



المسؤولية الاجتماعية



## موظفونا

يتكون موظفونا من فرق متنوعة ذات مهارات عالية ومبتكرة، ونسعى جاهدين لبناء بيئة عمل تركز على نقاط القوة الرئيسية لكل موظف وتوفر مساحة آمنة من الانتماء وإلهام الإبداع وتعزز الرفاهية.

aramex

aramex.com

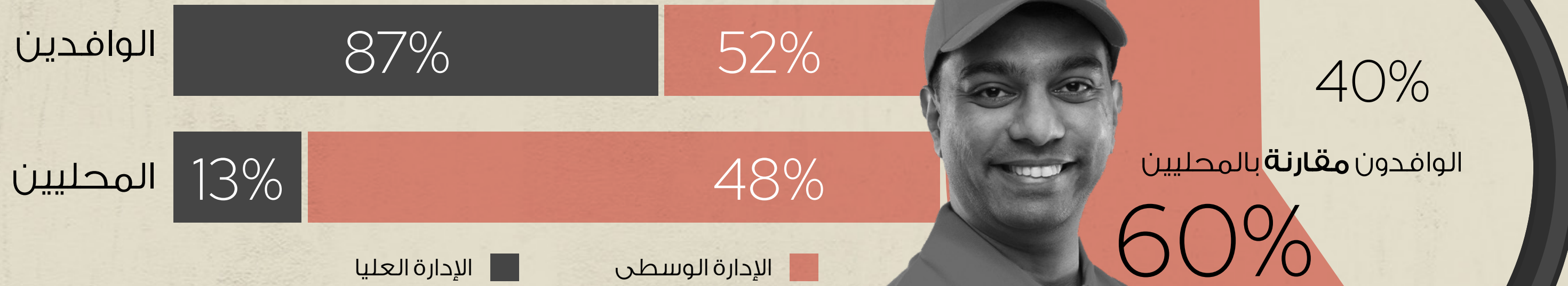


على مدار العام، كان موظفونا وما يزالون القوة الدافعة التي تدعم استراتيجيتنا وعملياتنا التجارية وخلق القيمة لعملائنا.

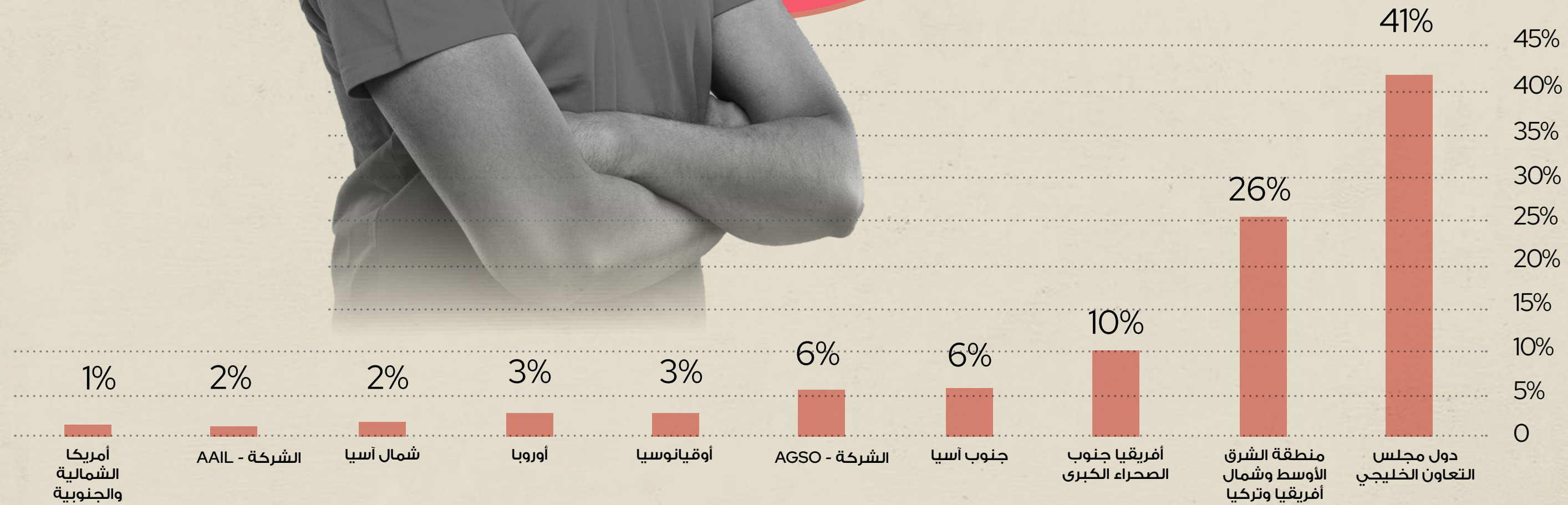
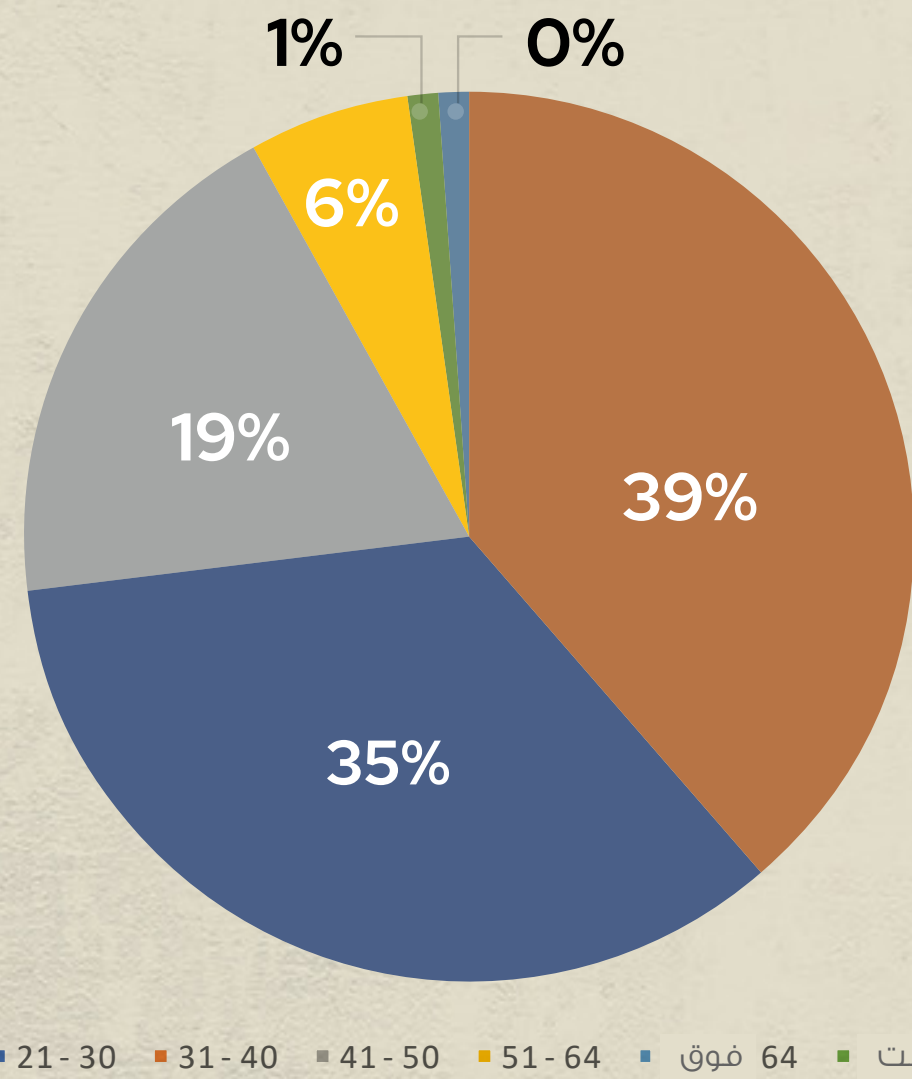
ونفخر ببناء ثقافة قيادية تتمحور حول الإنسان وتهدف إلى إلهام موظفينا وتمكين تعلمهم ونموهم، مع الاستمرار في تقديم قيمة عالية لعملائنا ومجتمعنا. ويتكون موظفونا من فرق متنوعة ذات مهارات عالية ومبتكرة، ونسعى جاهدين لبناء بيئة عمل تركز على نقاط القوة الرئيسية لكل موظف وتوفر مساحة آمنة من الانتماء والإلهام والإبداع وتعزز الرفاهية.



## نسبة الموظفين الوافدين مقارنة بالموظفين المحليين وفق المستوى الإداري



## توزيع رأس المال البشري حسب العمر





# ارامكس

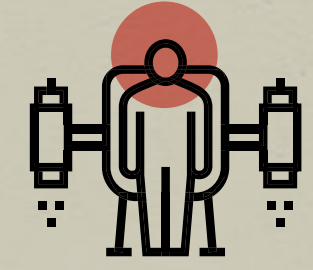
وقمنا عام 2022 بتحديث رؤيتنا ورسالتنا للتأكيد مرة أخرى على المكانة المهمة للموظفين في أرامكس. ونؤكد التزامنا بتعزيز دور قسم الموارد البشرية كعامل تمكين رئيسي لاستراتيجية شركتنا وعملياتها واستدامتها، من خلال بناء ممارسات عمل قوية، وشراكات وبرامج تتمحور حول تطوير مواهب موظفينا والاهتمام بعافيتهم ورفاهيتهم ودعمهم لتحقيق النمو الوظيفي. كما واصلنا العمل على امتداد الإدارات والأقسام المختلفة لفهم احتياجات التوظيف والمواهب والهيكلة المؤسسية. وركزت الشركة خلال العام الماضي على تعزيز فعالية قطاعي خدمات الشحن والشحن السريع.

كما نعمل على توفير بيئة داعمة لهم بالاستناد إلى المواضيع الرئيسية للمساهمة مساهمة إيجابية وكاملة في استراتيجيتنا وتقديم قيمة مستمرة لأصحاب المصلحة.



تطوير المواهب وتعزيزها	بناء مؤسسة مدفوعة بالأداء	بناء شركة تقوم على التواصل والمشاركة
التعيين الداخلي والترقية	تخطيط القوى العاملة	
التنوع والمساواة والشمول		التوطين

## استراتيجية رأس المال البشري



رأس المال الفكري

تعتمد منهجيتنا لتطوير رأس المال البشري على التمكين والشراكات. ونبذل جهوداً متواصلة للتركيز على الموارد البشرية لدينا كعامل تمكين رئيسي لاستراتيجيتنا وتحقيق أهدافنا. وتركز ثقافتنا المؤسسية في جوهرها على الموظفين في المقام الأول، وتلتزم برؤية الموارد البشرية التي تتمحور حول استقطاب المواهب والكفاءات والحفاظ عليها وتمكينها، بما يعزز مكانة الشركة بصفقتها وجهة التوظيف الأمثل. وتشكل رفاهية موظفينا وتنمية قدراتهم وتدريبهم وتحفيزهم جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتنا لرأس مالنا البشري.

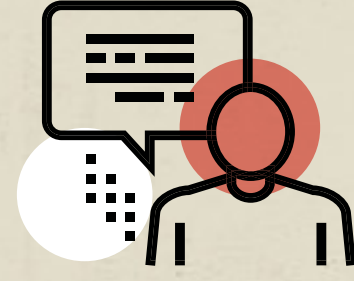
نجحنا خلال عام 2022 في تحسين استراتيجيتنا لرأس المال البشري لدينا، وتحقيق أهدافها من خلال مراكز التميز الخاصة بنا. وتتيح لنا خبرتنا في هذه المجالات إنشاء استراتيجيات جديدة وإعداد أفضل الممارسات التي تتبعها أقسام الموارد البشرية، وتطبيقها في جميع شبكة فروع أرامكس.

المكافآت	التعلم والتطوير	المواهب
الرؤى والتحليلات	تكنولوجيا الموارد البشرية	التواصل الداخلي

وركزنا في عام 2022 على تحسين فعالية المؤسسة وبناء عقلية تتمحور حول الأداء والاستثمار في صقل المواهب وتعزيز تفاعل الموظفين. وشملت هذه الجهود عدة مجالات، بما في ذلك تحسين عملية إدارة الأداء، وطرح خطط التعاقب الوظيفي بطريقة شفافة ومفصلة، ومراجعة وتنسيق هيكل مزايا الموظفين، ومواصلة تنظيم برامج التكريم المحلية، إلى جانب إطلاق منصة (Aramex Pulse) العالمية لتفاعل الموظفين. وأطلقنا أيضاً النسخة المحدثة من رسالتنا ورؤيتنا التي تركزت بمجملها حول موظفينا.



# ارامكس



## الإجراءات بناء على إجابات واقتراحات موظفينا

- الاستثمار في تطوير موظفينا على جميع المستويات وزيادة ساعات التعلم بنسبة تتخطى 200%
- توفير الوصول إلى فرص التعليم عالمية المستوى، بما في ذلك تقديمها على الإنترنت من خلال منصة لينكد إن ليرنينج (LinkedIn Learning)
- إطلاق أكاديمية أرامكس للقيادة مع توفير برامج القيادة التنفيذية والأساسية
- توسيع نطاق نظام إدارة التعلم ليشمل موظفي الخطوط الأمامية
- بناء القدرات العملية في مجالات المبيعات والشحن والخدمات اللوجستية
- إنشاء عمليات تواصل عالمية من خلال الاجتماعات الربع سنوية المنتظمة؛ لنشر نتائج الأعمال والاستراتيجيات
- التركيز على ثقافة مكافأة الأداء وتحسين أساليب استقصاء آراء المدراء وتفاعلهم مع فرقهم
- زيادة التركيز على معايير التعويضات والمزايا
- تنظيم المبادرات لإيصال صوت الموظفين بما يشمل منصة Speak Up



## إدارة الأداء في أرامكس

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

وبدأنا في عام 2022 بالتركيز على أهمية الحوار بين المدراء والموظفين، بحيث نبني عملية إدارة أداء مستمرة وسلسلة. كما وجّهنا تركيزنا طول الفترة الماضية على تعزيز قيمة عملية إدارة الأداء وزيادة ارتباطها بموظفينا باستمرار. ويتمثل ذلك بتدريب مدراء الشركة المباشرين على إجراء ورشات تدريبية؛ لتحديد الأهداف وتوجيه أطر العمل والمشاركة في جلسات حوارية حول عملية الأداء وغيرها.

ونجري أيضاً تقييمات أداء رسمية سنوياً، مع عمليات تفقد ربع سنوية بهدف تسهيل الحصول على ملاحظات الموظفين باستمرار من خلال تدريبهم وتطوير قدراتهم.

كما أجرينا ورش عمل مهنية لتطوير مهارات موظفينا ومساعدتهم على تحديد أهدافهم الوظيفية على المدى القصير والمتوسط والطويل، وذلك بالاعتماد على خطوات واضحة والتخطيط لتلبية الاحتياجات اللازمة.

يضم كل موضوع خطة عمل واضحة ومجموعة من الأولويات القائمة على هذه الخطط، ويقدم شركاء الموارد البشرية المساعدة للمدراء؛ بهدف استثمار وقتهم في تعزيز القدرات والأداء والفعالية للفرق التي يقودونها. كما أطلقنا في عام 2022 تقرير تقييم أداء قسم الموارد البشرية لنشره ونوزعه شهرياً على جميع قيادات الأعمال والموارد البشرية، ما يقدم رؤية فورية لمؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالموارد البشرية.

وواصلنا خلال هذا العام الاستفادة من الزخم الذي أحرزناه العام الماضي، وتشمل بعض الإنجازات التي حققناها:

## الحفاظ على الصحة المؤسسية ومشاركة الموظفين

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

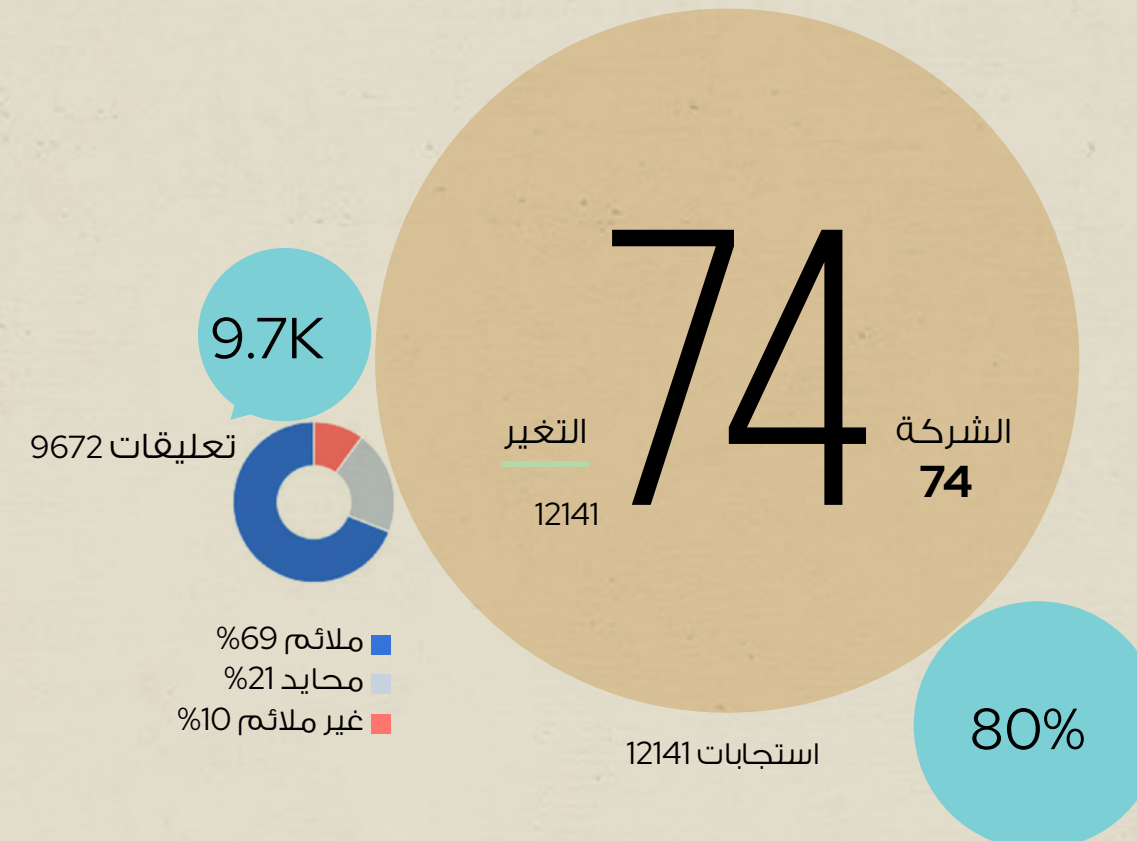
واعتمدنا خلال عام 2022 نهجاً معززاً، وأعدنا تسمية استبيان مشاركة الموظفين الخاص بنا ليصبح (Aramex Pulse)، والذي قدمناه من خلال منصة تكنولوجية هي الأفضل في فئتها، ما ساعدنا في الوصول إلى تحليلات ومقاييس أفضل. ونجري هذه الاستبيانات مرتين في السنة، ما يمكننا من ضمان الصحة المؤسسية على امتداد مختلف قطاعات أعمالنا. كما أطلقنا اجتماعات عامة ربع سنوية؛ لإنشاء صلة وصل مستمرة بين الإدارة العليا والموظفين على امتداد شبكتنا، وإيقاظ الجميع على إطلاع حول أداء الشركة والإنجازات والتقدم الذي أحرزته نحو تحقيق الأهداف الرئيسية. وعقدنا جلسة خاصة بالاستراتيجية لتعريف جميع الموظفين باستراتيجية أرامكس.

