



تقرير الاستدامة 2023

الدفع بعجلة الاستدامة قُدماً من خلال التحول الرقمي

تدفع فودافون قطر بعجلة الاستدامة قُدماً من خلال التحول الرقمي، وتجمع بين الاثنين بهدف أن تُصبح شبكة الجوّال الأولى وخيار المستخدمين الأول في قطر. نستثمر، في فودافون قطر، وبالمواءمة مع معايير الاستدامة العالمية، في تحسين الربط الشبكي، وتمكين فريقنا، وتبني ممارسات صديقة للبيئة، وهذا بهدف ضمان مُستقبل أفضل.

نبذة عن هذا التقرير

يأتي تقرير الاستدامة السنوي لعام 2023 في إطار التزام فودافون قطر بالإبلاغ عن الاستدامة للسنة الرابعة على التوالي، ويسلط الضوء على أنشطة فودافون قطر وأدائها المتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات خلال العام.

يغطي التقرير الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2023. وقد تم إعداد التقرير مع الإشارة لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويُركّز على مسائل الاستدامة ذات الأهمية بالنسبة لشركة فودافون قطر، وليس كافة مجموعة فودافون، حيث يمكن الحصول على التفاصيل المتعلقة بالمجموعة بشكل منفصل عن هذا التقرير.

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

نرحب بملاحظاتكم حول هذا التقرير
وحول أداء الشركة، يُرجى إرسال أي ملاحظات
على:
sustainability@vodafone.qa



رسالة تحذيرية

بذلت فودافون قطر قصارى جهدها لضمان دقة ونزاهة هذا التقرير قدر الإمكان. ومع ذلك، تعتبر البيانات التطلعية معرضة للمخاطر الكامنة والشكوك المحيطة بالتوقعات المستقبلية التي قد تتسبب في اختلاف النتائج الفعلية مادياً عن البيانات المتوقعة أو الضمنية.

وتخضع مثل هذه البيانات لمخاطر خارجة عن سيطرة فودافون قطر، وبالتالي لا تُعتبر ضماناً بأن الأحداث الواردة في هذه البيانات التطلعية ستحدث بالفعل.

وقد تتضمن البيانات التطلعية (على سبيل المثال لا الحصر) كلمات مثل "تنبؤ" و"توقع" و"تقدير" و"نعتقد" و"مشروع" و"خطة" و"تعتزم" و"متوقع" وأي كلمات وشروط أخرى لها معنى مماثل فيما يتعلق بأي مناقشة لتوقيت أو طبيعة التشغيل المستقبلي أو الأداء المالي الموحد أو الأحداث الأخرى.

المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

كلمة الرئيس التنفيذي

لمحة حول فودافون قطر

أبرز منجزات سنة 2023 في إطار الاستدامة

5

6

7

8

38

الازدهار البشري

40

دعم الموظفين

45

التدريب والتطوير

46

رضا الموظفين

48

بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة

48

عدم التمييز

49

إجازة الوالدين

50

حقوق الإنسان

51

بيئة العمل الآمنة والسليمة

51

نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

51

إدارة المخاطر استباقياً

52

التأهب لحالات الطوارئ

52

النهج التعاوني

52

تدريب الصحة والسلامة

54

تنمية المجتمع

54

استراتيجية المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

55

برنامج العمل بدوام جزئي

55

برنامج "فودافون للجميع"

56

التبرعات وشراكات الرعاية والشراكات

58

حماية الكوكب

60

الاستجابة للتغير المناخي

63

الاستخدام الفعال للموارد

63

إدارة النفايات

64

إدارة المياه

65

جودة الهواء

65

سلاسل التوريد المسؤولة

66

حوكمة سلسلة التوريد

67

المؤثرون المحليون

68

الملحق:

70

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

10

الاستدامة في فودافون قطر

11

نهج إدارة الاستدامة

14

حوكمة الاستدامة

15

الاستماع إلى الأطراف ذوي الصلة

16

الأهمية النسبية - القضايا الأكثر أهمية

18

الإثراء الرقمي

20

الابتكار الرقمي للجميع

20

المبادرات والحلول الرقمية

21

الشراكات التي تُركّز على الرقمنة

22

تجربة العملاء المثالية

24

الاستجابة لملاحظات العملاء

25

برنامج صوت العملاء (VoC)

25

التسويق الحوارى

25

روبوت الدردشة "ليبي"

26

حماية البيانات والأمن السيبراني

26

القيادة والحوكمة

27

المعايير والأداء

28

تدريبات الأمن السيبراني

29

الاستثمارات في البنى التحتية العالمية

30

إستراتيجية 2023 الرقمية

31

حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة

31

مجلس الإدارة

34

إدارة استمرارية الأعمال

34

إدارة مخاطر الأعمال

35

إدارة الاحتيال

35

الامتثال والمراجعة

36

تضارب المصالح وتعاملات الأطراف ذوي الصلة

37

مكافحة الرشاوى



كلمة الرئيس التنفيذي

يسرني أن أقدم تقرير الاستدامة السنوي الرابع لشركة فودافون قطر الذي يبين التقدم المحرز في الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في سنة 2023.

ونود أن ننتهز هذه الفرصة لنؤكد على جدّيتنا والتزامنا بحماية كوكبنا والبحث في كل السبل الممكنة للتقليل من أثر عملياتنا التشغيلية على البيئة والمواصلة في إتاحة الحلول التقنية المتقدمة التي تربط مختلف المجتمعات في قطر، وبما يمكن هذه في النهاية من الازدهار والنمو باستمرار.

إعداد خريطة طريق جديدة

كانت سنة 2023 سنة فارقة علينا؛ إذ تمكنا خلالها من إعداد خريطة طريق جديدة لاستراتيجية الاستدامة التي سننفّذها على مدى السنوات الثلاث القادمة بحيث تتوافق مع إطارنا للاستدامة؛ "الاتصال من أجل مستقبل أفضل". ويقوم إطارنا هذا على ثلاث ركائز رئيسية، هي: الإنجاز الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب. وتأتي هذه الركائز متوائمة مع رؤية قطر الوطنية 2030 ومع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

توفير إنترنت أسرع وأكثر مراعاة للبيئة لمُدن أذكى وأكثر فاعلية وكفاءة

أطلقنا في سنة 2023 مجموعة من خدمات الإنترنت هي الأسرع على الإطلاق في الشرق الأوسط.

وفي مارس الماضي، كان لنا شرف المشاركة في تحويل منطقة المدينة الذكية في مشيرب قلب الدوحة إلى أول مدينة بسرعات إنترنت فائقة في الشرق الأوسط. وكنا، من خلال مشروع تعاون جمعنا بشركنا عملاق التقنية "توكيا"، قد تمكنا من توفير شبكة ألياف ضوئية متطورة قادرة على توفير سرعات إنترنت فائقة تصل إلى 25 جيجابايت في الثانية الواحدة على مستوى المنطقة بكاملها. وتلى ذلك إطلاقنا لخدمة "جيجاهوم فايبر" التي تُوفّر لعملائنا سرعات إنترنت تتجاوز بعشرات الأضعاف السرعات التي توفرها الباقات الأخرى، ما رفع من الكفاءة عمومًا على نطاقٍ لم يسبق له مثيل.

الشيخ حمد عبدالله جاسم آل ثاني الرئيس التنفيذي لفودافون قطر



اتباع نهج يركّز على العنصر الرقمي أولاً

إن يُعدّ عملنا الريادي على توظيف تقنيات إنترنت الأشياء، الذي ساعد بطبيعة الحال في التقليل من آثار المنازل والمُدن ومنشآت الأعمال على البيئة من خلال حلول إدارة ومراقبة الطاقة الذكية، مثالاً واضحاً على نهجنا إزاء الاستدامة الذي يركّز على العنصر الرقمي أولاً.

وبسعنا أن نذكر هنا أن مشروعنا في منطقة المدينة الذكية في مشيرب قلب الدوحة، الذي نُصرف فيه كامل العمليات الحضرية باستخدام أنظمة إنترنت الأشياء المملوكة لفودافون قطر، يظلّ مثالاً حياً على كيفية الاستفادة من التقنيات في تقليل الانبعاثات غازات الدفيئة ورفع كفاءة استخدام الموارد وإدارة النفايات.

التطلّع إلى المستقبل

إننا معاً ندفع بعجلة الاستدامة قدماً من خلال التحول الرقمي. وتطلّع الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من عملنا وعامل تمكينٍ مُمكننا لنجاحنا على المدى البعيد في مواصلة دعم مستقبل قطر الرقمي والسعي دائماً إلى إيجاد مُجتمعات مُترابطة وشاملة ومتناغمة.

وأنا مُتحمّس لقادم التحديات والفرص، أعتنم هذه الفرصة لكي أتقدّم بالشكر إلى جميع الأطراف المعنية لثقتهم ودعمهم المتواصل.

لمحة حول فودافون قطر

وتسعى اليوم بالاستفادة من الخدمات الرقمية إلى إحراز مزيدٍ من التقدم على المستويين الاجتماعي والاقتصادي، وتعزيز الشمولية، ومنح الاستدامة البيئية الأولوية فوق كل اعتبار. ومن الجدير بالذكر أن استثماراتنا المجتمعية توائم هدفنا المُتمثّل في الربط بين مواطني دولة قطر ودعمهم عبر تأمين مستقبل أفضل لهم.

وبتركيز عملياتنا التشغيلية على الحوكمة والشفافية المؤسسيين، تضمّ فودافون قطر قاعدة مساهمين متنوّعة بأكثر من 25,000 مستثمرٍ من المؤسسات والأفراد، وتصل نسبة الملكية القطرية إلى 90% اليوم. ولكوننا من الشركات الأعضاء في بورصة قطر، فإننا نلتزم بأعلى معايير الحوكمة، ونحافظ على رأس مال مدفوع يبلغ 4.227 مليار ريال قطري.

وفي ختام هذه الجزئية، ندعوكم من خلال هذا التقرير إلى معاينة رحلتنا على طريق الاستدامة وما نبذله من جهودٍ في مواصلة دعم مستقبل قطر الرقمي والسعي دائماً إلى إيجاد مُجتمعات مُترابطة وشاملة ومستدامة.

تُعدّ فودافون قطر واحدة من شركات الاتصالات الرائدة في قطر، وهي مُلتزمة بالدفع قدماً بعجلة التحول الرقمي في دولة قطر وبتوفير خدمات اتصال لمواطنيها لتوفير مُستقبلٍ أكثر إشراقاً. ومنذ أن تأسست الشركة في سنة 2009 وهي في طليعة الشركات التي تساهم في التقدم التقني بتقديمها حزمة شاملة من الخدمات التي تتضمّن خدمات الاتصالات الصوتية والكتابية والبيانية والثابتة، فضلاً عن خدمات إنترنت الأشياء وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات المُدارة؛ لتلبية الإحتياجات المتنوّعة للعملاء من أفراد وشركات أعمال على حدٍ سواء. واليوم، بفضل قاعدة عملاء الهاتف المحمول التي تبلغ 2.15 مليون مشترك، وحصة سوقية تبلغ 44.6% في سوق الهاتف المحمول، تُظهر فودافون قطر التزاماً قوياً نحو تعزيز تجارب الاتصال.

ومن بين إنجازاتنا التي نغخر بها ريادتنا في نشر خدمات الجيل الخامس، فباعبارنا من بين الشركات الرائدة في هذا المجال، كنا من بين الشركات الأولى عالمياً التي قدّمت حلول الجيل الخامس التجارية، وهو ما مثّل علامة فارقة في قطاع الاتصالات في دولة قطر. ومنذ سنة 2018، ظلّ إطلاقنا لشبكة الجيل الخامس يعكس دأبنا الدائم على الابتكار وتزويد المُستخدمين بأحدث التقنيات.

وبخلاف الاتصالات، تضطلع فودافون قطر بدورٍ رئيسي في تشكيل البنى التحتية الرقمية في قطر التي تُعدّ حجر الأساس الذي قامت عليه أبرز المشاريع التطويرية التكنولوجية في الدولة. وتُسهم كذلك استثماراتنا في بنى الشبكات الثابتة في تنمية اقتصاد دولة قطر، وتُحسّن جودة حياة مواطنيها

ميثاقنا

وتترسخ رؤية "فودافون قطر" في مهمتها الرامية لربط أفكار اليوم بتكنولوجيا المستقبل عبر الابتكار الرقمي الرائد، وبأن تكون الخيار الأول للعملاء في مجال الاتصالات والخدمات الرقمية. وعلاوة على ما تقدّم، تطمح فودافون قطر إلى أن تظلّ متوائمة مع شعارها "معاً نستطيع" الذي يُعبّر عن العلاقة التشاركية بين العنصرين التقني والبشري وكيف لهذه العلاقة أن تُسهم في تجاوز التحديات المجتمعية وتحقيق الإنجازات المهمة.



رؤيتنا

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



رسالتنا

الربط بين أفكار اليوم وتقنيات الغد.



العضويات

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



أبرز إنجازات سنة 2023 في إطار الاستدامة

0

حالة خرق للبيانات

ISO 27001

استكملنا مراجعة حسابات المراقبة الثالثة لدورة شهادة الأيزو ("ISO 27001") الحالية

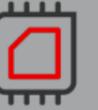
99%

من شكاوى العملاء تم حلها

2.15

مليون عميل للهواتف المحمولة

الإثراء الرقمي



100%

من التظلمات تم حلها

25

ساعة تدريب لكل موظف

100%

من موظفينا العاملين بدوام كامل تم مراجعة أدائهم، واستعراض تطوّرهم الوظيفي

30%

نسبة التوظين على مستوى المناصب الإدارية العليا

الازدهار البشري



104

مواقع تم تحويلها إلى مواقع تولد الطاقة للمكاتب ومنشآت الأعمال

64%

نسبة المؤردين المحليين من إجمالي الموردين

58%

من إجمالي الإنفاق على المشتريات خصّص للمؤردين المحليين

15%

نسبة تقليل استهلاك المياه

حماية الكوكب



نهج إدارة الاستدامة

01

الاستدامة في فودافون قطر

أعدنا إطارنا للاستدامة تحت مسمى "الاتصال من أجل مستقبل أفضل"، ويتواءم إطارنا هذا أيضاً مع استراتيجية الممارسة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمجموعة فودافون.

20
20

حدّثنا تقييمنا للأهمية النسبية ومجالات التركيز لإطارنا الخاص بالاستدامة، واسترشدنا بهذا الإطار في الإبلاغ عن مَجْمَل الأمور، مؤكدين على القيم التي تعتمدها وتدعمها فودافون قطر والأطراف المعنية بها.

20
22

بالمواءمة مع استراتيجيتنا المؤسسية، وأولويات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الوطنية، بما في ذلك رؤية قطر الوطنية 2030، ومتطلبات وكالات التقييم الإقليمية والدولية، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، أعدنا خريطة طريق لاستراتيجية الاستدامة تمتد لثلاث سنوات. وبالإضافة إلى ما تقدّم، حددنا مَجْمَل الإجراءات التي سنشرع في تنفيذها خلال السنوات 2024 و2025 و2026 في سبيل رفع أداثنا في إطار الاستدامة والتحول إلى شركة اتصالات مستدامة هي الخيار الأول في المنطقة. ونهدف كذلك إلى الإفصاح عن التقدّم الذي أحرزناه على صعيد مؤشرات الأداء الرئيسية المُحدّدة في خريطة طريق استراتيجية الاستدامة في تقرير الاستدامة لسنة 2024.

20
23

“

التحول إلى شركة اتصالات مستدامة هي الخيار الأول في المنطقة

نلتزم فودافون قطر بالحدّ من الآثار البيئية وتعزيز الشمولية المجتمعية والدفع بعجلة الازدهار الاقتصادي قدماً لبناء مُستقبل أفضل لدولة قطر.

فإننا ندفع بعجلة أداثنا في إطار الاستدامة قدماً بالمواءمة مع تحوّلنا الرقمي، حيث تستهدف استراتيجيتنا ثلاث نواحي أساسية، هي: الإثراء الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب.

ومن خلال الابتكار والتعاون المُستمرّين، نلتزم ببناء مجتمع مُستدام ومرن للأجيال القادمة.



حماية الكوكب



نحن نلتزم بالحد من بصمتنا البيئية من خلال مجموعة من التدابير والإجراءات الاستباقية والممارسات المسؤولة. ومن خلال تضمين اعتبارات الاستدامة في كافة جوانب عملياتنا التشغيلية، فإننا نطمح إلى الحد من الأثر البيئية وتعزيز المرونة البيئية. ويتجلى التزامنا بالحفاظ على الكوكب وصونه للأجيال القادمة في الجهود التي نبذلها للحد من النفايات والحفاظ على الموارد والاستثمار في الطاقة المتجددة وتبني مبادئ الاقتصاد الدائري. وتتماشى هذه الجهود التي نبذلها بالضرورة مع أطر الاستدامة العالمية، بما في ذلك أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة؛ إذ أننا نتعاون مع مختلف الأطراف لضمان توفير مستقبل أكثر استدامة ومرونة.

ونحن نلتزم التزاماً راسخاً بتعزيز سلسلة قيم أخلاقية ومستدامة، مع التركيز بشكل جاد على حماية حقوق الإنسان، وضمان اتباع ممارسات عمل عادلة، وتعزيز الأداء البيئي لموردينا، مع ضمان توريد المواد بمسؤولية. وتكتسي هذه المساعي أهمية حيوية في الجهود الرامية للحفاظ على كوكبنا وتأمين مستقبل مزدهر ومشرق للأجيال القادمة.

الإثراء الرقمي



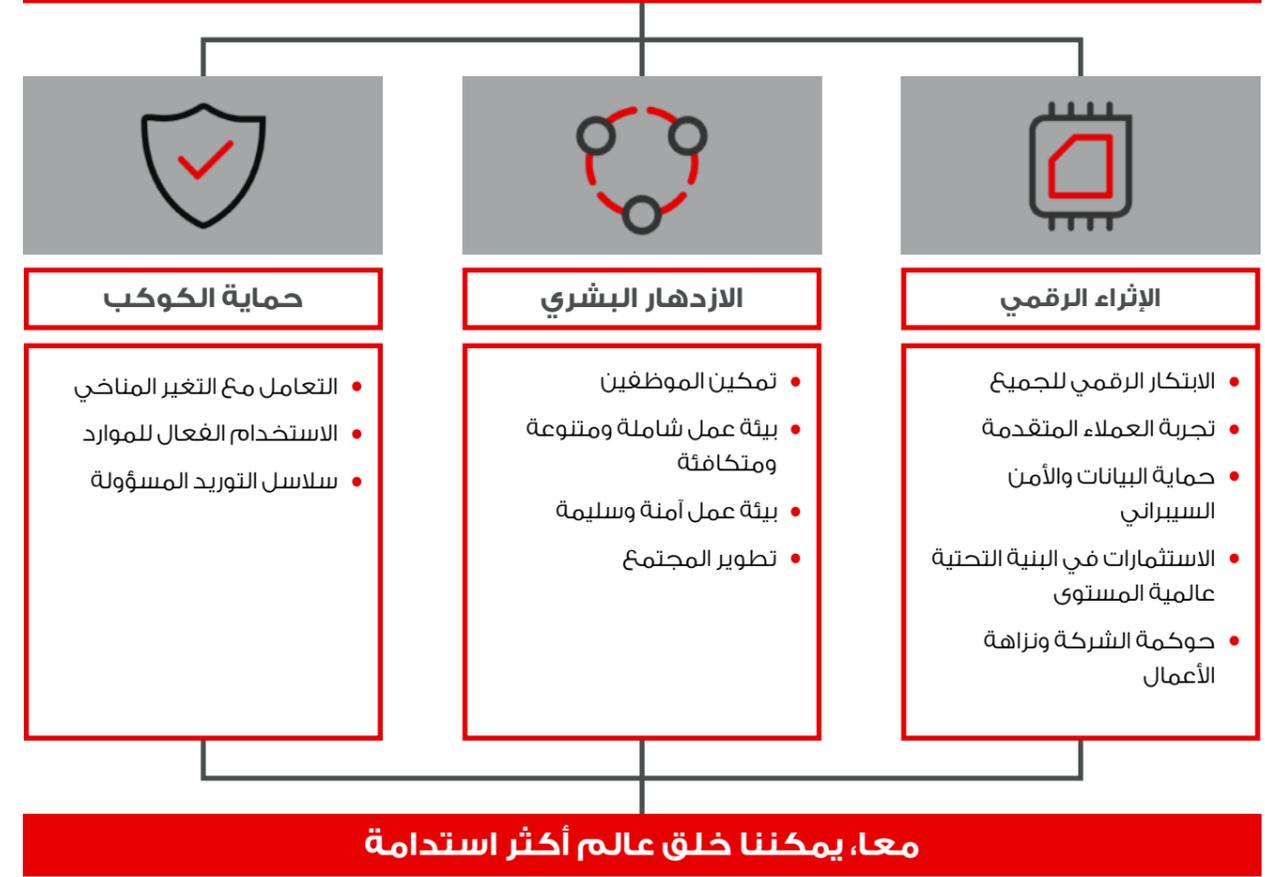
تتميز فودافون قطر بالتزامها بالجودة والقيمة، وهو ما يعزى إلى جهودنا المتفانية التي نبذلها في سبيل الدفع بعجلة الابتكار الرقمي قدماً في دولة قطر. وترتكز استراتيجيتنا على التعاون الوثيق مع العملاء، وتيسير سبل الإثراء الرقمي من خلال تعزيز إمكانية الوصول إلى الشبكات. وباعتبارنا من بين الشركات السبّاقة في قطاع الاتصالات، فإننا نتعهد بالالتزام بدورنا القيادي في القطاع من خلال قيادة تجارب العملاء المتقدمة، والاستثمار في البنية التحتية عالمية المستوى، والحفاظ على نزاهة عملياتنا التشغيلية، وضمان حماية البيانات واتخاذ مختلف التدابير اللازمة لضمان أمنها.

الازدهار البشري



نركز في فودافون قطر على الأفراد وعلى مستوى كافة عملياتنا التشغيلية. ونحن متمشكون بمبدأنا في إيجاد بيئة تعزز من قيم العدل والمساواة وتتيح لمختلف الموظفين فرصة لتحقيق النمو والتقدم، وذلك انطلاقاً من إيماننا بمبدأ تكافؤ الفرص. إن الالتزام بأعلى معايير الصحة والسلامة وإدارة المخاطر في جميع عملياتنا يضمن سلامة ورفاهية القوى العاملة لدينا. وعلاوة على ذلك، يتجاوز تفانينا هذا الموظفين ويشمل بالضرورة المجتمعات التي نخدم خدماتنا إليها. وبما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، فإننا نشرك دائماً في المبادرات التي تعود بآثار إيجابية على المجتمع وتخفف من حدة الفقر وتعزز من فرص مشاركة الشباب وتعليمهم.

