

تقرير الاستدامة لعام 2021

فهرس المحتويات

30	تضارب المصالح والمعاملات مع الأطراف ذات الصلة
31	مكافحة الرشاوى
31	التداول الداخلي
32	رفاهية وسلامة الموظفين
34	تدريبات الصحة والسلامة
35	تمكين الموظفين
37	التنوع والشمول
37	سياسة عدم التمييز
37	إجازة الوالدين
38	التدريب والتطوير
39	رضا الموظفين
40	حقوق الإنسان
41	تنمية المجتمع
42	تعزيز القدرة على التكيف خلال جائحة كوفيد-19
42	دعم مجتمع الصم
43	التثقيف الرقمي
43	خدمة التبرعات السهلة
43	تبني أساليب الحياة الصحية والنشطة
44	دعم التعليم
	
45	حماية كوكب الأرض
46	التخفيف من آثار التغير المناخي
48	إدارة الموارد والمخلفات
49	مسؤوليتنا عبر سلسلة القيمة
50	الموردون المحليون

51	ملحق: فهرس المحتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
----	---

3	نبذة عن هذا التقرير
4	كلمة الرئيس التنفيذي
6	حول فودافون قطر
6	ميثاقنا
6	الجوائز



7	الاستدامة في فودافون قطر
8	نهج إدارة الاستدامة
10	الاستماع إلى الأطراف المعنية
11	الأهمية النسبية - القضايا الأكثر أهمية
12	مقتطفات من تقرير الاستدامة 2021



14	الإثراء الرقمي
15	خصوصية البيانات والأمن السيبراني
17	الابتكار الرقمي
20	رضا العملاء
21	برنامج صوت العميل (VoC)
21	التسويق الحوارى
21	لبيب (روبوت الدردشة)
21	فودافون للجميع
22	التعامل مع ملاحظات العملاء
23	جودة الشبكة وأمنها وإتاحتها للمستخدمين
24	الأداء الاقتصادي



25	الازدهار البشري
26	حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة
27	مجلس الإدارة
28	إدارة استثمارية الأعمال
29	الامتثال
30	إدارة المخاطر
30	عمليات التدقيق

نبذة عن هذا التقرير

تقرير 2021 هو ثاني تقارير الاستدامة لشركة فودافون قطر، حيث يسلط الضوء على نشاطات فودافون قطر وأداء ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مدار العام.

التقييم

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

البريد الإلكتروني

sustainability@vodafone.qa

الفترة المشمولة بالتقرير

يغطي هذا التقرير السنة الميلادية من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021، ما لم يرد خلاف ذلك..

المبادئ التوجيهية للتقرير

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

نطاق التقرير وحدوده

يغطي التقرير جميع منشآت فودافون قطر العاملة في دولة قطر، ولن تُدرج بيانات المقاولين 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"نعتقد" و"مشروع" و"خطة" و"نعتزم" و"متوقع" وأي كلمات وشروط أخرى لها معنى مماثل فيما يتعلق بأي مناقشة لتوقيت أو طبيعة التشغيل المستقبلي أو الأداء المالي الموحد أو الأحداث الأخرى.



كلمة الرئيس التنفيذي

تحقيق النجاح ليس فقط لعملائنا وفريقنا ومساهمينا ولكن أيضاً للوطن ككل.

إدماج مفهوم الاستدامة

نحن نؤمن بأهمية المحافظة على كوكب الأرض للأجيال القادمة، ولذلك فإننا ندمج الاستدامة في جميع مجالات أعمالنا. ونركز من خلال استراتيجية الاستدامة التي نتبناها على المسائل المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المهمة في أداؤنا وفي تعاملاتنا مع الأطراف المعنية. وبصفتنا شركة متخصصة في الابتكار الرقمي، ندرك ونتقبل مسؤوليتنا تجاه دعم هذه المسائل من خلال تطوير وإطلاق التكنولوجيا الحديثة. ويمكنكم الاطلاع على أمثلة للعديد من المبادرات البيئية والاجتماعية ومبادرات الحوكمة التي نفذناها خلال عام 2021.

وتواصل الشركة عملية إدماج الأطراف المعنية المتعاملة معنا، حيث أعدنا أغلب فقرات هذا التقرير وفقاً لأطر العمل الواردة في معايير الاستدامة العالمية داخل قطاع التكنولوجيا، ومنها أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والمبادرة العالمية لإعداد التقارير. ونقوم بأعمالنا وأهدافنا الاستراتيجية بطريقة تتوافق مع رؤية قطر الوطنية 2030 وشهادات المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو).

ورغم أن عام 2021 كان عامًا صعبًا على الكثير من الشركات، إلا أنه أكد على التزامنا إزاء الاستدامة كجزء أساسي من أداؤنا. ونحن نؤمن بأن تركيزنا على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات قد رسخ أداؤنا في الاستجابة للتحديات الطارئة المتعلقة بالاستدامة والاستفادة من الفرص المتعلقة بأعمالنا. ونتفهم أن نجاحنا على المدى الطويل يعتمد على تقديم القيمة لعملائنا والأطراف المعنية المتعاملة معنا، بالإضافة إلى الموظفين والموردين وغيرهم من شرائح المجتمع على نطاق أوسع.

يسرني أن أقدم تقرير الاستدامة الخاص بشركة فودافون قطر لعام 2021، الذي يغطي أداؤنا وأنشطتنا لعام شهدنا فيه تأقلم العالم مع جائحة كوفيد-19 وتغلبه على آثارها، إلى جانب عدد من التحديات الظاهرة الأخرى، مثل حالات عدم اليقين الاقتصادي والأزمة المناخية. لذلك، احتجنا إلى التعاون الكبير بين الأفراد والمجتمعات والأعمال والأمم جميعها، ونفخر في فودافون قطر بأننا كنا جزءاً من هذه الجهود المبذولة في دولة قطر، وكل ذلك لخدمة عملائنا بشكل يومي.

ومن أهم الإنجازات التي حققناها خلال عام 2021 إطلاق الهوية الجديدة لعلامتنا التجارية – "معاً نستطيع" – التي تتمحور حول فكرة أننا كمجتمع عالمي يمكننا الجمع بين قوة التكنولوجيا والروح الإنسانية للتغلب على مثل هذه التحديات وإعادة صياغتها كفرص. وتدعم هذه الرؤية استراتيجية جيتنا المتمثلة في تولي دور أكبر في عالم يتوجه نحو الرقمنة بوتيرة متسارعة من خلال رحلتنا للتحويل إلى شركة رائدة وفعالة في قطاع التكنولوجيا المتنامي.

وفيما يتعلق بالاستدامة على وجه الخصوص، التي تشكل أحد ركائز شركتنا إلى جانب الرياضة والابتكار، فهي بوصلتنا الدالة، حيث نعمل بطريقة سباقية وتطلعية تستشرف آفاق المستقبل على المستوى الوطني، حيث استضافت دولة قطر بطولة كأس العالم لكرة القدم التي قدّمت باعتبارها أكثر البطولات استدامة في التاريخ. وبصفتها أحد أوائل الدول التي صادقت على اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن التغير المناخي في عام 1996، تظهر قطر التزامها المستمر إزاء الاستجابة للتحديات البيئية العالمية.

وكما أشار حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى هذا العام، "وضعت دولة قطر تغير المناخ في طليعة أولوياتها، وتواصل اتخاذ التدابير اللازمة لتطوير التقنيات المتعلقة بتغير المناخ والطاقة النظيفة." وتنعكس جهودنا في فودافون قطر هذه الحملة الوطنية، التي ترشدنا إلى

"معاً نستطيع"

سيبقى عملاؤنا في صميم كل ما نقوم به، وتؤكد استراتيجيتنا على تلبية خدماتنا ومنتجاتنا للاحتياجات والتفضيلات المتنامية لعملائنا الذين يصل عددهم للملايين من العملاء الحاليين والمحتملين والباحثين عن التجارب الرقمية المتطورة من الجيل القادم.

ونتقبل الثقة التي منحنا إياها عملاؤنا بكل تواضع ونفخر بها، وسنستمر في تطوير أعمالنا لتقديم المزيد من المنتجات والخدمات المبتكرة التي ستشكل مستقبلنا عن طريق الاستثمار في الابتكار والمواهب. ومن بين أهم العوامل التي ستساعد في ذلك الاستثمار في الشباب الذين يعكفون حالياً على تحديد طموحاتهم وتطوير مهاراتهم لتولي المناصب القيادية في المستقبل، حيث أن شباب اليوم هم من سيحدد مستقبل قطاع التكنولوجيا، وهو ما سيعود بالخير في النهاية على مسيرة نمو اقتصادنا الوطني.

ونسلم في تركيزنا على تعليم الشباب القطري أساسيات الأعمال وقطاع التكنولوجيا بوجه أخص، وذلك عن طريق تبني مناهج التفكير الجديدة والتطوير من إمكانياتهم التقنية عبر برامج التدريب على الإنترنت ودورات التدريب في مجال إدارة الاتصال المهني. وبشكل ذلك جزءاً من التزامنا بدعم رؤية قطر الوطنية 2030 وهدفها المتمثل في بناء الاقتصاد القائم على المعرفة المستدامة.

ونسلم في تقديم الحلول المتطورة والحديثة للأعمال التي ستمكن الشركات من العمل بكفاءة أكبر والمساهمة في عملية التحول الرقمي في دولة قطر. وخلال عام 2021، أضفنا ابتكارات جديدة إلى محفظة أعمالنا،

ومنها خدمة Push-to-Talk Plus التي توفر إمكانية الوصول إلى المكالمات اللحظية الصوتية والمرئية بين أفراد الفريق الواحد بغض النظر عن موقعهم، وحلول إدارة أسطول إنترنت الأشياء التي تسمح للشركات بإدارة أسطولها وسائقها بطريقة أكثر فاعلية، والشبكة المعزّمة بالبرمجيات للإدارة الأمثل لنقل البيانات.

وتوفر الخدمات التكنولوجية التي تقدمها فودافون قطر إمكانيات تشغيلية أكبر للشركات وسيناريوهات أفضل للتنبؤات وتيسير سبل الوصول بكفاءة وتكلفة منخفضة، وهو ما يدعم جهودنا الرامية لتنفيذ عملية التحول الرقمي ويزيد من قدرة الشركات على إحداث التغيير في متطلبات العملاء والسوق.

التطلع إلى المستقبل

ندرك أن الاستدامة جزء لا يتجزأ من النجاح طويل المدى لفودافون قطر، كما أنها تؤدي دوراً أساسياً في السياق الأوسع. ونهدف إلى تحقيق الثقافة المؤسسية التي تشجع على اتباع السلوك المسؤول والمحافظة عليها. كما نستمر في التركيز على رسالتنا المتمثلة في توفير خدمة العملاء الفريدة والابتكار لتحقيق الفائدة للجميع في قطر وخارجها والاستثمار في الأجيال القادمة وحماية حقوق الإنسان والبيئة وتسخير الابتكار لتوفير مستقبل أفضل للجميع.

ويملؤني الحماس والرغبة في التعامل مع التحديات والفرص المستقبلية التي تنتظرنا وكلّي ثقة بامتلاكنا للأساسات والرؤية اللازمة لتطوير الشركة بشكل أكبر خلال السنوات المقبلة. أرحب بكم وبملاحظاتكم حول هذا التقرير وأتقدم بجزيل الشكر لكم على ثقتكم ودعمكم المستمرين.

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

**نحن نؤمن بأهمية
المحافظة على كوكب
الأرض للأجيال القادمة،
ولذلك فإننا ندمج
الاستدامة في جميع
مجالات أعمالنا. ونركز
من خلال استراتيجية
الاستدامة التي نتبعها
على المسائل المتعلقة
بالممارسات البيئية
والاجتماعية وحوكمة
الشركات المهمة في أداتنا
وفي تعاملاتنا مع الأطراف
المعنية.**

حول فودافون قطر

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

ونحن نلتزم بتطوير المنظومة والبنية التحتية الرقمية التي تساهم في استمرار نمو دولة قطر وازدهارها خلال السنوات المقبلة والارتقاء بمستوى حياة شعبها عبر تسريع وتيرة بناء البنية التحتية لخدماتها الثابتة في أكثر من عشرين موقعاً في جميع أنحاء البلاد حيث يوفر البنية التحتية الأساسية للاتصالات في العديد من مشاريع التطوير المتميزة في قطر.

وتعد فودافون قطر واحدة من أوائل المشغلين في العالم لشبكة خدمات الجيل الخامس (5G) على المستوى التجاري، حيث قامت بأول عملية ربط للعملاء في أغسطس من عام 2020، ويأتي ذلك بعد التقدم الكبير الذي حققته في نشر شبكة الجيل الخامس في جميع أنحاء البلاد منذ تشغيلها للمرة الأولى.

وتتميز فودافون قطر، التي يزيد عدد مساهميها على 28 ألف مساهم، بأنها شركة وطنية خالصة حيث أن 79.2% من أسهمها مملوكة لهيئات وأفراد قطريين، وتستحوذ شركة فودافون ومؤسسة قطر ش.م.م. على نسبة 74.5% من أسهم الشركة. وتبلغ قيمة رأس المال المدفوع لشركة فودافون قطر، بصفتها عضواً في بورصة قطر، 4.227 مليار ريال قطري.

ميثاقنا

تبنى فودافون قطر رؤيةً راسخةً في صميم رسالتها تتمثل في ربط أفكار اليوم بتكنولوجيا المستقبل عبر الابتكار الرقمي الرائد، وبأن تكون الخيار الأول للعملاء في مجال الاتصالات والخدمات الرقمية. وتسعى الشركة إلى العمل وفقاً لشعار علامتها التجارية "معاً نستطيع" الذي يركز على الشراكات بين التكنولوجيا والروح البشرية التي يمكنها تحويل التحديات الاجتماعية إلى إنجازات.

الجوائز

جائزة التسويق عبر الهواتف المحمولة من "سمارتيز" للشرق الأوسط وشمال أفريقيا 2020 - الجائزة الفضية في تصنيف إطلاق الخدمات والمنتجات والوعي حول العلامة التجارية.



عضوية الجمعية

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



01

الاستدامة في فودافون قطر

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



نهج إدارة الاستدامة

الأطراف المعنية المتعاملة معنا. وتستهدف إستراتيجية المجموعة ثلاثة مجالات رئيسية هي: الشمول للجميع، والكوكب، والمجتمع الرقمي. وتتماشى فودافون قطر مع الأهداف والالتزامات على مستوى المجموعة وتشارك بنشاط في دعم السياسات والممارسات والإفصاحات الحاكمة التي تساعد في وفاء أعمالنا بمسؤولياتها والتزاماتها، حيث نحافظ على التزامنا بضمان أن تعمل فودافون قطر بمسؤولية وطريقة أخلاقية، ونفهم الدور الفريد الذي يمكن أن نؤديه في أسواقنا المحلية.

ويراعي إطار عمل للاستدامة احتياجات وتوقعات جميع الأطراف المعنية التي راعيناها خلال إعدادنا لهذا التقرير المعني بالاستدامة. ويوجه إطار العمل عملية إعداد التقارير ويحدد القيم التي يمكن لشركة فودافون قطر والأطراف المعنية المتعاملة معها دعمها والتفاعل معها. ويلخص إطار عمل الاستدامة الخاص بنا، وهو "التواصل بين الأفراد من أجل مستقبل أفضل"، ما تعنيه الاستدامة بالنسبة لنا من خلال تحديد المجالات الرئيسية التي يجب معالجتها وتحقيق التوازن بينها. ويدور هذا الإطار حول ثلاث ركائز تتماشى مع مهمة الشركة وقيمتها.

وقد حددت الركائز الثلاث لإطار عمل الاستدامة في الشركة مجالات تركيز تتماشى مع الموضوعات الجوهرية المختارة لشركة فودافون قطر كجزء من تقييم الأهمية النسبية، وهي: الإثراء الرقمي والازدهار البشري وحماية الكوكب.

يكن 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 لمواءمته 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 استراتيجية الاستدامة لدينا على عاتق الإدارة التنفيذية العليا لدينا. حيث تلعب دوراً محورياً في دمج أهداف وغايات الاستدامة في استراتيجية 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.

يتوافق نهج فودافون قطر بشكل جيد مع استراتيجية الأعمال المعلنة لمجموعة فودافون، حيث تؤدي دوراً مهماً في المساهمة في المجتمعات وإحداث تأثير إيجابي لجميع

التواصل بين الأفراد من أجل مستقبل أفضل



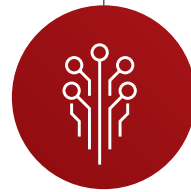
حماية الكوكب

- التخفيف من آثار التغير المناخي
- إدارة الموارد والمخلفات
- مسؤوليتنا عبر سلسلة القيمة



الازدهار البشري

- حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة
- رفاهية الموظفين وسلامتهم
- تمكين الموظفين النهوض بمجتمعنا



الإثراء الرقمي

- خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- الابتكار الرقمي رضا العملاء
- جودة الشبكة وأمنها وإتاحتها للمستخدمين
- الأداء الاقتصادي

معاً نستطيع خلق عالم أكثر استدامة

الإثراء الرقمي

تشتهر فودافون قطر بسمعتها الرائعة في تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة والقيمة حيث تولي أهمية كبيرة للاستثمار في الابتكار وتطوير البنية التحتية الرقمية في دولة قطر. وتتمتع الشركة بعلاقات شراكة وثيقة مع عملائها وتعزز الابتكار الرقمي من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى الشبكة.

ونسلم في إظهار الريادة في الدفاع عن دورنا كقائد في صناعة الاتصالات من خلال الاستثمار في توفير شبكة مبتكرة ومتميزة، كما نلتزم بتلبية احتياجات عملائنا وحماية رفاهيتهم.



الازدهار البشري

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

وتمتد رعاية فودافون قطر للأفراد إلى ما هو أبعد من موظفيها حيث نعتبر توفير قيمة إيجابية للمجتمع والمساهمة في التخفيف من حدة الفقر وتعليم الشباب من بين مسؤولياتنا مما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.



حماية الكوكب

تعتبر فودافون قطر الالتزام بأفضل ممارسات الحوكمة والإدارة الفعالة للمخاطر والنزاهة والمساءلة جزءاً من عواقلنا الأساسية لخلق القيمة على المدى الطويل، كما نعتبر هذه العوامل شرطاً للنجاح. وتدار هذه الممارسات مع النظر بعين الاعتبار إلى مسألة حماية حقوق الإنسان والبيئة في سلسلة القيمة.

