

## تقرير مناقشات الإدارة وتحليلاتها

يسر إدارة شركة عمان للإستثمارات والتمويل ش.م.ع.ع أن تقدم لمساهميها الكرام تقريراً مفصلاً لهيكل القطاع وفرص التنمية والتحديات والنظرة المستقبلية وإدارة المخاطر والمخاوف، كما يضم أيضاً تحليلاً مفصلاً عن الأداء التشغيلي وغيرها من الأنشطة الرئيسية خلال العام 2017م.

### البيئة الاقتصادية العامة

كان أداء الإقتصاد العماني إيجابياً خلال العام 2017م. حيث أدى الانتعاش الجزئي لأسعار النفط الخام بجانب التوجه نحو التنوع الاقتصادي إلى نمو في الإقتصاد مع زيادة الناتج المحلي الإجمالي الاسمي بنسبة 12.3٪ خلال النصف الأول من عام 2017م بالمقارنة مع النمو السالب خلال العام السابق. وبلغ متوسط سعر النفط الخام العماني خلال الفترة من يناير إلى أكتوبر 2017م ما قيمته 50.6 دولار أمريكي. وقامت السلطنة بإتخاذ عددً من التدابير لدعم المالية العامة ومواصلة النمو الاقتصادي وتنويع مصادر الإقتصاد الوطني. وبلغ معدل التضخم السنوي القائم على مؤشر أسعار المستهلكين خلال الفترة من يناير إلى نوفمبر 2017م 1.6٪.

وأعلنت الحكومة عن موازنتها لعام 2018، التي تركز على التنوع الاقتصادي وتهدف إلى الحفاظ على الاستقرار المالي والاقتصادي للسلطنة ورفع معدل النمو الاقتصادي والاستقرار في مستوى معيشة المواطنين. ومن المتوقع أن يصل الإنفاق الحكومي إلى 12.5 مليار ريال عماني بإيرادات قدرها 9.5 مليار ريال عماني، مما يؤدي إلى عجز في الميزانية يقدر بـ 3 مليارات ريال عماني. حيث من المقرر أن يتم تعويض ذلك من خلال الإقتراض الداخلي والخارجي.

### الجوانب التنظيمية

لم تحدث تغييرات جوهرية في الجوانب التنظيمية تؤثر على الشركة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م.

### التقرير القطاعي

تم تقديم التقرير القطاعي بشكل منفصل في هذا التقرير السنوي في إطار الملاحظات على البيانات المالية (ملاحظة رقم 34).

### التشغيل والأداء المالي

فيما يلي ملخص السمات الرئيسية للأداء للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م:

1. بلغ إجمالي الإيرادات للمجموعة 16.28 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م مقارنة بـ 23.97 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016م.

2. بلغت الخسارة التشغيلية من عمليات المجموعة 0.72 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م مقارنة بأرباح تشغيلية بلغت 4.84 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016م.

3. بلغت حصة الأرباح من الشركات الشقيقة 3.80 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م مقارنة بـ 2.85 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016م.

4. بلغ الربح الصافي للمجموعة 2.09 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م مقارنة بـ 5.27 مليون ريال عماني للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016م.

## الرؤية المستقبلية

تعتبر الشركة الرائدة في قطاع خدمات الكهرباء والمياه والاتصالات منذ أكثر من ثلاثة عقود. وبالرغم من أنه تم تخفيض/تعديل نطاق الخدمات المتعلقة بعقود الكهرباء والمياه والاتصالات ابتداءً من 1 يناير 2017م، فقد قامت الشركة بإعداد نفسها للقيام بأعمال العقود المعدلة على النحو التالي:

### الكهرباء / المياه

- قراءة العدادات وتسليم الفواتير لخدمات لحسابات الكهرباء والمياه في المنطقة التشغيلية الثالثة (منطقة السيب) في محافظة مسقط.
- قراءة العدادات وتسليم الفواتير والتحصيل وخدمات قطع / إعادة خدمة الكهرباء والمياه لجميع مناطق مجان (ومناطق محافظة شمال الباطنة ومحافظة الظاهرة ومحافظة البريمي).
- عقد طباعة الفواتير لخدمات الكهرباء والمياه (لمناطق محافظة مسقط ومحافظة شمال الباطنة ومحافظة الظاهرة ومحافظة البريمي).
- تحصيل الفواتير للكهرباء والمياه في سلطنة عمان.
- توريد عدادات القراءة التلقائية (AMR) لصالح شركة الكهرباء القابضة (EHC).

