

Date: 30 June 2026

التاريخ: 30 يونيو 2026

To: Boursa Kuwait Company K.S.C.P.

المحترمين،

السادة/ شركة بورصة الكويت

Dear Sirs,

تحية طيبة وبعد ،،،

Subject: Sustainability Report for the year 2025

الموضوع / تقرير الإستدامة عن عام 2025

With reference to the above subject and pursuant to the provisions of Chapter 1 of Module 12 "Listing Rules" of the CMA Executive Bylaws to law number (7) of 2010 and its amendments regarding the establishment of Capital Markets Authority and regulating securities activities, please be informed that Jazeera Airways K.S.C.P. has issued its Sustainability Report for the year 2025. The Report highlights the impact of the Company's activities on the Environment, the Society and the Economy, as well as the associated opportunities and risks and the Company's approach to managing such opportunities and risks.

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وعملاً بأحكام الفصل الأول من الكتاب الثاني عشر "قواعد الإدراج" من اللائحة التنفيذية للقانون رقم (7) لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية وتعديلاتهما، يرجى الإحاطة بأن شركة طيران الجزيرة ش.م.ك.ع. قامت بإصدار تقرير الإستدامة عن عام 2025 والذي يوضح تأثير أنشطة الشركة على مجالات البيئة والمجتمع والإقتصاد، وكذلك والفرص والمخاطر المرتبطة بتلك المجالات، ومنهجية الشركة في إدارة تلك الفرص والمخاطر.

Attachment: Sustainability Report for the year 2025.

مرفق لكم نسخة من تقرير الإستدامة عن عام 2025.

Sincerely,

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ،،،

Barathan Pasupathi باراثان پاسوباثي
CEO الرئيس التنفيذي





تقرير الاستدامة

٢٠٢٥

شركة طيران الجزيرة ش.م.ك.ع.
نطلق بمسؤولية. ونمو باستدامة.

الجزيرة.
Jazeera. | 20
عامة
YEARS

جدول المحتويات

42	الحكومة	17	استراتيجية الاستدامة	03	مقدمة
43	هيكل مجلس الإدارة	18	رؤية ومنهجية الشركة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية	04	نبذة عن طيران الجزيرة
44	السياسات	18	إطار الاستدامة	05	خريطة العمليات وشبكة الوجهات
45	الأخلاقيات والامتثال	19	السياسات الرئيسية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية	06	نبذة عن الأسطول
47	إدارة المخاطر	19	التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	06	أبرز المؤشرات التشغيلية في عام ٢٠٢٥
49	خصوصية البيانات والأمن السيبراني	19		07	مبنى الركاب T5
50	حقوق أصحاب المصلحة ومبدأ الشفافية	20	الحفاظ على البيئة	08	الرسالة، والرؤية، والقيم
50	مشاركة الموردين				
51	الملحق	20		09	رسالة الرئيس التنفيذي
52	مؤشر بورصة الكويت	21	المناخ والانبعاثات		
55	مؤشر GRI	23	كفاءة استهلاك الوقود والرحلات الجوية	11	نبذة عن التقرير
		24	مبادرات الهندسة والصيانة		
		25	إدارة الطاقة		
		27	إدارة المياه		
		28	إدارة النفايات	13	أصحاب المصلحة والموضوعات الجوهرية
		30	كوادرننا البشرية	14	أبرز فئات أصحاب المصلحة
		31	التنوع والقوى العاملة	14	نهج مشاركة أصحاب المصلحة
		32	الالتزام تجاه الموظفين	15	منهجية تقييم الأهمية النسبية
		32	التوطين والعمالة المحلية	16	مصفوفة الأهمية النسبية
		33	الدوران الوظيفي	16	الموضوعات الجوهرية
		34	مشاركة ورفاهية الموظفين والمزايا الوظيفية		
		35	التدريب والتطوير والتحول الرقمي		
		37	الصحة والسلامة		
		39	العملاء		
		40	عمليات مبنى الركاب T5		
		41	المشاركة المجتمعية		



01



مقدمة

نبذة عن طيران الجزيرة



وفي عام ٢٠٢٥، نجحت الشركة في توسيع شبكة رحلاتها إلى ٧٨ وجهة، إذ أقلت نحو ٥ ملايين مسافر على متن أسطول يضم ٢٣ طائرة، بما يعكس مكائنها القوية ومسيرة نموها المتواصل في هذه السوق الواعدة. ومع استمرار توسعها، تدرك الشركة مسؤوليتها عن تحقيق التوازن بين أدائها الاقتصادي ومتطلبات الحفاظ على البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

ويستند نموذج أعمال طيران الجزيرة على الكفاءة التشغيلية، والريادة في خفض التكاليف، وتقديم خدمات مرتكزة على العملاء. ويمكنها ذلك من تقديم أسعار تنافسية مع الحفاظ على مستويات خدمة قوية. وتؤكد الشركة التزامها بمواصلة النمو المستدام من خلال الاستثمار المدروس في الأسطول، والتوسع الاستراتيجي في شبكة الوجهات، وتعزيز الابتكار الرقمي والتميز التشغيلي.

تعد شركة طيران الجزيرة ش.م.ك.ع («طيران الجزيرة» أو «الشركة») إحدى الشركات الرائدة في مجال الطيران منخفض التكلفة التي يقع مقرها الرئيس في دولة الكويت وهي مدرجة في بورصة الكويت. ومنذ تأسيس الشركة في عام ٢٠٠٤، حققت مسيرة نمو متواصلة عززت من مكائنها كواحدة من أبرز شركات الطيران على المستوى الإقليمي، إذ تقدم تجربة سفر ميسورة التكلفة وموثوقة وعالية الجودة عبر شبكة وجهات متنوعة تمتد لتشمل الشرق الأوسط، ووسط وجنوب آسيا، وأوروبا، وإفريقيا.



خريطة العمليات وشبكة الوجهات

توفر طيران الجزيرة شبكة رحلات واسعة ومتنامية تربط الكويت بأبرز الوجهات الإقليمية والدولية حول العالم. وفي ظل الموقع الجغرافي الاستراتيجي لكويت، تسهم الشركة بدور محوري في ربط مسارات السفر الأعلى طلباً على مستوى الشرق الأوسط وآسيا وأوروبا وإفريقيا.

وتركز استراتيجية شبكتنا على رفع كفاءة المسارات الجوية، وزيادة عدد الرحلات على الوجهات الأعلى طلباً، واغتنام الفرص المتاحة عبر التوسع المدروس في أسواق جديدة. ومن خلال هذا النهج نعزز الربط الجوي، ونرتقي بتجربة المسافرين، ونرسخ مكانتنا التنافسية في قطاع الطيران منخفض التكلفة.

ومن خلال التوسع المستمر في شبكتنا وتعزيز كفاءتها، نسهم في دعم الترابط الاقتصادي، وتنشيط قطاع السياحة، وتسهيل حركة التنقل عبر الحدود، بما ينسجم مع أهدافنا الأوسع المرتبطة بالاستدامة والنمو.



تعكس هذه الخريطة الرحلات المجدولة فقط، ولا تشمل الرحلات غير المجدولة المخصصة لخدمة موسم الحج والعمرة.

نبذة عن الأسطول

أبرز المؤشرات التشغيلية فني عام ٢٠٢٥

37,480

إجمالي عدد الرحلات الدولية



٥ ملايين

إجمالي عدد المسافرين



78

عدد الوجهات



23

عدد طائرات الأسطول



تدير طيران الجزيرة أسطولاً حديثاً يتميز بتوفير الوقود، ويتكوّن بشكل رئيسي من طائرات إيرباص A٣٢٠، بما في ذلك الجيل الجديد A٣٢٠neo، وهي طائرات مجهزة بمحركات متطورة وتصاميم انسيابية بارعة، مثل الجنيحات الطرفية (Sharklets)، التي تعزز كفاءة الأداء الجوي للطائرة وتساعد على خفض استهلاك الوقود، وتقليل الانبعاثات، والحد من مستويات الضوضاء.

كما في عام ٢٠٢٥، بلغ حجم الأسطول ٢٣ طائرة، من بينها ١١ طائرة من طراز A٣٢٠neo، التي تسهم بشكل ملموس في تحسين الأداء البيئي للشركة من خلال تقليل استهلاك الوقود وانبعاثات الكربون.

ويشكل تحديث الأسطول ركيزة أساسية في استراتيجيتنا طويلة الأمد. ونواصل الاستثمار لضم طائرات أحدث وأكثر كفاءة لدعم نمو القدرة الاستيعابية وتعزيز التزامنا بممارسات الطيران المستدام.



مبنى الركاب T5



ولا يقتصر دور المبنى على رفع الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يمتد لدعم أهداف الاستدامة لدى الشركة من خلال مساعدتها على تحسين إدارة الموارد وتنظيم حركة المسافرين بصورة أكثر كفاءة.

ويمثل «مبنى الركاب T5» عنصرًا محوريًا في نموذج التشغيل الخاص بالشركة، ما يمنحها قدرة أكبر على التحكم في العمليات الأرضية وتحسين جودة الخدمة. وفي عام ٢٠٢٥، نجح مبنى الركاب T5 في استيعاب أعداد كبيرة من المسافرين، مع خضوعه لعمليات تحسين مستمرة تضمن تلبية النمو المستقبلي المتوقع.

تدير شركة طيران الجزيرة «مبنى الركاب T5» في مطار الكويت الدولي، وهو مبنى تم تصميمه لتعزيز الكفاءة التشغيلية والارتقاء بتجربة المسافرين. ويتيح هذا المبنى للشركة تقديم تجربة سفر أكثر سلاسة وتنظيمًا من خلال تسهيل إجراءات السفر، وتسريع إجراءات الجوازات والهجرة، وتقليل زمن الانتقال.



الرسالة، والرؤية، والقيم



الرسالة

نسعى دائماً إلى ابتكار وسائل لبث الحيوية والحماس في عملاتنا والارتقاء بالمعايير كل يوم.

الرؤية

نعمل على ترسيخ مكانتنا كأكثر شركة طيران قيمة في المنطقة يختارها المسافرون.

القيم

تتبنى قيماً جوهرية تُعد أساس الثقافة المؤسسية التي نحافظ عليها والقرارات التي نتخذها في عملياتنا:

04

التميز

نضع نصب عينينا تطوير العمليات باستمرار وتحقيق أعلى معايير الأداء

03

العمل الجماعي

نعني بأن التعاون في العمل هو ما يحقق أهدافنا المؤسسية الأداء

02

تحمل المسؤولية

نتحمل المسؤولية عن كل ما نقوم به ونحرص على الوفاء بالتزاماتنا

01

النزاهة

ملتزمون بأعلى معايير الأخلاقية والشفافية والمساءلة

تنبثق من هذه القيم توجهات الشركة الاستراتيجية على مستوى الحوكمة وإشراك أصحاب المصلحة وتحقيق القيمة المستدامة، وتمثل كذلك الأساس الذي يُرسخ الالتزام المؤسسي بممارسات الأعمال المسؤولة.



02



رسالة الرئيس
التنفيذية



رسالة الرئيس التنفيذي



وتشكل الحكومة الرشيدة الأساس الذي تستند إليه جميع أعمالنا، حيث نحرص على ترسيخ مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة، وتعزيز ممارسات إدارة المخاطر بما يدعم النمو المسؤول ويعزز استدامة أعمالنا على المدى الطويل.

ونحن نتطلع إلى المستقبل بثقة، مع مواصلة دمج مبادئ البيئة والمجتمع والحكومة في مختلف أنشطة الشركة، وتعزيز ممارسات الاستدامة، والمواءمة مع أفضل المعايير العالمية، بما يسهم في دعم التطور المستدام لصناعة الطيران.

ويستعرض هذا التقرير أهم الجهود المشتركة لموظفينا وشركائنا وجميع أصحاب المصلحة. ومن خلال هذا التعاون، نواصل بناء شركة طيران أكثر مرونة واستدامة، قادرة على تحقيق قيمة مستدامة لمساهميننا، وعملائنا، وموظفينا، والمجتمعات التي نخدمها.

باراثان باسوپاثي
الرئيس التنفيذي
شركة طيران الجزيرة

تتمثل رؤيتنا في طيران الجزيرة للاستدامة في تحقيق نمو مستدام يخلق قيمة طويلة الأجل، مع الالتزام بأعلى معايير المسؤولية في جميع جوانب أعمالنا. وبصفتنا شركة الطيران الاقتصادية الرائدة في دولة الكويت، نواصل ربط الأفراد والشركات والمجتمعات عبر شبكة وجهاتنا، مع دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحكومة في مسيرة نمونا.

شهد عام ٢٠٢٥ استمرار تعزيز مكانتنا في السوق، حيث نقلنا نحو خمسة ملايين مسافر عبر أكثر من ٧٨ وجهة، ووسعنا شبكة عملياتنا، وعززنا قدراتنا التشغيلية. وتعكس هذه الإنجازات مرونة نموذج أعمالنا، وتفاني كوادرنا، وحرصنا على تقديم خدمات سفر آمنة وموثوقة وبأسعار تنافسية.

وتظل الاستدامة ركيزة أساسية في استراتيجيتنا. وخلال العام، واطلنا تحديث أسطولنا الجوي وتنفيذ مبادرات تهدف إلى رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين استهلاك الوقود، وخفض الانبعاثات، إلى جانب دعم الجهود والمبادرات التي تسهم في تطوير طول الطيران المستدام وتسريع مسار إزالة الكربون في القطاع.

ولا تقتصر جهودنا على الجانب البيئي، بل تمتد إلى الاستثمار في رأس المال البشري، وتعزيز بيئة عمل آمنة وشاملة، والارتقاء بتجربة العملاء من خلال الابتكار الرقمي، وتحسين مستويات إمكانية الوصول، وتقديم خدمات ترتقي إلى تطلعات المسافرين.



03



نبذة عن
التقرير



نبذة عن التقرير



المعايير والأطر المستخدمة في إعداد التقرير

نظرة عامة

تلتزم طيران الجزيرة بأعلى معايير الشفافية والمساءلة في إعداد تقارير الاستدامة. وقد تم إعداد هذا التقرير بالاسترشاد بمجموعة من الأطر والمعايير الدولية المعتمدة، من بينها:

يمثل تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية خطوة محورية في مسيرة طيران الجزيرة نحو اعتماد مبادئ النمو المسؤول والطيران المستدام. ويقدم التقرير عرضًا شاملاً لأداء الشركة في قطاع الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، بما في ذلك السياسات والمبادرات والأولويات التي توجّه عملياتها. وبصفتها شركة طيران تربط وجهات إقليمية ودولية، تلتزم طيران الجزيرة -التي تتخذ من الكويت مقرًا لها- بخلق قيمة طويلة الأمد ودعم أهداف الاستدامة الوطنية والعالمية.

نطاق وحدود التقرير

يستعرض التقرير أداء طيران الجزيرة في مجال الاستدامة في مختلف عملياتها وأنشطتها التشغيلية، بما في ذلك مبنى الركاب T5 في مطار الكويت الدولي. كما يسلط الضوء على الآثار البيئية والاجتماعية وآثار الحوكمة المؤسسية لتلك العمليات ضمن حدودنا التنظيمية والتشغيلية.

تجدر الإشارة إلى أن تقارير الاستدامة السابقة كانت تركز بشكل رئيسي على الانبعاثات الناجمة عن عمليات الأسطول فقط، على عكس هذا التقرير الذي يوسّع نطاق الإفصاح ليشمل الانبعاثات الناتجة على مستوى المؤسسة ككل، بما في ذلك المرافق، بالإضافة إلى قطاعي الهندسة والصيانة. ويسهم هذا التوسع في توفير صورة شاملة حول البصمة الكربونية الإجمالية للشركة، بينما يؤكد التزامها بتعزيز الدقة والشفافية في تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية.

الفترة المشمولة بالتقرير

ما لم يُذكر خلاف ذلك، تغطي البيانات الواردة في هذا التقرير الفترة الممتدة من ١ يناير ٢٠٢٥ حتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٥.

جمع البيانات والتحقق من دقتها

تم جمع المعلومات الواردة في هذا التقرير عبر أنظمة الإدارة الداخلية، وآليات متابعة البيانات التشغيلية، ومنظومات إعداد التقارير الخاصة بالأقسام والإدارات المختلفة. وتؤكد طيران الجزيرة على التزامها المستمر بتعزيز دقة البيانات وضمان اتساقها وإمكانية تتبعها، بما يدعم سعيها إلى تطوير قدراتها في مجال إعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية.

3

التوقعات التنظيمية ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات بورصة الكويت

2

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

1

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير

وتواصل طيران الجزيرة جهودها لتعزيز الالتزام بأحدث المعايير العالمية والمتطلبات التنظيمية في تقاريرها المستقبلية.

مشاركة أصحاب المصلحة وجمع الملاحظات

تحرص طيران الجزيرة على الاستماع لآراء جميع أصحاب المصلحة، ومنهم مساهموها وعملاؤها وموظفوها وموردوها وشركاؤها والمجتمعات التي تعمل بها. وتظل مشاركة أصحاب المصلحة تمثل محورًا جوهريًا في مسيرتها نحو الاستدامة، وترحب الشركة بتلقي الملاحظات التي تسهم في تطوير أدائها في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية والارتقاء بممارسات إعداد التقارير. وللاطلاع على المزيد من المعلومات حول عمليات الشركة، يمكن الرجوع إلى الموقع الإلكتروني الرسمي لطيران الجزيرة. ولطرح أي استفسارات، يمكن لأصحاب المصلحة التواصل مع الشركة عبر قنوات الاتصال الرسمية المخصصة لذلك.

التدقيق الخارجي

لم يخضع هذا التقرير لأي عمليات تدقيق خارجية. ومع استمرار طيران الجزيرة في تطوير ممارساتها المتعلقة بإعداد تقارير الاستدامة، ستعمل الشركة على تقييم الفرص المتاحة لتعزيز عمليات التحقق من البيانات، بما يسهم في زيادة موثوقية الإفصاحات الصادرة عنها.



04



أطباء المطلة
والموضوعات
الجوهريّة



أبرز فئات أصحاب المصلحة

تدرك طيران الجزيرة أن نجاحها على المدى الطويل يعتمد على بناء علاقات قوية وشفافة مع مختلف أصحاب المصلحة. لذلك تعمل الشركة على التواصل مع مجموعة متنوعة من الفئات التي تتأثر بعملياتها بشكل مباشر أو غير مباشر، وتدعم قدرتها على خلق قيمة مستدامة.

