانات السحابية التابع لمايكروسوفت

تعد فودافون قطر المزود الرسمي للتكنولوجيا لمركز البيانات السحابية التابع لمايكروسوفت في حدث إطلاقه في قطر. ويقدم مركز البيانات الإقليمي مئات الخدمات السحابية السلسة المتاحة بشكل كبير وعالية المستوى والتي تمكن الهيئات الحكومية والمنظمات والشركات الخاصة والعامة ومطوري البرمجيات من تسريع عملية التحول الرقمي لديهم.

وتربط هذه الخدمة أيضاً دولة قطر مع أكبر شبكات البنى التحتية السحابية في العالم، موفرة نمواً وتوسعاً غير مسبوقين لعملاء وشركاء مايكروسوفت في قطر. وتهدف الشراكة بين فودافون ومايكروسوفت إلى التشجيع على تطوير الحلول المبتكرة للمساهمة في عملية التحول الرقمي في الأسواق المحلية ووضع قطر في مكانة قيادية بين الرياديين الرقميين في العالم.

## بوابة MyVodafone

تعد بوابة MyVodafone أداة خدمة ذاتية للشركات من جميع الأحجام، ويتم تحسين الخدمات المقدمة عليها باستمرار لتمكين العملاء من إدارة ومراقبة وضبط خدمات الاتصالات الخاصة بهم بصورة رقمية.

## الشراكة مع سكك الحديد القطرية (الريل):

منذ عام 2020، أسست فودافون قطر شراكة مع سكك الحديد القطرية لتزويد خدمات الواي-فاي اللاسلكية على متن خطوط قطار مترو الدوحة الحمراء والخضراء والذهبية، لتقديم خدمة الوصول إلى الإنترنت للركاب داخل المحطات وعلى متن القطارات. وتدير فودافون هذه الخدمة بشكل كامل وتغطي الخدمة جميع المحطات والمرافق الواقعة تحت الأرض وفوقها.

## الشراكة مع مواصلات:

تشاركت فودافون قطر مع مواصلات، شركة النقل الرسمية في قطر، لإطلاق خدمة شبكة الواي-فاي اللاسلكية المجانية العامة التي تقدم خدمة الوصول السلس إلى الإنترنت للعملاء في أكثر من 4000 حافلة نقل و1000 سيارة أجرة في قطر، مما يوفر وصول غير منقطع للعامة. ويمكن للركاب على متن حافلات وسيارات الأجرة التابعة لشركة مواصلات استخدام الشبكة سواء كانوا مقيمين أو زوار في قطر. وقد أتاحت هذه الخدمة بشكل مجاني للمشجعين خلال فترة أحداث كأس العالم.

## تنمية الشباب القطري:

تلتزم فودافون بتنمية المواهب الشبابية القطرية من خلال تسليحهم بالمعرفة والمهارات اللازمة لازدهارهم في مواقعهم سواء في تعليمهم الجامعي أو مسارهم الوظيفي. وخلال عام 2022، شاركت فودافون قطر بفاعلية في حدثين رئيسيين، وهما: اجتماع الخريجين ومعرض الوظائف لمؤسسة قطر، بالإضافة إلى معرض الوظائف لجامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا (UDST). وقد شكل هذان الحدثان منصة للحضور للحصول على أفكار حول فرص العمل المتعددة والمهارات المطلوبة للوظائف المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، قدمت لهم الفرصة للاستماع إلى الخبراء المباشرين والعديد من المختصين المخضرمين والشركات ومشاركة وجهات نظرهم الشخصية حول تنمية الشباب.



## راعي الابتكار للمشاريع والضيافة - قطر 2022

كانت الشركة راعي الابتكار لفعاليته "بروجكت قطر" و"قطر للضيافة 2022"، اللذين جمعا الأطراف المعنية العالمية في قطاعات الإنشاءات والضيافة، وهما ركيزتين أساسيتين من ركائز الاقتصاد القطري. ويختص "بروجكت قطر" بقطاع الإنشاءات والقطاعات المتعلقة به ويقدم الفرص لإبرام صفقات الأعمال الجديدة مع الشركات من جميع الأحجام، بينما تقدمه فعالية "قطر للضيافة" في مركزاً شاملاً يتيح للمشترين إمكانية توريد جميع طلباتهم وتقديم العروض الشرائية التي تغطي جميع نواحي القطاع. وقد عرضنا طول الأعمال المبتكرة لدينا وتشمل مجموعة واسعة من منتجات الاتصال وإنترنت الأشياء لمساعدة الشركات من جميع الأحجام على تحسين عملياتهم وخدمة العملاء في قطاعي الإنشاءات والضيافة.



## الراعي الذهبي - إكسبو الدوحة للمدن الذكية 2022

ندرك، كوننا الراعي الذهبي لإكسبو الدوحة للمدن الذكية 2022، أهمية المدن الذكية في خلق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للمدن ومواطنيها. وقد قمنا بتسليط الضوء على دور المدن الذكية في تحسين حياة الأفراد وتعزيز نماذج الأعمال والتركيز على التزامنا بتوسيع مجموعة حلولنا الذكية، ومنها استخدام تكنولوجيا إنترنت الأشياء. حيث أن تؤدي هذه الحلول دوراً أساسياً في عملية إدارة المدن الذكية وتساهم بصفة رئيسية في رفع مستوى الاستدامة في البيئات الحضرية.

## دعم "رفيق" لتحسين تجربة العملاء

تم الإعلان عن شراكة جديدة مع منصة توصيل الطعام القطرية "رفيق" لدعم جهودها في تحسين خدمة العملاء وتجربتهم. وسنعمل معاً لتحديد الكيفية التي يمكن من خلالها للطلول الرقمية المتخصصة والمبتكرة ومعلومات العملاء المبنية على البيانات الضخمة تحسين عملياتهم.

## دعم بطولة أحمد المغيصب الإلكترونية باك-2-باك للرياضات الإلكترونية:

واصلنا دعمنا لبطولة أحمد المغيصب الإلكترونية باك-2-باك للرياضات الإلكترونية للسنة الثالثة على التوالي. وتشمل هذه المنصة الفريدة للرياضات الإلكترونية للاعبين جهاز PlayStation 5 في قطر تأسيس فريق ثنائية لتنافس في مراحل التأهل وبالتالي الوصول إلى النهائي. ومن خلال شراكتنا مع أحمد المغيصب، نهدف إلى مواصلة التزامنا إزاء التشجيع على ممارسة الرياضات الإلكترونية ودعم عملية الابتكار في قطر والتشجيع على ممارسة الرياضة وبناء مجتمع صحي، وذلك بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030.

## أجهزة نقاط الخدمة:

تحظى رغبتنا في التقليل من أثرنا البيئي بأولوية على قائمة قيمنا، وذلك إلى جانب التحسين من تجربة العملاء. لذلك فقد اتخذنا الإجراءات اللازمة لرقمنة إجراءات الشحن في الأسواق، التي تشمل زيادة عدد آلات الدفع الرقمية من 1,857 خلال عام 2021 إلى 3,125 خلال عام 2022. وقد مكن ذلك الباعة من تسهيل عمليات دفع العملاء وإعادة الشحن دون الحاجة إلى الاعتماد على الخدمات الورقية. وعلاوة على ذلك، تم توسيع حضورنا من خلال إضافة 70 جهاز خدمة ذاتية في متاجر التجزئة ومحطات قطر ريل ومخيمات العمل ومتاجر الأسواق الخبزي خلال عام 2021. وقد أدت هذه الإجراءات إلى التقليل من استخدام الورق والتغليف والآثار السلبية لها على المناخ وتحسين التجربة الإجمالية للباعة والمستهلكين.



## تجربة العملاء المتقدمة

طور الاستخدام المتزايد للهواتف المحمولة والإنترنت من الطريقة التي نتواصل بها معاً. وقد أصبحت الأجهزة الذكية جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، حيث أنها تقدم لنا الحرية والمرونة والأمان في التواصل معاً بفعالية. ونحن، في فودافون قطر، نقدر عملاءنا ونعددهم عنصراً أساسياً لنجاحنا. ولذلك، قمنا باتخاذ العديد من الإجراءات التي تضمن رضاهم وتحسن من تجربتهم الإجمالية. ويتمثل تركيزنا في تزويد مستشاري العملاء لدينا بالمهارات والأدوات الضرورية من أجل تقديم المستويات المطلوبة من تجربة العملاء، والتي يتم مراقبتها بشكل منتظم عبر عمليات التدقيق عالية الجودة، ونتيجة لهذه الجهود، تجاوز عدد العملاء المستخدمين للهواتف المحمولة 2.1 مليون مستخدم خلال عام 2022.

### عدد مستخدمي الهواتف المحمولة



اتخذنا العديد من الخطوات الرامية لتحسين مهارات وخبرات مستشاري العملاء لدينا. وتشمل هذه الإجراءات القيام بالعديد من مبادرات التدريب والتوجيه حول مواضيع تُعنى بالمعرفة حول المنتجات وتقديم الخدمة ومهارات التواصل والطلاقة اللغوية وغيرها. ولضمان الثبات في ذلك، تم تأسيس برنامج التدريب المعتمد متعدد القنوات الذي يستفيد من بوابة المعرفة المتاحة داخل الشركة، ويتم استغلال خطة تقييم المهارات والمعرفة من أجل تقييم المعرفة حول منتجاتنا وخدماتنا وتحسينها.

ويقدمه مختصون في القطاع جلسات التدريب التي تُتاح للموظفين الجدد والحاليين على حد سواء. وفي إطار مبادرة "Digital First"، تم توجيه تركيزنا نحو التعليم الإلكتروني الرقمي والتحول عن التدريب الذي يُقدم باستخدام الحصة الصفية التقليدية. ويتم تقديم

تقييمات المعرفة والتدريب من خلال طرق تفاعلية مثل الأنشطة والألعاب والاختبارات القصيرة.

ويُقاس رضا العملاء عبر المقاييس التالية:

**نقاط جهد العميل (CES):** وتقيس الجهد الذي يقوم به العميل من أجل حل مشكلته.

**مؤشر الترويج الصافي (NPS):** وهو مقياس لتجربة العملاء بتوقع نمو الأعمال.

**نقطة اتصال مؤشر الترويج الصافي (TNPS):** وهو مقياس لتجربة العملاء عند نقاط الاتصال والمستويات المختلفة لها.

يتألف استبيان مؤشر الترويج الصافي من الملاحظات الشبكية من نقاط جهد العميل ونقاط اتصال مؤشر الترويج الصافي وذلك لتحليل وتحديد الإجراءات اللازمة، بالإضافة إلى المراقبة المستمرة للأنماط. ويتم إعطاء الأولوية لأي نقاط تحسين يتم تحديدها من خلال إجراءات استبيان العملاء ويتم تنفيذ برنامج التحسين ومراقبته باستخدام التكنولوجيا.

قدم موظفونا في الخطوط الأمامية تجربة عملاء استثنائية خلال عام 2022، والتي شهدت جودة خدمات مرتفعة أدت إلى نتائج إيجابية للغاية في مستويات رضا العملاء. وقد تحسنت نقاط جهد العميل من 2.1 خلال عام 2020 إلى 1.7 خلال عام 2022.

### نقاط جهد العميل



• يتحسن الأداء مع انخفاض الرقم

تم القيام بتجميع ملاحظات العملاء اليومية وتحليلات الشكاوي عبر الاستماع إلى المكالمات وتحليلات تفاعلات العملاء من أجل تحديد المسائل المتعلقة برضا العملاء والاستجابة لها. وبناءً على المعلومات التي حصلنا عليها نتيجة لتمرينات مراقبة الجودة خلال عام 2022، تم تنفيذ الإجراءات التالية:

مراجعات المنتجات والتحسينات على خدمات الهواتف المحمولة والخطوط الثابتة عريضة النطاق.

التحسينات على الشبكة وزيادة مناطق تغطية الألياف الضوئية وخدمات الجيل الخامس.

رقمنة العمليات من خلال تطبيق MyVodafone للهواتف الذكية والموقع الإلكتروني للشركة.

ما نزال على التزامنا بمراقبة وقياس وإعطاء الأولوية لرضا العملاء وسنستمر في العمل للمحافظة على نتائجنا الإيجابية في المستقبل.

## الاستجابة لملاحظات العملاء

ندرك أهمية الاستجابة لملاحظات العملاء وملتزم بالتحسين المستمر لخدماتنا. ولتسهيل تواصل العملاء معنا، نوفر عدداً من نقاط الاتصال لدعم العملاء. ويمكن للعملاء التواصل مع فودافون قطر من خلال الاتصال برقم 111 من خطوط فودافون أو التواصل عبر الدردشة الحية من خلال تطبيق MyVodafone للهواتف الذكية أو التواصل عبر البريد الإلكتروني أو زيارة متاجر البيع بالتجزئة أو من خلال الموقع الإلكتروني للشركة.

ويهدف موظفو خدمة العملاء في الشركة إلى حل أي مسألة من خلال الاتصال الأول. وبرغم ذلك، في حالة الحاجة إلى الحصول على دعم تقني إضافي، يتم تسجيل حالة للعميل. ويتابع فريق متخصص الحالة مع العميل بعد ذلك لتقديم الحلول المقترحة. وفي حال تطلب الأمر دعماً تقنياً أكبر، يتم رفع المسألة إلى الفريق التقني. ويتم اتباع إطار عمل خاص باتفاقية مستوى الخدمات لإجراء حل للمشاكل، ويتم إشراك العديد من الأطراف المعنية في عملية التحقق من تنفيذ الإجراءات بكفاءة. ويتم أخذ مخاوف العملاء على محمل الجد والسعي لتقديم أفضل تجارب الدعم الممكنة لهم.

### شكاوي العملاء

2022 ● 2021 ● 2020 ●

2022: 1.70%  
2021: 1.68%  
2020: 2.26%

# حماية البيانات والأمن السيبراني



ونحن ندرك أن أمناء المعلومات والمستخدمين النهائيين للمعلومات لهم دور مهم في ضمان أمن المعلومات، لذلك، نتبع نهجاً متكاملاً للتدريب والتوعية، وذلك لضمان معرفة جميع الموظفين بمهامهم ومسؤولياتهم في حماية المعلومات الحساسة.

ونمنح الأولوية لحوكمة نظام إدارة أمن المعلومات لدينا وتنفيذ إطار عمل متكامل من السياسات والمعايير والممارسات المدعومة من قبل الرقابة الداخلية فيما يتعلق بأنظمة المعلومات التي تخضع لعمليات التدقيق الداخلية والخارجية المنتظمة. ولضمان الحماية الجيدة للبيانات الحساسة من الأنشطة المشبوهة، حصل قسم أمن التكنولوجيا وأمن الشركة في فودافون على شهادة الأيزو ISO 27001 (إدارة أمن المعلومات) وشهادة الأيزو ISO 22301 (نظام إدارة استمرارية الأعمال). وتجرى العديد من عمليات تدقيق المراجعة بشكل سنوي بتوجيه من هيئة اعتماد خارجية لمراجعة وضمان الامتثال بمتطلبات الشهادات المذكورين. وخلال عام 2022، أكملنا بنجاح تدقيق المراقبة الثاني لدورة اعتماد شهادة الأيزو ISO 27001.

نحن، في فودافون، نتعامل مع قضية حماية البيانات والأمن السيبراني بجدية، بما في ذلك حماية بيانات العملاء والموظفين. ولمواجهة التهديدات السيبرانية ذات الطبيعة المتغيرة باستمرار، قمنا باتخاذ إجراءات دفاعية فعالة لمواجهة مجموعة واسعة من هذه التهديدات. وخلال السنوات الأخيرة، قمنا بزيادة استثمارات الأمن السيبراني بشكل ملحوظ لتحسين وضعنا الأمني وضمان حماية الأفراد والعمليات والتكنولوجيا. ونحن نلتزم بحماية المعلومات الحساسة لعملائنا وموظفينا وسنبقى متيقظين ومتأقلمين مع أي تهديدات أمنية جديدة.

وتقع المسؤولية التامة تجاه خصوصية البيانات والأمن السيبراني على عاتق الرئيس التنفيذي للشركة. وبالرغم من ذلك، تم تفويض مسؤوليات تتعلق بخصوصية البيانات والأمن السيبراني لرئيس قسم أمن الشركة ورئيس قسم أمن المعلومات على التوالي وذلك لضمان التنفيذ الفعال للسياسات والإجراءات.

ويتم تحديد هيكل الحوكمة ومهام ومسؤوليات أمن المعلومات بوضوح ضمن سياسة خصوصية البيانات وسياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات. ويوجه نظام إدارة أمن المعلومات في الشركة الذي يديره قسم الأمن التكنولوجي نهجنا تجاه أمن المعلومات. وتشرف على هذه العملية اللجنة التنفيذية واللجنة الأساسية لنظام إدارة أمن المعلومات.

