



تعزيز الروابط المجتمعية

(رأس المال الاجتماعي وعلاقات الشركاء)

يظل الحصول على طاقة موثوقة وبأسعار معقولة أمرًا أساسيًا لرفاهية المجتمعات ونمو الاقتصادات. وتلتزم "أدنوك للتوزيع" بتلبية هذه الحاجة من خلال تعزيز علاقات قوية مع أصحاب المصلحة، والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المناطق التي نعمل فيها.

تظل علاقتنا مع أصحاب المصلحة جوهر عملياتنا، كما يمنح نهجنا التولوية لإحداث قيمة طويلة الأمد من خلال ممارسات الأعمال المسؤولة والمشاركة المجتمعية. إلى جانب عملياتنا وسلسلة القيمة الخاصة بنا، فإننا نحافظ على شراكات فاعلة تعزز المحتوى المحلي وتدعم المبادرات المجتمعية، ما يساهم في ترسيخ الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.

ربط ابتكاراتنا بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



المواضيع الجوهرية ذات الصلة

المجتمع المحلي	تقييم استدامة الموردين	الأثر الاجتماعي والاقتصادي
----------------	------------------------	----------------------------



97%
معدل رضا العملاء



8.6 مليون
درهم إماراتي
إجمالي الإنفاق
على المسؤولية
الاجتماعية
المؤسسية



”من خلال الإصغاء إلى عملائنا، نواصل تطوير عروضنا وتقديم قيمة أكبر للمجتمعات التي نخدمها. ويعكس التزامنا بالابتكار والجودة والارتقاء بتجربة العملاء الطريقة التي نعيد من خلالها تصور تجارة التجزئة على الطرق، ونحوّلها إلى وجهات حقيقية مفضّلة. وتمثل هذه المرحلة التطورية وعدًا متجددًا بتوفير مساحات مربّحة تتمحور حول العميل، وتعزز الترابط والثقة والولاء طويل الأمد.“

جالكلين البغدادي
المدير التنفيذي للتسويق

انطلاقًا من قيمنا الراسخة، نعمل على تعزيز علاقات قائمة على الثقة مع العملاء والموردين والموظفين والمجتمعات والجهات التنظيمية. نحرص على التفاعل المستمر لتلبية التوقعات المتغيرة، مع التركيز على الشفافية والأخلاقيات والمشاركة المجتمعية. من خلال التوريد المسؤول والتنمية المؤثرة، نعمل على ترسيخ مكانتنا الرائدة بصفقتنا شركة رائدة وموثوقة في القطاع. نؤمن بأن رأس المال الاجتماعي وعلاقات الشركاء القوية يعود بالنفع على أصحاب المصلحة، ويعزز نمو أعمالنا واستمرار مواكبتها للمستقبل.

يتجسد التزام ”أدنوك للتوزيع“ بالمشاركة المجتمعية والتنمية في البرامج المتنوعة التي تدعمها وتديرها. بلغ إجمالي نفقات الاستثمار المجتمعي في عام 2025 ما قيمته 8.6 مليون درهم إماراتي، ووجهت للمبادرات التي تعزز المجتمع المحلي، والسلامة، والتنمية المجتمعية، والإشراف البيئي، والرفاه الاجتماعي، وتحقيق نتائج إيجابية في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

نلتزم بالتواصل المستمر مع المجتمعات المحلية لمنح الأولوية لمبادرات المشاركة المجتمعية، والتشاور الرسمي بشأن الطول المستخدمة التي تعزز جودة الحياة. تستند المسؤولية المجتمعية إلى قيمتنا الجوهرية ”نحن مسؤولون“، وهي جزء لا يتجزأ من مدونة قواعد السلوك.

تستند استراتيجيتنا للمسؤولية المجتمعية المؤسسية إلى التعاون والاحترام، وتعمل من خلال ميثاق المسؤولية الاجتماعية المؤسسية والسياسات التشغيلية الداعمة التي تضمن مواءمة الأنشطة مع توقعات أصحاب المصلحة والمجتمع.

وتُعد المشاركة المجتمعية المحلية والتنمية، بما في ذلك المسؤولية الاجتماعية المؤسسية، بنّاءًا دائمًا على أجندة لجنة الاستدامة برئاسة الرئيس التنفيذي، واللجنة الفرعية للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات التابعة لمجلس الإدارة.

نحرص على إبقاء قنوات التواصل مفتوحة لضمان التفاعل والمشاركة الفعالة، كما نوفر للمجتمعات الوصول إلى قناة اتصال على مدار 24 ساعة لتقديم الشكاوى والتظلمات ومعالجتها.

نهجنا



المشاركة المجتمعية

دعمت “أدنوك للتوزيع” المجتمعات المحلية من خلال مبادرات في مجالات الرعاية الاجتماعية، والسلامة، والمشاركة البيئية، والتطوع المؤسسي خلال العام الماضي.

الآثار الاجتماعية والاقتصادية

. ولقد عمد الموظفون خلال شهر رمضان المبارك على توزيع وجبات إفطار أعدتها سيدات إماراتيات (87 متطوعًا؛ 174 ساعة)، كما دعموا الأسر ذات الدخل المحدود من خلال توفير أسطوانات غاز البترول المسال للمشاريع الصغيرة التي تديرها سيدات (49 متطوعًا؛ 123 ساعة). كما شاركنا في مبادرة الأمم المتحدة العالمية لركوب الدراجات للتوعية بالسلامة على الطرق في شهر مايو (50 متطوعًا؛ 200 ساعة).

