



المسؤولية الاجتماعية

10 الحد من أوجه عدم المساواة

8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد

5 المساواة بين الجنسين

رأس المال الفكري

رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات

رأس المال البشري

# موظفونا



## استراتيجية رأس المال البشري

تعتمد استراتيجية رأس المال البشري لدينا على التمكين والشراكات، ونبذل جهوداً متواصلة للتركيز على مواردنا البشرية كعامل تمكين رئيسي لاستراتيجيتنا ولتحقيق أهدافنا. وتركز ثقافة أرامكس المؤسسية في جوهرها على الموظفين في المقام الأول، وتهدف إلى استقطاب المواهب والحفاظ عليها وتمكينها، بما يعزز مكانة الشركة بصفتها وجهة التوظيف الأمثل

وتستند استراتيجية رأس المال البشري الخاصة بنا على الركائز التالية:

المكافآت والحوافز القائمة على الأداء

سياسات وكتيبات وميثاق قواعد سلوك الموارد البشرية

التعلم والتطوير

استقطاب المواهب وإدارتها والحفاظ عليها

التنوع والمساواة والشمول

الرؤى والتحليلات المؤسسية

تكنولوجيا وأنظمة الموارد البشرية

التواصل الداخلي

الشكل 12: ركائز استراتيجية رأس المال البشري



ونؤكد التزامنا بتعزيز دور قسم الموارد البشرية كعامل تمكين رئيس لاستراتيجية شركتنا وعملياتها واستدامتها، من خلال بناء ممارسات عمل قوية وشراكات وبرامج تتمحور حول تطوير مواهب موظفينا والاهتمام برفاهيتهم ودعمهم؛ لتحقيق النمو الوظيفي

خطط تعاقب الموظفين الداخلي للأدوار الحساسة، وفي ذات الوقت، توسيع حضور وأكاديمياتنا القيادية والتجارية؛ لتحسين استمرارية الأعمال

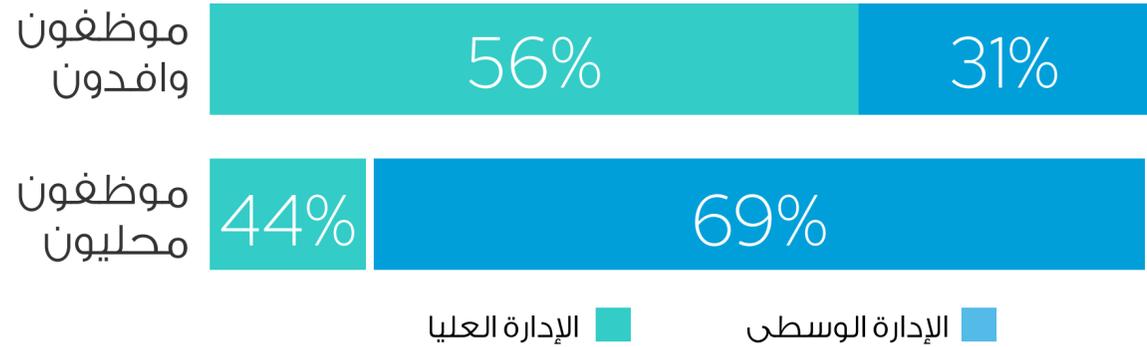
وحققت مشاريع استقطاب الكفاءات الخاصة بنا نجاحاً باهراً في عام 2023، وقد ركزت على المبادرات التجارية وسياسات التوظيف، مع تحسين صفحة الوظائف لدينا؛ لتسليط الضوء على عروض قيمة الموظف، وأجرينا أيضاً مراجعة دقيقة لإطار تقييم التعويضات الشامل الخاص بنا ضمن شبكة فروعنا العالمية، مما ساهم بتحسين قدرتنا على إدارة التعويضات واستراتيجيات إدارة الأداء المتعلقة بها في المستقبل. وقمنا بتحسين ومواءمة إجراءات الإجازات في جميع أقسام المجموعة، بما يشمل الإجازات السنوية وإجازات الأمومة والأبوة والزواج والوفاء، كما تضمنت استراتيجية مواءمة المزايا الخاصة بنا تعزيز التأمين على الحياة لجميع موظفي أرامكس في مختلف أنحاء العالم

واصلنا تطوير وتحسين استراتيجيات وممارسات رأس المال البشري لدينا في عام 2023 من خلال البناء على هيكلية مراكز التميز الخاصة بنا التي أسسناها عام 2022 (يمكن إيجاد الرابط إلى الصفحة في تقريرنا السنوي لعام 2022)، وأتاحت لنا خبرتنا في هذا المجال دمج استراتيجيات جديدة وأفضل ممارسات الموارد البشرية في جميع أقسام المجموعة

أجرينا في 2023 مراجعة كاملة للسياسة العالمية، إذ تولت أطراف خارجية تقييم سياساتنا لضمان تماشيها مع أفضل الممارسات المتبعة عالمياً في القطاع ومختلف أنحاء العالم

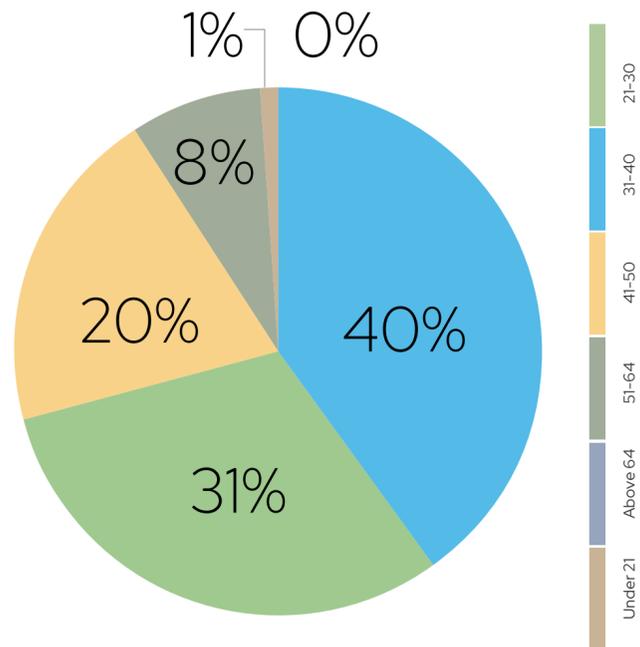
كما سرّعنا عملية إدارة الأداء الخاصة بنا في عام 2023 من خلال إجراء تحسينات هادفة على العمليات والأنظمة، لخلق مزيد من الانسجام بين قوانا العاملة، وقد ركز على أفضل مستويات الأداء، وعلى صعيد إدارة المواهب وتطويرها، طرحتنا

### نسبة الموظفين الوافدين مقارنة بالموظفين المحليين بحسب المستوى الإداري



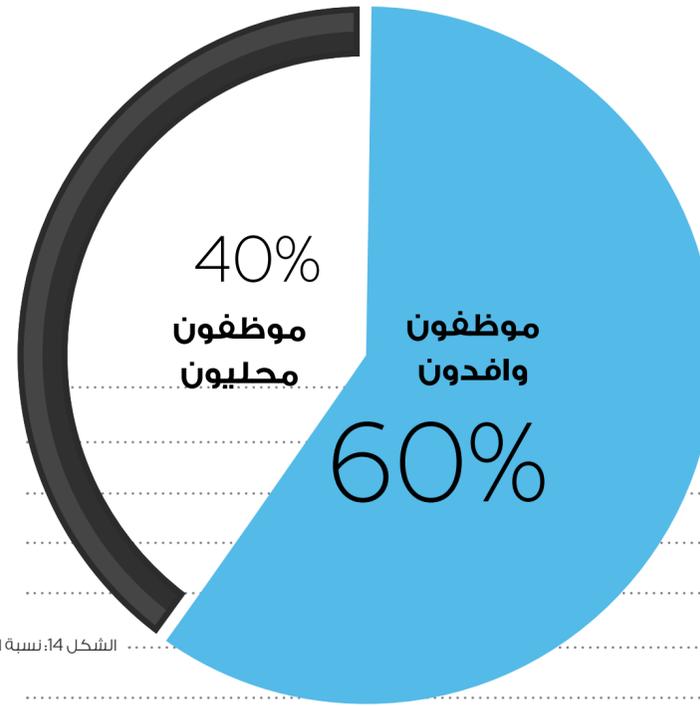
الشكل 15 - نسبة الموظفين الوافدين مقارنة بالموظفين المحليين بحسب المستوى الإداري

### توزيع نسب الموظفين بحسب العمر



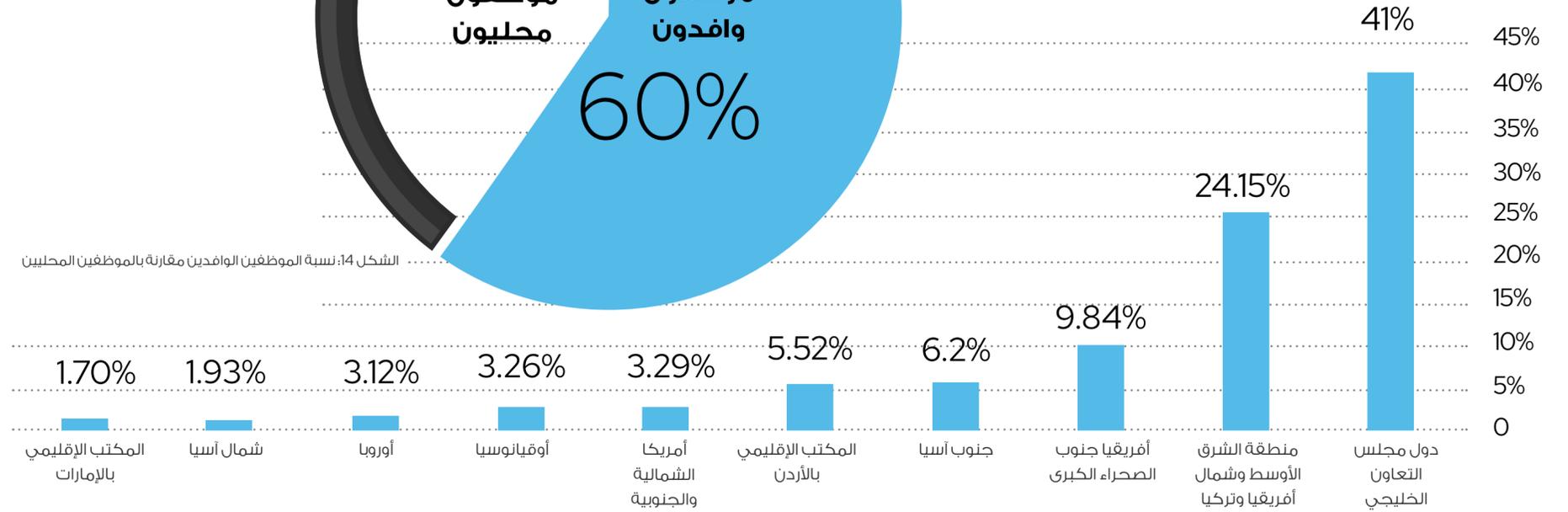
## الحفاظ على الصحة المؤسسية ومشاركة الموظفين:

نواصل تنفيذ مبادراتنا ذات الصلة بالصحة المؤسسية ومشاركة الموظفين، بما يشمل وضع الأهداف والخطط؛ لزيادة معدلات التنوع وتحسين وعي الموظفين بعلامتنا التجارية، للعب دوراً عالمياً رائداً في قطاعي الخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد



الشكل 14: نسبة الموظفين الوافدين مقارنة بالموظفين المحليين

### توزع رأس المال البشري بحسب المنطقة



الشكل 13: توزع رأس المال البشري بحسب المنطقة

## التنوع والمساواة والشمول

تشكل مبادئ التنوع والمساواة والشمول ركائز محورية لاستراتيجية رأس المال البشري الخاصة بأرامكس، إذ تضم قوانا العاملة موظفين من أكثر من 104 جنسية مختلفة، مما يجعلها إحدى نقاط قوتنا الرئيسية، لذا نعمل دائماً على تعزيز الشعور بالانتماء بين موظفينا وضمان تحقيق المساواة والشمول في عملياتنا كافة



ونحتفي بالتنوع على امتداد جميع أقسام الشركة من خلال إطلاق البرامج والسياسات والمبادرات المختلفة، فضلاً عن وضع سياسات وكتيبات واضحة؛ لتعزيز عافية موظفينا وفاهيتهم، ورفع مستوى الوعي حول السلوكيات المناسبة، وضمان التعامل مع أي مخاوف تتعلق بقضايا سوء السلوك أو التمييز بفعالية وشمول.

كما نطبق سياسات واضحة ضد التمييز على أساس الجنس أو العرق أو المؤهلات أو القدرات الجسدية أو الدين أو العمر أو الميول الجنسي.



كتيب  
الموظفين



سياسة الإبلاغ عن  
المخالفات



سياسة  
التظلم



سياسة التنوع  
والمساواة والشمول



ميثاق قواعد السلوك  
في أرامكس



في عام 2023، أجرينا استبانة مشاركة الموظفين (Aramex Pulse) نصف السنوي؛ للوصول إلى تحليلات ومقاييس أفضل حول الصحة المؤسسية عبر كافة الأقسام على امتداد جميع شبكة أعمالنا، و تتيح هذه المنصة للمدراء تقييم مستويات مشاركة أعضاء فريقهم ووضع خطط عمل لمعالجة المشكلات، إضافة إلى تعزيز قدرة المدراء على اتخاذ القرارات، وتحسين منهجيات إدارة الفريق، وخلق ثقافة أكثر شفافية تستفيد من إدارة الأداء الشاملة وتحسيناتها

وعلى مستوى الشركة ككل، واصلنا استعراض الإنجازات الكاملة لأرامكس من خلال عقد لقاءات تفاعلية عبر الإنترنت بين فريق الإدارة العليا للشركة والموظفين من جميع أنحاء العالم يناقش فيها أداء الشركة والخطط المستقبلية للتطوير والتحسين، بما في ذلك التواصل مع الموظفين، وتحسين عروض المزايا والتعويضات، وزيادة فرص التوظيف والتطوير المهني

وفي سبيل تعزيز مكانتنا الرائدة بصفتنا وجهة توظيف مسؤولة، نركز مشاركة الموظفين لدينا على الصحة والسلامة إلى جانب مسائل الامتثال لجمع رؤى ومراجعات شاملة حول مجالات التحسن المتاحة

## إدارة الأداء الوظيفي في أرامكس

نسعى في أرامكس إلى تعزيز ثقافة الأداء، إذ يتولى أعضاء الفريق ومدراؤهم مسؤولية عملية إدارة الأداء بفعالية. كما نركز جهودنا على تدريب الموظفين وتعزيز تطورهم، بهدف ترسيخ العلاقة بين أعضاء الفريق ومدراؤهم. ونهدف من وراء ذلك إلى ضمان تقدير مساهمات الموظفين تقديراً مناسباً

كما وجّهنا تركيزنا خلال عام 2023 على تبسيط عملية إدارة الأداء وزيادة ارتباطها بموظفينا ومدراؤهم باستمرار. ويتمثل ذلك بتدريب مدراء الشركة على إجراء ورشات تدريبية وتحديد الأهداف. ونجري أيضاً تقييمات أداء منتظمة، مع عمليات تفقد ربع سنوية وجلسات مراجعة متكررة بهدف تطوير قدرات الموظفين

وقمنا بتبسيط عمليات تقييم الأداء الخاصة بنا وتخصيصها لمختلف المستويات الوظيفية من أجل جعلها أكثر استهدافاً ودقة، إذ نتبع منهجية استراتيجية بالنسبة لكبار الموظفين، بينما نركز على الأهداف والسلوكيات لدى الموظفين المبتدئين من أجل دعم نموهم الوظيفي. كما أجرينا ورش عمل مهنية لمساعد الموظفين على تحديد أهدافهم الوظيفية على المدى القصير والطويل، مع تزويدهم بالأدوات والتوجيهات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، مثل التعلم على منصة لينكد إن ليرننج (Learning LinkedIn)



و تتوافر جميع سياسات الموارد البشرية الخاصة بنا في شبكة أرامكس الداخلية، وتخضع هذه السياسات لمراجعات دورية وتُشارك مع الموظفين. وتم خلال عام 2023 مواصلة وتقييم هذه السياسات من قبل أطراف خارجية لضمان تطبيق أفضل الممارسات. للاطلاع على مزيد من المعلومات حول ميثاق قواعد السلوك والسياسات المؤسسية، يُرجى الذهاب إلى صفحة (قسم الامتثال). كما رفعنا استراتيجيات التنوع والمساواة والشمول في عام 2023 من أجل طرحها في عام 2024.