لاستفسارات العملاء وتقديم المساعدة عبر أربع مسارات خدمة أساسية، وذلك باستخدام معالجة اللغة الطبيعية وخوارزميات متقدمة للتعليم الآلي. وتستمر رحلة تعلم لبيب حيث يقوم بتحليل البيانات حول الأنماط والعلاقات باستمرار.

وقدم تحديث لبيب لتقديم المساعدة المستمرة للمنتجات والخدمات. وتمكّن قدراته في التعرف على اللغات من إجراء حوار سلس يعتمد على التحويل من الإنجليزية إلى العربية وبالعكس. وبدعم لبيب أيضاً العملاء الإسبانيين خلال أحداث معينة مثل كأس العالم.

ومع توجهنا نحو عام 2023، سيستمر لبيب في التعلم من هذه الأنماط واستغلال المعلومات لتقديم توقعات أفضل وبالتالي تحسين تجربة العملاء.

## فودافون للجميع

لتلزم فودافون بربط الجميع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، مع أقربائهم وزملائهم. ونذكر أن العملاء ذوي الإعاقة يواجهون بعض التحديات من بينها إيجاد أجهزة هاتف محمولة مناسبة لهم وتعلم استخدامها بطريقة فعالة. وللاستجابة لذلك، قمنا بتطوير برنامج "فودافون للجميع" المخصص للأفراد ذوي التحديات البصرية والسمعية وتحديات الحركة والمهارات اليدوية وصعوبات التعلم.

ومن خلال هذا البرنامج، نقدم مجموعة من الحلول لمساعدة العملاء ذوي الإعاقة. فعلى سبيل المثال، نقدم أدوات التواصل للعملاء ممن لديهم تحديات سمعية أو نطقية، والمكبرات المحمولة لمن لديهم رؤية محدودة وأدوات مساعدة للتقليل للذين يعانون من صعوبات في التوجه المكاني والتعلم.

وخلال عام 2021، تابعنا تقديم الخصومات للأشخاص ذوي الإعاقة والمواطنين المتقاعدين في إطار برنامج "فودافون للجميع". ويمكن للعملاء التمتع بخصم 50% على باقات فودافون قطر وخصم 10% على الأجهزة المحمولة المزودة بمزايا تسهيل الوصول.

وعلاوة على ذلك، فإننا ندعم المبادرة العالمية لإعداد تقارير سهولة الوصول (GARI) عبر تزويد العملاء بمعلومات حول مزايا الوصول المتاحة في مجموعة واسعة من الهواتف المحمولة. وعلى الرغم من عدم امتلاكنا لجميع الهواتف المحمولة المدرجة في اللائحة المتاحة على الموقع الإلكتروني، إلا أننا نزود عملائنا بكتيب إرشادات سهولة الوصول للهواتف الذكية الخاص بفودافون لمساعدتهم على إيجاد الأجهزة المشابهة التي تلبى احتياجاتهم.



## برنامج صوت العملاء (VoC)

خلال عام 2022، أطلقنا برنامج صوت العملاء بالشراكة مع مجموعة فودافون في قطر. وتمثل هدفنا في رفع مستويات عملياتنا من خلال التحويل الاستباقي لتواصل العملاء من القنوات التقليدية إلى القنوات الرقمية، وأتمتة عملياتنا باستخدام التكنولوجيا الرقمية الذكية المتكاملة لتحسين تجربة العملاء. ومن خلال هذا البرنامج تمكّننا من الحصول على معلومات قيمة حول التحديات التي تواجه العملاء واحتياجاتهم وإدخال تعديلات على إجراءاتنا ومنتجاتنا وأنظمتنا لتلبية احتياجاتهم والاستجابة لمواضع الشكوى لديهم. وتمثل هدفنا في تطوير حلول الخدمة الذاتية للاستجابة إلى أكثر الأسباب تكراراً لتواصل العملاء عبر القنوات المختلفة. وخلال عام 2022، ساعدنا البرنامج على التقليل من تكرار تواصل العملاء الكلي بنسبة 11% وتحقيق مستويات رضا عملاء أعلى تزيد عن 83%. وسوف نستمر في تركيزنا على عملية الرقمنة والتميز في تجربة العملاء من خلال هذا البرنامج في عام 2023.

## التسويق الحواري

قمنا بتبني التكنولوجيا المتقدمة لتحسين مبيعاتنا ودعم التفاعل مع العملاء من خلال التحول من النماذج التفاعلية اليدوية إلى النماذج المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مثل التسويق الحواري وقنوات WhatsApp للأعمال. وغير هذه القنوات الإضافية، شهدنا تحولاً في سلوك العملاء، حيث أصبح التفضيل للحوارات التفاعلية الأكثر مرونة مقابل النهج التقليدي. ويشمل هذا النهج روبوت للدردشة يطرح أسئلة لحظية بسيطة لتحديد احتياجات العميل. ومن ثم يقوم الروبوت بتحديد العملاء المحتملين وتلبية المهام المطلوبة أو توجيههم نحو الشخص المعني في حال الاستفسارات والطلبات المعقدة.

## روبوت الدردشة "لبيب"

تم إطلاق روبوت الدردشة والذكاء الاصطناعي "لبيب" لأول مرة في عام 2020. ويمكن للبيب الآن الاستجابة

وقد أدت فودافون قطر دوراً مهماً في توفير البنية التحتية لخدمات الاتصالات خلال بطولة كأس العالم لكرة القدم، لضمان عدم حدوث أي انقطاع في العمل ناتج عن مشاكل الأمن السيبراني خلال فترة استضافة هذا الحدث. وتم اتخاذ العديد من المقاييس ومنها توقيف التغيير وتحديد المواقع الجغرافية للتطبيقات الأساسية والمحافظة على النسخ الاحتياطية خارج الموقع لغايات التعافي والاستمرارية ورفع مستويات محتويات الأمان الشبكي والقيام بعدد من تقييمات الاختراقات ومراقبة الشبكة العميقة والمظلمة لإيجاد التهديدات المحتملة.

ولتحسين المعرفة حول الأمن والخصوصية للموظفين، قمنا بجلسات التدريب الإلزامية لتذكيرهم بمسؤولياتهم ومخاطر الإجراءات التأديبية لعدم الامتثال بسياساتنا المعمول بها. ويشتمل هذا التدريب على جلسات شهرية للموظفين الجدد لرفع وعيهم حول الأمن السيبراني، وتمارين محاكاة التصيد، وجلسات الوعي الأمني التي تركز على التهديدات والتحديات الشائعة.

إن سياسة خصوصية البيانات متاحة لعملائنا وتغطي مجموعة من المواضيع مثل جمع المعلومات واستخدامها ومشاركتها وأمنها والسلامة على شبكة الإنترنت. ويمكن للعملاء إيجاد المعلومات حول التواصل معنا بخصوص أي مخاوف متعلقة بالخصوصية.

لم نشهد أي اختراقات للبيانات خلال ذلك العام، وهو ما يشهد على التزامنا تجاه خصوصية البيانات والأمن السيبراني.

**الاستجابة للحوادث وحلها:** يشتمل عمل مركز العمليات الأمنية في فودافون على تقديم إرشادات الاستجابة للحوادث وتمارين المحاكاة. وقد شارك فريقنا أيضاً في تمرين سنار ووطن اللذين قامت بهما الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، وأكدت على تواجد خبراء البحث الجنائي وإدارة الحوادث السيبرانية من المقر الرئيسي لمجموعة فودافون في المواقع كجزء من فريق الرعاية المتكاملة.

**التعافي والاستمرارية:** حصلت فودافون على شهادة الأيزو ISO 22301 لإدارة واستمرارية الأعمال ولديها إجراءات النسخ الاحتياطي المعزول خارج الموقع وتمارين المحاكاة والاختبارات.

**خصوصية البيانات:** قمنا بتقييمات أثر الخصوصية وتم وضع سياسة الخصوصية للشركة وإتاحتها على الموقع الإلكتروني. كما نتيج حلول خصوصية البيانات عبر البريد الإلكتروني بالإضافة إلى تفعيل مزايا تشفير المستندات ورسائل البريد الإلكتروني.

**إدارة الهوية والوصول:** تمتلك دورة حياة العمل إجراءات مؤتمتة لتسجيل هوية المستخدم أو حذفها. وللوصول إلى المنصة، يتم تطبيق ضوابط مراقبة صلاحيات الوصول بعملية تعريف متعددة العوامل.

**إنترنت الأشياء:** تم تنفيذ جميع الضوابط ذات الصلة التي تشمل رقابة الوصول والثبات والنزاهة والتشفير والتطبيق وأمن الشبكات عبر تطبيقات إنترنت الأشياء والبنية التحتية.

**أمن السحابة:** تم تنفيذ جميع الضوابط الضرورية للتطبيقات السحابية وتشتمل جدران الحماية النارية لتطبيقات الويب ووسائط الوصول لأمن السحابة.

وخلال عام 2021، تبيننا إطار العمل للأمن السيبراني القطري كوثيقة توجيهية للاختيار المناسب للضوابط ولتنفيذ ورفع مستوى إستراتيجية وهيكل الأمن للدفاع في العمق، وتشتمل أهم النواحي التي نركز عليها ما يلي:

ولاختبار دقة أنظمتنا، نجري بانتظام الاختبارات وعمليات التدقيق وتقييمات المخاطر لجميع الأنظمة التي تحتوي على معلومات حساسة. ونقوم بالتعاون مع الوكالات العامة والحكومية ذات الصلة فيما يخص التحديات والمخاطر الأمنية المعقدة، ومن هذه الهيئات الوكالة الوطنية للأمن السيبراني (NCSA).

**الحكومة السيبرانية:** تم ترسيخ ممارسات الحكومة السيبرانية في الشركة في ضوء ضوابط شهادة الأيزو ISO 27001 (نظام إدارة أمن المعلومات) التي تشمل السياسات والإجراءات وإدارة المخاطر وعمليات التدقيق والمراجعات المنتظمة، بالإضافة إلى تدريب الموظفين وتمارين محاكاة التصيد الإلكتروني لرفع الوعي. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بالعديد من التقييمات الخارجية لتقييم النضج والكشف عن أي حالات اختراقات محتملة، ومنها مراجعات "المجهول" على الشبكة العميقة والمظلمة.

**أمن النقطة النهائية:** نستخدم العديد من التقنيات لتوفير خدمات الاستضافة بالإضافة إلى الضوابط المبنية على الشبكات لحواسيب وخوادم ومراكز البيانات للمستخدمين النهائيين. وتشتمل هذه الضوابط الكشف والاستجابة المعتمدة على المضيف، بالإضافة إلى برمجيات مكافحة البرامج الضارة. وقد تم تنفيذ الكشف والاستجابة المبنية على الشبكة للأجهزة غير المتوافقة في مراكز البيانات.

**أمن التطبيق:** نقوم بعمليات التقييم الأمني لتطبيقات أعمالنا والموقع الإلكتروني للشركة وتطبيقات الهواتف المحمولة (أندرويد وiOS) لاختبار نسخ التطبيقات.

**أمن الشبكة:** قمنا بتنفيذ وتحسين مقاييس أمن الشبكة من خلال إدماج جدران الحماية النارية من الجيل التالي مع الحد من الاختراقات وقدرات تفتيش مكافحة البرامج الضارة لدعم التقسيم الفعال للشبكة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتثبيت جدران الحماية النارية على تطبيقات الويب لتأمين التطبيقات السحابية والمتواجدة في مواقع الشركة، وتطبيق مواجهة هجمات حجب الخدمة الموزعة لحماية حركة مرور الشبكات وحماية اتصالاتنا وعملاء الخطوط الثابتة وواسعة النطاق، وخدمة الشبكات الافتراضية الخاصة الآمنة لجميع العملاء في المناطق النائية والأطراف الخارجية المتصلة.

**حماية البيانات:** نستخدم مجموعة Microsoft Office 365 والتي تشمل خاصية تصنيف المعلومات التي تغطي البيانات العامة والداخلية والسرية والخصوصية. ولحماية عملية الوصول عن بعد، قمنا بتبني تكنولوجيا VPN مشفرة مع خاصية التعريف متعدد العوامل.

**إدارة التغيير والتحديات:** قمنا بإجراء تغيير متكامل وبرنامج إدارة التحديات في إطار التزامنا بمتطلبات شهادة الأيزو ISO 27001 والتي تغطي جميع الإجراءات ومنها التحديد والتصريح والموافقة والتنفيذ.

**مراقبة وعمليات الأمن:** تم تأسيس مركز العمليات الأمنية الذي يعمل طول الوقت (SOC) لمراقبة المدخلات وإشعارات التنبيهات، إلى جانب مستويات الدعم من المستوى الأول والثاني والثالث لعمليات الكشف الشامل.

لم نشهد أي اختراقات للبيانات خلال ذلك العام، وهو ما يشهد على التزامنا تجاه خصوصية البيانات والأمن السيبراني.

# الاستثمارات في البنى التحتية العالمية

الماضية لتحديث بنيتها التحتية وقدراتها. وقد مكنا هذا الاستثمار من تجاوز توقعات القدرات التكنولوجية وتزويد المشجعين بشبكة سلسة وسريعة خلال البطولة. وخلال السنة المالية 2022 وحدها، استثمرت فودافون قطر 660 مليون ريال قطري، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 61.7% عن العام الماضي ويشكل أعلى استثمار سنوي في تاريخ الشركة منذ إطلاقها في قطر عام 2009.

لعبت فودافون قطر دوراً محورياً في نجاح بطولة كأس العالم من خلال الاستثمار الكبير في البنى التحتية ذات الجودة العالمية. وقد تطورت توقعات المشجعين بشكل كبير في الزمن الرقمي الذي نعيشه الآن، حيث يحتاجون إلى خوض تجربة تفاعلية يمكنهم من خلالها التواصل والمشاركة وحفظ اللحظات المهمة والتواصل بشكل سهل.

ولتلبية هذه الطلبات، استثمرت فودافون قطر حوالي 1.5 مليون ريال قطري خلال السنوات الثلاث

## النفقات الرأسمالية السنوية

2022 ● 2021 ● 2020 ●



## إستراتيجية 2023 الرقمية

ما زلنا نقوم بتنفيذ إستراتيجية فودافون "2023 الرقمية" لغاية الآن التي بدأ تنفيذها في عام 2018، ويمكن ملاحظة فاعليتها في نمونا المستمر. وخلال عام 2022، ارتفعت إيراداتنا بنسبة 21.4% لتصل إلى 3.1 مليار ريال قطري وبلغت حصة الإيرادات 27.8% من إجمالي إيرادات سوق الاتصالات في قطر. وارتفعت الأرباح قبل الاقتطاعات بنسبة 19.7%، وحققنا زيادة في صافي الأرباح

## الأداء الاقتصادي (مليون ريال قطري)

2022 ● 2021 ● 2020 ●

## القيمة الاقتصادية المباشرة المحققة الإيرادات



## القيمة الاقتصادية المحافظ عليها صافي الأرباح



## القيمة الاقتصادية الموزعة التكاليف التشغيلية



## الأرباح قبل الاقتطاعات



## أرباح الأسهم النسوية



## رواتب وامتيازات الموظفين



وخلال عام 2022، ارتفعت إيراداتنا بنسبة 21.4% لتصل إلى 3.1 مليار ريال قطري وبلغت حصة الإيرادات 27.8% من إجمالي إيرادات سوق الاتصالات في قطر.

## أسرع شبكة هواتف محمولة في العالم

بناءً على نتائج اختبار السرعة التي أجرتها شركة أوكلا (Ookla) خلال الربعين الثالث والرابع من عام 2022، عُدت فودافون قطر صاحبة أسرع شبكة هواتف محمولة في العالم. وكُرمت أوكلا شركة فودافون تقديراً لالتزامها بتوفير شبكة إنترنت ذات سرعة عالية لعملائها. وبالإضافة إلى كونها أسرع شبكة هواتف محمولة، تحتل فودافون أيضاً المرتبة الأولى كأسرع مزود للخدمات في عدة مدن داخل قطر.



## جاهزية الشبكة

التزمت فودافون قطر بتجهيز شبكتها وتقديم أسرع وأكثر شبكة متقدمة خلال فترة بطولة كأس العالم. وكانت استثماراتنا متسقة على مر السنين لتوسيع شبكة الهاتف المحمول لدينا، ونشر الألياف الضوئية، وخدمات الجيل الخامس داخل قطر.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات في قسم الابتكار الرقمي للجميع.