الاتصال من أجل مستقبل أفضل



معاً، يمكننا خلق عالم أكثر استدامة

أعدنا خريطة طريق استراتيجية الاستدامة

للسنوات الثلاثة

القادمة.





حوكمة الاستدامة

تتولى اللجنة التوجيهية على مستوى الإدارة التنفيذية دورًا محوريًا في تنفيذ خريطة الطريق التي وضعناها لاستراتيجيتنا المتعلقة بالاستدامة. وتتألف هذه اللجنة، التي يرأسها الرئيس التنفيذي للشركة وتحظى بدعم كبير موظفي الموارد البشرية، من عدد متنوع من القادة الوظيفيين ضمن الشركة بما يضمن تمثيلًا شاملاً في اللجنة. ويمتلك جميع هؤلاء الأفراد نظرة مستقبلية في تحديد التحديات المرتبطة بالاستدامة وتجاوزها عبر الاستفادة من الفرص المتاحة. ونطمح بحلول سنة 2024 إلى تطوير اللجنة التوجيهية وتحويلها إلى لجنة استدامة متخصصة.

ومن الجدير بالذكر هنا أن كافة المخاطر والفرص ذات الصلة بالاستدامة تُصنّف وتُقيّد على سجلنا للمخاطر المؤسسية لكي نُقيّم فيما بعد، دوريًا، هذه المخاطر والفرص وأثرها واحتماليتها. ونوكل بالمسؤولية عن كل من عوامل الخطر إلى أطراف مُخصّصة مسؤولة عن تلك العوامل، ونُسنّد إلى هذه الأطراف مهمة تقييم هذه العوامل ووضع استراتيجيات للتخفيف من حدّتها. ويساهم هذا النهج الاستراتيجي الذي نتبعه في تيسير سبل تحديد المخاطر المرتبطة بالاستدامة ومعالجتها مُبكّرًا. وعلاوة على ذلك، يتجلى التزامنا بتحقيق الشفافية من خلال رفعنا للتقارير المُفضّلة عن أداء شركتنا إلى الأطراف المعنية الرئيسية، بما في ذلك تقارير الاستدامة المستفيضة التي تستعرض مقاييس الأداء وتقييمات الأهمية النسبية.

الاستماع إلى الأطراف ذوي الصلة

كما نستخدم قنوات اتصال مُخصّصة لإشراك كافة الأطراف المعنية وضمان الإنصات لها، فنحن نراعي تعقيبات هذه الأطراف وملاحظاتها ونأخذها بعين الاعتبار عند تحسين ممارساتنا المرتبطة بالأعمال وعند تبني نُهج أطول أجلًا في إدارة المخاطر على نحو يراعي التحديات المرتبطة بالاستدامة.

واستكمالًا، يمكننا هذا النهج التعاوني المُتبّع من تحديد التوجهات الناشئة، وتوقع التحديات المحتملة، ومواءمة استراتيجياتنا مع توقعات الأطراف المعنية. ومن خلال تضمين تعقيبات الأطراف المعنية وملاحظاتهم في عملياتنا التشغيلية، فنحن نسعى إلى بناء الثقة معهم، وتعزيز الشفافية، والخروج بمخرجات مستدامة للجميع.

نحن نُدرِك تمامًا أهمية التواصل مع الأطراف المعنية للشركة على طول رحلة الاستدامة. ومن خلال التواصل والحوار الاستباقي، فإننا نعطي الأولوية لفهم وجهات نظرهم بشأن القضايا الرئيسية التي تؤثر على أعمالنا والمجتمعات التي نخدمها.

وعلى الصعيد الداخلي، فإننا نُقدّر مدخلات موظفينا ونُمنّنها، ونضمن أن نُصت إلى كل ما يريدون قوله. وأمّا على الصعيد الخارجي، فإننا نتواصل مع العملاء والمساهمين والمحللين والمُؤردين والجهات التنظيمية والهيئات الحكومية، ووسائل الإعلام، ونُعزّز من قنوات الاتصال المفتوحة في سبيل جمع المبرّيات القيّمة.

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

“

نحن نسعى إلى بناء الثقة، وتعزيز الشفافية، والخروج بنتائج مستدامة للجميع



الأهمية النسبية - القضايا الأكثر أهمية

نحن ملتزمون بفهم ومعالجة القضايا المرتبطة بالاستدامة التي لها التأثير الأكبر على أعمالنا وجهاتنا المعنية ومعالجتها. ومن خلال تقييمات الأهمية النسبية التي نُعدّها، نُحدّد العوامل المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي لها التأثير الأكبر على شركتنا وتمثّل أهمية لجهاتنا المعنية.

وكنّا في سنة 2022 قد أدلنا تحسّينات وتعديلات على هذه التقييمات عبر تضمين تقييم المخاطر والخبرات الداخلية والتوجيه الاستراتيجي. وقد سمحت لنا هذه الإجراءات بمواكبة التغيرات في الآراء والتوجهات ذات الصلة

بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التي يشهدها قطاعنا، مما أتاح لنا تحديد وإعطاء الأولوية للقضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الأكثر إلحاحاً بالنسبة لأعمالنا. وتضمّنت المواضيع الجوهرية التي حدّدناها من خلال هذه العملية تلك المرتبطة بالاستخدام المسؤول للبيانات وحماية الخصوصية والشمولية الرقمية والحوكمة وإشراك قطاع الأعمال.

المواضيع الأكثر أهمية

المواضيع الجوهرية	الرؤية الاستراتيجية ذات الصلة	لماذا تُعدّ هذه القضية مهمة؟	المساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
حماية البيانات والأمن السيبراني	الإثراء الرقمي	تُعدّ مسألة ضمان خصوصية البيانات وتأمينها ضد التهديدات السيبرانية من المواضيع المُهمّة للحفاظ على الثقة والنزاهة مع عملائنا. وعليه، تُؤكّد فودافون قطر على التزامها باتخاذ كافة الإجراءات الضرورية والعمل بالبروتوكولات المناسبة لحماية بيانات عملائنا والحدّ من المخاطر السيبرانية بكفاءة وفاعلية.	9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
الابتكار الرقمي للجميع	الإثراء الرقمي	تؤمن فودافون قطر بضرورة الاستفادة من الابتكارات الرقمية في إتاحة الفرص أمام كافة شرائح المجتمع وتمكينها. وبالتالي، يتمثّل التزامنا في ضمان تمكين الجميع من الاستفادة من حلولنا الرقمية الشاملة بطبيعتها، والتي تسهم أيضاً في رابّ الفجوة الرقمية عموماً.	9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
تجربة العملاء المثالية	الإثراء الرقمي	من بين قيمنا التي نتمسك بها في فودافون قطر توفير تجربة استثنائية لعملائنا، حيث نلتزم بمواصلة إدخال التحسينات على خدماتنا عبر الاستفادة من التقنيات والخبرات المُختلفة لكي نلبي توقّعات عملائنا في جميع محطات رحلتهم.	9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 12 الاستهلاك المسؤول
حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال	الإثراء الرقمي	يُعدّ الالتزام بمعايير حوكمة ونزاهة عالية من بين أساسيات عملياتنا؛ إذ نلتزم في فودافون قطر بممارسة أعمالنا بأخلاقية وشفافية وبالامتثال لكافة القوانين واللوائح السارية.	16 السلام والعدل القوي
بيئة العمل الآمنة والسليمة	الازدهار البشري	تُقدّم فودافون قطر صحة وسلامة ورفاهية موظفيها جميعاً على ما سواها. ونلتزم في هذا الإطار بإرساء دعامة ثقافة تقوم على السلامة، وبإيجاد بيئة عملٍ داعمة تُعزّز من الرفاهة الجسدية والذهنية على حدٍ سواء.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 3 الصحة الجيدة والرفاه
التعامل مع التغير المناخي	حماية الكوكب	بما أننا في فودافون قطر ندرك تماماً الحاجة الماسة إلى معالجة تغير المناخ، فإننا نلتزم بالحدّ من بصمتنا البيئية والإسهام في الجهود المبذولة لتعزيز الاستدامة. ونحن كذلك حريصون على تنفيذ المبادرات التي من شأنها منع أي تأثير لعملياتنا على البيئة وتعزيز الممارسات المستدامة.	13 العمل المناخي
دعم الموظّفين	الازدهار البشري	نؤمن في فودافون قطر بأن دعم الموظّفين من شأنه أن يدفع بعجلة الابتكار والنجاح قدماً. ولهذا فإننا نلتزم بإتاحة الفرص أمامهم للتقدّم والتطور واستغلال كامل إمكانياتهم.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
الاستثمارات في البنى التحتية عالمية المستوى	الإثراء الرقمي	نلتزم في فودافون قطر بالاستثمار في البنى التحتية عالمية المستوى من أجل توفير خدمات اتصالات موثوقة وعالية الجودة. ونطمح دائماً إلى إقامة بنى تحتية تدعم الربط والاتصال والابتكار وتسهم في تنمية الاقتصاد.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
بيئة العمل الشاملة والمتنوعة والمتكافئة	الازدهار البشري	من بين قيمنا التي نتمسك بها أيضاً في فودافون قطر التنوع والشمولية، ولذا فإننا ملتزمون بإيجاد بيئة تشعر جميع الموظفين بالتقدير والاحترام والشمول.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
تنمية المجتمع	الازدهار البشري	نحرص في فودافون قطر على ترك أثرٍ إيجابي على المجتمعات التي نُقدّم خدماتنا إليها. كما نلتزم بدعم المبادرات الهادفة إلى تنمية المجتمع التي تسهم في تجاوز التحديات الاجتماعية، والنهوض بالتعليم، وتمكين الأفراد والمجموعات.	4 التعليم الجيد 14 عقد الشراكات
الاستخدام الفعال للموارد	حماية الكوكب	نهتم كذلك في فودافون قطر باستخدام الموارد بكفاءة وفاعلية ومسؤولية. ونلتزم بالحدّ من النفايات، والحفاظ على الطاقة، وترشيد استخدام الموارد على مستوى عملياتنا التشغيلية.	12 الاستهلاك المسؤول
سلاسل التوريد المسؤولة	حماية الكوكب	نلتزم في فودافون قطر بضمان تشغيل سلسلة الإمدادات الكاملة في الشركة بأخلاقية ومسؤولية، كما ونطمح دائماً إلى العمل مع الموردين والشركاء الذين يشاطروننا الالتزام بالاستدامة والشفافية وممارسات الأعمال الأخلاقية.	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 الاستهلاك المسؤول

المواضيع المهمة للغاية

المواضيع المهمة

المواضيع الأكثر أهمية

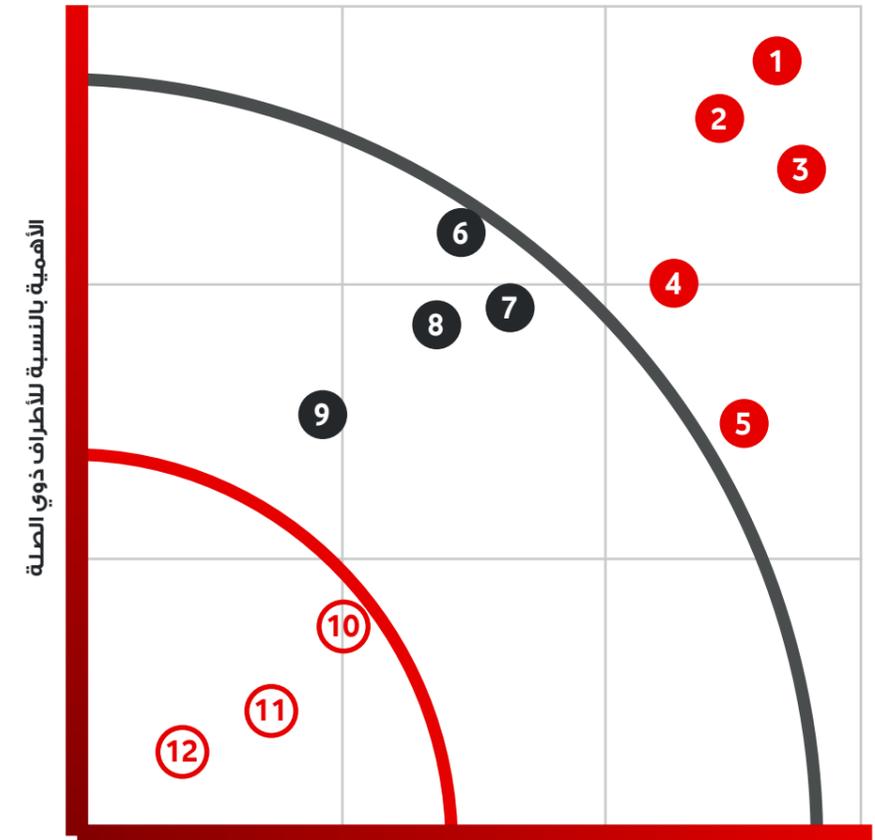
- 1 حماية البيانات والأمن السيبراني
- 2 الابتكار الرقمي للجميع
- 3 تجربة العملاء المثالية
- 4 حوكمة الشركة ونزاهة الأعمال
- 5 بيئة العمل الآمنة والسليمة

المواضيع المهمة للغاية

- 6 التعامل مع التغير المناخي
- 7 دعم الموظّفين
- 8 الاستثمار في البنى التحتية عالمية المستوى
- 9 بيئة العمل الشاملة والمتنوعة والمتكافئة

المواضيع المهمة

- 10 تنمية المجتمع
- 11 الاستخدام الفعال للموارد
- 12 سلاسل التوريد المسؤولة



الأهمية بالنسبة للشركات

02 الإثراء الرقمي

في عصر يُركّز على التحول الرقمي كعصرنا، نحرص في فودافون قطر على توظيف التقنية في إثراء المجتمع والدفع بعجلة التنمية المستدامة قدمًا.

وبما أننا نتمتع بقدم السبق والريادة في مجال الاتصالات، فإننا ندرك تمامًا حجم المسؤولية الواقعة علينا لإحداث تغيير إيجابي وتضمين مبادئ حوكمة رصينة في مبادرات الإثراء الرقمي التي نقوم عليها.

ومن رَأب الفجوة الرقمية القائمة، وحتى تعزيز المعارف والابتكارات الرقمية، نحن ندرك تمامًا مدى أهمية الربط والاتصال في تحفيز التقدم المجتمعي والإشراف البيئي.



ويُتيح هذا التحسين للزوّار والمقيمين في قطر الاستفادة من خدمات فودافون فوراً عن طريق التطبيق – حيث تمكنهم تقنية التعرف على الوجه المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تطبيق My Vodafone من التحقق السريع من بيانات جواز سفر وتوفر لهم خيار إما تنزيل بطاقة eSIM أو طلب توصيل بطاقة SIM إلى باب المنزل مجاناً مع إمكانية تتبع مكانها بطريقة آنية.

تحويل منطقة المدينة الذكية في مشيرب قلب الدوحة إلى أول مدينة بسرعات إنترنت فائقة في الشرق الأوسط

خطت فودافون قطر خطواتٍ مهمّة في الدفع بعجلة الربط والاتصال قدماً في المنطقة، فقد قمنا، بالتعاون مع "نوكيا"، بدورٍ محوريّ في تحويل منطقة المدينة الذكية في مشيرب قلب الدوحة إلى أول مدينة بسرعات إنترنت فائقة في الشرق الأوسط، وعبر توظيف تكنولوجيا الألياف البصرية المُتطوّرة، تمكّننا من توفير سرعات تصل إلى قرابة 25 جيجابت في الثانية الواحدة. وكنا بالتعاون مع "نوكيا" أيضاً قد تمكّننا من بلوغ سرعة تجريبية وصلت إلى 100 جيجابت في الثانية الواحدة على شبكة بصرية ساكنة واحدة، لنرسي بذلك معياراً جديداً للإنترنت فائق السرعة في المنطقة.

وفي يناير من سنة 2023، قدّمنا خدمة الإنترنت المنزلي بسرعاتٍ ثابتة تبدأ من جيجابت واحد ضمن باقات "جيجا هوم"، ما جعلنا أول شركة اتصالات في الشرق الأوسط تُوفّر الإنترنت بسرعاتٍ مماثلة، وتأتي هذه المبادرة – التي تُوفّر الإنترنت بسرعاتٍ تفوق بعشرات الأضعاف أي سرعاتٍ أخرى – لتُعِيد تعريف مفهوم الإنترنت المنزلي، إذ تُتيح سرعات الإنترنت الفائقة هذه إمكانية مشاهدة البثّ بدقة عالية، والاستمتاع بتجارب الواقع الافتراضي والواقع المعزّز الشبّقة، والاستفادة من خدمات تكامل الذكاء الاصطناعي، وممارسة الألعاب الإلكترونية المُتطوّرة.

وعلاوة على ذلك، قامت الشركة بدور الراعي الرئيسي لفعالية "الذكاء الاصطناعي مع مايكروسوفت – من الخيال إلى الواقع" بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

فودافون قطر شريك الاتصالات الحصري لمعرض "بروجكت قطر" 2023

أعلنت فودافون قطر عن شراكتها الحصرية مع معرض "بروجيكت قطر" 2023 الذي أقيم في مركز الدوحة للمعارض والمؤتمرات، حيث عززت هذه الشراكة من مكانة فودافون قطر بصفتها واحدة من الشركات الرئيسية في تيسير سبيل الربط والاتصال وإبرام الصفقات التجارية بين المشاركين من قطر ودول مجلس التعاون الخليجي.

الشراكة مع مركز قطر للمال لحلول الأعمال

في نوفمبر من عام 2023، وقّعت فودافون قطر مذكرة تفاهم مع مركز قطر للمال لتحسين حلول الأعمال في قطر، وبموجب هذه الاتفاقية، تُوفّر فودافون خدمات اتصالات وخدمات رقمية وتقنية مُخصّصة للشركات الجديدة والقائمة حالياً المرخّصة لدى مركز قطر للمال، وبما يُعزّز سرعة الأعمال والمرونة عمومًا.

للشركات في قطر تحويل عملياتها لتكون أكثر مرونة، وتركيزاً على العميل، وأكثر مسؤولة من الناحية البيئية، وهو ما يضمن الحفاظ على تنافسيتها في مشهد رقمي سريع التطور.

محطة الكابلات البحرية

أسّست فودافون قطر أول محطة كوابل دولية تحت سطح البحر، وتتضمن هذه المحطة أكبر مشروع كوابل تحت سطح البحر في العالم، وفي إطار اتفاقيةنا الاستراتيجية العشرينية مع شركة الاتصالات السعودية ("STC") التي أبرمت في إطار تحالف ("2Africa")، فإننا نفقد أعمال تطوير هذه المحطة الحصرية وتشغيلها.

تعزيز الوصول الرقمي من خلال مبادرة "فودافون الرقمية"

تؤدي مبادرة "فودافون الرقمية" دوراً محورياً في تعزيز النفاذ والوصول الرقمي وإثراء تجارب المستخدمين على مستوى المنصات والقنوات المختلفة. وكنا كذلك قد زدنا من خدماتنا الأنية والمُخصّصة عبر توظيف التقنيات المُتقدّمة، مثل الذكاء الاصطناعي، في تخصيص الخدمات استناداً إلى تفضيلات المستخدمين.

خدمة التفعيل الفوري لبطاقة الجوال باستخدام

الذكاء الاصطناعي عن طريق بطاقة الهوية وجواز

السفر

حدّثت فودافون قطر نظامها الإلكتروني للتعرف على العملاء ("e-KYC") لإتاحة إمكانية تفعيل شرائح الاتصال فوراً عن طريق التحقق من البطاقة الشخصية وجواز السفر القطري على تطبيق ("MyVodafone").

الشراكات التي تُركّز على الرقمنة

الشراكة مع منصة جوجل السحابية ("Google Cloud")

انضمّت فودافون قطر إلى مبادرة الربط البيئي بين الشركاء ("Partner Interconnect") التي أطلقته منصة جوجل السحابية، وهو ما مكّننا من تزويد شركات الأعمال في قطر من مختلف الأحجام بخدمات الربط البيئي مباشرة ("Interconnect Services"). وفي الواقع، يُسرّع هذا التعاون من تبني الخدمات السحابية ويدعم التحول الرقمي عبر تزويد شركات الأعمال بخدمات ربط واتصال شبكية خاصة من فودافون قطر، وتتميز هذه الخدمات بندرة انقطاعها، وسرعة استجابتها، ومأمونيّتها العالية.

وبالإضافة إلى ذلك، كانت فودافون قطر قد قامت بدور الراعي الرئيسي لفعالية إطلاق منصة جوجل السحابية في المنطقة التي عُقدت في مركز قطر الوطني للمؤتمرات.

التعاون مع مايكروسوفت لتقديم حلّ مُدعم بالذكاء الاصطناعي يُزوّد مراكز الاتصال الرقمية بالأدوات الضرورية

وقّعت فودافون قطر مع مايكروسوفت مذكرة تفاهم لتطوير منصة شاملة مُدعّمة بالذكاء الاصطناعي تربط بين مراكز الاتصال وتزودها بالأدوات الرقمية الحديثة التي تحتاج إليها من أجل التفاعل مع العملاء عبر القنوات المختلفة، ويجمع هذا الحلّ الابتكاري بين قدرات الذكاء الاصطناعي الشاملة، والتي تدعم تجارب الخدمة الذاتية، والمشاركة المباشرة للعملاء، والتجارب التعاونية للوكلاء، وأتمتة عمليات الشركات التجارية، والاتصالات الهاتفية المتقدمة.

الابتكار الرقمي للجميع

وقد واصلنا في سنة 2023 التركيز على التحول الرقمي؛ إذ أوجدنا بيئة تقوّم على تنمية بيئة من الابتكار مع تعزيز تجربة العملاء. لقد استثمرنا في رقمنة الخدمات الرئيسية، مؤسسين بذلك لمجتمع أكثر اتصالاً وتمكيناً.



وبالتالي، تمكّننا من تقليل استخدام الورق ونجّصنا في الحد من الأثر البيئي المترتب على مثل هذه العمليات.

وساهمت حلول الدفع الرقمي المتنوّعة والقنوات الرقمية سهلة الاستخدام التي نُوفّرها في تسريع وتيرة التحول الرقمي على مستوى التعاملات المالية (كدفع الفواتير)، حيث شهدت التعاملات المالية الرقمية زيادةً بمعدّل 88% بالمقارنة مع سنة 2023.