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



الاستماع إلى الأطراف المعنية

والمنظمون والجهات الحكومية ووسائل الإعلام من العناصر الأساسية الخارجية. وقد حرصنا في عام 2021 على إشراك جميع الأطراف المعنية باستخدام قنوات مختلفة مخصصة للتأكد من تمكينهم والإصغاء إليهم. ونتج عن هذه الحوارات القوية تبني توجه استراتيجي فاعل، وهو ما ساعدنا على تعديل ممارسات العمل في الشركة واعتماد نهج إدارة المخاطر على المدى الطويل، مع مراعاة قضايا الاستدامة المعقدة.

العلاقات القوية مع الأطراف المعنية مهمة لاستدامة الشركة ودورها في المجتمع، حيث نقوم بإشراك هذه الأطراف بشكل حيوي لمعرفة آرائهم حول الموضوعات المهمة التي يمكن أن تؤثر على القرارات المتعلقة بأعمالنا. كما نجري بانتظام تحليلاً للأطراف المعنية بهدف تحديد مجموعات الأطراف المعنية الأساسية في فودافون والتعرف عليها.

والأطراف المعنية الأساسية هم موظفونا ومديرونا ومجلس الإدارة على المستوى الداخلي، في حين يعتبر عملاؤنا والمساهمون والمحللون والموردون والمقاولون



الأهمية النسبية: القضايا الأكثر أهمية

ونهدف في عام 2023 إلى الاستمرار في تطوير تقييم الأهمية النسبية للتعبير بشكل أفضل عن تقييم المخاطر والمعرفة الداخلية وتوجيه إستراتيجيتنا.

أجرينا في عام 2020 تقييماً شاملاً للأهمية النسبية ارتكز على تحليل تقييم الأهمية النسبية وأهمية تأثيراتنا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية فيما يتعلق بالشركة والأطراف المعنية المتعاملة معها. وخلال عام 2022، راجعنا تقييم الأهمية النسبية لضمان تطابقه مع وجهة النظر المتغيرة للأطراف المعنية وتوجهات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في قطاع عملنا.



مهمة

- 10 تقوية المجتمع
- 11 إدارة الموارد والمخلفات
- 12 المسؤولية في سلسلة القيمة

مهمة جداً

- 6 التخفيف من آثار التغير المناخي
- 7 تمكين الموظفين
- 8 جودة الشبكة وسلامتها وإمكانية الوصول إليها
- 9 الأداء الاقتصادي

الأكثر أهمية

- 1 خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- 2 الابتكار الرقمي
- 3 رضا العملاء
- 4 حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة
- 5 رفاهية الموظفين وسلامتهم

الأولوية	المسائل المهمة	الركيزة الإستراتيجية ذات الصلة	التوافق مع أهداف التنمية المستدامة
الأكثر أهمية	خصوصية البيانات والأمن السيبراني	الإثراء الرقمي	تشكل خصوصية البيانات والأمن السيبراني أولوية لدى الشركة، حيث نحرص على تنفيذ الممارسات الرائدة في قطاعنا لحماية موظفينا وعملائنا وعملياتنا وتكنولوجيا الشركة.
	الابتكار الرقمي	الإثراء الرقمي	تتمثل رسالتنا في الربط بين أفكار اليوم وتكنولوجيا المستقبل، وتطوير خدماتنا المبتكرة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للأفراد في دولة قطر.
	رضا العملاء	الإثراء الرقمي	عملاؤنا هم عامل مهم في نجاحنا، ولذلك فقد وضعنا العديد من المعايير لرفع مستوى رضا العملاء وتحسين تجربتهم، ويشمل ذلك التحسينات الرقمية والخدمات والأدوات المبتكرة.
	حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة	الازدهار البشري	لدينا التزام ثابت وقوي بحوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة الصارمة التي تحقق القيمة على المدى الطويل وتقدمها للأطراف المعنية.
	رفاهية الموظفين وسلامتهم	الازدهار البشري	تشكل صحة موظفينا وسلامتهم واحدة من أهم أولوياتنا في الشركة ونلتزم بالمعايير المكثفة لضمان سلامة موظفينا والمتعاقدين معنا في جميع أيام وأوقات العمل.
مهمة جدا	التخفيف من آثار التغير المناخي	حماية الكوكب	يمثل التغير المناخي أحد أهم التحديات التي تواجه العالم، ونحن ندعم فكرة الإجراءات السريعة للتخفيف من آثاره، ولذلك فقد وضعنا المعايير الخاصة بعملياتنا بهدف التقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة من خلال التركيز على الطاقة والموارد والمخلفات.
	تمكين الموظفين	الازدهار البشري	نلتزم بتعيين وتطوير الموظفين القطريين الموهوبين والمحافظة عليهم ونقوم بالعديد من المبادرات والمناهج لتحقيق هذا الهدف.
	جودة الشبكة وأمنها وإتاحتها للمستخدمين	الإثراء الرقمي	قوة وإمكانيات حلول التكنولوجيا الرقمية لدينا واسعة جداً، وتستمر في عملية ربط الأفراد وإتاحة الخدمات الآمنة وعالية الجودة لهم.
	الأداء الاقتصادي	الإثراء الرقمي	نستمر في القيام باستثمارات مهمة لتحسين شبكاتنا المختلفة وتوسيعها، الأمر الذي يسمح لنا بتقديم الدعم الأفضل لعملائنا وتحقيق النمو المستمر للإيرادات.
	النهوض بمجتمعنا	الازدهار الرقمي	نغخر بمبادراتنا للاستثمار المجتمعي التي قدمت الفائدة لشرائح كبيرة من المجتمع، ونستمر في تسخير خبراتنا الرقمية لتحسين استثماراتنا المجتمعية.
مهم	إدارة الموارد والمخلفات	حماية الكوكب	من المهم لنا إدارة مواردنا بكفاءة ومسؤولية، حيث نركز على تقليل المخلفات عبر ترشيد الاستهلاك والتوجه نحو إعادة التدوير والحد من استهلاك المياه.
	مسؤوليتنا عبر سلسلة القيمة	حماية الكوكب	تعتمد أعمالنا على سلاسل القيمة المعقدة والمكونة من عدة مراحل، ونحن نعمل على ضمان تحقيق النزاهة في سلاسل القيمة من خلال إدارة المخاطر القانونية والاجتماعية والأخلاقية والبيئية المتعددة.

مقتطفات من تقرير الاستدامة 2021



حماية الكوكب

انخفاض كثافة انبعاثات
الغازات الدفيئة بنسبة
17٪

بلغت نسبة الانخفاض
في انبعاثات النطاق
الأول **9٪**

انخفاض الاستخدام
المباشر للطاقة بنسبة
9٪

توجيه **64٪** من
مجموع النفقات
للمتعاقدين والموردين
المحليين.



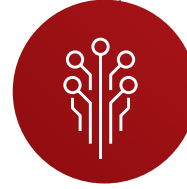
الازدهار البشري

استفاد **جميع**
الموظفين من
فرص الترقى بناءً على
تقييمات تطور الأداء.

بلغت نسبة الموظفين
القطريين في الإدارة
العليا
30٪

عدم تسجيل **أي**
حوادث.

التبرع بمبلغ
130,000 ريال
قطري لتوفير
فرص الوصول للتعليم
لأطفال العائلات ذات
الدخل المنخفض.



الإثراء الرقمي

تقديم الخدمات إلى
1.9 مليون
مستخدم للهواتف
الذكية مع نهاية العام،
حيث استأثرت الشركة
بنسبة **740٪** من
قاعدة عملاء الهواتف
المحمولة في البلاد.

1.68٪
نسبة الشكاوى مقابل
قاعدة العملاء

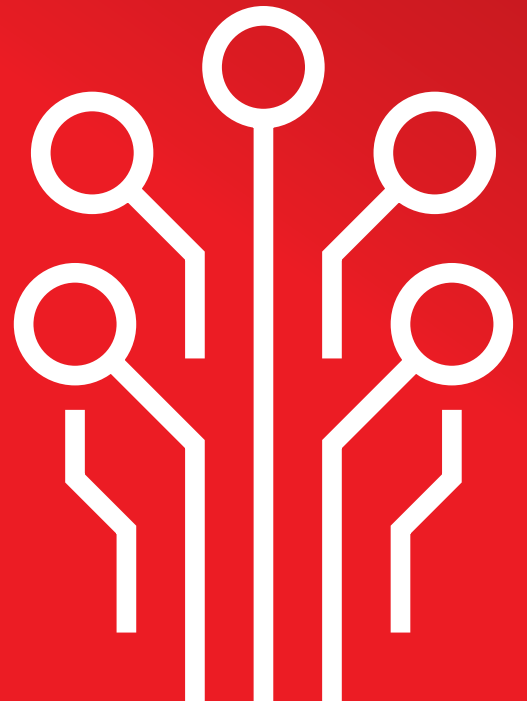
إطلاق حوالي **1,900**
آلة للدفع الرقمي في
السوق.

إطلاق خدمة
Push-to-Talk
وإدارة أسطول إنترنت
الأشياء للنهوض بعملية
التحول الرقمي في
جميع أنحاء دولة قطر.

02

الإثراء
الرقمي

شهد هذا العام تغييرات ملموسة في حياة الأفراد والمجتمعات والشركات على حدٍ سواء، حيث خضع الجميع لاختبارات صعبة في جميع جوانب الحياة اليومية في عام 2021 عندما أصبح الاتصال الرقمي أحد الأولويات لكل أسرة وكل مكان عمل على حدٍ سواء. وقد واصلنا تقديم التقنيات الرقمية المبتكرة لعملائنا والأطراف المعنية لتعزيز التنمية المستدامة على الرغم من الأوضاع والتحديات الصحية والاقتصادية العامة.



خصوصية البيانات والأمن السيبراني

نحن نأخذ خصوصية البيانات والأمن السيبراني على محمل الجد، وخاصة حماية بيانات العملاء والموظفين، حيث نتخذ تدابير استباقية لاكتشاف التهديدات المتزايدة والمتنوعة. وقد قمنا بزيادة مستوى استثمارنا في الأمن السيبراني خلال السنوات الأخيرة، وذلك من أجل تعزيز إجراءاتنا الأمنية لحماية موظفينا وعملياتنا وتقنياتنا.

وتقع مسؤولية خصوصية البيانات والأمن السيبراني على عاتق الرئيس التنفيذي للشركة، وتُفوض هذه المهام إلى رئيس أمن الشركات وكبير مدراء أمن المعلومات على التوالي. ويُذكر هيكل الحوكمة وقواعد ومسؤوليات أمن المعلومات بالتفصيل في **سياسة خصوصية البيانات** وسياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات. ويحكم نظام إدارة أمن المعلومات المعتمد في الشركة، الذي يديره قسم أمن التكنولوجيا، نهجنا في التعامل مع قضايا أمن المعلومات. وتشرف اللجنة التنفيذية لإدارة أمن المعلومات واللجنة الأساسية لنظام إدارة أمن المعلومات على تشغيل هذا النظام وإدارته. ويؤدي حماة المعلومات وجميع المستخدمين أدواراً مهمة في أمن المعلومات.

وتشكل حوكمة نظام إدارة أمن المعلومات أهمية كبيرة بالنسبة لنا، ولذلك وضعنا عدداً من السياسات والمعايير والممارسات لتطبيقها والعمل بها، بدعم من أدوات التحكم الداخلية في أنظمة المعلومات وعمليات التدقيق الداخلية والخارجية المنتظمة. وتمثل فودافون قطر عبر قسم أمن التكنولوجيا وأمن الشركات بمعيار الأيزو ISO 27001 (لإدارة أمن المعلومات) ومعيار الأيزو ISO 22301 (لنظام إدارة استمرارية الأعمال) لضمان حماية جميع البيانات السرية في الشركة من الأنشطة الضارة التي يمكن أن تعرض أمن البيانات للخطر. وتماشياً مع متطلبات هذه المعايير، تقوم هيئة خارجية بإجراء عمليات تدقيق بشكل سنوي للتحقق من الامتثال لها ومراجعتها. وقد تم بنجاح أول عملية تدقيق ومراقبة لشهادة معيار الأيزو ISO 27001 خلال عام 2021.

ولاختبار صرامة أنظمتنا، تُجرى اختبارات منتظمة وعمليات تدقيق وتقييمات مخاطر دورية لجميع الأنظمة المعمول بها والتي تحتوي على البيانات الحساسة. وتتعاون الشركة مع الهيئات الحكومية والعامّة ذات الصلة بالمخاطر والتحديات الأمنية المعقدة مثل وزارة الداخلية والوكالة الوطنية للأمن السيبراني والغريك القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي واللجنة العليا للمشاريع والإرث. ونحن نمتلك أنظمة لحماية الشبكات وتزويدها بخدمات التخفيف من هجمات حجب الخدمة الموزعة، مع إمكانية توفير حماية إضافية من الجيل التالي من جدران الحماية، وجدران حماية تطبيقات الويب، وجدران حماية إشارات الاتصالات، وذلك من أجل حماية بنيتنا التحتية الحيوية. وتتمتع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة بالحماية من خلال خدمة مكافحة البرامج الضارة، وحوكمة الوصول، ووسيط أمان الوصول إلى

السحابة الإلكترونية، بالإضافة إلى التقييم الآلي للثغرات الأمنية وحلول إدارة التصحيح، والرؤية الأمنية في نظام إدارة الأحداث والحوادث الأمنية.

وفي عام 2020، أضفنا اختبار أمان التطبيق الثابت، وهو اختبار الصندوق الأبيض المؤتمت، واختبار أمان التطبيق الديناميكي. وقد أتاحت هذه الإجراءات لموظفينا وشركائنا إمكانية الاتصال والعمل بشكل آمن مع مصادقة قوية. بالإضافة إلى ذلك، خططنا لتنفيذ عمليات مسح الثغرة الأمنية على نطاق عمل الشركة، وعمليات المسح الموثق لتفعيل الإجراءات التصحيحية الفورية. وعلاوة على ذلك، تقوم الشركة بعمليات التدقيق الداخلية والخارجية لمراجعة وتقييم فعالية نظام إدارة الأمن والخصوصية فيها. ويتم الإبلاغ عن التهديدات عن طريق نظام الإبلاغ للأمن السيبراني الذي تعمل به مجموعة فودافون، ومن خلال متابعة التحديثات التي تُدرج ضمن قاعدة بيانات الثغرات الأمنية الوطنية ونشرات التحديثات الخاصة بالمنتجات ومصادر استخبارات التهديدات.



كما تشارك فرقنا في التدريب السنوي للأمن السيبراني الوطني الذي يجريه الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي.

دورات تدريبية إلزامية لموظفينا لتعزيز معرفتهم حول الأمن والخصوصية، ولتذكيرهم بمسؤولياتهم وضرورة تطبيق الإجراءات التأديبية في حال عدم الامتثال لسياستنا. وتشمل برامج التدريب الأمني تدريب الأمن السيبراني الشهري للموظفين الجدد وأختبارات محاكاة عمليات الاحتيال وجلسات التوعية الأمنية حول التهديدات والتحديات الأمنية الشائعة.

كما أن سياستنا المتعلقة بخصوصية البيانات متاحة لعملائنا وتغطي مواضيع ومنها: المعلومات التي قد نجمعها عنهم، وكيفية استخدام معلوماتهم الخاصة، ومشاركة المعلومات الشخصية الخاصة بهم، وأمن معلوماتهم الشخصية، وأمن المعلومات على الإنترنت، وكيف يمكنهم الاتصال بنا، ولم تسجل أي حالات اختراق للبيانات.

بالإضافة إلى ذلك، تشارك فودافون قطر في جميع مراحل البنية التحتية والأنظمة والتطبيقات الجديدة، وتشتمل التدابير على ما يلي:

- ◀ الإشراف على الطول ذات المستوى العالي عند البدء في أي مشروع، حيث نُجري تقييمًا للمخاطر الأمنية ونعتمد التصميمات ذات المستوى العالي بالاستفادة من خبرات الفرق المختصة.
- ◀ فحص التدفقات عبر جدران الحماية واعتمادها لضمان الامتثال بسياسة التقسيم الخاصة بنا.
- ◀ لا يتم السماح باستخدام أي بوابات غير آمنة.
- ◀ تأهيل جميع الخوادم على منصة إدارة مزايبا الوصول الداخلية وذلك للتحكم في نشاطات المزايبا وإدارة البنى التحتية.
- ◀ الموافقة على متطلبات التطبيقات ومنها مدخلات أنظمة أسماء النطاقات وشهادات (TLS) وغيرها وتقديم الدعم لها.
- ◀ إجراء عمليات المسح لجميع البنى التحتية باستخدام أدوات مسح الثغرات الأمنية الداخلية والسحابية.
- ◀ يقوم فريق أمن المعلومات الأحمر بعملية التشغيل لاختبارات الاختراق لأي نظام أو تطبيق تنتهي الشركة من تطويره، وتقديم التقارير حول الثغرات المهمة والمرتفعة والمتوسطة ومنخفضة الأهمية.

وعلاوة على ذلك، أجرينا في عام 2021 حملات للتوعية الأمنية والتصيد الاحتمالي عبر قنوات مختلفة، تضمنت جلسات التوعية الشخصية. كما تشارك فرقنا في التدريب السنوي للأمن السيبراني الوطني الذي يجريه الفريق القطري للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي. وقد حققت فودافون قطر نتائج مرتفعة بالنسبة لباقي المشاركين من داخل القطاع وعلى مستوى دولة قطر. وقد نفذنا



الابتكار الرقمي



ونحن فخورون بتقديم الابتكارات الرقمية التالية خلال عام 2021:

توسيع شبكة فودافون للألياف الضوئية

وسعنا من نطاق وصول شبكة الألياف الضوئية إلى مناطق مختلفة مما يسمح لنا بربط عدد أكبر من العملاء الجدد بالشبكة مقارنة بالعام الماضي. فقد باتت شبكة الألياف الضوئية الحديثة ذات السرعة العالية التي توفرها الشركة تربط عددًا كبيرًا من المؤسسات، حيث أصبحت قادرة على التحسين والأتمتة والابتكار بفضل استخدام شبكة الألياف الضوئية "جيجانت". وتشمل المناطق الجديدة 6 متاجر ضخمة، و4 مستشفيات، و3 مؤسسات تعليمية، و5 مواقع مصرفية جديدة، و9 مجمعات سكنية



تتمثل رسالتنا في فودافون في ربط أفكار اليوم بتقنيات الغد، لذا فنحن نبني خدماتنا المبتكرة بشكل يضمن تلبية المتطلبات المتغيرة للأشخاص في قطر وتمكينهم من استخدام الخدمات الرقمية بشكل أكثر راحة وكفاءة. وكانت عملية التحول الرقمي من أهم استراتيجياتنا خلال عام 2021، وقد سعينا إلى تحقيقها من خلال تبني طريقة التفكير المبتكر والتحسين من تجربة العملاء عبر الاستثمار في عملية رقمنة أهم خدماتنا. فقد كُفينا برنامج "فودافون الرقمية" ونفذنا مبادرات خاصة لتحسين التجربة عبر قنواتنا ومنصاتنا الرقمية بالتركيز على رفع مستوى العروض الشخصية والأدوية والاستفادة من خدمات الذكاء الاصطناعي وتسهيل عملية الوصول لخدماتنا واستخدامها.