## مجلس الإدارة



**سعادة السيد عبد الله بن ناصر المسند**  
رئيس مجلس الإدارة  
عضو غير تنفيذي ومستقل



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



**سعادة السيد أكبر الباكر**  
نائب رئيس مجلس الإدارة  
عضو غير تنفيذي ومستقل



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



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



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



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

## حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة

نلتزم باتباع ممارسات قوية لحوكمة الشركات ونتمثل بأعلى المعايير والتوقعات الأخلاقية والنزاهة، ونؤمن بأنها من العوامل الأساسية لضمان قدرتنا على تلبية توقعات الأطراف المعنية ومنهم المساهمين والموظفين والموردين والشركاء والعملاء.

### مجلس الإدارة

يتولى مجلس إدارة الشركة مسؤولية اعتماد إستراتيجية العمل الشاملة لشركة فودافون قطر، وضمان الالتزام بأعلى معايير الحوكمة خلال القيام بأعمالها. ويراجع مجلس الإدارة المسائل المتعلقة بالحوكمة بانتظام.

وتشمل مسؤوليات مجلس الإدارة على سبيل المثال وليس الحصر ما يلي:

1 إدارة شركة فودافون قطر وتوجيهها والإشراف على ادائها

2 إصدار الأحكام السليمة والموضوعية لكافة المسائل في الشركة بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية

3 ضمان حسن سير الأعمال أمام المساهمين

4 ضمان فعالية نظام حوكمة الشركة وإعداد تقارير عنه

### تكوين مجلس الإدارة

قامت الجمعية العمومية السنوية للمساهمين ضمن اجتماعها المنعقد بتاريخ 28 فبراير عام 2022 بإعادة انتخاب ثلاثة أعضاء من الأعضاء الحاليين للمجلس كأعضاء مستقلين في المجلس، كما أعادت شركة فودافون ومؤسسة قطر ذ.م.م تعيين أربعة أعضاء آخرين من الأعضاء الحاليين في المجلس لفترة لا تزيد عن 3 سنوات بدءاً من تاريخ الاجتماع. ويتألف المجلس الحالي كما في 31 ديسمبر 2022 من سبعة أعضاء.

### حوكمة مجلس الإدارة

تحرص الإدارة التنفيذية في فودافون قطر على إطلاع مجلس الإدارة بانتظام على جميع المتطلبات والقوانين والأنظمة ذات الصلة والمتعلقة بالحوكمة العامة للشركة، وذلك خلال اجتماعات المجلس ولجنة التدقيق، وتجدر الإشارة إلى أن أعضاء مجلس الإدارة هم شخصيات معروفة في مجال عملهم في قطاعات الأعمال والحكومة والاقتصاد، ويتولى العديد منهم مناصب حالية أو سابقة كأعضاء مجلس إدارة في شركات أخرى مدرجة بالبورصة.

ويقوم مجلس الإدارة بإجراء التقييم الذاتي السنوي لأداء المجلس واللجان التابعة له وفقاً لاستبيان تقييمهم محدد وضعه المجلس ويعنى بالمكونات الرئيسية لتكوين مجلس الإدارة ومسؤولياته، مثل هيكل مجلس الإدارة والوصول إلى المعلومات وعرضها وديناميات أعضاء المجلس ومساهماتهم والمسؤوليات الرئيسية وأداء اللجان التابعة للمجلس.

وتراجع لجنة الترشيحات التابعة للمجلس نتائج هذا التقييم الذاتي وتقديم تقريراً بخصوصه إلى المجلس لتقييم الأداء الإجمالي للمجلس واللجان التابعة له خلال السنة المالية الماضية بما يتماشى مع متطلبات قانون الحوكمة.

يمثل ميثاق مجلس إدارة فودافون قطر بالمادة رقم 8 من نظام حوكمة الشركات والخيارات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية (قانون الحوكمة)، ويقدم تفاصيل إضافية حول مهام المجلس ووظائفه ومسؤولياته بالإضافة إلى التزامات أعضاء المجلس. ويمكن الاطلاع عليه [هنا](#).

### إجراءات الرقابة الداخلية

يتولى مجلس الإدارة المسؤولية التامة حول إجراءات إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، واستناداً على تقييم الإدارة لفعالية تصميم وتنفيذ وتشغيل الرقابة الداخلية فيما يتعلق بالتقارير المالية (ICFR)، لم يتم تحديد أي نقاط ضعف جوهرية خلال السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2022 .

ويقوم المدققون الخارجيون في فودافون قطر بتقديم تأكيد معقول حول تقرير مجلس الإدارة عن تقييم الرقابة الداخلية للبيانات المالية (ICFR) (لغاية تاريخ 31 ديسمبر 2022) وذلك لضمان الامتثال بالمادة رقم 24 من قانون الحوكمة. وحسب اقتراح المدقق الخارجي، وبناءً على نتائج إجراءات التأكيد، توضح بيانات مجلس الإدارة بشكل عادل تصميم وتنفيذ الرقابة الداخلية للبيانات المالية في الشركة وعملها بفعالية، وذلك بما يتماشى مع إطار عمل COSO حتى تاريخ 31 ديسمبر 2022 ويُدرج تقرير مجلس الإدارة وتقرير مدقق الحسابات حول جودة البيانات المالية في نهاية تقرير الحوكمة للسنة المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2022.

### إدارة استمرارية الأعمال

نفذت فودافون قطر إطار عمل صارم لمعالجة مخاطر الأعمال والحد من مخاطر وقوع أي أحداث مهمة قد تؤدي إلى حدوث انقطاع في الأعمال ويضمن استمرارية الأنشطة التشغيلية السريعة خلال فترة زمنية مقبولة. بالإضافة إلى ذلك، أسست الشركة لجنة إدارة استمرارية الأعمال وفريق إدارة الكوارث، والمؤلفين من أعضاء اللجنة التنفيذية، الذين يجتمعون بانتظام أو عند

الحاجة لتقييم إجراءات تنفيذ برنامج إدارة استمرارية الأعمال وصيانتته وتحسينه .

وتقدم العديد من الخطط الداخلية مثل خطة استمرارية الأعمال وخطة إدارة الكوارث وخطة صمود التكنولوجيا وخطة الاستجابة لطوارئ مواقع العمل بتحديد المتطلبات الضرورية لحماية فودافون قطر من أثر هذه الحالات الطارئة والتعطيلات على أعمال الشركة من خلال الاستجابة السريعة والفعالة للطوارئ أو الكوارث خلال فترة زمنية مقبولة .

وفي إطار التحضيرات لبطولة كأس العالم، أجرت الشركة تقييماً مفصلاً لمخاطر استمرارية الأعمال وبدأت في تنفيذ خطط الحد من المخاطر على مستوى الرقابة الداخلية والخارجية. بالإضافة إلى ذلك، تم عقد تمرين محاكاة لقدرة الشبكات في ثلاثة ملاعب كجزء من تمرين وطن وذلك للتحقق من إجراءات الاستجابة للحوادث وتسليط الضوء على أي فجوات وإعلام اللجنة العليا ولجنة تنظيم الاتصالات عنها .

وتم التوصية باستمرار فودافون قطر في حمل شهادة الأيزو ISO 22301:2019 المتعلقة باستمرارية الأعمال. وتشمل هذه الشهادة جميع المكاتب ومواقع التجزئة للشركة كجزء من نطاق تدقيق كاميرات المراقبة الذي يقوم به معهد المعايير البريطاني (BSI).

### الامتثال

نفذت فودافون قطر برنامجاً متخصصاً وصارماً للامتثال يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. ويشمل البرنامج تطبيق ومراقبة سياسات خاصة بالامتثال والرقابة فيما يتعلق بجميع الأنشطة عالية المخاطر، وتشمل القيود الاقتصادية وضوابط التجارة وصمود وأمن المعلومات



هيكل المجلس	الوحدة	2020	2021	2022
مستوى استقلالية الرئيس	%	100	100	100
أعضاء مجلس الإدارة الذكور	عدد	7	7	7
أعضاء مجلس الإدارة الإناث	عدد	0	0	0
الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة	عدد	1	1	1
الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة	عدد	6	6	6
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة	عدد	3	3	3

### التصويت

تلتزم فودافون قطر بالمحافظة على حقوق المساهمين وضمان العدالة والشفافية حيث يتمتع المساهمون بجميع الحقوق الممنوحة لهم بموجب القوانين والأنظمة ذات الصلة ومنها قانون الحوكمة وقانون الشركات التجارية الأساسي للشركة. ويضمن المجلس والنظام أيضاً احترام حقوق المساهمين بصورة عادلة ومتكافئة. ولتحقيق هذا الهدف تم وضع القوانين التالية:

- يملك كل مهاسم الحق في حضور اجتماعات الجمعية العمومية بشكل شخصي أو تعيين وكيل .
- يتكافأ مجموع الأصوات للمساهم مع عدد الأسهم المملوكة له .
- تصدر القرارات بالأغلبية المطلقة للأسهم الممثلة في الجمعية .
- يتم تمثيل القاصرين والمحجوز عليهم من قبل الممثلين القانونيين عنهم .
- يتم التصويت بالاقتراع السري اذا كان القرار متعلقاً بانتخاب أعضاء المجلس أو عزلهم أو رفع دعوى مسؤولية ضدهم أو بناءً على طلب رئيس المجلس أو مجموعة من المساهمين الذين يمثلون على الأقل عشر الأصوات الحاضرة في الاجتماع .
- في حال عقد الاجتماع بشكل افتراضي، يمكن للمساهمين التصويت باستخدام الوسائل الإلكترونية .

لا يحد النظام الأساسي للشركة ولا أي من القوانين والأنظمة الأخرى من مشاركة الرئيس التنفيذي كعضو تنفيذي في مجلس الإدارة أو كرئيس للجان التابعة له. وبالرغم من ذلك لا يسمح بتولي منصب رئيس مجلس الإدارة بالتوازي مع تولي أي منصب تنفيذي آخر داخل الشركة. وتضمن فودافون قطر الفصل الواضح في المسؤوليات بين مهام رئيس المجلس والمدير العام والرئيس التنفيذي.

### المكافآت

امتثالاً لمتطلبات قانون الشركات التجارية رقم (11) لسنة 2015 وتعديلاته (قانون الشركات التجارية، وقانون الحوكمة، والذي ينص على عدم السماح بأن تزيد مكافآت مجلس الإدارة عن 5% من صافي أرباح الشركة بعد خصم الاحتياطيات والاقتطاعات القانونية وبعد توزيع الأرباح على المساهمين بما لا يقل عن 5% من رأس المال المدفوع، وافق المساهمون على توصيات مجلس الإدارة حول مكافآت أعضائه. وهذه المكافآت تصرف تقديراً لإنجازات الأعضاء خلال السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2022 .

وقد ورد إجمالي المكافآت المقترحة للمجلس عن السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2022 ضمن البيانات المالية للشركة لغاية هذا التاريخ، وتم إرفاقه ضمن قسم البيانات المالية في التقرير السنوي للشركة. ويتم اقتراح المكافآت السنوية للأعضاء التنفيذيين والموظفين بناءً على أداء الشركة في تحقيق الأهداف الموضوعية المتعلقة بالإيرادات وصافي الربح والتدفق النقدي التشغيلي وصافي نقاط الترويج. ويتم احتساب هذه العلاوات والمكافآت بناءً على مستوى المهارات والخبرة والمستوى الوظيفي وأداء الموظف .

وفي كل عام، تعتمد لجنة المكافآت المكافآت السنوية للسنة المالية الحالية وتعتمد كذلك الأهداف المستحقة للمكافآت للسنة التالية.

### اجتماعات المجلس

تنص المادة رقم 36 من النظام الأساسي لفودافون قطر على ضرورة عقد اجتماع مجلس الإدارة ست مرات على الأقل سنوياً، بحيث لا يمر أكثر من ثلاث أشهر بدون انعقاد اجتماع. وذلك بما يتماشى مع المادة رقم 14 من قانون الحوكمة. وخلال السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2022، اجتمع مجلس الإدارة في فودافون قطر سبع مرات وحضر هذه الاجتماعات الأعضاء السبعة في المجلس.



## التداول الداخلي

تعتمد فودافون قطر سياسة تلخص المبادئ التوجيهية للتداول بالأسهم وعلى وجه التحديد قواعد وأنظمة التداول الداخلي المطبقة في قطر، وقبل البدء بأي فترة حظر للتداول، يتم إعلام مجلس الإدارة في فودافون قطر وفريق الإدارة التنفيذية وجميع الموظفين بهذه السياسة بالإضافة إلى التواريخ المتعلقة بهذه الفترة. وقد تم تقديم لائحة بأسماء المطلعين في الشركة إلى بورصة قطر (QSE) وهيئة قطر للأسواق المالية (QFMA) وشركة قطر للإيداع المركزي للأوراق المالية (QCSD)، ويتم مراجعتها باستمرار وتحديثها عند الحاجة. وتراقب فودافون قطر أيضاً أنشطة التداول المتعلقة بأسهم الشركة التي يقوم بها أعضاء مجلس الإدارة، ويتم التعامل مع حالات مدع الامتثال لهذه القوانين والأنظمة على أنها مخالفة تأديبية خطيرة.

إلى حالات تضارب مصالح، ويُعذر تقاعس الموظف عن الامتثال للإجراءات المسبقة انتهاكاً للسياسة.

ويلتزم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا في فودافون قطر بسياسة تعاملات الأطراف ذات الصلة، والتي توضح الإرشادات اللازمة لإتمام التعاملات مع الأطراف ذات الصلة، وذلك لضمان تحديد جميع هذه المعاملات والإبلاغ عنها بطريقة تحد من حالات تضارب المصالح المحتملة وتضمن امتثالها للقوانين والأنظمة المتبعة.

ويضمن مجلس الإدارة مناقشة جميع تعاملات الأطراف دون حضور أي طرف ذي علاقة، ولا يسمح للأطراف ذات العلاقة بالتصويت حول قرارات مجلس الإدارة المتعلقة بهذه التعاملات. ويضمن مجلس الإدارة أيضاً أن تكون هذه التعاملات حسب سعر السوق وعلى أسس مناسبة، ولا تشمل أي شروط تتعارض أو تتنافس مع مصالح الشركة.

ولم توقع فودافون قطر على أي صفقات كبيرة مع أطراف ذات علاقة (حسب تعريف قانون الحوكمة) خلال السنة المالية المنتهية بتاريخ 31 ديسمبر 2022.

## مكافحة الرشاوى

كما هو مذكور في قسم الامتثال من هذا التقرير، تلتزم فودافون قطر بإطار عمل شامل وثابت يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية ومصمم خصيصاً لإدارة عدة نواحي من الامتثال ومخاطر الأعمال، وتشمل خصوصية البيانات والعملاء وأمن المعلومات والشبكات والصمود ومكافحة الرشاوى. وفي إطار برنامج مكافحة الرشاوى، تتخذ الإجراءات والمقاييس الخاصة للإدارة الفعالة لمصادر المخاطر، ومنها ما يلي:

- تشجيع جميع الموظفين في مناصب المسؤولية أو السلطة على حضور جلسات التدريب الإلزامية.
- إنشاء سجل رسمي للموظفين ليقوموا بتسجيل الهدايا الحاصلين عليها في الشركة أو حالات الضيافة المشاركين فيها كمستلمين أو مرسلين والمحافظة على هذا السجل.

ويعتبر أي اختراق لهذه السياسة خرقاً شديداً في السلوك وقد يؤدي إلى فرض الإجراءات التأديبية المعمول بها. ولضمان تلبية جميع أعضاء مجلس الإدارة لالتزاماتهم فيما يتعلق بالقوانين والأنظمة المتبعة، تم الموافقة مؤخراً على سياسة للتدريب وتشمل هذه السياسة برنامج التدريب التعريفي لأعضاء المجلس الجدد إلى جانب التدريب الدوري للمجلس في حال اقتضت الضرورة ذلك.

الأهداف حول أي قسم، ولا يمكن تحديد عمله من قبل الخطوط الإدارية في الشركة، ويقوم قسم التدقيق الداخلي بمراقبة ودعم هيكل وأنشطة الحوكمة الأساسية باستمرار لضمان فعاليتها المستمرة. ويحدد الفريق ويشجع على ممارسات الأعمال الجيدة ومراجعة سياسات وإجراءات المحاسبة والسياسات المالية لتقييم المخاطر ذات الصلة.

ويقدم قسم التدقيق في اجتماعات لجنة التدقيق خلال العام تقريراً مفصلاً يغطي الامتثال والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر وحوادث الاحتيال والمخاطر الحاصلة والإجراءات المتخذة من أجلها والتوصيات المستقبلية وغيرها. بالإضافة إلى ذلك، مدقي قسم التدقيق التقارير للجنة التدقيق بشكل منتظم وحسب الحاجة. وتمثل التقارير للمادة رقم 22 من قانون الحوكمة، والذي يتطلب نم قسم التدقيق تقديم التقرير للجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة كل ثلاثة أشهر.