انترنت الاشياء

تحفز حلول إنترنت الأشياء من فودافون التحول الرقمي والاستدامة في سوق الشركات في قطر. وعبر الاستفادة من مجموعة متكاملة من حلول إنترنت الأشياء التي تقدّمها فودافون، يمكن للشركات أتمتة الخدمات، وتحسين استخدام الأصول، وإدارة الإشغال بكفاءة، وتقليل التكاليف، وكل ذلك مع الامتثال للوائح. إن القدرة على مراقبة الأصول في الوقت الفعلي، مثلما توفره حلول إنترنت الأشياء التي تقدّمها شركة فودافون مثل خدمة تتبع الأصول Fleet Management IoT Asset Tracking، وإدارة الأساطيل Fleet Management، والمواقف الذكية للسيارات Smart Parking، وتحليلات المركبات Vehicle Analytics، وإدارة سلاسل التوريد المبردة Cold Chain Management، وإدارة النفايات Waste Management، وإدارة القوى العاملة Workforce Management، تمكن الشركات من اتخاذ قرارات مستنيرة، وتحسين عمليات التشغيل، وتعزيز الأمن.

ولا تساهم هذه الحلول في تعزيز الابتكار الرقمي فحسب، بل تدعم أيضاً الممارسات المستدامة عبر تحسين كفاءة الموارد وتقليل النفايات التشغيلية، وبغضل حلول إنترنت الأشياء التي تطرحها فودافون، يمكن

نحرص في فودافون قطر على ربط أفكار اليوم بتكنولوجيا الغد، طامحين بذلك إلى إيجاد عالم رقمي ينتفع به الكل، وتبدو رسالتنا واضحة وهي: أن نواصل الابتكار وتحسين خدماتنا بما يضمن استيفاء احتياجات مواطني قطر وتمكينهم من الاستفادة من الحلول الرقمية بكفاءة وفعالية أعلى.

المبادرات والحلول الرقمية

المدفوعات الرقمية

تحظى المدفوعات الرقمية بأهمية في الرفع من كفاءة التداولات والتعاملات المالية عمومًا، وتقليل التكاليف، وتعزيز الاستدامة من خلال الحد من الأثر البيئي. وتتمتع شركتنا بمكانة رائدة على هذه الساحة، وتتجلى ريادتنا في هذا المجال في دعمنا للجهود الرامية إلى تحقيق رؤية مصرف قطر المركزي الهادفة إلى إيجاد اقتصاد رقمي بالكامل بحلول سنة 2030.

وأما في سنة 2022، أعلنت شركة "إنفينيتي بيمنت سولوشنز"، وهي شركة مالية تابعة مملوكة بالكامل لنا، عن إطلاق خدمة ("iPay")، وهي أول محفظة إلكترونية مرخصة في قطر، إذ تُتيح هذه الخدمة إمكانية التحويل والدفع المباشر محلياً ودولياً، وهي متاحة لكافة العملاء، بصرف النظر عن شركة الاتصالات التي يتعاملون معها، إذ بإمكان المستخدمين من خلال هذه الخدمة التسجيل والبدء بتحويل الأموال محلياً ودولياً والدفع في المحلات التجارية وسداد رسوم المرافق الخدمية بسهولة بالغة.

وكانت فودافون قطر قد ربطت أيضاً بين حلول الدفع الآمنة اللائقمية ("Apple Pay") و("Google Pay") عن طريق أجهزة ("iPhone") والأجهزة العاملة بنظام ("Android")، وكنا أيضاً قد أضفنا مزيداً من الرقمنة على خدماتنا باستخدام أجهزة الدفع الرقمي في دفع الفواتير وتجديد الاشتراكات

“

وصلت المدفوعات الرقمية إلى

نسبة 88%

المنتجات الرقمية	2021	2022	2023
نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجماليّ المدفوعات	80%	84%	88%
نسبة المنتجات المُقدّمة رقمياً إلى إجماليّ المنتجات	100%	100%	100%
نسبة العملاء الذين استُقبِلوا رقمياً إلى إجماليّ العملاء	0,7%	1,2%	2,2%

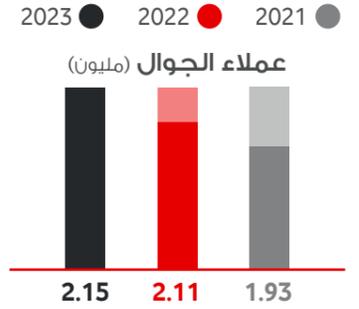




تجربة العملاء المثالية

نؤمن في فودافون قطر بأن تقديم خدمة استثنائية لعملائنا ليس مجرد هدف فقط، بل هو التزام أساسي أمام المجتمع. ففي سنة 2023، شرعنا في إعادة تحديد معايير خدمة العملاء عبر توظيف الابتكارات والتقنيات المختلفة في تقديم دعم لا نظير له إلى هؤلاء العملاء وضمان رضاهم. وينصب تركيزنا على تزويد موظفي خدمة العملاء بالمهارات والأدوات الضرورية لتقديم خدمة استثنائية وفق أعلى المستويات إلى عملائنا. ومن الجدير بالذكر هنا أننا لا ندرج جهودنا في مراقبة مثل هذه الخدمات دورياً من خلال عمليات المراجعة عالية الجودة. ونتيجة لما تقدم من جهود، وصل عدد عملائنا من مستخدمي خدمات الجوال إلى 2,15 مليون عميل في سنة 2023.

تجربة العملاء



تدريب موظفي خدمة العملاء

في سنة 2023، واصلنا رحلتنا التحولية هذه لصقل مهارات موظفي خدمة العملاء وتعزيز خبراتهم. ومن خلال اتباعنا للنهج شامل، تمكنا من البناء على مبادراتنا التدريبية والتوجيهية المتنوعة والعديدة التي تغطي مختلف المجالات ذات الصلة، كالمعرفة بالمنتجات، وتقديم الخدمات، والتواصل الفعال، وإجادة اللغة، وغيرها.

ولضمان الاتساق والتميز عبر مختلف القنوات، استحدثنا برنامجاً تدريبياً موحداً متعدد القنوات يمكن الالتحاق به من خلال نافذة معرفية لعموم موظفي الشركة. وبالإضافة إلى ذلك، ولقياس مدى المعرفة بخدماتنا، وتحسين هذه الخدمات، وضعنا إطار عمل قوي يختص بتقييم المهارات والمعارف.

وتتناسب دوراتنا وبرامجنا التدريبية التي يقوم عليها مجموعة من الخبراء الرائدة في القطاع مع الموظفين الجدد والمتمرسين على السواء، حيث ساهم تبنينا لقيمتهم "العنصر الرقمي أولاً" في تمكيننا من الانتقال إلى منصات تعلم إلكترونية رقمية أغنتنا عن سبل التدريب التقليدية، مثل الفصول الدراسية. ومن خلال الوحدات التفاعلية المتضمنة الأنشطة الحية وتجارب التعلم المبتكرة والاختبارات القصيرة الممتعة، نرسي اليوم دعائم ثقافة تقوم على التطوير والتمكين المستمرين بين أعضاء فريقنا.

المبادرات الهادفة إلى تحسين تجربة العملاء

نتبع، في سعينا الدائم إلى كسب رضا عملائنا، نهجاً شاملاً يدمج بين تحليل الملاحظات والمقترحات يومياً وبين المبادرات الاستراتيجية الهادفة إلى إدخال التحسينات باستمرار. ومن خلال تحليلنا لمكالمات خدمة العملاء والتفاعلات الدائرة بين عملائنا وموظفينا، حددنا المجالات التي تستدعي التحسين. وكانت المعلومات التي استقينها من عمليات مراقبة الجودة قد أخذت بعين الاعتبار عند اتخاذ الإجراءات والتدابير المحورية التالية سنة 2023:

تحسين المنتجات

أجرينا مراجعات شاملة وأدخلنا تحسينات عدة على خدمات النطاق العريض المتنقلة والثابتة، وضمننا بذلك استيفاء عروضنا لتوقعات عملائنا. وكان هذا قد تضمن تعزيز تدابير ضبط جودة المنتجات المنزلية وضمانها بما يزيد من مدى انتشارها والإفادة منها، وبما يضمن أيضاً مواصلة إدخال التحسينات على التجهيزات وتحسين تجربة استخدامها.

توسعة الشبكات

انطلاقاً من إدراكنا لأهمية الاتصال والربط، عززنا من بنانا الشبكية التحتية؛ إذ زدنا عدد المناطق التي يغطيها الجيل الخامس والألياف البصرية بغية توفير تجربة سلسلة لعملائنا. وعلاوة على ذلك، كنا كلاً ما أطلقنا منتجاً أو خدمة جديدة راقبنا ملاحظات وتعقيبات عملائنا، واتخذنا التدابير الفورية في سبيل تحسين منتجاتنا وزيادة الامتثال.

التحول الرقمي

مواكبة منا لمقتضيات عصرنا الرقمي، بسطنا عملياتنا كافة من خلال إدخال التحسينات على تطبيق ("MyVodafone") وموقعنا الإلكتروني، إذ مكنا بذلك عملائنا من الاستفادة من منصات يسهل استخدامها في إدارة خدماتهم بتيسر تام، ونواصل اليوم مراقبة رحلاتهم من خلال التطبيق والموقع الإلكتروني من أجل تحسين تجربتهم.

تحسين خدمة العملاء

ركزنا خلال الفترة الماضية على المبيعات والاحتفاظ بالعملاء رغبة منا في تحسن عمليات المبيعات والإبقاء على العملاء من خلال القنوات الرقمية و مراكز خدمة العملاء، وتحليل الأسباب الجذرية للجهود الذي يبذله العملاء في إطار مشروع "صوت العميل".

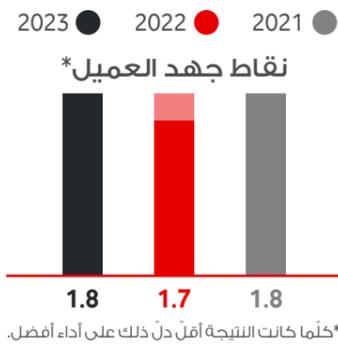
رصد رضا العملاء

يتجاوز التزامنا بإرضاء عملائنا حدود هذه المبادرات – حيث نراقب ملاحظات وتعقيبات العملاء، ونقيسها، ونرتبها حسب الأولوية، بالاستفادة من مقاييس عدة، مثل نقاط جهد العميل ("CES")، وصافي نقاط الترويج ("NPS")، وصافي نقاط الترويج من خلال نقاط الاتصال ("TNPS")؛ وهذا من أجل قياس الأداء.

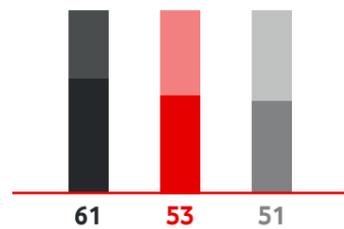
ومن خلال الجمع بين البيانات المستقاة من استبيانات صافي نقاط الترويج وبين الملاحظات والتعقيبات المختلفة، نخرج بنظرة شاملة عن آراء العملاء، وهو ما يمكننا من تحديد المجالات التي تستدعي التحسين. وإضافة إلى ذلك، فإننا نسترشد بمثل هذه المرئيات في ترتيب برامج التحسين – التي ننفذها ونراقبها باستخدام التقنيات المتقدمة – بحسب الأولوية.

ولعلنا من أبرز ما يميزنا كون فرقنا الميدانية تجسد ثغانياً في تحقيق التميز الخدمي، إذ إن هذه الفرق تواصل دوماً السعي إلى توفير تجارب استثنائية لعملائنا. ووقفت القراءة التي أحرزناها على مؤشر نقاط جهد العميل عند 1,8 هذه السنة، بزيادة طفيفة عن سنة 2022 التي بلغ فيها الرقم 1,7. وفي حين أننا نطمح إلى إحراز قراءة أقل على مؤشر نقاط جهد العميل (إذ كلما قلت القراءة دل ذلك على تجربة عملاء أفضل)، فما زلنا ملتزمين بمتابعة معدّل رضا عملائنا وقياسه وإيلائه جلّ تركيزنا.

رضا العملاء



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





الاستجابة لملاحظات العملاء

إننا نحمل ملاحظات عملائنا وتعقيباتهم على أنها مورد قيم نستشرد به في تعريف مجمل أعمالنا. ومن خلال تفاعلنا المستمر والشفاف مع عملائنا عبر مختلف القنوات، فإننا نسعى إلى فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم المتنامية، بما يضمن الإنصات إليهم والأخذ بملاحظاتهم وتعقيباتهم كافة.

وإننا ندرك أن كل تفاعل مع العملاء يُمثل في حد ذاته فرصة للتحسين والدفع بعجلة الابتكار قدماً. وعليه، نغذنا مجموعة من آليات جمع الملاحظات والتعليقات عبر مختلف منصاتنا بغية جمع المرئيات والمقترحات مباشرة من عملائنا. واستكمالاً، بمقدور عملائنا، بكل سهولة ويسر، التواصل معنا مباشرة على الرقم "111" إذا كانوا من مشتركي فودافون، أو على الرقم "77007111" إذا كانوا مشتركين في خدمة التجوال الدولي. كما يمكنهم الاستفادة من خاصية المحادثة التفاعلية "لييب" المُمكنة بالذكاء الاصطناعي، أو التحدث كتابةً مع أحد وكلائنا من خلال تطبيق ("MyVodafone") أو ("WhatsApp") أو البريد الإلكتروني، أو زيارة أحد فروعنا، أو التواصل معنا من خلال موقعنا الإلكتروني.

وعلاوة على ذلك، فإننا نتبع نهجاً استباقياً في تسوية المشكلات وحلها - حيث يمكن لعملائنا الاستفادة من فريق دعم عملاء مدرب على أعلى مستوى، والذي يتمتع بالصلاحية اللازمة للتعامل مع أي استفسار أو شكوى بشكل سريع وحاسم. إذ أن هدفهم الأول تسوية مختلف المشكلات خلال المكالمة الأولى مع العميل. وإذا كانت المشكلات والشواغل تتطلب مساعدة فنية إضافية، تُصدر بطاقات بمثل تلك المشكلات والشكاوى والاستفسارات من أجل تتبّعها وتسويتها بكفاءة وفعالية، وبإمكان العملاء تتبّع التقدم المُحرز في تسوية مشكلاتهم وشكاواهم واستفساراتهم

من خلال تطبيق ("MyVodafone")، ويتواصل معهم بعد ذلك أحد أعضاء فريق إدارة الشكاوى ويُطلعهم على الحل المُقترح. ونؤوّه هنا إلى أن معدل تسوية المشكلات والشواغل من المكالمة الأولى ("FCR") قد زاد من 83,6% إلى 85,4%.

وبالإضافة إلى دعمنا المباشر، شكّلنا فريقاً مُتخصّصاً في إدارة الشكاوى مهمته التواصل مع العملاء واقتراح الحلول عليهم استباقياً. ويضمن هذا الفريق تسوية كافة الشكاوى والاستفسارات بالقدر الذي يحقق رضا العملاء. وإذا كانت المشكلات تقتضي دعماً فنياً مُتخصّصاً، تُصعد هذه المشكلات إلى فريقنا الفنيّ الخبير ليحلّها مباشرة. كما نتبّع إطار عمل يقوم على اتفاقيات مستوى الخدمة في التعامل مع الشكاوى، ويُشارك عدد من الأطراف المعنية في ضمان التعامل مع كافة الشكاوى بكفاءة وفعالية، فنحن في فودافون قطر نأخذ شكاوى واستفسارات عملائنا على محمل الجد، ونسعى دوماً إلى مساعدتهم ودعمهم على أفضل وجه ممكن.

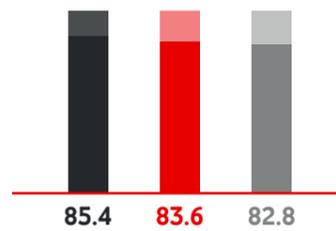
“

نواصل تسوية 99% من شكاوى عملائنا

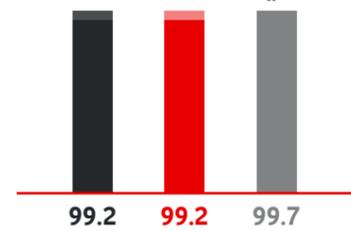
شكاوى العملاء

2023 ● 2022 ● 2021 ●

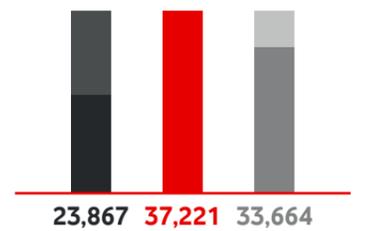
نسبة الشكاوى التي تُسوّى من أول مكالمة (%)



نسبة شكاوى العملاء التي تمت تسويتها (%)



عدد شكاوى العملاء (الجوال والثابت)



برنامج صوت العملاء (VoC)

أُتخذنا لعملائنا، ابتداءً من سنة 2021، إمكانية الاستفادة من مبادرة صوت العميل التي تُنفذ بالتعاون بين فودافون قطر ومجموعة فودافون. ويتمثل الهدف الرئيسي من هذه المبادرة في تبسيط عملياتنا التشغيلية من خلال تغيير الطرق التي نتفاعل بها مع عملائنا استباقياً لتكون أكثر تركيزاً على المنصات الرقمية منها على القنوات التقليدية، وذلك بالاستفادة من التقنيات الذكية والمتكاملة وتوظيفها في تحسين رحلات العملاء في العموم. ومن خلال تنفيذنا الجاد لهذه المبادرة، تمكنا من الخروج بمرئيات قيمة عن التحديات التي تواجه عملائنا وعن تفضيلاتهم المُختلفة، وهو ما أتاح لنا إمكانية إدخال التعديلات الاستراتيجية فوراً على عملياتنا ومعروضنا من المنتجات والبنى التحتية التقنية لشركتنا من أجل تلبية توقعات العملاء ومعالجة مواطن الضعف.

التسويق الحواري

في إطار سعينا لتحسين مبيعاتنا ودعم التفاعلات والتعاملات، بدأنا العمل بمجموعة من التقنيات الحديثة، فبخلاف نماذج التفاعل التقليدية، بتنا نعتمد أطر العمل المُدعّمة بالذكاء الاصطناعي، مثل التسويق "الحواري" وقناة "واتساب" الأعمال. ونتج عن تبنينا لمثل هذه القنوات المُبتكرة تغيير ملحوظ في سلوكيات العملاء، إذ يُفضّل العملاء اليوم النهج "الحواري" الأكثر ديناميكية وقابلية للتكيف على الطرق والأساليب التقليدية.

روبوت الدردشة "لييب"

أُتخذنا لعملائنا، اعتباراً من سنة 2020، إمكانية الاستفادة من روبوت الدردشة "لييب" المُدعّم بالذكاء الاصطناعي والمصمّم خصيصاً لتحسين التفاعلات مع العملاء. ويوظّف "لييب" تقنيات المعالجة اللغوية الطبيعية والتعلّم الآلي في الإجابة على استفسارات العملاء وتوجيههم على طول رحلتهم الخدمية. واعتباراً من سنة 2023، أضفنا إلى "لييب" خاصية الإجابة على استفسارات العملاء مباشرة وتقديم المساعدة لهم على طول 18 رحلة خدمية رئيسية بالمقارنة مع 4 رحلات فقط في سنة 2020.

وما زلنا نواصل إدخال التحسينات على "لييب" وتزويده بمزيد من الخصائص والمزايا. ومن خلال تحليله للبيانات والأنماط والاتجاهات، سيواصل "لييب" تحسين إجاباتهم بمرور الوقت، وبما يضمن إتاحة تجربة سلسلة لعملائنا. وقد حسّنت التحديثات التي أدخلناها من قدرة "لييب" على تقديم المساعدة المستمرة فيما يرتبط بالمنتجات والخدمات المُختلفة؛ ما يجعل من التفاعلات عمومًا أكثر كفاءة وفعالية.

وإذ نتطلّع إلى سنة 2024، سيكون "لييب" أقدّر على الاستفادة من المرئيات في تحسين قدراته التنبؤية. ومن شأن ذلك أن يُتيح للروبوت "لييب" القدرة على تقديم تجربة أكثر تخصيصاً للعملاء. ومع "لييب"، نحن ملتزمون بجعل خدمتنا للعملاء أسرع وأذكى وأسهل.

وكانت هذه الجهود المُركّزة التي بذلناها قد أفضت بنا إلى وضع حلول خدمية ذاتية مُصمّمة لمعالجة الأسباب الأكثر شيوعاً وراء تواصل العملاء معنا عبر مختلف القنوات. وبطول نهاية سنة 2023، كانت المبادرة قد نتج عنها انخفاضٌ بواقع 12% في وتيرة تواصل العملاء معنا في العموم (وبلغ هذا الانخفاض نسبة 11% خلال عام 2022). واليوم، يتجاوز معدل رضا عملائنا 85% مقارنةً مع معدل (83%) في سنة 2022. وتفاؤلاً منا بهذه النتائج، سنظلّ محافظين على التزامنا بالرقمنة وتحسين معايير تجربة العملاء، كما أن هناك خطط لتعزيز جهودنا من خلال مبادرة صوت العملاء في سنة 2024 وما بعدها.

وكان الأساس الذي ارتكزت عليه هذه الاستراتيجية هو تفعيل خاصية المحادثة التفاعلية التي تُمكن العملاء من التفاعل معنا آنياً ولحظياً، وتُتيح لهم استيضاح أمور بسيطة تُساعدهم في معالجة طلباتهم ذاتياً. وعلاوة على ذلك، كانت خاصية المحادثة التفاعلية قد أثبتت فاعليتها في تحديد العملاء المحتملين، وتلبية المهام الفورية، وإحالة الاستفسارات الأكثر تعقيداً على الموظفين المناسبين، وهو ما يضمن تبسيط تجربة العملاء وتخصيصها بشكل أكبر.



حماية البيانات والأمن السيبراني

تأتي مسألتنا حماية بيانات عملائنا والتأكد من اتباع تدابير قوية لضمان الأمن السيبراني في مقدمة أولوياتنا والتزاماتنا بتحقيق التميز التشغيلي وكسب ثقة عملائنا.

القيادة والحوكمة

بقيادة رئيسنا التنفيذي الذي يتولى كامل المسؤولية عن ضمان خصوصية البيانات والأمن السيبراني، وضعنا إطار عمل وهيكل حوكمة يعينان باتباع أعلى معايير الأمن المعلوماتي.