وتشمل تلك الفئات ما يلي:

المساهمون والمستثمرون:
توفر هذه الفئة رأس المال، وتتوقع من الشركة أداءً مستدامًا على الجانب المالي والممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية

العملاء:
يعتمدون على الشركة لتقديم تجارب سفر آمنة وموثوقة ومسؤولة

الموظفون:
هم المحرك الأساسي للأداء التشغيلي وجودة الخدمة

الجهات التنظيمية والهيئات الحكومية:
هي الجهات المسؤولة عن مراقبة مستوى الالتزام بلوائح قطاع الطيران والمتطلبات البيئية والمؤسسية

الموردون والشركاء التجاريون:
تشمل هذه الفئة مقدمي الخدمات، مثل مزودي الوقود والخدمات الأرضية

السلطات ومشغلو المطارات:
تسهم هذه الفئة بدور محوري في كفاءة المنظومة التشغيلية

المجتمعات المحلية:
المناطق التي تعمل بها الشركة، وتسهم في تنميتها الاقتصادية والاجتماعية

وتحرص طيران الجزيرة على تقييم منظومة أصحاب المصلحة لديها بصورة مستمرة للتأكد من مواكبة آليات التواصل المستخدمة لتوقعاتهم المتغيرة.

نهج مشاركة أصحاب المصلحة

تعتمد طيران الجزيرة نهجًا منظمًا للتواصل المستمر مع أصحاب المصلحة، بهدف فهم أولوياتهم، ومعالجة مخاوفهم، ودمج ملاحظاتهم في عمليات اتخاذ القرار.

ويتم هذا التواصل عبر مجموعة من القنوات الرسمية وغير الرسمية، التي تشمل الآتي:

التواصل الدوري مع المستثمرين وإصدار الإفصاحات:
بما في ذلك الإفصاحات المالية وتقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية

آليات جمع ملاحظات العملاء:
مثل الاستبيانات، والمنصات الرقمية، والتفاعلات المباشرة في أثناء تقديم الخدمة

مبادرات إشراك الموظفين:
تشمل آليات التواصل الداخلي، وبرامج التدريب، ومراجعات الأداء

التقارير المقدمة للجهات التنظيمية وتقارير الامتثال:
تقدم للجهات المختصة

التواصل مع الموردين والشركاء:
بما في ذلك مراجعات الأداء واتفاقيات التعاقد

أنشطة التواصل المجتمعي:
تشمل المبادرات والشراكات الاجتماعية

ومن خلال هذه القنوات، تسعى طيران الجزيرة إلى تعزيز الثقة والشفافية في تعاملاتها مع أصحاب المصلحة، وذلك عبر أخذ آرائهم بعين الاعتبار عند تحديد الأولويات التشغيلية والاستراتيجية للشركة.

منهجية تقييم الأهمية النسبية



تُجرى طيران الجزيرة تقييمًا منهجيًا للأهمية النسبية للقضايا المختلفة، بهدف تحديد موضوعات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية الأكثر ارتباطًا بأعمالها وبأصحاب المصلحة المرتبطين بها. ويمكننا هذا الإجراء من تركيز جهودنا وإفصاحاتنا على القضايا الأكثر تأثيرًا في قدرتها على خلق قيمة مستدامة.

وتستند عملية تقييم الأهمية النسبية لدينا إلى نهج متعدد المراحل، وذلك على النحو التالي:

01

تحديد موضوعات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية يتم إعداد قائمة شاملة بالموضوعات المحتملة ذات الصلة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، وذلك استنادًا إلى معايير الصناعة (مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والأطر الخاصة بقطاع الطيران)، بالإضافة إلى المقارنات المعيارية مع الشركات النظيرة، والتوقعات التنظيمية، وتقييمات المخاطر الداخلية.

02

مشاركات أصحاب المصلحة وتحديد الأولويات يتم جمع آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين عبر قنوات التواصل المتاحة لفهم تصوراتهم بشأن أهمية القضايا المختلفة المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية.

03

التقييم الداخلي يتم تقييم أهمية كل موضوع من الموضوعات المحددة من منظور الأعمال، مع الأخذ في الاعتبار عدة جوانب مثل: أثرها التشغيلي، ومستوى التعرض للمخاطر، والأهمية التنظيمية، والمواءمة الاستراتيجية.

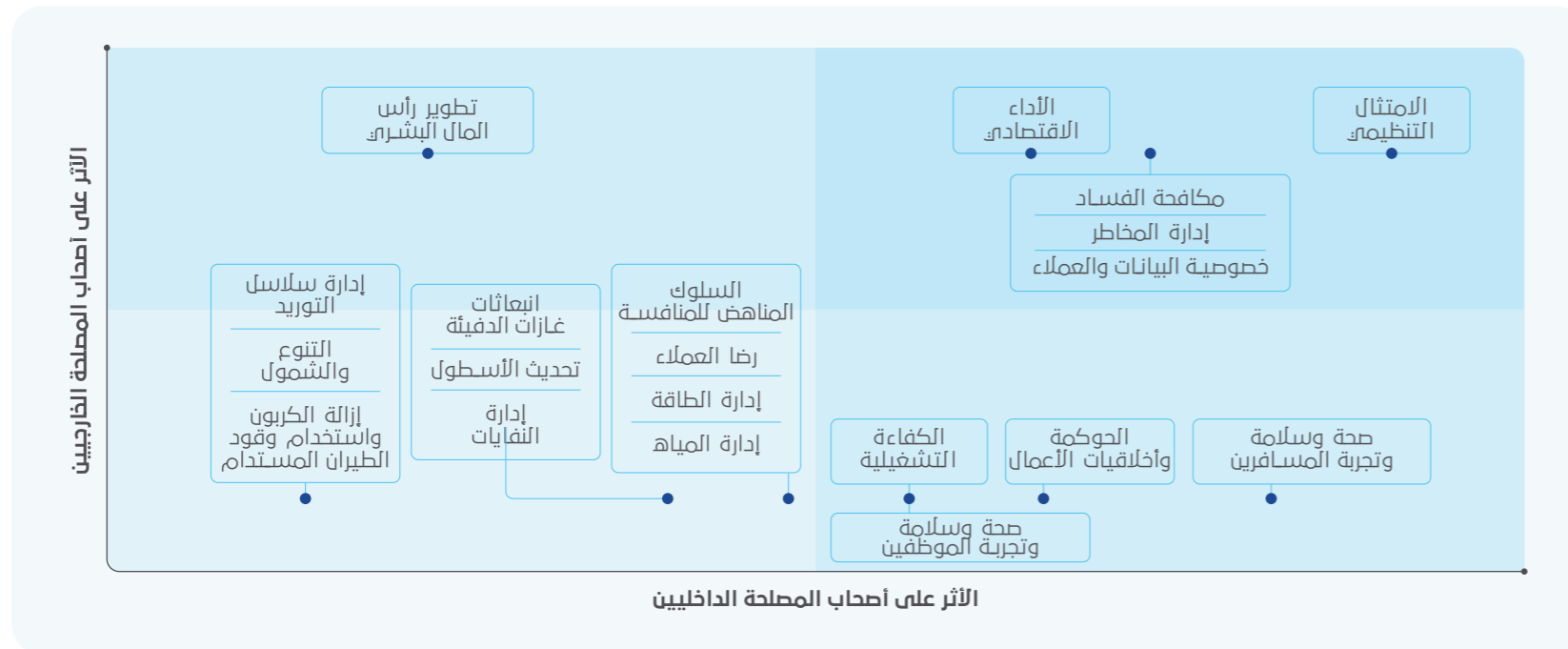
04

التقييم الكمي والتحقق من النتائج تشمل هذه المرحلة التقييم الكمي للموضوعات وترتيبها بناءً على درجة أهميتها لأصحاب المصلحة وأثرها على الأعمال. وبعد ذلك، تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة النتائج للتحقق من دقتها وضمن توافقها مع الاستراتيجية المؤسسية وإطار إدارة المخاطر.

05

تطوير مصفوفة الأهمية النسبية يتم استعراض نتائج التقييم باستخدام مصفوفة الأهمية النسبية لتسليط الضوء على الموضوعات الأكثر أهمية، ما يمكّن الشركة من إدارة عمليات الإفصاح وإعداد الاستراتيجية المؤسسية ومتابعة الأداء بصورة أكثر كفاءة.

مصفوفة الأهمية النسبية



الموضوعات الجوهرية

2.99	الامتثال التنظيمي
2.96	إدارة المخاطر
2.96	مكافحة الفساد
2.96	خصوصية البيانات والعملاء
2.95	الأداء الاقتصادي
2.88	تطوير رأس المال البشري
2.81	صحة وسلامة وتجربة المسافرين
2.78	الحوكمة وأخلاقيات الأعمال
2.77	صحة وسلامة وتجربة الموظفين
2.77	الكفاءة التشغيلية
2.76	إدارة الطاقة
2.76	إدارة المياه
2.76	السلوك المناهض للمنافسة
2.76	رضا العملاء
2.74	انبعاثات غازات الدفيئة
2.74	إدارة النفايات
2.74	تحديث الأسطول
2.71	التنوع والشمول
2.71	إزالة الكربون واستخدام وقود الطيران المستدام
2.71	إدارة سلسلة التوريد

مصفوفة الأهمية النسبية



أظهرت نتائج تقييم الأهمية النسبية أن الموضوعات الأكثر أولوية لشركة طيران الجزيرة وأصحاب المصلحة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية هي تلك التي تؤثر بشكل أكبر على أداء الأعمال وأصحاب المصلحة الخارجيين. وقد صدرت الموضوعات المرتبطة بالحوكمة قائمة الأولويات، خاصة تلك المتعلقة بالامتثال التنظيمي، وإدارة المخاطر، ومكافحة الفساد، وحماية البيانات وخصوصية العملاء، والأداء الاقتصادي. وتأتي تلك النتائج انعكاساً للطبيعة التنظيمية الدقيقة لقطاع الطيران الذي يتطلب قدرًا كبيرًا من الحوكمة الرشيدة والممارسات الأخلاقية والمرونة المالية، باعتبارها ركائز أساسية لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة وضمان استدامة الأعمال على المدى الطويل.

كما برزت القضايا الاجتماعية بوصفها أحد المحاور الرئيسية على قائمة الأولويات، ولا سيما تلك المتعلقة بالموظفين والعملاء. فقد حظيت موضوعات تطوير رأس المال البشري، وصحة وسلامة وتجربة المسافرين، وصحة وسلامة الموظفين، ورضا العملاء بأولوية واضحة، بما يعكس أهمية توفير تجربة سفر آمنة وعالية الجودة، مع الاستثمار في تطوير القوى العاملة وتعزيز رفاهية الموظفين. وبالتوازي مع ذلك، تظل الكفاءة التشغيلية وتحديث الأسطول أمرين أساسيين نظرًا إلى دورهما المحوري في دعم الأداء وتقديم الخدمات، ما يعزز أهميتهما ضمن الاستراتيجية العامة للشركة.

أما على الصعيد البيئي، فقد تم تحديد إدارة الطاقة، وانبعاثات غازات الدفيئة، وإدارة النفايات، ووقود الطيران المستدام بوصفها الموضوعات الجوهرية الأكثر أهمية، وإن جاءت في مرتبة أدنى نسبيًا مقارنةً بمحور الحوكمة والقضايا الاجتماعية. ويشير ذلك إلى اهتمام متزايد بالاستدامة البيئية في قطاع الطيران، إلا أنه لا يزال قطاعًا أخذًا في التطور. وبشكل عام، تُظهر مصفوفة الأهمية النسبية اعتماد شركة طيران الجزيرة نهجًا متوازنًا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، يستند إلى أسس إدارية قوية، ويهتم بالأفراد والتميز التشغيلي، ويتجه بشكل تدريجي نحو تحسين الأداء البيئي.



05



استراتيجية
الاستدامة






رؤية ومنهجية الشركة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية



تؤمن طيران الجزيرة بأن النمو المستدام يبدأ من اعتماد ممارسات أعمال مسؤولة توازن بين تحقيق قيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة، والحد من الآثار البيئية، والإسهام بدور إيجابي في المجتمع. ومن هذا المنطلق، تركز رؤية الشركة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية على بناء نموذج أعمال مرن يمكنه مواكبة متطلبات المستقبل، وذلك من خلال دمج مبادئ الاستدامة في العمليات الأساسية وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية للشركة.

وتدرك طيران الجزيرة أن الاعتبارات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية تساهم بدور محوري في إدارة المخاطر واغتنام الفرص المتاحة في قطاع الطيران. وهو ما ينعكس في استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية التي تعتمدها الشركة، إذ يشكل المستثمرون والعملاء المحرك الأساسي في هذه المسيرة، ما يشجع الشركة على اعتماد ممارسات أكثر مسؤولية وشفافية.

ويسترشد هذا النهج بثلاثة محاور رئيسية:

- 
المسؤولية البيئية:
تشمل خفض الانبعاثات، وتحسين كفاءة استهلاك الوقود، واعتماد طول تقنية أكثر استدامة
- 
الأثر الاجتماعي:
ضمان سلامة ورفاهية وتطوير موظفينا وتنمية المجتمعات التي نعمل فيها
- 
الحكومة الرشيدة:
الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية ومعايير الشفافية والمساءلة

ومن خلال دمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية في مختلف عملياتها، تسعى طيران الجزيرة إلى تعزيز أداء الأعمال، والحد من المخاطر التشغيلية، وحماية هورتها المؤسسية، والإسهام في تشكيل مستقبل أكثر استدامة لقطاع الطيران.

إطار الاستدامة



يرتكز إطار الاستدامة في طيران الجزيرة على دمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية في مختلف مستويات العمل داخل المؤسسة. وتعتمد الشركة نهجًا متكاملًا يربط أولويات الاستدامة بكل من استراتيجية الأعمال، والعمليات التشغيلية، وتوقعات أصحاب المصلحة.

ويقوم هذا الإطار على دمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية في المنظومة الإدارية وعمليات اتخاذ القرار، بينما يخضع لإشراف مجلس الإدارة ومراقبة مجموعة من اللجان المتخصصة المعنية بإدارة المخاطر والتدقيق والمكافآت. وفي حين لا يتم ربط مكافآت الإدارة التنفيذية رسميًا بالأداء في مجال الاستدامة، فإن هذا الإطار التنظيمي يضمن تعزيز المساءلة وترسيخ مبادئ الشفافية في مختلف أنشطة الشركة.

ويركز إطار الاستدامة على المحاور الرئيسية التالية:

التكامل التشغيلي: ودمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية في أنشطة الطيران، والخدمات الأرضية، وخدمات العملاء

إدارة المخاطر والفرص: وتحديد المخاطر المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، واغتنام الفرص المتاحة لتعزيز الأداء

التوافق مع تطلعات أصحاب المصلحة: وضمان توافق أولويات الاستدامة لدى الشركة مع توقعات أصحاب المصلحة والمتطلبات التنظيمية

التحسين المستمر: ويشمل ذلك المراجعة والتحديث الدوريين للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية بما يعكس تطور نموذج أعمال الشركة

وتوفر هذه الاستراتيجية إطارًا منهجيًا يساعد الشركة على إدارة بصمتها البيئية، وتعزيز أثرها الاجتماعي، وضمان التزامها بممارسات الحوكمة الرشيدة، فضلًا عن دعم نمو الشركة على المدى الطويل.

التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

تحرص طيران الجزيرة على مواصلة استراتيجية الاستدامة لديها مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، وذلك من خلال دمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية في أنشطتها الأساسية وعمليات اتخاذ القرار. وتركز مبادرات الشركة على الحد من الآثار البيئية عبر تعزيز كفاءة استهلاك الوقود وإدارة الانبعاثات، ودعم النمو الاقتصادي من خلال توفير فرص عمل محلية وتنمية الكفاءات الوطنية، إلى جانب تعزيز رفاهية وسلامة الموظفين، وخلق بيئة عمل شاملة توفر فرصاً متكافئة للجميع. ومن خلال هذا النهج، تساهم طيران الجزيرة في دعم الأولويات العالمية للتنمية المستدامة، وفي الوقت نفسه تحقيق قيمة طويلة الأمد لأصحاب المصلحة والمجتمعات التي تعمل بها.

الصحة الجيدة والرفاه

03

المساواة بين الجنسين

05

العمل اللائق ونمو الاقتصاد Growth

08

الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

09

العمل المناخي

13



مدونة السلوك:

ترسيخ مبادئ السلوك الأخلاقي، والنزاهة، والمعايير المهنية

سياسة الخطوية:

ضمان حماية بيانات أصحاب المصلحة وضمان استخدامها بصورة مسؤولة

سياسة الإبلاغ عن المخالفات:

توفير آليات شفافة للإبلاغ عن الممارسات غير الأخلاقية

سياسة تضارب المصالح:

منع وإدارة حالات تضارب المصالح المحتملة

سياسة حماية حقوق أصحاب المصلحة:

حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة

سياسة المكافآت:

ربط أنظمة المكافآت بالأداء ومبادئ الحوكمة

سياسة المسؤولية الاجتماعية:

تعزيز المشاركة المجتمعية وتوجيه المبادرات ذات الأثر الاجتماعي

سياسة الموارد البشرية:

تعزيز رفاهية الموظفين، ودعم التنوع في بيئة العمل، وتطوير الكوادر المهنية

سياسة السلامة:

تحديد التزام الشركة بالحفاظ على أعلى معايير السلامة والجودة والأمن، من خلال الإدارة الاستباقية للمخاطر، وتطبيق مبادئ ثقافة العدالة، وتعزيز الإبلاغ عن المخاطر والحوادث المتعلقة بالسلامة، والتحسين المستمر، ودمج العوامل البشرية في العمليات، والامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتحمل المسؤولية البيئية

سياسة الأطراف ذات الصلة وسياسة الأرشيف:

تحسين الأداء في مجال الحوكمة والشفافية وإدارة السجلات المؤسسية

المفاوضة الجماعية:

في الوقت الحالي، لا توجد آليات لدعم اتفاقيات المفاوضة الجماعية في شركة طيران الجزيرة

تساهم هذه السياسات مجتمعة في ترسيخ ممارسات الحوكمة الرشيدة، وتعزيز الامتثال التنظيمي، والتأكيد على التزام الشركة بسلوكيات الأعمال الأخلاقية والمستدامة.