يهدف استبيان (Aramex Pulse) إلى قياس مستويات رضا الموظفين، والتواصل مع جميع الموظفين والاستماع إلى ملاحظاتهم، وتعزيز الالتزام من خلال مناقشة تفاصيل عمل كل موظف مناقشة منفصلة على نحو نصف سنوي، ما يضمن مستوى أعلى من المشاركة. وأدى ذلك إلى تحفيز الإدارات وأقسام الموارد البشرية المحلية والعالمية على اتخاذ زمام المبادرة، على هذه الملاحظات والتقييمات لإحداث التغيير بما يتماشى مع الفرص التي أشار إليها موظفونا.

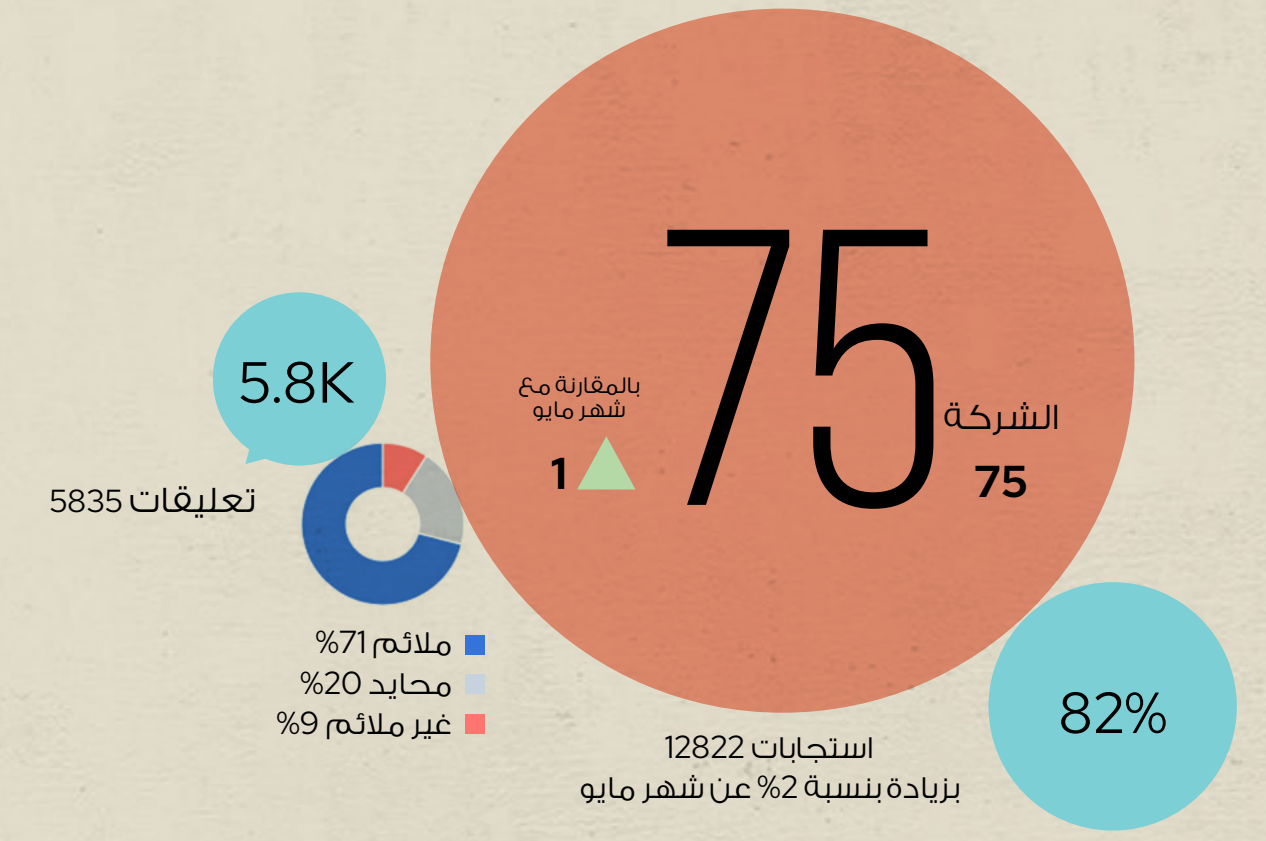
**شارك نحو 82% من إجمالي القوى العاملة لدينا في استبيان (Aramex Pulse). وتزود النتائج مدراء الموارد البشرية بتحليلات حول مشاعر وآراء الموظفين في مختلف المواقع الجغرافية والفرق، ما يتيح نهجاً فعالاً يعتمد على المدراء للتعامل مع ملاحظات الموظفين.**

**aramex pulse**  
powered by GLINT

مايو 2022



أكتوبر 2022





## معدل تنقل الموظفين

نوع انتهاء الخدمة	النسبة
ترك العمل طوعياً	17.8%
ترك العمل قسرياً	8.6%
معدل تنقل الموظفين	26.4%

للمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على الملحق 3 في الصفحة 180.

## التنوع والمساواة والشمول

نفخر في أرامكس بتنوعنا الكبير، حيث تضم قوانا العاملة موظفين من أكثر من 95 جنسية مختلفة، وهو ما يمثل إحدى نقاط قوتنا الأساسية. لذا نعمل دائماً على تعزيز الشعور بالانتماء بين موظفينا وضمان تحقيق المساواة والشمول في عملياتنا كافة.

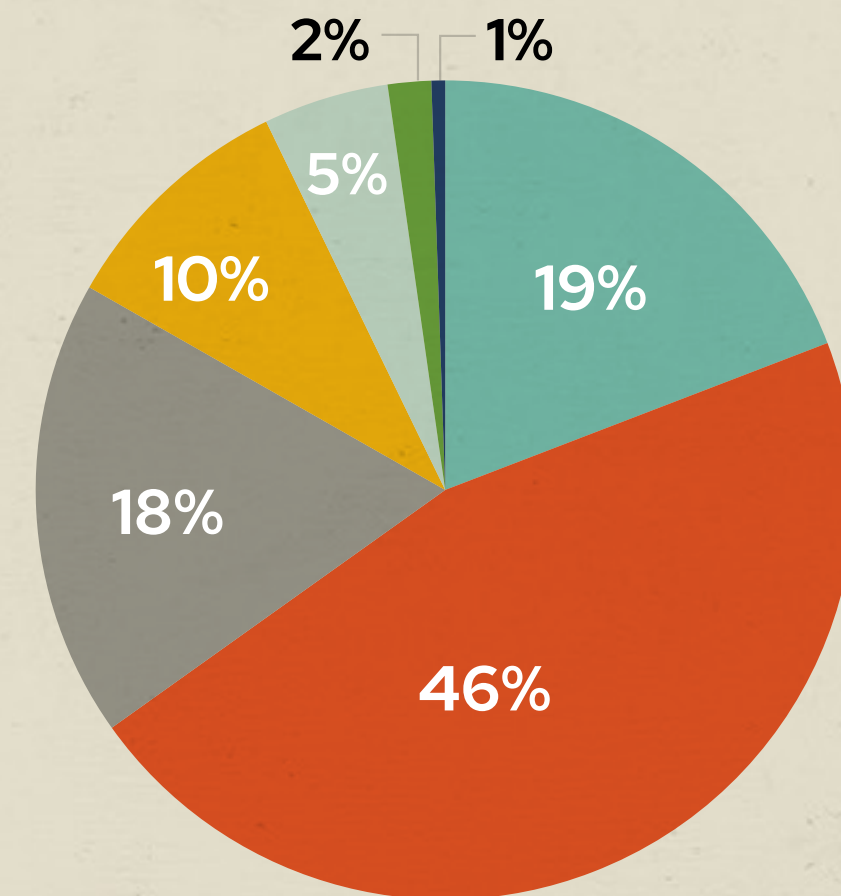
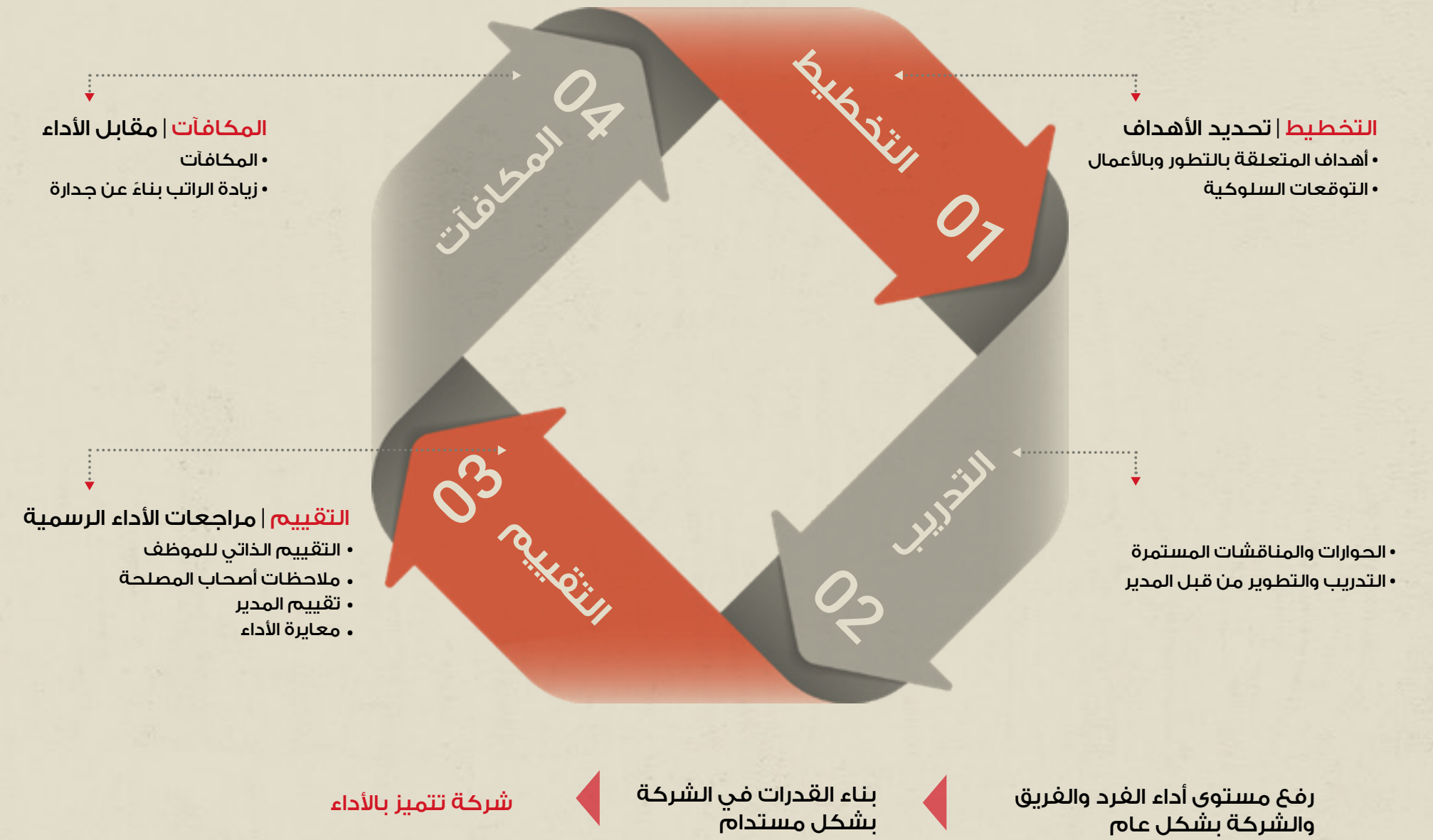
ونحتفي بالتنوع على امتداد جميع أقسام الشركة من خلال إطلاق البرامج والسياسات والمبادرات المختلفة، فضلاً عن وضع سياسات وكتيبات واضحة؛ لتعزيز عافية موظفينا ورفاهيتهم، ورفع مستوى الوعي حول السلوكيات المناسبة، وضمان التعامل مع أي مخاوف تتعلق بقضايا سوء السلوك أو التمييز بفعالية وشمول.

كما نطبق سياسات واضحة ضد التمييز على أساس الجنس، أو العرق، أو المؤهلات، أو القدرات الجسدية، أو الدين، أو العمر، أو الميولات الجنسية.

ويشمل ميثاق قواعد السلوك الخاص بأرامكس التنوع والمساواة والشمول، وسياسة الشكاوى، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، والدليل الإرشادي العالمي للموظفين، وتتوفر جميعها في شبكة أرامكس الداخلية، وتخضع هذه السياسات لمراجعات دورية ونشاركها مع الموظفين.

وتضمن هذه السياسات تمثيل جميع موظفينا، وتمكينهم من المشاركة، ومعاملتهم معاملة عادلة ومنصفة. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسات، يرجى الرجوع إلى الصفحة 108 و 116.

## إطار عمل إدارة الأداء



## عدد سنوات الخدمة لرأس المال البشري

عدد سنوات الخدمة	%
أقل من سنة	1%
1 - 5	19%
6 - 10	46%
11 - 15	18%
16 - 20	10%
21 - 25	5%
أكثر من 25 سنة	2%
الإجمالي	100%

وقد حدثنا خلال عام 2020 سياستنا العالمية الخاصة بالتوظيف، والتي توفر إطار عمل يضمن مراعاة المساواة والتنوع وتكافؤ الفرص مراعاة شاملة في جميع ممارسات التوظيف لدينا، وفرضنا التدريب الإلزامي على مكافحة التمييز والتحرش رسمياً في جميع فروعنا حول العالم، والذي يمثل جزءاً من سياستنا الصارمة تجاه هذه التجاوزات.

وكتفناً جهودنا في مجال تمكين المرأة، وقدمنا للموظفين جلسة بعنوان «مكافحة التحيز» (Break the Bias) بمناسبة يوم المرأة العالمي.



ونواصل العمل على تعزيز مستويات الوعي من خلال إطلاق حملات متخصصة عبر منصاتنا السرية والأمنة Speak Up الخاصة بالإبلاغ عن الإساءات، والتي تسلط الضوء على سياساتنا الصارمة تجاه مكافحة التمييز والتحرش والتّمَر على أي أساس، بما في ذلك التمييز على أساس الجنس، إضافة إلى تعزيز الفهم العام لميثاق قواعد السلوك وسياسات الامتثال المتعلقة به. وأرسل الرئيس التنفيذي للمجموعة بريدًا إلكترونيًا إلى جميع الموظفين تضمن مقطع فيديو يوضح العملية التي يمكن للموظفين التحدث فيها بثقة تامة، والتي تأتي كجزء من حملة التوعية الخاصة **بسياسة الإبلاغ عن المخالفات، ونظام الإبلاغ.**

## الالتزام بالمساواة بين الجنسين ومعدلات تمثيلهما

ندرك في أرامكس أن الموظفين الذكور يشكلون غالبية العاملين في قطاعات الخدمات اللوجستية والتخزين، وخدمات التوصيل ضمن القسم الأكبر من أسواقنا الرئيسية. وينعكس ذلك على تقسيم موظفينا وفق الجنس (19% سيدات و81% رجال)، وهو ما يعود إلى كون النسبة العظمى من قوانا العاملة تتكون من موظفي خدمات التوصيل، ومرافق التخزين. ومن ناحية أخرى، 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 متساوية وعادلة بصرف النظر عن جنس الموظف. كما ندعم الأهالي العاملين لدينا من خلال إجازة الأمومة والأبوة وتحسين علاوة الأمومة، ومزايا الإجازات. وبلغت نسبة السيدات اللواتي عدن إلى العمل بعد إجازة الأمومة الكاملة 100% خلال عام 2022.

كما حرصنا على ضمان توفير مزايا متناسقة في جميع أنحاء المجموعة، بما يشمل إجازة الأمومة. ونعزز تحسين المزايا المقدمة إلى الأمهات الموظفات لدينا في جميع أقسام المجموعة اعتباراً من يناير 2023.