وسعت الشركة التزامها تجاه البيئة والتنوع البيولوجي من خلال مبادرة “تبني شجرة الغاف”، التي تتيح للعملاء التبرع بنقاط برنامج “مكافآت أدنوك” لتبني الأشجار؛ حيث شارك في المبادرة 4512 متبرعًا. ومن خلال هذه المبادرة، تضافرت جهود الموظفين والعملاء لدعم أهداف التشجير الوطنية، حيث ساهم 20 متطوعًا بـ 80 ساعة عمل ضمن الأنشطة البيئية.

كما وسعت شركة “أدنوك للتوزيع” نطاق العطاء الخيري الرقمي عبر تطبيق “مكافآت أدنوك”، من خلال إدراج خصائص التبرع بالتعاون مع هيئة المساهمات المجتمعية – مَعًا، والهيئة العامة للشؤون الإسلامية والنوفا (أوقاف). تمكن العملاء من التبرع بنقاط المكافآت لصالح قضايا معتمدة، بما في ذلك الزكاة وبرامج الدعم المجتمعي، ما ساهم في تسهيل الوصول إلى قنوات التبرع في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

ساهمت “أدنوك للتوزيع” في النمو الاقتصادي لدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال مبادرات عززت القدرات المحلية وعلاقات أصحاب المصلحة. عززت الشركة تطوير القوى العاملة الوطنية من خلال استقطاب كفاءات إماراتية خبيرة، وتوسيع مسارات الشباب عبر برامج التوجيه والتدريب العملي. وساهم تخطيط التعاقب الوظيفي في دعم ترقى المواهب المحلية إلى أدوار قيادية، ما يعزز مرونة المؤسسة.

ساهم التواصل المستمر مع العملاء والمجتمعات المحلية في تحديد أولويات احتياجات أصحاب المصلحة وتحسين الخدمات. وجرى مواصلة الأنشطة مع أطر الاستدامة المعتمدة، بما في ذلك أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ومع الأولويات الاقتصادية الوطنية.

أعلنت “أدنوك للتوزيع” صراحة عن طموحها لتحقيق المياد المناخية بحلول عام 2045؛ وفي عام 2025، جرت المحافظة على برامج الحوكمة والتمكين ذات الصلة لدعم العمليات المسؤولة وخلق قيمة مستدامة.



شارك
4,512
متطوعاً

في مبادرة
“تبني شجرة الغاف”



87
متطوعاً

وزعوا وجبات
إفطار أعدتها
سيدات إماراتيات

نسبة مقارنة رواتب المواطنين في الإمارات 129% (أعلى من متوسط القطاع) نسبة مقارنة رواتب الوافدين 34% (أعلى من متوسط القطاع)

المقاييس الرئيسية	الوحدة	2025
نسبة الموظفين المعيّنين من المجتمعات المحلية	%	87
النسبة التقريرية للإنفاق على المشتريات المحلية	%	68
متوسط النّجور مقارنة بالمعايير الوطنية أو معايير القطاع	نسبة الشركة	نسبة مقارنة رواتب المواطنين في الإمارات 129% (أعلى من متوسط القطاع) مقارنة رواتب الوافدين 34% (أعلى من متوسط القطاع)
عدد الأفراد المُدرّبين من خلال برامج بناء القدرات	#	269 (عبر برنامج القيادة)
نسبة الزيادة في المهارات أو الشهادات المكتسبة بين أفراد المجتمعات المحلية	%	45

مبادراتنا للمسؤولية الاجتماعية المؤسسية



8.6 مليون درهم إماراتي

إجمالي الإنفاق على المشاركة المجتمعية والتطوير، بما في ذلك المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

تُعد جهودنا في مجال المسؤولية الاجتماعية المؤسسية ركيزة أساسية في أسلوب عملنا، وهي نابعة من إيماننا بأن إحداث القيمة يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالارتقاء بالمجتمعات وحماية البيئة. نسعى جاهدين لضمان مساهمة عملياتنا بشكل إيجابي في المجتمع من خلال دعم المبادرات في مجالات الصحة والتعليم وسبل العيش والبنية التحتية والاستدامة البيئية.

إجمالي الإنفاق على المشاركة المجتمعية والتطوير، بما في ذلك المسؤولية الاجتماعية المؤسسية: 8.6 مليون درهم إماراتي.

تبرعات غاز البترول المسال في رمضان

نظرة عاقبة

خلال شهر رمضان، قدمت "أدنوك للتوزيع" غاز البترول المسال للسيدات الإماراتيات والأسر المحلية لتمكينهم من إعداد الوجبات اليومية للعمال والفئات الأكثر احتياجًا. قدّمت هذه المبادرة إمدادات مستمرة من غاز البترول المسال طوال الشهر الفضيل، ما ساهم في دعم المطابخ المجتمعية لإعداد الوجبات وتقديمها بشكل منظم.

المستهدف

تمكين إعداد الوجبات بشكل مستمر ومستدام خلال شهر رمضان، من خلال دعم الأسر الإماراتية والمطابخ التي تحيرها سيدات محليات بغاز البترول المسال، لتمكينهن من الطهي للفئات المحتاجة.