وكانت المسؤولية عن ضمان خصوصية البيانات والأمن السيبراني قد أولت، على وجه الخصوص، إلى رئيس الأمن المؤسسي ومدير أول الأمن المعلوماتي - تُحدد أدوار هذين المسؤولين بوضوح، إلى جانب هيكل الحوكمة والمسؤوليات الأوسع نطاقاً عن الأمن المعلوماتي، في سياسة خصوصية البيانات وسياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات لدينا، تعمل هاتان السياستان كمبادئ توجيهية لنهجنا في أمن المعلومات والذي يخضع لإدارة نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) التابع لقسم الأمن التقني.

إن التزامنا بالشفافية لهو التزامٌ أمام عملائنا أيضاً، وبالإمكان الاطلاع على سياسة خصوصية البيانات بكل سهولة، وهي تغطي مجموعة واسعة من الموضوعات، بما في ذلك جمع المعلومات واستخدامها ومشاركتها، وأيضاً البروتوكولات الأمنية، وتدابير الحفاظ على الأمن والسلامة على شبكة الإنترنت، وبإمكان العملاء الاطلاع على كافة المعلومات عن طرق التواصل معنا فيما يتعلق بالشواغل أو الاستفسارات ذات الصلة بالخصوصية.

وتتولى لجنة نظام إدارة الأمن المعلوماتي الأساسية، التي تقودها إدارة الأمن التقني التي تتبع مباشرة الرئيس التقني التنفيذي، ولجنة نظام إدارة الأمن المعلوماتي التنفيذية، التي تتألف من مسؤولي عمليات الأمن المعلوماتي من مختلف الإدارات والأقسام الوظيفية الأخرى، مسؤولية الإشراف على تنفيذ تدابير الأمن المعلوماتي وتحسينها باستمرار. وإننا نعتقد أن القائمين على الأمن المعلوماتي والمستخدمين النهائيين يطلعون جميعهم بدور رئيسي في الحفاظ على الأمن المعلوماتي، وهذا هو السبب وراء تركيزنا على تقديم التدريبات الشاملة وإطلاق البرامج التوعوية التي تستهدف الجميع.

كما تمثل إدارتنا الأمن التقني والأمن المؤسسي لمعيار الأيزو (27001) (إدارة الأمن المعلوماتي) ومعيار الأيزو (22301) (نظام إدارة استمرارية الأعمال)، ونجري المراجعات السنوية للتأكد من استمرارنا في الامتثال لهذين المعيارين.

في سنة 2023، تمكنا من استكمال المراجعة الثالثة لدورة شهادة الأيزو (27001) الحالية، وقد أثبتنا التزامنا المستمر بالمعايير الأمنية الصارمة، ومن أجل تقييم مرونة أنظمتنا وإدخال التحسينات عليها باستمرار، نجري الاختبارات والمراجعات وتقييمات الأخطار والمخاطر دورياً لجميع أنظمتنا التي تحتوي على بيانات حساسة.

المعايير والأداء

إدراكاً منا لطبيعة التهديدات السيبرانية دائمة التغير، نتعاون مع مختلف الجهات العامة والحكومية، بما في ذلك الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، في معالجة التحديات الأمنية المعقدة والحد من المخاطر بكفاءة وفاعلية. ونؤكد هنا على التزامنا بحماية البيانات الحساسة حفاظاً على ثقة عملائنا من خلال اتخاذنا للتدابير الاستباقية التي تضمن الأمن السيبراني.

وعلاوة على ذلك، فإننا نحرص على الالتزام بإطار الأمن السيبراني في دولة قطر؛ حيث يعدّ هذا الإطار وثيقتنا المرجعية التي نسترشدها في اختيار الضوابط المناسبة وتنفيذها وتحسين استراتيجيتنا وهيكلنا الدفاعيين، وتتضمن المجالات الرئيسية التي نركز عليها الآتي:

الحوكمة السيبرانية:

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

أمن الشبكة:

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

الرصد الأمني وعملياته:

لدينا مركز عمليات أمني (SOC) يعمل على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، مزوداً بمراقبة السجلات وإشعارات التنبيه، إلى جانب مستويات الدعم من المستوى الأول والثاني والثالث لعمليات الكشف.

الاستجابة للحوادث وحلها:

يشتمل عمل مركز عمليات الأمن لدى فودافون على تقديم كتيبات الاستجابة للحوادث وتدريبات المحاكاة للسيناريوهات المحتملة. كما شارك فريقنا في التدريب الوطني للأمن السيبراني وتدريب "وطن" الذي نظّمته الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

“

ونؤكد مرةً أخرى على أننا لم نتعرض لأي اختراقاتٍ في سنة 2023

أمان نقاط النهاية:

نستخدم تقنيات متعددة لتوفير ضوابط أمنية على مستوى المضيف والشبكات وذلك لكل من المستخدم النهائي، والخوادم، ومراكز البيانات. تتضمن هذه الضوابط الكشف والاستجابة على مستوى المضيف، بالإضافة إلى برامج مكافحة البرمجيات الضارة، بالنسبة للأجهزة غير المتوافقة في مركز البيانات لدينا، قمنا بتنفيذ عمليات الكشف والاستجابة على مستوى الشبكة.

أمن التطبيقات:

نُجري تقييمات أمنية دورية للتطبيقات الخاصة بأنشطتنا ومواقعنا الإلكترونية وتطبيقاتنا للهواتف الجوال (نظامي أندرويد و iOS) لاختبار التطبيقات في كل نسخة من نسخها.

حماية البيانات:

نستخدم مجموعة برامج مايكروسوفت أوفيس 365 الذي يتضمن ميزة تصنيف المعلومات إلى بيانات سرية، وسرية للغاية، وبيانات داخلية وبيانات عامة. ومن أجل حماية عمليات الوصول عن بعد، قمنا بتنفيذ تقنية VPN مشفرة وأمنة ذات ميزة المصادقة متعددة العوامل.

إدارة التغيير والتحديثات:

قمنا بإجراء تغيير متكامل وبرنامج إدارة التحديثات في إطار التزامنا بمتطلبات شهادة الأيزو ISO 27001 التي تغطي جميع الإجراءات ومنها التحديد والتصريح والموافقة والتنفيذ.

يتبع له

الاستثمارات في البنى التحتية العالمية

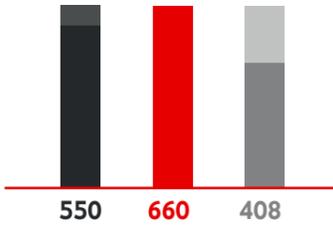
وعلاوة على ذلك، قمنا بترقية شبكة الألياف الضوئية المنزلية باستخدام تقنية ("XG-PON")، وهو ما أتاح لنا إمكانية توفير سرعات فائقة تبدأ من 1 جيجابايت في الثانية.

لا نذكر في فودافون قطر أي جهد في إطار مساعيها لتقديم أفضل تجربة لعملائنا. وفي أعقاب إنجازاتنا والتقدير الذي حظينا به خلال كأس العالم 2022، أدخلنا المزيد من التحسينات على تغطية شبكتنا اللاسلكية وسعتها وجودتها الخدمية. كما يسرنا لمزيد من الناس سبل الاستفادة من السرعات الأعلى التي توفرها شبكات الجيل الخامس مع ازدياد عدد الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة الجوال التي تدعم شبكات الجيل الخامس. وبحلول نهاية سنة 2023، كان أكثر من 85% من المواقع الخارجية التي تغطيها شبكتنا اللاسلكية تدعم شبكات الجيل الخامس، وشهد العدد الإجمالي للمواقع التي تغطيها شبكتنا، الداخلي والخارجي منها، زيادة بواقع 9% مقارنة بالسنة الماضية.

النفقات الرأسمالية

2023 ● 2022 ● 2021 ●

النفقات الرأسمالية السنوية (مليون ريال قطري)



خصوصية البيانات:

في فودافون، نحن ملتزمون تمامًا بقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (القانون القطري رقم 13 لعام 2016). وتم وضع سياسة خصوصية البيانات لدينا وهي متاحة على موقعنا الإلكتروني.

إدارة الهوية والوصول إلى البيانات:

أثناء عمل الموظفين بالشركة، توجد عملية آلية لإنشاء وحذف هوية المستخدم الخاصة بهم، وبالنسبة إلى الوصول إلى المنصة، نقوم بتنفيذ ضوابط مراقبة صلاحيات الوصول من خلال عملية مصادقة متعددة العوامل.

إنترنت الأشياء:

تم تطبيق كافة الضوابط الأمنية ذات الصلة، بما في ذلك التحكم بالوصول، والتدعيم الأمني، وسلامة البيانات، والتشفير، وأمن التطبيقات، وأمن الشبكات، على تطبيقات إنترنت الأشياء والبنية التحتية.

أمن السحابة:

تم تنفيذ جميع الضوابط الضرورية للتطبيقات السحابية وتشمل جدران الحماية النارية لتطبيقات الويب ووسيط أمان الوصول إلى السحابة.

تدريبات الأمن السيبراني

في سنة 2023، وفي إطار التزامنا المستمر بحماية خصوصية البيانات والأمن السيبراني، نفذنا عددًا من التدابير المهمة الهادفة إلى زيادة الوعي الأمني وتعزيز أفضل الممارسات المتبعة بين الموظفين. ومن خلال الجلسات التدريبية الإلزامية، نواصل تذكير موظفينا بمسؤولياتهم وبالتداعيات المحتملة لعدم امتثالهم لسياساتنا.

وتتميز هذه الجلسات التدريبية بأنها شاملة بطبيعتها ومُخصّصة لمعالجة مختلف جوانب الأمن والخصوصية. وإضافة إلى ذلك، تُخصّص الجلسات الشهرية للموظفين الجدد، وتهدف إلى زيادة وعيهم بالتهديدات الأمنية السيبرانية. وتناقش جلسات التوعية الأمنية المُخصّصة التهديدات والتحديات الأكثر شيوعًا، وتزوّد الموظفين بالمعارف والأدوات اللازمة لتأمين المعلومات الحساسة بكفاءة وفعالية. كما نُدرّب موظفينا من خلال أنشطة محاكاة الاحتيال لتمكينهم من تحديد الأخطار المحتملة والتخفيف من حدتها.



حوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة

القرارات الأخلاقية، نُوظف أحدث التقنيات الرقمية تبعا لمبادئ أخلاقية راسخة، ما يضمن لنا تنفيذ المبادرات الرقمية بنزاهة ومسؤولية.

تماشياً مع استراتيجيتنا الرقمية تعطي فودافون قطر الأولوية لحوكمة الشركة والأخلاقيات والنزاهة، باعتبارها من الركائز الأساسية التي تقوم عليها عملياتنا التشغيلية. ومن خلال هياكل الحوكمة الشفافة وأطر اتخاذ

مجلس الإدارة

ويتوافق ميثاق مجلس إدارة فودافون قطر مع المادة (8) من نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، وهو يُوفّر تفاصيل إضافية عن واجبات ووظائف ومسؤوليات المجلس، بالإضافة إلى التزامات الأعضاء فيه. ويمكن الاطلاع عليه إلكترونياً عبر [الضغط هنا](#).

في فودافون قطر، يضطلع مجلس الإدارة بدور محوري في تحديد التوجه الاستراتيجي للشركة وضمان عملها بنزاهة وشفافية ومسؤولية. وإضافة إلى ذلك، فمجلس الإدارة مُندمج بعمق في استراتيجيتنا الرقمية، ويتألف المجلس من عدد من المُتخصّصين ذوي الخبرة من مختلف الخلفيات، وهو مسؤول عن تطبيق أعلى معايير الحوكمة والسلوكيات الأخلاقية.

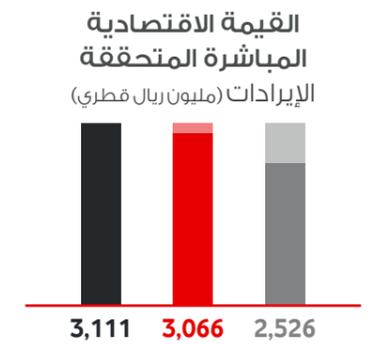
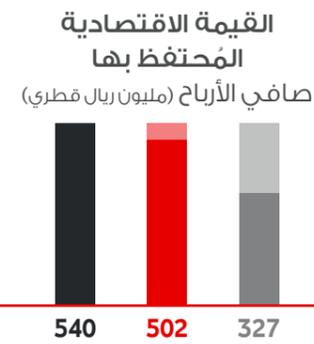
إستراتيجية 2023 الرقمية

وعلاوة على ذلك، شهدت الأرباح المُوزعة ازدياداً مطّرداً على مدار السنوات، وهو ما يؤكد على قوة أدائنا المالي والتزامنا بتحقيق القيمة لمساهميننا. ويتم دعم هذه الزيادة في توزيع الأرباح من خلال نمو مماثل في صافي الأرباح، مما يدل على قدرة الشركة على تحويل نمو الإيرادات إلى ربحية مستدامة، وتؤكد هذه النتائج المالية على نجاح فودافون قطر في رحلة تحولها الرقمي وتركيزها الاستراتيجي على الاستفادة من التقنيات الرقمية في تحسين الأداء التشغيلي والقيمة المتأتمية للمساهمين. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل بالإحالة على [التقرير السنوي، 2023](#)، وأوردنا أدناه موجزاً بما تقدّم:

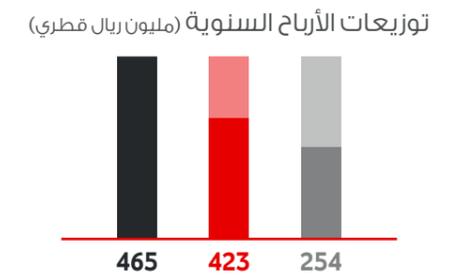
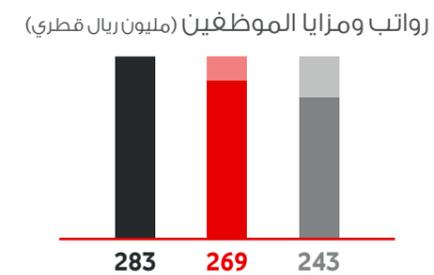
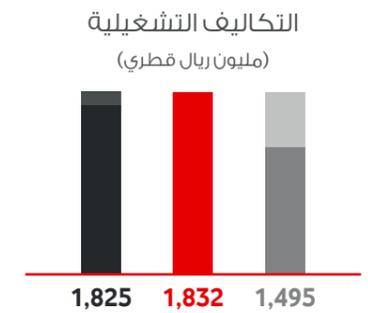
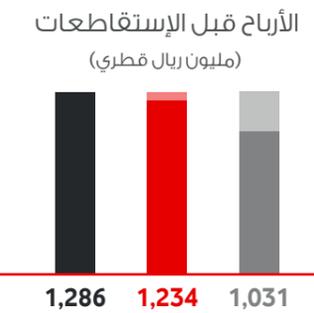
دفعنا الاستراتيجية الرقمية لفودافون قطر، التي بدأت في سنة 2018، بالشركة إلى تحقيق نمو مالي ملحوظ بالمقارنة مع السنوات الثلاث الماضية. وعلى وجه الخصوص، ظلّت الإيرادات خلال الفترة تزداد باتساق، وشهدت زيادة ملحوظة بين سنتي 2021 و2022 تلتها زيادة طفيفة في سنة 2023. ويُدلّ منحني النمو هذا على نجاحنا في تنفيذ المبادرات الاستراتيجية الهادفة إلى زيادة حصتنا السوقية والاستفادة من الفرص المتاحة في قطاع الاتصالات في دولة قطر. وفي الوقت ذاته، كانت هذه الزيادة في الإيرادات قد عزّزتها ممارساتنا الحثيثة في إدارة التكاليف؛ ما مكّننا من اعتماد هيكل تكاليف تشغيلية مستقر نسبياً على الرغم من زيادة ضخا للاستثمارات في العمليات التشغيلية.

الأداء الاقتصادي

2023 ● 2022 ● 2021



القيمة الاقتصادية المُوزعة





تكوين مجلس الإدارة

انعقدت الجمعية العمومية السنوية لمساهمي الشركة بتاريخ 28 فبراير 2022 وانتخب ثلاثة أعضاء مستقلين لمجلس إدارة الشركة، وعينت شركة فودافون ومؤسسة قطر ذ.م.ق. وهي المؤسس الخاص للشركة، أربعة أعضاء لمجلس الإدارة لمدة أقصاها ثلاث سنوات تبدأ من تاريخ انعقاد الجمعية العمومية (2022، و2023، و2024).

وفي 9 مارس 2023، عيّن المؤسس الخاص للشركة السيد ناصر بن عبدالله ناصر المسند كعضو جديد في مجلس الإدارة ليحل محل السيد ناصر حسن النعيمي، وذلك وفقاً للمادة (29,2) من النظام الأساسي للشركة.

يتألف مجلس إدارة الشركة الحالي، كما في 31 ديسمبر 2023، من سبعة (7) أعضاء على النحو الموضح أدناه.

ويشمل مجلس الإدارة في فودافون قطر الأعضاء التالية أسماؤهم:



سعادة السيد عبدالله بن ناصر المسند

رئيس مجلس الإدارة
عضو غير تنفيذي ومستقل



سعادة السيد أكبر الباك

نائب رئيس مجلس الإدارة
عضو غير تنفيذي ومستقل



السيد راشد فهد النعيمي

عضو مجلس الإدارة والمدير العام
عضو تنفيذي
(فودافون ومؤسسة قطر ذ.م.ق.)



سعادة الشيخ حمد بن فيصل بن ثاني بن جاسم آل ثاني

عضو مجلس الإدارة
عضو غير تنفيذي ومستقل



سعادة الشيخ سعود بن عبد الرحمن بن حسن آل ثاني

عضو مجلس الإدارة
عضو غير تنفيذي
(فودافون ومؤسسة قطر ذ.م.ق.)



السيد ناصر جارالله المري

عضو مجلس الإدارة
عضو غير تنفيذي
(فودافون ومؤسسة قطر ذ.م.ق.)



السيد ناصر عبدالله المسند

عضو مجلس الإدارة
عضو غير تنفيذي
(فودافون ومؤسسة قطر ذ.م.ق.)

2023	2022	2021	هيكل المجلس
%100	%100	%100	مستوى استقلالية رئيس مجلس الإدارة
7	7	7	الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة
0	0	0	الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة
1	1	1	الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة
6	6	6	الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة
3	3	3	الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة

* في 20 فبراير 2024، خلال انعقاد الجمعية العمومية السنوية لشركة فودافون قطر، انتخب مساهمو الشركة السيدة النوار الخليفي عضواً مستقلاً في مجلس الإدارة، لتحل محل سعادة الشيخ حمد بن فيصل ثاني جاسم آل ثاني، وعليه، أصبح العدد الإجمالي للأعضاء من النساء عضواً واحداً، بينما أصبح العدد الإجمالي للأعضاء من الرجال ستة أعضاء.

القانونية المُدرجة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية وقانون الشركات التجارية رقم (11) لسنة 2015 وتعديلاته، بالإضافة إلى نظامنا الأساسي. ونحن ملتزمون بضمان احترام حقوق المساهمين بعدل وإنصاف.

إجراءات الرقابة الداخلية

يتولى مجلس إدارة فودافون قطر كامل المسؤولية عن عمليات الرقابة وإدارة المخاطر الداخلية. وتعدّ عمليات إدارة الرقابة الداخلية من بين العمليات الأساسية التي تعتمد عليها عملياتنا التشغيلية، إذ تضمن هذه العمليات موثوقية إعداد التقارير المالية، والامتثال للقوانين والأنظمة واللوائح، وحماية الأصول. وننوّه في هذا الصدد إلى أنه بإمكانكم الرجوع إلى تقريرنا السنوي (2023) للحصول على مزيد من المعلومات عن عمليات الرقابة الداخلية التي نعتمدها.

المكافآت

يستند نهجنا في تخصيص مكافآت أعضاء مجلس الإدارة إلى مبادئ المساءلة والمواثمة والشفافية وفقاً لقانون الشركات التجارية رقم (11) لسنة 2015 ونظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المُدرجة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية. وتنص هذه اللوائح التنظيمية على أنّ تزيد مكافآت أعضاء مجلس الإدارة على 5% من الربح الصافي للشركة بعد خصم الاحتياطات والاستقطاعات القانونية وتوزيع الأرباح النقدية والعينية على المساهمين والتي يجب أنّ تقل عن 5% من رأس المال المدفوع. وعليه، وافق المساهمون على توصية مجلس الإدارة بخصوص المكافآت المستحقة لأعضائه تقديراً لجهودهم وإنجازاتهم خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2023.

اجتماعات المجلس

تنص المادة (36) من النظام الأساسي لفودافون قطر على ضرورة عقد ستة اجتماعات على الأقل في السنة الواحدة، وعلى أنّ يمرّ أكثر من ثلاثة أشهر بين الاجتماع والآخر، ويتماشي ذلك مع المادة (14) من نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المُدرجة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية. وخلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2023، عقد مجلس إدارة فودافون قطر ستة اجتماعات، حضرها جميع الأعضاء السبعة.

التصويت

نولي الأولوية لحماية حقوق المساهمين والتزام مبادئ العدالة والشفافية على مستوى عملياتنا كاملةً. وهذه المبادئ منصوص عليها في القوانين والأنظمة واللوائح ذات الصلة، بما في ذلك نظام حوكمة الشركات والكيانات





إدارة استمرارية الأعمال

أعدنا في فودافون قطر إطار عمل شامل يعنى بمرونة الأعمال لإدارة الانقطاعات المحتملة، وبما يضمن التعافي ومعاودة التشغيل سريعاً. وتشرف اللجنة التوجيهية لإدارة استمرارية الأعمال/فريق إدارة الأزمات، الذي يتألف كلاهما من أعضاء من اللجنة التنفيذية، على إطار العمل، ويعمل كلاهما باستمرار على مراجعة برنامج إدارة استمرارية الأعمال وإدخال التحسينات عليه.

وقد حاز التزامنا بالتميز على صعيد مستوى الأعمال تقديراً كبيراً؛ إذ جاءتنا توصية بتمديد شهادة الأيزو (22301:2019)، وقد راجع هذه الشهادة، التي تشمل جميع المكاتب والمحال التجارية، المعهد البريطاني للمعايير ("BSI")، وأكد على امتثال الشركة للمعايير الدولية فيما يرتبط بإدارة استمرارية الأعمال.