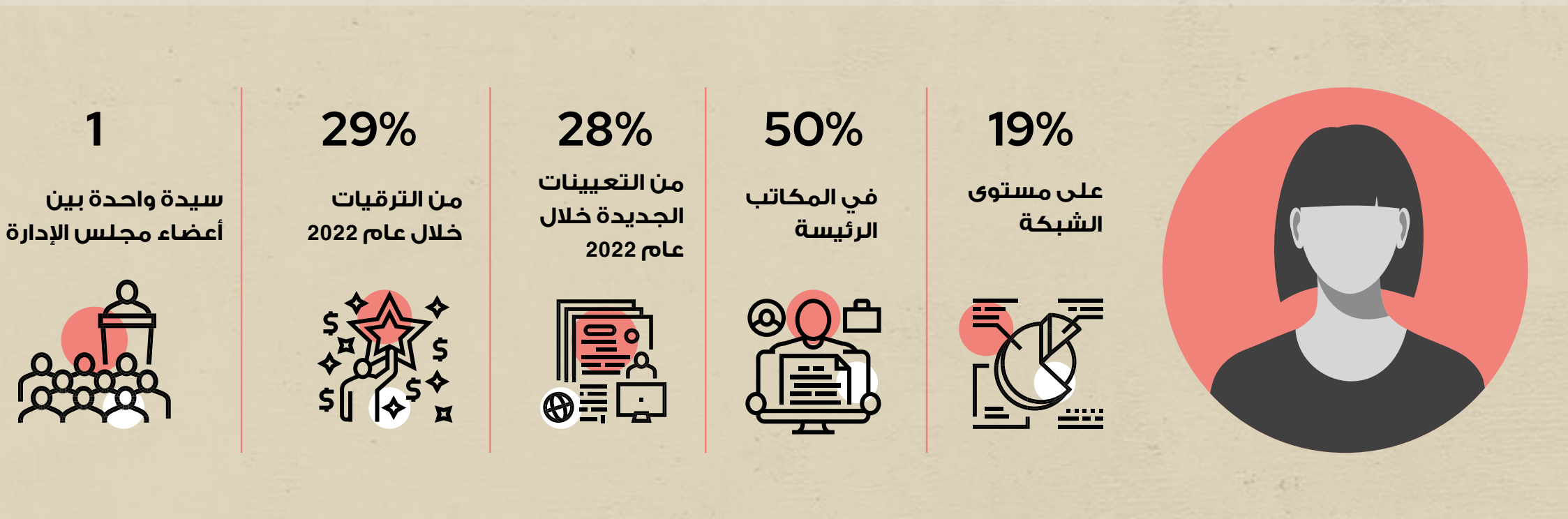
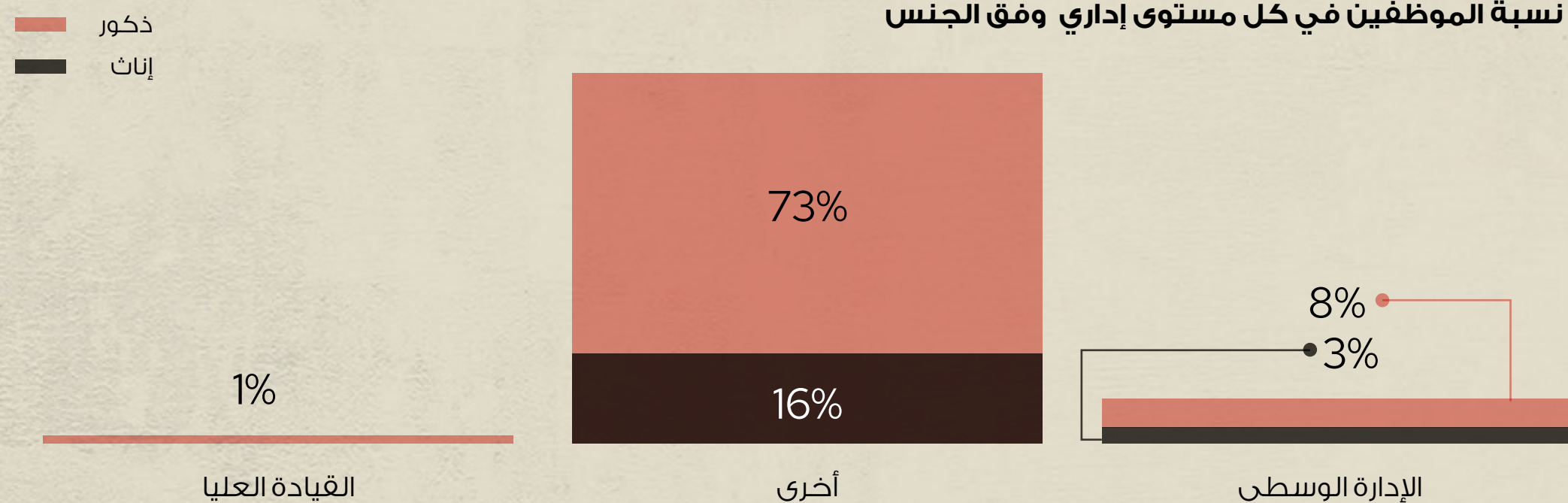
وتعد أرامكس من بين أول 50 شركة في دولة الإمارات تتعهد لمجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين بزيادة التمثيل النسائي في المناصب القيادية إلى 30% بحلول عام 2025. وتتضمن أبرز بنود التعهد:

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

نركز على رسم ملامح الاستراتيجية وبرامج التنفيذ المقرر إطلاقها في عام 2023 بهدف دعم وضمان تحقيق هذا الالتزام المهم. ولا تنحصر هذه المبادرة في دولة الإمارات العربية المتحدة وحسب، بل وتندرج في إطار جهودنا لتمكين المرأة، وتحقيق مستويات متميزة من التوازن بين الجنسين في جميع مواقعنا العالمية. ويوفر هذا التعهد خارطة طريق لتنفيذ استراتيجية التنوع والمساواة والشمولية.



## نسبة الموظفين في كل مستوى إداري وفق الجنس





# ارامكس

## استقطاب الكفاءات

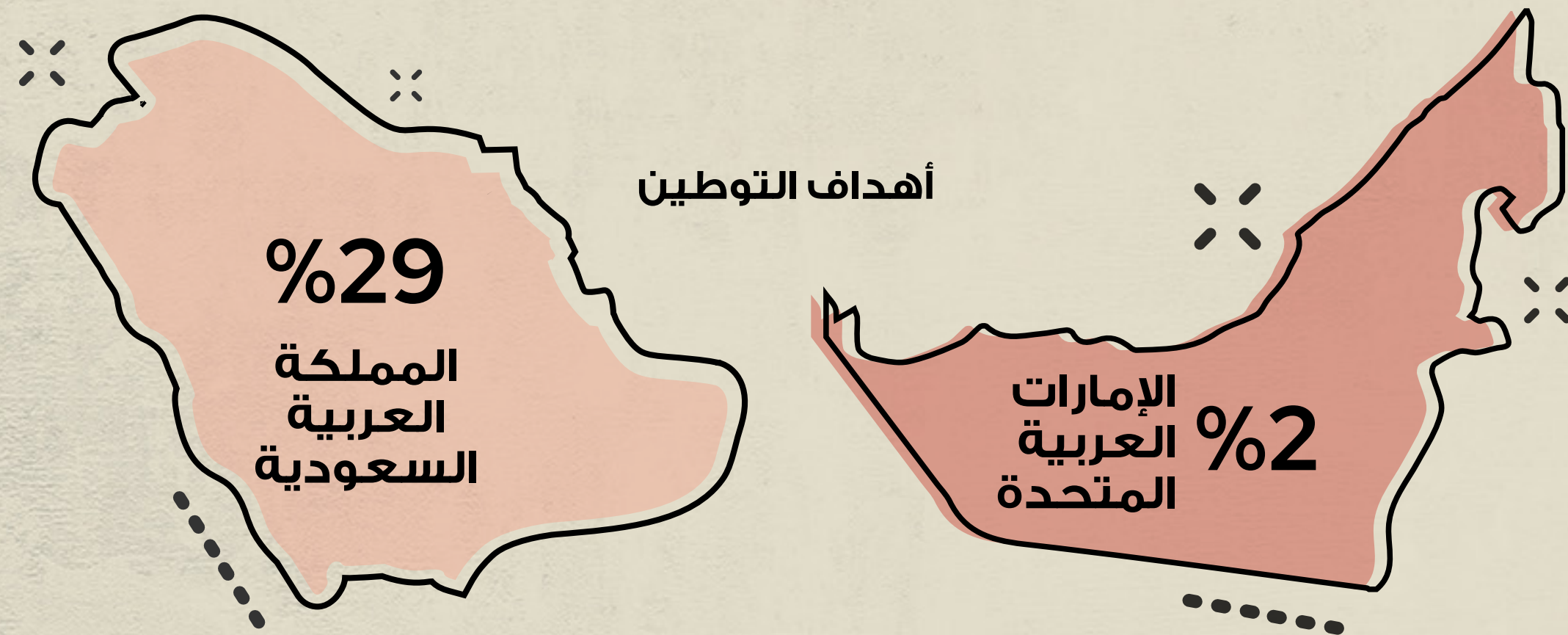
يتولى فريق استقطاب الكفاءات الخاص بأرامكس مسؤولية تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المطلوب، ونعمل جاهدين على توظيف الأشخاص المناسبين الذين يمتلكون المهارات والخبرات الضرورية ويتوافقون مع هويتنا الثقافية. وتركز استراتيجيتنا رأس المال البشري لدينا على الحفاظ على موقعنا كأحد الجهات المفضلة للتوظيف، بالاعتماد على استراتيجية موارد بشرية مقترحة قيمة الموظف أكثر شمولاً، الأمر الذي يساهم في ضمان استقطاب أبرز المواهب في سوق العمل.

وتفخر أرامكس بتاريخها العريق في الشراكة مع مختلف الجامعات العالمية، إذ نسعى إلى ضم المزيد من الخريجين الجدد لإتاحة الفرصة لهم لتطوير حياتهم المهنية في شركتنا، ونتواصل باستمرار مع أفضل الجامعات ضمن شبكتنا لاستقطاب أبرز المواهب الشابة. ويمكن تطبيق هذه الاستراتيجيات فقط من خلال شركاء متخصصين في استقطاب الكفاءات، والذين يتميزون بالخبرات المناسبة والاطلاع الدائم على أحدث توجهات وأنشطة التوظيف. وفي هذا الإطار، حضر شركاء استقطاب المواهب ضمن شبكتنا العالمية دورة تدريبية على موقع (لينكد إن) الخاص بالتوظيف؛ لتعزيز مهاراتهم في مجال استقطاب المواهب. وجرى بالنتيجة تحديث عملية التقدم للوظائف بهدف تعزيز تجربة المتقدمين، وتقليل الوقت اللازم لإتمام العملية.

لمزيد من المعلومات حول إحصائيات الموظفين المعيّنين حديثاً، يُرجى الانتقال إلى ملحق 3 (صفحة 180).

## أهداف سياسات التوظيف في دول مجلس التعاون الخليجي

أُتيحت لنا في عام 2022 فرصة مهمة لدعم برامج التوظيف في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية، بما يساهم في تحقيق الأهداف الوطنية التي حددتها الهيئات الحكومية. ونؤكد بكل فخر نجاحنا في تحقيق جميع الأهداف التي وُضعت دون مواجهة أي عقوبات أو غرامات.



## صحة الموظفين ورفاهيتهم

نحرص في أرامكس على تعزيز عافية موظفينا، ونقدم لهم جلسات يديرها نخبة من أفضل أخصائيي علم النفس المحترفين الخارجيين بهدف التعامل مع العديد من المواضيع والمساعدة في تحسين عافيتهم.

وتهدف مبادرات العافية هذه إلى تكوين وعي لدى الموظفين حول أفضل الممارسات المتعلقة بالتنوع والإنصاف والشمولية والعافية العامة. وتعاقدنا في هذا الإطار مع منظمة «ذا لايت هاوس أرابيا» (The Lighthouse Arabia) التي تشرف على مواضيع الصحة النفسية لدى البالغين والأطفال، واضطراب نقص الانتباه وفرط الحركة لدى البالغين، والمرونة العاطفية، والسيطرة على التوتر، والوعي والتأمل والتعامل مع القلق وغير ذلك. وتتاح هذه الجلسات أمام جميع موظفينا في مختلف أنحاء العالم، كما نعمل على تحميل هذه الجلسات المسجلة على نظام إدارة التعلم الخاص بنا.

## علاقات العمل

يشكل الحفاظ على علاقات عمل إيجابية أحد الأجزاء الرئيسية ضمن منهجية إدارة رأس المال البشري لدينا. ويوفر دليلنا الإرشادي العالمي للموظفين مبادئ وتوجيهات واضحة حول سياسات الموارد البشرية التي تنطبق على الموظفين العاملين في مختلف أقسام الشبكة ومركز الموارد البشرية. 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 المستوى المحلي.

ونعمل على مشاركة هذه السياسات إلى جانب حملات التوعية التي نطلقها من خلال قنواتنا المختلفة للتواصل الداخلي. وتشمل قائمة البرامج التدريبية التي تقدمها جامعة أرامكس المؤسسية لتعزيز السياسات:

البرامج الجديدة	البرامج القائمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>التوعية بحقوق العمال</li> <li>المضايقة والتنمر في مواقع العمل</li> <li>إدارة الأداء الخاص بالمدرء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التوعية باللوائح المتعلقة بالبضائع الخطرة</li> <li>أساسيات الأمن الإلكتروني</li> <li>الامتثال لقواعد مكافحة الرشوة</li> <li>ميثاق قواعد السلوك</li> </ul>

## التواصل الداخلي

تشكل الاتصالات الداخلية عاملاً أساسياً في استراتيجيات رأس المال البشري لدينا. وتمكننا في عام 2022 من الاستفادة من التواصل الداخلي لتعزيز الشفافية وتسهيل تدفق المعلومات، بما يضمن زيادة مستويات الوعي والمشاركة، وبناء علاقات وثيقة بين أرامكس وموظفيها. وتتضمن أبرز الجهود التي أطلقناها عبر قسم التواصل الداخلي اللقاءات العالمية المفتوحة، إلى جانب التواصل حول أحدث المعلومات المتعلقة بمهمتنا ورؤيتنا وأهدافنا.





### التعلم والتطوير

تضمنت أجندة الموارد البشرية الخاصة لعام 2022 جزءاً رئيسياً متعلقاً بالتعلم والتطوير. وتتمثل مهمتنا في إدارة تطوير موظفينا بما يتماشى مع أولويات أعمالنا الرئيسية. وانطلاقاً من تركيزنا على أهمية التعلم المدمج في مستقبل التعليم، قمنا بدمج منتديات الفصول الدراسية، والتطبيقات الميدانية، والتقييمات الشخصية والمرتبطة بالنتائج ومواد التفاعل عبر الإنترنت؛ بهدف تعزيز قدرة موظفينا وتمكينهم من توجيه تجربة التعلم الخاصة بهم.

### وتهدف منهجيتنا الخاصة بالتعلم والتطوير إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية تشمل:

- أن نكون مركزاً عالمي المستوى للتعلم وتنمية الأفراد يرتقي بتجربة الموظف
- تزويد الموظفين بالأدوات اللازمة للتميز والتقدم في حياتهم المهنية
- إعداد المدراء ليصبحوا القادة المستقبليين للشركة من خلال توفير فرص التعلم التي تتوافق مع استراتيجياتنا وأهدافنا

### سياسة التدريب

تحدد سياسة التدريب لدينا منهجية التعليم والتطوير التي نتبعها، وتوفر إطار العمل اللازم لإدارة برامج تدريب الموظفين، بما يضمن مشاركة جميع الموظفين في عملية تدريب عالية التنظيم. ويتيح لنا ذلك دعم التنمية المهنية للموظفين، وتعزيز قدراتهم ووصولهم إلى أعلى مستويات الأداء والرفاهية.

### أرقام وحقائق عن التدريب في أرامكس

عدد المتعلمين	14,432
عدد الدورات	3,149
ساعات التعلم	114,221
متوسط الساعات لكل موظف	7.91
متوسط الدورات لكل موظف	6.88
عدد الإناث	3,203
عدد الذكور	11,229

2022	2021	أبرز نقاط التدريب
114,221	26,553	إجمالي عدد ساعات التدريب بما فيها التدريب على منصة لينكد إن ليرنينج (LinkedIn Learning)
14,261	470	إجمالي عدد ساعات التعلم على منصة لينكد إن ليرنينج (LinkedIn Learning)
31,989	7,875	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين
82,232	18,494	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين
99,960	26,083	إجمالي عدد الساعات باستثناء منصة لينكد إن ليرنينج (LinkedIn Learning)
7.9	1.6	متوسط الساعات لكل متعلم نشط
7.0	1.6	متوسط الساعات لعدد الموظفين

### جامعة أرامكس

نذكر من أبرز إنجازاتنا لعام 2022 إطلاق منصة جامعة أرامكس الرقمية الشاملة، والتي يمكن الوصول إليها في جميع أقسام الشركة، بما يشمل أبطال التوصيل (موظفو خدمات التوصيل). ونجحنا في منح أبطال التوصيل في دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا إمكانية الوصول إلى جامعة أرامكس من خلال أجهزتهم المحمولة، ونعتزم توسيع نطاق الوصول في جميع أنحاء العالم. وشهدت نهاية عام 2022 وصول 67% من أبطال التوصيل إلى جميع أقسام مكتبة التعلم، ونعتزم زيادة هذه النسبة زيادة أكبر في عام 2023. ونخطط من خلال هذه المبادرة إلى تعزيز قدرات أبطال التوصيل من خلال إنشاء محتوى مخصص في مختلف المواضيع وإرساله إلى أجهزتهم.

استُكمل إجمالي 99,960 ساعة تعلم من قبل مستخدمي جامعة أرامكس، والتي ركزت على برامج مثل المخاطر والامتثال، والتجارة الدولية، والسلع الخطرة، ومكافحة الرشوة، والسلامة والسياسات والتدابير، والتأهيل والرفاهية.

مصادر التعلم	دورات أرامكس (الافتراضية وعلى أرض الواقع)	التعلم على منصة لينكد إن ليرنينج (LinkedIn Learning)
عدد الدورات	590	2,559
%	%19	%81
الساعات	99,960	14,261
%	%88	%12

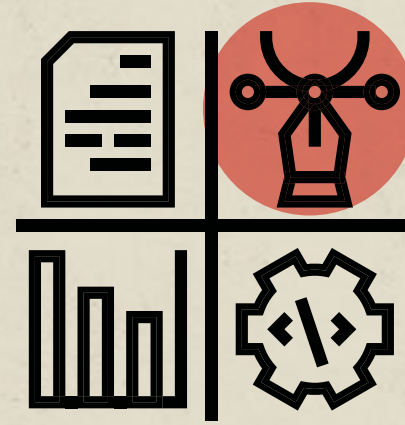


# ارامكس

«نعمل على تكريس ثقافة التعلم مدى الحياة، وتحفيز الموظفين على السعي الشخصي المستمر نحو المعرفة، بما يضمن تعزيز الاندماج الاجتماعي والمواطنة الفعالة، وتنمية الجوانب الشخصية بالإضافة إلى إعداد موظفينا وتزويدهم بالأدوات اللازمة للمحافظة على تنافسيتهم على مستوى القطاع».