كما تسلط منصتنا السرية والأمنة Speak Up الضوء على سياساتنا الصارمة تجاه مكافحة التمييز والتحرش والتنمّر على أي أساس، بما في ذلك التمييز على أساس الجنس، إضافة إلى تعزيز الفهم العام لميثاق قواعد السلوك وسياسات الامتثال المتعلقة به، ونواصل العمل على تعزيز مستويات الوعي بمنصتنا وسياسة الإبلاغ عن المخالفات ونظام الإبلاغ (الصفحة x) من خلال التواصل الداخلي مع الجميع، بمن فيهم الرئيس التنفيذي لمجموعتنا

### الالتزام بالمساواة بين الجنسين ومعدلات تمثيلهما

قدمنا برنامجين جديدين لتطوير المهارات في عام 2023 بما ينسجم مع رؤيتنا وسياساتنا المحدثة وهما: "المسار التنموي المتميز للمرأة" و"مسار التعلم لتطبيق المساواة". يشكل الموظفون الذكور غالبية العاملين في مراكزنا اللوجستية وخدمات التوصيل ضمن القسم الأكبر من أسواقنا الرئيسية. وينعكس ذلك على تقسيم موظفينا بحسب الجنس (20% سيدات و80% رجال). ونحن نلتزم بتعزيز تكافؤ الفرص بين الجنسين في جميع الأقسام، ونستخدم طرقاً عديدة لمعالجة هذه المسألة، بما في ذلك توفير فرص محددة وموجهة للنساء، والتأكد من دفع رواتب ومزايا متساوية وعادلة تقوم على الأداء بصرف النظر عن جنس الموظف. كما ندعم الأهالي العاملين لدينا من خلال إجازة الأمومة والأبوة وتحسين علاوة الأمومة ومزايا الإجازات، فضلاً عن قيامنا بتحسين علاوة الأبوة في 2023 تماشياً مع استراتيجية موازنة المزايا. ونفخر للعام الثاني على التوالي بالإعلان أن نسبة السيدات اللواتي عدن إلى العمل بعد إجازة الأمومة الكاملة بلغت 98% خلال عام 2023.



الشكل 17: توزيع الموظفين بحسب الجنس

### رأس المال البشري بحسب الجنس (باستثناء موظفي خدمات التوصيل)



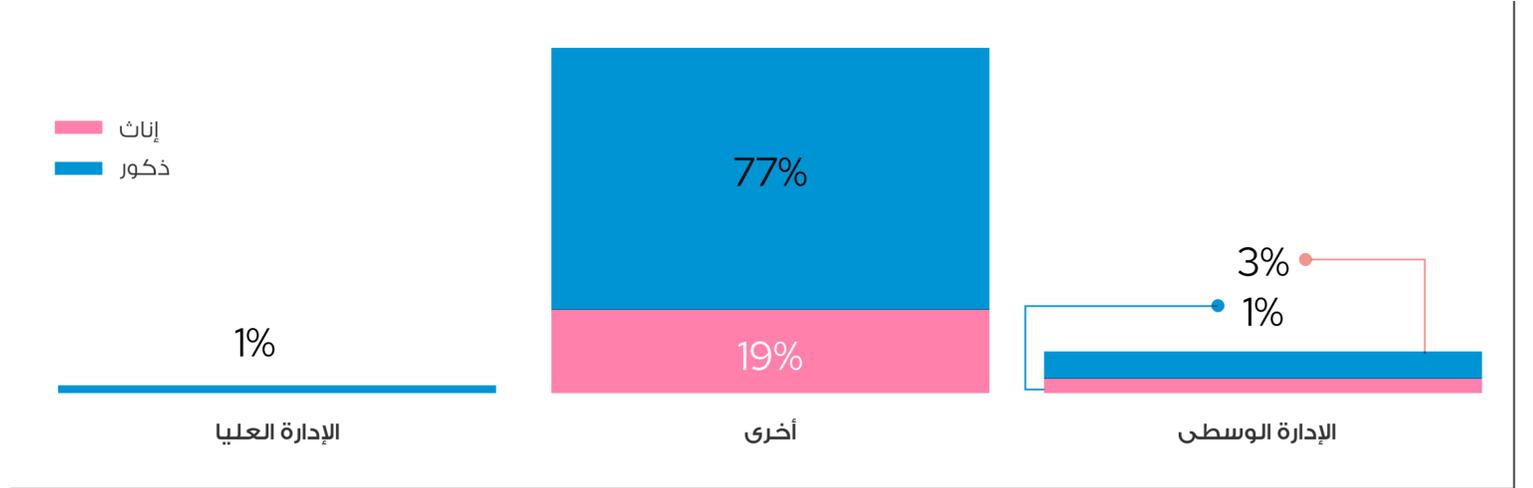
الشكل 18: توزيع الموظفين ذ الجنس - باستثناء موظفي خدمات التوصيل

### عدد سنوات الخدمة لرأس المال البشري

عدد سنوات الخدمة	%
أقل من سنة	9.99%
1 – 5 سنوات	50.86%
6 – 10 سنوات	19.87%
11 – 15 سنة	9.96%
16 – 20 سنة	6.60%
21 – 25 سنة	1.96%
فوق 25 سنة	0.77%

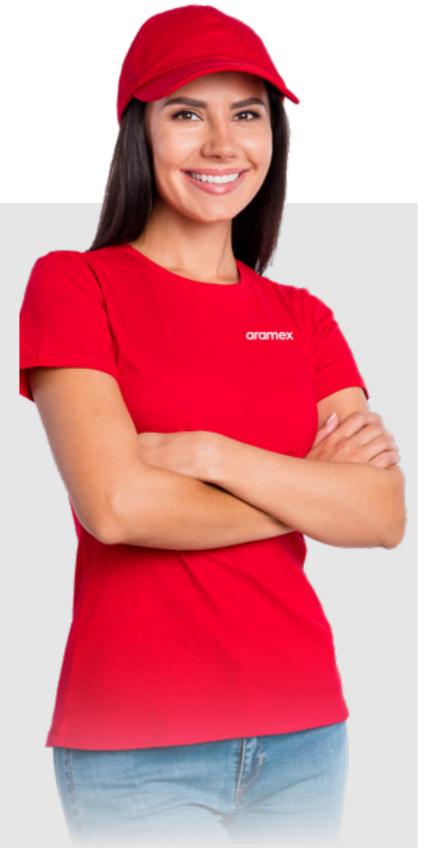
الشكل 20: توزيع الموظفين بحسب سنوات الخدمة

### توزيع الموظفين بحسب المستوى والجنس



الشكل 19: توزيع الموظفين بحسب المستوى والجنس

### نسبة تمثيل المرأة في أرامكس



وتُعد أرامكس من بين أول 50 شركة في دولة الإمارات تتعهد لمجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين بزيادة التمثيل النسائي في الإدارة الوسطى والمناصب القيادية إلى 30% بحلول عام 2025، وتتضمن أبرز بنود التعهد

1. ضمان تكافؤ الأجور والتعويضات العادلة
2. الالتزام بتكافؤ فرص التوظيف والترقية
3. تحقيق طموحاتنا من خلال السياسات والبرامج
4. توخي الشفافية حول التقدم الذي نحققه في هذا الشأن من خلال تقديم التقارير السنوية إلى مجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين.

ولا تنحصر هذه المبادرة في دولة الإمارات، وتندرج في إطار جهودنا لتمكين المرأة وتحقيق التوازن بين الجنسين في جميع مواقعنا العالمية. ويوفر هذا التعهد خارطة طريق لتنفيذ استراتيجية التنوع والمساواة والشمولية

## تعزيز المجتمعات الصحية

وقد تعاوننا مع وزارتي الصحة والصناعة في المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة والهند وجورجيا وجنوب أفريقيا وأيرلندا والأردن من أجل تعزيز مواضيع الصحة والعافية والمشاركة في العديد من الفعاليات التي تركز عليها، بما فيها حملات التبرع بالدم ولقاحات الإنفلونزا والخدمات الطبية المجانية، فضلاً عن حملات التوعية باليوم العالمي لالتهاب الكبد الوبائي وسرطان الثدي. وتضمنت مساعيها في هذا الإطار جمع التبرعات لأبحاث سرطان الثدي من خلال منصة وبر إيت بينك سترونج في المملكة المتحدة، إضافة إلى التركيز على رفع الوعي بالصحة الذهنية في أيرلندا



**aramex**  
delivery unlimited

**Join us for a healthy dose of free services.**

**Health Day 2023!**  
Date: December 4 - 5  
Time: From 10:00am - 2:00pm  
Place: Innovation Center

**The free medical services you can look forward to:**

1. Eye Care Services
2. Skin Care Consultations
3. Medical Laboratory Services
4. Nutrition Counseling

## علاقات الموظفين

يشكل الحفاظ على علاقات عمل إيجابية أحد الأجزاء الرئيسية ضمن استراتيجية رأس المال البشري لدينا. وقمنا بتحديث دليلنا الإرشادي للعالمي للموظفين في عام 2023، ليوثر مبادئ وتوجيهات واضحة حول سياسات الموارد البشرية التي تنطبق على الموظفين العاملين في مختلف أقسام الشركة. ويساهم التواصل الواضح ومشاركة هذه التوجيهات في ضمان تزويد الموظفين بفهم واضح لسياساتنا والسلوك المناسب والإجراءات الضرورية الواجب اتباعها للحفاظ على بيئة عمل صحية وأمنة تتخللها علاقات إيجابية بين الموظفين. وقد طورنا السياسات العالمية لتحقيق مستويات أفضل من الانسجام وتوحيد الممارسات والإجراءات على المستويين المحلي والعالمي

ونعمل على مشاركة هذه السياسات إلى جانب حملات التوعية التي نطلقها من خلال قنواتنا المختلفة للتواصل الداخلي. وتقدم جامعة أرامكس المؤسسية مجموعة من البرامج التدريبية؛ لتعزيز هذه السياسات والتوجيهات

## التواصل الداخلي

يشكل التواصل الداخلي عاملاً أساسياً في تطبيق استراتيجية رأس المال البشري الخاصة بنا. وواصلنا في عام 2023 الاستفادة من التواصل الداخلي؛ لتعزيز الشفافية وتسهيل تدفق المعلومات، بما يضمن زيادة مستويات المشاركة، وبناء علاقات وثيقة بين أرامكس وموظفيها على الرغم من المسافات البعيدة التي تفصلهم. ونظم الرئيس التنفيذي لمجموعتنا عقد لقاءات تفاعلية عبر الإنترنت على امتداد شبكتنا من أجل توفير منصة لمشاركة التحديات مع الموظفين وتمكينهم من إبداء مخاوفهم وأسئلتهم. إضافة إلى هذه اللقاءات، يتولى قسم التواصل الداخلي عمليات التواصل حول أسبوع السلامة ويوم المرأة العالمي على امتداد شبكتنا، إضافة إلى نتائج مشاركتنا العالمية وتقدمنا الاستراتيجي والتشغيلي المستمر

## صحة الموظفين ورفاهيتهم

تلعب عافية الموظفين دوراً محورياً في الحفاظ على رأس المال البشري لدينا وضمان تحسين الأداء والنمو الوظيفي؛ ولذلك نلتزم بتعزيز عافيتهم ورفاهيتهم من خلال إطلاق المبادرات والبرامج المختلفة التي تعنى بذلك. وتوفر برامجنا الشاملة سلسلة من جلسات الرفاهية والعافية، بما في ذلك جلسات يديرها نخبة من أخصائيي علم النفس، بهدف المساعدة على تحسين عافية الموظفين ورفاهيتهم. وتغطي هذه الجلسات مجموعة من المواضيع، تشمل نصائح عملية للتحكم بالقلق، واستخدام الاستراتيجيات الحسية بفعالية، وتجاوز التحديات دون الشعور بالإرهاق، إضافة إلى إقامة حوارات مُلهمة تشجع الموظفين على التحدث عن مشاعرهم وعواطفهم. كما تركز برامجنا على تعزيز الذكاء العاطفي لدى الأطفال، والتعرف على كيفية بناء الذهن الصحي، ووضع الأهداف لعيش حياة مثالية

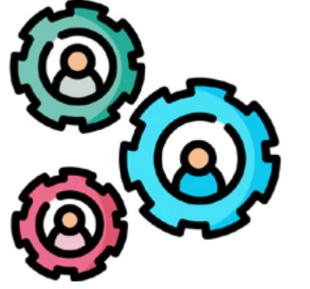
وترفع جلساتنا الوعي حول كيفية التعاطف مع الذات خلال الأوقات العصيبة، والتميز بين المشاعر الإيجابية الخادعة والسعادة الحقيقية، إلى جانب الارتقاء بالحياة من خلال الوعي والتأمل. كما يسعى تعاوننا مع منظمة 'ذا لايت هاوس أرابيا' إلى تكوين وعي لدى الموظفين حول أفضل الممارسات المتعلقة بالتنوع والإنصاف والشمولية والعافية العامة. وتشرف هذه المساعي المشتركة على مواضيع الصحة النفسية لدى البالغين والأطفال، واضطراب نقص الانتباه وفرط النشاط، والمرونة العاطفية، والسيطرة على التوتر، وطرق التعامل مع القلق. وتتوافر هذه الجلسات أمام جميع موظفيها في مختلف أنحاء العالم، وبإمكانهم الوصول إليها من خلال نظام إدارة التعلم الخاص بنا مع وجود تسجيلات تضمن أقصى مستويات الراحة

**LET'S LOOK BEYOND GENDER.**

Happy Women's Day.



#EmbraceEquity



## استقطاب الكفاءات

يتولى فريق استقطاب الكفاءات لدينا مسؤولية تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب، في حين يركز فريق التوظيف على اختيار الأشخاص المناسبين الذين يمتلكون المهارات الضرورية ويتوافقون مع هويتنا الثقافية ويسعون للتعلم وتحسين النمو الوظيفي. وتركز عملية استقطاب الكفاءات لدينا على الحفاظ على موقعنا كأحدى الجهات المفضلة للتوظيف، بالاعتماد على استراتيجية موارد بشرية أكثر شمولاً وعروض قيمة التوظيف

وحصلنا في 2023 على اعتماد موقع لينكد إن تكريماً لاستراتيجية التعلم واستقطاب الكفاءات الخاصة بنا.