الحمراء والخضراء والذهبية التابعة لمترو الدوحة، بهدف تمكين الركاب من الاتصال بالإنترنت في جميع المحطات وعلى متن جميع القطارات. ويحتل هذا المشروع المركز الأول في خطط الابتكار والتطوير بدولة قطر، حيث يستخدم المترو الآلاف من الأفراد بشكل يومي لتلبية احتياجاتهم المتعلقة بالتنقل. وتتوفر حالياً آلات الخدمة الذاتية التابعة لنا بشكل سهل في 7 محطات منتشرة في الدوحة.



تمكين الطلاب القطريين

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

إطلاق حلول شبكة Wi-Fi الاجتماعية

في إطار سعيها لتوفير حلول رقمية مبتكرة لعملائها، أطلقت فودافون في عام 2020 خدمة شبكة واي-فاي الاجتماعية، وذلك من أجل مساعدة المؤسسات متوسطة الحجم ومنها: الفنادق والمطاعم والمقاهي والنوادي الرياضية والصالونات وغيرها على الوصول إلى خدمات القيمة المضافة لأعمالهم مثل خدمة Microsoft 365 وتحويل خدمة Wi-Fi المجانية لضيوفهم إلى أداة فعالة لفهم عملائهم والتفاعل معهم ومنحهم تجربة أفضل. واستمر العمل بهذا البرنامج خلال عام 2021.

افتتاح مركز عمليات شبكة جديد في قطر مجهز بالذكاء الاصطناعي

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

شراكة استراتيجية مع مايكروسوفت لتقديم حلول التحول الرقمي للشركات في قطر

ركزت الشراكة التي بنتها فودافون مع مايكروسوفت على دعم الخدمات الرقمية ومساعدة الشركات على اختلاف أحجامها على العمل عن بُعد بثقة وأمن. وتشمل الشراكة سلسلة من حلول الأعمال التي تسهل العمل عن بُعد عبر خدمات Microsoft 365 وبالأخص تطبيق Microsoft Teams. وفي عام 2021، دمجت الشركات مجموعة التقنيات الخاصة بها بشكل أساسي عبر دمج Microsoft Azure ضمن مجموعة منتجات وخدمات إنترنت الأشياء التي تقدمها Vodafone.

إطلاق خدمة MY VODAFONE PORTAL للشركات لإدارة خدماتها رقمياً

وهي أداة خدمة ذاتية للشركات على اختلاف أحجامها.

إجراء أول تجربة ناجحة لطيف الموجات المليمترية 5G MMWAVE في قطر - أحدث تطور في تقنية الجيل الخامس 5G

حققت فودافون قطر قدرات نظام بلغت 8.1 جيجابايت في الثانية على الوصلة الهابطة (DL) و734 ميجابايت في الثانية على الوصلة الصاعدة (UL)، باستخدام ميزات الجيل الخامس الجديدة والمتقدمة التي تُقدّم عبر طيف الموجات المليمترية mmWave. وقد جربت فودافون قطر استخدام تقنية الموجة المليمترية (mmWave) لتعزيز سعة الشبكة وسرعاتها، بهدف إطلاق وظائف جديدة لكل من المستهلكين والشركات.

بناء شراكة مع شركة سكك الحديد القطرية

دخلت فودافون قطر خلال عام 2020 في شراكة مع شركة سكك الحديد القطرية لإطلاق خدمة واي-فاي (Wi-Fi) عامة على الخطوط.

تحديث التطبيق والموقع الإلكتروني الخاص بفودافون



سعيًا في عام 2020 إلى تعزيز إمكانية وصول عملائنا لخدماتنا، وكانت هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها تطبيق تقنية eKYC (تعرف إلكترونيًا على عميلك) لمركبات التنشيط المعقدة، وأطلقنا أيضاً تطبيقاً وموقعاً إلكترونيًا تفاعليًا جديدًا ومحسّنًا لتعزيز شراء واستخدام منتجاتنا وخدماتنا. ويتوافق هذا التحديث بشكل وثيق مع خطة ل، المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات شرائح مختلفة من العملاء والتي قدمت تجربة شراء رقمية بالكامل من خلال تطبيق فودافون المحسّن.

إطلاق نقاط آلات خدمات الدفع



نحن ملتزمون بتقليل تأثيرنا على البيئة وتحسين تجربة عملائنا باستمرار، بما في ذلك رقمنة شراء عملائنا لأرصدة إعادة الشحن في السوق. فقد ارتفع عدد أجهزة الدفع الرقمية من 550 في عام 2020 إلى 1857 في عام 2021. ونحن نمكّن تجار التجزئة من مساعدة المستهلكين على دفع فواتيرهم وشراء أرصدة إعادة الشحن دون الحاجة للخدمة الورقية. بالإضافة إلى ذلك، أضفنا خلال عام 2021 SSM 70 عبر متاجر البيع بالتجزئة، ومحطات مترو قطر، ومعسكرات العمل، ومنافذ السوق الشاملة. وتقلل هذه الجهود من استخدام الورق والعبوات والآثار المناخية السلبية المرتبطة بها، وتوفر تجربة محسنة بشكل كبير لكل من تجار التجزئة والمستهلكين.

خدمة PUSH-TO-TALK



استمر التزامنا بتقديم أحدث الابتكارات في السوق مع إطلاق خدمة فودافون قطر Push-to-Talk خلال عام 2021، وهي خدمة أساسية للقيام بالمهام التي تسمح بإنشاء قناة للاتصال الآني والأمن بين طرفين من الأفراد أو المجموعات عبر ضغط زر واحد. ويتم تشغيل هذه الخدمة عن طريق شبكة GigaNet المحلية التابعة لفودافون قطر.

الكشف عن شبكة جيجابت محسنة



استثمرت فودافون قطر أكثر من مليار ريال قطري في تحسين شبكتها المتطورة. وخلال ذلك الوقت، زاد عدد مواقع المحمول الخارجية والداخلية لشركة فودافون في قطر بنسبة تجاوزت 35٪، وبات بإمكان المستخدمين الوصول إلى الشبكة في مناطق كثيرة بالدولة الآن أكثر من أي وقت مضى مع الاستمتاع بجودة اتصالات أعلى للبيانات والصوت. ومع زيادة حركة البيانات بمقدار 5 أضعاف، أصبح عملاء فودافون يتمتعون بسرعات بيانات أسرع بنسبة 300٪. وفي العام الماضي وحده، زادت الشركة من تغطية الشبكة بشكل كبير لتحسين خدماتها في مناطق مثل أم صلال، والخريبيات، ومدينة لوسيل، واللؤلؤة، وبنى هاجر، وأبو نخلة، وروضة الحمامة، والمعراض، والريان، ورأس لفان، وأم سعيد ودخان وغيرها من المناطق. وتقود فودافون قطر عملية تطوير شبكة الجيل الخامس - الجيل التالي من الاتصال بالهاتف المحمول، الذي يوفر سرعات أعلى وقدرة شبكة متزايدة ومستويات أقل لزمن الوصول. ويمكن الآن لنحو 70٪ من سكان قطر الوصول إلى شبكة 5G من فودافون، بما تتمتع به من فوائد بعيدة المدى. وتواصل الشركة أيضاً جهودها الرامية لتعزيز وتوسعة بنيتها التحتية الواسعة من الألياف الضوئية. فقد تضاعف ربط المنازل والشركات بهذه الخدمة في عدد من المناطق، بما في ذلك تلك الموجودة في اللؤلؤة، ومدينة لوسيل، ومثيرب قلب الدوحة، والغرافة، وأبو هامور، والخليج الغربي، والوكير، والمنطقة الصناعية، والسد، والوعب.

إطلاق خدمة نقل الأرقام الثابتة



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

تشغيل دراجات السكوتر (SCOOTERS)



بتكنولوجيا إنترنت الأشياء (LOOP)

تعمل فودافون على دعم شركة قطرية جديدة ومبتكرة وهي لوب موبيليتي (Loop Mobility) لمساعدتها في تشغيل خدمة مشاركة دراجات السكوتر الذكية التي ستطرحها الشركة. وتمتلك الشركة أسطولاً مكوناً من 500 سكوتر صديق للبيئة ترتبط جميعها معاً عن طريق حلول إنترنت الأشياء المقدمة من فودافون والمخصصة لهم لتلبية الاحتياجات الخاصة لهذه الشركة.



رضا العملاء

ويخضع أداء رضا العملاء للمراقبة باستخدام المقاييس التالية:

- ◀ نقاط جهد العميل: وتقيس الجهد الذي يحتاج العميل إلى بذله للحصول على حل لمسألته.
- ◀ مؤشر الترويج الصافي: ويقيس تجربة العميل ويقدم التوقعات فيما يخص نمو الأعمال.
- ◀ نقطة اتصال مؤشر الترويج الصافي: ويقيس تجربة العميل عند نقاط الاتصال ومستوياتها.

قدم موظفونا في الخطوط الأولى خلال عام 2021 تجربة فريدة ومميزة تتصف بالجودة المرتفعة للخدمات مما نتج عنه نتائج مرتفعة لمستويات رضا العملاء.

رضا العملاء

◀ نقاط جهد العميل*



*كلما انخفض الرقم كان الأداء أفضل.

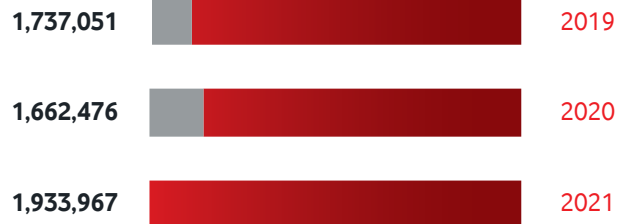
لمساعدتنا على تحديد المسائل المتعلقة برضا العملاء وتحديد مسبباتها الرئيسية وتنفيذ خطة العمل للاستجابة لها، نقوم في فودافون قطر بتجميع الملاحظات اليومية التي يقدمها العملاء وتحليلات الشكاوى الواردة للشركة عبر الاستماع إلى المكالمات المتعلقة بالشكاوى وتحليلات التفاعل مع العملاء. وقد نفذت الشركة الإجراءات التالية بعد إتمام تمرينات مراقبة الجودة خلال عام 2021:

- ◀ مراجعة المنتجات وتحسين خدمات الهواتف المحمولة والشبكات الأرضية عريضة النطاق.
- ◀ تحسين الشبكات وتوسيع منطقة تغطية خدمات الجيل الخامس وشبكات الألياف الضوئية.
- ◀ رقمنة العمليات من خلال تطبيق My Vodafone والموقع الإلكتروني.

وسنستمر في مراقبة وقياس رضا العملاء ومنحه الأولوية مع التزامنا المحافظة على تحقيق نتائج إيجابية في المستقبل.

عملت الهواتف المحمولة وشبكة الإنترنت على تغيير طريقة تواصلنا، حيث بات التمتع بحرية الاتصال من خلال جهاز ذكي جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، مما منحنا قدرًا أكبر من الاستقلالية والمرونة والأمان. ويشكل عملاؤنا عاملاً أساسياً من عوامل نجاح فودافون قطر، ولذلك فقد عملنا على اتباع الإجراءات المختلفة التي تحقق رضا العملاء وتحسن من تجربة العميل. ومن خلال هذه المبادرات وعمليات التدقيق الممتازة، نركز الشركة على توفير المهارات والأدوات اللازمة التي يحتاج إليها مستشارو خدمة العملاء لتقديم المستوى المطلوب من الخدمة. وقد وصل عدد مستخدمي الهواتف المحمولة إلى أكثر من 1.9 مليون مستخدم في عام 2021.

◀ عدد مستخدمي الهواتف المحمولة



تبذل فودافون جهوداً متنوعةً تتجسد من خلال أنشطة تدريبية وتوجيهية متنوعة لمستشاري العملاء فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات والمهارات الشخصية ومهارات الاتصال وإتقان اللغة وغيرها من الخبرات الضرورية. فقد نفذنا برنامجاً تدريبياً موحداً ومتعدد القنوات تُستخدم فيه بوابة المعرفة التي تضم جميع العاملين بالشركة، حيث وضعت خطة لتقييم المهارات والمعرفة لتعزيز معرفة العملاء بالمنتجات والخدمات.

وتُقدّم جميع التدريبات على أيدي خبراء لتغطية متطلبات تدريب الموظفين الجدد والشركاء الحاليين في إطار مبادرة "الرقمي أولاً"، حيث تحولت الجلسات التدريبية من طابع الغرفة الصفية إلى طابع التعلم الرقمي. وتُستكمل التدريبات وتقييمات المعرفة باتباع المنهج التفاعلي عبر استخدام الأنشطة والألعاب والاختبارات القصيرة. وقد ركزت الجلسات التدريبية خلال عام 2021 على تثقيف مندوبي المبيعات بالشركة على جميع القنوات بحملات الإطلاق التسويقية وتحسين العمليات وتحديثات الأنظمة والمهارات الشخصية.

المطلوبة، أو يوجه المستخدم إلى الشخص المناسب للرد على الأسئلة والطلبات الأكثر تعقيداً. وقد لوحظ حدوث تغيير في سلوك العملاء الذين أصبحوا يفضلون التعاملات عن طريق هذه المحادثات التفاعلية مقارنة بالطريقة التقليدية للتواصل.

لبيب (روبوت الدردشة)

غالباً ما كانت تجري عملية التسويق الحواري عبر تطبيقنا للدردشة "لبيب"، وهو روبوت للدردشة مدعوم بالذكاء الاصطناعي أطلق في عام 2020. ويعمل لبيب على إتقان عمليات معالجة اللغة الطبيعية باستخدام خوارزميات معقدة للتعلم الآلي وذلك للرد على تساؤلات العملاء. وقد بدأ لبيب في تقديم المساعدة للعملاء في أربع مسارات رئيسية للخدمات في عام 2021 ويواصل رحلته التعليمية لفهم البيانات التي تظهر الارتباطات والأنماط وتحليلها. ويوفر لبيب الدعم متعدد اللغات باستخدام اللغتين العربية والإنجليزية، حيث يتعرف على لغة العميل بطريقة أو توماتيكية ويمكن التحول من لغة إلى أخرى بشكل سلس في نفس المحادثة الواحدة. ويدرك لبيب سياق الكلام، ويمكنه ذلك من متابعة المحادثة في حال انقطاعها. وسيعمل لبيب خلال عام 2022 على دراسة هذه الأنماط واستخدامها بشكل أكبر من أجل الوصول إلى تفسيرات أفضل وتحويل البيانات إلى معلومات معالجة قابلة للرد عليها، في سبيل تحسين تجربة العملاء.

فودافون للجميع

نحن في فودافون قطر نسعى لتمكين جميع الأشخاص من التواصل مع الآخرين من أصدقاء وأقارب وزملاء عمل، كما ندرك مدى صعوبة عبور ذوي الاحتياجات الخاصة على الهاتف الجوال المناسب أو فهم كيفية استخدامه. لذلك، أطلقنا مبادرة "فودافون للجميع" من أجل تزويد الفئات التي تعاني من صعوبات بصرية وسمعية وحركية وتعلمية بالتكنولوجيا التي تساعدكم على الاستفادة من خدمات الاتصالات. ومن الأمثلة على ذلك، تساعد الشركة ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام هواتف فودافون كوسيلة للتواصل تساعدكم في التواصل وجهاً لوجه عند مواجهتهم لصعوبات سمعية أو كلامية أو عدم القدرة على التحدث إطلاقاً، وتوفر الشركة عدسات مكبرة يدوية لمساعدة من يواجهون صعوبات في الرؤية على رؤية اللافتات واللوحات، كما توفر الدعم في عملية التصفح لمن يعانون من صعوبة التركيز أو الرؤية المحدودة أو من لديهم صعوبة في التعلم. وقد استمرت فودافون قطر خلال عام 2021 وعن طريق هذا البرنامج في تقديم الخصومات للأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة ومن المتقاعدين بنسبة 50% على باقات الخدمات من فودافون قطر وخصم بنسبة 10% على الأجهزة التي تمتلك مزايا إمكانيات الوصول

وتدعم فودافون قطر أيضاً المبادرة العالمية لإعداد تقارير سهولة الوصول (GARI) التي توفر معلومات حول الميزات التي تؤمن سهولة الوصول ضمن مجموعة واسعة من الهواتف المحمولة. وعلى الرغم من عدم توفر جميع الهواتف الواردة على الموقع الإلكتروني لدى فروعنا، إلا أننا سنبدل قصارى جهدنا لمساعدة العملاء في العثور على جهاز مماثل يشمل الميزات التي يبحثون عنها، وذلك من خلال دليل سهولة استخدام الهواتف الذكية.

برنامج صوت العملاء (VoC)

يعد برنامج صوت العملاء أحد المبادرات الرئيسية التي نُفذت خلال عام 2021، وقد بدأ العمل به في قطر إلى جانب مجموعة فودافون خلال العام الماضي وذلك لدعم رؤيتنا المتمثلة في تحسين العمليات وتسهيلها عبر تحويل العملاء من قنوات التواصل التقليدية إلى القنوات الرقمية الحديثة، إلى جانب أتمتة جميع ابتكارنا الجديدة بتقديم تجربة عملاء رقمية شاملة تعتمد على التكنولوجيا الذكية. وقد مكنا هذا البرنامج من فهم التحديات التي تواجه عملاءنا والتعرف على احتياجاتهم باستخدام وسائل مختلفة وتنفيذ تعديلات على العمليات والمنتجات والأنظمة المطلوبة لتلبية احتياجات العملاء والاستجابة لهذه التحديات. ويهدف هذا البرنامج إلى تحديد أكثر الأسباب المحتملة التي تدفع العملاء إلى التواصل معنا عبر القنوات المختلفة ومواقع الشكوى لديهم وبالتالي تطوير حلول الخدمات الذاتية المناسبة. وقد ساعدنا هذا البرنامج في التقليل من الحجم الإجمالي للمكالمات بنسبة 15% وتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء بما يزيد عن نسبة 80%.