## برنامج أرامكس للإدارة الفعالة

كجزء من استراتيجيتنا الرامية إلى تطوير مواهبنا الداخلية، نتابع تطبيق برنامج أرامكس للإدارة الفعالة (LEAN)، والذي يتضمن سلسلة من برامج الحيود السداسي (Six Sigma). وتركز هذه البرامج على بناء القدرات الداخلية التي تساهم في الوصول إلى أعلى مستويات الإدارة الفعالة، بدءاً من ورش العمل التي تديرها شركة كايزن، ووصولاً إلى الحزام الأصفر، والحزام الأخضر، في برامج الحيود السداسي. ويهدف البرنامج إلى دفع استراتيجيات أرامكس لتشكيل فرق متخصصة، تعمل على تحقيق أفضل معايير الكفاءة التشغيلية، إلى جانب التحسين المستمر وفق طريقة منهجية تضمن تحقيق نتائج مستدامة. نعمل أيضاً على إنشاء منصة؛ لتحقيق التواصل بين الأفراد عبر الشبكة ونقل أفضل الممارسات بطريقة سلسلة.



### أبرز نقاط برنامج أرامكس للإدارة الفعالة

- 1) الحزام الأصفر
  - أ. أجريت 3 جلسات
  - ب. دُرّب 56 مرشحاً
  - ج. 48 ساعة تدريب

- 2) الحزام الأخضر
  - أ. أجريت 3 جلسات
  - ب. دُرّب 22 مرشحاً
  - ج. 120 ساعة تدريب

## التأهيل

يُطبق التعلم والتطوير على جميع المستويات في أرامكس. وواصلنا خلال عام 2022 تسجيل جميع المنضمين الجدد في برنامج تعليمي إلكتروني منظم ومصمم خصيصاً لتأهيل الموظفين الجدد، وتمكين انتقالهم السلس إلى أماكن عملهم في أرامكس. ويتعرف الموظفون الجدد خلال البرنامج على مهمة الشركة وقيمتها وأهدافها، بالإضافة إلى معلومات حول الوحدات الوظيفية والعمليات والخدمات. يتضمن التدريب أيضاً أقساماً متعلقة بالاستدامة والريادة البيئية والوعي والامثال وعملنا مع مجتمعاتنا وواجباتنا تجاهها. وسُجل جميع القادمين الجدد في البرنامج تلقائياً كجزء من شروط الانضمام إلى الشركة.

## تطوير القادة

شهد عام 2022 تركيزاً كبيراً أيضاً على تطوير القادة. وبالشراكة مع كلية (هولت) لإدارة الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة (HULT Business School)، وكلية (أشريدج) للأعمال في المملكة المتحدة (Ashridge Business School)، قدمنا برنامجين جديدين لتطوير المهارات القيادية (للقادة من المستويات العليا والمتوسطة) في أكاديمية القيادة الخاصة بنا. ويركز المنهاج التعليمي على ثلاثة محاور تتضمن: القيادة الذاتية، وقيادة الآخرين، وقيادة الأعمال، وتشمل الأقسام أيضاً الجوانب الاستراتيجية والمالية لقيادة القطاعات غير المالية.

## إطار عمل الأكاديميات

واصل الفريق، أيضاً تعزيز شراكتنا مع قادة الأعمال من خلال إنشاء أكاديميات القدرات في المجالات الاستراتيجية التالية: المبيعات، والخدمات اللوجستية، والشحن السريع، وخدمة العملاء، وتميز العمليات والقيادة. ويساعدنا إطار العمل هذا على ترسيخ ثقافة التميز التشغيلي والإنتاجية من خلال بناء القدرات في أقسامنا الأكثر أهمية. ونمتلك في أرامكس منهجية من ثلاثة مستويات لكل قسم، تشمل المنهجية التأسيسية والمنهجية المتقدمة ومنهجية الإتقان. وهدفنا من خلال منهجيتنا إلى إجراء عمليات تدريب تجريبية في بعض مواقعنا خلال عام 2022، واكتساب الخبرة من الآراء والتقييمات، وتوسيع أعمالنا عالمياً من خلال اتباع منهجية ثابتة.

## تدريب المبيعات

أطلقنا أكاديمية أرامكس لضمان تطوير فرقنا ضمن قسم الشؤون التجارية، وتزويدها بأحدث المعلومات، وذلك في إطار تلبية الطلب المتزايد على تعزيز قدرات المبيعات في مناطق مختلفة. وتقدم الأكاديمية برنامجين هما **برنامج المبيعات الأساسي**، الذي يستهدف موظفي قسم الشؤون التجارية الذين عيّنوا حديثاً أو ممن يحتاجون إلى إعادة تدريب، و**برنامج المبيعات المتقدم** الذي يستهدف موظفي قسم الشؤون التجارية الأكثر خبرة، والذين يحتاجون إلى المزيد من المهارات. ويجري العمل على تطوير برنامج المبيعات المتقدم على أن يُطلق عام 2023.

ودرنا خلال عام 2022 أكثر من **200 موظف من قسم الشؤون التجارية**، بمن فيهم مدراء في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، والشرق الاوسط، وشمال أفريقيا، وتركيا، وأمريكا الشمالية، وجنوب أفريقيا، بإجمالي **4,920 ساعة تدريب**.

## التعلم على منصة (لينكد إن ليرنينج) (LinkedIn Learning)

شملت الإنجازات المحققة عام 2022 توسيع الوصول إلى موقع (لينكد إن) بغرض التعلم، وهو ما أتاح الفرصة لأكثر من 6,000 موظف للوصول إلى أكثر من 16,000 دورة، بإشراف خبراء من مختلف المجالات، مما سمح لهم بالوصول إلى الموارد التعليمية في الأوقات التي تناسبهم. وتسمح المنصة للموظفين باتباع دورات عند الحاجة، عوضاً عن الانتظار للحصول على جلسات دراسية مجدولة، بما يتماشى مع هدفنا المتمثل بتشجيع الموظفين على تولي مسؤولية تطوير خبراتهم المهنية. **وسُجل إجمال 14,261 ساعة بمتوسط ساعتين لكل متعلم.**



## مجالات التركيز المستقبلية: أهدافنا ومبادراتنا لعام 2023

تشكل أهدافنا لعام 2023 استمراراً لاستراتيجية الموارد البشرية الخاصة بنا، والتي أطلقناها عام 2022 وتمتد لمدة خمس سنوات، وتشمل:

المبادرة	التأثير	مؤشرات الأداء الرئيسية
بناء مؤسسة قائمة على الأداء وتقدير المكافآت	ترسيخ ثقافة مكافأة الأداء والتركيز على النتائج. تحديد أبرز الموظفين من أصحاب الإنجازات المساهمين في نمو أرامكس والحفاظ عليهم.	تحديد أهداف الأعمال تحديداً واضحاً ونقل مؤشرات الأداء الرئيسية عبر قطاعات الشركة. والتواصل بوضوح وشفافية حول أهداف المكافآت والعمولات. والمراجعة المستمرة للأداء. وتوفير عروض رواتب مجزية ومتوازنة للشرائح الثابتة والمتغيرة. التنمية السريعة وترقية أصحاب الأداء العالي من خلال توفير فرص تطوير للجميع.
تطوير المواهب والتركيز على التنوع	تسريع عملية تطوير المواهب لتلبية احتياجات التعاقد الوظيفي والقيادة. وتحسين معدلات التنوع وتنفيذ البرامج التي تحقق أفضل نتائج المساواة بين الجنسين.	وضع خطط تعاقب وظيفي للمناصب القيادية والتشغيلية الرئيسية. والتقييم والتخطيط التنموي المدعوم بمراجعات القيادة. وتحقيق أهداف التوظيف والتوازن بين الجنسين.
تحسين ودمج عمليات الموارد البشرية	التحسين المستمر لممارسات الموارد البشرية وتعزيز تجارب الموظفين.	الحفاظ على خبرات التعلم المدمج. وتبسيط العمليات والاستفادة من التكنولوجيا في عمليات الموارد البشرية اليومية ضمن دورة حياة الموظف من البداية حتى النهاية.
تعزيز الفعالية والكفاءة على الصعيد المؤسسي	دعم نمو أرامكس من خلال الاعتماد المستمر على التصميم المؤسسي الذي يتيح إمكانية تحقيق خطط الأعمال والاستراتيجيات بأفضل تكلفة ممكنة.	تمكين عمل المؤسسة من خلال هيكليات وأدوار ومسؤوليات واضحة. وتحقيق التعاون عند الضرورة في مشاريع الدمج والاستحواذ. وإدارة تكلفة الموظفين وعددهم انسجاماً مع الاستراتيجية والخطة السنوية. ومراجعة الأهداف الإنتاجية.
رعاية الصحة المؤسسية والمشاركة	بناء ورفع مستويات مشاركة الموظفين من خلال تنفيذ برامج ومبادرات رئيسة لدعم الموظفين.	تعزيز التواصل واطلاع القيادة من خلال الوسائط الرقمية والمادية. والاحتفاء بثقافة أرامكس الفريدة والترويج لها. وتقدير وتكريم مساهمات الموظفين. والاستماع إلى المشكلات الواردة من الملاحظات والتقييمات ومعالجتها.



## الصحة والسلامة والأمن



وتتطلب إجراءات الإبلاغ عن الحوادث من جميع موظفينا الإبلاغ عن كل الحوادث المتعلقة بالأمن والسلامة، من خلال أداة «ريسكرونيكت» (Riskconnect)، بما في ذلك الحوادث الوشيقية، ثم نحقق في هذه الحوادث من قبل ممثلي الصحة والسلامة، والأمن المعنيين في المحطات باستخدام منهجية تحليل السبب الأساسي، وبناءً على نتائج التحليل تتخذ التدابير التصحيحية، والوقائية اللازمة.

كما وضعت أرامكس سياسة إيقاف العمل في عام 2022 في إطار وظائف أداة «ريسكرونيكت» (Riskconnect)، والمصممة لمنح الموظفين والعاملين المتعاقدين القدرة على التوقف عن العمل في حال تسبب أي ظرف أو سلوك غير آمن بحوادث غير مرغوبة. ويحظر جميع الموظفين والعاملين المتعاقدين بالمعرفة والقدرة على التصرف بمسؤولية لضمان السلامة خلال تأدية أي مهمة أو نشاط. ويُعد إيقاف الأعمال غير الآمنة إجراءً صحيحاً، ولا يترتب عليه أي عقوبات تطال الموظف المسؤول، وتهدف هذه السياسة إلى ضمان عدم اضطرار الموظفين للقيام بأي عمل يحدونه غير آمن، ويمكن استئناف جميع الأعمال الموقفة لدى إزالة عوامل الخطورة أو التخفيف منها.

يتولى المدير العالمي لشؤون الصحة والسلامة والمرافق، مهمة الإشراف على وظيفة الصحة والسلامة وفق أهداف واضحة، تُعدّ التقارير حولها دورياً. وتندرج وظيفة الصحة والسلامة ضمن مهام فريق إدارة المخاطر المؤسسية والامتثال، بما يضمن تنظيمها من قبل رئيس شؤون المخاطر والامتثال في المجموعة، والذي يعمل تحت إشراف الرئيس التنفيذي للمجموعة ومجلس الإدارة. كما حرصت أرامكس على إدراج مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بشؤون الصحة والسلامة في تقييمات الأداء السنوية لمدراء المحطات مع وضع أهداف ذكية.

وأطلق فريق الصحة والسلامة في المكتب الرئيس للشركة الكائن في دولة الإمارات العربية المتحدة «الحملة الصحية» في عام 2022 بالتنسيق مع مستشفى إن إم سي التخصصي - الإمارات، بمشاركة 633 موظف / متعاقد.

نولي في أرامكس أهمية بالغة لصحة وسلامة موظفينا وعملائنا وموردنا ومقاولينا وشركائنا. ويمثل الحفاظ على أعلى معايير الصحة والسلامة والأمن مكوناً أساسياً في حماية رأس المال بنوعيه الطبيعي والبشري والاجتماعي القائم على العلاقات على المدى القصير والمتوسط والطويل.

ويضمن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدينا حماية الحقوق الأساسية في توفير بيئة عمل آمنة وسليمة، إذ يقدم الإطار اللازم لجميع محطاتنا في مختلف أنحاء العالم بالاعتماد على عدد من سياسات وإجراءات وتدريبات الأمن والسلامة. ويشمل ذلك سياسات الصحة والسلامة والقيادة، وإيقاف العمل، وتعاطي المواد المخدرة، وعدم التدخين. كما أنشأنا عدداً من الكتيبات الإرشادية والإجراءات التي وُضعت و وفرت للموظفين. ونطلب من الموظفين حضور جلسات تدريبية على هذه الإجراءات، والاطلاع على كتيبات السلامة والمعلومات المتعلقة بها، بما يشمل كتيبات الصحة والسلامة، وكتيب سلامة المخازن، وكتيب سلامة عمليات النقل البري، وإجراءات تصريح العمل، وإجراءات الاستخدام الآمن لمعدات العمل، وإجراءات تحديد المخاطر وتقييمها، والتي تساهم جميعها في توفير بيئة عمل آمنة وسليمة للجميع.

شهد الربع الأول من عام 2022 تفعيل أداة «ريسكرونيكت» (Riskconnect)، والتي توفر حلاً برمجياً للإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها، وقد استُخدمت اليوم في جميع المحطات، إذ أُبلغ عن أكثر من 3,300 حادثة أمن وسلامة، في عام 2022. واستُخدمت أداة «ريسكرونيكت» (Riskconnect) لتسجيل جميع مرافق أرامكس، وتوفير لمحة حول معايير السلامة فيها. كما استفدنا من الأداة في إجراء تقييمات الأمن والسلامة الداخلية، ومن المقرر توسيع نطاقها في عام 2023 لتشمل إجراء تحقيقات أمنية يومية وأسبوعياً وشهرياً، ما يضمن استكمال هذه المهام في جميع المحطات ضمن الوقت المحدد.

ونواظب على مراقبة وتحديث النظام، ومختلف مكوناته؛ لمعالجة جميع احتياجات الأعمال والحد من المخاطر، وإنهاء جميع التهديدات والفجوات المحتملة. كما وضعنا إجراءات لتحديد المخاطر وتقييمها، والتي تتضمن تحديد كيفية تعريف أرامكس للمخاطر المرتبطة بجميع الأنشطة والمهام، والتي تساعد على تحديد تأثير المخاطر على موظفينا، ووضع الضوابط اللازمة لإزالة المخاطر أو الحد منها عن طريق التسلسل الهرمي للسيطرة على المخاطر.



## لمحة حول الدورات التدريبية على الصحة والسلامة والأمن

تدريب 2,370 موظفاً  
(1,516 متدرباً، 490 متدربة)



2,019 ساعة تدريب



17 دورة تدريبية  
على الصحة والسلامة المهنية والبيئية



### كما تلقى الموظفون العاملون في قطاعات محددة (مثل النفط والغاز) تدريباً متخصصاً، وتشمل نماذج التدريب:

- التعريف بمعايير حماية الصحة والسلامة والبيئية على الإنترنت – للموظفين الجدد
- الجاهزية والاستجابة للطوارئ
- عملية إيقاف العمل والملاحظات المتعلقة بالسلامة
- الإبلاغ عن الحوادث الحاصلة والحوادث الوشيكة
- توجيهات السلامة الخاصة بالموقع
- قواعد سلامة الحياة
- السلامة العامة من الحرائق
- رصد المخاطر وضبطها
- التوعية بالسلامة من مخاطر الكهرباء
- حالات الانزلاق والتعثّر والسقوط
- معدات الحماية الشخصية
- التوعية بالسلامة من مخاطر المواد الكيماوية
- الإجهاد الحراري
- حماية اليدين
- السلامة خلال أعمال المناولة اليدوية وحماية الظهر
- السلامة في بيئة العمل
- إدارة مخاطر الإرهاق
- إدارة الإجهاد
- الوقاية من سقوط الأجسام
- العمل ضمن أماكن مرتفعة والحماية من السقوط
- السلامة أثناء التعامل مع معدات النقل
- تصريح العمل
- السلامة أثناء التعامل مع الآلات ذات الأجزاء المتحركة / الدوارة (آلة قطع الخشب)
- معدات الرفع والنقل الخارجي
- السلامة أثناء استخدام الرافعة الجسرية
- مناولة المواد الخطرة
- ضبط تسرب المواد
- أساسيات القيادة الآمنة
- الاستخدام الآمن لمعدات مناولة المواد
- التدريب على الرافعة الشوكية (تقييم نظري وعملي).
- الاسعافات الأولية الخارجية
- مشرف الحرائق الخارجي



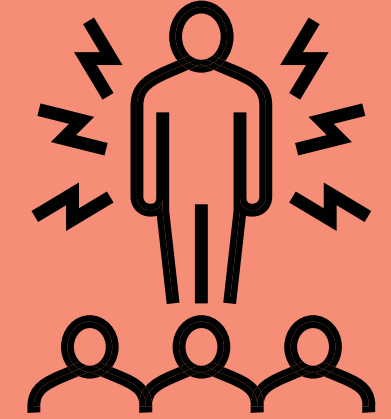
### لجنة سلامة موظفي أرامكس واتصالات الصحة والسلامة والأمن

تتضمن لجنة سلامة موظفي أرامكس موظفين من مختلف الأقسام لمناقشة مسائل الصحة والسلامة خلال الاجتماعات الرسمية. وتهدف اللجنة إلى إيلاء الصحة والسلامة جزءاً محورياً من الإجراءات التشغيلية ومن ثقافة أرامكس وبرامجها. كما تعمل اللجنة على زيادة وعي الموظفين واهتمامهم بمسائل الصحة والسلامة، وتزودهم بمنصة رسمية لمشاركة جميع احتياجاتهم ومخاوفهم من خلال مناقشات مفتوحة، وتوفير آليات لاتخاذ الإجراءات التصحيحية. وتُعقد اجتماعات لجنة السلامة بشكل ربع سنوي.

وتُجرى جولات دورية لتفقد المنشآت، بحضور فريق إدارة أرامكس ورؤساء الأقسام، بهدف تحديد المخاوف الصحية المحتملة وتحديد مواضع التحسين.