وتفخر أرامكس بتاريخها العريق في الشراكة مع أفضل مزودي الخدمات، مثل موقع لينكد إن في مجال حلول التعليم والتوظيف، إلى جانب مختلف الجامعات العالمية المرموقة، و تسعى إلى ضم مزيد من الخريجين الجدد لإثارة الفرصة لهم؛ لتطوير حياتهم المهنية ضمن فريق عمل أرامكس. ويتميز شركاؤنا المتخصصون باستقطاب الكفاءات بالخبرات المناسبة والاطلاع الدائم على أحدث توجهات وأنشطة التوظيف، ويحرصون باستمرار على تعزيز مهارتهم في مجال استقطاب المواهب، باستخدام منصات التدريب مثل موقع لينكد إن الخاص بالتوظيف

## التعلم والتطوير:

تميزت استراتيجية التعلم والتطوير الخاصة بنا في عام 2023 باتباع منهجية مختلطة جمعت بين أساليب التعلم في الصفوف الدراسية التقليدية والخبرات العملية، إلى جانب التفاعل الرقمي والمراجعات المخصصة التي تعتمد على النتائج. وتستند هذه المنهجية إلى التزامنا بتمكين الموظفين من التحكم بمسارات التعلم الخاصة بهم، وتزويدهم بالأدوات الضرورية للارتقاء بأفهامهم المهنية، وإعدادهم للأدوار القيادية ضمن شركتنا

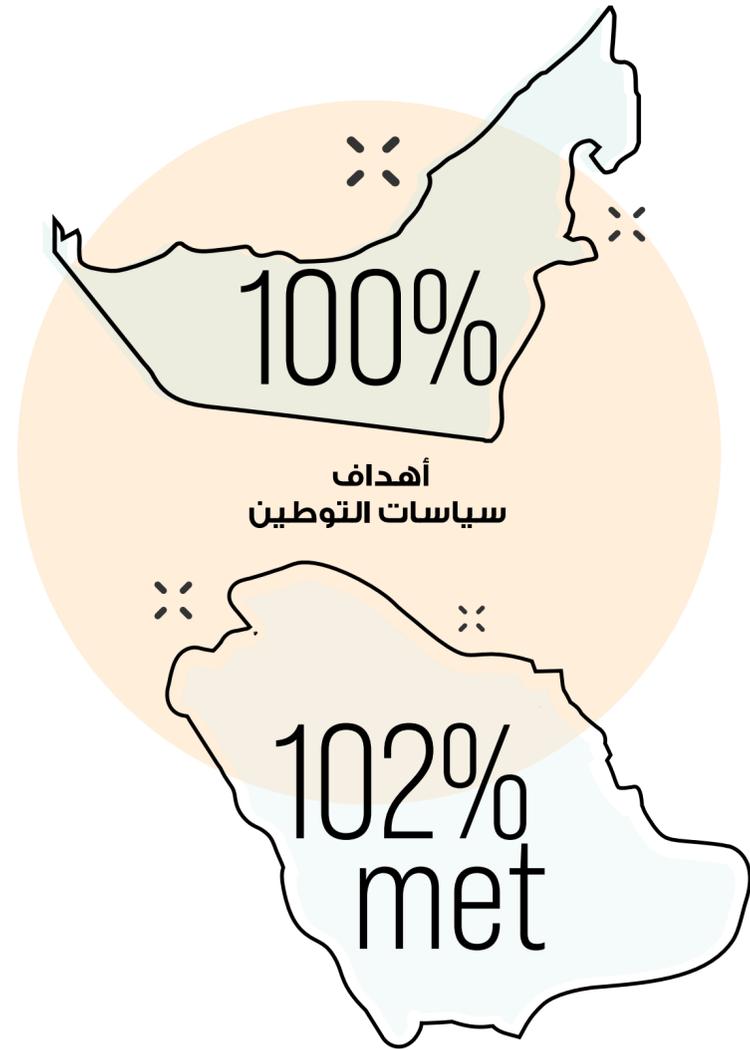
## أرقام وحقائق عن التدريب في أرامكس

2022	2023	
14,432	14,383	عدد المتعلمين
3,149	3,475	عدد الدورات التعليمية
114,221	101,988	ساعات التعلم
7.91	6.2	متوسط الساعات لكل موظف
6.88	8.4	متوسط الدورات التعليمية لكل موظف
3,203	3,148	عدد المتعلمات من النساء
11,229	11,235	عدد المتعلمين من الذكور

الشكل 21: ساعات التدريب والمتعلمين والدورات

## أهداف سياسات التوطين في دول مجلس التعاون الخليجي

أتيحت لنا في عام 2023 فرصة مهمة لدعم برامج التوطين في دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية بما يساهم في تحقيق الأهداف الوطنية التي حددتها الهيئات الحكومية. ونؤكد نجاحنا بتحقيق جميع الأهداف التي وُضعت في عام 2023، محافظين على طموحنا بإقامة علاقات تعاون ترتقي بالمعايير وتجسد القوى العاملة المتكاملة والنموذجية لدينا



2022	2023	أبرز نقاط التدريب
114,221	101,988	إجمالي عدد ساعات التدريب بما فيها التدريب على منصة لينكد إن ليرنينج (Learning LinkedIn)
14,261	17,871	إجمالي عدد ساعات التعلم على منصة لينكد إن ليرنينج (Learning LinkedIn)
31,989	30,486	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين
82,232	71,502	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين
99,960	84,117	إجمالي عدد الساعات باستثناء منصة لينكد إن ليرنينج (Learning LinkedIn)
7.9	7.1	متوسط الساعات لكل متعلم نشط
7.0	6.2	متوسط الساعات لعدد الموظفين

## مجالات التركيز المستقبلية: أهدافنا ومبادراتنا لعام 2024

تشكل أهدافنا لعام 2024 استمراراً لاستراتيجية الموارد البشرية الخاصة بنا، والتي أطلقناها عام 2022 وتمتد لمدة خمس سنوات



وسنستفيد في السنوات القادمة من بيانات استبانة مشاركة الموظفين الخاصة بنا؛ لتحسين استراتيجية وبرامج التنوع والمساواة والشمولية. وفي ما يخص المكافآت والتعويضات، نخطط لاستخدام البيانات والأطر المعيارية التي طورناها عام 2023؛ لتنفيذ استراتيجيات التعويضات بهدف تحسين عملية استقطاب المواهب الرئيسية والاحتفاظ بها.



نعتزم توجيه تركيزنا الرئيسي إلى التحول الثقافي من خلال إطلاق برنامج للتوعية بسلوكيات القادة والتدريب عليها من أجل الاستفادة من الزخم والنشاط ضمن المناصب التنفيذية لدينا في دعم طموحات شركتنا.



ونتوقع أن نشهد عاماً مميزاً من خلال مواصلة الاستثمار في ممارسات واستراتيجية استقطاب الكفاءات، والاستفادة من أفضل التقييمات وتحسينات الأنظمة بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي؛ لتعزيز الكفاءة والفعالية والتجارب الهادفة مع أصحاب المصلحة على المستويين الداخلي والخارجي.



أما من ناحية مشاركة الموظفين وتطويرهم، فنطمح لتوسيع قسم "الفرص المهنية" ضمن ورش التطوير المهني التي أطلقناها عام 2023، من خلال استخدام التكنولوجيا وبناء المسارات المهنية والتدريب على التطور المهني ووضع خطط تعاقب الموظفين.

وتتضمن أبرز إنجازاتنا في مجال التعلم والتطوير هذا العام افتتاح أكاديمية القيادة في جامعة أرامكس بالتعاون مع كلية هولت الدولية لإدارة الأعمال. وقدمت الأكاديمية برنامجاً تنفيذياً للقادة من المستويات العليا وبرنامج أساسيات القيادة للمدراء من المستوى المتوسط، وقد أشاد المشاركون بكلا البرنامجين. كما ساهم الإقبال الإيجابي على البرامج وتأثيرها الملموس على المهارات القيادية في تمهيد الطريق لزيادة المشاركات والاستثمارات في السنوات القادمة

## المسار التمسوي المتميز للمرأة

أطلقنا مسار تعلم مخصصاً للنساء على موقع لينكد إن، والذي شهد إكماله من قبل أكثر من 150 سيدة.



وأحرزنا تقدماً ملحوظاً في تحسين الإمكانات القيادية لمدراء الدول التي توجد فيها أرامكس، ومدراء محطات الشركة من خلال برنامج تطوير مدراء المحطات المؤلف من ثلاثة مستويات، والذي صممناه خصيصاً لإعداد الكفاءات الحالية والمحتملة لاستلام هذه المناصب الرئيسية. كما أطلقنا برنامج البيع عالي الفعالية في مختلف المناطق التي نعمل ضمنها، بما فيها دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا وجنوب أفريقيا وأوروبا وآسيا، ونجسنا بتأهيل المدربين لتقديم محتوى عالي الجودة عالمياً ومواصلة تعزيز إمكانات الموظفين الحاليين والجدد

وقدمنا أيضاً مناهجاً تعليمياً رقمياً للخدمات اللوجستية وخدمات الشحن من أجل إثراء خبرات الموظفين في القطاع. وواصلنا في الوقت ذاته الاستفادة من أصولنا ومنصاتنا الرقمية، بما فيها منصة لينكد إن ليرنينج (Learning LinkedIn)، للارتقاء بمهارات المجموعة بأكملها من خلال مسارات التعلم المخصصة، وتعزيز مهارات موظفي الخطوط الأمامية لدينا في مجالات الاتصالات وخدمة العملاء بما يلبي مختلف المتطلبات المتغيرة لعملائنا والقطاع، مع الحفاظ على تركيزنا على التميز في خدمة العملاء ومواصلة الارتقاء بتجاربه

وواصلنا التزامنا بالتميز التشغيلي والسعي نحو التقدم المستمر بصورة مؤثرة ومنظمة من خلال استضافة سلسلة من برامج الحيويد السداسي (Six Sigma) التي تركز على الوصول إلى أعلى مستويات الإدارة الفعالة. بدءاً من ورش العمل التي تديرها شركة كايزن، ووصولاً إلى الحزام الأصفر والأخضر في برامج الحيويد السداسي. ويدعم برنامج أرامكس للإدارة الفعالة (LEAN) استراتيجياتنا التشغيلية، كما يوفر منصة لمشاركة المعارف وأفضل الممارسات على امتداد شبكتنا العالمية، مما يعزز تماسك ثقافتنا المؤسسية وقدرتها المستمرة على التطور والتحسين

حمل التزام أرامكس بالتعلم والتطوير أهمية استراتيجية تدعم استراتيجيتها الخاصة بنا، إلى جانب تعزيز الكفاءات الفردية، مما يمنحنا آفاقاً أكبر لمواصلة الابتكار والنمو في السنوات القادمة



## الصحة والسلامة والأمن



يجب على جميع الموظفين المعنيين حضور جلسات التدريب الدورية حول مبادئ الصحة والسلامة والأمن، والاطلاع على جميع السياسات والإجراءات والكتيبات الإرشادية. كما يغطي نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية جميع الموظفين والمتعاقدين من الباطن

قمنا بتوسيع نطاق استخدام أداة «ريسكرونكت» (Riskconnect) للإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها ليشمل جميع محطاتنا. ومن خلال تعزيز مستويات مراقبة الحوادث والإبلاغ عنها، يمكننا تحديد الثغرات المحتملة في أنظمة وإجراءات الصحة والسلامة والأمن والحد منها. كما نستخدم الأداة لمراقبة جميع مرافق أرامكس وتوفير لمحة حول معايير السلامة فيها، مما يتيح لنا إجراء تقييمات الأمن والسلامة الداخلية. وقد وسعنا نطاق الأداة في عام 2023؛ لتشمل إجراءات التدقيق السنوي لنظام إدارة الصحة والسلامة، إضافة إلى إجراء الفحوص الأمنية اليومية والشهرية والأسبوعية، لضمان استكمال هذه المهام في جميع المحطات ضمن الوقت المحدد

وتتطلب إجراءات الإبلاغ عن الحوادث من جميع موظفي قسم الصحة والسلامة والأمن المعنيين الإبلاغ عن كل الحوادث المتعلقة بالأمن والسلامة من خلال أداة «ريسكرونكت» (Riskconnect)، بما في ذلك الحوادث الوشيكة. ويقوم بعدها مسؤولو الصحة والسلامة والأمن في المحطات بالتحقيق في جميع الحوادث الحاصلة والحوادث الوشيكة عالية الاحتمالية/الخطورة باستخدام منهجية تحليل السبب الأساسي. وبناءً على نتائج التحليل تُتخذ التدابير التصحيحية والوقائية اللازمة. وتواصلنا بشأن نتائج التحقيقات مع أصحاب المصلحة المعنيين لاتخاذ الإجراءات المناسبة وضمان عدم وقوع حوادث مشابهة في المستقبل. كما يمكن لجميع الموظفين الإبلاغ عن الحوادث الحاصلة والحوادث الوشيكة وملاحظات السلامة من خلال منصتنا الداخلية، ويقوم بعدها موظفو قسم الصحة والسلامة والأمن باتخاذ التدابير المناسبة



نواظب على مراقبة وتحديث أنظمتنا وبرمجياتنا وسياساتنا وإجراءاتنا، ووضع إجراءات تحديد المخاطر وتقييمها، بهدف ضمان جاهزية مختلف مكونات نظام الصحة والسلامة والأمن؛ لمواكبة جميع احتياجات الأعمال والحد من المخاطر ومعالجة جميع التهديدات والفجوات

نولي في أرامكس أهمية بالغة لصحة وسلامة وأمن الموظفين والمرافق وأصحاب المصلحة، بوصفها ركائز أساسية لقدرةنا على توفير القيمة للعملاء وحماية رأس المال بأنواعه الطبيعي والبشري والاجتماعي القائم على العلاقات

ويقدم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدينا الإطار اللازم لتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، ويضع سياسات وإجراءات وتدريبات وكتيبات إرشادية واضحة لتوجيه أصحاب المصلحة المعنيين بما يضمن الامتثال لجميع اللوائح والسياسات الداخلية والخارجية ذات الصلة. وتهدف منهجيتنا في الصحة والسلامة إلى الوصول إلى نسبة الصفر للوفيات، وتتضمن مجموعة واسعة من الأهداف التي تُوضح بالتفصيل ضمن وثيقة أهداف نظام السلامة والصحة المهنية

في ما يلي لمحة حول سياسات وإجراءات الصحة والسلامة والأمن:

سياسة الصحة والسلامة	كتيب سلامة المراكز اللوجستية
سياسة القيادة	كتيب سلامة عمليات النقل الأرضي
سياسة تعاطي المواد المخدرة	إجراءات تصريح العمل
سياسة إيقاف العمل	إجراءات الاستخدام الآمن لمعدات العمل
سياسة عدم التدخين	إجراءات تحديد المخاطر وتقييمها
كتيب الصحة والسلامة	سياسة الأمن

## مناولة المواد والسلع الخطرة

أطلقنا في عام 2023 برنامج مركز التدريب والتقييم القائم على الكفاءة بالتعاون مع الاتحاد الدولي للنقل الجوي، وذلك لتنظيم برامج تدريبية على مناولة السلع الخطرة استناداً إلى منهجية تدريب وتقييم قائمة على الكفاءة وتنسجم مع المعايير العالمية في القطاع

### شارك 963 موظفاً من فريق خدمات التوصيل والعمليات الأرضية في برنامج التوعية بالسلع الخطرة في عام 2023.

تشمل إجراءات أرامكس لمناولة المواد الكيميائية مجموعة من التوجيهات الأساسية حول إدارة المخاطر المتعلقة بمناولة المواد الكيميائية والسلع الخطرة في مواقع العمل لدى أرامكس، بهدف تقييم المخاطر المرتبطة بمناولة هذه المواد والسلع والحد منها. وتحدد هذه الإجراءات بيانات السلامة الضرورية والتدريب اللازم وخطة الاستجابة للطوارئ، كما توفر المعلومات اللازمة حول قوانين الصحة والسلامة لضمان الالتزام بالإجراءات والمتطلبات الملائمة عند مناولة المواد الكيميائية

وتحرص أرامكس على المراجعة المستمرة لهذه المبادئ بالتعاون مع رؤساء الأقسام، بينما تُراجع «بيانات السلامة» عن طريق موظفين متخصصين، مع إطلاق خطط الطوارئ أو تعديلها لتشمل جميع التغييرات. وتلتزم جميع محطاتنا بالمعايير والقوانين وأفضل الممارسات المحلية والدولية المتعلقة بمناولة السلع أو المواد الخطرة

كما قدمنا برامج تدريب لجميع الموظفين المعيّنين بالنقل البري حول الاتفاقية المتعلقة بالنقل الدولي للبضائع الخطرة، إضافة إلى تدريبات على شحن البضائع الخطرة من الفئة الثالثة والفئة السادسة في العديد من المواقع والمراكز

### التعاون الوثيق مع المتعاقدين من الباطن

يؤدي التعاون الوثيق والاستباقي مع المتعاقدين من الباطن دوراً محورياً في ضمان الالتزام بأعلى معايير الصحة والسلامة والأمن في مختلف عملياتنا ومواقعنا. ويتيح لنا نظام إدارة الصحة والسلامة تقييم قدرة المتعاقدين من الباطن على الامتثال لسياسات السلامة وإجراءاتها ومسؤولياتها المحددة في الشركة، كما يضمن تحديد هذه المتطلبات بدقة منذ البداية في اتفاقياتنا التعاقدية معهم. ويتعين على جميع المتعاقدين من الباطن:

- إتمام التدريبات المتعلقة بالصحة والسلامة وإجراءات تصريح المباشرة بالعمل لدى أرامكس.
- المشاركة في حملات الصحة والسلامة والأمن والاجتماعات الأسبوعية حول إجراءات السلامة.

- الإبلاغ عن جميع المخاوف المتعلقة بالصحة والسلامة والأمن، إلى جانب الحوادث الوشيكية وأي ملاحظات أخرى.

