

تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية
وحوكمة الشركات 2025

تعزير الاستدامة، وتمكين الغد





محتويات التقرير

5	حول هذا التقرير
6	مقدمة من رئيس مجلس الإدارة
7	اقتباس من المدير التنفيذي
8	رسالة من الرئيس التنفيذي
10	رسالة من الرئيس التنفيذي للاستدامة
12	لولو للتجزئة: مسيرتنا ونموننا
13	نظرة عامة عن لولو للتجزئة
14	نطاقنا وعملياتنا
16	الشهادات
18	الجوائز والإنجازات
20	عضوياتنا في الجمعيات
22	أبرز إنجازات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025
24	دمج الاستدامة عبر أعمالنا
28	تعزيز الإشراف البيئي
30	تعزيز الإدارة البيئية
33	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي
40	تعزيز الاقتصاد الدائري والحد من النفايات
45	تعزيز إدارة موارد المياه
46	خلق قيمة للأفراد والمجتمعات
48	بناء مرونة القوى العاملة
55	تعزيز التنوع والعدالة في بيئة العمل
58	تطوير المواهب وبناء القدرات
63	ترسيخ ثقافة السلامة
67	ضمان جودة المنتجات وثقة العملاء
70	المساهمة في تقدم المجتمع
78	تعزيز الحوكمة المسؤولة
80	تعزيز الحوكمة والإشراف
82	تعزيز ثقافة المسؤولية
84	حقوق الإنسان
85	تعزيز التوريد المسؤول
87	حماية خصوصية البيانات وأمنها
88	الملاحق
90	الملحق (أ): فهرس مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
104	الملحق (ب): إفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) لسوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)
110	الملحق (ج): المواصلة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)
112	الملحق (د): فهرس مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)
116	الملحق (هـ): منهجية انبعاثات غازات الدفيئة
117	الملحق (و): الاختصارات



حول هذا التقرير

مرحبًا بكم في التقرير السنوي للاستدامة لشركة لولو للتجزئة القابضة ش.م.ع (يُشار إليها فيما بعد بـ "لولو للتجزئة" أو "نحن"). بصفتي التقرير الثاني لمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) للجهة المُدرجة، يواصل هذا الإصدار مسيرة إفصاح أوسع تشمل أربعة تقارير صادرة عن لولو للتجزئة وخمسة تقارير على مستوى المجموعة ككل.

ونتطلع مستقبلاً إلى مواصلة تعزيز جودة ووضوح تقارير الاستدامة لدينا من خلال قياس أدائنا مقارنةً بأفضل الأطر والمعايير العالمية والممارسات الرائدة المتطورة، بما يضمن أن تظل إفصاحاتنا شفافة وقوية وذات فائدة لاتخاذ القرار.

نُقدّر آراء أصحاب المصلحة ونرحب بأي تعليقات أو مقترحات أو استفسارات تتعلق بهذا التقرير أو بأدائنا العام في مجال ESG.

يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني:
esg@ae.Lulumea.com

يقدم هذا التقرير عرضاً شاملاً لأدائنا في مجال الاستدامة، ويوضح كيف نواصل تعزيز ممارساتنا في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) عبر عملياتنا العالمية. كما يستعرض تقدمنا في القضايا الجوهرية ذات الصلة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، ويمنح أصحاب المصلحة بمن فيهم الموظفون، والعملاء، والموردون، والشركاء الحكوميون، والمستثمرون رؤية واضحة للإجراءات التي نتخذها لتعزيز التزاماتنا في مجال الاستدامة. ويسلط التقرير الضوء كذلك على السياسات والمبادرات وآليات الحوكمة التي تُوجّه ممارساتنا في إدارة الأعمال بمسؤولية.

يغطي تقرير عام 2025 عمليات لولو للتجزئة في مجالات البيع بالتجزئة والجملة والتوريد والعمليات الخارجية عبر 26 دولة، وذلك عن فترة التقرير الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2025. ولم تطرأ أي تغييرات جوهرية على نطاق التقرير مقارنة بفترة التقرير السابقة.

وقد تم إعداد الإفصاحات الواردة في هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، كما تم مواءمتها مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)، ومعايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة ذات الصلة بالقطاع (SASB)، إضافةً إلى أولويات التنمية الوطنية في الدول التي نزاول أعمالنا فيها. بصفتنا شركة مُدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، يتماشى هذا التقرير مع إرشادات الإفصاح عن معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) الصادرة عن السوق.

البيانات التطلعية

يتضمن هذا التقرير بعض البيانات التطلعية، فجميع البيانات، باستثناء تلك المتعلقة بوقائع حاوية أو تاريخية، تُعد أو قد تُعد بيانات تطلعية، وبطبيعتها، تنطوي البيانات التطلعية على مخاطر ومجهولات معروفة وغير معروفة قد تؤثر بشكل جوهري على النتائج المتوقعة للعمليات، والتدفقات النقدية، وأفاق الأعمال، نظراً لارتباطها بأحداث واعتمادها على ظروف قد تحدث في المستقبل أو لا تحدث، وينبغي على القراء عدم الاعتماد بشكل مفرط على هذه البيانات التطلعية، حيث إنها تعكس الوضع في تاريخ إصدار هذا التقرير فقط.





رسالة من القيادة

مقدمة من رئيس مجلس الإدارة

مرحبًا بكم في تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025 لشركة لؤلؤ للتجزئة. ويعكس موضوعنا لهذا العام «تعزيز الاستدامة، وتمكين الغد» التزامنا المستمر بتشكيل مستقبل مستدام لعملائنا ومجتمعاتنا وموظفينا والبيئة. ومن خلال هذا التقرير، نستعرض الخطوات التي أحرزناها خلال عام 2025 في سبيل تعزيز الحوكمة، وتطوير الإشراف البيئي، وتعميق مساهمتنا الاجتماعية عبر جميع المناطق التي نعمل فيها.

وعلى مدار العام، عززنا التزامنا بدمج الاستدامة في كل جانب من جوانب مسيرة نمو لؤلؤ للتجزئة، واستنادًا إلى تقييم الأهمية الجوهرية لدينا، واصلنا التقدم عبر ركائزنا الثلاث في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية: إدارة أثرنا البيئي، وخلق قيمة للأفراد والمجتمعات، وتعزيز الحوكمة المسؤولة. وشملت هذه الجهود توسيع انتقالنا نحو الطاقة النظيفة، وترسيخ كفاءة العمليات على نحو أعمق، وتعزيز ممارسات الحد من النفايات.

كما أحرزنا تقدمًا ملموسًا في تقليل بصمتنا البيئية. ففي عام 2025، طورنا جاهزيتنا لتقييم مخاطر المناخ، وبدأنا في رصد وتقليل أثر سلسلة القيمة لدينا، ووسعنا نطاق مشاريع الطاقة الشمسية في مواقع رئيسية. وعززنا برامج كفاءة استخدام المياه، ووسعنا مبادرات إعادة التدوير، وخصصنا مساحات لخيارات المنتجات الصديقة للبيئة دعمًا لخيارات أكثر استدامة لعملائنا.

ويظل موظفونا في صميم نجاحنا، وخلال هذا العام، واصلنا الاستثمار في التعلم والتطوير، حيث قدمنا 1,206,051 ساعة تدريبية عبر قوتنا العاملة العالمية. كما عززنا رفاهية الموظفين، ودعمنا أنظمة السلامة، وأولينا أولوية لتوظيف الكفاءات الوطنية، وساهمنا في ترسيخ ثقافة عمل قائمة على العدالة والاحترام وتكافؤ الفرص.

وتواصل الحوكمة الرشيدة ترسيخ تقدمنا. ففي عام 2025، قمنا بتعزيز أنظمة الامتثال، وتقوية ضوابط جودة المنتجات، وترسيخ الشفافية عبر عملياتنا، وتعكس هذه الإجراءات الثقة التي يوليها لنا عملاؤنا وشركاؤنا ومجتمعاتنا، ومسؤوليتنا في الحفاظ على تلك الثقة.

رسالة من القيادة

اقتباس من المدير التنفيذي

“في لؤلؤ للتجزئة، تسير الكفاءة والاستدامة جنبًا إلى جنب. وخلال عام 2025، واصلنا دمج أنظمة أكثر ذكاءً، وحلول طاقة أنظف، وممارسات إدارة موارد مسؤولة عبر عملياتنا. ولا تقتصر هذه الجهود على تقليل بصمتنا البيئية فحسب، بل تسهم أيضًا في تعزيز التميز التشغيلي وتحقيق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة.”



أشرف علي موسليام

المدير التنفيذي - العمليات العالمية

وندرک أن تحديات الاستدامة اليوم تتطلب تفكيرًا طويل الأمد وتعاونًا جماعيًا. ونظل ملتزمين بالعمل جنبًا إلى جنب مع الحكومات والشركاء والمجتمعات لتسريع وتيرة التقدم والإسهام إيجابًا في منطقتنا وقطاعنا.

ولم تكن إنجازاتنا هذا العام لتتحقق لولا تفاني موظفينا والدعم المتواصل من أصحاب المصلحة. وأتوجه بخالص الشكر والتقدير لكل من يسهم في بناء لؤلؤ للتجزئة كشركة مسؤولة وقادرة على الصمود.

ومعًا، نواصل المضي قدمًا بعزم لخلق قيمة مستدامة اليوم، والمساهمة في تشكيل عالم أفضل للغد.

يوسف علي موسليام

رئيس مجلس الإدارة



رسالة من القيادة

رسالة من الرئيس التنفيذي

تواصل آثار تغير المناخ، وضغوط الموارد، وارتفاع التوقعات الاجتماعية التأثير في مشهد قطاع التجزئة العالمي. ولكي تظل الشركات قادرة على الصمود وجاهزة للمستقبل، يجب دمج الاستدامة في عمليات اتخاذ القرار، والعمليات التشغيلية، والاستراتيجيات طويلة الأمد. وفي لؤلؤ للتجزئة، لا تُعد الاستدامة عنصرًا إضافيًا، بل تمثل ركيزة أساسية في كيفية نمونا وخدمتنا للمجتمعات وخلق قيمة مستدامة.



وفي عام 2025، واصلنا تعزيز مسيرتنا في مجال الاستدامة من خلال تحسين أدائنا البيئي، وتمكين كوادرننا، وتعزيز ثقة العملاء، وترسيخ هياكل الحوكمة التي تدعم عملياتنا. وبفضل حضورنا الواسع في دول مجلس التعاون الخليجي، تؤدي لؤلؤ للتجزئة دورًا محوريًا في دفع التغيير الإيجابي في قطاع التجزئة، ويعكس تقدمنا هذا العام طموحنا في هذا المجال.

ومن خلال مشاريع الطاقة الشمسية في البحرين ودولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية، وسعنا بصمتنا في مجال الطاقة المتجددة، حيث قمنا بتوليد 4,991,492 كيلوواط ساعة من الطاقة النظيفة وخفض الانبعاثات بمقدار 3,346 طنًا. وقد ترافقت هذه الجهود مع تحسينات مستهدفة في كفاءة الطاقة عبر عملياتنا، شملت تحديث أنظمة الإضاءة، وتحسين أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء (HVAC)، واعتماد أنظمة المراقبة الرقمية. كما واصلنا تعزيز كفاءة استخدام الموارد من خلال مبادرات مركزية لإدارة المياه وبرامج إدارة النفايات، بما في ذلك توسيع نطاق إعادة التدوير، وتقليل هدر الغذاء، وتطبيق ممارسات الاقتصاد الدائري للحد من الأثر البيئي وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

وتواصل ثقة العملاء تشكيل جوهر عرض القيمة لدينا. ففي عام 2025، عززنا عمليات جودة وسلامة المنتجات عبر جميع مناطقنا. وحافظنا على شهادات ISO 22000، ونظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)، وأنظمة ISO 9001:2015 لضمان امتثال منتجاتنا لأعلى معايير السلامة والمتطلبات التنظيمية. كما خصصنا مساحات لعرض المنتجات الصديقة للبيئة، ووسعنا نطاق المنتجات العضوية والمنتجات المعززة للصحة والخالية من بعض المكونات لدعم خيارات أكثر وعيًا لدى العملاء.

ويظل موظفونا في صميم تقدمنا. وخلال هذا العام، قدمنا 1,206,051 ساعة تدريبية، وعززنا جهود التوطين، ودعمنا رفاهية الموظفين، ووسعنا الفرص المتاحة للنساء، ما أدى إلى ارتفاع نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة إلى 18.5%. وتعكس هذه المبادرات التزامنا ببناء قوة عاملة كفؤة وشاملة ومحفزة.

وتمتد مسؤوليتنا إلى ما هو أبعد من عملياتنا التشغيلية. ففي عام 2025، واصلت لؤلؤ للتجزئة شراكاتها مع الجهات الخيرية والهيئات الحكومية لدعم الفئات الأكثر احتياجًا والإسهام في تحقيق الأولويات الوطنية. وركزت البرامج على الأمن الغذائي، والصحة والعافية، والشمول، وتنمية المجتمع، بما يعزز التزامنا بإحداث أثر اجتماعي إيجابي.

ولم تكن هذه الإنجازات لتتحقق لولا تفاني وشغف موظفينا. وأتوجه بخالص الشكر والتقدير لكل فرد من عائلة لؤلؤ للتجزئة على عملهم الدؤوب والتزامهم. كما أود أن أعرب عن امتناني لمجلس الإدارة، وشركائنا، وأصحاب المصلحة الكرام على ثقتهم ودعمهم المستمرين.

ومع تطلعنا إلى المستقبل، نواصل تركيزنا على تسريع الابتكار، وتوسيع نطاق أثرنا، وتعزيز الاستدامة عبر أعمالنا. ونأمل أن يوفر هذا التقرير رؤية واضحة حول مسيرتنا وطموحاتنا نحو مستقبل أكثر استدامة.

سيفي روباوالا

الرئيس التنفيذي



رسالة من القيادة

رسالة من الرئيس التنفيذي
للاستدامة

في لؤلؤ للتجزئة، تظل الاستدامة محركًا أساسيًا لاستراتيجيتنا طويلة الأمد وقراراتنا التشغيلية. ونحرص على ترسيخ الممارسات المسؤولة في جميع المناطق من خلال موازنة أعمالنا مع سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدينا، ووضع أهداف واضحة وقابلة للقياس، والحفاظ على منظومة حوكمة ورقابة منضبطة. ويضمن ذلك عدم التعامل مع الاستدامة كمبادرة منفصلة، بل دمجها بشكل كامل في كيفية تخطيطنا وتشغيلنا وتنمية أعمالنا.



وفي عام 2025، أحرزنا تقدمًا ملموسًا في تعزيز أدائنا البيئي وتسريع انتقالنا نحو الطاقة النظيفة. وعززنا جاهزيتنا لمخاطر المناخ من خلال توسيع تقييمات السيناريوهات وبدء رصد سلسلة القيمة لفهم أفضل لملف انبعاثاتنا. وخلال العام، جددنا التزامنا بخفض الكربون، ووضعنا مسارًا منهجيًا منظمًا يتماشى مع طموحات الحياد الصفري، يجمع بين إجراءات التخفيف والتكيف الجاري تنفيذها والمخطط لها. وعلى مستوى المناطق الرئيسية، وسعنا مبادرات كفاءة الطاقة، وطورنا أنظمة المراقبة الرقمية، وتقدمنا في تنفيذ مشاريع طاقة شمسية جديدة، ومن المتوقع أن تسهم هذه المشاريع، عند اكتمال تشغيلها، في تحقيق تخفيضات قابلة للقياس في بصمتنا الكربونية.

وكان التقدم في مجال الاقتصاد الدائري محور تركيز رئيسيًا آخر، فقد عززنا البنية التحتية لفرز النفايات، وعمقنا شراكات أصحاب المصلحة، وزدنا مستوى الوعي بين الموظفين والعملاء. وشملت المبادرات الرئيسية إطلاق مشروع تجريبي لمسؤولية المنتج الممتدة (EPR) يغطي نفايات التغليف والنفايات الإلكترونية والبطاريات المستعملة؛ وإعادة تفعيل برنامج استرجاع الزي المدرسي عبر 50 متجرًا؛ وتوسيع مبادرات إعادة التعبئة والتغليف الصديق للبيئة، كما وسعنا نطاق إعادة تدوير زيت الطهي المستعمل وتحويله إلى وقود حيوي لأسطول النقل لدينا من خلال شراكات مع أطراف ثالثة. وجمعت أجهزة إعادة التدوير العكسية لدينا أكثر من 55.5 مليون زجاجة وعلبة، مما يعزز التزامنا بالاقتصاد الدائري، والأثر التشغيلي، ومشاركة العملاء. وتسهم هذه المبادرات مجتمعة في دعم طموحنا للحد من النفايات المرسله إلى المكبات وتعزيز الاستهلاك المسؤول عبر متاجرنا.

وبصفتنا أحد أبرز تجار التجزئة في قطاع الأغذية، ندرك أن الاستدامة تمتد إلى ما هو أبعد من الإشراف البيئي لتشمل صحة ورفاه المجتمعات التي نخدمها. ففي عام 2025، تقدمت لؤلؤ للتجزئة طوعًا باستراتيجية الغذاء الصحي التي تركز على إعادة صياغة المنتجات، والترويج المسؤول، وتعزيز وعي العملاء. وشمل ذلك توسيع نطاق منتجاتنا ذات العلامة الخاصة منخفضة الملح والسكر والدهون، إلى جانب اعتماد أساليب عرض ذكية داخل المتاجر لتشجيع البدائل الصحية. وتهدف هذه الإجراءات إلى دعم الخيارات الغذائية الصحية والمستنيرة مع الحفاظ على حرية الاختيار وإمكانية الوصول والأسعار المناسبة.

كما واصلنا تعزيز استدامة سلسلة التوريد. وشمل ذلك تقوية ضوابط سلامة وجودة المنتجات، وتوسيع عروض العلامات الخاصة الصديقة للبيئة، وتعزيز الامتثال وإمكانية التتبع من خلال معايير معترف بها دوليًا، بما في ذلك نظام إدارة سلامة الغذاء 22000 ISO، ونظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP)، ونظام إدارة الجودة ISO 2015:9001. واستمر نمو تعاوننا مع الموردين الذين يتشاركون معنا القيم ذاتها، بما يدعم موازنة أقوى في التوقعات البيئية والاجتماعية والأخلاقية.

ويأخذ نهجنا في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في الاعتبار أن المخاطر الجيوسياسية أصبحت عنصرًا جوهريًا في الحوكمة والاستدامة، لما لها من انعكاسات مباشرة على مرونة سلسلة التوريد، والتوريد المسؤول، وخلق القيمة طويلة الأمد. واستجابة لذلك، نواصل توسيع وتعميق شبكة التوريد لدينا لضمان استمرارية الإمدادات مع الالتزام بمعايير التوريد الأخلاقية والمستدامة بيئيًا. وتسهم هذه الاعتبارات في دعم مرونتنا طويلة الأمد في بيئة عالمية متزايدة التعقيد.

وظل دعم موظفينا ومجتمعاتنا أولوية طوال العام، ففي عام 2025، قدمنا برامج تدريبية في مجالات الصحة والسلامة، ومناولة الأغذية، وخدمة العملاء عبر جميع أسواقنا، بدعم من نظام إدارة التعلم الذي تم إطلاقه حديثًا. كما واصلنا برامجنا للمشاركة المجتمعية التوسعية، مع التركيز على الرعاية الاجتماعية، والأمن الغذائي، وتمكين الشباب، والمبادرات الخيرية في مختلف المناطق التي نخدمها.

وعززنا أيضًا تفاعل العملاء من خلال رفع مستوى الوعي بالاستدامة داخل المتاجر، وتوسيع أقسام المنتجات الصديقة للبيئة، وتركيب نقاط لجمع النفايات الإلكترونية، بما يمكن العملاء من المشاركة الفاعلة في مسيرتنا نحو الاستدامة.

وتظل جهودنا في مجال الاستدامة متمشية بشكل وثيق مع الأولويات الإقليمية والوطنية، بما في ذلك استراتيجية الإمارات للحياد المناخي 2050، ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، ورؤية قطر الوطنية 2030، وأجندة الاستدامة الأوسع لدول مجلس التعاون الخليجي. ومن خلال الإسهام في هذه الأهداف المشتركة عبر تبي الطاقة المتجددة، ومبادرات الاقتصاد الدائري، والتوريد المسؤول، وتنمية المجتمع، نواصل خلق قيمة طويلة الأمد لعملائنا وشركائنا وأصحاب المصلحة.

ومع تطلعنا إلى المستقبل، نؤكد التزامنا بتسريع وتيرة الاستدامة عبر عملياتنا العالمية، وتعزيز قدرتنا على التكيف مع مخاطر المناخ، وتقليل أثرنا البيئي بشكل أكبر. وأفخر بالتقدم الذي تحقق في عام 2025، وأعرب عن امتناني لفرق العمل لدينا وشركائنا ومجتمعاتنا على تعاونهم والتزامهم المستمر.

محمد الطاف

مدير المجموعة - العمليات العالمية والرئيس التنفيذي للاستدامة



نظرة عامة عن لولو للتجزئة

لولو للتجزئة هي مجموعة متعددة الجنسيات، يقع مقرها الرئيسي في أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، ولها مواقع تشغيلية حول العالم.

تأسست لولو للتجزئة على يد يوسف علي موسليام، وازدهرت لتصبح شركة بارزة تمتلك محفظة متنوعة تشمل عمليات التجزئة، والجملة، والتوريد، والأنشطة الخارجية. اعتباراً من عام 2025، تحقق الشركة إيرادات سنوية تبلغ 7.9 مليار دولار أمريكي ويعمل بها أكثر من 52,000 شخص، مما يجعلها مساهماً اقتصادياً رئيسياً في منطقة الخليج وخارجها.

الرؤية، المهمة، والالتزام



الالتزام

تلتزم لولو بأعلى معايير السلوك الأخلاقي في جميع جوانب أعمالها، بدءاً من توريد المنتجات عالمياً وصولاً إلى تقديمها بأسعار عادلة في متاجرنا، وذلك بهدف إدخال البهجة ورسم الابتسامة على وجوه الجميع.



المهمة

تقديم تجربة تسوق فريدة من نوعها من خلال منتجات وخدمات عالية الجودة، مع السعي المستمر لاستكشاف فرص أسواق جديدة وتحقيق الفائدة لجميع شركاء الأعمال.



الرؤية

ترسيخ مكانة لولو كعلامة تجزئة عالمية رائدة، تنصدر قطاع التجزئة المنظم في جميع المناطق، وتسعى لتكون جهة العمل المفضلة لقوى عاملة متنوعة.

لولو للتجزئة: مسيرتنا ونموها





14.9
مليون قدم مربع
إجمالي مساحة
التجزئة



267
متجر تجزئة



26
دولة حول العالم



52,437
موظف



+248M
مليون عدد الزوار
(الزيارات السنوية)



21
مركز توزيع



نطاقنا وعملياتنا

تُعد لولو للتجزئة من أبرز شركات التجزئة في منطقة مجلس التعاون الخليجي، حيث تمتد عملياتها إلى 26 دولة حول العالم. وتدير الشركة متاجر تجزئة في 6 دول، وعمليات جملة في 8 دول، وأنشطة توريد في 19 دولة، بالإضافة إلى عمليات خارجية في الهند.



الشهادات

الشهادات

لقد حصلنا على شهادات عبر أعمالنا وعملياتنا تعكس التزامنا الثابت بالاستدامة، والتميز التشغيلي، والالتزام بأفضل الممارسات المعترف بها عالميًا.

الشهادات

الشهادات	المنطقة/ الدولة
شهادة المباني الخضراء	قطر - جي ساس (GSAS)، المملكة المتحدة - بريام (BREEAM)
ISO 14001 (نظام إدارة البيئة)	الإمارات العربية المتحدة، الكويت، تايلاند
ISO 9001 (نظام إدارة الجودة)	الإمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية (KSA)، الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، تايلاند، الصين، العلامة الخاصة، إدارة الموارد البشرية - المكتب الرئيسي
نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة	قطر، عُمان، الإمارات العربية المتحدة، البحرين
ISO 45001 (نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية)	الإمارات العربية المتحدة، الكويت
شهادة المنتجات العضوية	سريلانكا
ISO 22000 (نظام إدارة سلامة الغذاء)	قطر، عُمان، الكويت، البحرين، المملكة العربية السعودية (KSA)، الإمارات العربية المتحدة
معيير أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع	البحرين، قطر، المملكة العربية السعودية (KSA)، الكويت



الشهادات

المنطقة/ الدولة	الشهادات
عُمان	ISO 21001 (نظام إدارة المؤسسات التعليمية)
الإمارات العربية المتحدة	ISO 22301 (نظام إدارة استمرارية الأعمال)
قطر	شهادة القيمة المحلية المضافة ICV
الإمارات العربية المتحدة	شهادة تقدير من خدمات بنك الدم - صحة تقديرًا للالتزام لؤلؤ للتجزئة بالترع المنتظم بالدم SEHA
الإمارات العربية المتحدة	شهادة تقدير من هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية بالتعاون في مبادرة جهاز الصراف الآلي للمواد الغذائية ADAFSA
قطر	شهادة تقدير من وزارة الداخلية
قطر	شهادة تقدير من وزارة التجارة والصناعة لدعم حملة النظافة العامة خلال كأس العرب 2025
المملكة المتحدة	شهادة جمعية التربة للمنتجات العضوية
الإمارات العربية المتحدة	شهادة خضراء من شركة إعادة التدوير الصحيحة لإعادة تدوير المنسوجات المستعملة التي تم جمعها ضمن برنامج استرجاع الزي المدرسي RECYCLE RIGHT
الإمارات العربية المتحدة	شهادة خفض الانبعاثات الكربونية لاستخدام النقل متعدد الوسائط، مما أدى إلى توفير 1,460 كيلوجرامًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون وتقليل الأثر بنسبة 77%، وفقًا للتحقق من شركة رايل دايركت CO2 savings
الإمارات العربية المتحدة	شهادات توثيق إعادة التدوير لتحويل 132,010 لترًا من زيت الطهي المستعمل (UCO) إلى إنتاج 125,410 لترًا من الديزل الحيوي

الجوائز والإنجازات

الإمارات العربية المتحدة

عمان



جائزة الريادة 2025 - مشروع العام: الاقتصاد الدائري وتحويل النفايات إلى طاقة (تحويل زيت الطهي المستعمل إلى وقود حيوي)، من سولار كوارتر الشرق الأوسط

جوائز الملقة الذهبية 2025 - سلسلة السوبرماركت الأكثر إعجابًا لهذا العام، من إيمجز ريتيل الشرق الأوسط

جوائز الريادة 2025 - شركة العام: الريادة في استدامة قطاع التجزئة، من سولار كوارتر الشرق الأوسط

جوائز الريادة 2025 - أفضل مشروع طاقة شمسية للعام (أسطح متاجر التجزئة)، من سولار كوارتر الشرق الأوسط

جائزة الشيخ منصور بن زايد للتميز الزراعي من معالي الدكتورة أمينة بنت عبد الله الدكاك الشامي، وزيرة التغير المناخي والبيئة، دولة الإمارات العربية المتحدة

تكريم من مركز النور لتأهيل أصحاب الهمم تقديرًا للمشاركة الفاعلة في مبادرات تنمية المهارات والتمكين

جوائز الريادة 2025 - شركة العام: الريادة في استدامة قطاع التجزئة، من سولار كوارتر الشرق الأوسط

جوائز الريادة 2025 - أفضل مشروع طاقة شمسية للعام (أسطح متاجر التجزئة)، من سولار كوارتر الشرق الأوسط

الكويت



جائزة المنشآت الصديقة للمستهلك من هيئة حماية المستهلك

الاعتراف بعلامتنا التجارية كأكثر موثوقة في فئة الهايبرماركت من شركة أليكس ميديا

جائزة أثر التسويق في عُمان من مجموعة مسقط للإعلام عن أفضل فعالية

جائزة أثر التسويق في عُمان من مجموعة مسقط للإعلام عن أفضل حملة للمسؤولية الاجتماعية للشركات

جائزة تاجر التجزئة للعام من ذي أرابيان ستورز، تقديرًا لالتزامنا بتقديم تجربة عملاء استثنائية وريادة سوقية قوية

المملكة العربية السعودية

قطر



تكريم من صاحبة السمو الملكي الأميرة هيفاء الفيصل، رئيسة جمعية زهرة، تقديرًا للمشاركة في حملة التوعية بسرطان الثدي.

