



مناقشة وتحليلات الإدارة - 2017

الصحة والسلامة والأمن والبيئة

في عام 2017 أنهت الشركة السنة بدون أية حوادث مضيعة للوقت وقد أولت الشركة تركيزها خلال هذا العام على استمرار المحافظة على إنجازاتها في مجال السلامة في السنوات السابقة بما في ذلك عدم حدوث أي من الحوادث المضيعة للوقت مع كون التصرف السليم محور التركيز الأساسي، لا سيما حيث يكون تأثيرها على السلامة المرورية وسلامة المقاولين. وقد انعكست الجهود المبذولة عبر السنين في انخفاض عدد حوادث تسرب حاويات المنتجات، والحرائق، والسرقة أو الاعتداء، وحوادث متعلقة بجودة المنتجات، وذلك مقارنة بالسنوات السابقة.

واستمرت الشركة في التركيز على تعزيز ثقافة التصرف السليم من خلال نشر فكر الاهتمام بالذات وبالأخرين مع مجموعة من المبادرات مثل يوم السلامة لعام 2017 ، كما شهد هذا العام انطلاق مشروع "رحلة السلامة المرورية" والذي قدم منهجيات مشاركة جديدة بالإضافة إلى الاستفادة من التقنيات المتوفرة من أجل المبادرة في تقليل مخاطر الحوادث المرورية.



شركة شل العُمانية للتسويق ش.م.ع.ع

الموارد البشرية

حرصت الشركة منذ بداية رحلتها على الالتزام بخلق قيمة متصورة تعمل على جذب أفضل المواهب، وإشراكهم في كافة المجالات، وتحفزهم على اتخاذ دور قيادي فيما يتعلق بتطوير كفاءاتهم وتوسيع مداركهم، إذ تؤمن الشركة بأن هذه الاستراتيجية من شأنها موافاة متطلبات هذا القطاع الحيوي الذي يعملون به وتلبية احتياجات وطموحات التطور الفردي، بالإضافة إلى المشاركة في تطوير المواهب المحلية ذات الخبرة في السلطنة. وتشمل أهم محطات عام 2017 ما يلي:

- وجود قوى عاملة يبلغ عددها 263، مع نسبة تعمين تبلغ 87%
- المشاركة في معرض فرص العمل والتدريب الذي تقيمه جامعة السلطان قابوس سنويًا، إضافة إلى معرض الوظائف الذي نظّمته وزارة القوى العاملة في مجمع بوشر الرياضي.
- تقديم ما يفوق 66 برنامجًا تدريبيًا، وفرص تعليم إضافية، بالإضافة إلى فرص التطوير خلال أداء العمل لكافة موظفي شل العُمانية والجيل القادم من الخبراء العمانيين
- تحقيق معدل مشاركة تبلغ نسبته 98% في استبيان موظفي شل السنوي

وتؤمن الشركة بأنه من خلال التزاماتها وجهودها والتي تقدم فرصًا وظيفية تتسم بالتحدي والإشراك، فإنه يمكنها تحقيق هدفها لتكون الموظف المفضل في اختيار الشعب.



بيئة العمل

يستمر قطاع أعمال التجزئة في كونه أكبر منتج للعائدات بالشركة، وخلال عام 2017، استمر القطاع في التركيز على مهمته في "جعل رحلة الحياة أفضل"، من خلال تقديم منتجات عالية الجودة، وتوسعة شبكة محطاته وتزويد خدمات مبتكرة. ورغم التحديات، استمر قطاع التجزئة في برنامج الاستثمار طويل الأمد لتعزيز وجوده عبر السلطنة، والاستفادة من الاستثمارات الحكومية المتواصلة في مشاريع شبكات الطرق والبنى التحتية الاستراتيجية في مختلف أنحاء عُمان.