ويعمل فريق الصحة والسلامة والأمن في أرامكس مع المتعاقدين من الباطن؛ لضمان التواصل والمشاركة الفعالة من قبلهم في مجمل نواحي الصحة والسلامة والأمن

## لجان الصحة والسلامة



أنشأت أرامكس لجاناً للسلامة في جميع محطاتها يرأسها مدراء المحطات. وتوفر هذه اللجان منصة رسمية؛ لمناقشة القضايا المتعلقة بالصحة والسلامة والأمن لدى الموظفين، وتضمن المتابعة اللازمة لها واتخاذ التدابير التصحيحية. وتجتمع اللجان اجتماعاً ربع سنوي، وتضم الموظفين من مختلف الأقسام والمستويات. وتعمل هذه اللجان على تعزيز مستويات مشاركة الموظفين وتفاعلهم بخصوص احتياجاتهم ومخاوفهم المتعلقة بالصحة والسلامة. كما توفر أرامكس منصة داخلية تتيح للموظفين الإبلاغ عن الملاحظات والحوادث المتعلقة بالصحة والسلامة والأمن

وتدعم الشركة مشاركة الموظفين والمدراء في دعم نظام الصحة والسلامة والأمن في الشركة من خلال إجراء جولات دورية لتفقد المنشآت، بهدف تحديد المخاوف الصحية المحتملة وتحديد مواضع التحسين

وتُنشر تنبيهات الصحة والسلامة والتعاميم والمعلومات من خلال لوحات إعلانات مخصصة، وعبر الشبكة الداخلية للشركة، إلى جانب اجتماعات التواصل والتشاور مع الموظفين

## لمحة حول الدورات التدريبية والتوعية في مجال الصحة والسلامة والأمن



طورنا في أرامكس مجموعة من برامج التدريب الداخلي على الصحة والسلامة والأمن بناءً على تقييم احتياجات التدريب لدى الموظفين وأصحاب المصلحة المعنيين، والتي تشمل البرنامج التعريفي لمعايير الصحة والسلامة، وإجراءات تصريح المباشرة بالعمل، إلى جانب نماذج تدريب عامة والتدريب على الصحة والسلامة أثناء العمل (مثل التدريب على استخدام الرافعة الشوكية وتدريب السلامة من الحرائق)



## أبرز أنشطة عام 2023 في مجال الصحة والسلامة والأمن - تعزيز ثقافة السلامة

أطلقت أرامكس في عام 2023 حملة «أسبوع السلامة العالمي» التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي بأهم ممارسات الصحة والسلامة والأمن، بما يشمل السلامة من الحرائق والسلامة الطرقية والسلامة في المراكز اللوجستية. ومن المخطط إجراء هذه الحملة إجراء سنوياً؛ لتعزيز ثقافة الصحة والسلامة والأمن ضمن الشركة

شهدت الحملة مشاركة 8,651 موظفاً من 31 دولة في الجلسات التدريبية التي نظمتها الشركة على مدار الأسبوع.



وشاركت أرامكس الإمارات في حملة "يوم بلا حوادث" التي أطلقتها شرطة دبي، وقد شارك 850 موظفاً من الشركة في 21 جلسة تدريبية في مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة



وفي إطار إجراءات السلامة، تلقى موظفو الشركة تدريبات على:

- التوعية بسلامة الطرق
- التوعية بالسلامة من مخاطر الحرائق
- التوعية بالسلامة أثناء استخدام الرافعة الشوكية
- التوعية بالسلامة من مخاطر المواد الكيماوية
- العمل في أماكن مرتفعة
- الحماية من الانزلاق والتعثر والسقوط

وتعاونت أرامكس في عام 2023 مع مزودي الخدمات؛ لتعزيز حلول تتبع الموقع وتوفير خاصية "الإبلاغ عن السلامة"؛ لمراقبة جميع مركبات أرامكس في مختلف المواقع. ولتحفيز السائقين على تطبيق مبادئ القيادة الآمنة؛ أطلقنا خلال العام برنامجاً لتكريمهم ومكافأة السائقين الثلاثة الأكثر التزاماً بمعايير السلامة في كل شهر. ونهدف إلى توسيع البرنامج في عام 2024 ليشمل جميع المواقع التي تتوفر فيها حلول تحديد المواقع

وتقديرًا لجهودنا في مجال الصحة والسلامة والأمن، حصلت منشآت أرامكس في مدينة دبي اللوجستية على جائزة حملة السلامة من الحرائق من مؤسسة مدينة دبي للطيران للعام الثاني على التوالي

قمنا خلال عام 2023 بتوفير برامج تدريبية على القيادة الآمنة، وهي إلزامية لجميع السائقين المتنقلين من دولة الإمارات العربية المتحدة إلى مناطق أخرى، بمن فيهم السائقون الذين ينقلون المواد الكيميائية. وسيجري مراقبة سلوك السائقين عن بُعد في ما يخص السرعة الزائدة وضغط المكابح بقوة والانعطاف الحاد وغيرها، وذلك باستخدام أجهزة تحديد المواقع المطورة، إضافة إلى تعزيز نظام إدارة الرحلة بإضافة مستويين جديدين من عمليات فحص الشاحنة، مثل الفحص ما قبل الرحلة وبعدها، تُجرى بإشراف موظفين مؤهلين؛ لضمان سلامة الشاحنات وحماية الحمولة بالشكل اللازم؛ لتفادي الحوادث أثناء النقل



وإضافة إلى ذلك، أطلق فريق الصحة والسلامة والأمن حملة الصحة والفحوصات الطبية بالتعاون مع مجموعة عيادات النور الطبية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي شهدت مشاركة 700 موظف ومتعاقد



## أرقام وحقائق عن الصحة والسلامة

مؤشرات الصحة والسلامة						السنة
	2023	2022	2021	2020	2019	
سجلت أرامكس 2.78 إصابة هادرة للوقت لكل مليون ساعة عمل خلال العام الماضي	2.78	2.22	2.58	1.83	2.88	معدل تكرار الإصابات الهادرة للوقت
سجلت أرامكس 0.71 حادثة هادرة للوقت لكل مئة موظف	0.71	0.57	0.66	0.53	0.62	معدل الحوادث الناجم عنها إصابات هادرة للوقت
أدت كل إصابة هادرة للوقت إلى تعطل عن العمل بمتوسط 11.25 يوماً	11.25	11.90	17.72	17.61	16.45	معدل الشدة
تعرض 0.56 موظفاً لإصابات هادرة للوقت لكل مئة موظف	0.56	0.44	0.52	0.37	0.58	معدل الإصابات الهادرة للوقت
سجلت أرامكس 2.20 يوماً مهدوراً نتيجة أعطال المركبات لكل مليون شحنة	2.20	3.87	6.93	8.03	12.27	معدل الأيام المهدورة للمركبات
سجلت أرامكس 3.82 يوماً مهدوراً نتيجة حوادث مرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية لكل مليون شحنة	3.82	4.94	6.92	5.42	3.63	معدل الأيام المهدورة نتيجة الحوادث المرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية
سجلت أرامكس 6.03 أياماً مهدورة لكل مليون شحنة	6.03	8.80	13.85	13.45	15.90	معدل الأيام المهدورة
سجلت أرامكس 8.38 حادثاً لكل مليون شحنة	8.38	8.18	7.26	7.54	9.21	الحوادث لكل مليون شحنة

الشكل 23: مؤشرات الصحة والسلامة

	2023	2022	
سجلت أرامكس 0.067 حالة وفاة لكل مليون ساعة عمل خلال العام الماضي	0.067	0.054	معدل الوفيات
سجلت أرامكس 299 حادثاً وشيكاً في العام الماضي	299	118	الحوادث الوشيكة
شهدت أرامكس 0.008 حوادث خطيرة من إجمالي الحوادث المسجلة في العام الماضي	0.008	0.022	نسبة الحوادث عالية الخطورة من إجمالي الحوادث

الشكل 24: أرقام وحقائق عن الصحة والسلامة

## إحصائيات الصحة والسلامة في عام 2023

إجمالي الوفيات شاملاً الوفيات لأسباب غير مهنية	2
إجمالي عدد الإصابات الهادرة للوقت	116
إجمالي عدد الأيام المهدورة	1,305
إجمالي عدد الحوادث الناجم عنها إصابات طفيفة، أو لم ينجم عنها إصابات	907
إجمالي عدد الحوادث الناجم عنها إصابات	143
إجمالي عدد الحوادث	1,050

الشكل 25: إحصائيات الصحة والسلامة في عام 2023

إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات طفيفة، أو التي لم ينجم عنها إصابات	738
إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات	23
إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات هادرة للوقت	57
إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات	761
إجمالي عدد الأيام المهدورة بسبب الحوادث المرتبطة بالمركبات	825

الشكل 26: إحصائيات الصحة والسلامة والأمن المرتبطة بالمركبات

إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية الناجم عنها إصابات طفيفة، أو التي لم ينجم عنها إصابات	169
إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية الناجم عنها إصابات	120
إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية الناجم عنها إصابات هادرة للوقت	59
إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية	289
إجمالي عدد الأيام المهدورة بسبب الحوادث المرتبطة بالعمل في المكاتب أو المراكز اللوجستية	479

الشكل 27: إحصائيات الصحة والسلامة والأمن في المراكز اللوجستية

انخفض عدد "الحوادث الوشيكة" المسجلة في عام 2023 بنسبة 150% بفضل حملة السلامة التي أطلقها أرامكس على مستوى عملياتها حول العالم، إلى جانب رفع الوعي بأهمية الإبلاغ عن الملاحظات المتعلقة بالسلامة والأنشطة غير الآمنة

كما تم حدّ مستوى شدة الأيام المهدورة إلى أقل من المستويات المسجلة في السنوات السابقة، إلى جانب تخفيض نسبة الحوادث عالية الخطورة، مما يشير إلى أن الحوادث المسجلة في عام 2023 كانت متوسطة إلى خفيفة الشدة

إلا أننا نشهدنا بكل أسف حدوث حالاتي وفاة خلال العام، وكلاهما كانتا متعلقتين بعمليات الشحن البري، وقد توفي سائقان بسبب تعرض شاحنتيهما لحوادث مرورية. وحرصت أرامكس على تقديم مختلف أنواع الدعم لعائلي الموظفين، بما في ذلك الدعم المالي واستحقاقات التأمين. وبدأنا في توفير برنامج "تدريب القيادة الآمنة" الإلزامي لجميع السائقين، فضلاً عن تحديث نظام تحديد المواقع لمراقبة وقياس التزام السائقين بمعايير السلامة. ونخطط لإطلاق نظام مكافآت في عام 2024، يشمل جميع سائقي الشاحنات الثقيلة ممن يحصلون على أعلى النقاط ضمن "نظام مراقبة سلامة السائقين"

ولم تشهد شركة أرامكس أي حوادث تتضمن ملامسة المواد الكيميائية للعام السابع على التوالي. ولم تشهد عمليات نقل النفط والغاز لدينا أي حوادث كبيرة، وساهمت عمليات الفحص السابقة للرحلات في ضمان أمان الشاحنات والبضائع

## الأمن



تنامت خلال عام 2023 التهديدات الأمنية المتعلقة بسلاسل التوريد، متأثرةً تأثراً خاصاً بالاضطرابات التي أثرت على سلسلة التوريد العالمية. وتتنوع التحديات لتشمل ضمان الفحص الشامل للشحنات بهدف التأكد من خلوها من أي سلع مهربة أو غير قانونية، إلى جانب تقليل التأخير والتعامل مع السعة المنخفضة الناتجة عن التدابير الأمنية المفروضة

وتسجل جميع الحوادث الأمنية ضمن أداة "ريسكونيكت" (Riskonnect)، الأمر الذي يتيح لفريق الأمن تكوين صورة أوضح حول توجهات الحوادث واتخاذ القرار المناسب لتخفيف المخاطر على المستويات الوطنية والإقليمية

وواصلنا تطوير النظام الأمني الخاص بأرامكس، بما فيه أنظمة كاميرات المراقبة وأنظمة الإنذار الخاصة بعمليات التسلل، والتي تليها أفضل المعايير على مستوى القطاع وتتيح لنا إمكانية تجديد شهادة المستوى الأول من متطلبات تأمين الشحن (FSR - A) الصادرة عن جمعية حماية الأصول المنقولة، عبر عدة مواقع

وفي عام 2023، تمكنا للعام الثالث على التوالي من دخول قائمة أفضل 96 مرفقاً مطابقاً للتقييم الأمني العالمي الخاص بالممتلكات، الأمر الذي يساعدها على تحديد نقاط الضعف ومعالجتها

ومن المقرر أن تحصل مرافق جديدة على شهادة المستوى الثالث من متطلبات أمن المنشآت. ونهدف خلال عام 2024 إلى ضمان حصول جميع مرافقنا اللوجستية على الشهادات اللازمة، إضافة إلى رفع مستوى التقييم الخاص بالمرافق التي قُيِّمت خلال عام 2023.

كما شاركنا في المنتديات ومجموعات العمل المخصصة لدعم شركات البريد والنقل السريع وشحن البضائع في كشف المواد غير القانونية وفقاً لمعايير الهيئة الدولية لمراقبة المخدرات التابعة للأمم المتحدة، وسنواصل المشاركة في هذه المنتديات على أساس سنوي

# عملاؤنا

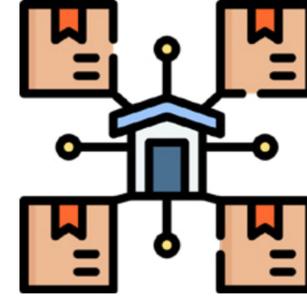


وأطلقنا في عام 2023 مجموعة من الممارسات الجديدة ضمن برنامج صوت العميل الخاص بأرامكس للحصول على تقييمات العملاء بالزمن الفعلي في مختلف مراحل خدمات أرامكس. كما يتيح لنا برنامج صوت العميل الخاص بأرامكس جمع التقييمات عبر قنوات متعددة، بما فيها الهواتف والرسائل النصية القصيرة والمواقع الإلكترونية وتطبيق أرامكس للهواتف الذكية ومختلف وسائل التواصل الاجتماعي، ويُستفاد من هذه التقييمات في الارتقاء بمعايير العمل ضمن مراكز التواصل؛ لتحسين الخدمات التي نقدمها للعملاء

وإضافة إلى ذلك، تُستخدم استطلاعات العملاء المتكررة للحصول على تعليقات مفصلة، وتمثل هذه القنوات للآليات المحددة في اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)

ويسجل البرنامج تسجيلاً ممنهجاً للآلاف من التقييمات في مجالات متعددة مع تحليلها بدقة ومشاركتها مع الفرق المختصة على الصعيدين المحلي والعالمي؛ لتحسين تجربة العملاء بالاستناد إليها

وقد عيّنا مديراً جديداً لقسم تجربة العملاء، يتولى الإشراف على جهود التحوّل في برنامج تجربة العملاء على المستوى العالمي، وتوحيد المعايير المتبعة واستكمال مسيرة التحول الرقمي في أقسام خدمة العملاء. كما أطلقنا خدمة روبوت الدردشة المباشرة المخصص للعملاء في دول مجلس التعاون الخليجي، ومن المقرر توسيع نطاق الخدمة في عام 2024 ليشمل العديد من القنوات والمناطق مختلفة. وخلال هذه الفترة، قام روبوت الدردشة الخاص بأرامكس بمعالجة ما نسبته 14% من الاستفسارات بسلاسة وكفاءة عالية. وجاء إطلاق الروبوت وخدمة الدردشة كنتيجة مباشرة للأبحاث التي أجريناها مع عملائنا، الذين أعربوا عن حاجتهم إلى استجابة فورية لاستفساراتهم، فضلاً عن رغبتنا في توفير قناة تواصل تناسب الفئات العمرية الأصغر سناً والأكثر نشاطاً رقمياً في دول مجلس التعاون الخليجي



## ريادة جوانب التفاعل وتسريع التحول وتوفير الفرص

عززت خبراتنا العريقة وجهودنا الدؤوبة مكانتنا كلاعب رئيس في مجال الخدمات اللوجستية وحلول سلسلة التوريد. كما تتيح خطط أرامكس الاستراتيجية وجهودنا الاستباقية وحلولنا المتطورة منح عملائنا الحلول التي تواكب متطلباتهم وتنسجم مع أهدافهم الاستراتيجية

## حلول العملاء متوفرة في أي زمان ومكان

توفر أرامكس مجموعة شاملة من أدوات التواصل التي تتيح للأفراد إمكانية إدارة شحنتهم بسهولة في أي وقت ومن أي مكان. وبعد إعادة تصميم تطبيق أرامكس للهواتف الذكية، واصلنا تعزيز قنوات التواصل مع العملاء من خلال إطلاق حل سبرينكلر (Sprinklr) متعدد القنوات. ويجمع هذا الحل المدعوم بالذكاء الاصطناعي بين قنواتنا وخبرتنا المختلفة بهدف توحيد اتصالات وتجربة العملاء ضمن منصة موحدة متعددة القنوات، بما يوفر نفس المستوى من عملية الأتمتة عبر مختلف قنوات التواصل الاجتماعي. ولا يوفر سبرينكلر (Sprinklr) إمكانية الاطلاع على تاريخ محادثات العملاء ومعاملاتهم عبر جميع القنوات فحسب، بل ويساهم في توفير الأساس لحلول الذكاء الاصطناعي الفعالة. ويساعد هذا النظام أرامكس على تقديم أفضل حلول التسليم للوجهة النهائية من خلال تسريع الأولويات الرقمية

