



2024

تقرير

الاستدامة

تمكين المجتمعات من خلال الاتصال

تعمل فودافون قطر على تمكين المجتمعات من خلال إتاحة تقنيات الاتصال للجميع. وعبر مبادرات مدفوعة بالاستدامة، تسعى إلى سد الفجوة الرقمية والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للأطراف ذوي الصلة، مع تقليل الأثر البيئي إلى أدنى حد. يوضح هذا النهج أن الاتصال ليس مجرد خدمة، بل هو عامل تمكين رئيسي لبناء مجتمعات أكثر شمولاً ومرونة.

المحتويات

01	نبذة عن هذا التقرير
02	كلمة الرئيس التنفيذي
04	لمحة حول فودافون قطر
	ميثاقنا
	رؤيتنا
	رسالتنا
	العضويات
07	الاستدامة في فودافون قطر
08	استراتيجية الاستدامة
12	حوكمة الاستدامة
13	الاستماع إلى الأطراف ذوي الصلة
14	القضايا الأكثر أهمية
16	أبرز إنجازات سنة 2024 في إطار الاستدامة
19	الإثراء الرقمي
20	الابتكار الرقمي للجميع
22	تجربة العملاء المتقدمة
28	حماية البيانات والأمن السيبراني
31	الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى
33	حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال
36	إدارة المخاطر
39	الازدهار البشري
40	دعم الموظفين
47	بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة
49	حقوق الإنسان
50	بيئة العمل الآمنة والسلامة
52	تنمية المجتمع
57	حماية الكوكب
58	استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة
64	الاستخدام الفعال للموارد
66	سلاسل التوريد المسؤولة
69	الملحق: مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

نبذة عن هذا التقرير

يأتي تقرير الاستدامة السنوي لعام 2024 في إطار التزام فودافون قطر بالإبلاغ عن الاستدامة للسنة الخامسة على التوالي، ويقدم لمحة عن مبادرات فودافون قطر وإنجازاتها المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات خلال العام.

يغطي التقرير الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2024، وقد تم إعداد التقرير بالتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويركز على مسائل الاستدامة ذات الأهمية الكبرى بالنسبة لشركة فودافون قطر.

يركز هذا التقرير بشكل خاص على العمليات التشغيلية لشركة فودافون قطر ولا يتضمن أي معلومات تتعلق بمجموعة فودافون، حيث يمكن الحصول على التفاصيل المتعلقة بالمجموعة بشكل منفصل عن هذا التقرير. يشمل نطاق التقرير جميع منشآت شركة فودافون قطر العاملة في قطر. ولم يتم إدراج البيانات المتعلقة بالشركات التابعة لها، والمتعاقدين، والموردين، والعملاء الخارجيين في هذا التقرير، ما لم يرد خلاف ذلك.

الملاحظات:

نسعد بتلقي ملاحظتكم حول هذا التقرير وحول الأداء العام للشركة. يُرجى إرسال أي ملاحظات على: sustainability@vodafone.qa

كلمة الرئيس التنفيذي



الشيخ حمد عبد الله جاسم آل ثاني
الرئيس التنفيذي لفودافون قطر

يسرني أن أقدم لكم تقرير
الاستدامة لشركة فودافون
قطر لعام 2024، الذي
يلخص التقدم الذي أحرزناه
في مسيرتنا نحو تحقيق
أهدافنا البيئية والاجتماعية
والحوكمة على مدار العام
الماضي.

لمحة حول فودافون قطر

يظل دمج الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا التجارية جزءًا لا يتجزأ من الشركات ذات الرؤية الاستشرافية المستقبلية، الملتزمة بتقاسم المسؤولية العالمية لحماية كوكبنا وتمكين تطوير مجتمعات مرنة ومسؤولة ومستعدة للمستقبل.

تفخر فودافون قطر بالتبني المستمر للخيارات الصديقة للبيئة وتعزيزها، مع الاستجابة للنداء العالمي للتنمية المستدامة، بما يتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية قطر الوطنية 2030.

تواصل الاعتبارات البيئية والاجتماعية توجيه أهدافنا الاستراتيجية، حيث نسعى جاهدين لابتكار حلول مستدامة تعزز التأثير الاجتماعي والبيئي الإيجابي لأعمالنا. وفي الوقت نفسه، نسعى جاهدين إلى تقديم حلول تكنولوجية رائدة تربط بين المجتمعات في جميع أنحاء قطر وتمكنها، مع تعزيز الفرص لهم لتبني ممارسات مسؤولة ومراعية للبيئة من شأنها الدفع بعجلة العمل المناخي الإيجابي نحو الأمام.

ترسيخ مسار الاستدامة الخاص بنا

في فودافون قطر، نتجاوز الاستدامة منتجاتنا وخدماتنا لتشمل الأولويات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. لا يُقاس النجاح الحقيقي بإنجازاتنا التشغيلية فحسب، بل بتأثيرنا الإيجابي على الأشخاص الذين نخدمهم والبيئة التي نعمل فيها. لقد كان هذا الالتزام متواصلًا منذ فترة طويلة في استراتيجيتنا التجارية، ليشكل أساس استراتيجيتنا للاستدامة لمدة ثلاث سنوات. مسترشدين بمبدأ "التواصل من أجل مستقبل أفضل"، تستند استراتيجيتنا إلى ثلاث ركائز أساسية: الإثراء الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب.

كما يسرني إحاطتكم علمًا بأنه في عام 2024، مع التركيز المتجدد على تعزيز أداننا في مجال الاستدامة، قمنا بتنقيح تقييمنا للأهمية المادية بما يتماشى مع المصالح المتطورة للأطراف ذوي الصلة، والأولويات الاستراتيجية الوطنية، وأفضل الممارسات الدولية.

اتصال سلس لتجارب متطورة للغاية

كل ما نقوم به في فودافون قطر مدفوع بأولويتنا القصوى لإثراء حياة عملائنا من خلال اتصال وسرعة لا مثيل لهما. شهد عام 2024 علامة فارقة حيث واصلنا تجاوز الحدود، وقدمنا ابتكارات متطورة ارتقت بتجارب عملائنا.

وفي هذا العام، أطلقنا خدمة الشريحة الفورية المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مما يسمح للعملاء بتفعيل اتصال مسبق الدفع أو لاحق الدفع في غضون ثوانٍ، والقضاء على أي اعتماد على شبكة Wi-Fi أو البيانات. تم تصميم هذه الخدمة لتوفير اتصال سلس وخالٍ من المتاعب، وتبسط عملية التحقق بأكملها، واختيار الباقة، وعملية تفعيل الخط ما يضمن بقاء العملاء على اتصال في أي وقت وفي أي مكان في قطر.

كما قدمنا أيضًا مجموعة جديدة من خطط الدفع الآجل بميزات مخصصة مصممة لتناسب أنماط الحياة المختلفة. من خلال توفير اتصال أكبر وتحكم معزز في تجربة الهاتف المحمول الخاصة بهم، تتضمن مجموعة الميزات المقدمة بيانات اجتماعية مخصصة تسمح للعملاء بالاستمتاع بالمنصات الشائعة دون القلق بشأن استهلاك رصيد البيانات العادي. إضافة أخرى جديرة بالذكر هي قدرة الشرائح المتعددة، التي تمكن العملاء من توصيل ما يصل إلى أربع شرائح إضافية بباقتهم الرئيسية ومشاركة البيانات بسلاسة عبر أجهزة متعددة.

مواصلة الرحلة نحو مستقبل أكثر ذكاءً وحفاظًا على البيئة

نحن حريصون على مواصلة البناء على إنجازات عام 2024 ومواصلة تحقيق إنجازات جديدة كجزء من رؤيتنا للاستدامة. من خلال تبني التقنيات المبتكرة، وتوسيع استخدامنا للطاقة الشمسية، وتقليل بصمتنا البيئية، وتعزيز الممارسات المسؤولة، نحن نههدف إلى مواصلة دفع العمل المناخي الإيجابي مع دعم الثورة الخضراء في قطر.

بينما نمضي قدمًا، نحن ملتزمون بمواصلة دمج الممارسات المستدامة في كل جانب من جوانب عملياتنا؛ ما يضمن قيمة طويلة الأجل للأطراف ذوي الصلة لدينا وكوكبًا أكثر صحة للأجيال القادمة.

لمحة حول فودافون قطر

تلتزم فودافون قطر بدفع عجلة التحول الرقمي قدمًا في دولة قطر وبتوفير خدمات اتصال لمواطنيها لتوفير مستقبل أكثر إشراقًا. ومنذ أن تأسست الشركة في سنة 2009 وهي في طليعة الشركات التي تساهم في التقدم التقني بتقديمها حزمة شاملة من الخدمات التي تتضمن خدمات الاتصالات الصوتية والكتابية والبيانية والثابتة، فضلا عن خدمات إنترنت الأشياء وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات المدارة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء من أفراد وشركات أعمال على حد سواء. واليوم، بفضل قاعدة عملاء الهاتف المحمول التي تزيد عن 2.1 مليون مشترك، وحصة سوقية تبلغ 44% في سوق الهاتف المحمول، تظهر فودافون قطر التزاما قويا نحو تعزيز تجارب الاتصال.

ومن بين إنجازاتنا التي نفخر بها ريادتنا في نشر خدمات الجيل الخامس. فباعتبارنا من بين الشركات الرائدة في هذا المجال، كنا من بين الشركات الأولى عالميا التي قدمت حلول الجيل الخامس التجارية، وهو ما مثل علامة فارقة في قطاع الاتصالات في دولة قطر. ومنذ سنة 2018، ظل إطلاقنا لشبكة الجيل الخامس يعكس دأبنا الدائم على الابتكار وتزويد المستخدمين بأحدث التقنيات.

وبخلاف الاتصالات، تضطلع فودافون قطر بدور رئيسي في تشكيل البنى التحتية الرقمية في قطر التي تعد حجر الأساس الذي قامت عليه أبرز المشاريع التطويرية التنموية في الدولة. وتسهم كذلك استثماراتنا في بنى الشبكات الثابتة في تنمية اقتصاد دولة قطر، وتحسين جودة حياة مواطنيها.

رؤيتنا

أن نكون الشركة الرائدة في الابتكار الرقمي وأن نصبح الخيار الأول للمستخدم في مجال خدمات الاتصالات والخدمات الرقمية.

رسالتنا

الربط بين أفكار اليوم وتقنيات الغد.

العضويات

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

ميثاقنا

وترتكز رؤية "فودافون قطر" المستقبلية إلى مهمتها الرامية إلى ربط أفكار اليوم بتكنولوجيا الغد من خلال تعزيز الابتكار الرقمي الرائد، وعبر مساعيها الرامية إلى أن تصبح الخيار الأول للعملاء في مجال الاتصالات والخدمات الرقمية. وعلاوة على ما تقدم، يعكس شعارها "معًا نستطيع" إيمانها بوجود علاقة تشاركية بين المنصرين التقني والبشري وكيف لهذه العلاقة أن تسهم في تجاوز التحديات المجتمعية وتحقيق الإنجازات المهمة؛ ما يوفر فرصًا واعدة ويدعم المساعي الرامية إلى تحقيق رؤية قطر 2030.

01

الاستدامة في فودافون قطر

انطلاقاً من إيماننا بأن القيمة التي نقدمها فودافون قطر لا تقتصر على منتجاتها وخدماتها؛ فإننا نعي جيداً أن هذه القيمة تشمل قدرتنا على توليد مكاسب اقتصادية، ومنافع بيئية، واجتماعية. نوجه مساعينا المبذولة في الاستثمارات الاجتماعية على ثلاث نواحٍ أساسية تتمثل في: الإثراء الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب.

من خلال ذلك، نهدف إلى تعزيز الروابط الشخصية، وتحسين جودة الحياة، وتوفير فرص لمستقبل أكثر إشراقاً للجميع.

استراتيجية الاستدامة

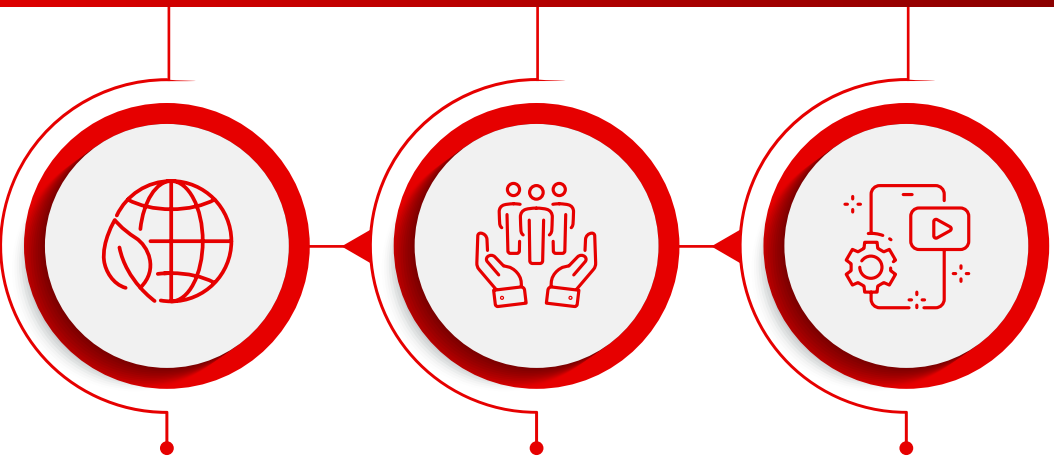
نهج إدارة الاستدامة في فودافون قطر هو استراتيجية شاملة تهدف إلى مواءمة عمليات الأعمال مع الاعتبارات البيئية والاجتماعية والاقتصادية. تستهدف استراتيجيتنا ثلاثة مجالات رئيسية: الشمول للجميع، حماية الكوكب، والمجتمع الرقمي. تشارك فودافون قطر بنشاط وتدعم السياسات والممارسات والإفصاحات الحاكمة، مما يضمن أننا نعمل بمسؤولية وأخلاقية.

يعكس إطار الاستدامة الخاص بنا، "التواصل من أجل مستقبل أفضل"، التزام الشركة بالمساهمة بشكل إيجابي في المجتمع والكوكب مع الحفاظ على مكانتها كمزود رائد للاتصالات. كما أنه يجسد فهمنا للاستدامة من خلال تحديد المجالات الحاسمة التي

تتطلب الاهتمام والتوازن. يوجه تقييم الأهمية المادية ومجالات تركيز الإطار عملية إعداد التقارير بأكملها، مما يسلط الضوء على القيم ويعززها والتي يمكن لفودافون قطر والأطراف ذوي الصلة لدينا تأييدها ودعمها.

يقوم إطار الاستدامة على ثلاثة ركائز أساسية: الإثراء الرقمي، الازدهار البشري، وحماية الكوكب، والتي تمثل مجتمعة نهج الشركة متعدد الأوجه للاستدامة. يتماشى هذا النهج مع رسالتنا وقيمنا، بالإضافة إلى الموضوعات المادية المحددة في تقييم الأهمية المادية باعتبارها الأكثر أهمية لأعمالنا ولأطراف ذوي الصلة لدينا.

الاتصال من أجل مستقبل أفضل



حماية
الكوكب

الازدهار
البشري

الإثراء
الرقمي

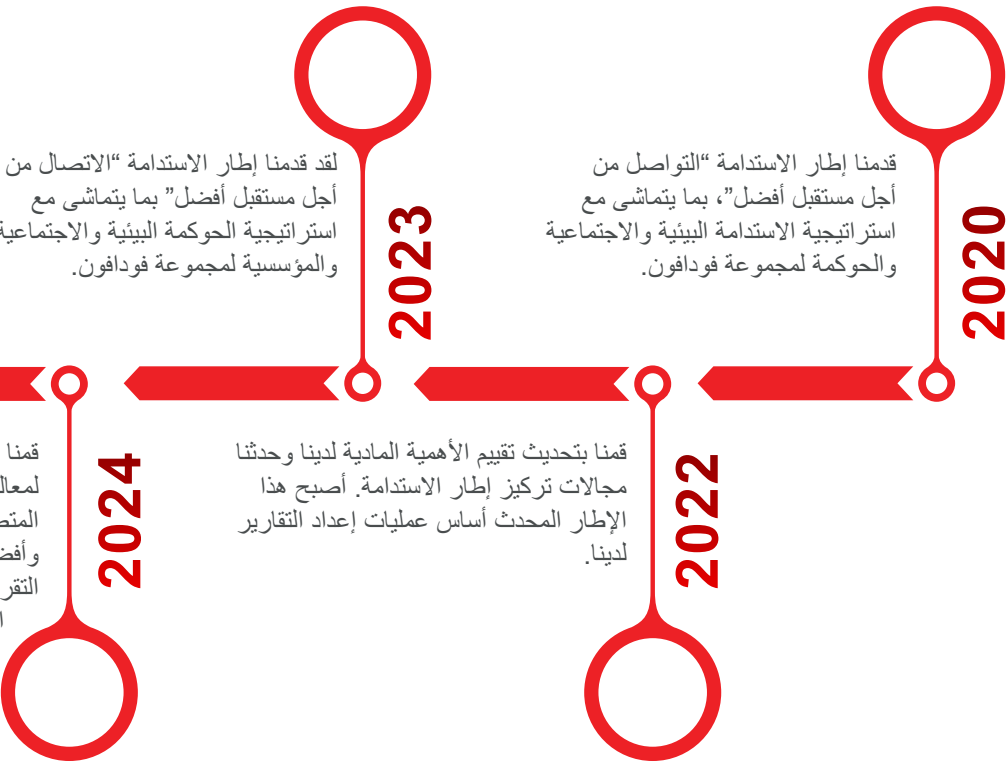
- استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة
- الاستخدام الفعال للموارد
- سلاسل التوريد المسؤولة

- إدارة المواهب
- بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة
- حقوق الإنسان
- بيئة العمل الآمنة والسليمة
- تنمية المجتمع

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

معًا، يمكننا خلق عالم أكثر استدامة

لقد وضعنا مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس التقدم المحرز في استراتيجيتنا للاستدامة بشكل فعال. تُمكننا هذه المؤشرات، تحت كل ركيزة من ركائز الاستراتيجية، من تتبع الأداء وتقييم الأثر وتحفيز التحسين المستمر، مما يضمن التوافق مع أهدافنا طويلة المدى وتوقعات الأطراف ذوي الصلة.



قدمنا إطار الاستدامة "التواصل من أجل مستقبل أفضل"، بما يتماشى مع استراتيجية الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لمجموعة فودافون.

2023

لقد قدمنا إطار الاستدامة "الاتصال من أجل مستقبل أفضل" بما يتماشى مع استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لمجموعة فودافون.

2024

قمنا بتحديث تقييم الأهمية المادية لدينا وحديثا مجالات تركيز إطار الاستدامة. أصبح هذا الإطار المحدث أساس عمليات إعداد التقارير لدينا.

2022

قمنا بتحديث تقييم الأهمية المادية لدينا وحديثا مجالات تركيز إطار الاستدامة. أصبح هذا الإطار المحدث أساس عمليات إعداد التقارير لدينا.