تسجيل رقم قياسي عالمي في موسوعة غينيس لأكثر عمل في من الزجاج المحطم في العالم، احتفالًا باليوم الوطني السعودي الخامس والتسعين

جائزة التاجر الأكثر قيمة والأكثر إعجابًا لهذا العام ضمن جوائز إيمجز ريتيل الشرق الأوسط

تكريم من وزارة البيئة والمياه والزراعة في القطيف، لدعم مهرجان اللوز القطيفي 2025 وتمكين المزارعين المحليين

Qatar CSR Awards 2025



تكريم بجائزة خاصة من مركز إرثنا لمستقبل مستدام تقديرًا للالتزام والمساهمة المستمرة في أسبوع قطر للاستدامة

درع تذكاري من الجمعية القطرية لسرطان تقديرًا للدعم المتواصل لمبادرات التوعية بسرطان

شهادة تقدير من وزارة البلدية تقديرًا للمساهمة في قطاع شؤون الخدمات العامة

تسجيل رقم قياسي عالمي في موسوعة غينيس لتمثال الأطوم المصنوع من الأكياس البلاستيكية المعاد تدويرها، بالتعاون مع جاليري فايف

جائزة أفضل مبادرة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات ضمن قطاع التجزئة خلال قمة وجوائز قطر للمسؤولية الاجتماعية للشركات 2025، تقديرًا للمبادرات المجتمعية ذات الأثر



عضوياتنا في الجمعيات

تواصل لؤلؤ للتجزئة تعزيز حضورها العالمي من خلال المشاركة الفاعلة في الجمعيات الصناعية والتجارية ومجالس الأعمال الرائدة. وتوفر هذه العضويات فرصًا قيّمة للتعاون، والاطلاع على المستجدات التنظيمية، وبناء شبكات العلاقات، والمناصرة عبر الأسواق التي نعمل فيها.



غرفة التجارة الأمريكية - قطر
تعزز غرفة التجارة الأمريكية في قطر التجارة والاستثمار بين قطر والولايات المتحدة الأمريكية، وتوفر منصة للتواصل بين مجتمع الأعمال، ومشاركة أحدث المستجدات، وتعزيز التعاون التجاري.



عضوية النخبة في المنتدى التجاري الكندي-القطري
توفر وصولًا رفيع المستوى إلى مبادرات التجارة بين كندا وقطر، مع فرص تواصل متميزة، ودعم استشاري للأسواق، والمشاركة في فعاليات تعزز الحضور والظهور المؤسسي.



مجلس الكومنولث للمشاريع والاستثمار
منظمة تجارية غير ربحية تدعم التجارة والاستثمار عبر الدول الـ 56 الأعضاء في الكومنولث.



غرفة تجارة نيوجيرسي
توفر الغرفة خدمات المناصرة، وفرص التواصل، وموارد الأعمال التي تساعد الشركات على توسيع نطاق أعمالها وفهم الاتجاهات الاقتصادية المتغيرة.



المنتدى الاقتصادي العالمي
يعزز الحضور العالمي، ويدعم بناء شبكات رفيعة المستوى، ويمكّن من تطوير حلول تعاونية لمعالجة قضايا الاستدامة والتحديات العالمية والإقليمية.



المنتدى التجاري القطري البريطاني
منظمة غير ربحية تدعم التجارة والاستثمار بين قطر والمملكة المتحدة، وتوفر فرصًا لبناء العلاقات مع الشركات والمهنيين عبر شبكة المنتدى.



غرفة تجارة برمنغهام الكبرى (رعاية)
توفر غرفة تجارة برمنغهام الكبرى روابط إقليمية مؤثرة، ورؤى حول اتجاهات التجارة العالمية، وإرشادات متخصصة للتعامل مع تحديات الأسواق الدولية.



غرفة التجارة الهندية في فيتنام
تدعم غرفة التجارة الهندية في فيتنام التجارة والاستثمار بين فيتنام والسوق الهندي، وتوفر منصة للتواصل بين مجتمع الأعمال، وتنظيم المنتديات والندوات، والمعارض التجارية.



عضوية شبكة الهنود حول العالم
تمكّننا من المشاركة في شبكة عالمية من القيادات ذات الأصول الهندية، مع إمكانية الوصول إلى المنتديات والفعاليات القيادية والمبادرات التي تعزز التعاون وتقوي العلاقات بين الولايات المتحدة الأمريكية والهند.



غرفة قطر للتجارة والصناعة
تُعد من أقدم الغرف في منطقة مجلس التعاون الخليجي، وتمثل وتدعم القطاع الخاص القطري، وتسهم في تسهيل التجارة وتعزيز بيئة الأعمال محليًا ودوليًا.



جمعية رجال الأعمال القطريين
تُسهم جمعية رجال الأعمال القطريين في تحقيق الرؤية الاقتصادية لدولة قطر من خلال تنفيذ مشاريع طموحة



مجلس الأعمال الإسباني - قطر
يعزز التجارة والاستثمار بين إسبانيا وقطر، ويوفر للأعضاء فرص المشاركة في الفعاليات التجارية، وبناء العلاقات، وتعزيز الظهور ضمن مجتمعه.



معهد التصدير والتجارة الدولية - المملكة المتحدة
توفر العضوية في معهد التصدير والتجارة الدولية إمكانية الوصول إلى الخبرات، والرؤى، والتحديات المتعلقة بقواعد التجارة العالمية، مما يساعدنا على التعامل مع تعقيدات الأسواق الدولية.



غرفة التجارة الدولية - قطر
توفر غرفة التجارة الدولية في قطر الوصول إلى رؤى التجارة العالمية، وفرص التواصل، والإرشاد المتخصص للتعامل مع تحديات الأسواق الدولية.



غرفة تجارة ميدولاندز
تدعم التنمية الاقتصادية في منطقة ميدولاندز، وتوفر للأعضاء إمكانية الوصول إلى شبكات الأعمال المطية، والدعم التمثيلي، والإرشاد.



مجلس الأعمال السويسري - قطر
يعزز العلاقات الاقتصادية والثقافية بين سويسرا وقطر، ويمكّن الأعضاء من التواصل والتعاون واستكشاف فرص أعمال جديدة.



مجلس الأعمال الأمريكي-القطري
يسهل الشراكات التجارية بين الولايات المتحدة الأمريكية وقطر، ويدعم الأعضاء من خلال المشورة المتخصصة، والمساعدة، وفرص تطوير الأعمال.



غرفة تجارة وصناعة فيكتوريا
تُعد من أبرز منظمات الأعمال في أستراليا، وتوفر الوصول إلى أكبر شبكة أعمال في ولاية فيكتوريا، مع برامج وموارد ودعم لبناء مجتمع أعمال قوي ومتنوع.



أبرز إنجازات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025

تعكس أبرز إنجازاتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025 أهم التقدم الذي أحرزناه عبر أولوياتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة خلال العام. وتُجسد هذه النتائج استمرار دمج الاستدامة في عملياتنا، وتركيزنا على النمو المسؤول، والتزامنا بخلق قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة.

إدارة أثرنا البيئي

1.8% انخفاض

في كثافة استهلاك الطاقة مقارنة
بعام 2024

4.9 مليون كيلوواط ساعة
كهرباء شمسية متجددة تم توليدها عبر دولة
الإمارات العربية المتحدة والبحرين والمملكة
العربية السعودية (ما يعادل تجنب 3.3
مليون كجم من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

27 متجراً

حاصلاً على شهادة نظام الإدارة البيئية
ISO 14001:2015 في دولة الإمارات العربية
المتحدة

55.5 مليون
زجاجة وعلبة بلاستيكية تم جمعها لإعادة
التدوير من خلال أجهزة إعادة التدوير
العكسية (ارتفاعاً من 31.8 مليون في عام
2024)

0.178 متر مكعب/ قدم مربع

كثافة استهلاك المياه في عام 2025، مما يعكس
استمرار التحسن في كفاءة استخدام المياه

خلق قيمة للأفراد والمجتمعات

9,698

18.5% نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة
في عام 2025

52,437

موظفًا على مستوى العالم في عام 2025

1.2 مليون

ساعة تدريبية تم تقديمها (بمتوسط 23
ساعة لكل موظف)

10,637

موظفًا جديدًا تم تعيينهم في عام 2025

1.1 مليون دولار أمريكي

تبرعات ورعايات خلال عام 2025 (زيادة تقارب
18% مقارنة بعام 2024)

تعزيز الحوكمة المسؤولة

157,311

ساعة تدريب في مجال حقوق الإنسان تم
تقديمها عبر القوى العاملة

صفر

حالات رشوة أو فساد أو تضارب مصالح تم
الإبلاغ عنها في عام 2025

صفر

حالات خرق للبيانات أو فقدان بيانات أو
هجمات إلكترونية تم تسجيلها في عام 2025

82.7%

من إجمالي الإنفاق على المشتريات تم
توريده من موردين محليين (زيادة تقارب 4%
مقارنة بعام 2024)

تأسيس

لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار
للإشراف على أولويات الحوكمة البيئية
والاجتماعية والمؤسسية وخلق القيمة
طويلة الأمد

دمج الاستدامة عبر أعمالنا

بصفتنا شركة تجزئة عالمية نخدم قاعدة واسعة من العملاء يوميًا، تعمل لولو للتجزئة في بيئة تتزايد فيها الضغوط البيئية، وترتفع التوقعات الاجتماعية، وتتنامى المتطلبات التنظيمية. وفي هذا السياق المتطور، لا تُعد الاستدامة عنصرًا إضافيًا في أعمالنا، بل تشكل أساسًا لكيفية نمونا وخدمتنا لمجتمعنا وخلق قيمة طويلة الأمد. ومن خلال خفض بصمتنا البيئية، وحماية رفاه موظفينا، وتعزيز الاقتصادات المحلية، وترسيخ الحوكمة المسؤولة، نضمن أن تظل لولو للتجزئة شركة قادرة على الصمود، وجاهزة للمستقبل، وقادرة على إحداث أثر ملموس في جميع الأسواق التي نعمل بها.

بناء مستقبل مستدام

في لولو للتجزئة، تتجسد الاستدامة في صميم طريقة عملنا. فهي توجه قراراتنا، وترسم ملامح توجهنا طويل الأمد، وتقودنا في مساعينا لبناء أعمال مرنة ومسؤولة. والاستدامة ليست مبادرة مستقلة، بل جزء أساسي من تخطيطنا الاستراتيجي وثقافتنا التشغيلية.



حوكمة وسياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

وعلى مستوى المجموعة، يتولى قسم الاستدامة المخصص لدينا، بقيادة الرئيس التنفيذي للاستدامة وبدعم من مدير الاستدامة، الإشراف على دمج الاستدامة عبر مختلف أقسام المؤسسة. ويقدم الرئيس التنفيذي للاستدامة تحديثات دورية إلى مجلس الإدارة بشأن القضايا الرئيسية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والأداء، والمبادرات الجارية.

يرتكز نهجنا في ممارسة الأعمال المسؤولة على منظومة حوكمة قوية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ويتولى مجلس الإدارة الإشراف على قضايا الاستدامة، بما يضمن بقاء اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في صميم عملية اتخاذ القرار على أعلى المستويات.

ولتعزيز الحوكمة بشكل أكبر في عام 2025، أنشأت لولو للتجزئة لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار، بما يعزز الإشراف على مستوى مجلس الإدارة فيما يتعلق بالمخاطر والفرص المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وخلق القيمة طويلة الأمد.

ولتعزيز قدرات القيادة في مجال الاستدامة، تم تنفيذ برنامج لتطوير القيادات لمدة تسعة أشهر لكبار الإدارة، تضمن وحدة مخصصة للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وقد أسهم هذا البرنامج في تعميق فهم استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، واعتبارات المناخ، وممارسات الأعمال المسؤولة لدى فريق القيادة.

ويواصل قسم الاستدامة أداء دور محوري في إدارة أثرنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، ودعم فريق الإدارة الأوسع في دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي. ويسترشد هذا العمل بسياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الخاصة بنا، والتي تضع إطارًا واضحًا عبر ثلاثة أبعاد:

البيئي: معالجة تغير المناخ، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وخفض بصمتنا البيئية.

الاجتماعي: تعزيز بيئات عمل شاملة، ودعم المجتمعات المحلية، وصون حقوق الإنسان، وتقديم تجارب آمنة وعالية الجودة لعملائنا.

الحوكمة: ضمان الشفافية، والمساءلة، والسلوك الأخلاقي عبر عملياتنا.

وتشمل مجالات التركيز الرئيسية ضمن سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ما يلي:

تغير المناخ

البيئة

رفاه الموظفين

الصحة والسلامة

حقوق الإنسان

المسؤولية الاجتماعية للشركات

التوريد المستدام

لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الخاصة بنا.

رؤاد الاستدامة

لتعزيز ملكية الاستدامة عبر نطاق عملياتنا العالمية، أنشأت شركة لولو للتجزئة شبكة من رؤاد الاستدامة تمثل عملياتنا في جميع المناطق التي نعمل فيها. ويعمل هؤلاء الرؤاد كنقاط اتصال ضمن مناطقهم، حيث يقومون بجمع البيانات الكمية والنوعية، ودعم تنفيذ مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ورفع تقارير التقدم إلى إدارة الاستدامة على مستوى المجموعة. ويضمن تعاونهم تحقيق الاتساق والدقة والمواءمة عبر المناطق، مع تعزيز القدرات الداخلية بشكل أكبر من خلال الدعم المقدم من إدارة الاستدامة.

مجلس إدارة شركة لولو للتجزئة القابضة
ش.م.ع.



لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار



الرئيس التنفيذي



الرئيس التنفيذي للاستدامة



إدارة الاستدامة على مستوى المجموعة



الفرق الإقليمية
لتنفيذ
الحوكمة البيئية
والاجتماعية
وحوكمة الشركات

رؤاد الاستدامة



أبرز الأحداث

**4.9 مليون كيلوواط ساعة**

كهرباء شمسية متجددة تم توليدها عبر دولة الإمارات العربية المتحدة والبحرين والمملكة العربية السعودية (ما يعادل تجنب 3.3 مليون كجم من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

**1.8% انخفاض**

في كثافة استهلاك الطاقة مقارنة بعام 2024

**55.5 مليون**

زجاجة وعلبة بلاستيكية تم جمعها لإعادة التدوير من خلال أجهزة إعادة التدوير العكسي (ارتفاعاً من 31.8 مليون في عام 2024)

**27 متجراً**

حاصلاً على شهادة نظام الإدارة البيئية ISO 14001:2015 في دولة الإمارات العربية المتحدة

**0.178 متر مكعب/قدم مربع**

كثافة استهلاك المياه في عام 2025، مما يعكس استمرار التحسن في كفاءة استخدام المياه

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



المواضيع الجوهرية

- الطاقة
- تغير المناخ
- الانبعاثات
- هدر الغذاء
- نفايات التعبئة والتغليف
- المياه والمخلفات

تعزيز الإشراف البيئي

تظل المسؤولية البيئية عنصراً محورياً في أجندة الاستدامة لدى لؤلؤ للترجمة. وتُدرِك دورنا في حماية الموارد الطبيعية وخفض أثرنا البيئي عبر عملياتنا العالمية. وخلال عام 2025، واصلنا إعطاء الأولوية للإجراءات التي تعزز كفاءة استخدام الطاقة، وتخفيض الانبعاثات، وتقليل النفايات، وتحافظ على المياه، بما يضمن نمو أعمالنا بطريقة تدعم الأجيال الحالية والمستقبلية على حد سواء.



تعزيز الإدارة البيئية

تُعد الإدارة البيئية مكونًا أساسيًا في الاستراتيجية العالمية للولو للتجزئة. وعبر جميع المناطق، نحرص على دمج الاعتبارات البيئية في القرارات اليومية، بدعم من هياكل حوكمة قوية وإشراف مستمر. وتعمل فرق الإدارة الإقليمية بتنسيق وثيق مع فرق العمليات وإدارة المرافق والمشاريع لمتابعة الأداء، فيما يتولى مجلس الإدارة الإشراف العام على القضايا البيئية وقضايا الاستدامة الرئيسية.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، تطبق لولو للتجزئة نظامًا متكاملًا للإدارة البيئية يتماشى مع ISO 14001:2015. وخلال عام 2025، نجح 27 متجرًا في دبي والشارقة في الحصول على شهادة ISO 14001:2015، بدعم من عمليات تدقيق داخلية ومراجعات إدارية منتظمة. وتواصل فرق المشاريع والصيانة الإشراف على المبادرات البيئية، بما في ذلك تحديث أنظمة الإضاءة إلى مصابيح LED، وتنفيذ مشاريع الطاقة الشمسية، وتحسين كفاءة استخدام المياه.

ويشكل الجمع المنهجي للبيانات البيئية ورصدها عنصرًا محوريًا في نهجنا. إذ نقوم بتتبع مؤشرات رئيسية تشمل استهلاك الطاقة، وأنبعاثات غازات الدفيئة، واستخدام المياه، وتوليد النفايات، وذلك لتقييم اتجاهات الأداء وتحديد فرص التحسين. ويلعب فريق سفراء الاستدامة دورًا جوهريًا في هذه العملية من خلال ضمان دقة البيانات، ورصد المخاطر الناشئة، ودعم التنفيذ المحلي للمبادرات البيئية.

وعلى مستوى عملياتنا العالمية، واصلت لولو للتجزئة تعزيز أدائها البيئي من خلال تنفيذ مشاريع الطاقة الشمسية، وترقية كفاءة الطاقة، وتوسيع عروض المنتجات المسؤولة، وتعزيز أنظمة إدارة النفايات.



27

متجرًا في دولة الإمارات العربية المتحدة
حققوا شهادة ISO 14001:2015 خلال عام
2025.

أبرز المبادرات البيئية عبر العمليات

نواصل تعزيز المنتجات والممارسات التشغيلية المستدامة عبر شبكتنا في قطاع التجزئة. ومن أبرز الأمثلة على ذلك:

إدارة النفايات بشكل مسؤول

يتم اختيار متعهدي النفايات وفق معايير امتثال تنظيمية صارمة. كما يتم رصد بيانات النفايات على المستويين الإقليمي والمركزي لدعم جهود الحد من النفايات وزيادة معدلات إعادة التدوير.



التغليف المستدام وتقليل البلاستيك

توفير أكياس تسوق متينة وقابلة لإعادة الاستخدام عند صناديق الدفع للحد من استهلاك البلاستيك أحادي الاستخدام.



تقليل استخدام الورق والتحول الرقمي

تسهم الفوترة الإلكترونية وخدمات الولاء الرقمية غير الورقية في تقليل استهلاك الورق عبر العمليات.



مجموعة منتجات عالية الكفاءة البيئية

توفر متاجرنا تشكيلة واسعة من الأجهزة والإلكترونيات المعتمدة ضمن برنامج نجمة الطاقة، بما يدعم وصول العملاء إلى منتجات موفرة للطاقة.



تطوير البنية التحتية المرتبطة بالمناخ

تم تنفيذ مشاريع طاقة شمسية عبر عدة مناطق، مع مواقع نشطة في دولة الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والمملكة العربية السعودية. أسهمت في توليد 4,991,492 كيلوواط ساعة من الطاقة الخضراء.



إدارة الطاقة وكفاءتها

يسهم استخدام إضاءة LED، وأجهزة استشعار الحركة في المكاتب، وتركيب الألواح الشمسية حيثما أمكن، في تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض الانبعاثات.



ومع تطلعنا إلى المستقبل، تخطط لولو للتجزئة لتوسيع مبادرات الطاقة المتجددة إلى مواقع إضافية، تأكيدًا لالتزامها بالعمليات منخفضة الكربون.

وتتوافق هذه المبادرات مع استراتيجية الإمارات للحياد المناخي 2050، ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، وأطر الاستدامة الأخرى في دول مجلس التعاون الخليجي، بما يعزز التزامنا بتبني الطاقة المتجددة وخفض الانبعاثات.



الحوكمة والإشراف

تستشد الإدارة البيئية في جميع المناطق بسياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على مستوى المجموعة لدى لولو للتجزئة. وتعمل فرق المشاريع والصيانة والاستدامة بشكل تعاوني لتحسين استهلاك الطاقة، والحفاظ على التقنيات عالية الكفاءة، وتحديد فرص التحسين من خلال عمليات تدقيق ومراجعات أداء منتظمة. كما توفر لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار مستوى إضافيًا من الإشراف، بما يضمن التوافق مع أولويات المؤسسة.

وفي المملكة العربية السعودية، تتبع الإدارة البيئية المبادئ ذاتها المعتمدة على مستوى المجموعة، حيث تتابع فرق المشاريع والصيانة والعمليات استهلاك الطاقة، وتحافظ على التقنيات الموفرة للطاقة مثل إضاءة LED والأجهزة عالية الكفاءة، وتدعم التحسين المستمر من خلال الرصد الدوري. كما تطبق الإدارات المختلفة ممارسات توفير الطاقة ضمن عملياتها، مع تولى قسم الاستدامة على مستوى المجموعة مسؤولية ضمان التوافق والتنسيق عبر المملكة.

وفي دولة قطر، أطلقت لولو للتجزئة مبادرات تجريبية للحد من الأثر البيئي لعمليات الخدمات اللوجستية، بما في ذلك مشروع النقل العكسي بالتعاون مع شركة نستله لتحسين مسارات التوصيل وتقليل الرحلات الفارغة، بالإضافة إلى تجربة استخدام المركبات الكهربائية في عمليات التوصيل. وتسهم هذه المبادرات في تحسين كفاءة الخدمات اللوجستية ودعم جهود خفض الانبعاثات.

وعبر جميع المناطق، تظل لولو للتجزئة ملتزمة بخفض الانبعاثات، وتقليل النفايات، وتعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري. ومن خلال الاستثمار في الاستثمار في الطاقة المتجددة، وبرامج الكفاءة، وعروض المنتجات المستدامة، وأنظمة الإدارة المعتمدة، نواصل تعزيز أدائنا البيئي عبر عملياتنا العالمية.

تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي

الطاقة

في ظل ما تشهده أسواق الطاقة العالمية من تقلبات متزايدة مدفوعة بتغير المناخ وعدم اليقين الجيوسياسي، تظل كفاءة استخدام الطاقة وتوسيع نطاق اعتماد الطاقة المتجددة من الأولويات الرئيسية لدى لولو للتجزئة. ونواصل العمل على خفض بصمتنا في مجال الطاقة من خلال تحسين الأداء التشغيلي وزيادة حصة الطاقة النظيفة تدريجيًا عبر شبكتنا.

وعبر مختلف مناطقنا، تطبق لولو للتجزئة مجموعة من المبادرات للحد من الأثر البيئي والمالي لاستخدام الطاقة. وتشمل هذه الجهود مراقبة الاستهلاك وتحسينات أساسية مثل تحديث أنظمة الإضاءة إلى مصابيح LED، وصولاً إلى برامج متقدمة كأنظمة إدارة المباني الموفرة للطاقة.

ويتم رصد استهلاك الطاقة والوقود بشكل دوري في جميع المنافذ والمرافق. ويسهم هذا النهج المنظم في تحديد الانحرافات والتغيرات الموسمية وأوجه القصور التشغيلية في مرحلة مبكرة، مما يتيح اتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب. وتدعم نتائج الرصد ما يلي:

- تحسين أداء أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
- ضبط جداول الإضاءة وتعزيز كفاءتها
- تعزيز ممارسات صيانة المعدات
- تحسين كفاءة الخدمات اللوجستية واستخدام الوقود

كما يعزز التحقق ربع السنوي من بيانات انبعاثات غازات الدفيئة دقة ملف انبعاثاتنا ويدعم التخطيط طويل الأمد لخفض الانبعاثات.



توسيع نطاق الطاقة المتجددة

يشكل الدمج واسع النطاق للطاقة الشمسية عبر عملياتنا الإقليمية ركيزة أساسية في استراتيجية التحول في مجال الطاقة لدى لولو للتجزئة. وقد بادرننا إلى تنفيذ وتطوير عدة مشاريع للطاقة الشمسية على أسطح المباني في البحرين، ودولة الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية. أسهمت في توليد ما مجموعه 4,991,492 كيلوواط ساعة من الكهرباء النظيفة، وتجنب ما يقارب 3,345,914 كيلوجرامًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون خلال سنة التقرير. وتمتد التركيبات النشطة حاليًا عبر ستة مواقع تشغيلية في هذه الأسواق، مما يحقق تخفيضات قابلة للقياس في كثافة الكربون ويعزز كفاءة الطاقة بشكل عام.

ويستمر الزخم في النمو، مع أكثر من 20 مشروعًا إضافيًا للطاقة الشمسية تمثل قدرة إجمالية كبيرة. وتشمل هذه المحفظة مشاريع قيد التنفيذ وأخرى جارية ومخطط لها عبر دول مجلس التعاون الخليجي. ومن المتوقع، عند اكتمال تشغيلها، أن تولد هذه الأنظمة ملايين الكيلوواط ساعات من الطاقة النظيفة سنويًا، مما يساهم في خفض الاعتماد على الكهرباء القائمة على الوقود الأحفوري وتسريع مسار خفض الانبعاثات.

الرصد الرقمي وإدارة الطاقة الذكية

توفر تقنيات الرصد الرقمي، مثل نظام شنايدر إلكتروني لإدارة ومراقبة الطاقة، رؤى دقيقة حول استهلاك الطاقة وتمكن من تحسين الأداء استنادًا إلى البيانات. وتسهم هذه الرؤى في دعم برامج كفاءة التكاليف، وتدريب الموظفين، وإجراء تعديلات تشغيلية مستهدفة.

وفي المملكة العربية السعودية، تعتمد لولو للتجزئة نموذجًا متقدمًا لإدارة الطاقة قائمًا على التكنولوجيا، يدمج أنظمة LED الذكية، وأدوات التحكم في أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء، وأدوات مراقبة أنظمة التبريد. ويتم التعامل مع أي انحرافات في الأداء الطاقى بشكل فوري، بما يتماشى مع المعايير الدولية وإرشادات المركز السعودي لكفاءة الطاقة.



دراسة حالة

انتقال لولو للتجزئة إلى الطاقة الشمسية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تسارع لولو للتجزئة وتيرة تحولها نحو الطاقة النظيفة من خلال تركيب أنظمة الألواح الشمسية الكهروضوئية على أسطح المباني على نطاق واسع عبر خمسة مواقع في دبي، دعماً لاستراتيجية الإمارات للطاقة النظيفة وتعزيزاً لالتزام المجموعة بخفض الانبعاثات الكربونية، وتعزيز مرونة الطاقة، وتحسين تكاليف التشغيل على المدى الطويل.

منهجية التنفيذ

لتنفيذ هذا البرنامج، عقدت لولو للتجزئة شراكة مع شركة بوزيتيف زيرو لتصميم وتركيب وصيانة أنظمة الطاقة الشمسية. ويتم تنفيذ المشروع على مراحل لتجنب أي تأثير على العمليات التشغيلية، مع الاستناد إلى دراسات جدوى، وتقييمات لأحمال الأسطح، والحصول على الموافقات التنظيمية اللازمة بالتنسيق مع الجهات المعنية. كما تضمن منصات المراقبة الشمسية المتقدمة في الوقت الفعلي وجداول الصيانة الوقائية تحقيق الأداء الأمثل للأنظمة وإطالة عمرها التشغيلي.

التقدم الحالي

- يشمل البرنامج خمسة مواقع رئيسية في دبي:
- لولو هايبرماركت - الوراق: قيد التنفيذ (539.4 كيلوواط ذروة)
 - لولو هايبرماركت - مجمع دبي للاستثمار: قيد التشغيل (464.6 كيلوواط ذروة)
 - لولو هايبرماركت - الراشدية: قيد التنفيذ (426.0 كيلوواط ذروة)
 - لولو للخدمات اللوجستية المركزية - مجمع دبي للاستثمار: قيد التنفيذ (583.1 كيلوواط ذروة)
 - المكتب الإقليمي للولو - دبي: قيد التنفيذ (129.4 كيلوواط ذروة)

وبمجموعها، تمثل هذه المشاريع قدرة مخططة لها تبلغ 2,142.5 كيلوواط ذروة، وقد تم بالفعل تشغيل موقع هايبرماركت مجمع دبي للاستثمار، فيما من المقرر تفعيل المواقع المتبقية خلال العام المقبل.

