



تقرير الاستدامة ل Vodafone قطر لعام 2025

الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

المحتويات

4	نبذة عن هذا التقرير	4	الازدهار البشري
6	كلمة الرئيس التنفيذي	40	إدارة المواهب
8	لمحة حول فودافون قطر	45	بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة
	ميثاقنا	46	حقوق الإنسان
	رؤيتنا	46	بيئة عمل صحية وآمنة
	رسالتنا	48	تنمية المجتمع
	العضويات		
		50	حماية الكوكب
		52	استهلاك الطاقة وانبعثات الغازات الدفيئة
		56	الاستخدام الفعّال للموارد
		58	سلاسل التوريد المسؤولة
		60	الملحق
		62	الملحق: مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير
		22	الإثراء الرقمي
		24	الابتكار الرقمي للجميع
		27	تجربة العملاء المتقدمة
		31	حماية البيانات والأمن السيبراني
		33	الاستثمارات في البنية التحتية
			عالمية المستوى
		34	حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال



قيادة الطاقة الذكية نحو مستقبل أكثر كفاءة في استخدام الموارد

الطاقة الذكية. مستقبل قائم على كفاءة استخدام الموارد

تعمل فودافون قطر على تعزيز دورها كممكّن للتكنولوجيا من خلال دمج حلول الطاقة الذكية عبر عملياتها وخدماتها الرقمية. ومن خلال تحسين الأداء القائم على البيانات، والبنية التحتية الموفرة للطاقة، والتقنيات الذكية، تعمل الشركة على تعزيز كفاءتها التشغيلية مع الحد من استهلاك الموارد والأثر البيئي. ومن خلال دمج الأنظمة الذكية ضمن الشبكات والمنصات وحلول العملاء، تدعم فودافون قطر استخدامًا أكثر كفاءة للطاقة عبر سلسلة القيمة الخاصة بها، مما يمكّن الشركات والمجتمعات من العمل بشكل أكثر استدامة والتكيف مع التحديات المتغيرة. ويعكس هذا النهج أن الطاقة الذكية لا تقتصر على تحقيق الكفاءة فحسب، بل تُعد ممكنًا رئيسيًا لبناء مستقبل أكثر كفاءة في استخدام الموارد، وأكثر مرونة واستدامة.



نبذة عن هذا التقرير

يأتي تقرير الاستدامة السنوي لعام 2025 في إطار التزام فودافون قطر بالإبلاغ عن الاستدامة للسنة السادسة 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 2025، وقد تم إعداد التقرير بالتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويركز على أولويات الاستدامة الرئيسية 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.

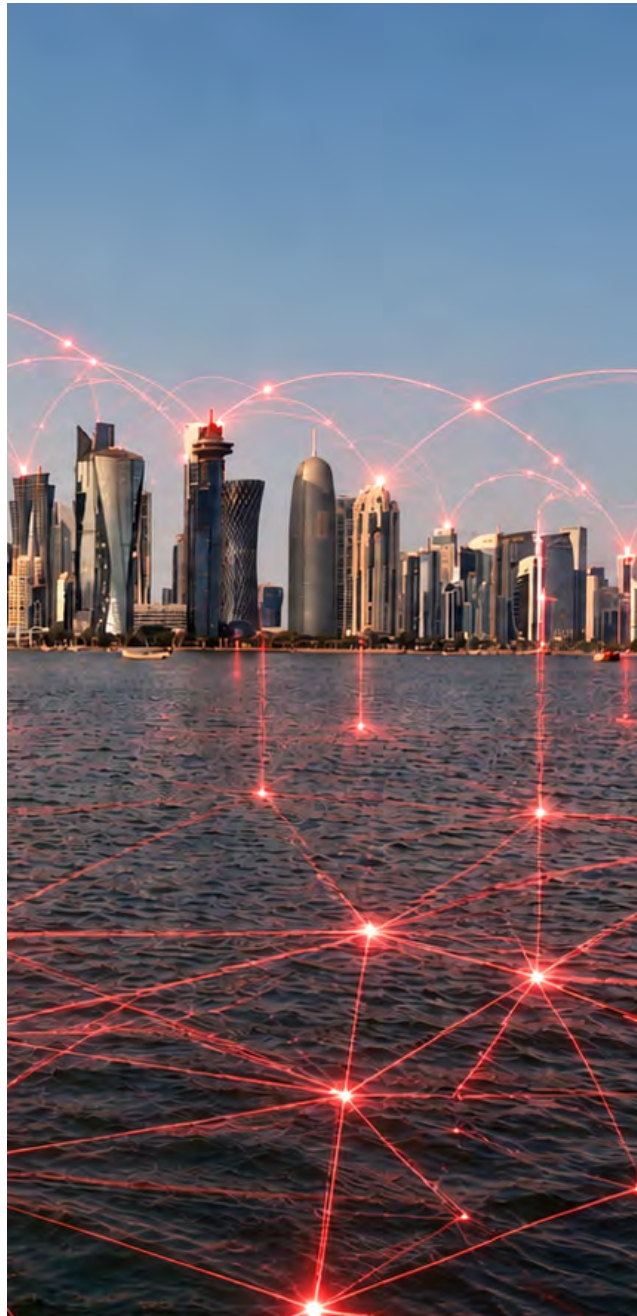
الملاحظات:

نسعد بتلقي ملاحظاتكم حول هذا التقرير وحول الأداء العام للشركة. يُرجى إرسال أي ملاحظات على:

sustainability@vodafone.qa

رسالة تحذيرية

بذلت فودافون قطر قصارى جهدها لضمان دقة ونزاهة هذا التقرير قدر الإمكان. ومع ذلك، تُعد البيانات التطلعية بطبيعتها عرضة لمخاطر وشكوك كامنة مرتبطة بالتوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية بشكل جوهري عن تلك الواردة في هذه البيانات أو المستنتجة منها. وتخضع هذه البيانات لمخاطر خارجية عن سيطرة فودافون قطر، وبالتالي فإنها لا تمثل ضمانًا بحدوث الأحداث المشار إليها في هذه البيانات التطلعية. وقد تتضمن البيانات التطلعية (على سبيل المثال لا الحصر) كلمات مثل "تنبؤ" و"توقع" و"تقدير" و"تعتقد" و"مشروع" و"خطة" و"نعتزم" و"مستقبلي" وغيرها من الكلمات والعبارات ذات المعنى المماثل، وذلك فيما يتعلق بأي مناقشة لتوقيت أو طبيعة الأداء التشغيلي أو الأداء المالي الموحد في المستقبل أو أي أحداث أخرى.



ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------

كلمة الرئيس التنفيذي



الشيخ حمد بن عبدالله بن جاسم آل ثاني

الرئيس التنفيذي
فودافون قطر

لذلك، وانطلاقًا من مفهوم “الاتصال من أجل مستقبل أفضل” الذي يشكّل الركيزة الأساسية لاستراتيجيتنا الممتدة لثلاث سنوات في مجال الاستدامة، نواصل اتباع نهج شامل ومتكامل يستشرف المستقبل في هذا المجال المهم. ويظل تركيزنا منصّبًا على المجالات التي يمكننا من خلالها تحقيق الأثر الأكبر لدعم مرونة المجتمع وتعزيز نموه على مختلف الأصعدة.

ترسيخ الاستدامة عبر كافة عملياتنا

ينعكس التزامنا بالاستدامة في أسلوب عملنا والحلول التي نقدّمها. فمن خلال عملياتنا المختلفة، نواصل تبني ممارسات أكثر ذكاءً وكفاءة، من شأنها أن تُسهم في تقليل أثرنا البيئي بالتوازي مع تحسين الأداء.

ويشمل ذلك مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين استخدام الطاقة والمياه، وإدارة النفايات بمسؤولية، وتهيئة بيئات عمل أكثر استدامة. ومن أبرز المحطات في هذه المسيرة حصول مقرّنا الرئيسي في لوسيل على شهادة (جي ساس) من نظام التقييم العالمي للاستدامة من فئة أربع نجوم في “التصميم والبناء”، بما يعزز التزامنا بالبنية التحتية المستدامة والعمليات التشغيلية المسؤولة.

تُشكّل الاستدامة ركيزةً أساسيةً في عمل المؤسسات وفي الكيفية التي تُمكنها من خلق قيمة طويلة الأمد، لا سيّما في القطاعات الحيوية مثل الاتصالات، التي تُؤدّي دوراً محورياً في توفير خدمات الاتصال، وتعزّز الابتكار، ودعم مسيرة النمو الاقتصادي. ومع استمرار التوسّع المتسارع للاقتصاد الرقمي العالمي، تتزايد التوقعات المرتبطة بممارسات الأعمال المسؤولة، بما يعزّز الحاجة إلى ترسيخ مبادئ الاستدامة في مختلف جوانب الأعمال.

في فودافون قطر، ننظر إلى الاستدامة بوصفها أولويةً استراتيجيةً ومسؤوليةً مشتركة في آن واحد. ومن هذا المنطلق، يسرّني أن أقدّم التقرير السنوي السادس للاستدامة لفودافون قطر، والذي يسلط الضوء على التقدّم الذي أحرزناه خلال العام الماضي في دعم أولوياتنا البيئية والمجتمعية والحوكمة المؤسسية.

نؤمن بأن القيمة التي نقدّمها تمتد إلى ما هو أبعد من مجرد المنتجات والخدمات التي نوّقرها، لتشمل الأثر الاقتصادي والبيئي والاجتماعي الأوسع الذي نسهم في تحقيقه. وتمضي رحلتنا في مجال الاستدامة عبر ثلاثة محاور رئيسية تتمثل في: التمكين الرقمي، ورفاهية الإنسان، وحماية الكوكب، وجميعها تدعم أهدافنا الرامية إلى الارتقاء بجودة الحياة وفتح آفاق جديدة نحو مستقبل أكثر شمولاً واستدامة.

التزام متنامٍ بإحداث أثرٍ مستدامٍ

بصفتها إحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات، تحرص فودافون قطر على اغتنام الفرص التي تمكّنها من إثراء وتعزيز تجارب العملاء ودعم قطاع الأعمال. وندرك أن هذه المسؤولية تواجبها كذلك التزامات أوسع تتمثل في العمل وفق أعلى المعايير الأخلاقية وقيم النزاهة، لا سيّما فيما يتعلق ببيئتنا المشتركة.

نظرة إلى المستقبل

سنواصل التزامنا بالبناء على هذا الزخم الذي تحقق خلال عام 2025، وسنمضي قدّمًا في تعزيز أدائنا في مجال الاستدامة خلال السنوات المقبلة. ومن خلال تسخير الحلول المبتكرة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وترسيخ الممارسات المسؤولة عبر مختلف عملياتنا، سنستمر في إحداث أثرٍ بيئي ومجتمعي ملموس وهادف.

ونحن نمضي قدّمًا، يظل تركيزنا منصّبًا على خلق قيمة مستدامة وطويلة الأمد لكافة الجهات المعنية وأصحاب المصلحة، بالتوازي مع الإسهام في بناء مستقبل أكثر مرونة واستدامة للجميع.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

لمحة حول فودافون قطر

ميثاقنا



تتركز رؤية فودافون قطر المستقبلية على مهمتها المتمثلة في الربط بين أفكار اليوم وتقنيات الغد، من خلال دفع عجلة الابتكار الرقمي وترسيخ مكانتها كخيار أول لخدمات الاتصالات والخدمات الرقمية في دولة قطر. ويعكس شعار "معًا نستطيع" إيمان الشركة بأن التكنولوجيا، إلى جانب القدرات البشرية، يمكن أن تسهم في خلق الفرص، ومعالجة التحديات المجتمعية، ودعم مسيرة دولة قطر نحو تحقيق رؤيتها الوطنية 2030.

رؤيتنا



أن نكون رواد الابتكار الرقمي وأن نكون الخيار الأول للأفراد في خدمات الاتصالات والخدمات الرقمية.

رسالتنا



الربط بين أفكار اليوم وتقنيات الغد.

العضويات



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

وتظل الحوكمة والشفافية من الركائز الأساسية لعمليات فودافون قطر، حيث تواصل الشركة الالتزام بمعايير أخلاقية واضحة، وممارسات أعمال شفافة، وأنظمة امتثال قوية لضمان اتخاذ قرارات مسؤولة على مستوى المؤسسة.

ويستعرض تقرير الاستدامة لعام 2025 هذا التقدم المستمر الذي تحققه فودافون قطر عبر ركائز الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، في إطار إسهامها في بناء دولة قطر أكثر ترابطًا وشمولًا واستدامة.

تواصل فودافون قطر تركيزها على الإسهام في دفع مستقبل رقمي مستدام للدولة ودعم الأهداف الوطنية نحو بناء مجتمع أكثر مرونة وشمولًا. ومنذ بدء عملياتها في عام 2009، واصلت الشركة توسيع بنيتها التحتية الرقمية وخدمات الاتصالات التي تقدمها، بما يضمن توفير اتصال موثوق وآمن للأفراد والشركات والجهات الحكومية. وتدعم هذه الاستثمارات طويلة الأجل مسيرة التقدم الرقمي المستمرة في دولة قطر وتسهم في تطوير منظومة رقمية قوية وجاهزة للمستقبل.

ويواصل الابتكار تشكيل طريقة عمل فودافون قطر، حيث تعمل الشركة بشكل مستمر على تطوير شبكاتها وتقديم حلول اتصال جديدة تعزز الكفاءة، وتحسّن تجربة العملاء، وتدعم تقديم خدمات رقمية أكثر استدامة. ومن خلال الاستثمار المستمر في الشبكات والمنصات الرقمية، تسهم فودافون قطر في تمكين الخدمات الرقمية وخلق فرص اقتصادية جديدة، مع الحفاظ على دورها كشريك تقني رئيسي في مسيرة التحول الرقمي الأوسع في دولة قطر.

وبعيدًا عن التكنولوجيا، تولي فودافون قطر اهتمامًا كبيرًا بالأثر الاجتماعي من خلال مبادرات تهدف إلى تعزيز المهارات الرقمية، ودعم تنمية الشباب، وتحسين الوصول إلى الخدمات الرقمية. وتسعى هذه الجهود إلى تمكين مشاركة أوسع في الاقتصاد الرقمي، وتعكس الهدف الأوسع للشركة والمتمثل في ربط المجتمعات ودعم تطلعاتها.

01

الاستدامة في
فودافون قطر

في فودافون قطر، نؤمن بأن قيمة الشركة تتجاوز المنتجات والخدمات التي نقدمها، لتشمل قدرتنا على تحقيق قيمة اقتصادية وبيئية واجتماعية، ونركز استثماراتنا الاجتماعية على ثلاث مجالات رئيسية: الإثراء الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب. ومن خلال ذلك، نسعى إلى تعزيز الروابط الشخصية، وتحسين جودة الحياة، وتوفير فرص لمستقبل أفضل للجميع.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في قودافون قطر	لمحة حول قودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------



لقد وضعنا مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس التقدم المحرز في استراتيجيتنا للاستدامة بشكل فعال. وتمكّننا هذه المؤشرات، ضمن كل ركيزة من ركائز الاستراتيجية، من تتبع الأداء، وتقييم الأثر، وتحفيز التحسين المستمر، بما يضمن التوافق مع أهدافنا طويلة المدى وتوقعات أصحاب المصلحة.

الإثراء الرقمي

تتمتع قودافون قطر بسمعة راسخة في تقديم الجودة والقيمة، وذلك بفضل تركيزها الكبير على الإثراء الرقمي في دولة قطر. ويشمل نهجنا العمل بشكل وثيق مع عملائنا وتعزيز الابتكار الرقمي للجميع من خلال تحسين إمكانية الوصول إلى الشبكة.

