

## مناقشة وتحليلات الشركة

### الصحة والسلامة والأمن والبيئة

أنهتُ شركة شل العمانية للتسويق (ش.م.ع.ع) العام 2025 بأداء استثنائي في مجالات الصحة والسلامة والأمن والبيئة؛ مُحافِظةً على سجل "الهدف صفر"؛ إذ لم تسجل أية إصابات جسيمة أو وفيات أو أية حوادث تسرب لمنتجات الحاويات، ويعكس هذا الإنجاز التزامنا الراسخ بأعلى معايير الصحة والسلامة والأمن والبيئة، بفضل نهج استباقي راسخ في إدارة المخاطر، بالتوازي مع مُواصلة التقدُّم في مسارات الاستدامة وتعزيز التميُّز التشغيلي عبر مُختلف أنشطة الشركة، في مسعى يعكسُ نضج المنظومة الوقائية وثقافة العناية والمسؤولية عبر مختلف العمليات.

وتستند إستراتيجية الشركة في هذا الإطار إلى ثلاث ركائز رئيسية؛ هي:

- الأداء وإدارة المخاطر: من خلال تعزيز التميُّز التشغيلي، مع الحد من المخاطر الجوهرية وإدارتها بفاعلية.
- الامتثال والانضباط: عبر عمليات التدقيق والمراجعة، والتنفيذ الصَّارم للأطر والمعايير المعتمدة.
- تبسيط الإجراءات: من خلال توحيد العمليات وتبسيطها بما يدعم كفاءة أعلى، واتساقاً تشغيلياً، واستدامة متواصلة.

وقدَّمت الشركة أداءً مميزاً ومُتكاملاً عبر جميع الأولويات الإستراتيجية، مُؤكِّدةً ريادتها ودورها المحوري في دعم الاستدامة وتحقيق أداء تشغيلي متميز وموثوق على المدى الطويل؛ وحافظت الشركة على سجل أداء استثنائي من خلال تحقيق صفر حوادث، وصفر وفيات، وصفر حوادث تسرب بيئي بدعم من منظومة متكاملة من المبادرات والبرامج المؤسسية؛ أبرزها:

- الالتزام الكامل بمعايير الجودة: ISO 14001 و ISO 45001.

- تعزيز جاهزية الطوارئ: عبر تنفيذ تمارين تشغيلية متكاملة وتطوير منظومات السلامة في التعامل مع الحرائق.

- حوكمة المخاطر: من خلال برامج ضمان شاملة وتطبيق إطار متماسك لإدارة سلامة الأصول.

- ترسيخ ثقافة الرعاية والاهتمام: عبر الارتقاء برفاه العاملين، وتوسيع نطاق الوعي الصحي، وتعزيز مشاركة القيادات، وتفعيل منصَّات رقمية حديثة لتلقّي الشكاوى والملاحظات.

- إعطاء أولوية قصوى لسلامة المقاولين والطرق: عبر أطر حوكمة صارمة، وزيارات ميدانية موجَّهة، وتوظيف مثالي للتقنيات المتقدِّمة في إدارة الإرهاق والمخاطر.

- تعزيز الوعي الأمني والجاهزية: من خلال برنامج شامل تضمَّن حملات توعوية مستهدفة، وجلسات متخصصة في الأمن السيبراني، وتقييمات معمَّقة لمخاطر الأمن؛ بما يضمن مستويات عالية من الحماية والمرونة التشغيلية عبر جميع الأنشطة.

كما ظلَّت الاستدامة محوراً أساسياً في إستراتيجية الشركة خلال العام ؛ حيث أحرزتُ تقدُّماً نوعياً ملموساً عبر تنفيذ ورشة عمل مثرية للعمل بخارطة طريق لخفض الانبعاثات الكربونية، إضافة إلى الافتتاح الناجح لأول محطة تزوُّد بالهيدروجين الأخضر في سلطنة عُمان، إلى جانب التوسُّع في نشر أنظمة الطاقة الشمسية، والإضاءة الشمسية، ونقاط شحن المركبات الكهربائية. وتعكسُ هذه المبادرات التزاماً راسخاً بمسار التحوُّل الطاقوي، وتؤكدُ عزم الشركة المتواصل لتحقيق صافي الانبعاثات الصفرية ودعم مستقبل طاقة أكثر استدامة.

الموارد البشرية والعقارات وتقنية المعلومات

تعزير وتمكين الكفاءات

عزّزت الشركة خلال العام قيمة العرض المقَدَّم للموظفين (EVP) -كمجموعة مزايا وفوائد تقدِّمها الشركة لموظفيها مقابل مهاراتهم والتزامهم- بما يدعم قدرتها على استقطاب الكفاءات المتميّزة والاحتفاظ بهم على المدى الطويل. وقد شكّل التزام الشركة الثابت بتمكين القوى العاملة، وترسيخ بيئة عمل داعمة وشاملة ومُحيّزة للنمو، ركيزةً محورية لهذا التقدُّم وأحد عوامل النجاح الرئيسية.

ويقدِّم هذا القسم عرضاً شاملاً لأبرز المبادرات التي جرى تنفيذها خلال العام، والتي تشمل:

- رفاه الموظفين: عبر توسيع نطاق التغطية التأمينية الصحية لتشمل الصحة النفسية وعلاج النطق والتخاطب للموظفين وأسرهم؛ بما يعزّز جودة الحياة والدعم الشامل.

- التطور المهني: من خلال إتاحة منظومة متكاملة من فرص التعلم المستمر، وتخطيط المسارات الوظيفية، وبرامج الإرشاد والتوجيه، وفرص التناوب الوظيفي؛ بما يدعم النمو المهني المستدام.