بالإضافة إلى ذلك، تنص المادة رقم ٢١ من قانون الحوكمة الصادر عن الهيئة على وجوب استقلالية قسم التدقيق الداخلي عن الوظائف اليومية للشركة. فنصيب مجلس الإدارة في فودافون قطر قسم التدقيق الداخلي قسماً مستقلاً عن فودافون قطر. وتعزز هذه الاستقلالية من خلال تحديد ميدقت قسم التدقيق الداخلي التقارير مباشرة للجنة التدقيق مع إمكانية رفع التقرير بشكل مباشر للرئيس التنفيذي.

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول لجنة التدقيق في **التقرير السنوي 2022**.

## تضارب المصالح وتعاملات الأطراف ذات الصلة

تم وضع سياسة تضارب المصالح لفودافون قطر كجزء من إطار عمل سياسة الحوكمة ومدونة قواعد السلوك، وتعزز السياسة الشفافية والإدارة السليمة والمحافظة عليها فيما يخص أي تضارب مصالح محتمل متعلق بالموظفين أو مصالحهم الشخصية خارج الشركة، ويتمشى تطبيق هذه السياسة مع أفضل الممارسات العالمية ويضمن حماية مصالح الشركة وموظفيها من أي سلوكيات غير لائقة.

ويتوجب على الإدارة التنفيذية في فودافون قطر وعلى جميع الموظفين ذوي المهام أو السلطات الأساسية الإفصاح عن أي تضارب مصالح محتمل والحصول على موافقة رسمية قبل إتمام أي اتفاقيات أعمال من الممكن أن تؤدي إلى حالات تضارب مصالح. ويتم وضع الإجراءات الوقائية عند الحاجة لضمان عدم وقوع أي حالات تضارب مصالح وتجنب جميع المخاطر ذات الصلة المحتملة. ومن مسؤولية أي موظف في فودافون إعلام المدير المباشر وفريق ترسية العروض والخدمات عن أي تغيير حاصل على ظروفهم الشخصية قد يؤدي

والشبكات ومكافحة الرشاوى. ويهدف البرنامج إلى ضمان تحديد وإدارة جميع مخاطر الأعمال والمخاطر المالية المهمة بشكل ملائم.

وتفجع مسؤولية المحافظة على بيئة رقابة داخلية فعالة لتحقيق الامتثال والمحافظة عليه ضمن سياسات الحوكمة المتبعة على عاتق فريق الإدارة في فودافون قطر. ويقوم فريق الامتثال وفريق التدقيق الداخلي في فودافون قطر بمراقبة هذا البرنامج بشكل مستمر. ويقدم فريق التدقيق الداخلي ضماناً مستقلاً حول نظام الرقابة الداخلية إلى جانب التقارير حول المسائل المهمة للجنة التدقيق فيما يتعلق بخطة تدقيق المخاطر السنوية.

وتمثل فودافون قطر لأحكام قوانين هيئة قطر للأسواق المالية المطبقة والتشريعات ذات الصلة، وتشمل قانون الحوكمة. ولغاية عام 2022، لم تُفرض أي جزاءات أو عقوبات مالية على فودافون قطر من قبل هيئة قطر للأسواق المالية بسبب حالات عدم الامتثال بالأحكام الصادرة عن الهيئة أو القوانين والتنظيمات ذات الصلة، وتشمل قانون الحوكمة.

## إدارة مخاطر الأعمال

وضعت فودافون قطر برنامج تقييم وإدارة مخاطر الشركات الحالي الشامل والمعمول به داخل الشركة. وتتمثل أهدافه الرئيسية في الموازنة بين المخاطر التي تتعرض لها أعمال الشركة وبين الفوائد المحتملة ودعم عملية تحقيق إستراتيجية الشركة وتوقع أي تهديدات مستقبلية. ونحن نؤمن بأن النهج الصارم والميتيقظ لإدارة الأعمال سيمكننا من اتخاذ القرارات الحكيمة وسيزود الإدارة العليا برؤية واضحة حول مخاطر الأعمال ذات الصلة وسيحدد مستويات المخاطر التي يمكن اتخاذها وسيسهل من الأنشطة التي تمارسها الشركة لضمان التعامل الجيد مع المخاطر. ويقدم قسم إدارة المخاطر التقارير للجنة التدقيق بشكل سنوي حول أهم 10 مخاطر تواجه الشركة والتي من المتوقع أن تملك الأثر الأكبر على الأهداف الإستراتيجية للشركة ونموذج العمل وديمومة العمل وسمعة الشركة. ويتم تصنيف هذه المخاطر بالإضافة إلى إجراءات الحد منها في سجل المخاطر للشركة ويتم تتبعها فيه أيضاً، ويتم تقديم التقارير الإضافية والإشراف عليها وضمانها بشكل مستمر.

## عمليات التدقيق

يضع قسم التدقيق الداخلي في فودافون قطر الأهداف والضمانات المستقلة حول إجراءات ومشاريع الأعمال. ويقوم بمراجعة إجراءات الأعمال والتكنولوجيا لتحديد المخاطر وضوابط المراجعة وتقديم التوصيات وتتبع خطط الإدارة حتى يتم إتمامها. ويعمل قسم التدقيق بصورة مستقلة وهو مسؤول عن تقديم تقارير





نسعى إلى توفير مكان عمل مفتوح ومتنوع وشامل يُشعر جميع الموظفين بالتقدير وبإمكانية إظهار شخصيتهم الحقيقية. ونقوم بتطبيق أعلى معايير السلوك الأخلاقي للموظفين والأعمال، ونتبنى بيئة عمل ذات مبادئ تساهم في نجاح أعمالنا.

وأمثالاً لمبادئنا الأساسية الثلاثة المتمثلة بالسرعة والبساطة والثقة، تقدم طرق فودافون التوجيه لجميع الموظفين حول السلوك الواجب اتباعه في مكان العمل الذي يحافظ على سمعة فودافون قطر الممتازة مع الأطراف المعنية. وتدعم السياسات العالمية عملية التوجيه هذه وهي منصوص عليها في مبادئ الأعمال ومدونة قواعد السوك الخاصة بالشركة لضمان إظهار الموظفين لأعلى معايير المهنية والامتثال.

# 03 الازدهار البشري



## دعم الموظفين

نلتزم بتعيين وتطوير الموظفين القطريين الموهوبين والاحتفاظ بهم لدعم رؤية قطر الوطنية 2030. ومن خلال تمكين الموظفين من تحقيق قدراتهم فإننا نساهم أيضاً في تعزيز الشعور بالرضا داخل بيئة العمل.

ولجذب أفضل المواهب، تستغل فودافون قطر برنامجها الرصين للتعرف على المواهب وتطويرها لتوفير خط إمداد للمواهب المستقبلية. فعلى سبيل المثال، نقوم باستقطاب المتدربين والطلاب من أجل التواصل مع المواهب المستقبلية في المراحل المبكرة من تعليمهم. وعند تخرجهم، يتم الاستفادة من برنامج الاكتشاف لتعيين الخريجين الجدد القطريين من المؤسسات التعليمية الفخمة، وإدارة عملية تدرجهم بين المناصب المتعددة لتأهيلهم بالمعرفة والتعرف على جميع وظائف الأعمال في الشركة، وذلك بهدف اختيار الوظيفة الثابتة الأمثل التي تتوافق مع اهتماماتهم وحاجات شركة فودافون قطر.

ونوفر فرص النمو المهني لتطوير عملية التعيين الداخلي وتوفير خيارات التطور المهني للموظفين ذوي القدرات العالية. ونقوم بالتعاون مع الجامعات العالمية مثل المدرسة العليا للتجارة (باريس) والمعهد الأوروبي لإدارة الأعمال "إنسياد"، وذلك لتقديم المعرفة الجديدة للمواهب الداخلية في الشركة وتوفير خدمات التوجيه والتدريب للمواطنين القطريين بهدف تأهيلهم لتولي المناصب القيادية في فودافون قطر. ونقوم عمليات تقييم الأداء العادلة لدينا بتحديد فرص النمو التي تمكن الموظفين من معرفة كيفية تحسين مهاراتهم وتقديمهم داخل الشركة.

ونقدم حزم التعويضات الشاملة للاحتفاظ بالمواهب التي تشمل حزم المزايا والرواتب التنافسية ونهج معتدل نحو العمل. ونقدم أيضاً المكافآت المبنية على الأداء والعمولات ونقدم برامج التحفيز طويلة الأمد للاحتفاظ بأفضل المواهب داخل الشركة. ومع نهاية عام 2022، نمت قوتنا العاملة بنسبة 13٪ لتصل إلى 539 موظفاً منهم 533 موظفاً بدوام كلي و6 موظفين بدوام جزئي. وبلغت نسبة التوظيف من إجمالي القوة العاملة 22٪، بينما بلغت 27٪ على مستوى الإدارة العليا. وبلغ معدل دوران الموظفين خلال العام 6.5٪ وهو ما يمثل انخفاً يقارب 2.5٪ مقارنة بالمعدل المسجل في عام 2021.

ومنذ عام 2020، أصبحت فودافون قطر معتمدة رسمياً بشهادة الأيزو 9001:2015 لأنظمة إدارة الجودة، وتعد واحدة من سبع شركات داخل قطر تحمل هذه الشهادة. وتؤكد هذه الشهادة على التزام فودافون قطر بأفضل الممارسات والمعايير العالمية المتعلقة بالموارد البشرية، والتي ترفع مستويات رضا الموظفين

إلى أعلى المستويات وتؤدي إلى تقديم أفضل للخدمات للعملاء. وقد قام معهد المعايير البريطاني (BSI) بعملية تدقيق مكثفة لسياسات وإجراءات الموارد البشرية في فودافون قطر مقارنة بالمعايير الدولية. ولم ينتج عن هذا التدقيق أي حالات عدم امتثال أو ملاحظات أو توصيات بالتحسينات.



### إجمالي القوة العاملة

2022 ● 2021 ● 2020 ●

#### إجمالي عدد الموظفين



باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين

#### الموظفون بدوام كلي



#### الموظفون بدوام جزئي



#### المجموع الكلي للموظفين الجدد الذين تم تعيينهم من قبل الشركة



### التوظيف

2022 ● 2021 ● 2020 ●

#### نسبة التوظيف في الإدارة العليا



#### نسبة التوظيف في إجمالي القوة العاملة



دوران الموظفين	2022	2021	2020
نسبة الدوران (%)	6.5%	9.0%	18.6%
المجموع الكلي للموظفين الذين تركوا العمل في الشركة	35	43	85



## رضا الموظفين

تقدم فلسفة "المكافآت حسب الأداء" المطبقة في فودافون قطر للموظفين في المناصب غير المتعلقة بالمبيعات مكافآت سنوية تنظر بعين الاعتبار إلى تصنيفهم الناتج عن التقييم. بالإضافة إلى ذلك، نقدم العمولات وخطة الحوافز لموظفي التجزئة والمبيعات التي تقدم حسب أدائهم المتميز، إلى جانب خطة حوافز طويلة الأمد لأفضل المواهب.

وخلال عام 2022، حصل 100% من الموظفين بدوام كامل على مراجعات التطور الوظيفي والأداء. وشارك 85% من الموظفين في فودافون قطر في استبيان مشاركة الموظفين خلال عام 2022.

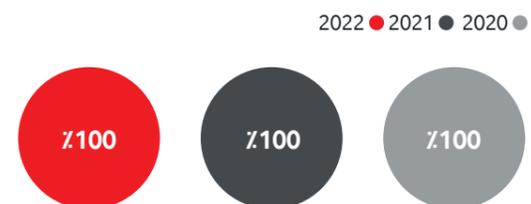
نحن، في فودافون قطر، نولي اهتماماً كبيراً لرضا الموظفين. ونأمل أن يشعر موظفونا بالسعادة والصحة والتقدير خلال قيامهم بعملهم. ونضع أهدافاً واضحة للأداء مبنية على أهم مؤشرات الأداء والقدرات السلوكية المعتمدة على المنصب، والتي يتم تقييمها من خلال أداة صارمة لتقييم الأداء المبنية على السحابة.

وتنفذ عمليات التقييم الرسمية مع نهاية السنة المالية، بهدف إعطاء تقييم من 1-5 للموظفين. ويتم تشجيع الموظفين والمديرين المباشرين على القيام بعمليات مناقشة الأداء غير الرسمية بشكل ربع سنوي. ويتم تشجيع الموظفين على تحضير خطط التطوير الفردية لمناقشتها مع المديرين المباشرين المعنيين كجزء من إجراءات المراجعة الرسمية وذلك لتحديد إجراءات التدريب والتطوير اللازمة لتحسين الأداء. ويمكن للموظفين غير الراضين عن مراجعات الأداء أو الراضين في تقديمهم تظلم حول أدائهم القيام بذلك من خلال آلية منصوص عليها في سياسة المظالم والإبلاغ المعمول بها في فودافون وذلك على الشكل المذكور أدناه.

### الموظفون بدوام كامل الحاصلين على مراجعة التطور الوظيفي والأداء



### نسبة الموظفين الحاصلين على مراجعة التطور الوظيفي والأداء



## التدريب والتطوير

نستثمر في فودافون قطر في الموظفين وذلك لمساعدتهم على بلوغ أقصى قدراتهم وضمان تزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتلبية أهداف أعمالنا. وخلال عام 2022، أتم موظفو فودافون قطر ما معدله 19 ساعة تدريبية.

ويتبع نهج تصميم التدريب لدينا نموذج التحليلات والتصميم والتطوير والتنفيذ والتقييم (ADDIE) المعروف، وذلك لضمان تقديم المحتوى التدريبي الذي يستجيب لفجوات التدريب المعروفة ويتوافق مع أهداف الشركة. وبالتعاون مع الموردين، تقوم فودافون قطر باستضافة العديد من جلسات التدريب السنوية للموظفين، ومنها التدريب المفتوح لجميع موظفي فودافون قطر والتدريب الوظيفي لدعم نواحي معينة من المهارات وتدريب الإدارة. وتستفيد الشركة من ثلاث منصات للتعليم الإلكتروني لدعم الموظفين الذين يفضلون التدريب والتطور الذاتي، ومن هذه المنصات ما يلي: جامعة فودافون للدروس الإلزامية المقدمة من مجموعة فودافون، ومنصة تعليم لينكد إن، ومنصة Skillssoft. ويتم مشاركة وتعزيز المعلومات التدريبية مع الموظفين بانتظام وتقييم الدروس التي نقدمها لإجراء التحسينات المستمرة عليها.

### المجموع الكلي لساعات التدريب



وتلتزم فودافون قطر بأعلى معايير المهنية لضمان بقاء الموظفين على علم بسياساتنا وممارساتنا. ويتوجب على جميع الموظفين إتمام تدريب "Doing What's Right" كل سنتين، ويغطي هذا التدريب سياسات مدونة قواعد السلوك والصحة والسلامة والأمن والخصوصية ومكافحة الرشاوى.



التدريب	2022	2021	2020
المجموع الكلي لساعات التدريب	10,059	9,533	9,124
معدل ساعات التدريب لجميع الموظفين	19	20	20
معدل ساعات التدريب لكل موظفة	25	24	30
معدل ساعات التدريب لكل موظف	17	19	17
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	1	1	6
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة	15	18	14

# بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة



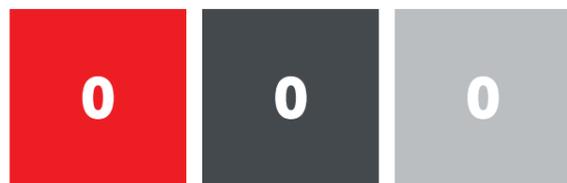
وتتألف قوتنا العاملة بشكل رئيسي من الفئة العمرية ما بين 31-40 عاماً، وتشكل أكثر من نصف إجمال الموظفين، وشكلت الفئة العمرية من 18-30 نسبة 10% من الموظفين والفئة العمرية الأكبر من 40 عاماً نسبة 37% من الموظفين. وشكل ما يقارب 19% من الموظفين الجدد موظفين من الفئة العمرية ما بين 18-30، و9% منهم مشمولون ضمن الفئة العمرية من 31-40.

## عدم التمييز

نظرها لكونها شركة تقدم الفرص المتكافئة لموظفيها، لا تميز فودافون قطر بين الموظفين حسب الطائفة أو العقيدة أو الدين أو الجنس أو الجنسية أو العمر. ونحن نؤمن أن لدى موظفينا الحق في العمل في بيئة خالية من التمييز. ولذلك، نطبق سياسات صارمة لعدم التمييز منصوص عليها في أنظمة الموارد البشرية والحوكمة بالشركة. ونتيجة لذلك، لم يتم تسجيل أي حالات من التمييز خلال السنوات الثلاث الماضية.