السياسات الرئيسية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية

لضمان التنفيذ الفعال لاستراتيجية الاستدامة، وضعت طيران الجزيرة مجموعة متكاملة من السياسات التي تنظم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، ما يساهم في توجيه عملياتها وتحديد معايير السلوك المتوقع في مختلف أنحاء الشركة. وتمثل هذه السياسات إطاراً إلزامياً لجميع الأطراف ذات الصلة وركيزة أساسية لمنظومة الحوكمة المؤسسية لدى الشركة.

وتشمل هذه السياسات ما يلي:



06



الحفاظ على البيئة

إننا في طيران الجزيرة ندرك أن لقطاع الطيران بصمة بيئية كبيرة، لا سيما من خلال استهلاك الوقود والانبعاثات المصاحبة له.

وذلك، تلتزم الشركة بالحد من أثرها البيئي عبر تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحديث الأسطول، وإدارة الموارد بصورة مسؤولة.

وتركز الاستراتيجية البيئية لطيران الجزيرة على خفض كثافة الانبعاثات، وتحسين الكفاءة في استهلاك الوقود واستخدام الموارد، وذلك على مستوى عملياتها المختلفة.

المناخ والانبعاثات

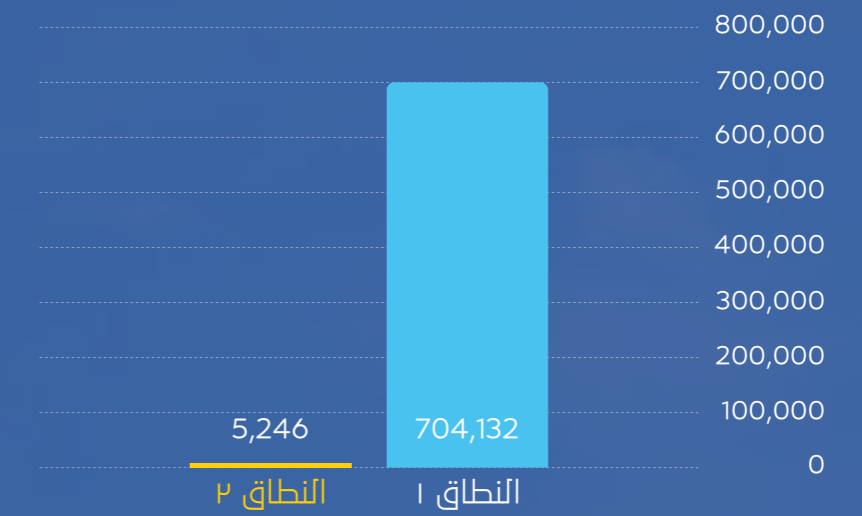


تأتي إدارة انبعاثات غازات الدفيئة في مقدمة أولويات طيران الجزيرة. وتشكل الانبعاثات الناتجة عن احتراق وقود الطائرات الجزء الأكبر من البصمة البيئية للشركة، ولذلك، نحرص على متابعة هذه الانبعاثات بصورة مستمرة وإدارتها بصورة منهجية في مختلف عملياتها.

وفي عام ٢٠٢٥، بلغ إجمالي الانبعاثات الكربونية للشركة نحو ٧٠٩,٣٧٨ طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، ما يعكس ارتفاع الطلب على السفر وتوسيع شبكة الرحلات. ويعود نحو ٩٩٪ من هذه الانبعاثات إلى عمليات الأسطول، التي لا تزال تمثل المصدر الأكبر للأثر البيئي للشركة. وتنتمي معظم هذه الانبعاثات إلى «النطاق ١» الناتج عن استهلاك الوقود في عمليات الطيران، بينما يرتبط جزء أقل منها بـ «النطاق ٢» الناتج عن استهلاك الكهرباء اللازمة لتسيير العمليات اليومية.

وعلى الرغم من عدم متابعة انبعاثات «النطاق ٣» في الوقت الحالي، فإن الشركة تدرك أهمية هذه الخطوة، وتعمل على تقييم الفرص المتاحة لتوسيع إطار الإفصاح عن الانبعاثات لديها تدريجيًا.

انبعاثات الكربون (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



يشمل النطاق الأول استهلاك الوقود الناتج عن عمليات الطيران والعمليات اللوجستية الأرضية، بينما يشمل النطاق الثاني استهلاك الكهرباء المشتراة.

للد من كثافة الانبعاثات، تتابع طيران الجزيرة عددًا من المؤشرات التشغيلية الرئيسية، من بينها:

معدل الانبعاثات الكربونية لكل مسافر / لكل مقعد متاح للكيلومتر (ASK):
يستخدم لتحسين الكفاءة مع نمو أعداد المسافرين

إجمالي المقاعد المتاحة للكيلومتر:
تجاوز هذا المؤشر ٨.٦ مليارات كيلومتر، بما يعكس توسع شبكة الرحلات وزيادة كفاءتها

أعداد المسافرين:
تجاوزت ٥ ملايين مسافر سنويًا، ما أسهم في تحسين معدل الانبعاثات لكل مسافر بفضل ارتفاع معامل إشغال المقاعد

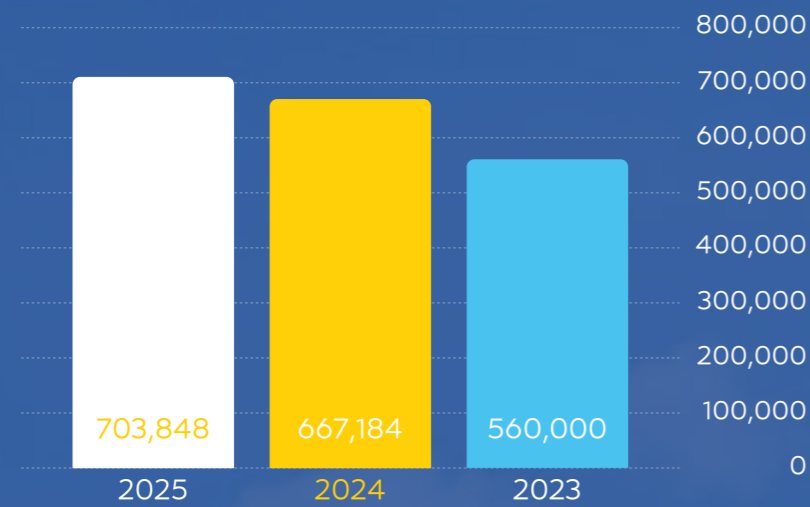
الانبعاثات الناتجة عن عمليات الأسطول

تجري طيران الجزيرة تقييمات دورية لبصمتها الكربونية لقياس انبعاثات غازات الدفيئة الناتجة عن عمليات تشغيل الطائرات، والخدمات الأرضية، وأعمال الصيانة، وإدارة مبنى الركاب. وتماشيا مع الأطر البيئية الصادرة عن منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) ومبادئ مبادرة كورسيا (CORSIA) التي اعتمدها طيران الجزيرة منذ عام ٢٠١٩، تعمل الشركة على رصد وإدارة انبعاثاتها التشغيلية بصورة منهجية لدعم خطط الاستدامة وتحسين الأداء البيئي.

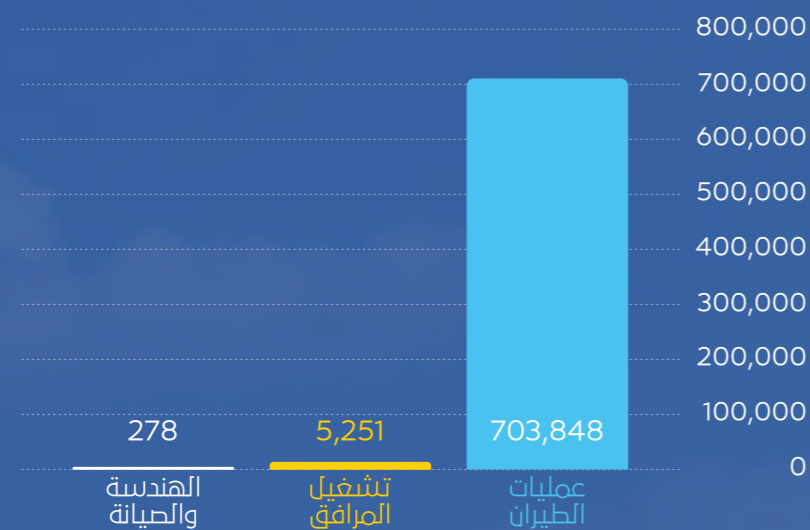
وفي عام ٢٠٢٥، كشفت الشركة عن تسجيل انبعاثات كربونية تشغيلية إجمالية بنحو ٧٠٣,٨٤٨ طنًا، التي نتجت عن تسيير ٣٧,٤٨٠ رحلة دولية. ويأتي هذا الإعلان في إطار جهود الشركة للالتزام بمبادئ الشفافية والإفصاح في إعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية.

وقد اعتمدت طيران الجزيرة خطة متكاملة لخفض الانبعاثات والتخفيف من آثارها، التي تركز على رفع الكفاءة التشغيلية، وتحديث الأسطول، وتحسين إدارة الوقود، وبرامج تعويض الانبعاثات. وتدعم هذه الاستراتيجية تحقيق أهداف الاستدامة طويلة الأمد من خلال توظيف التقنيات الموفرة للوقود واعتماد أفضل الممارسات المعتمدة في قطاع الطيران، بما يسهم في الحد من الأثر البيئي لعمليات الشركة، مع الحفاظ على أعلى مستويات السلامة والموثوقية والكفاءة التشغيلية.

مقارنة انبعاثات الكربون الناتجة عن عمليات الأسطول



انبعاثات الكربون (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



كفاءة استهلاك الوقود والرحلات الجوية

تعد كثافة انبعاثات الكربون أحد المؤشرات الرئيسية التي تستخدمها طيران الجزيرة لتقييم أدائها البيئي وقياس مدى تقدمها نحو تحقيق هدفها باعتماد عمليات أكثر استدامة. فمراقبة كثافة الانبعاثات توفر للشركة رؤية أدق حول مدى كفاءة العمليات التشغيلية من خلال قياس حجم الانبعاثات مقارنةً بعدد المسافرين.

وفي عام ٢٠٢٥، بلغ إجمالي الانبعاثات الكربونية للشركة نحو ٧٠٩,٣٧٨ طنًا، مع نقل ما يقرب من ٥ ملايين مسافر خلال العام، أي أن كثافة الانبعاثات بلغت نحو ٠,١٤٢ طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل مسافر (أو يعادل ١٤٢ كيلوجرامًا لكل مسافر).

ويعكس هذا المؤشر البصمة الكربونية المرتبطة بنقل كل مسافر، ويتأثر بمجموعة من العوامل أبرزها كفاءة الأسطول، وتحسين مسارات الرحلات، ونسب الإشغال، والممارسات التشغيلية. وفي إطار استراتيجية الاستدامة الشاملة التي تعتمدها الشركة، تسعى طيران الجزيرة إلى تحسين كثافة الانبعاثات من خلال الاستثمار في الطائرات الأكثر كفاءة في استهلاك الوقود، وتنفيذ مبادرات فعالة لتحسين كفاءة العمليات، وتطبيق أفضل الممارسات المعتمدة في قطاع الطيران.

وإلى جانب متابعة إجمالي الانبعاثات، تعمل الشركة أيضًا على مراقبة كثافة الانبعاثات لتعزيز قدرتها على قياس مستوى التحسن في الكفاءة، واتخاذ قرارات مستنيرة، وخفض الانبعاثات الكربونية لعملياتها الجوية.



كفاءة استهلاك الوقود والرحلات الجوية



يمثل تحسين كفاءة استهلاك الوقود إحدى الأولويات الرئيسية لشركة طيران الجزيرة، نظرًا إلى تأثيرها المباشر على الأداء التشغيلي والأثر البيئي للعمليات. ويبلغ متوسط استهلاك الوقود حاليًا نحو ٥٢ برميل لكل رحلة. ولتحسين هذا المعدل، تعتمد الشركة نهجًا متكاملًا يجمع بين توظيف التقنيات المتقدمة، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتحديث الأسطول، وتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة، بما يساهم في خفض استهلاك الوقود والانبعاثات ذات الصلة في مختلف عمليات الشركة.



برنامج مساهمة المسافرين في دعم وقود الطيران المستدام

أطلقت طيران الجزيرة مبادرة CHOOOSE™ لتعويض الانبعاثات، التي تتيح للمسافرين المساهمة طوعًا في تعويض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن رحلاتهم الجوية. ومن خلال منصة الحجز الخاصة بالشركة، يمكن للعملاء تقييم حجم الانبعاثات المرتبطة برحلاتهم والمساهمة في تطبيق الطول المناخية المعتمدة المتوافقة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وتجسد هذه المبادرة التزام طيران الجزيرة بدعم التحول نحو نموذج طيران أكثر استدامة، وتشجيع أصحاب المصلحة على المشاركة في جهود إزالة الكربون.

نظام مراقبة كفاءة استهلاك الوقود

تعتمد طيران الجزيرة على أنظمة متقدمة لمراقبة استهلاك الوقود وتحليل البيانات، من بينها منصة SkyBreathe Analytics، التي تتيح للشركة متابعة وتحسين معدلات الاستهلاك بصورة مستمرة. وتوفر هذه الأنظمة رؤى شاملة حول استهلاك الوقود، وكفاءة المسارات الجوية، وأداء الطائرات، ما يساعد على تحديد واستغلال فرص تحسين الكفاءة. كما تطبق الشركة مجموعة إضافية من الإجراءات التشغيلية لدعم جهود خفض استهلاك الوقود وتقليل الانبعاثات، التي تشمل استخدام عدد أقل من المحركات لتسيير الطائرات على المدرج، وتحسين تخطيط الرحلات، وتطبيق إجراءات تسارع أكثر كفاءة.

تحديث الأسطول عبر إضافة الطائرات الأحدث الموفرة للوقود

يمثل تحديث الأسطول أحد الركائز الأساسية لاستراتيجية رفع كفاءة استهلاك الوقود لدى شركة طيران الجزيرة. وتعمل الشركة على توسيع أسطولها من الطائرات من طراز إيرباص A320neo المزودة بمحركات IA-CFM LEAP وتقنية الجنيحات الطرفية (Sharklets). توفر طائرات الجيل التالي هذه مزايا بيئية وتشغيلية ملموسة، أبرزها خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنحو ١٨٪، وتحسين كفاءة استهلاك الوقود، وتقليل انبعاثات أكاسيد النيتروجين، والحد من مستويات الضوضاء.



تطبيق أسلوب عمليات الهبوط المستمر

طبقت طيران الجزيرة أسلوب عمليات الهبوط المستمر (CDO) بهدف تحسين أداء الطائرات عند الاقتراب من المطارات في أثناء الهبوط. ويتيح هذا الأسلوب للطائرة الهبوط التدريجي مع تقليل الاعتماد على قوة المحركات إلى أدنى حد ممكن، ما يساهم في خفض استهلاك الوقود، وتقليل الانبعاثات، والحد من تلف وتآكل المحركات، وتقليل مستويات الضوضاء في أثناء الهبوط.



تطبيق أسلوب عمليات الإقلاع بالصعود المستمر

تدعم الشركة أيضًا تطبيق أسلوب عمليات الإقلاع بالصعود المستمر (CCO)، الذي يعتمد على تقليل مراحل التطبيق الأفقي التقليدي في أثناء الإقلاع. ويساهم هذا الأسلوب في تحسين كفاءة استهلاك الوقود، وخفض الانبعاثات، وتعزيز الأداء التشغيلي للرحلات بشكل عام، وذلك عبر الاستغلال الأمثل للمجال الجوي وأنظمة إدارة الطيران.

المشاركة في برنامج اتخاذ القرار التعاوني بالمطار (A-CDM)

تشارك طيران الجزيرة في منظومة «اتخاذ القرار التعاوني بالمطار» (A-CDM) المُطبقة في مطار الكويت الدولي، التي تشمل التنسيق مع سلطات المطار، ومقدمي الخدمات الأرضية، وجهات إدارة الحركة الجوية. ويساهم هذا المستوى من التنسيق في رفع كفاءة تجهيز الرحلات (الفترة بين هبوط الطائرة وإقلاعها مجددًا)، والحد من حالات التأخير على الأرض، وتقليص فترة تحرك الطائرة على المدرج، ما يساهم بدوره في خفض استهلاك الوقود وتحسين تجربة المسافرين.

مبادرات الهندسة والصيانة



تواصل طيران الجزيرة تطوير ممارسات الهندسة والصيانة من أجل تعزيز الكفاءة التشغيلية، وخفض استهلاك الوقود، وتقليل الأثر البيئي لعملياتها. ومن خلال تنفيذ مجموعة من التحسينات الفنية وتطوير البنية التشغيلية، تعمل الشركة على تحقيق وفورات في التكلفة وخفض مستوى الانبعاثات في مختلف عملياتها.

وتجسد هذه المبادرات التزام طيران الجزيرة بالجمع بين التميز الهندسي والمسؤولية البيئية، ما يحوّل عمليات الصيانة إلى أداة فعالة لتعزيز كفاءة استهلاك الوقود، وخفض الانبعاثات، ودعم عمليات الطيران المستدامة.

01

تقليل الاعتماد على وحدات الطاقة المساعدة (APU) عبر استخدام طول الطاقة المتاحة على الأرض
تحرص طيران الجزيرة على الحد من استخدام وحدات الطاقة المساعدة (APU) خلال فترات توقف الطائرات الطويلة، وذلك من خلال الاستفادة من وحدات الطاقة الأرضية المنفصلة (GPU) ومصادر التغذية الكهربائية الأرضية الثابتة (FEGP) المتوفرة عند جسور صعود الركاب. ويسهم هذا التوجه في تقليل استهلاك الوقود والانبعاثات المرتبطة به، إذ تعتمد وحدات الطاقة المساعدة على وقود الطائرات لتوليد الطاقة. في الوقت نفسه، يسهم الاعتماد على مصادر الكهرباء الأرضية في تحسين كفاءة استخدام الطاقة والحد من مستويات الضوضاء والتلوث في محيط المطار.