التسويق الحواري

ارتفع مستوى استخدام التكنولوجيا في تحقيق مبيعاتنا ودعم مشاركة العملاء من خلال تحويل العمليات من نماذج التفاعل اليدوية إلى نماذج حديثة ومتطورة تحظى بدعم من تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إطار المنهجية الجديدة المعروفة بـ "التسويق الحواري". ويساعد هذا النوع من التسويق في بناء العلاقات مع العملاء وتحسين القدرة على الاحتفاظ بهم ورفع درجات ولائهم من خلال الحوار معهم بطريقة شخصية وملائمة وإعطاء الأولوية لاحتياجاتهم بطريقة واضحة.

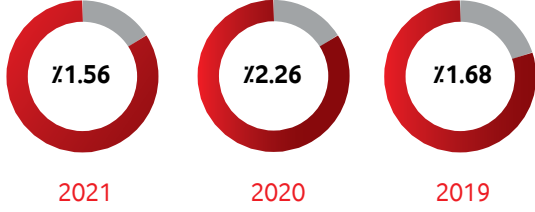
وتشمل هذه العملية استخدام روبوت الدردشة الذي يطرح سلسلة من الأسئلة البسيطة بشكل فوري لفهم احتياجات المستخدم، ومن ثم يحدد العملاء الجدد، أو يُنفذ العملية

التعامل مع ملاحظات العملاء

المستلمة تحت إطار عمل اتفاقية مستوى الخدمات (SLA) المتفق عليه ويتم إشراك عدد من الأطراف المعنية المختلفة في هذه العملية.

نحن نأخذ مسؤوليتنا في الاستجابة لملاحظات العملاء على محمل الجد ونلتزم بالتحسين المستمر من عمليات الاستجابة. ويمكن للعملاء التواصل معنا من خلال قنوات الدعم المتاحة مثل مركز الاتصال عن طريق الاتصال بالرقم 111 من هاتف فودافون الخاص بهم، وخدمة الدردشة المباشرة عبر تطبيق My Vodafone، والموقع الإلكتروني لفودافون قطر، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني، ومتاجر البيع بالتجزئة، حيث ستتم خدمة العملاء بفعالية عبر جميع القنوات وسيحاول مندوب خدمة العملاء حل المشكلة خلال أول اتصال. وعند وجود حاجة للدعم التقني، فسيتم التواصل مع الفريق المخصص لإدارة شكاوى العملاء الذي سيعمل على حل المشكلة وإبلاغ العميل فور حلها. وفي حال الحاجة إلى تقديم الدعم التقني المختص، سيتم تصعيد المسألة إلى الفريق التقني. وتقع عملية معالجة الشكاوى

نسبة الشكاوى مقابل قاعدة العملاء



جودة الشبكة وأمنها وإتاحتها للمستخدمين

خلال ترقية بنيتها التحتية الرقمية والتقنيات الموجودة لديها، مثل الاتصالات الموحدة والتعاونية والقدرات السحابية من أجل تمكين فرص العمل والتعلم عن بعد. وبالإضافة إلى ذلك، دعمت شركة فودافون عملاء الأعمال في جميع القطاعات لضمان حصولهم على التكنولوجيا الرقمية المناسبة في الوقت المناسب. وقد مكنت حلول الاتصالات من فودافون موظفي هذه المؤسسات من العمل بشكل آمن عن بُعد من خلال اتصالاتهم بالتطبيقات السحابية الخاصة بشبكات مكاتبهم، في حين منحتهم الخدمات السحابية من فودافون وخدمات تحديد المواقع التي استحدثتها الشركة مستويات عالية من الأمان.

أثرت الجائحة على الأفراد حول العالم، وفي قطر، كغيرها من الدول، توجب على جهات الأعمال والموظفين والعملاء التأقلم السريع مع التغييرات في إدارة أعمالهم وحياتهم وتعاملاتهم وحتى الخدمات التي يحصلون عليها. وقد وقعت قوة وإمكانيات حلول الاتصال الرقمي تحت الاختبار نتيجة لذلك، حيث وفرنا الاتصال الدائم للعملاء طول فترة الجائحة. وقد ركز فريق الدعم والفريق التقني في الشركة على توفير خدمات التواصل الأساسية للعملاء لإبقائهم على اتصال دائم في وقت الحاجة، حيث عملنا على ضمان الوصول الدائم للخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية والطعام.

وقد تمكنت العديد من الشركات من التغلب على التحديات التي فرضتها الجائحة واغتتمت الفرصة من

قصة إنجاز

- توسعت تغطية الشبكات بشكل ملحوظ لتأمين خدمات فودافون قطر في العديد من مناطق الدولة.
- قادت فودافون قطر عملية التطوير من خدمات الجيل الخامس - وهي الجيل التالي من الاتصالات الهاتفية، التي تقدم سرعة أكبر وقدرات شبكية متزايدة ومستويات منخفضة من وقت الوصول. والآن، يمكن لأكثر من 80٪ من سكان قطر الوصول لشبكة الجيل الخامس من فودافون قطر، التي تنشر الغائدة على مدى واسع.
- استمرت عملية إطلاق البنى التحتية للألياف الضوئية، وتضاعفت أعداد المنازل والأعمال المتصلة عن طريقها في عدد من مناطق الدولة.
- توسيع عمليات الاتصال للأعمال من خلال محافظة الخدمات المدارة والحلول الذكية التي تشمل إنترنت الأشياء (IoT). وقد تمكنت شبكة فودافون لإنترنت الأشياء والشبكات ذات النطاق الضيق (NB-IoT) من تشغيل المضيف لحلول إنترنت الأشياء للمدن الذكية وغيرها من القطاعات منذ عام 2019، وذلك لتوفير الاتصال الذي لم يكن متاحاً مسبقاً وتعزيز الاقتصاد الرقمي لدولة قطر وعملية التحول الرقمي.

وتعليقاً على هذه الحملة، قال سعادة الشيخ حمد بن عبد الله آل ثاني، الرئيس التنفيذي لفودافون قطر: "شبكةنا الحالية ليست نفس الشبكة التي كانت موجودة عندما أطلقنا شركتنا قبل أكثر من عشر سنوات، ولن تكون نفسها غداً. ونحن نتطور باستمرار ونتحدى أنفسنا دائماً للتقدم نحو الأفضل، وهذا ما يستحقه عملاؤنا. وكلما حققنا المزيد نستثمر المزيد، ونفخر اليوم بأن أصبحت شبكتنا أقوى وأسرع وأكبر من أي وقت مضى، وذلك بفضل التزامنا الثابت بإنشاء بنية تحتية للاتصالات المتطورة التي تلبى المتطلبات الرقمية لبلدنا وتقوم بمبادرات الابتكار الرقمي في قطر".

تحسين مظهر أبراج الاتصال
لقد كررنا الموارد والجهود لتحسين مظهر أبراج الاتصالات الخاصة بالشركة ودمجها جيداً مع بيئتها، فقد قمنا بتجميل ما مجموعه 74 موقعاً: مع زراعة 48 شجرة نخيل، وإنشاء 26 موقع تمويه، وبيع ساعة واحد.



التحسين من شبكة GigaNet
أعلنت الشركة خلال عام 2021 عن إطلاق حملة على المستوى الوطني لعرض التحسينات التي طرأت على شبكة GigaNet التابعة لنا وذلك لتقديم أفضل دعم للمستهلكين والأعمال. وشملت هذه التحسينات ما يلي:

- استثمرنا ما يقرب من 1 مليار ريال قطري في شبكتنا المتطورة منذ عام 2018، وخلال هذه الفترة، ارتفعت أعداد مواقع الجوال الداخلية والخارجية في قطر بنسبة 35٪. وبات يمكن للمستخدمين الوصول إلى الشبكة في مواقع أكثر من أي وقت مضى والحصول على اتصال أكثر جودة لمشاركة البيانات والمكالمات الصوتية، وعلى الرغم من ارتفاع نسبة مرور البيانات بخمس أضعافها، إلا أن عملاء فودافون قطر يتمتعون بسرعات لنقل البيانات أسرع بحوالي 300٪.

الأداء الاقتصادي

ومن الأمثلة على جهودنا في تمكين عملائنا من الاستفادة من هذه التكنولوجيا الحديثة لتحقيق أهداف أعمالهم والاستفادة من تجارب الاتصال غير المسبوقة التي نقدمها في أعمالهم وممارساتهم اليومية، حلولنا الجديدة لإدارة أسطول إنترنت الأشياء وخدمة Push-to-Talk اللذان أطلقتهما الشركة خلال عام 2021. وسيقود استخدام هذه التكنولوجيا عملية التحول الرقمي في جميع أنحاء قطر، وسنستمر خلال عام 2022 في رحلتنا للتحويل من مزود لخدمات الاتصال إلى شركة رائدة وفعالة في قطاع التكنولوجيا الواسع.

وما زال العمل جارياً على تنفيذ استراتيجية فودافون قطر "2023 رقمية" التي بدأ العمل بها في عام 2018، ويمكن ملاحظتها في نمونا المستمر، حيث زادت إيراداتنا خلال عام 2021 بنسبة 14.8٪ لتصل إلى 2.5 مليار ريال قطري، وبلغت حصة الإيرادات ما نسبته 25.3٪ من مجموع إيرادات حصتنا في سوق الاتصالات. وقد ارتفع هامش أرباحنا قبل خصم الفائدة والضرائب والإهلاك واستهلاك الدين بنسبة 40.8٪، وحققنا معدل زيادة في صافي الأرباح بلغ 76.9٪ ليصل إلى 327 مليون ريال قطري. وقد خدمت الشركة قاعدة للمستخدمين خلال عام 2021 بلغت 1.9 مليون مستخدم للهواتف في نهاية العام، مما يغطي ما نسبته 40٪ من مجموع مستخدمي الهواتف المحمولة في قطر. وقد تمكنا من تحقيق هذا النمو على الرغم من التحديات المختلفة التي تعرض لها قطاع الاتصالات على المستوى العالمي والمحلي خلال عام 2021. ونطمح إلى أن يستمر تركيزنا على تطبيق استراتيجيتنا لتحقيق المزيد من النمو للأطراف المعنية المتعاملة معنا في المستقبل.

ويمكنكم الاطلاع على تقرير مفصل عن الإنجازات المالية في **تقريرنا السنوي لعام 2021** الذي يُعرض ملخص عنه أدناه:

خلال عام 2021، قامت فودافون باستثمارات مهمة لتحسين شبكاتها المتنوعة وتوسيعها، وقد أصبحت هذه الشبكات الآن أكبر وأسرع من أي وقت مضى. وقد سمحت هذه التطورات لنا بتقديم الدعم الأفضل لعملائنا في مختلف أنحاء قطر. واستمر توجهننا نحو تحقيق أهدافنا الطموحة بخطوات سريعة بسبب وضوح رؤيتنا، وبالاعتماد على الابتكار الذي يقع في صميم عملياتنا.

وتمتلك شبكة الجيل الخامس أقوى تغطية وصلت إليها حتى الآن وأكثرها ثباتاً، الأمر الذي يتيح الفرص باستمرار لتبني التكنولوجيا الحديثة وإطلاقها، في إطار عملنا الرامي لتطوير البنى التحتية الرقمية الوطنية لدولة قطر. وكمثال على ذلك، تستمر حلول إنترنت الأشياء والواقع المعزز في فتح المجال للتطبيقات المتعددة المتعلقة بالمدن الذكية وقطاعات الصناعة والنقل وخدمات المنازل الذكية وغيرها الكثير.

وتمتلك شبكة الجيل الخامس أقوى تغطية وصلت إليها حتى الآن وأكثرها ثباتاً، الأمر الذي يتيح الفرص باستمرار لتبني التكنولوجيا الحديثة وإطلاقها، في إطار عملنا الرامي لتطوير البنى التحتية الرقمية الوطنية لدولة قطر.

الأداء الاقتصادي	الوحدة	2019	2020	2021
القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة				
الإيرادات	مليون ريال قطري	2,125	2,200	2,526
القيمة الاقتصادية الموزعة				
التكلفة التشغيلية	مليون ريال قطري	1,416	1,392	1,495
الأرباح قبل الفائدة والضرائب والإهلاك واستهلاك الدين	مليون ريال قطري	709	808	1,031
غير L * B2 & Cfi T	مليون ريال قطري	211	211	254
رواتب ومزايا الموظفين	مليون ريال قطري	227	228	243
القيمة الاقتصادية المحافظ عليها				
صافي الأرباح	مليون ريال قطري	144	185	327

03

الازدهار البشري

نحن نسعى لتوفير بيئة منفتحة ومتنوعة وشاملة يشعر فيها جميع الموظفين بالمساواة، وندرك أن السلوك الأخلاقي هو أمر بالغ الأهمية لنجاح أعمالنا.

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



حوكمة الشركات والأخلاقيات والنزاهة

حوكمة مجلس الإدارة

تحرص الإدارة التنفيذية لشركة فودافون قطر على اطلاع أعضاء مجلس الإدارة على جميع المتطلبات والقواعد واللوائح ذات الصلة بالحوكمة العامة للشركة، وذلك من خلال مشاركة التحديثات باستمرار خلال اجتماعات مجلس الإدارة واجتماعات لجنة التدقيق. وتجدر الإشارة إلى أن غالبية أعضاء مجلس إدارة الشركة هم شخصيات معروفة على نطاق واسع في المنطقة، لخبرتهم فيما يتعلق بالأعمال والحوكمة والاقتصاد. ويشغل أغلبهم مناصب عالية أو سابقة كأعضاء مجلس إدارة في الجمعيات الخيرية والدوائر الحكومية وغيرها من الشركات الأخرى المدرجة.

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

كما تقوم لجنة الترشيدات بمراجعة نتيجة التقييم الذاتي لمجلس الإدارة، وتقديم تقريراً إلى مجلس الإدارة يقيم أدائه العام ولجانه الفرعية للسنة المالية الماضية وفقاً لمتطلبات قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

نلتزم بتلبية توقعات مساهمينا وموظفينا وموردنا وشركائنا وعملائنا من خلال تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة، كي نتمكن من توفير قيمة طويلة المدى لجميع الأطراف المعنية المتعاملة مع الشركة.

نلتزم بتلبية توقعات مساهمينا وموظفينا وموردنا وشركائنا وعملائنا من خلال تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة، كي نتمكن من توفير قيمة طويلة المدى لجميع الأطراف المعنية المتعاملة مع الشركة.

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة مسؤول عن اعتماد استراتيجية العمل الشاملة لشركة فودافون قطر وضمان الالتزام بكافة معايير الحوكمة في جميع جوانب العمل، وتشمل مسؤوليات مجلس الإدارة ما يلي:

- أ. المسؤولية التامة حول إدارة شركة فودافون قطر وتوجيهها والإشراف على أدائها.
- ب. اتخاذ قرارات سليمة وموضوعية بشأن جميع شؤون الشركة بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية.
- ج. ضمان حسن سير الأعمال أمام المساهمين.
- د. ضمان فعالية نظام الحوكمة في الشركة وإعداد تقارير عنه.
- هـ. مراجعة قضايا الحوكمة بشكل منتظم على مستوى مجلس الإدارة.

ويوفر ميثاق مجلس إدارة فودافون قطر (الذي يتوافق مع المادة (8) من قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية) مزيداً من التفاصيل حول واجبات مجلس الإدارة ووظائفه ومسؤولياته، بالإضافة إلى التزامات أعضاء مجلس الإدارة، وهو متاح [هنا](#).

تكوين مجلس الإدارة

انتخبت الجمعية العمومية السنوية للمساهمين أعضاء مجلس إدارة الشركة خلال اجتماعها الذي عُقد بتاريخ 4 مارس 2019، لمدة تستمر ثلاث سنوات بحد أقصى تبدأ من تاريخ عقد اجتماع الجمعية العمومية. وفي بداية عام 2018، كان مجلس الإدارة يتألف من تسعة (9) أعضاء. وفي تاريخ نشر هذا التقرير، كان مجلس الإدارة يتألف من سبعة (7) أعضاء من بينهم ثلاثة (3) أعضاء، مستقلين وهو ما يمثل 43٪ من مجلس الإدارة.

مجلس الإدارة

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



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



سعادة السيد أكبر الباكر
نائب رئيس مجلس الإدارة
تنفيذي ومستقل



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



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



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



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



2021	2020	2019	الوحدة	هيكل المجلس
100	100	100	%	مستوى استقلالية الرئيس
7	7	7	عدد	أعضاء مجلس الإدارة الذكور
0	0	0	عدد	عضوات مجلس الإدارة الإناث
1	1	1	عدد	أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين
6	6	6	عدد	أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين
3	3	3	عدد	الأعضاء المستقلون من مجلس الإدارة

الفريق التنفيذي

المكافآت

امتثالاً لمتطلبات قانون الشركات التجارية رقم (11) لسنة 2015، وقانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، الذي صني على أن مكافأة أعضاء مجلس الإدارة يجب ألا تزيد عن 5% من صافي ربح الشركة بعد خصم الاحتياطات والاستقطاعات القانونية، وبعد توزيع أرباح الأسهم للمساهمين بنسبة لا تقل عن 5% من رأس المال المدفوع، وافق مساهمو الشركة على توصية مجلس الإدارة المتعلقة بمكافأة مجلس الإدارة تقديراً لإنجازاتهم خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2021.

ويشار إلى إجمالي المكافآت المقترحة لمجلس الإدارة للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2021 في البيانات المالية للشركة في ذلك التاريخ، التي وردت في التقرير السنوي للشركة. وتعتمد مكافآت التنفيذيين والموظفين على أداء الشركة من ناحية تحقيق الأهداف المتفق عليها والمتعلقة بالإيرادات، وصافي الربح، والتدفقات النقدية التشغيلية، وصافي نقاط الترويج. وتحتسب المكافآت والعلاوات بناءً على مستوى المهارة والخبرة والوظيفة، وكذلك بناءً على أداء الموظف.