الأثر

من المتوقع، عند اكتمال تشغيل الأنظمة، أن تسهم في خفض انبعاثات غازات الدفيئة السنوية بنحو 2,500 طن، دعماً لأهداف لولو للتجزئة طويلة الأمد في العمل المناخي. كما سيسهم التحول إلى الطاقة الشمسية في تحقيق تحسين مستدام في التكاليف من خلال تقليل الاعتماد على الكهرباء من الشبكة.

تخطط شركة لولو للتجزئة مستقبلاً لتوسيع برنامج الطاقة الشمسية، مما يعزز ريادتها في مجال اعتماد الطاقة المتجددة في جميع عملياتها في الإمارات العربية المتحدة.

“إن انتقالنا إلى الطاقة الشمسية ليس مجرد مشروع طاقة، بل خطوة جريئة نحو بناء مستقبل مستدام. ومن خلال مواصلة جهودنا مع رؤية دولة الإمارات للطاقة النظيفة، نعمل على خفض الانبعاثات، وتعزيز مرونة الطاقة، وخلق قيمة تشغيلية طويلة الأمد. وتؤكد هذه المبادرة التزام لولو للتجزئة الراسخ بالريادة المناخية والنمو المسؤول.”

سليم م. أ.
مدير المجموعة - العمليات العالمية



بناء ثقافة الكفاءة

يتم تقديم برامج تدريبية في مجال ترشيد استهلاك الطاقة عبر مناطقنا لتعزيز الإجراءات العملية التي تسهم في خفض الاستهلاك، ويركز التدريب على خطوات تطبيقية مثل إطفاء المعدات غير المستخدمة، وضبط درجات الحرارة بالشكل الأمثل، وتحسين كفاءة أنظمة التبريد. وتهدف هذه المبادرات إلى ترسيخ ممارسات واعية بالطاقة ضمن العمليات اليومية، دعماً لأهداف الاستدامة الأوسع.

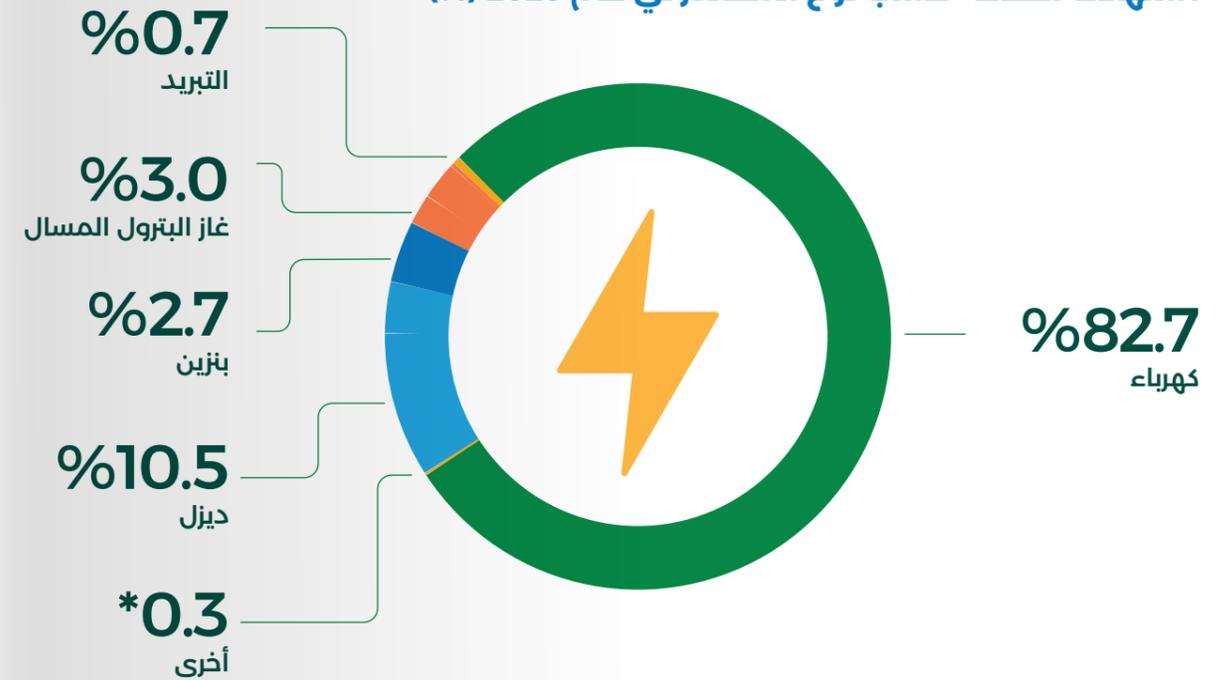
وعبر جميع المناطق، تواصل لولو للتجزئة ترسيخ ثقافة كفاءة الطاقة من خلال توسيع قدرات الطاقة المتجددة، وتعزيز أنظمة الرصد، وتحديث البنية التحتية، وتعميق إشراك الموظفين. ومع التطلع إلى المستقبل، نهدف إلى تحسين أداء الطاقة عبر عملياتنا العالمية من خلال تنفيذ تدابير مستهدفة لتعزيز الكفاءة.

سجل إجمالي استهلاك الطاقة واستهلاك الكهرباء من الشبكة ارتفاعاً خلال الفترة من 2023 إلى 2025، بما يعكس نمو العمليات عبر البصمة العالمية للولو للتجزئة. وعلى الرغم من هذا الارتفاع، تحسنت كثافة استهلاك الطاقة على أساس سنوي، حيث انخفضت من 0.313 جيجا جول/قدم مربع في عام 2023 إلى 0.305 جيجا جول/قدم مربع في عام 2025، مما يعكس التقدم المستمر في كفاءة استخدام الطاقة وتحسين الأداء التشغيلي.

المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
إجمالي استهلاك الطاقة	جيجا جول	4,255,188	4,415,983	4,565,372
استهلاك الكهرباء من الشبكة	ميغاواط ساعة	977,253	1,002,338	1,043,291
كثافة استهلاك الطاقة	جيجا جول/قدم مربع	0.313	0.312	0.306

ملاحظة: تم تقرب قيم الاستهلاك إلى أقرب عدد صحيح

استهلاك الطاقة حسب نوع المصدر في عام 2025 (%)



*تشمل المصادر الأخرى الغاز الطبيعي المضغوط، والديزل الحيوي، والغاز الطبيعي.

العمل المناخي

يوصل تغير المناخ إعادة تشكيل الأنظمة العالمية، مؤثرًا في أنماط الطقس، وتوافر الموارد، ومرونة المجتمعات وسلاسل التوريد. وتمثل هذه التحولات تحديات تشغيلية واستراتيجية ملموسة للشركات. وتدرك لولو للتجزئة الحاجة إلى استجابة استباقية وطويلة الأمد، من خلال تعزيز قدرتنا على التنبؤ بالظروف المناخية المتغيرة وإدارتها والتكيف معها عبر عملياتنا العالمية وسلسلة القيمة.

تعزيز إدارة الانبعاثات وحوكمة المناخ

بصفتها شركة تمتد انبعاثاتها عبر سلسلة قيمة واسعة، تُقر لولو للتجزئة بمسؤوليتها في الإسهام الفاعل في العمل المناخي. ونواصل تحسين دقة وشمولية قياس انبعاثات النطاقين الأول والثاني، مع وضع الأسس لإدارة شاملة لانبعاثات النطاق الثالث، ويشمل ذلك تحديد الفئات الجوهرية، وتحسين توافر البيانات، وتوسيع أنظمة الرصد والإفصاح. وتسهم هذه الجهود في دعم تطوير مسارنا طويل الأمد نحو الحياد الصفري، بما يتماشى مع التوجهات الدولية في مجال المناخ.

ولتعزيز مرونتنا المناخية، نعمل على تطوير تقييمات مخاطر المناخ، بما في ذلك تحديد المخاطر المادية ومخاطر التحول المرتبطة بالمناخ، وإجراء تحليل للسيئاريوهات الرئيسية بما يتماشى مع المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية للاستدامة S2، والاسترشاد بإطار عمل فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ. ويساعدنا هذا العمل على فهم كيفية تأثير المسارات المناخية المختلفة في عملياتنا وسلسلة التوريد وتعرضنا للأسواق، وبالتوازي مع ذلك، نواصل الاستعداد لمتطلبات المعيارين الدوليين لإعداد التقارير المالية للاستدامة S1 وS2 من خلال تعزيز أنظمة البيانات، وهياكل الحوكمة، ومنهجيات تقييم المخاطر.

الخطة الاستراتيجية للحياد الصفري

وضعت لولو للتجزئة خط أساس شامل لانبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاقات الأول والثاني والثالث، كما أعدت خطة عمل استراتيجية مناخية لخفض الانبعاثات بما يتماشى مع المعايير المناخية العالمية، مع مراعاة السياق المناخي ورؤية دولة الإمارات العربية المتحدة، ومن أجل اعتماد نهج متكامل لخفض الانبعاثات وتخطيط مسارها نحو الحياد الصفري، تبنت لولو للتجزئة خطة عمل استراتيجية تركز على ركيزتين رئيسيتين، تدعمهما موضوعات محددة.

ومع التطلع إلى المرحلة المقبلة، نقترح عرض الأهداف المناخية وخطة العمل لاعتمادها رسميًا من قبل لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار.

الجاهزية للمرونة المناخية وتقييم المخاطر

أجرت لولو للتجزئة تقييمًا شاملاً لمخاطر وفرص المناخ بما يتماشى مع إطار فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ ومعايير المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية للاستدامة S2، واستنادًا إلى سيناريوهات معترف بها دوليًا صادرة عن وكالة الطاقة الدولية والهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ، شمل التحليل تقييم مخاطر التحول مثل التغيرات التنظيمية، وتسعير الكربون، والتحول التكنولوجية – إضافة إلى المخاطر المادية بما في ذلك الظواهر الجوية المتطرفة، وإجهاد الموارد المائية، وهشاشة البنية التحتية. وقد أسهم تحليل السيناريوهات عبر الاتفاق القصيرة والمتوسطة والطويلة الأمد في دعم التخطيط الاستراتيجي وتعزيز المواءمة وبناء المرونة. وشملت أبرز الفرص التي تم تحديدها تحسين الكفاءة التشغيلية، والتبني المبكر للتقنيات منخفضة الكربون، والابتكار في طول كفاءة استخدام المياه، وتعزيز سمعة العلامة التجارية من خلال الريادة في التكيف المناخي. وتشكل هذه المخارج الأساس لاستراتيجية لولو للتجزئة في مجال المرونة المناخية، بما يضمن الجاهزية لإدارة المخاطر والاستفادة من فرص النمو المستدام.

المرونة المناخية والتكيف



التخفيف من آثار المناخ



مبادرات العمل المناخي التشغيلية عبر الأسواق

تعمل لولو للتجزئة على تعزيز العمل المناخي من خلال تحسين كفاءة الطاقة، واعتماد طول التنقل منخفضة الكربون، والتحول الرقمي، والاستخدام المسؤول للموارد، وتوسيع نطاق الطاقة المتجددة. وتسهم هذه المبادرات مجتمعة في خفض الانبعاثات عبر عملياتنا العالمية.



الاستخدام المسؤول للموارد والتحول الرقمي

يلعب التحول الرقمي دورًا محوريًا في خفض الانبعاثات من خلال تقليل استهلاك الموارد وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وتشمل المبادرات استبدال المواد المطبوعة بنسخ رقمية، واعتماد الفوترة الإلكترونية والإيصالات الرقمية لتقليل استهلاك الورق، وتنفيذ برامج إدارة النفايات الإلكترونية بما يضمن المعالجة المتوافقة بيئيًا للمعدات الإلكترونية منتهية العمر التشغيلي عبر متعهدين معتمدين.

التنقل منخفض الكربون وكفاءة الأسطول

- في دولة الإمارات العربية المتحدة، يركز إدارة الأسطول على تحسين مسارات النقل، وخفض استهلاك الوقود، وتعزيز صيانة المركبات وفق نهج منضبط مدعوم بتتبع مؤشرات الكفاءة
- اعتمدت إسبانيا المركبات الهجينة
- انتقلت إيطاليا إلى استخدام المركبات الكهربائية العاملة بالبطاريات
- تمضي قطر قدمًا نحو اعتماد المركبات الكهربائية
- في دولة الإمارات العربية المتحدة، يستخدم أسطول النقل ووقودًا حيويًا منتجًا من زيت الطهي المستعمل عبر طرف ثالث

وعبر جميع المناطق، تواصل لولو للتجزئة ترسيخ ثقافة المسؤولية المناخية من خلال تحسين العمليات، واعتماد تقنيات أنظف، وتوسيع الطاقة المتجددة، وتعزيز التحول الرقمي، وإدارة الانبعاثات بصورة منهجية. وتسهم هذه الإجراءات المتكاملة في دعم طموحنا طويل الأمد لخفض الانبعاثات، وتقليل كثافة استخدام الموارد، وتعزيز مرونة عملياتنا العالمية في قطاع التجزئة في مواجهة التحديات المناخية المتغيرة.



تسليط الضوء على مشروع

تعزيز الطاقة الشمسية عبر المنطقة

في إطار التزامنا بالاستدامة ودمج الطاقة المتجددة، أطلقنا وواصلنا تنفيذ عدة مشاريع للطاقة الشمسية عبر مناطق رئيسية. وتجسد هذه المشاريع نهجنا الاستراتيجي في خفض الانبعاثات الكربونية وتعزيز كفاءة استخدام الطاقة.

الدولة	الموقع النشط	توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية (كيلوواط ساعة)	الانبعاثات التي تم تجنبها (كجم مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	النسبة من الطاقة الشمسية منذ التفعيل ¹
البحرين	الموقع 1	1,641,325	1,145,153	56.2%
البحرين	الموقع 2	1,938,786	1,352,691	17.6%
البحرين	الموقع 3	112,529	78,511	6.7%
دولة الإمارات العربية المتحدة	الموقع 1	29,884	10,716	6.5%
المملكة العربية السعودية	الموقع 1	811,314	485,166	17.0%
المملكة العربية السعودية	الموقع 2	457,653	273,677	17.8%

ملاحظة: تم تقريب القيم إلى أقرب عدد صحيح.

4,991,492 كيلوواط ساعة²
إجمالي توليد الطاقة الشمسية من المواقع المذكورة أعلاه

3,345,914 كجم مكافئ ثاني أكسيد الكربون
الانبعاثات التي تم تجنبها

المواءمة مع أهداف الحياد الصفري الإقليمية والعالمية

يتماشى برنامجنا للطاقة الشمسية مع مبادرة الإمارات الاستراتيجية لتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050، ويسهم في دعم انتقال الدولة نحو نمو مستدام منخفض الكربون. كما يتوافق مع المرسوم بقانون اتحادي رقم 11 لسنة 2024، الذي يعزز الالتزام الوطني بقياس انبعاثات غازات الدفيئة والإفصاح عنها والعمل على خفضها.

وبالإضافة إلى ذلك، يكمل البرنامج أجنحة الاستدامة الأوسع في دول مجلس التعاون الخليجي - بما في ذلك رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ورؤية قطر الوطنية 2030، واستراتيجية عُمان للتحويل في مجال الطاقة - والتي تعطي أولوية لاعتماد الطاقة المتجددة وتعزيز المرونة المناخية. ومن خلال هذه المشاريع، نعزز مكانتنا كجهة رائدة إقليمياً في مجال الطاقة النظيفة، مساهمين في الوفاء بالالتزامات المناخية العالمية وضمان المرونة للأجيال القادمة.

تحقيق الأثر وخفض الانبعاثات

إضافة إلى المواقع المذكورة أعلاه، يوجد أكثر من 20 موقعاً إضافياً في مراحل التخطيط أو التنفيذ حالياً. ومن المتوقع، عند دخول هذه المشاريع حيز التشغيل، أن تولد ملايين الكيلوواط ساعات من الكهرباء النظيفة سنوياً، مما يسهم بشكل كبير في خفض انبعاثات غازات الدفيئة وتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري. ومن خلال توسيع نطاق اعتماد الطاقة الشمسية عبر عدة مناطق جغرافية، تُسرّع التحويل نحو اقتصاد منخفض الكربون وتحقق فوائد بيئية وتشغيلية طويلة الأمد.

¹ تعكس "النسبة من الطاقة الشمسية منذ التفعيل" مساهمة الطاقة المتجددة اعتباراً من الشهر الذي بدأ فيه تشغيل محطة الطاقة الشمسية. لا تشمل البيانات موقع المملكة المتحدة.

أداء انبعاثات غازات الدفيئة

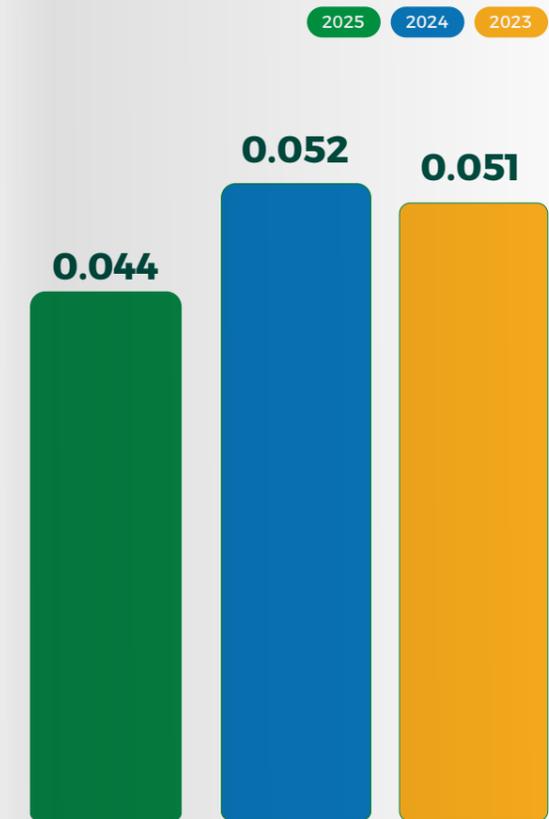
انخفضت انبعاثات غازات الدفيئة في عام 2025 مقارنة بعام 2024 عبر كلا النطاقين. حيث تراجمت انبعاثات النطاق الأول من 214,252 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2024 إلى 172,109 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2025، في حين انخفضت انبعاثات النطاق الثاني من 522,112 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون إلى 490,105 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون، مما يعكس تحسناً عامًا في أداء الانبعاثات خلال سنة التقرير.

المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
انبعاثات غازات الدفيئة - النطاق الأول*	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	195,188	214,252	172,109
انبعاثات غازات الدفيئة - النطاق الثاني	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	500,544	522,112	490,105

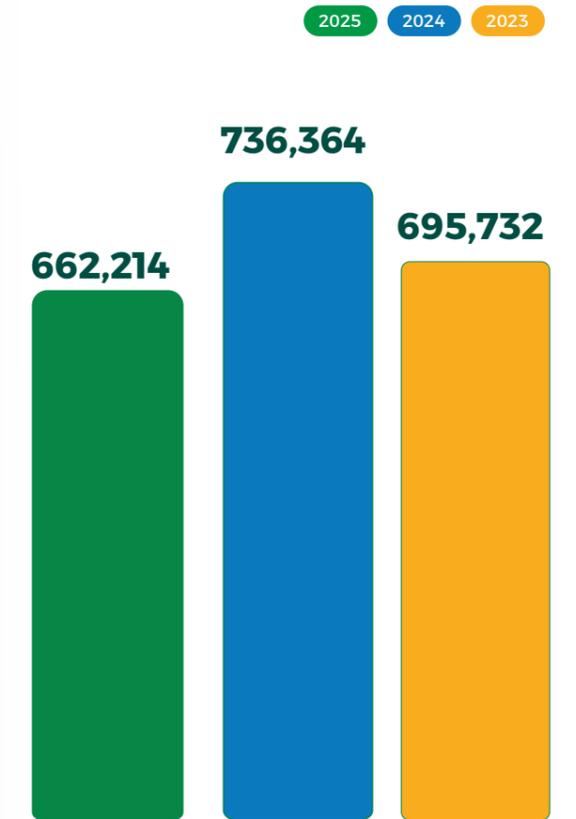
ملاحظة: تم تقريب القيم إلى أقرب عدد صحيح.

*تستثي انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق الأول الغازات غير المشمولة ببروتوكول كيوتو، بما يتماشى مع المعيار المؤسسي لبروتوكول غازات الدفيئة.

كثافة انبعاثات غازات الدفيئة للنطاقين الأول والثاني (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون / قدم مربع من مساحة الترتبة)



إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



المؤشر	الوحدة	2025
إجمالي انبعاثات النطاق الثالث	طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون	597,463

للإطلاع على ملخص منهجية احتساب انبعاثات غازات الدفيئة، ونهج الحساب، ومصادر عوامل الانبعاث بحسب النطاق والفتة، يرجى الرجوع إلى الملحق (ها).

تعزيز الاقتصاد الدائري والحد من النفايات

تواصل لولو للتجزئة تعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري عبر عملياتها العالمية من خلال إعطاء الأولوية لمنع تولد النفايات، وزيادة إعادة الاستخدام، وتحسين ممارسات إعادة التدوير. وبصفتها إحدى أكبر شركات التجزئة في المنطقة، تُدرك تأثيرنا عبر سلسلة القيمة والدور الذي نؤديه في الحد من تولد النفايات في مختلف المراحل، بدءًا من المشتريات وعمليات المتاجر وصولاً إلى إشراك العملاء. ويتمثل طموحنا في الابتعاد تدريجيًا عن النماذج الخطية التقليدية عبر تقليل النفايات من المصدر، وإطالة عمر المواد، ودعم أساليب التخلص المسؤول منها.

أنواع النفايات حسب الموقع بدءًا من هدر الغذاء ونفايات التغليف، وصولاً إلى الورق المقوى والبلاستيك وزيت الطهي والنفايات الإلكترونية. يظل التزامنا بالاستخدام المسؤول للموارد ثابتًا.

وعبر مختلف مناطقنا، تشمل ممارسات إدارة النفايات الفرز من المصدر، والتعاون مع متعهدين معتمدين لإدارة النفايات، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية المحلية. كما تقوم مناطقنا برصد اتجاهات تولد النفايات لتحديد فرص التحسين، وتعزيز أداء إعادة التدوير، ودعم التبي التدريجي لممارسات الاقتصاد الدائري. وعلى الرغم من اختلاف



استراتيجية الاقتصاد الدائري

في إطار استراتيجيتنا طويلة الأمد للاقتصاد الدائري، نركز لولو للتجزئة على تقليل النفايات، والحفاظ على الموارد، وتعزيز الممارسات المستدامة عبر عملياتها. واستنادًا إلى المبادرات السابقة، نواصل توسيع البرامج التي تُبقي المواد قيد الاستخدام لفترة أطول، وتقلل الاعتماد على الموارد البكر، وتعزز البنية التحتية لإعادة التدوير.



إعادة تدوير زيت الطهي المستعمل

في عدة مواقع، يتم جمع زيت الطهي المستعمل وإعادة تدويره لإنتاج وقود حيوي. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، نستخدم هذا الوقود الحيوي في تشغيل عمليات الشركة، بما يتيح تحويل النفايات إلى مورد ذي قيمة والمساهمة في خفض الانبعاثات الكربونية.



استرجاع النفايات الإلكترونية

يشجع برنامج استبدال الأجهزة الإلكترونية العملاء على إعادة أجهزةهم القديمة مقابل خصومات. ويتم إرسال الأجهزة المسترجعة لإعادة التدوير أو إعادة الاستخدام، بما يدعم دورة حياة أكثر استدامة للمنتجات الإلكترونية ويقلل من كميات النفايات المتجهة إلى المكبات.



الحد من نفايات المنسوجات

في دولة الإمارات العربية المتحدة، يتيح برنامج استرجاع الزي المدرسي للعملاء إعادة الزي المدرسي المستخدم، حيث يتم إعادة تدويره عبر شركاء من جهات خارجية لمنع وصول نفايات المنسوجات إلى المكبات. وخلال هذا العام، تم تنفيذ هذا النشاط التفاعلي في 50 متجرًا في دولة الإمارات العربية المتحدة.

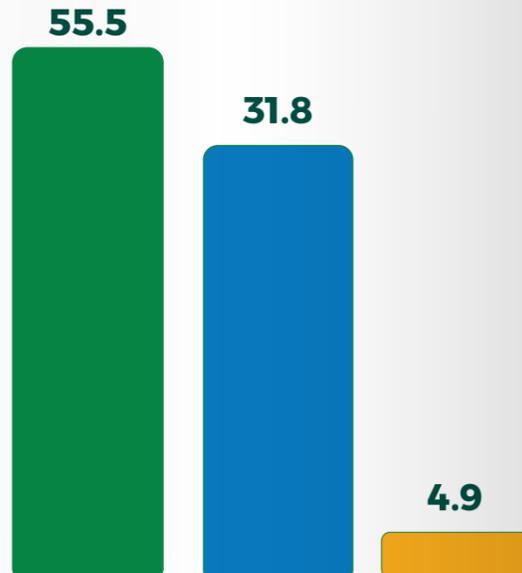


نظام أجهزة إعادة التدوير العكسية

أسهمت مبادرة أجهزة إعادة التدوير العكسية في زيادة مشاركة المستهلكين في إعادة التدوير بشكل ملحوظ. ففي عام 2025، جمعت هذه الأجهزة أكثر من 55 مليون زجاجة وعلبة، مقارنة بـ 31.8 مليون زجاجة وعلبة في عام 2024، مما يعكس مستوى قويًا من تفاعل العملاء ويسهم في الحد من النفايات البلاستيكية في دولة الإمارات العربية المتحدة ودولة قطر.

الزجاجات والعلب البلاستيكية التي تم جمعها لإعادة التدوير عبر أجهزة إعادة التدوير العكسية (بالمليين)

2025 2024 2023



مبادرات إضافية في مجال الاقتصاد الدائري

تواصل لولو للتجزئة تعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري من خلال الترويج للمنتجات الصديقة للبيئة وحلول التغليف المستدامة. ففي دولة الإمارات العربية المتحدة، أطلقنا مبادرة لتخصيص مساحات مخصصة تتيح للعملاء الوصول إلى الأجهزة الإلكترونية المعتمدة ضمن برنامج نجمة الطاقة، كما تواصل عدة مناطق توسيع استخدام المواد المفضلة بيئيًا، والبدايل القابلة للتحلل أو إعادة الاستخدام، وأكياس التسوق الصديقة للبيئة المصنوعة من الجوت أو القطن أو الورق أو المواد المنسوجة، وفي المملكة العربية السعودية، يعزز نموذج متجر خالٍ من البلاستيك الذي تم تطويره بالشراكة مع نيوم الجهود الوطنية الرامية إلى التخلص التدريجي من البلاستيك أحادي الاستخدام.

وتدعم التحسينات التشغيلية أهداف التخفيف من آثار تغير المناخ. إذ يسهم تعزيز الفرز، وزيادة إعادة تدوير مواد التغليف، والتخلص المعتمد من النفايات غير القابلة لإعادة التدوير في تقليل الاعتماد على المكبات وتعزيز تدفقات المواد الدائرية، وبالاقتران مع تدريب الموظفين، وإشراك العملاء، وبناء الشراكات مع الموردين والمتعهدين، تعزز هذه الجهود استعادة المواد وتدعم طموحات لولو للتجزئة طويلة الأمد في مجال الاقتصاد الدائري.



هدر الغذاء

تدير لولو للتجزئة هدر الغذاء من خلال تحسين إدارة المخزون، والمناولة المسؤولة، والشراكات الخارجية حيثما أمكن. وتطبق المنافذ أنظمة منظمة لتدوير المخزون مثل مبدأ «الوارد أولاً يصرف أولاً»، وتحافظ على ضوابط صارمة لدرجات الحرارة، وتستخدم أدوات رقمية لإدارة المخزون للحد من التلف، كما يعزز التدريب والتوعية تطبيق أفضل الممارسات عبر الأقسام.