الأثر

ساهمت تبرعات غاز البترول المسال في إعداد 700 ألف وجبة إفطار طوال شهر رمضان، والتي قدّمت بجهود 69 سيّدة إماراتية ضنّفن كمتطوعات خارجيات. كما ساهم 49 متطوعًا من موظفي "أدنوك للتوزيع" بإجمالي 123 ساعة تطوعية لدعم أنشطة التنسيق والتوزيع.

صناديق إفطار رمضان - كسر الصيام

نظرة عاقبة

تُعد مبادرة كسر الصيام مبادرة مجتمعية رمضان تهدف إلى دعم الأفراد الذين يفطرون في أثناء تنقلهم وقت أذان المغرب. وقد عمد موظفو "أدنوك للتوزيع" على مدار الشهر الفضيل على توزيع صناديق الإفطار عبر محطات "أدنوك للتوزيع" (أكثر من 83 محطة) في جميع أنحاء الدولة، بما في ذلك الشوارع والإشارات المرورية بالقرب من المناطق الأكثر احتياجًا، حتى يتمكن الصائمون من الإفطار في الوقت المحدد وبأمان وكرامة، دون تشتت أو تأخير.

المستهدف

دعم المجتمعات والعمال الصائمين خلال ذروة ساعات الإفطار، وتمكينهم من تناول وجبة إفطار كريّمة في وقتها المحدد، مع استقطاب الموظفين المتطوعين للمساهمة بفاعلية في تعزيز رفاهية المجتمع خلال شهر رمضان.

الأثر

شارك إجمالي 87 متطوعًا في المبادرة، حيث ساهموا بـ 174 ساعة تطوعية. تولّت "أدنوك للتوزيع" توزيع 300 ألف صندوق إفطار عبر أكثر من 83 محطة من محطات "أدنوك للتوزيع" في جميع أنحاء الدولة.



فعالية الأمم المتحدة العالمية للسلامة على الطرق ورياضة ركوب الدراجات

نظرة عاكة

في إطار التزام "أدнок للتوزيع" بالسلامة على الطرق، ورفاهية الموظفين، والمشاركة المجتمعية، شاركت الشركة في مبادرة الأمم المتحدة العالمية لركوب الدراجات الهوائية، احتفاءً بأسبوع الأمم المتحدة العالمي للسلامة على الطرق عبر ترويج مراكز ركوب الدراجات التابعة لها، بما يتماشى مع الشعار العالمي #جعل_ركوب_الدراجات_أمنًا. كما استضافت "أدнок للتوزيع" فعالية لركوب الدراجات في أحد مراكزها لتعزيز ممارسات ركوب الدراجات الآمنة بين أفراد المجتمع، مع تقديم مشروبات مجانية للمشاركين من "واحة أدنوك". ولقد شارك موظفو "أدнок للتوزيع"، خلال المبادرة، بفاعلية في نشاط ركوب الدراجات جنبًا إلى جنب مع مشاركين من مختلف فئات المجتمع، ما ساهم في تعزيز التنقل الآمن، وأنماط الحياة الصحية، والسلوك المسؤول على الطرق، وترسيخ ثقافة السلامة والمسؤولية الجماعية.

المستهدف

- تعزيز الوعي بالسلامة على الطرق، وتشجيع سلوكيات القيادة الآمنة، ودعم رفاهية الموظفين من خلال المشاركة المجتمعية الفاعلة.

الأثر

- شارك 50 متطوعًا من الموظفين، حيث ساهموا بإجمالي 200 ساعة تطوعية في جهود التوعية الدولية بالسلامة على الطرق
- حققت محتويات التواصل الاجتماعي التي نُشرت عبر منصات إنستغرام وفيسبوك وإكس وتيك توك، والتي شملت منشورين حصريين، 4.13 مليون مشاهدة، و2832 تفاعلًا، و314 مشاركة، مع تسجيل انطباعات إيجابية بنسبة 98%، ما يعكس التفاعل الجماهيري القوي مع الرسائل التوعوية بالسلامة على الطرق.

دعم شبكة رواد الأعمال الشباب الإماراتيين

نظرة عاكة

بالشراكة مع المؤسسة الاتحادية للشباب، وقّرت شركة "أدнок للتوزيع" مساحات مجانية للبيع بالتجزئة وتنفيذ الأنشطة في عدد من محطات الخدمة التابعة لها، لصالح المشاريع المملوكة لشباب إماراتيين. أتاحت هذه المساحات لرواد الأعمال الشباب عرض منتجاتهم والترويج لها وبيعها مباشرة للعملاء، من دون تحمل أي تكاليف ليجار المساحات. من خلال توفير المواقع الالفة للنظر داخل محطاتنا، أسهمت المبادرة في تقليل عوائق الدخول أمام مشاريع الشباب، ودعم ريادة الأعمال المحلية، وتعزيز المشاركة الاقتصادية داخل المجتمع.

المستهدف

دعم مشاريع الشباب الإماراتيين من خلال توفير مساحات تجارية مجانية في محطات الخدمة التابعة لشركة "أدнок للتوزيع"، بما يتيح فرص النمو وتعزيز الظهور والوصول إلى الأسواق.

التأثير

مكّنت المبادرة رواد الأعمال الشباب الإماراتيين من الوصول دون تكلفة إلى مواقع بيع بالتجزئة متميزة، وعززت حضورهم أمام العملاء، وأتاحت لهم التفاعل المباشر مع الجمهور، بما يسهم في دعم التنمية الاقتصادية المحلية وتمكين الشباب.