### حالات التمييز

2022 ● 2021 ● 2020 ●



نلتزم في فودافون قطر بالتنوع على التفرقة والشمول داخل الشركة عبر التأكيد على أهمية العدل والمساواة بغض النظر عن الجنس والجنسية والخلفية العرقية والعمر والهوية. ونحن نؤمن بأننا نضيف قيمة للشركة من خلال توفير بيئة عمل شاملة ومفتوحة تقدر الابتكار والإبداع ومدعومة بالموظفين من خلفيات وتجارب متنوعة.

ونظراً لأننا شركة تقدم الفرص المتكافئة، فإننا نهدف إلى توظيف أفضل الأفراد الموهوبين وتنمية مهاراتهم لتقديمهم في الشركة دون التعرض لأي حالات تمييز. وفي إطار هذا النهج، نهدف إلى تمكين الموظفين من خلال توفير الوصول المتكافئ لهم لفرص التطوير المهني والرواتب المتكافئة إلى جانب وضع سياسات منح الأولوية للإناث التي تشمل إجازات أمومة شاملة وساعات الرضاعة الطبيعية للأمهات الموظفات واتباع نموذج العمل المرن والعمل من المنازل.

وتمتلك فودافون قطر قوة عاملة تزيد عن 500 موظفاً، وتمثل الإناث نسبة 19% من إجمالي القوة العاملة. ونحن نهدف إلى زيادة هذه النسبة داخل الشركة. ومن الجدير بالذكر، أننا سجلنا عدداً أقل من الإناث الذين غادروا الشركة في عامي 2020 و2021 مقارنة بعام 2019. وقد قمنا بجهود مكثفة لزيادة تمثيل الإناث في فريق كبار الموظفين القياديين. ولتوفير بيئة تمكن الموظفات من التقدم للمستويات العليا داخل الشركة، نقدم التوجيه والتدريب والتطوير المستهدف للموظفات القطريات الموهوبات لتولي مستويات أعلى من المسؤولية. ونهدف أيضاً إلى زيادة عدد الموظفات الموهوبات في الشركة من خلال التواصل المسبق مع أفضل الجامعات.

## عدد التظلمات المقدمة خلال الفترة المشمولة في التقرير

2022 ● 2021 ● 2020 ●



## عدد التظلمات التي تم الاستجابة لها أو حلها

2022 ● 2021 ● 2020 ●



## نسبة التظلمات التي تم حلها

2022 ● 2021 ● 2020 ●



ونحن نسعى إلى توفير مكان عمل يشعر فيه الموظفون بإمكانية الإبلاغ عن أي أنشطة أو سلوكيات تعد غير أخلاقية أو غير لائقة أو متعارضة مع مدونة قواعد السوك المعمول بها في فودافون قطر دون الخوف من العقاب، وذلك حسب ما تنص عليه سياسة المظالم والإبلاغ في فودافون قطر. وتتيح فودافون قطر القنوات التالية للإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو سوء تصرف:

■ الإبلاغ للمدير المباشر: إذا شهد الفرد أنشطة تتعارض مع مدونة قواعد السلوك المعمول بها في فودافون قطر يمكنهم إيصال مخاوفهم حولها لمديرهم المباشر الذي سيقوم بدوره بإيصال المسألة للمسؤول التنفيذي المختص أو لفريق الموارد البشرية إذا اقتضت الحاجة.

■ الإبلاغ للمسؤول التنفيذي المختص: في حال عدم ارتياح الموظف للتواصل مع مديره المباشر يمكنه الإبلاغ عن المسألة للمسؤول التنفيذي المختص الذي سيقوم بدوره بإيصالها إلى قسم الموارد البشرية إن اقتضت الحاجة.

■ الإبلاغ للجنة الإبلاغ في فودافون قطر: في حال عدم ارتياح الموظف للتواصل مع المسؤول التنفيذي المختص أو المدير المباشر يمكنه الإبلاغ عن المسألة عبر البريد الإلكتروني [SpeakUp.Qatar@vodafone.com](mailto:SpeakUp.Qatar@vodafone.com). وتطلع على هذا البريد الإلكتروني لجنة الإبلاغ التي يعينها الرئيس التنفيذي.

وخلال عام 2022، قدم الموظفون 46 تظلمًا مما شكل انخفاضاً من 57 تظلمًا خلال عام 2021، وقد تم الاستجابة لجميع هذه التظلمات وحلها.



## بيئة العمل الآمنة والسليمة

ونحن نهدف إلى اتباع نهج وقائي ونظام متين لتقييم المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة والحد منها. ويتعاون فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر بانتظام مع الأقسام المختلفة داخل الشركة. ويتم تسجيل جميع أنشطة الموظفين، التي تشمل ولكنها لا تقتصر على الأنشطة المذكورة أدناه، في سجل المخاطر للصحة والسلامة. ويتم تطبيق إجراءات الحد من هذه المخاطر، وذلك حسب ترتيب الضوابط المتبعة، للتقليل من المخاطر المعروفة. وعند إتمام عملية التسجيل، يتم رفع سجل المخاطر على الشبكة الداخلية لفودافون قطر وإتاحته لجميع الموظفين من خلال النشرة الإخبارية الداخلية للشركة. ويقوم فريق الصحة والسلامة أيضاً بإرشاد باقي الأقسام حول أفضل المناهج للتعامل مع المخاطر، إما من خلال تجنبها أو التقليل منها أو تحويلها لأطراف أخرى أو الاحتفاظ بها.

تشمل مخاطر الصحة والسلامة المعروفة في فودافون قطر ما يلي:

المخاطر المعروفة	الضوابط المتخذة بخصوصها
مخاطر الحرائق	توفير غرف التدخين المعزولة، والتأكيد على إجراءات التحبير الإداري، ومنع استخدام الوصلات الكهربائية الشخصية، والقيام بعمليات الصيانة من قبل أفراد محترفين ومعتمدين، والتفقد المنتظم للأجهزة الكهربائية وأجهزة الأمان، وتوفير أجهزة ملائمة للسيطرة على الحرائق، وتوفير مراقبي حرائق محترفين، والصيانة الوقائية الدورية لأنظمة مواجهة الحرائق، وأنظمة إنذار الحرائق مع الامتثال لجميع المتطلبات الصادرة عن الدفاع المدني المحلي.
مخاطر زيارات المواقع	يتوجب إتمام التدريب التأهيلي للصحة والسلامة قبل التوجه للموقع، ويتوجب على الموظفين قراءة وفهم المخاطر المتعلقة بزيارتهم، والامتثال التام لقوانين فودافون قطر المطلقة، واتباع أسلوب القيادة الدفاعية لموظفي فودافون قطر الذين يقومون بقيادة المركبات، والسماح للموظفين المدربين المرتدين لمعدات الحماية من السقوط فقط بالعمل على ارتفاعات، وعمليات التفتيش المنتظمة للمواقع والمتعاقدين من قبل فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر.
مخاطر المكاتب	التأكيد على إجراءات التحبير الإداري والرص الأمثل للملفات والصناديق والأدراج المغلقة، وعدم ترك الأسلاك الزائدة، واتباع إجراءات الحمل الجيدة، والوعي حول الهندسة البشرية، والوعي حول معدات شاشات العرض، والتصنيف الصحيح لمخزون المواد الكيماوية، والالتزام بإرشادات وزارة الصحة العامة فيما يتعلق بكوفيد-19.
مخاطر الظروف الجوية القاسية	الخروج أو القيادة في حالة الطوارئ فقط، وارتداء الملابس المناسبة مع الحالة الجوية، وحماية العيون والأنف والفم خلال العواصف الرملية، والالتزام بالقانون القطري للتقليل والحد من ساعات العمل خلال النهار في فصل الصيف.
مخاطر قيادة الموظفين للمركبات للتوجه إلى العمل	القيادة فقط في حالة الضرورة، وتخطيط الرحلة قبل البدء بها، وإبلاغ الزملاء بالرحلة، وفحص المركبة قبل استخدامها، وعدم تشتيت الانتباه بالشاشات والأجهزة الإلكترونية خلال القيادة، والتوقف للاستراحة للتقليل من الإرهاق، واتباع قوانين القيادة في كافة الأوقات.

نؤمن في فودافون قطر بأهمية توفير بيئة العمل الآمنة والسليمة للموظفين والمتعاقدين وشركاء الأعمال وأي أطراف خارجية أخرى. وتغطي إجراءات الصحة والسلامة المتكاملة لدينا مجموعة واسعة من المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة والتي قد تحدث داخل المكاتب أو مواقع الأعمال. ويشمل نظام إدارة الصحة والسلامة التشغيلية لدينا، والمبني على معايير نظام إدارة المخاطر المعروفة، متطلبات فودافون قطر للامتثال لمعايير الصحة والسلامة خلال عملياتنا. ويتم تحديث المعايير التي نعمل بها مع التعرف على متطلبات جديدة متعلقة بالصحة والسلامة. وعند تحديد هذه المتطلبات الجديدة، يتم وضع معايير الامتثال بالتشاور مع الأفراد المعنيين. وتوظف فودافون قطر مجموعة من مناهج الامتثال وتشمل وضع السياسات والإجراءات والتدريب للأفراد ومشاركة المعلومات والتوعية عبر منشورات البريد الإلكتروني.

## إجازة الوالدين

نؤمن بدعم الوالدين الجدد في عملية تحقيق التوازن بين العمل والعائلة. وفي فودافون قطر، نقدم إجازة الأمومة المدفوعة لجميع الأمهات الجدد وإجازة الوالدين للوالدين المتبنين بالإضافة إلى ضمان العودة إلى العمل. وخلال عام 2022، عاد جميع الموظفين الذين تمتعوا بإجازة الوالدين إلى العمل. وعند عودتهم، يمكن للموظفين الاستفادة من جدول العمل المرن وخدمات

الدعم المتاحة لجميع الوالدين. وتتجاوز العديد من آليات الدعم للوالدين الجدد المتطلبات القانونية والتوجيهية المحلية الدنيا. ونؤمن بأن سياساتنا ساهمت بنسبة 100% في معدل الاحتفاظ بالوالدين الجدد لسنة واحدة بعد عودتهم إلى العمل.

إجازة الوالدين	2022	2021	2020
مجموع الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين (إجازة الأمومة)	6	13	3
مجموع الموظفين العائدات للعمل في الشركة بعد انتهاء الإجازة	6	13	3
مجموع الموظفين العائدات من إجازة الوالدين واللواتي استمررن بالعمل بعد مرور سنة على العودة من الإجازة (الاحتفاظ)	6	13	3
العودة إلى العمل	6	13	3
نسبة الاحتفاظ	100%	100%	100%



## حقوق الإنسان

الأطفال، وتشمل المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة حول العمل وحقوق الإنسان والإعلان العالمي لحقوق الإنسان واتفاقيات منظمة العمل الدولية (ILO)، وذلك ما لم تتعارض مع القوانين في قطر. ونحرص باستمرار على تحسين هيكلنا وسياساتنا لضمان حماية حقوق الإنسان الأساسية بغاية.

نلتزم في فودافون قطر بحماية الحقوق الأساسية للموظفين والأفراد المرتبطين بالشركة. ويتم تصميم سياسات حقوق الإنسان لدينا بحيث تمثل بقانون العمل في قطر. ونعمل عن كثب مع مجموعة فودافون لضمان تماشي سياسات حقوق الإنسان في الشركة مع أفضل الممارسات. وتتطابق سياساتنا مع المعايير والأنظمة العالمية المتعلقة بحقوق الإنسان وعمالة



## تدريب الصحة والسلامة

يعد التدريب مكوناً أساسياً في نهجنا الرامي لضمان توفير بيئة عمل تساعد على ازدهار الموظفين وسلامتهم. وخلال عملية توظيف الأفراد، يتوجب على الموظفين الجدد في فودافون قطر إتقان التدريب الإلزامي الذي يشمل على سبيل المثال وليس الحصر القواعد الثمان الإلزامية المتعلقة بالقيادة والكهرباء والمخدرات والكحول والعمل على مرتفعات والعمل في الشوارع أو تحت الأرض والاستجابة للطوارئ وسياسة

استخدام المكاتب وسياسة الصحة والسلامة للشركة والرفاهية في المكاتب والنظافة والمخاطر. ويتوجب على الموظفين بعدها إتقان تدريب "Doing What's Right"، وهو تدريب سنوي للتأكيد على معلومات الصحة والسلامة الأساسية. وخلال عام 2022، أتم الموظفون 616 ساعة تدريبية ومعدل 1.1 ساعة من تدريبات الصحة والسلامة. وخلال عام 2023، نهدف إلى زيادة تدريب مراقبي الحرائق والإسعافات الأولية بنسبة 7.10٪.



تعزيز السلامة

### تقييم خطورة الطرق الوعرة

خلال عام 2022، قيمت فودافون قطر خطورة الطرق الوعرة لتحديد المخاطر التي تتعرض لها المواقع على الطرق الخطرة بطريقة منظمة وذلك ضمن جهودها الرامية لمنع الحوادث وتجنب انقطاع الشبكات وضمان التواصل مع العمال العاملين في هذه المواقع. وتم التشاور مع الموظفين والمتعاقدين لفهم التحديات التي يواجهونها والبحث عن حلول ملائمة لها بناءً على المعلومات الناتجة عن تقييمات الخطورة للمواقع على الطرق الوعرة. وقد قدم أحد المتعاقدين بعدها خطة استجابة لفودافون قطر قمنا بنشرها للتحقق من جاهزيتنا في حال رنين جرس الإنذار في المواقع الكائنة على الطرق الوعرة. وتوضح الخطة إجراءات الاستجابة في هذه الحالة والتأكد من سلامة العمال وتضمن التحديد السريع واستجابة عمال الطوارئ في حال وقوع الحادث.

### مجموع الساعات التدريبية حول الصحة والسلامة المقدمة للموظفين

2022 ● 2021 ● 2020



- اتباع جميع إجراءات وقوانين وتوجيهات العمل الآمن.
- الاستخدام المناسب لمعدات وملابس السلامة المتوفرة لهم.
- الإبلاغ عن أي آلام أو حالات عدم الراحة فور وقوعها
- الإبلاغ عن جميع الحوادث والإصابات والمخاطر لموظف الصحة والسلامة المعني.

نلتزم بالتقليل والحد من الأثر السلبية للصحة والسلامة ومنعها عبر سلاسل التوريد في الشركة. ولتحقيق ذلك، نركز على إجراءات تعاقد صارمة مع الموردن الخارجيين وتدريبات الصحة والسلامة والتطبيق الصارم لسياسة صحة وسلامة المورد لدينا وعمليات تفتيش مواقع العمل ونظام عقوبات المورد.

وقبل البدء في تنفيذ أي مشروع، يتوجب على جميع المتعاقدين العاملين مع فودافون قطر تحضير خطة الصحة والسلامة لهم وتقييم المخاطر، وفي بعض الحالات يتوجب عليهم تقديم إجراءات العمل على مرتفعات، ويتم مراجعة جميع هذه المعلومات من قبل قسم الصحة والسلامة في فودافون قطر وذلك للتحقق من تماشيها مع سياساتها. بالإضافة إلى ذلك، يقوم فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر بعمليات التدقيق لمواقع العمل وذلك للتحقق من امتثالها للاشتراطات الضرورية.

ويعتبر التركيز على الأثر السلب للمجالات الكهرومغناطيسية على العاملين في المواقع من أولويات فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر. وقبل السماح للموظفين بالعمل على مرتفعات، يتم إلحاقهم بتدريب خاص بذلك. وتقوم فودافون قطر بتفتيش المواقع للتحقق من إعلام المتعاقدين بأي معلومات ضرورية خلال نقاشات ما قبل القيام بالمهام، والتحقق من وجود شاشات مضبوطة لمراقبة ترددات الراديو خلال تواجد العامل في المواقع.

ولم يتم تسجيل أي حالات وفاة خلال عام 2022، وتم تسجيل حادثي سلامة فقط، واحد لموظف وآخر لمتعاقد. وتم تسجيل ما يقارب 1.3 مليون ساعة عمل آمنة في مواقع الشبكات خلال 2022 دون إصابات مضيعة للوقت. وخلال العام، تم تخصيص يومين للصحة والسلامة وذلك لزيادة التوعية حول السلامة في جميع مكاتبنا، وقدمنا التدريب لمسؤولي الصحة والسلامة لدينا، بما في ذلك تدريب معهد المعايير البريطاني حول تحليلات الأسباب الرئيسية وكتاب "العادات السبع لأكثر الأشخاص فاعلية".