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

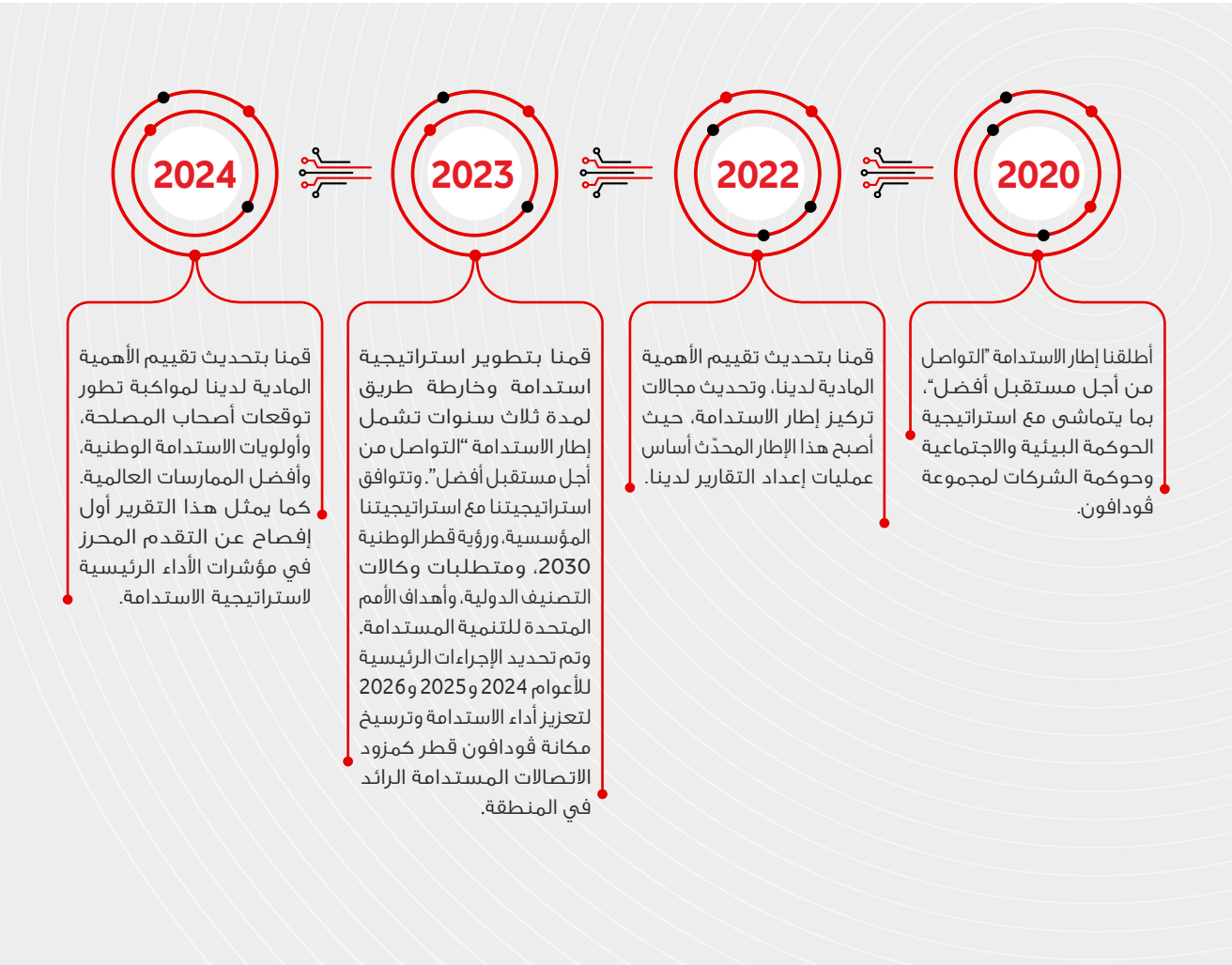
أداؤنا: الإثراء الرقمي	2023	2024	2025
عملاء الهاتف المحمول (العدد بالملايين)	2.15	2.11	2.17
نسبة الفواتير المسددة رقميًا إلى إجمالي المدفوعات (%)	88	89	90
نسبة المنتجات المُقدمة رقميًا إلى إجمالي المنتجات (%)	100	100	100
نقاط جهد العميل* (العدد) (مركز الاتصال)	1.8	1.9	1.5
معدل رضا العملاء (صافي نقاط الترويج من خلال نقاط الاتصال ومن خلال القنوات الرقمية) (%)	61	67	73

استراتيجية الاستدامة

يمثل نهج إدارة الاستدامة في قودافون قطر استراتيجية شاملة تهدف إلى مواءمة عمليات الأعمال مع الاعتبارات البيئية والاجتماعية والاقتصادية. وتستهدف استراتيجيتنا ثلاث مجالات رئيسية: الشمول للجميع، وحماية الكوكب، والمجتمع الرقمي. كما تشارك قودافون قطر بنشاط في دعم السياسات والممارسات والإفصاحات ذات الصلة، بما يضمن عملنا بمسؤولية ووفق أعلى المعايير الأخلاقية.

ويرتكز إطار الاستدامة على ثلاثة ركائز أساسية: الإثراء الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب، والتي تعكس مجموعة نهج الشركة المتكامل في مجال الاستدامة. ويتماشي هذا النهج مع رسالتنا وقيمنا، بالإضافة إلى الموضوعات الجوهرية المحددة في تقييم الأهمية المادية باعتبارها الأكثر أهمية لأعمالنا ولأصحاب المصلحة.

ويعكس إطار الاستدامة الخاص بنا "التواصل من أجل مستقبل أفضل" التزام الشركة بالمساهمة بشكل إيجابي في المجتمع والكوكب، مع الحفاظ على مكانتها كمزود رائد لخدمات الاتصالات. كما يجسد فهمنا لمفهوم الاستدامة من خلال تحديد المجالات الجوهرية التي تتطلب الاهتمام والتوازن. ويؤجّه تقييم الأهمية المادية ومجالات تركيز الإطار عملية إعداد التقارير بأكملها، بما يعزز القيم التي يمكن لقودافون قطر وأصحاب المصلحة تأييدها ودعمها.



لمحة حول فودافون قطر	الاستدامة في فودافون قطر	الإثراء الرقمي	الازدهار البشري	حماية الكوكب	الملحق
برامج تنمية المجتمع المحلي (العدد)	21	15	18		
حالات الإبلاغ عن المخالفات المسجلة (العدد)	0	0	0		
حوادث التمييز والمضايقة (العدد)	0	0	0		
شكاوى حقوق الإنسان (العدد)	0	0	0		

حماية الكوكب

بصفتنا مواطنًا مؤسسًا مسؤولًا، ندرك فودافون قطر الحاجة الملحة للتصدي لتغير المناخ، وتحسين استخدام الموارد، وضمان سلسلة قيمة مسؤولة. ونلتزم بتعظيم كفاءة استخدام الموارد عبر جميع عملياتنا وسلسلة التوريد الخاصة بنا، كما نواصل استكشاف أساليب مبتكرة للحد من أثرنا البيئي.

حوكمة الاستدامة

على مستوى الإدارة التنفيذية، تتولى اللجنة التوجيهية قيادة تنفيذ خريطة الطريق الخاصة باستراتيجية الاستدامة. ويرأس هذه اللجنة الرئيس التنفيذي للشركة، وتحظى بدعم كبير موظفي الموارد البشرية. وتضم نخبة من القيادات من مختلف إدارات الشركة، بما يضمن تمثيلًا متنوعًا ورؤى قيّمة. ويسهم هذا الهيكل في التعرف الاستباقي على تحديات وفرص الاستدامة.

ويتم تسجيل مخاطر وفرص الاستدامة ضمن سجل المخاطر المؤسسية لدينا لإخضاعها للتقييم المنتظم. كما يتم إسناد كل خطر إلى جهات مسؤولة محددة تتولى تنفيذ إجراءات التخفيف، بما يتيح الكشف المبكر والإدارة الفعالة.

الاستماع إلى أصحاب المصلحة

يُعد التواصل مع أصحاب المصلحة عنصرًا أساسيًا في تشكيل جهودنا في مجال الاستدامة. ومن خلال الاستماع الفعّال إلى الموظفين والعملاء والمستثمرين والجهات التنظيمية والمجتمعات، نحرص على مواءمة مبادراتنا مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يمكننا من إدارة المخاطر، واغتنام الفرص، وتحقيق قيمة مشتركة.

ونحافظ على قنوات اتصال مفتوحة — بما في ذلك الاستطلاعات، والمنتديات، والشراكات، والمنصات الرقمية — لتعزيز الشفافية والتعاون. وتسهم هذه العلاقات في تعزيز قدرتنا على التعامل مع المخاطر الناشئة واستكشاف فرص جديدة، بما يعزز دورنا كمواطن مؤسسي مسؤول.

شكاوى العملاء التي تم حلها (%)	99.2	99.4	99.5
حل المشكلة من أول اتصال (%)	93.1	91.6	93.0
نسبة الشكاوى مقابل قاعدة العملاء (%)	1.1	1.2	1.1
اختراقات أمن البيانات التي تشمل معلومات تعريف العملاء الشخصية (العدد)	0	0	0
نسبة اختراقات أمن البيانات التي تشمل معلومات تعريف العملاء الشخصية (%)	0	0	0
نسبة الموظفين المدربين على المخاطر المتعلقة بالفساد (%)	100	100	100

*كلما كانت النتيجة أقل دلّ ذلك على أداء أفضل.

الازدهار البشري

في فودافون قطر، نضع الإنسان في صميم عملياتنا. ونؤمن بأن توفير بيئة عمل عادلة وداعمة تعزز تكافؤ الفرص وتنمية الموظفين يُعد أمرًا بالغ الأهمية، ليس فقط لرفاه موظفينا، بل أيضًا لجذب أفضل الكفاءات وتحقيق نمو أعمال مستدام. وتحقيقًا لذلك، نولي أولوية للحفاظ على أعلى معايير الصحة والسلامة، وإدارة المخاطر بشكل استباقي في جميع مجالات عملياتنا.

أداؤنا: الازدهار البشري	2023	2024	2025
نسبة التوظيف بين إجمالي القوى العاملة (%)	21	25	27
نسبة التوظيف في الإدارة العليا (%)	30	22	27
نسبة التوظيف في التعيينات الجديدة (%)	18	63	29
معدل توظيف الإناث (%)	19	19	18
نسبة الإناث في الإدارة العليا والوسطى (%)	11	0	0
توافر سياسة التنوع والشمول (نعم/لا)	نعم	نعم	نعم
معدل دوران الموظفين (%)	12	11	13
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (العدد)	25	29	40
نسبة الموظفين المطلعين على "فعل الصواب" (%)	100	100	100
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين	858	663	584
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية (ريال قطري)	8,382,000	5,949,938	8,100,752

ملحة حول قُودافون قطر	الاستدامة في قُودافون قطر	الإثراء الرقمي	الازدهار البشري	حماية الكوكب	الملحق
--------------------------	------------------------------	----------------	-----------------	--------------	--------

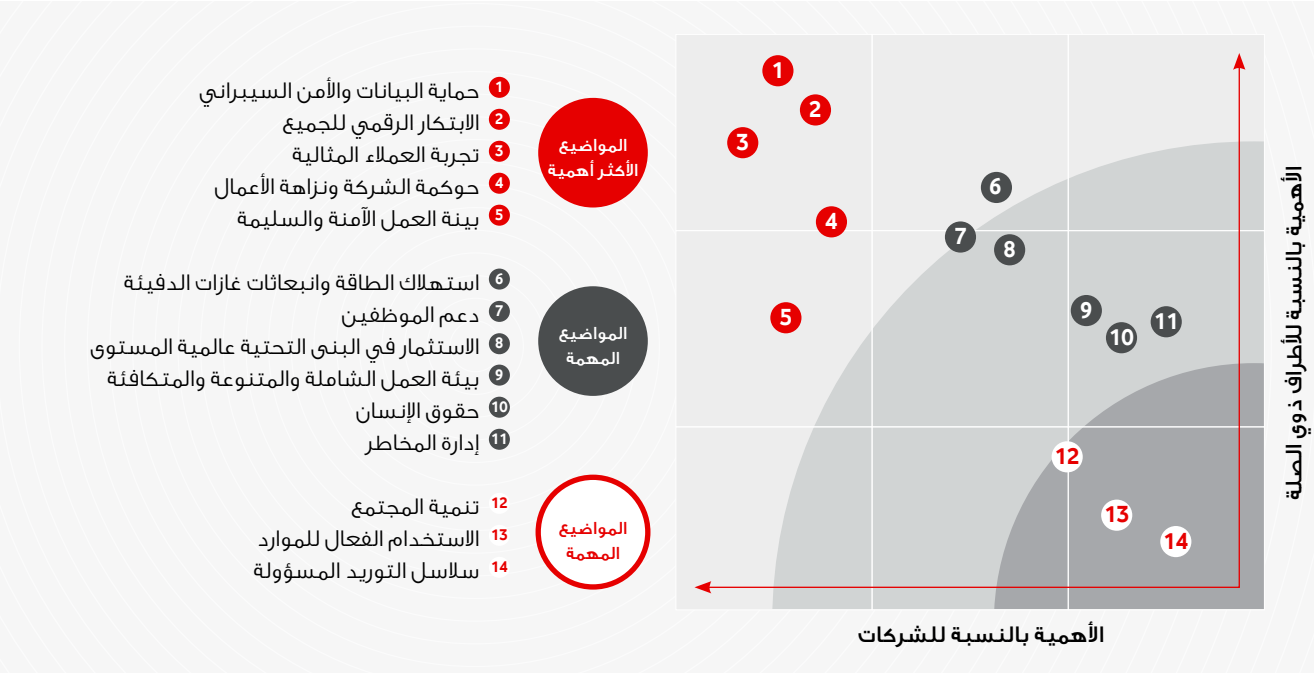
الأولوية	المواضيع الجوهرية	الركيزة الاستراتيجية الصلة ذات الصلة	النهج الذي نتبعه	المساهمة في تحقيق أهداف ESG
المواضيع الأكثر أهمية	حماية البيانات والأمن السيبراني	الإثراء الرقمي	نعمل باستمرار على تحسين بروتوكولات الأمن السيبراني الخاصة بنا لمواجهة التهديدات الناشئة، وإجراء عمليات تدقيق متكررة والاستثمار في توعية الموظفين. يضمن التعاون مع شركاء الصناعة حماية المعلومات الحساسة.	
	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.	
	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.	 
	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.	
	بيئة العمل الآمنة والسلامة	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.	 
المواضيع المهمة للغاية	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.	

مجموعات الأطراف ذوي الصلة	الأساليب المتبعة في التواصل
المستثمرون	المواقع الإلكترونية الرسمية، والعروض التقديمية، والتقارير السنوية، وتقارير الاستدامة، والاجتماعات السنوية العامة، واجتماعات المستثمرين الربع سنوية، والجولات الترويجية، والجلسات الفردية.
الموظفون	استبيانات مشاركة الموظفين، والنشرات الإخبارية، واللقاءات المفتوحة، ولقاءات السحور، والبطولات الرياضية، وورش العمل، والندوات، والاستشارات الصحية، والمواقع الإلكترونية 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، وخدمات العملاء، والمواقع الإلكترونية الرسمية، وتقارير الاستدامة.
الموردون	اجتماعات الموردين، ومراجعات الأداء، والمواقع الإلكترونية الرسمية، وتقارير الاستدامة.

القضايا الأكثر أهمية

يُحدّد تقييمنا الشامل للأهمية النسبية الأولوية لأكثر القضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية إلحاحًا بالنسبة لشركتنا وأصحاب المصلحة.

في عام 2025، حافظنا على هذا التقييم ليعكس بشكل أفضل توقعات أصحاب المصلحة، وأهداف الاستدامة الوطنية، واتجاهات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات العالمية. وقد شملت هذه العملية إجراء مقارنات مرجعية مع الشركات النظيرة، والتشاور مع وكالات تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتوافق مع استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة لدولة قطر (2024–2030).



ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

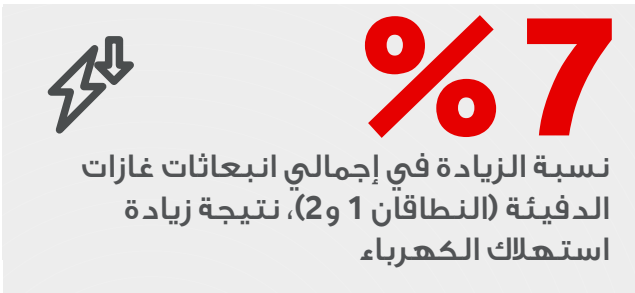


الأولوية	المواضيع الجوهرية	الركيزة الاستراتيجية ذات الصلة	النهج الذي نتبعه	المساهمة في تحقيق أهداف ESG
المواضيع المهمة للغاية	إدارة المواهب	الازدهار البشري	يُعد الاحتفاظ بالمواهب وتطويرها أمرًا محوريًا لنجاحنا. نحن نقدم الإرشاد والتدريب على المهارات وبرامج القيادة لتمكين الموظفين وتعزيز النمو الوظيفي.	
	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.	 
	بيئة العمل الشاملة والمتنوعة والمتكافئة	الازدهار البشري	تضمن استراتيجيات التنوع والشمول لدينا فرضًا متكافئًا لجميع الموظفين، مع مبادرات مستهدفة تدعم الفئات الأقل تمثيلًا وتعزز العدالة في جميع أنحاء المؤسسة.	
	حقوق الإنسان	الازدهار البشري	نلتزم التزامًا راسخًا بحقوق الإنسان في جميع عملياتنا، وتطبيق تدابير العناية الواجبة، والدعوة إلى الممارسات الأخلاقية في صفوف قوتنا العاملة وسلسلة التوريد لدينا.	 
	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.	
	تنمية المجتمع	الازدهار البشري	ندفع عجلة التنمية المحلية من خلال برامج الاستثمار الاجتماعي، الداعمة للتعليم والتوظيف والبنية التحتية، وذلك لإفادة المجتمعات وتعزيز مرونتها الاقتصادية.	 
المواضيع المهمة	الاستخدام الفعال للموارد	حماية الكوكب	بهدف تقليل التأثير البيئي، تركّز مبادراتنا في إدارة الموارد على الحد من النفايات، وتحسين جهود إعادة التدوير، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.	
	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.	 

الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في قودافون قطر	لمحة حول قودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

أبرز إنجازات سنة 2025 في إطار الاستدامة

حماية الكوكب



الازدهار البشري



الإثراء الرقمي



الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------



02

الإثراء الرقمي

تمتع فودافون قطر بسمعة راسخة في تقديم الجودة والقيمة، مدفوعة بتركيز قوي على تعزيز الابتكار الرقمي في دولة قطر. وتتمحور استراتيجية الشركة حول التعاون الوثيق مع العملاء لتيسير الإثراء الرقمي من خلال تحسين إمكانية الوصول إلى الشبكة.

وبصفتها شركة رائدة في قطاع الاتصالات، تواصل فودافون قطر إعطاء الأولوية لتجربة العملاء، والاستثمار في بنية تحتية مرنة، والحفاظ على نزاهة العمليات التشغيلية، وتعزيز حماية البيانات والأمن السيبراني.

لمحة حول فودافون قطر	الاستدامة في فودافون قطر	الإثراء الرقمي	الازدهار البشري	حماية الكوكب	الملحق
-------------------------	-----------------------------	----------------	-----------------	--------------	--------

الابتكار الرقمي للجميع

يظل الابتكار عنصرًا محوريًا في طموح فودافون قطر لدعم مجتمع رقمي مزدهر. وتواصل الشركة تكثيف خدماتها لتلبية الاحتياجات المتطورة للمشهد الرقمي في دولة قطر، من خلال تقديم حلول تدعم الأفراد والشركات وتعزز سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. ومن خلال الاستمرار في رقمنة الخدمات، تسهم فودافون قطر في بناء بيئة أكثر ترابطًا وتمكينًا تكنولوجيًا، بما يدعم أهداف التحول الرقمي الوطنية.

المبادرات والحلول الرقمية

النهوض بالمدفوعات الرقمية

تواصل فودافون قطر دعم انتقال دولة قطر نحو اقتصاد غير نقدي بما يتماشى مع رؤية مصرف قطر المركزي 2030، حيث يظل تركيز الشركة منصبًا على ضمان أن تكون المدفوعات الرقمية آمنة وسلسة ومتاحة للعملاء.

وعقب إطلاق خدمة iPay من خلال شركتها التابعة، حلول إنفينيتي للمدفوعات، واصلت المعاملات الرقمية نموها. وبصفتها أول محفظة إلكترونية مرخصة في دولة قطر، تتيح iPay إجراء التحويلات الفورية محليًا ودوليًا، وتوفر خدمات الرواتب للشركات والموظفين. كما تظل iPay مزود خدمات الدفع بتقنية التكنولوجيا المالية الوحيد في الدولة الذي يصدر بطاقات هُميان، بما يتماشى مع نظام بطاقات الدفع الوطني في دولة قطر. وتسهم عمليات التكامل مع منصات مثل Apple Pay وGoogle Pay في تعزيز خيارات الدفع الآمنة وغير التلامسية.

وقد بلغت نسبة المدفوعات الرقمية من إجمالي المدفوعات 90% في عام 2025.

المنتجات الرقمية	2023	2024	2025
نسبة الفواتير المسددة رقميًا إلى إجمالي المدفوعات (%)	88	89	90
نسبة المنتجات المُقدمة رقميًا إلى إجمالي المنتجات (%)	100	100	100
نسبة العملاء الذين استقبطوا رقميًا (%)	2.2	2.5	5.6

تعزيز الوصول الرقمي من خلال مبادرة "فودافون الرقمية"

تواصل مبادرة "فودافون الرقمية" تعزيز إمكانية الوصول وتحسين تجربة العملاء من خلال خدمات رقمية أولًا تقلل الاعتماد على التفاعل المادي والعمليات الورقية. واستنادًا إلى القدرات التي تم تطويرها في السنوات السابقة، واصلت فودافون قطر في عام 2025 تبسيط الرحلات الرقمية وتعزيز عمليات الدعم، بما يمكن العملاء من إدارة خدماتهم عن بُعد مع الإسهام في تقليل الأثر البيئي.

وخلال عام 2025، وسّعت فودافون قطر منظومتها الرقمية استجابةً لتطور احتياجات العملاء. وقد أسهم التحول المتسارع من الشرائح التقليدية إلى شرائح eSIM في تمكين العملاء من تفعيل الاتصالات الجديدة، والتحول من الشرائح التقليدية، ونقل الخدمات بين الأجهزة بشكل رقمي، مما ساهم في تقليل استخدام البلاستيك والأنبعاثات المرتبطة بالخدمات اللوجستية.

وشملت المبادرات الإضافية إطلاق خدمة +Call، التي تتيح إجراء مكالمات التجوال عبر تطبيق My Vodafone دون الحاجة إلى استخدام الطرف الآخر للتطبيق، بالإضافة إلى ميزات مثل إعادة الشحن عند نفاد الرصيد والتوصيات المخصصة للخدمات، بما يدعم إدارة أكثر كفاءة للخدمات.

الاتصال الرقمي أولًا وتمكين الخدمة الذاتية

واصلت فودافون قطر توسيع رحلة التفعيل الذاتي المدعومة بالذكاء الاصطناعي، من خلال إتاحة التفعيل الرقمي وإدارة الخدمات لعدد أكبر من الخدمات التي كانت تتطلب سابقًا زيارة الفروع أو المساعدة المباشرة. ويمكن للعملاء تفعيل عدة شرائح SIM رقميًا، وتفويض مستخدمين موثوقين لإجراء المعاملات نيابة عنهم، وتحديث المستندات دون الحاجة إلى الطباعة أو زيارة مواقع البيع بالتجزئة، والحصول على إيصالات رقمية عبر التطبيق.

وبالنسبة لعملاء قطاع الأعمال، تم إطلاق بوابة Vodafone Business Portal لتبسيط إدارة الحسابات، مما يتيح تنفيذ العمليات الجماعية، وتسريع إدارة الخدمات، وتقليل الاعتماد على العمليات اليدوية. كما تم إطلاق رحلات رقمية متكاملة لنقل أرقام الهواتف المحمولة والتفعيل الذاتي لخدمات الألياف، مما يتيح للعملاء إتمام هذه الخدمات بالكامل عبر الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة المتاجر أو جدولة مواعيد التركيب.

الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

تجربة العملاء المتقدمة

في فودافون قطر، تظل خدمة العملاء المتميزة ركيزة أساسية في تفاعلنا مع المجتمع ووعدها علامتنا التجارية. وتواصل الشركة تعزيز تجربة العملاء من خلال دمج التكنولوجيا والابتكار، مع التركيز على تقديم دعم موثوق وفعال وسهل الوصول. كما تواصل فودافون قطر تزويد مستشاري خدمة العملاء بأدوات وقدرات متطورة، مدعومة بعمليات مراقبة الجودة والتدقيق، بما يضمن الحفاظ على معايير خدمة متسقة وتحسين نتائج العملاء.

توسعة شبكة الجيل الخامس

في عام 2025، واصلت فودافون قطر توسيع شبكتها اللاسلكية على مستوى الدولة، حيث زاد عدد المواقع بنسبة 8% على أساس سنوي. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديث أكثر من 90% من مواقع الجيل الخامس الخارجية بمزود ثانٍ لتعزيز الأداء، في حين زادت تغطية الجيل الخامس الداخلية بنسبة 27% مقارنة بالعام السابق، مما ساهم في تحسين جودة الاتصال وتجربة العملاء عبر مختلف البيئات.

برنامج صوت العملاء (VoC)

تدعم مبادرة صوت العملاء (VoC) التحسين المستمر لرحلات العملاء من خلال الرقمنة والرؤى المستندة إلى البيانات. ومن خلال تحويل التفاعلات التقليدية إلى قنوات رقمية وتوسيع حلول الخدمة الذاتية، تمكنت فودافون قطر من تقليل إجمالي تواصل العملاء بنسبة 44% خلال ثلاث سنوات، مع الحفاظ على مستوى عالٍ من سهولة الوصول وسرعة الاستجابة.

تحديث بوابة My Vodafone لعملاء قطاع الأعمال

في عام 2025، أطلقت فودافون قطر بوابة My Vodafone الجديدة لعملاء قطاع الأعمال، والمصممة لتبسيط إدارة الخدمات وتعزيز وضوح العمليات التشغيلية. وتتيح المنصة للشركات إدارة خدمات الاتصالات بشكل مستقل من خلال لوحات تحكم آلية وأدوات إدارة متكاملة، تشمل تتبع الخدمات، وإدارة شرائح SIM، والتحكم بالفوترة، ومراقبة الأصول.

وتدعم البوابة مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك خدمات الهاتف المحمول، والخطوط الثابتة، وخدمة Push-to-Talk Plus، وإنترنت الأشياء، وحلول الجهات الخارجية. كما تساهم ميزات مثل تنفيذ العمليات الجماعية وسهولة التنقل في تقليل التعقيد التشغيلي وتمكين اتخاذ قرارات أسرع، بما يدعم كفاءة الأعمال والتحول الرقمي.

تجربة العميل

عملاء الجوال (العدد بالملايين)

2023 2.15

2024 2.11

2025 2.17

تعزيز الشراكات الرقمية

تعزيز الشراكة مع مركز قطر للمال

واصلت فودافون قطر تعاونها مع مركز قطر للمال، استنادًا إلى مذكرة التفاهم الموقعة في عام 2023 والتوسع الذي تم في عام 2024. وتوفر هذه الشراكة حلولًا مخصصة في مجال التكنولوجيا والاتصالات للشركات المرخصة من قبل مركز قطر للمال، بما يدعم الكفاءة التشغيلية وقابلية التوسع للشركات العاملة ضمن المنظومة المالية في دولة قطر.

التعاون السحابي مع Microsoft

من خلال شراكتها مع مايكروسوفت، تواصل فودافون قطر تعزيز اتصالات الأعمال عبر خدمتي Vodafone Business Talk و Vodafone Calling. وتعمل هذه الحلول القائمة على الحوسبة السحابية على دمج منصات الاتصال، وتوحيد وظائف إدارة المكالمات، وتحسين الكفاءة التشغيلية. كما تساهم في دعم نماذج العمل عن بُعد وتقليل الاعتماد على البنية التحتية المكتبية، مما يعزز كفاءة استخدام الموارد.

التعاون مع Google لدعم نمو الأعمال

تدعم شراكة فودافون قطر مع Google الشركات من خلال حلول قائمة على الحوسبة السحابية تتيح الاتصال الآمن والتعاون وإدارة البيانات. كما يوفر دمج Google Pay ضمن تطبيق My Vodafone خيارات دفع آمنة وغير تلامسية، مما يعزز سهولة الاستخدام ويدعم تبني الحلول الرقمية.

تمكين أمن الأعمال

توفر فودافون قطر حلولًا أمنية متقدمة للمؤسسات تهدف إلى حماية الشركات من التهديدات السيبرانية المتطورة. ومن خلال خدمات الأمن المدارة، تقدم الشركة مراقبة مستمرة، وتحليلات متقدمة، وقدرات متطورة لاكتشاف التهديدات. وبالتعاون مع مزودي التكنولوجيا العالميين، توفر فودافون قطر حلول أمان تمتد من الأجهزة إلى السحابة، وحلول التخفيف من هجمات حجب الخدمة (DDoS)، وخدمات الوصول الآمن إلى الشبكات بما يتماشى مع متطلبات القطاع. وتدعم هذه الخدمات العمليات المسؤولة من خلال توفير بيانات رقمية آمنة وفعالة لعملاء قطاع الأعمال.

الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------



إطلاق مبادرة "الأعمال في قطاع التجزئة"

في عام 2025، أطلقت فودافون قطر مبادرة "الأعمال في قطاع التجزئة"، وهي خطوة استراتيجية تهدف إلى تقريب الحلول المؤسسية المتقدمة من أصحاب الأعمال الصغيرة والمكاتب المنزلية (SoHo)، والشركات الصغيرة والمتوسطة، ورواد الأعمال، من خلال نقاط البيع بالتجزئة الرئيسية. ويعكس هذا الإطلاق التزام فودافون قطر بالاستدامة والشمول الرقمي، بما يضمن تمكين الشركات على اختلاف أحجامها من الوصول إلى خدمات مبتكرة عبر متاجرها.

ويركّز البرنامج على ممارسات تشغيلية فعّالة، بما في ذلك إجراءات الانضمام الفوري (Onboarding) والحلول الرقمية أولاً التي تسهم في تقليل استهلاك الموارد. ومن خلال دمج مبادئ الاستدامة في مختلف مراحل التنفيذ، لا تكتفي فودافون قطر بتمكين الأعمال فحسب، بل تسهم أيضاً في تحقيق الأهداف الوطنية لدولة قطر.

ويمثّل هذا الإنجاز محطة مهمة تعزز مكانة فودافون قطر كشركة رائدة في مجال التكنولوجيا وداعمة للاستدامة، بما يمكن الشركات من تحقيق النمو بشكل مسؤول ضمن اقتصاد رقمي متسارع.

تدريب موظفي خدمة العملاء

تواصل فودافون قطر الاستثمار في تطوير مهارات وقدرات مستشاري خدمة العملاء لضمان الحفاظ على أعلى معايير تقديم الخدمة. وتركز برامج التدريب على معرفة المنتجات، ومهارات التواصل، وتعزيز تفاعل العملاء، بدعم من إطار تدريبي موحد على مستوى الشركة يمكن الوصول إليه عبر بوابة متعددة القنوات.

كما تسهم التقييمات المنتظمة واختبارات المعرفة في دعم التحسين المستمر وضمان التوافق مع توقعات العملاء المتطورة. وتشمل أساليب التدريب وحدات تعليم إلكتروني تفاعلية، وجلسات مباشرة، وأساليب تدريب عملية، مما يدعم قابلية التوسع ويعزز نهج "الرقمي أولاً" وثقافة التطوير المستمر.

التفعيل الذاتي الرقمي المتكامل

لخدمات الإنترنت المنزلي

أطلقت فودافون قطر رحلة تفعيل ذاتي رقمية متكاملة لخدمات الإنترنت المنزلي، مما يتيح للعملاء تفعيل خدمات Wi-Fi بشكل مستقل من خلال عمليات تحقق رقمية عبر التطبيق. وتلغي هذه الخدمة الحاجة إلى زيارة المتاجر أو حجز مواعيد للتركيب في حال توفر الأجهزة، مما يعزز الكفاءة وسهولة الاستخدام.

خدمات عالمية للمسافرين

تواصل محفظة خدمات فودافون قطر الدولية توفير اتصال سلس للعملاء أثناء السفر إلى الخارج. وتشمل هذه الخدمات "التجوال كأنك في بلدك"، وخطط غير محدودة مع بدلات تجوال، وباقة جواز السفر التي تغطي أكثر من 180 دولة، بما يضمن استمرارية الوصول إلى خدمات الاتصالات على مستوى العالم.

تحديث المحادثة التفاعلية

خلال عام 2025، واصلت فودافون قطر تطوير منصة التسويق التفاعلي الخاصة بها، من خلال تحسين وظائف واجهة المستخدم وتعزيز التخصيص لعملاء قطاع الأعمال. كما أسهمت التحسينات على خدمة WhatsApp للأعمال في تسريع أوقات الاستجابة وتعزيز التكامل مع قنوات التواصل مع العملاء.

وتدعم هذه التحسينات واجهة المحادثة التفاعلية، مما يتيح استجابات أكثر دقة، ويقلل من التفاعل المادي، ويسهم في خفض الأثر التشغيلي من خلال التفاعل الرقمي.

دفع التحول الرقمي المستدام من

خلال الشراكات الاستراتيجية

تواصل فودافون بيننس قطر مواصلة مبادرات الابتكار مع الممارسات التشغيلية المسؤولة من خلال دعم التحول الرقمي عبر الشراكات الاستراتيجية والتعاون التقني. كما أسهمت المشاركة في منصات صناعية مثل Web Summit و Mobile World Congress في استعراض حلول تدعم التحول الرقمي والكفاءة التشغيلية وتعزيز الوصول الشامل للتكنولوجيا.

كما أدت الشراكات مع مزودي التكنولوجيا العالميين إلى تقديم حلول تشمل تطبيقات مدعومة بتقنية الجيل الخامس، وتحليلات قائمة على الذكاء الاصطناعي، ومنصات رقمية تفاعلية، وقدرات إنترنت الأشياء الصناعية التي تدعم الصيانة التنبؤية وتحسين الكفاءة. وتؤكد هذه المبادرات دور فودافون قطر في تمكين الاتصال الآمن ودعم المؤسسات في تبني نماذج تشغيل أكثر كفاءة واعتماداً على الحلول الرقمية.

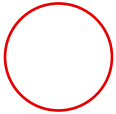
إعادة الشحن الرقمي المخصص من

خلال My Best Offer

تواصل فودافون قطر تقليل الاعتماد على بطاقات الشحن المادية، حيث يتم الآن تنفيذ أكثر من 99% من عمليات الشحن المسبق عبر القنوات الرقمية. واستناداً إلى هذا التقدم، تم إطلاق خدمة My Best Offer التي توفر خيارات إعادة شحن رقمية مخصصة عبر تطبيق My Vodafone وأجهزة الشحن الإلكتروني.