الأداء

حافظ قطاع التجزئة على موقعه الريادي في السوق، مع استثمارات الأعوام الأخيرة في إنشاء محطات خدمة جديدة، وتطوير المحطات القائمة، إضافةً إلى التحسين المستمر لتجربة العملاء مما ساعد في الحفاظ على ريادته. وفيما يتعلق بمؤشرات الأداء الرئيسية مثل "أفضلية العلامة التجارية" و"جودة الوقود"، أظهر قطاع التجزئة بشل العُمانية ريادته في السوق المحلي، بل وأيضاً على مستوى مجموعة شل العالمية كما تبين من الأبحاث التي أجريت ضمن "برنامج استطلاع العملاء العالمي Global Customer Tracker" وهو برنامج بحث عالمي مستقل للسوق يتم إدارته من قبل مجموعة شل.

ولكي يوفر لعملائه مواقع مناسبة ومريحة لهم في مختلف أنحاء عُمان، استمر القطاع في تنفيذ برنامج الاستثمار الممتد لسنوات عديدة حيث تم تدشين خمس محطات خدمة جديدة خلال العام ليصل عدد محطات خدمة شل في السلطنة إلى 185 محطة، إضافةً إلى عدد من المحطات التي لا زالت قيد الإنشاء والتي سيتم افتتاحها في عام 2018. كما تم خلال العام 2017 تنفيذ عدد من مشاريع التطوير بما فيها إتمام تنفيذ ثلاثة مشاريع "هدم وإعادة بناء" وذلك بهدف تحسين وتطوير شبكة محطات خدمة شل العُمانية. وفي قطاع أعمال تسويق منتجات غير الوقود، تم تدشين عدد من محلات التسوق المريح وخدمة إعادة تعبئة رصيد الهواتف النقالة وخدمات العناية بالمركبات مثل محلات غسيل السيارات وتغيير الزيوت وغيرها عبر شبكتها الواسعة، من أجل منح العملاء تجربة متكاملة. بالإضافة إلى ذلك، فقد بدأ اعتماد قبول بطاقات البنك كطريقة للدفع في عدد من محطات الخدمة بهدف مواكبة احتياجات العملاء المستجدة.

وتظل مساهمة الشركاء في الأعمال والعاملين في واجهة أعمالنا القوة الدافعة من أجل تحقيق التميز التشغيلي وتقديم تجربة للعملاء تتناسب مع المعايير العالمية في قطاع أعمال التجزئة. وقد جعل التزامنا نحو برنامج "الناس يجعلون التغيير حقيقة" من المشغلين أحد شركاء الأعمال الأساسيين في سبيل ضمان أعلى معايير الخدمة في كافة المحطات. وخلال عام 2017، قام أفضل ثلاثة مشغلين بتمثيل السلطنة في مسابقة "نجم شل الباسم" والتي أقيمت في نيويورك بحضور أفضل مشغلي شل من أكثر من سبعين دولة حول العالم، مع حصول موظف من أحد محطات خدمة شل العُمانية على جائزة "أفضل موظف محطة خدمة" على مستوى الشرق.



شركة شل العُمانية للتسويق ش.م.ع.ع

وخلال العام، تم طرح عدد من الأنشطة التسويقية من بينها حملة "رحلة لا تنسى" والتي هدفت إلى زيادة الوعي بالعلامة التجارية لشل وتنقيف سائقي المركبات حول السلامة المرورية، كما تعاونت جهود الشركة مع الجهات المعنية خلال موسم مهرجان صلالة السياحي من أجل نشر ثقافة السلامة المرورية لدى سائقي المركبات من خلال أنشطة مختلفة لاقت قبولاً واسعاً لدى العملاء. كما شهد الربع الأخير من العام إطلاق حملة #اربح_مع_تطبيق_شل على وسائل التواصل الاجتماعي، لتزويد العملاء بمنصة أكثر تفاعلية وتركيزاً وتشجيعهم على السيادة بكفاءة في إطار ممتع.