أدأوتنا: الازدهار البشري			
2024	2023	2022	
نعم	نعم	نعم	توافر سياسة التوظيف (نعم/لا)
25	21	22	نسبة التوظيف بين إجمالي القوى العاملة (%)
22	30	27	نسبة التوظيف في الإدارة العليا (%)
63	18	12	نسبة التوظيف في التعيينات الجديدة (%)
لا يطبق	لا يطبق	85	معدل إشراك الموظفين (%)
19	19	19	معدل توظيف الإناث (%)
9	11	11	نسبة الإناث في الإدارة العليا والوسطى (%)
نعم	نعم	نعم	توافر سياسة التنوع والشمول (نعم/لا)
11	12	13	معدل دوران الموظفين (%)
29	25	19	متوسط ساعات التدريب لكل موظف (العدد)
100	100	100	حصة الموظفين المطلعين على "فعل الصواب" (%)
663	858	616	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين
5,949,938	8,382,000	25,003,442	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية (ريال قطري)
15	21	30	برامج تنمية المجتمع المحلي (العدد)
0	0	0	حالات الإبلاغ عن المخالفات المسجلة (العدد)
0	0	0	حوادث التمييز والمضايقة (العدد)
0	0	0	شكاوى حقوق الإنسان (العدد)

حماية الكوكب

علاوة على ذلك، نتحمل مسؤولية ضمان أن تكون سلسلة القيمة لدينا أخلاقية ومستدامة، مع تركيز خاص على حقوق الإنسان وممارسات العمل والمصادر المسؤولة للمواد. نؤمن بشدة بأن هذه الجهود حاسمة لحماية رفاهية كوكبنا والأجيال القادمة.

بصفتنا مواطنًا مؤسسياً مسؤولاً، ندرك فودافون قطر الحاجة الملحة لمعالجة تغير المناخ، وتحسين استخدام الموارد، وضمان سلسلة قيمة مسؤولة. نحن ملتزمون بزيادة كفاءة استخدام الموارد في جميع عملياتنا وسلسلة التوريد لدينا، ونستكشف باستمرار طرقًا مبتكرة لتقليل تأثيرنا البيئي.

الإثراء الرقمي

تتمتع فودافون قطر بسمعة طيبة في تقديم الجودة والقيمة، وذلك بفضل تركيزنا الكبير على الإثراء الرقمي في قطر. يتضمن نهجنا العمل عن كثب مع عملائنا وتعزيز الابتكار الرقمي للجميع من خلال تحسين الوصول إلى الشبكة.

وبصفتنا شركة رائدة في صناعة الاتصالات، فإننا ملتزمون بالحفاظ على مكانتنا الريادية من خلال تقديم تجربة عملاء متقدمة، واستثمار في بنية تحتية عالمية المستوى، وإدارة أعمالنا بنزاهة، والتركيز على حماية البيانات والأمن السيبراني.

أدأوتنا: الإثراء الرقمي			
2024	2023	2022	
2.11	2.15	2.11	عملاء الهاتف المحمول (العدد بالملايين)
89	88	84	نسبة الفواتير المسددة رقميًا إلى إجمالي المدفوعات (%)
100	100	100	نسبة المنتجات المُقدمة رقميًا إلى إجمالي المنتجات (%)
1.9	1.8	1.7	نقاط جهد العميل* (العدد) (مركز الاتصال)
67	61	53	معدل رضا العملاء (صافي نقاط الترويج من خلال نقاط الاتصال ومن خلال القنوات الرقمية) (%)
99.4	99.2	99.2	شكاوى العملاء التي تم حلها (%)
91.6	93.1	91.8	حل المشكلة من أول اتصال (%)
1.2	1.1	1.7	نسبة الشكاوى مقابل قاعدة العملاء (%)
0	0	0	اختراقات أمن البيانات التي تشمل معلومات تعريف العملاء الشخصية (العدد)
0	0	0	نسبة اختراقات أمن البيانات التي تشمل معلومات تعريف العملاء الشخصية (%)
100	100	100	نسبة الموظفين المدربين على المخاطر المتعلقة بالفساد (%)

*كلما كانت النتيجة أقل دلّ ذلك على أداء أفضل.

الازدهار البشري

يمتد التزامنا تجاه الناس إلى ما هو أبعد من موظفينا ليشمل المجتمعات التي نخدمها. كجزء من رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، نأخذ مسؤوليتنا بجدية لخلق قيمة اجتماعية إيجابية، والمساهمة في تخفيف حدة الفقر، ودعم تعليم الشباب.

في فودافون قطر، نضع الإنسان في صميم عملياتنا. نؤمن بأن توفير بيئة عمل عادلة وداعمة تعزز تكافؤ الفرص وتنمية الموظفين أمر بالغ الأهمية، ليس فقط لرفاهية موظفينا، بل أيضًا لجذب أفضل المواهب وتحقيق نمو تجاري مستدام. تحقيقًا لهذه الغاية، نعطي الأولوية للحفاظ على أعلى معايير الصحة والسلامة والإدارة الاستباقية للمخاطر في جميع مجالات عملياتنا.

الاستماع إلى الأطراف ذوي الصلة

والتعاون. تعزز هذه العلاقات قدرتنا على معالجة المخاطر الناشئة واكتشاف فرص جديدة، مما يعزز دورنا كمواطن مؤسسي مسؤول.

نتواصل بنشاط مع موظفينا وعمالنا ومستثمرينا وجهاتنا التنظيمية ومجتمعاتنا لفهم التوقعات المتطورة ودمج ملاحظاتهم في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية لدينا. وهذا يضمن توافق مبادرات الاستدامة لدينا مع الاحتياجات المجتمعية وتحقيق قيمة مشتركة للجميع.

إن التواصل مع الأطراف ذوي الصلة ضروري لتشكيل جهودنا في مجال الاستدامة. من خلال الاستماع الفعال للموظفين والعملاء والمستثمرين والجهات التنظيمية والمجتمعات، نضمن توافق مبادراتنا مع احتياجاتهم وتوقعاتهم. وهذا يمكننا من معالجة المخاطر واغتنام الفرص وتحقيق قيمة مشتركة.

نحافظ على قنوات اتصال مفتوحة - بما في ذلك الاستطلاعات والمنديات والشراكات والمنصات الرقمية - لتعزيز الشفافية

يتم تسجيل مخاطر وفرص الاستدامة في سجل المخاطر المؤسسية الخاص بنا للتقييم المنتظم. يتم تخصيص كل خطر لجهات مخصصة مسؤولة عن إجراءات التخفيف، مما يتيح الكشف المبكر والإدارة الفعالة.

التزمنا بتحقيق الشفافية من خلال رفعنا للتقارير المفصلة عن أداء شركتنا إلى الأطراف ذوي الصلة الرئيسية، بما في ذلك تقارير الاستدامة المستفيضة التي تستعرض مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييمات الأهمية النسبية.

تتولى اللجنة التوجيهية على مستوى الإدارة التنفيذية دوراً محورياً في تنفيذ خريطة الطريق التي وضعناها لاستراتيجيتنا المتعلقة بالاستدامة. وتتألف هذه اللجنة، التي يرأسها الرئيس التنفيذي للشركة وتحظى بدعم كبير موظفي الموارد البشرية، من عددٍ متنوع من القادة الوظيفيين ضمن الشركة بما يضمن تمثيلاً شاملاً في اللجنة. ويمتلك جميع هؤلاء الأفراد نظرةً مستقبليةً في تحديد التحديات المرتبطة بالاستدامة وتجاوزها عبر الاستفادة من الفرص السانحة.



شراكة استراتيجية مع “أسبوع قطر للمسؤولية المجتمعية لعام 2024”

شاركت شركة فودافون قطر في “أسبوع قطر للمسؤولية المجتمعية لعام 2024” كشريك استراتيجي. يهدف هذا الحدث السنوي، الذي يُقام بالتزامن مع اليوم العالمي للمسؤولية المجتمعية، إلى استعراض وتعزيز مساهمات كيانات القطاعين الخاص والعام نحو أهداف الاستدامة في دولة قطر.

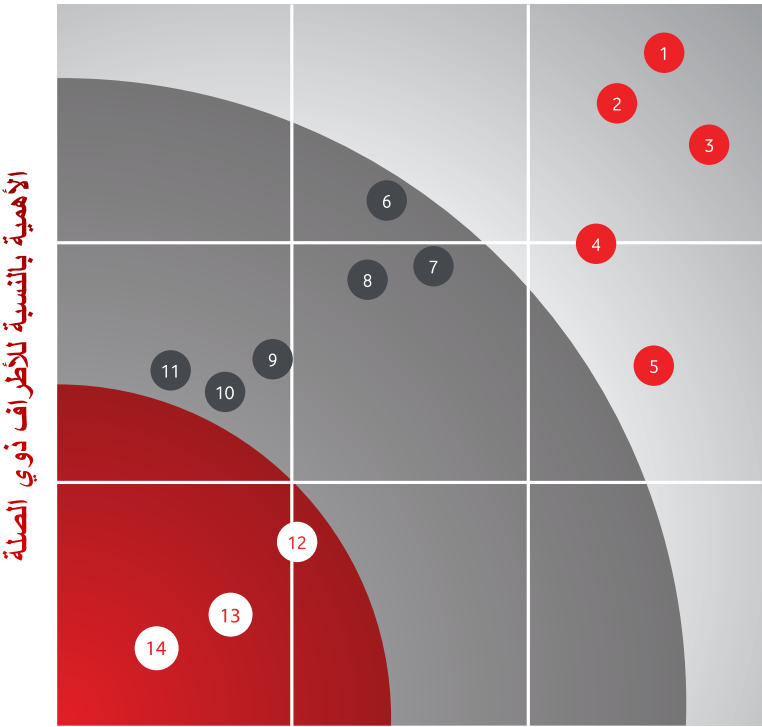
تعكس هذه الشراكة التزامنا بتعزيز التعاون بين المؤسسات العامة والخاصة، بما في ذلك وزارة التنمية الاجتماعية والأسرة، سعياً نحو تحقيق أهداف الاستدامة التي تتماشى مع استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الوطنية لدولة قطر.

مجموعات الأطراف ذوي الصلة الأساليب المتبعة في التواصل	
المستثمرون	المواقع الإلكترونية الرسمية، والعروض التقديمية، والتقارير السنوية، وتقارير الاستدامة، والاجتماعات السنوية العامة، واجتماعات المستثمرين الفصلية، والحملات الترويجية، والجلسات الفردية.
الموظفون	استبيانات مشاركة الموظفين، والنشرات الإخبارية، واللقاءات المتنوعة، والمسابقات الرياضية، ورش العمل، والندوات، والجلسات الاستشارية التي تركز على الصحة، المواقع الرسمية، وتقارير الاستدامة.
الهيئات الحكومية	الجلسات الاستشارية التنظيمية، وتقارير الامتثال، والندوات والإفصاحات، والمواقع الإلكترونية الرسمية، والتقارير السنوية، وتقارير الاستدامة.
المنظمات الخيرية والإنسانية	شراكات الرعاية، والشراكات، ومبادرات المسؤولية الاجتماعية.
الجامعات	المعارض المهنية، وشراكات الرعاية، وورش العمل.
العملاء	الاستبيانات، وقنوات جمع الملاحظات، وقنوات خدمة العملاء، والمواقع الرسمية، والتقارير السنوية، وتقارير الاستدامة.
الموردون	عقد الاجتماعات، ومراجعات الأداء، والمواقع الإلكترونية الرسمية، وتقارير الاستدامة.

القضايا الأكثر أهمية

يُحدّد تقييمنا الشامل للمواضيع النسبية الأولوية لأكثر القضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية إلحاحًا بالنسبة لشركتنا والأطراف ذوي الصلة.

في عام 2024، قمنا بتحديث هذا التقييم ليعكس بشكل أفضل توقعات الأطراف ذوي الصلة، وأهداف الاستدامة الوطنية، واتجاهات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية العالمية. اشتملت هذه العملية على إجراء مقارنات مرجعية مع الشركات النظيرة، والتشاور مع وكالات تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والتوافق مع استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة لدولة قطر (2024-2030).



الأهمية بالنسبة للشركات

المواضيع الأكثر أهمية

- 1 حماية البيانات والأمن السيبراني
- 2 الابتكار الرقمي للجميع
- 3 تجربة العملاء المتقدمة
- 4 حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال
- 5 بيئة العمل الآمنة والسليمة

المواضيع المهمة للغاية

- 6 استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة
- 7 إدارة المواهب
- 8 الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى
- 9 بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة
- 10 حقوق الإنسان
- 11 إدارة المخاطر

المواضيع المهمة

- 12 تنمية المجتمع
- 13 الاستخدام الفعال للموارد
- 14 سلاسل التوريد المسؤولة

القضايا الأكثر أهمية	الركيزة الاستراتيجية ذات الصلة	النهج الذي نتبعه	المساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
----------------------	--------------------------------	------------------	---

حماية البيانات والأمن السيبراني	الإثراء الرقمي	نعمل باستمرار على تحسين بروتوكولات الأمن السيبراني الخاصة بنا لمواجهة التهديدات الناشئة، وإجراء عمليات تدقيق متكررة والاستثمار في توعية الموظفين. يضمن التعاون مع شركاء الصناعة حماية المعلومات الحساسة.	9
الابتكار الرقمي للجميع	الإثراء الرقمي	من خلال تبني الشمول الرقمي، نقوم بتطوير حلول توسع نطاق وصول المجتمع إلى التكنولوجيا، وضمان المشاركة العادلة في الاقتصاد الرقمي من خلال الشراكات الاستراتيجية والمبادرات المحلية.	9
تجربة العملاء المتقدمة	الإثراء الرقمي	نعمل على تعزيز رضا المستخدمين من خلال دمج ملاحظات العملاء في تحسينات الخدمات الرقمية، والاستفادة من التقنيات المبتكرة لتخصيص التفاعلات وتبسيط تقديم الخدمات.	9, 12

المواضيع الأكثر أهمية

القضايا الأكثر أهمية	الركيزة الاستراتيجية ذات الصلة	النهج الذي نتبعه	المساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
----------------------	--------------------------------	------------------	---

حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال	الإثراء الرقمي	تظل الحوكمة الأخلاقية حجر الزاوية في عملياتنا. نحن نفرض سياسات مكافحة الفساد، ونعزز الشفافية، ونواصل بانتظام مع الأطراف ذوي الصلة لضمان الامتثال وبناء الثقة على جميع مستويات المؤسسة.	16
بيئة العمل الآمنة والسليمة	الازدهار البشري	تشتمل برامج الصحة والسلامة المهنية لدينا على دعم الصحة النفسية، ومبادرات مشاركة الموظفين، وتقييمات مخاطر قوية لضمان توفير بيئة عمل آمنة لجميع الموظفين.	8, 9

استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة	حماية الكوكب	نطبق إجراءات لتوفير الطاقة ونتحول إلى مصادر متجددة، ونعمل على تقليل انبعاثات غازات الدفيئة من خلال كفاءة العمليات والاستثمارات في المشاريع المستدامة.	13
إدارة المواهب	الازدهار البشري	يُعد الاحتفاظ بالمواهب وتطويرها أمرًا محوريًا لنجاحنا. نحن نقدم الإرشاد والتدريب على المهارات وبرامج القيادة لتمكين الموظفين وتعزيز النمو الوظيفي.	8

الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى	الإثراء الرقمي	نعمل على تعزيز قدراتنا الرقمية من خلال الاستثمار في بنية تحتية مرنة ومستقبلية مصممة لتلبية متطلبات السوق المتطورة والتقدم التكنولوجي.	9, 8
بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة	الازدهار البشري	تضمن استراتيجيات التنوع والشمول لدينا فرصًا متكافئة لجميع الموظفين، مع مبادرات مستهدفة تدعم الفئات الأقل تمثيلًا وتعزز العدالة في جميع أنحاء المؤسسة.	9

حقوق الإنسان	الازدهار البشري	نلتزم التزامًا راسخًا بصون حقوق الإنسان في جميع عملياتنا، وتطبيق تدابير العناية الواجبة، والدعوة إلى الممارسات الأخلاقية في صفوف قوتنا العاملة وسلسلة التوريد لدينا.	16, 8
إدارة المخاطر	الإثراء الرقمي	من خلال دمج تقييم المخاطر في عملياتنا اليومية، نحدد ونخفف بشكل استباقي من اضطرابات الأعمال المحتملة؛ ما يضمن مرونة واستقرارًا على المدى الطويل.	16

تنمية المجتمع	الازدهار البشري	ندفع عجلة التنمية المحلية من خلال برامج الاستثمار الاجتماعي، الداعمة للتعليم والتوظيف والبنية التحتية، وذلك لإفادة المجتمعات وتعزيز مرونتها الاقتصادية.	17, 4
الاستخدام الفعال للموارد	حماية الكوكب	بهدف تقليل التأثير البيئي، تركز مبادراتنا في إدارة الموارد على الحد من النفايات، وتحسين جهود إعادة التدوير، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.	12

سلاسل التوريد المسؤولة	حماية الكوكب	نتعاون بشكل وثيق مع الموردين لدعم المعايير الأخلاقية، ونجري تقييمات منتظمة لضمان المساءلة البيئية والاجتماعية في جميع عمليات الشراء لدينا.	12, 8
------------------------	--------------	--	-------

المواضيع المهمة

أبرز إنجازات سنة 2024 في إطار الاستدامة

الإثراء الرقمي

2.11 مليون



عميل للهواتف المحمولة

99%



نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها.

Zero



لم يتم تسجيل أي حالة اختراقات للبيانات.

89%



من إجمالي المدفوعات تمت معالجتها رقميًا.

حماية الكوكب

10%



انخفاض في استهلاك الكهرباء

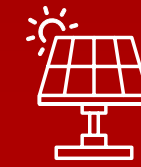
13%

انخفاض في استهلاك وقود الديزل

12%

انخفاض بنسبة 12% في إجمالي استهلاك الطاقة.

4.5%



من مواقع الاتصالات إلى مواقع أجهزة بأنظمة الطاقة الشمسية.

الازدهار البشري

100%



من الموظفين بدوام كامل تم مراجعة أدائهم، واستعراض تطورهم الوظيفي.

29 ساعة

تدريب لكل موظف، بزيادة 16% عن عام 2023.

63%

من التعيينات الجديدة مواطنون قطريون، مقارنة بـ 18% في عام 2023.

الحصول على شهادة نظام التقييم العالمي للاستدامة - التصميم والبناء (GSAS-D&B) مقرنا الرئيسي في لوسيل.



61%

تخصيص 61% من إجمالي الإنفاق على المشتريات للموردين المحليين.

02

الإثراء
الرقمي

تشتهر فودافون قطر بالتزامها الصارم بأعلى معايير الجودة والقيمة، ويرجع الفضل في ذلك إلى الجهود الكبيرة التي تبذلها في سبيل النهوض بالابتكار الرقمي إلى آفاق جديدة في دولة قطر، وتضع استراتيجيتنا التعاون الوثيق مع العملاء في صميم أولوياتها، وكذلك تيسير سبل الإثراء الرقمي عبر تحسين إمكانية الوصول إلى الشبكات.

وبصفتنا شركة رائدة في قطاع الاتصالات، فإننا نتعهد بالالتزام بوضع تجارب العملاء المتقدمة، والاستثمار في البنى التحتية عالمية المستوى، والحفاظ على نزاهة عملياتنا التشغيلية، وضمان حماية البيانات واتخاذ مختلف التدابير اللازمة لضمان أمنها على رأس أولوياتنا.

الابتكار الرقمي للجميع

يكن الابتكار في صميم مهمتنا لخلق مجتمع رقمي مزدهر. حيث نعمل باستمرار على تكييف خدماتنا لتلبية الاحتياجات المتطورة للمشهد الديناميكي في قطر، وتقديم حلول تمكن الأفراد والشركات على حد سواء. لأن هدفنا هو قيادة التقدم الرقمي من خلال ضمان تطور التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات الواقعية لعملائنا.

لقد قمنا بتسريع جهود التحول الرقمي لدينا، و طرحنا خدمات مبتكرة تعزز الراحة وتقوي المشاركة المجتمعية. من خلال التركيز على رقمنة الخدمات الرئيسية، حيث وضعنا أساساً لأمة أكثر اتصالاً وتمكيناً تكنولوجياً.