- التنوّع والشمول: بترسيخ ممارسات توظيف شاملة وتفعيل مجموعات موارد الموظفين؛ بما يعزّز ثقافة مؤسسية جامعة تُقدر الاختلاف وتحتضن الكفاءات.

- التحوُّل الرقمي: من خلال تسخير أدوات رقمية مُتقدمة ورقمنة عمليات الوصول وإدارة العمليات؛ بما في ذلك تسجيل الزوّار أو الشاحنات وتقنية التعرف على الوجوه، إلى جانب بناء القدرات الرقمية عبر أدوات الذكاء الاصطناعي كـ"Microsoft Copilot"، و"Power BI".

● إعداد قيادات المستقبل

حققت الشركة خلال العام التزاماً راسخاً ببناء قادة الغد وصياغة مستقبل قيادي مستدام، عبر منظومة متكاملة من المبادرات؛ شملت برامج القيمة المحلية المضافة والمحتوى المحلي، وبرامج تدريب عملي شاملة، وأطر تعاقب قيادي إستراتيجية تضمن استمرارية التميّز ونقل المعرفة. وتزامن ذلك مع أداء متقدِّم في القيمة المحلية المضافة والتعمين؛ حيث يشكّل العُمانيون نسبة 94.5% من إجمالي القوى العاملة بالشركة؛ بما يعكس عمق الاستثمار في الكوادر الوطنية والتأكيد على دورها المحوري في قيادة النمو المستقبلي لشَل عُمان، وترسيخ أثره طويل الأمد.

● بناء الكفاءات المؤسسية

حقّقت الشركة نقلة نوعية في منظومة التخطيط للتعاقب الوظيفي؛ من خلال توسيع قاعدة الكفاءات، وبناء خط إمداد قيادي مستدام يضمن انتقالاً سلساً للقيادة، ويعزّز تنمية الكفاءات، ويحافظ على استقرار واستمرارية الأداء المؤسسي. وقد تمّ ذلك عبر إعداد مُرشّحين مؤهلين وجاهزين لتولي الأدوار المهمة في مختلف المستويات الإدارية. وشملت أبرز مجالات التطوير ما يلي:

- تقييم الكفاءات: اعتماد تقييمات منهجية معمّقة للمهارات والكفاءات والإمكانات لتحديد جاهزية الأفراد للأدوار القيادية والمناصب ذات الأهمية الإستراتيجية.

- برامج التطوير: تصميم وتنفيذ برامج تطوير متخصصة؛ شملت: ورش عمل، وحلقات تدريب قيادي، وبرامج تدريب تنفيذي؛ بهدف تعزيز القدرات القيادية وبناء مهارات مؤثرة ومستدامة.

- برنامج الصحة والسلامة والأمن والبيئة: تنفيذ برامج تدريب عملي متخصصة بإشراف خبراء مُعتمدين في قطاع الطاقة؛ بهدف بناء قاعدة قوية من الكفاءات بهذا القطاع داخل الشركة، ورفع جاهزية المختصين الحاليين والمستقبليين.

- المؤهلات المهنية: تمكين الموظفين من الحصول على مؤهلات عالمية مُعترف بها، تُسهم في رفع مستوى الأداء، وتعزيز المصداقية المهنية، ودعم التطوُّر الوظيفي طويل الأمد.

• برامج التدريب العملي

خلال العام 2025، واصلتُ الشركة ترسيخ التزامها بتنمية الكفاءات الناشئة؛ حيث استضافتُ 3 متدربين من برنامج "إعداد" و28 متدربًا صيفيًا؛ بهدف توفير تجارب مهنية عملية وذات أثر. وقد حقّقت هذه البرامج قيمة مضافة ملموسة؛ من خلال ما أسهم به المتدربون من أفكار مبتكرة ورؤى متنوعة أسهمت في إثراء بيئة العمل ودعم التطوير المستمر.

وفي إطار التزام الشركة بتمكين مبادئ التنوّع والإنصاف والشمولية، استضافتُ عدد 2 متدربين ضمن مبادرة "صدى صامت" التي أطلقتها وزارة العمل لإتاحة فرص تدريب وتأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة. ويجسّد ذلك نهجًا مؤسسيًا شاملاً يعزّز تكافؤ الفرص ويدعم الاندماج المهني؛ بما ينسجم مع قيم الشركة والتزاماتها المجتمعية الراسخة.

• استبيان قياس رضا موظفي شل

للعام الثاني على التوالي، سجّل موظفو شركة شل عمان مشاركة كاملة بنسبة 100% في استبيان شل رضا الموظفين السنوي؛ في إنجاز يعكسُ مستوىً متقدّمًا من الالتزام والتفاعل المؤسسي، ويُترجم ثقافة راسخة من الثقة والشفافية داخل بيئة العمل، ويرسخ الاندماج المؤسسي، ويبني بيئة عمل إيجابية ومحوّزة تدعم الأداء المستدام.

النظرة المستقبلية

من خلال تركيز إستراتيجي مُتكامل على تنمية الكفاءات البشرية، وتطوير بيئات عمل عصرية ومستدامة، وتوظيف التقنيات المتقدّمة، أسّست الشركة بيئة عمل عالية الإنتاجية ومُمكنة للابتكار. وقد شكّلت هذه المبادرات أساساً قوياً لتعزيز الأداء والتميّز المؤسسي، وُثمّهد لمسار نمو متواصل وقيمة طويلة الأمد في الأعوام المقبلة.