02

الغسيل الخارجي للطائرات للحد من مقاومة الهواء
تُجرى طيران الجزيرة عمليات غسيل دورية للهيكل الخارجي لطائراتها لإزالة الأتربة والشوائب والرواسب التي قد تزيد من مقاومة الهواء في أثناء الطيران. ومن خلال تنظيف الهيكل الخارجي، تتمكن الطائرة من التدليق بشكل أكثر سلاسة والعمل بقدر أقل من الوقود. ويسهم هذا الإجراء بشكل مباشر في دعم جهود الشركة لتقليل الانبعاثات الكربونية والحفاظ على أعلى مستوى من الكفاءة التشغيلية للطائرات.

03

مبنى الدعم التشغيلي
عمدت طيران الجزيرة إلى تجميع أنشطة الهندسة والصيانة داخل منشأة واحدة هي «مبنى الدعم التشغيلي»، الذي يضم جميع الفرق الفنية، وقطع الغيار، والمعدات، والمحركات في موقع واحد. وقد أسهم هذا الإجراء في تقليل الحاجة إلى التنقل المتكرر بين المواقع المختلفة داخل المطار، ما أدى بدوره إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وخفض معدل استهلاك الوقود اللازم لتشغيل المركبات، وتعزيز التنسيق بين مختلف أنشطة الصيانة.

04

برنامج تحديث مقاعد الطائرات وتقليل الوزن
نفذت طيران الجزيرة برنامجًا لتحديث مقاعد الركاب شمل 16 طائرة من أسطولها، وشمل البرنامج تركيب مقاعد أخف وزنًا وتوحيد التوزيع الداخلي للطائرات بحيث تبلغ سعة الطائرة 180 مقعدًا في الدرجة الاقتصادية. وقد أسهمت هذه المبادرة في خفض وزن الطائرة الواحدة بنحو 500 كيلوجرام، ما أدى إلى تقليل استهلاك الوقود وخفض الانبعاثات لكل رحلة. في الوقت نفسه، أسهمت زيادة سعة الطائرة في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال خفض البصمة الكربونية لكل مسافر، بما يدعم جهود الشركة لتنفيذ عمليات أكثر استدامة.

05

غسيل ضواغط محركات الطائرات
تُجرى طيران الجزيرة عمليات غسيل دورية لضواغط محركات الطائرات من أجل تنظيف مسارات تدفق الهواء الداخلية وإزالة الأتربة والرواسب والشوائب المتراكمة داخل المحرك. وتسهم هذه الإجراءات في استعادة كفاءة المحركات، وتحسين تدفق الهواء، وتقليل استهلاك الوقود. ومن خلال الحفاظ على أداء المحركات، تضمن الشركة إطالة عمرها التشغيلي، وتحسين كفاءة استهلاك الوقود، والحد من الانبعاثات بشكل عام.

إدارة الطاقة



يُعد استهلاك الطاقة أحد العناصر الرئيسية لبصمة التشغيلية لشركة طيران الجزيرة. وفي حين يمثل وقود الطائرات الجزء الأكبر من هذا الاستهلاك، تستهلك العمليات الأرضية ومرافق الشركة (بما في ذلك مبنى الركاب T5) كميات أقل من الطاقة. وتعمل الشركة على متابعة كل من استهلاك الطاقة المباشر (القائم على الوقود) وغير المباشر (القائم على الكهرباء) ، وإدارتهما بصورة تضمن تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأثر البيئي للعمليات.

تفاصيل استهلاك الطاقة

استهلاك الطاقة المباشر (النطاق 1)

ينتج استهلاك الطاقة المباشر بشكل رئيسي عن الوقود المستخدم في العمليات الجوية والأرضية. وفي عام ٢٠٢٥، شمل الوقود المستخدم الأنواع التالية:

وقود الطائرات Jet A-1

1,936,866

برميلا



الديزل

55,915

لترًا



البنزين

52,031

لترًا



تشير هذه البيانات إلى أن إجمالي استهلاك الطاقة المباشر بلغ نحو ١١,٢ مليون جيجا جول خلال العام، وقد شكّل وقود الطائرات النسبة الأكبر من هذا الاستهلاك نظرًا إلى طبيعة عمليات الطيران المعروفة بارتفاع استهلاكها للطاقة.

استهلاك الطاقة غير المباشر (النطاق ٢)

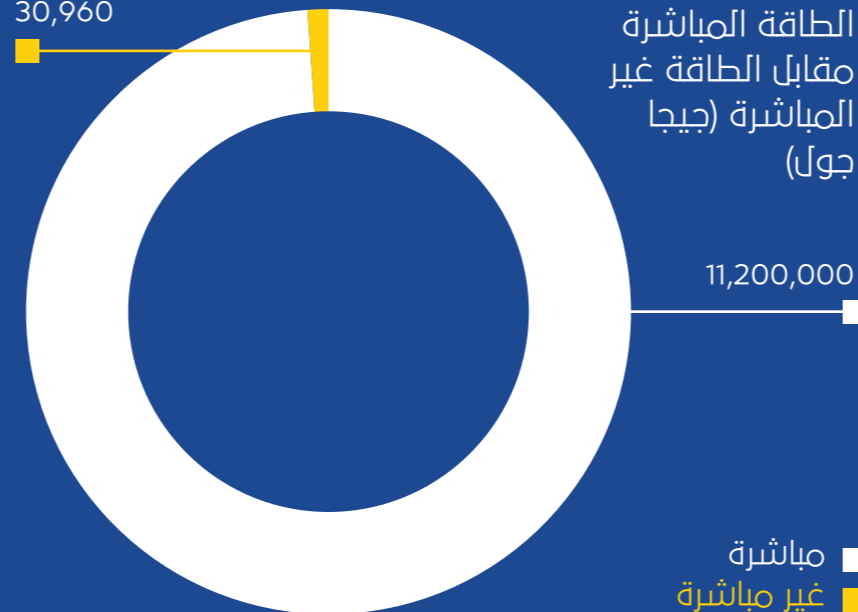
يرتبط استهلاك الطاقة غير المباشر بالكهرباء المستخدمة في المرافق والبنية التحتية التشغيلية للشركة. وفي عام ٢٠٢٥، بلغ استهلاك الكهرباء في الكويت:

8.6 ملايين

كيلوواط/ساعة، بما يعادل
نحو ٣٠,٩٦٠ جيجا جول

على الرغم من أن هذه المعدلات تُعد أقل كثيرًا من معدلات استهلاك الطاقة المباشر، فإنها تظل محورًا رئيسيًا في جهود الشركة لتحسين الكفاءة في مختلف العمليات الأرضية.

30,960



■ مباشرة
■ غير مباشرة

نهج إدارة الطاقة

يرتكز نهج إدارة الطاقة في طيران الجزيرة على تعزيز كفاءة الطاقة في مختلف العمليات الجوية والأرضية، وذلك من خلال تنفيذ مجموعة من المبادرات التشغيلية والتقنية وتحسينات البنية التحتية، والتي تشمل الآتي:

تحديث الأسطول:
التحول إلى طائرات أكثر كفاءة في استهلاك الوقود لتقليل كثافة استهلاك الطاقة لكل رحلة

تحسين كفاءة استهلاك الوقود في العمليات التشغيلية:
من خلال المراقبة المستمرة لمعدلات الاستهلاك ومؤشرات الكفاءة

تقليل استخدام وحدات الطاقة المساعدة (APU) وزيادة الاعتماد على مصادر الطاقة الكهربائية الأرضية الثابتة (FEGP) لحد من استهلاك الوقود في أثناء العمليات الأرضية

مبادرات التحول الرقمي:
مثل طول قمرة القيادة الرقمية (نظام NAVBLUE)، بما يحد من استهلاك الموارد ويعزز الكفاءة التشغيلية

تعزيز القدرات الداخلية في مجال الصيانة:
لتقليل الاعتماد على الخدمات اللوجستية الخارجية وما يرتبط بها من زيادة في استهلاك للطاقة

تطبيق إجراءات رفع كفاءة استهلاك الطاقة في جميع المرافق التشغيلية:
لا سيما في عمليات مبنى الركاب T5

ومن خلال دمج إجراءات رفع كفاءة الطاقة في العمليات التشغيلية وأنظمة البنية التحتية، تعمل الشركة على تقليل بصمتها الطاقية الإجمالية، ودعم النمو المستدام للأعمال، والحفاظ على مستويات عالية من الأداء التشغيلي.

كثافة الطاقة

تعد كثافة استهلاك الطاقة أحد المؤشرات الرئيسية التي تستخدمها طيران الجزيرة لتقييم كفاءة عملياتها، وذلك من خلال قياس مستوى استهلاك الطاقة مقارنةً بمخرجات النشاط التشغيلي. وتتيح متابعة هذا المؤشر للشركة تقييم مدى كفاءتها في استخدام الطاقة في ظل توسيع نطاق العمليات وارتفاع أعداد المسافرين.

وفي عام ٢٠٢٥، ارتبط معظم استهلاك الشركة من الطاقة بشكل رئيسي باستخدام الوقود في عمليات الطيران، إلى جانب استهلاك الكهرباء لتوفير احتياجات المرافق والعمليات الأرضية. وبلغ إجمالي استهلاك الطاقة المباشر خلال العام **نحو ١١,٢ مليون جيجا جول** (مباشر) مقابل **٣٠,٩٦٠ جيجا جول (غير مباشر)** للاستهلاك غير المباشر، مع نقل نحو ٥ ملايين مسافر حول العالم. وفي ضوء هذه البيانات، سجل إجمالي كثافة استهلاك الطاقة **نحو ٢,٢٥ جيجا جول لكل مسافر**.

ويعكس هذا المؤشر كمية الطاقة اللازمة لنقل كل مسافر، ويتأثر بمجموعة من العوامل أبرزها كفاءة الأسطول، ونسب إشغال الطائرات، وتحسين مسارات الرحلات، والممارسات التشغيلية. ونظرًا إلى طبيعة قطاع الطيران المعروف بارتفاع معدلات استهلاك الطاقة، تعمل الشركة على خفض كثافة استهلاك الطاقة باعتباره أحد المحاور الرئيسية لاستراتيجية الاستدامة لديها.

وتسعى طيران الجزيرة إلى تعزيز كفاءة استخدام الطاقة من خلال تحديث الأسطول، وتحسين كفاءة استهلاك الوقود في العمليات التشغيلية، وتطبيق مبادرات فعالة لرفع كفاءة البنية التحتية، بما يسهم في الحد من استهلاك الطاقة مع تزايد أعداد المسافرين على المدى الطويل.

إدارة المياه



نهج إدارة المياه

في شركة طيران الجزيرة، تتم إدارة استهلاك المياه من خلال شراكات استراتيجية مع مزودي خدمات متخصصين، من بينهم:

شركة ناشيونال لخدمات الطيران NAS
تتولى مسؤولية توفير مياه الشرب على متن الطائرات

الشركة المتحدة لإدارة المرافق UFM
تدير احتياجات المياه الخاصة بمبنى الركاب والمرافق التابعة للشركة

يركز نهج الشركة في إدارة تجربة العملاء على المحاور التالية:

ضمان الاستخدام الأمثل للمياه عبر مختلف العمليات التشغيلية

متابعة معدلات استهلاك المياه وتحديد فرص الترشيد المتاحة

ضمان اتباع معايير السلامة في معالجة المياه العادمة والتخلص منها

وفي مبنى الركاب T5، تم دمج أنظمة إدارة المياه ضمن مخطط البنية التحتية، بما في ذلك أنظمة التصريف، وتحسين كفاءة الإمدادات، وضمان الامتثال البيئي.

8 ملايين لتر

إجمالي استهلاك المياه



تمثل المياه مورداً أساسياً في العديد من أنشطة قطاع الطيران، بما في ذلك أعمال الصيانة، وتنظيف الطائرات، وخدمات المسافرين. وتعتمد شركة طيران الجزيرة نهجاً منظماً لإدارة الموارد المائية في عملياتها الجوية والأرضية.

وتستهلك عمليات مبنى الركاب T5 الجزء الأكبر من إجمالي استهلاك الشركة من المياه، إذ يستمد المبنى احتياجاته المائية بشكل رئيسي من خزانات تابعة لمزودي خدمات خارجيين، مع تخزينها في صهاريج مخصصة لهذا الغرض داخل المبنى. ويتم توفير جزء محدود فقط من تلك الاحتياجات عبر شبكة وزارة الكهرباء والماء. وتستخدم هذه المياه في الأغراض التشغيلية والخدمية العامة، مثل الصرف الصحي والتنظيف وخدمات الضيافة وأغراض الشرب، إلى جانب استخدامات محدودة في أعمال التشجير وأنظمة مكافحة الحرائق. أما المياه العادمة الناتجة عن هذه الأنشطة، فيتم تصريفها إلى شبكة الصرف الصحي العامة. ولم يتم رصد أي آثار بيئية مباشرة مرتبطة باستخدام أو تصريف المياه.

ويقدر إجمالي حجم المياه العادمة التي يتم صرفها بنحو ٧,٦ مليون لتر سنوياً، وتتكون في معظمها من مياه الصرف الناتجة عن الاستخدامات الخدمية والتشغيلية للمرافق. وعلى الرغم من عدم توفر بيانات كافية حول إجمالي المواد الخطرة الذائبة في الوقت الحالي، تواصل طيران الجزيرة متابعة معدلات استهلاك وتصريف المياه في إطار جهودها المستمرة لتعزيز كفاءة إدارة الموارد ودعم أهداف الاستدامة.

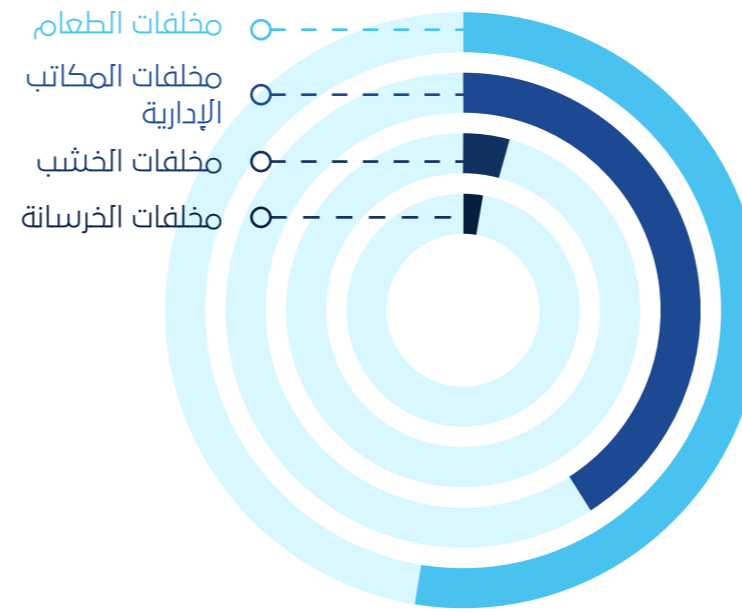
وفي عام ٢٠٢٥، بلغ إجمالي استهلاك المياه نحو ٨ ملايين لتر، في حين لم يتم تنفيذ أي برامج لإعادة استخدام أو استرداد المياه خلال العام.

إدارة النفايات



تكتسب إدارة النفايات أهمية متزايدة في قطاع الطيران، نظرًا إلى تنوع أصناف المخلفات الناتجة عن أنشطة القطاع، بدءًا من الخدمات المقدمة على متن الطائرات وحتى أعمال الصيانة ومرافق المطار. وفي طيران الجزيرة، تنشأ الآثار المرتبطة بالنفايات عن عمليات الشركة المباشرة، إلى جانب الأنشطة المرتبطة بالموردين وعمليات جمع ومعالجة النفايات عبر سلسلة القيمة. وتدرك الشركة أهمية إدارة هذه الآثار بصورة فعالة للحد من بصمتها البيئية وتعزيز كفاءة استخدام الموارد.

فرز النفايات (طن)



وخلال عام ٢٠٢٥، بلغ إجمالي النفايات الناتجة عن عمليات طيران الجزيرة نحو ٥٣٧ طنًا، موزعة على النحو الآتي:

282.4 طنًا
مخلفات الطعام

218.5 طنًا
المخلفات العامة الناتجة عن المكاتب الإدارية

21.9 طنًا
المخلفات الخشبية

14.3 طنًا
مخلفات الخرسانة والأنقاض الإنشائية

ويعكس توزيع النفايات طبيعة عمليات الشركة، إذ تشكل مخلفات الطعام والمخلفات العامة النسبة الأكبر من بينها، نظرًا إلى ارتباطهما بخدمة المسافرين وتشغيل مبنى الركاب.

نهج إدارة النفايات

تعتمد طيران الجزيرة نهجًا منظمًا وواعيًا في إدارة النفايات، بما يضمن التعامل معها وفقًا للمعايير البيئية المعتمدة والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة. ويستند نهج الشركة في إدارة النفايات إلى المحاور الرئيسية التالية:

التعاون مع مقاولين خارجيين متخصصين في جمع ومعالجة النفايات والتخلص منها

المتابعة المستمرة لأداء المقاولين، لضمان التزامهم بمستويات الخدمة المتفق عليها ومؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة

إدارة النفايات الناتجة عن كل من عمليات الطيران ومرافق مبنى الركاب T5، بما يضمن اتساق إجراءات التعامل مع المخلفات

تعزيز الممارسات المسؤولة في إدارة النفايات عبر سلسلة القيمة، بما في ذلك إشراك الموردين والمقاولين في تلك الجهود

التشجيع على تطوير ممارسات موحدة لإدارة النفايات على مستوى قطاع الطيران

المراقبة وإدارة البيانات

تحرص طيران الجزيرة على تطبيق منظومة فعالة لمتابعة ومراقبة عمليات توليد النفايات والتخلص منها. ويتم جمع البيانات المتعلقة بالنفايات من خلال عدة مصادر، تشمل الآتي:

أنظمة المتابعة الداخلية والسجلات التشغيلية المحفوظة في مواقع العمل المختلفة

التقارير الدورية المقدمة من المقاولين الخارجيين المسؤولين عن جمع وإدارة النفايات

جمع وتحليل البيانات بناءً على كميات النفايات التي تم جمعها والسجلات الموثقة على مستوى المواقع التشغيلية

ويسهم هذا النهج في تعزيز دقة البيانات، وتسهيل عملية تتبعها، ومساعدة الشركة على تحديد الفرص المتاحة للحد من حجم النفايات على المدى الطويل.