كما تدعم أرامكس مشاركة الموظفين في الجولات الإدارية ضمن المنشآت، إذ يشارك رؤساء ومدراء القسم في تحديد الملاحظات المتعلقة بالسلامة.

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



### الدورات التدريبية على الصحة والسلامة والأمن

انطلاقاً من أهمية إجراء الدورات التدريبية، ورفع الوعي لضمان سلامة وأمن الموظفين وأصحاب المصلحة، نواصل تحديث برامجنا التدريبية ومواكبة الاحتياجات التدريبية لمختلف الموظفين. وتستند برامج التدريب الداخلي على الصحة والسلامة المخصصة للموظفين إلى مصفوفة احتياجات التدريب على الصحة والسلامة (E) H&S - 1000 (HS). ويشمل التدريب البرنامج التعريفي لمعايير الصحة والسلامة، وإجراءات تصريح العمل، إلى جانب نماذج تدريب عامة والتدريب على الصحة والسلامة أثناء العمل. وقدمنا خلال عام 2022 التدريب لـ 150 من الموظفين المختصين في قطاع النفط والغاز، ونعتزم توسيع نطاق التدريب ليشمل مزيداً من الموظفين في عام 2023.



# ارامكس

وتجهز جميع مركبات الشحن البري بأجهزة تحديد مواقع، مع مراقبتها على مدار الساعة من غرفة المراقبة (بما فيها الشاحنات المستأجرة من أطراف خارجية). وجرت المصادقة على تقنيات جديدة لتعزيز خاصية تتبع المواقع، ويجري حالياً مراجعة مشروع لمراقبة جميع مركبات أرامكس، ومن المتوقع إطلاقه في مطلع عام 2023. ولم تشهد عمليات نقل النفط والغاز لدينا أي حوادث كبيرة، وساهمت عمليات الفحص السابقة للرحلات في ضمان أمان الشاحنات والبضائع.

ونعتزمه في عام 2023 توفير البرامج التدريبية على القيادة الآمنة، والتي ستكون إلزامية لجميع السائقين وبالأخص ممن ينقلون المواد الكيماوية. وسيجري مراقبة سلوك السائقين عن بعد فيما يخص السرعة الزائدة، وضغط المكابح بقوة، والانعطاف الحاد وغيرها، وذلك باستخدام أجهزة تحديد المواقع المطوّرة، بالإضافة 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.



## السلع الخطرة

نعمل على تطوير برنامج مركز التدريب والتقييم القائم على الكفاءة والمقرر إطلاقه في عام 2023، إذ تتعاون أرامكس مع الاتحاد الدولي للنقل الجوي، لتنظيم برامج تدريبية على السلع الخطرة، استناداً إلى منهجية تدريب وتقييم قائمة على الكفاءة، وتنسجم مع المعايير العالمية في القطاع. وتساهم هذه المبادرة في دعم فريق العمليات الميدانية في الشركة وتمكينه من تطوير الإمكانيات والموارد اللازمة لصقل معارفه حول التعامل مع السلع الخطرة.

## شارك 65% من أفراد فريق خدمة التوصيل والعمليات الميدانية في برنامج التوعية بالسلع الخطرة هذا العام.

وتلتزم أرامكس بمبادئ واضحة حول مناولة السلع الخطرة ونقلها وتخزينها، بما في ذلك المواد الكيماوية؛ والتي تشمل إجراءات محددة مع تقييم مخاطر مفضل في المواقع المعنية. وتحرص أرامكس على المراجعة المستمرة لهذه المبادئ بالتعاون مع رؤساء الأقسام، في حين تراجع «بيانات السلامة» عن طريق موظفين متخصصين، مع إطلاق خطط الطوارئ أو تعديلها لتشمل جميع التغييرات. وتلتزم جميع محطاتنا بالمعايير والقوانين، وأفضل الممارسات المتبعة محلياً وعالمياً المتعلقة بمناولة السلع أو المواد الخطرة.

وأطلقت أرامكس في عام 2022 إجراءات لمناولة المواد الكيماوية، بما يشمل مبادئ توجيهية حول إدارة مخاطر الصحة والسلامة المتعلقة بمناولة المواد الكيماوية في مواقع العمل لدى أرامكس. وتساعد هذه الإجراءات على تقييم وتخفيف المخاطر المرتبطة بمناولة المواد الكيماوية. ويمثل تقييم المخاطر عاملاً محورياً في مناولة المواد الكيماوية، لذا تحدد 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 الكيماوية.

## سلامة عمليات النقل

تتمتع سلامة عمليات النقل بأهمية محورية بالنسبة لفريق الصحة والسلامة، وتتضمن الالتزام بمعايير السلامة والإجراءات اللازمة أثناء نقل المنتجات، أو تحميل المواد وتفريغها وتصنيفها، ووضع البطاقات التعريفية عليها، وتعبئتها وتغليفها، خاصة البضائع الخطرة. كما قدمنا برامج تدريب لجميع الموظفين المعنيين بالنقل البري حول الاتفاقيات المتعلقة بالنقل الدولي للبضائع الخطرة، إضافة إلى تدريبات على شحن البضائع الخطرة من الفئة الثالثة والفئة السادسة في العديد من المواقع والمراكز. وللعام الثاني على التوالي، لم تشهد شركة أرامكس أي حوادث تتضمن ملامسة المواد الكيماوية.



**يشكل المتعاقدون من الباطن شركاء رئيسيين لنظام إدارة الصحة والسلامة في أرامكس، وتضمن الاتفاقيات التعاقدية امتثالهم لسياسات السلامة وإجراءاتها ومسؤولياتها المحددة في الشركة. وتشجع الشركة المتعاقدين من الباطن على الإبلاغ عن أي ملاحظات تتعلق بالصحة والسلامة أو الحوادث الوشيكية. ويجب أن يخضع جميع المتعاقدين المستقلين ممن يعملون داخل منشآتنا لإجراءات الصحة والسلامة وتصريح العمل لدينا. ويتعين على المتعاقدين من الباطن المشاركة في اجتماعات أسبوعية حول إجراءات السلامة، مع إتاحة الفرصة للأطراف الخارجية لطرح مداخلاتهم وأرائهم وملاحظاتهم، بما يضمن التواصل المتبادل. كما نشجع ونحرص على مشاركة التجار والمتعاقدين من الباطن في حملتنا للصحة والسلامة المهنية.**





## أرقام وحقائق عن الصحة والسلامة

شهد عام 2022 منح الاعتماد لأكثر من 15 موقعاً لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية التي تستوفي معيار الأيزو 45001. كما مُنح الاعتماد حتى اليوم لـ 39 موقعاً لمعيار الأيزو 45001 في جميع أنحاء العالم، ونعتزم إضافة 18 موقعاً في عام 2023.

وحرصنا على استيفاء جميع متطلبات معيار الأيزو 45001.

سجلت أرامكس 0.054 حالة وفاة لكل مليون ساعة عمل خلال العام الماضي	0.054	<b>معدل الوفيات</b>
سجلت أرامكس 118 حالة خطر وشيك في العام الماضي	118	<b>الأخطار الوشيكة</b>
شهدت أرامكس 0.22 حادثاً خطراً من إجمالي الحوادث المسجلة في العام الماضي	0.022	<b>نسبة الحوادث عالية الخطورة من إجمالي الحوادث</b>



شهدنا بكل أسف حدوث ثلاث حالات وفاة في عام 2022، إذ تعرضت الدراجة النارية لموظف خدمات توصيل للوجهة النهائية في أرامكس لحادث اصطدام عند مفترق طرق، كما خسرت اثنين من المتعاقدين العاملين في أسطول الشحن البري، أحدهما يعمل سائقاً، انفجرت العجلة الخلفية لشاحنته الثقيلة بينما كان يحاول إصلاحها، والآخر تعرض لحادث مع شاحنة ثقيلة أخرى مملوكة لأطراف خارجية. وحرصت أرامكس على تقديم مختلف أنواع الدعم لعائلات الموظفين، بما في ذلك الدعم المالي وترتيبات الدفن واستحقاقات التأمين على الحياة. كما قدمت أرامكس لعائلات العاملين المتعاقدين جميع مستحقاتهم من خلال الشركة المتعاقد. ونحرص دوماً على تحسين تدابير السلامة واتخاذ التدابير التصحيحية لتوفير أعلى معايير الأمان لموظفينا.

مؤشرات الصحة والسلامة							
السنة	2022	2021	2020	2019	2018	2017	
معدل تكرار الإصابات الهادرة للوقت	2.22	2.58 *	1.83	2.88	2.73	2.69	سجلت أرامكس 2.22 إصابة هادرة للوقت لكل مليون ساعة عمل خلال العام الماضي
معدل الحوادث الناجم عنها إصابات هادرة للوقت	0.57	0.66	0.53	0.62	0.58	0.57	سجلت أرامكس 0.57 حادثاً هادرة للوقت لكل مئة موظف
معدل الشدة	11.90	17.72	17.61	16.45	8.99	12.08	أدت كل إصابة هادرة للوقت إلى تعطل عن العمل بمتوسط 11.90 يوماً
معدل الإصابات الهادرة للوقت	0.44	0.52 *	0.37	0.58	0.55	0.54	تعرض 0.44 موظفاً لإصابات هادرة للوقت لكل مئة موظف
معدل الأيام المهدورة للمركبات	3.87	6.93	8.03	12.27	7.64	9.69	سجلت أرامكس 3.87 يوماً مهدوراً نتيجة أعطال المركبات لكل مليون شحنة
معدل الأيام الضائعة نتيجة الحوادث المرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب	4.94	6.92	5.42	3.63	4.26	4.54	سجلت أرامكس 4.94 يوماً مهدوراً نتيجة حوادث مرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب لكل مليون شحنة
معدل الأيام المهدورة	8.80	13.85	13.45	15.90	11.90	14.23	سجلت أرامكس 8.81 يوماً مهدوراً لكل مليون شحنة
الحوادث لكل مليون شحنة	8.18	7.26	7.54	9.21	15.61	13.94	سجلت أرامكس 8.18 حادثاً لكل مليون شحنة





### الأمن

تنامت خلال عام 2022 التهديدات الأمنية المتعلقة بسلاسل التوريد، متأثرةً تأثيراً خاصاً بالاضطرابات العالمية 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.

وتُسجَل جميع الحوادث الأمنية ضمن أداة «ريسكونيكت» (Riskconnect)، وهو ما 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 التسلسل، والتي تلبّي أفضل المعايير على مستوى القطاع وتتيح لنا إمكانية تجديد شهادة المستوى الأولى من متطلبات تأمين الشحن (FSR – A) الصادرة عن جمعية حماية الأصول المنقولة، وتمكنا للعالم الثاني على التوالي من دخول قائمة أفضل 86 مرفقاً مطابقاً للتقييم الأمني العالمي الخاص بالممتلكات، الأمر الذي يساعدنا على تحديد نقاط الضعف ومعالجتها. ومن المقرر أن تحصل مرافق جديدة على شهادة المستوى الثالث من متطلبات أمن المنشآت. ونهدف خلال عام 2023 إلى ضمان حصول جميع مرافقنا اللوجستية على الشهادات اللازمة، بالإضافة إلى إضافة مرافق جديدة ورفع مستوى التقييم الخاص بالمرافق التي تم تقييمها خلال عام 2022.

وفي إطار إدارتنا لهذه التحديات، واصلنا تنمية فرقنا الخاصة بالصحة والسلامة والأمن خلال عام 2022، مع تطوير سياساتنا وإجراءاتنا التي تضمن لنا التعامل مع هذه التحديات والظروف المتغيرة، بما يساهم في الحفاظ على موقعنا الرائد على مستوى القطاع. وملتزم بمواصلة الجهود خلال عام 2023 وفي المستقبل.

**وتركز أهدافنا المتعلقة بالصحة والسلامة والأمن خلال عام 2023 على الحد من الحوادث والإصابات الهادرة للوقت، إلى جانب تعزيز السلامة في جميع الأنشطة والممارسات اليومية.**

كما سنطلق حملة يوم السلامة في جميع مواقع أرامكس للتركيز على تعزيز السلامة والوعي حول فئات الحوادث الرئيسية ضمن الشركة.

### إحصائيات عن الصحة والسلامة

3	إجمالي الوفيات شاملاً الوفيات لأسباب غير مهنية، وباستثناء وفيات مرض كوفيد-19 (موظف واحد واثنان من العاملين المتعاقدين بدوام كامل)
92	إجمالي عدد الإصابات الهادرة للوقت
1,095	إجمالي عدد الأيام المهدورة
905	إجمالي عدد الحوادث التي نجم عنها إصابات طفيفة، أو لم ينجم عنها إصابات
112	إجمالي عدد الحوادث التي نجم عنها إصابات
1,017	إجمالي عدد الحوادث
16,249	إجمالي عدد الموظفين

702	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات التي نجم عنها إصابات طفيفة، أو التي لم ينجم عنها إصابات
13	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات الناجم عنها إصابات
34	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات التي نجم عنها إصابات هادرة للوقت
715	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالمركبات
481	إجمالي عدد الأيام الضائعة بسبب الحوادث المرتبطة بالمركبات

203	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب التي نجم عنها إصابات طفيفة، أو التي لم ينجم عنها إصابات
99	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب التي نجم عنها إصابات
58	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب التي نجم عنها إصابات هادرة للوقت
302	إجمالي عدد الحوادث المرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب
614	إجمالي عدد الأيام الضائعة بسبب الحوادث المرتبطة بالعمل في المستودعات أو المكاتب





## العملاء

حافظت أرامكس خلال 40 عاماً من عملها على فلسفتها المتمحورة حول العملاء، والتي تشكل حجر الأساس في جهودها لضمان التميز والقيمة للعملاء في كل زمان ومكان. ونلتزم بتقديم خدمات عالية الجودة ومنتجات مبتكرة تضمن تلبية احتياجات عملائنا بالدرجة الأولى، وتركز على تجربتهم في استراتيجياتنا وقراراتنا التشغيلية. ونهدف في أرامكس إلى تقديم خدمات تتجاوز توقعات العملاء، كما نضمن اعتماد سياسات وإرشادات وخطوات تدريب فعّالة لحماية خصوصية العملاء ودعم السرية وضمان الاستجابة، ونؤكد أن جميع التفاعلات بين أرامكس وعملائها مطابقة لأفضل المعايير الأخلاقية والسلوك المهني.



# ارامكس

وتتيح لنا منهجيتنا متعددة القنوات المحافظة على التواصل والاستجابة السريعة، مع تزويد العملاء بقنوات اتصال مختلفة دائماً، وتخضع أنشطة التواصل كافة لعملية إدارة الجودة التي تتم وفقاً لمعايير محددة، وتتضمن نقطة التواصل الأولى، وزمن الاستجابة، وإغلاق عمليات التواصل، وجودة حل المشاكل، ونجمع في أرامكس ملاحظات العملاء المرتبطة بتفاعلاتهم مع الشركة لتحديد أي مشكلة أو خلل، وضمان التحسين المستمر لعملياتنا. وتمكننا خلال هذا العام من طرح نموذج أبسط للتفاعل مع العملاء، ونركز خلال عام 2023 على رقمنة عملية الاستجابة الأولى بما يعزز الخدمة الذاتية ويؤثر إيجاباً على جميع مراحل تجربة العميل، إلى جانب تقليل زمن الاستجابة الأولى. وتتضمن هذه العملية تحسين الأتمتة لتعزيز اتفاقيات مستوى الخدمة وتسريع خدمات العملاء.

## قنوات الاتصال

أعدنا قوائم لعملائنا مع تغيير طريقة التواصل معهم، من خلال منحهم خيارات استلام شحناتهم عبر التسليم من الوجهة الأصلية إلى وجهة الهدف، أو من أقرب نقطة للتوصيل والاستلام، والتي من الممكن أن تكون عبارة عن أحد منافذ أرامكس أو خزانة طرود أو موقع للتوصيل والاستلام.

## توسيع شبكة نقاط أرامكس للتوصيل والاستلام

وسعنا شبكة نقاط التوصيل والاستلام الخاصة بنا في منطقة مجلس التعاون الخليجي، من خلال زيادة منافذ البيع بالتجزئة وشبكة خزائن الطرود ومواقع التسليم السريع، ويمكن لعملائنا استلام شحناتهم من مواقع تقع على مسافة 10 كيلومتر من أماكن وجودهم.

ضاعفنا خلال عام 2022 حجم شبكة مواقع استلام وتسليم شحنات وطرود العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي بالمقارنة مع عام 2021 ويمكن أن يستوعب الموقع الواحد مئات الطرود في نفس الوقت، مما يساهم في تقليل الحاجة إلى الرحلات الكثيرة لتسليم الشحنات، فضلاً عن توفير الوقود والعمالة وتقليل إجمالي البصمة الكربونية للشركة.

## إطلاق خدمة (انت تسلمنا وحنّا نسلمهم)

أطلقنا خدمة (انت تسلمنا وحنّا نسلمهم) في المملكة العربية السعودية وعمان، والتي تتيح للعملاء إرسال الشحنات المحلية من أحد منافذنا أو خزائن الطرود أو نقاط التوصيل والاستلام، لنسلمها من قبل المرسل إليهم في نفس الشبكة وبأسعار تنافسية وعملية سهلة وسلسة.

## المناقصات

نحرص من خلال عمليات المناقصات الخاصة على التفاعل مع العملاء لفهم احتياجاتهم من منظورات مختلفة للمؤسسة، بما فيها المجالات القانونية والتجارية والمخاطر والامتثال وغيرها من الجوانب التي تضمن وصولنا للحل الصحيح المناسب لكل عميل. وتمكننا خلال عام 2022 من الفوز بعدد كبير من المناقصات عبر منتجاتنا المختلفة في 40 دولة من مناطق متعددة، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 17% في معدل الفوز بالمناقصات مقارنة بعام 2021. ونطمح خلال عام 2023 إلى زيادة عدد المناقصات بنسبة 25%، وبناء فهم أفضل للأسباب الرئيسية التي ساهمت في خسارتنا لبعض المناقصات، والآليات التي يمكننا من خلالها بناء قدراتنا الداخلية لتوسيع أعمالنا.

