

مناقشة وتحليلات الإدارة

الصحة والسلامة والأمن والبيئة

أنهت شركة شل العمالية للتسويق ش.م.ع. عام 2021 بدون تسجيل أية حوادث مضيعة للوقت، وهو ما يعد شاهداً على التزامنا الثابت بالصحة والسلامة والأمن والبيئة. كما واصلت الشركة جهودها المبذولة لتطوير الكفاءات وضمان فعالية سياسات إدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات اليومية. وما زال تعزيز ثقافة السلامة وتحفيزها من خلال الاهتمام بالذات وبالأخرين، بالإضافة إلى غرس ثقافة التدخل في الوقت المناسب، ركائزاً أساسية في هذا النطاق.

خلال العام، قامت الشركة بتنفيذ العديد من مبادرات الصحة والسلامة والأمن والبيئة لتعزيز السلامة في بيئة العمل وتمكين تشغيل الأعمال بطريقة آمنة. وشمل ذلك تدشين منصات وحلول رقمية مثل إدارة التغيير الإلكتروني، وإصدار تصاريح العمل الإلكترونية، والذاكرة الرقمية السحابية "سفير" للإبلاغ عن الحوادث. وبالإضافة إلى ذلك، واصلت الشركة تنفيذ حملات وبرامج تدريبية مثل يوم السلامة، والقواعد الجديدة للحفاظ على الحياة، وأساسيات الصحة والسلامة والأمن والبيئة، والإسعافات الأولية، ومكافحة الحرائق، والجلسات التوعوية المتعلقة بالصحة، والقيادة الوقائية وسلامة الغذاء.

كما استمرت الشركة في إظهار التزامها نحو خلق بيئة مستدامة من أجل بلوغ أهدافها في تحقيق "صفر انبعاثات كربونية" مع افتتاح ثاني محطة خدمة تعمل بالطاقة الشمسية ضمن شبكة محطاتها في السلطنة.

الموارد البشرية

بيئة العمل

ومع استمرار جهودنا للتغلب على التحديات الناجمة عن الجائحة، ظلت الشركة مرنة وحريصة على الاستفادة القصوى من جميع الفرص المتاحة للتكيف وتطوير طرقها في ممارسة أعمالها. كما واصلت الشركة التزامها بتقديم قيمة إضافية لجذب أفضل المواهب، وإشراكهم وتحفيزهم لتحقيق مزيد من التفوق. وقد تحقق ذلك من خلال إظهار أعلى مستويات الاهتمام بصحتهم الجسدية والعقلية والاجتماعية، إلى جانب تلك المواهب أدواراً ومسؤوليات هادفة ومجزية وتتسم بالتحديات. وبالإضافة إلى ذلك، واصلت الشركة تزويد موظفيها بالوسائل والموارد المناسبة لمواصلة الأداء والتسليم المنتظم للأعمال وفق أعلى المعايير خلال عملهم عن بعد ومن أي مكان سواء داخل السلطنة أو خارجها.

الأداء

وفي عام 2021، نجحت الشركة في إتمام العمل على بعض الاستراتيجيات المتعلقة بالموظفين بما في ذلك الانتهاء ونجاح من تنفيذ الذاكرة التقنية السحابية المستحدثة الخاصة بالموارد البشرية. كما نجحت الموارد البشرية في دعم قطاعات أعمال الشركة والدوائر المختلفة لتقديم برنامج تغيير تنظيمي لتعزيز كون العملاء في جوهر أعمالنا ورفع كفاءتها وأدائها إلى أقصى حد. وبالإضافة إلى ذلك، فقد أنجزت الشركة بنجاح جميع الأعمال المتعلقة بالمبنى الرئيسي الجديد لها في ميناء الفحل. ويتضمن تصميم المبنى

الجديد استراتيجيات بيئية ومستدامة تم تطويرها لتوفير الطاقة وبالتالي تقليل التكلفة وليكون التصميم والبناء بالتوافق مع ضوابط ومعايير نظام الريادة في الطاقة والتصميم البيئي، وطريقة التقييم البيئية لمؤسسة بحوث البناء، ومن المتوقع أن يعمل المبنى الجديد على تطوير بيئة عملنا إلى نظام مشترك متكامل يعزز التعاون والإبداع، مع تطلعا إلى تحقيق التقدم في مجال الطاقة معًا.