ونحن نهدف، خلال عام 2023، إلى المحافظة على سجل نظيف لحالات الوفاة ورفع عدد أوائل المستجيبين في مكاتبنا بنسبة 10٪ بشكل سنوي. ونهدف أيضاً إلى التحسين الإضافي من نهجنا ونظامنا لكي نحتل مكانة ريادية في الصحة والسلامة داخل القطاع.

وفيما يتعلق بالأنشطة المصنفة كأنشطة مرتفعة المخاطر، يتم الحصول على طلب موافقة خاصة للعمل ومراجعتها والموافقة عليها من قبل مسؤولي الصحة والسلامة لدينا. وفي حال وقوع أي حوادث أو حالات من الزل، يتم إعداد تقرير سريع والتحقيق وتحليلات الفجوة لتحديد أي مسببات رئيسية وتطوير المقترحات للخطة التصحيحية. وبناءً على طبيعة الحادث، يمكن فرض بعض العقوبات التي قد تؤدي إلى إلغاء عقد التعامل مع المتعاقدين الخارجيين.

ونحن نوفر موارد فعالة للاستعداد لحالات الطوارئ ومنها خطط الاستجابة للطوارئ داخل المكاتب والمتاجر لضمان جاهزية موظفينا في حالة وقوع حادث. وخلال عام 2022، نفذنا تمرينين للإخلاء الطارئ لمكاتبنا وذلك لتحسين جاهزية إجراءاتنا.

تشمل توقعات الصحة والسلامة لفريق الإدارة، على سبيل المثال وليس الحصر، ما يلي:

- وضع أهداف الصحة والسلامة ومقاييس الأداء لجميع المديرين وأماكن الأعمال.
- المراجعة السنوية لأهداف الصحة والسلامة وأداء المديرين والتشجيع على التحسين المستمر منها.
- التشجيع على رفع التقارير الدقيقة والسريعة وتسجيل جميع الحوادث والإصابات وحالات عدم الراحة.
- التحقيق في جميع الحوادث والإصابات المسجلة لتحديد جميع العوامل التي ساهمت في حدوثها ووضع خطة عمل تصحيحية عند الحاجة إلى ذلك.
- تحديد المخاطر الجديدة والحالية واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد أو التقليل من التعرض لأي من هذه المخاطر.
- ضمان توعية جميع الموظفين حول المخاطر المتعلقة بعملهم وتدريبهم بشكل ملائم للقيام بمهامهم بسلامة.
- تشجيع الموظفين خصوصاً على التوجيه والمشاركة في جميع المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة.
- ضمان إدارة المتعاقدين والمتعاقدين الفرعيين لمسائل الصحة والسلامة الخاصة بهم وبموظفيهم بطريقة مستمرة.
- تلبية المتطلبات القانونية كما تنص عليها التنظيمات ومدونات الممارسات وغيرها من المعايير والأنظمة الأخرى.
- يتوقع من الموظفين المحافظة على بيئة العمل الآمنة والسليمة من خلال ما يلي:
- الالتزام المشترك بالصحة والسلامة.



## تنمية المجتمع

نستثمر في فودافون قطر لضمان توفير مستقبل أفضل في المجتمعات التي نتواجد فيها. وقد وفرت مبادرات الاستثمار المجتمعي في الشركة فوائدهم للأفراد داخل قطر وبالأخص فيما يتعلق بثلاث ركائز أساسية للاستثمار المجتمعي، وهي: الرياضة والابتكار والاستدامة التي تقع تحت مظلة إستراتيجية المسؤولة المجتمعية للشركة (CSR) والتي تركز على الركائز الثلاث التالية: الحياة الرقمية والشمول للجميع وحماية الكوكب. وتحرص الشركة على أن تتماشى أنشطة وعمليات تنمية المجتمع التي نقوم بها مع هذه الإستراتيجية وتؤكد على ضرورة الامتثال لمدونة قواعد السلوك المعمول بها في شركة فودافون قطر.

ونقدم أيضاً التبرعات وفرص رعاية الفعاليات، ويتضح دعمنا في سياسة التبرعات الخيرية الرسمية لدينا. ويتم مراجعة جميع طلبات الدعم من قبل لجنة الاستثمارات المجتمعية وتحكم من قبل قسم العلاقات الخارجية في الشركة، الذي يضمن أن تكون جميع المساهمات التي نقدمها متعلقة باستغلال تكنولوجيا الاتصالات الهاتفية في الرفاهية الاجتماعية أو الحماية البيئية أو دعم المجتمع.

ونهدف قدر الإمكان إلى توظيف التكنولوجيا في تحقيق الفائدة للمجتمعات وخلق مجتمع رقمي أكثر شمولاً واستدامة. وخلال عام 2022، أطلقنا علامة "معاً نستطيع" للتأكيد على إمكانية تحسين حياة الأفراد وتوفير مستقبل أفضل يربط بين التكنولوجيا والمجتمع ليقينا متصلين معاً. وقد تم تعزيز فكرة "معاً نستطيع" من خلال شبكة

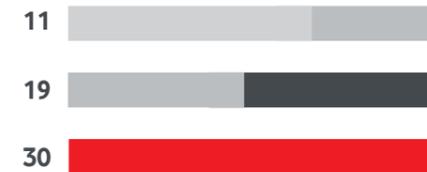
### مجموع قيمة الاستثمارات المجتمعية (ريال قطري)

● 2020 \* ● 2021 ● 2022



### مجموع برامج تنمية المجتمع المحلي القائمة على احتياجات المجتمع

● 2020 \* ● 2021 ● 2022



\* خصصت فودافون قطر أكثر من 10 ملايين ريال قطري في شكل تبرعات للاستثمارات المجتمعية بناء على احتياجات الدولة في استجابة لجائحة كوفيد-19.

GigaNet التابعة للشركة، التي تحسن من خدمات الاتصال للمواطنين القطريين والشركات بينما تقوم بدعم مبادرات التعليم والصحة والرفاهية.



## نعم، يمكننا التجديد وإعادة البناء

نحن نهدف إلى رفع مستوى الوعي والتوجه نحو مستقبل أكثر استدامة لدولة قطر. وخلال عام 2022، أطلقت فودافون قطر أكبر حملة لها حول الاستدامة "نعم، يمكننا التجديد وإعادة البناء" خلال شهر رمضان المبارك. وقد كانت هذه المرة الأولى التي شهدت فيها قطر تركيزاً على الاستدامة على المستوى الوطني. وكان هدفنا يتمثل في جذب انتباه المقيمين والزوار في الدوحة إلى أهمية العيش باستدامة من خلال منشآت خاصة تستغل الثروة النباتية الوطنية.

وفي إطار هذه الحملة، هدفت فودافون إلى التعامل مع الكميات الكبيرة من المخلفات الغذائية الناتجة عن المنازل داخل قطر. وبالشراكة مع شركة شاطئ البحر لإعادة التدوير والاستدامة، تم تقديم أكثر من 2,000 صندوق عضوي مجاني، وهي حاويات لتحويل النفايات إلى أسمدة، لتشجيع المنازل على تحويل مخلفاتها الغذائية إلى أسمدة خلال شهر رمضان، ومنها المنازل التابعة لمدارس مؤسسة قطر. ويمكن للمنازل المشاركة الاستفادة من هذه الأسمدة لاحقاً أو تقديمها لشركة أغري-قطر لاستخدامها كأسمدة للمحاصيل.

وفي إطار هذه الحملة، انضمت فودافون قطر أيضاً مع المجتمع المحلي للمشاركة في احتفالات "القرنفقوه"، وهي مناسبة مهمة ينتظرها الأطفال خلال شهر رمضان. وبالشراكة مع مبادرة "ترشيد"، التابعة لشركة الكهرباء

## نشجع معاً

استضافت قطر خلال عام 2022 بطولة كأس العالم، أكبر حدث رياضي عالمي. واغتنمت فودافون قطر هذه الفرصة لتحقيق التغيير الملموس فيما يتعلق بالاستدامة والرياضة والابتكار لخلق مجتمع ينعهم بالصحة وتحسين كيفية المشاركة في الأنشطة المتعلقة بالرياضة واختبارها. وأطلقت الشركة حملة "نشجع معاً"، وهي

### نتائج الحملة

328 تيرا بايت

البيانات المستخدمة على متن وسائل النقل العامة

2.38 مليون

عدد فترات الاتصال على شبكة الواي فاي خلال فترة بطولة كأس العالم على متن قطري ريل ووسائل النقل العامة التابعة لـ "مواصلات"

والمياه العامة في قطر، قام موظفو فودافون بتوزيع الحلوى على الأطفال وعائلاتهم في مواقع رئيسية داخل الدوحة، ومنها مشيرب وكتارا ومؤسسة قطر. واستخدمت فودافون حافلة كهربائية للتوجه إلى هذه المواقع وذلك لتشجيع على تبني مبادئ الاستدامة في المجتمعات المحلية والتفاعل مع الأطفال وتثقيفهم في أعمارهم المبكرة حول الوسائل المستدامة التي يمكن من خلالها المحافظة على كوكب الأرض.

### نتيجة الحملة



2,024

عدد الصناديق العضوية المقدمة

الحملة الوطنية الرسمية لتزويد مشجعي كرة القدم المحليين والعالميين بأحدث وسائل التكنولوجيا الشاملة للاتصال عبر شبكات الجيل الخامس وبطاقات المشجعين وخدمات التجوال وغيرها، خلال فترة البطولة لتمكينهم من التفاعل عن كثب مع هذا الحدث.

شاركت فودافون قطر أيضاً مع "مواصلات"، شركة النقل الرسمية في قطر، في إطلاق خدمات شبكة الواي فاي اللاسلكية وضمان تقديم خدمات غير منقطعة.

ومكنت هذه الخدمة المقيمين والزوار من البقاء على اتصال من خلال شبكة فودافون الموثوقة عبر تقديم الوصول السلس إلى شبكة الإنترنت للعملاء على متن أكثر من 4,000 حافلة و1,000 سيارة أجرة في قطر. وقد تمكنا من رسملة هذه الشراكة التي تم تطويرها على مدى أكثر من عقد من الزمان، وهي شاهد على التعاون القوي في سبيل تقديم تجربة رقمية على مستوى عالمي من شركة فودافون بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030. وقد استخدم أكثر من 2.38 مليون مشجع وسائل النقل العامة، واستهلكوا ما مجموعه 328 تيرا بايت من البيانات، وتساهم هذه القيمة ما يتجاوز 50,800 ساعة من مشاهدة الفيديوهات بوضوح 4K، أو 328,000 ساعة من الاستماع للموسيقى، أو 3.3 مليون ساعة من تصفح مواقع التواصل الاجتماعي.



الإيجابية حول هذه التجربة، والتركيز على وصف التجربة بأنها ممتعة وموفرة للوقت مقارنة بطريقة تنقلهم الاعتيادية.

وقمنا أيضاً بالعديد من المبادرات الأخرى لتحديد خط المواهب المتين والمحافظة على قوة عاملة ذات جودة عالية. وخلال عام 2022، شاركنا في مؤتمر التوظيف ولقاء الخريجين الأول لمؤسسة قطر، ومؤتمر التوظيف لجامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا، وفعاليات مقهى وظائف قطر لجامعة تكساس إيه أند أم. وتوفر هذه الفعاليات لفودافون قطر الفرصة للتواصل مع الحضور وتقديم المعلومات حول علامة فودافون وتشارك الفرص داخل الشركة. وتوضح الجهود التزام فودافون بتطوير مواهب الشباب القطري من خلال تزويدهم بالمعرفة والمهارات التي تساعدهم على التقدم في رحلتهم الجامعية لدخول سوق العمل.

## مبادرات الموظفين والمواهب

تؤمن فودافون قطر بأهمية تمكين قوتها العاملة ودعمهم في اتخاذ قرارات أكثر استدامة في حياتهم الشخصية والمهنية. لذلك، نقدم المبادرات للموظفين لدعم تبنيتهم للسلوك المشجع على الاستدامة. فعلى سبيل المثال، نظمنا خلال عام 2022 فعالية "يوم بلا سيارات" لجميع الموظفين احتفالاً باليوم العالمي بدون سيارات. ونشجع الموظفين على استخدام البدائل الأكثر استدامة مثل مشاركة المركبات أو السكوترات الكهربائية أو قطار المترو أو الحافلات أو الدراجات الهوائية أو المشي. بالإضافة إلى ذلك، وفرت قطر ريل للموظفين 400 تذكرة ركوب مجانية خلال اليوم عبر خدمات النقل المقدمة على مترو الدوحة. وقد شارك الموظفون ملاحظاتهم

العام والخاص والمطورين في تسريع عملية تحولهم الرقمي.

ودخلت فودافون قطر أيضاً في شراكات مع العديد من المنظمات وقامت برعاية العديد من الأحداث الرياضية خلال عام 2022 وذلك للتشجيع على اتباع دورة حياة صحية ومستدامة لها. وشملت هذه الأنشطة الشراكة المميزة مع مؤسسة Padel IN التي تم الإعلان عنها خلال اليوم الرياضي للدولة في قطر. ونظراً لكونها الشريك الحصري للاتصالات لحدث Padel IN، ستقدم فودافون قطر خدماتها الفريدة للاتصال التي ستغطي احتياجات الاتصال في الملعب، بالإضافة إلى دعم عملية النقل المباشر للبطولة والفعاليات التي ستحصل ضمن منافسات Padel IN خلال الأعوام الثلاث القادمة. ويُعد هذا أحدث التطورات في علاقة تعاون فودافون طويلة الأمد للتشجيع على دعم ونمو مؤسسة Padel IN في قطر.

وقامت فودافون قطر كذلك برعاية مجموعة من الأحداث الرياضية، ومنها، على سبيل المثال وليس الحصر، مهرجان الجواد العربي العالمي في كتارا، والنهائي العالمي لبطولة ريد بل نيمار جونيورز فايف 2021-2022، وبطولة الرياضات الإلكترونية أحمد المغيصيب باك-2 باك، وبطولة سمو الأمير للرمية.

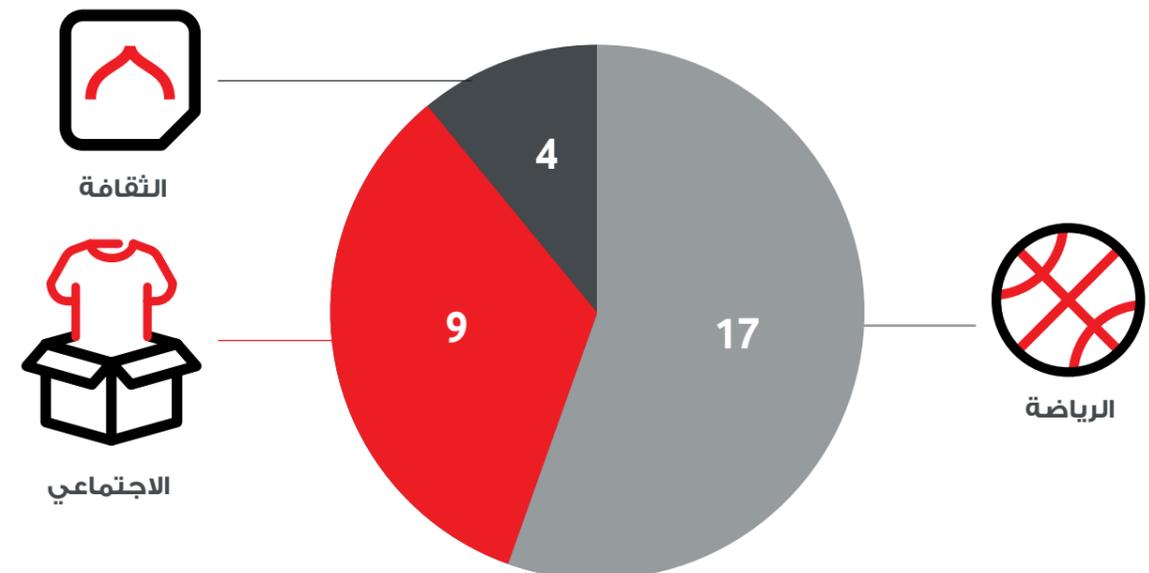
وخلال عام 2022، دخلت فودافون قطر أيضاً في علاقات شراكة وقامت برعاية العديد من الفعاليات الرئيسية في كافة القطاعات، مثل الريادة والابتكار والإنشاء والزراعة. وشملت هذه الفعاليات مهرجان "تجاح قطري" ومعرض الزراعة الدولي في قطر (Agriteq) ومؤتمر ومعرض الهندسة الرياضية العالمي وإكسبو الدوحة للمدن الذكية وفعاليات "بروجكت قطر" و"قطر للضيافة 2022".