وتعتمد لجنة المكافآت الحوافز قصيرة المدى (المكافأة السنوية) للسنة المالية الحالية وذلك بالاعتماد على مقاييس الأداء، كما تعتمد الأهداف التي ستستحق المكافأة للعام التالي.

اجتماعات مجلس الإدارة

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

التصويت

تسعى شركة فودافون قطر للحفاظ على حقوق المساهمين وضمان العدالة والشفافية، حيث يتمتع المساهمون بجميع الحقوق الممنوحة لهم بموجب القوانين واللوائح ذات الصلة، بما في ذلك قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية رقم (5) لسنة 2022 وجميع تعديلاته والنظام الأساسي للشركة. كما يضمن مجلس الإدارة احترام حقوق المساهمين بطريقة عادلة ومنصفة، لذلك، قمنا بتحديد القواعد الرئيسية التالية لضمان الحفاظ على العدالة والشفافية:

لكل مساهم الحق في حضور اجتماع الجمعية العمومية بشكل شخصي أو تعيين وكيل. لكل مساهم عدد من الأصوات يساوي عدد أسهمه. تصدر القرارات بالأغلبية المطلقة للأسهم الممثلة في الجمعية. ينوب عن القاصرين والمحجور عليهم ممثلوهم القانونيون. يتم التصويت بالاقتراع السري إذا كان القرار متعلقاً بانتخاب أو عزل أو رفع دعوى مسؤولية ضد أعضاء مجلس الإدارة، أو بناء على طلب رئيس مجلس الإدارة أو المساهمين الذين يمثلون على الأقل عُشر الأصوات الحاضرة في الاجتماع. يمكن للمساهمين التصويت عبر الأدوات الإلكترونية في حال عقد الاجتماع عبر الإنترنت.

لا يوجد أي قوانين ضمن النظام الأساسي للشركة أو غيرها من القوانين والقواعد ذات الصلة تحد من مشاركة الرئيس التنفيذي كعضو مجلس إدارة تنفيذي أو عضو من أعضاء اللجان التابعة للمجلس. ومع ذلك يُمنع أن يجمع شخص بين منصب رئيس المجلس وأي منصب تنفيذي آخر داخل الشركة. وتفصل فودافون قطر بين مناصب رئيس مجلس الإدارة والمدير العام والرئيس التنفيذي مع الفصل الواضح بين مهامهم أيضاً.

عمليات الرقابة الداخلية

يكون مجلس الإدارة مسؤولاً بالكامل عن عمليات الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. واستناداً إلى تقييم الإدارة لفعالية تصميم عمليات الرقابة الداخلية المتعلقة بالتقارير المالية وتطبيقها وتنفيذها، لم تلاحظ الشركة أي فشل جوهري في الرقابة الداخلية خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2021. بالإضافة إلى ذلك، وفر المدقق الخارجي في فودافون قطر ضماناً منطقياً لتقرير مجلس الإدارة عن تقييم تقرير مجلس الإدارة حول الرقابة الداخلية على البيانات المالية (اعتباراً من 31 ديسمبر 2021)، لضمان الالتزام بالمادة 24 من قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية. واعتماداً على نتائج إجراءات الضمان المنطقي، يعتقد المدققون الخارجيون أن تقرير مجلس الإدارة يعبر بصورة عادلة عن فعالية تصميم وتطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية على إعداد البيانات المالية حسب المعايير المحددة في إطار COSO واعتباراً من 31 ديسمبر 2021. ويُدرج تقرير المدقق الخارجي وتقرير مجلس الإدارة حول الرقابة الداخلية على البيانات المالية في نهاية تقرير الحوكمة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2021.

وفي إطار الاستعدادات لاستضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم فيفا-قطر 2022، أجرينا عمليات تقييم المخاطر التي قد تعترض استمرارية الأعمال، ووضعنا خطاً للحد من هذه المخاطر وتنفيذها لأدوات التحكم الداخلية والخارجية. ونفذنا تمرين المحاكاة لتحديد قدرات شبكاتنا داخل ثلاث ملاعب في إطار "تمرين وطن" للتحقق من كفاءة إجراءات الاستجابة للحوادث وتحديد الفجوة للجنة العليا للفيفا وهيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر.

وقد ترشحت فودافون قطر للحصول على اعتماد الأيزو 22301:2019 ISO لاستمرارية الأعمال، وتشمل هذه الشهادة جميع المكاتب ومناجر التجزئة التابعة للشركة كجزء من نطاق مراجعة الرقابة الذي يتم من قبل المعهد البريطاني للمعايير.

الامتثال

تعتمد شركة فودافون قطر برنامج امتثال متين وفعال يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية. وفي إطار هذا البرنامج، تطبق الشركة سياسات امتثال وضوابط محددة في كافة أنشطتها عالية المخاطر، بما في ذلك العقوبات الاقتصادية والضوابط التجارية، وأمن الشبكة والمعلومات، والمرونة، ومكافحة الرشوة. وقد صُمم برنامج الامتثال بطريقة تضمن تحديد كافة المخاطر المادية ومخاطر الأعمال التي تواجهها الشركة وإدارتها بشكل مناسب. وتحمل إدارة فودافون قطر في المقام الأول مسؤولية وجود ضوابط وعمليات داخلية فعالة تضمن الامتثال لكافة سياسات الحوكمة، والحفاظ على هذا الامتثال الذي يخضع للرقابة باستمرار من قبل فرق الامتثال والتدقيق الداخلي. ويوفر التدقيق الداخلي ضماناً مستقلاً لنظام الرقابة الداخلية، حيث تُبلغ لجنة التدقيق بأي قضايا مهمة متعلقة بخطة التدقيق السنوية القائمة على المخاطر. ولم تخضع شركة فودافون قطر لأي عقوبات مالية مفروضة من قبل هيئة قطر للأسواق المالية في عام 2021، متعلقة بعدم الامتثال لأي من أحكام قوانين هيئة قطر للأسواق المالية والتشريعات ذات الصلة، ومن ضمنها قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

إدارة استمرارية الأعمال

تعتمد شركة فودافون قطر إطار عمل مرّن لمعالجة مخاطر الأعمال التي قد تؤدي إلى عدم القدرة على استئناف أنشطتها التشغيلية خلال فترة زمنية معقولة بعد وقوع أي حدث يؤدي إلى توقف العمل، وتسعى إلى الحد منها. وفي هذا الإطار، أنشأت لجنة لإدارة استمرارية الأعمال (BCM) ولجنة التوجيه/ وفريق إدارة الأزمات تتألف من أعضاء اللجنة التنفيذية (الذين يجتمعون بانتظام أو حسب الحاجة) لمراجعة تنفيذ برنامج إدارة استمرارية الأعمال والحفاظ عليه وتحسينه.

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



إدارة المخاطر

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

عمليات التدقيق

يوفر قسم التدقيق الداخلي في شركة فودافون قطر ضماناً موضوعياً ومستقلاً للعمليات والمشاريع المهمة، كما يستعرض العمليات التجارية والتقنية لتحديد المخاطر، ومراجعة الضوابط، وتقديم التوصيات، بالإضافة إلى تتبع خطط عمل الإدارة حتى إنجازها من أجل ضمان إدارة الأعمال بشكل أفضل، عبر تحديد جوانب الأعمال التي يمكن التحكم فيها بشكل أكثر فعالية، ويتمتع فريق التدقيق الداخلي بالاستقلالية التي تتيح له القدرة على الإبلاغ بموضوعية عن أي وظيفة من دون التقيّد بالتسلسل الإداري وذلك عبر رفع التقارير إلى لجنة التدقيق (وظيفياً) وإلى الرئيس التنفيذي للشركة (إدارياً). ويقوم فريق التدقيق الداخلي بمراقبة ودعم هياكل وأنشطة الحوكمة الرئيسية لضمان فعاليتها المستمرة. كما يراجع ويقيم أي مخاطر ذات صلة في هذا السياق. ويقوم قسم التدقيق الداخلي بتقديم التقارير للجنة التدقيق في كل اجتماع والتي تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، الامتثال للمراقبة الداخلية وإدارة المخاطر وحوادث الاحتيال والمخاطر التي تواجه الشركة إلى جانب الإجراءات المتخذة.

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول لجنة التدقيق في [التقرير السنوي 2021](#).

تضارب المصالح والمعاملات مع الأطراف ذات الصلة

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

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

وتحدد سياسة المعاملات مع الأطراف ذات الصلة التابعة لفودافون قطر والخاصة بمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا الضوابط التي على الشركة العمل بها عند البدء بأي معاملات جديدة مع الأطراف ذات الصلة، وذلك لضمان التعريف بهذه المعاملات والإفصاح عنها وإدارتها وتقديم التقارير عنها بطريقة تحد من حالات تضارب المصالح المحتملة وتضمن امتثالها للقوانين والأنظمة المتبعة.

ويضمن مجلس الإدارة مناقشة جميع المعاملات مع الأطراف ذات الصلة في غياب هذه الأطراف، ولا يسمح لهم بالمشاركة في عمليات التصويت التي تخص قرارات مجلس الإدارة فيما يتعلق بهذه المعاملات. ويضمن المجلس أيضاً القيام بهذه المعاملات بما يتناسب مع أسعار السوق وبشكل مستقل عن هذه الأطراف وبطريقة لا تسمح بالتضارب والتنافس مع مصالح الشركة.

ولم تقم فودافون قطر بإجراء أي صفقات كبيرة مع أطراف ذات صلة (كما هو محدد في قانون الحوكمة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية) خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2021.

التداول الداخلي

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

...تعمل شركة فودافون قطر وفق إطار راسخ وشامل متوافق مع أفضل الممارسات العالمية، ومصمم خصيصاً لإدارة عدد من مجالات الامتثال ومخاطر الأعمال.

مكافحة الرشاوى

كما هو موضح في قسم "برنامج الامتثال" في هذا التقرير، تعمل شركة فودافون قطر وفق إطار راسخ وشامل متوافق مع أفضل الممارسات العالمية، ومصمم خصيصاً لإدارة عدد من مجالات الامتثال ومخاطر الأعمال. ويمتد هذا الإطار ليشمل خصوصية العميل والبيانات وأمن الشبكة والمعلومات والمرونة ومكافحة الرشاوى. وفي إطار برنامج مكافحة الرشاوى، تتخذ الشركة إجراءات وتدابير محددة لإدارة مصادر الخطر بفعالية، حيث تشمل التدابير المتخذة ما يلي:

- ◀ إخضاع جميع الموظفين في مناصب المسؤولية أو النفوذ لتدريب إلزامي.
- ◀ الاحتفاظ بسجل رسمي يستخدمه الموظفون من أجل تسجيل كافة أنواع الهدايا والضيافة التي يتم تقديمها أو تلقيها.

ويُعتبر أي خرق لهذه السياسة مخالفة تأديبية خطيرة. ويتم تعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد بسياسة تدريب أعضاء المجلس المعتمدة مؤخرًا، حيث تعرفهم هذه السياسة على ما يلزمهم فيما يخص كيفية القيام بمهامهم ومسؤولياتهم بفعالية وبما يتماشى مع القوانين والأنظمة المعمول بها. ويشمل هذا التدريب جميع أعضاء مجلس الإدارة في وقت الحاجة لذلك.



رفاهية وسلامة الموظفين

- ◀ التحقيق في جميع الحوادث والإصابات المبلغ عنها لتحديد جميع العوامل التي أدت لها، ووضع خطط العمل التصحيحية لها عند اللزوم
- ◀ تحديد مواضع الخطر الجديدة والحالية واتخاذ الخطوات المناسبة للحد منها والتقليل من حالات التعرض لها
- ◀ التأكيد على إبلاغ جميع الموظفين بمواقع الخطر المحتملة المتعلقة بأعمالهم وتدريبهم بطريقة جيدة للقيام بأعمالهم بسلامة
- ◀ التشجيع على استشارة الموظفين ومشاركتهم في المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة
- ◀ التأكد من قيام جميع المتعهدين الرئيسيين والفرعيين بإدارة الصحة والسلامة لأنفسهم و موظفيهم
- ◀ العمل بالمتطلبات القانونية الواردة في التشريعات ومدونات السلوك وغيرها من المعايير والإرشادات.

تبذل فودافون قطر جهودًا مكثفةً للمحافظة على الصحة والسلامة في الشركة، وتضمن المحافظة على أعلى معايير الرفاهية للموظفين. ويعتمد نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية على معايير معروفة لإدارة المخاطر وأنظمة الإدارة. وتعمل فودافون قطر الآن على الحصول على شهادة الأيزو ISO 45001:2018.

ويغطي نظام إدارة الصحة والسلامة في فودافون قطر مجموعة واسعة من المسائل المتعلقة بالصحة والسلامة والأنشطة التي من الممكن أن تحدث إما داخل المكاتب أو في مواقع العمل، والتي تتم من قبل الموظفين أو المتعهدين أو شركاء الأعمال أو غيرهم من الأطراف الخارجية الأخرى، ويوضح كيفية الاستجابة لمتطلبات فودافون قطر في جميع عملياتنا.

وعند تحديد متطلبات معينة متعلقة بالصحة والسلامة، يتم الامتثال لهذه المتطلبات في فودافون قطر بالتعاون مع الأطراف المعنية. وتتمثل وسائل تحقيق الامتثال المختلفة على سبيل المثال وليس الحصر في ما يلي:

- ◀ السياسات و/أو الإجراءات التي يتم وضعها وتسجيلها وتنفيذها
- ◀ الجلسات التدريبية
- ◀ التواصل عبر البريد الإلكتروني

ويتعاون فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر بشكل مستمر مع جميع الأقسام داخل الشركة في عملية تقييم ديناميكية الأعمال وتقديم التوصيات فيما يتعلق بأفضل المناهج لمعالجة المخاطر، التي قد تتمثل في تجنب المخاطر أو الحد منها أو تحويلها إلى أطراف خارجية أو المحافظة عليها.

وتخضع جميع الأنشطة المعمول بها إلى تقييمات المخاطر، وعند تحديد أي من هذه الأنشطة كمصدر مرتفع للمخاطر، يتم إصدار تصريح عمل منفصل (PTW) ومراجعته واعتماده من قبل موظفي قسم الصحة والسلامة. وعند وقوع أي حوادث فعلية أو وشيكة، يصدر تقرير سريع وتنفذ عمليات التحقيق وتحليلات الفجوة لتحديد الأسباب الرئيسية التي أدت إلى وقوع هذه الحوادث وطرح المقترحات المتعلقة بالإجراءات التصحيحية لها. ووفقاً لطبيعة هذه الحوادث، من الممكن فرض العقوبات التي قد تؤدي إلى فض العقود مع المتعهدين الخارجيين في حال ثبت الخطأ عليهم.

وفيما يلي توقعات الصحة والسلامة لفريق الإدارة، وهي على سبيل المثال وليس الحصر:

- ◀ أهداف الصحة والسلامة ومعايير الأداء الواضحة لجميع المدراء في مواقع العمل
- ◀ المراجعة السنوية لأهداف الصحة والسلامة وأداء المدراء والتشجيع على التحسين المستمر
- ◀ التشجيع على تقديم التقارير الدقيقة والسريعة وعمليات تسجيل أي حالات حوادث وإصابات وانزعاجات



ومن المتوقع من الموظفين المحافظة على بيئة عمل صحية وأمنة من خلال ما يلي:

- ◀ الالتزام المشترك بالصحة والسلامة
- ◀ العمل بإجراءات وقوانين وإرشادات العمل الآمن
- ◀ الاستخدام الجيد لجميع معدات وملابس السلامة المقدمة لهم
- ◀ الإبلاغ عن أي آلام أو حالات انزعاج فور الشعور بها
- ◀ الإبلاغ عن أي حوادث وإصابات وتعرض للخطر لموظف الصحة والسلامة المعني.



المختلفة للجائحة، وتولت مركزاً قيادياً في العديد من الحالات باتباع طبيعة العمل من المنزل للموظفين. وبينما عاد أكثر من نصف موظفينا إلى العمل من المكاتب، تُنفذ إجراءات استمرارية الأعمال التي تسمح للموظفين بإبلاغ مدراءهم الرئيسيين عن أي حالات إصابة إيجابية داخل المكاتب. وقد سمح لنا ذلك بالتوصية باتباع إجراءات الحجر الضرورية لمن تعرضوا لحالات الاختلاط مع زملائهم المصابين بالفيروس. وقد عُقدت جميع الاجتماعات بشكل افتراضي ثم عُقدت بعد ذلك وجهاً لوجه مع الالتزام بتواجد ثلاثة أشخاص كحد أقصى في الغرفة الواحدة.

ولم تُسجل أي حالات وفاة خلال عام 2021 مع تسجيل حادثين؛ يتعلق أحدهما بموظف والآخر بمتعهد. وقد حقق فريق الصحة والسلامة في حادثة الانزلاق المتعلقة بالموظف وقدّم نتائج التحقيق لمالك المبنى الذي وقع فيه الحادث. ونتيجة لذلك، تتم عمليات التفقد المنتظمة للأماكن المعرضة للخطر وتُقدم الملاحظات بشأنها لمالك المبنى لإجراءات التصويب والتصليح لها.

وقد صُنّف الحادث المتعلق بالمتعهد كحادث مركبة، وحققت الهيئات الحكومية المعنية فيه. وللحد من المخاطر المستقبلية، منع فريق الصحة والسلامة في الشركة أي ظروف قيادة غير آمنة، ويحدد المتعهدون مدى حساسية العمل وظروف القيادة لكل حالة على حدة، ومن ثم يضعون إجراءات الاستجابة الملائمة لها.

ويتمثل هدفنا خلال 2022 في الاحتفاظ بسجلنا النظيف فيما يتعلق بحالات الوفاة والتقليل من عدد المسعفين في مكاتبنا بنسبة 10% بشكل سنوي. ونطمح لأن نكون الشركة الرائدة في الصحة والسلامة في قطاع الاتصالات.

ونلتزم بالتقليل من الآثار السلبية على الصحة والسلامة والحد منها وتجنبها عبر سلسلة التوريد في الشركة. ولتحقيق ذلك، نركز على عملية ضم صارمة للمتعهدين الخارجيين وإجراء تدريبات الصحة والسلامة والتطبيق الصارم لسياسة صحة وسلامة المورد والتفتيش لمواقع العمل ونظام عقوبات الموردين.