حملة العودة إلى المدارس والسلامة المرورية

نظرة عاكة

مبادرة ضمن المسؤولية الاجتماعية المؤسسية تركز على السلامة، نُفذت بالشراكة مع قيادات الشرطة في دولة الإمارات، بهدف رفع الوعي بسلوك القيادة في المناطق المدرسية وتعزيز سلامة الأطفال. أُجريت مشاركة عامة في محطات خدمة أدنوك ونقاط الاتصال المجتمعية في العديد من الإمارات. تم تنفيذ الحملة بالتعاون مع مدارس الشارقة الدولية الأمريكية و"مجموعة إي 7"، من خلال تنظيم أنشطة توعوية ميدانية وداخل المدارس.

المستهدف

تعزيز سلامة الطرق خلال فترة العودة إلى المدارس، وتشجيع القيادة المسؤولة في محيط المدارس، مع إشراك سائقي السيارات والناسر عبر أنشطة تُنفذ في المحطات.

التأثير

أسهم 60 متطوعًا بتقديم 240 ساعة عمل في مختلف إمارات الدولة، مما أتاح الوصول إلى نحو 10,000 طالب من خلال جلسات وأنشطة توعوية في المدارس المشاركة.

سلامة السائقين في رمضان

نظرة عاكة

خلال شهر رمضان، قدمت "أدнок للتوزيع" محتوى رقميًا هادفًا لتعزيز سلوكيات القيادة الآمنة. ولقد ركزت الرسائل الإعلامية على التعب الناجم عن الصيام، وإدارة السرعة، والقيادة الآمنة خلال ساعات ذروة الإفطار، مع تسليط الضوء على المبادرات المجتمعية التي نُفذت طوال الشهر.

المستهدف

رفع مستوى الوعي بمخاطر السلامة على الطرق المرتبطة بشهر رمضان، وتشجيع السائقين على القيادة بمسؤولية خلال أوقات الصيام والإفطار.

الأثر

تعزيز الوعي العام بمخاطر السلامة على الطرق المرتبطة بشهر رمضان من خلال محتوى رقمي هادف، ما ساهم في تعزيز أمن الطرق وتأكيد التزام "أدнок للتوزيع" برفاهية المجتمع. بالتعاون مع شرطة أبوظبي، نُفذت الحملة من خلال 4 مقاطع فيديو حصرية نُشرت عبر منصات إنستغرام وفيسبوك وإكس ولينكد إن، حيث حققت إجمالي 7.2 مليون مشاهدة، و5814 تفاعلًا على منصات التواصل الاجتماعي (بما في ذلك 424 إعادة مشاركة)، مع تسجيل انطباعات إيجابية بنسبة 96%، و134 استجابة مجتمعية، ما يعكس الانتشار الواسع والتفاعل الجماهيري القوي مع الرسائل التوعوية الخاصة بالسلامة المرورية في رمضان.

تبني شجرة غاف

نظرة عاكة

مبادرة وطنية بيئية تُمكن العملاء من التبرع بنقاط برنامج "مكافآت أدنوك" لتبني أشجار الغاف. استُكمِلت التبرعات، وبدأت عمليات زراعة الأشجار في المواقع المحددة، مع استمرار الأنشطة لاحقًا.

المستهدف

تعزيز الوعي البيئي والمساهمة في تحقيق مستهدفات التشجير الوطنية من خلال إشراك العملاء وتشجيع المشاركة التطوعية.

التأثير

نجحت المبادرة في إشراك 6,246 من أعضاء برنامج "مكافآت أدنوك"، من خلال استخدام ما مجموعه 110 مليون نقطة مكافآت، مما أسفر عن تبني 1838 شجرة غاف، بمشاركة 20 متطوعًا في أنشطة الزراعة.

تحدي صحراء أبوظبي

نظرة عاكة

مبادرة ضمن المسؤولية الاجتماعية المؤسسية تركّز على دعم القطاع الرياضي من خلال رعاية فعاليات "تحدي صحراء أبوظبي". قدّمت شركة "أدنوك للتوزيع" خدمات عينية للجهة المنظمة للفعالية. شملت الوقود وخدمات العناية بالسيارات والإعلانات والتغطية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. أقيمت الفعالية في مدينة العين، بما يسهم في دعم التنمية الاقتصادية المحلية وتسهيل الضوء على الإرث الثقافي للمنطقة المحيطة. تتمتع "أدنوك للتوزيع" بشراكة طويلة الأمد مع الجهة المنظمة لفعالية "تحدي صحراء أبوظبي". الإسهام في تمكين الفعالية من النمو المستمر كمصّة دولية تدعم دولة الإمارات العربية المتحدة.

المستهدف

دعم الرياضة وتعزيز مشاركة المجتمع وتحسين جودة الحياة من خلال المشاركة في المبادرات الرياضية الوطنية.

التأثير

وقّرت "أدنوك للتوزيع" أكثر من 100 ألف لتر من الوقود و16 ألف لتر من وقود الطائرات للجهة المنظمة للفعالية. كما قمنا بإنشاء منطقة جماهيرية تضم أنشطة ترفيهية ومقاعد جلوس ومناطق استراحة.