قطاع التنقل

- بيئة الأعمال التشغيلية

وَاصِل قطاع أعمال التنقل ومناجر التجزئة تأكيد مكانته كأكبر قطاعات الشركة وأكثرها تأثيرًا خلال العام 2025. فرغم بيئة الأعمال التي تتّسم بحدة المنافسة وتسارع التحولات، وما يصاحبها من ارتفاع بوتيرة المنافسة وتقلبات الطلب على الوقود، حقّق القطاع أداءً قوياً ومستداماً دون أي تهاون في التزامه بتحقيق "الهدف صفر" .

وركّز القطاع بشكل صارم على السلامة والتميّز التشغيلي، بالتوازي مع تمكين الكفاءات الوطنية وتوسيع قاعدة الشراكة والتعاون مع المؤسسات المحلية الصغيرة والمتوسطة عبر شبكة التنقل؛ بما يعزّز القيمة المحلية المضافة ويدعم استدامة سلاسل القيمة.

وشهد العام 2025 منعطفاً تاريخياً بارزاً في مسار تحوّل الطاقة بسلطنة عُمان، تمثّل في تدشين أول محطة تزوّد بالهيدروجين الأخضر في السلطنة ضمن محطة خدمة واحة الاستدامة التابعة لشل عمان، كإنجاز رسّخ مكانة الشركة في صدارة مشهد التنقل المستدام، وأكد دورها الريادي في دعم مجال تحول الطاقة وبناء مستقبل منخفض الكربون.

- الأداء العام

واصلتُ الشركة خلال العام الماضي تعزيز جهود تحولُ محطات الخدمة التابعة لها إلى وجهات متكاملة تُقدِّم تجربة عملاء رائدة؛ وذلك عبر منظومة منتجات وخدمات مُصمَّمة بعناية لتواكب الاحتياجات المتغيِّرة. وخلال العام، دشَّنت الشركة 4 محطات خدمة جديدة في مختلف محافظات السلطنة؛ مما وسَّع نطاق الوصول ومكَّن شريحة أكبر من العملاء من الاستفادة من عروض شل عمان المتكاملة.

كما شكل افتتاح الشركة محطة خدمة واحة الاستدامة نقطة تحولُ فارقة؛ حيث جمعت بين التزويد بالهيدروجين، ونقاط الشحن السريع للمركبات الكهربائية، وتوفير وقود Shell V-Power وأنواع الوقود الأخرى، إلى جانب عروض التجزئة؛ الأمر الذي عزَّز ريادة شل عُمان ورسَّخ حضور محطاتها كوجهات متكاملة تلبي تطلعات العملاء المتنامية.

فيما ظلَّ الابتكار في المنتجات أولوية محورية بالنسبة للشركة؛ حيث تم إطلاق وقود Shell FuelSave 91 الذي يُقدِّم كفاءة وقود مُحسَّنة ومُوقرة تصل إلى 15 كيلومترًا إضافيًا لكل خزان وقود دون تكلفات إضافية. وحَقَّق قطاع محلات التسوق السريع تقدُّمًا ملموسًا بافتتاح متجرين مميزين من Shell Select، ومقاهي Shell Café، إلى جانب 3 مراكز متطوِّرة للعناية بالمركبات، مدعومةً بشراكات مع علامات رائدة مثل: محمصة اللبوان، صيدلية أفيسن، مانجو طلعت، صيدلية طيبا، مطاعم 55 Coffee و Tastadox؛ مما عزَّز جاذبية المحطات ووسع نطاق الخيارات المتاحة للعملاء.

وفي مجال الولاء والتفاعل مع العملاء، تجاوز تطبيق Shell GO+ حاجز المئة ألف عضو مسجل، مع توسيع خيارات الاستبدال وإبرام شراكات جديدة أسهمت في تعميق الارتباط بالعلامة وزيادة وتيرة الزيارات المتكرِّرة.

وفي الوقت ذاته، حافظ قطاع حلول الأساطيل التجارية على أداء مرن ومتزن رغم الضغوطات القطاعية على التدفقات النقدية، مُستندًا في سبيل ذلك إلى جُملة حلول مبتكرة؛ منها: نظام التعرفُ على المركبات (VRS)، وبوابة الدفع الإلكترونية الأمانة، إلى جانب تركيز إستراتيجي على تسريع رقمنة إدارة الأساطيل بما يُسهِّم في رفع الكفاءة التشغيلية ويدعم النمو المستدام.

النظرة المستقبلية

بوصفها إحدى الشركات الرائدة في القطاع، تواصل الشركة ترسيخ التميُّز عبر عروض نوعية في قطاعي التنقل ومتاجر البيع بالتجزئة؛ بما يُواكب طموحات العملاء ويستجيب لاحتياجاتهم المتجددة. وسُكِّثت الشركة تنفيذ خطط الاستدامة من خلال التوسع المتسارع في البُنى الأساسية للمركبات الكهربائية، وتعزيز دورها القيادي في مسار تخفيض الكربون على مستوى سلطنة عُمان.

وتتركَز الأولويات الإستراتيجية للعام 2026 على الارتقاء بالمنصَّات الرقمية لإدارة الأساطيل وتعزيز تفاعل العملاء، وتوسيع نطاق الحضور في قطاع التجزئة وعروض محلات Shell Select، وإطلاق منتجات وخدمات مبتكرة تُحقِّق قيمة مضافة أعلى وكفاءة تشغيلية مستدامة، إلى جانب تعميق الشراكات مع المؤسسات المحلية الصغيرة والمتوسطة والشركاء الإستراتيجيين؛ دعمًا لمسار التنوُّع الاقتصادي وتمكين الكوادر الوطنية. تظل شل عمان ملتزمة برؤية الهدف صفر، ورضا العملاء، وتقديم حلول مبتكرة ومستدامة تجعلها الشريك المفضل في مجال التنقل في سلطنة عمان.