وقبل القيام بأي مشروع، يجب على جميع المتعهدين لدى فودافون قطر وضع خطة للصحة والسلامة، وتقييم المخاطر، وإجراءات العمل على ارتفاعات في بعض الحالات، ويراجع فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر هذه الإجراءات للتحقق من توافرها مع السياسة المتبعة في الشركة. وعلاوة على ذلك، يقوم فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر بعمليات التدقيق لمواقع الأعمال للتحقق من امتثالها التام. وتتبنى الشركة أفضل الممارسات المعمول بها في القطاع داخل مواقع العمل عند القدرة.

ومن بين أولويات فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر التأكيد على الآثار السلبية للمجالات الكهرومغناطيسية على العمال في المواقع. ويخضع العمال لتدريب متخصص على العمل في الارتفاعات اقل السماح لهم بالقيام بذلك. وتتفقد فودافون قطر المواقع للتحقق من إتمام عملية تثقيف المتعهدين من خلال التعليمات السابقة للعمل وتزويدهم بجهاز مضبوط لرصد الترددات اللاسلكية خلال فترة عملهم في المواقع.

ومن الجدير بالذكر أن سنة 2021 كانت حافلة بتحديات أكبر من عام 2020 بالنسبة لفريق الصحة والسلامة في فودافون قطر، وذلك بسبب جائحة كوفيد-19 ووضع الفريق لصحة ورفاهية الموظفين في سلم أولوياته. وقد تعاملت فودافون قطر بشكل سلس مع المراحل

التدريب الخاص بالصحة والسلامة

المفروضة، ولكننا نأمل في مواصلة تنفيذ أنشطة التدريب في عام 2022 من أجل تعويض النقص.

وللقيام بتقييمات مخاطر الصحة والسلامة المتعلقة بأنشطتنا، يتعاون فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر مع الأقسام الأخرى داخل الشركة. وتُسجل جميع أنشطة الموظفين المذكور بعضها أدناه في سجل مخاطر الصحة والسلامة. وتنفذ إجراءات الحد من هذه المخاطر حسب سلم التنظيمات، وعند إتمام ذلك، يُحمّل سجل المخاطر على الشبكة الداخلية لفودافون قطر ويطلع جميع الموظفين عليه عبر النشرة الداخلية للشركة.

تشمل مخاطر الصحة والسلامة المعرفة لدى فودافون قطر ما يلي:

يخضع الموظفون الجدد في فودافون قطر لتدريبات خلال عملية إلحاقهم بالعمل، وتشمل هذه التدريبات على سبيل المثال وليس الحصر 7 قواعد ثابتة تتعلق بالقيادة والكهرباء والمخدرات والكحول والعمل على ارتفاعات والعمل في الشوارع أو تحت الأرض وسياسة الاستجابة للطوارئ واستخدام المكاتب وسياسة الشركة للصحة والسلامة ورفاهية المكتب والنظافة والمخاطر. وتُدرج هذه المعلومات في التدريب السنوي لموظفي فودافون "القيام بما هو صائب".

ونظرًا للقيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19 وسياسات العمل عن بُعد، انخفض عدد الدورات التدريبية المقدمة في عامي 2020 و2021، إذ لم نتمكن من عقد الأنشطة التدريبية والندوات المعتادة مع موظفينا نتيجة للقيود

المخاطر المعرفة	الإجراءات المتبعة للتحكم بها
مخاطر الحرائق	توفير غرف التدخين المنفصلة وفرض إجراءات إدارة الممتلكات ومنع استخدام الوصلات الكهربائية الشخصية والقيام بعمليات الصيانة من قبل الأشخاص المدربين والمخولين وعمليات التفقد المنتظمة لأجهزة الأمان والأجهزة الكهربائية وتوفير الأجهزة الملائمة للسيطرة على الحرائق وتوفير مراقبي الحرائق المدربين. وتتم إجراءات الصيانة الوقائية لأنظمة إنذار الحرائق ومكافحتها للتحقق من امتثالها لمتطلبات الدفاع المدني المحلي.
مخاطر زيارات المواقع	يجب على العاملين إتمام عملية التعريف بالصحة والسلامة قبل توجههم للمواقع، حيث يتوجب عليهم قراءة وفهم المخاطر المتعلقة بزيارتهم للموقع والامتثال التام لقواعد فودافون قطر الصارمة واتباع الموظفين الذين يقودون المركبات لأسلوب القيادة الحذر، والسماح للموظفين المزودين بمعدات الحماية من السقوط بالعمل على الارتفاعات. وتتم عمليات التفقد المنتظمة للمواقع والمتعهدين من قبل فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر.
مخاطر المكاتب	فرض إجراءات إدارة الممتلكات والتخزين المناسب للمستندات والصناديق والأدراج المغلقة وعدم ترك الأسلاك الزائدة واتباع أساليب الحمل الصحيحة والتوعية بأساليب الهندسة البشرية والتوعية بمعدات شاشات العرض والتسمية الصحيحة للمواد الكيميائية وتخزينها والالتزام بإرشادات وزارة الصحة العامة فيما يتعلق بكوفيد-19
مخاطر الظروف الجوية القاسية	عدم الخروج أو قيادة المركبات إلا في حالات الضرورة القصوى وارتداء الملابس المناسبة للحالة الجوية وحماية العيون والأنف والفم خلال العواصف الرملية والالتزام بالقوانين القطرية لساعات الدوام المحددة خلال النهار في فصل الصيف.
مخاطر قيادة الموظفين للمركبات للذهاب إلى العمل	قيادة المركبات في حالات الضرورة فقط والتخطيط لكل رحلة قبل انطلاقها والتواصل مع زملاء العمل حول الرحلة المخطط لها وتفحص المركبات قبل الاستخدام وعدم استخدام الشاشات وغيرها من الإلكترونيات خلال القيادة وأخذ الاستراحات المنتظمة للتقليل من الإرهاق واتباع قوانين القيادة في جميع الأوقات.

تمكين الموظفين

- ◀ اعتماد تقييمات الأداء العادلة.
- ◀ تقديم الأجور والمكافآت المعتمدة على الأداء بالإضافة إلى الحوافز.
- ◀ تطبيق برنامج صارم للتعرف على المواهب وتطويرها لتأهيل المواهب المستقبلية.
- ◀ توفير برامج الحوافز طويلة المدى للاحتفاظ بأفضل المواهب في الشركة.

وفي نهاية 2021، بلغ عدد طاقم العمل في الشركة 477 موظفاً منهم 469 بدوام كلي و8 موظفين بدوام جزئي.

وتأكيداً على التزامنا باتباع أفضل الممارسات الدولية للموارد البشرية، حصل الفريق رسمياً على شهادة الأيزو 9001: 2015 لأنظمة إدارة الجودة في عام 2020، ونحن ضمن الشركات السبعة الوحيدة في الدولة التي حصلت على هذه الشهادة. وتسلط هذه الشهادة الضوء على قدرة فودافون قطر على توفير إطار فعال لخدمات الموارد البشرية الأساسية، التي تضمن رضا الموظفين، والذي ينعكس بدوره على رضا العملاء وتقديم خدمات متميزة لهم. وقد أجرى المعهد البريطاني للمعايير تقييماً شاملاً لجميع الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية في الشركة وفقاً للمعايير الدولية، بما في ذلك جميع الإجراءات والسياسات، ولم تُسجل أي حالات عدم امتثال، كما لم تُقدّم أي ملاحظات أو توصيات للتحسين.

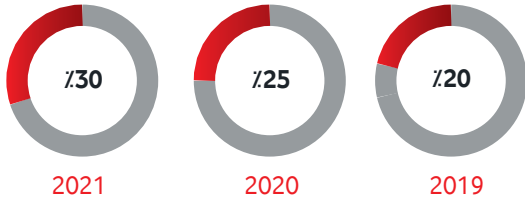
صُنفت فودافون قطر ضمن أفضل 10 بيئات للعمل في قطر على منصة لينكدإن، وتلتزم الشركة بتعيين الموظفين من المواهب القطرية وتطوير مهاراتهم والمحافظة عليهم في إطار جهودها الرامية لدعم رؤية قطر الوطنية 2030، وتبني فودافون المبادرات التالية في جهودها الرامية لتعيين أفضل المواهب والاحتفاظ بهم:

- ◀ برنامج الاكتشاف، حيث يُعيّن الخريجون القطريون الجدد عن طريق المعاهد المرموقة بصفتهما مورداً دائماً. ويتم إحلال أفراد الفريق في العديد من الوظائف داخل الشركة وذلك للحصول على المعرفة الشاملة والخبرة العملية بهدف تعيين الأفراد في فودافون بوظيفة دائمة.
- ◀ تعيين المتدربين والحاصلين على المنح وذلك للتفاعل مع المواهب في مراحلها التعليمية الأولى.
- ◀ تطوير الموظفين الذين يمتلكون الإمكانات المرتفعة ومنهم الموظفين القطريين بالتعاون مع الجامعات العالمية الريادية مثل HEC Paris وINSEAD.
- ◀ تقديم حزمة تعويضية تنافسية من المزايا والرواتب ونهج العمل المرن والحديث.
- ◀ تقديم التوجيه والتدريب للمواطنين القطريين لتمكينهم من تولي المناصب القيادية في فودافون قطر.
- ◀ التشجيع على تعزيز التعيينات الداخلية وتوفير الفرص للموظفين ذوي المؤهلات العالية للنمو والتطوير.

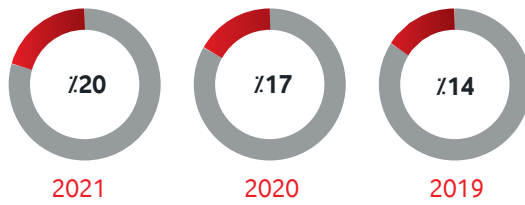


التوطين

◀ معدل التوطين بين الإدارة العليا

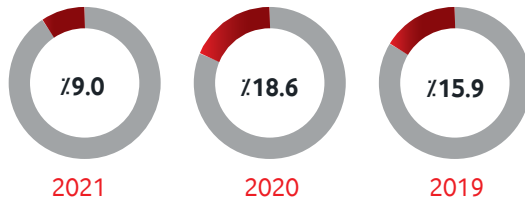


◀ معدل التوطين بين إجمالي القوى العاملة



دوران الموظفين

معدل الدوران (%)



◀ إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا الشركة



إجمالي القوة العاملة

إجمالي عدد الموظفين



باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين

◀ الموظفون بدوام كامل



◀ الموظفون بدوام جزئي



◀ إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين من قبل الشركة





التنوع والشمول

التنوع والشمول هما جزء أساسي من أعمالنا، حيث يمكن لثقافة العمل المنفتحة والشاملة والمبتكرة أن تطلق العنان للقيمة الخفية للأعمال، وتمكن موظفينا من تحقيق إمكاناتهم الكاملة، كما يمكن أن تعزز الابتكار والمرونة. وقد التزمنا بتعزيز الشمولية والتنوع في كافة جوانب أعمالنا، بشكل يضمن العدالة والمساواة بغض النظر عن الجنس أو الجنسية أو الخلفية العرقية أو العمر أو الهوية.

وتتميز فودافون قطر بأنها شركة توفر فرص عمل متكافئة، ونحن نشجع دوماً على تعيين وتطوير مهارات الموظفين الإناث، ولتحقيق ذلك، نفذنا عدداً من المبادرات والبرامج لتمكين موظفاتنا بما في ذلك تقديم الفرص المتكافئة للنمو والأجور العادلة، وتبني العديد من السياسات التي تدعم المرأة ومنها إجازة الأمومة وساعات الرضاعة الطبيعية للأمهات العاملات وساعات العمل المرنة وبرامج العمل من المنزل.

وتشكل الإناث نسبة 20% من مجموع القوى العاملة في فودافون قطر التي يصل عددها إلى 500 موظفاً، وتهدف الشركة إلى زيادة هذا العدد. ومن الجدير بالذكر أنه قد تم تسجيل حالات أقل من ترك العمل بين الإناث خلال 2020 و2021 مقارنةً بعام 2019. وعلى وجه الخصوص، قمنا بجهود واعية في تعيين المواهب النسائية في فريق الإدارة العليا. ولمساعدة الإناث في الوصول إلى المناصب العليا في الشركة، تحرص فودافون قطر على توجيه المواهب القطرية من الإناث وتدريبها وتطويرها لتمكينها من تولي المناصب العليا في الشركة. ويؤدي تعيين المواهب النسائية من الجامعات الأفضل دوراً مهماً في تحقيق هذه الجهود.

وقد شكلت الفئة العمرية ما بين 31 - 40 عام أكثر من نصف كوادرنال العاملة، بينما شكلت الفئة العمرية ما بين 18 - 30 عام نسبة 11%، مع تسجيل نسبة 33% للموظفين فوق سن الأربعين عاماً. وانقسم موظفونا الجدد بنسبة 31% من الفئة العمرية ما بين 18 - 30 عاماً، وبنسبة 66% بين 31 - 40 عاماً.

عدم التمييز

تتميز شركة فودافون بالتزامها بتوفير فرص متكافئة للجميع، فنحن لا نميز بين الموظفين على أساس الطائفة أو العقيدة أو الدين أو الجنس أو الجنسية أو العمر أو النوع الاجتماعي، والدليل على ذلك هو فرق عملنا التي تشمل موظفين من جنسيات وخلفيات متنوعة. كما أن لدينا سياسة صارمة تمنع جميع أشكال التمييز مدرجة في أنظمة الموارد البشرية والحوكمة، حيث لم تُسجل أي حالة تمييز خلال السنوات الثلاث الماضية.

إجازة الوالدين

نستمر في دعم الآباء والأمهات الجدد عبر منحهم مجموعة من المزايا لمساعدتهم على تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية، من ضمنها إجازة أمومة مدفوعة الأجر للأمهات الجدد وإجازة للوالدين المتبنيين لطفل، بالإضافة إلى ضمان العودة إلى العمل وتوفير أساليب العمل المرنة والدعم الإضافي لجميع الآباء والأمهات. وتتجاوز العديد من آليات الدعم التي توفرها فودافون قطر للآباء والأمهات الجدد الحدود الدنيا من الإرشادات والمتطلبات القانونية المحلية بكثير، وفي عام 2021، عاد للعمل جميع الموظفين الحاصلين على إجازة الآباء والأمهات التي توفرها فودافون قطر.

2021	2020	2019	إجازة الوالدين
13	3	8	عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين (إجازة الأمومة)
13	3	8	عدد الموظفين العائدات للعمل بعد انتهاء إجازة الوالدين
13	3	8	عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد انتهاء إجازة الوالدين واستمروا في العمل بعد 6 أشهر من عودتهم (الاحتفاظ)
13	3	8	العودة إلى العمل
100%	100%	100%	معدل الاحتفاظ

التدريب والتطوير

حقق الموظفون في فودافون قطر خلال عام 2021 معدلاً من ساعات التدريب بلغ 5 ساعات تدريبية لكل موظف، حيث أتم جميع الموظفين أحد التدريبات خلال هذا العام. وبالتعاون مع موردينا، نظمت فودافون قطر العديد من جلسات التدريب السنوية للموظفين وتشمل التدريب العام (المتاح لجميع موظفي فودافون قطر) والتدريب الوظيفي (المتاح للموظفين لدعم مهاراتهم في نواحي معينة) وتدريب مدراء تطوير الموارد البشرية. وتم الاستفادة من 3 منصات للتعليم الإلكتروني وهي: Vodafone University (لمسارات التعليم الإلزامية المتاحة من قبل مجموعة فودافون) و LinkedIn Learning و Skillsoft.com لدعم تدريب وتطوير الموظفين في فودافون قطر، ومشاركة وتعزيز معلومات التدريب للموظفين.

ويشكل تدريب "القيام بما هو صائب" التدريب الإلزامي الذي يخضع له جميع الموظفين في فودافون قطر، ويغطي مدونة السلوك والصحة والسلامة والأمن والخصوصية ومكافحة الرشاوى. ويتوجب على الموظفين الخضوع لهذا التدريب كل سنتين لتحقيق الامتثال به.

وتتبع فودافون قطر نموذج التدريب ADDIE (التحليلات والتصميم والتطوير والتنفيذ والتقييم) لتطوير المحتوى التدريبي للموظفين. وتشمل هذه العملية ما يلي:

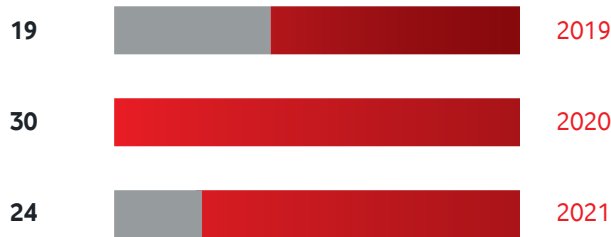
- ◀ تحديد الفجوات التدريبية عبر تجميع البيانات من تحليلات الحاجة للتدريب والملاحظات المستلمة من مجموعات التركيز مع رؤساء الأقسام المختلفة والمدراء المباشرين وتقييم تطور الأداء.
- ◀ تصميم التدريب (طول التدريب وطريقة التقديم ونوع التدريب) المعتمد على التحليلات المذكورة مسبقاً والأهداف الموضوعية للسنة القادمة.
- ◀ يتم تصميم المحتوى التدريبي وتحديد الموردين وقاعات التدريب بالتعاون مع فريق سلاسل التوريد.
- ◀ تحقيق التوافق مع الإدارة وتحديد الميزانية المتاحة.

وفور الموافقة على الفرص التدريبية، يُبلِّغ الموظفون والمسؤولون عنهم بها، وبعد إتمام التدريب وتنفيذه يتم تقييمه وذلك لتطويره بشكل مستمر.

متوسط ساعات التدريب لكل موظف



متوسط ساعات التدريب لكل موظفة



متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر



متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا



متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى



*لم يتم تضمين ساعات تدريب الصحة والسلامة.

وكما هو موضح في الجدول التالي، حصل 100٪ من الموظفين بدوام كلي على مراجعة التطور الوظيفي والأداء خلال عام 2019 و 2020 و 2021. ووصلت نسبة مشاركة الموظفين إلى 85٪ خلال عام 2021 في فودافون قطر.