وقد طبقت عدة مناطق إجراءات للحد من هدر الغذاء، إلى جانب تدابير إضافية مثل تخفيض أسعار المنتجات القريبة من تاريخ الانتهاء، وتحسين تخطيط الإنتاج، وتعزيز ظروف التخزين.

وحيثما يكون إعادة التوزيع ممكناً، تتعاون لولو للتجزئة مع الجهات المحلية والمنظمات الخيرية. ففي دولة الإمارات العربية المتحدة، تتواصل المناقشات مع الجهات التنظيمية وهيئة الهلال الأحمر الإماراتي لاستكشاف مسارات إعادة توزيع متوافقة مع الأنظمة. كما تقوم منطقة قطر بمراجعة نفايات الأقسام بشكل منتظم وتطبيق استراتيجيات للحد منها، مثل التحكم في كميات التحضير وتدوير المخزون.

وبشكل عام، تواصل لولو للتجزئة تعزيز الأنظمة التي تمنع هدر الغذاء من المصدر، وتدعم إعادة التوزيع المسؤول، وتضمن الامتثال للوائح المحلية.

نفايات التعبئة والتغليف

تُعد نفايات التعبئة والتغليف من أكبر تدفقات النفايات عبر عملياتنا، وتعمل لولو للتجزئة بشكل فعال على تحسين استخدام الموارد، وزيادة معدلات إعادة التدوير، وتعزيز البدائل المستدامة. ويتم تطبيق فرز الورق المقوى والبلاستيك والمواد القابلة لإعادة التدوير الأخرى عبر عدة أسواق، حيث يتم جمعها من قبل متعهدين معتمدين. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، يُطبق نظام راسخ لفرز الكراتين والبلاستيك وزيت الطهي والنفايات الإلكترونية، مدعوماً ببرامج تدريب منتظمة للموظفين. كما يساهم التحول الرقمي، مثل الفوترة الإلكترونية ومعالجة الطلبات دون استخدام الورق، في تقليل استهلاك الورق ومواد التعبئة والتغليف.



دراسة حالة

إغلاق الحلقة – استخدام زيت الطهي المعاد تدويره لتشغيل أسطول لولو للتجزئة في دولة الإمارات العربية المتحدة

تواصل عمليات لولو للتجزئة في دولة الإمارات العربية المتحدة إعادة تدوير زيت الطهي المستعمل عبر طرف ثالث معتمد، مع تتبع الكميات التراكمية والإفصاح عنها بشكل دوري. وفي يوم البيئة العالمي، حققنا إنجازاً بارزاً في مجال الاستدامة من خلال تشغيل أسطول النقل باستخدام وقود حيوي مُنتج من زيت الطهي المستعمل الذي تم جمعه من متاجرنا في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتحول لولو للتجزئة زيت الطهي المستخدم إلى وقود نظيف منخفض الانبعاثات، مما يساهم في خفض البصمة الكربونية وتعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري.

295,235 لتر

(إجمالي تراكمي على مدى ثلاث سنوات)
زيت الطهي المستعمل المعاد تدويره

280,474 لتر

(إجمالي تراكمي على مدى ثلاث سنوات)
الوقود الحيوي المُنتج

المؤشرات
الرئيسية:

فوائد
الاقتصاد
الدائري

الأثر البيئي

ينسجم مع سياسة الاقتصاد الدائري لدولة الإمارات العربية المتحدة (2021-2031)

يحول زيت الطهي المستعمل إلى وقود ذي قيمة، مما يمنع التخلص غير السليم منه ويحد من التلوث البيئي

يدعم الخدمات اللوجستية المستدامة وكفاءة استخدام الموارد

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المكافئة التي تم تجنبها: 481,209 كجم ما يعادل:

- انبعاثات 112 مركبة ركاب تعمل بالبنزين تم قيادتها لمدة عام واحد
- كمية الكربون التي تم امتصاصها بواسطة 7,957 شتلة شجر نمت لمدة 10 سنوات.

يدعم استراتيجية الإمارات لتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050

“إن تحويل زيت الطهي المستعمل إلى وقود نظيف يُغلق الحلقة ضمن سلسلة القيمة لدينا ويعزز التزامنا بالاقتصاد الدائري. فهذه المبادرة لا تقتصر على خفض الانبعاثات فحسب، بل تحول النفايات إلى مورد ذي قيمة يدعم تشغيل خدماتنا اللوجستية بصورة مستدامة”

محمد الطاف

مدير المجموعة - العمليات العالمية والرئيس التنفيذي للاستدامة



تعزيز إدارة موارد المياه

المياه والمخلفات السائلة

تزداد أهمية الاستخدام المسؤول للمياه في ظل تصاعد تحديات ندرة المياه عالميًا، لا سيما بالنسبة للولو للتجزئة نظرًا لانتشار عملياتها في مناطق تعاني من إجهاد مائي في مختلف أنحاء الشرق الأوسط. ومن هذا المنطلق، تُعد الإدارة الفعالة للمياه عنصرًا أساسيًا في نهجنا للاستدامة، بما يضمن الاستخدام الرشيد للمياه مع الحفاظ على أعلى معايير النظافة وسلامة الغذاء والأداء التشغيلي.

يتم الحصول على المياه المستخدمة في عملياتنا من مزودي الخدمات البلدية المحليين، ويتم تصريفها عبر أنظمة الصرف البلدية المعتمدة بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية، ولحماية شبكات الصرف الصحي، تُجهز مناطق إعداد الطعام في جميع الأسواق بفواصل شحوم تمنع دخول الزيوت والمواد الصلبة إلى أنظمة التصريف، وتسهم هذه الإجراءات في ضمان الامتثال البيئي وحماية موارد المياه في المجتمعات.

وعبر مناطق عملياتنا، تواصل لولو للتجزئة تعزيز كفاءة استخدام المياه من خلال تقنيات الترشيد، والرصد المنهجي، وبرامج التوعية. فقد قامت العديد من المواقع بتكيب حساسات للمياه، ومهوّيات للصنابير، وتجهيزات منخفضة التدفق للحد من الاستهلاك غير الضروري. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، تشمل تدابير الكفاءة استخدام أدوات موفرة للمياه وتحسين جودة مياه الصرف عبر تركيب فواصل الشحوم. كما ندعم هذه الحلول التقنية بملصقات توعوية، وبرامج تدريب منتظمة للموظفين، وإجراءات محددة لخفض الاستهلاك بهدف تعزيز كفاءة استخدام المياه.

وفي المملكة العربية السعودية، تتم مراقبة استهلاك المياه عن كثب وفقًا للأنظمة الوطنية والمعايير الدولية والإرشادات البيئية الداخلية. ويتم تصعيد أي زيادة غير اعتيادية في الاستهلاك عبر آلية تحقق داخلية وإجراءات تصحيحية. كما تعزز جلسات التوعية للموظفين السلوكيات المسؤولة وتدعم الاستخدام الكفء للمياه في العمليات اليومية.

وفي سلطنة عُمان، يتم استخدام أنظمة التناضح العكسي في مناطق الأغذية الطازجة لضمان تنقية المياه بكفاءة وأمان، وفي دولة قطر، تشمل جهود الترشيد الترويج لاستخدام المهوّيات، وتدريب الموظفين، وأنشطة توعوية مستمرة تشجع على خفض الاستهلاك.

كما وضعت المنطقة هدفًا داخليًا لخفض استهلاك المياه ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية السنوية، ويُدعم هذا الالتزام من خلال برامج تدريبية، وتركيب مرشحات المياه، والتحول التدريجي إلى المنتجات الحاصلة على شهادة العلامة الخضراء لدول مجلس التعاون الخليجي، والرصد السنوي لبيانات استهلاك المياه لمتابعة الأداء والتحسين.

وعبر جميع المناطق، تظل لولو للتجزئة ملتزمة بخفض استهلاك المياه، وتعزيز الكفاءة، وحماية الموارد المائية. ومن خلال تقنيات الترشيد، والتحسينات التشغيلية، وإشراك الموظفين بفاعلية، نواصل تطوير نهجنا في إدارة موارد المياه والمساهمة في تحقيق أهداف الاستدامة الإقليمية والعالمية الأوسع.

سجّل إجمالي استهلاك المياه ارتفاعًا طفيفًا في عام 2025 مقارنة بعام 2024، بما يعكس نمو العمليات. وعلى الرغم من هذا الارتفاع، واصلت كثافة استهلاك المياه تحسنها، حيث انخفضت من 0.186 متر مكعب/قدم مربع في عام 2024 إلى 0.178 متر مكعب/قدم مربع في عام 2025، مما يعكس التقدم المستمر في تدابير كفاءة استخدام المياه عبر العمليات.

المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	2,632,314	2,633,117	2,657,614
شدة استهلاك المياه	متر مكعب / قدم مربع	0.194	0.186	0.178

ملاحظة: تم تقريب قيم الاستهلاك إلى أقرب عدد صحيح.



سجّل إجمالي النفايات المتولدة ارتفاعًا طفيفًا في عام 2025 مقارنة بعام 2024، بما يعكس زيادة النشاط التشغيلي. وظل أداء إعادة التدوير مستقرًا، مع ارتفاع هامشي في إجمالي النفايات التي تمت إعادة تدويرها على أساس سنوي. كما انخفضت كميات زيت الطهي المستعمل في عام 2025 عقب مستويات الجمع المرتفعة المسجلة في عام 2024، في حين ظلت كميات زيت الطهي المعاد تدويره متوافقة مع إجمالي الكميات المجمعة، بما يدعم استمرار ممارسات تحويل النفايات إلى موارد.



المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
إجمالي النفايات المنتجة	طن	132,946	134,754	136,144
إجمالي النفايات المعاد تدويرها*	طن	27,177	34,136	34,667
زيت الطهي المستخدم	لتر	339,385	467,848	365,243
زيت الطهي المعاد تدويره	لتر	299,116	398,643	365,243

ملاحظة: تم تقريب القيم إلى أقرب عدد صحيح. *يشمل هدر الغذاء إلى جانب فئات النفايات الأخرى.

وعبر دول مجلس التعاون الخليجي، تعمل على التحول بعيدًا عن البلاستيك أحادي الاستخدام من خلال طرح أكياس قابلة لإعادة الاستخدام، وخيارات قابلة للتحلل بالأكسدة، وبدائل تعبئة غذائية قابلة للتحلل مثل العبوات المصنوعة من قصب السكر. كما تتيح محطات إعادة التعبئة للعملاء إحضار عبواتهم الخاصة، مما يسهم مباشرة في تقليل النفايات على مستوى المستهلك. وتحافظ إيطاليا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية على أنظمة إعادة تدوير قوية متوافقة مع اللوائح الوطنية، في حين يدعم الفرز الذي يتم عبر متعهدين متخصصين إدارة النفايات بكفاءة.

وتتبع المملكة العربية السعودية الأنظمة الوطنية لإدارة النفايات، مع دمج مزايا لمبادئ التقليل وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير في العمليات اليومية. وتشمل المبادرات الترويج للأكياس الصديقة للبيئة، والتعاون مع جهات متخصصة في إعادة التدوير، وتشجيع العملاء على اعتماد البدائل القابلة لإعادة الاستخدام، وفي دولة الإمارات العربية المتحدة والعديد من المناطق الأخرى، يتم رصد فرز وإعادة تدوير زيت الطهي والكراتين والخشب والمعادن والبلاستيك والنفايات الإلكترونية بشكل منتظم، مع مراجعة البيانات من قبل فرق داخلية لتوجيه جهود التحسين المستمرة.



أبرز الإنجازات

**18.5%**
(9,698)نسبة تمثيل المرأة في القوى
العامة في عام 2025**52,437**موظفًا على مستوى العالم
في عام 2025**1.2 مليون ساعة**تدريبية تم تقديمها (بمتوسط 23 ساعة
لكل موظف)**10,637**

موظفًا جديدًا تم تعيينهم في عام 2025

**1.1 مليون دولار أمريكي**تبرعات ورعايات خلال عام 2025 (زيادة تقارب
18% مقارنة بعام 2024)

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



المواضيع الجوهرية

- التوظيف
- تمكين القوى العاملة
- التدريب والتطوير
- الصحة والسلامة
- المنتجات الصحية وعالية الجودة
- التسويق ووضع العلامات
- المجتمعات المحلية

خلق قيمة للأفراد والمجتمعات

في لولو للتجزئة، يشكّل الإنسان جوهر نجاحنا العالمي. وعبر جميع مناطق عملياتنا، نعمل على توفير بيئة داعمة وشاملة يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتمكين والجاهزية للمساهمة في نموها. ولا يقتصر التزامنا على القوى العاملة لدينا فحسب، بل يمتد إلى المجتمعات التي نخدمها، حيث نسعى إلى إحداث أثر اجتماعي إيجابي من خلال ممارسات مسؤولة، وتفاعل فعّال، ومبادرات تدعم الرفاه على المدى الطويل. ومع توسع عملياتنا، نواصل تعزيز نهجنا في تطوير القوى العاملة، والتنوع، والسلامة، والمساهمة المجتمعية، بما يضمن تقدم كل منطقة بما يتماشى مع قيمنا على مستوى المجموعة.



ومن خلال هذه المقاربات المتكاملة مع مراعاة الخصوصية المحلية، تواصل لؤلؤ للتجزئة بناء قوة عاملة مرنة ومحفزة ومدعومة بشكل جيد، قادرة على دفع عجلة النمو المستدام عبر جميع المناطق.

وفي عام 2025، بلغ عدد موظفي لؤلؤ للتجزئة 52,437 موظفًا على مستوى العالم، مع تركيز غالبية القوى العاملة في الشرق الأوسط (50,706 موظفين)، بما يعكس حجم عملياتنا في المنطقة. وخلال هذا العام، ارتفعت نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة إلى 9,698 موظفة، بما يعادل نحو 18.5% من إجمالي الموظفين.

ولتعزيز التنوع والشمول، اعتمدنا ممارسات تهدف إلى توظيف واستبقاء الفئات الأقل تمثيلًا، بما في ذلك النساء وأصحاب الهمم، مدعومة بسياسة حقوق الإنسان. كما نحافظ على التزام قوي بالتوظيف من خلال برامج مصممة لتمكين الكفاءات الشابة وتوفير فرص مهنية طويلة الأمد.

ويجري تعزيز مرونة القوى العاملة من خلال برامج الصحة والرفاه، وآليات التظلم المنظمة، وممارسات الموارد البشرية القائمة على الامتثال، بما يضمن ترسيخ مبادئ العدالة والشفافية ورفاه الموظفين عبر جميع العمليات.

وعبر مختلف المناطق، تدعم ثقافة قوية لإشراك الموظفين استدامة هذه المرونة. إذ تسهم الفعاليات الرياضية، والاحتفالات الثقافية، وبرامج بناء الفرق، ومبادرات دعم الرفاه، وحملات التوعية الصحية في تعزيز التماسك والانتماء. كما تُدمج التغطية التأمينية الطبية، ومبادرات الرفاه، وفعاليات المشي، وجلسات التوعية الصحية، وبرامج الدعم الاستباقي ضمن ممارسات القوى العاملة. ويتم إطلاع الموظفين بانتظام على المزايا الصحية وأنظمة الدعم المتاحة، بما يضمن تمكينهم من الحفاظ على رفاههم. وفي مناطق مثل قطر، يتم تعزيز ذلك من خلال جلسات بناء الفرق، والتجمعات العائلية، والأنشطة الثقافية التي تعزز روح المجتمع والهوية المشتركة.



بناء مرونة القوى العاملة

يبدأ بناء قوة عاملة مرنة من ضمان حصول موظفينا على الدعم والأدوات والفرص التي تمكّنهم من الازدهار. ومن خلال أنظمة موارد بشرية منظمة، وممارسات توظيف عادلة وشفافة، وأسس قوية لإشراك الموظفين، نعمل على ترسيخ بيئة يشعر فيها الأفراد بالتمكين للمساهمة في نجاحنا الجماعي. ومع استمرار توسعنا، تواصل لؤلؤ للتجزئة تعزيز العمليات التي تدعم الاستقرار والرفاه والإنتاجية عبر جميع الفرق.

الدولية، بما يضمن الكفاءة والتصين المستمر. وقد أسهم تنفيذ المرحلة الأولى من نظام ساب سكسس فاكستورز، بما في ذلك نظام إدارة بيانات الموظفين، في تبسيط وظائف الموارد البشرية الأساسية من خلال مركزية بيانات الموظفين، ورقمنة طلبات الإجازات، وإجراءات إنهاء الخدمة، مما عزز الكفاءة وحسن تجربة الموظف.

ويظل إشراك الموظفين أولوية رئيسية، مدعومًا ببرامج منظمة تشمل استطلاعات الرضا، وجوائز التقدير، ومبادرات تطوير المسار المهني. كما يتضمن نهجنا مراجعات منتظمة للرواتب، ومقارنتها بمعايير السوق، وتقديم حزم تعويضات ومزايا تنافسية، ونوفر أيضًا برامج تدريب مستهدفة، وفرص إرشاد مهني، وبرامج لتطوير القيادات لدعم النمو الوظيفي والتخطيط للتعاقد الوظيفي.

وعلى مستوى المجموعة، تركز مرونة القوى العاملة على حوكمة قوية للموارد البشرية مدعومة بنظام ساب سكسس فاكستورز، وإجراءات موارد بشرية معتمدة وفق معايير ISO، وقنوات رقمية لتلقي الشكاوى، وبرامج منظمة لاستقبال الموظفين الجدد. وتضمن هذه الأنظمة الوضوح والاتساق والامتثال عبر جميع الأسواق، مع إتاحة المجال لكل منطقة لتكييف ممارساتها مع اللوائح المحلية والواقع التشغيلي.

ويؤكد إطار الموارد البشرية لدينا على التوظيف الشامل وبرامج الاستقبال والتأهيل، وإدارة الأداء، وبرامج الحوافز، إلى جانب ممارسات تفاعلية متنوعة تشمل مبادرات الرفاه، والأنشطة الرياضية، والاحتفالات الثقافية، وأنشطة بناء الفرق. كما حصلنا على شهادة ISO 9001:2015، تأكيدًا على أن عملياتنا في التوظيف والتدريب ونظام إدارة الموارد البشرية تتماشى مع معايير الجودة





التوظيف

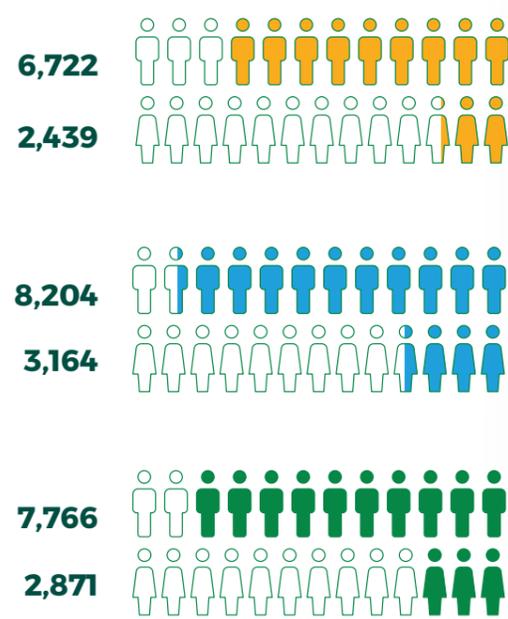
في عام 2025، قامت لؤلؤ للترجمة بتوظيف ما مجموعه 10,637 موظفًا جديدًا. وتركزت عمليات التوظيف بشكل رئيسي ضمن الفئات العمرية الأصغر سنًا، حيث تم تعيين 5,640 موظفًا تتراوح أعمارهم بين 18-25 عامًا، و4,221 موظفًا بين 26-35 عامًا، فيما بلغ عدد المعيّنين ضمن الفئة العمرية 36-55 عامًا 768 موظفًا، كما بلغ عدد الموظفين المعيّنين ممن تبلغ أعمارهم 55 عامًا فأكثر 8 موظفين، ما يعكس استمرار التوظيف عبر نطاق أوسع من الفئات العمرية.

يُعد تطوير الجيل القادم من الموظفين عنصرًا أساسيًا لنجاحنا على المدى الطويل. تواصل لؤلؤ للترجمة التزامها باستقطاب الكفاءات الشابة والواعدة في جميع الدول التي نعمل بها، مع تعزيز بيئة عمل يختار فيها الموظفون بناء مسارات مهنية ذات معنى وطويلة الأمد. وقد أمضى العديد من أعضاء فريقنا عدة سنوات معنا، وهو ما يعكس مستوى التزامهم والثقافة الداعمة التي نحرص على ترسيخها.

وفي إطار نهجنا للتحسين المستمر، نقوم بإجراء مقابلات خروج منظمة عند مغادرة أي موظف للمنظمة، وتساعدنا الرؤى المستخلصة من هذه المقابلات على فهم تجربة الموظفين بشكل أفضل، وتوجيه التحسينات المستمرة في ممارسات بيئة العمل.

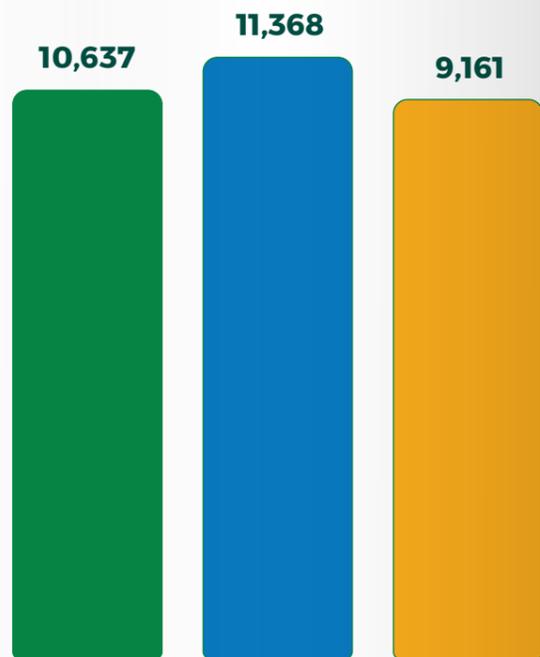
حسب الجنس

2025 2024 2023



إجمالي عدد التعيينات الجديدة

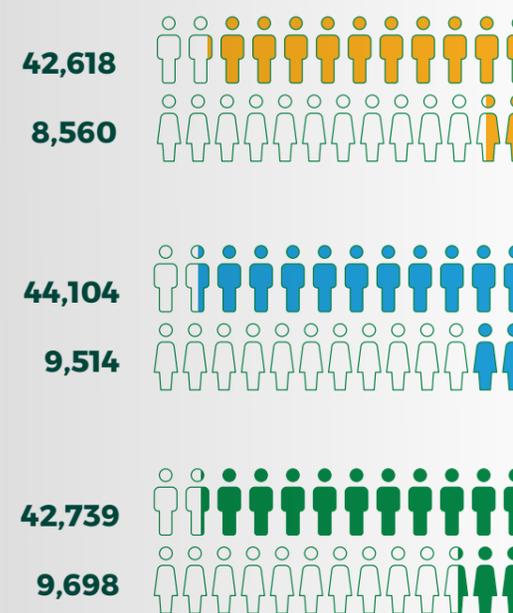
2025 2024 2023



المؤشر	وحدة	2023	2024	2025
حسب الفئة العمرية				
18-25	#	5,433	6,135	5,640
26-35	#	3,192	4,453	4,221
36-55	#	528	776	768
55+	#	8	4	8

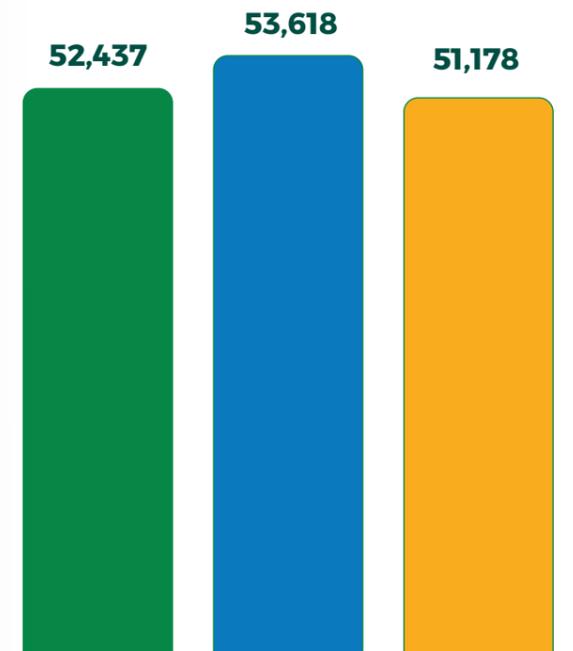
حسب الجنس

2025 2024 2023



إجمالي عدد الموظفين

2025 2024 2023



المؤشر	وحدة	2023	2024	2025
By age				
18-25	#	14,163	12,536	11,415
26-35	#	23,173	25,101	24,546
36-55	#	13,472	15,482	15,942
55+	#	370	499	534
المؤشر				
عدد الموظفين حسب المنطقة				
الشرق الأوسط	#	49,738	52,087	50,706
شرق وجنوب أفريقيا	#	37	35	39
أوروبا	#	106	94	122
أمريكا الشمالية	#	61	54	84
جنوب آسيا	#	933	1,056	1,133
جنوب شرق آسيا	#	303	287	341
أوقيانوسيا	#	0	5	12



مشاركة الموظفين

تُعدّ القوى العاملة المتحفزة والمترابطة عنصرًا أساسيًا للحفاظ على مستويات عالية من الإنتاجية وجودة الخدمات والاستقرار المؤسسي. في عام 2025، واصلت لؤلؤ للتجزئة تعزيز مشاركة الموظفين من خلال توفير فرص متنوعة تُمكن موظفينا من التواصل والتعاون والشعور بالتقدير في جميع المناطق. وقد

صُممت مبادرات المشاركة لدينا لتعزيز ثقافة عمل إيجابية، وترسيخ روح الفريق، ودعم رفاه الموظفين. ومن خلال الاستثمار في تجارب مشاركة ذات قيمة، تواصل لؤلؤ للتجزئة ترسيخ بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالترابط والدعم والإلهام للمساهمة في نجاحنا المشترك.

دراسة حالة

تعزيز مشاركة الموظفين في لؤلؤ للتجزئة

تُعدّ مشاركة الموظفين عنصرًا محوريًا في بناء ثقافة عمل إيجابية ودعم رفاه الموظفين. في عام 2025، أطلقت لؤلؤ للتجزئة مبادرات جديدة لتعزيز روح الفريق وتشجيع أنماط حياة أكثر صحة على مستوى المنظمة.



تحدي "خطوة إلى الأمام" (Step Up)

تم إطلاق تحدي Step Up لتعزيز الصحة البدنية وتحفيز الموظفين على تبني روتين يومي أكثر نشاطًا. ودُعي الموظفون إلى المشي بما لا يقل عن 10,000 خطوة يوميًا لمدة 10 أيام متتالية، بدعم من مجموعة مخصصة على تطبيق تحدي "خطوة إلى الأمام" لتتبع التقدم وتشجيع المشاركة. وقد شهد التحدي تفاعلًا قويًا، حيث شارك أكثر من 90 موظفًا من المقر الرئيسي. وحقق أربعة موظفين أعلى عدد من الخطوات وتم تكريمهم من خلال شهادات وجوائز، بما يعزز ثقافة التحفيز والإنجاز المشترك.

تجربة علبة كوكاكولا المخصصة

لإضفاء لحظة ممتعة وشخصية تعزز الروابط في بيئة العمل، تعاونت لؤلؤ للتجزئة مع كوكاكولا لتقديم نشاط تفاعلي مميز. وقام فريقا العمليات والموارد البشرية بتنسيق توزيع علب كوكاكولا مخصصة تحمل أسماء الموظفين، ما أسهم في خلق تجربة لا تُنسى عززت الحماس وروابط الفريق.

الأثر

تعكس هذه المبادرات مجتمعة التزام لؤلؤ للتجزئة بمشاركة الموظفين من خلال الجمع بين الأنشطة المعززة للصحة والتجارب الإبداعية التي ترفع الروح المعنوية. وقد أسهمت في تعزيز بيئة عمل أكثر ترابطًا، وتشجيع العادات الصحية، وترسيخ ثقافة إيجابية وشاملة.