## برنامج دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

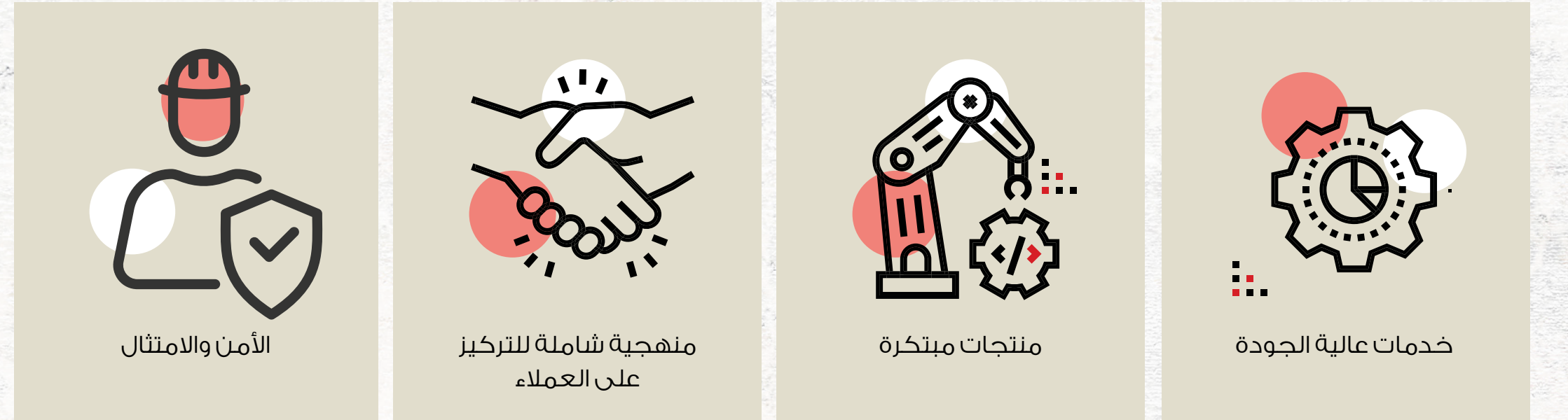
نواصل العمل على تقديم الخدمات والمنتجات المخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة، انطلاقاً من إدراكنا لأهمية ريادة الأعمال في تحقيق التحول في اقتصادنا ومجتمعنا. فقد أنشأنا وحدة مخصصة؛ لتعزيز إمكانات هذه الشركات، من خلال توفير حل اقتصادي ومخصص للخدمات اللوجستية ومدعوم بالتقنيات المتطورة، وذلك بهدف تقديم تجارب شحن سلسلة تلبية خاصة لاحتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتجمع هذه الوحدة البيانات الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة والناشئة وتحللها؛ لتوفير فهم شامل لاحتياجاتها، كما تعمل على تصميم وتنفيذ الحلول والعروض المناسبة مع التركيز على تقديم تجربة متكاملة وسلسة. وركزنا خلال عام 2022 على تعزيز العروض والأسعار الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة، وتحسين آليات جذب العملاء المحتملين، كما خصصنا قنوات اتصال تستخدم صوت العميل للحصول على الملاحظات باستمرار، وعملنا أيضاً على تعزيز تجربة المستخدم من خلال تجديد موقعنا والأدوات الخاصة به. ونسعى أيضاً إلى توظيف مدرء لتطوير الأعمال ممن يتمتعون بالخبرة في التعامل مع الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة، بما يحقق تخصيص أفضل لخدماتنا لتلبية احتياجاتهم.

بدأنا أيضاً باستكشاف فرص الشراكة مع دائرة التنمية الاقتصادية وحاضنات الشركات الناشئة ومنشآت الشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف توسيع نطاق وصولنا وبرامجنا.

**استطعنا الوصول إلى أكثر من 75,000 شركة صغيرة ومتوسطة منذ إطلاق البرنامج، مع إضافة أكثر من 26,000 شركة أخرى عام 2022.**

تمثل إدارة علاقتنا مع عملائنا جزءاً لا يتجزأ من تدفقات رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، ونستفيد من رأس المال الفكري والبشري ونعمل على تعزيز رأس المال الاصطناعي لضمان قدرتنا على خلق قيمة لجميع عملائنا وأصحاب المصلحة لدينا والحفاظ عليها.

## المنهجية المتمحورة حول العملاء في أرامكس



## تتيح لنا منهجيتنا للتركيز على العملاء الاستثمار في بناء رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات، وتعزيز رأس المال الفكري ورأس المال الاصطناعي.



## وضع مشاركة العملاء على رأس أولويات الشركة

على مدار 40 عاماً الماضية، ساهمت منهجيتنا المتمحورة حول العملاء في دعم استراتيجيات وأدوات وأنشطة علاقات العملاء لدينا. واستمرت هذه المنهجية خلال عام 2022 أيضاً، وقد استثمرنا في تقنيات جديدة تعتمد على الذكاء الاصطناعي لفهم توجهات العملاء ومشاعرهم، وطورنا عملية الاستجابة خلال ثوان باستخدام روبوتات الدردشة المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي. كما واصلنا نهجنا الذي يركز على العنصر البشري في التعامل مع عملائنا، والذي يشكل عاملاً رئيساً في ضمان تقديم أفضل التجارب المخصصة. وزودنا روبوتات الدردشة على تطبيق واتساب بأحدث ميزات أنظمة الذكاء الاصطناعي المعتمدة على الإنسان، إضافة إلى مزايا معالجة اللغة الطبيعية، مع إطلاق قنوات إضافية جديدة على مواقع تويتر وإنستاجرام وفيسبوك في عام 2022.

وتركز أرامكس خلال عام 2023 على تقديم المزيد من قنوات التواصل وخدمة العملاء في مناطق مختلفة، بما يساهم في توفير تجارب عملاء مخصصة تخصيصاً أفضل في مختلف أنحاء العالم.

ولضمان تحقيق تواصل فوري واستجابة سريعة عبر قنوات متعددة، ركزت أرامكس على تجربة الموظفين التي تتماشى مع تجربة العملاء، كما طورت منصة متزامنة ومتعددة القنوات، والتي توفر للموظفين من مختلف الأقسام رؤية شاملة حول تاريخ أنشطة التفاعل مع العملاء، وتوفر لهم تدفقاً حراً للمعلومات وتضمن توفير مستوى جودة ثابت في تجارب العملاء على اختلاف القنوات.



# أرامكس

ويجمع هذا الحل المدعوم بالذكاء الاصطناعي بين قنواتنا وخبرتنا المختلفة بهدف توحيد اتصالات وتجربة العملاء ضمن منصة متعددة القنوات، بما يوفر نفس المستوى من عملية الأتمتة عبر مختلف قنوات التواصل الاجتماعي. ويقدم «سبرينكلر» (Sprinklr) إمكانية الاطلاع على محادثات ومعاملات العملاء على امتداد جميع القنوات، ويساهم في توفير الحلول لعمليات الذكاء الاصطناعي الفعالة. ويساعد النظام أرامكس على تقديم أفضل حلول التسليم للوجهة النهائية من خلال تسريع الأولويات الرقمية.

## ريادة جوانب التفاعل وتسريع التحول وتوفير الفرص

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

## جمع تقييمات العملاء

يتيح لنا جمع تقييمات العملاء وآرائهم تطوير استراتيجيات المشاركة الخاصة بالشركة، وتحسين الخدمات المقدمة ومستويات الاحتفاظ بالعملاء. ويتيح لنا برنامج صوت العميل الخاص بأرامكس جمع التقييمات عبر قنوات متعددة، بما فيها الهواتف والرسائل النصية القصيرة والمواقع الإلكترونية، واستبيانات العملاء المتكررة التي تقدم تقييمات مفصلة. وتتماشى هذه القنوات بالإضافة إلى تطبيقات الهاتف المحمول وقنوات وسائل التواصل الاجتماعي وعمليات جمع البيانات مع ممارسات اللائحة الأوروبية لحماية البيانات. ويلتقط البرنامج الآلاف من التقييمات في مجالات متعددة، مع تحليلها ومشاركتها مع الفرق المختصة على الصعيدين المحلي والعالمي لتحسين تجربة العميل بالاستناد إليها.

## متابعة مستمرة لخدماتنا تضمن مواصلة توفير القيمة

نحرص دوماً على مراقبة جودة تقديم خدماتنا على مختلف المستويات والقطاعات والمجالات، ما يتيح لنا توقع احتياجات العملاء والبقاء في طليعة التحولات العالمية في قطاعنا وتحسين خدماتنا. ونعتمد منهجيات استقصائية تقوم على التوقعات ومواكبة المستجدات بهدف توقع التغييرات والمتطلبات التشغيلية والتكنولوجية والتوجهات وتقلبات أحجام العمل وتحولات ومتطلبات أنشطة العمل والقطاع.

## الأمن 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 عملائنا وشركائنا التجاريين وأصحاب المصلحة لدينا. كما نحرص على تأسيس ثقافة أمن معلومات راسخة في جميع الأقسام والمستويات الرأسية والأفقية، 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. 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 القيادات العليا للشركة ووصولاً إلى موظفي الخطوط الأمامية. وعلى الرغم من أن أنظمتنا تتسم بالمرونة وتلبي احتياجات ومتطلبات عملائنا، تواصل أرامكس الاعتماد على خطة فعالة للاستجابة للأزمات، والتي تهدف إلى ضمان استمرارية عمليات الشركة في حالة وقوع كارثة أو مشاكل أخرى من هذا النوع.

وحصلت أرامكس على شهادة معايير أمن البيانات في قطاع بطاقات الدفع (PCI-DSS) التي تضمن للعملاء حماية معلومات بطاقتهم الائتمانية وفق أعلى معايير وشروط الأمان. وتعتمد أرامكس معايير اللائحة الأوروبية في مجال حماية البيانات كأساس لإطار خصوصية البيانات المؤسسي لديها في القارة الأوروبية ومختلف أنحاء العالم. وتمكنت أرامكس بفضل هذه المعايير من الامتثال لغالبية اللوائح التي طرحت لاحقاً في دول أخرى. ويعكس تطبيق سياسة القواعد المؤسسية الملزمة (إطار حماية البيانات) التزام الشركة بحماية المعلومات الشخصية وفق أعلى المعايير المتاحة في مختلف عملياتها.

ولم تسجل أرامكس في عام 2022 أي شكاوي متعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء ومُقدان بياناتهم.

## 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)

## ونهدف خلال عام 2023 إلى:

- توسيع شبكة نقاط التوصيل والاستلام. يتمثل الهدف النهائي في تنفيذ وتوسيع مواقع نقاط التوصيل والاستلام لدينا لتغطي نطاقاً يتراوح بين 5 – 10 كيلومتر من مواقع عمل العملاء أو سكنهم أو دراساتهم.
- زيادة نسبة خدمات الاستلام لتصل إلى 30% من إجمالي الشحنات الواصلة.
- إطلاق خدمة (انت تسلّمنا ونحن نسلّمهم) في بقية المحطات
- إطلاق شبكة خزائن الطرود المحلية من أرامكس في عُمان وقطر والكويت والبحرين والمملكة العربية السعودية.
- أتمتة عملية إرسال الشحنات الشخصية عبر منافذ البيع بالتجزئة من خلال إدخال ميزة كشك الخدمة الذاتية.

## قدرات الأعمال والتحول القائمة على التكنولوجيا

ندرك في أرامكس أن قدرتنا على توفير القيمة لأصحاب المصلحة لدينا يعتمد على الاستثمار في الابتكارات التكنولوجية ودمجها ضمن جميع جوانب سلسلة القيمة الخاصة بنا. ونحافظ على موقعنا كإحدى أبرز الجهات التي تعمل على تمكين التكنولوجيا والابتكارات، من خلال الالتزام بالاستفادة من قدرتنا وخبرتنا التكنولوجية ومواكبة التطورات في المشهد الرقمي المتغير باستمرار. وتتمثل استراتيجية ومهمة التحول الرقمي الخاصة بأرامكس في تطوير قدرات الأعمال القائمة على التكنولوجيا، وتوسيع مجال عمليات الأعمال الرقمية فيها وزيادة حجمها، بالإضافة إلى تحقيق الإيرادات وتحسين هامش الربح وتعزيز رضا العملاء وتهيئة أعمالنا لتحديات المستقبل.

واستناداً إلى جهودنا خلال عام 2021 وضعنا خلال عام 2022 خطة استراتيجية لمدة خمس سنوات تركز على النقاط التالية:

 <p><b>تطوير قدرات ومصادر إيرادات جديدة في مجال التكنولوجيا</b></p>	 <p><b>تحديث تكنولوجيا أرامكس الأساسية</b></p>	 <p><b>الارتقاء بتجربة العملاء – تطوير علاقة ودية بين مقدم الخدمة ومنتقبيها</b></p>
 <p><b>تحسين الكفاءة التشغيلية</b></p>	 <p><b>ابتكار يواكب متطلبات المستقبل</b></p>	 <p><b>دمج التقنيات المستدامة والعمليات الرقمية والحوسبة الخضراء</b></p>

يوفر التحول والابتكار التكنولوجي البنية التحتية الضرورية لتقديم القيمة لعملائنا بكفاءة وفعالية. ونمتلك العديد من الحلول التكنولوجية المتطورة، ونحرص على تطويرها باستمرار، والاستثمار لتحسين المرونة والعمليات والثقة بما يلبي احتياجات عملائنا.

## حلول العملاء متوفرة في أي زمان ومكان

توفر أرامكس مجموعة شاملة من أدوات التواصل التي تتيح للأفراد إمكانية إدارة شحناتهم بسهولة في أي وقت ومن أي مكان. وبعد إعادة تصميم تطبيق أرامكس في عام 2021، واصلنا خلال عام 2022 تعزيز قنوات اتصال العملاء، وأطلقنا حل «سبرينكلر» (Sprinklr) متعدد القنوات.



# ارامكس



• **الأسطول الكهربائي:** تُعد المركبات الكهربائية أساسية: لتحقيق أهداف خفض البصمة الكربونية الخاصة بنا، وتلعب دوراً هاماً في هذا المجال إلى جانب تخفيض التكاليف، ونختبر باستمرار مركبات جديدة لتحديد الطول المناسبة التي تلي احتياجات أعمالنا. للمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على قسم البيئة في الصفحة 33.

**4. مركز أرامكس للقيادة:** أطلقنا في الربع الرابع من عام 2022 مركز قيادة ضمن مكتب الدعم العالمي. وتضم هذه الوحدة عرضاً مباشراً لعملياتنا على الشاشات، مع التركيز على معلومات مستوى الشحن بالاستناد إلى اتفاقيات مستوى الخدمة، إذ نلتقط أي معلومة مضللة أو أخطاء بهدف تجنب التأخير في العمليات. كما تساعدنا الوحدة على فهم نقاط قوة عملياتنا وتحسين أي نقاط ضعف، وتضمن توفير معالجة استباقية في حالة وجود أي خلل في الاتفاقيات على مستوى الخدمة المتعلقة بالشحنات والتواصل مع العميل بشأنها.

**5. برامج ابتكار أخرى:** يتيح برنامج الابتكار الداخلي الخاص بنا (أرامكس ريدلاب) للموظفين مشاركة أفكارهم معنا، حيث يمكن تحويل هذه الأفكار إلى منتجات واختبارها وإطلاقها بعد إجراء الدراسات والتقييمات اللازمة. وتشمل قائمة أفكار برنامج ريدلاب التي طرحت من قبل الموظفين خلال عام 2022 ومن المقرر إطلاقها:

- متجر تجارة إلكترونية خاص بصناديق أرامكس: نخطط لإدراج أرامكس في الأسواق الإلكترونية كمتجر متاح للعملاء الراغبين بشراء الصناديق وغيرها من المواد الاستهلاكية الأخرى.
- رموز غير قابلة للاستبدال في قطاع الشحن: ندرس كيفية استخدام الرموز غير القابلة للاستبدال في عمليات الشحن الخاصة بنا.
- طول تطبيق واتساب للأعمال: ندرس آلية الاستفادة من تطبيق واتساب في خدماتنا في المناطق الجغرافية للوكلاء والامتيازات.
- أتمتة عمليات التدريب: ندرس فكرة أتمتة عمليات التدريب وتأهيل الموظفين في مركز الاتصال الخاص بنا.

ونبحث في عالم «الميتافيرس» (Metaverse) عن جميع الجوانب المتعلقة بالشحن والأجهزة القابلة للارتداء الخاصة بمعالجة عمليات الشحن. وبدأنا عملية إطلاق أرامكس في عالم «الميتافيرس» (Metaverse) من خلال شركة ناشئة تحمل اسم «ميتامول» (Metamol)، حيث سنقوم بدور شريك الشحن المتخصص لمبيعاتهم.

**6. الامتياز:** نعمل على إعادة إطلاق البرنامج بما يساهم في إعادة ضبط استراتيجية الامتياز والوكلاء الخاصة بنا من خلال إنشاء عمليات اختيار وتأهيل وشراكة جديدة. ونقوم في هذا الإطار بتعديل هيكلية الإيرادات الحالية ونظام الدعم وعمليات تسجيل الدخول ودورات التطوير، وذلك بهدف إنشاء مصادر إيرادات جديدة في الدول الحالية والجديدة.

## الابتكار في أرامكس

**تتمحور استراتيجية الابتكار الخاصة بنا حول دفع التحول داخل الشركة؛ لتقديم القيمة لعملائنا وضمان رضاهم، وذلك من خلال منهجية موثوقة ومسؤولة تحافظ على ربحية المنتج. وتشمل قائمة مشاريعنا الحالية ما يلي:**

**1. التعهيد الجماعي:** تمتلك أرامكس منتجاً للتعهيد الجماعي يتيح لنا إمكانية الوصول إلى شركاء في جميع الوظائف، ونستخدم اليوم منصة التعهيد الجماعي للوصول إلى موظفي التوصيل تحت علامة تجارية تسمى فليت. وقد وفر هذا المنتج في 10 مناطق جغرافية منذ إنطلاقه في عام 2016، ونجح في إتمام حوالي 8 مليون عملية تسليم شحنات مختلفة. ونعمل الآن على تطوير المنتج وإطلاق ميزات تعهيد جماعي في وظائف العمل الأخرى، مثل التخزين ومكتب الدعم ومركز الاتصال وغيرها.