وأجرينا في النصف الثاني من العام 2023 مراجعة استراتيجية لتجارب العملاء بهدف تحديد أفضل السبل لتمكين فريق خدمة العملاء من توفير تجربة عملاء رائدة على مستوى القطاع. وسنواصل في عام 2024 الاستثمار في شراكتنا الاستراتيجية مع سبرينكلر (Sprinklr)، مع زيادة الاستثمار في قدراتنا بمجال تجربة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي

## جمع تقييمات العملاء

يتيح لنا جمع تقييمات العملاء وآرائهم تطوير استراتيجيات المشاركة الخاصة بالشركة، وتحسين الخدمات المقدمة ومستويات الاحتفاظ بالعملاء. كما يتيح لنا برنامج صوت العميل الخاص بأرامكس جمع التقييمات عبر قنوات متعددة، بما فيها الهواتف والرسائل النصية القصيرة والمواقع الإلكترونية وتطبيق أرامكس للهواتف الذكية ومختلف وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى استبيانات العملاء المتكررة التي تقدم تقييمات مفصلة. وتمثل هذه القنوات للآليات المحددة في اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)

ويسجل البرنامج تسجيلاً ممنهجاً للآلاف من التقييمات في مجالات متعددة مع تحليلها بدقة ومشاركتها مع الفرق المختصة على الصعيدين المحلي والعالمي؛ لتحسين تجربة العملاء بالاستناد إليها



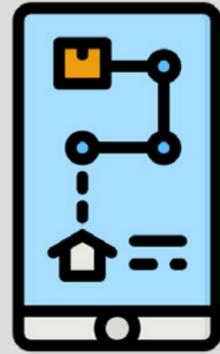
وضعنا تحسين خدمات التوصيل للوجهة النهائية على رأس أولوياتنا، وذلك استناداً إلى تقييمات العملاء اللذين طالبوا بمزيد من الشفافية والسرعة في عمليات التسليم

وأطلقنا في عام 2023 خدمة تتبع الطرود بالزمن الفعلي بالتعاون مع شركة جوجل، لنتيح لعملائنا متابعة أنشطتهم اليومية المعتادة إلى حين وصول شحنتهم. وتتوافر الخدمة حالياً توافراً بشكل تجريبي في إمارة دبي، ونهدف إلى توسيع نطاقها ليشمل مزيداً من المناطق في عام 2024.

الرقمي، نعمل في أرامكس على تطوير قدرات الأعمال القائمة على التكنولوجيا لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق مستويات أعلى من الربحية والكفاءة التشغيلية وتهيئة أعمالنا لتحديات المستقبل

يمثل الابتكار والأبحاث والتطوير أساساً لالتزامنا بتوفير حلول متطورة والحفاظ على ريادتنا للمشهد التكنولوجي دائم التطور. وأثمرت جهود الشركة الدؤوبة في مجال الأبحاث والتطوير عن تحقيق العديد من الإنجازات الالفة والتطورات المهمة خلال عام 2023.

وفي ضوء التطور السريع الذي يشهده مجال الذكاء الاصطناعي، نفخر في أرامكس بقدرتنا على توظيف مختلف تقنيات الذكاء الاصطناعي بنجاح، بدءاً من مبادرات البيانات الضخمة وتعلم الآلة التي استغفنا منها في تحسين العمليات؛ والذكاء الاصطناعي التحويري في روبوتات الدردشة الخارجية والداخلية؛ ووصولاً إلى أتمتة العمليات الروبوتية التي وظفناها مؤخراً للمساعدة في أتمتة عمليات الشركة. كما أطلقنا سلسلة من الندوات الخاصة بالذكاء الاصطناعي في الربع الأخير من عام 2023 لتعزيز ثقافة الابتكار ضمن الشركة



عقدت أرامكس شراكة مع منصة خرائط جوجل لإطلاق مجموعة من الميزات الرائدة، بما فيها نظام التتبع بالزمن الفعلي الذي أطلق في دولة الإمارات العربية المتحدة، والذي يشبه إلى حد كبير نظام التتبع المستخدم في شركة أوبر، ويتيح للعملاء الاطلاع على تفاصيل شحناتهم. وفي إطار منهجيتنا المتمحورة حول العملاء، أطلقنا نظام أوقات التسليم عالية الدقة خلال ساعتين، والذي يضمن تسليم الشحنات خلال نافذة زمنية محددة بساعتين فقط، بدلاً من تحديد يوم التسليم فقط، مما يلغي حاجة العملاء للانتظار طول اليوم. كما يدعم هذا التعاون جهودنا المستمرة في تحسين كفاءة المسارات مما يسرع من عمليات التسليم ويحد من بصمتنا البيئية، ويسهم في رسم ملامح مستقبل تجارب التوصيل، ويرسخ المكانة المميزة لأرامكس بوصفها إحدى أبرز رواد القطاع. **لا نكتفي بالحديث عن الابتكار، بل نسهم إسهاماً فاعلاً في إحداث نقلة نوعية في قطاع خدمات التوصيل**

## برنامج الشركات الصغيرة والمتوسطة

واصل برنامج أرامكس للشركات الصغيرة والمتوسطة نموه في عام 2023، وجاء هذا النمو بفضل الجهود الدؤوبة التي بذلها مسؤولو تطوير الأعمال ومدراء الحسابات في الوحدة المخصصة لتعزيز إمكانات الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة على مختلف أنواعها، بما يشمل البائعين عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات التجارة الإلكترونية. ونواصل العمل على تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المخصصة لمواكبة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بهذا القطاع الحيوي، بما يتماشى مع توقعات نموهم

وفي عام 2023، دخلنا في شراكة مع منطقة ميدان الحرة للتواصل مع الشركات الصغيرة والمتوسطة وتزويدها بخدمات مخصصة بأسعار تفضيلية، ونعمل على توسيع نطاق الشراكات من هذا النوع في المستقبل

كما نهدف في المرحلة المقبلة إلى توسيع نطاق تركيز البرنامج ليشمل الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الأعمال المباشرة بين الشركات، بعد أن كان يقتصر على قطاع التجارة الإلكترونية

ويبرز إطلاق منصة ScaleUp بالتعاون مع ماستركارد و مشروع «مواطن ريادة الأعمال» (The Entrepreneurial Nation) التابع لوزارة الاقتصاد بدولة الإمارات العربية المتحدة بوصفه أحد أبرز منجزاتنا لعام 2023. وتقدم المنصة فرصة مهمة للشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة لطرح أفكارها المبتكرة والفوز بمنحة نقدية بقيمة 250 ألف درهماً إماراتياً (ما يعادل 68 ألف دولاراً أمريكياً)، فضلاً عن فرصة لقاء مجموعة من المستثمرين الأفراد البارزين، والحصول على العديد من المزايا الإضافية، بما في ذلك الحملات التسويقية المختلفة وبرامج توجيه الأعمال والأسعار التفضيلية للخدمات. لمزيد من المعلومات حول برنامج الشركات الصغيرة والمتوسطة، يُرجى الاطلاع على الصفحة 68.

## التحول التكنولوجي، والابتكار، والأبحاث والتطوير

ندرك في أرامكس أهمية التكنولوجيا في دعم أعمالنا وتمكينها وتعزيز قدرتنا على مواصلة الابتكار. كما ندرك الدور المهم الذي يلعبه الابتكار والتحول الرقمي في قدرتنا على توفير القيمة لأصحاب المصلحة لدينا. ولذلك نواظب على الاستغادة من قدراتنا وخبراتنا التكنولوجية ودمجها ضمن جميع جوانب سلسلة القيمة الخاصة بنا لمواكبة التغيرات المستمرة في مشهد الابتكارات التكنولوجية. وفي إطار استراتيجيتنا للتحول

**يوفر الابتكار والتحول التكنولوجي البنية التحتية الضرورية لتقديم القيمة لعملائنا بكفاءة وفعالية. ونمتلك العديد من الحلول التكنولوجية المتطورة التي نحرص على الاستثمار فيها وتطويرها باستمرار لتحسين المرونة والعمليات والثقة لمواكبة احتياجات عملائنا**



## وضعنا في عام 2021 خطة استراتيجية لمدة خمس سنوات تركز على النقاط التالية

القيادة، فقد أطلقت هذه الخدمة في المملكة العربية السعودية، مع مواصلة برنامجها في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويشتمل البرنامج على خمسة روبوتات حالياً تُوصل الطرود إلى العملاء، وفي إطار سعيها نحو التحسين المستمر لهذا البرنامج، أطلقت أرامكس في عام 2023 روبوتاً جديداً مزوداً بمقصورات متعددة، مما يتيح إجراء أكثر من عملية تسليم في رحلة واحدة، ويسهم إسهاماً كبيراً في تعزيز الكفاءة التشغيلية. قطعت هذه الروبوتات مسافة أكثر من 400 كم ووفرت أكثر من 60 كيلوجرام من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون

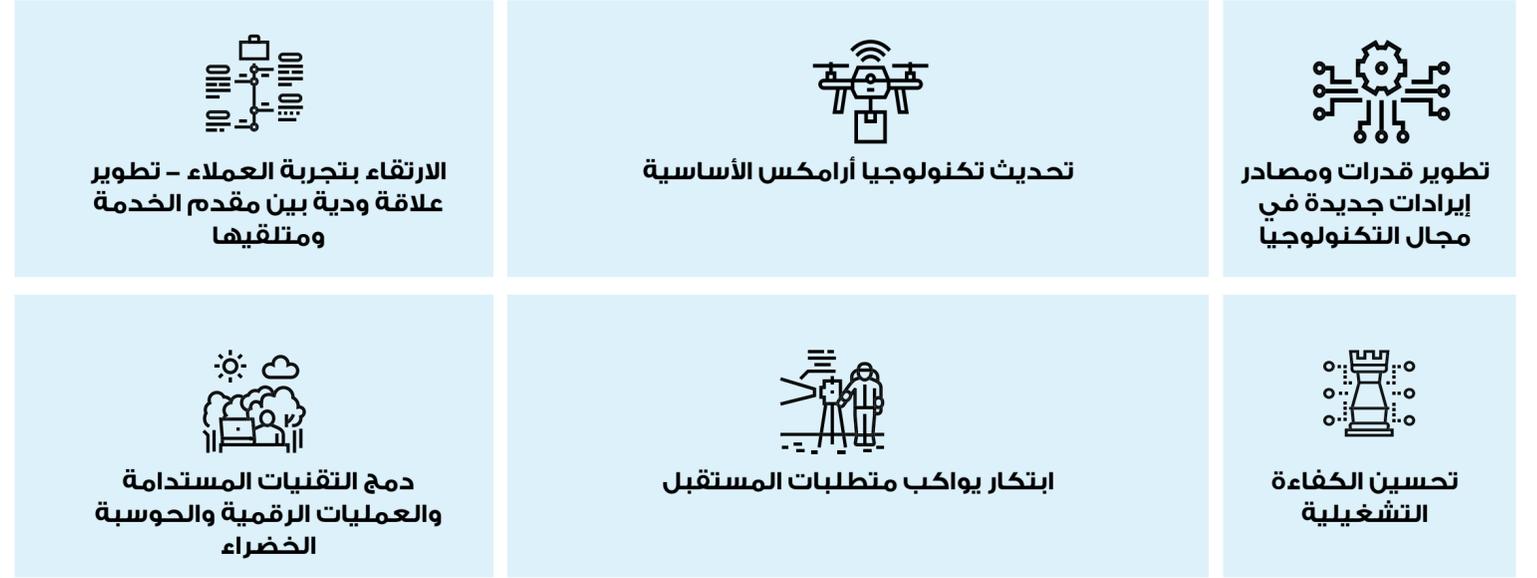
التسليم بحراً باستخدام روبوتات ذاتية القيادة: تعمل أرامكس على توسيع نطاق برنامج المركبات المستقبلية ليشمل النقل البحري الذكي للبضائع. وتعتزم الشركة بدء جهودها في هذا المجال بإجراء تجارب على استخدام روبوتات ذاتية القيادة في عمليات التسليم للوجهة النهائية بين المدن الساحلية، والاستفادة من المعارف والخبرات المكتسبة من هذه التجارب في تطوير عملياتنا المؤتمتة، بالتعاون مع شركات رائدة مثل شركة ريجينت كرافت. وتُجري أرامكس حالياً تجارب على الطائرات الشراعية ذاتية القيادة، التي تطلق على ارتفاع منخفض جداً فوق سطح الماء، ما يتيح لها تجاوز سرعة ومدى الطائرات التقليدية، ويمهد الطريق أمام توفير خدمات أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر مراعاة للبيئة في قطاع الشحن البحري

**2. برنامج الأسطول الكهربائي:** يهدف البرنامج إلى الحد من تأثيرنا البيئي وبصمتنا الكربونية عبر اعتماد المركبات والأصول الكهربائية على المستويين المحلي والعالمي في الوقت نفسه، وذلك من خلال تطوير منهجية لتلبية احتياجاتنا التشغيلية والتجارية على المستوى الوطني ومن ثم توسيعها على نطاق عالمي. وتتيح لنا هذه المنهجية بناء علاقات تعاون مع كبرى الشركات المصنعة الرائدة على الصعيدين العالمي والإقليمي، كما تزيل العقبات التي تعترض توافر الأسطول والتي تختلف اختلافاً كبيراً من دولة لأخرى. وقد سرعنا جهودنا لإقامة الشراكات طويلة الأمد مع الهيئات التنظيمية والشركات المصنعة الرائدة، بهدف الحصول على الدعم والتوجيه اللازمين لتطوير وتنفيذ استراتيجيتنا وخططنا المتعلقة بالمركبات الكهربائية. لمزيد من المعلومات حول المركبات الكهربائية المتوفرة، يرجى الاطلاع على قسم البيئة في الصفحة 38.

**3. برنامج شبكة نقاط التوصيل والاستلام:** استكمالاً للنجاح الباهر الذي حققناه في توسيع حضورنا ضمن الأسواق الرئيسية خلال عام 2022، عززنا شبكة نقاط التوصيل والاستلام الخاصة بإضافة حوالي 300 موقع جديد في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا، بهدف الارتقاء بتجارب العملاء الذين أصبح بإمكانهم استلام الشحنات بالطريقة التي تناسبهم، نحو استخدام خزائن الطرود الذكية أو غيرها من نماذج التسليم المتوفرة. كما وسعنا شبكة نقاط التوصيل والاستلام في أستراليا بافتتاح أكثر من 2,000 موقع جديد

**4. برنامج التوصيل المستقبلي:** ركزت أرامكس خلال عام 2023 على استكشاف الدور الذي يمكن أن تلعبه التقنيات الحديثة، مثل نظارات الواقع المعزز، في الارتقاء بقدرات موظفي التوصيل على تنفيذ مهام التسليم في الواجهة النهائية. وتعتزم أرامكس دراسة تأثير الواقع المعزز على عمليات الشحن والخدمات اللوجستية، من خلال تسهيل الإجراءات وتحسين كفاءة العمليات في المنشآت والمراكز اللوجستية.