مجالات التركيز التشغيلية

يُنتج مبنى الركاب T5 كميات أكبر من النفايات نتيجة زيادة حركة المسافرين. ولضمان التعامل الفعال مع هذا الأمر، تركّز طيران الجزيرة على تحقيق الآتي:

تحسين ممارسات فرز النفايات

التوسع في مبادرات إعادة تدوير المخلفات وتقليل حجم النفايات المتجهة إلى المكبات

رفع مستوى الوعي لدى الموظفين ومقدمي الخدمات بأهمية الإدارة المسؤولة للنفايات

تطبق طيران الجزيرة منظومة متكاملة لإدارة النفايات في مختلف مرافقها التشغيلية وعمليات مبنى الركاب T5. وتستند تلك المنظومة إلى ثلاثة مبادئ رئيسية، هي: التقليل، وإعادة الاستخدام، وإعادة التدوير (ويُرمز إليها اختصارًا بـ «3R»). وتشمل هذه الجهود إدارة النفايات التشغيلية والصناعية والمخلفات الناتجة عن العمليات المختلفة المرتبطة بتشغيل الطائرات، وأعمال الصيانة، وخدمات مبنى الركاب، والأنشطة الإدارية، بما يساهم في الحد من النفايات المُرسلة إلى المكبات، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، والارتقاء بالأداء البيئي للشركة.



مجالات التركيز المستقبلية

تحسين برامج فرز النفايات وإعادة التدوير

الحد من النفايات الناتجة عن الخدمات المقدمة على متن الطائرات والعمليات التشغيلية

مواكبة أحدث معايير وممارسات إدارة النفايات في قطاع الطيران

تعتمد استراتيجية «كوكبنا» التي تعتمدها الشركة على نهج متكامل للإدارة البيئية يركّز على خفض الانبعاثات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والإدارة المسؤولة للموارد.

في الوقت الراهن، لا تخصص طيران الجزيرة استثمارات مستقلة لمبادرات التخفيف من المخاطر المناخية، وإن كانت تدرك جيدًا طبيعة قطاع الطيران الذي يتسم بارتفاع كثافة الانبعاثات الكربونية. ولمعالجة تلك الفجوة، تقوم الشركة باستثمارات استراتيجية تستهدف زيادة أسطولها من الطائرات الحديثة الأكثر كفاءة في استهلاك الوقود، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية للحد من استهلاك الطاقة، ودعم مبادرات تعويض الانبعاثات، وتطوير البنية التحتية. ومن خلال هذه الجهود، تسعى طيران الجزيرة إلى تقليص بصمتها البيئية بصورة تدريجية، مع مواصلة النمو المستدام.





07



كوادرنا البشرية

في طيران الجزيرة، يشكّل الموظفون الركيزة الأساسية لنجاح الشركة. ومن هذا المنطلق، تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل آمنة وشاملة تشجع الموظفين على تحقيق أعلى مستويات الأداء وتساعد الشركة على تقديم تجربة استثنائية لعملائها وإحداث أثر إيجابي في المجتمعات التي تعمل بها.

ويركز نهج الشركة على تمكين القوى العاملة، والاستثمار في تطوير المواهب، وضمان الالتزام بأعلى معايير السلامة، وتعزيز مشاركة أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفون والعملاء والمجتمعات المحلية.



التنوع وتكافؤ الفرص والشمول

في عام ٢٠٢٥، بلغ إجمالي عدد موظفي طيران الجزيرة ١,٦١٥ موظفًا، جميعهم يعملون بدوام كامل، إذ لا توظف الشركة حاليًا موظفين يعملون بدوام جزئي أو بنظام التعاقد. وبلغ عدد الموظفين ضمن فريق العمل ٥٠٤ موظفات، أي ما يمثل ٣١٪ من إجمالي العاملين بالشركة.

تعد استراتيجية «التنوع وتكافؤ الفرص والشمول» جزءًا أساسيًا من سياسات الموارد البشرية وثقافة العمل المؤسسية لدى شركة طيران الجزيرة. وتشمل الاستراتيجيات المبادرات التالية:

المشاركة في مبادرة الاتحاد الدولي للنقل الجوي «25by2025»، التي تهدف إلى زيادة تمثيل المرأة في المناصب القيادية والوظائف غير التقليدية في قطاع الطيران

تعزيز حضور المرأة في مختلف التخصصات في قطاع الطيران، بما في ذلك وظائف الطيارين والمهندسين والمناصب القيادية

الاحتفال بـ «يوم التنوع» وغيره من الفعاليات الثقافية لتعزيز الشمول في بيئة العمل

تنفيذ برامج منظمة لاستقبال الموظفين الجدد وتدريبهم، بما يدعم اندماجهم السلس في بيئة العمل

تنفيذ برامج تدريبية في مجال التنوع والإنصاف والشمول (DEI) على مستوى الشركة، بهدف تعزيز ثقافة الشمول والانتماء في بيئة العمل



75+ جنسية مختلفة

يضم فريق الشركة أكثر من ٧٥+ جنسية مختلفة، ما يوفر بيئة عمل متعددة الثقافات



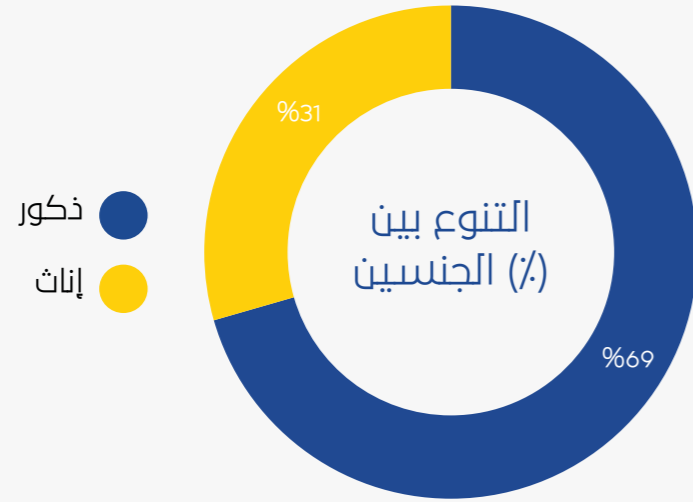
تمثيل طاقم الطائرة وغير طاقم الطائرة

تعمل الشركة على تحقيق التوازن بين التخصصات التشغيلية والإدارية، ما يعزز التميز التشغيلي

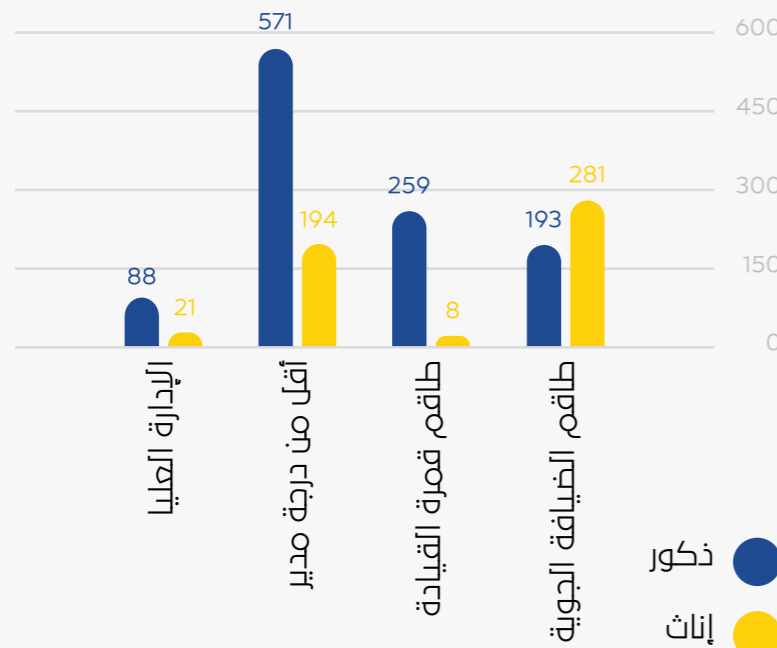


التوظيف العادل والتطور المهني

تلتزم الشركة بمبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف، بما يضمن تحقيق العدالة في التعيينات والترقيات، والمزايا الوظيفية



التنوع بين الجنسين (حسب فئة الموظفين)



وتحرص طيران الجزيرة على ترسيخ مبدأ عدم التمييز في بيئة العمل، للتأكد من التعامل مع جميع الموظفين بصورة مُنصفة وعادلة بغض النظر عن النوع الاجتماعي أو الجنسية أو الخلفية الثقافية.

في إطار التزام طيران الجزيرة بتقديم تجربة سفر شاملة وسلسلة لجميع المسافرين، قام فريق العمليات بتوفير منافذ مخصصة لإنهاء إجراءات السفر لذوي الاحتياجات الخاصة في مبنى الركاب T5. وقد صُممت هذه المنافذ لتوفير بيئة أكثر راحة ودعمًا لهذه الفئة، من خلال تمكينها من تجاوز الطوابير المزدحمة ومنحها الأولوية في الحصول على الخدمة.

وتسهم هذه المبادرة في تحسين تجربة المغادرة عبر توفير إجراءات أكثر سرعة وسهولة وتقليل مستويات الضغط والازدحام للمسافرين الذين قد يحتاجون إلى دعم إضافي. ومن خلال توفير بيئة أكثر هدوءًا وسهولة لإنهاء الإجراءات، تضمن الشركة تمكين جميع المسافرين من السفر بصورة كريمة تجمع بين الراحة والأمن.

الالتزام تجاه الموظفين



تلتزم طيران الجزيرة بأعلى معايير حقوق الإنسان وممارسات العمل الأخلاقية والمعاملة العادلة، وذلك على مستوى جميع عملياتها وسلسلة القيمة الخاصة بها. ويستند نهج الشركة في التعامل مع القوى العاملة إلى قانون العمل الكويتي ومبادئ حقوق الإنسان المنصوص عليها في الأطر التنظيمية المطبقة، بما يضمن معاملة جميع الموظفين بكرامة واحترام وإنصاف.

وتعتمد الشركة موقفاً صارماً تجاه جميع أشكال عمالة الأطفال والعمل القسري وغيرها من الممارسات الاستغلالية المماثلة، مع إدراج هذه المبادئ ضمن سياساتها الداخلية وإجراءاتها التشغيلية الرسمية. وعلى الرغم من أن تركيز الشركة ينصب بشكل أساسي على ضمان الالتزام بممارسات العمل المسؤولة في عملياتها المباشرة، فإنها تعمل أيضاً على إشراك الموردين ومزودي الخدمات في هذه الجهود عن طريق التأكد من التزامهم بالمتطلبات القانونية والتنظيمية ذات الصلة عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة.

ومن خلال دمج اعتبارات حقوق الإنسان في أطر الحوكمة والعمليات التشغيلية، تسعى طيران الجزيرة إلى خلق بيئة عمل آمنة وشاملة وأخلاقية، مع السعي المستمر إلى تعزيز هذه المبادئ عبر تطبيق السياسات المناسبة وآليات الرقابة المناسبة والتواصل مع أصحاب المصلحة، بما يضمن بناء ثقافة مؤسسية قائمة على المساءلة والاحترام في جميع جوانب أعمالها.



التوطين والعمالة المحلية



تلتزم طيران الجزيرة بالإسهام في تطوير القوى العاملة الوطنية وتعزيز النمو الاقتصادي في دولة الكويت، وهو ما يظهر في حرصها على توظيف وتنمية الكفاءات الوطنية، باعتبارها جزءاً أساسياً من استراتيجية رأس المال البشري لدى الشركة.

في عام ٢٠٢٥، شكّل الموظفون الوطنيون نسبة ١٠,٤٪ من إجمالي القوى العاملة، بما يتماشى مع مستويات عام ٢٠٢٤. ومع الحفاظ على هذا المستوى المستقر من التمثيل الوطني، تواصل الشركة استكشاف الفرص لتعزيز التوطين من خلال مبادرات موجهة للتوظيف والتدريب والتطوير. وقد شارك ٣٨,٧٪ من الموظفين الوطنيين في برامج التدريب والتطوير، بما يعكس حرص الشركة على تنمية الكفاءات الوطنية وتعزيز قدراتها.



10.4%

إجمالي القوى العاملة

في الوقت نفسه، تسهم طيران الجزيرة في دعم الاقتصاد المحلي من خلال خلق فرص عمل جديدة. ففي عام ٢٠٢٥، أضافت الشركة نحو ٣٣٦ وظيفة مباشرة وغير مباشرة، ارتفاعاً من ١٩٥ وظيفة في عام ٢٠٢٤. وتأتي هذه الزيادة الملحوظة انعكاساً لتوسع العمليات التشغيلية وأنشطة مبنى الركاب T5. ويؤكد هذا النمو على دور الشركة في توفير فرص العمل ودعم منظومة قطاع الطيران في دولة الكويت.

وتواصل طيران الجزيرة التركيز على تعزيز جهود التوطين من خلال الاستثمار في الكفاءات الوطنية، وتنمية المهارات، وخلق فرص عمل مستدامة تتماشى مع الأهداف الاقتصادية والاجتماعية الوطنية.

التوطين

89.6%

10.4%

الموظفون من جنسيات أخرى

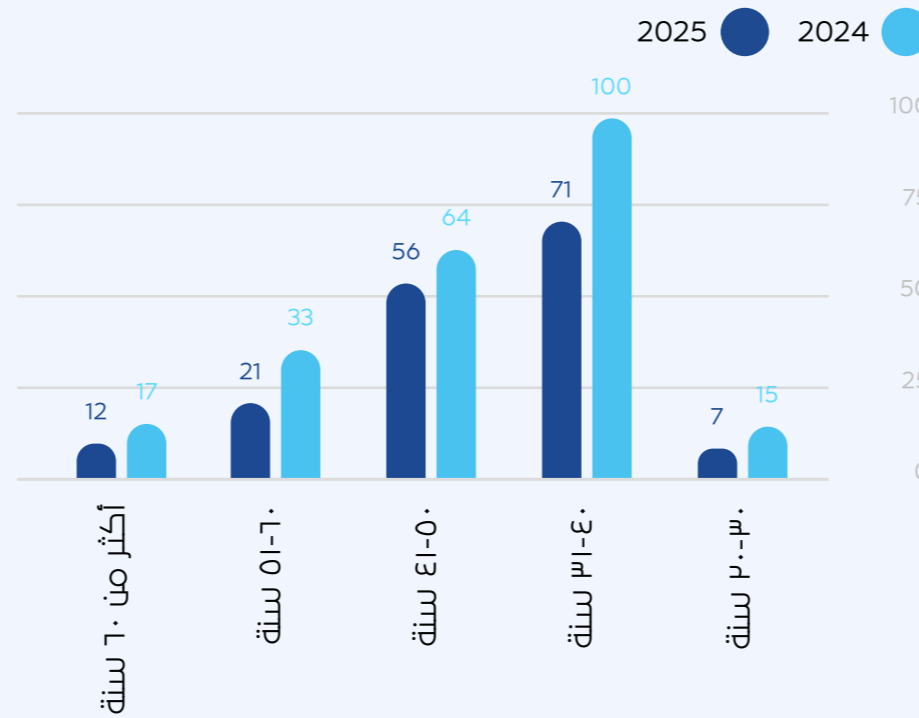
الموظفون المحليون

30%

نسبة الكفاءات الوطنية في الإدارة العليا

الدوران الوظيفي

معدل الاستقالات حسب الفئة العمرية



تمثل إدارة الدوران الوظيفي إحدى الأولويات الرئيسية لدى طيران الجزيرة، خاصةً مع استمرار الشركة في توسيع عملياتها وحرصها على تعزيز استقرار ومشاركة القوى العاملة. وتتابع الشركة اتجاهات الدوران الوظيفي بصورة مستمرة لتحديد العوامل المؤثرة في تلك العملية وتطبيق الاستراتيجيات المناسبة للاحتفاظ بالكفاءات.

وفي عام ٢٠٢٥، انخفض معدل الدوران الوظيفي إلى ١٠٪ مقارنةً بـ ١٦٪ في عام ٢٠٢٤، ما يعكس تحسناً ملموساً في معدلات الاحتفاظ بالموظفين رغم ارتفاع إجمالي عدد العاملين بالشركة. ويشير هذا التحسن إلى فعالية الجهود المبذولة لتعزيز مشاركة الموظفين، وترسيخ ثقافة مؤسسية إيجابية، وتوسيع فرص التطوير المهني.

وتُظهر بيانات الدوران الوظيفي أن حالات مغادرة الموظفين تتركز بشكل أساسي ضمن فئات عمرية معينة، خاصةً بين ٣١ و ٥٠ عامًا، وهو نمط متوافق مع طبيعة قطاع الطيران الذي يتسم بالديناميكية وارتفاع متطلبات التشغيل. ومن حيث النوع الاجتماعي، تتماشى معدلات الدوران الوظيفي مع هيكل القوى العاملة لدى الشركة، بينما يتركز معظمها في الأنشطة الواقعة داخل السوق الكويتية، وهو أمر طبيعي نظرًا إلى وجود أغلبية القوى العاملة داخل الكويت.

وتواصل طيران الجزيرة جهودها للاحتفاظ بالكفاءات من خلال الاستثمار المستمر في تطوير المواهب، وتحسين رفاه الموظفين، وتوفير بيئة عمل داعمة ومحفزة، بما يعزز قدرة الشركة على استقطاب واستبقاء الكفاءات المناسبة اللازمة لدعم النمو على المدى الطويل.

معدل دوران الموظفين سنوياً

16% في عام ٢٠٢٤
10% في عام ٢٠٢٥

دوران الموظفين حسب الجنس

66% ذكور
34% إناث

دوران الموظفين حسب الموقع

91% الكويت
9% المحطات الخارجية



مشاركة ورفاهية الموظفين والمزايا الوظيفية



تلتزم طيران الجزيرة بتوفير بيئة عمل إيجابية وشاملة ومحفزة تدعم رفاهية الموظفين، وتقدير الأداء المتميز، وتعزز التجربة الوظيفية بشكل عام. ولتحقيق ذلك، تركز الشركة على بناء ثقافة مؤسسية قوية عبر تنظيم مبادرات فعّالة لإشراك الموظفين، وتوفير مجموعة متكاملة من المزايا الوظيفية، وتنفيذ برامج منظمة لدعم رفاه القوى العاملة.