## الشراكات وفرص الرعاية

يعد القيام بالشراكات القوية والمستمرة في قطر وبشكل أوسع في قطاع التكنولوجيا مهماً للتأكيد على قدرة فودافون على الاستمرار في استخدام الابتكار في توفير فرص جديدة للتقدم والتسارع نحو عملية التحول الرقمي. ويتم الاستفادة من هذه الشراكات واستغلال التطورات التكنولوجية المبتكرة لدينا لتحويل الأفكار الجديدة إلى مشاريع واقعية ومبادرات ملموسة تدعم تطوير المجتمعات للتغلب على التحديات الاجتماعية التي تواجهها. وتؤمن فودافون قطر بأن هذه الشراكات تُعد عنصراً أساسياً لتوحيد الجهود المتعلقة بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركة التي تحقق الرؤية الموحدة، وذلك لتوجيه عملية التغيير الإيجابي في قطر. وخلال عام 2022، قامت فودافون برعاية 30 حدثاً وإقامة شراكات متعددة والمحافظة على هذه الشراكات. واستمرت فودافون في مجال التكنولوجيا في شراكاتها مع مايكروسوفت لإظهار الالتزام المشترك نحو تقديم الحلول الرقمية الإضافية للشركات في قطر من خلال مجموعة متكاملة من وسائل التكنولوجيا. وشمل ذلك بشكل رئيسي استخدام Microsoft Azure كجزء من مجموعة منتجات وخدمات إنترنت الأشياء المقدمة من فودافون.

بالإضافة إلى ذلك، كانت فودافون قطر المزود التكنولوجي الرسمي لحدث إطلاق المركز الإقليمي للبيانات السحابية التابع لشركة مايكروسوفت خلال عام 2022. ويربط المركز قطر بأكثر شبكة بنية تحتية سحابية في العالم، ويقدم العديد من الخدمات السحابية القابلة للتوسع والمتاحة بشكل كبير والتي تتسم بالمرونة، وتخدم الهيئات الحكومية والمنظمات وشركات القطاع

## رعاية الفعاليات حسب التصنيف





## المدفوعات الرقمية

تقلل المدفوعات الرقمية من تكلفة التحويل والوقت المستغرق في إتمام الخدمات المالية، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة المدفوعات والتقليل من الأثر البيئي والتشجيع على تبني نهج أكثر استدامة في المعاملات المالية. وتتخذ في فودافون قطر الخطوات اللازمة لتوسيع استخدام المدفوعات الرقمية بينما تساعد البنك المركزي القطري على تحقيق هدفه المتمثل في تحويل جميع الشركات إلى توفير إمكانية وصول المستهلكين إلى المدفوعات الرقمية، وذلك تحقيقاً للرؤية المتمثلة في تقليل اعتماد الاقتصاد على الأوراق النقدية بحلول عام 2030.

وفي عام 2022، أطلقت شركة إنغينييتي بايمنت سولوشنز التابعة لفودافون قطر خدمة iPay، التي تعد المحفظة الإلكترونية المرخصة الأولى في قطر. وتوفر هذه المحفظة للعملاء إمكانية الوصول المباشر للحوالات المحلية الفورية لجميع البنوك والمحافظ المدرجة في شبكة المدفوعات المحمولة القطرية، بالإضافة إلى الوصول إلى مدفوعات الباعة والحوالات المالية العالمية. ولضمان الإتاحة المتكافئة لجميع العملاء، تعد

محفظة iPay محفظة إلكترونية صيادية متاحة لجميع المستهلكين داخل قطر بغض النظر عن مزود خدمات الاتصال لديهم.

وقد أعلنت فودافون قطر أيضاً عن توفر خدمة Apple Pay ضمن تطبيق MyVodafone لأنظمة iOS للمستخدمين ليتم استخدامها للمدفوعات السريعة الآمنة والسهلة، الأمر الذي يؤكد على التزامنا المستمر بتزويد العملاء بأكثر التجارب الرقمية أمناً وسرعةً وراحةً. وتعتبر Apple Pay طريقة دفع دون تلامس يمكن السماح لها وإتمامها مباشرة من أي هاتف iPhone، مما يحد من الحاجة إلى التعاملات النقدية أو حمل بطاقات البنك الملموسة التقليدية.

وقامت فودافون قطر أيضاً برقمنة عملية إعادة شحن الرصيد لتحسين تجربة العملاء وتقليل الأثر البيئي. وتمكن أجهزة الدفع الرقمي المستهلك من دفع الفواتير وإعادة شحن أرصدهم دون الحاجة إلى استخدام الخدمات الورقية، وهو ما يقلل من استخدام الأوراق والتغليف والآثار السلبية المتعلقة بها على المناخ ويقدم في ذات الوقت تجربة محسنة للباعة والمستهلكين.



## التطوير التكنولوجي

طورت فودافون قطر وأطلقت العديد من التقنيات التي تساعد الشركات والأفراد على العمل والعيش بطريقة أكثر استدامة. وقد تم التفاعل مع الشركات في مختلف القطاعات مثل قطاع النقل والخدمات اللوجستية والتصنيع والإنشاء وذلك من أجل إطلاق التقنيات الحديثة التي ستسهل من عمليات تشغيل القطاعات والتقليل من تكلفتها ورفع مستويات الاستدامة.

وخلال عام 2022، أطلقت فودافون حل تتبع الأصول، الذي يمكن الشركات من رفع فاعلية عملياتها إلى أعلى المستويات عبر الاستفادة من تكنولوجيا إنترنت الأشياء الحديثة. ويمكن لحل تتبع الأصول من خدمات إنترنت الأشياء تتبع العديد من الأصول من البداية إلى النهاية بصورة آنية، ويسهل من عملية تقديم المعلومات اللحظية، مثل موقع الأصول والظروف الجوية وإشعارات التوصيل وإصدار التقارير. وأطلقت فودافون أيضاً أول منتج من منتجات إنترنت الأشياء موجه للمستهلك، وهو المنتج الذكي من فودافون، الذي يتميز بأنه أحد حلول التتبع متعددة الأهداف التي تمكن المستخدمين من تتبع مقتنياتهم الثمينة مثل المحافظ والحقائب والأمتعة والحواسيب والدراجات النارية والسيارات.

بالإضافة إلى ذلك، أطلقت فودافون قطر محطة الكابلات العالمية تحت البحر التي تستضيف أكبر مشروع للكابلات المائية في العالم، وبموجب اتفاقيتها الموقعة مع شركة الاتصالات الوطنية السعودية (stc)، ستقوم فودافون ببناء وتشغيل محطة الكابلات المائية الحصرية على مدى السنوات العشرين القادمة، وهو ما سيدمج قطر في برنامج متعدد الأقاليم سيدعم الاقتصاد الرقمي العالمي المتطور باستمرار. وسيخدم النظام الموسع الجديد مجموعة أوسع من المجتمعات التي تعتمد على شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المستهلكين وتلبية أغراض الأعمال وتوفير مجموعة واسعة من الفوائد الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن زيادة الاتصالات.



## تقدير الأعمال

تسعى فودافون قطر باستمرار إلى دمج والتحصين من نهجها تجاه الاستدامة في نواحي عملها المختلفة. وخلال عام 2022، نفتخر بالتقدير التي حصلنا عليها بناءً على إنجازاتنا.

ومع بداية إطلاق خدمة الجيل الخامس وشبكات الألياف الضوئية في قطر، عززت فودافون في ذات الوقت من مكانتها كشركة عالمية رائدة في أفضل الممارسات المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال (BCM). وحصلت فودافون قطر على أحدث نسخة من شهادة الأيزو 22301:2019 الدولية لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال للحفاظ على جودة الخدمات من شبكاتنا وتوفير السعة والخدمات النهائية للشبكة لجميع المؤسسات، بما في ذلك خلال جائحة كوفيد-19. ويؤكد حصول فودافون على هذه الشهادة على استمرارية أعمال المرافق التابعة للشركة لتقديم اتصالات الصوت والرسائل والبيانات والخطوط الثابتة داخل دولة قطر. وقد تم منح الشهادة اعتماداً على عملية تدقيق لكاميرات المراقبة ومنح معهد المعايير البريطاني هذه الشهادة مجدداً للشركة تقديراً لها على تلبية معايير إدارة استمرارية الأعمال الحالية.

وقد كرمت وزارة العمل القطرية شركة فودافون تقديراً لدورها في تشجيع عملية التوظيف، بما في ذلك التزامنا بتطوير الشباب القطري. وتهدف فودافون باستمرار إلى تطوير مواهب الشباب القطري عبر تزويدهم بالمعرفة والمهارات التي تساعدتهم على بناء مسيرتهم المهنية، إلى جانب تزويدهم بفرص التدريب لتحسين مهاراتهم وتوفير فرص التوظيف المستقبلية لهم. وعلى سبيل المثال، تشاركت فودافون مؤخراً مع جامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا لوضع إطار عمل تعاوني يقدم الفائدة للموظفين وأصحاب الأعمال.



يؤشر الدليل العلمي بوضوح إلى أن كوكب الأرض يشهد حالياً تزايداً في الاحتباس الحراري، حيث سجلت السنوات الأربع الأخيرة أعلى معدلات درجات الحرارة في التاريخ. ومن المعروف عالمياً أن انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن الأنشطة البشرية تساهم بشكل رئيسي في هذه الظاهرة. ونذكر في فودافون قطر الحاجة إلى اتخاذ الإجراءات الفورية للحد من أثر التغير المناخي. ونتيجةً لذلك، اتخذنا الخطوات اللازمة لدمج ممارسات الاستدامة في عملياتنا التشغيلية، مع التركيز بشكل خاص على التقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة وفعالية الطاقة وإدارة الموارد والتقليل من النفايات.

# 04 حماية الكوكب

## الاستجابة للتغير المناخي

من أهم التحديات التي تواجه العالم في الوقت الحالي مشكلة التغير المناخي. ونحن ندرك كشركة أن عملياتنا تساهم في الانبعاثات الكربونية المباشرة، وتشمل الكهرباء المستخدمة لتغذية مراكز البيانات والمواقع التابعة لنا. ويعد هذا الأثر من أهم مخاوفنا ومخاوف الأطراف المعنية. ونتوقع في المستقبل أن تشهد أعمالنا تأثيرات أكثر أهمية من التطورات الاجتماعية والتنظيمية والاقتصادية المتعلقة بالانبعاثات الكربونية، التي ستشكل المزيد من التحديات والفرص لنا.

ومع تحسيننا وتطويرنا لخدمات الاتصالات (مثل تحديث مواقعنا الحالية بخدمات الجيل الخامس) وتوسيع عمل شبكتنا، فقد ارتفع عدد المواقع الجديدة وبالتالي استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة. ولذلك، نعمل بثبات على تحويل المواقع إلى الاعتماد على الطاقة التجارية لتجنب الاستهلاك المباشر للوقود الذي يؤدي إلى حدوث انبعاثات أعلى. ونعمل على تحقيق ذلك من خلال الربط بين مواقعنا والشبكات الوطنية.

من عام 2020 إلى عام 2022، تم تحويل 233 موقعاً تابعاً لنا إلى الطاقة التجارية وتحويل 271 موقعاً إضافياً إلى نظام العمل الهجين لاستهلاك الوقود. ومقارنة بالمواقع العادية، قل معدل استهلاك الوقود بنسبة 40٪، وهو ما قلل بالتالي من أثرنا على المناخ. وقد بدأنا أيضاً في تنفيذ عدد من مبادرات فاعلية الطاقة مثل تركيب مكعبات الطاقة، وهو حل للطاقة الخضراء يعمل على تخزين الطاقة الفائضة.

وتلتزم فودافون قطر بالابتكار المستمر لتحقيق مسؤوليته في توفير خدمات الاتصال الفعال في جميع الأسواق. وعلى الرغم من ذلك، نواجه أحياناً بعض القيود بسبب أنماط الطلب والحدود الطبوغرافية في بعض المناطق التي لا يمكن فيها بناء أبراج الاتصالات التقليدية.

ونتيجة لذلك، نعمل على زيادة إطلاق الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع (RDMS)، التي توفر نفس متانة المنشأة الدائمة ولكن بصورة متنقلة، فيمكن بذلك نقلها من موقعها الأساسي إلى آخر حسب الحاجة، الأمر الذي يحسن من فترة حياتها وفرصة إعادة استخدام الأبراج ويضمن عدم استخدام الحلول الدائمة في مناطق الطلب المؤقت أو العكس.

بالإضافة إلى ذلك، نقوم بتنفيذ أبراج الاتصالات المتنقلة (COWs) وهي أبراج اتصالات مثبتة على المركبات مثل الشاحنات والمقطورات. ومع ذلك، فإن هذه الأبراج يكون لها تأثير بيئي أعلى مقارنة بالأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع، ويمكن أن تتأثر بشكل أكبر بالأحداث السلبية، كما أنها تقلل من المتانة. ونتيجة لذلك، قامت فودافون قطر الآن بتحويل العديد من مواقع الأبراج المتنقلة إلى الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع، وتقوم بإعادة استخدام الأبراج المتنقلة في الحالات التي يتبين فيها أنماط الطلب لفترات قصيرة (مثل الفعاليات المؤقتة في المناطق المفتوحة).

من عام 2020 إلى عام 2022، تم تحويل 233 موقعاً تابعاً لنا إلى الطاقة التجارية وتحويل 271 موقعاً إضافياً إلى نظام العمل الهجين لاستهلاك الوقود. ومقارنة بالمواقع العادية، قل معدل استهلاك الوقود بنسبة 40٪، وهو ما قلل بالتالي من أثرنا على المناخ.

المواقع	2022	2021	2020
عدد المواقع التي تم تحويلها للطاقة التجارية	55	104	74
عدد المواقع التي تم تحويلها للنظام الهجين	107	75	89
عدد المواقع التي تم تحويلها من الأبراج المتنقلة إلى الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع	22	23	47

شهدت بصمتنا الكربونية ارتفاعاً ملحوظاً خلال عام 2022 بسبب الزيادة الحادة في العملاء لفترات قصيرة وحركة استخدام البيانات، التي اعتمدت عليها عملية الوصول خلال فترة بطولة كأس العالم. وعلى الرغم من ذلك، تحافظ فودافون على التزامها بالتقليل من بصمتها الكربونية باستمرار خلال السنوات القادمة والمستقبل البعيد.

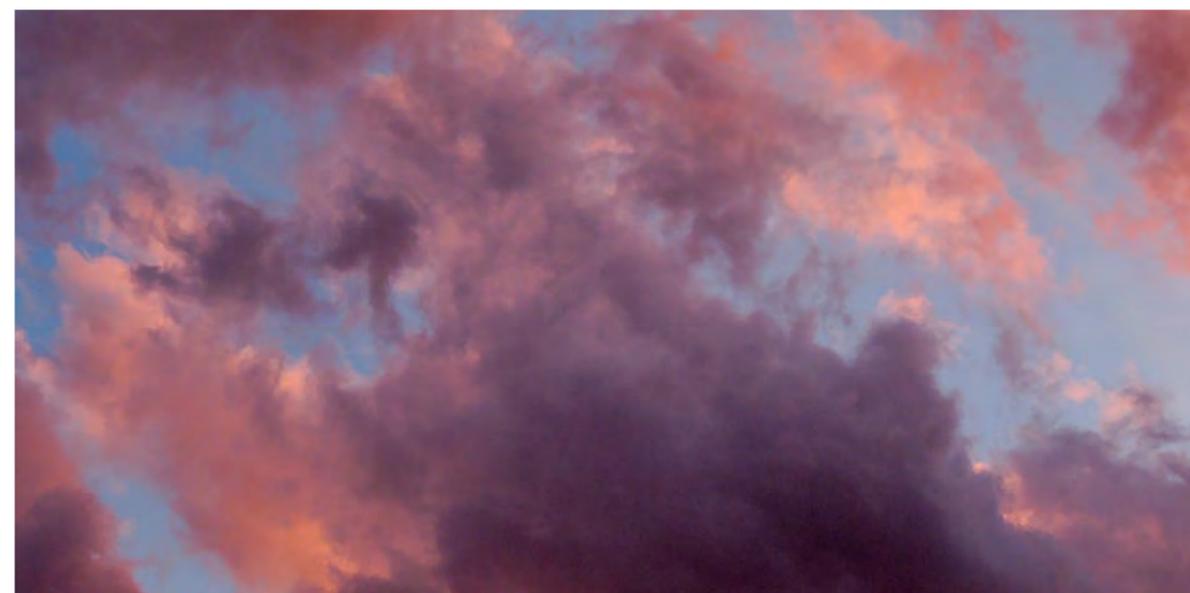
وخلال عام 2022، زاد استهلاك الطاقة المباشر (الديزل) بنسبة 18٪ ليصل إلى 9.3 مليون لتر مقارنة بعام 2021، على الرغم من التوسع الملحوظ في البنية التحتية للاتصالات في ارتفاع سنوي بنسبة 35٪ في مواقع الشبكات اللاسلكية. ونتج عن ذلك ارتفاع بنسبة 18٪

في انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن النطاق 1، التي وصلت إلى 24,518 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون لنفس الفترة. وفي الوقت الذي ارتفع فيه الاستخدام غير المباشر للطاقة (الكهرباء) بنسبة 47٪ مقارنة بعام 2021، فإن إجمالي الانبعاثات الناتجة عن النطاق 1 والنطاق 2 معاً ارتفع بنسبة 30٪.