وعلى صعيد القيمة المحلية المضافة، حافظت الشركة على مستوى عالٍ من التعمين، حيث وصلت نسبة التعمين فيها إلى أكثر من 96% من المواهب العُمانية المتميزة. كما شهد هذا العام أيضًا استئناف برنامج تدريب الطلبة بعد توقف قصير بسبب الجائحة. وقد أتاح هذا البرنامج فرصًا كبيرة للتعلم على رأس العمل لأكثر من 22 من المواهب العُمانية الشابة.

تؤمن الشركة إيمانًا راسخًا بأن الحفاظ على مستوى عالٍ من مشاركة الموظفين يعد أمرًا أساسيًا من أجل تحقيق أعمالها. وفي عام 2021، حققت شركة شل العمانية للتسويق معدل مشاركة للموظفين بنسبة بلغت 99% في استبيان موظفي شل السنوي، كما كانت نتائج معايير الاستبيان تفوق تلك المعايير المحققة ضمن مجموعة شل العالمية. ويت هذا النجاح من خلال جودة القيادة التي يتمتع بها فريقنا في المحافظة على بيئة وثقافة العمل التي تشجع على التعاون والأداء والعمل الجماعي.

كما تؤمن الشركة أنه من خلال التزاماتها وجهودها الهادفة لتعزيز بيئة عمل تتسم بالسلامة والتحدي والإشراك والمكافأة، فإنه يمكنها الاستمرار في تحقيق هدفها لتكون الشركة المفضلة للتوظيف.

قطاع أعمال التجزئة

الأداء

يستمر قطاع التجزئة في كونه أكبر منتج للعائدات في الشركة. وعلى الرغم من ظروف السوق الصعبة بسبب التأثير المستمر لفيروس كوفيد-19 على التنقل والأنشطة التجارية خلال العام، إلا أنه أظهر مرونة وتركيزًا على ضمان سلامة العملاء وعاملي الخطوط الأمامية مع الاستمرار في تقديم منتجات وخدمات فائقة الجودة، مؤكدًا على اهتمام الشركة بالعملاء والمجتمع ككل.

حققت أعمال البيع بالتجزئة نموًا مقارنة بالعام الماضي عززته الحملات التسويقية التي تم تصميمها لتقديم عروض متكاملة، و منح تجربة متميزة لعملائنا، بما في ذلك تقديم وقود Shell V-Power كأفضل وقود من حيث الأداء والكفاءة لجميع العملاء في جميع أنحاء السلطنة. وعلاوة على ذلك، وسعت الشركة حضورها الرقمي عبر وسائل التواصل الاجتماعي من خلال نشر المحتوى التفاعلي والعروض المختلفة وذلك كخطوة استراتيجية لتوسيع نطاق انتشارها.

وفي هذا العام، استأنفت الشركة توسعة شبكتها من خلال افتتاح محطة خدمة في موقع استراتيجي على طريق مسقط السريع، وبدأت في أعمال إنشاء أربع محطات خدمة متكاملة على طريق الباطنة السريع والتي من المتوقع افتتاحها في الربع الأول من عام 2022.

أعمال التجزئة لمنتجات غير الوقود: قامت الشركة بتوسعة الجيل الجديد من محلات Shell Select في السلطنة حيث تم افتتاح سبعة محلات خلال العام بالتعاون مع مؤسسات عمالية صغيرة ومتوسطة، بالإضافة إلى توسعة نطاق المنتجات وخدمات العناية بالسيارات للعملاء من خلال الشبكة الحالية.