مهرجان ليوا الدولي في تل مربع

مبادرة ضمن المسؤولية الاجتماعية المؤسسية تركّز على دعم فعالية رياضية كبرى وذات أهمية ثقافية، هي "مهرجان ليوا الدولي في تل مربع". رعت "أدنوك للتوزيع" الفعالية من خلال تقديم دعم نقدي مباشر، إضافةً إلى تغطية التكاليف التشغيلية لإنشاء وتشغيل منطقة التزوّد الرئيسية بالوقود، و6 مناطق تزوّد ثانوية إضافية، وتقديم خدمات العناية بالسيارات "وواحة من أدنوك" في القرية الجماهيرية الرئيسية. كما وقّرنّا دعاية إعلانية عبر محطاتنا، إلى جانب تغطية واسعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

المستهدف

دعم الرياضة وتعزيز مشاركة المجتمع وتحسين جودة الحياة من خلال المشاركة في المبادرات الرياضية الوطنية.

التأثير

توفير 8 شاحنات تزوّد بالوقود في مركز التزوّد الرئيسي، إلى جانب شاحنات "محطتي" للتزوّد بالوقود عبر 6 مواقع جديدة. توفير طاقة استيعابية لتزويد 8,000 مركبة يوميًا بالوقود.

تعزيز تجربة الزوّار من خلال توفير اثنين من متاجر ومقاهي "واحة أدنوك"، وشحن السيارات الكهربائية عبر E2GO، وإنشاء مركز "طول الأسطول الذكية" لتثبيت شرائح تحديد الهوية بموجات الراديو وتفعيل المحافظ الرقمية.

حققت منصات التواصل الاجتماعي لشركة "أدنوك للتوزيع" 52 مليون مشاهدة تغطي فعاليات مهرجان ليوا.

حملة "تغلّب على الحر" الصيفية

نظرة عاكة

ركّزنا جهودنا على حماية الرفاه المجتمعي خلال ظروف الصيف القاسية من خلال حملة "تغلّب على الحر". وقّرت "أدنوك للتوزيع" دعمًا للتبريد وفرطبات للعمال في المواقع الخارجية والسائقين وأفراد المجتمع، لمساعدتهم على التكيف مع درجات الحرارة المرتفعة أثناء أداء مهامهم. هدفت المبادرة إلى الحد من الإجهاد الحراري ودعم الصحة الجسدية وتعزيز ممارسات العمل الآمنة خلال ذروة أشهر الصيف. كما قمنا بنشر معلومات توعوية حول سلامة القيادة في فصل الصيف عبر حساباتنا على وسائل التواصل الاجتماعي، استهدافًا للمستهلكين في مختلف أنحاء الدولة.

المستهدف

تعزيز رفاه المجتمع وسلامته من خلال الحد من تأثير الحرارة الشديدة على العاملين في المواقع الخارجية والسائقين.

التأثير

استفاد أفراد المجتمع والعاملون في الخطوط الانامية من تحسين مستويات الراحة والترطيب والدعم للتخفيف من آثار الحرارة خلال العمليات الصيفية. كما تم إشراك 5,800 موظف بشكل مباشر خلال جولتنا التوعوية التي استمرت 8 أسابيع. حققت مقاطع الفيديو التوعوية حول السلامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي 8 ملايين مشاهدة.

تبرعات برنامج "مكافآت أدنوك" للأعمال الخيرية

نظرة عاكة

أطلقت "أدنوك للتوزيع" ميزة التبرع الرقمي ضمن تطبيقها على الهاتف المحمول، بما يتيح للعملاء التبرع بنقاط برنامج "مكافآت أدنوك" غير المستخدمة مباشرةً لصالح جهات خيرية. تُكمل هذه المبادرة صناديق التبرعات النقدية المتوفرة داخل متاجر التجزئة في "واحة أدنوك"، من خلال توفير قناة تبرع مباشرة، غير نقدية، ويمكن الوصول إليها على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة.

المستهدف

توسيع نطاق المشاركة الخيرية من خلال تبسيط آلية التبرع القائمة على النقاط، وتعزيز ثقافة العطاء، وزيادة مشاركة العملاء في دعم المجتمع.

التأثير

في عام 2025، سجّلت مبادرة التبرع ضمن برنامج "مكافآت أدنوك" إجمالي 866.26 مليون نقطة مكافآت تم استبدالها، بمشاركة 194,518 عميلًا في التبرعات على مدار العام. حققت هذه المساهمات قيمة تقارب 866,000 درهم إماراتي، استفادت منها جهات شريكة رئيسية، من بينها الهلال الأحمر الإماراتي، وهيئة المساهمات المجتمعية "معًا"، والهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف والزكاة، ودائرة الأوقاف. تأكيد التزام شركة "أدنوك للتوزيع" بإحداث أثر اجتماعي ملموس من خلال الابتكار وتعزيز مشاركة العملاء.

منطقة استراحة السائقين

نظرة عاكة

تدعم هذه المبادرة الرفاه المجتمعي وسلامة الطرق، من خلال توفير مناطق مخصصة لاستراحة السائقين في مواقع "أدنوك للتوزيع". ضممت مناطق الاستراحة هذه لخدمة سائقي التوصيل وراكبي الدراجات والعاملين في الخدمات اللوجستية، من خلال توفير مساحات آمنة للراحة وترطيب الجسم واستعادة النشاط خلال ساعات العمل الطويلة. تعزّز المبادرة الصحة الجسدية، وتحدّ من الإرهاق، وتدعم ممارسات القيادة الآمنة داخل المجتمع. استثمرت الشركة 25 مليون درهم إماراتي في عام 2025 لإنشاء استراحات لسائقي الشاحنات، و1.8 مليون درهم إماراتي لاستراحات سائقي التوصيل.