التوظيف والمزايا

تركّز استراتيجيتنا في التوظيف على استقطاب الكفاءات من المستويين المبتدئ والمتوسط، مع توفير مسارات واضحة للتقدم الوظيفي. ومن خلال دعم ترقية الموظفين المؤهلين إلى مناصب أعلى، تُسهم في بناء قاعدة قوية من المواهب الداخلية. ونوفّر حزم تعويضات ومزايا تنافسية في جميع الأسواق التي نعمل بها، مدعومة بمراجعات دورية وشاملة للرواتب. بالإضافة إلى ذلك، يحصل جميع الموظفين على إجازات مدفوعة الأجر وفقًا للأنظمة الحكومية المحلية، بما يضمن العدالة والامتثال في كل منطقة نعمل فيها.

إجازة الأمومة/الأبوة

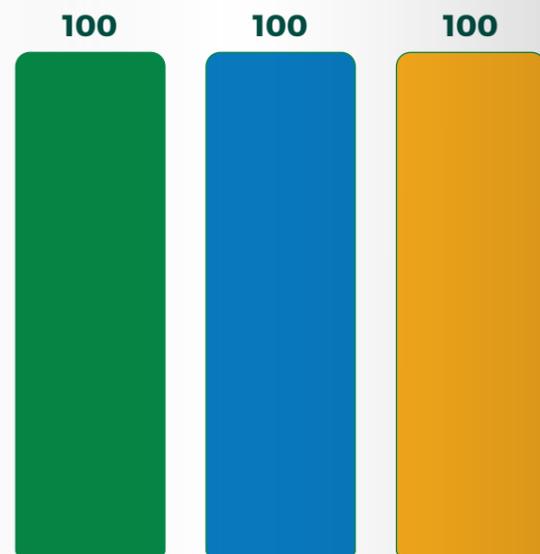
يستحق جميع موظفي لؤلؤ للتجزئة مزايا إجازة الأمومة/الأبوة وفقًا لقوانين العمل في الدول التي نزاول فيها أعمالنا. وخلال العام، عاد عدد كبير من الموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة/الأبوة إلى العمل بنجاح، ما يعكس سياساتنا الداعمة والتزامنا بتمكين انتقال سلس خلال هذه المرحلة المهمة.

المؤشر	وحدة	2023	2024	2025
إجمالي عدد الموظفين اللواتي يحق لهم إجازة الأمومة	#	116	109	189
إجمالي عدد الموظفين اللواتي أخذوا إجازة الأمومة	#	116	109	189
إجمالي عدد الموظفين اللواتي عدن للعمل في فترة التقرير بعد انتهاء إجازة الأمومة	#	116	109	156

معدل الاحتفاظ

إجمالي عدد الموظفين الذين تم الاحتفاظ بهم بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل عقب إجازة الأمومة/الأبوة ÷ إجمالي عدد الموظفين العائدين من إجازة الأمومة/الأبوة

2025 2024 2023





تعزيز التنوع والعدالة في بيئة العمل

تلتزم لؤلؤ للتجزئة بتسيخ ثقافة عمل شاملة يُقدّر فيها التنوع ويُعامل فيها كل فرد بكرامة وعدالة واحترام. وعلى امتداد عملياتنا العالمية، نُعطي الأولوية لتكافؤ الفرص، والتمثيل المتوازن، وعدم التمييز، بما يضمن أن تعكس قوى العمل لدينا الأسواق والمجتمعات التي نخدمها. وقد صُممت سياساتنا وممارساتنا لبناء بيئة عمل يشعر فيها الأفراد من مختلف الخلفيات بالترحيب والدعم والتمكين لتحقيق النجاح.

وفي أوروبا، يُعدّ الشمول جزءاً أساسياً من الأطر القانونية طويلة الأمد. ففي إيطاليا، يجري العمل وفق توجيهات الاتحاد الأوروبي والتشريعات الوطنية التي تضمن المعاملة المتساوية وتحظر التمييز على أساس الجنس أو الجنسية أو الدين أو العرق أو الإعاقة أو العمر، بما يضمن إتاحة جميع الشواغل للمرشحين المؤهلين على أساس الجدارة فقط. وبالمثل، تلتزم إسبانيا بتوجيهات الاتحاد الأوروبي والتشريعات الوطنية الخاصة بالمساواة التي تحظر التمييز والعمل القسري. في إسبانيا، تظل ممارسات التوظيف فيها تظل متوافقة بالكامل مع المعايير القانونية التي تفرض توظيفاً عادلاً ومنصفاً.

ويُطبّق هذا الالتزام في جميع المناطق، مع مراعاة الأطر التنظيمية وسياسات سوق العمل في كل دولة. ففي المملكة العربية السعودية، يُعزّز التنوع والشمول من خلال الامتثال لمتطلبات السعودية وتنفيذ برامج مستهدفة تتيح فرصاً للنساء وذوي الإعاقة، إلى جانب التوظيف متعدد الجنسيات الذي يعزز التمثيل الثقافي. وفي البحرين، يُدعم الشمول عبر تشجيع توظيف النساء والأشخاص ذوي الإعاقة، واعتماد ممارسات توظيف محايدة من حيث النوع الاجتماعي، وتعزيز بيئة عمل متعددة الثقافات.

وفي سلطنة عُمان، تتركز جهود التنوع على متطلبات العمل الوطنية، حيث تُعدّ لؤلؤ للتجزئة من أكبر الجهات المشغلة للمواطنين في الدولة. ويُوجّه نهج التوظيف لدينا عمليات التوظيف بالشراكة مع المنصات الحكومية مثل «توطين»، مع تدريب فرق الإدارة على دعم النساء وذوي الإعاقة في بيئات عمل آمنة وشاملة. وفي كندا، يُعزّز التنوع من خلال قوة عاملة تعكس الخصائص الديموغرافية المحلية والالتزام الكامل بمعايير العمل والمساواة الوطنية.

وفي قطر، يُعزّز مبدأ العدالة من خلال التزامات قانونية واضحة بتوظيف المواطنين، ومن خلال مبادرات منظمة لدعم توظيف النساء وذوي الإعاقة، وتكفل أطر الموارد البشرية الشاملة – بما في ذلك ممارسات عدم التمييز، وأحكام مكافحة التحرش، وآليات التظلم، وبرامج التوعية – توفير بيئة عمل آمنة ومحترمة وشاملة، مدعومة بإشراف تنظيمي قوي.



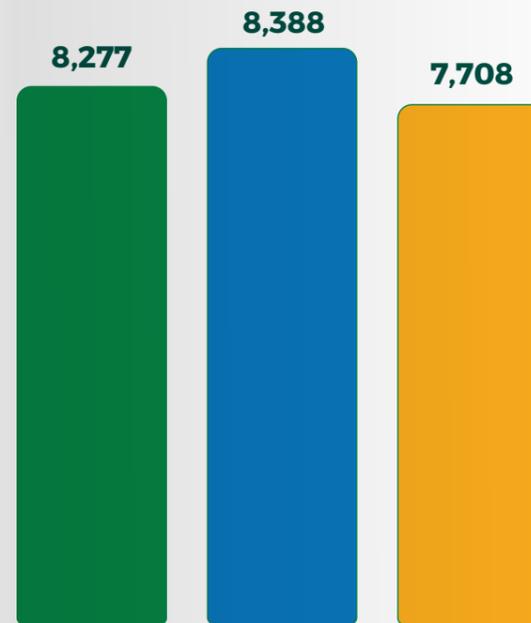
التوطين

نفذت لؤلؤ للتجزئة مجموعة من المبادرات الهادفة إلى تعزيز استقطاب الكفاءات الوطنية والاحتفاظ بها، مع تركيز خاص على فئة الشباب من المواطنين. وتشمل هذه الجهود المشاركة الفاعلة في برامج التوظيف الوطنية التي تقودها الحكومات في دول مجلس التعاون الخليجي – مثل برنامج نافس في دولة الإمارات العربية المتحدة وبرنامج توطين في سلطنة عُمان – إلى جانب تنظيم مقابلات توظيف مفتوحة بشكل دوري لاستقطاب المرشحين المحليين والتفاعل معهم. وقد صُممت هذه البرامج بما يعكس السياقات الثقافية والتنظيمية المحلية، وتتناول مجالات رئيسية تشمل التعويضات التنافسية، والتطوير المهني، والتوازن بين العمل والحياة، والاندماج الثقافي، والتواصل الواضح، والمشاركة المجتمعية، وتخطيط التعاقب الوظيفي. وتسهم هذه الجهود مجتمعة في دعم النمو طويل الأمد وبناء قاعدة قوية من المواهب الوطنية عبر أسواقنا.

في عام 2025، بلغ عدد الموظفين الوطنيين العاملين في لؤلؤ للتجزئة 8,277 موظفًا عبر عملياتها المختلفة. ويعكس ذلك الحجم المستمر للقوى العاملة الوطنية لدى المجموعة وتركيزها المتواصل على توطين الوظائف في الأسواق الرئيسية، بما يدعم أهداف التوظيف الوطنية وتنمية المواهب على المدى الطويل.

الموظفون المواطنون

2025 2024 2023





تمكين المرأة

في إطار التزامنا الأوسع بالتنوع، تواصل لؤلؤ للتجزئة دعم نمو المرأة وتقدمها داخل المنظمة، ونوفر الإرشاد والتوجيه وفرص التطوير المهني التي تمكن الموظفات من التقدم بثقة في مسيرتهن المهنية. ومن خلال تقدير وجهات النظر المتنوعة والاعتراف بها، نسعى إلى إيجاد بيئة تشعر فيها المرأة بالاحترام والتمكين وأن صوتها مسموع.

وقد أسهمت مبادراتنا المستمرة في تحقيق زيادة متواصلة في تمثيل المرأة من عام 2024 إلى 2025، حيث شكّلت النساء نسبة 18.5% من إجمالي القوى العاملة لدينا. كما تدعم ممارساتنا المحايدة من حيث النوع الاجتماعي المرأة في مختلف مراحل مسيرتها المهنية، من خلال توفير فرص للتطوير الشخصي والمهني وتشجيعها على تولي أدوار قيادية داخل الأعمال. وتوفر برامج الإرشاد لدينا فرصًا متكافئة لجميع الموظفين، من خلال إقرانهم بمرشدين ذوي خبرة لدعم التطور والتقدم الوظيفي.



ولتعزيز حماية موظفينا، وضعت لؤلؤ للتجزئة أنظمة للإدع والكشف عن أي سلوك غير لائق في مواقع العمل. ويشمل ذلك أنظمة كاميرات المراقبة في معظم مناطق العمليات، بما يساهم في ضمان بقاء متاجرنا ومرافقنا بيئات آمنة ومحترمة للجميع.

بناء بيئة عمل آمنة ومحترمة

تلتزم لؤلؤ للتجزئة بتسيخ بيئة عمل يشعر فيها كل فرد بالحماية والاحترام والقدرة على التعبير عن رأيه. ويُعدّ موقفنا الحازم ضد أي شكل من أشكال التمييز ركيزة أساسية في هذا الالتزام. فمنذ انضمام الموظفين إلى المنظمة، يتم تعريفهم بتوقعاتنا المتعلقة بالسلوك المحترم والتصرف الأخلاقي، بدعم من مدونة سلوك واضحة توجه كيفية تفاعلنا مع بعضنا البعض.

وتحرص على أن يشعر الموظفون بالأمان عند الإبلاغ عن أي مخاوف، ونجعل ذلك ممكنًا من خلال ثقافة ترفض أي شكل من أشكال الانتقام. سواء اختار الموظف التحدث إلى المدير، أو التواصل مع إدارة الموارد البشرية، أو استخدام أي من قنوات الإبلاغ الأخرى المتاحة. يمكنه اللطمثنان إلى أن مخاوفه سعالج بسرية ومهنية. ويتم مشاركة المعلومات فقط مع الأطراف المسؤولة عن معالجة المسألة، بما يعزز إيماننا بالعدالة والمساءلة والثقة.

تعزيز لؤلؤ للتجزئة مبادئ العدالة والشمول من خلال الامتثال للأنظمة المحلية، بما يضمن بيئة عمل آمنة ومتوافقة قانونيًا.

وعبر جميع المناطق، يُدعم مبدأ عدم التمييز من خلال قنوات إبلاغ واضحة، وفرق إدارية مدربة، واتخاذ إجراءات تأديبية عند الضرورة. وتساهم هذه الجهود مجتمعة في ضمان شعور جميع الموظفين بالاحترام والتقدير والانتماء، بما يعزز ثقافتنا المؤسسية ويدعم بيئة عمل تُمكن الجميع من الازدهار.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، يُعزّز التنوع من خلال التوظيف القائم على تكافؤ الفرص، وتعدد الجنسيات في القوى العاملة، والالتزام باللوائح الاتحادية لمكافحة التمييز. ويُعدّ التنوع الوظيفي مرتفعًا بطبيعته نتيجة سوق العمل متعدد الجنسيات، ويستفيد الموظفون بالتساوي من سياسات الموارد البشرية وأنظمة الأداء وفرص التدريب. كما يشمل برنامج التعريف الإلزامي في عمليات الإمارات وحدات خاصة بحقوق الإنسان ومدونة قواعد السلوك والالتزامات المتعلقة بعدم التمييز. وفي الولايات المتحدة الأمريكية،



المؤشر	وحدة	2023	2024	2025
إجمالي عدد الموظفين في الإدارة العليا	#	14	14	14
إجمالي عدد الموظفين في الإدارة الوسطى	#	612	637	665
إناث	#	18	17	22
ذكور	#	594	620	643
إجمالي الموظفين في الطاقم	#	50,552	52,967	51,758
إناث	#	8,542	9,497	9,676
ذكور	#	42,010	43,470	42,082



لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث تمييز خلال عام 2025، مما يبرز فعالية سياساتنا والتزامنا بالكرامة والشمول.



تطوير المواهب وبناء القدرات

يُعد تطوير مهارات وقدرات موظفينا عنصرًا أساسيًا لنجاح لؤلؤ للتجزئة على المدى الطويل. ونواصل التزامنا بالاستثمار في التعلم المستمر، وتطوير القيادات، ومسارات التدريب المنظمة التي تمكن الموظفين من بناء مسارات مهنية ذات معنى داخل المنظمة.

والتخصص الفني، وبرامج تدريب سلوكي وقيادي، إلى جانب برامج الامتثال المقدمة عبر منصات حضورية ورقمية. وتوفر هذه الأدوات أساسًا متسقًا، مع إتاحة المجال لكل منطقة لتكييف التدريب بما يتناسب مع احتياجاتها التشغيلية وبيئاتها التنظيمية.

ومع توسع نطاق أعمالنا عالميًا، نواصل مواصلة أنظمة التدريب وضمان حصول الموظفين في جميع المناطق على فرص تعلم عالية الجودة تدعم نموهم.

وعلى مستوى المجموعة، تُدار أنشطة التعلم والتطوير من خلال برامج تعريف منظمة، ووحدات تدريبية متخصصة حسب الوظيفة

وتوفر لؤلؤ للتجزئة مجموعة شاملة من برامج التدريب القياسية المصممة لبناء المهارات، وتعزيز الأداء، ودعم النمو المهني عبر مختلف المستويات داخل المنظمة. وتضمن برامجنا التدريبية الداخلية تجهيز الموظفين لتقديم أداء متميز في بيئة تجزئة ديناميكية. وتشمل أنواع التدريب ما يلي:

<p>تدريب الصحة والجمال مُصمَّم لموظفي أقسام الصحة والجمال، ويركز على المعرفة بالمنتجات وأساليب التعامل مع العملاء، بما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة وإرشاد العملاء بشأن منتجات الجمال والعافية.</p>	<p>تدريب التجزئة (أساسي، متوسط، متقدم) برنامج متعدد المستويات يهدف إلى تزويد الموظفين باستراتيجيات متدرجة في التقدم لتعزيز تفاعل العملاء وإدارة المتاجر. ويغطي هذا التدريب نطاق عمليات التجزئة بالكامل، بدءًا من المبادئ الأساسية وصولًا إلى التقنيات الإدارية المتقدمة.</p>	<p>التدريب التعريفي يُشكِّل هذا البرنامج الشامل بداية رحلة كل موظف في لؤلؤ للتجزئة، حيث يعرّف الموظفين الجدد بقيمتنا وثقافتنا وإجراءات الانضمام، بما يضمن اندماجًا سلسًا في بيئة عمل ديناميكية.</p>
<p>تدريب مشرفي التدبير المنزلي مُصمَّم للأدوار الإشرافية، ويزوّد المشاركين بممارسات متقدمة في التدبير المنزلي ومهارات قيادية للحفاظ على أعلى معايير النظافة والتنظيم.</p>	<p>تدريب خدمة العملاء يُعد رضا العملاء أولوية قصوى. ويعزز هذا البرنامج مهارات التواصل وحل النزاعات، مما يمكن الموظفين من تقديم خدمة استثنائية.</p>	<p>تدريب الأغذية المجمدة يركّز على التعامل الآمن مع المنتجات المجمدة وتخزينها، بما يضمن الامتثال لبروتوكولات سلامة الغذاء والحفاظ على جودة المنتجات.</p>
<p>تدريب أمناء الصناديق يركّز على تقنيات التعامل مع النقد ومهارات خدمة العملاء لضمان تجربة دفع فعّالة وإيجابية.</p>	<p>أساسيات سلامة الغذاء والنظافة يغطي الممارسات الأساسية لسلامة الغذاء والنظافة للحفاظ على جودة المنتجات والامتثال للمعايير الصحية.</p>	<p>تدريب نقاط البيع (POS) يوفر معرفة متعمقة بأنظمة نقاط البيع وإجراءات التعامل مع النقد، بما يضمن معاملات سليمة ودقيقة.</p>
<p>تدريب مساعدي المديرين يُعدّ القادة المستقبليين من خلال تدريب متخصص في اتخاذ القرار والمسؤوليات الاستراتيجية.</p>	<p>تدريب عمال التعبئة يعلّم أفضل الممارسات في التعبئة والتعامل مع المنتجات لضمان الدقة والكفاءة في العمليات.</p>	<p>تدريب المشرفين يطوّر القدرات القيادية والإدارية، بما يمكن المشرفين من تنسيق الفرق بفعالية وتحقيق التميز التشغيلي.</p>
<p>تدريب أمناء المخازن يركّز على إدارة المخزون وضبطه لضمان الدقة التشغيلية.</p>	<p>تدريب مهارات البيع الأساسية يزوّد الموظفين بتقنيات البيع الأساسية والمعرفة بالمنتجات للترويج لها بفعالية.</p>	<p>تدريب مهارات التواصل الفعّال يعزّز مهارات التواصل الشفهي والكتابي لضمان تفاعل واضح وواثق.</p>





والصيغ الهجينة. ويسهم المحتوى التفاعلي مثل مقاطع الفيديو، والاختبارات، ووحدات التعلم في تعزيز التفاعل. في حين يتبع التقدم بشكل فوري المراقبة المستمرة لمخرجات التعلم. كما تضمن خاصية الاستخدام عبر الهواتف المحمولة إمكانية الوصول إلى التعلم في أي وقت ومن أي مكان. فيما يعزز خيار تنزيل المحتوى للاستخدام دون اتصال سهولة الوصول في مختلف بيئات العمل التشغيلية.

يخضع موظفونا لتدريبات إلزامية في مجال الصحة والسلامة بهدف تعريفهم بروتوكولات الطوارئ، وإجراءات الوقاية من الحوادث، والممارسات الصحيحة التي تضمن توفير بيئة عمل آمنة. ولتعزيز الوصول إلى التعلم بشكل أكبر، تدير لؤلؤ للتجزئة نظام إدارة تعلم متقدم (LMS) يوفر بوابة رقمية مركزية للدورات التدريبية، وموارد التعلم، وبرامج التطوير. ويتيح هذا النظام، المتاح عبر الأجهزة الشخصية من خلال واجهة حديثة وسهلة الاستخدام، تجربة تعلم سلسة ومخصصة من خلال تلبية احتياجات الأدوار الوظيفية والمهارات ومتطلبات التطور المهني الفردية. كما تدعم المنصة دورات التعلم الإلكتروني، والوثائق، ومقاطع الفيديو، والاستبيانات، والمهام التدريبية عبر صيغ التعلم عبر الإنترنت، وخارج الإنترنت.



التدريب عبر العمليات العالمية

وعبر جميع العمليات، يتم تعزيز فعالية التدريب من خلال تقييمات منظمة تشمل الاختبارات، وملاحظات المشرفين، ونماذج التغذية الراجعة، ومراجعات الأداء. كما تضمن المراجعات المنتظمة للتدريب أثناء العمل (OJT)، ودمج الملاحظات ضمن خطط التدريب السنوية، وتوسيع منصات التعلم الرقمية، بقاء البرامج عملية وذات صلة وقادرة على الاستجابة لاحتياجات المؤسسة.

يمتد التزام لؤلؤ للتجزئة بتطوير القوى العاملة عبر جميع المناطق، بما يعزز منظومة تعلم قوية وموحدة. وعلى مستوى دول مجلس التعاون الخليجي، قامت العمليات الإقليمية بتكثيف هذه المبادرات التدريبية ضمن أطر تطوير منظمة تتناسب مع المتطلبات المحلية. فعلى سبيل المثال، يتماشى تدريب الصحة والسلامة والبيئة (HSE) في أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، مع معايير ADOSH SF وإرشادات ISO 45001.

وفي أوروبا، يقاد تطوير الموظفين من خلال المتطلبات التشريعية. ففي إيطاليا، يتم تنفيذ برامج تدريب إلزامية إلى جانب تدريبات مهنية مثل تشغيل الرافعات الشوكية والتدريب على الإجراءات الجمركية. كما تطبق إسبانيا خطط تدريب منظمة تراعي معايير الشركة والمتطلبات التنظيمية المحلية. وبالمثل، تعتمد برامج التدريب في كل من المملكة المتحدة والولايات المتحدة نهجًا قائمًا على الامتثال يتماشى مع الأنظمة الإقليمية والاحتياجات التشغيلية.



تدريب قسم اللحوم

يغطي تقطيع اللحوم وتحضيرها ومعايير النظافة لضمان تقديم منتجات عالية الجودة.



تدريب قسم المأكولات البحرية

يُعلّم أساليب التعامل السليم مع المأكولات البحرية وتحضيرها لضمان الحفاظ على الطراوة والجودة.



تدريب قسم الفواكه والخضروات

يشمل طرق التعامل مع المنتجات الطازجة وتخزينها وعرضها للحفاظ على جاذبيتها وجودتها.



تدريب قسم المأكولات الجاهزة (ديلي)

يهيئ الموظفين لتحضير منتجات الديلي وتقديمها بما يضمن تجربة مميزة للعميل.



تدريب قسم التحميص

يوفر خبرة في تقنيات تحميص القهوة ومعرفة شاملة بالمنتجات.



تدريب BLSH والعطور

يقدم معرفة متعمقة بمنتجات التجميل والعطور لتمكين الموظفين من إرشاد العملاء بفعالية.



تدريب المخبز

يغطي تقنيات الخبز، وإنتاج المعجنات، وفن إعداد المخبوزات عالية الجودة.



تدريب قسم الأطعمة الساخنة

يركز على إعداد الأطعمة الساخنة الجاهزة للأكل بما يضمن معايير الطراوة والطعم.



تدريب المديرين

برنامج "تدريب المديرين" الذي يزود المديرين الداخليين بالمهارات اللازمة لتقديم جلسات تدريبية فعالة وجاذبة.



التدريب الأمني

يزوّد الموظفين بمعرفة بروتوكولات الأمن واستراتيجيات الاستجابة للطوارئ لضمان السلامة.



التدريب الخارجي (قسم المتاجر الكبرى)

يتم بالتعاون مع جهات تدريب خارجية لتقديم برامج متخصصة مرتبطة بعمليات المتاجر الكبرى.



تدريب المشتريين

يغطي استراتيجيات المشتريات، وإدارة الموردين، وأساليب اختيار وتوريد المنتجات.



تدريب مهارات التواصل للمستوى الإداري

يطوّر مهارات التواصل المتقدمة لدى المدراء لتمكينهم من القيادة بفعالية.



برنامج تدريب القيادة

يركز على تنمية المهارات القيادية وتمكين الموظفين من قيادة الفرق والمساهمة في نمو المؤسسة.



التدريب أثناء العمل

(OJT) يوفر خبرة عملية مباشرة ضمن الوظائف المختلفة لتطبيق المهارات في بيئة العمل الفعلية.



ترسيخ ثقافة السلامة

تُعدّ ثقافة السلامة القوية ركيزة أساسية لعملياتنا. وتلتزم لولو للتجزئة بحماية رفاه الموظفين من خلال الحفاظ على بيئات عمل آمنة، وتعزيز الممارسات المسؤولة، وضمان الامتثال الكامل للمعايير التنظيمية. ونعمل على تعزيز أنظمة السلامة لدينا من خلال إرشادات واضحة، وتدريب منتظم، وإجراءات للوقاية من الحوادث، وإشراف تشغيلي يعزز السلوكيات الآمنة في جميع مواقع العمل. كما يواصل نظام إدارة المخاطر لدينا، بما يشمل عمليات التفتيش في مواقع العمل، وبروتوكولات معدات الوقاية الشخصية (PPE)، والإبلاغ عن المخاطر، والاستعداد للاستجابة للطوارئ، توجيه الأداء على مستوى عالمي.

لمتطلبات السلامة في مكان العمل. ويوفر هذا الأساس العالمي اتساقًا في الممارسات، مع إتاحة المجال لكل منطقة لتكييفها بما يتماشى مع القوانين المحلية والاحتياجات التشغيلية.

وعلى مستوى المجموعة، يتم دمج متطلبات السلامة ضمن برامج التعريف الوظيفي، ويتم تحديثها من خلال وحدات تعليمية دورية، بما يضمن أن يبدأ جميع الموظفين أدوارهم بفهم واضح



الإشراف على التدريب والتطوير

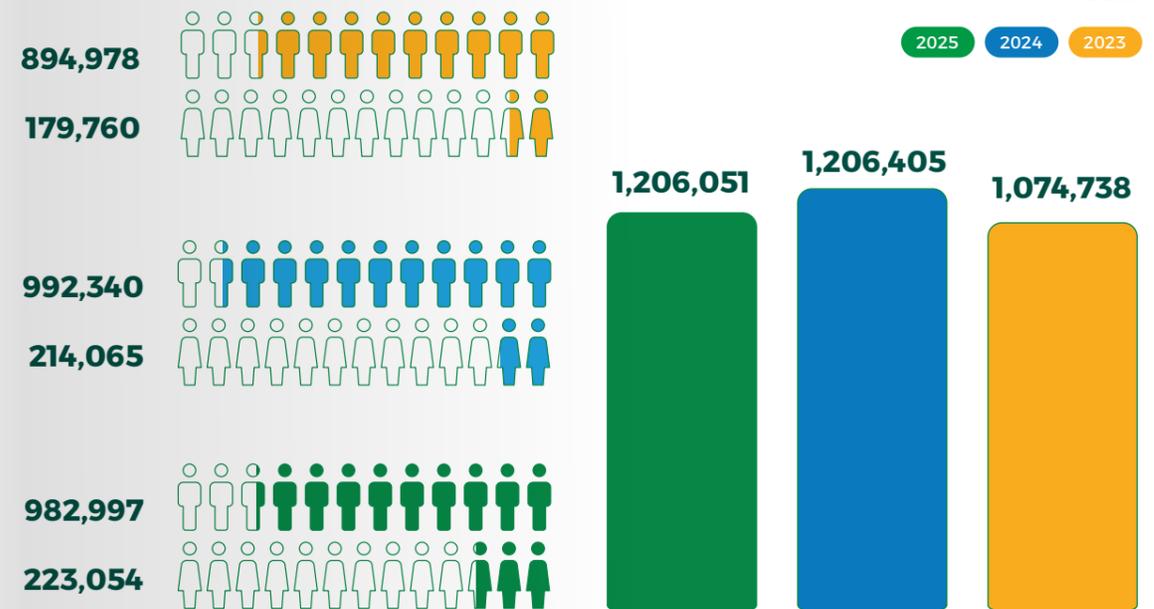
تنظر لولو للتجزئة إلى التعلم باعتباره نظامًا حيًا ينمو ويتطور ويتحسن بالتوازي مع موظفينا. وقد صُممت برامجنا التدريبية ليس فقط لتلبية توقعات القطاع، بل لوضع معيار مرتفع للجودة عبر جميع الأسواق. وفي سلطنة عُمان، ينعكس هذا الالتزام من خلال حصولنا على شهادة ISO 21001، كما نواصل استكشاف شهادات مماثلة في مناطق أخرى لتعزيز قوة ومصداقية معايير التعلم لدينا.