وإدخياً، وضعنا عدداً من الخطط المختلفة، بما في ذلك خطط استمرارية الأعمال، وإدارة الأزمات، والمرونة التقنية، والاستجابة إلى حالات الطوارئ

في المواقع التابعة، وذلك من أجل التعامل مع الطوارئ والأزمات وحماية العمليات التشغيلية الأساسية. ويدعم هذه الخطط تقييم مفضل للمخاطر المرتبطة باستمرارية الأعمال واستراتيجيات عدّة تختص بتفادي المخاطر.

وكنا، علاوةً على ذلك، قد شاركنا في تمرين "وطن" (2023) بالتعاون والتنسيق مع كافة الجهات والهيئات المشاركة، وأنت مشاركتنا هذه سعياً منا إلى استعراض المخاطر والحوادث المحتملة التي قد تواجهها دولة قطر. وكنا في فودافون قطر قد أثبتنا كمّ المهارات والخبرات التي نتمتع بها في معاودة تشغيل الشبكات في مختلف السيناريوهات التي حاكيناها في بيئات واقعية. ويظهر هذا بوضوح أن بنى الاتصالات التحتية المملوكة لنا مرنة بالكامل وقادرة على الصمود في وجه مختلف المخاطر والحوادث، وأن شبكاتنا أيضاً قادرة على تخطي أي انقطاعات والتعافي منها.

الامتثال والرقابة

تعتمد فودافون قطر برنامج امتثال شامل نُركّز من خلاله على المجالات المختلفة، مثل العقود الاقتصادية، والضوابط التجارية، وأمن الشبكات، والمرونة، ومكافحة الرشوة؛ وذلك لإدارة المخاطر الرئيسية وضمان الامتثال التنظيمي. كما يضمن فريق الإدارة، بالتعاون مع فريقي الامتثال والتدقيق، العمل بضوابط داخلية صارمة والامتثال لسياسات الحكومة. ويؤمّر فريق التدقيق الداخلي الضمانات المستقلة، ويتبع مباشرة للجنة التدقيق.

الامتثال

2023 ● 2022 ● 2021 ●

حوادث عدم الامتثال للقوانين والأنظمة واللوائح

0 0 0

التدقيق الداخلي

يضمّ فريق التدقيق الداخلي في فودافون قطر بدور محوريّ في توفير الضمانات الموضوعية والمستقلة فيما يرتبط بعمليات الأعمال والمشاريع الرئيسية. كما يعمل القسم باستقلالية عن الإدارة، ويراجع عمليات الأعمال والتقنيات، ويحدّد المخاطر، ويراجع الضوابط، ويرفع التوصيات.

وفي كل من الاجتماعات السنوية التي تعقدتها لجنة التدقيق سنوياً، تُقدّم إدارة التدقيق الداخلية التقارير المفضّلة التي تغطي الامتثال للضوابط الداخلية وإدارة المخاطر وحوادث الاحتيال والمخاطر التي واجهت الشركة والتدابير المُتخذة والتوصيات المستقبلية. وتمثّل هذه التقارير للمادة (22) من نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المُدرجة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، وبما يضمن رفع التقارير دورياً إلى لجنة التدقيق. ومن الجدير بالذكر أن القسم يرفع تقارير أيضاً حول موضوعات محددة بشكل أكثر انتظاماً بحسب الحاجة.

التدقيق الخارجي

تتولى إحدى شركات التدقيق المرموقة أعمال التدقيق الخارجي سنوياً، ونهدف من خلال هذا إلى الحصول على تقييم مستقل لبياناتنا المالية ومدى امتثالنا للقوانين والأنظمة واللوائح السارية ولضوابطنا الداخلية لإعداد التقارير المالية وممارسات الحوكمة. وتضمن عمليات التدقيق الخارجي هذه شفافية تقاريرنا المالية ودقتها وامتثالها للمعايير المحاسبية الدولية، كما تُتيح لنا تقييم فاعلية ضوابطنا الداخلية وإطار عمل الحكومة الذي نعتمده. وتُعرض نتائج التدقيق الخارجي، بما في ذلك تقييمات الضوابط الداخلية على إعداد التقارير المالية والحوكمة، على لجنة التدقيق ومجلس الإدارة من أجل المراجعة والاعتماد.

إدارة مخاطر الأعمال

في فودافون قطر، قمنا بتطوير استراتيجية فعالة لإدارة مخاطر الشركات لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر بشكل استباقي، والتي قد تؤثر على أهداف وأداء أعمال فودافون قطر بشكل عام. وقد حددنا أهدافاً واضحة لإدارة المخاطر تتماشى مع الأهداف العامة والأولويات الاستراتيجية للمؤسسة. كما حددنا المستويات المرجوة للمخاطر ومستويات تحملها. ومن خلال تنفيذ استراتيجية إدارة مخاطر الشركات، عززت فودافون قطر قدرتها على توقع المخاطر والاستجابة لها، وحماية القيمة، واغتنام الفرص للنمو والابتكار.

وسنوياً، يعرض قسم إدارة المخاطر أبرز 10 مخاطر مؤسسية على لجنة التدقيق والمراجعة الداخلية، ويحدّد القسم بذلك المخاطر التي قد تؤثر كثيراً على استراتيجيتنا أو عملياتنا التشغيلية أو استمراريّتنا أو سمعتنا.

وتوثق هذه المخاطر أيضاً، إلى جانب سبل التخفيف من حدّتها، في سجل المخاطر. وإضافةً إلى ذلك، نراقب باستمرار هذه الأخطار، ونعدّ التقارير عنها، ونديرها لضمان التخفيف من حدّتها بفاعلية وكفاءة على مستوى الشركة بأكملها.

امثالاً للقوانين والأنظمة الصادرة عن هيئة قطر للأسواق المالية، وعملاً بنظام حوكمة الشركات الصادر عنها، لم نُسجّل في فودافون قطر أي حالة عدم امتثال في سنة 2023، ولم تفرض علينا هيئة قطر للأسواق المالية أي عقوبات أو جزاءات.



مكافحة الرشاوى

يشمل التزامنا بالسلوكيات الأخلاقية الامتثال لكافة ما ينظم جوانب الخصوصية، والأمن، والقدرة على الصمود، ومكافحة الرشوة، وما في حكمها. ويتضمن برنامج مكافحة الرشوة الذي نُنفذه إجراءات وتدابير تُتخذ للتعامل مع المخاطر ومصادرها، ومنها تقديم التدريبات الإلزامية إلى جميع الموظفين المسؤولين في المناصب الرئيسية ممن لهم تأثير كبير على الشركة، وأي مخالفة في هذا الصدد نأخذها على محمل الجد ونعاملها معاملة المخالفات التي تستوجب اتخاذ عقوبات بشأنها.

تضارب المصالح وتعاملات الأطراف ذوي الصلة

تلافياً لأي تضارب في المصالح، وامتثالاً للمعايير القانونية، ويستبعد المجلس أي أطراف ذوي صلة من النقاشات والقرارات فيما يرتبط بمثل هذه التعاملات حمايةً لمصالح الشركة.

خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2023، لم تجر فودافون قطر في أي تعاملات كبيرة مع أي من الأطراف ذات الصلة على النحو الذي حدده نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المُدرجة الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية، ومما لا شك فيه أن التزامنا بالشفافية والنزاهة يؤكد على الامتثال لأعلى المعايير فيما يرتبط بالحوكمة المؤسسية والسلوكيات الأخلاقية.

تعدّ سياسة تضارب المصالح التي نعمل بها جزءاً لا يتجزأ من إطار سياسة الحوكمة ومدونة قواعد السلوك، وتضمن الشفافية وإدارة التضارب المُحتمل في المصالح الذي قد ينشأ بين الموظفين، بما يتماشى مع المعايير الدولية بغية حماية الشركة وموظفيها. يجب على المديرين التنفيذيين والموظفين الرئيسيين الكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح للحصول على الموافقة لمنع المخالفات.

وبالإضافة إلى ذلك، تُساعد سياسة التعاملات مع الأطراف ذوي الصلة مجلس الإدارة وكبار المسؤولين التنفيذيين على إدارة التعاملات مع الأطراف ذوي الصلة، إذ تقتضي السياسة تحديد هذه الأطراف والإفصاح عنها وإدارتها،





03 الازدهار البشري

نضع ازدهار الأفراد في مقدمة أولوياتنا في فودافون قطر، ونضمن من خلال ذلك تمكين موظفينا من إحراز التقدم والنجاح. ومن خلال برامجنا التدريبية الفعالة، فإننا نستثمر في تطويرهم، ونتبنى مبادئ التنوع والشمول سعياً منا إلى تعزيز الابتكار.

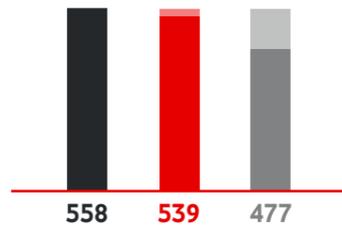
وتولي الشركة اهتماماً كبيراً بحقوق الإنسان عمومًا، وحقوق موظفينا، حيث نحرص على إيجاد بيئة عمل آمنة وصحية نطلق منها إلى تنفيذ مبادراتنا الهادفة إلى تنمية المجتمع، مُحققين بذلك هدفنا الرئيسي في إيجاد عالمٍ يمكن فيه لكل فرد أن يزدهر.

عدد الموظفين

إجمالي القوى العاملة

2023 ● 2022 ● 2021 ●

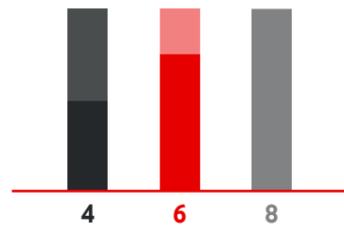
المجموع الكلي للموظفين (ما عدا المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)



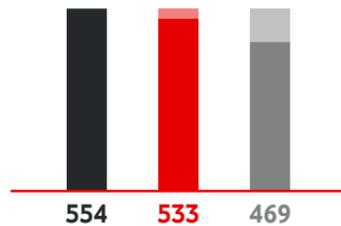
الموظفون بحسب نوع عقد التوظيف

2023 ● 2022 ● 2021 ●

الموظفون بدوام جزئي



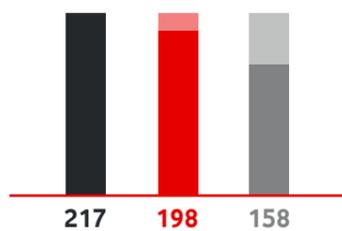
الموظفون بدوام كلي



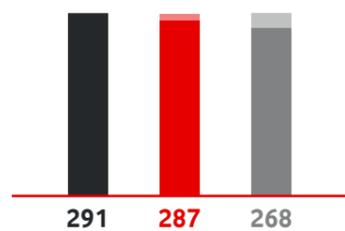
الموظفون بحسب العمر

2023 ● 2022 ● 2021 ●

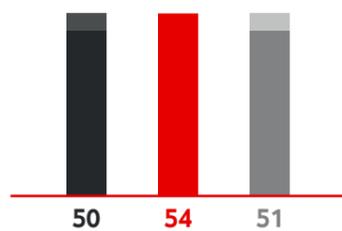
الموظفون البالغة أعمارهم ما بين 41 فأكثر



الموظفون البالغة أعمارهم ما بين 31 و40



الموظفون البالغة أعمارهم ما بين 18 و30



دعم الموظفين

شهادة الأيزو (9001:2015)

حصلنا في سنة 2020 على شهادة الأيزو (9001:2015) (أنظمة إدارة الجودة)، وهو ما يؤكد على التزامنا باتباع أفضل الممارسات المتبعة دولياً في إدارة الموارد البشرية. يؤكد هذا الاعتماد التي منحنا إياها المعهد البريطاني للمعايير على تفانينا في تعظيم رضا الموظفين وتحقيق التميز في خدمة العملاء. وكانت المراجعة الشاملة التي أجراها المعهد البريطاني للمعايير قد أفضت إلى عدم وجود أي حالات عدم امتثال، وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على التزامنا بالمعايير العالمية وتركيزنا على رفاهة موظفينا وتحقيقنا للتميز الخدمي.

توظيف المواطنين

نمنح الأولوية لتوظيف المواطنين القطريين وتمكينهم، بما في ذلك النساء، وعلى مدى السنوات الثلاث الماضية، شهدنا نمواً ملحوظاً في نسبة الموظفين من المواطنين القطريين. وبلغت نسبة التوظيف 21% في العموم، وبلغت هذه النسبة 30% على مستوى المناصب الإدارية العليا في سنة 2023.

نحرص في فودافون قطر كل الحرص على اكتشاف الكفاءات والمواهب وتميئها انطلاقاً من التزامنا بتوفير قوى عاملة ماهرة بما يتوافق مع رؤية قطر الوطنية 2030. فمن خلال برنامجنا القوي، فإننا نخصّص للشباب القطري من الملتحقين حديثاً بسلك التعليم الجامعي المنح الدراسية وفرص التدريب، ونعزّزهم بقطاعنا ومجال عملنا، وعند تخرّجهم، نرحّب بهم من خلال برنامج اكتشاف المواهب، ونتيح لهم فرصة الالتحاق بأي من أقسامنا وبدء حياتهم المهنية بما يتوافق مع مهاراتهم واهتماماتهم المختلفة.

استراتيجيات الاحتفاظ بالموظفين

سعيًا منا إلى الاحتفاظ بالمواهب والكفاءات الأبرز، نُوفّر في فودافون قطر حزمة أجور تنافسية تتضمن مزايا جذابة ورواتب مجزية وتنافسية ونهج عصري لترتيبات العمل المرن. وبالإضافة إلى ذلك، فإننا نعتمد هيكل رواتب تستند إلى الأداء، وننوّع مجموعة من برامج الحوافز بعيدة المدى لتشجيع الموظفين على الاستمرار في العمل معنا. وفي سنة 2023، زاد عدد موظفينا بواقع 4%، إذ بلغ عددهم 558 موظفًا في تلك السنة. وواصلنا بذل جهدنا في الاحتفاظ بالموظفين، وظلّ معدل دوران الموظفين ثابتًا عند 6,6%.

فرص التطور المهني

نؤمن بتعزيز التوظيف الداخلي وتوفير فرص عديدة لتطوير موظفينا مهنيًا. يتجلى ذلك من خلال تعاوننا مع مؤسسات أكاديمية دولية مرموقة مثل "إتش إي سي باريس" و"إنسياد"، فإننا نُوفّر عددًا من برامج التدريب والإرشاد لسفّل مهارات موظفينا من المواطنين القطريين تمهيدًا لتوليهم المناصب القيادية في الشركة. وبالإضافة إلى ذلك، تُيسّر تقييمات الأداء التي نُجريها فرص الخوض في حوارات مع موظفينا وبحث سبل تطويرهم، وهو ما يضمن تلقيهم الملاحظات والتعقيبات البناءة وإعلامهم بطرق التقدّم مهنيًا ووظيفيًا داخل الشركة.

21%

نسبة التوظيف في العموم

30%

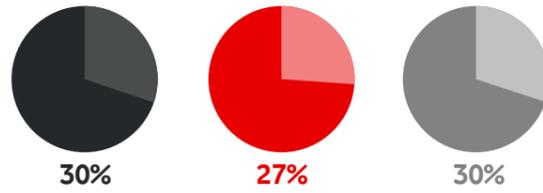
نسبة التوظيف على مستوى المناصب الإدارية العليا



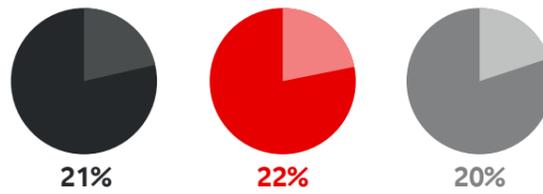
التوطين

2023 ● 2022 ● 2021 ●

نسبة التوطين
في الإدارة العليا (%)



نسبة التوطين في إجمالي
القوة العاملة (%)



الموظفون بحسب الجنس

2023 ● 2022 ● 2021 ●

الموظفون

الموظفات

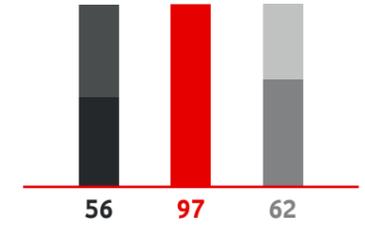
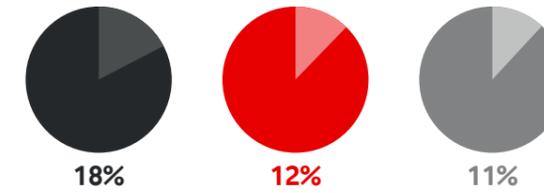


الموظفون الجدد

2023 ● 2022 ● 2021 ●

نسبة المواطنين من إجمالي
الموظفين الجدد نسبة (%)

الموظفون الجدد الذين عيّنهم
الشركة حديثاً



التدريب والتطوير

التزامنا بتطوير موظفينا في استكمال موظفينا لعدد 14,144 ساعة تدريب في المجمل، بمتوسط 25 ساعة للموظف الواحد. وتعدّ هذه زيادة كبيرة بالمقارنة مع السنتين الماضيتين.

نمنح الأولوية في فودافون قطر لتنمية موظفينا وتطويرهم مهنيًا ووظيفيًا من أجل تمكينهم من استغلال كامل إمكانياتهم والإسهام بفاعلية وكفاءة في تحقيق أهدافنا المؤسسية. وفي سنة 2023، تجلّى

التدريبات	2023	2022	2021
المجموع الكلي لساعات التدريب	14,144	10,059	9,533
معدل ساعات التدريب لجميع الموظفين	25	19	20
معدل ساعات التدريب لكل موظفة	30	25	24
معدل ساعات التدريب لكل موظف	24	17	19
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	4	1	1
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة	16	15	18

وقمنا أطول في التدريب بالمقارنة مع نظرائهم من الذكور بمتوسط عدد ساعات بلغ 30 ساعة في سنة 2023، وهو ما يعكس التزامنا بالمساواة بين الجنسين والدفع بعجلة تطوير جميع الموظفين مهنيًا ووظيفيًا قدمًا.

الاستفادة من منصات التعليم الإلكتروني

سعيًا منا إلى تيسير سبل التعلم والتطور ذاتيًا، وظفنا منصتين من منصات التعليم الإلكتروني في ذلك؛ منصة ("LinkedIn Learning")، ومنصة ("Skillssoft")، وتوفر هاتان المنصتان مجموعة واسعة من الدورات التي تُغطي موضوعات مختلفة، وتسمحان بذلك لموظفينا بصقل مهاراتهم ومعارفهم ذاتيًا بالكيفية التي تناسبهم. ونحن دائمًا نشجّع على الاستفادة موظفينا من هاتين المنصتين ومن الموارد العديدة المتاحة عليهما في مواصلة التعلم والتطور مهنيًا ووظيفيًا.

التدريب على السلوكيات الصائبة

للتزم في فودافون قطر بأعلى معايير المهنية والنزاهة، ونحرص دومًا على أن موظفينا على اطلاع بسياساتنا وممارساتنا على اختلافها، وتحقيقًا لذلك، نلزم جميع الموظفين بمعاودة التدريب على السلوكيات الصائبة كل سنتين. ويُغطي هذا البرنامج التدريبي الشامل جميع الموضوعات الرئيسية المختلفة، مثل مدونة قواعد السلوك، وسياسات الصحة والسلامة والأمن والخصوصية ومكافحة الرشوة التي نعتمدها، مُعززين بذلك التزامنا بالسلوكيات الأخلاقية والامتثال على مستوى الشركة ككل.

النهج المتبع في تصميم التدريبات

نصمّم في فودافون قطر مبادراتنا التدريبية بعناية وحرص بالغين، إذ نعتمد نموذج التحليل والتصميم والتنفيذ والتقييم ("ADDIE") في ذلك. ويضمن لنا هذا النهج معالجة برامجنا التدريبية للفجوات المُحدّدة القائمة على مُستوى المهارات والتوافق مع أهدافنا الاستراتيجية. ومن خلال اتباع هذه المنهجية المُنظمة، نستطيع تصميم برامجنا ومبادراتنا التدريبية، وتنفيذها بكفاءة وفعالية، وبما يستوفي احتياجات قوائمنا العاملة ويُحقّق أهدافنا المؤسسية في العموم.

البرامج والمبادرات التدريبية الشاملة

بالتعاون مع مُوردينا المشهود لهم في المجال، نستضيف في فودافون قطر عددًا من الجلسات التدريبية على مدار السنة. وتُلبي هذه الجلسات جوانب مُختلفة من تطوير الموظفين، بما في ذلك، برامج التدريبات العامة المُتاحة لجميع الموظفين، والتدريبات الوظيفية المُتخصّصة الهادفة إلى صقل مهارات مُحدّدة، وبرامج تدريب الإدارة التي تستهدف تنمية الكفاءات القيادية. ومن خلال إتاحتنا للعديد من الفرص التدريبية المُتنوّعة، نضمن أن يحصل جميع موظفينا من مُختلف المستويات على الموارد التي يحتاجونها لتطوير ذاتهم والنجاح في أداء أدوارهم الوظيفية.