المبادرات والحلول الرقمية

النهوض بالمدفوعات الرقمية

نواصل لعب دور محوري في دفع انتقال قطر نحو اقتصاد غير نقدي، بما يتماشى مع رؤية بنك قطر المركزي 2030. ينصب تركيزنا على جعل المدفوعات الرقمية سلسلة وأمنة ومتاحة للجميع.

شهدنا نمواً كبيراً في المعاملات الرقمية منذ إطلاق iPay من خلال شركتنا التابعة، حلول إنفينيتي للمدفوعات، في عام 2022. بصفتها أول محفظة إلكترونية مرخصة في قطر، تسهل iPay التحويلات الفورية والموثوقة محلياً ودولياً، بالإضافة إلى تقديم خدمات الرواتب للشركات والموظفين. اعتباراً من عام 2024، تعد iPay مزود خدمة الدفع بتقنية التكنولوجيا المالية الوحيد في

المنتجات الرقمية			
2024	2023	2022	
89	88	84	نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجمالي المدفوعات (%)
100	100	100	نسبة المنتجات المُقدمة رقمياً إلى إجمالي المنتجات (%)
2.5	2.2	1.2	نسبة العملاء الذين استقطبوا رقمياً (%)

الإثراء الرقمي

تعزيز الوصول الرقمي من خلال مبادرة "فودافون الرقمية"

تقف مبادرة "فودافون الرقمية" في طليعة تحسين الوصول وتبسيط تفاعلات المستخدمين عبر منصات متعددة. ابتداءً من عام 2023، شرعنا في إعادة تصميم شاملة لتطبيقنا للهاتف المحمول، مع التركيز على واجهات مبسطة وتنقل بديهي. قدم هذا التحول ميزات مثل تصاريح الوصول الرقمي، ونظام تذاكر متقدم، وأدوات لإدارة الاتصالات بسلسلة عبر المنصات المحلية والدولية.

تفعيل فوري لشريحة SIM بدعم الذكاء الاصطناعي

نحن نعيد تعريف الاتصال بالهاتف المحمول من خلال تفعيل شريحة SIM فوري مدعوم بالذكاء الاصطناعي. تتيح هذه الخدمة المتطورة للعملاء تفعيل شرائح SIM مسبقة الدفع أو آجلة الدفع في ثوانٍ، مما يلغي الحاجة إلى الوصول إلى الإنترنت أو المستندات المادية.

باستخدام التحقق من الهوية المدعوم بالذكاء الاصطناعي، يمكن للمستخدمين مسح بطاقة الهوية القطرية أو جواز السفر الخاص بهم لإكمال عملية التفعيل بشكل مستقل. يمكن للعملاء اختيار تفعيل شريحة eSIM أو شريحة SIM فعلية دون الحاجة إلى بطاقات الائتمان أو الخصم.

تعزيز الشراكات الرقمية

تقوية أواصر التعاون مع مركز قطر للمال

في عام 2024، وسعنا شراكتنا مع مركز قطر للمال لتعزيز التميز في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بناءً على مذكرة التفاهم الموقعة في عام 2023. يقدم هذا التعاون حلولاً تكنولوجية

واتصالات مخصصة للشركات المرخصة من قبل مركز قطر للمال؛ ما يمكّن الشركات من تحقيق قدر أكبر من الكفاءة والمرونة وقابلية التوسع.

التعاون السحابي مع Microsoft

من خلال شراكتنا مع مايكروسوفت، نعمل على تحسين اتصالات الأعمال بواسطة "Vodafone Business Talk" و "Vodafone Calling"، وهما حلان قائمان على الحوسبة السحابية يعملان على تحسين الإنتاجية والكفاءة.

يدمج تطبيق "Vodafone Business Talk" الخطوط الأرضية مع Microsoft Teams، مما يتيح اتصالاً سلساً عبر الأجهزة ويقلل من المكالمات الفائتة. يركز تطبيق "Vodafone Calling" توجيه المكالمات والبريد الصوتي وأنظمة قوائم الانتظار؛ ما يبسط الإدارة ويخفض التكاليف.

يدعم كلا الحلين العمل عن بعد، ويقلل من الاعتماد على المكاتب الفعلية، ويعزز الاستدامة. من خلال تعزيز الاتصال والاستجابة، تساعد الشركات على البقاء قادرة على المنافسة في مشهد رقمي سريع التطور.

التعاون مع Google لدعم نمو الأعمال

عقدت فودافون قطر شراكة مع Google لتعزيز عمليات الشركات من خلال حلول قائمة على الحوسبة السحابية. حصلت الشركات على وصول آمن وسريع إلى Google Cloud عبر شبكة فودافون الخاصة، واستفادت من Google Workspace للاتصالات والتعاون والتخزين السلس.

مكّن دمج Google Pay في تطبيق ("My Vodafone") من إجراء مدفوعات الفواتير وعمليات إعادة الشحن بشكل آمن وبدون تلامس؛ ما يدعم التحول الرقمي في قطر ويحسن راحة المستخدم.

تعزيز الشراكات الرقمية (تابع)

توفير حلول أمنية للشركات

توفر فودافون قطر حلولاً أمنيةً شاملةً للمؤسسات، مما يضمن حماية قوية ضد التهديدات السيبرانية. من خلال خدمات الأمن المدارة لدينا، نقدم مراقبة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتحليلات قوية، وتقنيات متقدمة للكشف عن تهديدات الشبكة وتحديد وإيقافها بشكل استباقي قبل أن تتسبب في ضرر.

بالشراكة مع الموردين العالميين، نقدم أماناً من نقطة النهاية إلى السحابة، وتخفيف هجمات DDoS، والوصول الآمن إلى الشبكة،

تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تعاون فودافون مع DHL

عقدنا شراكة مع برنامج DHL4SMEs التابع لـ DHL إكسبريس قطر لتزويد الشركات الصغيرة والمتوسطة بحلول مصممة خصيصاً تدفع النمو والابتكار في سوق رقمي أولاً. من خلال رؤى الخبراء والتدريب والأدوات الرقمية، نساعد الشركات

وكلها مصممة للامتثال للوائح الصناعة وتحرير فرق تكنولوجيا المعلومات للتركيز على أنشطة الأعمال الأساسية.

تساهم هذه الحلول الأمنية في التزام شركتنا بالعمليات المسؤولة والأخلاقية. من خلال توفير خدمات آمنة وموثوقة، نساعد المؤسسات على تقليل تأثيرها البيئي من خلال الاستخدام الفعال للموارد ودعم أهداف الاستدامة الخاصة بها.

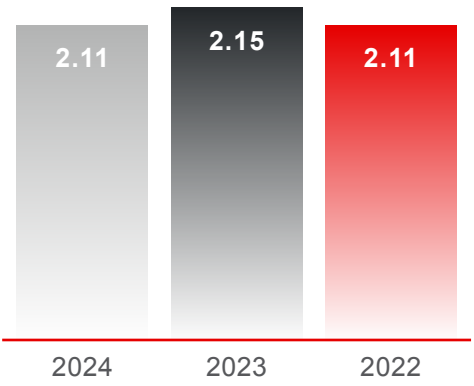
تجربة العملاء المتقدمة

في فودافون قطر، نعتبر خدمة العملاء المتميزة حجر الزاوية في مشاركتنا المجتمعية ووعد علامتنا التجارية. نحن نعيد تعريف تجربة العملاء من خلال دمج التكنولوجيا والابتكار لتقديم دعم ورضا لا مثيل لهما.

تركز جهودنا على تزويد مستشاري خدمة العملاء بمهارات وأدوات محسنة، مما يضمن التميز في الخدمة في كل تفاعل. يتم مراقبة هذه المبادرات عن كثب من خلال عمليات تدقيق الجودة الصارمة للحفاظ على المعايير العالية وتحسين نتائج العملاء باستمرار.

تجربة العميل

عملاء الهاتف المحمول (العدد بالملايين)



توسعة شبكة الجيل الخامس

في عام 2024، واصلنا توسيع شبكتنا اللاسلكية على مستوى الدولة وزدنا عدد مواقعنا بنسبة 10% على أساس سنوي. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديث 80% من مواقعنا الخارجية لتقنية

روبوت الدردشة "لبيب"

أطلقنا روبوت الدردشة "لبيب" المدعم بالذكاء الاصطناعي والمصمم خصيصاً لتحسين التفاعلات مع العملاء. ويوظف "لبيب" تقنيات المعالجة اللغوية الطبيعية والتعلم الآلي في الإجابة على استفسارات العملاء وتقديم المساعدة لهم على طول 18 رحلة خدمية رئيسية بالمقارنة مع 4 رحلات فقط في سنة 2020.

يتم تحسين "لبيب" باستمرار لتقديم حلول متطورة بشكل متزايد، مما يضمن تجربة فعالة وسريعة الاستجابة للمستخدمين. يهدف "لبيب" من خلال التحديثات المستمرة إلى توقع احتياجات المستخدمين، وتوجيههم بسلاسة عبر مجموعتنا المتنامية من

تجديد المحادثة التفاعلية

في عام 2024، قمنا بتحديث واجهة المحادثة التفاعلية لتقديم تجربة أكثر سهولة ويسر لعملاء قطاع الأعمال. يتيح هذا التصميم الجديد استجابات أكثر دقة وتخصيصاً، ويقلل من تفاعلات الخدمة المادية، ويساهم في تقليل البصمة الكربونية. توفر ميزة المحادثة

خطط الدفع الآجل الجديدة

لقد قدمنا مجموعة جديدة من خطط الدفع الآجل التي تتضمن ميزات متطورة متنوعة لتلبية الاحتياجات وأنماط الحياة المتنوعة لعملائنا. توفر هذه الخطط بيانات مخصصة لوسائل التواصل الاجتماعي، ومكالمات محلية غير محدودة، وميزة الشريحة المتعددة لمشاركة البيانات بسلاسة عبر أجهزة متعددة.

تبسيط عملية شحن الرصيد المدفوع مسبقاً

إدراكاً لشعبية خدمات الدفع المسبق، قمنا بتبسيط عمليات شحن الرصيد لكل من العملاء وتجار التجزئة. آلات نقاط البيع الرقمية لدينا، المتوفرة الآن في أكثر من 3500 موقع بيع بالتجزئة، قللت بشكل كبير من الاعتماد على بطاقات شحن الرصيد الورقية.

الإثراء الرقمي

الجيل الخامس بمزود ثانٍ لتقديم تجربة أفضل للجيل الخامس لعملائنا. كما زادت تغطيتنا الداخلية لتقنية الجيل الخامس بنسبة 120% في عام 2024 مقارنة بالعام السابق.

الخدمات، وتعزيز التزامنا بأنظمة دعم ذكية ومبسطة.

تعكس مبادرة صوت العملاء التزامنا الراسخ بتعزيز رحلة العميل من خلال الرقمنة والرؤى المستندة إلى البيانات. من خلال تحويل تفاعلات العملاء التقليدية إلى منصات رقمية، يستفيد برنامج صوت العملاء من التكنولوجيا لتبسيط المشاركة وتلبية الاحتياجات المتطورة.

من خلال حلول الخدمة الذاتية وتحليل التعليقات الاستباقي، تمكنا من تقليل إجمالي اتصالات العملاء بنسبة 44% خلال ثلاث سنوات.

الصادرة لدينا الآن تحديثات وعروض ترويجية وإشعارات في الوقت المناسب مباشرةً للعملاء، مما يتيح اتصالاً مخصصاً بناءً على التفضيلات الشخصية.

تشمل الابتكارات الإضافية ميزة حظر المكالمات الدولية لحجب المكالمات الأجنبية غير المرغوب فيها، وخدمة كتم الصوت لإدارة المكالمات الواردة عند عدم التواجد. هذه المزايا متاحة أيضاً من خلال شريحة فودافون الفورية، مما يضمن تعزيز الراحة والمرونة لعملائنا.

نتيجة لذلك، يتم إجراء أقل من 1% من عمليات شحن الرصيد من خلال البطاقات المادية، مما يساهم في نظام أكثر كفاءة ومراعاة للبيئة.

المسار الوظيفي للبيع بالتجزئة

يركز برنامج المسار الوظيفي لموظفي قطاع التجزئة على تطوير النمو طويل الأجل للموظفين في هذا القطاع، من خلال تزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة للتفوق في أدوارهم الحالية والتقدم داخل المؤسسة.

يبني البرنامج المعرفة الفنية والمهارات التشغيلية والقدرات القيادية الضرورية للتقدم الوظيفي. بالتعاون مع فرق الموارد البشرية وقطاع التجزئة، تم تحديد الكفاءات الأساسية وتطوير مسار تعليمي منظم. يشارك الموظفون في:

- تدريب داخل الصف لتعزيز المهارات الأساسية والتقنية.
- التعلم أثناء العمل لتطبيق المعرفة في سيناريوهات الوقت الفعلي.
- وحدات عبر الإنترنت توفر التطوير المستمر والمرونة.

من خلال سد فجوات المهارات، يمكن البرنامج الموظفين من تولي مسؤولية نموهم، وإعدادهم للأدوار القيادية والفرص المستقبلية.

حضر البرنامج 201 موظف من قسم البيع بالتجزئة، وهو ما يمثل حوالي 80% من إجمالي فريق البيع بالتجزئة. تلقى كل مشارك 111 ساعة تدريب.

برنامج تدريب التميز في خدمة العملاء

تم تصميم برنامج تدريب التميز في خدمة العملاء لتعزيز مهارات فرق البيع بالتجزئة في فودافون قطر، مع التركيز على التفاعل مع العملاء والتميز في الخدمة.

يستهدف البرنامج التواصل وحل المشكلات والاستماع المتعاطف لتعزيز تفاعل العملاء، يخضع الموظفون لما يلي:

- تقييمات مسبقة لتخصيص التدريب بناءً على المعرفة الحالية.
- جلسات صفية في جامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا.
- ورش عمل الضيافة بقيادة Beam Reach لتحسين أساليب خدمة العملاء.
- دورات عبر الإنترنت للتعزيز المستمر وتوسيع المهارات.
- تقييمات ما بعد التدريب لقياس التقدم وتحديد احتياجات التطوير الإضافية.

يكتسب الموظفون الثقة، ويحسنون أداء المبيعات، ويطورون مهارات خدمة العملاء أقوى، مما يعزز ثقافة تتمحور حول العملاء في جميع أنحاء شركتنا.

شارك 180 موظفًا من فريق البيع بالتجزئة، يمثلون 71% من فريق البيع بالتجزئة، حيث تلقى كل مشارك 12 ساعة من التدريب.



تجربة العملاء المتقدمة (تابع)

خدمات عالمية للمسافرين

توفر مجموعة خدماتنا الدولية للمقيمين اتصالاً سلساً أثناء السفر إلى الخارج. خدمات مثل "التجوال كأنك في بلدك"، وخطط غير محدودة مع بدلات تجوال، و بطاقة جواز السفر (التي تغطي أكثر من 180 دولة) تضمن الوصول غير المنقطع إلى الخدمات الأساسية على مستوى العالم.



تدريب موظفي خدمة العملاء

نحن ملتزمون بتطوير مهارات وخبرات موظفي خدمة العملاء لدينا لضمان تقديم خدمة استثنائية في كل تفاعل. تغطي برامجنا التدريبية الموسعة معرفة المنتج ومهارات الاتصال وتقديم الخدمة، مما يزود الموظفين بالقدرة على تلبية احتياجات العملاء بثقة وكفاءة.

يضمن إطار التدريب الموحد على مستوى الشركة، والذي يمكن الوصول إليه عبر بوابة متعددة القنوات، جودة متسقة في جميع نقاط اتصال العملاء. تدفع التقييمات المنتظمة وتقييمات المعرفة التحسين المستمر، مما يضمن بقاء فرقنا متوافقة مع توقعات العملاء المتطورة.

نحن نقدم وحدات تعليم إلكتروني تفاعلية وأنشطة قائمة على الألعاب وجلسات مباشرة يقودها خبراء الصناعة، مما يوفر حلول تدريب جذابة وقابلة للتطوير. تتماشى هذه المبادرات مع نهجنا "الرقمي أولاً"، مما يعزز ثقافة الابتكار والقدرة على التكيف والتميز.

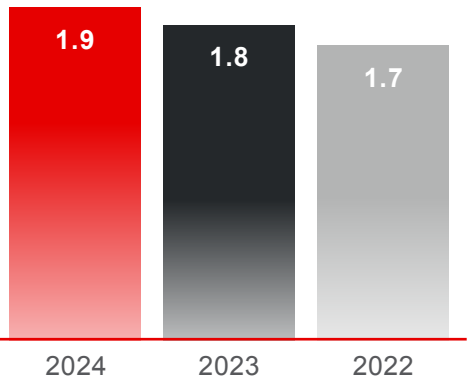
رصد رضا العملاء

ننتبع باستمرار رضا العملاء من خلال مقاييس شاملة، بما في ذلك "نقاط جهد العميل"، و"صافي نقاط الترويج"، و"صافي نقاط الترويج من خلال نقاط الاتصال". من خلال دمج تعليقات صافي نقاط الترويج مع بيانات أداء الشبكة، نحصل على رؤية شاملة لآراء العملاء؛ ما يعزز مبادرات التحسين المركزة.

في عام 2024، بلغ "نقاط جهد العميل" لمركز الاتصال 1.9، بينما ارتفع "صافي نقاط الترويج من خلال نقاط الاتصال" للقناة الرقمية من 61% إلى 67%.

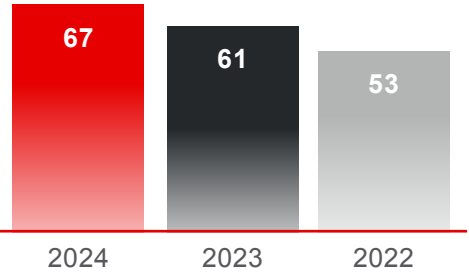
رضا العملاء

نقاط جهد العميل* (مركز الاتصال)
(العدد)



* كلما كانت النتيجة أقل دلّ ذلك على أداء أفضل.

صافي نقاط الترويج من خلال نقاط الاتصال
ومن خلال القنوات الرقمية (%)



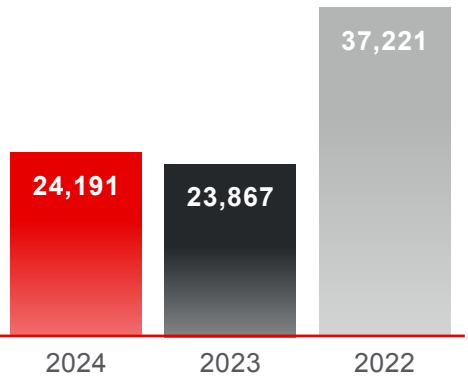
الاستجابة لملاحظات العملاء

في فودافون قطر، توجه ملاحظات العملاء تحسينات خدماتنا وتشكل التزامنا بالتحسين المستمر. لقد قمنا بتطبيق قنوات اتصال متعددة لضمان قدرة العملاء على الوصول إلينا بسهولة وكفاءة. وتشمل هذه القنوات الدردشة المباشرة ومراكز الاتصال والواتساب والخدمات داخل المتجر ورسائل البريد الإلكتروني وأدوات الاتصال عبر الإنترنت. يمكن للعملاء أيضًا التواصل معنا عبر تطبيق ("My Vodafone")، أو الاتصال بالرقم 111 من هاتف فودافون المحمول الخاص بهم، أو الاتصال بالرقم 974 77007111 أثناء التجوال. بالإضافة إلى ذلك، يقدم روبوت الدردشة المدعوم بالذكاء الاصطناعي الخاص بنا، "لبيب"، مساعدة فورية لحل المشكلات بسرعة وسلاسة.