ولضمان بقاء البرامج ذات معنى وفعالية، نقوم بإجراء مراجعات مستمرة مدعومة بتغذية راجعة من الموظفين، وتقييمات التعلم، ومراجعات المتابعة، وتساعد المخرجات المستخلصة من هذه التقييمات في تحسين المحتوى، وتعزيز أساليب تقديم التدريب، وضمان شعور الموظفين بالدعم خلال مسيرتهم التطويرية.

كما نعتمد على تحليل بيانات منظم يشمل حضور الدورات التدريبية، وساعات التعلم، ومعدلات المشاركة في البرامج، وفجوات الكفاءات. وتوجّه هذه الرؤى عملية تخصيص الموارد، وتعزيز الشفافية في تقارير المقدمة لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. ومن خلال هذا النهج المنضبط والقائم على التغذية الراجعة، تضمن لولو للتجزئة أن يكون كل برنامج تدريبي هادفًا، ومتوافقًا مع أهداف المؤسسة، ويسهم في بناء قوى عاملة قادرة وجاهزة للمستقبل.

عبر لولو للتجزئة، تم تقديم ما مجموعه 1,206,051 ساعة تدريبية، بمتوسط 23 ساعة تدريب لكل موظف، مما يعكس التزام لولو للتجزئة المستمر بالتطوير المتواصل، وتعزيز المهارات، وبناء القدرات المؤسسية.

إجمالي عدد ساعات التدريب حسب الجنس



المؤشر	الوحدة	2025	2024	2023
المتوسط	ساعات لكل إجمالي عدد الموظفين	23	22.5	21
الإناث	ساعات لكل إجمالي عدد الموظفين	23	22.5	21
الذكور	ساعات لكل إجمالي عدد الموظفين	23	22.5	21



ممارسات السلامة الإقليمية

تختلف ممارسات السلامة بين مناطقنا بما يعكس نطاق عملياتنا والبيئات التنظيمية. وفيما يلي بعض الأمثلة الرئيسية على أفضل الممارسات:

المملكة العربية السعودية

تقدم المملكة العربية السعودية تدريبًا شاملاً في مجال السلامة يشمل سلامة الحرائق، والاستعداد للطوارئ، والتوعية العامة بالصحة والسلامة المهنية (OHS)، إضافة إلى تدريبات متخصصة في النظافة وسلامة الغذاء، لا سيما في العمليات واسعة النطاق مثل مواقع المطابخ المركزية.



كندا

وتعزز كندا السلامة من خلال الإشراف العملي المباشر، حيث يقوم المدبرون بتوجيه الموظفين حول التعامل الصحيح مع المعدات، والتعرف على المخاطر، وممارسات العمل الآمنة.

الإمارات العربية المتحدة

وتتبع دولة الإمارات العربية المتحدة أطر سلامة قوية، بما في ذلك معيار ADOSH SF 4.0 في أبوظبي، ومعيار ISO 45001 في العديد من مواقع دبي والإمارات الشمالية. ويشمل التدريب التوعية بالصحة والسلامة المهنية (OHS)، وسلامة الحرائق، وإجراءات الإخلاء، وتحديد المخاطر، والمناولة اليدوية، وسلامة استخدام السكاكين، وسلامة الغذاء، واجتماعات التوعية الدورية. وتدعم هذه البرامج جولات ميدانية منتظمة، وإشراف مسؤولي الصحة والسلامة والبيئة، وعمليات مستمرة لإدارة المخاطر. وقد تم التعامل مع الإصابات البسيطة، مثل الجروح والانزلاقات، بشكل فوري، والإبلاغ عنها للجهات المعنية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. كما تعمل عدة مواقع في دولة الإمارات من خلال لجان سلامة مخصصة تقوم بمراجعة المخاطر بانتظام ومتابعة الإجراءات التصحيحية وتعزيز الحوكمة.



عمان

وتطبق سلطنة عُمان إطارًا متكاملًا للصحة والسلامة والبيئة (HSE) مدعومًا بقوائم تحقق يومية، وجولات ميدانية منتظمة، وإشراف من مسؤولي سلامة مخصصين. ويكمل الموظفون تدريب السلامة كل ستة أشهر من خلال جهات خارجية متخصصة، مع تحديثات دورية تقدمها فرق الصحة والسلامة والبيئة في الموقع.



البحرين

وتحافظ البحرين على انضباط قوي في مجال السلامة من خلال برامج سلامة الحرائق، وتمارين الإخلاء، وبرامج التوعية بالصحة والسلامة والبيئة، والتدريب على سلامة الغذاء المتوافق مع نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP).



قطر

وتعزز قطر ثقافة السلامة من خلال تدريبات شاملة تشمل الاستعداد للطوارئ، وتحديد المخاطر، والتحكم في التلوث، واستخدام معدات الوقاية الشخصية (PPE)، والتحكم بدرجات الحرارة، والتنظيف والتعقيم، وإدارة النفايات، بما يضمن التعامل الآمن مع المنتجات في بيئات التجزئة والمستودعات.

أوروبا

وفي أوروبا، تلتزم العمليات بأطر تنظيمية قوية، مع تقديم تدريبات إلزامية في السلامة المهنية، ونظافة الغذاء وفق نظام (HACCP)، والوقاية من الحرائق، إضافة إلى تدريبات مهنية مثل التعامل مع المعدات.

الكويت

وتضمن الكويت سلامة مكان العمل من خلال أنظمة الصحة والسلامة المهنية المعتمدة وفق معيار ISO 45001، والمدعومة ببرامج تدريب شاملة تغطي التعريف الوظيفي، وسلامة الغذاء، والصحة والسلامة والبيئة، والاستعداد للطوارئ؛ كما تعزز اجتماعات التوعية الدورية (Toolbox Talks)، وعمليات التدقيق الداخلية، وتقييمات المخاطر ثقافة سلامة استباقية وامتنانًا مستمرًا.



المملكة المتحدة

وتدعم المملكة المتحدة السلامة من خلال برامج تعريفية في المناولة اليدوية وسلامة الحرائق، تليها وحدات تقنية تغطي معدات المستودعات وتشغيل الرافعات الشوكية ومعدات نقل البضائع. كما تسهم جولات السلامة، والإبلاغ عن المخاطر، ومراجعة الإجراءات التصحيحية في الحد من الحوادث مثل التعثر المرتبط بالمنصات، ويحصل مسؤولو السلامة من الحرائق ومسعفو الإسعافات الأولية على تدريب متقدم، كما تحافظ مواقع المملكة المتحدة على لجان سلامة تتماشى مع أفضل الممارسات في الصحة والسلامة.



الولايات المتحدة

وتطبق الولايات المتحدة برنامجًا شاملاً للسلامة متوافقًا مع إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA)، يغطي سلامة مكان العمل، والمخاطر الكيميائية والإرغونومية، ومخاطر المستودعات والمعدات، والاستجابة للطوارئ، والإبلاغ عن الحوادث، وتحديد المخاطر. ويمكن للموظفين الإبلاغ بسرية عن المخاطر أو الابتعاد عن الظروف غير الآمنة دون أي تبعات، بما يتماشى مع متطلبات (OSHA). وتظل حوادث الانزلاق والتعثر والسقوط من أكثر المخاطر شيوعًا، ويتم الحد منها من خلال تحليل الأسباب الجذرية، وعمليات التفتيش المنتظمة، وإشراك الموظفين، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.

وعبر جميع المناطق، تعزز هذه الجهود المتكاملة السلوكيات الآمنة، وتقلل مخاطر العمل، وتدعم التزامنا بتوفير بيئة عمل آمنة ومسؤولة لجميع الموظفين.



ضمان جودة المنتجات وثقة العملاء

يُعد تقديم منتجات آمنة وعالية الجودة عنصراً أساسياً في الحفاظ على ثقة العملاء. وعبر جميع أسواقنا، نلتزم لولو للترجمة بممارسات صارمة في مناولة المنتجات، والنظافة، وضمان الجودة، بما يعكس المتطلبات التنظيمية والمعايير الداخلية المعتمدة لدينا. كما يتم تدريب فرق العمل لدينا لضمان الاتساق والعناية في كل مرحلة من رحلة المنتج.

سلامة الغذاء

ويتم تعزيز سلامة الغذاء من خلال تدريب إلزامي يُقدّم عبر المؤسسة كجزء من متطلبات الامتثال لمعايير ISO 22000 و(HACCP). وتضمن هذه البرامج بقاء الموظفين على اطلاع دائم باللوائح الدولية ومتطلبات السلامة المتطورة وأفضل ممارسات القطاع، كما تشرف فرقنا المتخصصة على جميع جوانب سلامة المنتجات، بدءاً من الاختبارات الدورية وتقييمات التأثير، وصولاً إلى تحليل ملاحظات العملاء.

وفي الحالات النادرة التي يتم فيها رصد عدم امتثال، يتم التعامل معها بشكل عاجل ومن خلال تحقيق شامل. ويعكس تحليل الأسباب الجذرية، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية، والتواصل بشفافية التزامنا بالمساءلة وبناء الثقة.

ويبقى التدريب عنصراً أساسياً في نهجنا، حيث تسهم جلسات سلامة الغذاء المنتظمة في الحفاظ على مستوى عالٍ من الوعي والقدرات لدى الموظفين، بما يضمن التزام عمليات مناولة المنتجات وتحضيرها وتخزينها بالمعايير الصارمة التي نعتمدها.

بصفتها إحدى شركات الترجمة الرائدة في المنطقة، نلتزم لولو للترجمة بضمان أن تعكس جميع المنتجات المعروضة أعلى معايير الصحة والسلامة والجودة. وتبدأ مسؤوليتنا قبل وصول المنتجات إلى متاجرنا من خلال نظام امتثال صارم يتماشى مع متطلبات الجهات التنظيمية في جميع الدول التي نعمل بها.

ولضمان التميز المستمر، نعتمد إجراءات واضحة تضمن الالتزام بجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية، وتحمل منافذنا في دول مجلس التعاون الخليجي شهادات ISO 22000 (نظام إدارة سلامة الغذاء) ومعايير (HACCP) لضمان أعلى مستويات سلامة الغذاء والنظافة والامتثال لأفضل الممارسات الدولية. كما يعزز قسم العلامة التجارية الخاصة هذا الالتزام من خلال شهادة ISO 9001:2015، حيث يعمل ضمن إطار جودة قوي يشمل اختيار الموردين، والتحقق من الشهادات، وبروتوكولات الفحص، والامتثال لمعايير هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي (GSO). وتسهم هذه الإجراءات في تعزيز القيمة الغذائية لمنتجاتنا، بينما تساعد الملصقات الواضحة العملاء على اتخاذ قرارات أكثر وعياً وصحة.



حوكمة الصحة والسلامة المهنية والإشراف على الأنظمة

يحدد نظام الصحة والسلامة المهنية (OHS) لدينا معايير السلامة المطلوبة عبر جميع العمليات. وقد صُمم هذا النظام لتوفير تغطية شاملة لجميع الموظفين، بما يشمل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأساسية والأدوية الضرورية. وتقوم كل منطقة بمواءمة نظام الصحة والسلامة المهنية مع المعايير الوطنية والمتطلبات التنظيمية لضمان الامتثال القانوني الكامل.

ونقوم بمراجعة أداء نظام الصحة والسلامة المهنية بشكل دوري، وتنفيذ استراتيجيات جديدة لإدارة المخاطر عند الحاجة، كما تسهم عمليات التفتيش المنتظمة، وتدقيقات السلامة، ومراجعات الحوادث في الحفاظ على ضوابط فعالة وتعزيز نهج استباقي للوقاية من المخاطر.

التدريب والتواصل والتوعية

من خلال التدريب المنظم والتواصل المفتوح، نضمن فهم الموظفين للمخاطر المرتبطة بأدوارهم والإجراءات الوقائية اللازمة للحد منها. ويتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن المخاطر، واتخاذ إجراءات فورية عند ظهور ظروف غير آمنة.

وتجتمع لجان السلامة في دولة الإمارات والكويت والولايات المتحدة والمملكة المتحدة بانتظام لتقييم الحوادث، ومناقشة تحسينات الأنظمة، وضمان استمرارية تطبيق إجراءات السيطرة، وتسهم هذه المنصات في تعزيز المساءلة ودعم التحسين المستمر عبر جميع العمليات.

عبر جميع المناطق، يعزز نهجنا المتكامل في الصحة والسلامة المهنية (OHS) السلوكيات الآمنة، ويقلل مخاطر مكان العمل، ويدعم التزامنا بتوفير بيئة عمل آمنة. وقد تم التعامل مع الحوادث البسيطة – والتي تمثلت بشكل رئيسي في الجروح والانزلاقات – بشكل فوري، وتوثيقها، واتباعها بإجراءات تصحيحية لمنع تكرارها. ولم يتم تسجيل أي حالات وفاة في أي منطقة خلال عام 2025، مما يعكس قوة أنظمتنا واستثمارنا المستمرة في تعزيز التميز في مجال السلامة.



336

إجمالي الإصابات التي تم تسجيلها خلال عام 2025.





تعزيز علاقات العملاء

تلتزم لولو للتجزئة بتقديم تجربة سلسة وإيجابية لكل عميل. ويجمع نهجنا بين التواصل الواضح، والخدمة المخصصة، والدعم السريع الاستجابة لبناء الثقة وتعزيز الولاء طويل الأمد.

ويتم تلقي ملاحظات العملاء من خلال قنوات متعددة، مثل نماذج التغذية الراجعة، والبريد الإلكتروني، ومراكز الاتصال، حيث يتولى فريق مخصص مراجعة كل حالة والتعامل معها. وتساهم الرؤية المستخلصة من هذه التفاعلات في تحسين جودة الخدمة وعمليات المتاجر بشكل مستمر. كما تتيح الاستبيانات المنتظمة جمع آراء العملاء وتحديد فرص التحسين.

دراسة حالة

مشاركة العملاء: تعزيز الاستدامة وأنماط الحياة النشطة

أجهزة إعادة التدوير العكسية

يمكن للعملاء إيداع الزجاجات البلاستيكية والعلب المستعملة في أجهزة إعادة التدوير العكسية الموجودة في متاجر لولو للتجزئة والحصول على مكافآت مقابل ذلك. وتساهم هذه المبادرة في تعزيز إعادة التدوير وتحفيز السلوك المستدام بين المتسوقين.

تحدي "المشي إلى المريخ"

بصفتها الشريك الرسمي للتجزئة ونمط الحياة في دورة ألعاب الأساتذة المفتوحة أبوظبي 2026، أطلقت لولو للتجزئة تحدي "المشي إلى المريخ" في الوحدة مول، حيث دعت العملاء للمساهمة بخطواتهم لتحقيق هدف وطني يبلغ 54 مليون كيلومتر. وتعزز هذه المبادرة أنماط الحياة النشطة وتساهم في زيادة الحماس للألعاب التي تضم أكثر من 30 رياضة، بما في ذلك رياضات مخصصة لأصحاب الهمم.

جمع النفايات الإلكترونية لدعم الاقتصاد الدائري

قامت لولو للتجزئة بوضع حاويات للنفايات الإلكترونية في عدد من المتاجر المختارة، بما يتيح للعملاء التخلص من الأجهزة الإلكترونية المستعملة بطريقة مسؤولة. وتدعم هذه المبادرة الأجندة الوطنية للاقتصاد الدائري في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتشجع الاستهلاك المسؤول ضمن التزام لولو للتجزئة الأوسع بالاستدامة.

مناطق المنتجات الصديقة للبيئة

تضم أقسام مخصصة في بعض المتاجر منتجات صديقة للبيئة، مما يساعد العملاء على اتخاذ خيارات مستدامة بسهولة. كما توفر رموز الاستجابة السريعة (QR codes) معلومات حول كفاءة استخدام الموارد وأنماط الحياة المستدامة، بما يعزز الوعي والمشاركة.



ستواصل لولو للتجزئة تعزيز تفاعل العملاء من خلال التواصل في الوقت المناسب واتخاذ القرارات المبينة على البيانات، بما يضمن تلبية التوقعات المتغيرة عبر جميع الأسواق.



منتجات العلامة التجارية الخاصة في لولو للتجزئة

وتُعد الشفافية عنصرًا أساسيًا في فلسفة العلامة التجارية الخاصة لدينا، حيث تساعد الملصقات الواضحة العملاء على اتخاذ قرارات واثقة، سواء فيما يتعلق بمعلومات مسببات الحساسية أو التأكد من خلو المنتجات من الكائنات المعدلة وراثيًا (GMO). كما تشمل هذه الشفافية إرشادات التخلص من المنتجات بما يدعم أنماط الاستهلاك المسؤولة.

وتستند معايير الصحة والسلامة الخاصة بمنتجاتنا إلى أفضل الممارسات في القطاع، ولوائح هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي (GSO)، ومعاييرنا الداخلية. ولدعم ذلك، يحصل الموظفون على تدريب حول الفوائد الغذائية لمنتجات العلامة التجارية الخاصة، وكيفية قراءة الملصقات، والمبادئ الأساسية للتغذية، مما يمكنهم من إرشاد العملاء بثقة، وشرح مزايا المنتجات، ومواكبة التوجهات الصحية الناشئة والابتكارات القادمة في المنتجات.

يلعب قسم العلامة التجارية الخاصة دورًا محوريًا في تطوير منتجات تعكس وعد علامتنا التجارية وتلبي التفضيلات المتغيرة لعملائنا. ويتم تطوير هذه المنتجات حصريًا لصالح لولو للتجزئة مع التركيز على الجودة والقيمة وتفضيلات نمط الحياة.

ويواصل القسم تحقيق تقدم ملحوظ في توسيع وتعزيز مجموعة منتجات العلامة التجارية الخاصة، حيث تشمل خطوط المنتجات الجديدة خيارات عضوية، وخالية من السكر، وخالية من الجلوتين، إلى جانب تشكيلة متنوعة من المنتجات الصديقة للبيئة. وقد تم تحقيق هذه الإنجازات رغم التحديات المرتبطة ببيئة التشغيل العالمية المتغيرة، ومن خلال تنوع قاعدة الموردين، وتعزيز أنظمة إدارة المخزون، والحفاظ على التواصل الوثيق مع الموردين، نجحنا في تعزيز مرونتنا وضمان توفر المنتجات بشكل مستمر دون المساس بالجودة.

المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
منتجات العلامة التجارية الخاصة المطروحة بنسبة أقل من السكر/الملح/الدهون المشبعة أو الخالية من الإضافات	#	583	783	943
منتجات العلامة التجارية الخاصة العضوية المطروحة	#	334	389	400



دولة الإمارات
العربية المتحدة

واستكمالاً لهذه الجهود، شملت المبادرات الصحية فحوصات طبية مجانية وحملات توعية بسرطان الثدي تضمنت جلسات فحص واستشارات. كما تم دعم التمكين التعليمي من خلال جلسات مهارات حياتية وثقافة مالية لطلاب أصحاب الهمم، وتمارين تسويق عملية لطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، وتجارب تعليمية عبر الرحلات المدرسية. وتم دعم تنمية المجتمع من خلال حملات خيرية لجمع المواد الغذائية والملابس والتبرعات للفئات المحتاجة.

خلال عام 2025، أظهرت دولة الإمارات مستوى قويًا من المشاركة المجتمعية من خلال مجموعة واسعة من برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات. وتم إعطاء الأولوية للصحة والرفاه من خلال حملات التبرع بالدم، ومبادرات التبرع خلال شهر رمضان، وفعاليات المشي الجماعي. كما تم تعزيز الاهتمام البيئي عبر حملات تنظيف، ومبادرات جمع العلب، وأنشطة اليوم العالمي لإعادة التدوير، بما يشجع الممارسات الصديقة للبيئة وإعادة استخدام المواد بطرق مبتكرة. وسلطت حملات التوعية في اليوم العالمي للمياه وساعة الأرض الضوء على أهمية الحفاظ على الموارد وكفاءة الطاقة. وتم تعزيز الشمول الاجتماعي من خلال فعاليات مثل يوم اليتيم، واليوم العالمي للمرأة، ويوم المرأة الإماراتية، واليوم العالمي للأسر، إلى جانب مبادرات تكريم الممرضين والمعلمين. كما ساهمت برامج إضافية مثل يوم البيئة، واليوم العالمي للطفل، والأنشطة الثقافية في تعزيز الروابط المجتمعية وترسيخ ممارسات الاستدامة والمسؤولية.



المساهمة في تقدم المجتمع

تلتزم لؤلؤ للتجزئة بالمساهمة في الرفاه الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات التي تعمل فيها. ومن خلال المشاركة الهادفة، والشراكات المحلية، والدعم الموجه للمبادرات الاجتماعية والبيئية، نسعى إلى خلق قيمة تتجاوز نطاق أعمالنا. ويعكس نهجنا مسؤوليتنا في تمكين الأفراد، وتعزيز الروابط المجتمعية، ودعم التنمية الشاملة في جميع أسواقنا.





سلطنة عُمان

تتعاون لولو للتجزئة في سلطنة عُمان بشكل فعال مع منظمات مثل جمعية السرطان والجمعيات الخيرية المحلية لتعزيز الوعي الصحي ودعم الرعاية الاجتماعية ومساندة الفئات الأكثر احتياجًا. ومن أبرز المبادرات برنامج الأمن الغذائي في رمضان "قافلة الخير من لولو"، الذي قدم صناديق مواد غذائية لأكثر من 1,000 أسرة في مختلف أنحاء السلطنة من ظفار إلى مسندم، وحصل على جائزة "أفضل حملة مسؤولية اجتماعية" في جوائز عمان للتأثير التسويقي لعام 2025. وتعكس هذه الجهود التزام لولو للتجزئة بدعم الأمن الغذائي وتعزيز رفاه المجتمع.

كما تستثمر لولو للتجزئة في التعليم وتنمية الشباب من خلال برامج مثل "العودة إلى المدارس"، والتي شارك فيها آلاف الأطفال عبر ورش عمل مجانية حول التغذية الصحية وإعادة التدوير والمهارات الحياتية. بما يعزز الإبداع وروح المشاركة المجتمعية. كما تدعم الشركة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والأعمال المطبقة من خلال مساعدة المزارعين والمشاريع الصغيرة على تطوير منتجاتهم وتوحيد معاييرها وتسويقها، بما يسهم في تحقيق نمو مستدام ودعم الاقتصاد العماني.



المملكة العربية السعودية

نفذت لولو للتجزئة في المملكة العربية السعودية مجموعة متنوعة من مبادرات المسؤولية الاجتماعية خلال عام 2025، بما يعكس التزامها برفاه المجتمع والصحة والاستدامة. وبالشراكة مع جمعية بنك الطعام السعودي، ساهمت لولو للتجزئة بمبلغ 320,770 ريال سعودي لدعم برامج الأمن الغذائي الهادفة إلى تقليل هدر الطعام ومساندة الأسر المحتاجة. ومن خلال برنامج الأضاحي بالتعاون مع جمعية البر، سهلت لولو للتجزئة مساهمات 1,266 متبرعا استفاد منها 1,528 شخصا. كما واصلت الشركة تعاونها مع جمعية زهرة، حيث تم التبرع بمبلغ 102,294 ريال سعودي من عائدات الأكياس القابلة لإعادة الاستخدام لدعم مبادرات التوعية بسرطان الثدي. تجسيد للفخر الوطني والتراث الثقافي.

تُظهر قطر التزامًا قويًا بالمشاركة المجتمعية من خلال شركات ومبادرات مؤثرة، ومن خلال التعاون مع منظمات رائدة مثل قطر الخيرية والهلال الأحمر القطري وجمعية السرطان القطرية، تدعم لولو للتجزئة الفئات المحتاجة وتعزز الشمول المجتمعي. وقد ساهم تجديد الشراكة الإنسانية مع قطر الخيرية عبر حملة "تسوق وتبرع" في توجيه عائدات أكثر من 1,200 منتج لدعم مبادرات "العطاء يستمر"، بما يعزز دور لولو للتجزئة في الجهود الخيرية طويلة الأمد. كما قدمت لولو للتجزئة تبرعا مباشرا بقيمة 150,000 ريال قطري لقطر الخيرية، وساهمت بمبلغ 125,000 ريال قطري لجمعية السرطان القطرية، ونظمت توزيع وجبات إفطار بالتعاون مع الهلال الأحمر القطري خلال شهر رمضان، إضافة إلى إضاءة فرع طريق الدائري باللون الأزرق بمناسبة اليوم العالمي للتوعية بالتوحد لتعزيز الفهم والتقبل.

وإلى جانب العمل الخيري، تدعم لولو للتجزئة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية من خلال حملات مثل "يوم الأرض العالمي"، التي تشجع على استخدام الأكياس القابلة لإعادة الاستخدام، والمشاركة في برامج التوعية العامة. وقد توجت هذه الجهود بحصول لولو للتجزئة قطر على جائزة "أفضل مبادرة مسؤولية اجتماعية في قطاع التجزئة" خلال قمة قطر للمسؤولية الاجتماعية لعام 2025.



قطر



الكويت

تُنفذ الكويت مبادرات مجتمعية مؤثرة تركز على الصحة والرفاه والاستدامة. ومن أبرز هذه المبادرات حملات يوم السكري والتوعية بسرطان الثدي التي تضمنت فحوصات مجانية وجلسات توعوية يقدمها مختصون، إلى جانب تنظيم مخيم طبي شامل للموظفين، وجلسات اليوم العالمي لليوغا التي تعزز الرفاه الشامل. كما تم تعزيز المسؤولية البيئية خلال اليوم العالمي للبيئة عبر عرض منتجات صديقة للبيئة وإطلاق برنامج الإيصالات الإلكترونية "التحول إلى اللاورقي". وكرمت لولو للتجزئة كذلك العاملين في القطاع الصحي بمناسبة يوم التمريض من خلال عروض خاصة تقديراً لجهودهم.



شكر الله ومبارك الله، فمهم
محور أي تنمية وغايتها
ووسيلتها، والتنمية الحقة هي
التي تتخذ من الإنسان محوراً
ومن العلم سبيلاً ومن الإخلاص
دافعاً، وأخيراً آميناً وطمعاً
بناء الإنسان الكويتي وطمعاً
شكر الله، ليجعل قادراً على بناء
جبهة وطنية.



تعكس هذه المبادرات مجتمعة التزام لولو للتجزئة الراسخ بإحداث أثر اجتماعي ملموس عبر دول مجلس التعاون الخليجي. ومن خلال التركيز على الأمن الغذائي، والتوعية الصحية، والتعليم، والشمول، والاستدامة، والإثراء الثقافي، تواصل لولو للتجزئة تعزيز دورها كمواطن مؤسسي مسؤول. ومن خلال الشراكات الاستراتيجية والبرامج المجتمعية، لا تقتصر جهود الشركة على دعم الفئات الأكثر احتياجاً فحسب، بل تسهم أيضاً في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية طويلة الأمد، بما يعزز رؤيتها في بناء مجتمعات أقوى وأكثر شمولاً.



البحرين

تفقد لولو للتجزئة مبادرات مجتمعية مؤثرة في البحرين، من بينها فعالية كرة القدم الخيرية في استاد الوطني تحت رعاية سمو الشيخ ناصر، والتي جمعت تبرعات لدعم أصحاب الهمم والأطفال الأيتام. وفي يوم العمال، تعاونت لولو للتجزئة مع سينما إبيكس لتوزيع صناديق غذائية وتنظيم عرض سينمائي خاص للعمال. وخلال شهر رمضان، قدمت حملة "فيض العطاء - فرصة العطاء" صناديق غذائية وجبات خفيفة، كما تم توزيع علب حلويات ديوالي على العمال وسائقي التوصيل. وبالتعاون مع مؤسسة SMILE، قامت لولو للتجزئة بإنشاء أكشاك في منافذها لبيع منتجات مخصصة، حيث تم تخصيص العائدات لدعم علاج الأطفال المصابين بالسرطان.