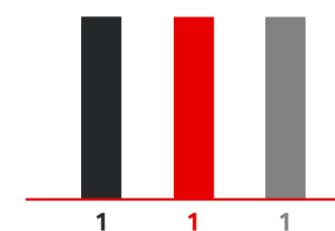
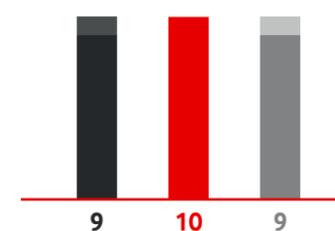
وكان متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد قد شهد زيادة مطّردة في العموم، حيث زاد من 20 ساعة في سنة 2021 إلى 25 ساعة في سنة 2023. وتعزى هذه الزيادة إلى الجهود المُركّزة التي بذلناها في زيادة عدد البرامج التدريبية التي نُتيحها وفي تشجيع موظفينا على الاستفادة من مُختلف الفرص التعليمية السانحة. وعلى وجه الخصوص، قضت موظفاتنا

تمثيل الإناث في الإدارة

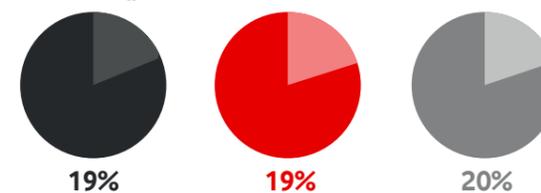
2023 ● 2022 ● 2021 ●

الذكور في المناصب الإدارية العليا

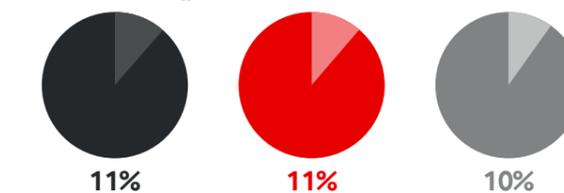
الإناث في المناصب الإدارية العليا



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



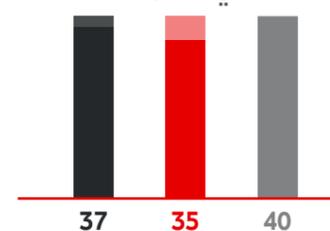
نسبة الموظفات من الإناث في المناصب الإدارية العليا إلى الإجمالي (%)



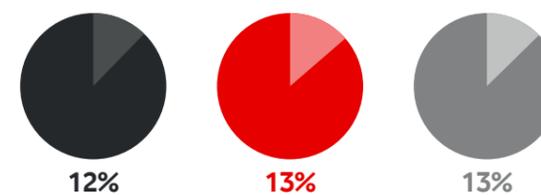
دوران الموظفين

2023 ● 2022 ● 2021 ●

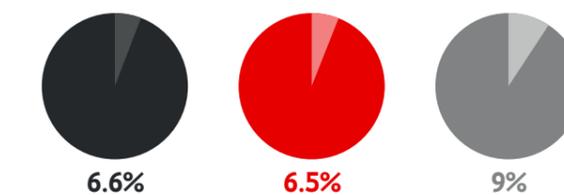
عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة



معدل الدوران بين الموظفات الإناث (%)



معدل دوران الموظفين (%)



رضا الموظفين

من بين أولوياتنا الرئيسية في فودافون قطر إيجاد بيئة عمل تُشعر الموظفين بالرضا والتقدير والتحفيز. نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل تضمن احساس الموظفين بالانتماء وتعمل على تمكينهم وتحقيق رضاهم الوظيفي. وتحققًا لذلك، نَعُدنا العديد من المبادرات التي هدفت إلى زيادة معدل رضا الموظفين ورفاهتهم.

الأهداف والتقييمات المرتبطة بالأداء

نتبع في فودافون قطر نهجًا يقوم على تحديد أهداف الأداء وربطها بمؤشرات أداء رئيسية وكفاءات سلوكية واضحة تختص بكل دور وظيفي. ويتم استخدام هذه الأهداف بوصفها معايير يُقاس من خلالها أداء الموظفين ويتم تقييمها باستخدام أداة تقييم سحابية مُتخصصة. كما تجرى تقييمات الأداء سنويًا، ويُعطى الموظفون الدرجات على مقياس من واحد إلى خمسة. بالإضافة إلى ذلك، يتم حاليًا تنفيذ عملية مراجعة رسمية للأداء في منتصف العام كل سنة سعيًا منا إلى مراقبة أهداف الأداء والتقدم المُحرز في تحقيقها وتقديم الملاحظات والتعقيبات إلى موظفينا.

خط التطوير الفردية

في إطار عملية المراجعة، نحث موظفينا على إعداد خطط تطوير فردية بالتعاون مع مديريهم المباشرين. وتُحدّد هذه الخطط مجالات التدريب والتطوير بهدف تعزيز الأداء وفرص النمو الوظيفي داخل الشركة.

مكافأة الأداء الحسن

تضمن فلسفة مكافآت الأداء لدينا الاعتراف بإسهامات الموظفين ومكافأتهم عليها. يحصل الموظفون غير العاملين بمجال المبيعات على مكافآت سنوية بناءً على تقييمات أدائهم، بينما يستفيد موظفو المبيعات والمتاجر من برامج العمولة والحوافز التي تشجع على الأداء المتميز. بالإضافة إلى ذلك، يحق للمواهب المتميزة المشاركة في خطة الحوافز طويلة الأجل الخاصة بنا.

التواصل والملاحظات والتعقيبات

في عام 2023، خضع 100% من موظفينا بدوام كامل لمراجعات الأداء والتطوير الوظيفي.

100%

من موظفين فودافون قطر
يتم مراجعة أدائهم

2023	2022	2021	مراجعة الأداء*
542	482	459	الموظفون بدوام كامل الحاصلين على مراجعة التطور الوظيفي والأداء
%100	%100	%100	نسبة الموظفين الحاصلين على مراجعة التطور الوظيفي والأداء

* استثنى من المراجعات الموظفون الذين التحقوا بنا بعد الأول من أكتوبر، إذ لم تشملهم دورة المراجعة هذه.

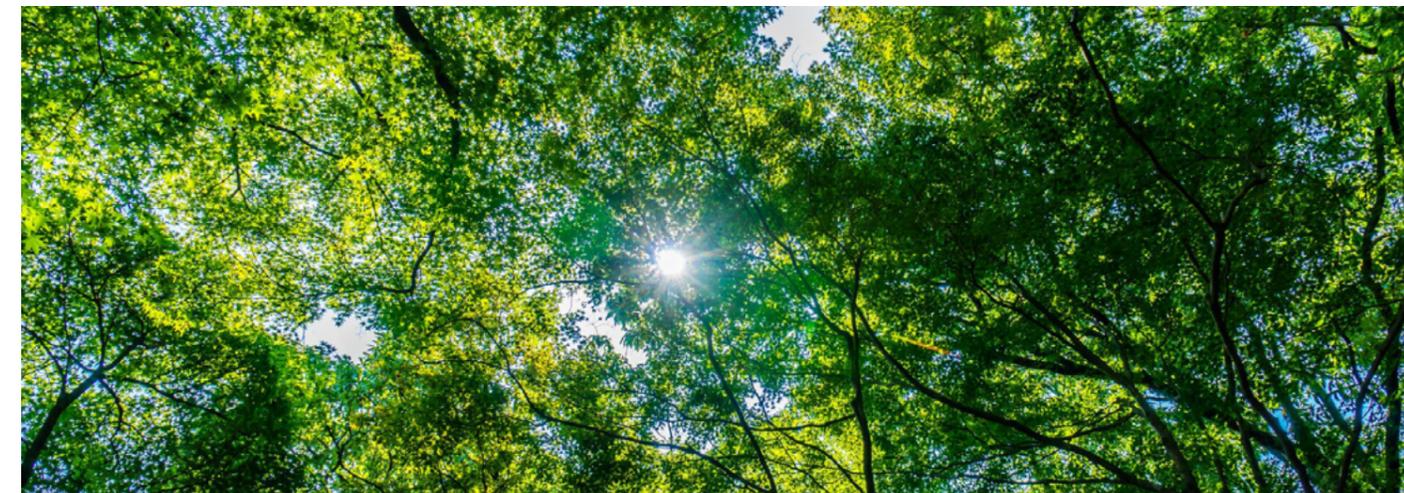
آلية التظلم

نُرسى في فودافون قطر دعائم ثقافة تقوم على الشفافية والنزاهة من خلال تشجيع موظفينا على الإبلاغ عن أي سلوكيات خاطئة أو غير أخلاقية استنادًا إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات والتظلم التي نعتمدها. وبإمكان الموظفين الاستفادة من عدد من القنوات في الإبلاغ عما يثير قلقهم، فيمكنهم التواصل مباشرة مع مديريهم المباشرين أو الموظفين التنفيذيين المعنيين، أو التواصل مباشرة مع لجنة الإبلاغ عن المخالفات

عبر البريد الإلكتروني: SpeakUp.Qatar@vodafone.qa. ونؤكد على التزامنا بالتحقيق في كافة البلاغات والتعامل معها على وجه السرعة وبحيادية تامة حفاظًا على قيمنا وضمناً منا لأن تظلم بيئة العمل بيئة سليمة وأخلاقية لجميع الموظفين.

وفي سنة 2023، كان موظفونا قد رفعوا 64 تظلمًا، وهذا يمثل زيادة بواقع 46 تظلمًا في سنة 2022. وكنا قد سوّينا جميع هذه التظلمات.

2023	2022	2021	آلية التظلم
64	46	57	عدد التظلمات المقدمة خلال الفترة المشمولة في التقرير
64	46	57	عدد التظلمات التي تم الاستجابة لها أو حلها
%100	%100	%100	نسبة التظلمات التي تم حلها



بيئة عمل شاملة ومتنوعة ومتكافئة

للتطور مهنيًا ووظيفيًا، والتأكد كذلك من تقاضيهنَّ أجورًا منصفةً ومنهنَّ استحقاقات ومزايا أمومة شاملة.

واليوم يتجاوز عدد موظفينا 500 موظف، وتبلغ نسبة الموظفات الإناث منهنَّ 19%. وانطلاقًا من إدراكنا لأهمية التنوع الجنسي، نبذل جهودًا متواصلة في زيادة نسبة تمثيل المرأة في شركتنا. وتركزُ مبادراتنا على تمكين الموظفات الإناث من تولي المناصب القيادية العليا من خلال تدريبهنَّ وتوجيههنَّ وتوفير فرص التطور لهنَّ. وعلاوةً على ذلك، فإننا ننفذ عددًا من برامج التوعية في الجامعات سعياً منا إلى استقطاب عددٍ أكبر من الكفاءات النسائية الماهرة.

والمساواة، ويُتيح للموظفين الإبلاغ عن مخاوفهم وتطلّعاتهم دون الخوف من تعرّضهم لأي أعمال انتقامية.

وظلَّ عدد حالات الإبلاغ عن المخالفات صفراً حتى الآن، وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على فعالية عملياتنا وإجراءاتنا الداخلية، إلى جانب ثقة موظفينا بالتزامنا بمعالجة أي مسائل أو قضايا تُرفع إلينا مباشرة ودون أي تحيز.

نحن في فودافون قطر ملتزمون تماماً بإيجاد بيئة تقوم على أسس العدل والمساواة والتنوع والشمول على مستوى شركتنا بأكملها، حيث نؤمن إيماناً راسخاً بأن تبني مبادئ التنوع والاشتمال يُفضي في النهاية إلى تحرير إمكانات موظفينا وقوانا العاملة والدفع بعجلتي الابتكار والإبداع قدماً.

وحيث أننا من الشركات التي لطالما دعت إلى تكافؤ الفرص، فإننا نطمح على الدوام إلى تعيين الأفراد الأكثر كفاءة وموهبة، وتنميتهم وتطويرهم، مُعولِّين في ذلك على بيئة عملنا الداعمة والخالية من التمييز بكافة أشكاله. ومما يؤكد على التزامنا بالمساواة بين الجنسين سياساتنا ومبادراتنا العديدة الهادفة إلى تمكين الموظفات الإناث، وضمان حصولهنَّ على فرص عادلة

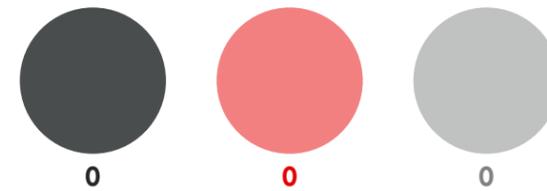
عدم التمييز

في فودافون قطر، نلتزم التزاماً راسخاً بمبدأ عدم التمييز، وإيجاد بيئة عمل شاملة يُعامل فيها جميع الموظفين بكرامة واحترام، وهكذا، فسياسة عدم التسامح التي نتبناها مع حالات التمييز تضمن توفير فرص عادلة ومتساوية للجميع ومعاملتهم على قدم المساواة بصرف النظر عن خلفيتهم أو جنسهم أو عرقهم أو دينهم أو أي من هذه الأمور. ونفخر بأن نعلن عن أن عدد حالات التمييز لا يزال صفراً لسنوات متتالية الآن. بالإضافة إلى ذلك، فإن نظام الإبلاغ عن المخالفات الذي نعتمده يشجّع على الشفافية

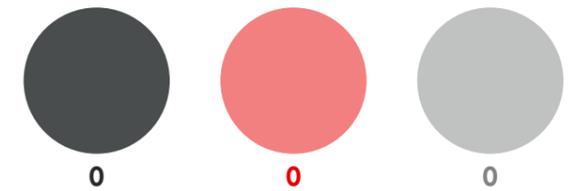
عدم التمييز

2023 ● 2022 ● 2021 ●

حالات الإبلاغ عن المخالفات



حالات التمييز



إجازة الوالدين

ندرك في فودافون قطر تماماً أهمية دعم موظفينا ومساعدتهم خلال الفترات المهمة من حياتهم، بما في ذلك الإنجاب، وعليه، تُتيح سياسة إجازة الوالدين لموظفينا التوفيق بين حياتهم الشخصية وبين مسؤولياتهم المهنية.

كما نواصل في فودافون قطر تنفيذ أحكام قانون العمل القطري وتعزيزها عبر توفير سنتين يوماً مدفوعين بالكامل كإجازة أمومة، وهو ما يزيد عن المتطلبات القانونية بواقع عشرة أيام. بالإضافة إلى ذلك، وبعد انقضاء إجازة الأمومة، بمقدور الموظفات الإناث أخذ ساعتين استراحة يومياً خلال ساعات العمل الاعتيادية لرعاية أطفالهنَّ، وحتى سنة كاملة من تاريخ انقضاء إجازة أمومتهنَّ. وفي حين أن قانون العمل القطري لا يقضي بإعطاء إجازة أبوة، إلا أننا في فودافون قطر ندعم موظفينا الذكور عن طريق إعطائهم ثلاثة أيام إجازة مدفوعة بالكامل كإجازة أبوة.

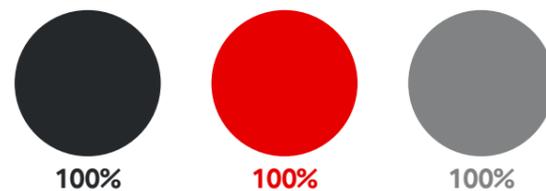
ويحقّ للموظفات الحصول على إجازة الأمومة في حال إنجابهنَّ أو تبنيهنَّ للأطفال، وبمقدورهنَّ كذلك أخذ هذه الإجازة مصحوبة بأي إجازات أخرى متاحة، كالإجازات الشخصية أو المرضية. ونحن ندرك تماماً أن احتياجات كل أسرة تختلف عن الأسرة الأخرى، لذلك فنحن نوّفر إجازة الوالدين بأشكال عدّة تراعي الهياكل والظروف الأسرية المختلفة.

ومن خلال توفيرنا لاستحقاقات إجازة شاملة للوالدين، فإننا نهدف إلى دعم الموظفين ومساعدتهم على إيجاد توازن صحي بين حياتهم المهنية والشخصية، فضلاً عن توفير تجارب إيجابية خلال هذه الفترات الانتقالية من حياتهم.

عدد حالات الإبلاغ عن المخالفات حتى الآن

صفر

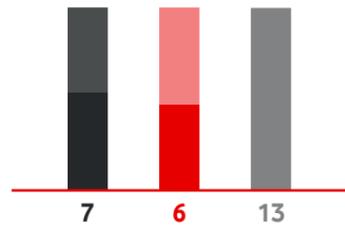
العودة إلى العمل (%)



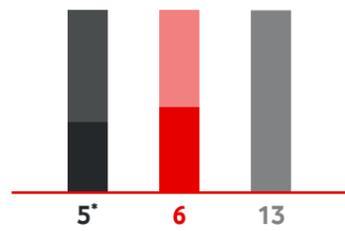
إجازة الوالدين

2023 ● 2022 ● 2021 ●

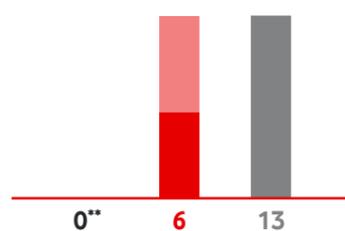
مجموع الموظفات المستفيدات من إجازة الوالدين (إجازة الأمومة)



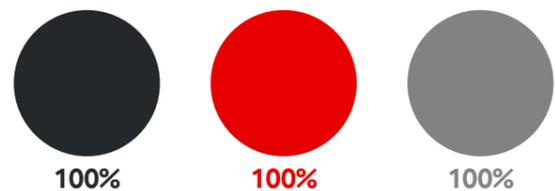
مجموع الموظفات العائدات للعمل في الشركة بعد انتهاء الإجازة



مجموع الموظفات العائدات من إجازة الوالدين واللاتي استمررن بالعمل بعد مرور سنة على العودة من الإجازة (الاحتفاظ)



نسبة الاحتفاظ (%)



* اثنتان من الموظفات الـ 7 عُدن إلى العمل في سنة 2024 نظراً إلى توقيت إجازة أمومتهما.

** لم ينقضي على عودة أي من الموظفات الـ 7 اللاتي أخذن إجازة الأمومة 12 شهراً بعد، لكنهنَّ جميعاً وما زلن على رأس عملهن.



بيئة العمل الآمنة والسليمة

نتخذها إلى التخفيف من حدة المخاطر وضمان إيجاد بيئة عمل آمنة وسليمة لجميع الأطراف المعنية بنا.

نحن نلتزم بإرساء دعائم ثقافة تقوم على تقديم صحة الموظفين والمتقاعدين وشركاء الأعمال وسلامتهم وأمنهم ورفاههم على أي اعتبارات أخرى. ونهدف من خلال تدابير الصحة والسلامة الشاملة التي

نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

على اللوائح التنظيمية والمعايير القطاعية. وقد وضعنا كذلك تدابير امتثال بالتعاون مع الأفراد المعنيين بتوظيف مجموعة من الأساليب، بما في ذلك وضع السياسات، وتدريب الموظفين، ومشاركة المعلومات عن طريق البريد الإلكتروني.

يُعدّ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدينا – الذي بنيناه على معايير إدارة المخاطر المُعترف بها – حجر الأساس الذي يركز عليه إطار الصحة والسلامة الذي نعمل به. ويضمّ النظام متطلبات فودافون قطر فيما يتعلق بالامتثال لمعايير الصحة والسلامة، ونداوم على تحديثه مواكبة لأي مستجدات تطرأ

إدارة المخاطر استباقياً

تقييم أنشطة الموظفين، وتوثيق النتائج في سجل المخاطر، وتنبع ذلك بتنفيذنا لاستراتيجيات الحد من المخاطر وتعميمها على الشركة كاملةً. وتتطلب الأنشطة المنطوية على خطورة مرتفعة أدوات وتصاريح مُعيّنة، يتم إجراء تحقيقات شاملة لأي حوادث لوضع التدابير الوقائية المناسبة. وقد تنزل العقوبات بمرتكبي المخالفات التي تتأثت بأخطار على الشركة، بما في ذلك إنهاء العقود المُوقّعة مع المتقاعدين الخارجيين.

يضمن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدينا المُتوافق مع معايير إدارة المخاطر المُعترف بها الامتثال لمعايير الصحة والسلامة على مستوى عملياتنا التشغيلية كافة.

ونداوم كذلك على تحديث ممارساتنا لتتوافق مع معايير الصحة والسلامة الحالية، ونسعى إلى إرساء دعائم ثقافة تعي أهمية السلامة من خلال وضع السياسات وتدريب الموظفين ونشر المعلومات ذات الصلة. ونحرص على

حقوق الإنسان

نحن نلتزم بصون حقوق الإنسان في كل جانب من جوانب عملياتنا التشغيلية، حيث ندرك كرامة كل إنسان المتأصلة فيه، ونسعى دائماً إلى ضمان معاملة جميع موظفينا وعملائنا والمعنيين بنا وفقاً لأسس العدل والاحترام والمساواة، وعليه، صمّمنا سياسات حقوق الإنسان لدينا امتثالاً لقانون العمل القطري وتماشياً مع السياسات الأكبر التي تتبناها مجموعة فودافون، وهذا لضمان توافيقها مع أفضل الممارسات المُتبعة ومعايير حقوق الإنسان الدولية، مثل مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، واتفاقيات منظمة العمل الدولية، متى ما لم تتعارض مع القوانين والأنظمة القطرية.

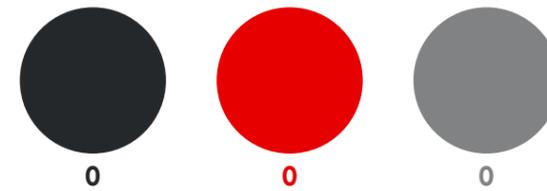
ونلتزم كذلك بصون حقوق الإنسان وحمايتها على طول سلسلة التوريد الخاصة بنا، من لحظة استيراد المواد الخام وحتى لحظة تقديمنا لخدماتنا ومنتجاتنا. كما نُجري التقييمات والمراجعات لتحديد أي أخطار مُحتملة تُفوّض حقوق الإنسان، ونعمل على معالجتها واتخاذ التدابير الاستباقية للتخفيف من حدتها.

وعلى مستوى عملياتنا التشغيلية، نُقدّم صحة الموظفين وسلامتهم ورفاهتهم على ما دونه، حيث نُوفّر بيئة عمل آمنة وصحية خالية من كافة أشكال التمييز والمضايقة والاستغلال. ونهدف من خلال التزامنا بحقوق الإنسان إلى إسهامه في النهوض بالمجتمع وضمان رفاهة الأفراد في دولة قطر وفي جميع أنحاء العالم.

حقوق الإنسان

2023 ● 2022 ● 2021 ●

عدد الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان التي سوّبناها



الضوابط الموضوعية

المخاطر المحددة

مخاطر الحرائق

توفير غرف التدخين المعزولة، وفرض إجراءات التنظيف، ومنع استخدام الوصلات الكهربائية الشخصية، والقيام بعمليات الصيانة من قبل أفراد مدربين ومعتمدين، والتفقد المنتظم للأجهزة الكهربائية وأجهزة الأمان، وتوفير أجهزة ملائمة للسيطرة على الحرائق، وتوفير مراقبي حرائق مدربين، والصيانة الوقائية الدورية لأنظمة مواجهة الحرائق وأنظمة إنذار الحرائق مع الامتثال لجميع المتطلبات الصادرة عن الدفاع المدني المحلي.

مخاطر زيارات المواقع

نُعرّف الموظفين بتدابير الصحة والسلامة، ويكون عليهم استكمال هذه الجلسات التعريفية قبل الانتقال إلى موقع العمل، ونلزم الموظفين أيضاً بالقراءة أكثر عن المخاطر المصاحبة للزيارات الميدانية، ونحثهم على التقيد تماماً بقواعد فودافون قطر، ونلزم موظفينا الذين يستخدمون مركبات الشركة باتخاذ الحيطة أثناء القيادة، ولا يمكن إلا للموظفين المدربين والمزودين بكامل معدات السلامة العمل على ارتفاعات عالية. وبالإضافة إلى القيام بعمليات تفتيش دورية للمواقع والمقاولين من قبل فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر.

