



نبتة عن الاستدامة  
وهذا التقرير

نحن فخورون بأن يتم الاعتراف بنا كرواد عالميين في مجال إعداد تقارير الاستدامة وقد تم تصنيفنا في المرتبة الأولى في التصنيف العالمي ضمن 363 من شركات النقل على منصة ESG Sustainalytics، والتي تعد واحدة من أفضل مزودي أبحاث وبيانات ESG. كما حصلنا في دبي على علامة المسؤولية الاجتماعية لغرفة دبي لعام 2021، واحدة من أكثر الأطر وأدوات التطوير رسوخاً وشهرة التي تساعد الشركات على تقييم استراتيجيات مسؤوليتها الاجتماعية.

## نبذة عن الاستدامة وهذا التقرير

### نعتمد منهجية استباقية لإدارة الأنواع الستة لرأس مال الشركة



نحرص في أرامكس على اعتماد إجراءات متواصلة ومتطورة باستمرار، لقياس ممارساتنا وإجراءاتنا ومراقبتها وتقييمها، بما يشمل مجالات تدفقات رأس المال وأثر العمليات وخلف القيمة. ونعتمد لتحقيق هذا الهدف منهجية شاملة ومتكاملة تركز على الجهات المعنية، وتقوم على تطوير رأس المال البشري والفكري وتعزيزه، والاستفادة من رؤوس أموالنا المادية والاصطناعية، إضافة إلى حماية رأس المال الطبيعي، وبناء رأس المال الاجتماعي القائم على العلاقات في المجتمعات التي نشط فيها في مختلف أنحاء العالم. كما نستند إلى هذه المنهجية في عمليات اتخاذ القرار، وأليات التركيز على خلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل. ونسعى في هذا الإطار إلى الإشراف على تدفقات رأس المال المتنوعة لدينا، وفهم طبيعتها المترابطة والمعقدة.

وتمكننا الرقابة الصارمة على عملياتنا من فهم أليات تدفق رؤوس الأموال المذكورة أعلاه وإدارتها، بالإضافة إلى الموارد المرتبطة بها وتفاعلها مع الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية كل.

### الاستجابة لأزمة كوفيد-19

شهد عام 2021 استمرار الاضطرابات والتأثيرات السلبية الناتجة عن أزمة كوفيد-19 في مختلف أنحاء العالم. وواصلنا جهودنا المستمرة للاستجابة للأزمة الصحية خلال عام 2020، بهدف ضمان سلامة موظفينا وعملائنا والمجتمعات التي نعمل ضمنها، إلى جانب الاستفادة من عملياتنا وشراكاتنا لتوفير الدعم والإعانة اللازمين. وتمكننا بفضل جهودنا هذه من مواصلة تقديم خدماتنا وفق أعلى مستويات الجودة، مع الحرص على إجراء التعديلات اللازمة لضمان استمرار توافر خدماتنا دون أي عقبات، إذ التزم موظفو خدمات التوصيل لدينا بإجراءات التوصيل الآمنة، وواصلنا الالتزام بأعلى معايير السلامة ضمن مشاريع الاستدامة التابعة لنا، ونحجنا في تزويد الموظفين بالقدرة على العمل من المنزل عند الحاجة وبصورة فعالة وسلسة.



أجرينا عام 2021 تقييماً لتقاريرنا السابقة من حيث المسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بهدف إجراء تحسين هيكلي وعملي على ممارسات الاستدامة التي تتبعها انطلاقاً من عملياتنا الداخلية. ونحرص على جعل المسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات جزءاً لا يتجزأ من عملياتنا وجهود الاستدامة والتقارير الخاصة بنا، بهدف المضي بخطوات ثابتة نحو أخذ الاحتياطات للمستقبل، وضمان قدرتنا على توفير القيمة لعملائنا ومجتمعنا. ويتيح لنا هذا التقييم تأكيد اعتماد عمليات وأنشطة وتقارير تتسم بالشفافية والقوة والشمولية.

### ما هي الجوانب التي يغطيها التقرير؟

يغطي هذا التقرير الأنشطة المالية والخدمات، والعمليات، وجهود الاستدامة، والتقدم المحرز في هذا الصدد لعام 2021، ويلى تقريرنا الخاص بعام 2020 ([الرابط](#)).