### الاتصالات

- تحصيل الفواتير لشركة العمانية للاتصالات (عمانتل) ش.م.ع.ع والشركة العمانية القطرية للاتصالات (Ooredoo) ش.م.ع.ع
- عقد طباعة وتسليم الفواتير مع عمانتل.
- عقد شراء الديون المتعثرة لـ (Ooredoo).
- إعادة شحن خدمات الهاتف النقال المدفوعة مسبقاً نيابة عن جميع شركات الاتصالات وهي (رنة و فريندي و عمانتل و Ooredoo)

وتقوم إدارة الشركة باستمرار وإهتمام كبير باستكشاف فرص الأعمال المختلفة من أجل مواجهة التحديات الحالية خلال هذه الأوقات الصعبة، للإبقاء على تدفق الإيرادات قدر الإمكان، من أجل حماية مصالح المساهمين.

### الاستثمار في الشركات التابعة:

- تمتلك الشركة حصة بنسبة 100% في شركة واصل للصرافة ش.م.ع.م التي تصنف على أنها "استثمار في شركة تابعة". وقد بدأت عمليات شركة واصل للصرافة خلال شهر أبريل عام 2015، ونحن متفائلون حول مستقبل أعمالها، حيث نتوقع وصول عدد فروعها الى 19 فرعاً بنهاية العام بعد الحصول على موافقة الجهات المعنية.

- وقد إستحوذت الشركة على حصة 92% في شركة آفاق المصنعة للتجارة ش.م.م والتي يتم تصنيفها على أنها "استثمار في شركة تابعة". وتعمل شركة آفاق في مجال المقاولات الكهربائية وبناء محطات توزيع الكهرباء، وكذلك الحفر أفقي الاتجاه (HDD) وعمليات الحفر بدون خنادق (Microtunneling). وعلى الرغم من التحديات التي تواجهها الشركة فإننا متفائلون بمستقبلها.

## الإستثمار في الشركات الشقيقة:

- تماشيا مع خطتها الاستراتيجية طويلة تمتلك الشركة أسهم بنسبة 15.5% في بنك صحار ش.م.ع.ع. وقد تم تصنيف الإستثمار في بنك صحار بـ "إستثمار في شركة شقيقة". وكان أداء بنك صحار خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م كان ضمن التوقعات. نتوقع أن يتحسن أداء البنك في السنوات القادمة.
- تمتلك الشركة أيضا حصة بنسبة 21.8% في شركة المركز المالي ش.م.ع.ع. "فينكوب". وقد تم تصنيف الإستثمار في فينكوب بـ "إستثمار في شركة شقيقة". حققت فينكوب خسارة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017م ونتوقع أداء أفضل للشركة خلال السنوات القادمة.

## إستثمارات أخرى:

وتمتلك الشركة أيضا حصة بنسبة 6.18% في شركة تأجير للتمويل ش.م.ع.ع. حيث قامت الشركة بهذه الإستثمارات لوجود مجال لتوزيع أرباح وزيادة رأس المال من الإستثمارات في شركات التمويل والبنوك. ويتم تمويل كل هذه الإستثمارات جزئيا من القروض طويلة الأجل والقروض قصيرة الأجل والفوائض الداخلية.

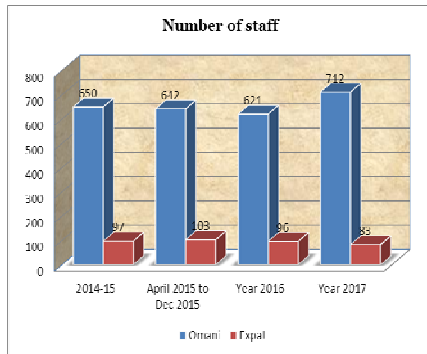
## الموارد البشرية

يتم مراجعة الهيكل التنظيمي للشركة باستمرار من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وفقا لمقتضيات الأمور. وتتم إدارة قسم الموارد البشرية من قبل مدير أول للموارد البشرية والإدارة تحت إشراف مباشر من الرئيس التنفيذي.