مخاطر المكاتب

نلزم الموظفين بالحفاظ على النظافة، ونلزمهم كذلك بترتيب الملفات والصناديق وإغلاق الخزانات والتأكد من عدم وجود أسلاك أو كابلات زائدة، ونوصيهم بحمل الحاجيات ونقلها بطريقة صحيحة وسليمة لا تؤذيهم، ونوعيهم بكافة تدابير توخي السلامة في مكان العمل، ونوعيهم أيضاً بأفضل سبل التعامل مع الشاشات ووضع البطاقات التعريفية على المواد الكيميائية وتخزينها في أماكن مناسبة، هذا إضافة إلى الامتثال لتعليمات وزارة الصحة فيما يرتبط بالوقاية من فيروس كوفيد-19.

مخاطر الظروف الجوية القاسية

نوصي موظفينا بعدم مغادرة المباني و/أو القيادة متى ما كان هنالك حالة طوارئ، كما نوصيهم بارتداء الملابس التي تناسب حالة الطقس وحماية أعينهم وأنوفهم وأموههم خلال العواصف الرملية والالتزام بقانون العمل القطري الذي ينص على تقليل ساعات الدوام خلال أيام الصيف شديدة الحرارة.

مخاطر قيادة الموظفين للمركبات للتوجه إلى العمل

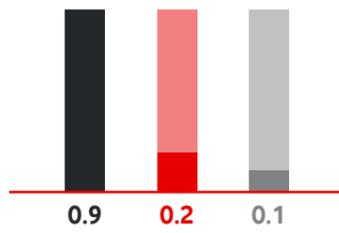
نوصي موظفينا بالآتي: القيادة فقط عند الضرورة، والتخطيط للرحلة قبل المغادرة، والتواصل مع الزملاء وإعلامهم بأي طارئ، وتفقد المركبة قبل الاستخدام، وعدم الانشغال بالهاتف الجوال أو أي أجهزة إلكترونية أخرى أثناء القيادة، والتوقف وأخذ استراحة على طول الطريق لإراحة الجسم، واتباع قواعد القيادة دوماً.



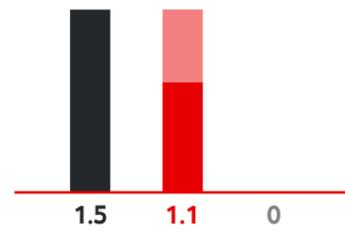
التدريب على الصحة والسلامة

2023 ● 2022 ● 2021 ●

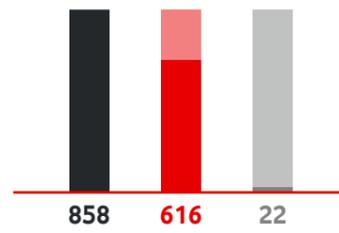
متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظف القطري الواحد



متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للسنة الواحدة للموظف الواحد



إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة التي قُدمت إلى الموظفين



برامج الصحة في المكاتب

بداية كل عام، نضع خطة استراتيجية زمنية شاملة لأنشطتنا للتعامل مع التحديات الموسمية والاستجابة للاحتياجات الصحية المتغيرة التي يتم تحديدها على مدار العام.

في سنة 2023، وضع فريق الصحة والسلامة في فودافون قطر 13 برنامجًا مخصصًا للصحة والرفاهية، وكان الفريق قد صمّم هذه البرامج بعناية سعيًا إلى معالجة مشكلات الموظفين الصحية والظروف الموسمية. ففي

الثابت بالسلامة، وكانت تدريبات ومبادرات الصحة والسلامة التي نفّذناها قد عزّزت من وعي الموظفين ومن انخراطهم في هذا الجانب. وبالمضي قدمًا، نسعى إلى الحفاظ على سجلنا المتميز هذا وأن نزيد من عدد المستجيبين الأوائل للطوارئ. ونخطّط، بالإضافة إلى ما سبق، إلى تحسين أنظمة السلامة عبر تدريب نسبة إضافية بواقع 10% من المستجيبين لحالات الطوارئ سنويًا. كما نعتزم مواصلة التحسين من رفاهة موردينا وعاملينا في إطار خطتنا. وبالإضافة إلى ما تقدّمه، نلتزم بالحفاظ على ثقافة بيئة عمل إيجابية والتفكير بأعلى المعايير فيما يرتبط بأدوات العمل ومعدات الحماية الشخصية.

المتضمنة دورات الإسعافات الأولية والتعامل مع الحرائق ودورة أساسية أخرى تعنى بمعايير السلامة المتبعة أثناء زيارة مواقع الأبراج والشبكات. ونضمن أيضًا أن يتقيد الموردون الخارجيون الذين نتعامل معهم بمعايير الصحة والسلامة، إذ نطلب منهم الالتحاق بدورات تعريفية وتدريبية عدّة للالتزام بسياسات السلامة المطبقة في الشركة.

في سنة 2023، استكمل موظفونا 858 ساعة تدريبية على موضوعات الصحة والسلامة؛ وتمثل هذه

39% زيادة

بالمقارنة مع 616 ساعة في سنة 2022.

وبالإضافة إلى ما سبق، شهد متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة للسنة الواحدة للموظف الواحد زيادة أيضًا بمرور الوقت. وفي سنة 2023، استكمل الموظفون ما متوسطه 1,5 ساعة من التدريب.

التأهب لحالات الطوارئ

نرتّب أولوياتنا فيما يرتبط بالتأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها من خلال تخصيص الموارد ووضع الخطط المناسبة، وبما يتضمّن مناورات الإجراء في حالات الطوارئ وإجراءات الاستجابة، وهذا من أجل تأهيل الموظفين في حال وقوع أي طارئ. ويضع فريق إدارتنا أهدافًا ومعايير أداء واضحة فيما يرتبط بالصحة والسلامة، ويشجّع على مواصلة إدخال التحسينات والخضوع للمساءلة على كافة مستويات الشركة.

وفي سنة 2023، لم نسجّل أي حالة وفاة أو أي حادث قطّ؛ ما يعكس التزامنا

النهج التعاوني

يعمل فريق الصحة والسلامة لدينا عن كثب مع كافة الإدارات الأخرى على تحديد المخاطر المختلفة والتصدي لها، فضلًا عن الإمساك بسجل بالمخاطر، وإصدار التراخيص والأذونات للأنشطة المنطوية على خطورة عالية؛ وكلّ هذا لضمان الامتثال لمعايير السلامة. كما نبقي موظفينا على اطلاع بجميع مقتضيات الصحة والسلامة من خلال التدريبات الدورية

تدريب الصحة والسلامة

نضمن في فودافون قطر، طوال عملية التأهيل للعمل، خضوع كافة الموظفين الجدد للتدريبات الإلزامية التي تُغطي موضوعات الصحة والسلامة الأساسية، والمتضمنة سياسات الشركة وقواعدها المطلقة. ويُطلب بعد ذلك من الموظفين استكمال التدريب السنوي على السلوكيات الصائبة لمعاودة تذكيرهم بالمعلومات المتعلقة بالصحة والسلامة.

وعلى مر السنوات، كانت هناك زيادة ملحوظة في عدد الساعات الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة التي قُدمتها إلى موظفينا، وهو ما يعكس التزامنا برفع جاهزية موظفينا وتأهيلهم ورضاهم.



تنمية المجتمع

لنلتزم بالاستثمار في تحسين المجتمعات التي نباشر أعمالنا فيها، وتركز مبادرات الاستثمار المجتمعي لدينا على ثلاث ركائز رئيسية، وهي: الرياضة، والابتكار، والاستدامة. وتعد جميع هذه الركائز من العناصر الأصلية التي تتضمّن استراتيجيتنا المسؤولة الاجتماعية المؤسسية الأوسع نطاقًا لدينا.

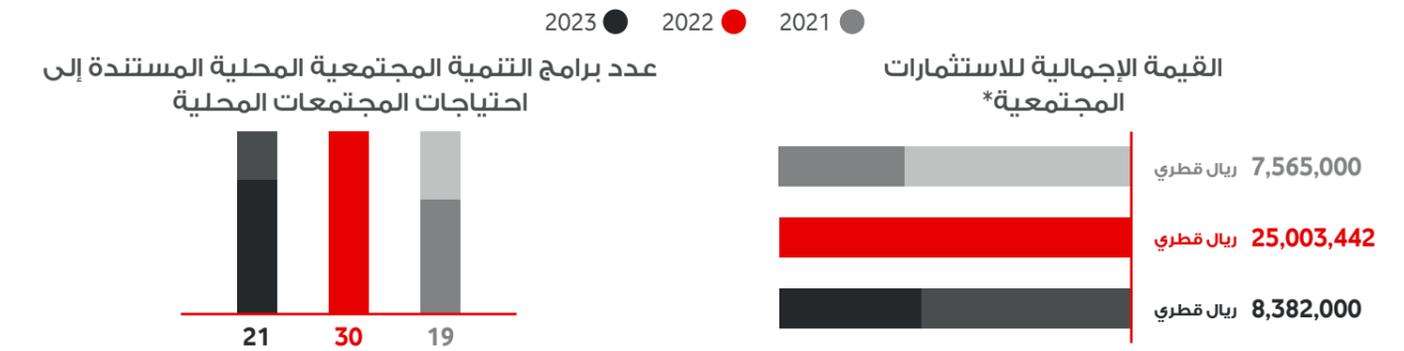
وتستند هذه الاستراتيجية إلى ركائزنا المحورية وهي: الإثراء الرقمي، والازدهار البشري، وحماية الكوكب.

استراتيجية المسؤولية الاجتماعية المؤسسية



نضمن أن تتوافق الجهود التي نبذلها في التنمية المجتمعية مع هذه الاستراتيجية وأن تمثل لمحدونة قواعد السلوك المعمول بها في فودافون قطر.

الاستثمارات المجتمعية



*انخفضت استثمارات فودافون قطر المجتمعية بواقع 66%، ويعزى هذا إلى أنشطتها التي رافقت استضافة دولة قطر لكأس العالم 2022، والتي كانت مكثفة أكثر مما كان عليه الحال في سنة 2023. وعلى الرغم من هذا، شهدت الاستثمارات زيادة بواقع 11% بالمقارنة مع سنة 2021.

برنامج العمل بدوام جزئي

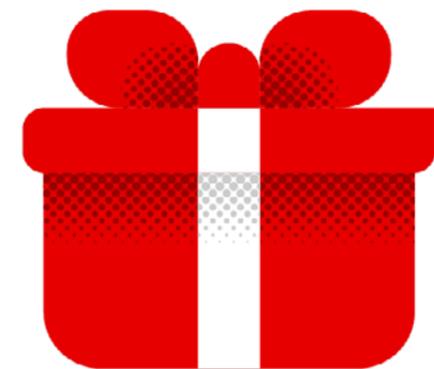
يؤكد برنامج العمل بدوام جزئي، الذي تستهدف من خلاله المواطنين القطريين، على التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية وتنمية المواهب والكفاءات المحلية. ومن خلال إتاحة فرص العمل بدوام جزئي، فإننا نكسب

برنامج "فودافون للجميع"

لنلتزم بضمان تقديم خدماتنا ومُنتجاتنا للجميع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة. وتختص مبادرة "فودافون للجميع" التي أطلقناها باستيفاء احتياجات عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة؛ إذ نُوفّر لهم عددًا من الحلول المُخصّصة، مثل مساعدات التواصل، وأجهزة تكبير الرؤية، ومساعدات التنقل لذوي الإعاقات المختلفة.

وفي سنة 2023، استمرّ التزامنا بدمج جميع أفراد المجتمع عبر إطلاقنا لبرنامج "فودافون للجميع" الذي وفّرنا من خلاله الخصومات للأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة والمواطنين المتقاعدين. وبمقدور العملاء، من خلال البرنامج، الاستفادة من خصم بواقع 50% على كافة اشتراكات فودافون قطر، وخصم آخر بواقع 10% على هواتف مُعيّنة تتضمن ميزات مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة.

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



برنامج "الجوهرة"

خصّصنا في فودافون قطر برنامج "الجوهرة" سعياً منا إلى تمكين المرأة القطرية بإكسابها المهارات اللازمة لتأسيس عملها الخاص وتحقيق دخل لها عن طريق الترويج لخدمات فودافون ضمن مجتمعها المحلي. ويعبداً عن أهدافه التجارية، يُعدّ هذا البرنامج وسيلة للوصول إلى شريحة من المجتمع من الصعب الوصول إليها في الوضع الطبيعي بسبب العادات الاجتماعية والثقافة السائدة. ومن خلال إيجاد مجتمع داعم وتمكينه من الاستفادة من التقنيات المختلفة، يُتيح البرنامج للنساء الاندماج أكثر في المجتمع والاستفادة من فرص التنمية الشخصية والمهنية على حدٍ سواء.



الطلبة مهارات وخبرات عملية قيّمة ونسهم بذلك إيجابياً في المجتمع. ولا تحسّن هذه المبادرة فقط صورتنا كجهة عملي مُفضّلة، بل تُعزّز من علاقتنا مع المجتمع المحلي ومن ولاء عملائنا وثقتهم بنا.



التبرعات وشراكات الرعاية والشراكات

ندفع في فودافون قطر باستمرار بعجلة تنمية المجتمع قدمًا من خلال التبرعات وشراكات الرعاية التي تُنظّمها سياسة التبرعات الخيرية بالشركة. وتُراجع لجنة الاستثمارات الاجتماعية طلبات الدعم بدقة، وتُشرف على مثل هذه الطلبات إدارة الشؤون الخارجية. ويتمثل الهدف مما تقدّمه في ضمان توجيه كافة إسهاماتنا صوب مبادرات تُوظف تقنيات الاتصالات الجوّالة في تعزيز الرفاهة المجتمعية وحماية البيئة ودعم المجتمعات المحلية.

رعاية معسكر التدريب على إدارة الكوارث الذي نظّمه الهلال الأحمر القطري

كانت فودافون قطر الراعي الرسمي لمعسكر التدريب على إدارة الكوارث الذي نظّمه الهلال الأحمر القطري. ومما تُؤكّد عليه رعايتنا لهذا المعسكر التزامنا بالمبادرات الداعمة التي تُساهم في رفع التأهب للكوارث وتحسين جهود الاستجابة لها في قطر. ومن خلال الشراكة مع الهلال الأحمر القطري، فإننا نهدف إلى تحسين قدرات إدارة الكوارث وضمان سلامة المجتمعات المحلية ورفاهتها.

الشراكات الأكاديمية

للتزم في فودافون قطر بإقامة شراكات دائمة مع المؤسسات والمعاهد المرموقة.

بالشراكة مع مؤسسة "التعليم فوق الجميع" ("EAA") وفرنا إمكانية الوصول الأساسية إلى الإنترنت لأكثر من 2000 طالب من ذوي الدخل المحدود في مدرسة السلام. وخلال جائحة فيروس كورونا، وفرنا أجهزة الـ ("Mi-Fi") لمساعدة الطلبة على مواصلة تعليمهم عن بعد دون أي انقطاع. وتُساعد هذه المبادرة، التي تُجَدِّدها في كل عام أكاديمي جديد، على سد الفجوة الرقمية القائمة وضمان امتلاك الطلبة للموارد الضرورية بغية النجاح أكاديميًا.

وفي المجال الأكاديمي، نُوسّع نطاق التزامنا ليشمل الاستدامة من خلال التعاون مع كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة قطر. ومن خلال برامج الرعاية، نُقيّم مسابقة نحت من خلالها الطلبة على تصميم مفاهيم الاستدامة في خطط الأعمال التي يضعونها. ولا تُعزّز هذه المبادرة من تبادل المعارف والشمول الرقمي فحسب، بل تضمن أيضًا أن يضع الجيل القادم من قادة المجال الاستدامة على رأس أولويات ممارسات الأعمال.



وقّعنا مذكرة تفاهم مع جامعة الدوحة للعلوم والتكنولوجيا واضعين بذلك إطار تنسيق وتعاون يُخدم مصالح الطلبة والموظفين على حد سواء، ويتضمّن هذا الترتيب تبادل الخبرات وتقديم الدورات التدريبية المُتخصّصة. وتُعدّ فودافون قطر عضوًا في اللجنة الاستشارية للبرامج بالجامعة، وتوفّر فرص التدريب الداخلي، وتدعم مشاريع التخرج للطلبة. وبإمكان الطلبة صقل مهاراتهم في هذا المجال عن طريق زيارة مركز البيانات ومواقع بنى الاتصالات التحتية التابعة لنا. وبالإضافة إلى ذلك، تضمن مذكرة التفاهم زيادة فرص توظيف خريجي الجامعة، بالأخص من المواطنين القطريين والأشخاص المولودين في قطر، ويشمل نطاقها أيضًا التعاون البحثي والتجاري في مجال الاتصالات.

خلال المعرض المهني الذي أقيم في الجامعة السنة الماضية، دعمت فودافون قطر مركز النور للمكفوفين من خلال التبرّع بساعات ذكية مساعدة تعمل بطريقة "برايل" ومنح الطلبة اشتراكات غير محدودة في إطار برنامج "فودافون للجميع".





04 حماية الكوكب

في هذا العصر الذي تتزايد فيه التحديات البيئية، باتت مسألة حماية الكوكب ضرورة من ضرورات الأعمال. وعليه، فنحن ملتزمون بالحدّ من بصمتنا البيئية عن طريق المبادرات الهادفة إلى تقليل انبعاثات الكربون، وتعزيز الممارسات المستدامة، والحدّ من النفايات والتلوّث، والحفاظ على التنوّع الأحيائي.

وبدمج الاهتمامات البيئية في عملياتنا وتعزيز التعاون مع الأطراف المعنية، نطمح إلى الاضطلاع بدور ريادي في دفع الاستدامة البيئية قدمًا وخلق مستقبل أكثر مرونة للجميع.



الاستجابة للتغير المناخي

نحن ندرك تمامًا كمّ انبعاثات الكربون الذي ينشأ مباشرة عن عملياتنا التشغيلية، ولا سيّما العمليات التشغيلية التي تستهلك الطاقة في مراكز البيانات والمواقع التابعة لنا، وإن هذا الأثر لهو مسألة ملحةً تشغلنا وتشغل الأطراف المعنية. وإذ نتطلع إلى المستقبل، فنحن نتوقع أن تتزايد الضغوط علينا بفعل عوامل اجتماعية وتنظيمية واقتصادية مختلفة ترتبط بالحدّ من انبعاثات الكربون؛ لذا، فهذا تحدّي يُمثّل تحديًا وفرصةً لنا على حد سواء.

ومن سنة 2022 وحتى سنة 2023، كنا في فودافون قطر قد شهدنا زيادةً بواقع 10% في استهلاك الطاقة مباشرة من الوقود، إذ استهلكنا 10,177,282 لترًا من الديزل، يعود هذا الارتفاع بشكل رئيسي إلى توسعة البنية التحتية لشبكتنا؛ حيث قمنا بزيادة عدد المواقع بواقع 9% (من 2,208 مواقع إلى 2,403 مواقع). وبالإضافة إلى ذلك، أدى إدخال العديد من موفري الخدمة لكل موقع باستخدام تقنية الجيل الخامس، والذي يستهلك طاقة

أكبر مقارنة بشبكات الجيل الثالث والجيل الرابع، إلى ارتفاع استهلاك الديزل.

واستجابةً منا لما تقدّم، تلتزم فودافون قطر بتنفيذ عددٍ من المبادرات في سنة 2024 بهدف ترشيد استهلاك الطاقة والحدّ من انبعاثات الكربون. وتتركز هذه المبادرات على حلول استهلاك الطاقة الهجينة ("Hybrid") التي تدمج بين مصادر الطاقة المتجددة، مثل الطاقة الشمسية، وبين المصادر التقليدية.

زاد استهلاكنا غير المباشر للطاقة الكهربائية بواقع 14%، إذ استهلكنا 43,270,553 كيلوواط في الساعة في سنة 2023. وتأتي هذه الزيادة على خلفية توسيعنا لنطاق عملياتنا التشغيلية الشبكية وتطبيقنا لتقنيات اتصالات متقدمة.

وزاد معدل كثافة الطاقة للموظف الواحد لدينا ليصل إلى 931 جيجا جول



في سنة 2023 (زيادة بواقع 7%)، وهو ما يشير إلى أن عملياتنا التشغيلية باتت تحتاج طاقة أعلى، وهو ما يؤكد أيضًا على أهمية ترشيد استهلاك الطاقة.

وبرغم هذه التحديات، اتخذنا مجموعة من التدابير للحدّ من استهلاكنا للطاقة على المدى البعيد. ففي سنة 2023، قيّمنا عمليات إدارة الطاقة، وحددنا عدّة فرص سانحة لتوفير الطاقة من خلال ترشيد استهلاكنا لأنظمة الإنارة والتدفئة والتهوية والتكييف، إذ بدأنا باستخدام المفاتيح الذكية التلقائية، ووفّرنا بذلك 20% من الطاقة التي نستهلكها عن طريق ضمان إطفاء الأنوار في المناطق والمساحات غير المشغولة بين الساعة الـ 6:30 صباحًا والـ 6:30 مساءً، وكان ضبطنا لدرجات الحرارة التي تعمل معها أنظمة التدفئة والتهوية والتكييف تلقائيًا قد ساعدنا كذلك في توفير الطاقة.

وفي الفترة نفسها، شهدنا في فودافون قطر زيادة كبيرة في ارتفاعًا ملحوظًا في انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري المباشرة وغير المباشرة. وزاد معدل انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1) ليصل إلى 26,868 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، وهي زيادة بواقع 10%. وزاد معدل انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري

2023	2022	2021	الوحدة	استهلاك الطاقة
10,177,282	9,287,057	7,889,110	لتر	استخدام الطاقة المباشرة من الوقود (الديزل)
43,270,553	38,084,160	25,872,143	كيلو واط في الساعة (الكهرباء)	استخدام الطاقة غير المباشرة
167	153	148	كلّ جيجا جول واحد إلى كلّ مليون ريال قطري من الإيرادات	كثافة الطاقة
931	870	786	كلّ جيجا جول واحد إلى كلّ موظف	كثافة الطاقة
انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري				
26,868	24,518	20,827	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري المباشرة - النطاق 1*
23,306	20,512	13,935	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري غير المباشرة - النطاق 2**
50,174	45,030	34,762	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري - النطاقان 1 و2
16,13	14,69	13,76	كلّ طن واحد من مكافئ ثاني أكسيد الكربون إلى كلّ مليون ريال قطري من الإيرادات	كثافة انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري

* استنادًا إلى الاستهلاك المباشر للديزل فقط ** استنادًا إلى استهلاك الكهرباء فقط

التدابير التخفيفية

في إطار جهود الاستدامة التي نبذلها، كُفّنا مساعيًا لتحويل المواقع التابعة لنا من استهلاك الوقود مباشرة إلى استهلاك الطاقة الكهربائية التجارية؛ حيث ينتج عن استهلاك الوقود كمية أكبر من الانبعاثات الملوثة.