وتسهم هذه المبادرة في تعزيز راحة العملاء، مع تقليل استخدام المواد ودعم كفاءة استخدام الموارد.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في قُودافون قطر	لمحة حول قُودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	------------------------------	--------------------------



حماية البيانات والأمن السيبراني

- أمن الشبكة: يتم نشر جدران حماية من الجيل التالي، وأنظمة منع التطفل، وتحديث حلول الحماية من هجمات حجب الخدمة الموزعة (DDoS)، وتقسيم الشبكات، لضمان بنية دفاعية قوية ومتعددة الطبقات ضد التهديدات الداخلية والخارجية.
- إدارة التغيير والتحديثات: يتم تطبيق عملية منظمة للتفويض والموافقة، متوافقة مع متطلبات ISO 27001:2022، لضمان الحفاظ على الضوابط الأمنية خلال عمليات التغيير والتحديث.
- الرصد الأمني والعمليات: يعمل مركز العمليات الأمنية (SOC) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ويعتمد على المعلومات الاستخباراتية، ويستفيد من الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة لمراقبة البيانات الرقمية بشكل مستمر، وتحديد المخاطر السيبرانية المحتملة، وتمكين الاستجابة المنسقة وفي الوقت المناسب للحوادث. كما تعزز الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي مستوى الرؤية وتحديد الأولويات ضمن إطار حوكمة واضح وإشراف بشري، ويضم المركز متخصصين من المستويات 1 و 2 و 3، مما يدعم استمرارية الخدمات ويعزز مرونة الخدمات الرقمية.
- إدارة الهوية والوصول: يتم تطبيق إدارة آلية لدورة حياة المستخدم، مدعومة بالمصادقة متعددة العوامل وضوابط الوصول المتميز، لتقييد الوصول إلى الأنظمة والبيانات الحساسة على المستخدمين المصرح لهم فقط.
- أمن السحابة: يتم استخدام جدران الحماية، وحماية نقاط النهاية، ووسيط أمن الوصول إلى السحابة (CASB) لحماية البيانات السحابية، مدعومة بعمليات تدقيق رقابية دورية متوافقة مع معيار ISO 27017.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في الأمن السيبراني: يتم تطبيق وكيل ذكاء اصطناعي لإدارة وفرز الحوادث المتعلقة بالتصيد الاحتيالي ومنع فقدان البيانات، بما يعزز سرعة الاستجابة وكفاءة المعالجة.

في قُودافون قطر، تظل حماية بيانات العملاء والحفاظ على تدابير قوية للأمن السيبراني عنصرًا أساسيًا في تحقيق التميز التشغيلي والامتثال التنظيمي وتعزيز ثقة العملاء. وخلال عام 2025، واصلنا الاستثمار في تقنيات أمنية متقدمة ومواءمة ممارساتنا مع المعايير الدولية لحماية معلومات العملاء والأطراف ذوي الصلة. ومن خلال دمج أفضل ممارسات الأمن السيبراني عبر جميع عملياتنا، نهدف إلى الحفاظ على بيئة رقمية آمنة ومرنة تدعم الاقتصاد الرقمي المتنامي في دولة قطر.

وتماشياً مع الأولويات الوطنية، تتعاون قُودافون قطر بشكل وثيق مع الجهات الحكومية والعامّة، بما في ذلك الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، لمواجهة التهديدات السيبرانية الناشئة وتعزيز مستوى الجاهزية السيبرانية على مستوى الدولة. كما نقوم بإجراء تقييمات أثر الخصوصية للمبادرات ذات الصلة، ونحافظ على سياسة خصوصية متاحة للجمهور لتعزيز الشفافية والمساءلة في كيفية جمع البيانات الشخصية ومعالجتها وحمايتها.

وفي عام 2025، حافظت قُودافون قطر على سجل قوي في حماية بيانات العملاء، حيث لم يتم تسجيل أي حالات اختراق بيانات جوهرية خلال العام.

وتتوافق ممارساتنا مع إطار الأمن السيبراني في دولة قطر، الذي يوجّه بنية واستراتيجية “الدفاع المتعمق” لدينا، وتشمل مجالات التركيز الرئيسية ما يلي:

- أمن نقاط النهاية: يتم تطبيق ضوابط أمنية متعددة الطبقات عبر الخوادم وأجهزة المستخدمين، بما في ذلك أنظمة الكشف المعتمدة على المضيف، وحلول مكافحة البرمجيات الخبيثة مع تغطية محسّنة لأعباء العمل الحديثة في قطاع الاتصالات، وقدرات الاستجابة القائمة على الشبكة للحد من مخاطر الاختراق.
- أمن التطبيقات: يتم إجراء تقييمات أمنية دورية لتطبيقات الأعمال والمواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول لتحديد الثغرات ومعالجتها في مراحل مبكرة من دورة التطوير، دعمًا لمبدأ “الأمن حسب التصميم”. وتشمل أنظمة تقييم الثغرات الخوادم ومحطات العمل والسحابة والحاويات وشبكة الاتصالات.

رصد رضا العملاء

نتتبع رضا العملاء بشكل مستمر من خلال مؤشرات معتمدة، بما في ذلك مؤشر جهد العميل (CES)، وصافي نقاط الترويج (NPS)، وصافي نقاط الترويج عبر نقاط الاتصال (TNPS). ويتيح دمج ملاحظات العملاء مع بيانات أداء الشبكة تنفيذ مبادرات تحسين موجهة ودعم التحسين المستمر في مستوى الخدمات.

في عام 2025، بلغ مؤشر جهد العميل لمركز الاتصال 1.5، في حين ارتفع صافي نقاط الترويج عبر القنوات الرقمية من 67% إلى 73%.

رضا العملاء

نقاط جهد العميل* (مركز الاتصال) (عدد)

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

2023	61
2024	67
2025	73

2023	1.8
2024	1.9
2025	1.5

*كلما كانت النتيجة أقل دلّ ذلك على أداء أفضل.

الاستجابة لملاحظات العملاء

تتابع قُودافون قطر رضا العملاء من خلال مؤشرات معتمدة، بما في ذلك مؤشر جهد العميل (CES)، وصافي نقاط الترويج (NPS)، وصافي نقاط الترويج عبر نقاط الاتصال (TNPS). ويتيح دمج ملاحظات العملاء مع بيانات أداء الشبكة تنفيذ مبادرات تحسين موجهة ودعم التحسين المستمر في مستوى الخدمات.

شكاوى العملاء

عدد شكاوى العملاء (الجوال والثابت)

2023	نسبة شكاوى العملاء التي تمت تسويتها (%)
2024	99.2
2025	99.4
2025	99.5

2023	23,867
2024	24,191
2025	23,737

نسبة الشكاوى مقابل قاعدة العملاء (%)

2023	93.1
2024	91.6
2025	93.0

2023	1.1
2024	1.2
2025	1.1

*حتى عام 2024، نسبة الشكاوى كان يتم احتساب أي مكالمة متكررة خلال ثلاثة أيام. وابتداءً من عام 2024، لا تُحتسب إلا المكالمات المتكررة لنفس السبب خلال ثلاثة أيام، مما يحتمل الموظفين مسؤولية الشكاوى غير المحلولة.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

الاستثمارات في البنية التحتية عالمية المستوى

ولتعزيز الأمن السيبراني والمرونة الرقمية، تعمل فودافون قطر على إنشاء مركز عمليات للأمن السيبراني (CSOC) مدعوم بمنصة Microsoft Security Copilot، بما يعزز قدرات كشف التهديدات والاستجابة للحوادث باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة. وبالتوازي، يتم إدخال حلول لتجربة العملاء مدعومة بالذكاء الاصطناعي، بما في ذلك أنظمة الرد الصوتي الذكي وخدمات الصوت من الجيل التالي عبر Azure Communication Services. لدعم الاتصال السلس من خلال تطبيق “My Vodafone”.

وتسهم هذه الاستثمارات في تحسين تجربة العملاء والأداء التشغيلي، مع دعم أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال كفاءة الطاقة، والشمول الرقمي، وتعزيز الاتصال الآمن.

في عام 2025، واصلت فودافون قطر تنفيذ استراتيجيتها الرقمية من خلال شراكات تقنية وتحديثات للبنية التحتية، بما يعزز التزامها بالابتكار والكفاءة التشغيلية والمسؤولية البيئية. وتركزت الاستثمارات على تحسين أداء الشبكة، وتعزيز المرونة الرقمية، ودعم الاتصال المستدام بما يتماشى مع تطور الاقتصاد الرقمي في دولة قطر.

وشهد العام أحد أبرز الإنجازات من خلال تحديث شبكة الجيل الخامس على مستوى الدولة بالتعاون مع شركة نوكيا، حيث تم إدخال قدرات متقدمة تشمل الأتمتة شبه الكاملة، وتقسيم الشبكات، وتعزيز ميزات الأمان، مما أسهم في تقليل زمن الاستجابة وتحسين السعة لخدمات الأفراد والشركات.

كما سرّعت فودافون قطر تحولها نحو بنية سحابية حديثة من خلال شراكات مع شركة ميزة Google Cloud، عبر نقل الوظائف الحيوية لتقنية المعلومات والشبكة إلى بنية متعددة السحابات وأمنة. ويسهم هذا التحول في تسريع تقديم الخدمات، وتعزيز قدرات التحليلات المتقدمة، وتمكين تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، إلى جانب تقليل الاعتماد على البنية التحتية التقليدية وتحسين قابلية التوسع.

2025	2024	2023	النفقات الرأسمالية (CAPEX)
535	441	550	إجمالي الإنفاق الرأسمالي السنوي (مليون ريال قطري)

الاستراتيجية المؤسسية والأداء الاقتصادي

كما يعكس النمو المستمر في توزيعات الأرباح والزيادات المستدامة في صافي الربح قدرة فودافون قطر على تحقيق قيمة طويلة الأجل للمساهمين، بالتوازي مع دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن استراتيجيتها. ويمكن الاطلاع على عرض تفصيلي للأداء المالي في التقرير السنوي لعام 2025، فيما يرد أدناه ملخص لأبرز المؤشرات:

واصلت استراتيجية فودافون قطر خلال عام 2025 تحقيق التوازن بين الأداء المالي والنمو المسؤول. ويظل نهج “الرقمي أولاً” محركاً رئيسياً للأداء، حيث يدعم استمرار نمو الإيرادات بالتوازي مع التقدم في تنفيذ مبادرات تتماشى مع تحول دولة قطر نحو اقتصاد مستدام قائم على المعرفة.

وخلال العام، حافظت فودافون قطر على إدارة منضبطة للتكاليف إلى جانب تنفيذ استثمارات مستهدفة في تقنيات الجيل القادم وتعزيز مرونة الشبكات. وقد ساهم هذا النهج في دعم الاستقرار المالي، مع تمكين دمج حلول عالية الكفاءة في استهلاك الطاقة وتحسين استخدام الموارد عبر العمليات التشغيلية.

2025	2024	2023	الأداء الاقتصادي
القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة			
3,447	3,190	3,111	الإيرادات (مليون ريال قطري)



تعزيز نضج مركز العمليات الأمنية من خلال الدفاع السيبراني المدعوم بالذكاء الاصطناعي

مع توسّع الخدمات الرقمية في اقتصاد دولة قطر، تواصل فودافون قطر تعزيز قدراتها في مجال الأمن السيبراني لحماية بيانات العملاء، وضمان استمرارية الخدمات، ودعم أهداف الجاهزية السيبرانية الوطنية. وتماشياً مع إطار الوكالة الوطنية للأمن السيبراني ومبادئ العمليات المسؤولة لمجموعة فودافون، عملت فودافون قطر على تطوير مستوى نضج مركز العمليات الأمنية (SOC) خلال عام 2025.

وقد انتقل مركز العمليات الأمنية نحو نموذج تشغيلي قائم على المعلومات الاستخباراتية، من خلال دمج الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة لتعزيز مستوى الرؤية عبر الشبكات، والمنصات السحابية، والخدمات الرقمية. وتدعم هذه القدرات الكشف المبكر عن التهديدات المحتملة، وتحسين تحديد أولويات المخاطر السيبرانية، وتسريع الاستجابة المنسقة للحوادث.

كما ساهم إدخال أنظمة المراقبة المدعومة بالذكاء الاصطناعي ومسارات الاستجابة المؤتمتة في تقليل التدخل اليدوي والإرهاق الناتج عن التنبيهات، مما أتاح للمتخصصين في الأمن التركيز على التحليل واتخاذ القرار. وأسهم ذلك في تعزيز الكفاءة التشغيلية مع الحفاظ على حوكمة قوية من خلال عمليات تصعيد محددة وإشراف بشري.

ويسهم تطوير مركز العمليات الأمنية في دعم التزام فودافون قطر بالعمليات المسؤولة، من خلال حماية معلومات الأطراف ذوي الصلة، وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية. ودعم مرونة البنية التحتية التي يقوم عليها الاقتصاد الرقمي في دولة قطر. وتواصل فودافون قطر تطوير قدرات مركز العمليات الأمنية من خلال توسيع استخدامات الذكاء الاصطناعي، وزيادة الأتمتة، وتعزيز التعاون المستمر مع الجهات الوطنية المعنية بالأمن السيبراني.

”لقد أسهم تطوير مركز العمليات الأمنية لدينا من خلال الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة في تعزيز قدرتنا على حماية العملاء، وضمان استمرارية الخدمات، ودعم الجاهزية السيبرانية الوطنية لدولة قطر. ومن خلال الجمع بين الأتمتة الذكية والحوكمة القوية والخبرات البشرية، نعمل على بناء قدرات أمن سيبراني تتسم بالمرونة والمسؤولية والجاهزية للمستقبل.“

تدريب الأمن السيبراني

في عام 2025، واصلت فودافون قطر تعزيز ثقافة الأمن السيبراني من خلال رفع مستوى وعي الموظفين وترسيخ أفضل الممارسات على مستوى المؤسسة. وتدعم برامج التدريب الإلزامية في مجال الأمن السيبراني وخصوصية البيانات مسؤوليات الموظفين والامتثال للسياسات الداخلية والمتطلبات التنظيمية. كما تم توسيع برنامج التوعية الوطني للأمن السيبراني، الذي تقدمه الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، ليشمل موظفي فودافون قطر، بالإضافة إلى مشاركة فرق الأمن السيبراني في برامج تدريب متقدمة نظمتها الوكالة.

ويتم دمج التوعية بالأمن السيبراني ضمن جلسات التعريف الشهرية للموظفين الجدد، في حين تدعم برامج التدريب المتخصصة والقائمة على الأدوار تطوير مهارات الفرق للتعامل مع التهديدات السيبرانية المتطورة وحماية المعلومات الحساسة. كما تسهم محاكاة هجمات التصيد الاحتيالي بشكل دوري في تعزيز جاهزية المؤسسة من خلال تمكين الموظفين من التعرف على الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها.

القيادة والحوكمة

تواصل فودافون قطر إعطاء الأولوية لخصوصية البيانات، والأمن السيبراني، والاستخدام المسؤول للتقنيات المتقدمة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، على أعلى مستويات المؤسسة. ويتحمل الرئيس التنفيذي المسؤولية النهائية، بما يضمن إدارة مخاطر الأمن السيبراني وقدرات الأمن المدعومة بالذكاء الاصطناعي بما يتماشى مع المعايير الأخلاقية لفودافون قطر، والمتطلبات التنظيمية الوطنية، ومبادئ العمليات المسؤولة لمجموعة فودافون.

وتُشرف الإدارة اليومية على العمليات كلٌّ من رئيس أمن الشركات ومدير أول أمن المعلومات، حيث يتم تحديد المسؤوليات ضمن سياسة خصوصية البيانات وسياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات في فودافون قطر. كما تدير الشركة نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) من خلال إدارة أمن التكنولوجيا، ويدعمه عدد من لجان الحوكمة متعددة التخصصات التي توفر إشرافاً استراتيجياً على المخاطر السيبرانية، وتراجع فعالية الضوابط الأمنية والمدعومة بالذكاء الاصطناعي، وتضمن التوافق المستمر مع المتطلبات التنظيمية والتجارية ومتطلبات الجاهزية السيبرانية الوطنية. وتسهم هذه الآليات في تطبيق مسؤول ومتناسب للأتمتة والذكاء الاصطناعي، مع وضوح المساءلة ووجود إشراف بشري.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------

إدارة استمرارية الأعمال

بما في ذلك نظام حوكمة الشركات، وأفضل ممارسات الحوكمة الدولية. كما أسهم النهج المنظم للامتثال في تحقيق سجل متواصل خالٍ من حالات عدم الامتثال خلال السنوات الثلاث الماضية.

التدقيق الداخلي

تؤدي إدارة التدقيق الداخلي في فودافون قطر دورًا محوريًا في تقديم ضمان موضوعي ومستقل بشأن العمليات ومشاريع الأعمال الرئيسية. وتعمل الإدارة بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية، حيث تقوم بمراجعات شاملة للعمليات التشغيلية والتقنية، وتحديد المخاطر، وتقييم الضوابط، وتقديم توصيات استراتيجية لتعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر.