زيوت شل

- بيئة الأعمال التشغيلية

وَاصِلَ قطاع أعمال زيوت شل ترسيخ ريادة السوقية في سلطنة عُمان، في ظل بيئة أعمال متسارعة تأثرت باضطرابات سلاسل الإمداد العالمية وتصادُ حِدَّة المنافسة، فضلًا عن التحولُ المتنامي لدى العملاء نحو حلول الزيوت التجارية عالية الكفاءة ومنخفضة الانبعاثات. ورغم هذه التحديات، حافظ قطاع الزيوت في الشركة على أداء تشغيلي مستقر، مدعومًا بتوافر موثوق للإمدادات، وحضور قوي وراسخ عبر القطاعات الرئيسية؛ بما في ذلك قطاع السيارات، والإنشاءات، والصناعات. كما ظلت الشراكات الإستراتيجية مع الموزعين ومراكز العناية بالسيارات والعملاء التجاريين ركيزة أساسية في دعم الريادة والحفاظ على الحصَّة السوقية.

وعلى صعيد التصنيع والتصدير، سجَّل مصنع شل عُمان لمزج الزيوت عامًا استثنائيًا، مع تحقيق نمو قوي في الصادرات والتوسُّع في الوصول لسوق إفريقي جديد؛ مما عزَّز مكانته كمركز تصنيع إقليمي محوري. كما جدَّد المصنع شهادات الأيزو بنجاح، واجتاز إعادة اعتماد "IATF" (فريق العمل الدولي لصناعة السيارات)، في إنجاز يؤكد التزامه بأعلى معايير الجودة العالمية، ويُرسِّخ علامة "صُنِع في عُمان" بوصفها مرادفًا للتميز والموثوقية في منتجات زيوت شل على المستويين الإقليمي والدولي.

- الأداء العام

خلال العام الماضي، حقّق قطاع زيوت شل أداءً سوقياً قوياً ومتقدماً، مدفوعاً بإستراتيجية واضحة للارتقاء بالمنتجات، وموثوقية تشغيلية عالية، وتعميق التفاعل مع العملاء. وواصل القطاع تعزيز محفظة منتجاته عبر حلول متطورة قائمة على تقنية تحويل الغاز إلى سوائل (GTL)، وحلول مُحايِدة كربونيّاً، وزيوت صناعية تخليقية متقدّمة، بما يلبي الاحتياجات المتنامية للعملاء في مختلف القطاعات.

وشهد العام 2025 إنجازات مهمة؛ أبرزها: التوسّع في قطاع التكنولوجيا من خلال إضافة منتج جديد إلى محفظة الأعمال مكن الشركة من تنفيذ أول طلب لزيوت التبريد بالغمر ليس فقط في سلطنة عُمان، بل كأول تطبيق من نوعه على مستوى الشرق الأوسط؛ في تأكيد واضح على الريادة التقنية والقدرة على تقديم حلول متخصصة عالية القيمة.

كما أسهمت الشركة بدور فاعل في تعزيز خطط الاستدامة بقطاع الطاقة عبر طرح مجموعة حلول مبتكرة؛ تضمنت: منتجات سوائل Shell MIDEAL، والتي تتميّز بخصائص مُقاومة للحريق وقابلة للتحلل الحيوي؛ بما يوفّر حماية مُتقدمة للمحولات الكهربائية ويحد من الأثر البيئي المحيط بها، ويعزز مستويات السلامة والاستدامة التشغيلية. كما شهدت الشركة نمواً متواصلاً في مبيعات المنتجات عالية الجودة عبر قطاعات وأسواق متعددة، في حين ظل التميز التشغيلي ركيزة أساسية للأداء، مدعوماً بإدارة منضبطة للتكاليف، وتحقيق مستويات رائدة في الأداء مع تسجيل نتائج متميزة في التسليم في الوقت المحدد وبالكميات الكاملة.

ويعكس هذا الأداء المتكامل التزام شل عمان بالابتكار والاستدامة والتميز، ويُرسخ مكانتها كشريك رائد وموثوق في تقديم حلول زيوت متقدمة على المستويين المحلي والإقليمي.

النظرة المستقبلية

ومع بداية العام 2026، ينطلق قطاع زيوت شل عمان من قاعدة متينة تركز على حضور سوق ريادي ونموذج تشغيلي مرن. وفي ظلّ التحديات المُتوقعة في شريحة الأعمال الموجهة للمستهلك -نتيجة إطالة فترات تغيير الزيت وتغيّر سلوكيات المستهلك- سيُكثف القطاع تركيزه على شريحة العملاء التجاريين من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وحلول نوعيّة تستجيب لمتطلبات التشغيل المتقدمة.

وسيظلّ الانضباط التشغيلي وموثوقية الإمداد وبناء شراكات طويلة الأمد مع العملاء ركائز أساسية لتعزيز مرونة الأداء واستدامته. فبالاستناد لتقنيات شركة شل المتقدّمة في الزيوت التجارية وقدرتها المستمرة على الابتكار، تتوافر فرص واعدة لفتح آفاق نمو جديدة عبر التطبيقات القائمة والناشئة؛ بما يعزز القيمة ويُرسخ المكانة الريادية للشركة.

عمليات العملاء

- بيئة الأعمال التشغيلية

وَصَلَ فريق عمليات العملاء خلال العام 2025 تطوُّره؛ بما يعكس ارتفاع توقعات العملاء من حيث السرعة وسهولة الوصول وتقديم خدمات سلسلة عبر قنوات تواصل مُتعددة. وفي ظل هذا المشهد الديناميكي، ظلَّ التركيز على العميل محركاً رئيساً لتحديد الأولويات التشغيلية؛ مما تطلب التكيُّف المستمر مع العمليات، وتعزيز التكامل والتعاون بين الوحدات، وتوظيف الرؤى القائمة على البيانات لضمان تقديم تجارب عملاء متسقة وذات قيمة.