حلول الأسطول: اتسم قطاع حلول الأسطول التجاري بالتحديات نظراً لتأثر العملاء التجاريين بالعواقب الاقتصادية والمالية الناتجة عن إجراءات التعامل مع الجائحة، إلا أن القطاع حافظ على مرونته واستمر في تعزيز محفظة عملائه من خلال كسب عملاء جدد، والاستفادة من نظام إدارة البطاقات لتقديم ضوابط أفضل وتجربة متميزة لعملاء الأساطيل. كما ظل التركيز منصباً على دعم العملاء عبر تسريع رحلة التحول الرقمي وتقديم الحلول المأتمنة من أجل تمكين العملاء من الحصول على تجربة بدون ملامسة للبطاقات، بالإضافة إلى توفير حلول تجارية ومالية مبتكرة أخرى لدعم العملاء.

الوقود التجاري: ظلت ظروف السوق مليئة بالتحديات نتيجة للتأثيرات الاقتصادية التي كان لها وقعها على مشاريع النقل والبنية التحتية، إضافة إلى مجمل الأنشطة التجارية عبر مختلف الصناعات. إلا أن القطاع استمر في خدمة عملائه ودعمهم من خلال تسليم الوقود في الوقت المحدد لمواقع العملاء من أجل ضمان استدامة العمليات واستمرارية الأعمال. وقد استمر التركيز في المقام الأول على الفرص الجديدة، والحصول على عملاء جدد، مع التركيز على التميز التشغيلي، وجودة الخدمة للاحتفاظ بالعملاء الرئيسيين.

الوقود البحري: تأثر حجم مبيعات الوقود البحري نتيجة للقيود المفروضة بسبب جائحة كوفيد - 19 حيث كان الحركة البحرية محدودة بسبب إلغاء العديد من رحلات السفن التجارية والسياحية المقررة في الموانئ الرئيسية. ومع ذلك، واصلت الشركة خدمة عملاء الوقود البحري المحليين مع الالتزام بأعلى معايير الصحة والسلامة والأمن والبيئة والتميز التشغيلي. كما وقعت الشركة اتفاقية مع "أسياد" لتقديم خدمات مرافق تزويد الوقود البحري في ميناء السلطان قابوس والموانئ الأخرى التي تشغلها. بالإضافة إلى ذلك، واصلت الشركة البحث عن فرص جديدة لتوسيع نطاق عملياتها وإضافة موانئ جديدة إلى محفظتها.

زيوت شل

بيئة العمل

أدت التحديات التي أحدثتها جائحة كوفيد -19 والوضع الاقتصادي العام إلى التأثير على أداء أعمال الزيوت في عام 2021 مما نتج عنه انخفاض الطلب بشكل عام في الأسواق المحلية والعالمية على حد سواء. وعلى وجه الخصوص، تأثرت منافذ البيع المباشر والورشات بشدة بسبب إجراءات الإغلاق وإيقاف الأنشطة التجارية. كما شوهدت التحديات في قطاع الإنشاءات وأعمال البناء أيضاً حيث قللت العديد من الشركات عملياتها وأساطيلها بسبب تباطؤ المشاريع وفرص الأعمال، مما أثر على حجم المبيعات بشكل كبير، وانخفض حجم الصادرات بشكل ملحوظ في عام 2021 مقارنة بالعام الماضي بسبب هذه التحديات. وقد شهدت أسعار النفط الخام ارتفاعاً واضحاً في عام 2021 مقارنة بالعام الذي سبقه مصحوباً بالنقص في إمدادات سلسلة التوريد العالمية، مسبباً ضغطاً إضافياً على صافي الأرباح في القطاعات التشغيلية.

الأداء

رغم هذه التحديات، استطاع قطاع الموزعين وقطاع النفط والغاز تحقيق نمو في حجم المبيعات مقارنة بعام 2020. وبالإضافة إلى ذلك، نجح مصنع مزج الزيوت في ميناء الفحل في تلبية متطلبات السوق المحلية وأسواق التصدير دون حدوث أية إصابات مضيعة للوقت أو حوادث تسرب. وفيما يتعلق بمبيعات الحسابات غير المباشرة للعملاء التجاريين والأفراد، فقد ركزت الجهود على تطوير الأعمال من خلال الاستثمار في الأنشطة التسويقية المستهدفة، مع التركيز على الزيوت ذات الدرجات الممتازة وطرح مجموعة جديدة من المنتجات. وقد حافظت الشركة على ريادتها في قطاع النفط والغاز واحتفظت بشراكات طويلة الأجل مع العملاء الرئيسيين في هذا القطاع. كما تمت إعادة النظر في استراتيجية الشركة التسعيرية في مبادرة للتعامل مع الزيادة غير المسبوقة في أسعار النفط الخام وتجنب انخفاض هامش الربح، وذلك تماشياً مع كون زيوت شل منافساً قوياً في السوق والمحافظة على ريادتنا في هذا القطاع. واستمرت الشركة في بيع المزيد من المنتجات ذات الدرجات العالية خلال العام إلى العملاء الرئيسيين وتعزيز انتشارها ضمن القنوات غير المباشرة وورشات الأعمال المستقلة الرئيسية.