واستمر **قطاع بطاقات الأسطول التجاري** بالتوسع ضمن أعمال التجزئة عامةً، مظهرًا نموًا ثابتًا في حجم المبيعات سنة تلو الأخرى، حيث نجح القطاع في تحسين محفظة عملائه والتوقيع مع عملاء جدد. كما واصلت الشركة استفادتها من نظام إدارة البطاقات المحدث والذي ساهم في تحقيق تطور ملحوظ وتحسينات عديدة على العروض المقدمة لعملاء الأسطول التجاري من خلال توفير طرق أفضل للتحكم في المعاملات وتقديم تجربة متميزة من خلال نظام تعريف المركبة (VRS). ظل قطاع الوقود التجاري على طبيعته المليئة بالتحديات في ظل ظروف تنافسية الأسعار في السوق. إلا أن التركيز يبقى منصباً على الفرص التي تحقق هامش ربح أعلى من خلال الالتزام بالتميز التشغيلي وجودة الخدمات. وقد استمر القطاع في النمو بشكل مركز من خلال الاحتفاظ بعدد من العملاء الرئيسيين مع هوامش أرباح مستدامة والحصول على عملاء جدد.

نظرة مستقبلية

مع النمو السكاني والنمو المتوقع في مستويات الطلب نتيجة التطور الاقتصادي في البلاد، سيستمر قطاع التجزئة في سعيه لتحقيق مهمته في جعل "رحلة الحياة أفضل". وذلك من خلال الالتزام بإثراء كل رحلة بمعايير السلامة العالية، والتحسين المستمر للتميز التشغيلي والابتكار في جودة المنتجات والتكنولوجيا لمواكبة ظروف السوق المتغيرة وتوجه العملاء في بيئة تحتدم فيها المنافسة.

الزيت التجارية

بيئة العمل

استمر سوق الزيوت التجارية بطبيعته المتسمة بالتحديات في عام 2017 وذلك نتيجة لتباطؤ النمو الاقتصادي بشكل عام والتراجع الملحوظ في عدد إحصائيات تسجيل المركبات الجديدة مقارنة بالعام الماضي، مما أدى إلى حدوث انخفاض عام على مستوى طلب الزيوت في السلطنة. على الرغم من ذلك، تمكن قطاع الزيوت التجارية بشل العُمانية من تحقيق حجم مبيعات يعادل مستواه في العام 2016 وذلك لقدرته على المحافظة على عملائه الرئيسيين، والحصول على عقود جديدة، إضافة إلى التركيز على استراتيجيات بيع ذات قيمة مبتكرة.



شركة شل العُمانية للتسويق ش.م.ع.ع

الأداء

انصب تركيز قطاع أعمال الزيوت في الفوز بحسابات جديدة وكبيرة من المنافسين، وتعزيز حجم المبيعات من العملاء الحاليين وتطوير استراتيجية الوصول إلى السوق من خلال الأعمال غير المباشرة. كما تمكن قطاع أعمال الزيوت التجارية من الحصول على عقود مهمة وطويلة الأمد في قطاعات مختلفة.

نظرة مستقبلية

إن خارطة الطريق لقطاع أعمال الزيوت التجارية في الشركة واضحة وثابتة؛ إذ ستعمل على استمرار تطوير المواهب المحلية فيه، وتعزيز التميز التشغيلي ومحفظة المنتجات، والاستفادة القصوى من وجود مصنع مزج الزيوت الحاصل على شهادة أيسو بالشركة. كما سيعمل القطاع على اتباع استراتيجيات مختلفة عبر منصات متعددة، وسيواصل السعي للحفاظ على ريادته في السوق من خلال استراتيجيات النمو المعزز.

مصنع مزج الزيوت

بيئة العمل

بدأ الاقتصاد العالمي خلال عام 2017 بتجاوز تأثير انخفاض أسعار النفط الخام، وقد شهد مستوى الطلب الإجمالي على الزيوت على الصعيدين المحلي والإقليمي انخفاضاً في حجم المبيعات مقارنةً بالعام الماضي. وفي الوقت ذاته، شهد سعر المواد الخام تزايداً ابتداءً من الربع الأول حتى ثباته في الربع الأخير من العام 2017، مما أدى إلى انخفاض غير مرغوب في هامش الربح.

الأداء

يعد الأداء التشغيلي القوي لسلسلة توريد الزيوت أحد العوامل الرئيسية المساهمة في ربحية قطاع أعمال الزيوت بالشركة. وقد بلغ مستوى أداء التوصيل للعملاء هدفه الطموح بالوصول إلى 94% في توصيل الطلبات حسب الكمية المحددة وفي الوقت المحدد. كما تظل جودة المنتجات الأفضل من نوعها، مع التركيز بشكل كبير على إرضاء العملاء، وقد دعم ذلك إعادة الاعتماد من قبل نظام ISO9001 والحصول على نتيجة 100% ضمن (برنامج ضبط المعايير المختبرية).