- الأداء العام

حقَّق فريق عمليات العملاء خلال العام أداءً قوياً، مدعوماً بالتزام واضح بالتركيز على العميل والتميّز التشغيلي. وأسهم تبسيط مسارات العمل في تسريع معالجة طلبات الخدمة، ورفع مستويات الاستجابة، وتحسين التجربة الشاملة للعملاء. كما دعم تعزيز التعاون بين الأقسام الداخلية في الشركة في المعالجة الاستباقية للتحديات، وضمان انسيابية الخدمة عبر مُختلف نقاط التواصل. وظلت ملاحظات العملاء إيجابية بصورة مستمرة، عاكسة تحسناً ملموساً في سهولة الوصول وسرعة الإنجاز. كما جرى توظيف البيانات والتحليلات بفاعلية لمتابعة الأداء ودعم التحسين المستمر بما ينسجم مع احتياجات العملاء وأولويات الأعمال.

النظرة المستقبلية

سيُواصل فريق عمليات العملاء في العام 2026 البناء على هذا الزَّخم من خلال تمكين أكبر للتحويل الرقمي، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتقديم تجربة عملاء متفوقة. كما تشمل الأولويات الرئيسية للمرحلة الحالية والمقبلة توسيع استخدام الأتمتة والتحليلات التنبؤية، وتعزيز التكامل بين الأقسام الداخلية في الشركة لترسيخ ثقافة التحسين المستمر عبر جميع مجالات الخدمة. وفي ظل تطوُّر توقعات العملاء وتنامي متطلبات الأعمال، يسعى الفريق لتعزيز جودة التفاعلات، ورفع مستوى الاتساق في تقديم الخدمات، وترسيخ دور خدمات العملاء بوصفها مُمكنًا إستراتيجيًا للنمو ورفع مستويات الرضا.

القطاعات ومنتجات الحياذ الكربوني

- بيئة الأعمال التشغيلية

وَصَلَ فريق أعمال القطاعات ومنتجات الحياذ الكربوني خلال العام 2025 تعزيز مكانته السوقية المتقدِّمة في سلطنة عُمان، في بيئة أعمال اتَّسمت بارتفاع مستوى المنافسة وتسارع تطوُّر طلب العملاء على حلول وقود موثوقة وعالية الكفاءة. ورغم التحدّيات، أظهر الفريق مرونة تشغيلية جيدة، وحافظ على استقرار الإمدادات، بحضور قوي وفعال عبر القطاعات الحيوية مثل قطاعات الطاقة والنفط والغاز والصناعة والوقود البحري.

وشكَّلت الشراكات الإستراتيجية مع الوكلاء والموزَّعين والعملاء التجاريين ركيزة أساسية في تعزيز الحضور السوقي والارتقاء بمستويات الخدمة والموثوقية. كما حقَّقت عمليات تزويد الوقود في مطارات السلطنة وموانئها والأسواق الداخلية أداءً قوياً على مدار العام، مدعومة بالفوز بمناقصات جديدة وإبرام اتفاقيات إضافية؛ مما أسهم في توسيع نطاق الوصول وتعزيز الانتشار التشغيلي للشركة.

وفي سياق مواز، واصل الفريق تعزيز أدائه في مجالات الصحة والسلامة والأمن والبيئة، وترسيخ موقع الشركة كشريك موثوق يقَدِّم حلول طاقة مستدامة ، تلبي احتياجات العملاء ، مع الإسهام في بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والكفاءة في مختلف أنحاء سلطنة عُمان.

● قطاع أعمال الطيران

خلال العام 2025، شهد قطاع أعمال الطيران أداءً تشغيلياً متميزاً، واسْتُهل العام بإنجاز إستراتيجي محوري تمثل في الفوز بمناقصة تزويد وقود طائرات الطيران العُماني في كلِّ من: مطار مسقط الدولي ومطار صلالة الدولي؛ حيث تقوم شل عُمان بتزويد ما نسبته 50% من حجم الوقود المورَد إلى الطيران العماني في مطار مسقط الدولي، و100% في مطار صلالة الدولي. وقد مثَّل هذا الفوز منعطفاً إستراتيجياً عزَّز حضور

القطاع كلاعب أساسي في سوق وقود الطيران بالسلطنة.

وتوازيًا مع ذلك، واصل القطاع توسيع حصته السوقية عبر استقطاب وخدمة شركات طيران جديدة؛ مما أسهم في قفزة ملموسة بالأحجام وترسيخ الريادة السوقية.

وعلى المستوى التشغيلي، حافظ القطاع على انضباط عالٍ في رفع الكفاءة وتحسين هيكل التكاليف، مع التزام صارم بمعايير الصحة والسلامة والأمن والبيئة، كمنهجية متكاملة أسفرت تحسُّنًا واضحًا في الأداء المالي وتحقيق مستويات رائدة من التميز التشغيلي؛ بما يدعم الاستدامة طويلة الأمد ويعزز ثقة الشركاء والعملاء.

● قطاع أعمال الوقود التجاري

حقَّق قطاع أعمال الوقود التجاري أداءً متماسكًا خلال العام ؛ ففي ظل التحديات المرتبطة بأحجام المبيعات، نجح القطاع في تعزيز نمو الحسابات الرئيسية للشركة عبر طيف واسع من القطاعات؛ شملت: قطاع الإنشاءات، والتعدين، والنفط والغاز. وقد عكست هذه النتائج قدرة عالية على التكيف ومرونة تشغيلية مكَّنت الفريق من استقطاب عملاء جدد وتوسيع محفظة الأعمال؛ بما يُرسِّخ أسس النمو المستقبلي في بيئة تنافسية متغيرة.