نظرة مستقبلية

ستظل استراتيجية قطاع الزيوت في تعزيز ريادته في السوق عبر كافة الأصعدة أولويته مع الالتزام بتقديم منتجات وخدمات مبتكرة. كما ستواصل الشركة الاستفادة من الميزة الاستراتيجية بكونها شركة تسويق الوقود الوحيدة التي تشغل مصنع مزج الزيوت الخاص بها والحاصل على شهادة الجودة العالمية "إيسو" في عُمان. ويهدف قطاع الزيوت التجارية إلى زيادة حجم أعماله وتحقيق الأرباح مع التزامه نحو الشركاء والعملاء والموزعين، والمحافظة على معايير السلامة العالية، والتميز التشغيلي ورضا العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، ستواصل زيوت شل تقديم المنتجات والخدمات المصممة لمساعدة المؤسسات على تضمين الاستدامة في استراتيجيات أعمالها. وإننا ندرك أن الوفاء بالالتزامات التجارية أو المجتمعية لم يعد خيارًا ولا يمكن تحقيق أحدهما دون الآخر. ولذلك، انصب تركيزنا على إدخال منتجات الزيوت والتشجيع المصممة لمساعدة مشغلي الصناعة والنقل على تحسين كفاءة الطاقة والوقود. وتقدم زيوت شل مجموعة من الحلول لمساعدة العملاء على تحقيق التميز التشغيلي والحد من التأثير البيئي من خلال تحسين أداء المعدات وكفاءة الطاقة.

وقود الطيران

بيئة العمل

في عام 2021، كان من المتوقع أن يشهد قطاع الطيران نموًا ملحوظًا ذا تأثير على الاقتصاد، إلا أن مستوى الطلب فيه ظل منخفضًا نتيجة لاستمرار التحديات التي فرضتها الجائحة وإجراءات قيود السفر المختلفة.

الأداء

تمكن فريق وقود الطيران في الشركة من الحصول على فرص أعمال جديدة، خاصة في قطاع الشحن، كما احتفظ بعقود رئيسية في مطار مسقط الدولي، مما ساهم كثيرًا في الأداء العام للقطاع. ومع ذلك، ونظرًا لظروف السوق والطلب على الأسعار الأقل، خسرت الشركة مناقصة مع إحدى أكبر شركات الطيران العاملة في السلطنة.

وعلى الصعيد التشغيلي، واصلت الشركة أداءها المتميز في إدارة مرافق الوقود في مطاري مسقط و صلالة. كما استمر العمل في مطارات حقول النفط لشركة تنمية نفط عمان بمعايير عالية من السلامة والتميز التشغيلي.

نظرة مستقبلية

كان لجائحة كوفيد-19 تأثير سلبي على قطاع السياحة في السلطنة خلال عام 2021، خاصة خلال موسم الخريف في صلالة. وقد يستغرق قطاع السياحة وقطاع الطيران عدة سنوات قبل أن تنتعش حركة المسافرين وتصل إلى المستويات التي كانت عليها قبل الجائحة، إلا أنه من المتوقع أن يساهم افتتاح مرافق شحن جديدة في مطاري مسقط و صلالة بشكل إيجابي في رحلة تعافي هذا القطاع. وتضطلع الشركة بدور هام في دعم تعافي ونمو صناعة الطيران في السلطنة خلال السنوات القادمة.