دراسة حالة

مسيرة "المشي من أجل البيئة" - فعالية المشي من لؤلؤ للتجزئة دعمًا لعام المجتمع في دولة الإمارات

دمج مبادئ الاستدامة

تم دمج مبادئ الاستدامة ضمن تجربة الحدث، حيث تم بناء المسرح باستخدام مواد معاد توظيفها مثل الخشب والورق والزجاجات البلاستيكية. كما عززت التركيبات الإبداعية - مثل مجسم السلحفاة المصنوع من قشور جوز الهند - مفاهيم كفاءة استخدام الموارد والمسؤولية البيئية.

التعاون والمشاركة

أقيمت الفعالية بالشراكة مع جهات حكومية وشركاء استراتيجيين، بما يتماشى مع أهداف الاستدامة الوطنية. واستقطب الحدث أكثر من 23,000 مشارك من 127 جنسية، ما وفر منصة متنوعة وحيوية لتعزيز السلوكيات المستدامة.

نظمت لؤلؤ للتجزئة النسخة الثالثة عشرة من فعالية المشي السنوية بهدف تعزيز الوعي البيئي، وتشجيع أنماط الحياة المستدامة، ودعم رفاه المجتمع. وانسجاقًا مع "عام المجتمع" في دولة الإمارات لعام 2025، سلطت الفعالية الضوء على قيم الوحدة، والشمول، والعمل التطوعي، والمسؤولية المشتركة.

أبرز فعاليات الحدث

جمعت مسيرة المشي التي امتدت لمسافة 3 كيلومترات العائلات والموظفين وأفراد المجتمع في يوم حافل بالنشاط والتفاعل. وشملت الفعاليات أنشطة الزومبا، والتمارين الهوائية، والرقص، واليوغا، وألعاب الأطفال. كما شهد الحدث مشاركة أصحاب الهمم، تأكيدًا على التزام لؤلؤ للتجزئة بالشمولية وتكافؤ فرص المشاركة.

الأثر

ساهمت فعالية المشي في تعزيز التماسك المجتمعي، وتشجيع أنماط الحياة الصحية، ورفع مستوى الوعي البيئي. ومن خلال جمع فئات متنوعة حول أهداف مشتركة في مجال الاستدامة، أظهرت المبادرة كيف يمكن للفعاليات التي تقودها الشركات أن تدعم الأولويات الوطنية بشكل فعال وتلهم التغيير الإيجابي.

"انسجاقًا مع عام المجتمع في دولة الإمارات، أظهرت فعالية المشي لدينا كيف يمكن للاستدامة وروح المجتمع أن يسيرا جنبًا إلى جنب. ومن خلال تعزيز الشمولية والمسؤولية المشتركة، نجحنا في تنظيم فعالية ساهمت في تقوية الروابط الاجتماعية مع تشجيع نمط حياة أكثر صحة واستدامة."

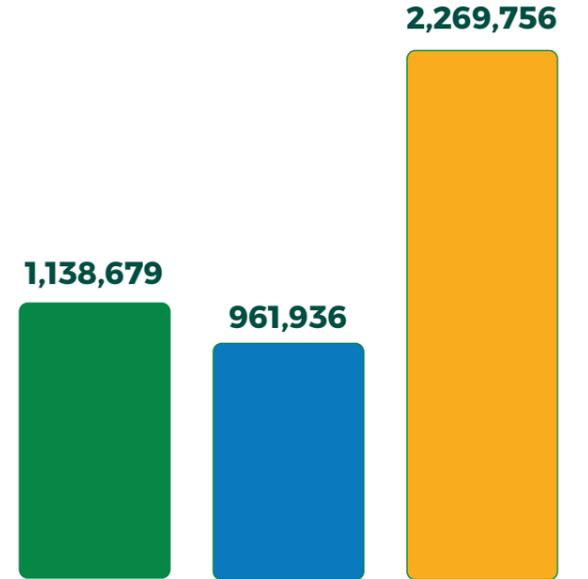


نانداكومار فيجايان،
مدير - التسويق والاتصال

وفي عام 2025، خصصت لؤلؤ للتجزئة ما يقارب 1.1 مليون دولار أمريكي للترعات والرعايات، بزيادة تقارب 18% مقارنة بعام 2024. وقد دعمت هذه المساهمات مبادرات مجتمعية عبر الأسواق التشغيلية الرئيسية، مع التركيز على المجالات الاجتماعية ذات الأولوية بما يتماشى مع نهج المجموعة في الاستثمار المجتمعي، وتعزيز التزامها بالتنمية الاجتماعية ورفاه المجتمع.

الترعات والرعايات
دولار أمريكي (تقريبًا)

2025 2024 2023





أبرز الإنجازات

**صفر**حوادث اختراق بيانات أو فقدان
بيانات أو هجمات سيبرانية خلال عام
2025**صفر**حالات رشوة أو فساد أو
تعارض مصالح خلال عام
2025تأسيس لجنة الاستدامة والاستراتيجية
والاستثمار للإشراف على أولويات الحوكمة
البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)
وتعزيز خلق القيمة طويلة الأمد**157,311**ساعة تدريب في مجال حقوق الإنسان على
مستوى القوى العاملة**%82.7**من إجمالي الإنفاق تم تخصيصها على
المشتريات للموردين المحليين (زيادة تقارب
4% مقارنة بعام 2024)

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



المواضيع الجوهرية

- أخلاقيات الأعمال
- حقوق الإنسان
- المشتريات
- خصوصية البيانات وأمنها

تعزيز الحوكمة المسؤولة

تسترشد لولو للتجزئة بإطار حوكمة قوي وراسخ يشكل الأساس لنهجنا في إدارة المخاطر، والامتثال، وممارسة الأعمال بمسؤولية. وتضمن سياساتنا، وهياكل الإشراف، والتزامات القيادة ترسيخ مبادئ النزاهة، والمساءلة، والشفافية في جميع أنحاء المؤسسة. ومن خلال الالتزام بهذه المبادئ، نحافظ على ثقة أصحاب المصلحة ونواصل العمل وفق أعلى المعايير المتوقعة من شركة تجزئة عالمية رائدة.

تعزيز الحوكمة والإشراف

تحافظ لولو للتجزئة على إطار حوكمة قوي يدعم إدارة فعالة للمخاطر والامتثال التنظيمي عبر جميع العمليات. وتبلي ممارسات الحوكمة لدينا بشكل مستمر المتطلبات القانونية والتنظيمية، بل وتتجاوزها في العديد من الحالات، بما يضمن ممارسة أعمالنا بمسؤولية، والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة، وتعزيز مكانتنا كعلامة تجزئة عالمية رائدة.

مجلس الإدارة

يمثل مجلس الإدارة ("المجلس") أعلى سلطة حوكمة في لولو للتجزئة. ويعمل بدعم من فريق إداري تنفيذي ذي خبرة. ويتم تعيين أعضاء المجلس بناءً على مؤهلاتهم وخبراتهم المهنية ومدى توافقهم مع رسالة المجموعة وقيمتها، مع الاسترشاد بتوصيات المساهمين خلال عملية الاختيار.

يوسف علي موسليام فيتيل عبد القادر
رئيس مجلس الإدارة

عبد السلام وليكاث إبراهيم كوتي
الرئيس التنفيذي للعمليات والاستراتيجية / عضو تنفيذي

أشرف علي موسليام
العضو التنفيذي - العمليات العالمية

سيف الدين طاهر بهاي روبوالا
الرئيس التنفيذي والعضو التنفيذي

عبدالرحمن إبراهيم حمد أبا الخيل
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

سالمين عبيد سويد السمباري العامري
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي

جيل أدوتي أدوفي-أكوي
عضو مجلس إدارة غير تنفيذي

ريد حمد خميس الشرياني الظاهري
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

أندريه ج. صايغ
عضو مجلس إدارة مستقل غير تنفيذي

لولو للتجزئة:
مسيرتنا ونموها



تعزيز الإشراف
البيئي

خلق قيمة
للأفراد والمجتمعات

تعزيز الحوكمة
المسؤولة

الملاحق

لجان مجلس الإدارة

يحظى مجلس الإدارة بدعم كل من لجنة التدقيق ولجنة الترشيحات والمكافآت، حيث تم تشكيل كل منهما بما يتماشى مع متطلبات التكوين الواردة في قواعد الحوكمة. وعند الحاجة، ووفقاً للنظام الأساسي، يجوز للمجلس إنشاء لجان إضافية لمعالجة أولويات محددة. وطبقاً لقواعد الحوكمة، لا يشغل رئيس مجلس الإدارة عضوية لجنة التدقيق أو لجنة الترشيحات والمكافآت.

وفي عام 2025، تم تشكيل لجنة الاستدامة والاستراتيجية والاستثمار بهدف تعزيز حوكمة لولو للتجزئة للنمو المستدام وخلق القيمة طويلة الأمد. وتوفر اللجنة إشرافاً استراتيجياً على أولويات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، وتدعم قرارات الابتكار والاستثمار، وتضمن دمج اعتبارات الاستدامة ضمن التوجه العام للمؤسسة.

إدارة المخاطر

تُعد إدارة المخاطر الفعالة عنصراً أساسياً في بناء مؤسسة مستدامة وقادرة على الصمود. وتتبع لولو للتجزئة معايير صارمة في هذا المجال مدعومة بسياسات واضحة، وإجراءات محددة، ونهج منظم لتحديد التحديات المحتملة ومعالجتها. ومن خلال نظام إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)، نحافظ على سجل شامل للمخاطر يتضمن المخاطر المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، مما يتيح لنا تقييم القضايا التي قد يكون لها تأثير جوهري على عملياتنا والاستجابة لها بشكل منظم.

ومن خلال دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) ضمن إطار إدارة المخاطر الأشمل، نعزز مرونة المؤسسة، ونزيد ثقة أصحاب المصلحة، وندعم أسس النمو المستدام طويل الأمد. ويتيح هذا النهج المتكامل مراقبة المخاطر المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) ومعالجتها بشكل استباقي، والتي تندرج ضمن ثلاث فئات رئيسية:



المخاطر البيئية

نسعى إلى تقليل أثرنا البيئي من خلال إدارة الموارد بكفاءة، ومعالجة المخاطر المرتبطة بالمناخ، وخفض انبعاثات الكربون.

المخاطر الاجتماعية

نولي أهمية كبيرة للتفاعل مع المجتمعات، وتعزيز ممارسات العمل العادلة، والحفاظ على المعايير الأخلاقية عبر سلسلة القيمة. وتشمل جهودنا مبادرات مجتمعية فاعلة، وتعزيز بيئة عمل متنوعة وآمنة، ومتابعة أداء الموردين.

مخاطر الحوكمة

نسعى إلى إدارة أعمالنا بنزاهة على جميع المستويات. ومن خلال الإشراف الصارم على المخاطر وإعداد تقارير شاملة وشفافة حول الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، نضمن بقاء عملياتنا خاضعة للمساءلة والشفافية. ويلعب مجلس الإدارة دوراً محورياً في الإشراف على هيكل الحوكمة هذا، مدعوماً بقنوات تقارير واضحة تُبقي أصحاب المصلحة على اطلاع ومشاركة مستمرة.

ورغم دمج مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) حالياً ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية الأوسع، تدرك لولو للتجزئة أهمية تعزيز عمليات تحديد وتحليل والإبلاغ عن هذه المخاطر بشكل أكثر تخصصاً. وبناءً عليه، من المخطط تعزيز المواءمة بين إدارة المخاطر المؤسسية وإدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) ضمن خارطة طريق إدارة المخاطر المؤسسية للمجموعة للسنة المالية 2026. وسيشمل ذلك تصنيفاً أكثر وضوحاً لمخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، وتحسين أدوات التحليل والمراقبة، وتعزيز التعاون بين فرق إدارة المخاطر المؤسسية، والاستدامة، والامتثال، والمراقبة الداخلية، والوظائف التشغيلية ذات الصلة.



تعزيز ثقافة المسؤولية

أخلاقيات الأعمال

كما تمتد هذه المبادئ عبر سلسلة التوريد من خلال مدونة سلوك الموردين، والتي تلزم الموردين بتبني ممارسات أعمال مسؤولة، بما في ذلك معايير العمل العادلة، وتوفير بيئات عمل آمنة، والحظر الصارم للعمل القسري أو عمالة الأطفال. كما تعزز التوقعات المتعلقة بعدم التمييز، والمسؤولية البيئية، وإجراءات مكافحة الفساد، وحماية الملكية الفكرية، بما يضمن أن يعمل شركاؤنا وفق القيم ذاتها التي نلتزم بها.

تسترشد لولو للتجزئة بمجموعة شاملة من السياسات التي تعكس التزامنا بممارسة الأعمال بمسؤولية وبشكل أخلاقي. وتشمل هذه السياسات سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، وسياسة إجراءات مكافحة الرشوة والفساد، و**مدونة سلوك الموردين**، ومدونة سلوك الموظفين. ويتم إيصال كل سياسة بوضوح إلى الموظفين وشركاء الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين لضمان التوافق الكامل مع قيمنا وتوقعاتنا.

وتحدد مدونة السلوك وسياسة أخلاقيات الأعمال المعايير السلوكية التي نتوقعها من موظفينا على مستوى المؤسسة. وتنطبق هذه السياسة على جميع الموظفين، وكذلك على الأطراف الثالثة التي تعمل بالنزاهة عنا، حيث تضع توقعات واضحة تتعلق بالممارسات الأخلاقية في الأعمال، وحماية أصول الشركة، وخصوصية البيانات وسريتها، ومتطلبات مكافحة الرشوة والفساد، وإدارة تعارض المصالح، وتُعد المدونة دليلًا عمليًا للحفاظ على النزاهة في جميع جوانب عملنا.

تشمل السياسات الأخرى
المعتمدة ما يلي:



سياسة مكافآت
أعضاء مجلس
الإدارة



سياسة وإجراءات
الإبلاغ عن
المخالفات



سياسة وإجراءات
مكافحة غسل
الأموال (AML)
والعقوبات



سياسة التعاملات
مع الأطراف ذات
العلاقة



سياسة التداول
بناءً على
المعلومات
الداخلية

تتبع نهجًا قائمًا على عدم التسامح مطلقًا مع الفساد عبر جميع عملياتنا. وفي عدد من المناطق، يتم إجراء تقييمات لمخاطر الفساد بهدف تحديد وتقييم مواطن الضعف المحتملة عبر مختلف الوظائف والصلاحيات والعلاقات مع أصحاب المصلحة. وتساهم هذه العمليات في تعزيز الضوابط الداخلية والحد من السلوكيات غير السليمة. ولم يتم تسجيل أي حالات فساد داخل لولو للتجزئة خلال السنوات الثلاث الماضية، مما يعكس فعالية سياساتنا وقوة ثقافة الامتثال لدينا.

المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
حوادث الفساد	#	0	0	0
نسبة العمليات التي خضعت لتقييم مخاطر الفساد	%	100	100	100

تعارض المصالح

تلتزم لولو للتجزئة بممارسة الأعمال بنزاهة على جميع مستويات المؤسسة. وتتبع نهجًا استباقيًا لتحديد وإدارة حالات تعارض المصالح المحتملة، سواء كانت مالية أو مهنية أو شخصية. كما تشجع الموظفين والشركاء على التحلي بالشفافية تجاه أي مواقف

قد تؤدي إلى ظهورها. ويتم مراجعة أي مخاوف قد تنشأ بعناية ومعالجتها من قبل مجلس الإدارة لضمان المساءلة الكاملة والالتزام بمعاييرنا الأخلاقية. ولم يتم تسجيل أي مخاوف جوهرية خلال العام، مما يعكس قوة ممارسات الحوكمة والثقة القائمة بها.





تعزيز التوريد المسؤول

تعتمد لؤلؤ للتجزئة على سلسلة توريد عالمية تمتد عبر مناطق متعددة وفئات متنوعة من المنتجات. ومع هذا النطاق الواسع، تبرز مسؤوليتنا في ضمان التزام ممارسات المشتريات بمعايير بيئية واجتماعية وأخلاقية قوية. ويركز نهجنا في التوريد المسؤول على الشفافية، ومساءلة الموردين، وتعزيز الاقتصادات المحلية، بما يضمن دعم سلسلة التوريد لنمو أعمال مستدام وقادر على الصمود.

وتختلف ممارسات التوريد لدى لؤلؤ للتجزئة من منطقة إلى أخرى بما يعكس اختلافات الحجم والبيئات التنظيمية ومستوى نصج الموردين. ومع ذلك، نسعى عبر جميع الأسواق إلى تعزيز المشتريات المسؤولة، وتحسين تفاعل الموردين، وتطوير عمليات العناية الواجبة البيئية والاجتماعية.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، التي تُعد من أكبر شبكات التوريد وأكثرها تنوعًا، تتم إدارة اختيار الموردين والتعامل معهم مركزيًا ضمن اتفاقية تطوير الأعمال (BDA)، بما يضمن توحيد المعايير عبر جميع الموردين. كما يتم تنسيق عمليات فحص الموردين على المستوى المركزي، بما يعزز الحوكمة القوية عبر قاعدة الموردين. وتتوافق مبادرات التوريد المحلي مع الأولويات الوطنية لدولة الإمارات مثل برنامج القيمة الوطنية المضافة (ICV)، بينما يتم إشراك الموردين بشكل دوري عبر جهة خارجية لدفع التحسين المستمر.

ويرتكز هذا النهج على مدونة سلوك الموردين، التي تحدد التوقعات المتعلقة بحقوق العمل، والسلوك الأخلاقي، والإدارة البيئية، والتوريد المستدام، والتواصل الشفاف. وتنطبق هذه المدونة على جميع الموردين والمقاولين الفرعيين والوسطاء وموظفيهم. ويتم التعامل مع حالات عدم الامتثال من خلال عملية تصعيد واضحة قد تشمل خطط إجراءات تصحيحية، أو - عند الضرورة - تعليق أو إنهاء العلاقة مع المورد.

كما يُعد دعم الاقتصادات المحلية أولوية رئيسية، فغبر مختلف المناطق، نواصل زيادة التوريد من الموردين المحليين، بما يسهم في تقليل الانبعاثات المرتبطة بالنقل وتعزيز المشاركة الاقتصادية الوطنية. ومع التطلع إلى المستقبل، تعزز لؤلؤ للتجزئة تقييم الموردين الرئيسيين وفق معايير بيئية واجتماعية لتعزيز التوافق مع مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) عبر سلسلة التوريد.

حقوق الإنسان

نسعى إلى ضمان احترام حقوق الإنسان عبر جميع جوانب عملياتنا. وفي كل دولة نعمل فيها، نلتزم التزامًا كاملاً بالقوانين المحلية، مع الاستفادة من نطاق أعمالنا وتأثيرنا للإسهام بشكل إيجابي في رفاه الأفراد والمجتمعات.

وتنطبق هذه السياسة على جميع عمليات لؤلؤ للتجزئة حول العالم، كما يتلقى الموظفون تدريبًا مخصصًا لتعزيز الوعي والامتثال. وفي عام 2025، قدمنا 157,311 ساعة تدريب في مجال حقوق الإنسان، مما يعزز التزامنا ببناء الوعي وترسيخ هذه المبادئ في جميع أنحاء المؤسسة.

تعكس سياسة حقوق الإنسان لدينا أفضل الممارسات الدولية، وتتوافق مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة والمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وتوضح هذه السياسة مسؤوليتنا في دعم الحقوق والحريات الأساسية، وتعزيز تكافؤ الفرص، ومنع التمييز، والحفاظ على بيئة عمل قائمة على السلامة والكرامة والاحترام.

ساعات تدريب الموظفين على حقوق الإنسان

2025 2024 2023



حماية خصوصية البيانات وأمنها

تولي لؤلؤ للتجزئة أهمية قصوى لحماية خصوصية البيانات وأمنها. وبمساعدة إطار حوكمة قوي مدعوم بضوابط تقنية صارمة في حماية المعلومات الحساسة، والامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتعزيز الثقة التي يضعها أصحاب المصلحة فينا.

تشمل إجراءات الأمن السيبراني والمرونة الرقمية ما يلي:

- **تقييمات أمنية:** تقييمات ربع سنوية للأغراض، واختبارات اختراق داخلية وخارجية سنوية، وعمليات فحص معتمدة متوافقة مع معيار PCI-DSS من خلال مزود فحص معتمد (ASV)، وأنشطة اختبار هجومي (Red Teaming).
- **مراقبة استباقية:** مراقبة مستمرة عبر مركز عمليات الأمن (SOC) للأنظمة الحيوية، بما يشمل سمعة العلامة التجارية، وسطح التهديدات الخارجية، ومراقبة الشبكة المظلمة.
- **توعية الموظفين:** جلسات توعية منتظمة، وتمارين محاكاة التصيد الإلكتروني، واتصالات إرشادية لتعزيز ثقافة الأمن.
- **الامتثال والمعايير:** مراقبة دورية للامتثال، وإقرار سنوي ببرنامح أمن العملاء (CSP) (SWIFT) لعام 2025، وخطط لتطبيق أطر المعهد الوطني للمعايير والتقنية (NIST) ومعيار ISO 27001.
- **التخفيف من المخاطر:** وجود بوليصة تأمين سيبراني لتغطية الحوادث المحتملة.

وتعكس هذه الإجراءات مجتمعة نهجًا متكاملًا واستباقيًا لحماية البيانات، يجمع بين سياسات قوية، وضوابط تقنية متقدمة، ومراقبة مستمرة للمخاطر، ورفع وعي الموظفين، بما يضمن تفاعلات رقمية آمنة وموثوقة عبر عمليات لؤلؤ للتجزئة العالمية.

ويرتكز التزامنا على سياسة شاملة لخصوصية البيانات توضح بوضوح كيفية جمع البيانات الشخصية ومعالجتها وتخزينها والاحتفاظ بها عبر عملياتنا. وتتوافق هذه السياسة مع متطلبات قانون حماية البيانات الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة (PDPL)، كما تستند إلى أفضل الممارسات الدولية، بما في ذلك مبادئ اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR). وتوضح السياسة حقوق المستخدمين، وتحدد قنوات تواصل شفافة، وتوجه الأفراد حول كيفية إدارة بياناتهم وتفضيلاتهم.

ويلعب قسم تقنية المعلومات (IT) دورًا محوريًا في تنفيذ هذا الالتزام، حيث يشرف على منظومتنا الرقمية بالكامل – من مراكز البيانات والشبكات والبنية التحتية السحابية إلى أنظمة SAP وأنظمة التجزئة ومنصات التجارة الإلكترونية – بما يضمن دمج وسائل الحماية القوية في جميع المستويات. كما يتلقى الموظفون تدريبات وجلسات توعية منتظمة مدعومة باتصالات مستمرة مثل نشرات الأمن السيبراني، وتذكيرات حول ممارسات كلمات المرور الآمنة، وإرشادات حول التهديدات الناشئة. وتساهم هذه الجهود في تعزيز وعي الموظفين بدورهم الأساسي في الحفاظ على بيئة رقمية آمنة.

في عام 2025، لم تسجل لؤلؤ للتجزئة أي حوادث مؤكدة لاختراق البيانات أو انتهاك خصوصية العملاء.

المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
حوادث اختراق البيانات	#	0	0	0
حوادث فقدان البيانات	#	0	0	0
الهجمات السيبرانية	#	0	0	0
محاولات الهجمات السيبرانية	#	0	0	0

وفي عام 2025، رفعت لؤلؤ للتجزئة إنفاقها على المشتريات من الموردين المحليين ليصل إلى نحو 5.8 مليار دولار أمريكي، مسجلًا نموًا يقارب 4% مقارنة بعام 2024. كما استمر التوريد المحلي في تمثيل حصة كبيرة من إجمالي الإنفاق على المشتريات بنسبة بلغت 82.7%. مما يعكس التزام المجموعة المستمر بدعم الاقتصادات المحلية، وتعزيز علاقات الموردين، وتقوية مرونة سلسلة التوريد عبر أسواقها التشغيلية.

وتدير المملكة العربية السعودية أحد أكثر أنظمة التوريد تعقيدًا لدى لؤلؤ للتجزئة، حيث تزود عددًا كبيرًا من المتاجر بالعلامات التجارية الرائدة ومنتجات العلامة التجارية الخاصة والمنتجات المتخصصة. وتضمن أنظمة التخزين وإدارة المخزون المتقدمة كفاءة التخزين وسرعة إعادة التوريد وتوافر المنتجات بشكل مستمر.

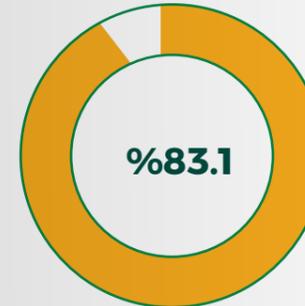
أما في قطر، فيتم تطبيق برامج صارمة للتأهيل المسبق للموردين وضمان الجودة، مع دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية ضمن تقييمات الموردين. وعلى غرار المناطق الأخرى، تتضمن عملية اختيار الموردين في سلطنة عُمان معايير تقييم دقيقة مثل جودة المنتج والموثوقية والاستقرار. كما تتبع الكويت إرشادات صارمة على مستوى المجموعة فيما يتعلق بالمشتريات، مع إعطاء الأولوية للموردين والمنتجين المحليين كلما أمكن.

وتلتزم جميع مناطقنا بممارسات التوريد الأخلاقية، مع التركيز على بناء علاقات قوية مع الموردين، والحفاظ على معايير جودة متسقة، وتعزيز المبادرات التي تدعم الموثوقية والشراكات طويلة الأمد عبر سلسلة التوريد.