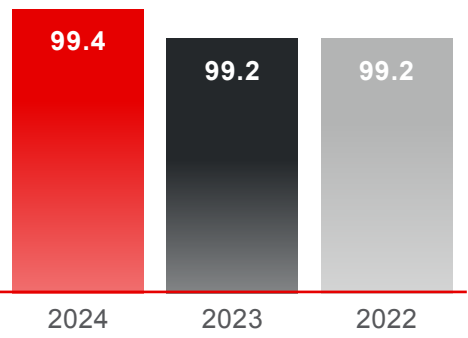
فرقنا مجهزة لحل معظم المشكلات في أول اتصال، مع إدارة المشكلات الأكثر تعقيدًا من خلال عملية حل شكاوى مخصصة.

شكاوى العملاء

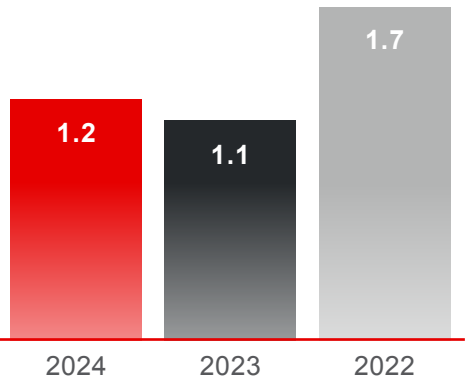
عدد شكاوى العملاء
(الجوال والثابت)



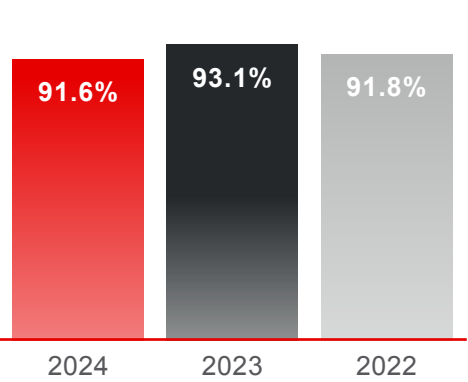
نسبة شكاوى العملاء
التي تمت تسويتها (%)



نسبة الشكاوى
مقابل قاعدة العملاء (%)



نسبة الشكاوى
التي تسوّى من أول مكالمة (%) *



تم تعديل تعريف "حل المشكلة من أول اتصال"، حيث كان يعتبر سابقًا أن أي عميل يعاود الاتصال خلال ثلاثة أيام هو متصل مكرر، بغض النظر عن سبب الاتصال. أما وفقًا للتعريف الجديد، فلا يعد العميل متصلًا مكررًا إلا إذا تواصل مرة أخرى خلال نفس الفترة بشأن المشكلة ذاتها.

بدعم من فريق إدارة الشكاوى الاستباقي، تتم مراقبة الحالات وتتبعها من خلال تطبيق ("My Vodafone")، مما يضمن التواصل المستمر حتى الحل الكامل.

تعمل هذه العملية ضمن إطار اتفاقية مستوى الخدمة المنظمة، والتي تشمل العديد من الأطراف ذوي الصلة لضمان معالجة المشكلات في الوقت المناسب وبكفاءة وشفافية.

في عام 2024، حققنا معدل حل بنسبة 99.4%، مع معدل حل المكالمات الأولى (FCR) بنسبة 91.6%. تعكس هذه النتائج التزامنا بتعزيز إمكانية الوصول وتقليل أوقات الاستجابة وضمان رضا العملاء في كل مرحلة من مراحل التفاعل.

حماية البيانات والأمن السيبراني

من خلال التعاون مع الوكالات العامة والحكومية مثل الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، نعالج باستمرار التهديدات الناشئة ونعزز استراتيجيات الدفاع السيبراني لدينا. نجري تقييمات تأثير الخصوصية ونحافظ على سياسة خصوصية متاحة للجمهور.

في فودافون قطر، نعتبر حماية بيانات العملاء والحفاظ على تدابير الأمن السيبراني القوية أمرًا أساسيًا لتمييزنا التشغيلي وثقة عملائنا. نستثمر باستمرار في تقنيات الأمان المتقدمة ونلتزم بالمعايير الدولية لحماية معلومات عملائنا. من خلال تضمين أفضل الممارسات في عملياتنا، نهدف إلى إنشاء بيئة آمنة ومرنة لجميع الأطراف ذوي الصلة.

تتوافق ممارساتنا مع إطار الأمن السيبراني القطري، الذي يوجه بنية واستراتيجية أمن الدفاع المتعمق لدينا، وتشمل مجالات التركيز الرئيسية ما يلي:

أمن نقاط النهاية

نستخدم دفاعات متعددة الطبقات للخوادم وأجهزة المستخدمين، وندمج أدوات الكشف المعتمدة على المضيف، وحلول مكافحة البرامج الضارة، وأنظمة الاستجابة القائمة على الشبكة لإحباط الاختراقات المحتملة.

أمن التطبيقات

تتيح لنا تقييماتنا المنتظمة لتطبيقات الأعمال والمواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول اكتشاف ومعالجة أي نقاط ضعف في وقت مبكر من دورة التطوير.

أمن الشبكة

من خلال نشر جدران الحماية من الجيل التالي، وأنظمة منع التطفل، وتدابير مكافحة هجمات DDoS، وتقسيم المناطق، نحافظ على دفاع قوي ومتعدد الطبقات.

إدارة التغيير والتحديثات

نتبع عملية ترخيص وموافقة منظمة، تتماشى مع معايير ISO 27001، لضمان الحفاظ على الأمن خلال تحديثات النظام.

الرصد الأمني وعملياته

يقدم مركز عمليات أمنية يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ويضم خبراء من المستوى 1 و2 و3، اكتشافًا وتحليلًا للتهديدات في الوقت الفعلي واستجابة سريعة.

إدارة الهوية والوصول للبيانات

تساعد عمليات دورة حياة المستخدم الآلية، المدعومة بالمصادقة متعددة العوامل وضوابط الوصول المتميز، في تقييد الموارد الحيوية على الموظفين المصرح لهم.

أمن السحابة

يحافظ استخدامنا لجدران الحماية وحماية نقاط النهاية ووسيط أمان الوصول إلى السحابة، جنبًا إلى جنب مع عمليات تدقيق المراقبة السنوية ISO 27017، على حماية قوية داخل بيئاتنا السحابية.

لم نسجل أي حالة اختراق بيانات مجدداً في عام 2024.



الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى

لدفع استراتيجيتنا للابتكار الرقمي إلى الأمام، أطلقنا شريحة SIM الفورية مع eKYC؛ ما يسمح للعملاء بتفعيل خدمات الدفع المسبق والدفع الآجل بسلاسة من خلال عملية خدمة ذاتية رقمية بالكامل. بالإضافة إلى ذلك، تم تقديم خطط الدفع الآجل الجديدة، التي تتميز بمزايا تتمحور حول العملاء مثل MultiSIM وحظر المكالمات الدولية وخدمات كتم الصوت. وفي الوقت نفسه، خضعت منصة iPay لتحول كامل، حيث اعتمدت بنية الخدمات المصغرة السحابية الأصلية التي تدمج الآن الوظائف الرئيسية مثل WPS ودعم البطاقات المحلية.

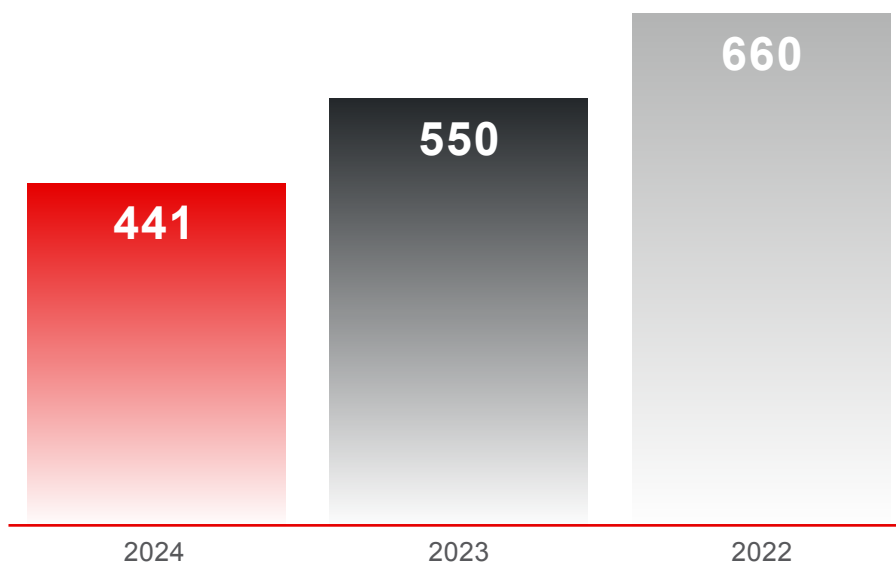
وحرصاً منا على تعزيز استراتيجيتنا للرقمنة بشكل أكبر، قدمنا منصة سحابية من الجيل التالي مصممة لتحديث شبكتنا وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. يشجع هذا الانتقال إلى أنظمة رقمية وسحابية أصلية بالكامل على الابتكار، ويفتح فرصاً جديدة للإيرادات، ويدعم أهداف الاستدامة طويلة الأجل لشركتنا.

في عام 2024، قمنا بضخ استثمارات كبيرة لتعزيز شبكتنا وبنيتنا التحتية الرقمية؛ ما يعزز التزامنا بدفع النمو الاقتصادي في البلاد. كان أحد المحاور الرئيسية هو التوسع المستمر لشبكة الجيل الخامس لدينا، مع العديد من المشاريع واسعة النطاق التي تنشر تقنيات الجيل الرابع والخامس المتقدمة في جميع أنحاء المشاريع الكبرى، بما في ذلك جزيرة قطيفان وأبراج لوسيل بلازا وجزيرة جيوان وويست ووك. بالإضافة إلى ذلك، قدمت فودافون قطر تقنية الهوائي النشط من الجيل الثالث الموفرة للطاقة، والتي تعمل على تحسين تشكيل الحزمة ثلاثية الأبعاد لتقديم تجربة اتصال أكثر دقة وقوة.

شهدت تجربة عملاء الجيل الخامس مزيداً من التحسينات، حيث تمت ترقية 80% من مواقع الجيل الخامس الخارجية لتضمين ناقل ثاني للجيل الخامس؛ ما يتيح سرعات تصل إلى 3 جيجابايت في الثانية. وضعت هذه التطورات التكنولوجية باستمرار فودافون قطر بين أفضل ثلاثة مشغلين لأسرع سرعات تنزيل، كما اعترف بذلك موقع Ookla.

النفقات الرأسمالية

النفقات الرأسمالية السنوية
(مليون ريال قطري)



القيادة والحوكمة

التكنولوجيا. يتم دعم هذا النظام من خلال لجان تتكون من ممثلين متعددي الوظائف، مما يضمن بقاء ممارساتنا حديثة وفعالة من خلال المراجعات والإشراف المنتظمين. كما نعطي الأولوية للشفافية من خلال الحفاظ على سياسة خصوصية بيانات متاحة للجمهور. تحدد هذه السياسة كيفية جمع المعلومات واستخدامها ومشاركتها وحمايتها، وتقدم إرشادات للعملاء الذين يرغبون في إثارة أي مخاوف تتعلق بالخصوصية.

نضع خصوصية البيانات والأمن السيبراني في صميم أولوياتنا وعلى أعلى مستويات مؤسستنا، ويكون الرئيس التنفيذي هو من يتحمل المسؤولية النهائية. يتم تفويض القيادة التشغيلية اليومية إلى رئيس أمن الشركات ومدير أول أمن المعلومات، الذين يتم تحديد مسؤولياتهم بوضوح في سياسة خصوصية البيانات وسياسة الأمن السيبراني والمعلومات.

نعمل بموجب نظام إدارة أمن المعلومات، الذي تديره إدارة أمن

تدريب الأمن السيبراني

تُقدّم جلسات الإعداد الشهرية الموظفين الجدد لإحاطتهم علماً بمبادئ الأمان الأساسية، بينما يزود التدريب المتخصص الفرق بمعالجة التهديدات الناشئة وبناء المهارات الحيوية لحماية المعلومات الحساسة. تحاكي عمليات محاكاة التصيد الاحتيالي الاستعداد للأمن السيبراني؛ ما يمكن الموظفين من اكتشاف الهجمات المحتملة والتخفيف من حدتها بفعالية.

في عام 2024، عززنا جهودنا في مجال خصوصية البيانات والأمن السيبراني من خلال رفع مستوى وعي الموظفين وتعزيز أفضل الممارسات. تعمل الدورات التدريبية الإلزامية كتذكير مستمر بمسؤوليات الموظفين والعواقب المحتملة لعدم الامتثال للسياسة، وقد شارك 94 موظفاً، يمثلون 18% من إجمالي قوتنا العاملة البالغة 530 موظفاً، في التدريب على الأمن السيبراني، وقد تلقوا 658 ساعة تدريب إجمالية، بمتوسط 7 ساعات لكل مشارك.

حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال

في فودافون قطر، نضع حوكمة الشركات والأخلاق والنزاهة في صميم عملياتنا، وندمجها بالكامل في استراتيجيتنا الرقمية. من خلال هيكل حوكمة قوية وأطر صنع قرارات أخلاقية، نضمن تنفيذ التطورات الرقمية بشفافية ومساءلة ونزاهة. يعزز هذا النهج التزامنا بممارسات الأعمال المسؤولة مع دفع النمو المستدام.

مجلس الإدارة

يتوافق ميثاق مجلس إدارة فودافون قطر مع المادة (8) من نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، الذي يحدد واجبات المجلس ووظائفه ومسؤولياته، إلى جانب التزامات الأعضاء فيه. تتوفر المزيد من التفاصيل.

يلعب مجلس الإدارة دورًا حاسمًا في تشكيل اتجاهنا الاستراتيجي وضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع جوانب الحوكمة. وتتماشى حوكمة مجلسنا بالكامل مع استراتيجيتنا الرقمية؛ ما يعزز الالتزام بالقيادة المسؤولة. يضم المجلس خبراء متمرسين من خلفيات متنوعة، ويحافظ على أعلى معايير حوكمة الشركات والسلوك الأخلاقي.

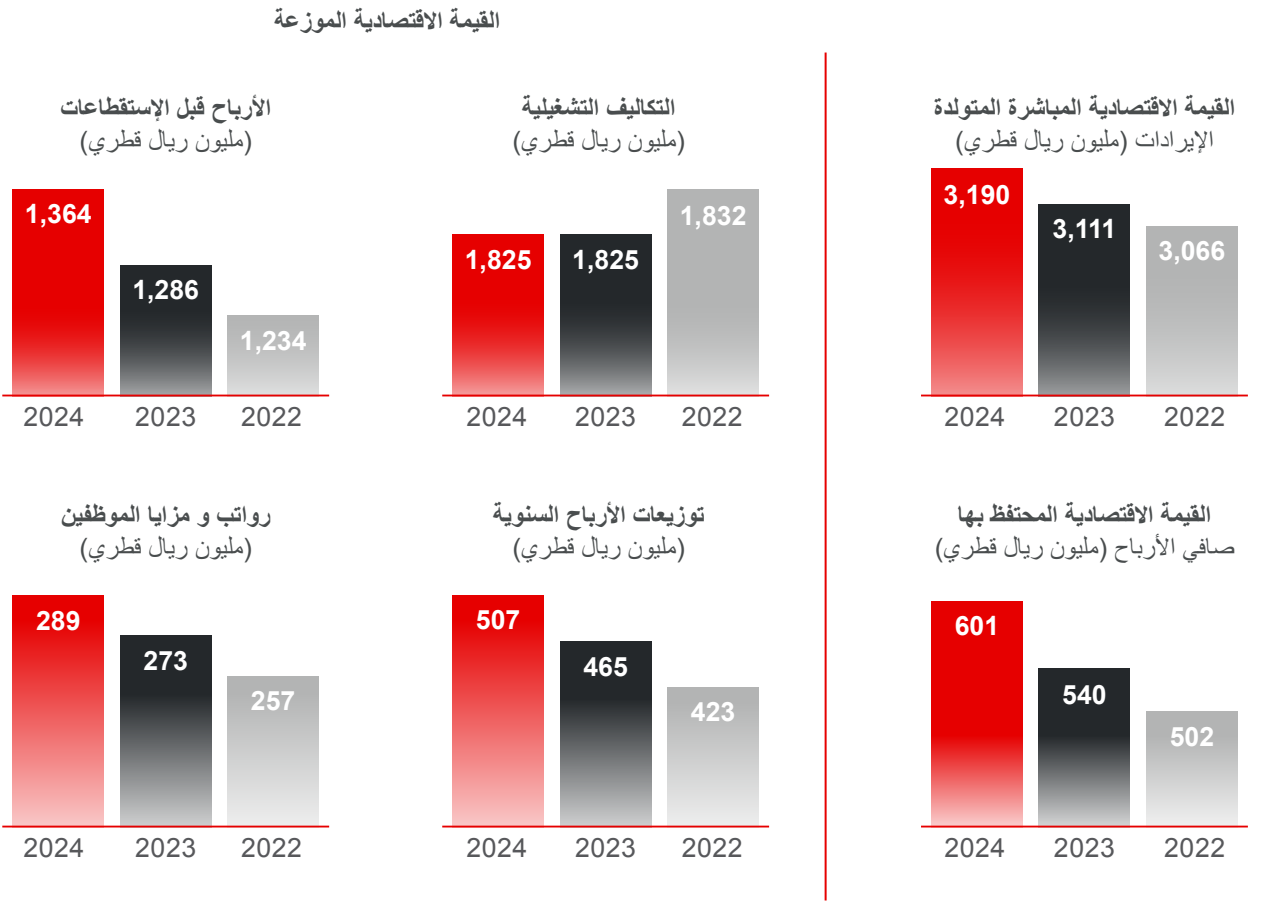
على الموقع الإلكتروني	2022	2023	2024
مستوى استقلالية رئيس مجلس الإدارة (%)	100	100	100
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة (العدد)	7	7	6
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة (العدد)	0	0	1
الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة (العدد)	1	1	1
أعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة (العدد)	6	6	6
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة (العدد)	3	3	3

الاستراتيجية المؤسسية والأداء الاقتصادي

كانت استراتيجية فودافون قطر الرقمية محركًا رئيسيًا لنجاحنا المالي المستدام؛ إذ زاد إجمالي الإيرادات لسبع سنوات متتالية؛ ما يبرز قدرة شركتنا على التنفيذ الفعال للمبادرات الاستراتيجية الرامية إلى تعزيز التواجد في السوق والاستفادة من الفرص الناشئة في مشهد الاتصالات المتطور في قطر. ورغم الاستثمار المستمر في العمليات، إلا أن إدارة التكاليف المنضبطة قد ضمنت الاستقرار المالي، ونجحت في الحفاظ على هيكل تكاليف تشغيل فعال مع دفع عجلة نمو الإيرادات للأمام.

يعكس أداء فودافون قطر المالي القوي نموًا ثابتًا في توزيعات الأرباح؛ ما يعزز التزامنا بتحقيق أعلى قيمة للمساهمين. يدعم هذا الاتجاه التصاعدي الزيادات المستمرة في صافي الأرباح؛ ما يدل على قدرة شركتنا على تحويل مكاسب الإيرادات إلى ربحية طويلة الأجل. وتسلط هذه الإنجازات المالية الضوء على نجاح استراتيجيتنا للتحول الرقمي وتركيزنا على الاستفادة من التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة العوائد. بإمكانكم معرفة كامل التفاصيل حول الأداء المالي في **التقرير السنوي لعام 2024**، ويوجد تلخيصًا للنقاط البارزة الرئيسية أدناه:

الأداء الاقتصادي



إدارة استمرارية الأعمال

طبقت فودافون قطر إطارًا قويًا لمرونة الأعمال مصممًا لتوقع الاضطرابات المحتملة وتخفيف حدتها والتعافي منها بسرعة لضمان استمرارية العمليات بسلاسة؛ ما يعزز التزام شركتنا بالمرونة والتميز التشغيلي. تم تكليف لجنة توجيه إدارة استمرارية الأعمال / فريق إدارة الأزمات، الذي يضم أعضاء اللجنة التنفيذية، بحوكمة هذا الإطار. يقوم هذا الفريق بتقييم برنامج إدارة استمرارية الأعمال وتحسينه بدقة للحفاظ على استعداد فودافون قطر الذي يتميز بريادته في القطاع.