**5. برنامج Investig-AI-te للذكاء الاصطناعي:** تقود أرامكس مسيرة تحول رائدة اعتماداً على قدرات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي والذكاء الاصطناعي التفاعلي وغيرها، وتدرك الشركة قدرة هذه التقنيات على



الشكل 7: الخطة الاستراتيجية الخمسية للتكنولوجيا والابتكار

## ونمتلك حالياً برامج التحول الشاملة التالية:

**1. برنامج المركبات المستقبلية:** تستفيد أرامكس من المركبات ذاتية القيادة القائمة على الذكاء الاصطناعي في خدمات التسليم للعملاء. ودخل أسطول أرامكس من الطائرات بدون طيار والروبوتات ذاتية القيادة حيز الخدمة الفعلية منذ أكثر من 12 شهراً. وأظهرت هذه المركبات قدرتها على إحداث نقلة نوعية في خدمات التوصيل للوجهة الأولى والمتوسطة والنهائية من خلال تحسين مسارات الشحن وقابلية التوسع وكفاءة العمل. وبعد إتمامنا للمرحلة التجريبية من البرنامج في عام 2022، تمحور تركيزنا هذا العام حول توسيع نطاق البرنامج؛ ليشمل مزيداً من المواقع والخدمات، بالاستفادة من منتجات وتقنيات مخصصة تلائم احتياجات أرامكس والتحديات التي تواجهها. وتسعى أرامكس إلى تطوير البرنامج وتوسيع نطاقه اعتماداً على التقنيات التالية

• **التسليم باستخدام الطائرات بدون طيار:** تستهل أرامكس جهودها في مجال الشحن باستخدام الطائرات بدون طيار من خلال تعزيز شراكاتها مع الشركات الرائدة في هذا المجال، مثل شركة دروناميكز المتخصصة في تشغيل وقيادة طائرات الشحن عن بُعد. وتتيح الطائرات بدون طيار حلول شحن أسرع بنسبة تصل إلى 80% وأقل تكلفة بنسبة 50%، كما أن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون التي تنتجها أقل بنسبة 60% مقارنة مع خدمات الشحن التقليدية، ما يجعلها خياراً مناسباً لعمليات التوصيل السريع. ونعمل حالياً مع الهيئات التنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة لإطلاق أول رحلة شحن باستخدام طائرة بدون طيار في عام 2024، وذلك من خلال إجراء رحلات تجريبية فوق البحر لضمان سلامة وكفاءة العملية قبل إطلاقها

• **التسليم باستخدام روبوتات ذاتية القيادة:** وسّعت أرامكس نطاق عملياتها في مجال استخدام الروبوتات ذاتية

## أمن المعلومات والأمن السيبراني

توازياً مع اعتمادنا المستمر على الابتكار والأتمتة والتحول الرقمي، ينطوي أمن المعلومات على أهمية محورية بالنسبة لأرامكس. ويشكل التزامنا تجاه خصوصية العملاء والمعلومات جزءاً من التزامنا الكلي بحقوق الإنسان. ونعمل جاهدين على توفير أعلى معايير الأمان والخصوصية لبيانات عملاءنا وشركائنا التجاريين وأصحاب المصلحة لدينا. كما نحرص على تأسيس ثقافة أمن معلومات راسخة في جميع الأقسام والمستويات والقطاعات، ونسعى لتمكين جميع الموظفين ورفع سوية الوعي لديهم بما يضمن حماية خصوصية العميل وأمن المعلومات، والالتزام بجميع اللوائح والقوانين الداخلية والخارجية ذات الصلة بإدارة البيانات والمعلومات

الارتقاء بتجارب الموظفين والعملاء على حد سواء. كما ندرك التطور السريع الذي يشهده هذا المجال، ولذلك طبقنا منهجية متعددة الجوانب تعالج الموضوع بأسلوب شامل، مع توفير أنظمة متخصصة سهلة الاستخدام والتشغيل، مما يتيح لنا مواكبة هذه التطورات بما ينسجم مع ابتكاراتنا واحتياجاتنا الخاصة. وحققنا في عام 2023 العديد من الإنجازات في هذا المجال، بما يشمل:

تعزيز مهارات أكثر من 340 موظفاً من مختلف أقسام شبكتنا في مجال استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، بما فيها أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي المتوفرة في السوق، من خلال تدريبهم على أفضل السبل لتوظيف هذه الأدوات ضمن بيئة العمل. وأثمرت هذه الجهود عن طرح الكثير من المقترحات الإبداعية والأفكار المبتكرة، والتي وُجّهت إلى ريد لاب (RedLab)، منصتنا الداخلية لتوليد الأفكار والتي تتيح للموظفين عرض أفكارهم على فريق الابتكار لدراسة إمكانية تطبيقها. واستناداً إلى هذه الأفكار، نقوم حالياً بتقييم أدوات الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بمستويات الطلب وتخفيف العبء أمام استخدام لوحات البيانات الأساسية، من خلال تسهيل عمليات التفاعل البشري واستخراج البيانات

- استفدنا أيضاً من المساعدين الصوتيين المدعومين بالذكاء الاصطناعي في رفع الوعي حول خدمة «عرباي» الجديدة للتوصيل بالروبوتات، بهدف ضمان الشفافية الكاملة وتمكين العملاء من استخدامها بسلاسة.
- ونُجري حالياً تقيماً لقدرات الروبوتات الشبيهة بالبشر في أداء مهام بشرية ضمن منشآتنا ومراكزنا اللوجستية، بهدف تعويض نقص العمالة وتقليل تعرّض موظفينا الحاليين إلى مهام رفع الأحمال الثقيلة.

**6. برنامج التعهيد الجماعي:** فليت هي منصة للتعهيد الجماعي تتيح لأرامكس الوصول إلى موظفي توصيل للوجهة النهائية بدوام جزئي. وتتوفر المنصة في 12 منطقة جغرافية، ونجحت في توصيل حوالي 8 ملايين شحنة منذ إطلاقها في عام 2016. وأطلقنا نموذج توصيل جديد هذا العام لزيادة الأجر المحتمل لموظفي التوصيل بدوام جزئي وتخفيف أعباء العمل على موظفي خدمات التوصيل

**وتقع مسؤولية حماية أمن المعلومات والخصوصية على عاتق جميع موظفي أرامكس، مع الحرص على اتباع منهجية واعية وفعالة على امتداد مختلف العمليات والأنشطة، انطلاقاً من فريق الإدارة العليا للشركة ووصولاً إلى موظفي الخطوط الأمامية**



وتتسم أنظمة أرامكس بالمرونة وسهولة التكيف مع احتياجات ومتطلبات عملاءنا، وتحافظ الشركة على خطة فعالة للتعافي من الكوارث، والتي تهدف لضمان استمرارية عمليات الشركة في حالة وقوع كارثة أو حادثة ما. كما حرصنا على التعاون مع أبرز الشركات الأمنية لتوفير ضوابط لتجنب أي انقطاع في الخدمة، بما في ذلك تطبيق مزود متقدم لخدمات شبكة توصيل المحتوى (CDN)، إلى جانب إطلاق مركز عمليات أمنية إلكتروني جديد بهدف رصد المخاطر المحتملة والتخفيف من درجتها، فضلاً عن خدمة استجابة للحوادث بالتعاون مع شركة مانديانت التابعة لجوجل، وهي أفضل شركة على مستوى العالم في هذا المجال

ويشمل التزامنا بأمن المعلومات الامتثال لمختلف اللوائح والقوانين، مع التركيز تركيزاً أساسياً على دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأقصى وأمريقيا. وحصلت أرامكس على شهادة معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI-DSS) التي تضمن للعملاء حماية معلومات بطاقتهم الائتمانية وفق أعلى معايير وشروط الأمان. وتعتمد أرامكس معايير اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) كأساس لإطار خصوصية البيانات المؤسسي لديها في القارة الأوروبية ومختلف أنحاء العالم. وتمكنت أرامكس بفضل هذه المعايير من الامتثال لغالبية اللوائح التي طُرحت لاحقاً في دول أخرى. وبعكس تطبيق سياسة القواعد المؤسسية الملزمة (إطار حماية البيانات) التزام الشركة بحماية المعلومات الشخصية وفق أعلى المعايير المتاحة في مختلف عملياتها

سجلت أرامكس في عام 2023 حالة واحدة مؤكدة تتعلق بانتهاك خصوصية العميل، وتم إخطار السلطات الإشرافية ذات الصلة بشأن هذه الحالة كإجراء احترازي

**إجراءات واعتمادات أمن معلومات**

- شهادة أيزو 27001 في مجال أنظمة إدارة أمن المعلومات
- شهادة معايير أمن البيانات في قطاع بطاقات الدفع (PCI-DSS)
- اعتماد الالتزام بضوابط الأمن السيبراني (CCC)





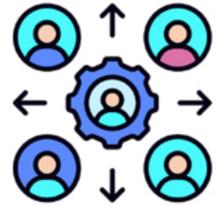
**Our goal is to envision tomorrow's logistics and actively deliver it today. We follow an iterative and agile approach that allows us to explore how major industry and technology trends can transform our products and services, address challenges, meet customer needs, improve operational efficiency, productivity, and profitability, and ensure the future resilience of our business.**



مجتمعاتنا



## الركائز الأساسية لمشاريعنا الاجتماعية



واصلنا خلال عام 2023 تطوير عملياتنا وسياساتنا الداخلية المرتبطة بمشاريعنا الاجتماعية، كما طورنا برنامجنا المخصص لرواد الاستدامة، وأطلقنا دليل المسؤولية الاجتماعية وقواعد عملية العناية الواجبة تجاه الشركاء، وذلك لتمكين الموظفين جميعاً من اقتراح وتنفيذ مشاريعهم الاجتماعية، التي تهدف إلى تعزيز تكامل وتوطين مشاريعنا الاجتماعية، بما ينسجم مع ركائزنا الأساسية

تشكل الاستدامة جزءاً محورياً من قيم أرامكس ورؤيتها الاستراتيجية، لذا فإننا نحرص على العمل مع مجتمعاتنا لتعزيز الرفاهية والمساهمة في التنمية المستدامة وتوفير القيمة والحفاظ عليها. كما نفخر بقدرتنا على إقامة شراكات دائمة مع المجتمعات والمنظمات المجتمعية لترك أثر إيجابي ومُستدام وفعال

وانطلاقاً من مكانتنا كشركة مسؤولة، تشكل المساهمة في الصالح الاجتماعي نقاط أساسية ضمن استراتيجيتنا الخاصة برأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات. ولأننا نشكل جزءاً فعالاً من مختلف المجتمعات المحلية التي نشط فيها، نحرص على تحقيق أهداف استراتيجية الاستدامة من خلال التركيز على تحديد مختلف احتياجات أصحاب المصلحة والمجتمعات التي نعمل فيها، وضمان الاستجابة لها. ويمثل عملنا مع المجتمعات جزءاً محورياً من نهجنا الشامل لتوفير القيمة، مما يضمن لنا العمل داخل نطاق عملياتنا وخارجها، إلى جانب تسخير إمكاناتنا وتنفيذ مشاريعنا بالتعاون مع أصحاب المصلحة

نستثمر خبرتنا التي تمتد لأكثر من 40 عاماً في دعم مشاريعنا الاجتماعية، كما نستخدم نموذجاً قائماً على الأدلة لفهم الاحتياجات وتحديد أفضل الممارسات، بالاستفادة من التقييمات والأبحاث والمشاركة النشطة مع منظمات المجتمع.

**تركز مشاريعنا الاجتماعية والمجتمعية، التي تندرج في إطار استراتيجية تعزيز مواطنة الشركات "Delivering Good"، على المجالات الرئيسية التالية:**

- تفعيل مشاركة المجتمع
- تعليم وتمكين الشباب
- ريادة الأعمال

إضافة إلى ذلك، نسعى للاستفادة من عملياتنا لدعم جهود الإغاثة الطارئة والإنسانية

لقد طورنا برنامج المسؤولية الاجتماعية الخاص بشبكة أرامكس استناداً على قيمنا المشتركة وللمساهمة في تحقيق أثر إيجابي ضمن مجتمعاتنا. ونلتزم بنشر جميع موظفينا على المشاركة الفاعلة في هذا البرنامج بوصفهم جزءاً لا يتجزأ من عملنا المجتمعي. وتتجاوز هذه الجهود مفهوم العمل التطوعي التقليدي، إذ يشارك الموظفون أفكارهم المتعلقة بالمشاريع والشراكات، بناءً على معرفتهم بمجتمعاتهم والقضايا المحورية الأقرب إليهم، مما يعزز ارتباطهم بتلك المشاريع

## توسع رواد التنمية في المنطقة ضمن الأردن وفلسطين ولبنان

نفذ مشروعنا الرائد لتنمية المجتمع، وتعليم وتمكين الشباب، من خلال شراكتنا طويلة الأمد مع رواد التنمية، وهي مؤسسة غير ربحية للتنمية المجتمعية، تأسست عام 2005 من قبل القطاع الخاص بقيادة شركة أرامكس. كما أنّ لها مكاتب في الأردن وفلسطين ولبنان. وتعمل المؤسسة لدعم المجتمعات المحتاجة من خلال التعليم والعمل التطوعي الشبابي وتنظيم القاعدة الشعبية، وفق 4 برامج رئيسية، وهي: تنمية الطفل وتنمية المراهقين وتنظيم الشباب وتمكين المجتمع

### رواد التنمية في المنطقة

العامة، والعروض التقديمية ومحو الأمية المالية، إلى جانب محو الأمية الرقمية والنمذجة الرقمية والتصميم

وعقدت رواد التنمية في الطفيلة 51 جلسة دردشة بمشاركة 45 شاباً. كما أُطلق ما مجموعه 21 مبادرة يقودها الشباب في الطفيلة، والتي استفاد منها 1,212 مواطناً في المجتمع المحلي

وفي إطار برنامج تنمية الطفل في الأردن، استفاد 525 طفلاً من الأطفال المعيّدين لصفوفهم من أنشطة البرنامج المتنوعة وفق مكونات محروسة ومستمدة من المجتمع المحلي، مثل جلسات الدعم الأكاديمي وأدب الطفل والفن الإبداعي والنوادي الصيفية أو الشتوية. واستفاد 4,044 طالباً من 39 مدرسة مجاورة من أنشطة مفيدة ركزت على أدب الأطفال والفنون الإبداعية

وفي إطار برنامج تنمية المراهقين، وضمن وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في شرق عمان، تعاون فريق عمل المؤسسة في هذا العام مع 89 مراهقاً خلال رحلتهم التعليمية التي شملت العديد من الدورات التدريبية، مثل دورة "تواصل مع قوتك" إذ تعلموا خلالها توجيه إمكاناتهم وتطوير قدراتهم على التفكير وما يمتلكونه من مهارات التعاطف والوعي والمرونة العاطفية والتفكير النقدي، ما يُمكنهم من التعرّف على الطابع العالمي للقيم الإنسانية وحقوق الإنسان لتعزيز مفاهيم الاختلاف والتنوع، واستفاد من البرنامج 1,169 طالباً ضمن 12 مدرسة مجاورة. واستقبلت مساحة رواد الابتكارية في الأردن على مدار العام 87 مراهقاً لمساعدتهم على تطوير مهاراتهم في مجال التفكير التصميمي والنمذجة الرقمية. ويتيح البرنامج للمراهقين اكتساب مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي ليصبحوا من رواد التغيير الإيجابي

وفي عام 2023، دعمت رواد 1,475 عائلة من خلال مكونات التمكين الاقتصادي للمرأة والخدمات القائمة على الحقوق والشراكات ضمن برنامج الدعم المجتمعي. كما استفادت 252 عائلة في شرق عمان / جبل النظيف من خلال حملات 'بيوت أهالينا' السنوية الشتوية والحملات الرمضانية، والتي قدمت مساهمات عينية للمستفيدين

وعملت رواد التنمية في الأردن خلال عام 2023 بالشراكة مع 82 شريكاً محلياً وإقليمياً ودولياً، إضافة إلى 72 متطوعاً خارجياً، والذين تعاونوا مع فرق عمل برامج ومشاريع المؤسسة لدعم أنشطتها المجتمعية المختلفة في المجتمعات التي نعمل فيها

استفاد 382 شاباً من المنح الدراسية في مراكز الأردن ولبنان وفلسطين المجتمعية الثلاثة لمؤسسة رواد التنمية في عام 2023، وشاركوا في أكثر من 31,936 ساعة عمل في خدمة المجتمع، من خلال برامج التطوع والدعم المختلفة التي تنظمها المؤسسة، فضلاً عن مختلف البرامج والمسارات والمشاريع والمبادرات والحملات

ونجحت رواد التنمية منذ تأسيسها بدعم 2,147 طالباً وطالبة من خلال برنامجها للمنح الدراسية، منهم 1,437 في شرق عمان / جبل النظيف والطفيلة في الأردن؛ و425 في طرابلس في لبنان؛ و285 في قرى بُدرس ونعلين وقبيا في فلسطين

وشهد عام 2023 تخريج 72 طالباً وطالبة جامعية في برنامج رواد التنمية للمنح الدراسية، منهم 44 من الأردن، و19 من لبنان، و9 من فلسطين



#### رواد التنمية في الأردن

في إطار برنامج تطوير مهارات الشباب لهذا العام، تعاونت رواد التنمية في الأردن مع 170 طالباً وطالبة قدموا 15,705 ساعات عمل في خدمة المجتمع، تعادل أكثر من 1,900 يوم عمل. وقد تركزت جهودهم خلال العام نحو العمل مع الأطفال والمراهقين وأولياء الأمور