**2. تنطوي حلول نقاط التوصيل والاستلام على أهمية محورية بالنسبة لنا؛ لتوفير الراحة للعملاء، وتحسين التكلفة في عمليات الوجهة النهائية.** ونعمل الآن على تمكين المناطق والمحطات بما يساهم في بناء شراكات وإطلاق مواقع جديدة للتوصيل والاستلام، يتراوح عددها بين 10 و13 ألف موقع خلال السنوات الخمس القادمة. وضاعفنا خلال عام 2022 حجم شبكة مواقع استلام وتسليم شحنات وطرود العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي بالمقارنة مع عام 2021. ونعمل الآن على إطلاق مواقع جديدة في منطقة الشرق الأوسط، وشمال أفريقيا، وتركيا، ومنطقة أفريقيا. ونهدف إلى بناء ألفين إلى 3 آلاف موقع في المناطق الجغرافية الأساسية خلال 12 - 24 شهراً القادمة، ما يمكن العملاء من استلام الشحنات من أي مكان يحمل علامة أرامكس بالقرب منهم.

**3. برنامج المركبات المستقبلية:** ركزنا خلال عام 2022 على دعم التوجه الهادف إلى الاعتماد على المركبات ذاتية القيادة، والتي تعتمد على مصادر طاقة صديقة للبيئة. وتمكنا خلال هذا البرنامج من التواصل مع الجهات التشريعية، وأجرينا تجارب ناجحة على التقنيات التالية:

• **التسليم باستخدام الطائرات بدون طيار:** نجحنا في طرح خدمات التسليم باستخدام الطائرات بدون طيار في مسقط، وتطبيقها ضمن إحدى طرق التوصيل الصعبة، وهو ما ساهم في الترويج لفكرة التسليم باستخدام الطائرات بدون طيار. وفي ضوء المخاوف الأمنية المحتملة واللوائح المتعلقة بعمليات التسليم باستخدام الطائرات بدون طيار الحديثة، نفتخر بالشراكة التي أتاحت تقديم هذه الخدمة لعملائنا عبر شبكتنا. ونخطط خلال عام 2023 لتوسيع نطاق عمليات التسليم هذه في جميع المناطق العالمية التي تمتلك قوانين ولوائح ناظمة لهذه الطريقة، مما يوفر منتج تسليم جديد ومتطور يساهم في تقليص أثرنا البيئي السلبي والانبعثات الناجمة عن عملياتنا إلى أدنى المستويات.

• **التسليم باستخدام روبوتات ذاتية القيادة:** أطلقت المركبات ذاتية القيادة التي تعمل بواسطة البطاريات الكهربائية لأول مرة في دولة الإمارات في الربع الرابع من عام 2022. وطرحت أرامكس أربعة روبوتات لبدء عملية التسليم في الوجهة النهائية والظروف، مع محاكاة الظروف اللازمة لإثبات فائدة الروبوتات وأدائها العالي. ونعمل الآن على توسيع عملية المحاكاة، ونخطط لإطلاق عمليات التسليم باستخدام الروبوت في مختلف مناطقنا لمساعدتنا على تحقيق أهداف الاستخدام الخاصة بنا والإنتاجية ومعايير الجودة.





## مجتمعاتنا

شكلت الاستدامة على مدار 40 عاماً الماضية جزءاً أساسياً من هوية أرامكس، كما تُشكل مصدر فخر، ورؤية استراتيجية، وقيمة جوهرية نلتزم بها في جميع أعمالنا. وبشكل عملنا وشراكتنا مع مجتمعاتنا جزءاً هاماً من استدامتنا، ونثق بأن دورنا ومسؤوليتنا كشركة يفرض علينا العمل بشكل وثيق مع مجتمعاتنا لترك أثر إيجابي ومُستدام وفعال.







## استراتيجية رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات في أرامكس

نعمل في أرامكس على بناء وتطوير علاقات وشراكات داخلية ومع الشركات الأخرى وأصحاب المصلحة، والتي تلعب دوراً محورياً في دعم استراتيجية الاستدامة لدينا، وتحسين رفاهية جميع الأطراف، وضمان معرفتنا باحتياجات أصحاب المصلحة والمجتمعات التي ننشط بها والاستجابة لها.

ويرتبط رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات في أرامكس برأس المال البشري والفكري. وتمنحنا استراتيجيتنا المعتمدة القدرة على ترسيخ فهمنا لتأثيراتنا الاجتماعية وضمان مساهمتنا الفاعلة في خدمة المجتمع.

ونواصل التعاون مع المشاريع المجتمعية من خلال نموذج **شراكة** واستثمار، وذلك بهدف دمج الاستدامة في عملياتنا وتعزيز **التزاماتنا تجاه أصحاب المصلحة** وأفراد المجتمع، وتقديم القيمة في كل الأماكن التي نوجد فيها.

وتتسم استراتيجيتنا في مجال المجتمع والاستدامة بطابع مستقبلي مستند إلى تجارب الماضي والخبرة والتواصل. ونعتمد طريقة منهجية مبنية على الحقائق والمعلومات وقائمة على الشراكات، والتي تركز على الاستمرارية والشفافية والمشاركة الإيجابية مع المجتمعات.



# ارامكس

ومع الجهود الضخمة التي شهدتها عام 2021 لدعم المجتمعات خلال أزمة كوفيد - 19، بدأنا برسم ملامح برامجنا المجتمعية للوصول إلى المزيد من المستفيدين من خلال الشراكات الاستراتيجية مع مزودي الخدمات المجتمعية.

وسيبدأ تأثير هذه البرامج بالظهور بدءاً من عام 2023، فقد تمكنا هذا العام من الوصول إلى أكثر من 140,000 مستفيد من خلال شراكاتنا وبرامجنا المتنوعة.

وركزنا خلال عام 2022 على تعزيز جهودنا وشراكاتنا بما يضمن دعم أهدافنا الاستراتيجية ومجالات تركيزنا والارتقاء بها. كما حافظنا خلال هذا العام على شراكاتنا الحالية، وأجرينا تقييماً لجميع مشاريعنا وأنشطتنا، ورسمنا خريطة طريق لتبسيط مشاريعنا الاجتماعية، وإنشاء شراكات جديدة وإجراء تقييمات وأبحاث حول احتياجات وأولويات المجتمع والشباب.

ونسعى خلال عام 2023 إلى تطبيق الخطط والمهارات المكتسبة، والعمل على توسيع قاعدتنا المستفيدة بنسبة 5% على أساس سنوي لغاية عام 2030.



يهدف برنامج المسؤولية الاجتماعية الخاص بنا، والذي طبقناه عبر شبكتنا، إلى خلق قيمة مشتركة، والمساهمة مساهمة إيجابية في مجتمعاتنا استناداً إلى خصائصها واحتياجاتها المحلية المحددة. ويشارك موظفونا في برنامج المسؤولية الاجتماعية، ويحفزون لإحداث تغيير في مجتمعاتهم من خلال أنشطة التطوع والقيادة. ويركز البرنامج على المجالات الرئيسية التالية:

## تفعيل مشاركة المجتمع

يمكن أن تتخذ المشاركة الفعالة في المجتمع أشكالاً متعددة استناداً إلى احتياجات المجتمع المحلي وملاحظته، واعتماداً على وجودنا العالمي واحتياجات المجتمعات المتنوعة. ونعرّف في أرامكس مشاركة المجتمع على أنها عملية المساهمة والدعم الفعال التي تعزز سبل عيش المجتمع والعافية والاستدامة.

## تعليم وتمكين الشباب

نثق بالحاجة إلى تعليم وتمكين جيل الشباب للوصول إلى مستقبل مُستدام، ونسعى إلى ضمان تزويدهم بجميع المهارات اللازمة والخبرات؛ لتمكينهم من رسم ملامح المستقبل وإحداث تغيير إيجابي داخل مجتمعاتهم وخارجها.

## ريادة الأعمال

تمتلك أرامكس تاريخاً عريقاً ممتداً لأربعين عاماً في مجال ريادة الأعمال. وبالاستناد إلى خبرتنا الطويلة، ندرك الدور الهام الذي من الممكن أن تقوم به الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحول الاقتصادات ودفع الابتكار وخلق القيمة. ونركز في هذا الإطار على دعم رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة في تجربتهم كجزء من برنامجنا الاجتماعي، كما قمنا بتطوير برنامج للشركات الصغيرة والمتوسطة والذي أخذ بالتوسع ويشكل جزءاً من عملياتنا التجارية. ويوفر هذا البرنامج مثلاً رائعاً على تكامل أولويات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية واستراتيجية الأعمال الخاصة بنا، ويؤكد على منهجيتنا المتكاملة وجهودنا للاستفادة من الكفاءات الأساسية. لمزيد من المعلومات حول برنامج الشركات الصغيرة والمتوسطة، يُرجى الاطلاع على الصفحة 57.

## الاستفادة من عملياتنا لدعم جهود الإغاثة الطارئة والإنسانية

نحرص على تسخير عملياتنا وقدراتنا ورؤوس مالنا البشرية والمادية والفكرية، ورأس مالنا الاجتماعي القائم على العلاقات لتقديم الإغاثة الطارئة والدعم عند الحاجة. وتمثل جاهزيتنا لتوفير الإغاثة الطارئة جزءاً مهماً في تفاعلنا مع المجتمع. وندرك مدى أهمية قواعدنا التشغيلية وشبكات التخزين والنقل لدينا في تعزيز قدرتنا على توفير الإمدادات الطبية والغذائية الضرورية، وتسهيل نقل المعلومات والتعاون مع الشركاء تعاوناً عملياً.



## أبرز المشاريع والشراكات الاجتماعية خلال عام 2022



على مستوى المقاطعة، حيث تضم 209 طلاباً و45 طالباً ممن انضموا إلى المدارس الوطنية في العام الماضي.

ويتضمن الدعم توفير مواد البناء اللازمة لأعمال البنية التحتية، وساهمت أعمال التجديد في توفير مختبر ومطبخ جديد للطلاب، إلى جانب العناصر الأخرى التي تبرعنا بها للمدرسة.

### دعم الأطفال في جنوب أفريقيا

سهلت أرامكس جنوب أفريقيا تشغيل برنامج سمايل في مستشفى نيلسون مانديلا الأكاديمي في ماثا من خلال الدعم العيني والعمليات الأخرى، وجمع هذا البرنامج فريقاً تطوعياً من جراحي تجميل متخصصين، وأطباء تخدير الأطفال، وأطباء الأطفال، وأخصائيي العناية المركزة للأطفال، وممرضات، وأطباء أسنان، ومعالجي النطق، ومعالجين نفسيين، وموظفي السجلات الطبية، ومنسقي الخدمات اللوجستية، والمتطوعين، إضافة إلى إجراء عملية الحنك المشقوق لـ 24 طفلاً (15 طفلة و9 أطفال). وقدمت أرامكس الدعم من خلال:

- الدعم اللوجستي ونقل المعدات الطبية والمواد الاستهلاكية والأدوية.
- دعم نقل وإقامة الفريق الطبي التطوعي في ماثا (جواً وبراً)



### دعم الرعاية الطبية المجانية في كينيا

في إطار مشاركتنا مع المجتمع في كينيا، عقدنا شراكة مع منظمة (أكشن إن فوكس) لدعم المخيم الطبي المجاني الذي أقيم لمدة ثلاثة أيام في ثلاثة مواقع مختلفة. وقدمت أرامكس شاحنة وسائق لنقل الأدوية ووجبات الطعام إلى مواقع المخيمات الطبية، بالإضافة إلى تخزين المواد في الشاحنة خلال فترة المخيم، وتقديم المنظمة غير الربحية للمجتمعات الأكثر فقراً مساعدة مجانية متمثلة في الأدوية ووجبات الطعام، وتلقى حوالي 3,100 شخص علاجات مختلفة تراوحت من علاج إعتام عدسة العين وإزالة الورم إلى جراحة الحنك المشقوق وعلاجات الأسنان.

### توزيع المساعدات في السودان

استأجرنا بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية رحلة طيران لنقل وتوزيع 100 طن من الأدوية على 13 ولاية في مختلف أنحاء السودان، والتي استهدفت أكثر من 4,000 عائلة متضررة بالفيضانات، كما أجرينا عمليات تخزين الإمدادات في مستودعاتنا.

### توزيع حقائب مدرسية في تونس

قامت أرامكس، بالتعاون مع نادي (روتاركت) تونس، بتوزيع 120 حقيبة مدرسية على الأطفال والياfecين في الأجزاء الريفية من باجا.

### الشراكة مع إنجاز في البحرين والأردن

من خلال شراكتنا طويلة الأمد مع إنجاز، قدمه موظفونا في البحرين جلسات تدريب مختلفة لأكثر من 60 طالباً، والتي تناولت العديد من الموضوعات، بما فيها إدارة التمويل الشخصي والتخطيط المستقبلي. ودعمنا في الأردن تحدي أعمال المنشآت الذي تضمن أكثر من 80 طالباً وركز على بناء مهارات ريادة الأعمال.

### دعم تعليم الطلاب في غانا

قدمت أرامكس غانا، بالتعاون مع السفارة اللبنانية، منحاً دراسية لـ 31 طالباً خلال عام 2022. وجاءت هذه المنح تتويجاً لشراكة ممتدة لثمان سنوات بهدف تحسين حياة العديد من الطلاب، والذين سيساهمون مساهمة إيجابية في مجتمعاتهم عند مواصلة حياتهم المهنية في مختلف التخصصات والمجالات.

### دعم مهارات التوظيف في إيرلندا

استقبل برنامج عالم الأعمال، الذي تديره مؤسسة Business in the Community Ireland في إيرلندا بالشراكة مع مدرسة (بالبريغان كوميونيتي كوليديج) وأرامكس إيرلندا، 18 طالباً ممن أتيدت لهم الفرصة لاكتساب معرفة عميقة حول الأدوار العديدة في مكان العمل، فضلاً عن تعزيز فرصهم بالتوظيف من خلال تمارين متعددة مثل المقابلات الافتراضية. وقد أطلق البرنامج السنوي لأول مرة عام 2015 وتمكن من تقديم الدعم لـ 130 طالباً.

### تجديد المدارس في كينيا

إطار الجهود المبذولة لتوفير بيئة تعليمية أفضل للطلاب، قدمت أرامكس كينيا الدعم لإعادة بناء وتجديد مدرسة مامبورا الابتدائية، التي انطلقت في أوائل عام 1970 وتعد المدرسة الأفضل



## أبرز الشراكات

عقدنا في عام 2022 شراكة مع مجموعة عمل دبي للتمويل المستدام، والتي أنشئت من قبل مركز دبي المالي العالمي بهدف إنشاء أداة تقييم ذاتي تقيس مدى تطور سياسات وممارسات المسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وتهدف هذه الأداة إلى مساعدة الشركات على إنشاء خارطة طريق واضحة وعملية؛ لتحقيق طموحاتها في مجال الاستدامة. وتعتزم أرامكس التعاون مع المجموعة لتدريب الشركات على استخدام الأداة اعتباراً من عام 2023. [مجموعة عمل دبي للتمويل المستدام](#)

## WE SUPPORT



## مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة في الأردن

تتعاون أرامكس مع مجموعة من الشركات الأردنية لتأسيس فرع للميثاق العالمي للأمم المتحدة في العاصمة الأردنية عمّان، انطلاقاً من إدراكها للدور الكبير الذي يلعبه الميثاق وعملية إعداد تقارير الاستدامة في تطوير ممارسات أعمال أكثر مسؤولية وكفاءة، وتحسين مستويات الشفافية والمحاسبة وتعزيز الاستدامة. ويضم الفرع حالياً 42 شركة، ويتولى إقامة فعاليات مختلفة بالتدريب على إعداد تقارير الاستدامة، ونشر الوعي بممارسات الأعمال المستدامة والمسؤولية، والابتكارات الحالية، والتحديات والمخاوف المتعلقة بالاستدامة. وعمدت أرامكس من خلال هذا الفرع إلى دعم مبادرة بورصة عمّان، بالشراكة مع فرع الميثاق العالمي للأمم المتحدة في الأردن، بهدف إدراج عملية إعداد تقارير الاستدامة في التقرير السنوي لأكثر من 20 شركة مدرجة في سوق الأوراق المالية الأردنية، وهي تشكل خطوة مهمة لضمان شفافية الشركات.

وشاركت أرامكس عام 2022 في برنامج مسرع أهداف التنمية المستدامة حول المجالات التالية: هدف المساواة بين الجنسين (الهدفان الخامس والعاشر)، ومسرّع الطموح المناخي (الهدف 12)، وطموح عام لتحقيق أهداف التنمية المستدامة يتعلق بجميع الأهداف الـ 17. كما قدم متطوعون من أرامكس جلسات تدريب حول طريقة إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة الدولية لإعداد التقارير لموظفي بورصة عمّان.

## الشراكات من أجل الخير



ندرك في أرامكس أن معالجة القضايا العالمية، مثل تغير المناخ والفقر وبطالة الشباب، يتطلب بناء شراكات فعالة والاستفادة من خبراتنا وقدراتنا وشبكاتنا للمساهمة في التنمية المستدامة. ونهدف في إطار استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا إلى بناء شراكات ورعايتها بهدف تعزيز خلق القيمة وتأثيراتنا الإيجابية على مجتمعاتنا. ونشجع الجميع على اتباع ممارسات الأعمال المستدامة واللوائح المحسنة والشفافية والمساءلة ودمج الاستدامة في ممارسات الأعمال داخل المنظمات المختلفة. ونتعاون في أرامكس مع العديد من المؤسسات الخاصة والعامّة وغير الحكومية عبر مناطق جغرافية وأقاليم مختلفة.

## بعض الأمثلة عن شراكاتنا وإنجازاتها خلال عام 2022 تشمل:

## الشراكات العالمية:

مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، مبادرة الاهتمام بالمناخ  
القمة العالمية لطاقة المستقبل

## الشراكات الإقليمية:

سوق دبي المالي، منظمة اليونيسف، المنتدى العربي للبيئة والتنمية، منظمة الأونروا  
المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، رواد التنمية  
إنجاز العرب

## الشراكات المحلية:

المجلس الأردني للأبنية الخضراء، إنجاز الأردن، غرفة دبي، مجموعة أبوظبي للاستدامة،  
مبادرة بيرل، بنك الكساء المصري، أميديست

## المشاركات العالمية والمحلية:

الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC).