يمكن للموظفين غير الراضين عن تقييمات أدائهم ويودون رفع الشكوى بخصوص ذلك أن يقدموا ملاحظاتهم عبر اتباع آلية محددة منصوص عليها في سياسة الإبلاغ والتظلمات. ويمكن الإبلاغ عن أي سلوك أو نشاط غير أخلاقي أو غير لائق أو مخالف لمدونة السلوك في فودافون عبر أي من قنوات الإبلاغ المتوفرة والمذكورة في القسم التالي. وكقاعدة متبعة، يتم الاستجابة لأي ادعاء أو سوء تصرف أو سلوك غير أخلاقي كتظلم مسجل عبر نظام الإبلاغ.

ويمكن تقديم تظلمات الإبلاغ عبر القنوات المتاحة التالية:

- ◀ تقديم البلاغ للمدير المباشر: يمكن للموظف الذي شهد أي حالة من عدم التوافق مع مدونة قواعد السلوك في فودافون الإبلاغ عنها في الحالة الأولى للمدير المباشر له، الذي يصعد المسألة للمسؤول التنفيذي المختص أو لفريق الموارد البشرية في حال الحاجة لذلك.
- ◀ تقديم البلاغ للمسؤول التنفيذي المختص: في حال عدم ارتياح الفرد إزاء تقديم البلاغ للمدير المسؤول، يمكنه تقديم البلاغ مباشرة للمسؤول التنفيذي المختص الذي يصعد المسألة إلى قسم الموارد البشرية في حال الحاجة لذلك.
- ◀ تقديم البلاغ للجنة الإبلاغ في فودافون: في حال عدم ارتياح الفرد إزاء تقديم البلاغ للمدير المباشر أو للمسؤول التنفيذي المختص، يمكن تقديم البلاغ عبر البريد الإلكتروني Speakup.qatar@vodafone.com. ويمكن الاطلاع على هذا البلاغ من طرف لجنة الإبلاغ في فودافون التي يعينها الرئيس التنفيذي.

خلال عام 2021، سُجِّل 57 تظلمًا للموظفين مقارنة بـ 12 تظلمًا خلال 2020، وقد تم الاستجابة لها جميعها وحلها.

آلية التظلمات	2021	2020	2019
عدد التظلمات المقدمة خلال الفترة المشمولة في التقرير	57	12	7
عدد التظلمات التي عُولجت أو حُلَّت	57	12	7
النسبة المئوية للتظلمات التي حُلَّت	100٪	100٪	100٪

رضا الموظفين

نحن نسعى لتعزيز شعور موظفينا بالسعادة والرضا والتقدير في العمل الذي يقومون به، حيث نولي اهتمامًا كبيرًا لرضا الموظفين. ولضمان تحقيق ذلك الهدف، لدينا أداة إلكترونية فعالة لتقييم الأداء قائمة على البيانات السحابية يتم من خلالها تقييم الموظفين بناءً على مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بهم (بنسبة 60٪) والكفاءات السلوكية المطلوبة لدورهم الوظيفي (بنسبة 40٪)

وتتبنى الشركة سياسة "الدفع مقابل الأداء" التي يتم من خلالها مكافأة الموظفين ذوي الأداء المتميز، والذين يُقيّمون باستخدام عملية تقييم الأداء، حيث يحصلون على علاوات (تُطبق على الأدوار غير المتعلقة بالمبيعات). كما نقدم "عمولات" و"خطط حوافز" متميزة لموظفي البيع بالتجزئة وموظفي المبيعات، يتم من خلالها مكافأة الموظفين الذين يظهرون سلوكيات وأداءً متميزًا.

كما يُشجّع الموظفون والمدراء المباشرون في إطار هذه العملية على القيام بعمليات التفقد بشكل ربع سنوي، ولكننا نقوم بعمليات تقييم الأداء الرسمية في نهاية السنة المالية باستخدام منهجية "التوزيع المفروض/التصنيف النسبي". واعتماداً على هذه العملية، يُصنّف الموظفون على مقياس من واحد لخمسة. ويُشجّع الموظفون كذلك على إعداد "خطة تنمية فردية" ومناقشتها ومراجعتها لاحقاً مع المدراء المباشرين المعنيين. وتُقدّم العلاوات للموظفين بشكل سنوي حيث يُؤخذ تصنيف التقييم السنوي لكل فرد بعين الاعتبار. وعلاوة على ذلك، تُقدّم أعلى الحوافز لأفضل الموظفين في الأداء.

مراجعة الأداء*

◀ الموظفون بدوام كامل الذين تم تقييمهم أدائهم وتطورهم الوظيفي



* لهم يُدرج الموظفون الذين التحقوا بالعمل بعد 1 أكتوبر في تقييمات الأداء والتطور الوظيفي

◀ النسبة المئوية للموظفين الذين تم تقييمهم أدائهم وتطورهم الوظيفي



* لهم يُدرج الموظفون الذين التحقوا بالعمل بعد 1 أكتوبر في تقييمات الأداء والتطور الوظيفي

حقوق الإنسان

ونحن نواصل تنفيذ هياكل وسياسات شاملة بشكل يضمن الحفاظ على حقوق الإنسان الأساسية.

صُممت سياسات شركتنا بشكل يضمن الامتثال لقانون العمل القطري، واعتماد أفضل الممارسات التي تنص عليها الهيئات الأخرى على كل من الصعيدين المحلي والعالمي. وتستفيد الشركة من ارتباطنا بمجموعة فودافون لتبني أفضل الممارسات المتعلقة بسياسات حقوق الإنسان. وتتوافق سياساتنا مع المعايير والأنظمة العالمية المتعلقة بحقوق الإنسان وعمالة الأطفال في حال عدم تضاربها مع قانون العمل القطري، ومن هذه القوانين والأنظمة المتبعة المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان والإعلان العالمي لحقوق الإنسان واتفاقيات منظمة العمل الدولية. ونحن نواصل تنفيذ هياكل وسياسات شاملة بشكل يضمن الحفاظ على حقوق الإنسان الأساسية.



تنمية المجتمع



قواعد السلوك في الشركة، ولذلك فإننا نقدم الدعم لها. وعند الإمكان، نسعى للاستفادة من مهارتنا في مجال التكنولوجيا من أجل زيادة الفوائد التي يمكن أن تعود على المجتمع، وإضافة قيمة من خلال التبرعات والرعاية، حيث أوضحنا ذلك في سياساتنا الرسمية.

ونركز استثماراتنا المجتمعية على ثلاث ركائز وهي: الرياضة والابتكار والاستدامة، وتنظم سياسة التبرعات الخيرية وقسم العلاقات الخارجية هذه الاستثمارات بشكل يضمن تشجيع جميع هذه المساهمات على استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تعزيز الرفاهية الاجتماعية أو حماية البيئة أو دعم المجتمع. وتقوم لجنة الاستثمارات المجتمعية لدينا بتقييم جميع الطلبات.

وعلى حد علمنا، لا تمتلك أي من عملياتنا تأثيراً سلبياً فعلياً أو محتملاً بشكل ملحوظ على المجتمعات المحلية، وبسبب جائزة كوفيد-19، لم يتمكن موظفونا من التطوع خلال عامي 2020 و2021.

أطلقت فودافون قطر خلال عام 2021 شعار علامتها التجارية الجديد وهو "معاً نستطيع" للتعبير عن القدرة على بناء مستقبل أفضل عند الدمج بين التكنولوجيا والمجتمع. وقد سلطت جائزة كوفيد-19 الضوء على الدور المهم للتكنولوجيا في اتصال الجميع معاً – أفراد وشركات وحكومات. وتدرك فودافون قطر قيمة هذا الاتصال وكيف يمكنه تحسين مستويات المعيشة، ويركز شعارنا الجديد على أهدافنا المتمثلة في توفير مستقبل أفضل من خلال المجتمع الرقمي الشامل والمستدام. وقد حظي هذا الشعار بدعم عبر إطلاق شبكة GigaNet التي تقدم خدمة اتصال محسنة لسكان قطر والشركات، في ذات الوقت الذي يتم فيه دعم مبادرات التعليم والصحة والرفاهية.

ونحن نفخر بمبادرات الاستثمارات المجتمعية التي نقوم بها والتي قدمت الفائدة لشريحة أكبر من المجتمع. وتعمل هذه المبادرات تحت سقف سياسة المسؤولية المجتمعية للشركات التي تركز على ثلاث ركائز رئيسية وهي: الحياة الرقمية وشمول الجميع وحماية الكوكب. ويتوجب على جميع الأنشطة والعمليات الامتثال لهذه السياسة ومدونة

2021	2020*	2019	الاستثمارات المجتمعية
7,565,000 ريال قطري	12,279,764 ريال قطري	4,655,326 ريال قطري	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية
19	11	4	إجمالي عدد برامج تنمية المجتمع المحلي التي نُفذت بناءً على احتياجات المجتمع المحلي

* خصصت فودافون قطر أكثر من 10 مليون ريال قطري من التبرعات للاستثمارات المجتمعية بناءً على احتياجات المجتمع المحلي واستجابة لجائحة كوفيد-19

دعم مجتمع الصم

أكدت شركة فودافون قطر التزامها تجاه مجتمع الصم في عام 2021، عبر تنظيم فعالية رسمية في اليوم العالمي للغات الإشارة الذي يُحتفل به سنويًا في جميع أنحاء العالم بتاريخ 23 سبتمبر خلال الأسبوع الدولي للصم. ويعمل في جميع متاجر فودافون قطر الرئيسية مستشارو بيع بالتجزئة قادرين على التواصل باستخدام لغة الإشارة. كما نحرص على تقديم خدمات وأسعار خاصة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن برنامج "فودافون للجميع"، حيث يحصل العملاء الذين يحملون بطاقة ذوي الاحتياجات الخاصة المُقدمة من الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة على خصم 75% على جميع باقات شبكة الجيل الخامس غير المحدودة آجلة الدفع، بالإضافة إلى خصم 10% على أجهزة متخصصة مختارة مزودة بمميزات وتطبيقات تتيح إمكانية الوصول. وقد قدمت الجمعية القطرية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في عام 2019 تدريباً على لغة الإشارة لمستشاري البيع بالتجزئة في فودافون قطر، حيث تعلموا المبادئ الأساسية للغة الإشارة بالإضافة إلى مهارات خدمة العملاء والإشارات المتعلقة بمجال الاتصالات. ويتلقى المستشارون تدريبات تنشيطية بشكل سنوي لتعزيز معرفتهم بأداة الاتصال المهمة للصم ونحن نأمل في مواصلة تقديم هذا الدعم خلال عام 2022 وما بعده، وتقديم دورات تدريبية أكثر، وتعزيز إمكانية الوصول.



تعزيز القدرة على التكيف خلال جائحة كوفيد-19

سارعت شركة فودافون قطر منذ بداية الجائحة إلى الاستجابة للأزمة غير المسبوقة، وسعت لدعم المبادرات الوطنية وضمان حصول المجتمعات الأكثر ضعفاً على دعم كبير. وفي ضوء ذلك، ألغيت جميع رسوم استخدام البيانات عبر تطبيق احتراز، وهو تطبيق يكشف عن مخاطر فيروس كوفيد-19 في قطر. وأرسلت فودافون أثناء فترة الجائحة أكثر من أربعة ملايين رسالة توعية صحية إلى القوى العاملة الوطنية في البلاد، كما قدمت حزمًا مجانية من البيانات لتسهيل عملية تدريب العمال والموظفين ليصبحوا سفراء لتعزيز الصحة في مجتمعاتهم، وأُشرفت وزارة الاتصالات وتنفيذها. واستجابةً لدعوة مؤسسة حمد الطبية للتبرع بالدم، أطلقنا حملة للتبرع بالدم في مكتبنا الرئيسي، حيث قدم العديد من المتطوعين يد المساعدة.

وقد أثرت العوامل الاجتماعية والاقتصادية السلبية الناجمة عن الجائحة على العديد من المجتمعات، كما عرّضت المجتمعات الضعيفة لخطر أكبر، مما أكد على أهمية الأنشطة السنوية التي تنفذها الشركة خلال شهر رمضان المبارك. فقد تبرعنا خلال هذا الشهر الفضيل بمبلغ 140,000 ريال قطري لدعم برنامج السلالة الغذائية التابع لمؤسسة قطر الخيرية، بهدف مساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض والعمال غير القادرين على تلبية احتياجاتهم الغذائية اليومية. كما تبرعنا بمبلغ 100,000 ريال قطري لدعم برنامج الإفطار الرمضاني التابع لجمعية الهلال الأحمر القطري، وتبرعنا بمبلغ 130,000 ريال قطري لمؤسسة التعليم فوق الجميع لضمان حصول أطفال الأسر ذات الدخل المنخفض على فرص متساوية في التعليم. كما ركزنا خلال فترة العيد على دعم الأطفال المرضى داخل المستشفيات، وقدمنا الألعاب لمائتي طفل يتلقون خدمات الرعاية في سدره للطب، وهو مستشفى متخصص للنساء والأطفال في قطر.





تبنى أساليب الحياة الصحية والنشطة

بصفتنا مشجعين على ممارسة الرياضة وتعزيز الحس المجتمعي، نؤمن بالدور الذي يقوم به كليهما في التشجيع على تبني ثقافة الصحة واللياقة داخل دولة قطر، حيث اشتركنا مع العديد من المبادرات الرياضية المهمة مثل اللجنة الأولمبية القطرية لألعاب الشاطئ، ومسابقة Padelln FIP، وبطولة قطر لأساتذة الغولف وRed Bull Car Park Drift. ونفتخر بأن مشاركاتنا في هذا الصدد جعلتنا "الشريك الرسمي للاتصالات" لمهرجان الخيول العربية وأحد رعاة بطولة سيف سمو الأمير المفدى للفروسية. وقد تم أيضاً تطوير تطبيق للواقع المدمج خلال فترة حظر التجوال للاحتفال باليوم الرياضي الوطني في قطر.

بالإضافة إلى ذلك، قدمنا الدعم المتواصل لقطاع الرعاية الصحية في قطر عبر توفير حلول تكنولوجية متطورة مثل "Lively Home" و"GreatCall"، وهو نظام للتكنولوجيا الصحية للمجسات العاملة عن بعد التي تمكّن الخبراء والعائلات من مراقبة أنماط الحركة لمرضاهم وأقاربهم. وعلاوة على ذلك، تشغل شبكات الجيل الخامس المتطورة لدينا أجهزة تتبع اللياقة والساعات الذكية حول قطر لتمكين الأفراد من تحدي أنفسهم وتحسين صحتهم يومياً بشكل آمن وتحت السيطرة.

التثقيف الرقمي

أطلقت فودافون قطر AmanTECH وهو برنامج يضمن السلامة الرقمية حائز على جوائز، من أجل توفير الأدوات اللازمة للأطفال والآباء والمعلمين لتصفح شبكة الإنترنت بأمان. ومع توجه المجتمع للاعتماد بالكامل على التقنيات الرقمية، زادت الحاجة للسلامة الرقمية. لذلك، تحرص فودافون قطر على تثقيف الأفراد حول مخاطر الإنترنت والتعاملات الرقمية لضمان استمرارية التأثير الإيجابي لشبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي على المجتمع.

وفي عام 2020، أشركنا أكثر من 5,000 طالب مدرسة في كرنفال ترشيد الذي نظّمته المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء "كهرماء"، فمن خلال لعبة الواقع المعزز، تعرف الأطفال على مبادئ السلامة الرقمية، حيث قدمت هذه الأنشطة لائحة الأوامر والنواهي حول كيفية إنشاء كلمة سر قوية، ومكافحة التمر الإلكتروني، وحماية المعلومات الشخصية على الإنترنت، وقواعد حول مشاركة الصور وغيرها من النصائح والأدوات المفيدة المتعلقة باستخدام الإنترنت.

خدمة التبرعات السهلة

أطلقت خدمة "التبرع بسهولة" في عام 2017 لجمع تبرعات خيرية شهرية من عملاء الدفع الآجل، حيث يمكن للعملاء اختيار مبلغ تبرع شهري يتراوح بين 100 و300 ريال قطري لإحدى أو كل من المنظمات الخيرية المشاركة، وهي مؤسسة قطر الخيرية وجمعية الهلال الأحمر القطري، إذ تتلقى المؤسسة الخيرية المختارة المبلغ المتبرع به بالكامل، ولا تُفرض أي رسوم إضافية على العميل أو المؤسسة الخيرية.

ولمواصلة دعم عملية التعليم في قطر، أتمت فودافون قطر برنامج التدريب العملي المدمج وبرنامج ماجستير إدارة الأعمال المصغر في الاتصالات في بداية عام 2021، للتأكيد مجدداً على التزامنا بتطوير الشباب القطري.

الفرصة لهم لتوسيع شبكة معارفهم المهنية وتطوير المهارات المطلوبة التي ستحسن من فرص توظيفهم في المستقبل.

إلى جانب ذلك، عقدت فودافون قطر برنامج ماجستير إدارة الأعمال المصغر والسريع في الاتصالات الموجه خصيصاً للموظفين القطريين الموهوبين، والمقدم لأكثر من 35 ساعة من العمل الصفي الذي يركز على تطوير المعرفة العميقة بجميع نواحي أعمال الاتصالات، ويغطي مواضيع التكنولوجيا والقيادة والإدارة. وتساعد مواجهة الموظفين لنواحي عدة من الأعمال في بداية مسارهم الوظيفي على الفهم الأفضل لأساسيات عمل فودافون، وهو ما سيساعدهم على التهيؤ للمناصب التي تتطلب مسؤولية أكبر منهم.

للتعرف أكثر على هذين البرنامجين، يرجى زيارة الرابط التالي.

دعم عملية التعليم

عقدت شركة فودافون قطر شراكة مع مؤسسة "التعليم فوق الجميع"، لدعم جهود المؤسسة المبدولة في سبيل الاستمرار في توفير فرص التعليم الجيد للشباب والأطفال غير الملحقين بالمدارس من خلال برنامجها "سويًا". وبموجب هذه الاتفاقية، سنوفر لتلاميذ مدارس "السلم" خدمات ومنتجات الاتصالات للوصول إلى أحدث أدوات التعلم عبر الإنترنت، ومواصلة دراستهم حتى خارج الفصول الدراسية، على الرغم من الاخلال الناتج عن جائحة كوفيد-19.