كما أُقيمت 38 جلسة دردشة في شرق عمان حول المواضيع التي شملت الذات والآخرين؛ بمشاركة 116 طالباً التزموا ببرنامج المنح الدراسية. وتهدف جلسات الدردشة إلى منح الشباب مساحة آمنة للتعبير عن أنفسهم، وتشجيعهم على مشاركة تجاربهم وآرائهم بجرأة عالية، ودون القلق من الأحكام المسبقة

من ناحية أخرى، استفاد طلاب المنح الدراسية من 30 جلسة إثراء نُظمت من قبل أعضاء فريق رواد التنمية أو المتطوعين الخارجيين. وتهدف الجلسات لمساعدة الطلاب على تطوير مهاراتهم التجارية والرقمية، من خلال تدريبات في مجالات الذكاء العاطفي في مكان العمل، ومهارات الخطابة





وفيما يتعلق بمسار المشاريع، تتعاون رواد التنمية مع المنظمات الوطنية والدولية للتركيز على مواضيع الحماية من العنف وريادة الأعمال والتمكين الاقتصادي، والتوظيف، إذ عملت المؤسسة خلال العام 2023 على تنفيذ 7 مشاريع تعود بالنفع المباشر على 1,018 مواطناً



### رواد التنمية في لبنان

بفضل جهود رواد التنمية في لبنان، استفاد 165 شاباً خلال عام 2022 من صندوق دعم المنح الدراسية للشباب، وساهموا في أكثر من 10,000 ساعة من الخدمة المجتمعية لدعم برامج المؤسسة المختلفة ومشاريعها، إضافة إلى دعم الشركة المجتمعية مطبخ «أطايب طرابلس». وشارك طلاب المنح الدراسية في 26 جلسة دردشة، تناولت مواضيع متنوعة، مثل العادات والسلوكيات وتعزيز الثقة بالنفس والذكاء الاصطناعي

إضافة إلى ذلك، قُدم 11 برنامج إثراء شبابي. كما عقدت رواد التنمية في لبنان شراكة مع العديد من أصحاب المصلحة المحليين والعالميين لتطوير قدرات 80 شاباً من طلاب المنح الدراسية، وقد ركزت الشراكة على مواضيع مختلفة، بما في ذلك إتقان لغة أجنبية وتعلم البرمجة واكتساب المهارات التقنية، والقضايا المتعلقة بالهوية، وغيرها. إلى جانب ذلك، أطلق ما مجموعه 6 مبادرات يقودها الشباب في لبنان خلال عام 2023.

وفي إطار برنامج تنمية الطفل في لبنان، استفاد 224 طفلاً من الأطفال المعيّدين لصفوفهم (من 9 حتى 12 عاماً) من أنشطة البرنامج المتنوعة وفق مكونات مدروسة ومستمدة من المجتمع المحلي، مثل جلسات الدعم الأكاديمي وأدب الطفل والفن الإبداعي والنوادي الصيفية أو الشتوية. إضافة إلى ذلك، استفاد 120 مراهقاً من المراهقين المعيّدين لصفوفهم (من 13 حتى 17 عاماً) طيلة العام، مع التركيز على تطورهم الشامل

ودعمت رواد لبنان، ضمن برنامج الدعم المجتمعي، 4,825 فرداً من خلال مشاريع التوظيف والاستجابة لحالات الطوارئ. واستفاد 788 مواطناً من خدمات مكتب مساعدة المجتمع، التي شملت توزيع مساعدات عينية وإقامة جلسات توعية وإجراء إحالات وفحوصات طبية

ونظمت رواد لبنان حملات صحية ركزت على الصحة العقلية والصحة العامة للمرأة والفحوصات الطبية العينية، ليستفيد منها 474 فرداً. إضافة إلى 31 امرأة، 22 منهن يعملن في مطبخ «أطايب طرابلس»، و590 أسرة، منهن 177 من المعيّدين

وفي إطار المشروع، وقعت رواد التنمية في لبنان عدداً من اتفاقيات الشراكة مع مؤسسات وطنية ودولية بهدف التركيز على التمكين الاقتصادي والتوظيف والأهلية للعمل. وعملت رواد التنمية خلال عام 2023 على تنفيذ 3 مشاريع حققت منفعة مباشرة لـ 4,825 فرداً



### رواد التنمية في فلسطين

بفضل جهود رواد التنمية في فلسطين، استفاد 47 شاباً في إطار برنامج الشباب من صندوق دعم المنح الدراسية للشباب، وساهموا في أكثر من 6,187 ساعة من الخدمة المجتمعية لدعم مشاريع المؤسسة المختلفة، إضافة إلى المجتمعات في قرى بدرس ونعلين وقببا. كما عُقدت 64 جلسة حوارية من برنامج دردشات لتعزيز مهارات الشباب الشخصية والمهنية في مختلف المجالات

وفي إطار برنامج الطفل الخاص برواد التنمية في فلسطين، استفاد 310 من الأطفال المعيّدين لصفوفهم من أنشطة البرنامج المتنوعة وفق مكونات مدروسة، مثل جلسات الدعم الأكاديمي وأدب الطفل والفن الإبداعي. وإضافة لذلك، شارك 400 طالب في مجموعة متنوعة من الأنشطة الهادفة التي أقيمت في 4 مدارس في القرى المجاورة، وركزت على أدب الأطفال والفنون الإبداعية

## أبرز المشاريع والشراكات الاجتماعية خلال عام 2023

### الشراكة مع منظمة أكشن إن فوكس - كينيا

تعاونت أرامكس مع منظمة (أكشن إن فوكس) وقدمت تبرعاً عينياً عبارة عن شاحنة وسائق لنقل الأدوية ووجبات الطعام إلى مواقع المخيمات الطبية. (أكشن إن فوكس) هي منظمة غير حكومية وغير ربحية مسجلة في كينيا تُعنى برعاية الفقراء والمحتاجين والمعوزين، وتوفير الدعم للأطفال وأسرتهم والمجتمعات المحلية. وتنظم (أكشن إن فوكس) سنوياً مخيمات طبية لدعم أفراد المجتمع المحتاجين للرعاية الطبية. وقدم المخيم الطبي في عام 2023 الرعاية لـ 3,500 فرد ووزع 1,000 حزمة غذائية للعائلات المعوزة. وضمّ الفريق الطبي المُشارك أطباء من مختلف الاختصاصات من أجل فحص صحة العيون والأسنان والصحة العقلية والكشف عن الإصابة بفيروس العوز المناعي البشري (HIV) والسرطان. وتضمن المخيم أيضاً إجراء عمليات جراحية بسيطة، وتوفير الأدوية والعلاجات لجميع المرضى من الصيدلية المتكاملة. وتمثلت مشاركة أرامكس في نقل الموارد اللازمة وتقديم الدعم اللوجستي من خلال توفير المتطوعين من موظفيها



### مشاركة المجتمع

#### حملة جمع التبرعات من أجل المشردين - إيرلندا

تحدى فريق أرامكس دبلن البرد والظلام والظروف الطبيعية القاسية في أحد أيام الجُمع التي وافق تاريخها اليوم الثالث عشر من الشهر، والتزم بالمبيت خارج مقر شركة أرامكس الرئيس في دبلن لجمع التبرعات لصالح الحملة التي أطلقتها منظمة [فوكس إيرلندا الخيرية لإسكان المشردين](#)





### تنظيم أنشطة تعليمية في إطار برنامج يوم الإلهام - إندونيسيا

تعاونت أرامكس إندونيسيا مع (Kelas Inspirasi Lombok) لاستضافة برنامج 'يوم الإلهام' الذي تضمن جلسات وأنشطة تعليمية تطوعية بمشاركة أكثر من 50 طفلاً من ذوي الاحتياجات الخاصة

### حملات تطوعية لإنقاذ البيئة وحماية الكوكب - مختلف أنحاء العالم

بادر موظفو أرامكس على امتداد شبكتها العالمية إلى التطوع في حملات التشجير حول العالم. ففي إندونيسيا، شارك أكثر من 50 موظفاً في زراعة 1,000 شجرة قرم لدعم المنظومة البيئية في المنطقة بالاستفادة من خصائص القرم والحّد من تآكل التربة. وفي الكويت، شارك الموظفون في حملة زراعة أكثر من 200 شجرة، وبادر فريقنا في مصر إلى زراعة 400 شجرة حول منشآت أرامكس





ونفخر بدعمنا للبطل  
أحمد الرحيلي خلال  
استعداده للمشاركة  
في سباق الرجل  
الحديدي "أيرون مان  
70.3" في طنجة،  
المغرب.



### دعم الأبطال وإلهام المجتمعات - المغرب والأردن

نواصل بكل فخر دعمنا لبطلتي الجيوجيتسو لى ورن القبج من الأردن منذ أكثر من عقد من الزمن

"سعيًا في عام 2023 إلى المشاركة في البطولات الأربع الكبرى للجيوجيتسو البرازيلي، وواصلنا تدريبنا لتأهل معاً للمنافسة في بطولة العالم للجيوجيتسو"

تحتل رنا القبج المركز العاشر في التصنيف العالمي، فيما تحتل لى القبج المركز السادس كلاً في فئتها الوزنية. وفي خطوة تهدف إلى ردّ الجميل للمجتمعات، تتطوع بطلتنا الجيوجيتسو لتدريب فئات الشباب المهمشين في الأردن.

وتواصل أرامكس أيضاً دعم عدائي الماراثون الأردنيين سلامة الأقرع ومحمد السويطي منذ عام 2007 و2000 على التوالي. وفي عام 2023، احتل الأقرع المركز الأول في 5 ماراثونات، والسويطي المركز الأول في ماراثون واحد

## تعليم وتمكين الشباب



### برنامج عالم الأعمال (World of Work) – إيرلندا

يعدّ برنامج عالم الأعمال (World of Work) ثمرة علاقة طويلة الأمد تجمع بين أرامكس وإيرلندا ومؤسسة Business in the Community ومدرسة بالبريغان كوميونيتي كولييدج. ويهدف البرنامج إلى دعم الطلاب الأقل حظاً لتنمية مهاراتهم، ويسعى أيضاً إلى

- منح الطلاب نظرة معمقة حول عالم الأعمال.
- إبراز أهمية استكمال التحصيل العلمي للطلاب.
- المساهمة في تنمية المهارات الضرورية للطلاب في أماكن العمل.

واصلت أرامكس إيرلندا على مدار سنوات عديدة إدارة هذا البرنامج ولمست نتائجها المباشرة على الطلاب. وأشار الشركاء في تقريرهم إلى مشاركة 40 طالباً في البرنامج في عام 2023 وتحسين مهارات تواصل الطلاب وتعزيز مشاركتهم في الفصل الدراسي وصقل سلوكياتهم وتعزيز تركيزهم والتزامهم



### تمكين الشباب ودعم مسيرة تطورهم المهني – مختلف أنحاء العالم

نواظب حيثما أمكن على التعاون مع الجامعات والهيئات التعليمية لاستضافة مجموعات الطلاب في منشآت أرامكس في رحلات ميدانية تهدف إلى تعريفهم سير الأعمال التشغيلية والعمليات التجارية؛ لتسليط الضوء على قطاع الخدمات اللوجستية كمسار وظيفي محتمل لهم. كما تسلط هذه الزيارات الضوء أيضاً على العمليات التشغيلية ومبادئ الاستدامة والصحة والسلامة والموارد البشرية والمخاطر والامتثال لدى أرامكس وغيرها من الجوانب الأخرى

ونرحب بطلاب الجامعات الراغبين بالاطلاع على تفاصيل سير الأعمال في أرامكس وقطاع الخدمات اللوجستية عموماً، وإلى مناقشة مفهوم الاستدامة بهدف تعزيز الوعي وأخذ فكرة وافية عن عالم الأعمال وقطاع الخدمات اللوجستية



## حملات التبرع التي نظمها الموظفون من أجل غزة – مختلف أنحاء العالم

أطلقت حملة تبرعات على مستوى شركة أرامكس لدعم المتضررين والنازحين في قطاع غزة.

إضافة إلى ذلك، تطوع موظفونا في سنغافورة وتبرعوا بأكثر من 1,000 بطانية للمتضررين في قطاع غزة، وقدم فريق أرامكس سنغافورة الدعم العيني واللوجستي اللازمين



## التعاون مع الهلال الأحمر الاماراتي



## حلول النقل والدعم اللوجستي للمخيم الإماراتي-الأردني للاجئين – الأردن ودولة الإمارات العربية المتحدة

قدمت أرامكس تبرعاً عينياً على شكل خدمات نقل وتوصيل لمخيم مريجيب الفهود الإماراتي الأردني، بهدف شحن 25 وحدة سكنية مصنوعة من ألواح ورق النخيل الصديقة للبيئة ومزودة بوحدة كهربائية تعتمد على الطاقة الشمسية

يحظى المشروع برعاية كريمة من الشقيقة شما بنت سلطان بن خليفة آل نهيان، الرئيس والمدير التنفيذي للمسرعات المستقلة لدولة الإمارات العربية المتحدة للتغير المناخي ومؤسس مؤسسة شما بنت سلطان الاجتماعية لمبادرات الاستدامة



## ريادة الأعمال

### بصمتنا في مشهد ريادة الأعمال

كجزء من رحلتنا الريادية، تؤمن أرامكس بضرورة مساهمة رواد الأعمال في المبادرات الاجتماعية ورذ الجميل لمجتمعاتهم، ودعم الاقتصاد وخلق فرص العمل. ويتمثل هدفنا في الاستمرار بدعم نمو الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة، والاستفادة من خبراتنا في مجال الاستدامة لدعم هذه الشركات في دمج مفهوم الاستدامة والتفكير المتكامل عبر كامل سلسلتها التشغيلية. ويتجلى هذا الأمر في برنامج أرامكس لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، والهادف إلى تلبية احتياجات الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة وتزويدهم بخدمات وحلول بأسعار تفضيلية. ويمكن للمستفيدين في البرنامج التسجيل في جلسات التدريب حول إدارة الأعمال، والمسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والقضايا المتعلقة بالاستدامة. ويوفر هذا البرنامج مثلاً متميزاً على تكامل أولويات الاستدامة ومفهوم المواطنة المؤسسية مع ممارسات الأعمال، وبات البرنامج اليوم جزءاً من عمليات أرامكس التجارية وخدماتها

لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على الصفحة 57.