ويستعرض التقرير التقدم الذي أحرزناه على صعيد الاستدامة وتحقيق الأهداف غير المالية الرئيسية لعام 2021، إضافة إلى تقييم الانبعاثات الناجمة عن عملياتنا وبصمتنا البيئية. كما يتضمن التقرير تحديثات حول التقدم المحرز على صعيد عملياتنا التجارية وخدماتنا والموارد البشرية والامتثال والحوكمة وغيرها.

## معايير إعداد التقارير

### معايير إعداد تقارير الاستدامة والتقارير المتكاملة

- معايير أرامكس لإعداد التقارير - المعايير الداخلية
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
- معايير انبعاثات الغازات الدفيئة
- الميثاق العالمي للأمم المتحدة - الإبلاغ عن التقدم المحرز
- المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة (IIRC).



### معايير إعداد التقارير المالية

المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية نحن ملتزمون بإعداد تقاريرنا المتعلقة بالبيانات المالية وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) التي أقرها مجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB) ونشرها بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية لهيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة.



## منهجيتنا لإعداد التقارير

### منهجية إعداد تقارير الاستدامة





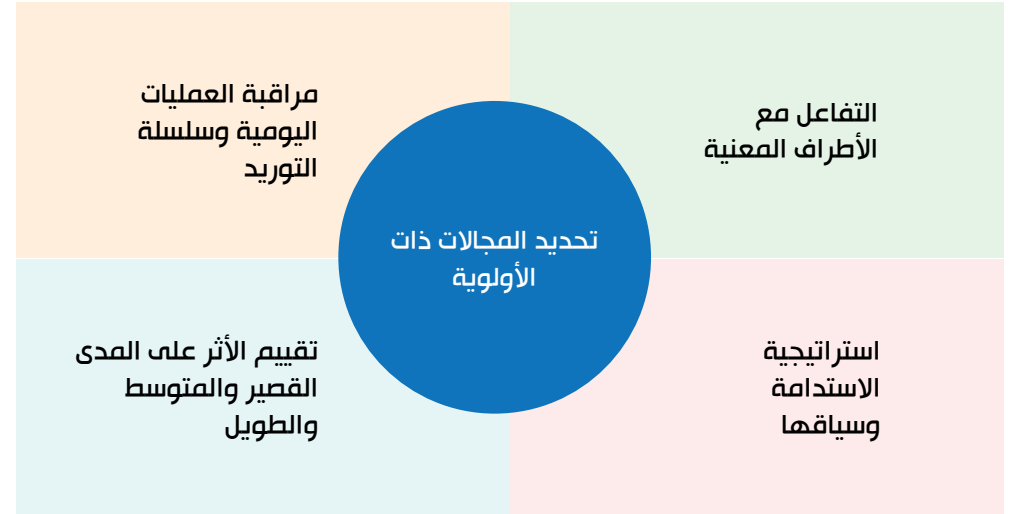
منهجيتنا المتمحورة حول الجهات المعنية

نحرص على تحفيز مشاركة الجهات المعنية على المستويين الداخلي والخارجي في مجالات إعداد استراتيجياتنا وتقاريرنا وإنجاز عملياتنا، من خلال توفير الاستشارات والحوارات وقنوات التقييم والأنشطة المفتوحة والشفافة. ونحدد أولوياتنا وتوجهاتنا الاستراتيجية بالاعتماد على تقييمات الجهات المعنية ومعالجهم، بما يضمن تعزيز تأمين رأس المال البشري والاجتماعي القائم على العلاقات لدينا. وتنسجم منهجيتنا المتمحورة حول الجهات المعنية مع أفضل الممارسات الدولية لبناء أعمال مستدامة، ومع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وإطار عمل المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة (IIRC).