وتقدم الإدارة تقاريرها إلى لجنة التدقيق عبر ست اجتماعات سنوية، تشمل تقييمات الامتثال للضوابط الداخلية، وإدارة المخاطر، وحالات الاحتيال، وإجراءات التخفيف، إضافة إلى توصيات مستقبلية. وتتوافق هذه التقارير مع المادة (22) من نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، بما يضمن شفافية ووضوح التقارير المقدمة إلى لجنة التدقيق. كما يتم تصعيد القضايا ذات الأهمية إلى اللجنة عند الحاجة، بما يعزز فعالية وظيفة التدقيق.

التدقيق الخارجي

أجرى المدققون الخارجيون لشركة فودافون قطر مهمة تأكيد معقولة لتقييم وصف مجلس الإدارة لعمليات الرقابة الداخلية، ومدى ملاءمة تصميم وتنفيذ وفعالية تشغيل إطار الرقابة الداخلية لإعداد التقارير المالية (ICOFR) كما في 31 ديسمبر 2024، وذلك امتثالًا للمادة (24) من نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية.

وبناءً على نتائج هذه المهمة، خلص المدققون إلى أن بيان مجلس الإدارة يعكس بشكل عادل أن إطار الرقابة الداخلية لإعداد التقارير المالية في فودافون قطر قد تم تصميمه وتنفيذه وتشغيله بفعالية، وفقًا لإطار COSO.

تحافظ فودافون قطر على إطار متكامل لمرونة الأعمال يهدف إلى التنبؤ بالاضطرابات المحتملة والتخفيف من آثارها والتعافي منها، بما يضمن استمرارية العمليات. ويتم الإشراف على هذا الإطار من خلال لجنة التوجيه لإدارة استمرارية الأعمال وفريق إدارة الأزمات، الذين يضمن أعضاء من اللجنة التنفيذية.

وخلال عام 2025، جددت الشركة شهادة ISO 22301:2019، تأكيدًا على توافقها مع المعايير الدولية لاستمرارية الأعمال عبر جميع المكاتب وعمليات البيع بالتجزئة. كما يتم الحفاظ على خطط استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات ومرونة التكنولوجيا والاستجابة للطوارئ في المواقع، مدعومة بتقييمات مخاطر مستمرة وإجراءات استجابة منظمة.

كما أظهرت المشاركة في أربعة تمارين ”وطن“ متتالية، بالتعاون مع الجهات الوطنية والأطراف ذوي الصلة، قدرة الشبكة على التعافي في سيناريوهات تحاكي الواقع. وتم تعزيز مرونة البنية التحتية أيضًا خلال فعاليات وطنية كبرى، بما في ذلك كأس العرب 2025، وعرض الدوحة (Doha Tattoo)، واحتفالات اليوم الوطني، حيث تم الحفاظ على استمرارية الخدمة رغم ارتفاع الطلب.

التعافي والاستمرارية

تحافظ فودافون قطر على مستوى عالٍ من الجاهزية من خلال النسخ الاحتياطية المعزولة خارج الموقع، وتمرين المحاكاة، والاختبارات المستمرة عبر الوظائف الحيوية، بما في ذلك مركز عمليات الشبكة، ومركز الاتصال، وعمليات البيع بالتجزئة. وتقيّم هذه التمارين الأداء التقني والجاهزية التشغيلية، بما يضمن فعالية بروتوكولات الاستجابة واستعداد الموظفين.

إدارة الاحتيال

تطبق فودافون قطر تدابير شاملة للحد من الاحتيال بهدف حماية البنية التحتية للاتصالات والعملاء من المخاطر المالية والأمنية. كما تسهم التحسينات المستمرة على أنظمة إدارة الاحتيال في دعم الكشف الاستباقي عن التهديدات الناشئة والتخفيف من آثارها، مع الحفاظ على سلامة الشبكة وثقة العملاء.

الامتثال والتدقيق

للعام الاخر على التوالي، حافظت فودافون قطر على سجل امتثال خالٍ من المخالفات، حيث لم تُفرض أي عقوبات أو غرامات مالية من قبل هيئة قطر للأسواق المالية خلال عام 2025 نتيجة عدم الامتثال لأي من القوانين أو التشريعات ذات الصلة. ويؤكد ذلك التزام الشركة الكامل بجميع لوائح هيئة قطر للأسواق المالية.

حوكمة الشركة

ونزاهة الأعمال

تضع فودافون قطر حوكمة الشركات والأخلاق والنزاهة في صميم عملياتها. وقد تم تصميم هياكل الحوكمة وأطر اتخاذ القرار بما يضمن تنفيذ التطورات الرقمية والأنشطة التشغيلية بشفافية ومساءلة ونزاهة، بما يدعم النمو المسؤول وخلق قيمة طويلة الأجل.

مجلس الإدارة

يلعب مجلس الإدارة دورًا محوريًا في رسم التوجه الاستراتيجي للشركة، مع ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع جوانب الحوكمة. وتتوافق حوكمة المجلس بشكل كامل مع استراتيجيتنا الرقمية، بما يعزز الالتزام بالقيادة المسؤولة. ويضم المجلس نخبة من الخبراء ذوي الخبرات المتنوعة، مع الالتزام بأعلى معايير حوكمة الشركات والسلوك الأخلاقي.

ويتوافق ميثاق مجلس إدارة فودافون قطر مع المادة (8) من قانون حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، حيث يحدد واجبات المجلس ومهامه ومسؤولياته، إلى جانب التزامات أعضاء المجلس بشكل فردي. ولمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى [الموقع الإلكتروني](#).

هيكل المجلس	2023	2024	2025
مستوى استقلالية رئيس مجلس الإدارة (%)	100	100	100
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة (العدد)	7	6	6
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة (العدد)	0	1	1
الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة (العدد)	1	1	1
الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة (العدد)	6	6	6
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة (العدد)	3	3	3

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------



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

تحرص فودافون قطر على تطبيق أعلى معايير الشفافية والنزاهة من خلال سياسة تضارب المصالح، التي تُعد ركيزة أساسية في إطار الحوكمة ومدونة قواعد السلوك. وتهدف هذه السياسة إلى تحديد وإدارة وتخفيف حالات تضارب المصالح المحتملة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية لحماية الشركة وموظفيها. ويُطلب من التنفيذيين والموظفين الرئيسيين الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح للحصول على الموافقات اللازمة، بما يضمن اتخاذ قرارات محايدة.

كما توفر سياسة معاملات الأطراف ذوي الصلة إطاراً منظماً لإدارة هذه المعاملات، حيث يتم استبعاد الأطراف ذات الصلة من المناقشات وعمليات اتخاذ القرار، وتُجرى المعاملات وفقاً لأسعار السوق لضمان النزاهة المالية والأخلاقية.

وخلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2025، لم تدخل فودافون قطر في أي معاملات جوهرية مع أطراف ذات صلة، ويتم الإفصاح عن باقي المعاملات ضمن القوائم المالية السنوية.



مكافحة الرشاوى

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 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.

الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------



03

الازدهار البشري

نضع ازدهار الأفراد في صميم كل ما نقوم به في فودافون قطر، ونلتزم بتعزيز بيئة عمل قائمة على العدالة، والنمو المهني، وتكافؤ الفرص للجميع. كما نعطى الأولوية للصحة والسلامة وإدارة المخاطر عبر جميع عملياتنا لدعم رفاهية موظفينا. ويمتد التزامنا إلى ما هو أبعد من بيئة العمل من خلال التفاعل الفعّال مع المجتمعات المحلية ودعمها.

وتماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، نُسهم في تحقيق التقدم الاجتماعي من خلال المشاركة في مبادرات تهدف إلى الحد من الفقر، وتعزيز تعليم الشباب، وإحداث أثر إيجابي طويل الأجل.

إدارة المواهب

نلتزم بتطوير قوة عاملة ماهرة وقادرة بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030. وفي عام 2025، بلغ عدد موظفينا 544 موظفًا. ويرتكز نهجنا على استقطاب المواهب وتطويرها من خلال برامج تدريبية منظمة وبرامج قيادية تدعم نمو الموظفين وتعزز قدراتهم.

كما ندعم الاحتفاظ بالمواهب من خلال تقديم حزم تعويضات ومزايا تنافسية، وترتيبات عمل مرنة، ومسارات واضحة للتقدم الوظيفي. ونُسهم هياكل الأجور المرتبطة بالأداء وبرامج الحوافز طويلة الأجل في تعزيز استبقاء الموظفين ذوي الأداء العالي.

فرص التطور المهني

نلتزم بتعزيز التقدم الوظيفي الداخلي وتوفير فرص متكاملة للتطور المهني. وبالتعاون مع مؤسسات أكاديمية مرموقة مثل INSEAD (Institut Européen d’Administration des HEC Paris (Affaires)، نقدم برامج تدريب وإرشاد مخصصة لإعداد المواطنين القطريين لتولي الأدوار القيادية.

كما تسهم تقييمات الأداء الشفافة في تعزيز حوارات تطوير فعّالة، بما يضمن حصول الموظفين على التوجيه والملاحظات اللازمة للتقدم في مسيرتهم المهنية.

شهادة الأيزو 9001

منذ عام 2020، تحافظ فُودافون قطر على شهادة ISO 9001:2015 لأنظمة إدارة الجودة، بما يعكس التزامها بتطبيق أفضل الممارسات الدولية في إدارة الموارد البشرية. وقد تم منح هذه الشهادة من قبل المعهد البريطاني للمعايير (BSI)، مما يؤكد التزامنا المستمر بتحسين رضا الموظفين وتقديم خدمات متميزة للعملاء. كما أظهرت عمليات التدقيق عدم وجود أي حالات عدم امتثال، بما يعزز التزامنا بالمعايير العالمية وتركيزنا على رفاهية الموظفين وجودة الخدمة.

التمثيل الوطني

تماشيًا مع أهداف التوطين، نلتزم بزيادة تمثيل وتمكين الكفاءات الوطنية، بما في ذلك النساء. وخلال السنوات الثلاث الماضية، حققنا تحسنًا ملحوظًا في نسبة التمثيل الوطني عبر مختلف مستويات القوى العاملة.

عدد الأفراد	2023	2024	2025
إجمالي القوى العاملة			
المجموع الكلي للموظفين (ما عدا المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)	558	535	544
الموظفون بحسب نوع عقد التوظيف			
الموظفون بدوام كلي (العدد)	554	530	540
الموظفون بدوام جزئي (العدد)	4	5	4

لمحة حول فُودافون قطر	الاستدامة في فُودافون قطر	الإثراء الرقمي	الازدهار البشري	حماية الكوكب	الملحق
الموظفون بحسب العمر					
الموظفون البالغة أعمارهم ما بين 18 و30 (العدد)	44	48	38		
الموظفون البالغة أعمارهم ما بين 31 و40 (العدد)	286	235	210		
الموظفون البالغة أعمارهم 41 فأكثر (العدد)	228	252	296		
الموظفون بحسب الجنس					
الموظفات (العدد)	104	96	96		
الموظفون (العدد)	454	434	444		
الموظفون الجدد					
الموظفون الجدد الذين عيّنتهم الشركة مؤخرًا	56	24	49		
نسبة المواطنين من إجمالي الموظفين الجدد (%)	18	63	29		
التوطين					
الموظفون القطريون (العدد)	39	42	45		
الموظفات القطريات (العدد)	34	39	39		
إجمالي الموظفين والموظفات ذوي الجنسية القطرية (العدد)	73	81	84		
الموظفون ذوو الجنسيات الأخرى (العدد)	485	454	460		
نسبة التوطين في الإدارة العليا (%)	30	22	27		
نسبة التوطين في إجمالي القوة العاملة (%)	21	25	27		
تمثيل الإناث في الإدارة					
الإناث في المناصب الإدارية العليا (العدد)	1	0	0		
الذكور في المناصب الإدارية العليا (العدد)	9	9	11		
نسبة الموظفات في المناصب الإدارية العليا إلى الإجمالي (%)	11	0	0		
نسبة الإناث في المناصب الإدارية العليا والمتوسطة إلى الإجمالي (%)	11	0	0		
دوران الموظفين					
عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة (العدد)	37	47	40		
معدل دوران الموظفين (%)	6.6	8.8	7.3		
معدل الدوران بين الموظفات (%)	12	11	13		

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في قودافون قطر	لمحة حول قودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------



جلسات – “Lunch & Learn” تعزيز الوعي والمسؤولية

تضمنت سلسلة جلسات “Lunch & Learn” مواضيع حول التوعية بالجرائم الإلكترونية والاستدامة، مما ساهم في تعزيز الممارسات الأخلاقية، وأمن البيانات، ومبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وترسيخ ثقافة المسؤولية والعمل الهادف داخل المؤسسة.

مكافحة غسل الأموال في العالم الرقمي

قدمت قودافون قطر جلستين تدريبيتين حول مكافحة غسل الأموال في العالم الرقمي، ركزت على الأطر التنظيمية، والتهديدات الرقمية، ودور التقنيات المتقدمة في مكافحة الجرائم المالية، وتسهم هذه المبادرة في تعزيز معايير الحوكمة والأخلاقيات، بما يدعم المرونة المؤسسية ويعزز الثقة، باعتبارها من الركائز الأساسية للأعمال المستدامة.



برامج الأمن السيبراني – بالتعاون مع الوكالة الوطنية للأمن السيبراني

عقدت قودافون قطر شراكة مع الوكالة الوطنية للأمن السيبراني لإطلاق برنامج توعوي في مجال الأمن السيبراني قائم على التعلم الذاتي، وقد أتمّه 955 موظفًا، وشمل البرنامج موضوعات مثل الوقاية من التصيد الاحتيالي، والتصفح الآمن، وممارسات إدارة كلمات المرور، وآليات الإبلاغ عن الحوادث، بما مكّن الموظفين من اكتساب المهارات الأساسية لحماية بيئتنا الرقمية.

وبالإضافة إلى ذلك، واصل فريق الأمن السيبراني تطوير قدراته من خلال الالتحاق بدورات متقدمة لتعزيز الخبرات في التعامل مع التهديدات المعقدة. وتسهم هذه المبادرات في ترسيخ الممارسات الأخلاقية، وحماية البيانات الحيوية، وضمان المرونة التشغيلية، باعتبارها عناصر أساسية لدعم استدامة الأعمال.



برنامج – Mini MBA تطوير قيادات جاهزة للمستقبل

في إطار استراتيجيتنا لتطوير القيادات، قامت قودافون قطر برعاية 19 من القيادات العليا للمشاركة في برنامج Telecom Mini MBA في لندن، الذي تقدمه Informa UK. وقد أتاح هذا البرنامج المكثف، الذي استمر لمدة خمسة أيام، منظورًا عالميًا حول تطورات قطاع الاتصالات، وزوّد المشاركين بمعرفة متقدمة في مجالات الاستراتيجية والتكنولوجيا والقيادة.

وشمل البرنامج محاور رئيسية مثل التحول الرقمي، وتجربة العملاء، وممارسات الأعمال المستدامة، مما مكّن القيادات من استشراف توجهات القطاع ودفع عجلة الابتكار بشكل مسؤول. ومن خلال المشاريع التعاونية والتعرّف على عمليات قودافون على المستوى الدولي، اكتسب المشاركون رؤى عملية حول تطبيق أفضل الممارسات العالمية ضمن السياق المحلي.

وتسهم هذه المبادرة في تعزيز خطط تطوير القيادات لدينا، كما تعكس التزامنا بالاستدامة من خلال ترسيخ التفكير الاستراتيجي، واتخاذ القرارات الأخلاقية، وتعزيز المرونة في بيئة أعمال سريعة التغير. ومن خلال الاستثمار في قيادات جاهزة للمستقبل، نواصل تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل لعملائنا وموظفينا والمجتمع.

التدريب والتطوير

نلتزم في قودافون قطر بتعزيز نمو وتطوير موظفينا، بما يمكنهم من تحقيق كامل إمكاناتهم والمساهمة بفعالية في نجاح الشركة. وخلال عام 2025، أكمل الموظفون 21,662 ساعة تدريب، بمتوسط 40 ساعة لكل موظف، مما يعكس زيادة بنسبة 38% مقارنة بعام 2024. وتهدف برامجنا إلى تنمية المهارات الفنية، وتعزيز القدرات القيادية، ودعم التطور الشخصي، بما يتماشى مع طموحات الأفراد وأهداف الشركة.

التدريبات	2023	2024	2025
المجموع الكلي لساعات التدريب	14,144	15,327	21,662
متوسط ساعات التدريب لجميع الموظفين	25	29	40
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	30	29	36
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	24	29	41
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	4	10	7
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة	16	23	27

مبادرة مايكروسوفت – بناء المرونة الرقمية

من خلال الحصول على شهادات متقدمة من مايكروسوفت في مجالات Azure و Copilot و Power BI وإدارة الأمن، عزز الموظفون خبراتهم في تقنيات الحوسبة السحابية والأمن السيبراني، بما يدعم الكفاءة التشغيلية وتقديم حلول آمنة وقابلة للتوسع، ويسهم في تحقيق الاستدامة البيئية والتشغيلية.