كما كان أداء الصحة والسلامة والأمن والبيئة محط اهتمام كبير، حيث أن سلامة العاملين والمقاولين والعملاء تبقى الأولوية الأهم. وتم تطبيق العديد من مبادرات التطوير لتحقيق الأهداف المرجوة من العمليات والسعي لتحسين نموذج العمل المتكامل بهدف الالتزام بمعايير ذات مستوى عالمي.

نظرة مستقبلية

يطمح مصنع مزج الزيوت ليبقى الخيار الأول لتزويد زيوت شل في الشرق الأوسط وذلك من أجل تعزيز نمو حجم الصادرات سنوياً. ومن المتوقع نمو سوق الزيوت بنمط أسرع من العام المنصرم، لهذا فإن التركيز ينصب على رفع القدرة التنافسية لمصنع مزج الزيوت بالسلطنة من أجل اغتنام الفرص المستقبلية على الصعيدين المحلي والإقليمي.



قطاع البيع والتوزيع

بيئة العمل

بقي حجم الوقود في مرافق مستودعات الشركة (ميناء الفحل، وميناء السلطان قابوس، وصحار، وريسوت) مستقرًا خلال الثلاثة أرباع الأولى من العام 2017، إلا إنه في الربع الأخير تم تحويل ما نسبته 40% من حجم مخزون ميناء الفحل إلى مستودعات تخزين (اوربك) بالجفنين وذلك نتيجة إيقاف عمل المصفاة بميناء الفحل. وعلى الرغم من التحديات التي فرضها ذلك حول توافر المنتجات والتغيرات الشديدة في مستويات الطلب، إلا إن فريق قطاع البيع والتوزيع تمكن من إدارة أدائه لعام 2017 بكفاءة عالية على الصعيد التشغيلي والعمليات وكذلك على صعيد الصحة والسلامة والأمن والبيئة.

الأداء

خلال العام 2017، استمر فريق البيع والتوريد في إظهار التزامه بثقافة السلامة وذلك بسجل صفر من حوادث العمليات والنقل مما نتج عنه عدم وجود أي حوادث أذى أو تسربات، مع سير العمليات بكفاءة وإدارة المصروفات وفق الخطة الموضوعية.

وتم تحقيق "الهدف صفر" على الرغم من التحديات التي تواجهها الشركة من قبل مستخدمي الطرق في السلطنة. كما تمكن الفريق من تعزيز ثقافة الصحة والسلامة والأمن والبيئة لدى المقاولين والمتعاقدين من خلال رفع كفاءاتهم عبر برنامج "القلوب والعقول" والتعزيز من قدرتهم على الامتثال بالقواعد من خلال استخدام التقنيات الحديثة. تمكنت مستودعات ومرافق ميناء الفحل من المحافظة على موقعها في المقدمة خلال أرباع السنة مقارنةً بمرافق ومستودعات شل الأخرى في الإقليم، كما بدأت مرافق ميناء الفحل بتوريد أول دفعة من وقود الطيران Jet A1 لخزان الوقود الجديد في مطار مسقط الدولي. ونتيجةً للالتزام المتكامل بنموذج عمل شل العالمية لقطاع الوقود البحري، تمكنت مرافق ميناء الفحل من إكمال فحص تدقيق شل للأعمال البحرية بنجاح باهر.

كما تمت إدارة كفاءة عمليات الطلب والتسليم بشكل جيد لتزود كافة محطات الخدمة في مختلف أنحاء السلطنة باحتياجاتها من الوقود على الرغم من التوسع الكبير والمتسارع في هذه الشبكة، وتحديات توفر المنتجات. وساهمت روح المبادرة والجاهزية التي يتمتع بها أفراد الفريق ودعمتها الأنظمة المتبعة في نجاح تحويل ما يزيد عن 40% من حجم التوريد إلى مرافق الجفنين في الربع الأخير من العام 2017 وذلك مع ضمان توافر المنتجات في كافة محطات الخدمة.