أكدت إعادة منح شهادة ISO 22301:2019، وهو معيار معترف به عالميًا لإدارة استمرارية الأعمال، على تفانينا الراسخ في استمرارية الأعمال. ويغطي هذا الاعتماد جميع مباني المكاتب ومناجر البيع بالتجزئة، كما يبرز التزام فودافون قطر بأعلى المعايير الدولية وأسماها؛ ما يضمن المرونة في جميع جوانب العمليات.

وعلى الصعيد الداخلي لمؤسستنا، لم ندخر جهدًا في تطوير وصيانة خطط استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات ومرونة التكنولوجيا والاستجابة لحالات الطوارئ في المواقع بدقة، وكل منها مصمم لحماية العمليات الحيوية. كما نعمل على تعزيز هذه الخطط من خلال إجراء تقييم شامل لمخاطر استمرارية الأعمال ووضع استراتيجيات استباقية لتخفيف المخاطر؛ ما يضمن استجابة منظمة وحاسمة لأي أزمة.

أظهرنا أيضًا قوتنا التشغيلية واستعدادنا للأزمات من خلال مشاركتنا الفعالة في تمرين "وطن 2024"، بالتعاون مع السلطات الوطنية والأطراف ذوي الصلة الرئيسيين لمحاكاة التهديدات الواقعية التي تواجه دولة قطر. كما استعرض فريقنا قدرات متقدمة لاستعادة الشبكة عبر سيناريوهات اتصالات مباشرة متعددة؛ ما يبرز المرونة الثابتة لبنيتنا التحتية.

التعافي والاستمرارية

تلتزم فودافون قطر بأسمى المعايير المتبعة في إدارة استمرارية الأعمال، ويعزز حصولها على شهادة ISO 22301 هذا الالتزام. تتضمن استراتيجيتنا القوية الخاصة بالتأهب والاستعداد الاحتفاظ بنسخ احتياطية خارج الموقع، وتنفيذ تمارين محاكاة صارمة، وإجراء اختبارات مستمرة لضمان المرونة التشغيلية في مواجهة الاضطرابات. كما نجري اختبارات ضغط غير معلنة عبر الوظائف الحيوية، بما في ذلك مركز عمليات الشبكة ومركز الاتصال وعمليات البيع بالتجزئة، لتقييم الاستعداد الواقعي. تتجاوز هذه التقييمات أداء الأنظمة التقنية، إذ تركز أيضًا على العامل البشري لضمان تدريب الموظفين على الوجه الأمثل، وتوثيق بروتوكولات الاستجابة بدقة، وتضمين ثقافة المرونة بعمق في جميع أنحاء الشركة.



إدارة الاحتيال

على سلامة شبكتنا. ومن خلال مواصلة إجراء التحسينات المستمرة لنظام إدارة الاحتيال لدينا، سنظل دائمًا في طليعة مكافحة التهديدات الناشئة؛ ما يضمن تقديم أعلى مستوى من الأمان والموثوقية لعملائنا.

تفرض فودافون قطر ضوابط صارمة للحد من الاحتيال، وذلك بهدف حماية بنيتنا التحتية للاتصالات وحماية عملائنا من المخاطر المالية والأمنية. وتحقيقًا لهذه الغاية، صممنا استراتيجياتنا الاستباقية لتقليل تسرب الإيرادات، والحفاظ على ثقة المشتركين، والحفاظ

الامتثال والتدقيق

لجميع لوائح ونُظم هيئة قطر للأسواق المالية المعمول بها، بما في ذلك نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، ومبادئ الحوكمة لأفضل الممارسات الدولية. لقد سار نهجنا المنظم للامتثال بخطى ثابتة، ونجح في تحقيق سجلًا حافل بخلوه من وجود أي حوادث عدم امتثال على مدى السنوات الثلاث الماضية.

للسنة الثالثة على التوالي، حافظت فودافون قطر على سجل امتثال خالٍ من العيوب، حيث لم يتم فرض أي عقوبات أو غرامات مالية من قبل هيئة قطر للأسواق المالية في عام 2024 بسبب عدم الامتثال لأي من قوانين هيئة قطر للأسواق المالية أو التشريعات ذات الصلة؛ ما يؤكد على التزام شركتنا المستمر بالامتثال الكامل

التدقيق الداخلي

تقدم إدارة التدقيق الداخلي تقاريرها سنويًا إلى لجنة التدقيق عبر ستة اجتماعات مجدولة، وتقدم رؤى شاملة حول الامتثال للرقابة الداخلية، وإدارة المخاطر، وحوادث الاحتيال، وتدابير تخفيف المخاطر، إلى جانب توصيات استشرافية. تتوافق هذه التقارير تمامًا مع المادة (22) من نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية؛ ما يضمن تقديم تقارير تتسم بالشفافية والتنظيم إلى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة. بالإضافة إلى ذلك، تقوم الإدارة بتصعيد قضايا محددة إلى اللجنة حسب الحاجة؛ ما يضمن وظيفة تدقيق استباقية وسريعة الاستجابة.

تلعب إدارة التدقيق الداخلي في فودافون قطر دورًا حاسمًا في تقديم ضمان موضوعي ومستقل للعمليات ومشاريع الأعمال الرئيسية، وتعمل الإدارة بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية، وتتولى مسؤولية إجراء مراجعات شاملة لعمليات الأعمال والتكنولوجيا، وتحديد المخاطر، وتقييم آليات الرقابة، ووضع توصيات استراتيجية لتعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر.

التدقيق الخارجي

بناءً على نتائج إجراءات مهمة الضمان المعقول التي أجروها، خلص مدققو الحسابات الخارجيون إلى أن بيان الضوابط الداخلية لإعداد التقارير المالية الصادر عن مجلس الإدارة يعرض بشكل عادل أن إطار الضوابط الداخلية لإعداد التقارير المالية لشركة فودافون قطر تم تصميمه بشكل صحيح، وتنفيذه بفعالية، وتشغيله بالكامل، وفقًا لإطار عمل لجنة المنظمات الراعية.

قام مدققو الحسابات الخارجيون لشركة فودافون قطر بمهمة ضمان معقول لتقييم وصف مجلس الإدارة لعمليات الرقابة الداخلية وتقييمهم لمدى ملاءمة تصميم وتنفيذ وفعالية التشغيل للرقابة الداخلية للمجموعة على التقارير المالية (ICOFR) اعتبارًا من 31 ديسمبر 2024 ("البيان")، وقد تم تنفيذ هذه المهمة امتثالًا للمادة (24) من نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

إدارة المخاطر

يُعد إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) في فودافون قطر ركيزة أساسية في استراتيجية الحوكمة المؤسسية، حيث يمكن الشركة من تحقيق التوازن بين المخاطر المؤسسية والفرص الاستراتيجية. ويُعزز هذا الإطار من يقظة المؤسسة ومرونتها، كما يدعم اتخاذ قرارات مستنيرة ويوفر للإدارة العليا رؤية شاملة للمخاطر المؤسسية.

يتم سنوياً عرض أبرز عشرة مخاطر مؤسسية على لجنة التدقيق من قبل قسم إدارة المخاطر، حيث يتم تحديد التهديدات المحتملة التي قد تؤثر بشكل كبير على الأهداف الاستراتيجية لفودافون قطر أو عملياتها أو استقرارها المالي أو سمعتها. ويتم تسجيل هذه المخاطر، إلى جانب إجراءات التخفيف المرتبطة بها بشكل منهجي في سجل المخاطر.



تضارب المصالح وتعاملات الأطراف ذوي الصلة

تلتزم فودافون قطر بتطبيق أعلى معايير الشفافية والنزاهة من خلال سياسة تضارب المصالح لديها، وهي حجر الزاوية في إطار سياسة الحوكمة ومدونة قواعد السلوك لديها. تم تصميم هذه السياسة لتحديد أي تضارب مصالح محتمل بين الموظفين وإدارته وتخفيف حدته، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية التي من شأنها حماية شركتنا وقوتنا العاملة. ويكون المسؤولون التنفيذيون وكبار موظفي فودافون مسؤولين عن الكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح للحصول على الموافقة الرسمية؛ ما يضمن بقاء جميع القرارات محايدة وخالية من أي مخالفات.

علاوة على ذلك، توفر سياسة معاملات الأطراف ذوي الصلة لدينا إطاراً منظماً لمجلس الإدارة وكبار المديرين التنفيذيين لإدارة المعاملات التي تشمل الأطراف ذوي الصلة لمنع تضارب

مكافحة الرشاوي

مكافحة الرشوة ومكافحة الفساد المفروض على جميع الموظفين الذين يشغلون المناصب ذات المسؤولية أو النفوذ؛ ما يعزز ثقافة النزاهة والامتثال. تُعتبر أي انتهاكات للوائح مكافحة الرشوة مخالفات تأديبية خطيرة تستلزم تطبيقاً صارماً لضمان عدم التسامح مطلقاً مع الفساد على جميع مستويات الشركة.

يمتد التزام فودافون قطر بالسلوك التجاري الأخلاقي ليشمل مجالات رئيسية، بما في ذلك الخصوصية والأمن والمرونة والامتثال لمكافحة الرشوة، ونلتزم باتخاذ تدابير وقائية صارمة من شأنها تحديد وتخفيف المخاطر المتعلقة بالرشوة بشكل فعال، وذلك في إطار برنامجنا لمكافحة الرشوة، مثل التدريب الإلزامي على

03

الازدهار
البشري

نضع ازدهار الأفراد على رأس أولوياتنا في فودافون قطر، ونضمن من خلال ذلك تمكين موظفينا من بلوغ النمو الوظيفي المنشود، ونكرس جهودنا لتوفير بيئة عمل تتسم بالإنصاف وتكافؤ الفرص.

وتضع الشركة سلامة موظفيها في صميم أولوياتها، وذلك من خلال بذل قصارى جهدها لتعزيز الصحة والسلامة وإدارة المخاطر في جميع عملياتها التشغيلية. يتخطى التزامنا حدود المبادرات الداخلية، حيث نسعى بفعالية إلى المشاركة في دعم المجتمعات المحلية.

كما نسعى إلى المساهمة في تعزيز التقدم الاجتماعي عبر المشاركة في مشاريع تهدف إلى التخفيف من حدة الفقر، ودعم تعليم الشباب، وإحداث تأثير إيجابي مستدام، وذلك تماشيًا مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.



دعم الموظفين

نحرص في فودافون قطر كل الحرص على استكشاف الكفاءات والمواهب وتنميتها انطلاقاً من التزامنا بتوفير قوى عاملة ماهرة بما يتوافق مع رؤية قطر الوطنية 2030. ومن خلال فريق عمل يضم 535 موظفًا، فإننا نركز على تحديد المواهب وتطويرها من خلال برامج التدريب والتطوير القيادي المنظمة؛ ما يعزز نمو الموظفين ويطور قدراتهم المهنية.

نحن ملتزمون بتمكين المواهب الوطنية، بهدف زيادة نسبة تمثيلها في القوى العاملة، كما نوفر لهم مزايا تنافسية، وخططاً واضحة

فرص التطور المهني

نتفانى في تعزيز التوظيف الداخلي وتوفير فرص واعدة لتطوير موظفينا مهنيًا. ويتجلى تفانينا من خلال تعاوننا مع مؤسسات أكاديمية دولية مرموقة مثل "إتش إي سي باريس" و"إنسياد"، إذ نُوفّر عددًا من برامج التدريب والإرشاد لصفّل مهارات موظفينا من المواطنين القطريين تمهيداً لإسناد المناصب القيادية في الشركة إليهم.

تمثيل المواطنين القطريين

تماشيًا مع أهدافنا الوطنية للتوطين، نحن ملتزمون بزيادة نسبة تمثيل الموظفين الوطنيين وتمكينهم بشكل أكبر، بمن فيهم النساء. على مدى السنوات الثلاث الماضية، قمنا بتحسين نسبة التمثيل الوطني في جميع أنحاء القوى العاملة لدينا بشكل ملحوظ.

شهادة الأيزو (9001:2015)

حصلنا في سنة 2020 على شهادة الأيزو (9001:2015) (أنظمة إدارة الجودة)؛ ما يؤكد على التزامنا باتتباع أفضل الممارسات المُتّبعة دوليًا في إدارة الموارد البشرية. ويؤكد هذا الاعتماد الذي يمنحنا إياه المعهد البريطاني للمعايير على تفانينا في نيل رضا الموظفين التام وتحقيق تميّز منقطع النظير في خدمة

للتزقي الوظيفي، ومبادرات تهدف إلى رعاية الموظفين المتميزين منهم لضمان الاحتفاظ بهم.

ولجذب أفضل الكفاءات والحفاظ عليها، نقدم حزمة تعويضات تنافسية، تشمل مزايا جذابة، ورواتب تنافسية، ونظام عمل مرّن. كما نعزز هياكل الأجور المرتبطة بالأداء وبرامج الحوافز طويلة الأجل لضمان ولاء الموظفين واستمرارهم في العمل معنا.

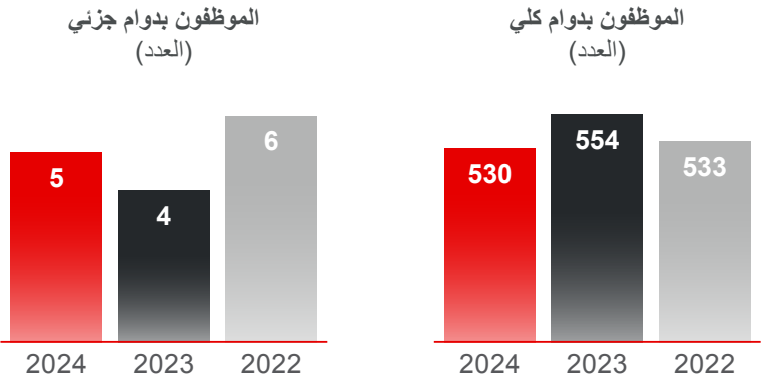
تُعزّز تقييمات الأداء التي تتسم بالشفافية لدينا فرص الانخراط في حوارات بناءة مع موظفينا لتطوير مهاراتهم، ما يضمن تلقّيم الملاحظات والإرشادات اللازمة لتحقيق التقدّم مهنيًا ووظيفيًا داخل الشركة.

وفي عام 2024، حققنا معدل توطين إجمالي قدره 25%، حيث شغل الموظفون القطريون 22% من مناصب الإدارة العليا. بينما بلغ معدل التوطين للموظفين الجدد 63%، مقارنة بـ 18% في عام 2023.

العملاء. وكانت المراجعة الشاملة التي أجراها المعهد البريطاني للمعايير قد أفضت إلى عدم وجود أي حالات عدم امتثال لدينا، وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على التزامنا بالمعايير العالمية وتركيزنا على رفاهية موظفينا وتحقيقنا للتميّز الخدمي.

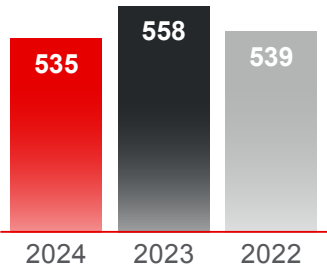
عدد الأفراد

الموظفون بحسب نوع عقد التوظيف

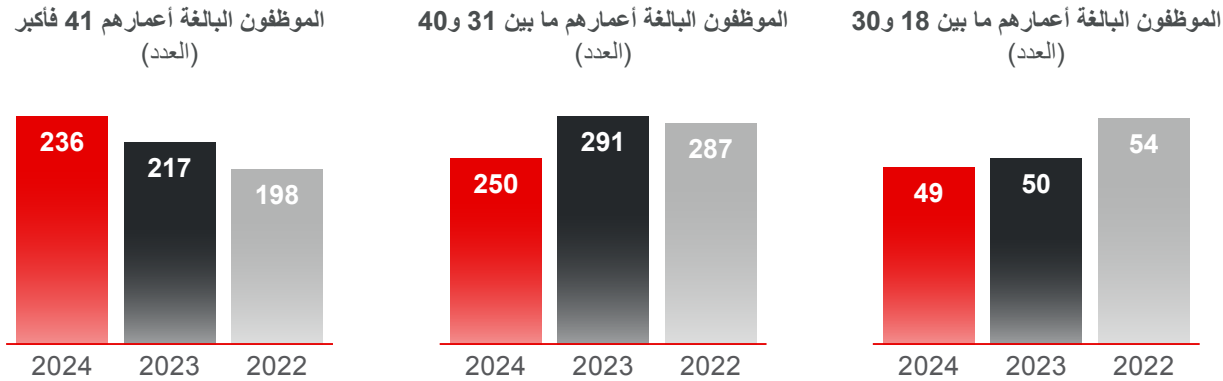


إجمالي القوى العاملة

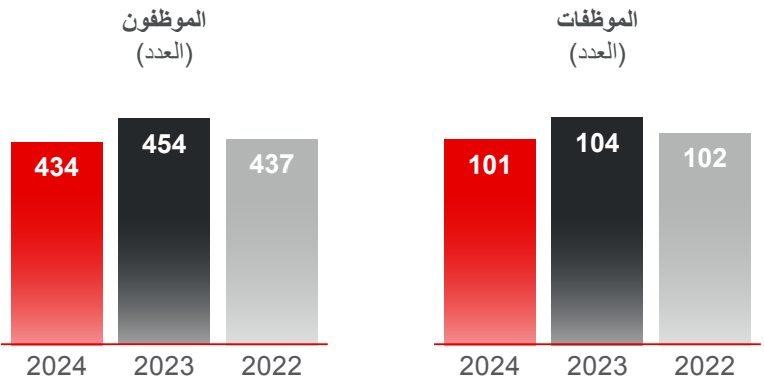
المجموع الكلي للموظفين (ما عدا المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين) (العدد)



الموظفون بحسب العمر

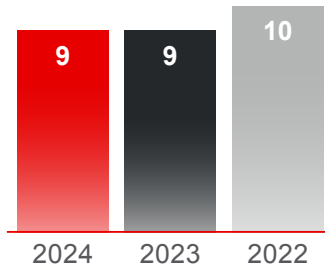


الموظفون بحسب الجنس

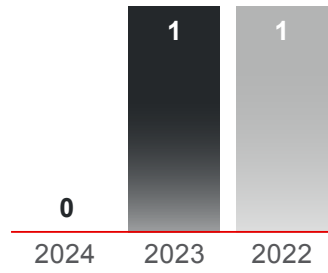


تمثيل الإناث في الإدارة

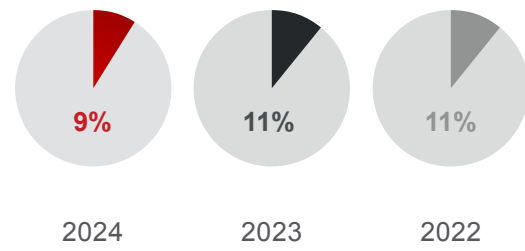
الذكور في المناصب الإدارية العليا
(العدد)