كما جَرى إبرام عدة اتفاقيات مع موزعين ضمن إطار دعم تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع النفط والغاز؛ مما أسهم في تعزيز مبادرات القيمة المحلية المضافة والمحتوى المحلي.

● قطاع أعمال الوقود البحري

سجَّل قطاع أعمال الوقود البحري أداءً مرتبًا خلال العام 2025، وأُثبتتُ قدرة فائقة على التكيف في ظل بيئة سوقية ديناميكية تتَّسم بتصاعد حدَّة المنافسة. ورغم تسجيل أحجام مبيعات أقل قليلًا عن مستويات الذروة، إلا أنَّ القطاع أظهر قدرة تشغيلية عالية على التعامل مع التحديات الناجمة عن المنافسة المتزايدة إقليميًا ودوليًا، إلى جانب تحولات الطلب بقطاعي الشحن والخدمات اللوجستية.

وعلى مدار العام، حافظ القطاع على تركيز إستراتيجي واضح تمثَّل في توسيع قاعدة العملاء عبر شراكات فعَّالة مع مُوزَّعين محليين؛ الأمر الذي أسهم في تعزيز أسس النمو المستدام وترسيخ الجاهزية لاقتناص الفرص المستقبلية. ويضَع هذا النهج القطاع في موقع تنافسي قوي يمكنه من مواصلة النمو وتحقيق قيمة طويلة الأمد ويُرسِّخ الثقة لدى العملاء والشركاء ، بالرغم من استمرار احتدام المنافسة.

النظرة المستقبلية

مع توفُّع تنامي الطلب على الوقود عبر قطاع الطيران وقطاع الوقود التجاري والوقود البحري خلال العام 2026، تنطلق الشركة من موقع تنافسي متقدِّم يُؤهِّلها للقيام بدور قيادي في تحفيز نمو القطاع وترسيخ استدامته؛ حيث تواصل الشركة التزامها بإستراتيجيات السلامة والتميز التشغيلي، والاستثمار في تطوير الكفاءات، إلى جانب تقديم عروض مبتكرة للعملاء تُعزِّز مستويات الكفاءة، وتدعم القيمة المستدامة.

قطاع البيع والتوريد والتوزيع

- بيئة الأعمال التشغيلية

عزَّز قطاع البيع والتوريد والتوزيع أعماله باتخاذ دور محوري في مجال الأمن والصحة والسلامة والبيئة، مع التركيز على النقل البري وسلامة العمليات لتحقيق الهدف صفر (دون أذى أو تسربات).

- الأداء العام

حقّقت أعمال قطاع البيع والتوريد والتوزيع خلال العام 2025 أداءً رياديًا، مدعومًا بثقافة سلامة راسخة وفق أفضل المعايير العالمية وتحقيق الهدف صفر، مع التركيز على التميز التشغيلي العالمي عبر دورة الطلب إلى التسليم.

وفي إطار إستراتيجية التطوير المتواصل، استثمرتُ الشركة في مرافق متقدّمة لإضافة مُحسّنات الوقود بالقرب من نقاط التوريد للوقود المميز؛ مما أسهم في تحسين كفاءة التكاليف، وتقليص التعرّض لمخاطر السلامة على الطرق، وتحقيق خفض جوهري في البصمة الكربونية الإجمالية. كما واصلتُ الشركة تعزيز منظومة سلامة الناقلين عبر تركيب كاميرات داخل مقصورة لناقلات الوقود ونشر أجهزة ذكية لرصد الإرهاق المعتمدة على الذكاء الاصطناعي؛ بما أسهم في رفع مستويات السلامة لسائقي الناقلات، ومستخدمي الطرق، والمجتمع ككل.

النظرة المستقبلية

تؤكد الشركة أنّ الصحة والسلامة والأمن والبيئة ستظل الأولوية المطلقة في جميع أنشطة البيع والتوريد والتوزيع، مع مواصلة الاستثمار المنهجي في بناء الكفاءات والقدرات لدى الفرق الداخلية وسائقي ناقلات الوقود. كما يلتزم القطاع بالشراكة الوثيقة مع الناقلين المتعاقدين لتنفيذ تحول مدروس في نموذج أعمال العقود بهدف توسيع فرص التوظيف المستدام لسائقي أساطيل المركبات العُمانية المؤهلين؛ بما يعزّز تنمية الكفاءات الوطنية ويرفع مستويات القيمة المحلية المضافة.

ومن منظور الامتثال وسلامة العمليات، سثواصل شل عُمان تبيّي أفضل الممارسات العالمية وتوطينها؛ بما يضمن الحفاظ على أصول ذات موثوقية عالية وسلامة مُعزّزة عبر جميع المرافق. ويتمثّل الهدف في تحقيق توازن مستدام بين التميز التشغيلي والكفاءة والتنافسية في مختلف المواقع، مع تعزيز مرونة العمليات واستدامة سلاسل الإمداد والتوريد.

الإستراتيجية وتحول الطاقة

- بيئة الأعمال التشغيلية

تواصل الشركة الدفع بخطط التحوّل في قطاع الطاقة بتكاملية إلى الأمام؛ مُستفيدة في ذلك بمنهجية قياس وتحليل بيانات انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، وتحليل البصمة الكربونية المؤسسية. وخلال العام 2025، عزّزت الشركة قدراتها عبر رقمنة عمليات جمع البيانات وتحليلها، بما أسهم في إعداد تقارير حوكمة بيئية واجتماعية ومؤسسية أكثر دقة، ودعم تطوير خارطة طريق شاملة لخفض الانبعاثات عبر النطاقات: 1، و2، و3.