الإنفاق على الموردين المحليين

%

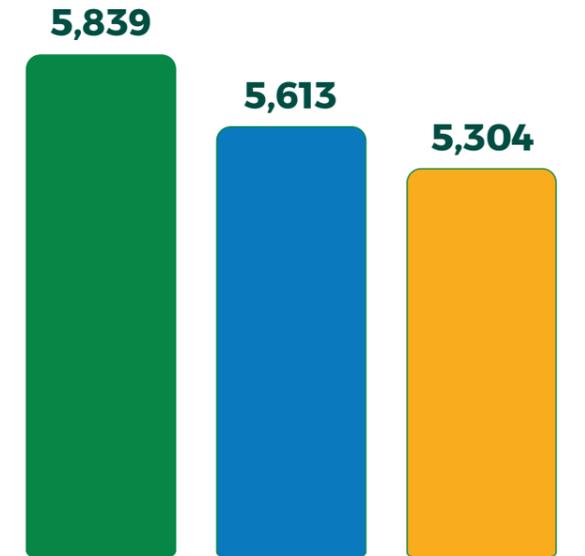
2025 2024 2023

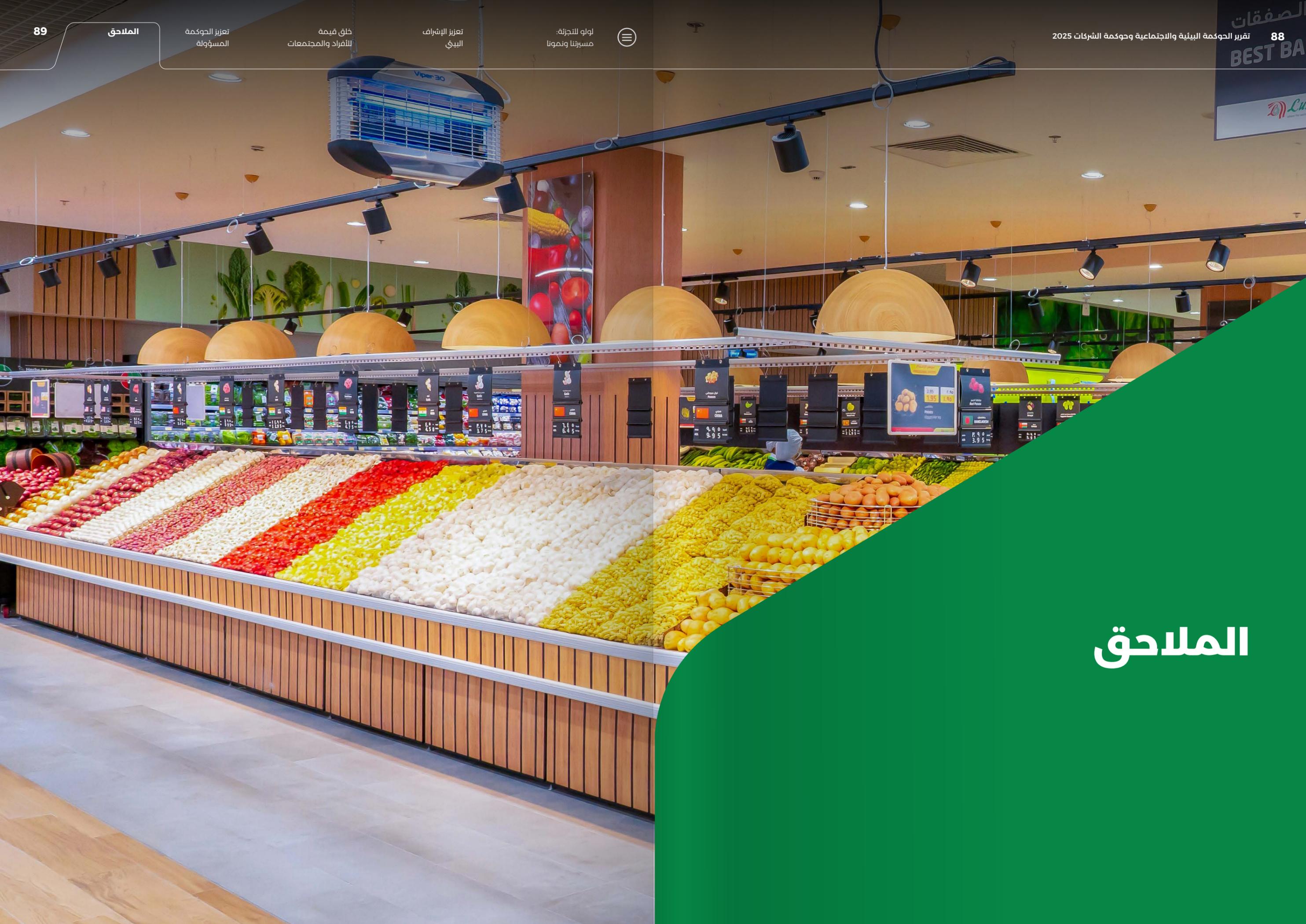


الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين

بالمليون دولار أمريكي (تقريبًا)

2025 2024 2023







الملحق (أ): فهرس مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

بيان الاستخدام	قدمت مجموعة لولو العالمية تقريرًا وفقًا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير عن الفترة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025.
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معايير/معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا ينطبق

الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي		
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي

رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
--------------------------	---------	---

الإفصاحات العامة

	13-15	2-1 التفاصيل المؤسسية	
	5	2-2 كيانات مُتضمّنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.	5	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	
	38	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
		2-5 التحقق الخارجي	لم يخضع التقرير للتحقق الخارجي
	13	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
	50-54	2-7 الموظفين	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
	الموظفون المتعاقدون: 2,811	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	
	80-81	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
	80-81	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
	80-81	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	
	80-81, 24-25	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
	80-81, 24-25	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير إفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر أثر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
				80-81, 24-25	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
				83	2-15 تضارب المصالح	
				83	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	
				80-81	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
	نظرًا لمخاوف تتعلق بالسرية، تم حجب هذه المعلومات من تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لضمان حماية البيانات الحساسة.	قيود السرية		لم يتم الإفصاح	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
					2-19 سياسات الأجور	
					موضح في سياسة مكافآت مجلس الإدارة.	
					2-20 عملية تحديد الأجور	
	على الرغم من أن هذا الأمر ليس شائعًا على نطاق واسع في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإننا نُقدّر أهمية الإفصاح عن هذه المعلومات ونذكر قيمتها الجوهرية.	قيود السرية		لم يتم الإفصاح	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				6-11	2-22 بيان استراتيجي التنمية المستدامة	
				87, 82-84, 49, 43, 32, 25, 24	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
				87, 82-84, 49, 43, 32, 25, 24	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
				63-69, 57	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	
				82-84, 57, 26	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
				82-83	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
				20-21	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
				26	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
	وفقًا لقوانين ولوائح الدولة المتعلقة بالنقابات العمالية	محظورات قانونية		لم يتم الإفصاح	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
الموضوعات الجوهرية						
				27	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.				27	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح			
المشتريات						
				85-86	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				86	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204 ممارسات الشراء 2016
اخلاقيات الأعمال						
				82-83	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				82-83	205-1 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	
				82-83	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205 مكافحة الفساد 2016
				82-83	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
الطاقة						
				33-35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				34	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	
				33-35	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
				34	302-3 كثافة الطاقة	GRI 302 الطاقة 2016
				33-35	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
			المعلومات غير متاحة/غير مكتملة	لم يتم الإفصاح	302-5 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	تم مراقبة البيانات ولكنها تتطلب مزيداً من التحليل.
المياه والمخلفات						
				45	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				45	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	
				45	303-2 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	
				لم يتم الإفصاح	303-3 سحب المياه	GRI 303 المياه والنفايات السائلة 2018
				لم يتم الإفصاح	303-4 تصريف المياه	
				45	303-5 استهلاك المياه	



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير إفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
تغير المناخ/ الانبعاثات						
				36-39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				38	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	
				38	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
				116, 38	305-3 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	
				38	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	GRI 305 2016: الانبعاثات
				38	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	
		المعلومات غير متاحة/غير مكتملة	لا تتم مراقبة البيانات.	116	305-6 انبعاثات المواد المُستنفدة للأوزون	
هدر الغذاء						
				40-44	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
				40-44	306-1 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
				42	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				44	306-3 النفايات المتولدة	
				44	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
				44	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	
نفايات التعبئة والتغليف						
				40-44	306-1 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
				42	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
				44	306-3 النفايات المتولدة	GRI 306 2020: النفايات
				44	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
				44	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح			
التوظيف						
				48-49	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				51	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	
				53	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	GRI 401 التوظيف 2016
				53	401-3 إجازة رعاية الطفل	
الصحة والسلامة						
				63-66	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
				63-66	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403 الصحة والسلامة المهنية 2018
				63-66	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	
				63-66	403-3 خدمات الصحة المهنية	
				63-66	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	
				66	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
				63-66	403-6 تعزيز صحة العمال	
				63-66	403-7 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	GRI 403 الصحة والسلامة المهنية 2018
				63-66	403-8 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
				66	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
			المعلومات غير متاحة/غير مكتملة	لم يتم الإفصاح	403-10 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	
			يجري حالياً إنشاء أنظمة قياس البيانات على مستوى المجموعة.			
التدريب والتطوير						
				58-62	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
				62	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				59-60	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
			المعلومات غير متاحة/غير مكتملة	لم يتم الإفصاح	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
			لا تتم مراقبة البيانات حالياً.			



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح			
تمكين القوى العاملة						
				48-57	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
				80,56	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
		لا يمكن الإفصاح عن المعلومات.	قيود السرية	لم يتم الإفصاح	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
عدم التمييز						
				57	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				57	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
المجتمعات المحلية						
				70-77	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				70-77	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
				70-77	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	
المنتجات الصحية وعالية الجودة						
				67-69	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				67-69	416-1 تقييم آثار فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	GRI 416: صحة وسلامة العملاء 2016
				67-69	416-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	
التسويق ووضع العلامات						
				67-69	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				67-69	417-1 متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
				67-69	417-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع	GRI 417: التسويق والملصقات التعريفية 2016
				67-69	الملصقات التعريفية عليها	



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطب	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
خصوصية البيانات وأمنها						
				87	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				87	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418 العميل 2016
نقوم أيضًا بالإفصاح عن موضوعات لا تغطيها معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).						
حقوق الإنسان						
				84	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



الملحق (ب): إفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) لسوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)

بصفتها شركة مدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، تلتزم لولو للتجزئة بإرشادات الإفصاح الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) الصادرة عن السوق. وتوفر هذه الإرشادات الطوعية للشركات المدرجة في سوق أبوظبي مجموعة من مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي تُعد أساسية للإفصاح، بما يتماشى مع الأطر العالمية المعترف بها، مثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)، والمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وتوصيات مبادرة البورصات المستدامة (SSEI) والاتحاد العالمي للبورصات (WFE).

المقياس	المؤشر	مواصفة المعايير	القسم في التقرير	الإيجابية/ الموقع في التقرير
الفئة: البيئة				
E1. العمليات البيئية	E1.1 هل تتبع شركتكم سياسة بيئية رسمية؟ نعم/لا		تعزيز الإدارة البيئية	24-25
	E1.2 هل تتبع شركتكم سياسات محددة تتعلق بالنفائيات و/أو المياه و/أو الطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)، هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 3 (UN SDG 3)	تعزيز الإدارة البيئية	24-25
	E1.3 هل تستخدم شركتكم نظامًا معترفًا به لإدارة الطاقة؟ نعم/لا		تعزيز الإدارة البيئية	Yes
E2. استخدام المياه	E2.1 إجمالي كمية المياه المستهلكة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)، هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 6 (UN SDG 6)	تعزيز إدارة موارد المياه	45 لا ينطبق
	E2.2 إجمالي كمية المياه المستصلحة			
E3. توليد النفائيات	E3.1 إجمالي النفائيات المتولدة حسب نوع النفائيات	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 12 (UN SDG 12)	تعزيز الاقتصاد الدائري والحد من النفائيات	44
	E3.2 نسبة النفائيات المعاد تدويرها حسب نوع النفائيات			44
E4. استخدام الطاقة	E4.1 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)، هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 12 (UN SDG 12)	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	34
	E4.2 إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر			34
E5. كثافة الطاقة	E5.1 إجمالي استخدام الطاقة المباشر لكل عامل قياس للإنتاج	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)، هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 12 (UN SDG 12)	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	34
E6. مزيج الطاقة	E6.1 النسبة المئوية: استخدام الطاقة حسب نوع التوليد	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)، هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 12 (UN SDG 12)	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	34
E7. انبعاثات غازات الدفيئة	E7.1 الإجمالي بمكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق 1	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية للاستدامة IFRS S-2.	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	38
	E7.2 الإجمالي بمكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق 2 (إن وجد)			38
	E7.3 الإجمالي بمكافئ ثاني أكسيد الكربون للنطاق 3 (إن وجد)			38



المقياس	المؤشر	مواءمة المعايير	القسم في التقرير	الإجابة/ الموقع في التقرير
E8. كثافة الانبعاثات	E8.1 إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة لكل عامل قياس للإنتاج	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية للاستدامة IFRS S-2. مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 13 (UN SDG 13)	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	38
E9. استراتيجية المناخ	E9.1 صف المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ التي يمكن بشكل معقول أن تؤثر على آفاق مؤسستكم، مع توضيح ما إذا كانت المخاطر المحددة تُعد مخاطر مادية مرتبطة بالمناخ أو مخاطر انتقالية.	المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية للاستدامة IFRS S-2. هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 13 (UN SDG 13)	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	36
E10. المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ	E10.1 صف العمليات والسياسات التي تستخدمها مؤسستكم لتحديد وتقييم وترتيب أولويات ورصد المخاطر المتعلقة بالمناخ، والمدخلات والمعايير المستخدمة في هذه العمليات. E10.2 هل وكيف تستخدم مؤسستكم تحليل السيناريوهات المتعلقة بالمناخ لدعم تحديد المخاطر المتعلقة بالمناخ؟	هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 13 (UN SDG 13)	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	36 36
الفئة: الاجتماعية				
S5. نسبة العمالة المؤقتة	S5.1 النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي المؤسسة العاملين بدوام جزئي S5.2 النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي المؤسسة من المتعاقدين و/أو الاستشاريين	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)	-	386 الموظفون بدوام جزئي 2,811 الموظفون المتعاقدون
S6. التوظيف	S6.1 نسبة الموظفين الوطنيين حسب فئة التوظيف	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)	بناء مرونة القوى العاملة	54
S7. عدم التمييز	S7.1 هل تتبع شركتكم سياسة عدم التمييز؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 10 (UN SDG 10)	تعزيز التنوع والعدالة في بيئة العمل	57
S8. الصحة والسلامة والرفاه	S8.1 هل تتبع شركتكم سياسة للصحة المهنية و/أو الصحة والسلامة؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 3 (UN SDG 3)	ترسيخ ثقافة السلامة	63
S9. معدل الإصابات	S9.1 النسبة المئوية: معدل تكرار حوادث الإصابات مقارنة بإجمالي وقت عمل القوى العاملة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 3 (UN SDG 3)	ترسيخ ثقافة السلامة	66
S10. عمل الأطفال والعمل القسري	S10.1 هل تتبع شركتكم سياسة بشأن عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم/لا S10.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل السياسة الموردين والبائعين أيضًا؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 8 (UN SDG 8)	تعزيز ثقافة المسؤولية	82 82
S11. حقوق الإنسان	S11.1 هل تتبع شركتكم سياسة لحقوق الإنسان؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 10 (UN SDG 10)	حقوق الإنسان	84
S12. الاستثمار المجتمعي	S12.1 المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من إيرادات الشركة.	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 8 (UN SDG 8)	المساهمة في تقدم المجتمع	76
الفئة: الحوكمة				
G1. استقلالية مجلس الإدارة	G1.1 هل تمنع الشركة الرئيس التنفيذي من شغل منصب رئيس مجلس الإدارة؟ نعم/لا G1.2 النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)	تعزيز الحوكمة والإشراف	نعم 80
G2. تنوع مجلس الإدارة	G2.1 النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة المشغولة من قبل الرجال والنساء	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)	تعزيز الحوكمة والإشراف	80



المقياس	المؤشر	مواءمة المعايير	القسم في التقرير	الإجابة/ الموقع في التقرير
G3. مدونة سلوك الموردين	G3.1 هل يُطلب من الموردين أو البائعين الالتزام بمدونة سلوك؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 12 (UN SDG 12)	تعزيز التوريد المسؤول	85-86
G4. الأخلاقيات ومنع الفساد	G4.1 هل تتبع شركتكم سياسة للأخلاقيات و/أو منع الفساد؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics). هدف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 16 (UN SDG 16)	تعزيز ثقافة المسؤولية	82-83
G5. خصوصية البيانات	G5.1 هل تتبع شركتكم سياسة لخصوصية البيانات؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)	حماية خصوصية البيانات وأمنها	87
	G5.2 هل اتخذت شركتكم خطوات للائتمان لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ نعم/لا			87
G7. إدارة مخاطر الاستدامة	G7.1 صف العمليات والسياسات التي تستخدمها مؤسستكم لتحديد وتقييم وترتيب أولويات ورصد المخاطر المتعلقة بالاستدامة، والمدخلات والمعايير المستخدمة في هذه العمليات. G7.2 كيف يتم دمج عمليات تحديد وتقييم وترتيب أولويات ورصد المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة ضمن عملية إدارة المخاطر المؤسسية الشاملة؟		دمج الاستدامة عبر أعمالنا	91, 24-27
G8. حوكمة الاستدامة	G8.1 ما هي جهة الحوكمة (مثل مجلس الإدارة أو لجنة أو جهة مكافئة) أو الأفراد المسؤولون عن الإشراف على المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة؟	-	دمج الاستدامة عبر أعمالنا	24-27
	G8.2 كيف تأخذ الجهة أو الفرد هذه المخاطر والفرص في الاعتبار عند الإشراف على استراتيجية المؤسسة؟			
	G8.4 هل قامت مؤسستكم بتفويض دور الإشراف على المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة إلى منصب إداري محدد أو لجنة، وكيف تتم ممارسة الإشراف على هذا الدور أو اللجنة؟			
G9. أهداف الاستدامة	G9.1 ما المؤشرات التي تستخدمها مؤسستكم لقياس ورصد كل خطر أو فرصة متعلقة بالاستدامة تم تحديدها أعلاه؟		دمج الاستدامة عبر أعمالنا	24-27
G10. ممارسات الإفصاح	G10.1 هل تنشر شركتكم تقرير استدامة؟ نعم/لا		حول هذا التقرير	نعم
	G10.2 هل تنشر شركتكم تقريرًا قائمًا على GRI أو IFRS أو CDP أو SASB أو IIRC أو UNGC؟		حول هذا التقرير	GRI, SASB
G11. التحقق الخارجي	G11.1 هل يتم التحقق، أو التأكيد على إفصاحات الاستدامة من قبل جهة تدقيق خارجية؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC ESG Metrics)	حول هذا التقرير	التقرير لم يخضع لتدقيق خارجي
الفئة: المؤشرات المتكاملة				
I1. إعداد تقارير الاستدامة	I1.1 هل تنشر شركتكم تقرير استدامة؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	حول هذا التقرير	نعم
I3. إشراك أصحاب المصلحة	I3.1 هل تتفاعل شركتكم مع أصحاب المصلحة بشأن موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات/الاستدامة؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير (GRI). الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	دمج الاستدامة عبر أعمالنا	نعم
	I3.2 إذا كانت الإجابة نعم، يرجى الإفصاح عن وتيرة وفعالية هذا التفاعل.			26

الملحق (ج): المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	إفصاحات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإشارة إلى القسم	رقم الصفحة/ الصفحات
 الهدف 2: القضاء على الجوع	GRI 413-2	المساهمة في تقدم المجتمع	70-77
 الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه	GRI 305, 401, 403	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	33-39
 الهدف 4: التعليم الجيد	GRI 404	تطوير المواهب وبناء القدرات	58-62
 الهدف 5: المساواة بين الجنسين	GRI 401, 404, 406	تعزيز التنوع والعدالة في بيئة العمل	55-57
 الهدف 6: المياه النظيفة والنظافة الصحية	GRI 303	تعزيز إدارة موارد المياه	45
 الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	GRI 302	تعزيز الإدارة البيئية	30-32
 الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد	GRI 403, 404, 302, 401	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	33-35
		تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	33-39
		بناء مرونة القوى العاملة	48-54
		تطوير المواهب وبناء القدرات	58-62
		ترسيخ ثقافة السلامة	63-66



أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)	إفصاحات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإشارة إلى القسم	رقم الصفحة/ الصفحات
 الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	GRI 302, 303, 305, 306	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	33-39
 الهدف 13: العمل المناخي	GRI 302, 305	تعزيز الاقتصاد الدائري والحد من النفايات	40-44
 الهدف 14: الحياة تحت الماء	GRI 305	تعزيز إدارة موارد المياه	45
 الهدف 15: الحياة في البر	GRI 305	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	33-39
 الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية	GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-23, 205, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1	تسريع كفاءة الطاقة والعمل المناخي	33-39
 الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	غير متوفر	تعزيز الحوكمة والإشراف	80-81
		تعزيز التوريد المسؤول	85-86
		شهادتنا وجوائزنا	16-19
		عضوياتنا في الجمعيات	20-21



الملحق (د): فهرس مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

تتوافق معلومات الاستدامة لدى لولو للتجزئة مع معيار مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) الخاص بقطاع الأغذية والمشروبات – تجار تجزئة وموزعي الأغذية، إضافة إلى تجار التجزئة والموزعين متعددي الأنشطة والمتخصصين. وخلال السنوات القادمة، تسعى لولو للتجزئة إلى مواكبة تقاريرها مع معايير الاستدامة العالمية والوطنية المتطورة، بهدف الإفصاح بشفافية عن مخاطر وفرص الاستدامة ذات الصلة. ويوضح الفهرس أدناه الإفصاحات المتعلقة بالمواضيع الجوهرية بالنسبة إلى لولو للتجزئة.

الموضوع	المقياس	وحدة القياس	قطاع مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) ذي الصلة	رمز مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) ذي الصلة	رقم (أرقام) الصفحة و/أو الإجابات المباشرة
انبعاثات الهواء الناتجة عن التبريد	إجمالي انبعاثات النطاق 1 العالمية الناتجة عن مواد التبريد	طن متري (t) مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO ₂ -e)	الأغذية والمشروبات - تجار التجزئة وموزعو المواد الغذائية	FB-FR-110b.1	116,38
إدارة الطاقة	الطاقة التشغيلية المستهلكة	جيجا جول (GJ)		FB-FR-130a.1	34
	النسبة المئوية للطاقة المتجددة	النسبة المئوية (%)		39	
إدارة هدر الغذاء	كمية هدر الغذاء المتولدة	طن متري (t)		FB-FR-150a.1	44
صحة المنتجات والتغذية	مناقشة العملية المتبعة لتحديد وإدارة المنتجات والمكونات المرتبطة بالمخاوف التغذوية والصحية لدى المستهلكين	لا ينطبق		FB-FR-260a.2	67-68
وسم المنتجات والتسويق	عدد حالات عدم الامتثال لمتطلبات وسم المنتجات أو مدونات التسويق التنظيمية أو الخاصة بالقطاع	عدد		FB-FR-270a.1	67-68
إدارة الآثار البيئية والاجتماعية في سلسلة التوريد	مناقشة الاستراتيجيات المتبعة للحد من الأثر البيئي للتغليف	لا ينطبق		FB-FR-430a.4	40-42
إدارة الطاقة في قطاع التجزئة والتوزيع	إجمالي الطاقة المستهلكة	جيجا جول (GJ)		CG-MR-130a.1	34
	النسبة المئوية للكهرباء من الشبكة	النسبة المئوية (%)	34		
تنوع القوى العاملة والشمول	النسبة المئوية لتمثيل (أ) الجنس و(ب) مجموعات التنوع ضمن: (أ) الإدارة التنفيذية، (ب) الإدارة غير التنفيذية، (ج) جميع الموظفين الآخرين	النسبة المئوية (%)	CG-MR-330a.1	50	
توريد المنتجات والتغليف والتسويق	مناقشة الاستراتيجيات المتبعة للحد من الأثر البيئي للتغليف	لا ينطبق	CG-MR-410a.3	40-42	



الموضوع	المقياس	وحدة القياس	قطاع مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) ذي الصلة	رمز مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) ذي الصلة	رقم (أرقام) الصفحة و/أو الإجابات المباشرة
أمن البيانات	وصف النهج المتبع لتحديد ومعالجة مخاطر أمن البيانات	لا ينطبق	السلع الاستهلاكية - تجار التجزئة والموزعون متعددي الخطوط والمتخصصون الأغذية والمشروبات - تجار وموزعو الأغذية	CG-MR-230a.1 FB-FR-230a.2	87
	عدد حالات اختراق البيانات	عدد		0	
	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية (PII)	النسبة المئوية (%)		0	
	عدد العملاء المتأثرين	عدد		0	

الملحق (ه): منهجية انبعاثات غازات الدفيئة

في عام 2025، أجرت لولو للتجزئة تقييمًا شاملاً لجرد انبعاثات غازات الدفيئة لديها. وإلى جانب مواصلة رصد انبعاثات النطاقين الأول والثاني، حددت لولو للتجزئة وبدأت تتبع فئات انبعاثات النطاق الثالث ذات الصلة. وفي حين تم بالفعل الإفصاح عن معظم فئات النطاق الثالث المنطبقة، يجري رصد الفئات المتبقية داخليًا، مع استمرار الجهود الرامية إلى تعزيز دقة البيانات وادخالها لأغراض التقارير المستقبلية.

تم استخدام عوامل الانبعاث المعتمدة في احتساب انبعاثات غازات الدفيئة، بما يشمل عوامل تحويل انبعاثات غازات الدفيئة الصادرة عن وزارة الأعمال والطاقة والاستراتيجية الصناعية في المملكة المتحدة (UK BEIS) لانبعاثات النطاق الأول، وأحدث عوامل الانبعاث الصادرة عن الوكالة الدولية للطاقة (IEA) لانبعاثات النطاق الثاني، بالإضافة إلى عوامل الانبعاث الصادرة عن نماذج المدخلات والمخرجات البيئية والاقتصادية الأمريكية (US EIO) وقاعدة بيانات Agribalyse، حيثما ينطبق ذلك على فئات النطاق الثالث ذات الصلة.

النطاق	النوع/الفئة	الانبعاثات في عام ٢٠٢٥ (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	
النطاق 1	الاحتراق الثابت	8,921	
	الاحتراق المتحرك	42,159	
	غازات التبريد وغيرها	غازات كيبوتو: 120,306 الغازات غير المشمولة بروتوكول كيبوتو: 28,127	
	أنظمة إخماد الحرائق	724	
النطاق 2	الكهرباء المشتراة	486,315	
	التبريد المركزي المشترى	3,790	
النطاق 3	السلع والخدمات المشتراة (الفئة 1)	283,346	
	الأصول الرأسمالية (الفئة 2)	7,698	
	الأنشطة المرتبطة بالوقود والطاقة (الفئة 3)	195,282	
	النفايات المتولدة من العمليات (الفئة 5)	57,781	
	تنقل الموظفين (الفئة 7)	53,355	

الملحق (و): الاختصارات

ADAFSA	هيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية	GSO	هيئة التقييس لدول مجلس التعاون الخليجي
ADX	سوق أبوظبي للأوراق المالية	HACCP	نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة
AED	الدرهم الإماراتي	HR	الموارد البشرية
AML	مكافحة غسل الأموال	HRH	صاحب السمو الملكي
ASV	مزود خدمات المسح المعتمد	HRMS	نظام إدارة الموارد البشرية
ATM	جهاز الصراف الآلي	HSE	الصحة والسلامة والبيئة
BDA	اتفاقية تطوير الأعمال	HVAC	التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
BEVs	المركبات الكهربائية العاملة بالبطاريات	ICC	غرفة التجارة الدولية
BMS	أنظمة إدارة المباني	ICV	القيمة المحلية المضافة
CEO	الرئيس التنفيذي	IEA	وكالة الطاقة الدولية
CNG	الغاز الطبيعي المضغوط	IFRS	المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية
CO ₂	ثاني أكسيد الكربون	IPCC	الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ
CPA	هيئة حماية المستهلك	IT	تقنية المعلومات
CSO	الرئيس التنفيذي للاستدامة	KG	كيلوجرام
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات	KSA	المملكة العربية السعودية
CWEIC	مجلس الكومنولث للمشاريع والاستثمار	LMS	نظام إدارة التعلم
DIP	مجمع دبي للاستثمار	ME	الشرق الأوسط
ED	المدير التنفيذي	MRF	منتدى التجزئة في الشرق الأوسط
EMS	نظام الإدارة البيئية	MWh	ميغاواط ساعة
EPR	مسؤولية المنتج الممتدة	NGOs	المنظمات غير الحكومية
ESG	الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	NJCC	غرفة تجارة نيوجيرسي
EU	الاتحاد الأوروبي	OHS	الصحة والسلامة المهنية
FIFO	الوارد أولاً صادر أولاً	OJT	أثناء العمل
FY	السنة المالية	OSHA	إدارة السلامة والصحة المهنية
GCC	مجلس التعاون الخليجي	PCI-DSS	معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع
GDPR	اللائحة العامة لحماية البيانات	PDPL	قانون حماية البيانات الشخصية
GHG	غازات الدفيئة	POS	نقطة البيع
GJ	جيجا جول	PPE	معدات الوقاية الشخصية
GMO	كائن معدل وراثيًا	PV	كهرضوئي
GRI	المبادرة العالمية للتقارير	QAIC	معهد قطر أميركا للثقافة

المملكة المتحدة	UK
أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	UN SDGs
الولايات المتحدة الأمريكية	USA
الدولار الأمريكي	USD
المنتدى الاقتصادي العالمي	WEF

جمعية رجال الأعمال القطريين	QBA
المنتدى التجاري القطري البريطاني	QBBF
مقيّم أمني معتمد	QSA
التناضح العكسي	RO
آلة إعادة التدوير العكسية	RVM
الأنظمة والتطبيقات والمنتجات في معالجة البيانات	SAP
مجلس معايير محاسبة الاستدامة	SASB
المركز السعودي لكفاءة الطاقة	SEEC
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	SME
دولة الإمارات العربية المتحدة	UAE
زيت الطهي المستعمل	UCO



لولو
التجزئة