الذكاء الاصطناعي والذكاء

الاصطناعي التوليدي – تمكين

التحول الرقمي

تم تقديم جلستين تدريبيتين حول الذكاء الاصطناعي والذكاء الاصطناعي التوليدي، لتزويد الموظفين بالمعرفة العملية حول تطبيقات هذه التقنيات في قطاع الاتصالات. ويسهم تعزيز الوعي بهذه التقنيات في تطوير العمليات وتحسين كفاءة استخدام الموارد، بما يدعم النمو الرقمي المستدام.

فرص التعلم المتنوعة

نتعاون مع شركاء موثوقين لتقديم مجموعة واسعة من برامج التطوير، تشمل التدريب العام، والتدريب الوظيفي، وبرامج تطوير القيادات، بما يضمن تزويد الموظفين على مختلف المستويات بالمهارات والمعارف الأساسية لدعم تقدمهم المهني.

منصات التعلم الإلكتروني

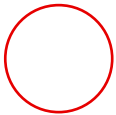
ندعم التعلم المستمر من خلال منصات مثل LinkedIn Learning و Skillsoft، التي تتيح للموظفين الوصول المرن إلى مجموعة متنوعة من الدورات في مختلف المجالات، بما يمكنهم من تطوير مهاراتهم بشكل مستمر وفق احتياجاتهم.

التدريب على الأخلاقيات والامتثال

تعزيزًا لمبادئ النزاهة والمساءلة، يشارك جميع الموظفين في برنامج “Doing What’s Right” كل عامين، والذي يغطي السياسات الأساسية، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك، والصحة والسلامة، والخصوصية والأمن، ومكافحة الرشوة، بما يعزز التزامنا بالمعايير الأخلاقية.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة



نحرص في فودافون قطر على ترسيخ بيئة عمل شاملة تعزز المساواة والتنوع على جميع المستويات. ونؤمن بأن تبني وجهات نظر متنوعة يساهم في دفع عجلة الابتكار وتعزيز ثقافتنا المؤسسية. وتُجسّد سياسة التنوع والشمول لدينا التزامنا بتهيئة بيئة عمل عادلة ومحترمة ومنصفة، يشعر فيها جميع الموظفين بالتقدير ويتمتعون بفرص متكافئة.

وخلال السنوات الثلاث الماضية، لم يتم تسجيل أي حالات إبلاغ عن مخالفات، بما في ذلك حالات التمييز أو المضايقات، ما يعكس فعالية أنظمتنا الداخلية وثقة الموظفين بها.

إجازة الوالدين

نوفّر في فودافون قطر سياسات شاملة لإجازة الأمومة/الأبوة لدعم الموظفين في تحقيق التوازن بين العمل والحياة خلال المراحل المهمة.

ونتجاوز متطلبات قانون العمل القطري من خلال منح 60 يومًا كإجازة أمومة مدفوعة بالكامل، أي بزيادة 10 أيام عن الحد القانوني. وبعد انتهاء إجازة الأمومة، يحق للموظفات الحصول على ساعتين يوميًا لرعاية الطفل لمدة تصل إلى عام.

وعلى الرغم من أن إجازة الأبوة ليست إلزامية قانونًا، فإننا نمنح الموظفين الذكور 3 أيام إجازة مدفوعة بالكامل. كما يمكن للموظفين الاستفادة من إجازة الوالدين عند الولادة أو التبني، بما يعكس نهجنا المرن الذي يراعي احتياجات الأسر المختلفة ويعزز بيئة عمل داعمة وشاملة.

وينعكس التزامنا بتكافؤ الفرص في ممارسات التوظيف وتنمية المواهب لدينا، بما يضمن توفير بيئة داعمة وخالية من التمييز. كما تظل المساواة بين الجنسين أولوية رئيسية، حيث ندمجها في سياساتنا من خلال تعزيز الأجور العادلة، ودعم التطور المهني، وتقديم مزايا أمومة شاملة للموظفات.

تُشكّل النساء نسبة 18% من إجمالي القوى العاملة لدينا. ونواصل دعم مبادرات تمكين المرأة مهنيًا من خلال تقديم برامج تدريب قيادي والتعاون مع الجامعات لبناء قاعدة قوية من الكفاءات النسائية.

عدم التمييز

نعتدّ نهج عدم التسامح مطلقًا مع أي شكل من أشكال التمييز، ونلتزم بضمان تكافؤ الفرص لجميع الموظفين بغض النظر عن الخلفية أو الجنس أو العرق أو الدين. وفي عام 2025، لم يتم تسجيل أي حالات تمييز. كما يتيح نظام الإبلاغ عن المخالفات (Speak Up) للموظفين والأطراف الخارجية الإبلاغ عن أي مخاوف بسرية تامة ودون الخوف من أي إجراءات انتقامية.

إجازة الوالدين	2023	2024	2025
عدد الموظفين المستفيدات من إجازة الوالدين (إجازة الأمومة)	7	3	7
عدد الموظفين العائدات للعمل في الشركة بعد انتهاء الإجازة	7	3	7
عدد الموظفين العائدات من إجازة الوالدين واللواتي استمررن بالعمل بعد مرور سنة على العودة من الإجازة (الاحتفاظ)	7	3	7
معدل العودة إلى العمل (%)	100	100	100
معدل الاحتفاظ بالموظفين (%)	100	100	100

*عادت موظفتان من أصل 7 موظفات حصلن على إجازة الأمومة/الأبوة في عام 2023 إلى العمل في عام 2024، وذلك نظرًا لتوقيت الإجازة. *لم تنقُص فترة الـ 12 شهرًا لأي من الموظفين الثلاث، إلا أنهن جميعًا ما زلن على رأس عملهن حتى تاريخ التقرير.

رضا الموظفين

نحرص في فودافون قطر على توفير بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتحفيز والرضا، بما يعزز مستويات المشاركة والانتماء ويدعم النمو المهني والرفاهية.

إدارة الأداء

آلية التظلم

نعزز ثقافة الشفافية والنزاهة من خلال تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوكيات غير أخلاقية عبر سياسة “Speak Up” وآلية التظلم. ويمكن تقديم البلاغات إلى المدير المباشر أو المسؤولين التنفيذيين المعنيين أو لجنة “Speak Up” في فودافون قطر، عبر البريد الإلكتروني:

SpeakUp.Qatar@vodafone.qa أو من خلال الخط الساخن المخصص 77732587.

في عام 2025، تم تسجيل 87 حالة تظلم، مقارنة بـ 79 حالة في عام 2024، وقد تم التعامل مع جميع الحالات وتسويتها بشكل كامل وفي الوقت المناسب.

نحدد أهداف أداء واضحة تتماشى مع مؤشرات الأداء الرئيسية والكفاءات الخاصة بكل دور، ويتم تقييمها من خلال منصة قائمة على الحوسبة السحابية. ويخضع الموظفون لمراجعات أداء سنوية وفق مقياس من واحد إلى خمسة، إلى جانب مراجعة رسمية في منتصف العام لقياس التقدم وتقديم ملاحظات بناءة تدعم تقييمات نهاية العام. كما يتعاون الموظفون مع مديريهم لوضع خطط تطوير فردية تركز على تنمية المهارات وتعزيز التقدم الوظيفي.

وقد تلقى 100% من موظفينا مراجعات الأداء والتطوير الوظيفي منذ عام 2022.

مكافأة الأداء المتميز

يعتمد نهجنا “الدفع مقابل الأداء” على ضمان تقدير إسهامات الموظفين ومكافأتهم عليها. وترتبط المكافآت السنوية مباشرة بتقييمات الأداء، في حين يستفيد موظفو المبيعات والتجزئة من برامج العمولات والحوافز. كما يحق للموظفين ذوي الأداء العالي المشاركة في برامج الحوافز طويلة الأجل.

آلية التظلم	2023	2024	2025
عدد التظلمات المقدمة خلال الفترة المشمولة في التقرير (العدد)	64	79	87
عدد التظلمات التي تم الاستجابة لها أو حلها (العدد)	64	79	87
نسبة التظلمات التي تم حلها (%)	100	100	100



ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------

حقوق الإنسان

تلتزم فودافون قطر بصون حقوق وكرامة الأفراد في جميع عملياتها. ونحرص على التوافق مع معايير حقوق الإنسان الدولية، بما في ذلك مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، إلى جانب دستور دولة قطر وقوانين العمل المحلية.

نحظر التمييز ونعزز بيئة عمل عادلة وآمنة، كما نعمل بشكل استباقي على منع العمل القسري والاتجار بالبشر والفساد من خلال ضوابط مدعومة بآليات الإبلاغ والتدقيق والتدريب. ويتم

بيئة عمل صحية وآمنة

ويتم تحديث نظام الصحة والسلامة المهنية لدينا، القائم على معايير معترف بها لإدارة المخاطر، بشكل دوري ليتماشى مع اللوائح المتطورة، كما يتم تعزيز ثقافة السلامة من خلال السياسات والتدريب وحملات التوعية والتواصل المستمر، بما يرسخ مفهوم المسؤولية المشتركة في جميع أنحاء المؤسسة.

تولي فودافون قطر أولوية قصوى لصحة وسلامة ورفاهية الموظفين والمقاولين والشركاء من خلال إطار متكامل للصحة والسلامة المهنية. واستنادًا إلى سياسة الصحة والسلامة لدينا، نقوم بتنفيذ تقييمات المخاطر، وبرامج التدريب على السلامة، وتدابير استباقية لضمان بيئة عمل آمنة.

إدارة المخاطر الاستباقية

يضمن نظام الصحة والسلامة المهنية لدينا الامتثال وحماية العمليات، استنادًا إلى معايير إدارة المخاطر المعترف بها. ويتم تحديثه بانتظام ليتماشى مع المتطلبات التنظيمية المتغيرة، مع تعزيز ثقافة السلامة من خلال السياسات والتدريب والتواصل الواضح. ويتم تسجيل الأنشطة في سجل المخاطر، مع تطبيق

المخاطر المحددة	الضوابط الموضوعة
مخاطر الحرائق	غرف تدخين معزولة، نظافة منزلية صارمة، منع استخدام وصلات الطاقة الشخصية، صيانة بواسطة أفراد معتمدين، عمليات تفتيش سلامة دورية، معدات مكافحة الحرائق، حراس حرائق مدربون، وصيانة وقائية متوافقة مع قواعد الدفاع المدني المحلية.
مخاطر زيارات المواقع	التقديم الشامل للسلامة والصحة المهنية، الوعي الدقيق بالمخاطر، الالتزام الصارم بالقواعد، القيادة الدفاعية الاحترازية، قصر العمل على الارتفاعات على الموظفين المدربين والمجهزين بمعدات السلامة، وعمليات التفتيش المنتظمة للموقع.
مخاطر المكاتب	تنظيف وترتيب مكان العمل، والتراص الآمن للمواد، وضمان عدم وجود كابلات 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 وفقًا للقانون القطري.

التأهب لحالات الطوارئ

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

وفي عام 2025، لم نسجّل أي حالات وفاة، مما يؤكد التزامنا الراسخ بالسلامة. وتسهم برامج التدريب المستمرة والمبادرات الاستباقية في تعزيز وعي الموظفين ومشاركتهم. وللحفاظ على هذا الأداء، نخطط لتوسيع قاعدة المستجيبين الأوائل وزيادة التدريب على الطوارئ بنسبة 10% سنويًا.

التدريب على الصحة والسلامة

يتلقى الموظفون الجدد تدريبًا إلزاميًا على الصحة والسلامة ضمن برنامج التهيئة الوظيفية، يشمل سياسات الشركة وقواعد السلامة. كما يُعزز إتمام دورة “Doing What’s Right” سنويًا المبادئ الأساسية للسلامة، بما يضمن الامتثال للمعايير المؤسسية. وتعكس زيادة ساعات التدريب التزامنا المستمر بجاهزية الموظفين ورفاهيتهم.

وخلال عام 2025، قدّم فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر ثلاثة برامج مخصصة للصحة والعافية تناولت القضايا الصحية للموظفين والظروف الموسمية. ويتم سنويًا إعداد خطة فعاليات شاملة للتعامل مع التحديات الموسمية والاستجابة للاحتياجات الصحية المستجدة.

وفي عام 2025، أكمل الموظفون 620 ساعة من التدريب على الصحة والسلامة، بمتوسط 1.14 ساعة لكل موظف.

التدريب على الصحة والسلامة	2023	2024	2025
إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة التي قدّمت إلى الموظفين	858	663	584
متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للسنة الواحدة للموظّف الواحد	1.5	1.2	1.1
متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظّف القطريّ الواحد	0.9	1.2	0.5

زيارات الإدارة للمواقع

عزّزت فودافون قطر مشاركة القيادة في مجالي الصحة والسلامة من خلال تنفيذ زيارات ميدانية منظمة للمواقع عالية المخاطر والمواقع ذات الأهمية التشغيلية. وهدفت هذه المبادرة إلى ترسيخ التزام القيادة الواضح بممارسات العمل الآمنة وتعزيز مواءمة توقعات الإدارة مع الواقع التشغيلي في مواقع العمل المختلفة.

وخلال عام 2025، تم جدولة زيارات للمواقع ذات الأولوية، حيث نفذت فرق الإدارة جولات ميدانية وعمليات تدقيق سلامة مستهدفة، إلى جانب جلسات تواصل مع الموظفين. وتم جمع الملاحظات مباشرة من الموظفين في الخطوط الأمامية لتحديد الفجوات العملية وفهم التحديات التشغيلية ورصد فرص التحسين لدعم إجراءات المتابعة.

تعزيز سلامة مكان العمل باستخدام تقنية إنترنت الأشياء

يتيح حل إدارة القوى العاملة القائم على تقنية إنترنت الأشياء في فودافون قطر مراقبة آنية لصحة وسلامة وإنتاجية المقاولين. وتوفر الأجهزة المدعومة بتقنية إنترنت الأشياء رؤى حول المؤشرات الصحية والأنشطة والموقع، بما يضمن سلامة العاملين وكفاءة العمليات.

ومن خلال تتبع المؤشرات الصحية والتنبيه إلى المخاطر أو تجاوز المناطق، تُسهم في الحد من مخاطر مكان العمل وتعزيز المساءلة عبر مختلف العمليات.



وساهمت هذه الزيارات في تعزيز ثقافة السلامة وترسيخ مساءلة القيادة عن أداء الصحة والسلامة. كما شهد الالتزام ببروتوكولات السلامة تحسنًا ملحوظًا، وتعززت ثقة الموظفين بالتزام الإدارة بالسلامة. وارتفعت معدلات الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة بنسبة 15% مما دعم تحسين مستوى رصد المخاطر المحتملة وتعزيز فرص التعلم.

ورغم أن هذه الزيارات أتاحت تفاعلًا فحاليًا وتحديدًا سريعًا للتحديات، إلا أن محدودية الوقت في بعض المواقع حدّت من إجراء تقييمات أكثر تعمقًا. وتخطط فودافون قطر لتنفيذ زيارات ميدانية نصف سنوية للإدارة ودمج مخرجاتها ضمن خطط التحسين المستمر لتعزيز أداء الصحة والسلامة على المدى الطويل.

الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------

تنمية المجتمع

برنامج "الجوهرة"

وفي نهاية العام، عقدنا شراكة مع The Supreme FIFA Committee for Delivery & Legacy FIFA U 17-World Cup 2025، FIFA Arab Cup 2025، FIFA Intercontinental Cup 2025. وقد شكّلت هذه الشراكات والفعاليات منصة رئيسية للتفاعل مع قاعدة عملائنا وجمهور كرة القدم من خلال شغفهم بالرياضة. وخلال البطولات، نفذنا مجموعة من الأنشطة التفاعلية الميدانية في Aspire Zone، Khalifa Stadium، International Stadium، Al Bayt Stadium، Lusail Stadium. لإشراك الجماهير من خلال ألعاب وأنشطة متنوعة. وإلى جانب الفعاليات الميدانية، أطلقنا مبادرة "مشجع المباراة" عبر منصات التواصل الاجتماعي، بهدف وضع جماهيرنا وعمالئنا في صميم استراتيجية التفاعل الجماهيري الخاصة بنا.

برنامج العمل بدوام جزئي

يدعم برنامج العمل بدوام جزئي الطلبة القطريين من خلال توفير خبرات عملية قيمة تتماشى مع التزاماتهم الأكاديمية. ومن خلال هذه الفرص، يكتسب الطلبة مهارات عملية ويُسهمون بشكل فعال في مجتمعاتهم.

وتُسهم هذه المبادرة في تعزيز قابلية توظيف الطلبة وترسيخ مكانة فودافون قطر كجهة عمل مفضلة، كما تعزز الثقة والتعاون وتبني علاقات مستدامة مع المواهب المحلية، بما يدعم رؤية قطر لتمكين الشباب وتنميتهم. وفي عام 2025، انضمت خمس مشاركات إلى البرنامج.