ومع توجيهنا صوب المستقبل، نهدف إلى تحويل استخدامنا إلى مصادر الطاقة المتجددة التي تسمح لنا بتنمية مستقبل صافي صفري.

استهلاك الطاقة	الوحدة	2022	2021	2020
استخدام الطاقة المباشرة من الوقود (الديزل)	لتر	9,287,057	7,889,110	8,684,622
استخدام الطاقة غير المباشرة (الكهرباء)	كيلو واط/الساعة	38,084,160	25,872,143	25,029,897
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة - النطاق الأول <sup>1</sup>	طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون	24,518	20,827	22,927
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة - النطاق الثاني <sup>2</sup>	طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون	20,512	13,935	13,481
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق الأول والثاني	طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون	45,030	34,762	36,409
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون / مليون ريال قطري	14.69	13.76	16.55
قيمة التقليل من استهلاك الطاقة المحقق كنتيجة مباشرة لمبادرات الترشيد والفعالية	كيلو واط/الساعة	976,750	268,311	244,133

<sup>1</sup> بناء على استهلاك الديزل فقط  
<sup>2</sup> بناء على استهلاك الكهرباء فقط



## الاستخدام الفعال للموارد

يشكل الاستخدام الفعال والمسؤول للموارد الطبيعية أهمية كبيرة لفودافون قطر، ليس فيما يتعلق بالكفاءة التشغيلية وهوامش التكلفة والمكانة السوقية فحسب، بل فيما يتعلق بالمجتمعات القريبة أيضاً. ولتحقيق ذلك، تم تنفيذ والاستمرار بالمحافظة على أنظمة إدارة خاصة،

تشمل أنظمة الإدارة البيئية (EMS) المبنية على أفضل الممارسات المتبعة في القطاع والمعايير المعتمدة عالمياً.

### إدارة النفايات

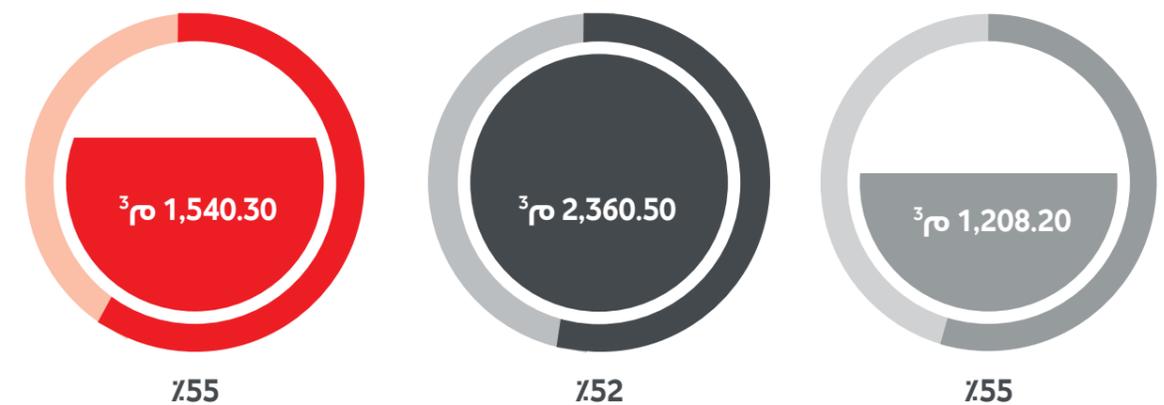
نعمل كذلك على تقليل تأثيرنا السلبي على البيئة من خلال تجنب إنتاج أو إعادة استخدام المخلفات، حيث نسعى للعمل بأكثر قدر ممكن من الكفاءة عبر تقليل الاستهلاك وبالتالي التقليل من المخلفات. وفي عام 2022، أنتجنا ما يقرب من 1.6 طن من النفايات غير الخطرة وأعدنا تدوير 40% منها.

ونسعى أيضاً إلى الإلتفاف المناسب للتكنولوجيا القديمة بالتعاون مع شركة خردة معتمدة تعمل على إعادة تدوير أغلب المواد المتلفة. وتتراوح نسبة إعادة التدوير المتوقعة لكل مجموعة من مجموعات الخردة بين 40-65%، وبلغت نسبة المواد القابلة للتدوير 55% من مجموع المواد خلال عام 2022، ووصلت النسبة إلى 52% خلال عام 2022.

### المواد الخردة (المواقع / الخطرة)

2022 ● 2021 ● 2020

المواد الخردة التقنية السنوية بالمتري المكعب / نسبة المواد القابلة لإعادة التدوير

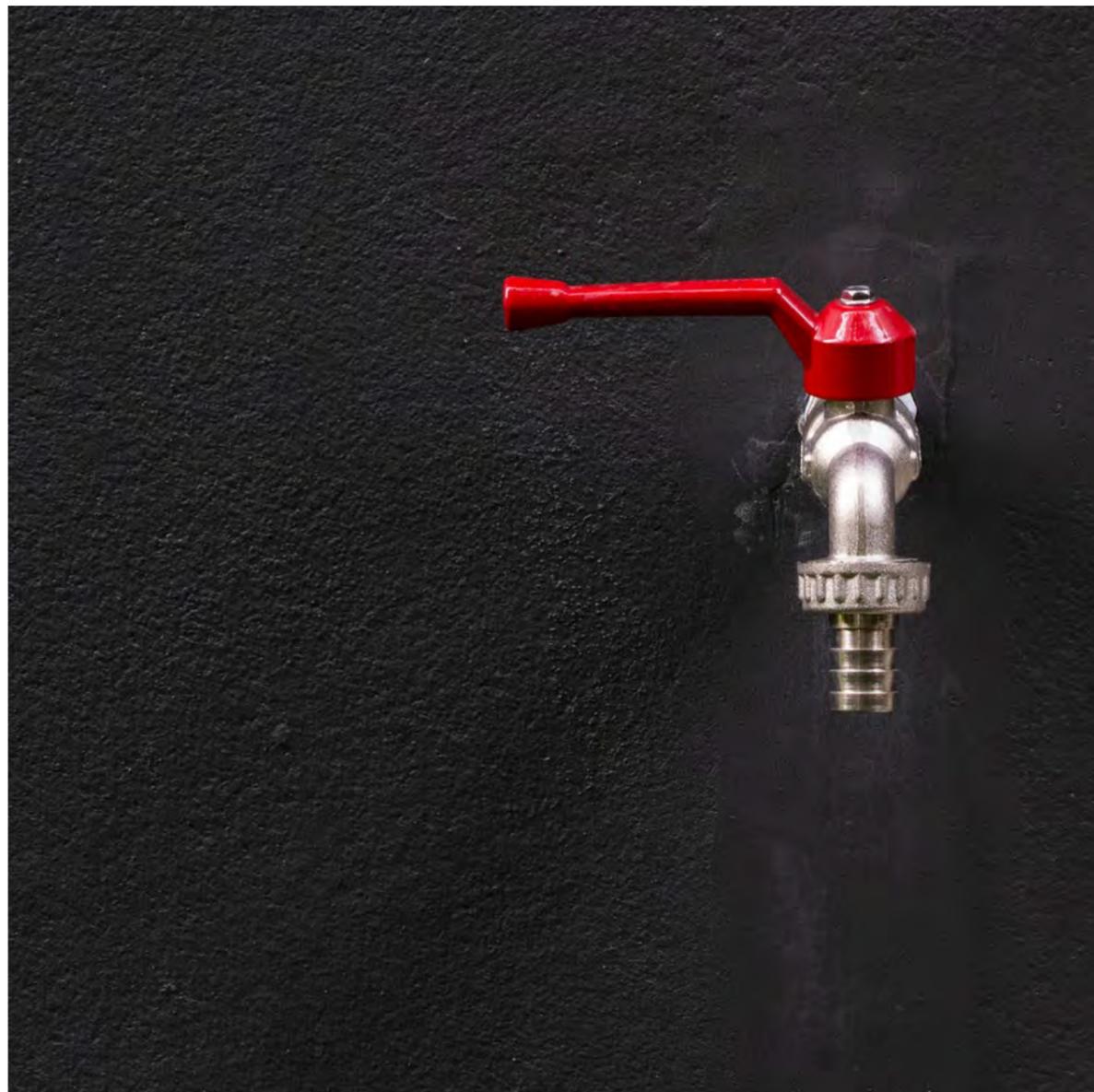


### إدارة المياه

نلتزم في فودافون قطر بتقليل استخدام المياه والمحافظة على الموارد المائية قدر الإمكان. ونذكر أن الوصول إلى المياه النقية مهم من أجل التنمية المستدامة، ونبحث باستمرار عن طرق التقليل من أثرنا على هذا المورد الأساسي. وخلال عام 2022، استخدمنا ما مجموعه 9,500 لتر من المياه، وملتزم بالتقليل من هذه القيمة في السنوات القادمة. ونتج الارتفاع بنسبة 46% في استهلاك المياه خلال عام 2022 مقارنة بعام 2021 بسبب العمليات المستمرة طول الوقت خلال فترة بطولة كأس العالم. بالإضافة إلى ذلك، عاد جميع موظفينا إلى المكاتب خلال عام 2022 مما شكل اختلافاً عن العمل الجزئي من المنزل خلال عام 2021.

### المياه النقية المستخدمة (لتر)

2022 ● 2021





تتبع فودافون قطر إجراءات صارمة لاختيار الموردين لضمان توفير فرص عادلة ومتكافئة لجميع الموردين المحتملين خلال مرحلة المزايدة. ويتم توثيق العملية كاملة ومراقبتها ضمن نظام برمجيات الشركة لتحقيق الشفافية والكفاءة. وتعتمد عملية الاختيار على تقييم تقني وتقييم تجاري يُنفذان بطريقة رقمية بالكامل ومبنية حول الكفاءات، وذلك بهدف اختيار أفضل الموردين الملائمين للشركة.

وفي إطار التزامنا بممارسات الأعمال المسؤولة، نطلب من جميع الموردين الامتثال للقوانين المطبقة وسياسات فودافون، وتشمل مدونة قواعد السلوك. وخلال عملية التأهيل، يتوجب على جميع الموردين تقديم دليل على امثالهم لسياسات الشركة وإجراءاتها، ومن ثم يتم مراجعة ذلك واعتماده ومراقبته من قبل فريق أمن الشركة والأمن السيبراني وتكنولوجيا المعلومات. ومن خلال اختبارات الامتثال الدقيقة والشاملة، نهدف إلى المحافظة على أعلى المعايير الأخلاقية وضمان أن يقتصر تعاملنا مع الموردين الذين يشاركون الشركة التزامها في ممارسات الأعمال المسؤولة.

## الموردون المحليون

نؤمن بدعم الاقتصاد الوطني من خلال تنمية العلاقات مع الموردين المحليين وبالأخص فيما يتعلق بالتعاملات الشرائية المتعلقة بالخدمة، مثل تسويق السلع والعمليات الميدانية. ولا تضمن شراكتنا مع الموردين المحليين إمداداً يعتمد عليه للسلع والخدمات فحسب، ولكنها تخلق فرصاً اقتصادية جديدة في المجتمعات التي نعمل فيها. ويتمشى التزامنا بالعمل مع الموردين المحليين مع الأهداف الواردة في رؤية قطر 2030، التي تهدف إلى تعزيز النمو الاقتصادي والتنوع في دولة قطر.

وخلال عام 2022، قلت نسبة النفقات على المتعاقدين والموردين المحليين لتصل إلى 58% مقارنة بنسبة 64% خلال عام 2021. وخلال عام 2022، وعلى الرغم من انخفاض نسبة الموردين المحليين من 64% إلى 63% مقارنة بعام 2021، إلا أن هذا العدد شهد نمواً ملحوظاً من 206 خلال عام 2021 إلى 240 خلال عام 2022، مما شكل نسبة زيادة تصل إلى 16.5%. وعلاوة على ذلك، ارتفع عدد الموردين المتعاقد معهم بنسبة 17% من 325 إلى 379 مورداً.

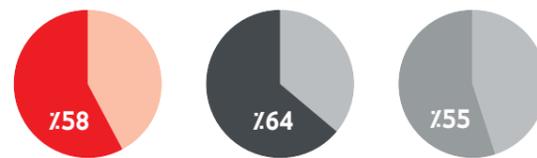
### مجموع الموردين المتعاقد معهم

2022 ● 2021 ● 2020



### نسبة النفقات على المتعاقدين والموردين المحليين من إجمالي النفقات

2022 ● 2021 ● 2020



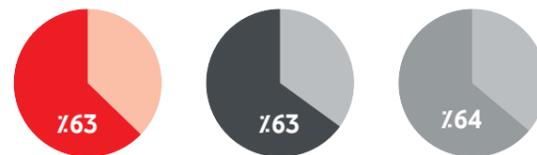
### مجموع الموردين المحليين المتعاقد معهم

2022 ● 2021 ● 2020



### نسبة الموردين المحليين

2022 ● 2021 ● 2020



# سلاسل القيمة المسؤولة

الموردين أن يشكل تحدياً بسبب تعقيدات سلاسل التوريد، ويختلف مستوى التأثير الذي نقوم به على الموردين بصورة واضحة. ومع ذلك، نلتزم بالعمل مع مورديننا لضمان تلبيةهم لتوقعاتنا حول المسائل المتعلقة بالاستدامة البيئية وممارسات العمل والسلوك الأخلاقي. ونحن نؤمن أنه بالعمل عن كثب مع الموردين يمكننا تحسين شفافية سلسلة التوريد وإحداث التغيير الإيجابي على عملياتنا.

نركز بشكل خاص على أداء الموردين وإعادة التقييم المنتظمة للموردين من خلال إجراءات التأهيل السنوية. ويعتمد هذا التقييم على أداء الموردين والتقييمات الصادرة عن فريق إدارة سلاسل التوريد والمستخدمين النهائيين. ويتم الاستعانة بطاقة النتائج للموردين لمساعدتنا على مراقبة وتقييم أدائهم فيما يتعلق بمجموعات أساسية للسلع والخدمات.

وخلال السنوات الأخيرة، حافظنا على 100% من معدل إعادة التأهيل الذي نتج عن الأهمية التي خصصناها لأداء الموردين. وعلى الرغم من ذلك، يمكن لمراقبة امتثال





05

# الملحق





رقم الصفحة و / أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
4	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
44,43	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	
44,43	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
5	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
10	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
اتفاقيات المفاوضات الجماعية غير قانونية في دولة قطر	30-2 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	
11	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
11	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	
12	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
31	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	GRI 201 الأداء الاقتصادي 2016
41	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	GRI 202 التواجد في السوق 2016
63	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204 ممارسات الشراء 2016
37	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205 مكافحة الفساد 2016
59	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302 الطاقة 2016
59	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
61	303-5 استهلاك المياه	GRI 303 المياه والنفايات السائلة 2018
59	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	GRI 305 الانبعاثات 2016
59	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
60	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	GRI 306 النفايات 2020
60	306-3 النفايات المتولدة	
41	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401 التوظيف 2016
46	401-3 إجازة رعاية الطفل	

# فهرس المحتوى للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

بيان الاستخدام
قدمت فودافون قطر المعلومات المذكورة في مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير عن الفترة 1/1/2022 إلى 31/12/2022 مع الإشارة إلى معايير المبادرة.
المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021.

رقم الصفحة و / أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
5	1-2 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
3	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
3	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوثيرة ونقطة الاتصال	
4-2	إعادة صياغة المعلومات لهم يتم إجراء أي إعادة صياغة.	
5-2	التحقق الخارجي لهم يتم	
63,62,5	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
41	7-2 الموظفين	
32-34	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	
32	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
32	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	
8	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
8	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
8	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
37,36	15-2 تضارب المصالح	
34	20-2 عملية تحديد الأجور	



LOCATION	DISCLOSURE	GRI STANDARD
47	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403 الصحة والسلامة المهنية 2018
48,47	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقق في الحوادث	
48,47	403-3 خدمات الصحة المهنية	
47	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	
49	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
48	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
42	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404 التدريب والتعليم 2016
42	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
43	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
45	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405 التنوع وتكافؤ الفرص 2016
45	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406 عدم التمييز 2016
50-55	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413 المجتمعات المحلية 2016
29	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418 خصوصية العميل 2016



Together we can



**vodafone**