مجموعة الجهات المعنية	قنوات المشاركة	الاحتياجات والتوقعات الرئيسية	الجهود الرئيسية
<ul style="list-style-type: none"> <li>موظفونا: قوة عاملة متنوعة من 16539 تمثل 98 جنسية مع تقسيم الجنس بنسبة 81.96% ذكور و 18.04% إناث</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المراجعات المستمرة للأداء من خلال برنامج الإحصاءات والتحليلات الخاص بنا</li> <li>المراجعة السنوية المطلوبة</li> <li>اجتماعات الفريق (أسبوعية أو شهرية أو ربع سنوية)</li> <li>اجتماعات الإدارة العليا</li> <li>استبيان مؤشر الصحة التنظيمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأمن الوظيفي</li> <li>إدارة الأداء</li> <li>بيئة عمل آمنة وصحية</li> <li>التدريب والتطوير</li> <li>أجر تنافسي</li> <li>تحسينات سير العمل</li> <li>المرونة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>راجع قسم «موظفونا» في الصفحة 53</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>عملاؤنا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة الحساب</li> <li>اتصال تجارة تجزئة القنوات المتعددة المتكاملة Omnichannel</li> <li>بوابات الويب وتطبيقات الجوال</li> <li>واتساب للأعمال</li> <li>مركز إشراك المستهلك</li> <li>منافذ البيع بالتجزئة في أرامكس</li> <li>مركز المشاركة الاجتماعية</li> <li>مندوبو التوصيل في أرامكس</li> <li>أرامكس سبوت وفليت</li> <li>الاستطلاعات ونقاط التفاعل الأخرى</li> <li>تم إجراء الاستطلاعات على فترات مختلفة وفقاً لاحتياجات العملاء مع إجراء مسح سنوي على الأقل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز كفاءة الخدمة والتكلفة والسرعة</li> <li>شفاافية تقديم الخدمة</li> <li>تحسين تبني التكنولوجيا والابتكار</li> <li>توفير دعم لغوي إضافي</li> <li>زيادة الوعي بأنشطة الاستدامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>راجع قسم «عملاؤنا» في الصفحة 24 وقسم «خدماتنا» في الصفحة 20 وقسم «الاستدامة» في الصفحة 44</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مساهمونا:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاجتماعات العامة السنوية.</li> <li>التقارير سنوية</li> <li>تقارير الأرباح ربع السنوية</li> <li>التصريحات الصحفية</li> <li>قسم على الإنترنت مخصص لعلاقات المستثمرين</li> <li>الاتصال المباشر من خلال مكتب علاقات المستثمرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العوائد المرتفعة على الاستثمارات.</li> <li>الحوكمة الفعالة وذات الكفاءة</li> <li>السمعة والعلامة التجارية المميزة للشركة</li> <li>النمو المستدام طويل الأجل</li> <li>النزاهة والشفافية العالية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اقرأ عن جهودنا في قسم «الحوكمة» في الصفحة 87</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>شركاء العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المفاوضات والمعاملات وتقديم الخدمات الجارية.</li> <li>العلاقات التجارية طويلة الأمد مع أرامكس</li> <li>خدمات أرامكس الاستشارية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سهولة الوصول إلى المشاريع التجارية الجديدة مع أرامكس</li> <li>زيادة القيمة للشركاء</li> <li>الحفاظ على القيم الأخلاقية</li> <li>الحفاظ على الامتثال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اقرأ عن جهودنا في أقسام: «خدماتنا» و «عملاؤنا» في الصفحات 20 و 24 . وفترة «تسريع برنامج أرامكس للشركات الصغيرة والمتوسطة» في الصفحة 28 . وقسم «المخاطر والامتثال» في الصفحة 52</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مجتمعاتنا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>متواصل، من خلال مشاريع الاستدامة والشراكات</li> <li>التقييم المستمر للتأثير</li> <li>جلسات إشراك أصحاب المصلحة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العوائد الاجتماعية الإيجابية للمجتمع</li> <li>الحفاظ على حقوق الإنسان</li> <li>توفير الشواغر الوظيفية وخلق فرص العمل</li> <li>التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن العمليات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اقرأ عن جهودنا في قسم «الاستدامة» في الصفحة 44 - رأس المال الاجتماعي والعلاقات</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>بيئتنا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>متواصل، من خلال مشاريع الاستدامة والشراكات</li> <li>التقييم المستمر لتأثير عملياتنا وجهود الاستدامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التخفيف من الآثار السلبية</li> <li>تشجيع وتعزيز تبني التقنيات والابتكارات البيئية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اقرأ عن جهودنا في فترة «الريادة البيئية وجهود التخفيف من آثار التغير المناخي» في الصفحة 49</li> </ul>

المجالات ذات الأولوية والجوانب الجوهرية

نحدد المجالات والقضايا ذات الأولوية بالاعتماد على منهجية دقيقة وصارمة، تغطي مجموعة من الجوانب الأساسية المترابطة المشتملة على:



يساعد تواصلنا المستمر والفعال مع الجهات المعنية على المستويين الداخلي والخارجي (إلى نحدوات أرامكس حول مشاركة الجهات المعنية لعام 2021) على تحديد الجوانب الجوهرية لعملياتنا في مختلف السياقات العالمية والإقليمية والمحلية، والتعامل معها من وجهات نظر متعددة.