مزايا الموظفين

توفر طيران الجزيرة حزمة متكاملة من المزايا التنافسية المصممة لدعم الاستقرار المالي للموظفين ومساعدتهم على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. وتشمل تلك المزايا ما يلي:

برامج الحوافز والمكافآت السنوية، بما في ذلك خطط الحوافز طويلة الأجل

مزايا السفر التي تدعم رحلات الموظفين لأغراض العمل والأغراض الشخصية على السواء

تغطية تأمينية شاملة لجميع الموظفين تتضمن التأمين الصحي والتأمين على الحياة

توفير بدل تعليم لأبناء الموظفين المستحقين، وفقاً لسياسة الشركة

توفر الشركة أيضًا مجموعة من خدمات النقل الداعمة التي تساهم في تعزيز راحة الموظفين وتسهيل وصولهم إلى مواقع العمل، مثل خدمات النقل المشترك لأفراد طاقم الضيافة الجوية وخدمات النقل إلى مبنى الركاب T5.

مشاركة الموظفين وثقافة العمل

تعمل طيران الجزيرة على تعزيز مشاركة القوى العاملة من خلال تنفيذ مبادرات متنوعة تهدف إلى زيادة التعاون والاحتراف بالتنوع، وتقدير إسهامات الموظفين. وخلال عام ٢٠٢٥، نظمت الشركة عددًا من الفعاليات المصممة لهذا الغرض، من بينها «يوم التنوع العالمي» و«اليوم العالمي للمرأة»، إلى جانب احتفالها بمرور ٢٠ عامًا على تأسيسها، ما عزز الشعور بالانتماء في مختلف مستويات المؤسسة.

كما يتم دعم مشاركة الموظفين عبر تنظيم مبادرات غير رسمية (مثل «جلسات شاي مع الموارد البشرية»)، التي تتيح حوارًا مفتوحًا بين الموظفين والإدارة، إلى جانب عدد من الفعاليات الثقافية (مثل «غبقة ٩٩») والاحتفالات الموسمية.

وتعمل الشركة أيضًا على تقدير ومكافأة الأداء المتميز من خلال تنظيم برامج مصممة لهذا الغرض، من بينها:

جوائز GEM:

برنامج مكافآت يتم تنظيمه مرتين سنويًا، ويهدف لتكريم الموظفين الذين يحققون أداءً متميزًا ويجسدون القيم المؤسسية للشركة

برنامج سفراء القيم:

يستهدف تكريم الموظفين الذين يُظهرون التزامًا مستمرًا بقيم النزاهة والتعاون والسلوك الإيجابي في بيئة العمل

وتساهم هذه المبادرات في ترسيخ ثقافة قائمة على التقدير والتحفيز والقيم المشتركة داخل بيئة العمل.

ممارسات توظيف عادلة وشفافة

تلتزم طيران الجزيرة بتطبيق إجراءات توظيف عادلة وشفافة تستند إلى الكفاءة والجدارة المهنية. ويتم الإعلان عن جميع الوظائف الشاغرة عبر القنوات الرسمية للشركة، مع تقديم وصف واضح للمهام والمسؤوليات والمؤهلات المطلوبة. في الوقت نفسه، يخضع المتقدمون لعملية اختيار منظمة تضمن تكافؤ الفرص واتساق ممارسات التوظيف.

صحة ورفاهية الموظفين

تأتي رفاهية القوى العاملة في مقدمة أولويات طيران الجزيرة. وتعمل الشركة على تعزيز رفاهية موظفيها من خلال برنامج سنوي شامل يضم مجموعة من المبادرات المصممة لدعم صحتهم البدنية والنفسية والمعنوية. وشملت البرامج التي تم تنفيذها خلال عام ٢٠٢٥ ما يلي:

حملات التوعية، مثل: «شهر التوعية بالضغط النفسي»، و«شهر التوعية بالصحة النفسية»، و«اليوم العالمي للصحة النفسية»

مبادرات الرفاهية، مثل: جلسات اللياقة البدنية، والتغذية، واليوغا، والاسترخاء باستخدام الأصوات

برنامج دعم الموظفين: تم تنظيمه بالتعاون مع «مركز الكويت للاستشارات». وقد وفر البرنامج جلسات إرشاد نفسية مدفوعة بالكامل للموظفين، بحد أقصى ثلاث جلسات

برامج التوعية الصحية: شملت مبادرات التوعية بسرطان الثدي ومبادرات مكافحة التدخين الإلكتروني

توفر الشركة أيضًا برامج دورية لفحص الطبي بالتعاون مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية، التي تشمل فحوصات الأسنان، والتقييمات الطبية العامة، والجلسات الصحية المتخصصة.

إضافة إلى ذلك، تشجع طيران الجزيرة على اعتماد أنماط حياة نشطة من خلال تنظيم مبادرات يقودها الموظفون، مثل بطولات كرة القدم وكرة السلة، التي تساهم في تحسين الصحة البدنية وتعزيز روح الفريق.

ومن خلال هذه المبادرات، تعمل الشركة على تعزيز مشاركة الموظفين، ودعم رفاهيتهم، وتوفير بيئة عمل محفزة تمكنهم من التطور المهني والإسهام في نجاح طيران الجزيرة على المدى الطويل.

التدريب والتطوير والتحول الرقمي



تبادل المعرفة وإشراك الموظفين

تحرص طيران الجزيرة على تعزيز ثقافة التعلم المستمر من خلال مجموعة من المنصات والمبادرات المصممة لتبادل المعرفة، من بينها الآتي:

منصة Learner's Lounge:

تستعرض أحدث المستجدات والرؤى المتعلقة بممارسات العمل وقطاع الطيران

منصة Runway:

تستخدم للتواصل بشأن أهم المستجدات المؤسسية والرؤى التشغيلية

برامج التدريب المقدمة خارج مكان العمل:

تهدف إلى توسيع معارف الموظفين بشأن أحدث التوجهات وأفضل الممارسات في قطاع الطيران

مشروع Think Tank:

مبادرة تشجع الموظفين على طرح الأفكار المبتكرة للإسهام في تطوير العمليات والخدمات والارتقاء بتجربة العملاء

وتسهم هذه المبادرات في تعزيز التعاون والابتكار وترسيخ ثقافة التحسين المستمر في مختلف أنحاء الشركة.

برامج الدعم التعليمي

لا يقتصر دعم طيران الجزيرة للتطوير المهني لموظفيها على برامج التدريب الداخلية فقط، إذ تقدم الشركة مجموعة إضافية من برامج الدعم التعليمي التي توفر للموظفين الدعم المالي والمرونة اللازمين للمشاركة في فرص التدريب والتطوير المهني الخارجية، وذلك على مستوى مختلف الإدارات والأقسام.

برامج التعلم والتطوير المهني

واصلت طيران الجزيرة ترسيخ ثقافة التعلم عبر الشركة من خلال تنفيذ أكثر من ٤٠ برنامجًا للتدريب والتطوير المهني خلال عام ٢٠٢٥، التي شملت مجموعة واسعة من المهارات الوظيفية والفنية والقيادية. وشهدت هذه البرامج معدلات مشاركة مرتفعة، حيث شارك بها نحو ٩٤٪ من الموظفين، ما يعكس مستويات قوية من التفاعل والالتزام بالتطوير المهني المستمر.

ويتضمن إطار التدريب لدى الشركة البرامج التالية:

برامج التوعية المتعلقة بالسياسات، والامتثال، ومتطلبات السلامة

برامج المهارات القيادية والتواصل في بيئة الأعمال

مبادرات تدريب تتناول تجربة العملاء

أنظمة تدريب تغطي المهارات التشغيلية والرقمية



بلغ متوسط ساعات التدريب لكل موظف نحو:

ساعة واحدة



خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بلغ متوسط ساعات التدريب لكل موظف نحو:

ساعة و ٣٠ دقيقة

متوسط ساعات التدريب

- طاقم الضيافة الجوية: ٥ ساعات
- ما دون مستوى المدير: ٨ ساعات
- الإدارة العليا: ٢١ ساعة

تلتزم طيران الجزيرة ببناء قوى عاملة عالية الكفاءة وقادرة على مواكبة متطلبات المستقبل، وذلك من خلال تقديم برامج منظمة لتطوير المواهب، وتعزيز التعلم المستمر، ودعم الابتكار الرقمي. ويركز نهج الشركة في هذا الصدد على تنمية المهارات الفنية والقيادية للموظفين على حد سواء، مع ترسيخ ثقافة عمل قوية تشجع على التعلم وتبادل المعرفة في مختلف مستويات المؤسسة.

البنية التحتية والقدرات المؤسسية في مجال التدريب

توفر طيران الجزيرة منظومة تدريب داخلية متكاملة، وهي مصنفة كجهة تدريب معتمدة من قبل «الإدارة العامة للطيران المدني» في الكويت، ما يتيح لها تقديم برامج تدريبية متخصصة في قطاع الطيران داخل الشركة، ومن بينها الآتي:

التأهيل على الطائرات من طراز A٣٢٠

تأهيل الأطقم لاستخدام طُرز مختلفة من الطائرات

برامج التدريب على إجراءات السلامة والطوارئ

تطوير الموظفين والتقدم المهني

في إطار منظومة إدارة المواهب والتطوير المهني التي تنتهجها الشركة، نفذت طيران الجزيرة مراجعات مهنية منظمة في مختلف الإدارات لتقييم إمكانات الموظفين، ومواطن القوة لديهم، وكذلك مواطن الضعف التي تتطلب التحسين. كما شارك الموظفون في مراكز تقييم متخصصة أسهمت في توجيه «خطط التطوير الفردية» التي تستهدف دعم النمو المهني للموظفين وتأهيلهم للفرص المستقبلية المحتملة.

وتتيح هذه المبادرات للموظفين تحقيق التقدم الوظيفي بطرق مختلفة، مثل الترقيّة إلى مستويات إدارية أعلى، أو الانتقال بين الوظائف والتخصصات المختلفة، أو تطوير مسارات مهنية تجمع بين أكثر من مجال، بما يسهم في تنمية مهاراتهم الفردية وفي الوقت نفسه تعزيز القدرات المؤسسية للشركة.

إدارة الأداء والمواهب

تعتمد طيران الجزيرة نهجًا منظمًا لإدارة الأداء، يشمل إجراء مراجعات دورية للأداء والتطور المهني على مستوى القوى العاملة. وتساهم هذه المراجعات في تحديد الكفاءات الواعدة، ودعم خطط التعاقب الوظيفي، وتنمية المواهب الوطنية والدولية.



79%

نسبة الموظفين الذين خضعوا لمراجعة دورية للأداء والتطور المهني خلال الفترة المشمولة بالتقرير



21%

نسبة الموظفين اللاتي خضعن لمراجعة دورية للأداء والتطور المهني خلال الفترة المشمولة بالتقرير



35%

نسبة موظفي العمليات المساندة الذين خضعوا لمراجعة دورية للأداء والتطور المهني خلال الفترة المشمولة بالتقرير



65%

نسبة موظفي العمليات التشغيلية الذين خضعوا لمراجعة دورية للأداء والتطور المهني خلال الفترة المشمولة بالتقرير

مبادرات التحول الرقمي

في إطار جهود الشركة لدعم التحول الرقمي، نجحت طيران الجزيرة في تحويل عدد من العمليات التشغيلية الرئيسية إلى المنصات الرقمية في قسم العمليات الأرضية، أبرزها رقمنة «نموذج توزيع الحمولة» (مستند إلزامي يجب استخدامه في جميع الرحلات الجوية)، إذ تم دمجها بالكامل ضمن «نظام إحصاءات ومتابعة العمليات الأرضية».

وقد ساعدت هذه الخطوة على تسهيل الوصول إلى مستندات الرحلات بصورة ملموسة، مع استكمالها واعتمادها بسلسلة فائقة، ما أسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين دقة البيانات، وإتاحة المعلومات بشكل فوري، فضلًا عن الحد من استهلاك الورق بشكل كبير، بما يدعم التزام الشركة بالاستدامة البيئية والتميز التشغيلي.

ومن خلال هذه المبادرات، تسعى طيران الجزيرة إلى تعزيز قدرات قوتها العاملة، ورفع مستوى مشاركة الموظفين، والاستفادة من الحلول الرقمية لدعم الابتكار وتحقيق النمو المستدام للأعمال.



الصحة والسلامة



يمثل الحفاظ على صحة وسلامة الموظفين والمسافرين أولوية قصوى بالنسبة إلى شركة طيران الجزيرة، إذ يشكل عنصرًا محوريًا في مختلف جوانب عملياتها. وتلتزم الشركة بتطبيق نظام شامل لإدارة الصحة والسلامة المهنية يغطي عمليات الطيران، والخدمات الأرضية وأنشطة ساحة الطيران، وأعمال الصيانة، وإدارة مباني المطارات والمرافق.

ويتيح هذا النهج المتكامل للشركة تحديد وتقييم المخاطر المحتملة في مختلف بيئات العمل، مع اتخاذ الإجراءات المناسبة للتخفيف من آثارها بصورة استباقية.

ترسيخ ثقافة السلامة وبناء القدرات

تظل السلامة على رأس أولويات طيران الجزيرة التشغيلية. وتعزز الشركة ثقافة سلامة إيجابية من خلال أنظمة الإبلاغ الإلزامية والطوعية، وتطبيق مبادئ ثقافة العدالة، وتنفيذ برامج تحديد المخاطر، وإجراء تحقيقات السلامة، وتقييم مخاطر السلامة، إلى جانب حملات التوعية المستمرة. كما تشجع الشركة جميع الموظفين على الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلامة دون الخوف من أي إجراءات انتقامية، بما يدعم الكشف المبكر عن المخاطر التشغيلية واتخاذ التدابير اللازمة للحد منها.

وتطبق طيران الجزيرة نظاماً لإدارة السلامة (SMS) معتمداً من الإدارة العامة للطيران المدني (DGCA)، يدعم التحديد الاستباقي للمخاطر، وإدارة المخاطر التشغيلية، ومراقبة أداء السلامة، وتحقيق التحسين المستمر في نتائج السلامة. ويخضع أداء السلامة للإشراف هيكل حوكمة معتمدة، تشمل لجنة الإدارة التشغيلية (OMC) ومجموعة إجراءات السلامة (SAG)، بما يضمن فعالية الإشراف الإداري وتعزيز المساءلة في مختلف المجالات التشغيلية.

كما تدعم الشركة منظومة السلامة من خلال تنفيذ برامج تعزيز ثقافة السلامة، وإدارة التغيير، والاستعداد لحالات الطوارئ، وإدارة مخاطر الإرهاق، ودمج العوامل البشرية في العمليات، إلى جانب التواصل المستمر مع الموظفين لترسيخ الوعي بالسلامة وتعزيز مرونة العمليات التشغيلية.

سلامة خدمات الضيافة الجوية:

تحرص طيران الجزيرة على ترسيخ ثقافة السلامة وإعداد كوادرها للتعامل مع مختلف المواقف التشغيلية، وذلك من خلال تقديم برامج تدريبية مستمرة وتنظيم مبادرات تعزز مشاركتهم المهنية. وتشمل هذه البرامج ما يلي:

01 تدعم برامج التدريب الأولي والتدريب الدوري في مجال السلامة التطوير المستمر للموظفين، من خلال الحفاظ على حداثة معارفهم المتعلقة بالسلامة، وتعزيز كفاءاتهم الفنية، وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتنمية القدرات اللازمة لأداء مسؤولياتهم بأعلى مستويات السلامة والكفاءة

02 مبادرات تعزيز السلامة: بما في ذلك إصدار ٥٣ نشرة توعوية في مجال السلامة خلال عام ٢٠٢٥، بهدف تزويد الموظفين بالمعلومات الأساسية المتعلقة بالسلامة، وإحاطتهم بالتحديثات الإجرائية، ورفع مستوى الوعي بالجوانب التشغيلية

03 مشاركة الدروس المستفادة: تشمل هذه المبادرة إطلاع أطقم العمل على الدروس والرؤى المستخلصة من الحوادث والوقائع الجوية، إلى جانب المستجندات ذات الصلة في قطاع الطيران، بما يساهم في تعزيز وعيهم بالمخاطر المحتملة ورفع جاهزيتهم للتعامل معها، وبالتالي تحسين مستوى السلامة على متن الطائرات

وإلى جانب تلك المبادرات، تقدم الشركة أيضًا مجموعة من برامج التدريب الإلزامية في مجال السلامة والإسعافات الأولية لشريحة واسعة من الموظفين، مع مواصلة الاستثمار في أنظمة المحاكاة الرقمية ومرافق التدريب الحديثة لرفع الكفاءة التشغيلية على مستوى الشركة.



إطار إدارة السلامة

يرتكز نهج طيران الجزيرة في إدارة السلامة على أفضل الممارسات المعتمدة في قطاع الطيران، ويقوم على أربعة محاور رئيسية:

١ | سياسات وأهداف السلامة

وضع إطار واضح للحكومة والمسائلة المتعلقة بنتائج السلامة

٢ | إدارة مخاطر السلامة

التحديد المنهجي للمخاطر التشغيلية ووضع التدابير اللازمة لتخفيفها

٣ | ضمان السلامة

المتابعة والتقييم المستمرين لأداء السلامة لدى الشركة

٤ | تعزيز ثقافة السلامة

ترسيخ ثقافة السلامة على مستوى المؤسسة من خلال برامج التوعية والتواصل

إدارة ومراقبة المخاطر

تعتمد طيران الجزيرة نهجًا استباقيًا في إدارة السلامة يستند إلى أطر حوكمة قوية وإجراءات رقابية صارمة، التي تشمل الآتي:

أنظمة شاملة لتحديد المخاطر والإبلاغ عنها: تتيح هذه الأنظمة للموظفين رصد المخاطر المحتملة ورفعها إلى الإدارات المختصة

عمليات تدقيق وتفتيش منتظمة تهدف إلى ضمان الامتثال لمعايير السلامة الداخلية والمتطلبات التنظيمية

عمليات مراقبة مستمرة للمخاطر التشغيلية تغطي جميع أنشطة الأعمال

إشراف كامل من قبل لجنة السلامة والجودة بهدف تعزيز المساءلة على أعلى المستويات الإدارية بالشركة

1.06

معدل الإصابات المسببة لضياع وقت العمل

ومن خلال هذا النهج الاستباقي المتكامل، تسعى طيران الجزيرة إلى الارتقاء المستمر بأدائها في مجال السلامة، والحد من معدلات الحوادث، والتأكد من توفير بيئة تشغيلية آمنة. وبشكل التزام الشركة بمعايير الصحة والسلامة ركيزة أساسية لدعم موثوقية عملياتها والفوز بثقة موظفيها وعملائها وسائر أصحاب المصلحة المرتبطين بها.