المستهدف

دعم الرفاه المجتمعي وسلامة الطرق من خلال توفير مرافق استراحة أساسية للسائقين.

التأثير

استفاد السائقون وراكبو خدمات التوصيل من تحسين مستويات الراحة والاستراحة وجودة الحياة، مما أسهم في تعزيز سلامة الطرق وتحسين ظروف العمل الصحية.



استدامة الموردین والمشتريات المسؤولة

يمتد التزام "أدنوك للتوزيع" بالاستدامة ليشمل مجالات تركيز رئيسية ضمن سلسلة التوريد الخاصة بها. في عام 2025، أجرت الشركة تقييماتٍ شاملة لاستدامة الموردين، مما أتاح لها رؤية قيّمة حول نقاط القوة ومجالات التحسين لدى الموردين.

برنامج المحتوى الوطني

يُعدّ برنامج المحتوى الوطني مبادرة تقودها إدارة المشتريات، حيث يستكمل الموردون المحليون الحصول على شهادة البرنامج كجزء من متطلبات المناقصات وترسية العقود. تتحقق الشهادة من مدى مواءمة الموردين مع معايير البرنامج، بما في ذلك المتطلبات المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وقد ضُممت لتعزيز القيمة المستمدة من موارد دولة الإمارات العربية المتحدة من النفط والغاز، مع تعزيز سلاسل التوريد المحلية.

تدعم إجراءات المشتريات جميع قطاعات الشركة، مع التركيز على التوريد في الوقت المناسب للسلع والخدمات الملائمة للغرض، والحد من مخاطر سلسلة التوريد. يُطلب من البائعين والمقاولين والموردين الالتزام بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالموردين والشركاء خلال مراحل التسجيل والتأهيل المسبق والمناقصات. تتوافق ممارسات المشتريات مع سياسات وإجراءات المشتريات الخاصة بمجموعة أدنوك، مع الحفاظ على النزاهة والامتثال من خلال الالتزام الصارم بمدونة قواعد السلوك للأعمال الخاصة بالموردين والشركاء.

يجب أن يخضع جميع الموردین لإجراءات العناية الواجبة بشأن النزاهة قبل الدخول في أي تعاملاتٍ أو شراكاتٍ تجارية مع الشركة، بما يعزز الحوكمة الرشيدة عبر قاعدة الموردين.

المشتريات المسؤولة والحوكمة

تُعدّ المشتريات في "أدنوك للتوزيع" ركيزةً استراتيجية تمكينية، تدعم قطاعات الأعمال من خلال تطبيق ممارساتٍ توريدٍ منضبطة وإدارةٍ فعّالة للموردين. نهدف إلى التعاون مع موردين يلتزمون بالقوانين واللوائح السارية في مجالي الإدارة البيئية والاجتماعية، مع دمج آلية فحص برنامج القيمة المحلية المضافة الخضراء ضمن تقييمات الموردين لتعزيز خلق قيمة مستدامة. تطبق الشركة سياسة استبعاد الموردين من التعاقد في حال عدم استيفائهم للحد الأدنى من المتطلبات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. يُمنح الموردون الذين يظهرون أداءً متميزاً في الامتثال لمعايير القيمة الوطنية المضافة الخضراء نقاط إضافية، حيث تمثل هذه النتائج ركيزة أساسية في عملية اختيار الموردين.

تخضع أنشطة المشتريات لدينا لسياسات وإجراءات راسخة ضُممت لتحسين رأس المال العامل، وتعزيز القيمة عبر سلسلة التوريد، وإسناد القرارات إلى اعتباراتٍ تجارية مدروسة. تلتزم "أدنوك للتوزيع" بالحد من مخاطر سلسلة التوريد، مع مواءمة توريد السلع والخدمات مع أهدافها التشغيلية والاستراتيجية.

تُعدّ النزاهة عنصراً محورياً في جميع عملياتنا. يجب أن يخضع جميع الموردین لإجراءات التحقق من النزاهة قبل إبرام أي صفقاتٍ تجارية، مع الالتزام المستمر بمدونة قواعد السلوك للأعمال الخاصة بالموردين والشركاء. عقدت الشركة أيضاً جولات تعريفية حول نهج الشراء المسؤول، وذلك بهدف تعميق إدراك أصحاب المصلحة الداخليين لمسؤولياتهم ضمن مختلف أقسام سلسلة التوريد. تركز هذه الإجراءات الحوكمة عبر قاعدة مورديننا، وتدعم التحسين المستمر في أداء الاستدامة لديهم.

عملية تقديم العطاءات. كما يُعدّ التركيز على صحة وجودة حياة موظفي الموردین أحد المحاور الرئيسية لهذه التقييمات، بما يعزز التزامنا بالممارسات التجارية الأخلاقية والمسؤولة.

التقييم البيئي للموردين

في عام 2025، قُيِّمت "أدنوك للتوزيع" مدى امتثال مورديها الرئيسيين والثانويين لمعايير البيئة والصحة والسلامة في كل مرحلة، بدءاً من التسجيل ومروراً بالمناقصات وصولاً إلى تنفيذ الاتفاقيات. شملت العملية الشاملة التي اعتمدتها الشركة مراجعات أولية (المرحلة الأولى)، وتقييمات العطاءات (المرحلة الثانية)، وتقييمات الأداء إلى جانب تدقيقات الصحة والسلامة والبيئة (المرحلة الثالثة).