وتأتي هذه الجهود منسجمة مع الاتجاهات العالمية للاستدامة، ومع الهدف الوطني لسلطنة عُمان المتمثل في تحقيق الحياد الكربوني، والوصول إلى صافي انبعاثات صفرية بحلول العام 2050، كما تُسهم في تعزيز التعاون البناء مع الجهات الحكومية والخاصة.

وبالتوازي، أولتُ الشركة أولوية خاصّة لمواصلة استكشاف حلول مبتكرة منخفضة الكربون، من بينها وقود الطيران المستدام (SAF)، والديزل الحيوي، والزيوت التجارية المحايدة كربونيًا. في مسعى يعكس التزامها بمواصلة مسيرة التقدم جنبًا إلى جنب مع المجتمع نحو مستقبل طاقة أكثر استدامة ومسؤولية.

- الأداء العام

سجّل العام 2025 لشركة شل عمان تقدمًا نوعيًا في مسارات إزالة الانبعاثات الكربونية وتطوير حلول التنقل النظيف؛ تجسّد في جملة مبادرات إستراتيجية؛ أبرزها:

- تعزيز البنى الأساسية للمركبات الكهربائية: من خلال إبرام شراكة إستراتيجية رائدة مع مركز "بورشه عُمان" تعد هي الأولى من نوعها في سلطنة عُمان ومنطقة الشرق الأوسط؛ لتوزيع نقاط شحن عالية الأداء



للمركبات الكهربائية عبر محطات خدمة شل. وقد أسهمتْ هذه الخطوة في تعزيز الدور القيادي للشركة في دعم حلول التنقل الكهربائي، وفتحت آفاقاً واسعة للنمو المستدام وتعزيز القيمة المضافة على المدى الطويل.

- تمكين الابتكار في المنتجات: فبوصفها أكبر مورّد لزيوت التجارية عالمياً، تسعى شل عُمان لطرح حلول محايدة كربونياً؛ مثل: مجموعة شل هيلكس ألترا "0W" المعتمدة على تقنية PurePlus، والتي توفّر أداءً أعلى للمحرّك، وكفاءة محسّنة في استهلاك الوقود، إلى جانب تعويض الانبعاثات الكربونية.

- مبادرات الاقتصاد الدائري: عبر تجديد اتفاقيات خدمات إدارة النفايات البترولية بالشراكة مع إحدى المؤسسات المحلية الصغيرة والمتوسطة، مع دمج ممارسات إعادة التدوير وحلول مبتكرة لتحويل النفايات إلى قيمة مضافة، بما يعزّز الاستدامة البيئية ويدعم القيمة المحلية المضافة.

## النظرة المستقبلية

مع التطلع للمرحلة المقبلة، تمضي الشركة قدماً في تعزيز مسار التقليل من الانبعاثات الكربونية وتمكين التنقل النظيف، مُركزةً على التقدّم النوعي المتحقّق خلال العام الماضي. وتؤكد الشركة التزامها بتكريس دورها الريادي في التحول الطاقوي، وتسريع الابتكار، وتحقيق نمو مستدام قادر على الصمود؛ حيث تتمحور الأولويات الإستراتيجية حول التوسّع المتدرّج في البنى الأساسية للمركبات الكهربائية، واستكشاف حلول منخفضة الكربون ذات قيمة مضافة، وتعميق الشراكات الإستراتيجية بما يُعزز المرونة التشغيلية في بيئة سوقية ديناميكية، مع الحفاظ على التزام أكيد بتقديم منتجات وخدمات موثوقة تُلبي احتياجات سلطنة عُمان وتدعم انتقالها نحو مستقبل طاقة أكثر استدامة.

## المسؤولية الاجتماعية للشركة

- بيئة الأعمال التشغيلية

باعتبارها شريكاً فاعلاً في مسيرة التنمية الشاملة في سلطنة عُمان، رفعتْ الشركة خلال العام 2025 مستوى التزامها بتعزيز مبادراتها للمسؤولية الاجتماعية والارتقاء بمستوى برامجها للقيمة المحلية المضافة والمحتوى المحلي، عبر برامج استثمار اجتماعي ركّزت بصورة منهجية على تنمية الكفاءات وتوليد فرص الأعمال المستدامة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمختلف أنشطة الشركة وسلاسل الإمداد التابعة لها.

وانطلاقاً من محاور المسؤولية الاجتماعية المؤسسية المعتمدة -البيئة، والصحة، وتنمية المهارات المجتمعية وتنمية المشاريع- نفّذتْ الشركة مبادراتها خلال العام الماضي بفاعلية وكفاءة، جنباً إلى جنب مع تفاعل متواصل واستجابة منتظمة لطلبات الجمعيات الخيرية والتطوعية في مختلف محافظات السلطنة. ويعكسُ هذا النهج التزاماً بإحداث أثر مجتمعي مستدام، يجمع بين التخطيط الإستراتيجي والمرونة في تلبية الاحتياجات؛ بما يعزّز مستوى الشراكات ويُعمق الثقة المتبادلة.