التبرعات وشراكات الرعاية والشراكات

في عام 2025، واصلنا التزامنا بالمشاركة المجتمعية من خلال التبرعات والرعايات والشراكات الاستراتيجية. وللعام السادس على التوالي، دعمنا الأنشطة الطلابية في Qatar University عبر رعاية المنتدى السنوي للأنشطة والمنظمات الطلابية. كما تعاوننا مع الجامعة لتنفيذ مبادرات رئيسية، بما في ذلك برنامج الابتكار في الذكاء الاصطناعي وفعاليات TEDx، بما يسهم في تعزيز الابتكار وإشراك الطلبة من مختلف الكليات.

خلال شهر رمضان 2025، وبناءً على النجاح الكبير ومستوى التفاعل المرتفع الذي حققته مسابقة العمرة لعام 2024، تعاوننا مجدداً مع سفير علامتنا التجارية Mohammed Saadoun Al Kuwari، الذي قاد المسابقة عبر منصتنا الرقمية بهدف تعزيز التواصل مع جمهورنا ومتابعينا، حيث تم تقديم ثلاث باقات عمرة مميزة للفائزين.

في فودافون قطر، نلتزم بتعزيز المجتمعات التي نعمل فيها من خلال استثمارات موجهة. وتركز مبادراتنا المجتمعية على ثلاث ركائز رئيسية، وهي: الرياضة، والابتكار، والاستدامة، وذلك ضمن إطار استراتيجيتنا الأوسع للمسؤولية الاجتماعية المؤسسية. وترتكز هذه الاستراتيجية على مبادئنا الرئيسية: الحياة الرقمية، والشمول للجميع، وحماية الكوكب. ونحرص على مواءمة جميع جهود التنمية المجتمعية مع هذه الاستراتيجية، بما يضمن الامتثال لمدونة قواعد السلوك المعتمدة في فودافون قطر.

استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات



حماية الكوكب



الشمول للجميع



الحياة الرقمية

تنمية المجتمع

عدد برامج التنمية المجتمعية المحلية

21	2023
15	2024
18	2025

القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية (بالريال القطري)

8,382,000	2023
5,949,938	2024
8,100,752	2025

برنامج "فودافون للجميع"

نلتزم بتعزيز الشمول الرقمي من خلال ضمان توفير الاتصال للجميع، بما في ذلك الأفراد ذوو الإعاقة. وتلبي مبادرة "فودافون للجميع" احتياجاتهم من خلال تقديم حلول مخصصة، مثل مساعدات التواصل، وأدوات تكبير الرؤية، وأدوات التنقل.

ونعزز الشمولية من خلال تقديم خصومات للأفراد ذوي الإعاقة والمواطنين المتقاعدين، حيث يحصل العملاء المؤهلون على خصم بنسبة 50% على باقات فودافون قطر المفوترة، وخصم بنسبة 50% على بعض خدمات الإنترنت المنزلي، وخصم بنسبة 10% على أجهزة مختارة تدعم ميزات إمكانية الوصول.

كما ندعم المبادرة العالمية لإعداد تقارير سهولة الوصول للأجهزة المحمولة (GARI)، حيث توفر معلومات حول الأجهزة المتاحة لذوي الإعاقة. ونقدم دليل فودافون لإمكانية الوصول للهواتف الذكية لمساعدة العملاء على اختيار الأجهزة المناسبة، مع توفر مزيد من التفاصيل عبر موقعنا الإلكتروني.

04

حماية
الكوكب

نلتزم بالحد من بصمتنا البيئية من خلال ممارسات استباقية ومسؤولة، حيث نُدمج الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا لضمان تقليل الآثار البيئية وتعزيز القدرة على التكيف البيئي.

ومن خلال جهود تشمل الحد من النفايات، والحفاظ على الموارد، والاستثمار في الطاقة المتجددة، ومبادرات الاقتصاد الدائري، نواصل تركيزنا على حماية الكوكب للأجيال القادمة، كما نعمل على مواءمة جهودنا في مجال الاستدامة مع الأطر العالمية، بما في ذلك أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، لبناء مستقبل أكثر استدامة ومرونة.

ونلتزم كذلك ببناء سلسلة قيمة مستدامة من خلال التركيز على التوريد الأخلاقي، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل العادلة. ومن خلال التعاون مع الموردين لتحسين الأداء البيئي وضمان التوريد المسؤول للمواد، نُسهم في تحقيق الإشراف البيئي والازدهار على المدى الطويل.

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

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في قُودافون قطر	لمحة حول قُودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	---------------------------	-----------------------

استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

تُقرّ قُودافون قطر بالمساهمة الكبيرة لعملياتها في انبعاثات الكربون، والتي تنتج بشكل رئيسي عن استهلاك الكهرباء في مراكز البيانات والمواقع التشغيلية. ولمعالجة ذلك، نعمل بشكل مستمر على التحول إلى مصادر الطاقة التجارية، ونشر حلول الطاقة المتجددة، وتحديث البنية التحتية للحد من تأثيرنا البيئي.

ومع تطور اللوائح والعوامل الاجتماعية والاقتصادية، نواصل رصد التحديات والفرص لضمان توافق نهجنا في كفاءة الطاقة وخفض الانبعاثات مع أهداف التنمية المستدامة والأولويات البيئية الوطنية.

في عام 2025، أظهر أداء الطاقة والانبعاثات اتجاهًا متباينًا مقارنة بعام 2024. فقد انخفض الاستهلاك المباشر للطاقة من وقود الديزل بنحو 3% ليصل إلى 8,598,082 لتراً، مما ساهم في انخفاض مماثل بنسبة تقارب 3% في انبعاثات النطاق 1 لتصل إلى 22,698 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

في المقابل، ارتفع استهلاك الطاقة غير المباشر من الكهرباء بنحو 18% ليصل إلى 46,144,073 كيلوواط ساعة، مما أدى إلى زيادة مماثلة بنسبة تقارب 18% في انبعاثات النطاق 2 لتصل إلى 24,853 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون. ونتيجة لذلك، ارتفع إجمالي استهلاك الطاقة بنحو 10% ليصل إلى 493,014 جيجا جول، كما ارتفعت الانبعاثات الإجمالية (النطاقان 1 و2) بنحو 7% لتصل إلى 47,552 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

استهلاك الطاقة	2023	2024	2025
استخدام الطاقة المباشر من الوقود (الديزل) (لتر)	10,177,282	8,859,530	8,598,082
استخدام الطاقة غير المباشر (الكهرباء) (كيلوواط ساعة)	43,270,553	38,980,679	46,144,073
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)	542,710	447,166	493,014
كثافة الطاقة (جيجا جول/مليون ريال قطري من الإيرادات)	174	140	143
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف)	931	854	870
انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة – النطاق 1* (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون)	26,868	23,389	22,698
انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة – النطاق 2** (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون)	23,306	20,995	24,853
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة – النطاقان 1 و2 (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون)	50,174	44,384	47,552
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (طن مكافئ لثاني أكسيد الكربون/مليون ريال قطري من الإيرادات)	16.1	13.9	13.8

*استنادًا إلى استهلاك الديزل فحسب. **استنادًا إلى استهلاك الكهرباء فحسب.

حلول ابتكارية في الطاقة الهجينة

الشركة التقدم في برنامج تحسين الطاقة من خلال تحويل مواقع إضافية إلى مصادر الطاقة التجارية واستبدال المواقع المؤقتة (COW) بوحدات رقمية متنقلة (RDM) أكثر كفاءة. وتعكس هذه المبادرات التزامنا المستمر بتحسين كفاءة الطاقة في الشبكة وتعزيز المرونة التشغيلية ودعم التحول نحو عمليات منخفضة الكربون.

تقود مبادرة "الشبكة الخضراء" لدينا التحول المستدام من خلال تقليل استخدام مولدات الديزل (DG) والاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة. ومن خلال نشر أنظمة الطاقة الهجينة عبر مواقع الاتصالات، نعمل على بناء شبكة صديقة للبيئة ومرنة تقلل من الأثر البيئي وتعزز الكفاءة التشغيلية.

تدمج حلول الطاقة الهجينة لدينا الطاقة الشمسية، وبطاريات الليثيوم، وكهرباء الشبكة، ومولدات الديزل، بما يحسن استخدام الوقود ويخفض الانبعاثات.

وتوجّه تقييّمات المواقع تصميم أنظمة مخصصة توازن بين الطاقة المتجددة ودعم المولدات لضمان الموثوقية وكفاءة التكلفة. ولتعزيز الكفاءة، قمنا بتطبيق نظام مراقبة متكامل يتتبع أداء جميع المكونات الرئيسية، بما في ذلك المولدات والبطاريات والألواح الشمسية، من خلال لوحات المعلومات وأدوات التتبع وقواعد البيانات.

ويتيح إطار المراقبة اليومي هذا الكشف المبكر عن المشكلات المحتملة، وتبسيط سير العمل عبر فرق متعددة، وضمان المساءلة على مستوى المؤسسة. ومن خلال التطبيق المستمر لهذا النهج على مدار 12 شهرًا، حافظنا على كفاءة المشاريع دون التأثير على الأداء.

في عام 2025، تم تحويل 7 مواقع إلى نماذج الطاقة الهجينة، وهو ما يمثل أعلى مستوى تنفيذ خلال الفترة. وبالتوازي، واصلت



95%

من مواقعنا التي تعمل بمولدات الديزل (DG) والمواقع المتوافقة مع الأنظمة الهجينة حققت حالة التشغيل الهجين النشط.



ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------



تحسين كفاءة الطاقة باستخدام الذكاء الاصطناعي للمواقع الهجينة والشمسية

تواجه المواقع التي تعمل بالطاقة الهجينة والشمسية تحديات في الكفاءة نتيجة لتقلب الطلب على الأحمال، وتذبذب إنتاج الطاقة الشمسية، وعدم كفاءة تشغيل البطاريات ومولدات الديزل في بعض الحالات. وللتعامل مع هذه التحديات، قامت فودافون قطر بتطبيق نظام لإدارة الطاقة قائم على الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الأحمال الفعلية، ومدخلات مولدات الديزل، وسلوك شحن البطاريات، وأنماط توليد الطاقة الشمسية.

يقوم هذا النظام بتحسين عمليات شحن البطاريات وتشغيل المولدات في المواقع الهجينة بشكل ديناميكي، بينما يعمل في المواقع الشمسية على تعظيم تخزين الطاقة الشمسية وتقليل الفاقد من الطاقة المتجددة. وقد أسهم هذا التحكم الذكي في تحسين كفاءة الطاقة الإجمالية بنسبة تقارب 20%، إلى جانب تقليل استهلاك الوقود والانبعاثات.



شهادة المنظومة العالمية لتقييم الاستدامة "جي ساس"

حققت فودافون قطر إنجازًا مهمًا بحصولها على تصنيف أربع نجوم ضمن نظام التقييم العالمي للاستدامة (GSAS) – تصميم وبناء، وذلك لأعمال التجهيز الداخلي لمقرها الرئيسي في لوسيل، لتصبح أول شركة اتصالات في قطر تحقق هذا التميز. ويعكس هذا الإنجاز التزام فودافون قطر الراسخ بالاستدامة وريادتها في تبني ممارسات متقدمة وصديقة للبيئة. وقد جاء هذا التصنيف عقب تقييم شامل أجراه خبراء المنظمة الخليجية للبحث والتطوير (GORD)، حيث تم تقييم أداء المشروع في مجالات تشمل كفاءة الطاقة، والحفاظ على الموارد، وجودة البيئة الداخلية.

ويضم مقر لوسيل مجموعة من الميزات الداعمة للاستدامة التي ساهمت في تحقيق هذا التصنيف، من بينها غلاف حراري عالي الكفاءة، ونظام إضاءة ذكي بتقنية LED مع مراقبة عن بُعد، وأنظمة تهوية متقدمة مثل وحدات استعادة الطاقة ونظام الهواء الخارجي المخصص، مما يساهم في تقليل استهلاك الطاقة مع الحفاظ على جودة الهواء الداخلي. كما يعتمد المكتب على تجهيزات منخفضة استهلاك المياه، وأجهزة قياس على مستوى الأرضيات، واستخدام مواد محلية ومعاد تدويرها، في تأكيد واضح على التزام فودافون قطر بالحد من الأثر البيئي ودعم الاقتصاد المحلي.



البنية التحتية المستدامة

وأدى الانتقال إلى شبكات الجيل الخامس عبر المواقع إلى زيادة استهلاك الطاقة والانبعاثات. ولمعالجة ذلك، نعمل على توسيع استخدام مصادر الطاقة المستدامة ونشر أنظمة الطاقة الهجينة في المواقع غير المرتبطة بالشبكة.

نقوم بنشر الأبراج أحادية القطب سريعة الانتشار (RDMs) كبديل ممتنة وقابلة لإعادة الاستخدام للأبراج التقليدية، مما يساهم في تقليل الأثر البيئي. بالإضافة إلى ذلك، تم استبدال الأبراج المتنقلة (COWs) بوحدات (RDMs)، مما يحد من المخاطر المرتبطة بالهياكل المؤقتة.

وخلال الفترة من 2023 إلى 2025، تم تحويل 72 برجًا متنقلًا (COWs) بنجاح إلى وحدات (RDMs)، منها 21 عملية تحويل في عام 2025. وتؤكد هذه الجهود التزامنا ببناء بنية تحتية للاتصالات مرنة ومستدامة، بما يتماشى مع أهدافنا البيئية الأوسع.

نقوم بنشر الأبراج أحادية القطب سريعة الانتشار (RDMs) كبديل ممتنة وقابلة لإعادة الاستخدام للأبراج التقليدية، مما يساهم في تقليل الأثر البيئي. بالإضافة إلى ذلك، تم استبدال الأبراج المتنقلة (COWs) بوحدات (RDMs)، مما يحد من المخاطر المرتبطة بالهياكل المؤقتة.

المواقع المُحوّلة	2023	2024	2025
عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة الكهربائية	104	75	13
التجارية	47	128	7
عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة الهجينة	26	25	21



تحسين تزويد المواقع بالطاقة

تعمل فودافون قطر على تقليل الاعتماد على مولدات الديزل من خلال تسريع ربط المواقع بالشبكة الكهربائية، ونشر حلول الطاقة الهجينة، وتوسيع استخدام الطاقة الشمسية عبر مواقع الاتصالات، لا سيما في المناطق النائية. ومن خلال المراقبة المستمرة لتوافر مصادر الطاقة البديلة، يتم تحويل المواقع تدريجيًا من التشغيل القائم على الديزل فقط إلى نماذج طاقة أكثر كفاءة واستدامة.

وفي عام 2025، تم تحويل عدد 13 من المواقع العاملة بالديزل إلى الطاقة الكهربائية بنجاح. كما تم تجهيز 7 مواقع بأنظمة طاقة هجينة، ونشر حلول الطاقة الشمسية في 6 مواقع. وتساهم هذه المبادرات مجتمعة في تعزيز مرونة الطاقة، وتقليل استهلاك الوقود والانبعاثات، وترسيخ التزام فودافون قطر بالكفاءة التشغيلية والاستدامة البيئية.



COW-Solar (أنظمة الطاقة الشمسية المحمولة للمواقع المؤقتة)

طوّرت فودافون قطر حلًا مبتكرًا (COW-Solar) لدعم النشر السريع لخدمات الاتصال مع الحد من الأثر البيئي. وقد تم تصميم هذا النظام خصيصًا للمواقع المؤقتة ومواقع الأبراج المتنقلة (COW)، حيث يساهم في تقليل استهلاك الديزل ويُمكّن من تشغيل خدمات الاتصال بالطاقة الخضراء أينما دعت الحاجة. ويعالج هذا الحل متطلبات التشغيل السريعة لدى فودافون مع إعطاء أولوية قصوى لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. وبفضل تصميمه الذي يتيح سرعة النشر والمرونة، يتيح نظام (COW-Solar) تشغيلًا مستدامًا في المواقع المؤقتة وغير المرتبطة بالشبكة.

في عام 2025، تم نشر عدد 8 من أنظمة الطاقة الشمسية المحمولة بنجاح عبر 149 موقعًا مؤقتًا من مواقع (COW)، مما يعزز التزام فودافون قطر بتقديم حلول شبكية ذكية ومستدامة ومرنة.

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في قودافون قطر	لمحة حول قودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------

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.

إدارة النفايات

نتبنى نهجًا استباقيًا في إدارة النفايات يهدف إلى الحد من الأثر البيئي وتعزيز الاستدامة على المدى الطويل. نركز جهودنا على تقليل توليد النفايات، وتعزيز إعادة الاستخدام وإعادة التدوير، وضمان التخلص المسؤول من النفايات عبر جميع عملياتنا. ويعتمد هذا النهج المتكامل على تحليل البيانات، وملاحظات أصحاب المصلحة، ومشاركة الموظفين، بما يدعم التحسين المستمر.