البيع والتوريد

بيئة العمل

ظلت المحافظة على الصحة والسلامة والأمن والبيئة في مقدمة أولويات القطاع مع التركيز على السلامة في مجال النقل البري وسلامة العمليات لتحقيق الهدف صفر وعدم وجود أي حوادث أذى أو تسربات لاسيما أمام ظروف الطقس والأنواء المناخية التي شهدناها في 2021.

الأداء

حقق فريق البيع والتوريد أداءً قوياً في عام 2021 واستمر في إظهار التزامه بثقافة السلامة حيث لم يتم تسجيل أية حوادث بسبب العمليات والنقل أو أي حوادث أذى أو تسربات، مع سير العمليات بكفاءة وإدارة المصروفات بشكل فعال وفق الخطة الموضوعة. كما تم تقييم المزيد من الموارد واعتمادها في مجال سلامة العمليات في مناطق مختلفة داخل مرافق شل عمان. وتمكن القطاع من تجديد ترتيبات تتعلق بتعزيز استغلال الخزانات في مستودعات الشركة بميناء الفحل. وإضافة إلى ذلك، اتخذت الشركة خطوات من أجل مراجعة واختبار وتحسين كفاءة سلسلة التوريد بما فيها دراسة واختبار خيارات مختلفة لسلاسل التوريد.

وبهدف تطوير معايير النقل البري، تم إدخال ناقلات ألمنيوم مخصصة ومتوافقة في الأسطول. كما أكملت الشركة تركيب كاميرات داخل الكابينات في جميع الناقلات ضمن أساطيلها، وهو ما يعد خطوة متقدمة لضمان سلامة السائقين والمجتمع.

نظرة مستقبلية

يهتم فريق البيع والتوريد بالصحة والسلامة والأمن والبيئة ويعتبرها أولوية قصوى. وبالنسبة لسلامة العمليات، فإن الهدف يتمثل في تحقيق أفضل الخطط الرئيسية من حيث الاعتمادية وسلامة الأصول في مرافق ميناء الفحل وميناء السلطان قابوس أيضاً. وفي مجال النقل البري، سيستمر التركيز على تطوير الشركات الناقلة على المستوى المهني إضافة إلى العمل مع الشركات الناقلة من أجل تحقيق برنامج تعمين السائقين.

عمليات العملاء

الأداء وبيئة العمل

مع العمل وفقاً لجعل العملاء محور اهتمامنا، ركزت عمليات العملاء على تطوير وتحسين التخطيط للتجربة المتكاملة لعملاء شركة شل العمانية للتسويق، كما ساهم الفريق أيضاً في معالجة القضايا المتعلقة بالانتماء، والجهود المبذولة لتحويل العملاء إلى الفواتير الإلكترونية من أجل تعزيز تجربتهم والمساهمة في المبادرات البيئية للشركة. واستمرراً على نهجها السابق، واصلت الشركة تحقيق أداء جيد ضمن مؤشر رضا العملاء.

نظرة مستقبلية

في عام 2022، سنواصل تطوير فرق عمليات الخط الأممي بما يتماشى مع أعمال شل والاستمرار في تقديم عائد أفضل وتكاليف أكثر كفاءة.

إن موظفينا هم الذين يصنعون الفرق. وبفضل الرعاية والدعم المتبادل بيننا وبين عملائنا تمكنا من تحقيق بيئة عمل مشجعة للغاية حيث يمكن للموظفين أن يحققوا الازدهار والتقدم. وسنواصل رعاية المواهب في الشركة وتعزيز البنية التحتية الرقمية.

المسؤولية الاجتماعية

بيئة العمل

نظرًا للتحديات المستمرة على مدار العام، إلا أن شركة شل العمانية للتسويق واصلت نهجها الاستباقي للتخفيف من تأثير الجائحة على الناس وعلى الشركة أيضًا.