- الأداء العام

على مستوى محور الصحة والرفاه، واصلتْ الشركة نهجها الاستباقي في التعاون مع أصحاب العلاقة والشركاء الرئيسيين لترجمة تطلّعاتها الاجتماعية إلى برامج ومبادرات ذات أثر ملموس. وفي هذا السياق، جرّى توقيع مذكرة تفاهم مع وزارة الصحة لدعم برنامج التمريض المجتمعي، الهادف لتمكين الممرّضين العُمانيين لخدمة المرضى المقيمين في منازلهم بمختلف محافظات السلطنة، من خلال برامج تدريبية متقدمة ودورات تطويرية، إضافة إلى تزويدهم بالمستلزمات الحيوية والمعدات الطبية الحديثة التي تساعدكم على أداء مهامهم بكفاءة أعلى، وفق خطة عمل مشتركة بين الجانبين. كما واصلتْ الشركة دعمها السنوي لوزارة التنمية الاجتماعية عبر توفير بطاقات وقود لعدد من الجهات غير الحكومية التابعة لها؛ بما أسهم في تسهيل أعمالها التشغيلية اليومية والتخفيف من الأعباء المالية المرتبطة بالنقل والحركة، وتمكينها من مواصلة تقديم خدماتها للفئات المستفيدة في مختلف أنحاء السلطنة.

كما قدّمتْ الشركة مساهمتها السنوية للهيئة العُمانية للأعمال الخيرية؛ تأكيداً على قناعتها بأهمية تمكين الهيئة من مواصلة دورها في تقديم المساعدات الإنسانية والدعم المجتمعي الحيوي للأفراد والأسر والفئات الأكثر احتياجاً. وتأتي هذه المساهمة أيضاً امتثالاً للقرار الوزاري الصادر عن وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار؛ بما يعكس التزام شل عُمان بمبادئ المواطنة المؤسسية المسؤولة ونهجها المستدام في ردّ الجميل للمجتمع.

وفي مجال تنمية مهارات المجتمع وتطوير ريادة الأعمال، أطلقتْ الشركة النسخة الثانية من برنامج (EV-Pro) ضمن شراكتها الإستراتيجية مع مركز الشباب. ومع تركيز معزّز يمزج بين التعلم التطبيقي والعمل، نفّذتْ الشركة سلسلة من ورش العمل التفاعلية بالتعاون مع مجموعة شركاء من بينهم: هيئة تنظيم الخدمات العامة ومركز بورشه عُمان، كما شارك الطلبة في زيارات ميدانية متخصصة قادها فريق شل عمان إلى أول

محطة تزوُد بالهيدروجين الأخضر في سلطنة عُمان؛ مما أتاح لهم فهمًا عمليًا مباشرًا للعمليات التشغيلية والأنظمة الداعمة. وإضافة لذلك، مُنح أفضل المشاركين من الدفعة الأولى فرصة تدريب عملي لمدة ثلاثة أشهر في مجالات التنقل الكهربائي والاستدامة بهدف استكمال المعارف النظرية بتجربة ميدانية متكاملة.

وبموجب مذكرة تفاهم طويلة المدى، واصلتُ الشركة تقديم دعم الوقود لمؤسسة أوتورد باوند (تحدي عُمان) لتنفيذ العديد من التجارب التعليمية الميدانية للشباب؛ بما يدعم تنمية مهاراتهم الحياتية واستعدادهم المهني بالأخص في مجال الاستدامة. كما أكدت الشركة التزامها بتعزيز القيمة المحلية المضافة من خلال توفير فرص التعلم والتدريب العملي لطلبة الكليات والخريجين عبر مجموعة من البرامج، من بينها: برنامج إعداد وبرامج التدريب الصيفي وغيرهما؛ بما يُسهم في إعداد كفاءات وطنية مؤهلة قادرة على الاضطلاع بأدوار قيادية مستقبلية.

وعلى الصعيد البيئي، تعتزُّ الشركة بحصولها على جائزة "بصمة" خلال جوائز الشبيبة للأثر الاجتماعي؛ تقديرًا لجهودها الريادية في حماية البيئة وتبني ممارسات صديقة للبيئة ضمن عملياتها. كما تعاونت الشركة ضمن نطاق حرصها على القيمة المحلية المضافة مع عدد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العُمانية المتخصِّصة في تقديم حلول مستدامة، دعمًا لتوجُّهها نحو مستقبل أكثر خضرة.

وفي إطار التواصل المجتمعي ونشر ثقافة السلامة، نظَّم ممثلو عدد من فرق الشركة برامج تدريب أساسية حول التعامل مع حوادث الحرائق واستخدام طفايات الحريق في مركز الوفاء لتأهيل الأشخاص ذوي العلاقة بولاية العامرات. وبالتزامن مع شهر التوعية بالسرطان، قام فريق من شل عُمان بزيارة أطفال دار الحنان التابع للجمعية العمانية للسرطان؛ كما تم بحث فرص التعاون مع الجمعية في المستقبل.

وفي خُطوة تعكس التزام الشركة بالتكامل مع أصحاب المصلحة والمساهمة الفاعلة في مسيرة التنمية الشاملة بالسلطنة، وقَّعت الشركة مذكرة تعاون مع وحدة متابعة تنفيذ رؤية عُمان 2040؛ بهدف تبادل المعرفة وبناء القدرات وتعزيز التفاعل المجتمعي؛ لتعزيز الأثر المجتمعي لأهداف الرؤية وترسيخها لدى مختلف فئات المجتمع في أنحاء السلطنة.

النظرة المستقبلية

تجدد شركة شل عُمان التزامها العميق بترسيخ مكانتها كشريك فاعل وموثوق، يلتزم بأعلى معايير الامتثال والمسؤولية المؤسسية. وتضع الشركة خدمة سلطنة عُمان وأبنائها في صميم أولوياتها، في ظل القيادة الحكيمة لحضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق -حفظه الله ورعاه- وبما يتكامل مع مُستهدفات وأولويات رؤية عُمان 2040، وأن يُترجم هذا التوافق الإستراتيجي إلى مكاسب مُجتمعية وأثر طويل المدى يضمن قيمة مستدامة في قطاع تحول الطاقة في عمان.