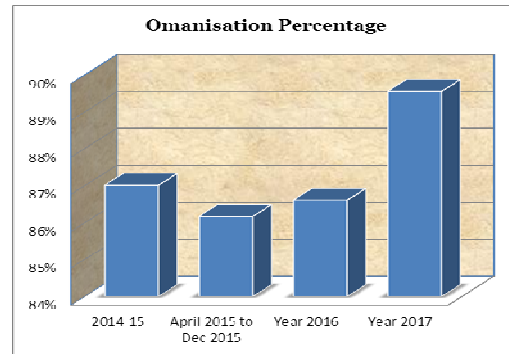
وينصب التركيز أيضا على توظيف المزيد من الموظفين ذوي الكفاءة. وستدعم خطة التوظيف المركزة شركتنا في تحقيق أهدافها على المدى الطويل وفقا للخطة الاستراتيجية.

وقد تضاعفت الجهود في الشركة للمحافظة على مستوياتها العالية في التعمين بما يفوق المستويات المقررة وبلغت نسبة التعمين حتى ديسمبر 2017م، نسبة 90% مقابل النسبة القياسية المقررة للقطاع 65%. ويعمل بالشركة حالياً عدد 795 موظف، منهم 712 موظف عماني، ويشغل الموظفون العمانيين 78% من المناصب الإدارية في الشركة.

### عدد الموظفين



### نسبة التعمين



## التدريب (تنمية الموارد البشرية):

خلال السنوات القليلة الماضية، ركزت الشركة على أهمية تطوير الموارد البشرية من خلال تعزيز ودعم معلومات ومهارات الموظفين من خلال الدورات التدريب المهنية المناسبة ورعاية البرامج التعليمية الأكاديمية للموظفين، من أجل رفع وتحسين مستوى جودة خدماتها. كترجمة لتوجيهات مولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - في الاهتمام بالإنسان العماني وتطويره ليكون الجزء الرئيس في التنمية في السلطنة وتمشيا مع إستراتيجية الشركة في تعزيز مهارات ومؤهلات موظفيها تلقى 32٪ من موظفيها دورات تدريبية عملية. كما قمنا برعاية وتقديم عدد (6) منح دراسية للتعليم العالي للموظفين ذوي الأداء العالي.

وقد إستفاد الموظفون من العديد من برامج التدريب وورش العمل خلال السنة منها دورات التنمية العامة وتنمية المهارات ومهارات الكتابة العامة وإتقان اللغة وتنمية الموارد البشرية وتطوير الأعمال والمتطلبات التشغيلية المحددة والتي إنعكست جميعها على أدائها في كافة المجالات.

ضمن خطط التعاقب للموظفين نواصل تقديم برنامج رعاية التعليم العالي للموظفين ذوي الأداء العالي (دبلوم، دبلوم عالي، درجة البكالوريوس وبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال). حاليا يعمل 6 من موظفيها المجتهدين بجد لإنهاء تعليمهم إستعدادا للمستقبل. وخلال السنوات القليلة الماضية تخرج 14 موظفا من مختلف الجامعات والكليات. وقد أدت هذه المبادرة إلى تطوير مهارات ومعرفة الموظفين المعنيين وساعدت في تحفيزهم وبناء الثقة لديهم والإرتقاء بمستوى ولائهم للشركة.

## التدقيق الداخلي والإلتزام

وفقاً للوائح فإن للشركة قسم للتدقيق الداخلي يقوم بتقييم المخاطر وإجراء تدقيق دوري على أنشطة الشركة المختلفة وترفع النتائج بإستقلالية إلى لجنة التدقيق والمخاطر، وتشارك اللجنة في رصد ومتابعة نظم الرقابة الداخلية السائدة في الشركة. وتقوم الشركة عند الحاجة بالاستعانة بخدمات خبير استشاري/تدقيق خارجي لإجراء عملية تدقيق متعمقة لبعض مناطق المخاطر العالية.

## تقنية المعلومات

تقنية المعلومات هي واحدة من مراكز القوة الأساسية والعمود الفقري للشركة ولذلك تعمل الشركة باستمرار على تطوير التقنية في الأنشطة الرئيسية. مع تغيير عقود الأعمال الأساسية فإننا نؤمن بأن السبيل الوحيد لتحقيق النجاح في المستقبل هو البنية التحتية القوية لتكنولوجيا المعلومات.