وأبرز تقرير التقييم لدينا أن الموردین كانوا يعالجون بشكلٍ فعّال القضايا المتعلقة بالاستدامة. تُدرج الشركة متطلبات الامتثال المرتبطة بالسلامة ضمن الاتفاقيات التعاقدية. كما تقوم الشركة بإجراء فحص مسبق للموردين والمقاولين فيما يتعلق بأدائهم في مجال السلامة والمخاطر المرتبطة به. خُددت مجالات التحسين في أداء الاستدامة، مع الالتزام بتعزيز هذه الضوابط خلال عام 2026. ويساعد هذا الالتزام المستمر على مواءمة مورديننا مع أهدافنا البيئية والإسهام في تحقيق مستقبل مستدام.

تُسهم هذه التقييمات في تعزيز الحوارات المفتوحة مع الموردین بشأن تحسين أدائهم في مجال الاستدامة. ومن خلال فهم المخاطر المحتملة لدى الموردین وتعزيز متطلبات سلسلة التوريد، نضمن استدامة عمليات الشركة على المدى الطويل. تُنفَّذ إجراءات المشتريات بوصفها وظيفة مركزية تدعم قطاعات أعمالنا المختلفة.

يتحقق ذلك من خلال شراء السلع والخدمات من موردين يلتزمون التزاماً صارماً بالقوانين واللوائح ذات الصلة بإدارة الجوانب البيئية والاجتماعية. تواصل "أدنوك للتوزيع"، من خلال هذه الجهود، الحفاظ على معاييرها العالية ودفع التغيير الإيجابي عبر سلسلة التوريد الخاصة بها.

التقييم الاجتماعي للموردين

طبقت "أدنوك للتوزيع" نظام تسجيل مركزي لتقييم امتثال الموردین لإقرار موردي أدنوك، والذي يشمل القواعد واللوائح ذات الصلة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها. يتوقع من جميع الموردین الالتزام بقوانين مكافحة الفساد وقواعد منع المدفوعات غير المشروعة، وضمان التزام جميع موظفيهم الصارم بمدونة قواعد السلوك لموردي وشركاء "مجموعة أدنوك".

وكجزء من تنفيذ اتفاقيات الشركة، يخضع مورديننا لتقييم نصف سنوي في مجالات الصحة والسلامة والبيئة. يُعدّ الالتزام بمعايير الصحة والسلامة والبيئة الصارمة لدى "أدنوك للتوزيع" شرطاً إلزامياً خلال

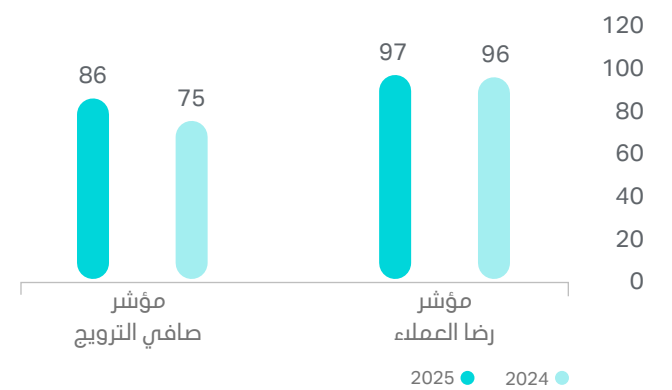
تعزيز علاقات العملاء

يركّز نهج “أدنوك للتوزيع” في إشراك العملاء على بناء علاقاتٍ طويلة الأمد وتقديم حلول تتماشى مع الاحتياجات المتغيرة لمرتادي محطات البيع بالتجزئة، وعملاء الأسطول والعملاء التجاريين، وشركاء الوكلاء، والمتسوقين داخل المتاجر. نؤكد على التعاون الاستباقي والتفاعل المنتظم في محطات الخدمة ومن خلال القنوات الرقمية، لاكتساب فهم أعمق لاحتياجات العملاء وتقديم قيمةٍ مستدامة بصورةٍ متسقة.

منتجات عالية الجودة وخدمات سريعة الاستجابة

نعمل على تعزيز تجربة العملاء الشاملة من خلال توفير وقود عالي الجودة، وزيوت التشحيم، وغاز البترول المسال، وخدمات البيع بالتجزئة في متاجر واحة أدنوك عبر قنواتٍ متعددة، إلى جانب التفاعل المباشر في محطات الخدمة، ونقاط خدمة العملاء، والتواصل الموجه. ولقياس مستوى الرضا وتحديد مجالات التحسين، نُجري استطلاعاتٍ دورية لراء العملاء تغطي جودة الخدمة وتوافر المنتجات والتسعير ودعم ما بعد البيع، على أن تتم مشاركة النتائج مع الفرق التشغيلية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية وتعزيز مستوى الخدمة.

نتيجة الاستطلاع



الامتثال لسلامة المنتجات والدائرية التشغيلية

يظل الامتثال لمعايير الصحة والسلامة الخاصة بالمنتجات مطلبًا أساسيًا في جميع عروضنا من الوقود وغير الوقود. تقوم فرق الشؤون الفنية والجودة المعنية بالعملاء بإجراء زياراتٍ ميدانية واختبارات للمنتجات عند إثارة أي ملاحظات، مع جمع عينات للتحليل ومشاركة النتائج مع الفرق التشغيلية لدعم التحسين في المستقبل. وبالتوازي مع ذلك، نعمل على مواءمة العمليات اليومية في محطات البيع بالتجزئة مع مبادئ الاقتصاد الدائري، لاسيما في إدارة المواد والنفايات (مثل الفرز ومسارات إعادة التدوير وكفاءة استخدام الموارد)، بما يلبي توقعات العملاء والجهات التنظيمية.