نظرة مستقبلية

تستمر عمليات البيع والتوزيع في تحقيق الهدف المطلوب المتمثل في تعزيز تجربة العميل والمستهلك من خلال التسليم الفعال والإدارة الآمنة لسلسلة التوريد.



قطاع وقود الطيران

بيئة العمل

شهد قطاع وقود الطيران نموًا جيدًا في عدد المسافرين في كل من مطاري مسقط وصلالة الدوليين هذا العام. ومع تدشين الناقل الجوي الاقتصادي "طيران السلام" في قطاع الطيران بالسلطنة في مطلع هذا العام، وإضافة الطيران العماني لمجموعة متنوعة من الطائرات لأسطوله، شهدت مبيعات الوقود زيادة كبيرة في كلا المطارين. وقد كانت شل العُمانية أول شركة تسويق وقود تزود طيران السلام بالوقود. كما أضافت بعض خطوط الطيران الدولية رحلات مباشرة إضافية مما ساهم في زيادة طلبها للوقود.

الأداء

تمكن فريق قطاع وقود الطيران من الحصول على فرص أعمال كبيرة وجديدة، والمحافظة على عدد من العقود الرئيسية في مطار مسقط الدولي. كما ساهم التزام الشركة بالتميز التشغيلي في مستودع الوقود الجديد بمطار صلالة في نجاحها في الحصول على عقد تشغيل مستودع الوقود بمطار مسقط الدولي الجديد. وسيؤدي افتتاح مطار صلالة الدولي الجديد مع مستودع الوقود الجديد وتزويد الطائرات بالوقود من خلال نظام الأنابيب تحت الأرض إلى رفع مستويات طلب الوقود لا سيما بعد افتتاح مرافق الشحن في المطار. واستمرت الشركة في تشغيل مطارات حقول نفط شركة تنمية نفط عُمان بالاتساق مع أعلى معايير السلامة والتميز التشغيلي.

وفي عام 2017، احتفل قطاع وقود الطيران بشل العمانية بالذكرى الـ 55 لبدء عمله في السلطنة. ولا تزال الصحة والسلامة والأمن والبيئة في مقدمة أولوياته، مع تحقيق رقم قياسي بـ 10 سنوات خالية من أي أذى، و 3 سنوات دون أي حوادث تسرب.

نظرة مستقبلية

استمر قطاع السياحة في عمان بالنمو في عام 2017 ومن المتوقع أن يستمر في النمو خلال عام 2018 والأعوام القادمة. كما يتوقع أن يساهم افتتاح مطار مسقط الدولي ومرافق الشحن الجديدة في مطار صلالة الدولي في عام 2018 في زيادة حركة الرحلات الجوية في المطارات وبالتالي زيادة مستوى الطلب على وقود الطيران. وتعمل الشركة على تعزيز دورها في مسيرة نمو قطاع الطيران في السلطنة في السنوات القادمة.



البيتومين، الوقود البحري وخدمة العملاء

البيتومين:

على الرغم من التباطؤ الذي شهدته العديد من المشاريع الجديدة، نجحت الشركة في الاستمرار بتزويد بعض أهم مشاريع البنية التحتية خلال عام 2017 وذلك من خلال تزويد منتجات وخدمات مميزة. وفي عام 2018، ستستمر الشركة في البحث عن مشاريع جديدة والتركيز على الاستغلال الأمثل للتكاليف.

زيوت ووقود السفن:

أظهر قطاع زيوت ووقود السفن نموًا استثنائيًا خلال عام 2017 وذلك من خلال الحصول على مناقصات مع شركتين وطنيتين في قطاع النقل البحري. بالإضافة إلى ذلك، استمرت الشركة في كونها المزود المفضل لمعظم عملاء القطاع العام نتيجة لتميزها التشغيلي.

وفي عام 2018، ستستمر الشركة في البحث عن فرص النمو والتطور في كافة الموانئ المحلية، بما يتوافق مع توجه الحكومة في تعزيز القطاع اللوجستي من خلال منتجات ومعايير وعمليات ذات مستوى عالمي.