وقد أنشئت الشركة مركز إتصالات خاص بالمكتب الرئيس بالشركة يعمل من الساعة 7 صباحا إلى 11 مساءً بشكل كامل وبأحدث وسائل التكنولوجيا ويعمل بنظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR).

تماشيا مع رؤية السلطنة الرقمية 2020 التي تشمل الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي فقد أطلقنا بنجاح تطبيقنا للهاتف المتحرك والأجهزة الذكية "خدمة" كما قمنا أيضا بتحديث موقع الشركة الحالي والذي يثري تجربة العملاء في استخدام العديد من الخدمات منها عرض ودفع الفواتير وإعادة تعبئة جميع حسابات الاتصالات مسبقا الدفع ورقمنة خدمات الدفع للعملاء. لقد حققت الشركة معدلات قياسية في زيادة عدد التعاملات المسجلة عن طريق تطبيق خدمة حيث بلغت قيمتها ما يقارب 4 مليون ريال عماني خلال سنة 2017 من خلال أكثر من 133 ألف معاملة. وتم إجراء ما يزيد على 25 ألف معاملة عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة بقيمة تصل إلى 1 مليون ريال عماني تقريبا خلال سنة 2017. لقد

قامت الشركة بتسجيل ما يزيد على 82 ألف مستخدم يقومون باستخدام تطبيق الشركة ويتوقع زيادة هذا العدد باضطراد في المستقبل وكل ذلك يساعد في تحسين عمليات التحصيل التي تجريها الشركة. حالياً لدى الشركة عدد من ماكينات الدفع الآلي تم تركيبها في مواقع مختلفة في البلاد لتوفير خدمات الدفع الأجل لرسوم المرافق والخدمات المتعلقة بالاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك توفر الشركة خدمات إعادة تعبئة الرصيد لخدمات الدفع المسبق المقدمة مع جميع شركات الاتصالات وذلك من خلال ماكينات الشركة الموزعة في أفرعها المنتشرة في جميع أنحاء السلطنة. كما تم مؤخراً توفير خدمة الدفع عن طريق بطاقات البنوك في ماكينات دفع الفواتير لتحسين تجربة العملاء وتزامناً مع التوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

ومؤخراً حصلت الشركة على عقد مقاوله من مجموعة نماء القابضة لتطوير نظام الدفع المسبق المركزي لقطاع الكهرباء حيث سيتم توجيه جميع معاملات فواتير الكهرباء المدفوعة مسبقاً في جميع أنحاء السلطنة من خلال نظامنا الإلكتروني بغرض توفير حلول الكترونية لمجموعة شركات نماء القابضة.

وقد اتجهت الشركة أيضاً لتنويع نشاطها الأساسي حيث تم إسناد عقد توريد وتركيب العدادات الآلية لشركات توزيع الكهرباء، ونقوم بالعمل بشكل دقيق لتعزيز وجودنا في قطاع البنية التحتية للكهرباء مسبقة الدفع. وكذلك حصلت الشركة على عقد مقاوله لأعمال التحصيل لجميع شركات توزيع الكهرباء العاملة في السلطنة.

من خلال عملية التكامل بين الشركة والبنوك الرائدة في السلطنة، وفرت الشركة إمكانية دفع فواتير الخدمات العامة عبر الإنترنت. وتسعى الشركة للتسهيل على العملاء حيث تقوم بالتركيز على تحسين تجربة العملاء ويشمل ذلك على سبيل المثال انشاء نظام إدارة شكاوى العملاء ويقوم قسم خدمة العملاء بتقديم خدمات تتسم بالإستجابة الفورية لأسئلة العملاء.

وتقوم الشركة حالياً بتطوير عملية نسخ البيانات لموقع إستعادة البيانات في حالة الطوارئ بحيث يتم التحديث بصورة فورية ضمن خطة استمرارية العمل بالشركة.

## إدارة المخاطر

تستند الأعمال الأساسية للشركة على عقود محددة لفترات معينة. على مدى العقود الثلاثة الماضية مكنت خبرة الشركة في أعمال شراء الديون والتحصيل من تطوير آليات فعالة للتحصيل.

ونظراً لطبيعة أعمال الشركة تقوم الشركة بوضع احتياطات كافية - والتي يتم مراجعتها وإعتمادها من قبل لجنة التدقيق ومجلس الإدارة - لتغطية أي عجز في التحصيلات.