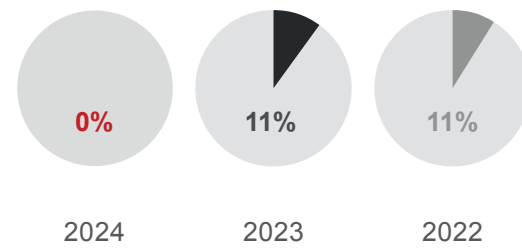
الإناث في المناصب الإدارية العليا
(العدد)



نسبة الإناث في المناصب الإدارية العليا
والمتوسطة إلى الإجمالي
(%)

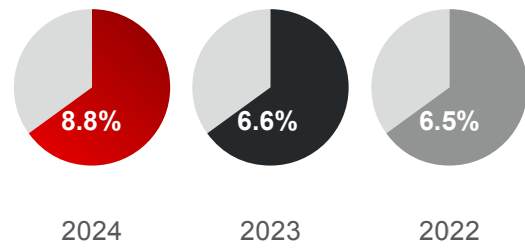


نسبة الموظفات
في المناصب الإدارية العليا إلى الإجمالي
(%)

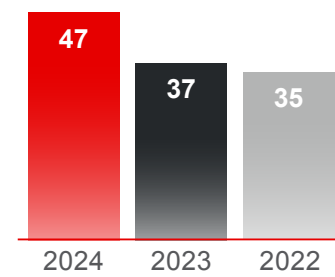


دوران الموظفين

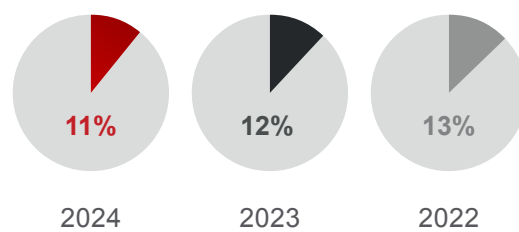
معدل دوران الموظفين
(%)



عدد الموظفين
الذين تركوا العمل في الشركة
(العدد)

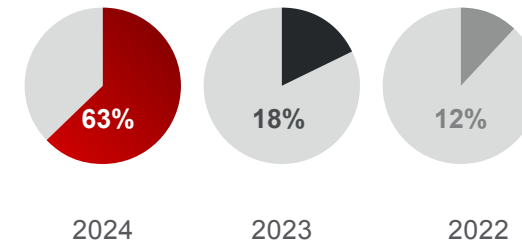


معدل الدوران بين الموظفين
(%)

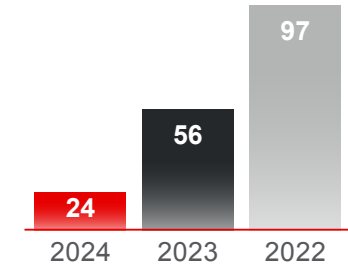


الموظفون الجدد

نسبة المواطنين
من إجمالي الموظفين الجدد
(%)

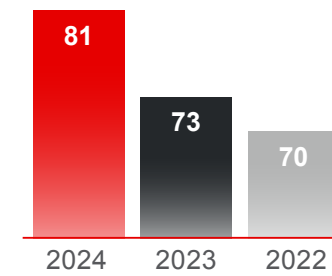


الموظفون الجدد الذين
عينتهم الشركة مؤخرًا
(العدد)

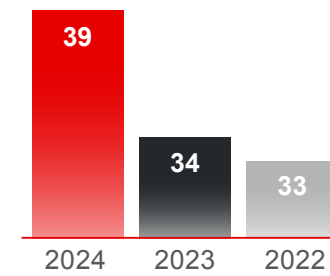


التوطين

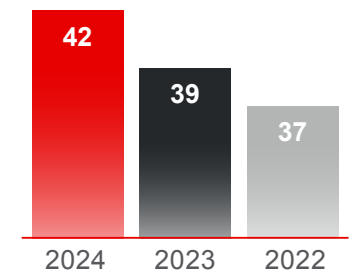
إجمالي الموظفين والموظفات ذوي
الجنسية القطرية
(العدد)



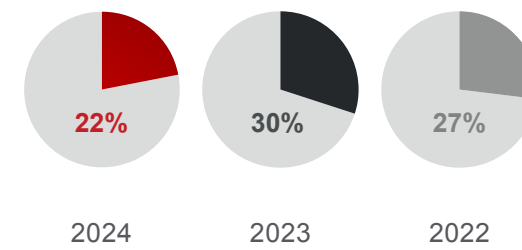
الموظفات القطريات
(العدد)



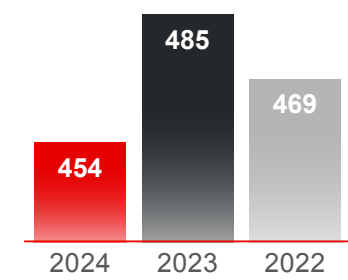
الموظفات القطريات
(العدد)



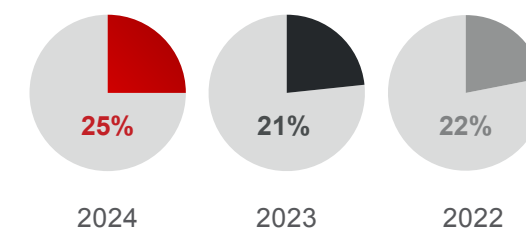
نسبة التوطين في الإدارة العليا
(%)



الموظفون
ذوو الجنسيات الأخرى
(العدد)



نسبة التوطين في إجمالي القوة العاملة
(%)



التدريب والتطوير

نمنح الأولوية في فودافون قطر لتنمية موظفينا وتطويرهم مهنيًا ووظيفيًا من أجل تمكينهم من الاستفادة من كامل إمكانياتهم والإسهام بفاعلية وكفاءة في تحقيق إنجازات ونجاحات مبهره في شركتنا. وفي سنة 2024، تجلّى التزامنا بتطوير موظفينا في استكمال موظفينا لعدد 15,327 ساعة تدريب في المجمل بمتوسط 29 ساعة للموظف الواحد، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 16% مقارنةً بسنة 2023. تهدف برامجنا إلى تطوير المهارات الفنية، والقدرات القيادية، والنمو الشخصي، وذلك في إطار توافقها مع طموحات الأفراد وأهداف الشركة.

التدريبات	2022	2023	2024
المجموع الكلي لساعات التدريب	10,059	14,144	15,327
متوسط ساعات التدريب لجميع الموظفين	19	25	29
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	25	30	29
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	17	24	29
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	1	4	10
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة	15	16	23

فرص التدريب المتنوعة

بالتعاون مع مُورِدنا المشهود لهم بالتميّز في المجال، نستضيف في فودافون قطر عددًا من البرامج التدريبية، بما في ذلك، برامج التدريبات العامة المُتاحة لجميع الموظفين، والتدريبات الوظيفية المُتخصصة، وبرامج تدريب الإدارة التي تستهدف تنمية الكفاءات القيادية. ومن خلال إتاحتنا للعديد من الفرص التدريبية المتنوّعة، نضمن أن يحصل جميع موظفينا من مُختلف المستويات على الموارد التي يحتاجون إليها لاكتساب المهارات والمعارف الأساسية التي من شأنها تعزيز أدائهم في أدوارهم الوظيفية.

منصات التعليم الإلكتروني

سعيًا منا إلى تيسير سُبُل التعلّم والتطوّر ذاتيًا، وظّفنا منصّتين من منصات التعليم الإلكتروني، وهما: LinkedIn Learning و Skillsoft؛ ما يوفر للموظفين وصولاً مرناً إلى الدورات عبر مختلف التخصصات. وتوفر هاتان المنصّتان فرصة ذهبية لصقل مهارات موظفينا وتنمية معارفهم ذاتيًا بالكيفية التي تناسبهم.

التدريب على السلوكيات الصائبة والامتثال

نلتزم في فودافون قطر بأعلى معايير المساءلة والنزاهة، ونحرص دومًا على إلزام جميع الموظفين بمعاودة التدرّب على السلوكيات الصائبة كل سنتين. ويُغطي هذا البرنامج التدريبي الشامل جميع السياسات الرئيسية المُختلفة، مثل مدونة قواعد السلوك، وسياسات الصحة والسلامة والأمن والخصوصية ومكافحة الرشوة التي نعتمدها، مُعزّزين بذلك التزامنا بأسمى المعايير الأخلاقية.



تمكين الشباب من خلال "تعلم اليوم، وقُد غداً"

يزود برنامج "تعلم اليوم، وقُد غداً" من فودافون قطر الطلاب بمعلومات أساسية عن وظائف مجال الاتصالات، ويغطي مجالات متنوعة مثل التكنولوجيا والموارد البشرية والعمليات والمالية. وبذلك، يكتسب المشاركون خبرة عملية من خلال زيارات الأقسام والقيام بجولة تفاعلية في متجرنا؛ ما يوفر رؤى عملية حول الوضع الحالي للقطاع.



تعزيز التميز القيادي مع رحلة إكلون للقيادة

تم تصميم رحلة إكلون للقيادة في فودافون قطر للارتقاء بالتميز القيادي من خلال تعزيز الوعي الذاتي والذكاء العاطفي والتفكير الاستراتيجي. يزود هذا البرنامج المنظم القادة بالمهارات اللازمة لإدارة أنفسهم وفرقهم والشركة بفاعلية.

ومن خلال تقييمات الذكاء العاطفي وتقييمات DISC، وهي أداة شخصية تُصنف الأفراد إلى هيمنة وتأثير وثبات وضمير، ينجح المشاركون في اكتساب رؤى قيمة حول أسلوبهم القيادي وديناميكيات الفريق. توفر جلسات التوجيه والإرشاد الفردي إرشادات مخصصة، تدعم النمو الشخصي والمهني المستدام.



بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة

التميز بكافة أشكاله. ومما يؤكد على التزامنا بالمساواة بين الجنسين سياساتنا العديدة الهادفة إلى تمكين الموظفين الإناث، وضمان حصولهن على فرص عادلة للتطور مهنيًا ووظيفيًا، والتأكد كذلك من تقاضيهن أجورًا منصفة ومنحنى استحقاقات ومزايا أمومة شاملة.

وتبلغ نسبة الموظفين 19% من إجمالي موظفينا. نبذل جهودًا متواصلة لدفع مبادرات التقدم الوظيفي للمرأة، من خلال تقديم تدريبات مهمة على القيادة والتعاون مع الجامعات سعيًا منا إلى استقطاب عدد أكبر من الكفاءات النسائية الماهرة.

نحن في فودافون قطر ملتزمون تمامًا بتوفير بيئة عمل تقوم على أسس العدل والمساواة والتنوع والشمول على جميع المستويات داخل شركتنا؛ حيث نؤمن إيمانًا راسخًا بأن تبني مبادئ التنوع والاشتمال يُفضي في النهاية إلى الدفع بعجلتي الابتكار والإبداع إلى آفاق جديدة. سياسة التنوع والشمول لدينا تحدد التزامنا بتعزيز مكان عمل يتسم العدالة والاحترام والإنصاف حيث يشعر جميع الموظفين بالتقدير وتكافؤ الفرص.

ينعكس التزامنا بتكافؤ الفرص في ممارسات التوظيف وتنمية المواهب لدينا، مُعزّين في ذلك على بيئة عملنا الداعمة والخالية من



رضا الموظفين

يعد إيجاد بيئة عمل تُشعر الموظفين بالرضا والتقدير والتحفيز والإنجاز من بين أولوياتنا الرئيسية في فودافون قطر. نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالانتماء وتعمل على تحقيق رضاهم الوظيفي من خلال تنفيذ العديد من المبادرات الرامية إلى زيادة معدل النمو الوظيفي لدى الموظفين وتعزيز رفاهيتهم.

إدارة الأداء

نحدد أهداف أداء واضحة تتماشى مع مؤشرات الأداء الرئيسية والكفاءات الخاصة بالدور، ويتم تقييمها من خلال منصة مستندة إلى السحابة. يخضع الموظفون لمراجعات أداء سنوية، بنقاط تقييم من واحد إلى خمسة، إلى جانب مراجعة رسمية في منتصف العام لفحص مدى التقدم المُحرز، إضافة إلى إبداء تعليقات بناءة لتوجيه تقييمات نهاية العام. يتعاون الموظفون مع مديريهم لوضع خطط تطوير فردية تُركز على تحسين المهارات وتعزيز التقدم الوظيفي.

تلقي جميع موظفينا مراجعات الأداء والتطوير الوظيفي منذ عام 2022.

مكافأة الأداء المتميز

يضمن نهج "مكافأة الأداء المتميز" المتبع لدينا الاعتراف بإسهامات الموظفين ومكافأتهم عليها. حصل الموظفون غير العاملين بمجال المبيعات لدينا على مكافآت سنوية بناءً على تقييمات أدائهم، بينما يستفيد موظفو المبيعات والمتاجر من برامج العمولة والحوافز التي تشجع على الأداء المتميز. بالإضافة إلى ذلك، يحق للمواهب المتميزة المشاركة في خطة الحوافز طويلة الأجل لدينا.

آلية التظلم

نُرسى في فودافون قطر دعائم ثقافة قوامها الشفافية والنزاهة من خلال تشجيع موظفينا على الإبلاغ عن أي سلوكيات خاطئة أو غير أخلاقية استنادًا إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات والتظلم المتبعة لدينا. وبإمكان الموظفين التواصل مباشرة مع مديريهم المباشرين أو الموظفين التنفيذيين المعيّنين، أو التواصل مباشرة مع لجنة الإبلاغ عن المخالفات. عبر البريد الإلكتروني: SpeakUp.Qatar@vodafone.qa أو عبر الخط الساخن المخصص لذلك 77732587.

وفي سنة 2024 ، كان موظفونا قد رفعوا 79 تظلمًا، وهذا يُمثّل زيادة بواقع 64 تظلمًا في سنة 2023 . وكنا قد سوّينا جميع هذه التظلمات بنجاح.

عدم التمييز

في فودافون قطر، نلتزم التزامًا راسخًا بمبدأ عدم التمييز، وتوفير بيئة عمل شاملة يُعامل فيها جميع الموظفين بكرامة واحترام. وهكذا، فسياسة عدم التسامح التي نتبّعها مع حالات التمييز تضمن توفير فرص عادلة ومتساوية للجميع ومعاملتهم على قدم المساواة بصرف النظر عن خلفيتهم أو جنسهم أو عرقهم أو دينهم.

ونفخر بأن نُعلن عن أن عدد حالات التمييز لا يزال صفرًا لسنوات متتالية الآن. بالإضافة إلى ذلك، فإن نظام الإبلاغ عن المخالفات الذي نعتّمه يُشجّع على الشفافية للتطور مهنيًا ووظيفيًا، ويُتيح للموظفين الإبلاغ عن مخاوفهم وتظلماتهم دون الخوف من تعرّضهم لأي أعمال انتقامية. وظل عدد حالات الإبلاغ عن المخالفات والتمييز والمضايقات صفرًا على مدار السنوات الثلاث الماضية؛ ما يدل على فعالية عملياتنا وإجراءاتنا الداخلية، إلى جانب ثقة موظفينا بالتزامنا بمعالجة أي مسائل أو قضايا تُرفع إلينا مباشرة ودون أي تحيّز.



حقوق الإنسان

لتعزيز التزامنا، ندمج اعتبارات حقوق الإنسان في قرارات العمل والعمليات التشغيلية. يتلقى الموظفون على جميع المستويات تدريباً منتظماً لتحديد المخاطر وتخفيفها، مما يعزز ثقافة قوامها المساواة والاحترام. توفر قنوات التظلم ومنصة الإبلاغ عن المخالفات لدينا سبلاً سرية للموظفين وأصحاب المصلحة للإبلاغ عن المخاوف دون خوف من الانتقام. لم يتم تسجيل أي شكاوى تتعلق بحقوق الإنسان على السنوات الثلاث الماضية.

نحن نلتزم بصون حقوق وكرامة الإنسان في كل جانب من جوانب عملياتنا التشغيلية. نحن نلتزم بمعايير حقوق الإنسان الدولية، بما في ذلك مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، متى ما لم تتعارض مع القوانين والأنظمة القطرية.

نحن ملتزمون بحظر التمييز وتعزيز العدالة والمساواة وظروف العمل الآمنة. كما نعمل بنشاط على منع العمل القسري والاتجار بالبشر والفساد داخل عملياتنا، ونضمن الامتثال من خلال التقارير والتدقيقات والتدريب.



تدريب حقوق الإنسان

قمنا بإجراء تدريب حقوق الإنسان لموامة الموظفين مع المبادئ الأساسية وتعزيز التزامنا بالممارسات الأخلاقية. من خلال جلستين مهمتين، اكتسب الموظفون رؤية قيمة حول قضايا حقوق الإنسان في مكان العمل، مما حسن قدرتهم على تحديد ومعالجة المخاوف. حضر 45 موظفاً هذه الجلسة في عام 2024.

إجازة الوالدين

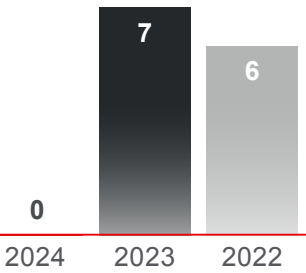
في فودافون قطر، نقدم سياسات إجازة أبوة وأمومة شاملة لدعم الموظفين في تحقيق التوازن بين مسؤوليات العمل والأسرة خلال المراحل المهمة.

كما نواصل في فودافون قطر تنفيذ أحكام قانون العمل القطري وتعزيزها عبر توفير سنتين يومًا مدفوعين بالكامل كإجازة أمومة، وهو ما يزيد عن المتطلبات القانونية بواقع عشرة أيام. بالإضافة إلى ذلك، وبعد انقضاء إجازة الأمومة، بمقدور الموظفين الإناث أخذ ساعتين استراحة يوميًا خلال ساعات العمل الاعتيادية لرعاية

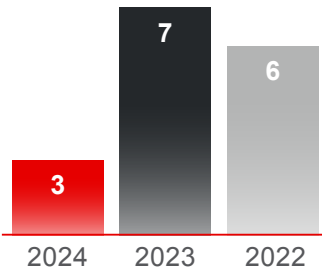
إجازة الوالدين	2022	*2023	**2024
عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين (إجازة الأمومة)	6	7	3
عدد الموظفين العائدات للعمل في الشركة بعد انتهاء الإجازة	6	7	3
عدد الموظفين العائدات من إجازة الوالدين واللواتي استمررن بالعمل بعد مرور سنة على العودة من الإجازة (الاحتفاظ)	6	7	0
معدل العودة إلى العمل (%)	100	100	100
معدل الاحتفاظ بالموظفين (%)	100	100	100

*إثنان من الموظفين الـ 7 اللتين أخذن إجازة الأمومة في سنة 2023 عُدن إلى العمل في سنة 2024 نظرًا إلى توقيت إجازة أمومتها.
** لم ينقض على عودة أي من الموظفين الـ 3 اللاتي أخذن إجازة الأمومة 12 شهرًا بعد، لكنهن جميعًا ما زلن على رأس عملهن خلال الفترة المشمولة في التقرير.

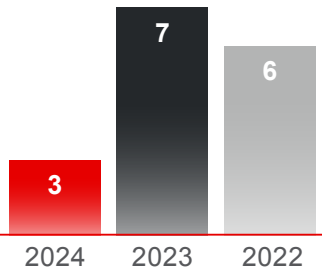
عدد الموظفين العائدات من إجازة الوالدين واللواتي استمررن بالعمل بعد مرور سنة على العودة من الإجازة (الاحتفاظ) (العدد)



عدد الموظفين العائدات لعملا في لشركة بعد انتهاء الإجازة (الدعد)



عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين (إجازة الأمومة) (العدد)



بيئة العمل الآمنة والسليمة

تم تحديث نظام الصحة والسلامة لدينا، المبني على معايير إدارة المخاطر المعترف بها، بانتظام ليتوافق مع اللوائح المتغيرة. يتم تعزيز السلامة من خلال السياسات والتدريب وحملات التوعية والتواصل المستمر، مما يعزز ثقافة المسؤولية المشتركة في جميع أنحاء المنظمة.