محتويات التقرير

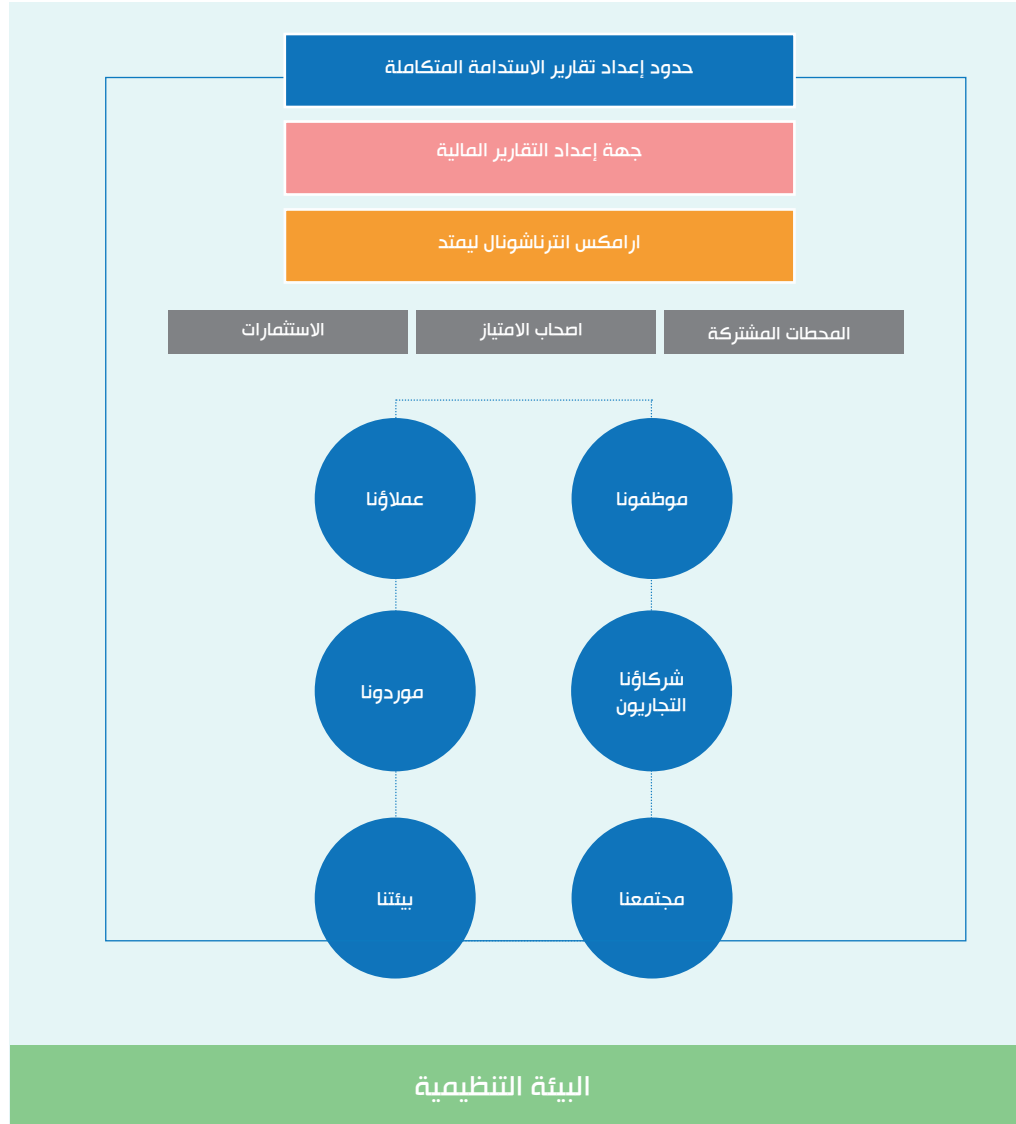
يقدم هذا التقرير لمحة عن أنشطتنا ومبادراتنا المختلفة والتقدم المحرز فيما يخص الجوانب الجوهرية لعام 2021. ونسعى إلى تقديم تقرير شامل ومتكامل، يستعرض المعايير التي نقيّد بها جميعها. ونقدم في ما يلي لمحة عن الصفحات والأقسام المتضمنة في هذا التقرير:

معايير إعداد تقارير الاستدامة من المبادرة العالمية لإعداد التقارير

يتماشى محتوى تقريرنا مع الإصدار الرابع من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI G4). فهو يتطرق إلى جوانب جوهرية عديدة، مرفقة مع مؤشرات تغطي المسائل الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. ويتوافر مؤشر الجوانب الجوهرية الخاص بنا في الصفحة رقم 75. ويمكن الاطلاع على المؤشرات المتعلقة بالجوانب المادية في الجزء السفلي من القسم/ الصفحة ذات الصلة.

حدود إعداد التقرير

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول عملية إعداد التقارير لدينا هنا (قسم عملية إعداد التقارير)



## إطار العمل وآلية إعداد تقارير القيمة من المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة (IIRC)

نهدف إلى إعداد تقاريرنا بما يتماشى مع إطار عمل المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة، مع مراعاة الأدوات اللازمة لقياس مدى تأثير عملياتنا في إنشاء القيمة، واقتباسها ومدى صلتها بالأنواع الستة لرأس مال الشركة المحددة أدناه. وستجدون في هذا التقرير الرموز الواردة أدناه، المشيرة إلى أنواع رأس المال المعتمدة في الأقسام ذات الصلة.

**مجموعة أموال** يمكننا استخدامها لإنتاج السلع وإطلاق الخدمات، والتي نحصل عليها من خلال التمويل أو السيولة النقدية الناتجة عن العمليات و/ أو الاستثمارات.

**رأس المال المادي** 

الأصول المادية والمُصنعة التي نعتمد عليها لتقديم خدماتنا، بما يشمل المباني والمركبات والمعدات والبنية التحتية (التي تملكها أو تستخدمها أرامكس)

**رأس المال الاصطناعي** 

يشمل معارفنا التنظيمية والضمنية والأنظمة والإجراءات والبروتوكولات، إضافة إلى قيمة العلامة التجارية وسمعتها.

**رأس المال الفكري** 

يتضمن الكفاءات والمقدرات والخبرات إضافة إلى جهود الابتكار وبرامج التدريب المقدمة لموظفينا. ويشمل ذلك أيضاً التوافق مع إطارنا الخاص بالحوكمة ودعمه، ونهج إدارة المخاطر وقيمنا الأخلاقية، واعترافنا بحقوق الإنسان. إضافة إلى القدرة على تطبيق استراتيجيتنا، والتزام موظفينا بتحسين خدماتنا إلى جانب قدرتهم على القيادة والإدارة والتعاون؛ لتقديم قيمة مميزة للأطراف ذات العلاقة.

**رأس المال البشري** 

الشراكات والعلاقات الرئيسة مع المجتمع والأطراف المعنية والشبكات الأخرى ذات الصلة، بهدف تحسين الرفاهية وتبادل المعلومات. ويشمل ذلك ثقافتنا وقيمنا الهادفة إلى حماية العملاء والموظفين والموردين والشركاء وأعضاء المجتمع والأطراف المعنية.

**رأس المال الاجتماعي والعلاقات** 

جميع الموارد البيئية المتجددة وغير المتجددة المساعدة في توفير السلع والخدمات الداعمة للازدهار الحالي والمستقبلي.

**رأس المال الطبيعي** 

### أهداف التنمية المستدامة

تواصل أرامكس جهودها لتحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة عموماً، مع التركيز خاصة على الأهداف (1,4,5,8,9,10,12,13,17)، إلى جانب مساهمتها في مجالات أخرى ضمن هذا الإطار. ويمثل ذلك مبادرة طوعية وغير ملزمة اتخذتها أرامكس انطلاقاً من إيمانها بقيمة هذا العمل.