المقياس

2025	2024	
نسبة تقييم فئات المنتجات والخدمات الهامة لغرض تحسين تأثيرات الصحة والسلامة	100% 100%	
حالت عدم الامتثال للوائح التنظيمية التي نتج عنها غرامة أو عقوبة بسبب تأثير المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة في عام 2025	0 0	
حالت عدم الامتثال للوائح التنظيمية التي نتج عنها إنذار بسبب تأثير المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	0 0	
حالت عدم الامتثال للمواثيق الطوعية بسبب تأثير المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة في عام 2025	0 0	
حالت استدعاء المنتجات المسجلة في متاجر “أدنوك للتوزيع” خلال فترة التقرير	0 0	

معالجة الشكاوى والتظلمات وضمان الخصوصية

تتم معالجة ملاحظات العملاء من خلال آلية متكاملة لمعالجة الشكاوى تشمل أنشطة بيع الوقود بالتجزئة، وغاز البترول المسال، وزيوت التشحيم، وخدمات البيع بالتجزئة في المتاجر. يمكن تقديم الشكاوى عبر موظفي المحطات أو مراكز الاتصال أو القنوات الرقمية المتاحة على مدار الساعة من خلال “تطبيق أدنوك” على الهاتف المحمول، مع تصميم إجراءات المعالجة لتكون سريعة وشفافة. نحافظ على سياسة الخصوصية وندعم الضوابط لحماية بيانات العملاء وتعزيز الثقة.

صحة العلامة التجارية والتفاعل الرقمي

ترصد “أدنوك للتوزيع” تصوّر العملاء لعلامتها التجارية من خلال استطلاع تتبع صحة العلامة التجارية، والذي يتضمن بنّاء يقيس ما إذا كان المستهلكون ينظرون إلى “واحة أدنوك” كعلامة تجارية صديقة للبيئة ومستدامة.

تشير نتائج الاستطلاع إلى أن “واحة أدنوك” تتفوق على المنافسين من حيث تصوّر الاستدامة لدى المستهلكين. في عام 2025، أفادت الشركة بقياس إجمالي الوعي بالعلامة التجارية بدلاً من مؤشر صافي الترويج. حققت “واحة أدنوك” درجة وعي بالعلامة التجارية بلغت 69، مقارنةً بمتوسط السوق البالغ 48 درجة.

التفاعل مع الجهات الحكومية والجمعيات الصناعية والمستثمرين

وإلى جانب العملاء، نحافظ على تفاعل منظم وثنائي الاتجاه مع الجهات الحكومية والجهات التنظيمية، بما يضمن توافق أعمالنا مع اللوائح الوطنية في مجالات السلامة وأمن الطاقة والإشراف البيئي، مدعوماً بالامتثال والشفافية في إعداد التقارير. نتعاون مع الجمعيات الصناعية لتعزيز أفضل الممارسات في جودة المنتجات، والصحة والسلامة والبيئة، والطول التشغيلية المستدامة.

أما بالنسبة للمستثمرين، فنحرص على تقديم إفصاحات مفيدة وفي الوقت المناسب لدعم اتخاذ القرار، من خلال التقارير المتكاملة، والعروض التعريفية، والجولات الترويجية التي تغطي الاستراتيجية والمخاطر والتقدم في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك طموحنا للوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2045. تُسهم ملاحظات أصحاب المصلحة المصاحبة في توجيه قراراتنا وتعزيز الثقة والحفاظ على رخصتنا لمزاولة الأعمال.



التوجه المستقبلي

واسترشادًا بقيمتنا "نحن مسؤولون"، تلتزم "أدنوك للتوزيع" بترسيخ المبادرات الواردة في هذا التقرير وتوسيع نطاقها لتحقيق نتائج قابلة للقياس لأصحاب المصلحة خلال عام 2026 وما بعده.

سننتقل، في المجتمعات التي نعمل بها، من المبادرات المؤقتة إلى شراكات متعددة السنوات تُعطي الأولوية لسلامة الطرق والإشراف البيئي ودعم المشاريع التي تقودها النساء، مع توسيع نطاق التبرعات الرقمية عبر برنامج "مكافآت أدنوك"، وتوحيد حوكمة برامج التطوع لتتبع الساعات والنتائج بشفافية.

بالنسبة للعمل، سنعزز نهج التفاعل المستمر، ونرشد آليات متابعة وتحسين الخدمات بشكل تكاملي، ونعزز ضوابط حماية خصوصية البيانات. سنواصل التقدم نحو هدف الحياد المناخي بحلول عام 2045 من خلال تعزيز الحوكمة والبرامج التمكينية، وتحديد محطات مرئية، والإبلاغ عن التقدم استنادًا إلى مقاييس معتمدة، واستبدال المؤشرات التقديرية ببيانات موثقة ومتوافقة مع الأولويات الوطنية والأطر العالمية. نهدف، من خلال المشتريات المنضبطة والحوكمة المعززة والعمل المرتكز على المجتمع، إلى بناء رأس مال اجتماعي ورأس مال علاقات مستدامين يدعمان المرونة والثقة وخلق قيمة طويلة الأمد.