تولي فودافون قطر الأولوية لصحة وسلامة ورفاهية الموظفين والمقاولين والشركاء من خلال إطار عمل قوي للصحة والسلامة المهنية. استرشادًا بسياسة الصحة والسلامة الخاصة بنا، ننفذ تقييمات المخاطر، والتدريب على السلامة، وتدابير استباقية لضمان بيئة عمل آمنة.

إدارة المخاطر استباقياً

يضمن نظام الصحة والسلامة المهنية لدينا، المستند إلى معايير إدارة المخاطر المعترف بها، الامتثال وحماية العمليات. يتم إجراء تحديثات منتظمة للتوافق مع اللوائح المتطورة، مما يعزز ثقافة السلامة من خلال السياسات والتدريب والتواصل الواضح. يتم تسجيل أنشطة الموظفين في سجل المخاطر، مع تطبيق

استراتيجيات التخفيف على مستوى الشركة. تتطلب الأنشطة عالية الخطورة تصاريح، ويتم التحقيق في الحوادث بدقة لمنع تكرارها. قد تؤدي المخالفات الجسيمة إلى عقوبات، بما في ذلك إنهاء العقود للمقاولين.

التأهب لحالات الطوارئ



الاستعداد للطوارئ يمثل أولوية قصوى، مدعوماً بخطط متينة، وتدريبات إخلاء، وإجراءات استجابة مصممة لحماية الموظفين.

وفي سنة 2024، لم نسجل أي حالة وفاة أو أي حادث قط ما يعكس التزامنا الثابت بالسلامة. وكانت تدريبات ومبادرات الصحة والسلامة التي قدمناها قد عززت من وعي الموظفين ومن انخراطهم في هذا الجانب. نسعى إلى الحفاظ على سجلنا المتميز. ونخطط، بالإضافة إلى ما سبق، إلى تحسين أنظمة السلامة عبر تدريب نسبة إضافية بواقع 10% من المستجيبين لحالات الطوارئ سنوياً.

تعزيز سلامة مكان العمل باستخدام تقنية إنترنت الأشياء

يتيح حل إدارة القوى العاملة بتقنية إنترنت الأشياء من فودافون قطر مراقبة لحظية لصحة مقاولينا وسلامتهم وإنتاجيتهم، وكاننا نمد لهم يد الأمان في كل خطوة. تقدم الأجهزة المجيزة بتقنية إنترنت الأشياء رؤى عميقة في المقاييس الصحية، والأنشطة، والموقع، لتضمن سلامة العاملين وكفاءة العمليات.

من خلال تتبع المؤشرات الصحية وتنبيه أصحاب العمل إلى المخاطر أو تجاوزات المناطق المحظورة، نخفض بشكل فعال مخاطر مكان العمل ونعزز المساواة في جميع العمليات.



الضوابط الموضوعية

المخاطر المحددة



مخاطر الحرائق

غرف تخزين معزولة، نظافة منزلية صارمة، منع استخدام وصلات الطاقة الشخصية، صيانة بواسطة أفراد معتمدين، عمليات تفتيش سلامة دورية، معدات مكافحة الحرائق، حراس حرائق مدربين، وصيانة وقائية متوافقة مع قواعد الدفاع المدني المحلية.



مخاطر زيارات المواقع

التقديم الشامل للسلامة والصحة المهنية، الوعي الدقيق بالمخاطر، الالتزام الصارم بالقواعد، القيادة الدفاعية الاحترافية، قصر العمل على الارتفاعات على الموظفين المدربين والمجهزين بمعدات السلامة، وعمليات التفتيش المنتظمة للموقع.



مخاطر المكاتب

تنظيف وترتيب مكان العمل، والتراس الأمن للمواد، وضمان عدم وجود كوابل متدلية، وممارسة الرفع الآمن، وتطبيق الوعي المريح/الهندسي البشري، والتخزين السليم للمواد الكيميائية، والامتثال للوائح المحلية.



مخاطر الظروف الجوية القاسية

تقييد الأنشطة الخارجية والقيادة على حالات الطوارئ فقط؛ ارتداء ملابس ملائمة للظروف الجوية؛ حماية العينين والأنف والفم أثناء العواصف الرملية؛ الالتزام بساعات العمل الصيفية المخفضة وفقاً للقانون القطري.

تنمية المجتمع	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية (بالريال القطري)	25,003,442	8,382,000	5,949,938
عدد برامج التنمية المجتمعية المحلية	30	21	15

برنامج "فودافون للجميع"

نلتزم بضمان تقديم خدماتنا ومُنتجاتنا للجميع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة. وتختص مبادرة "فودافون للجميع" التي أطلقناها بتلبية احتياجات عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة؛ إذ نُوفّر لهم عددًا من الحلول المُخصّصة، مثل مساعدات التواصل، وأجهزة تكبير الرؤية، ومساعدات التنقل لذوي الإعاقات المختلفة. نلتزم بالشمولية من خلال تقديم خصومات للأفراد ذوي الإعاقة والمواطنين المتقاعدين، حيث يحصل العملاء المؤهلون على خصم 50% على خطط فودافون قطر وخصم 10% على هواتف

مختارة ذات ميزات إمكانية الوصول.

ونحن ندعم أيضًا المبادرة العالمية لإعداد تقارير سهولة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة ("GARI")؛ إذ نُوفّر المعلومات عن الأجهزة الجوالّة التي يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الاستفادة منها. ونُقدّم أيضًا دليلًا عن الميزات المساعدة للأجهزة الجوالّة لمساعدة العملاء على اختيار الأجهزة التي تناسب احتياجاتهم. وتتوفّر التفاصيل على موقعنا الإلكتروني.

برنامج "الجوهرة"

يسعى برنامج "الجوهرة" إلى تمكين المرأة القطرية بإكسابها المهارات اللازمة لتأسيس عملها الخاص وتحقيق دخل لها عن طريق الترويج لخدمات فودافون داخل مجتمعها المحلي. إلى جانب أهدافه التجارية، يُعدّ هذا البرنامج وسيلة مهمة للوصول إلى شريحة من المجتمع يصعب الوصول إليها في الوضع الطبيعي

بسبب العادات الاجتماعية والثقافة السائدة. ومن خلال تعزيز الدعم المجتمعي وتمكين المرأة من الاستفادة من التقنيات المختلفة، يُتيح البرنامج لها الاندماج أكثر في المجتمع والاستفادة من فرص التنمية الشخصية والمهنية على حد سواء. في عام 2024، شاركت امرأتان قطريتان في البرنامج.

برنامج العمل بدوام جزئي

يُعدّ برنامج التوظيف بدوام جزئي لدينا الطلاب القطريين من خلال تقديم خبرة عمل قيمة تتوافق مع التزاماتهم الأكاديمية. ومن خلال إتاحة فرص العمل بدوام جزئي، فإننا نُكسب الطلبة مهارات وخبرات عملية قيّمة ونُساهم بذلك إيجابيًا في المجتمع.

ولا تُحسّن هذه المبادرة فقط صورتنا كجهة عمل مُفضّلة، بل تُعزّز من علاقتنا مع المجتمع المحليّ ومن ولاء عملائنا وثقتهم بنا. من خلال تعزيز الثقة والتعاون، يخلق البرنامج روابط دائمة مع المواهب المحلية بينما يدعم رؤية قطر الأوسع لتمكين الشباب وتنميتهم. في عام 2024، انضمت مشاركتان إلى البرنامج.

التدريب على الصحة والسلامة

يُتلقى الموظفون الجدد تدريبًا إلزاميًا على الصحة والسلامة خلال فترة التعيين، يشمل سياسات الشركة وقواعد السلامة المطلقة. إتمام دورة "فعل السلوكيات الصائبة" سنويًا يعزّز مبادئ السلامة الأساسية، ويضمن الامتثال للمعايير التنظيمية. تُظهر زيادة عدد ساعات التدريب مدى اهتمامنا بتأهيل الموظفين وضمان سلامتهم وراحتهم.

وفي سنة 2024، أكمل الموظفون 663 ساعة من التدريب على الصحة والسلامة، بمتوسط 1.2 ساعة لكل موظف.

خلال عام 2024، قام فريق الصحة والسلامة في شركة فودافون قطر بتنظيم ثلاثة برامج متخصصة للصحة والعافية، وذلك

التدريب على الصحة والسلامة	2022	2023	2024
إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة التي قُدمت إلى الموظفين	616	858	663
متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للسنة الواحدة للموظف الواحد	1.1	1.5	1.2
متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظف القطريّ الواحد	0.2	0.9	1.2

تنمية المجتمع

الاستراتيجية إلى ركائزنا المحورية وهي: الحياة الرقمية، والشمول للجميع، وحماية الكوكب. نضمن أن تتوافق الجهود التي نبذلها في التنمية المجتمعية مع هذه الاستراتيجية وأن تمتثل لمدونة قواعد السلوك المعمول بها في فودافون قطر.

نلتزم بالاستثمار في تحسين المجتمعات التي نباشر أعمالنا فيها. وترتكز مبادرات الاستثمار المجتمعي لدينا على ثلاث ركائز رئيسية، وهي: الرياضة، والابتكار، والاستدامة. وتُعدّ جميع هذه الركائز من العناصر الأصلية التي تتضمنها استراتيجية المسؤولية الاجتماعية المؤسسية الأوسع نطاقًا لدينا. وتستند هذه

تنمية المجتمع



التبرعات وشراكات الرعاية والشراكات

في عام 2024، واصلنا عهدنا في خدمة المجتمع عبر التبرعات الاستراتيجية، والرعاية، وعقد الشراكات المثمرة. وللسنة السادسة على التوالي، أزرنا فعاليات طلاب جامعة قطر، عبر رعاية منتدى الأندية والمنظمات الطلابية السنوي. كما عقدنا شراكة مع جامعة قطر لتنفيذ مبادرات جوهرية، شملت برنامج ابتكار الذكاء الاصطناعي لعام 2024، وأسبوع الذكاء الاصطناعي، وفعاليات تيد إكس، وذلك لترسيخ دعائم الابتكار وإشراك الطلاب من مختلف الكليات.

وفي شهر رمضان المبارك لعام 2024، وطننا أواصر الصلة بجمهورنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال مسابقة تفاعلية دينية، قادها سفير علامتنا التجارية، محمد سعدون الكواري، حيث تم منح ثلاث فائزين رحلات عمرة ذات مزايا فاخرة.

ومع اقتراب نهاية العام، تعاونًا مع جامعة حمد بن خليفة، وكيانات قطرية رائدة، لتنظيم مسابقة للأمن السيبراني، حظيت بدعم من

الوكالة الوطنية للأمن السيبراني. وقد ساهمت هذه المبادرة في رفع مستوى الوعي بالمخاطر السيبرانية، من احتيال وسرقة هوية وهجمات إلكترونية، مما زود الطلاب والشباب بمعارف أساسية.

في عام 2024، نظمنا فعالية للتبرع بالدم بالتعاون مع شركة مشيرب العقارية ومؤسسة حمد الطبية. وهدفت الفعالية إلى تعزيز الصحة العامة وتشجيع أفراد المجتمع على المشاركة في قضية إنسانية هادفة.

بصفتنا الراعي البلاتيني لمعسكر تدريب إدارة الكوارث، الذي يقيمه الهلال الأحمر القطري، فقد رسخنا عزمنا على التأهب لمواجهة الكوارث والاستجابة لها. وتأتي هذه الشراكة لتعزيز القدرات الوطنية في مجال إدارة الكوارث، وترسيخ دعائم سلامة المجتمع ومرونته، مساهمةً في بناء مجتمع أكثر أمانًا واستعدادًا لمجابهة الأزمات.

الشراكات الأكاديمية

نلتزم في فودافون قطر بإقامة شراكات دائمة مع المؤسسات والمعاهد المرموقة؛ ما يدفع تبادل المعرفة والابتكار والنمو المهني إلى آفاق جديدة:

تطوير المواهب المستقبلية بالتعاون مع جامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا

- وقّعنا مذكرة تفاهم مع جامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا واضعين بذلك إطار تنسيق وتعاون يخدم مصالح الطلبة والموظفين على حدٍ سواء، ويتضمّن هذا الترتيب تبادل الخبرات وتقديم الدورات التدريبية المُخصّصة الداخلية والمساهمة في مشاريع التخرج. من خلال عضويتنا في اللجنة الاستشارية للبرنامج، نعمل على تيسير الزيارات الميدانية وتوفير فرص عمل للخريجين القطريين، مع السعي أيضًا إلى تطوير مشاريع بحثية وتجارية في قطاع الاتصالات.

دعم وتمكين الطلاب المكفوفين من خلال الدمج الرقمي

- في إطار مشاركتنا بالمعرض المهني في جامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا، قمنا بتوسيع نطاق مبادرة "فودافون للجميع" من خلال التبرع بساعات ذكية بتقنية برايل وتخصيص باقات فودافون غير محدودة لطلاب معهد النور للمكفوفين، مما يضمن لهم سهولة الوصول إلى الموارد الرقمية.

سد الفجوة الرقمية بالتعاون مع مؤسسة التعليم فوق الجميع (EAA)

- بالشراكة مع مؤسسة "التعليم فوق كل شيء" وفرنا إمكانية الوصول الأساسية إلى الإنترنت لأكثر من 2000 طالب من ذوي الدخل المحدود في مدرسة السلام. وخلال جائحة فيروس كورونا، وفرنا أجهزة ال (" Mi-Fi ") لمساعدة الطلبة على مواصلة تعليمهم، وتُساعد هذه المبادرة، التي نُجَدِّدها في كل عام أكاديمي جديد، على سد الفجوة الرقمية وتكافؤ الفرص.

دعم الاستدامة والابتكار بالتعاون مع جامعة قطر

- ومن خلال تنظيم مسابقة للاستدامة في كلية الأعمال والاقتصاد بجامعة قطر، نسعى إلى تشجيع الطلاب على تضمين مبادئ الاستدامة في خطط الأعمال، بهدف إعداد قادة الغد في مجالات الابتكار الرقمي والتنمية المستدامة.

04

حماية
الكوكب

في هذا العصر الذي تتزايد فيه التحديات البيئية، باتت مسألة حماية الكوكب ضرورة من ضرورات الأعمال. تتجسد الاستدامة في كافة جوانب عملياتنا، مؤكدين بذلك سعينا الدائم للحد من الآثار البيئية وتعزيز القدرة على التكيف البيئي.

وبجهود تمتد لتشمل تقليل النفايات، والحفاظ على الموارد، والاستثمار في الطاقة المتجددة، ومبادرات الاقتصاد الدائري، نظل مصممين على حماية كوكبنا لأجيال المستقبل. ونسعى جاهدين إلى مواصلة جهودنا في مجال الاستدامة مع الأطر العالمية، بما فيها أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، من أجل بناء مستقبل أكثر مرونة وحفاظاً على البيئة.

ونولي اهتماماً ماثلاً لبناء سلسلة قيمة مستدامة، عبر التركيز على التوريد الأخلاقي، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل العادلة. وبالتعاون مع الموردين بهدف تحسين الأداء البيئي وضمان التوريد المسؤول للمواد، نساهم في الإشراف البيئي والازدهار على المدى الطويل.

وتماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، فإن هذه المبادرات ضرورية لحماية صحة الكوكب وضمان مستقبل مزدهر للأجيال القادمة.





استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة

نُقِرَ فودافون قطر بالمساهمة الكبيرة لعملياتها في انبعاثات الكربون، والناجمة بشكل أساسي عن استخدام الكهرباء في مراكز البيانات والمواقع التشغيلية. ولمعالجة ذلك، فإننا ننتقل بنشاط إلى مصادر الطاقة التجارية، وننشر حلول الطاقة المتجددة، ونُحدِّث البنية التحتية لتقليل بصمتنا البيئية.

ومع تطور اللوائح والعوامل الاجتماعية والاقتصادية، نظل يقظين في تحديد التحديات والفرص، لضمان توافق نهجنا في كفاءة الطاقة وتقليل انبعاثات الكربون مع أهداف التنمية المستدامة والأولويات البيئية الوطنية.

في عام 2024، حققنا انخفاضاً ملحوظاً في إجمالي استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة مقارنة بعام 2023. انخفض الاستخدام المباشر للطاقة من وقود الديزل بنسبة 13% تقريباً إلى 8,859,530 لترًا، مما عكس الاتجاه التصاعدي الذي شهده عام 2023. وبالمثل، انخفض استهلاك الطاقة غير المباشر من الكهرباء بنسبة 10% تقريباً إلى 38,980,679 كيلووات ساعة،

مما يعكس إجراءات الكفاءة المعززة والتحول المتزايد نحو دمج الطاقة المتجددة.

كان لهذه التخفيضات تأثير مباشر على الانبعاثات. انخفضت انبعاثات النطاق 1 من استهلاك الديزل بنسبة 13% إلى 23,389 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، بينما انخفضت انبعاثات النطاق 2 من استخدام الكهرباء بنسبة 10% إلى 20,995 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون. ونتيجة لذلك، انخفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق 1 و2) بنسبة 12% إلى 44,384 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، مما يتوافق مع التزامنا بتقليل بصمتنا الكربونية.

كما أظهرت كثافة الطاقة تحسُّناً ملحوظاً. انخفض استخدام الطاقة لكل مليون ريال قطري من الإيرادات من 167 جيجا جول في عام 2023 إلى 143 جيجا جول في عام 2024، بينما انخفضت كثافة انبعاثات غازات الدفيئة من 16.1 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون إلى 13.9 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل مليون ريال قطري من الإيرادات.

استهلاك الطاقة	2022	2023	2024
استخدام الطاقة المباشر من الوقود (الديزل) (جيجا جول)	331,693	363,488	316,423
استخدام الطاقة غير المباشرة (الكهرباء) (جيجا جول)	137.103	155.774	140.330
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)	468,796	519,262	456,754
كثافة الطاقة (جيجا جول/مليون ريال قطري من الإيرادات)	153	167	143
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف)	870	931	854
انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري المباشرة - النطاق الأول (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون)	24,518	26,868	23,389
انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري غير المباشرة - النطاق الثاني (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون)	20,512	23,306	20,995
إجمالي انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري - النطاقان الأول والثاني (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون)	45,030	50,174	44,384
كثافة انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون/مليون ريال قطري من الإيرادات)	14.7	16.1	13.9

* استناداً إلى استهلاك الديزل فحسب.
** استناداً إلى استهلاك الكهرباء فحسب.

ساهم تركيز فودافون قطر المستمر على التحول في مجال الطاقة، بما في ذلك توسيع المواقع الهجينة والمواقع التي تعمل بالطاقة الشمسية، بالإضافة إلى زيادة الاعتماد على كهرباء الشبكة، دوراً محورياً في هذه التحسينات.



حلول ابتكارية في الطاقة الهجينة

تقود مبادرة الشبكة الخضراء لدينا التغيير المستدام من خلال تقليل استخدام مولدات الديزل، والاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة. ومن خلال نشر أنظمة الطاقة الهجينة عبر مواقع الاتصالات الخاصة بنا، فإننا نبني شبكة صديقة للبيئة ومرنة تقلل من التأثير البيئي مع تعزيز الكفاءة التشغيلية.

تدمج حلول الطاقة الهجينة لدينا الطاقة الشمسية، وبطاريات الليثيوم، والشبكة الكهربائية، ومولدات الديزل، مما يحسن استخدام الوقود ويقلل الانبعاثات. توجه تقييمات المواقع تصميم أنظمة مخصصة، توازن بين الطاقة المتجددة ودعم المولدات لضمان الموثوقية وفعالية التكلفة. ولزيادة الكفاءة إلى أقصى حد، قمنا بتنفيذ نظام مراقبة قوي يتتبع أداء جميع المكونات الرئيسية، بما في ذلك المولدات والبطاريات والألواح الشمسية، من خلال لوحات المعلومات وأجهزة التتبع وقواعد البيانات.