تم تخفيض/ تعديل نطاق الخدمات المتعلقة بعقود الكهرباء والمياه والاتصالات إعتباراً من 1 يناير 2017م وقد أدى ذلك إلى انخفاض كبير في الإيرادات والأرباح. وتقوم الإدارة تحت إشراف مجلس الإدارة بإستطلاع أعمال جديدة لزيادة الإيرادات والأرباح.

تقوم الشركة بتحصيل مبالغ نقدية من العملاء في المكتب الرئيسي للشركة والفروع المختلفة في أي وقت من الأوقات. ويتم إدارة ذلك من خلال تغطية تأمينية كافية والتحقق الدوري والخدمات المصرفية اليومية والتسوية النقدية اليومية والرصد المنتظم للتغطية التأمينية وشروط وأحكام بوليصة التأمين.

## نظام المراقبة الداخلي ومدى كفايتها

لدى الشركة ضوابط داخلية كافية تتناسب مع حجم وطبيعة عملياتها. وقد تم إعتداد دليل للصلاحيات المالية من قبل مجلس الإدارة والذي يحدد مستوى الصلاحيات للعمليات اليومية المختلفة. كما يتم متابعة نظام الرقابة الداخلية بانتظام من قبل المجلس ولجانه والإدارة ودائرة التدقيق الداخلي. وقد أنشأ المجلس هيكل إداري يحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات.

يتم رفع التقارير عن أداء أعمال الشركة بصورة منتظمة للإدارة ومجلس الإدارة، حيث يتم إستعراض الأداء الفعلي مقابل الميزانية مع الأعوام السابقة ويتابع ذلك عن كثب. يتم إعداد المعلومات/التفاصيل المالية بإستخدام سياسات محاسبية مناسبة والتي يتم تطبيقها بإستمرار.

## العلامة التجارية والتسويق

شرعت الشركة في تطوير صورة علامتها وهويتها التجارية مع التركيز على ابراز هويتها الأساسية كشركة مقدمه للخدمات. وقد تم تجديد أفرع الشركة وإعادة تصميمها بشكل موحد بهدف توفير نافذة واحدة لجميع الخدمات وتحسين تجربة العملاء حيث تم تجديد العديد من الفروع أو نقلها إلى مواقع أفضل. وكان أبرز الأعمال التي إتخذت لتحسين تجربة العملاء هو طرح علامتنا التجارية الفرعية "خدمة" التي أطلقت رسميا خلال شهر مارس 2017.

ومن أجل موائمة التوجه الرقمي الحالي في عملياتنا، تم تطوير المنصات الافتراضية مثل الموقع الإلكتروني المتكامل للشركة وتطبيق الشركة "خدمة" الذين شهدا اقبالا كبيرا خلال العام، حيث يعمل كلاهما كقنوات للدفع، مما يمكن عملائنا من الحصول على المعلومات المطلوبة والخدمات كما يتيحان عمليات الدفع الإلكتروني. كما اتخذت الشركة مبادرات عدة لتعزيز وجودها في منصات التواصل الاجتماعي من خلال التفاعل مع عملائها الكرام.

## المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR):

تستند سياسة الشركة في دعم المجتمع على تقديم الدعم الفعال والمباشر للمواطنين العمانيين وللجمعيات الاجتماعية الرسمية والجمعيات الخيرية المعتمدة من قبل وزارة التنمية الإجتماعية. وهذه الجمعيات متخصصة مهنيًا لخدمة المجتمعات المحلية العمانية من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية الخاصة والحرية.

خلال الاعوام الثلاثة الماضية، واصلت الشركة دعم الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتألف هذا الدعم من المزايا والدعم لشرائح إجتماعية محددة مثل كبار السن والطبقات ذات الدخل المحدود وذوي الاحتياجات الطبية الخاصة. وقد قدمت هذه المزايا والتسهيلات إلى مستحقيها في جميع أنحاء السلطنة عن طريق الهيئات المعتمدة من الجهات المختصة. وكجزء من التزامها المستمر لدعم المجتمع والبيئة والاقتصاد الوطني قامت الشركة بعدد من المبادرات وبرامج المسؤولية الاجتماعية وقدمت دعمها لمختلف الهيئات وتبنيت العديد مع الفعاليات. فيما يلي ملخص المبادرات والفعاليات الرئيسة التي دعمتها الشركة خلال عام 2017 م من خلال الجهات التالية:

- مركز الوفاء لتأهيل الأطفال المعاقين - إزكي
- فريق بصمة خير التطوعي
- مستشفى قريشيات
- وزارة التنمية الاجتماعية
- الجمعية العمانية لأصدقاء المسنين
- الجمعية العمانية للمعوقين
- الجمعية العمانية لذوي الإعاقة السمعية
- جمعية النور للمكفوفين

ومن أجل إيلاء هذا الموضوع مزيداً من التركيز والاهتمام، قامت الشركة بتطوير سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركة في عام 2015م لتنظيم وتحديد سبل ممارسة المسؤولية الاجتماعية ووضع الأسس التي تتبعها الشركة لإنفاذ سياسة المسؤولية الاجتماعية في المستقبل ولتفعيل مساهمة الشركة في تحقيق قيم المسؤولية الاجتماعية في القطاعات المستهدفة.

وفقاً لسياسة المسؤولية الاجتماعية فقد قامت الشركة بمبادرة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها العمود الفقري لإقتصاد قوي. حيث وقعت الشركة مذكرة تفاهم مع "صندوق الرفد" - الذي يعمل تحت رعاية وزارة التجارة والصناعة - والتي من شأنها الإرتقاء بالمسؤولية الاجتماعية للشركة إلى مستويات أعلى. كما تأمل الشركة أن تدعم مختلف شرائح المجتمع من خلال مبادراتها في المسؤولية الاجتماعية في المستقبل.

## **(12) تجربة العملاء**

تعد تجربة العملاء حجر الزاوية لجودة عمليائنا، وخلال عام 2017 تم إتخاذ عدد من المبادرات التي تركز على خدمة العملاء بما في ذلك ما يلي: -

### **(1) التطبيق**

خلال يوليو 2016م تم طرح تطبيق "خدمة" وسرعان ما اكتسب هذا التطبيق زخماً كبيراً خلال عام 2017م. ويعد التطبيق الأول من نوعه في السلطنة ويمكن العملاء من دفع فواتير المياه والكهرباء لصالح جميع شركات توزيع الكهرباء الرئيسية في السلطنة. كما يسهل التطبيق أيضاً دفع فواتير الاتصالات لصالح الشركة العمانية للاتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل) والشركة العمانية القطرية للاتصالات ش.م.ع.ع (Ooredoo). ويمكن التطبيق العملاء من إعادة شحن الرصيد للهواتف النقالة المدفوعة مسبقاً من جميع مشغلي خدمات الاتصالات. وعند تصميم التطبيق فقد اهتمت الشركة بمراعاة راحة العملاء، حيث لا تقتصر خدمات التطبيق على إتاحة دفع الفواتير فقط ولكن أيضاً يمكن للمستخدم تحديد أماكن فروع الشركة وماكينات دفع الفواتير وإستعراض الفواتير على الانترنت. وبحلول نهاية السنة المالية 2017 إنعكس نجاح التطبيق على إحصائيات استخدامه حيث تم تحميل التطبيق من قبل أكثر من 82 ألف مستخدم كما تم من خلاله إجراء أكثر من 133 ألف معاملة مالية تقدر بأكثر من 4 مليون ريال عماني.

كما يتيح التطبيق تعزيز التواصل مع العملاء من خلال إستقبال ملاحظات العملاء وحل مشكلاتهم على مختلف المستويات. ومن الجوانب الهامة الأخرى لتعزيز خدمة العملاء هي مبادرة إرسال الفواتير الإلكترونية لعملائنا المسجلين والتي تمكنهم من إستعراض فواتيرهم وتسويتها مباشرة على الانترنت.

### **(2) الموقع الإلكتروني للشركة**

تم إطلاق موقع جديد متكامل في شهر يناير من العام 2017م حيث تم تجديده بالكامل ليشمل جميع مبادرات خدمة العملاء التي شهدت تعزيزاً ملحوظاً بغرض توفير تجربة جديدة متكاملة على الانترنت لعملائنا الكرام. حيث لا يسهل الموقع فقط إستعراض ودفع الفواتير ولكن يدعم أيضاً المعاملات الإلكترونية لعملائنا من الشركات لإضافة حسابات متعددة والقيام بسداد فواتير الشركات من خلال موقعنا على الانترنت. وقد سجلت أكثر من 25 ألف معاملة تصل قيمتها إلى مليون ريال عماني منذ إطلاق الموقع.