إضاءات

شراكتنا مع مؤسسة رواد التنمية

رواد التنمية هي مؤسسة غير ربحية للتنمية المجتمعية تلتزم بالعمل مع المجتمعات المحتاجة، من خلال التعليم والعمل التطوعي للشباب وتنظيم القاعدة الشعبية لتعزيز الشراكات الإبداعية بين القطاع الخاص، ومنظمات المجتمع المدني، والحكومة، والمجتمعات نفسها، والسعي إلى إيجاد حلول فعالة لمعالجة المشكلات. وتأسست رواد التنمية من قبل القطاع الخاص بقيادة شركة أرامكس، وتوجد حالياً في الأردن ولبنان وفلسطين ومصر، وهي تركز على أربعة برامج تشمل تنمية الطفل، وتنمية المراهقين وتنظيم الشباب، وتمكين المجتمع.

2005

تأسيس رواد التنمية في عمان الشرقية.

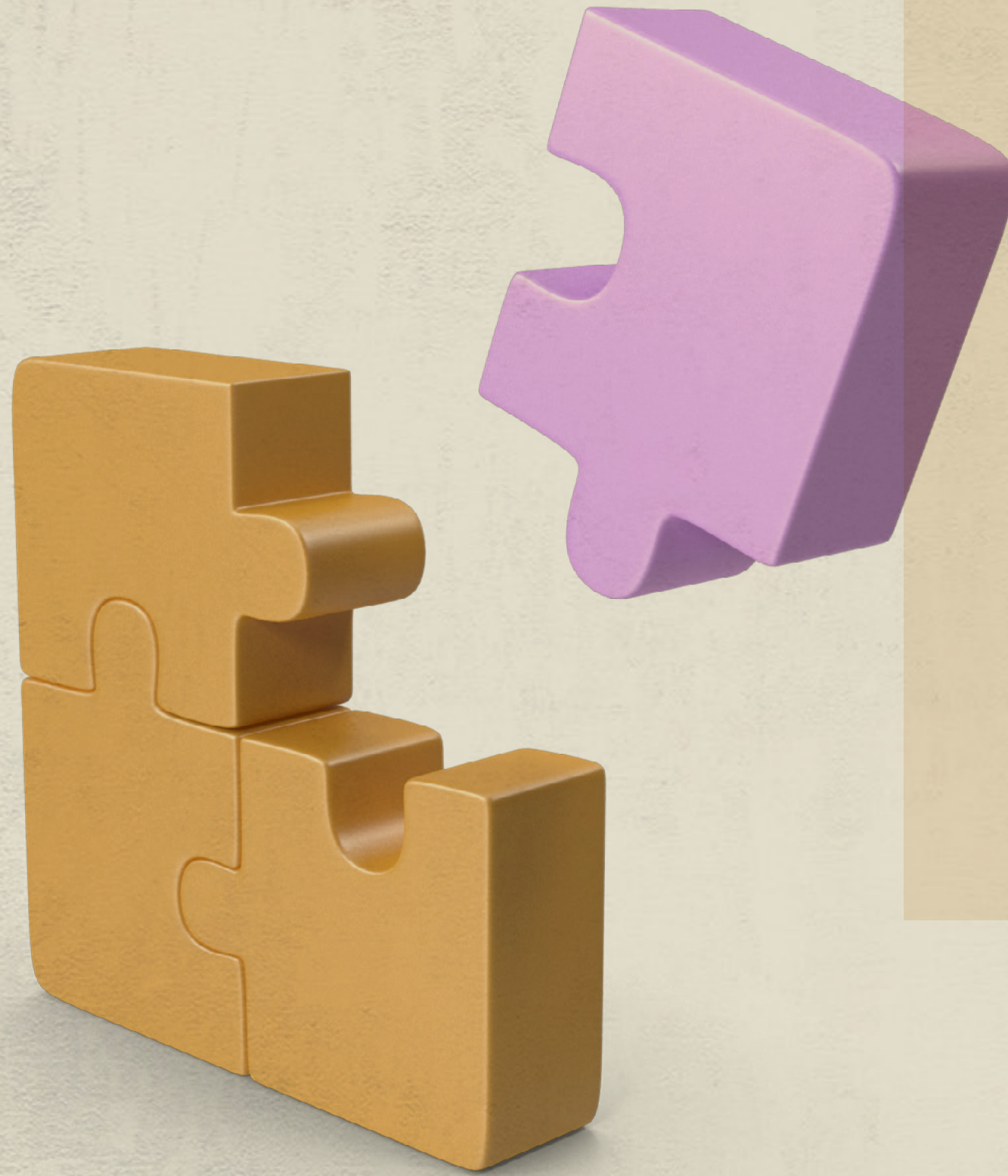
2011 – 2013 توسع رواد التنمية في المنطقة ضمن الأردن ولبنان وفلسطين ومصر.

استفاد 2550 طالباً شاباً من برامج المنح التعليمية التي أطلقتها رواد التنمية منذ تأسيسها في ستة مراكز مجتمعية بالأردن ولبنان وفلسطين ومصر. يلتزم الشباب مقابل هذه المنح الدراسية بتقديم أربع ساعات أسبوعياً في خدمة المجتمع.

استفاد 473 شاباً من المنح الدراسية في مراكز الأردن ولبنان وفلسطين ومصر المجتمعية الستة لمؤسسة رواد التنمية في عام (2022)، وشاركوا في أكثر من 41,169 ساعة عمل في خدمة المجتمع، من خلال برامج التطوع والدعم المختلفة التي تنظمها المؤسسة، فضلاً عن مختلف البرامج والمسارات والمشاريع والمبادرات والحملات.



لمزيد من المعلومات حول تأثير رواد، يُرجى الاطلاع على الملحق رقم 4، الصفحة 184.





# ارامكس

## حسنا في عام 2022 عمليات العناية الواجبة المتعلقة بالموردين لدينا من خلال:

- تحديث دراسات العناية الواجبة تجاه الموردين لتشمل جوانب حقوق الإنسان والعمال والصحة والسلامة والتأثيرات البيئية والاستدامة.
- تقديم ميثاق قواعد سلوك الموردين التي تغطي مجموعة كبيرة من الجوانب، بما يضمن الانسجام مع قواعد سلوك أرامكس، بما يشمل ثقافة النزاهة في مكان العمل؛ وثقافة النزاهة في مزاولة الأعمال؛ والالتزام بميثاق قواعد السلوك.

وطورنا استراتيجيات الشراء والتوريد في قسم المشتريات، والتي تساهم إلى جانب برمجياتنا وأنظمتنا في إجراء عملية معالجة فعالة وسلسلة لاحتياجاتنا من المشتريات. ويتضمن إطار المشتريات الداخلي آليات التظلم لطرح المشكلات أمام مدير المشتريات الإقليمي المعني. وسيجري التحقيق في أي مشكلة تُطرح، مع إجراء مزيد من التحقيقات عند الاقتضاء لتقييم الأدلة والبت في القضية.



انطلاقاً من إدراكنا لأهمية ترسيخ ممارسات الاستدامة والأعمال المسؤولة وتوسيع نطاقها على امتداد سلسلة التوريد، أطلقنا العديد من المبادرات المتمحورة حول تحسين الخواص البيئية لسلسلة التوريد لدينا. نجح عدد من مورديننا في تحقيق الحياد الكربوني، ما يتيح لنا تحسين سلسلة التوريد وتقليل انبعاثات الغازات من النطاق 3 في الدول التي ننشط بها.

## علاقات المشتريات والموردين

تضمن منهجيتنا الاستباقية في مجال المشتريات التزامنا بمدونة قواعد السلوك الخاصة على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك على امتداد سلسلة التوريد التابعة لنا والامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة. وتُعد إجراءات المشتريات في أرامكس جزءاً مهماً من ممارساتنا التجارية، وتساهم في تسهيل تحقيق أهدافنا المتمثلة بالاعتماد على المصادر المحلية وبصورة مسؤولة، إلى جانب ضمان عمليات شراء استراتيجية ومسؤولة وفعالة من حيث التكلفة من خلال عملية تتسم بالصرامة والشفافية والسهولة في الوقت ذاته.

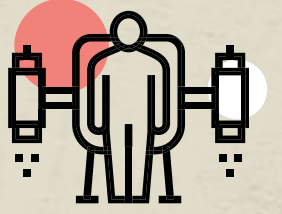
ونتواصل مع مورديننا من خلال قنوات مختلفة، سواء عبر الإنترنت أو مباشرة. كما نقوم بزيارات ميدانية ونعقد جلسات للتفاعل مع أصحاب المصلحة؛ لتكوين صورة أشمل حول قاعدة الموردين لدينا. وقد أطلقنا تدريباً للموردين من خلال نظام **Ariba**، والذي غطى جميع الموردين لدينا في عام 2022.

ويعمل فريق المشتريات عملاً وثيقاً مع جميع وحدات الأعمال لفهم احتياجاتها ومتطلباتها وتسهيل عملية التوريد. كما نشجع الموردين وعمليات الشراء المحلية ونمنحها الأولوية دائماً، طالما أنها تتسجم مع مدونة قواعد السلوك والاحتياجات التجارية.

وفي عام 2022، وقد حُصص 98% من الإنفاق في المحطات الرئيسية\* على الموردين المحليين\*\*.

وبالنظر إلى تأثير المشتريات، حرصنا على تحسين شفافية عملية العناية الواجبة القائمة من خلال ضم أقسام مختلفة، بما في ذلك القسم المالي والامتثال والصحة والسلامة والاستدامة، في دورة التأهيل الرقمية على بوابتنا الإلكترونية. ويختبر جميع الموردين باستخدام استبيان الموردين الخاص بنا أثناء عملية الانضمام، والذي يغطي سياسة العناية الواجبة تجاه الأطراف الخارجية لدى أرامكس، ومدونات قواعد سلوك الموردين وأرامكس، والتي تشمل مواضيع متنوعة تتعلق بالمسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك الأثر البيئي وعمالة الأطفال والعمل الإجباري وحقوق الإنسان والمساومة الجماعية والتأثير الاجتماعي. تقع مسؤولية المراجعة على قسم الامتثال والمشتريات، والقسم المالي، وأقسام المحاسبة، والاستدامة والصحة والسلامة، حسب طبيعة المورد. ونجري تقييمات ربع سنوية للموردين الذين نتعاون معهم.

وتُطلب وثائق إضافية من الموردين بناءً على إجاباتهم، وفي حال لم يستوف المورد معايير الاختبار، فلن يتابع عملية الانضمام. ونهدف من خلال الاستبيان والتدريب والشراكات إلى الحد من المخاطر المتعلقة بعدم الامتثال وانتهاكات العمل والآثار الاجتماعية والبيئية السلبية على امتداد سلسلة التوريد التابعة لنا.



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

\*\* الموردون المحليون: الموردون المتواجدون في الدول والمحطات التي تتواجد فيها أرامكس تحديداً





# أصحاب المصلحة

بهدف تعزيز فهمنا لاحتياجات أصحاب المصلحة لدينا ووجهات نظرهم واهتماماتهم الرئيسة، نحرص على إقامة جلسات للتفاعل مع أصحاب المصلحة (يديرها مستشار من طرف ثالث) بصورة منتظمة في مواقع مختلفة، بغرض جمع الرؤى والأفكار ومشاركة أنشطتنا وتوحيد الأفكار مع أصحاب المصلحة حول سبل تعزيز استدامتنا وعمليات خلق القيمة ومختلف العمليات عمومًا.



يهدف تعزيز فهمنا لاحتياجات أصحاب المصلحة لدينا ووجهات نظرهم واهتماماتهم الرئيسية، نحرص على إقامة جلسات للتفاعل مع أصحاب المصلحة (يديرها مستشار من طرف ثالث) بصورة منتظمة في مواقع مختلفة، بغرض جمع الرؤى والأفكار ومشاركة أنشطتنا وتوحيد الأفكار مع أصحاب المصلحة حول سبل تعزيز استدامتنا وعمليات خلق القيمة ومختلف العمليات عمومًا. ويمكن الاطلاع على التقرير الكامل للجلسات في الملحق 5.

**وتشتمل أهداف الجلسات على ما يلي:**

- تقييم أداء أرامكس في مجال الاستدامة: ضرورة أن يفهم أصحاب المصلحة طموحات أرامكس وإنجازاتها وتحدياتها في مجال الاستدامة ودراستها.

- فهم أرامكس لتوقعات أصحاب المصلحة: يجب على أرامكس فهم مخاوف مختلف شرائح أصحاب المصلحة وتوقعاتهم من الشركة.

- تحديد سبل خلق القيمة المشتركة: مناقشة الآلية التي تتبعها أرامكس لخلق مزيد من القيمة المشتركة لأصحاب المصلحة، وكيفية التعاون معهم لحل التحديات.

- وضع المنهجية المستقبلية: جمع التحليلات والتوصيات حول السبل المتاحة أمام أرامكس للمضي قدمًا في مواكبة تطلعات أصحاب المصلحة، والارتقاء بطموحاتها في مجال الاستدامة بالاعتماد على دعمهم.

صنّف أصحاب المصلحة لدى أرامكس مواضيع مختلفة حول المسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات حسب أهميتها النسبية، والتي حُددت وفقًا لبيانات المبادرة الدولية لإعداد التقارير

موضوع محوري	مواضيع المبادرة الدولية لإعداد التقارير ذات الصلة
سلوكيات العمل والمبادئ الأخلاقية	المؤشر 205 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: مكافحة الفساد 2016
التأثير الاقتصادي	المؤشر 201 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: الأداء الاقتصادي 2016
الأمن وحماية البيانات	المؤشر 418 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: خصوصية العميل 2016
المنتجات والخدمات المستدامة	المؤشر 416 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: سلامة وصحة العملاء 2016
صحة وسلامة الموظفين	المؤشر 403 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: الصحة والسلامة المهنية 2018
التنوع وتكافؤ الفرص	المؤشر 405 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
علاقات العملاء والتفاعل معهم	المؤشر 417 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: التسويق والعلامة التجارية 2016
التغير المناخي	المؤشر 304 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: التنوع الحيوي 2016
الانبعاثات الكربونية	المؤشر 305 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: الانبعاثات 2016
سلسلة التوريد المستدامة	المؤشر 204 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: ممارسات المشتريات 2016
حماية حقوق الإنسان والامتثال	المؤشر 409 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: العمل الإيجابي أو القسري 2016
السلامة العامة والسلامة على الطرق	المؤشر 413 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: المجتمعات المحلية 2016
التواصل والتفاعل بشأن الاستدامة	المؤشر 2 من المبادرة الدولية لإعداد التقارير: إفصاحات عامة 2021

# ارامكس

نقدم تقريرًا عن جهودنا والتقدم المحرز فيما يتعلق بهذه المسائل الهامة المشمولة في التقرير. يرجى الرجوع إلى مؤشر المبادرة الدولية لإعداد التقارير الخاص بنا على الصفحة 117 للوصول إلى معلومات محددة. ويمكن الاطلاع على المزيد من التفاصيل المتعلقة بإعداد التقارير وتحديد مستوى أهمية المواضيع وعملية التدقيق الداخلية في الصفحة رقم 113.

## أبرز النقاط من جلسات التفاعل مع أصحاب المصلحة

يمكن الاطلاع على التقارير الكاملة حول جلسات التفاعل مع أصحاب المصلحة في الملحق رقم 5.

**المواضيع الهامة وفقًا لأصحاب المصلحة**

العملاء					
سهولة التواصل	تقديم الخدمات في الوقت المناسب	التعامل مع الشكاوى	الخصوصية والأمن		
المنظمات غير الحكومية					
التعليم	تمكين المرأة	تمكين الشباب	سلوكيات العمل الأخلاقية		

**الموردون وشركات الطيران**

الموردون					
الالتزام بالشروط والأحكام	الاختيار العادل للموردين	عمليات وإجراءات فاعلة	تقييم التزام الموردين بالممارسات الأخلاقية		

**شركات الطيران**

الالتزام بالشروط والأحكام	إصدار الفواتير والدفع	تقييم التزام الموردين بالممارسات الأخلاقية	تقييم سمعة الموردين		

**الهيئات الحكومية**

سلوكيات العمل والمبادئ الأخلاقية	خصوصية وأمان البيانات	الامتثال للقوانين المحلية والدولية	الأداء في مجال الاستدامة		

**الموظفون**

المكافآت والتكريمات	التطور المهني	التواصل الفاعل	التعلم والتطوير		

<sup>[1]</sup> \* المواضيع غير مدرجة بناءً على التصنيف



## العضويات والجمعيات

العضويات		
الشحن الجوي	الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA)	أرامكس هي وكيل معتمد من الاتحاد الدولي للنقل الجوي وتحمل الأرقام الخاصة (CASS/CODE) في الجزائر، والبحرين، وبنغلادش، وكندا، والصين، وقبرص، وجمهورية التشيك، ومصر، وإثيوبيا، وفرنسا، وألمانيا، وغانا، والهند، واندونيسيا، 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. و تعدّ بعض المحطات الرئيسة بمثابة أعضاء فرديين، في حين لا تزال المحطات المتبقية في مرحلة الحصول على الاعتماد من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي.
العمليات اللوجستية والبرية	الجمعية الدولية للشحن الجوي (TIACA)	عضو
الشحن السريع	الاتحاد الدولي لجمعيات وكلاء الشحن	مؤسس
تحسين الأعمال	الاتحاد الدولي للشحن (WFA)	الرئيس
الأمن	نقابة وكلاء الشحن	عضو
الأهداف البيئية	فينكس	عضو
	مجموعة اللوجستيات وسلسلة الإمدادات	عضو
	تحالف التوزيع العالمي (GDA)	مؤسس
	جمعية التوصيل السريع والخدمات اللوجستية	عضو
	المعهد البريطاني للمعايير	عضو
	جمعية حماية الأصول المنقولة	عضو
	إدارة سلامة النقل (TSA) – الولايات المتحدة الأمريكية	عضو
أخرى	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)	شركتا (TwoWay) و(Priority) هما وكيلان مسجلان
	شركة كامكو للاستثمار وساطة – الولايات المتحدة الأمريكية	عضو
	ABANA: جمعية المصرفيين العرب في أمريكا الشمالية	عضو
	MCAA: اتحاد شركات النقل البريدي الأمريكية	عضو