وقامت فودافون قطر بهذه المبادرة للتأكيد على دعمها للريغ الخيري لمنظمة التعليم فوق الجميع وحملات التوعية التي تقوم بها، ولتقديم التدريب حول الأمن الرقمي لطلاب منطقة السلم تحت برنامج AmanTECH والتشجيع على الأنشطة الرقمية المسؤولة والتوعية حول السلامة على شبكة الإنترنت. وتتمتع فودافون قطر بتاريخ طويل من دعم التعليم والوعي الرقمي إلى جانب توفير الأدوات والخدمات التعليمية. وسيضمن هذا الدعم بقاء طلاب منطقة السلم متصلين رقمياً وسيمكنهم من الوصول المتكافئ إلى المصادر التعليمية ذات الجودة العالية على شبكة الإنترنت والمحتوى التعليمي الذي يستخدمه معلموهم.

ولمواصلة دعم عملية التعليم في قطر، أتمت فودافون قطر برنامج التدريب العملي المدمج وبرنامج ماجستير إدارة الأعمال المصغر في الاتصالات في بداية عام 2021، للتأكيد مجدداً على التزامنا بتطوير الشباب القطري. وضمنت هذه البرامج لتسليح الطلاب والخريجين القطريين بالمعرفة والمهارات اللازمة لمساعدتهم في التخطيط لوظيفتهم في قطاع الاتصالات، ومساعدتهم بأن يكونوا جزءاً من المواهب المتنامية المؤثرة بشكل كبير في الطموحات الرقمية القطرية نحو المستقبل.

ومكّن برنامج التدريب المدمج الطلاب المتدربين في فودافون قطر من العمل على المشاريع بشكل مرّن إلى جانب الفرق المعنية في بيئة عمل مكتبية أو عن بعد، موفراً



04

حماية الكوكب

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



التخفيف من آثار التغير المناخي

ونؤمن في فودافون قطر بأهمية الابتكار المستمر ودوره في تحملنا المسؤولية تجاه توفير حلول الاتصالات الفعالة في الأسواق التي نعمل فيها. ونواجه في بعض الأحيان بعض التحديات في أنماط الحاجة لخدماتنا والقيود المفروضة على عملنا بسبب الظروف الطبوغرافية في بعض المناطق، حيث نتقدم جدوى بناء أبراج للاتصالات فيها. ونتيجة لذلك، تعمل فودافون قطر على زيادة نشرها للأبراج أحادية القطب وسريعة التوزيع في هذه المناطق، وتوفر هذه الأبراج متانة تشبه متانة المباني الثابتة، ولكنها أيضاً سهلة النقل في حال عدم الحاجة إليها في المكان الذي تتواجد فيه، ويحسن ذلك من العمر الافتراضي لها ومن القدرة على إعادة استخدام هذه الأبراج، ويضمن كذلك عدم التعامل مع الحاجة المؤقتة لخدماتنا في بعض المواقع بحلول دائمة، أو عكس ذلك.

وكان لدى فودافون قطر حلاً آخر تمثل في "أبراج الاتصالات المتنقلة"، وهي عبارة عن أبراج اتصالات مثبتة على مركبات مثل الشاحنات والقاطرات. ولكن هذا الحل يترك بصمة بيئية أكبر بكثير في كل موقع، وهو معرض بشكل أكبر للتأثر بأية أحداث سلبية، بالإضافة إلى ضعف قدرته على التنقل.

ولذلك، قامت فودافون قطر بتحويل العديد من المواقع المعتمدة على حل "أبراج الاتصالات المتنقلة" إلى تقنية الأبراج أحادية القطب وسريعة التوزيع، وتقوم بإعادة استخدام "أبراج الاتصالات المتنقلة" في الحالات ذات نمط الحاجة قصير الفترة (مثل الفعاليات المؤقتة في المواقع المفتوحة).

المواقع	2019	2020	2021
عدد المواقع التي تحول عملها إلى الطاقة التجارية	28	74	104
عدد المواقع التي تحول عملها إلى النموذج الهجين لاستهلاك الوقود	40	89	75
عدد المواقع المحولة من الأبراج المتنقلة إلى الأبراج أحادية القطب	24	47	23

ونؤمن في فودافون قطر بأهمية الابتكار المستمر ودوره في تحملنا المسؤولية تجاه توفير حلول الاتصالات الفعالة في الأسواق التي نعمل فيها.

يعد التغير المناخي أحد أكبر التحديات التي تواجه العالم، وبخاصة الآثار الناجمة عن انبعاثات الكربون المباشرة من عملياتنا، مثل الكهرباء المستخدمة لتشغيل مراكز البيانات في الشركة وكذلك الطاقة المستخدمة لتشغيل مواقعنا، حيث تعتبر هذه الانبعاثات مسألة مهمة بالنسبة لنا وللأطراف المعنية المتعاودة معنا. كما ستتأثر أعمالنا بشكل أكبر في السنوات القادمة بالتطورات الاجتماعية والتنظيمية والاقتصادية المرتبطة بانبعاثات الكربون، مما سيفرض علينا تحديات وفرضاً جديدة.

ومع مواصلة تعزيز وتحسين خدمات الاتصالات لدينا (مثل نشر شبكة الجيل الخامس في المواقع الحالية) وتوسيع شبكتنا، زاد عدد مواقعنا الجديدة وبالتالي زاد استهلاكنا للطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة. وللتعامل مع هذه التحديات، نواصل تركيب أنظمة طاقة تجارية في مواقعنا لتجنب الاستهلاك المباشر للوقود الذي يؤدي إلى ارتفاع انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

وقد تم تحويل 206 موقع تابع للشركة إلى أنظمة طاقة تجارية على مدار السنوات القليلة الماضية، كما تم تحويل 204 موقع إضافي لأنظمة استهلاك الوقود المختلطة، ومقارنة بالمواقع العادية، انخفض متوسط استهلاك الوقود بنسبة 74%، وساهم ذلك في تقليل أثرنا المناخي. وعلاوة على ذلك، بدأنا في تنفيذ عدد من مبادرات تحسين كفاءة استهلاك الطاقة، كتركيب مكعبات الطاقة، وهي أحد حلول الطاقة الخضراء القادرة على تخزين الطاقة المفقودة.





خلال عام 2021، وعلى الرغم من توسع ونمو أعمالنا، فقد حافظ مجموع الانبعاثات الناتجة (النطاق الأول + النطاق الثاني) على نفس المستوى على مدار السنوات الثلاث الماضية وزادت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 17% من 16.55 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون/ مليون ريال قطري خلال عام 2020 إلى 13.76 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون/ مليون ريال قطري خلال عام 2021.

ونهدف في المستقبل للتحويل إلى مزودي الطاقة المتجددة وهو ما سيساعدنا في التحويل إلى تحقيق الحياد الكربوني في المستقبل.

وكما هو موضح في الجدول أدناه، قللت الشركة من الاستخدام المباشر للطاقة (الديزل) خلال عام 2021 ليصل إلى ما يقارب 7.3 مليون لتر، حيث انخفض من أكثر من 8.6 مليون لتر خلال عام 2020 وبنسبة انخفاض وصلت إلى 19%. ونتيجة لذلك، انخفضت انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق الأول لدينا من 22,927 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون خلال عام 2020 إلى 20,827 طن من مكافئ غاز ثاني أكسيد الكربون خلال عام 2021 بنسبة انخفاض وصلت إلى 79.2%، بينما ارتفع استخدامنا للطاقة غير المباشرة (الكهرباء) بشكل بسيط من 25,029,897 كيلو واط/ الساعة خلال عام 2020 إلى 25,872,143 كيلو واط/ الساعة

2021	2020	2019	الوحدة	استهلاك الطاقة
7,889,110	8,684,622	7,299,956	لتر	استخدام الطاقة المباشرة من الوقود (الديزل)
25,872,143	25,029,897	22,866,666	كيلو واط/ الساعة	استخدام الطاقة غير المباشرة (الكهرباء)
20,827	22,927	19,272	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة - النطاق الأول ¹
13,935	13,481	12,316	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة - النطاق الثاني ²
34,762	36,409	31,588	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق الأول والثاني
13.76	16.55	14.86	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/ مليون ريال قطري	شدة انبعاثات الغازات الدفيئة

¹ بناء على استهلاك الديزل فقط
² بناء على استهلاك الكهرباء فقط

قصة إنجاز

حلول إدارة أسطول إنترنت الأشياء المحسنة

كفاءة عمليات أسطولهم إلى أعلى مستوياتها واغتنام هذه الميزات المحسنة لتوزيع المهام وتصنيف الأعمال وتخطيط مسار رحلة السائقين، ويُعدّ متبّع الأصول في شركة فودافون أحد الحلول الشاملة التي تقوم بمراقبة مواقع وحالة الأصول مثل الحاويات والشحنات والمعدات وغيرها من الأصول الأخرى في مواقع تواجهها عبر نظام منطور للتتبع ووضع العلامات الجغرافية لها. وقد ساعدت هذه المشاريع على زيادة الكفاءة بشكل كبير وفتحت الأبواب للمزيد من فرص الأعمال الجديدة لفودافون قطر.

طورت فودافون قطر من حلول إدارة أسطول إنترنت الأشياء التي أطلقت في يونيو 2021، والتي تمكن الأعمال من رفع كفاءة عمليات الأسطول، وتقديم النسخة الأحدث من هذه الحلول معلومات لحظية مثل بيانات حركة المرور ومواقع المركبات واستهلاك الوقود وحالة المركبة والوقت الفعلي لعمل الموظف. وبسبب نظام التتبع المتطور هذا، يمكن للعملاء رفع

إدارة الموارد والمخلفات

كما نعمل على تقليل تأثيرنا السلبي على البيئة من خلال تجنب إنتاج أو إعادة استخدام المخلفات، حيث نسعى للعمل بأكبر قدر ممكن من الكفاءة من خلال تقليل الاستهلاك وبالتالي التقليل من المخلفات. وفي عام 2021، أنتجنا ما يقرب من 0.5 طن من النفايات غير الخطرة وأعدنا تدوير 740 منها.

وركزنا بشكل خاص على إعادة تدوير المواد الخردة، حيث أعدنا تدوير معظم الأدوات التقنية القديمة بالاستعانة بشركة معتمدة تعيد تدوير معظم المواد. وتتراوح النسب المئوية المتوقعة لإعادة تدوير كل مجموعة مواد خردة من 40 إلى 65%. وقد أعيد تدوير ما نسبته 52% من هذه المواد خلال عام 2021.

نولي أهمية كبيرة لاستخدام الموارد الطبيعية بكفاءة ومسؤولية، حيث لا يؤثر ذلك فقط على كفاءتنا التشغيلية وهوامش التكلفة ومكانتنا في السوق ونظرة الآخرين لنا، بل يؤثر أيضاً على المجتمعات القريبة من أصولنا.

وقد عملنا أيضاً على تحسين ممارسات إدارة الموارد والمخلفات، حيث وضعنا أنظمة مخصصة للإدارة والمحافظة على الالتزام بالعمل بها. وتطبق أنظمة الإدارة البيئية في أغلب مواقعنا بناءً على أفضل الممارسات والمعايير المعتمدة عالمياً.

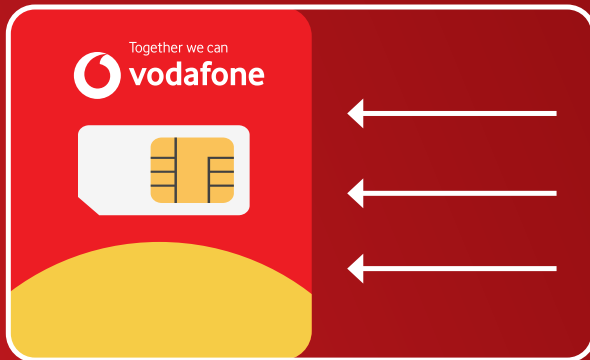
المواد الخردة (المواقع / الخطرة)	المواد الخردة التقنية السنوية بالمتر المكعب	نسبة المواد القابلة لإعادة التدوير
2019	480.46	740
2020	1,208.20	755
2021	2,360.50	752

ونركز أيضاً على تقليل استخدام المياه العذبة في عملياتنا، حيث ندرك ندرة موارد المياه. وفي عام 2021، استهلكت الشركة 6523 متر مكعب من المياه.

قصة إنجاز

الالتزام البيئي

ينعكس دعم فودافون قطر للقضايا البيئية بشكل خارجي على عملائها وداخلي على موظفيها ومرافقها. وتتراوح الممارسات التي تقوم بها الشركة من استخدام حاويات إعادة التدوير في مقراتها الرئيسية ومتاجر التجزئة واستخدام بطاقات SIM المصنعة من مواد معاد تدويرها، مما يوضح التزامنا نحو البيئة. ونستمر في البحث عن طرق أخرى للتقليل من أثرنا البيئي وتحقيق القيمة المستدامة على المدى الطويل لأصحاب مصلحتنا.



مسؤوليتنا عبر سلسلة القيمة

أداء الموردين عبر الفئات الرئيسية للسلع أو الخدمات بشكل سنوي، وقد حرصنا على إجراء تقييمات أداء سنوية لنسبة 100٪ من موردينا خلال السنوات القليلة الماضية.

ونتيجة لهذه التعقييدات، قد تكون عملية مراقبة امتثال الموردين أمراً صعباً، وهو ما يؤدي إلى اختلاف قدرتنا في التأثير على الأعمال عبر سلسلة التوريد بشكل كبير.

ونحن نحرص على ضمان تحقيق النزاهة في كافة عمليات سلسلة التوريد من خلال إدارة العديد من المخاطر القانونية والاجتماعية والأخلاقية والبيئية المختلفة.

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

وتعد السلامة أيضاً في غاية الأهمية بالنسبة لنا، حيث نطبق إجراءات شاملة في كافة جوانب أعمالنا التي صُممت لضمان سلامة كل من يعمل لدينا.

كما تُطبق هذه الإجراءات في كافة عمليات سلسلة التوريد. ويُقيّم أداء الموردين بشكل سنوي وفقاً لنظام إدارة سلسلة التوريد والمستخدم النهائي، حيث نستخدم بطاقة الأداء لتسهيل عملية مراقبة وتقييم





الموردون المحليون

ومن أجل اختيار الموردين، تتبع فودافون قطر إجراءات صارمة لتقديم الفرص المتكافئة لجميع الموردين المحتملين للمشاركة في عملية تقديم العطاءات. وتتم عملية التسجيل والمراقبة لهذه الإجراءات باستخدام برمجية أوراكل لتخطيط الموارد المؤسسية وذلك لضمان شفافية وكفاءة العملية. ويتم الاختيار بناءً على التقييم التقني والتجاري بصورة رقمية تماماً ويعتمد على القدرات.

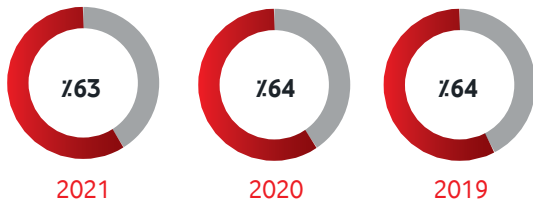
وتتحقق الشركة من امثال كل مورد للقوانين المتبعة ولسياسات فودافون ومنها مدونة قواعد السوك. ويتوجب على جميع الموردين تقديم البطاقة التعريفية الدالة على امثالهم لسياسات وإجراءات الشركة خلال فترة عملهم، ويتم مراجعتها واعتمادها ومراقبتها من قبل فريق تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني وقسم أمن الشركات.

نحن نحرص على تعزيز علاقاتنا مع الموردين المحليين، لا سيما مع الموردين المسؤولين عن المشتريات المتعلقة بالخدمات، مثل التجارة أو العمليات الميدانية، حيث يؤثر دعمنا لهذه الشركات المحلية بشكل إيجابي على المجتمعات، وذلك عبر توفير فرص العمل والتطوير الاقتصادي في المجتمعات المحتاجة للدعم وبالتالي المساهمة في تحقيق رؤية قطر 2030.

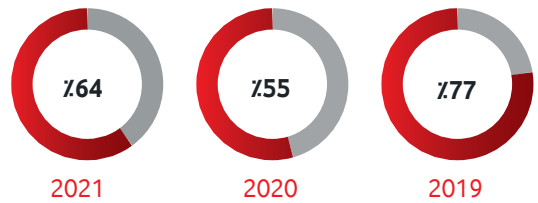
وخلال عام 2021، قمنا بزيادة نسبة النفقات على المتعهدين والموردين المحليين من 55% خلال عام 2020 إلى 64% خلال عام 2021، مما يشكل زيادة بنسبة 9%. بينما انخفضت نسبة الموردين المحليين بمقدار 1% لتصبح 63% خلال عام 2021 مقارنة بنسبة 64% خلال عام 2020.

المشتريات المحلية

نسبة الموردين المحليين



نسبة الإنفاق على المتعهدين والموردين المحليين



مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

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

رقم الصفحة و / أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
6	2-1 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العامة للتقارير 2: الافصاحات العامة 2021
3	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
3	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	
لم يتم إجراء أي إعادة صياغة.	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
لم يتم	2-5 التحقق الخارجي	
50,49,6	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
36	2-7 الموظفين	
26-28	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
26	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
26	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	
8	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
8	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
8	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
30	2-15 تضارب المصالح	
28	2-20 عملية تحديد الأجور	
5,4	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
39	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	
39	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
6	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
10	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
اتفاقيات المفاوضة الجماعية غير قانونية في دولة قطر.	2-30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	
11	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
11	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	
12	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
24	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	GRI 201 الاقتصادي 2016
36	2-202 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	GRI 202 التواجد في السوق 2016

رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
50	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204: ممارسات الشراء 2016
31	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205: مكافحة الفساد 2016
47	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016
47	4-302 خفض استهلاك الطاقة	GRI 302: الطاقة 2016
48	5-303 استهلاك المياه	GRI 303: المياه والنفائات السائلة 2018
47	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	GRI 305: الانبعاثات 2016
47	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	GRI 305: الانبعاثات 2016
47	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	GRI 305: الانبعاثات 2016
48	3-306 النفائات المتولدة	GRI 306: النفائات 2020
48	4-306 النفائات المحولة من التخلص	GRI 306: النفائات 2020
36	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401: التوظيف 2016
37	3-401 إجازة رعاية الطفل	GRI 401: التوظيف 2016
32	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
32-34	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
33,32	3-403 خدمات الصحة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
32	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
34	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
33	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
38	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
38	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
39	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
37	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
37	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
41-44	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
16	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016
36	2-202 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	GRI 202: التواجد في السوق 2016



Together we can

vodafone