مركز خدمة العملاء:

واصل مركز عمليات العملاء في شل العُمانية تركيزه على منح العملاء تجربة متميزة في عام 2017 وتزويدهم بأفضل مستويات الخدمة مع تحقيق الهدف المطلوب في مؤشر رضا العملاء. وحيث يتجه العالم نحو المنصات الرقمية، فإن الشركة واصلت اهتمامها بتوسعة حضورها في هذه المنصات من خلال "Market Hub" و "Shell Cards Online" وذلك بهدف تحسين تجربة العملاء مع رفع كفاءة فريق عمليات العملاء.

المسؤولية الاجتماعية

تلتزم الشركة بموافاة متطلبات الطاقة المتزايدة في السلطنة والمساهمة في ازدهارها بطريقة مسؤولة اقتصاديًا وبيئيًا واجتماعيًا مع مشاركة الفوائد مع المجتمع العماني. وتقوم الشركة بتخطيط وتنفيذ مشاريع وإدارة مرافق من أجل تحقيق فوائد اجتماعية ينتفع بها أفراد المجتمع على المدى الطويل وذلك من خلال التركيز على تطوير المواهب المحلية واستخدام الموردين والمقاولين المحليين لتكون مثالاً يحتذى به في القيام بالأعمال والالتزام بالأخلاقيات إضافة إلى العمل وفق أفضل



شركة شل العُمانية للتسويق ش.م.ع.ع

معايير الصحة والسلامة والأمن والبيئة ومع كون احترام الأفراد وتطبيق القيم الأساسية، بما فيها الأمانة والنزاهة والتي وجدت ضمن مبادئ العمل الأساسية في شل لما يزيد عن 40 عامًا، الدافع الأساسي لكل ما تقوم به ضمن هذا الإطار.

لقد خصصت الشركة ميزانية سنوية للاستثمار الاجتماعي وأعدت استراتيجية تتضمن تنفيذ العديد من المبادرات بهدف التوعية الاجتماعية والمساهمة في ما فيه مصلحة المجتمع المحلي مع التركيز على محاور استراتيجية معينة وهي: السلامة المرورية، والبيئة، وتنمية المجتمع. وبالإضافة إلى الاستراتيجية المخططة لمبادرات المسؤولية الاجتماعية في بداية كل عام، فإن الشركة تفتح الباب لإقامة حوار مع المجتمع العماني في مجال الاستثمار الاجتماعي عبر الميزانية المخصصة لأعمال التبرع والرعاية من أجل النظر في الطلبات المقدمة من المؤسسات والجمعيات الخيرية والجهات المختلفة في عُمان، وهو ما يساهم في تعزيز علاقتها الاستراتيجية مع الأطراف ذات العلاقة في القطاعين العام والخاص بالإضافة إلى المؤسسات غير الحكومية والجماعات الخيرية الشبابية والأهلية.

المصروفات (ر.ع)	محاور ومبادرات الاستثمار الاجتماعي
30,879	السلامة المرورية
40,259	البيئة
89,050	تنمية المجتمع

نظرة مستقبلية:

لقد أدركت الشركة التحول في مجال الطاقة والذي يمر به نظام الطاقة العالمي، وهي أحد الأطراف الراغبة والقادرة في العمل بدورها في عملية التحول هذه. مدفوعةً بعدد من العوامل منها: النمو الاقتصادي وتوجهات العملاء المتغيرة والتقنيات المستحدثة، وعرض الاستراتيجيات والسياسات الجديدة المتعلقة بإشعاعات الكربون ومصادر الطاقة المتجددة، ستستمر الشركة في التركيز على برامج الاستثمار الاجتماعي في مجال النقل المستدام والمبادرات المتعلقة بالطاقة. كما ستبني الشركة أيضًا رسالة تطوير المؤسسات خلال رحلتها في مجال تحول الطاقة. وتعمل الشركة من أجل تطوير وتعزيز استراتيجيتها طويلة الأمد في خلق القيمة المحلية المضافة وتقديم فرص لرواد الأعمال من خلال سلسلة توريدها، إضافة إلى إشراك الأطراف المعنية في القطاعين العام والخاص، بما يتوافق مع رؤيتها في دعم ريادة الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ونشر ثقافة ريادة الأعمال.