## الاستجابة للكوارث وجهود الإغاثة في حالات الطوارئ

تلتزم أرامكس بتوظيف قدراتها وإمكاناتها ورؤوس الأموال البشرية والمالية والفكرية والاصطناعية والاجتماعية القائمة على العلاقات لديها للاستجابة للحالات الطارئة وتقديم الدعم عند الحاجة، وذلك بالاستفادة من شبكتنا الواسعة وقواعدنا التشغيلية وخبرتنا العميقة في المجال. وتتضمن أوجه الدعم على سبيل المثال لا الحصر: توزيع الإمدادات الطبية والمعونات الغذائية الضرورية، وتسهيل تدفق المعلومات والتعاون مع الشركاء في الميدان

### جهود الإغاثة في زلزال تركيا وسوريا

استجابة للزلزال المدمر الذي ضرب تركيا وسوريا، عملت فرق أرامكس المحلية على توزيع المواد الغذائية ومستلزمات التنظيف ومياه الشرب لأكثر من 420 عائلة متضررة

وبادرنا إلى إنشاء صندوق تبرعات للموظفين عبر شبكتنا، وتعهدنا بمضاعفة التبرعات المالية التي يقدمونها. ساهمت هذه التبرعات في شراء المواد الغذائية والمياه والملابس الدافئة والشواحن الكهربائية ومستلزمات أخرى للمتضررين من الزلزال. وقدمت أرامكس أيضاً دعماً عينياً وقامت بتوزيعه للعائلات في تركيا وسوريا

### الاستجابة لزلزال المغرب

وظفت أرامكس خبراتها الواسعة في مجال الخدمات اللوجستية وحلول النقل لمساعدة المتضررين بعد مضي أقل من 12 ساعة على وقوع الزلزال الكارثي في المغرب. وأتبعنا في ذلك منهجية منظمة وشاملة، تضمنت تقديم خدمات نقل التبرعات لعملاءنا من الشركات، مع العمل لاحقاً على تقديم هذه الخدمات لجميع الشركات المستعدة لتقديم تبرعات. وحرصنا على التعاون مع هيئات بارزة لضمان وصول التبرعات إلى المناطق المتضررة. واستقبلت فروع أرامكس تبرعات من الأفراد، ولاقت حملة التبرعات استجابة قوية من قبل أعضاء البرلمان، والمشاهير، والمؤثرين والجمهور. وحققت منشورات وسائل التواصل الاجتماعي التي أعلنت عن استقبال التبرعات أكثر من 70,000 تفاعل خلال 24 ساعة فقط من نشرها، علاوة عن استقبال كم هائل من الاتصالات الخاصة بجمع وتلقي التبرعات

وبذلت فرقنا العاملة في مجالي الخدمات اللوجستية وخدمات الشحن المحلي السريع أقصى ما بوسعها لإيصال التبرعات، وتم نقل أكثر من 600 طن في أقل من أسبوع

كما تعاوننا مع شركات أخرى في مجال حلول النقل والخدمات اللوجستية وصناع المحتوى الرقمي بهدف توسيع نطاق الوصول والتأثير. ويحرص فريق أرامكس المغرب اليوم على تقييم هذه التجربة، والاستفادة من الخبرات المكتسبة لمواصلة خدمة المجتمع بأفضل طريقة ممكنة وترك أثر إيجابي مستدام لجميع متضرري الزلزال

# الشراكات من أجل الخير

ندرك في أرامكس أهمية التعاون وحشد الجهود في تحقيق التنمية المستدامة ودفْع عجلة العمل المناخي. وإلى جانب الجهود الكثيفة التي نبذلها ضمن عملياتنا التشغيلية وسلسلة التوريد الخاصة بنا، تشجّع أرامكس أيضاً العمل المناخي الشفاف والفاعل، وتدعم حقوق الإنسان والعمال وتحقيق الامتثال على مستوى السياسات والتنظيم، والتعاون مع الشركاء لإطلاق برامج ومشاريع تتماشى مع قيمنا وجهود المواطنة المؤسسية خاصتنا بما في ذلك الحلول والتقنيات الصديقة للبيئة والمناخ. وتتطلب هذه الشراكات التعاون مع مختلف الهيئات الخاصة والعامة والمنظمات المدنية عبر مناطق جغرافية وأقاليم مختلفة. ونتعاون أيضاً مع الشركات الناشئة ورواد الأعمال والشركات الأخرى لشراء تقنيات صديقة للبيئة واختبارها. إضافة إلى ذلك، نتعاون مع الجامعات لصقل مهارات الشباب، وتطوير إمكاناتهم المهنية، وتعزيز وعيهم حول القضايا البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وقضايا الاستدامة.

وتهدف هذه الشراكات إلى توظيف كامل القدرات والتعاون لمواجهة تحديات الاستدامة، وتبادل المعارف، والارتقاء بالممارسات لتعزيز توفير القيمة المشتركة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

ومن الأمثلة على هذه الشراكات نذكر:

## الشراكات العالمية:

مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، المجلس العالمي للأبنية الخضراء

## الشراكات الإقليمية:

إنجاز

## الشراكات المحلية:

المجلس الأردني للأبنية الخضراء، إنجاز الأردن، غرفة دبي، مجموعة أبو ظبي للاستدامة، بورصة عمان، سوق دبي المالي، مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة في الأردن

## المشاركة والدعم خلال COP28

شارك فريق الاستدامة، والرئيس التنفيذي للاستدامة في أرامكس كممثلين عن الشركة خلال المؤتمر الثامن والعشرين للأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (COP28). وشارك الفريق خلال المؤتمر في 15 جلسة تناولت موضوعات مختلفة تضمنت سلسلة الإمداد الإنسانية المستدامة، وتأثير الشباب على التغير المناخي، والتعاون بين الحكومة والشركات التجارية لإيجاد حلول تكنولوجية لمواجهة التغير المناخي



## أبرز إنجازات أرامكس في عام 2023:

### مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة في الأردن

سعيًا للمساهمة في بناء منظومة مستدامة، تعاونت أرامكس مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ووزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردنية وممثلين عن القطاع الخاص، ومجموعة من الشركات الأردنية لتأسيس مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة في الأردن في عام 2007 في العاصمة الأردنية عمان

وتضم مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة في الأردن اليوم 58 شركة تعمل على تعزيز وتطوير تقارير الاستدامة، وتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وتطوير ممارسات أعمال أكثر مسؤولية تساهم في تحقيق الازدهار على المستويين المحلي والعالمي

أبرز إنجازات مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة وأرامكس في 2023:

- المشاركة كضيف متحدث في حوار إقليمي تعوي بعنوان: أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والمبادئ العشرة المشاركة في الدورة الرابعة من اجتماع شبكة المبادئ العالمية المعنية بتمكين المرأة في الأردن
- المشاركة في الجلسة النقاشية حول التحالف مع الرجل خلال النسخة 28 من مؤتمر الأطراف في دبي (COP28)
- التعاون لتطوير نموذج نمو المسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لصالح الشركات الأردنية المدرجة في بورصة عمان.
- حضور البرنامج التدريبي لإعداد التقارير وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير ومنتدى القطاع الخاص: رؤية التحديث الاقتصادي.
- ترأست أرامكس جلسة نقاشية ضمن الاحتفالية السنوية لمبادرة فرع الجرس للمساواة ما بين الجنسين (Ring the Bell for Gender Equality)، التي تعقدتها بورصة عمان بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة.
- المشاركة ضمن الفوج الثاني من برنامج مسرع الطموح المناخي والفوج الثالث من برنامج مسرع المساواة بين الجنسين.
- مشاركة أكثر من 80 موظفاً من أرامكس الإمارات والسعودية ولبنان والأردن في سلسلة الجلسات التوعوية حول المناخ والتي تناولت الموضوعات التالية: تبسيط المفاهيم المناخية، والحراك المناخي، والحلول القائمة على الطبيعة.

أصبحت أرامكس في عام 2022 واحدة من أوائل الأعضاء ضمن تحالف الإمارات للعمل المناخي، وشاركت أيضاً في الفرق العاملة التي تهدف إلى تبادل المعارف ودفْع عجلة الحراك المناخي. ويعد تحالف الإمارات للعمل المناخي الائتلاف العاشر للحراك المناخي، والتحالف الأول من نوعه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والأول من نوعه في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويهدف إلى حشد الجهود وتعزيز زخم الحراك المناخي نحو تحقيق الأهداف بما يتماشى مع اتفاقية باريس للمناخ. وينضوي التحالف تحت مظلة جمعية الإمارات للطبيعة التي تسعى إلى الحفاظ على الطبيعة والحد من التهديدات الأكثر إلحاحاً للبيئة لصالح المجتمع

ويساهم التحالف في دعم جهود تحقيق الحياد المناخي في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما يتماشى مع أهداف اتفاقية باريس وشراكة مراكش من أجل العمل المناخي الشامل، التي تهدف إلى تعزيز التعاون بين الحكومة وأصحاب المصلحة غير الحكوميين

انضمت أرامكس أيضاً إلى مبادرة «الطريق 200» التي أطلقت من قبل تحالف الإمارات للعمل المناخي وتطويرها بالتعاون مع مجموعة بوسطن الاستشارية، والتي اعتمدت من قبل وزارة الطاقة والبنية التحتية في دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف تسريع التحول إلى بدائل النقل البري الخضراء، من خلال اتخاذ إجراءات مبكرة وملموسة من قبل المؤسسات عبر نظام النقل البيئي في الدولة، مع التركيز في المرحلة الأولى على الحد من انبعاثات النقل البري، وزيادة التعاون التدريجي عبر جميع وسائط النقل



## أبرز إنجازات

WE SUPPORT



# علاقات المشتريات والموردين



رأس المال  
المادي

رأس المال  
الإصطناعي

رأس المال  
الاجتماعي القائم  
على العلاقات

رأس المال  
الطبيعي



12  
المسؤولية  
والإنتاج  
الاستهلاكي

9  
INDUSTRY, INNOVATION  
AND INFRASTRUCTURE

العمل اللائق  
ونمو الاقتصاد

من الضروري توسيع نطاق ممارسات الاستدامة والمسؤولية المؤسسية؛ لتشمل سلسلة التوريد الخاصة بنا بهدف ضمان خلق قيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة. وفي إطار جهودنا نحو حوكمة الشركات وإدارة المخاطر والامتثال، نعمل عملاً وثيقاً مع قسم المشتريات في أرامكس ومع الموردين بهدف اتخاذ إجراءات استباقية تضمن التزامنا بمدونة قواعد السلوك الخاصة بنا على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك على امتداد سلسلة التوريد التابعة لنا وضمن عملياتنا التشغيلية ووحدات أعمالنا، إضافة إلى الامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة. وتعد إجراءات المشتريات في أرامكس جزءاً مهماً من ممارساتنا التجارية، وتساهم في تسهيل تحقيق أهدافنا المتمثلة في اعتماد استراتيجية مشتريات بالاعتماد على المصادر المحلية، وبصورة مسؤولة وفعالة من حيث التكلفة، من خلال عملية تتسم بالصرامة والشفافية والسهولة في الوقت ذاته، وتلبي احتياجات وحدات أعمالنا وعملاءنا وأصحاب المصلحة لدينا

ونتواصل مع موردينا من خلال قنوات مختلفة، سواء أكان التواصل عبر الإنترنت أم تواصلاً مباشراً. كما نقوم بزيارات ميدانية ونعقد جلسات للتفاعل مع أصحاب المصلحة لجمع الرؤى وتكوين صورة أشمل حول قاعدة الموردين لدينا وفهم احتياجاتهم

وقد أطلقنا تدريباً للموردين من خلال نظام SAP Ariba، والذي طبقناه في عام 2022، وسيشهد عام 2024 إطلاق مزايا جديدة تتضمن إنجاز عمليات المناقصات الخاصة في جميع مراحلها من خلال هذا النظام؛ بهدف تعزيز مرونة الأعمال وإدارة العلاقات والتكاليف

ويساهم هذا التدريب في تعزيز وعي الموردين بإجراءات المشتريات المتبعة في أرامكس ومدونات قواعد السلوك. وفي 2023 غطى البرنامج كامل قاعدة الموردين المسجلين لدينا.

## أطلقت أرامكس أيضاً حملة توعية على مستوى الشركة شملت جميع الموظفين وتناولت دور قسم المشتريات.

وفي متابعة لجهودنا وإنجازاتها التي حققناها في عام 2022 بهدف تعزيز وتطوير عملية المشتريات الشراء لدينا ([رابط لتقرير عام 2022](#))، واصلنا خلال عام 2023 جهود تحسين عمليات العناية الواجبة المتعلقة بالموردين ومعايير تقييمهم، والتفاعل مع الموردين حول قضايا حقوق الإنسان، والعمال والتأثيرات البيئية. وتتضمن عمليات الامتثال لدينا اختبار جميع الموردين باستخدام استبانة الموردين الخاصة بنا، بما يشمل مواضيع متنوعة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والامتثال. وعلاوة على ذلك، نتولى مهمة تقييم المشتريات لصالح موردينا الاستراتيجيين (المشتريات التي تنطوي على مخاطر عالية أو عالية الثمن) وفق مؤشرات الأداء الرئيسية المضمنة في عقودنا، مثل خدمة العملاء والجودة والتسليم ومدة الانتظار. ونتيح استراتيجية المشتريات والتوريد وأنظمة أرامكس الداخلية بالاستجابة الفعالة لاحتياجات المشتريات. ولضمان التعامل المناسب مع أية مشاكل، يتضمن إطار عمل المشتريات آلية للإبلاغ عن التظلمات والمشكلات ليتم التحقيق فيها ومعالجتها من خلال القنوات الموجودة. ويضمن نظام المشتريات اتخاذ قرارات مدروسة بشأن المعاملات الرئيسية، أخذين بعين الاعتبار استراتيجيتنا المؤسسية عموماً، بما في ذلك المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة، والتعاون مع أقسام المخاطر والامتثال والاستدامة والصحة والسلامة في عمليات التقييم. (IFRS SO1)

تولي أرامكس الأولوية للموردين المحليين بهدف المساهمة في دعم الاستدامة وتنمية الاقتصاد المحلي. وتضم قاعدة موردي الشركة أكثر من 90% من الموردين المحليين في محطات أرامكس الرئيسية\*\*\*.

### عمليات التقييم

نجري تقييمات سنوية/ نصف سنوية للموردين من خلال نظام SAP Ariba لضمان الامتثال والانسجام مع قواعد سلوك أرامكس

### تدريب الموردين

يخضع جميع الموردين لتدريب حول مدونات قواعد السلوك في الموضوعات ذات الصلة من خلال نظام SAP Ariba

### طلب الوثائق الإضافية

بناء على إجابات الموردين وطبيعة المورد وطبيعة العقد

### مراجعة الاستبانة

تقع مسؤولية المراجعة والتقييم على كل من قسم إدارة المخاطر والامتثال، والمشتريات والقسم المالي وأقسام المحاسبة والاستدامة والصحة والسلامة (حسب طبيعة المورد/العقد).

### تأهيل الموردين

نختار ونقيم جميع الموردين باستخدام استبانة الموردين الخاصة بنا من خلال نظام SAP Ariba

الشكل 28: إجراءات تفاعل الموردين

تغطي الاستبانة سياسة العناية الواجبة تجاه الأطراف الخارجية لدى أرامكس، ومدونات قواعد سلوك الموردين وأرامكس، والتي تشمل مواضيع متنوعة تتعلق بالمسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وتأثيرات التصنيع أو تقديم الخدمات، والإجراءات اللازمة لضمان عدم انتهاك حقوق الأطفال والعمل الإجباري، وانتهاكات العمل الأخرى، والالتزام بحقوق الإنسان، وحق المفاوضات الجماعية، والشفافية حول الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة والأثر الاجتماعي للأعمال التشغيلية

\*الموردون المحليون: الموردون الموجودون في الدول والمحطات التي توجد فيها أرامكس تحديداً

\*\* هذه النسبة لا تتضمن الشركات القابضة/الموردين من حول العالم

\*\*\* المحطات الرئيسية: المحطات والدول التي لدينا فيها عمليات رئيسية من حيث حجم الأعمال والنفقات والميزانية

## العضويات والجمعيات

العضويات		
الشحن	الاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا)	أرامكس هي وكيل معتمد من الاتحاد الدولي للنقل الجوي وتحمل الأرقام الخاصة (CASS/CODE) في الجزائر، والبحرين، وبنغلاديش، وكندا، والصين، وقبرص، وجمهورية التشيك، ومصر، وإثيوبيا، وفرنسا، وألمانيا، وغانا، والهند، وإندونيسيا، وإيران، والعراق، وإيرلندا، والأردن، والكويت، ولبنان، وليبيا، ومالطا، وموريشيوس، والمغرب، ونيبال، وهولندا، وعمان، وقطر، والمملكة العربية السعودية، وشنغهاي، وسنغافورة، وسلوفاكيا، وسيريلانكا، والسودان، وسويسرا، وسوريا، وتركيا، والإمارات العربية المتحدة، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية، وفيتنام. وتعد بعض المحطات الرئيسية بمثابة أعضاء فرديين، في حين لا تزال المحطات المتبقية في مرحلة الحصول على الاعتماد من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي
الخدمات اللوجستية والعمليات الأرضية	الجمعية الدولية للشحن الجوي (TIACA)	عضو
الشحن السريع	الاتحاد الدولي لنقابات وكلاء الشحن	مؤسس
تحسين الأعمال	الاتحاد الدولي للشحن (WFA)	الرئيس
الأمن	نقابة وكلاء الشحن	عضو
الأهداف البيئية	فينكس	عضو
أخرى	مجموعة اللوجستيات وسلسلة التوريد	عضو
	الشبكة العالمية لتحالف التوزيع العالمي (GDA)	مؤسس
	جمعية التوصيل السريع والخدمات اللوجستية	عضو
	المعهد البريطاني للمعايير	عضو
	جمعية حماية الأصول المنقولة	عضو
	إدارة أمن النقل (TSA) – الولايات المتحدة الأمريكية	عضو
	برنامج الشراكة التجارية الجمركية ضد الإرهاب (C-TPAT) – الولايات المتحدة الأمريكية / دائرة الجمارك	عضو
	وزارة النقل (DFT) – المملكة المتحدة	أرامكس هي ناقل جوي غير مباشر
	المنتدى العربي للبيئة والتنمية (AFED)	
	كامكو: للوساطة – الولايات المتحدة الأمريكية	عضو
	جمعية المصرفيين العرب في أمريكا الشمالية (أياتا)	عضو
	اتحاد شركات النقل البريدي الأمريكية	عضو