العملاء



تلتزم طيران الجزيرة بتقديم تجربة سفر مريحة وعالية الجودة لعملائها، باعتبارها أحد المحاور الأساسية في نموذج أعمال الشركة.

التواصل مع العملاء

تعمل الشركة على التواصل المستمر مع عملائها لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بصورة أكثر فاعلية وتطوير خدماتها بناءً على هذه التوقعات، وذلك من خلال القنوات التالية:

- إجراء استطلاعات شهرية لقياس رضا العملاء وجمع آرائهم وملاحظاتهم
- الاستفادة من نتائج الاستطلاعات لتحسين جودة الخدمة، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتطوير المنتجات والخدمات المقدمة
- توظيف المنصات الرقمية (مثل تطبيقات الهواتف الذكية، وخدمات واتساب) لتسهيل الوصول إلى خدمات الشركة

استراتيجية تجربة العملاء

يركز نهج الشركة في إدارة تجربة العملاء على المحاور التالية:

- تقديم تجارب مخصصة تناسب الاحتياجات المختلفة للعملاء
- توفير قنوات تواصل فعالة في جميع مراحل رحلة العملاء
- تعزيز ولاء العملاء من خلال تحقيق التميز في جودة الخدمة

رضا العملاء

تأتي تجربة العملاء في مقدمة أولويات شركة طيران الجزيرة، إذ تلتزم الشركة بتقديم تجربة متميزة وعالية الجودة لعملائها في جميع مراحل الرحلة. ولتحقيق ذلك، تعمل الشركة على متابعة آراء العملاء ومؤشرات الأداء المرتبطة بهم بصورة منتظمة لمساعدتها على تطوير الخدمات وتعزيز ولاء العملاء. ويُعد مؤشر «صافي نقاط الترويج» (NPS) أحد أهم المؤشرات التي تعتمد عليها الشركة لقياس مستوى رضا العملاء ومدى استعدادهم لترشيح خدماتها للآخرين.

في عام ٢٠٢٥، حققت الشركة تحسناً ملحوظاً في صافي نقاط الترويج (NPS) الخاصة بتجربة الضيافة الجوية، حيث ارتفع المؤشر من ٩ إلى ٣٨ خلال خمسة أشهر، بما يعكس تطوراً كبيراً في تجربة العملاء وجودة الخدمات المقدمة على متن الرحلات.

ويأتي هذا الإنجاز انعكاساً لتركيز طيران الجزيرة المستمر على الارتقاء بجودة الخدمة، وضمان اتساقها في جميع مراحل الرحلة، واعتماد ثقافة مؤسسية تركز على العميل، التي تنعكس بشكل خاص في الأداء المتميز لأطقم الضيافة الجوية. وفيما يلي أبرز العوامل التي تحظى بتقدير متزايد من جانب العملاء:

- حسن التعامل والمهنية في تقديم الخدمة
- تحسين مستوى الاتساق في مختلف مراحل رحلة العملاء
- الاهتمام بالتفاصيل وتقديم خدمات تراعي الاحتياجات الفردية
- الارتقاء بالتجربة العامة على متن الطائرة

تحرص طيران الجزيرة على تعزيز هذا الإنجاز من خلال الارتقاء بجودة الخدمة، والاستفادة من آراء العملاء، وترسيخ ثقافة التحسين المستمر في مختلف الوظائف التي تتضمن التعامل المباشر مع العملاء. ومن خلال هذه الجهود، تعمل الشركة على زيادة معدلات رضا المسافرين وتقديم تجربة سفر مريحة وموثوقة ومتميزة.

وتسهم هذه المبادرات في دعم تطلعات طيران الجزيرة نحو ترسيخ مكانتها كشركة طيران تضع العميل في صميم أولوياتها، وتعزيز رضا المسافرين، وزيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء.


عمليات مبنى الركاب T5




التميز التشغيلي

تم تصميم مبنى الركاب T5 بصورة تضمن تقديم تجربة أكثر سلاسة وكفاءة للمسافرين، وذلك عبر توفير الآتي:


تتولى طيران الجزيرة تشغيل وإدارة مبنى الركاب T5 في مطار الكويت الدولي، ما يتيح لها تقديم تجربة سفر متميزة تجمع بين الكفاءة والراحة.




أكشاك للخدمة الذاتية وطول رقمية متطورة




مركز مخصص لخدمة العملاء يعمل على مدار الساعة



تصميم ذكي يضمن تقليص مسافات التنقل داخل المبنى




نقطة مركزية للتفتيش الأمني




منافذ مخصصة لإنهاء إجراءات السفر والهجرة




جهود تطوير تركيز على راحة المسافرين



توفير خدمة الإنترنت اللاسلكي (واي فاي) المجانية، وتطوير المرافق المخصصة للمسافرين




توسيع خيارات التسوق، والأطعمة والمشروبات، وصالات الانتظار




الحرص على إجراء تحسينات مستمرة للارتقاء بتجربة المسافرين


التوظيف والأثر الاجتماعي لمبنى الركاب T5



التركيز على التدريب وبناء القدرات في مختلف العمليات التشغيلية المرتبطة بالمبنى



إتاحة فرص عمل بدوام جزئي للطلاب والشباب الباحثين عن عمل



توفير فرص عمل للقوى العاملة الوطنية والشباب

يسهم مبنى الركاب T5 بدور محوري في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها طيران الجزيرة، إلى جانب مساهمته في دعم جهود التنمية الاقتصادية الوطنية.

مجالات التركيز على صعيد التنمية المجتمعية

ترتكز استراتيجية المشاركة المجتمعية لدى طيران الجزيرة على المحاور الرئيسية التالية:

- تنمية الشباب وتأهيلهم لسوق العمل من خلال مبادرات التدريب العملي، وبرامج الخريجين، وفرص العمل المخصصة للطلاب والخريجين الجدد
- تطوير القوى العاملة المحلية عبر دعم توظيف المواطنين الكويتيين وتمكينهم من التطور الوظيفي
- التوعية بمسارات التعليم والمسارات المهنية ذات الصلة لترويج الفرص المتاحة في قطاع الطيران

تنمية الشباب وبناء قاعدة المواهب

تحرص طيران الجزيرة على التعاون المستمر مع المؤسسات التعليمية، في إطار جهودها لإعداد الجيل الجديد من الكفاءات المستقبلية. وخلال عام ٢٠٢٥، عقدت الشركة اتفاقات تعاون مع عدد من الجامعات والمنظمات الرائدة لتوفير فرص التدريب العملي للطلاب والخريجين، ما يتيح لهم التعامل المباشر مع بيئة العمل الفعلية في قطاع الطيران. وشملت تلك الجهات جامعة الشرق الأوسط الأمريكية (AUM)، والجامعة الأمريكية في الكويت (AUK)، ومنظمة لويك (LOYAC)، ومؤسسة إنجاز الكويت (INJAZ).

كذلك، شاركت طيران الجزيرة في معارض التوظيف الكبرى، مثل معرض «وظيفتي ٢٠٢٥» الذي يمثل أكبر فعالية توظيف في الكويت، إلى جانب عدد من المبادرات المهنية التي تنظمها الجامعات، وذلك بهدف تعزيز المسارات المهنية المتاحة في قطاع الطيران واستقطاب الكفاءات المحلية.

وفي إطار جهود الشركة لتوسيع قاعدة مواهبها الوطنية، تلتزم طيران الجزيرة بتنفيذ مجموعة من البرامج الاستراتيجية المصممة لهذا الغرض، من بينها:

- برنامج تطوير الخريجين: يتيح للخريجين الجدد اكتساب خبرات عملية مباشرة والاستفادة من فرص التقدم الوظيفي المتاحة
- برنامج الطيارين المتدربين: يهدف إلى إعداد وتأهيل الجيل الجديد من الطيارين الكويتيين

التوظيف المحلي ودعم الاقتصاد الوطني

تؤكد شركة طيران الجزيرة التزامها بزيادة نسبة الكفاءات الوطنية في قوتها العاملة، إذ يشكل المواطنون الكويتيون حاليًا نحو ١٠٪ من إجمالي عدد العاملين بالشركة. وتركز برامج التطوير التي تقدمها الشركة على دعم فئة الشباب من خلال توفير مسارات منظمة للتدريب والتطور الوظيفي، بما يدعم النمو المستدام لقطاع الطيران.

إلى جانب ذلك، تحرص طيران الجزيرة على دعم الاقتصاد الوطني من خلال التعاون مع الشركات والموردين ومزودي الخدمة المحليين، خاصة خلال المناسبات والفعاليات الرئيسية للشركة. على سبيل المثال، تم إعطاء الأولوية للجهات المحلية في أثناء الاحتفال بالذكرى العشرين لتأسيس الشركة.

المبادرات التطوعية للموظفين والمبادرات الاجتماعية

تشجع طيران الجزيرة موظفيها على المشاركة في المبادرات الاجتماعية المختلفة، في إطار سعيها إلى بناء علاقات قوية مع المجتمع. وخلال عام ٢٠٢٥، تضمنت المبادرات الرئيسية ما يلي:

- مبادرة Go Together، حيث شارك موظفو المقر الرئيسي في دعم الفرق التشغيلية خلال فترات الذروة، ما أسهم في تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي
- حملات التبرع بالدم التي تم تنظيمها داخل مقر الشركة، كجزء من جهودها لدعم الصحة العامة والرفاه الاجتماعي

وتعكس هذه المبادرات التزام الشركة بترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز مشاركة الموظفين في أنشطة تتجاوز نطاق الأعمال اليومية. ومن خلال هذه الجهود، تسعى طيران الجزيرة إلى الإسهام في تنمية المجتمع ودعم الكفاءات المحلية، وتعزيز دورها كمؤسسة مسؤولة وفاعلة في محيطها الاجتماعي.

المشاركة المجتمعية



تلتزم طيران الجزيرة بتحقيق أثر اجتماعي مستدام في المجتمعات التي تعمل بها من خلال تنفيذ مبادرات اجتماعية استراتيجية، وتنمية الكفاءات الوطنية، وتعزيز المشاركة المجتمعية. وفي هذا السياق، تركز الشركة بشكل أساسي على دعم الشباب، وتعزيز فرص التوظيف المحلية، والإسهام في دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في دولة الكويت.



08



الحكومة

هيكل مجلس الإدارة

تعتمد طيران الجزيرة على هيكل إداري واضح يقوده مجلس إدارة قوي يتميز بالخبرة والتنوع. ويتولى المجلس مسؤولية الإشراف الاستراتيجي على الأعمال واتخاذ القرارات الرئيسية ذات الصلة.



تشكيل مجلس الإدارة

يتميز مجلس الإدارة لدى شركة طيران الجزيرة بهيكل منظم ومتوازن يهدف إلى ضمان أعلى مستويات من الرقابة والاستقلالية والمساءلة. ويتكون المجلس من معظمه من أعضاء غير تنفيذيين، ما يوفر قدرًا أكبر من الاستقلالية في الإشراف على الإدارة ويساعد على اتخاذ قرارات أكثر موضوعية. ويمثل الأعضاء المستقلون ٢٢,٢٪ من قوام المجلس (بواقع عضوين من أصل تسعة أعضاء)، ما يعزز منظومة الحوكمة والرقابة لدى الشركة.

ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من خلال المساهمين في اجتماعات الجمعية العامة، بما يضمن أعلى مستويات من الشفافية والتوافق مع مصالح المساهمين. كما تلتزم الشركة بالفصل الواضح بين منصب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي، إذ لا يُسمح للرئيس التنفيذي بتولي رئاسة المجلس، ما يعزز ممارسات الحوكمة عبر الحد من تضارب المصالح وتقوية مستويات الرقابة والتوازن داخل هيكل الإدارة التنفيذية.

وعلى صعيد التنوع، يتكون المجلس حاليًا من ٨٨,٩٪ من الرجال و١١,١٪ من النساء، فيما يشغل الرجال جميع المناصب الرئيسية باللجان. على الرغم من أن هذه النسب تعكس طبيعة الهياكل القيادية الحالية بشكل عام، فإن الشركة تدرك أهمية تعزيز التنوع، وتواصل تقييم الفرص المتاحة لرفع مستوى تمثيل الفئات المختلفة تدريجيًا في مجلس الإدارة.

وبوجه عام، يعزز إطار الحوكمة الحالي قدرة الشركة على مراقبة جوانب الأعمال بصورة فعالة، واتخاذ قرارات مستنيرة، والالتزام بأفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية.

نسبة أعضاء مجلس الإدارة الذكور 88.9%



نسبة عضوات مجلس الإدارة 11.1%



لجان المجلس

لضمان أعلى مستويات من الكفاءة والمساءلة، يعمل مجلس الإدارة عبر مجموعة من اللجان المتخصصة، التي تشمل الآتي:

لجنة التدقيق:
تشرف على التقارير المالية، وأنظمة الرقابة الداخلية، وعمليات التدقيق

لجنة المخاطر:
تتابع إدارة المخاطر المؤسسية ومستوى تقبل المخاطر

لجنة المكافآت والترشيحات:
تشرف على مكافآت المديرين التنفيذيين، واختيار المواهب، وخطط التعاقب الوظيفي

وتساعد هذه اللجان الشركة على اتخاذ قرارات مدروسة وتعزيز معايير الحوكمة على مستوى المؤسسة بالكامل.

مسؤوليات مجلس الإدارة

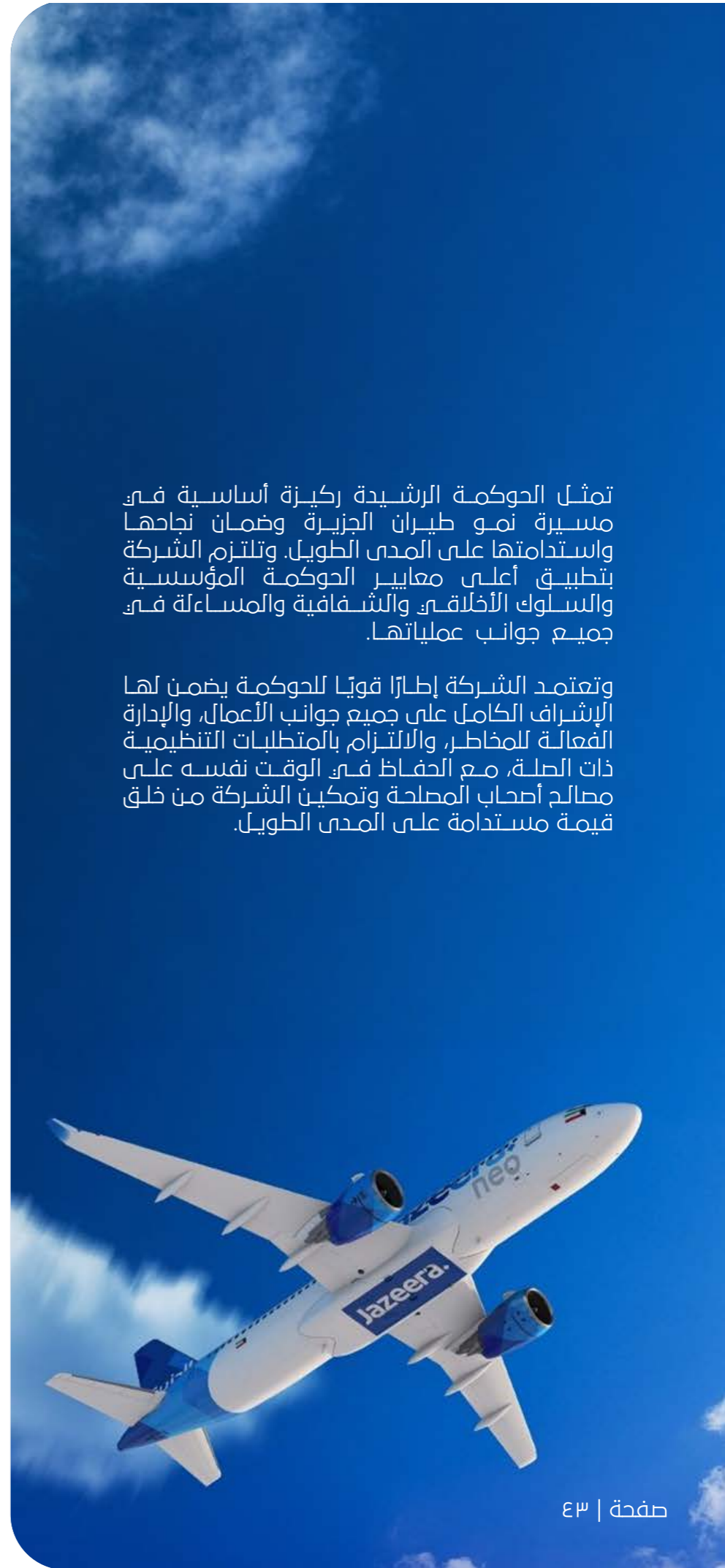
يتولى مجلس الإدارة المسؤولية عن المهام التالية:

اعتماد الاستراتيجية المؤسسية وخطط الأعمال والأهداف المالية

متابعة أداء الإدارة التنفيذية وتقييم فعالية الأداء المؤسسي










ضمان الامتثال التنظيمي والسلوك الأخلاقي

حماية مصالح المساهمين وسائر أصحاب المصلحة



السياسات

أبرز السياسات

- مدونة السلوك 
- سياسة الخصوصية 
- سياسة الإبلاغ عن الممارسات غير المشروعة 
- سياسة المكافآت 
- سياسة تضارب المصالح 
- سياسة حماية حقوق أصحاب المصلحة 
- سياسة المسؤولية الاجتماعية 
- سياسة الموارد البشرية 
- سياسة السلامة 

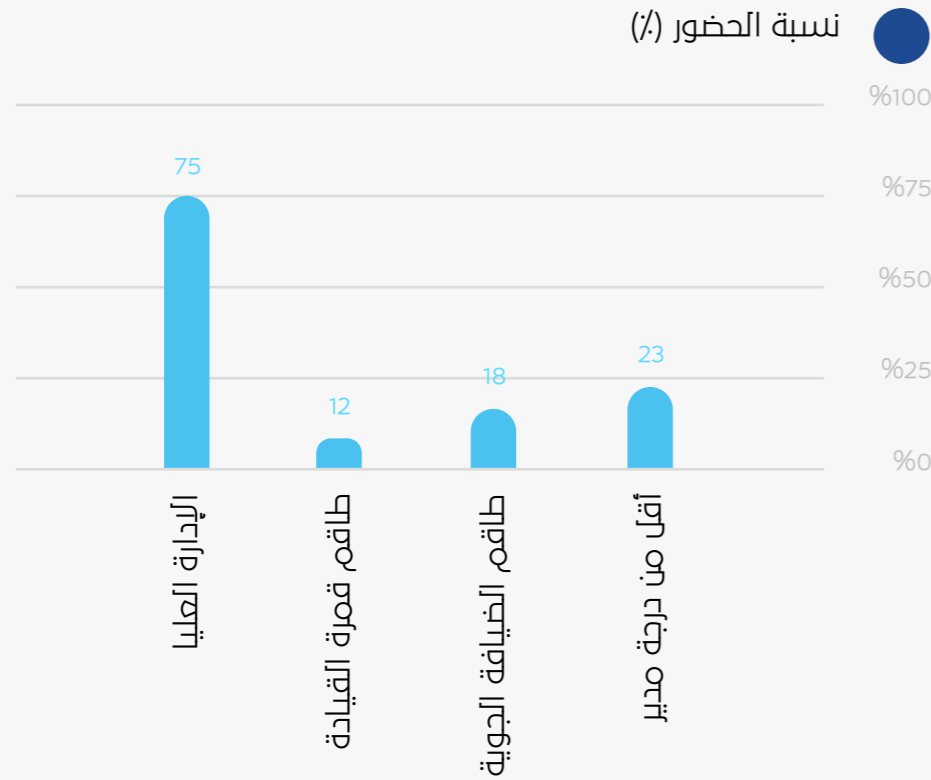
يرتكز إطار الحكومة لدى طيران الجزيرة على مجموعة شاملة من السياسات التي توجّه عملية اتخاذ القرار وتضمن الالتزام بالمتطلبات القانونية والمعايير الأخلاقية.