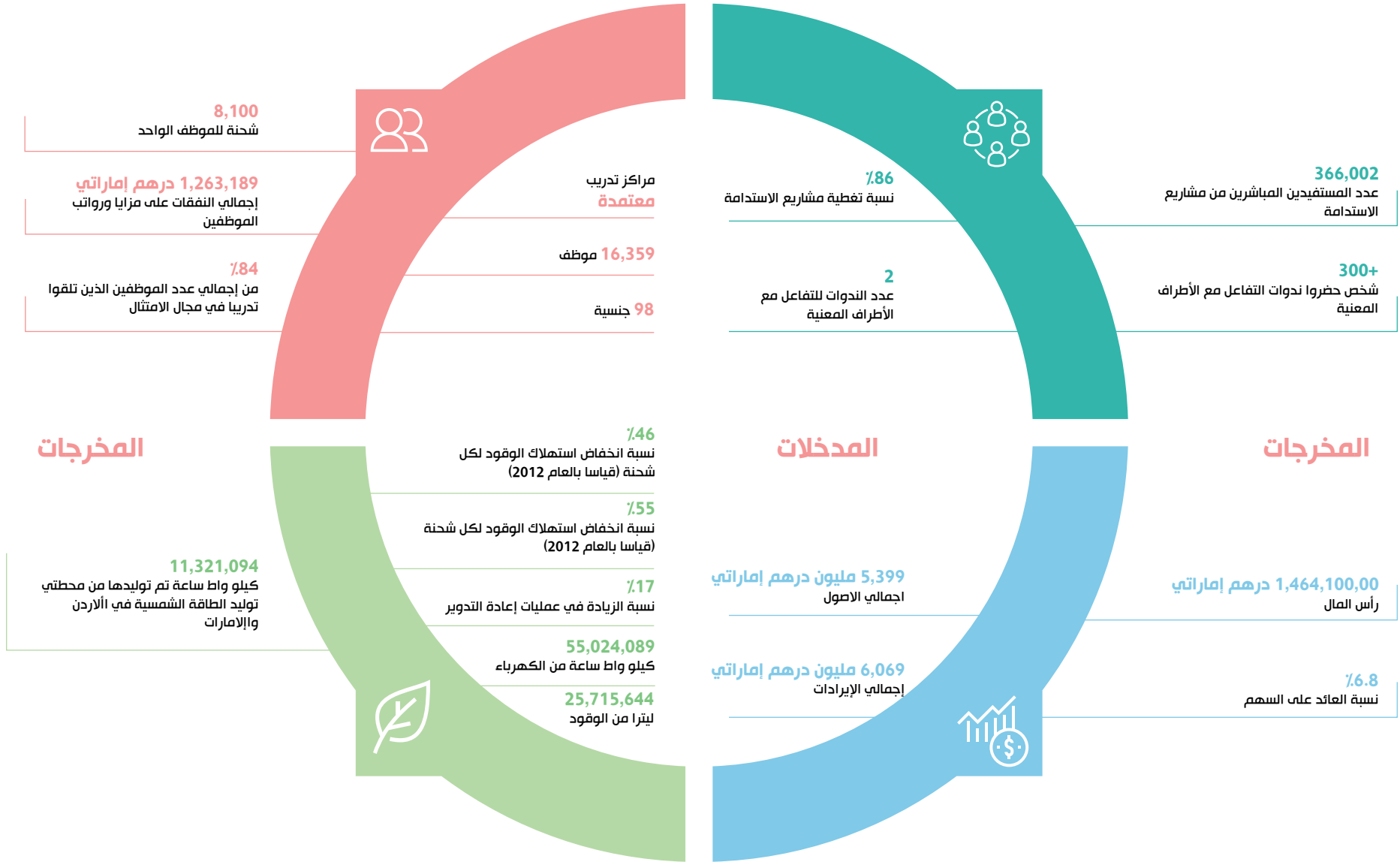
### مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة

نلتزم بتقديم تقرير يعكس التزامنا وجهودنا تجاه مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة؛ ويمكن الاطلاع على معلومات حول كل مبدأ في الأقسام الموضحة أدناه:

المبدأ	التعريف	الأقسام ذات الصلة
<b>المبدأ الأول</b>	دعم حقوق الإنسان المعترف بها دولياً واحترامها وحمايتها	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، الإفصاح عن نهج الإدارة، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ الثاني</b>	عدم المشاركة في أي أنشطة تنتهك حقوق الإنسان	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، الإفصاح عن نهج الإدارة، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ الثالث</b>	ضمان حرية تكوين الجمعيات النقابية والحق في المفاوضة الجماعية	موظفينا، المخاطر والامتثال، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ الرابع</b>	القضاء على جميع أشكال العمل الجبري أو الإلزامي	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ الخامس</b>	العمل بجدية للقضاء على عمالة الأطفال	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، مؤشر النسبية
<b>المبدأ السادس</b>	القضاء على مظاهر التمييز في مجال التوظيف والمهن	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ السابع</b>	التشجيع على اتباع نهج احترازي لمواجهة التحديات البيئية	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، الإفصاح عن نهج الإدارة، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ الثامن</b>	إطلاق مبادرات: لتوسيع نطاق المسؤولية البيئية.	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، الإفصاح عن نهج الإدارة، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ التاسع</b>	التشجيع على تطوير التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة ونشرها	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، الإفصاح عن نهج الإدارة، مؤشر الأهمية النسبية
<b>المبدأ العاشر</b>	مكافحة الفساد بجميع أشكاله وصوره، بما في ذلك الابتزاز والرشوة	موظفينا، الاستدامة، المخاطر والامتثال، الإفصاح عن نهج الإدارة، مؤشر الأهمية النسبية

الأقسام ذات الصلة	الأهداف والتعاريف
نبذة عن ارامكس، الاستدامة	<b>الهدف الأول من اهداف التنمية المستدامة:</b> القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان
الاستدامة، رواد التنمية	<b>الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة:</b> ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع.
موظفونا، الاستدامة	<b>الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة:</b> تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات
موظفونا، الاستدامة	<b>الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة:</b> تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع
نبذة عن ارامكس، الاستدامة، خدماتنا، عملاؤنا، التحول الرقمي	<b>الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة:</b> بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام، وتعزيز الابتكار
موظفونا، الاستدامة، المخاطر والامتثال	<b>الهدف العاشر من أهداف التنمية المستدامة:</b> الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها
نبذة عن ارامكس، الاستدامة	<b>الهدف الثاني عشر من أهداف التنمية المستدامة:</b> ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة
الاستدامة	<b>الهدف الثالث عشر من أهداف التنمية المستدامة:</b> اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره
الاستدامة	<b>الهدف السابع عشر من أهداف التنمية المستدامة:</b> تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة

## نموذج خلق القيمة





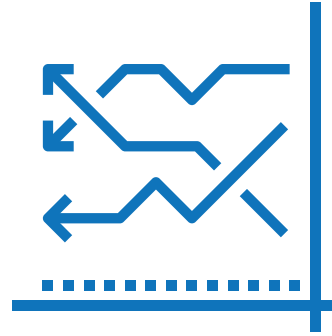
## الأهداف الرئيسية غير المالية

### الصحة والسلامة البيئية



- زيادة الإبلاغ عن أي حوادث وشيكة باستخدام أداة الإبلاغ الجديدة، من أجل الخروج بخطت فعالة لتقليل هذه الأخطاء
- تقليل الوقت الضائع بسبب الإصابات بنسبة 5%
- تقليل نسبة حوادث الطرق لكل شحنة بنسبة 5%

### الشؤون التجارية



- مضاعفة القطاعات ذات الهامش المرتفع بما في ذلك التجارة الإلكترونية والأدوية
- زيادة حجم المحفظة من العملاء الحاليين بشكل عضوي ومن خلال البيع العابر لعروض خدماتنا المتنوعة

### الاستدامة



- إضافة ثلاثة محطات أخرى لتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية
- مواصلة إدخال المركبات الكهربائية في إسطولنا
- الحصول على شهادة ISO14001 بنسبة 100% بحلول عام 2023.
- تقليل انبعاثات الكربون من عمليات أرامكس بنسبة 5%

نهدف إلى مواصلة البناء على هذا الزخم في عام 2022 ضمن الأهداف التالية:

- إجراء تقييم الأمن العالمي الشامل في جميع المواقع والمرافق التابعة لنا
- زيادة قدرات أجهزة فحص الشحنات في البلدان عالية المخاطر وتحديث التقنيات القديمة المستخدمة
- زيادة نسبة الإبلاغ عن الحوادث الأمنية باستخدام أداة «Riskonnect EHS» الجديدة.