بين سنتي 2020 و2023، حوّلنا

318 موقعًا

إلى مواقع تستهلك الطاقة الهجينة ("Hybrid"). وكان من بين هذه المواقع 47 موقعًا حوّلناها خلال سنة 2023 وحدها.

ومن خلال ربط المواقع بشبكات الطاقة الوطنية، فإننا نهدف إلى تقليل الاعتماد على الديزل والحدّ من انبعاثاتنا الكربونية، حيث انخفض متوسط استهلاك الوقود في كافة المواقع بنسبة 40%، وبالتالي تمكنا من الحدّ من تأثيرنا على المناخ. وبالإضافة إلى التزامنا هذا، بدأنا اعتماد إطار "مكعبات الطاقة" ("Power Cubes") للاستفادة من مصادر الطاقة المتجددة مما يساهم في نظام بيئي للطاقة أكثر استدامة.



الاستخدام الفعال للموارد

لهذه الغاية، نفذنا عددًا من أنظمة الإدارة المُخصّصة التي ما تزال نداولها عليها، ومنها أنظمة الإدارة البيئية المُستندة إلى أفضل الممارسات المُتبعة والمعايير المُعتمدة دوليًا.

استخدام الموارد بفاعلية ومسؤولية من الأساسات التي تستند إليها جهود الاستدامة التي نبذلها. ومن خلال تنفيذنا للاستراتيجيات الهادفة إلى الحدّ من النفايات والحفاظ على المياه وترشيد استهلاك الطاقة، فإننا نسعى إلى الحدّ من بصمتنا البيئية والإسهام في حماية الكوكب وصونه. وتحقيقًا

إدارة النفايات

تعيد تدوير معظم المواد. وتضم كلّ شحنة من الخردة تُرسل بها إلى هذه الشركات ما نسبته 40% إلى 65% من المواد القابلة لإعادة التدوير.

وفي سنة 2023، واصلنا عملنا على تحسين الممارسات التي نتبّعها في إدارة النفايات على الرغم من التحديات التشغيلية العديدة التي واجهتنا. وكنا، قد أنتجنا 1,574 متراً مكعباً من الخردة التقنية، وهو ما يمثّل انخفاضاً طفيفاً بواقع 2,2% عن العام الماضي. وبالإضافة إلى ما سبق، زادت نسبة المواد القابلة لإعادة التدوير لتصل إلى 56%، وهي زيادة بواقع 1% بالمقارنة مع سنة 2022.

نمنح الأولوية في فودافون قطر لإدارة النفايات بمسؤولية سعيًا منا إلى الحدّ من تأثيرنا على البيئة والإسهام في إيجاد مستقبل أكثر استدامة، فنحن نركّز على التقليل من إنتاجنا للنفايات، ونشجّع على إعادة التدوير والاستخدام، ونضمن اتباع ممارسات مسؤولة في التخلّص من النفايات. وبالإضافة إلى ما سبق، فإننا نواصل البحث في مُختلف الفرص السانحة لإدخال مزيد من التحسينات عن طريق توليد الأفكار المُستمددة من البيانات وإشراك الأطراف المعنية ودعم الموظفين في تبني سلوكيات مسؤولة بيئيًا.

وتتضمّن الجهود التي نبذلها في هذا الصدد تحسين أعمال التعبئة والتغليف، ورقمنة مزيد من العمليات والإجراءات، وعقد الشراكات مع منشآت إعادة التدوير المُعتمدة. كما أننا نسعى على الدوام إلى التخلّص من الأنظمة المتقادمة عن طريق العمل مع شركات الخردة المُسجلة التي



وعلاوة على ذلك، قمنا باستبدال استراتيجي للعديد من مواقع الأبراج المتنقلة (COWs) لتحل محلها الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع، إدراكًا منا بأن الأبراج المتنقلة تقدم حلولاً مؤقتة، إلا أنها تشكل مخاطر بيئية أعلى وأقلّ متانة. حافظت عمليات التحويل من الأبراج المتنقلة إلى تقنية الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع على ثباتها من عام 2021 إلى عام 2022 حيث تم تحويل 23 و 22 موقعًا على التوالي، لكنها ارتفعت إلى 26 موقعًا في عام 2023. يضمن هذا التقدم أن تساهم استثماراتنا في البنية التحتية في رعاية البيئة على المدى الطويل، مع تلبية الاحتياجات المتطورة لعملائنا والمجتمعات.

حلول الطاقة الهجينة ("Hybrid") المُتقدّمة

أتت مبادرة الشبكة الخضراء لفودافون قطر لإحداث ثورة في مجال الاتصالات في قطر. ومن خلال استثماراتنا الاستراتيجية في التقنيات المُوفّرة للطاقة والممارسات المستدامة، بالإضافة إلى تركيزنا على الحدّ من الانبعاثات الكربونية، فإننا نقود الجهود التي تُبذل اليوم في سبيل بناء شبكة مُراعية للاعتبارات البيئية عن طريق تنفيذ حلول ابتكارية تهدف إلى الحد من وقت تشغيل مولدات الديزل واستهلاكهم. وتشتمل حلول الطاقة الهجينة المُتقدّمة على حلول الطاقة الشمسية وحلول ذكية لترشيد استهلاك الوقود، وهو ما يساهم في توفير مصدر طاقة صديق للبيئة وموثوق. ويقوم الحل الذكي لترشيد استهلاك الوقود على الجدولة الذكية لاستهلاك الطاقة الشمسية، ومولدات الديزل، والشبكة الكهربائية، وبطارية الليثيوم، وهو ما يقلل بشكل كبير من وقت عمل مولدات الديزل.

العمل بالممارسات المستدامة

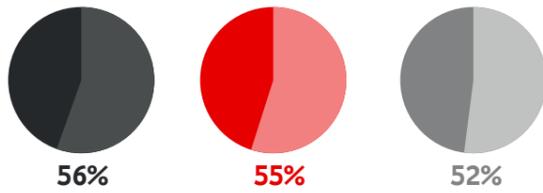
بالإضافة إلى ذلك، أدى تركيزنا الاستراتيجي على تحسين خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، مثل ترقية المواقع الحالية إلى شبكة الجيل الخامس، إلى زيادة استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري. ولمعالجة هذا الأمر، فإننا ننتقل بثبات نحو مصادر وممارسات طاقة أكثر استدامة. وفيما يتعلق بالاستجابة لأمطاط الطلب والمعوقات الطبوغرافية، توسّعنا في نشر الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع ("Rapid Deployment Monopoles") التي تحل محل أبراج الاتصالات التقليدية.

ومن الجدير بالذكر أن الأبراج أحادية القطب ذات الانتشار السريع تُوفّر متانةً تضاهي المباني الدائمة مع الحفاظ على قابلية النقل، مما يعزز إمكانية إعادة استخدامها ويقلل من التأثير البيئي.

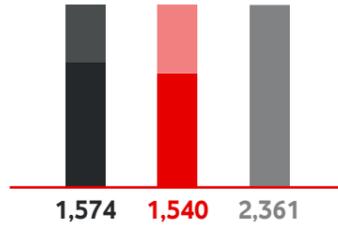
المواد الخردة (المواقع/ مواد خطرة)

2021 ● 2022 ● 2023

نسبة المواد القابلة لإعادة التدوير (%)



المواد الخردة التقنية السنوية (متر مكعب)

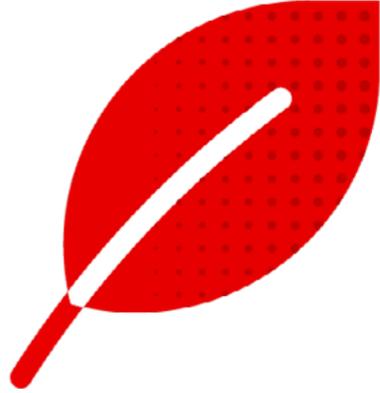


المواقع المُحوّلة	2021	2022	2023
عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة الكهربائية التجارية	104	55	104
عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة الهجينة	75	107	47
عدد المواقع التي حُوّلت من استخدام الأبراج المتنقلة إلى استخدام الأبراج أحادية القطب	23	22	26

جودة الهواء

تُعدّ مسألة ضمان جودة الهواء الداخلي من بين المواضيع بالغة الأهمية في فودافون قطر؛ إذ نُجري العديد من الاختبارات الصارمة في مقرّاتنا الرئيسية امتثالاً للمعايير التنظيمية لتصريف الهواء، وعلى وجه الخصوص، راقبنا جودة الهواء الداخلي في الوقت الفعلي في مقرّاتنا الرئيسية في مشيرب ولوسيل لتقييم الظروف البيئية. ونظراً لأن الموظفين يقضون قرابة 90% من وقتهم في مساحات داخلية، تُعدّ جودة الهواء الداخلي مهمة لضمان سلامتهم. وبخلاف الهواء الخارجي، يُعاد تدوير الهواء الداخلي باستمرار، ويكون عرضة لتجمّع الملوّثات وتفاوت درجات الحرارة ومستويات الرطوبة.

غطى تقييمنا الشامل 10 مواقع مختلفة على فترة 8 ساعات متواصلة، ورُكّز على المُحدّثات الرئيسية مثل أول وثاني أكسيد الكربون وثاني أكسيد الكبريت وثاني أكسيد النيتروجين والأوزون والجسيمات 2.5 و10 وإجمالي المركبات العضوية المتطايرة. وأفضت النتائج إلى أن جودة الهواء في مقرّاتنا الرئيسية كانت توفّق معايير نظام تقييم الاستدامة القطري، ما يعني أننا نوّفر بذلك بيئة عمل سليمة وأمنة لجميع موظفينا.



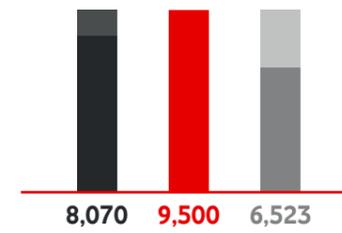
15%

انخفاض في استهلاك المياه

استهلاك المياه

2023 ● 2022 ● 2021 ●

المياه النقية المستخدمة (متر مكعب)



إدارة المياه

نُدرِك في فودافون قطر أهمية إدارة المياه بمسؤولية في الحدّ من أثرنا البيئي والحفاظ على هذا المورد الحيوي. ومن خلال تبنينا لتقنيات وممارسات تحقق كفاءة استخدام المياه، فإننا ملتزمون بترشيد استهلاك عملياتنا التشغيلية للمياه. وهذا يتضمّن تثبيت معدات توفير المياه، ومعالجة التسريبات دورياً، وإطلاق الحملات الهادفة إلى توعية الموظفين باستخدام المياه بمسؤولية.

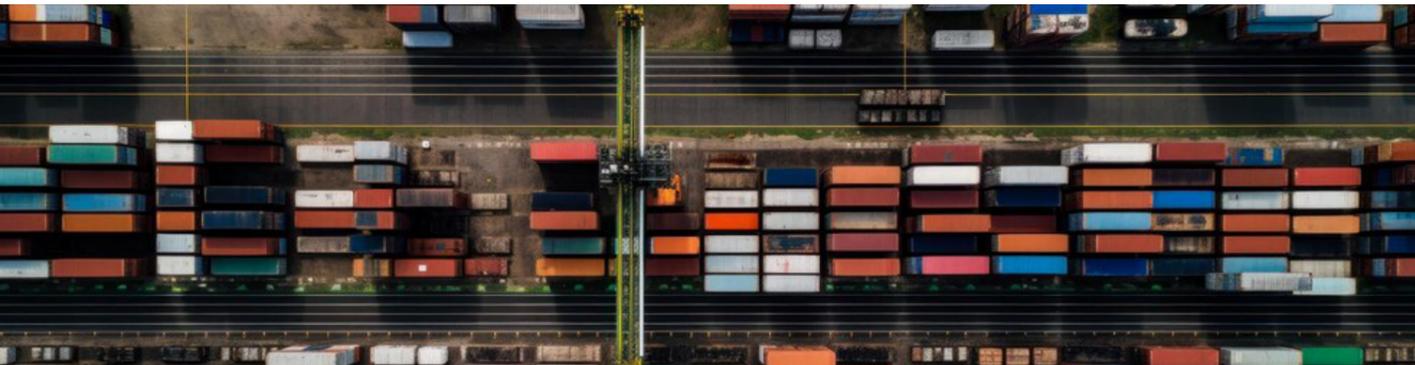
علاوة على ذلك، نسعى بنشاط إلى إيجاد فرص لإعادة تدوير المياه وإعادة استخدامها حيثما أمكن، مما يساهم بشكل أكبر في الحفاظ على هذا المورد الثمين. في عام 2023، سعينا إلى فهم استخدامنا بشكل أفضل وأجرينا دراسة لمراقبة استهلاك صنابير المياه لإدارة الطاقة. وجدنا أنه من خلال تقليل معدل تدفق مهويات صنابير المياه في الحمامات وغرف الوضوء، يمكننا تقليل استهلاك المياه بنسبة 50%. تم تحقيق وفورات إضافية بنسبة 30% في المراحيض عن طريق تقليل مستوى خزان التدفق من 9 لترات إلى 6 لترات.

وبفضل هذه المبادرات التي نفّذناها في سنة 2023، كنا قد استهلكنا ما إجماليه 8,070 متر مكعب من المياه، وهو ما يُمثّل انخفاضاً بواقع 15% بالمقارنة مع السنة السابقة. وأتى هذا الانخفاض نتيجة لتثبيتنا لأجهزة ترشيد المياه على الصنابير، وهو ما قلّل كثيراً من استهلاك المياه. ومن خلال جهودنا المستمرة في رفع كفاءة استهلاكنا للمياه وتنفيذنا لمبادرات الترشيد، فإننا نهدف إلى خفض استهلاكنا للمياه بشكل أكبر في السنوات القادمة.

سلاسل التوريد المسؤولة

ومن خلال تعزيز الشراكات الوثيقة التي تجمّعنا بموردنا، فإننا نطمح إلى تعزيز الشفافية ضمن سلسلة التوريد وإحداث تغيير إيجابي على مستوى عملياتنا التشغيلية كاملة.

لا يقتصر التزامنا بالاستدامة على عملياتنا التشغيلية فحسب، بل يشمل أيضاً سلسلة التوريد بأكملها، حيث نُدرِك الأثر الكبير الذي قد يُحدّثه مورّدونا على قضايا مختلفة مثل الاستدامة البيئية وممارسات العمالة والسلوكيات الأخلاقية. وبالتالي، فإننا نتعاون بفاعلية مع مورديننا لضمان تلبية توقعاتنا في مثل هذه الجوانب المحورية.



المُورِدون المحليون

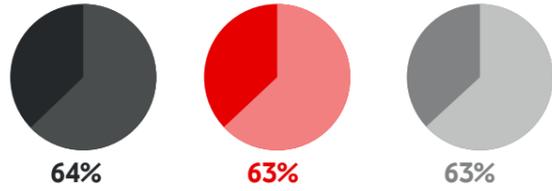
وفي سنة 2023، ظلّ التزامنا بالتوريد من المصادر المحلية ثابتاً؛ إذ إن ما نسبته 58% من نفقاتنا كانت من خلال متعاقدين وموردين محليين، وهي نفس النسبة التي تحققت في العام السابق. وفي حين أن نسبة الإنفاق ظلّت ثابتة، إلا أن إجمالي عدد الموردين الذين نتعامل معهم شهد انخفاً من 379 في سنة 2022 إلى 342 في سنة 2023. وبلغت نسبة موردينا المحليين إلى إجمالي موردينا 64% في عام 2023.

نُدرِك في فودافون قطر أهمية إقامة علاقات قوية ضمن مجتمعنا المحلي، وبما يعكس مبادئ الاستدامة والنمو المنصوص عليها في رؤية قطر الوطنية 2030. ويتجاوز تعاوننا مع المُورِدِين المحليين التعامل معهم فحسب، بل يقوم على روح التعاون المُتأصلة في قيم الشفافية والمساواة والعدالة والاحترام التي نتبناها.

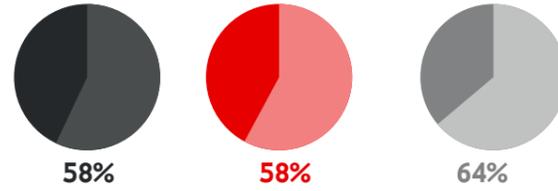
الشراء المحلي

2023 ● 2022 ● 2021 ●

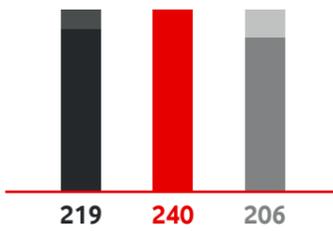
نسبة الموردين
المحليين (%)



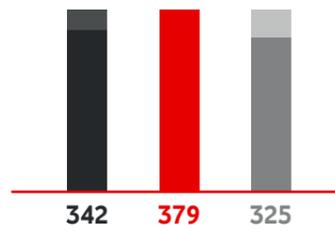
نسبة النفقات على المتعاقدين والموردين
المحليين من إجمالي النفقات (%)



مجموع الموردين المحليين
المتعاقدين معهم



مجموع الموردين
المتعاقدين معهم



حوكمة سلسلة التوريد

تُعدّ ممارسات الأعمال المسؤولة من الأساسات التي تقوم عليها عملياتنا التشغيلية؛ إذ نلتزم بأعلى المعايير الأخلاقية، لنضمن بذلك الامتثال للقوانين والأنظمة السارية ولسياسات فودافون، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك. وخلال عملية تأسيس الشراكات مع المُورِدِين، نتحقّق من امتثالهم لسياساتنا، ويشرف فريق الأمن المؤسسي والسيبراني والمعلوماتي لدينا على عملية التحقّق هذه.

كما صمّمت عملية اختيار الموردين التي نتبناها، المُوثّقة والمراقبة من خلال نظام البرمجيات المؤسسية لدينا، على أسس الشفافية والعدالة، لنتيح بذلك فرصة متكافئة لجميع المُورِدِين المُحتملين. وعلاوة على ذلك، فإننا نُجري التقييمات رقمياً لتحديد أفضل المُورِدِين وأكثرهم ملاءمة، ونُعزّز من الشراكات استناداً إلى الثقة والمساءلة.

وسعيّاً منا إلى الاستمرار في إدخال التحسينات، يخضع موردينا لعملية إعادة تأهيل سنوية تُقيّم من خلالها الاستدامة البيئية وممارسات العمالة والسلوكيات الأخلاقية. ويُجري هذه العملية فريق إدارة سلسلة الإمداد والمستخدمون النهائيون، وبما يضمن أن يكون التقييم شاملاً.

كما نستخدم بطاقات أداء المُورِدِين في مراقبة أدائهم وتحديد المجالات التي تستدعي التحسين وتقدير كافة أوجه التميّز. ومما يؤكّد على التزامنا بمعايير عالية تُنظّم هذا الجانب هو إعادة تأهيلنا لجميع مُورِدِيننا.





05 الملحق

مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

بيان الاستخدام	قدمت فودافون قطر تقريرها وفقا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة 2023/1/1 الى 2023/12/31.
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معياري / معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد

معياري المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	التغاضي	
		رقم الصفحة و/ أو الإجابة	السبب / التوضيح
الإفصاحات العامة			
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2 التفاصيل المؤسسية	7	تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.
	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	7	
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والتيرة ونقطة الاتصال	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	67-6,65	
	7-2 الموظفين	44-40	
	8-2 العمال الذين ليسوا موظفين	44-40	
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	33-32	
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	33-32	
	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	32	
	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	14	
	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	14	
	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	14	
	15-2 تضارب المصالح	36	
	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	47	
17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	التقرير السنوي		

معياري المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي	
			السبب	التوضيح
18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	لا يوجد	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
19-2 سياسات الأجور	33			
20-2 عملية تحديد الأجور	33			
21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	لا يوجد	لا يوجد	قيود السرية	سياسة الشركة
22-2 بيان استراتيجيية التنمية المستدامة	11			
23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	لا يوجد	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	لا يوجد	لا يوجد	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	47			
26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	47			
27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	35			
28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	7			
29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	15			
30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	لا يطبق	لا يطبق	اتفاقيات المفاوضة محظورات قانونية في دولة قطر	الجماعية غير قانونية في دولة قطر
الموضوعات الجوهرية				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	17-16	تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.	
	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	17		
الأداء الاقتصادي				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	29		
	201 GRI: الأداء الاقتصادي 2016	30	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	
ممارسات الشراء				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	65		
	204 GRI: ممارسات الشراء 2016	67	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	
مكافحة الفساد				
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	31		

التغاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	التغاضي	
				السبب	التوضيح
	51	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018		
	51	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقق في الحوادث			
	52	403-3 خدمات الصحة المهنية			
	52	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية			
	53	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية			
التنوع وتكافؤ الفرص					
	48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
	33	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016		
	48	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016		
	49	401-3 إجازة رعاية الطفل	GRI 401: التوظيف 2016		
المجتمعات المحلية					
	54	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
	54	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016		
خصوصية العميل					
	26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
	27	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016		
نقوم أيضًا بالإفصاح عن الموضوعات التي لا تغطيها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).					
الابتكار الرقمي للجميع					
	20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
تجربة العملاء المتقدمة					
	22	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		

التغاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	التغاضي	
				السبب	التوضيح
	37	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد			
الطاقة					
	60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
	61	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016		
	61	302-3 كثافة الطاقة			
	61	302-4 خفض استهلاك الطاقة			
	61	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	GRI 305: الانبعاثات 2016		
	61	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)			
	61	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة			
المياه والنفايات السائلة					
	63	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
	64	303-5 استهلاك المياه	GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018		
	63	306-3 النفايات المتولدة			
	63	306-4 النفايات المحولة من التخلص	GRI 306: النفايات 2020		
التوظيف					
	40	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		
	42,44	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401: التوظيف 2016		
	45	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016		
	45	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال			
	46	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي			
الصحة والسلامة المهنية					
	51	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021		