كما يتيح الموقع الإلكتروني للشركة التواصل مع العملاء من خلال إستقبال ملاحظات العملاء وحل متطلباتهم على مختلف المستويات. ومن الجوانب الهامة الأخرى لتعزيز خدمة العملاء مبادرة إرسال الفواتير الإلكترونية إلى عملائنا المسجلين والتي تمكنهم من الاطلاع على فواتيرهم وتسويتها عبر الإنترنت.



### (3) منافذ خدمة

بالإضافة إلى شبكة الفروع المتكاملة التي أنشأتها الشركة خلال السنوات الماضية، تم افتتاح منافذ "خدمة" في عدد من مراكز التسوق، لتوفير خدمة للعملاء لساعات ممددة بعد ساعات العمل العادية وفقاً لساعات العمل في مراكز التسوق، وأيضاً خلال عطلة نهاية الأسبوع والأعياد، لتلبي إحتياجات العملاء لتسوية فواتير المياه والكهرباء بسهولة ويسر. لدى الشركة حالياً أربعة منافذ تقع في مسقط جراند مول، ومركز سيتي سنتر- السيب ونيسو هايبر ماركت في المعبيلة وسفير مول في صحار. ويقوم بإدارتها موظفين من ذوي الكفاءة.

### (4) آلات دفع الفواتير

قامت الشركة باستمرار بالسعي لتنصيب آلات دفع الفواتير في المواقع الاستراتيجية لتوفير المزيد من وسائل الدفع لعملائنا الكرام. حيث بلغ عدد آلات دفع الفواتير (36) آلة كما في 31 ديسمبر 2017 موزعة في جميع الولايات الرئيسية. وكانت الشركة قد قامت بإضافة عدد 23 آلة لدفع الفواتير في منطقة العاصمة في حين تم تركيب 13 آلة دفع الفواتير في المناطق الداخلية.

### شبكة الفروع

الشركة لديها شبكة واسعة من الفروع تبلغ 44 فرعاً وعدد 4 منافذ خدمة منتشرة في كافة مناطق السلطنة للتسهيل على الزبائن، وللشركة حضور في كافة الولايات تقريباً. وقد قامت الشركة بالربط الإلكتروني من خلال شبكة إتصال مع جميع فروعها، كما تم الربط أيضاً مع شرطة عمان السلطانية ونظام إنذار الحريق. ونواصل تعزيز فروعنا عن طريق تحديث الشكل والمظهر أو نقل الفروع القديمة إلى مواقع رئيسة أو مواقع ذات إقبال جماهيري عالي.

### شكر وعرفان

بالإنابة عن الشركة، أعتنم هذه المناسبة لأرفع أسمى آيات الشكر والعرفان إلى المقام السامي لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم (حفظه الله وأبقاه) ولقيادته الحكيمة التي دعمت التنمية في كافة ربوع السلطنة.

ويسرني بالإنابة عن فريق الإدارة أن أشكر رئيس وأعضاء مجلس الإدارة لدعمهم وثقتهم، والشكر موصول كذلك للمساهمين الكرام على دعمهم المستمر، كما أود أن أعرب عن إمتناني للهيئة العامة للكهرباء والمياه والبنك المركزي العماني وبلدية مسقط وشركة الكهرباء القابضة (EHC) والشركة العمانية للإتصالات ش.م.ع.ع (عمانتل)، وشركة مسقط لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م، وشركة كهرباء مجان ش.م.ع.م وشركة كهرباء مزون ش.م.ع.م وشركة الكهرباء الريفية ش.م.ع.م والشركة العمانية لخدمات الصرف الصحي ش.م.ع.م (حيا للمياه)، والشركة العمانية القطرية للإتصالات ش.م.ع.ع. (Ooredoo) ، والبنوك التي تتعامل معها الشركة، لدعمهم ومساندتهم لنا خلال العام، كما أود أيضاً أن أعرب خالص شكري لفريق الإدارة وجميع الموظفين على جهودهم ومساهماتهم القيمة ونتطلع لدعمهم المستمر.

سعيد بن أحمد صفرار  
الرئيس التنفيذي