نُحسن ممارسات التعبئة والتغليف للحد من استخدام المواد، فيما تساهم الحلول الرقمية في تقليل استهلاك الورق. كما نتعاون مع مرافق إعادة تدوير معتمدة لإدارة تدفقات النفايات، بما يضمن تحويل المواد بعيدًا عن المрамدم قدر الإمكان.

وفي عام 2025، قمنا بإدخال أنظمة لتنقية المياه للحد من النفايات البلاستيكية وتعزيز الاستدامة البيئية، من خلال استبدال عبوات المياه بالمياه المنقاة، مما أسفر عن توفير أكثر من 80,000 عبوة (ما يعادل 1,600 كجم من البلاستيك). ويسهم هذا النهج في تقليل النفايات البلاستيكية عبر الحد من الاعتماد على المياه المعبأة وتقليل الانبعاثات المرتبطة بالنقل.

كما ارتفعت كمية الخردة التقنية في عام 2025 لتصل إلى 5,650 مترًا مكعبًا نتيجة إيقاف شبكة الجيل الثالث وإزالة المعدات الضخمة مثل الأبراج المتنقلة (COWs)، مع الاستمرار في تطبيق ممارسات إعادة التدوير على جميع المواد المسترجعة.

المواد الخردة (المواقع/ مواد خطرة)

المواد الخردة التقنية

2023	1,574
2024	1,208
2025	5,650

استهلاك المياه

استهلاك المياه (متر مكعب)

2023	8,070
2024	8,200
2025	8,300

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

إدارة المياه

نولي أولوية لاستخدام المياه بكفاءة من خلال اعتماد تقنيات ترشيد الاستهلاك وتعزيز الممارسات المسؤولة عبر مختلف عملياتنا. ويشمل ذلك تركيب تجهيزات منخفضة التدفق، ومنع التسريبات من خلال الصيانة الدورية، وتنفيذ برامج توعوية لإشراك الموظفين في تبني ممارسات مستدامة.

نقوم بمراقبة استهلاك المياه عبر المرافق، مع تحديد فرص خفض الاستهلاك. وقد أدى تعديل مهويات الصنابير في دورات المياه وغرف الوضوء إلى إجمالي استهلاك المياه لدى قودافون قطر 8,300 متر مكعب.

كما نعمل على استكشاف حلول إعادة تدوير المياه الرمادية وتجميع مياه الأمطار لتعزيز إعادة الاستخدام ودعم جهود الحفاظ على المياه. وتشمل خططنا المستقبلية تطبيق أنظمة ذكية لمراقبة المياه للتتبع في الوقت الفعلي، إلى جانب توسيع الشراكات لتنفيذ مشاريع واسعة النطاق للحفاظ على المياه.



تحسين جمع النفايات باستخدام إنترنت الأشياء من قودافون 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 تفريغًا، 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 الشركات والبلديات على إدارة النفايات بفعالية مع تقليل التأثير البيئي.



تقييم جودة الهواء الداخلي - دعم بيئة عمل صحية ومستدامة

أجرت قودافون قطر تقييمًا لجودة الهواء الداخلي في إطار التزامها بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة ومستدامة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية في مجال الصحة والسلامة ومعايير الاستدامة (ESG). وقد تم تحديد جودة الهواء الداخلي كأولوية نظرًا لزيادة الوعي بالصحة البيئية داخل الأماكن المغلقة، وارتفاع معدلات إشغال المكاتب، والاعتماد الكبير على أنظمة التكييف في بيئة مناخية حارة. وهدف هذا التقييم إلى التحقق من ظروف الهواء الداخلي من خلال قياسات علمية دقيقة وتحديد فرص التحسين لدعم رفاهية الموظفين وإنتاجيتهم.

قام مختصون بيئيون مستقلون بتقييم مناطق مكتبية ممثلة، حيث تم رصد مؤشرات رئيسية تشمل ثاني أكسيد الكربون (CO₂)، والجسيمات الدقيقة (PM2.5 و PM10)، ودرجة الحرارة، والرطوبة، والمركبات العضوية المتطايرة (VOCs). وتمت مقارنة النتائج مع الإرشادات والمعايير الدولية، بما في ذلك مراجع نظام GSAS، لتقييم مدى الامتثال وتحديد فرص التحسين.

وأظهرت نتائج التقييم أن مستويات جودة الهواء الداخلي تقع ضمن الحدود الدولية المقبولة في جميع المناطق التي تم اختبارها، مما عزز وضوح ظروف بيئة العمل وثقة الموظفين بها. كما تم تحديد فرص لتحسين نسب الهواء النقي في أنظمة التكييف، وجدولة أعمال الصيانة، وإدارة الإشغال، بما يدعم رفاهية الموظفين والكفاءة التشغيلية، ويعزز التوافق مع معيار ISO 45001 والتزامات الاستدامة.

وتعتزم قودافون قطر الاستمرار في إجراء تقييمات دورية، واستكشاف حلول المراقبة الرقمية ودمج أجهزة الاستشعار الذكية لدعم التحسين المستمر وربط مؤشرات جودة الهواء الداخلي بمبادرات كفاءة الطاقة.

”إن ضمان جودة الهواء الداخلي الجيدة لا يُعد مجرد متطلب للصحة والسلامة، بل هو مسؤولية تجاه موظفينا. ويمنحنا هذا التقييم الثقة بأن بيئة العمل لدينا تدعم الرفاهية والإنتاجية والاستدامة، كما يوفر لنا رؤى قائمة على البيانات لدعم التحسين المستمر.“

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	--------------------------	----------------------

سلاسل التوريد المسؤولة

نُدرِك الدور الحيوي الذي يؤديه موردونا في دعم المسؤولية البيئية، وممارسات العمل العادلة، والحوكمة الأخلاقية. ومن خلال التعاون الاستباقي والرقابة المنهجية، نعمل على ضمان توافق الموردين مع معاييرنا التشغيلية وقيمنا الأساسية.

كما نسعى، من خلال تعزيز الشراكات القائمة على الشفافية والتعاون، إلى ترسيخ المساءلة ودعم التحسين المستمر عبر سلسلة التوريد.

حوكمة سلسلة التوريد

يظل دمج ممارسات الأعمال الأخلاقية ضمن سلسلة التوريد عنصرًا محوريًا في عملياتنا. تلتزم فودافون قطر بجميع اللوائح ذات الصلة والسياسات الداخلية، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك. كما يُطلب من الموردين الامتثال للمبادئ المنصوص عليها في مدونة قواعد السلوك الأخلاقي لسياسة الشراء، بما يضمن التوافق مع معاييرنا الأخلاقية والتشغيلية عبر سلسلة القيمة.

وخلال عملية إدراج الموردين، يتم إجراء تقييمات للامتثال تحت إشراف فرق الأمن المؤسسي والأمن السيبراني وتقنية المعلومات. وتعتمد عمليات اختيار الموردين على مبادئ الشفافية والإنصاف، مدعومة بنظام برمجي مؤسسي يوثق ويراقب جميع مراحل التقييم، بما يتيح اختيارًا موضوعيًا للموردين المتوافقين مع مبادئ النزاهة والاستدامة لدى فودافون قطر.

ولضمان الحفاظ على معايير الأداء، يتم تنفيذ عملية إعادة تأهيل سنوية للموردين، تشمل تقييم الممارسات البيئية، وظروف القوى العاملة، والأداء الأخلاقي. وتتم هذه العملية بالتعاون بين فرق سلسلة التوريد والعمليات، بما يدعم التحسين المستمر. كما تتم متابعة أداء الموردين من خلال بطاقات تقييم تُستخدم لتحديد فرص التحسين وتكريم الأداء المتميز. وقد حافظت فودافون قطر على نسبة 100% في إعادة تأهيل الموردين، بما يعكس الالتزام المستمر بالمعايير المعتمدة.

الموردين المحليون

تواصل فودافون قطر إعطاء الأولوية للتعامل مع الموردين المحليين ضمن مساهمتها في التنمية المجتمعية وتحقيق الأهداف الاقتصادية لرؤية قطر الوطنية 2030. وتقوم الشراكات مع الموردين المحليين على أسس التعاون والنمو المشترك، بما يدعم التنمية الاقتصادية المستدامة ويعزز مرونة سلسلة التوريد.

الشراء المحلي	2023	2024	2025
نسبة النفقات على المتعاقدين والموردين المحليين من إجمالي النفقات (%)	58	61	52
نسبة الإنفاق على المشتريات المخصصة للموردين المحليين مقابل الموردين الدوليين	1.4	1.5	1.1
نسبة الموردين المحليين من إجمالي عدد الموردين (%)	64	63	65
عدد الموردين المتعاقد معهم	342	344	351
عدد الموردين المحليين المتعاقد معهم	219	216	228



الملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
--------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------

05

الملحق



مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

قدمت فودافون قطر تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة 2025/1/1 الى 2025/12/31.

المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021

بيان الاستخدام	المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة
معيّار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح
رقم الصفحة و/أو الإجابة	التغاضي
للسبب	التوضيح
الإفصاحات العامة	
1-2 التفاصيل المؤسسية	صفحة 9,8
	2-2 كيانات مُتضمّنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة
	صفحة 9,8
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال
	صفحة 5
4-2 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم إجراء أي إعادة صياغة.
	5-2 التحقق الخارجي
لم يتم	
6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	صفحة 9,8
	7-2 الموظفين
صفحة 41, 40	
8-2 العمال الذين ليسوا موظفين	صفحة 41, 40
9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	صفحة 35, 34
10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	صفحة 35, 34
11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	صفحة 35, 34
12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	صفحة 35, 34
13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	صفحة 35, 34
14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	صفحة 35, 34
15-2 تضارب المصالح	صفحة 36
16-2 التواصل حول المخاوف الدرجة	صفحة 15, 14

المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021

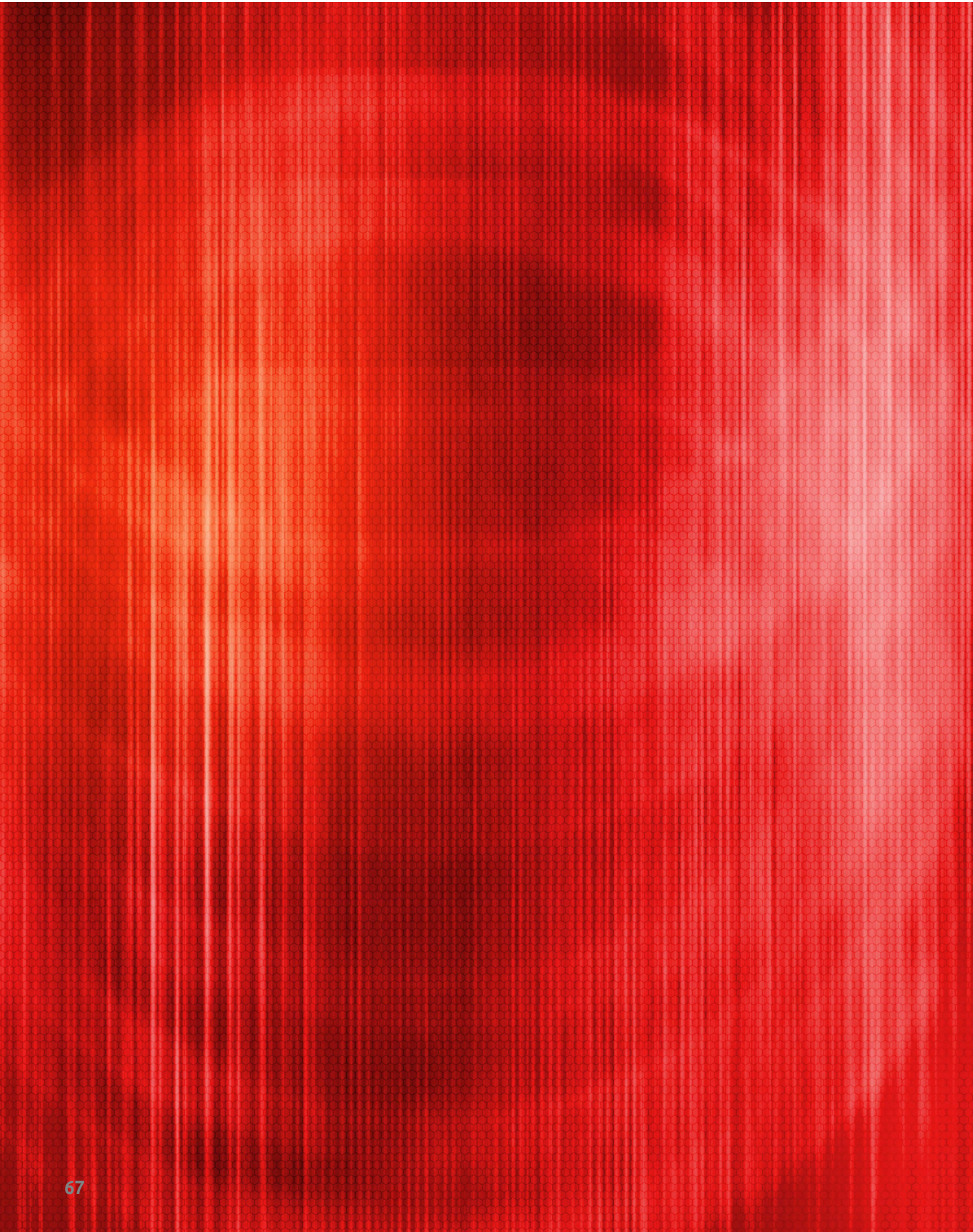
معيّار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الإجابة	التغاضي
للسبب	التوضيح		
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	التقرير السنوي	
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة
	19-2 سياسات الأجور	صفحة 40	
	20-2 عملية تحديد الأجور	صفحة 40	
	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	لا يوجد	قيود السرية
	22-2 بيان استراتيجيّة التنمية المستدامة	صفحة 13, 12	
	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة
	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	صفحة 40	
	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	صفحة 44, 40	
	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	صفحة 9, 8	
	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	صفحة 49, 26	
	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	صفحة 16	
	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	لا يطبق	محظورات قانونية
			"اتفاقيات المفاوضة الجماعية غير قانونية في دولة قطر"
الموضوعات الجوهرية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	صفحة 18 - 16	تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي للتقارير.
	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	صفحة 18 - 16	
الأداء الاقتصادي			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 34, 33	
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	صفحة 34, 33	
ممارسات الشراء			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 59, 58	

لمحة حول قُودافون قطر	الاستدامة في قُودافون قطر	الإثراء الرقمي	الازدهار البشري	حماية الكوكب	الملحق
--------------------------	------------------------------	----------------	-----------------	--------------	--------

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التخاضي
			للسبب التوضيح
GRI 401: التوظيف 2016	3-401 إجازة رعاية الطفل	صفحة 45	
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	صفحة 34	
GRI 406: عدم التمييز 2016	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	صفحة 44	
الصحة والسلامة المهنية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 47, 46	
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	صفحة 47, 46	
	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	صفحة 47, 46	
	3-403 خدمات الصحة المهنية	صفحة 47, 46	
	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	صفحة 47, 46	
	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	صفحة 47, 46	
حقوق الانسان			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 46	
GRI 410: الممارسات الأمنية 2016	1-410 عدد أفراد الأمن الذين تلقوا تدريباً على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	صفحة 46	
المجتمعات المحلية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 49, 48	
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	صفحة 49, 48	
خصوصية العميل			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 14, 13	
GRI 418: خصوصية العميل 2016	1-418 الشكاوى الموثَّقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	صفحة 14, 13	

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التخاضي
			للسبب التوضيح
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	صفحة 59, 58	
مكافحة الفساد			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 36	
	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	صفحة 36	
استخدام الطاقة والانبعاثات			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 53, 52	
GRI 302: الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	صفحة 53, 52	
	3-302 كثافة الطاقة	صفحة 53, 52	
	4-302 خفض استهلاك الطاقة	صفحة 53, 52	
	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	صفحة 53, 52	
GRI 305: الانبعاثات 2016	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	صفحة 53, 52	
	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	صفحة 53, 52	
الاستخدام الفعال للموارد			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 56	
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	5-303 استهلاك المياه	صفحة 56	
GRI 306: النفايات 2020	3-306 النفايات المتولدة	صفحة 56	
	4-306 النفايات المحولة من التخلص	صفحة 56	
إدارة المواهب			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 41	
GRI 401: التوظيف 2016	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	صفحة 41	
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	صفحة 42	
	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	صفحة 42	
	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	صفحة 42	
التنوع وتكافؤ الفرص			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 45	

ملحق	حماية الكوكب	الازدهار البشري	الإثراء الرقمي	الاستدامة في فودافون قطر	لمحة حول فودافون قطر
------	--------------	-----------------	----------------	-----------------------------	-------------------------



نقوم أيضًا بالإفصاح عن الموضوعات التي لا تغطيها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).		
الابتكار الرقمي للجميع		
المبادرة العالمية للتقارير 3:الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 24, 25, 26
تجربة العملاء المتقدمة		
المبادرة العالمية للتقارير 3:الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 27, 28, 29
ادارة المخاطر		
المبادرة العالمية للتقارير 3:الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 36