البنية التحتية المستدامة

أدى الانتقال إلى شبكات الجيل الخامس عبر المواقع إلى زيادة استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري. ولمعالجة هذا الأمر، فإننا نقوم بتوسيع استخدام مصادر الطاقة المستدامة ونشر أنظمة الطاقة الهجينة في المواقع البعيدة عن الشبكة.

نقوم بنشاط بنشر الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع (RDMs) كبديل متينة وقابلة لإعادة الاستخدام للأبراج التقليدية، مما يقلل بشكل فعال من التأثير البيئي. بالإضافة إلى ذلك، تم

يسمح إطار المراقبة اليومي هذا بالكشف المبكر عن المشكلات المحتملة، وتبسيط سير العمل عبر فرق متعددة، وضمان المساءلة في جميع أنحاء المنظمة. من خلال تطبيق هذا النهج باستمرار على مدار 12 شهرًا، قمنا بحماية كفاءة المشروع دون المساس بالأداء.

بين عامي 2022 و2024، انتقل 282 موقعًا إلى نماذج الوقود الهجينة، بما في ذلك 128 موقعًا في عام 2024. بالإضافة إلى ذلك، حقق 95% من مواقعنا التي تعمل بمولدات الديزل والمتوافقة مع الأنظمة الهجينة حالة التشغيل الهجين النشط. يؤكد هذا التزامنا بالاستدامة والابتكار والتحسين المستمر، مما يضعنا في مكانة رائدة في بناء مستقبل مرن يتسم بانخفاض انبعاثات الكربون.

بالإضافة إلى ذلك، انخفض متوسط استهلاك الوقود عبر جميع المواقع بنسبة 10%. قمنا أيضًا بنشر مكعبات الطاقة لتسخير الطاقة من مصادر متجددة، مما يساهم في نظام بيئي أكثر صداقة للبيئة وحفاظًا عليها.

استبدال الأبراج المتنقلة (COWs) بأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع، مما يخفف بشكل فعال المخاطر المرتبطة بالهياكل المؤقتة.

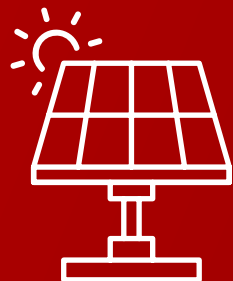
بين عامي 2022 و2024، تم تحويل 73 موقعًا من الأبراج المتنقلة إلى أبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع، مع إتمام 25 عملية تحويل في عام 2024. تؤكد هذه الجهود التزامنا ببناء بنية تحتية للاتصالات مرنة ومستدامة، مع التوافق مع أهدافنا البيئية الأوسع.

المواقع المُحوّلة	2022	2023	2024
عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة الكهربائية التجارية	55	104	75
عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة الهجينة	107	47	128
عدد المواقع التي حُوّلت من استخدام الأبراج المتنقلة إلى استخدام الأبراج أحادية القطب	22	26	25

حقق 95% من مواقعنا التي تعمل بمولدات الديزل والمواقع المتوافقة مع الأنظمة الهجينة حالة التشغيل الهجين النشط.



المواقع التي تعمل بالطاقة الشمسية



تقود فودافون قطر تبني الطاقة المتجددة عن طريق تحويل مواقع الاتصالات إلى الطاقة الشمسية، ومعالجة قيود الشبكة في المناطق النائية وتقليل الاعتماد على الديزل. في عام 2024، تم اختيار 100 موقع لتطبيق الطاقة الشمسية، بناءً على توافر الشبكة، والتعرض لأشعة الشمس، ومتطلبات الموقع. تم نشر أنظمة الطاقة الشمسية في 71 موقعًا، مع دمج 63 موقعًا بالكامل وإنتاج الطاقة الشمسية بنشاط، مما يمثل معدل تحويل 4.5% من إجمالي المواقع.

حققت أنظمة الطاقة الشمسية لدينا كفاءة تزيد عن 100% ومتوسط معدل أداء 80%，مما يعزز مكانتنا كشركة رائدة في حلول الطاقة الذكية ويساهم في جهود الاستدامة الوطنية.

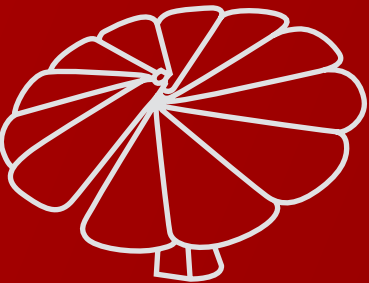
تحسين تزويد المواقع بالطاقة



نهدف إلى تقليل الاعتماد على مولدات الديزل عن طريق تسريع توصيلات الشبكة لمواقع الاتصالات في المناطق المحرومة. من خلال المراقبة الأسبوعية لتوافر طاقة الشبكة، نحدد الفرص ونعمل عليها لنقل المواقع إلى الشبكة، مما يضمن الاستخدام الأمثل للطاقة مع تقليل التأثير البيئي.

في عام 2024، تم تزويد أكثر من 20% من المواقع التي تعمل بالديزل بالطاقة الكهربائية بنجاح، مما يدل على التزامنا بتعزيز الكفاءة التشغيلية والمسؤولية البيئية في جميع أنحاء قطر.

مشروع الزهرة الذكية



نخطط لإطلاق أول موقع اتصالات في المنطقة يعمل بالطاقة الشمسية من خلال مبادرة الزهرة الذكية بحلول عام 2025، مما يعرض التزامنا بتبني الطاقة المتجددة. تعزز هذه المبادرة الاتصال المجتمعي مع تعزيز المسؤولية البيئية، بما يتماشى مع رؤية قطر لمستقبل أكثر حفاظًا على البيئة.

تزيد الزهرة الذكية من كفاءة الطاقة مع حرصها على انعدام وجود أي بصمة كربونية. يخدم تصميمها المبتكر بشكل أساسي كأداة لرفع مستوى الوعي، وتعزيز تبني الطاقة المتجددة وإلهام الأجيال الشابة لتبني حلول مستدامة.

شهادة المنظومة العالمية لتقييم الاستدامة "جي ساس"

في ديسمبر 2024، حصل مكتب مقرنا الرئيسي في لوسيل على شهادة نظام تقييم الاستدامة العالمي - تصميم وبناء (GSAS-D&B)، مع استلام الشهادة الرسمية في يناير 2025. يعزز هذا الإنجاز التزامنا بالاستدامة ويوفق مرافقنا مع المعايير الدولية، مما يضمن التصميم والبناء والتشغيل المسؤول.

يعزز إطار GSAS-D&B الاستدامة في المباني والبنية التحتية عن طريق تقليل البصمات البيئية وإنشاء أماكن عمل أكثر صحة وكفاءة. تقيد هذه الجهود مؤسستنا والمجتمع الأوسع.

بصفتنا أول شركة اتصالات تحصل على شهادة GSAS للتجهيزات المكتبية الداخلية، فإننا نضع معيارًا في التصميم والعمليات المستدامة. يعزز هذا الإنجاز سمعتنا، ويجذب شركاء متشابهين في التفكير، ويدمج مبادئ GSAS في المشاريع المستقبلية، مما يضمن بقاء الاستدامة في صميم عملياتنا الأساسية.



الاستخدام الفعال للموارد

استخدام الموارد بفاعلية ومسؤولية من الأساسات التي تستند إليها جهود الاستدامة التي نبذلها. نراقب أداء الأنظمة الهجينة من خلال تتبع الوقود، وتحسين استخدام مولدات الديزل، ونخفف من حدة الانبعاثات غير الضرورية. يطيل هذا النهج عمر المعدات ويقلل من احتياجات الصيانة.

وتحقيقاً لهذه الغاية، استخدمنا عددًا من أدوات إدارة الطاقة لتقليل الاستهلاك في جميع العمليات. نتيج لنا التحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي توقع احتياجات الطاقة، مما يقلل من النفايات ويعزز الكفاءة.

إدارة النفايات

نمنح الأولوية في فودافون قطر لإدارة النفايات بمسؤولية سعيًا منا إلى الحدّ من تأثيرنا على البيئة والإسهام في إيجاد مستقبل أكثر استدامة، فنحن نركّز على التقليل من إنتاجنا للنفايات، ونُشجّع على إعادة التدوير والاستخدام، ونضمن اتباع ممارسات مسؤولة في التخلص من النفايات. يعتمد هذا الأسلوب المتكامل على تحليل البيانات، واستقاء آراء أصحاب المصلحة، وتفعيل مشاركة الموظفين، بهدف تحقيق التطوير المستدام.

يتم تطوير عمليات التعبئة والتغليف لضمان أقل استخدام ممكن للمواد، في حين تساهم الحلول الرقمية في الحد من استهلاك

المواد الخردة (المواقع/ مواد خطرة)	2024	2023	2022
المواد الخردة التقنية السنوية (م ³)	1,208	1,574	1,540
نسبة المواد القابلة لإعادة التدوير (%)	99.7%	56%	55%

تحسين جمع النفايات باستخدام إنترنت الأشياء من فودافون قطر

يعمل حل إدارة النفايات الذكية بتقنية إنترنت الأشياء الذي تتبناه شركتنا على تبسيط عملية جمع النفايات عن طريق توجيه الشاحنات إلى الحاويات التي تتطلب تفرغاً، مما يقلل التكاليف ويعزز الكفاءة.

عن طريق تحسين المسارات وتجنب الرحلات غير الضرورية، نخفض استهلاك الوقود والتكاليف التشغيلية، وندعم العمليات المستدامة. يساهم منع امتلاء الحاويات في تهيئة بيئات أنظف وتحسين رفاهية المجتمع.

تساعد الميزات المتقدمة مثل الجدولة والتتبع الفوري وإدارة السائقين والشركات والبلديات على إدارة النفايات بفاعلية مع تقليل التأثير البيئي.

إدارة المياه

بنسبة 30% في دورات المياه عن طريق تقليل مستوى خزان التدفق من 9 لترات إلى 6 لترات. وبفضل هذه المبادرات التي نفذناها في عام 2024، بلغ إجمالي استهلاكنا 8,200 متر مكعب من المياه.

لا ندخر جهداً في استكشاف إعادة تدوير المياه الرمادية وتجميع مياه الأمطار لتوسيع نطاق إعادة الاستخدام وتعزيز جهود الحفاظ على المياه. تشمل خططنا المستقبلية تطبيق أنظمة مراقبة ذكية للمياه للتتبع الفوري، وتوسيع نطاق الشراكات لمشاريع الحفاظ على المياه واسعة النطاق.

نسعى جاهدين لتحقيق الاستخدام الأمثل للمياه عن طريق تطبيق تقنيات ترشيد الاستهلاك، وتشجيع الممارسات المسؤولة في مختلف جوانب العمليات. يتم ذلك عن طريق تركيب أدوات ترشيد استهلاك المياه، وإجراء صيانة منتظمة لمنع التسربات، وتنظيم حملات توعية لتشجيع الموظفين على اعتماد ممارسات مستدامة.

نسعى إلى تخفيض استهلاكنا من المياه من خلال مراقبة صنابير المياه لتحسين ترشيد استخدامها. وجدنا أنه بتقليل معدل تدفق مهبوبات صنابير المياه في دورات المياه وغرف الوضوء، يمكننا من ترشيد استهلاك المياه بنسبة 50%. كما حققنا وفورات إضافية

استهلاك المياه	2024	2023	2022
استهلاك المياه (م ³)	8,200	8,070	9,500



سلاسل التوريد المسؤولة

ندرك الدور الكبير الذي يلعبه مورّدونا وأثره الهائل على المسؤولية البيئية وممارسات العمالة العادلة والسلوكيات الأخلاقية للحكومة. لذا، فإننا نتعاون بفاعلية وبشكل وثيق مع مورديننا لضمان توافقه مع قيمنا الجوهرية والمعايير التشغيلية المتبعة لدينا.

ومن خلال تعزيز الشراكات الوثيقة التي تربطنا بمورديننا، والتي تتسم بالشفافية، فإننا نطمح إلى تعزيز المسائلة وإحداث تغيير إيجابي على مستوى سلسلة التوريد بأكملها.

حوكمة سلسلة التوريد

فرصة متكافئة لجميع الموردين المحتملين. وعلاوةً على ذلك، فإننا نُجري التقييمات رقميًا لاختيار أفضل الشركاء الذين يتوافقون مع قيمنا المتمثلة في النزاهة والاستدامة بشكل موضوعي..

وانطلاقًا من حرصنا على الحفاظ على الأداء المتميز، يخضع مورّدونا لعملية إعادة تأهيل سنوية، نقيم من خلالها الممارسات البيئية، وظروف القوى العاملة، والمعايير الأخلاقية. يتضمن هذا التقييم الشامل مدخلات من كل من فريقَي سلسلة التوريد والعمليات التشغيلية لدينا، بما يعزز التحسين المستمر.

كما نستخدم بطاقات أداء الموردين الشاملة في مراقبة أدائهم وتحديد النواحي التي تحتاج إلى التحسين وتقدير كفاءة أوجه التميز. ولعل أبرز ما يؤكد على التزامنا بمعايير عالية تُنظّم هذا الجانب هو إعادة تأهيلنا لجميع مورّدينا.

يعد تضمين ممارسات الأعمال الأخلاقية الأساس الذي تقوم عليه عملياتنا التشغيلية؛ إذ نمثل للقوانين والأنظمة السارية ولسياسات فودافون الداخلية، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك. نطلب من مورديننا أيضًا الالتزام بالمبادئ التي تنص عليها مدونة قواعد السلوك الأخلاقي لسياسة الشراء المتبعة لدينا، بما يضمن التوافق مع معاييرنا الأخلاقية في جميع حلقات سلسلة القيمة.

وأثناء عملية تأسيس الشراكات مع الموردين، نُجري تقييمات دقيقة للتحقق من امتثالهم لسياساتنا، ويتولى فريق الأمن المؤسسي والسيبراني والمعلوماتي لدينا مسؤولية الإشراف على عملية التحقق هذه. نضع قيمتي الشفافية والإنصاف في صميم عملية انتقاء مورديننا. صممنا عملية انتقاء الموردين المتبعة لدينا باستخدام نظام البرمجيات المؤسسية لدينا للوثق ونراقب كل مرحلة، متيحين بذلك

المورّدون المحليون

وفي سنة 2024، نجحنا في زيادة نسبة الإنفاق على المتعاقدين والموردين المحليين إلى 61% من إجمالي المشتريات، ارتفاعًا من 58% في عام 2023؛ ما يعزز التزامنا بدعم الاقتصاد المحلي. وفي حين أن نسبة الإنفاق ظلت ثابتة عند 63%، إلا أن الزيادة في الإنفاق تعكس تركيزًا أقوى على الشراكات المحلية واستدامة سلسلة التوريد؛ ما يؤكد التزامنا بدعم التنمية المستدامة في دولة قطر. ومن خلال إشراك الموردين بفعالية، نهدف إلى بناء سلسلة توريد مرنة جنبًا إلى جنب مع الحفاظ على معايير عالية في الاستدامة والتميز التشغيلي.

ندرك في فودافون قطر أهمية إقامة علاقات قوية مع الموردين المحليين وتعزيزها في إطار التنمية المجتمعية المحلية الأوسع، وبما يتماشى مع مبادئ الطموح الاقتصادية لرؤية قطر الوطنية 2030. ويتجاوز تعاوننا مع الموردين المحليين التعامل معهم فحسب، بل يقوم على قيم الاحترام المتبادل والتعاون والنمو المشترك، بما يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية المحلية المستدامة.

الشراء المحلي	2022	2023	2024
نسبة النفقات على المتعاقدين والموردين المحليين من إجمالي النفقات (%)	58	58	61
نسبة الإنفاق على المشتريات المخصصة للموردين المحليين مقابل الموردين الدوليين	1.4	1.4	1.5
نسبة الموردين المحليين من إجمالي عدد الموردين (%)	63	64	63
عدد الموردين المتعاقد معهم	379	342	344
عدد الموردين المحليين المتعاقد معهم	240	219	216

06

الملحق



مؤشر محتويات

المبادرة العالمية للتقارير

"بيان الاستخدام"	قدمت فودافون قطر تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة 1/1/2024 إلى 31/12/2024.
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معيّار/ معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد

معيّار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي		الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطبق
			السبب	التوضيح	
الإفصاحات العامة					
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل المؤسسية	4	تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.		
	2-2 كيانات مُضمّنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	4			
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والتيرة ونقطة الاتصال	1			
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم إجراء أي إعادة صياغة.			
	2-5 التحقق الخارجي	لم يتم			
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى		3، 66-67		
	2-7 الموظفين		40-44		
	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين		40-44		
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها		33-37		
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة		33-37		
	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة		33		
	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار		12		

المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021

2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	12	
2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	12	
2-15 تضارب المصالح	36	
2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	46	
2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	التقرير السنوي	
2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة
2-19 سياسات الأجور	33	
2-20 عملية تحديد الأجور	33	
2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	لا يوجد	قيود السرية سياسة الشركة
2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	8-9	
2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة لم يتم إضافة الطابع الرسمي بعد
2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة لم يتم إضافة الطابع الرسمي بعد
25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	46	
2-26 اليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	46	
2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	35	
2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	4	
2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	13	
2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	لا يطبق	محظورات قانونية "اتفاقيات المفاوضة الجماعية غير قانونية في دولة قطر"

الموضوعات الجوهرية

1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	14-15	تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.
	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	14-15
الأداء الاقتصادي		
3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	31-32	
1-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	32	

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية

المبادرة العالمية للتقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016

404 GRI: التدريب والتعليم 2016		404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	44
	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	44-45	
	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	46	
التنوع وتكافؤ الفرص			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	40
المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف 2016		401-3 إجازة رعاية الطفل	48
المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016		405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	33 ، 41
المبادرة العالمية للتقارير 406: عدم التمييز 2016		406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	47
الصحة والسلامة المهنية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	50-51
المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	50-51	
	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	50-51	
	403-3 خدمات الصحة المهنية	50-51	
	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	50-51	
	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	52	
حقوق الانسان			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	49
المبادرة العالمية للتقارير 410: الممارسات الأمنية 2016		410-1 عدد أفراد الأمن الذين تلقوا تدريبًا على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	49
المجتمعات المحلية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	52

ممارسات الشراء		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	66
المبادرة العالمية للتقارير 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	67
مكافحة الفساد		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	36
	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	36
استخدام الطاقة والانبعاثات		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	58
المبادرة العالمية للتقارير 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	59
	302-3 كثافة الطاقة	59
	302-4 خفض استهلاك الطاقة	61
	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	59
المبادرة العالمية للتقارير 305: الانبعاثات 2016	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	59
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	59
الاستخدام الفعال للموارد		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	64
المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-5 استهلاك المياه	65
المبادرة العالمية للتقارير 306: النفايات 2020	306-3 النفايات المتولدة	64
	306-4 النفايات المحولة من التخلص	64
إدارة المواهب		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	40
المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف 2016	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	42-43



المجتمعات المحلية		
المبادرة العالمية للتقارير 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	53-55
خصوصية العميل		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	28
المبادرة العالمية للتقارير 418: خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى المؤتقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	30
نقوم أيضًا بالإفصاح عن الموضوعات التي لا تغطيها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).		
الابتكار الرقمي للجميع		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	20-22
تجربة العملاء المتقدمة		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	22-25
ادارة المخاطر		
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	50-51