شملت هذه التدابير إعادة توجيه الموارد للمحافظة على المرونة المالية. وبالإضافة إلى ذلك، تعاونت الشركة مع الأطراف ذات العلاقة والشركاء من القطاعين العام والخاص للمساعدة في تقديم الدعم المطلوب وضمان استمرارية الأعمال والتنقل الضروري وإمدادات الطاقة دون أية عوائق. ومن أجل تحقيق ذلك فقد تعاونت الشركة مع شركائها ضمن مجموعة شل في السلطنة وجهات أخرى لدعم الجهود الوطنية. وفي شهر أكتوبر من العام، ضرب إعصار شاهين المناطق الشمالية من السلطنة مع رياح شديدة من الدرجة الأولى ومستويات غير مسبقة من الأمطار. ومما يؤسف له خسارة عدد من الأرواح إثر تلك الحالة المدارية، والتي أجبرت العديد من السكان إلى اللجوء إلى مساكن مؤقتة. وبعد تقييم الأضرار الناجمة عن الإعصار تبين عدم وجود تأثير جوهري على أعمال وأصول الشركة المؤمن عليها أيضًا، وتأكيد سلامة الموظفين والمتعاقدين وكونهم في أمان خلال تلك الحالة المدارية. ورغم أن بعض محطات خدمة شل والمتعاقدين قد تأثرت أعمالهم، إلا أن أنشطة الشركة في جميع المواقع استأنفت أعمالها بأمان وسرعة فور التأكد من سلامة الأشخاص والعمليات.

الأداء

واصلت الشركة استكشاف الفرص لدعم المبادرات في المجتمع، مع التركيز على القيمة المحلية وتطوير المشاريع، والسلامة المرورية والبيئة. ويشمل ذلك دعم المؤسسات العمانية الصغيرة والمتوسطة في القطاع من خلال تقديم خبراتها ونقل المعرفة بين المؤسسات والدعم الترويجي بالتعاون مع الخبراء في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، تعاونت الشركة مع شل للتنمية - عُمان في مختلف البرامج الداخلية والخارجية، بما في ذلك العيد الوطني، ويوم المرأة العمانية، ويوم أخلاقيات العمل والالتزام، ويوم الصحة والسلامة والأمن والبيئة وغيرها، معززين الاستفادة من العلامة التجارية المشتركة والموارد والمصادر المتوفرة ضمنها.

استمرت الشركة بتقليدها السنوي خلال شهر رمضان المبارك وذلك بتوزيع صناديق مواد أساسية منزلية إلى مئات العائلات. وضمن الاتفاقية طويلة المدى مع "تحدي عُمان" - منظمة تعليمية غير ربحية - واصلت الشركة كونها شريك الوقود لتجارب الاستكشاف الخارجية والأنشطة الذاتية التي تقدمها المؤسسة لفئة الشباب، حيث تساعد هذه التجارب الشباب العماني على تعزيز تقدير الذات وتحقيق إمكاناتهم الكاملة والمساعدة في صقل شخصياتهم بشكل أفضل لبيئة العمل. كما قامت شركة شل العمانية للتسويق بالتنسيق مع الجمعية العمانية للخدمات النفطية (أوبال) بدعم عدد من برامج التدريب من أجل التوظيف التي ستواصل في عام 2022. وستركز ورش العمل على برامج تطوير المهارات المتعلقة بالمصادر المتجددة والمستدامة، ومن المتوقع أن تضيف قيمة كبرى للمواهب العمانية.

المبلغ (ر.ع.)	محاور الاستثمار المجتمعي
1,560	السلامة المرورية
11,500	البيئة
46,940	تنمية المجتمع والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
60,000	الإجمالي

نظرة مستقبلية

تؤكد الشركة التزامها بالاستمرار في خدمة هذا الوطن العزيز من خلال التعاون والعمل مع جميع الأطراف ذات العلاقة لتعزيز دورها كشركة مسؤولة تجاه المجتمع من أجل خدمة عُمان وشعبها في ظل القيادة الحكيمة لحضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق المعظم - حفظه الله ورعاه -، والعمل على دعم رؤية جلالتهم من خلال القيام بدورها في رحلة تحول الطاقة في السلطنة ومواءمة استراتيجيتها وتوجهاتها طويلة المدى مع استراتيجية المجموعة الهادفة لتعزيز التقدم والمساهمة الفاعلة في تحقيق رؤية عُمان 2040.