توفر هذه السياسات لطيران الجزيرة إطارًا منهجيًا لإدارة المخاطر، وتعزيز المساءلة، ودمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية في مختلف العمليات اليومية.

وتلتزم الشركة بمراجعة وتحديث سياساتها بصورة دورية لضمان مواكبتها لأحدث المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية.



التدريب على مكافحة الفساد (%)



100%

إجمالي نسبة أعضاء هيئة الحكومة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة، وتلقوا التدريب عليها

يجب على جميع موظفي الشركة الالتزام بهذه المبادئ، واعتماد السلوكيات التي تتماشى مع مصالح الشركة، والإبلاغ عن أي ممارسات يشتبه في مخالفتها للقواعد المعتمدة. وفي حال عدم الامتثال، قد يواجه المخالفون إجراءات تأديبية تصل إلى إنهاء الخدمة أو الملاحقة القانونية.

الأخلاقيات والامتثال



تلتزم طيران الجزيرة بممارسة أعمالها وفقاً لأعلى معايير النزاهة والشفافية والمساءلة. وتمثل السلوكيات الأخلاقية جزءاً أصيلاً من الثقافة المؤسسية للشركة، تدعمها منظومة متكاملة من السياسات وهياكل الحوكمة وآليات الرقابة التي تهدف إلى ضمان الامتثال للقوانين والتشريعات ومعايير قطاع الطيران.

مدونة السلوك والأخلاقيات

تهدف مدونة السلوك والأخلاقيات إلى وضع توقعات محددة وواضحة للسلوك المهني والأخلاقي على مستوى الشركة بالكامل. وتسري تلك التوقعات على جميع الموظفين، ما يساعد طيران الجزيرة على الالتزام بالمتطلبات القانونية وممارسات الأعمال المسؤولة.

وتتضمن المدونة المبادئ الرئيسية التالية:

ترسيخ قيم النزاهة والمساءلة في جميع المعاملات والأنشطة التجارية

تعزيز الاحترام والتنوع وتكافؤ الفرص، ما يوفر بيئة عمل خالية من التمييز والتحرش والتنمر

حماية سرية البيانات، بما في ذلك بيانات الموظفين والعملاء والمعلومات الخاصة بالشركة

منع تضارب المصالح، بما يضمن اتخاذ القرارات بصورة تخدم مصالح الشركة

مكافحة الرشوة والفساد، وحظر أي شكل من أشكال المدفوعات غير المشروعة أو المنفعة الشخصية غير المستحقة

آلية الإبلاغ عن المخالفات

تطبق طيران الجزيرة سياسة رسمية للإبلاغ عن المخالفات، التي تهدف إلى ترسيخ ثقافة الانفتاح والمساءلة والمسؤولية الأخلاقية. وتوفر هذه السياسة للموظفين إطارًا واضحًا للإبلاغ عن الممارسات غير الأخلاقية، والمخالفات التنظيمية، وحالات الاحتيال، وغيرها من السلوكيات غير المقبولة، كما تتيح لهم الاستفسار عن أي أمور تتعلق بهذا الشأن. ولضمان ترسيخ ثقافة الامتثال داخل الشركة، يُطلب من جميع الموظفين إكمال برنامج تدريبي إلزامي حول الامتثال كجزء من متطلبات التوظيف واستمرارية العمل.

وتوفر آلية الإبلاغ عن المخالفات المزايا التالية:

01 تمكين الموظفين والمقاولين وأصحاب المصلحة الخارجيين من الإبلاغ عن المخالفات المشتبه بها بسرية تامة دون الإفصاح عن هويتهم

02 تغطية نطاق واسع من القضايا، بما في ذلك المخالفات المالية، والانتهاكات القانونية، ومخاطر الصحة والسلامة، والقضايا البيئية

03 توفير الحماية للمبلغين عن المخالفات، وضمان عدم تعرضهم لأي نوع من التهديد أو الإجراءات الانتقامية

04 إتاحة قنوات واضحة للإبلاغ والتصعيد، بما في ذلك رفع الحالات إلى الإدارة العليا أو مجلس الإدارة

وتخضع جميع البلاغات المقدمة للتحقيق بسرية تامة ووفق الأطر الزمنية المعتمدة، مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة حيالها.

الامتثال التنظيمي

تدير طيران الجزيرة أعمالها ضمن بيئة منضبطة تخضع لقواعد تنظيمية صارمة، وتلتزم بجميع المتطلبات القانونية والتشريعية ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات الجهات التالية:

هيئة أسواق المال

بورصة الكويت

الإدارة العامة للطيران المدني

يتم دعم إطار الامتثال في شركة طيران الجزيرة عبر مجموعة من برامج التدريب الدورية للموظفين، وأنظمة الرقابة الداخلية، وآليات المتابعة المستمرة، ما يضمن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية المتغيرة. ويُتوقع من الموظفين الإلمام بمسؤولياتهم المتعلقة بالامتثال والالتزام بأعلى معايير السلوك المهني في مختلف جوانب عملهم.

ومن خلال هذا النهج المتكامل، تسعى طيران الجزيرة إلى غرس ثقافة أخلاقية قوية عبر مختلف مستويات المؤسسة، وتعزيز الامتثال للمتطلبات التنظيمية، والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة.



إدارة المخاطر

تمثل الإدارة الفعّالة للمخاطر عنصرًا محوريًا في قدرة طيران الجزيرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وحماية أصولها، والحفاظ على مرونة واستمرارية عملياتها. لذلك، حرصت

الشركة على وضع إطار متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية يتوافق مع استراتيجية الأعمال طويلة المدى ويتم تطبيقه على مختلف مستويات المؤسسة.



تحديد وتقييم ومراقبة المخاطر

تطبق طيران الجزيرة عملية منهجية مستمرة لإدارة المخاطر، تشمل المراحل التالية:

- تحديد المخاطر المحتملة عبر الجوانب الاستراتيجية والتشغيلية والمالية والتنظيمية
- تقييم المخاطر وترتيب الأولويات بناءً على احتمالية وقوعها وحجم تأثيرها المحتمل
- تنفيذ الإجراءات المناسبة لتخفيف المخاطر والسيطرة عليها
- المراقبة والمراجعة المستمرة لمستويات التعرض للمخاطر

ويتم تقدير المخاطر وفقًا لأثرها المحتمل على الأداء المالي، واستمرارية العمليات، والامتثال التنظيمي، وسمعة الشركة. وتحظى المخاطر الأكثر أولوية باهتمام مباشر من جانب الإدارة، مع إعداد خطط فورية للتعامل معها والحد من آثارها، في حين تتم مراقبة المخاطر الأقل أهمية بصورة دورية للتأكد من بقائها ضمن مستويات مقبولة من حيث قدرة الشركة على تحملها.

ولدعم هذه العملية، تحتفظ الشركة بسجل للمخاطر على مستويات الإدارات المختلفة وكذلك على مستوى المؤسسة ككل، ما يوفر إطارًا منهجيًا لتتبع المخاطر الرئيسية والإبلاغ عنها وتصعيدها.

إطار إدارة المخاطر والحكومة

يوفر إطار إدارة المخاطر لدى طيران الجزيرة نظامًا منهجيًا لتحديد وتقييم ومراقبة المخاطر والسيطرة عليها في مختلف العمليات، ويتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف العام على هذا الإطار، إلى جانب لجنة إدارة المخاطر، التي تضطلع بمسؤولية تطبيق السياسات والأنظمة والإجراءات ذات الصلة، بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للشركة. في الوقت نفسه، يتعاون مسؤول إدارة المخاطر مع الإدارة العليا للتأكد من تطبيق الإطار المعتمد، بينما يتحمل رؤساء الإدارات مسؤولية إدارة المخاطر داخل أقسامهم.

وينظر إلى إدارة المخاطر في طيران الجزيرة باعتبارها مسؤولية مشتركة على مستوى المؤسسة بأكملها، إذ تم دمجها في جميع عمليات اتخاذ القرار اليومية، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات الإبلاغ بشكل واضح لضمان أعلى مستوى من الالتزام عبر مختلف المستويات التنظيمية.

تُدار مخاطر سلامة الطيران التشغيلية في طيران الجزيرة من خلال نظام إدارة السلامة (SMS)، بينما تُدار المخاطر الاستراتيجية والمالية، ومخاطر الامتثال، والأمن السيبراني، واستمرارية الأعمال من خلال إطار إدارة المخاطر المؤسسية. ويضمن هذا النهج المتكامل تقييم المخاطر وإدارتها عبر هيكل الحكومة المناسبة، بما يدعم اتخاذ قرارات مدروسة ويعزز فعالية إدارة المخاطر على مستوى الشركة.

الضوابط الداخلية وإجراءات تخفيف المخاطر

تحرص طيران الجزيرة على تطبيق منظومة قوية من الضوابط الداخلية لتخفيف المخاطر والحفاظ على كفاءة العمليات. وتتضمن المنظومة العناصر الأساسية التالية:

- سياسات وإجراءات وصلاحيات محددة وواضحة
- الفصل بين المهام وتحديد إجراءات رسمية للتفويض والموافقات
- استخدام أنظمة آلية لتعزيز دقة البيانات والمراقبة على المعاملات

ويتم تصميم استراتيجيات تخفيف المخاطر بناءً على طبيعة ودرجة خطورة كل منها. وقد تستهدف هذه الاستراتيجيات تجنب المخاطر بشكل كامل، أو الحد منها، أو نقل مسؤوليتها لأطراف أخرى، أو تقبلها، وهو ما يتم تحديده استنادًا إلى اعتبارات التكلفة والمنافع المرتبطة بكل خيار.

فئات المخاطر ونطاق التغطية

يغطي إطار إدارة المخاطر لدى طيران الجزيرة مجموعة واسعة من فئات المخاطر، التي تشمل الآتي:

- المخاطر الاستراتيجية المرتبطة بمتغيرات السوق، واستراتيجية الأعمال، وخطط النمو طويلة المدى
- المخاطر التشغيلية الناشئة عن العمليات الداخلية، والأنظمة، والعوامل البشرية، والأحداث الخارجية
- المخاطر المالية، وتشمل المخاطر المتعلقة بالسوق، والجوانب الائتمانية، والسيولة، والتقارير المالية
- المخاطر التنظيمية ومخاطر الامتثال المرتبطة باللوائح والمتطلبات القانونية الخاصة بقطاع الطيران

ويضمن هذا النهج الشامل إدارة المخاطر بشكل متسق ومتوافق عبر جميع قطاعات العمل والمستويات التشغيلية.



استمرارية ومرونة الأعمال

تحافظ طيران الجزيرة على منظومة متكاملة لإدارة استمرارية الأعمال، وإدارة الأزمات، وخطط الاستجابة للطوارئ، بما يعزز مرونة عملياتها في مواجهة الاضطرابات التشغيلية. وتجرى الشركة بانتظام تمارين واختبارات محاكاة ومراجعات إدارية للتحقق من مستوى الجاهزية، وتحسين التنسيق، وتعزيز قدرتها على الاستجابة الفعالة لحالات الطوارئ، والحوادث المتعلقة بالأمن السيبراني، واضطرابات المجال الجوي، وانقطاعات سلاسل الإمداد، وغيرها من الأحداث غير المتوقعة.

مراقبة المخاطر وإعداد التقارير

وضعت الشركة إطاراً منهجياً لمراقبة المخاطر وإعداد التقارير المرتبطة بها، مع دعمه بأنظمة معلومات إدارية قوية توفر رؤى دقيقة حول مستوى التعرض للمخاطر وفعالية الضوابط المطبقة في الحد منها.

تتم متابعة المخاطر من خلال سجلات المخاطر على مستوى الإدارات والشركة، والتي تُستخدم لتحديد المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والمالية ومخاطر الامتثال، وتقييمها وتبليغها ومتابعة تطوراتها على مستوى الشركة. ويتولى مالكو المخاطر المعينون مسؤولية تنفيذ إجراءات الحد من المخاطر ومتابعة خطط معالجتها، فيما تضمن المراجعات الدورية بقاء مستويات المخاطر ضمن الحدود المقبولة، مع تصعيدها إلى الجهات المختصة عند الحاجة.

كما يتم تحليل أحداث المخاطر الجوهرية، وأوجه القصور في الضوابط الرقابية، والحوادث التشغيلية، ورفع نتائجها إلى الإدارة العليا لدعم اتخاذ القرارات المستندة إلى معلومات دقيقة وتعزيز التحسين المستمر، بما يضمن بقاء إطار إدارة المخاطر المؤسسية فعالاً ومرناً وقادراً على الاستجابة للتغيرات في البيئتين الداخلية والخارجية.

ويتم رصد وتحليل الوقائع المرتبطة بالمخاطر، وأوجه القصور في السيطرة عليها، والحوادث التشغيلية المختلفة، مع رفع تقارير بشأنها إلى الإدارة العليا، ما يتيح للشركة تحسين ممارسات إدارة المخاطر بشكل مستمر. ويخضع إطار إدارة المخاطر لمراجعات دورية تضمن الحفاظ على مرونته وقدرته على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.

ومن خلال هذا النهج الاستباقي المتكامل، تسعى طيران الجزيرة إلى تعزيز الوعي بالمخاطر، ودعم عمليات اتخاذ القرار، وتحقيق النمو المستدام للأعمال، وتعزيز مستوى الحوكمة والمرونة التشغيلية.

خصوصية البيانات والأمن السيبراني



تأتي حماية البيانات وتعزيز الأمن السيبراني في مقدمة الأولويات الاستراتيجية لشركة طيران الجزيرة، خاصة في ظل التحول السريع لقطاع الطيران نحو بيئة تشغيلية أكثر اعتمادًا على التقنيات الرقمية والبيانات. وفي هذا الإطار، تلتزم الشركة بحماية سرية وسلامة معلوماتها وضمان إتاحتها عبر مختلف مجالات العمل، بما في ذلك أنظمة تقنية المعلومات، والتقنيات التشغيلية، والمنصات الرقمية المخصصة للعملاء.

نهج حماية البيانات

تطبق طيران الجزيرة إطارًا متكاملًا لحماية البيانات يستند إلى سياسة شاملة لأمن المعلومات والأمن السيبراني، التي تتوافق مع المعايير والممارسات الدولية المعتمدة في هذا الشأن، بما في ذلك ISO/IEC 27001، و ISO 31000، و ICAO Annex 17. ويجمع هذا النهج بين حوكمة البيانات، وإدارة المخاطر، والضوابط الأمنية، بما يضمن حماية المعلومات الحساسة طوال دورة حياتها.

وتلتزم طيران الجزيرة بالامتثال لجميع اللوائح المعمول بها في مجال حماية البيانات، بما في ذلك «اللائحة العامة لحماية البيانات» (GDPR). في الوقت نفسه، تطبق الشركة مجموعة من التدابير المصممة لضمان التعامل المسؤول مع البيانات الشخصية والتشغيلية على السواء. ويعتمد نهج حماية البيانات لدى الشركة على العناصر الرئيسية التالية:

تخزين البيانات في بيئات آمنة مع تطبيق ضوابط صارمة للوصول إليها تستند إلى مبدأ «الحد الأدنى من صلاحيات الوصول إلى البيانات»

تشفير البيانات الحساسة في أثناء نقلها وتخزينها

إجراء مراجعات دورية لصلاحيات الوصول وتطبيق ضوابط فعالة لإدارة الهويات، بما يضمن اقتصار الوصول إلى الأنظمة والبيانات على المستخدمين المصرح لهم فقط

تطبيق آليات «المصادقة متعددة العوامل» (MFA) للأنظمة الحساسة وعمليات الوصول عن بُعد

اعتماد هياكل واضحة لحوكمة البيانات لتعزيز مستوى المساءلة والمتابعة

إطار الأمن السيبراني

يستند إطار الأمن السيبراني في طيران الجزيرة إلى نهج قائم على إدارة المخاطر، إذ يتم دمج ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية لتحديد وتقييم التهديدات السيبرانية المحتملة والحد من آثارها. وتطبق الشركة مجموعة من الضوابط الأمنية متعددة الطبقات على مستوى أنظمتها التقنية، التي تشمل الآتي:

المراقبة المستمرة للأنظمة وسجلات الأحداث لرصد الأنشطة غير الاعتيادية والاستجابة لها بالشكل المناسب

استخدام جدران الحماية، وأنظمة كشف ومنع التسلل، وطول مكافحة البرمجيات الخبيثة

إعداد تقييمات دورية للثغرات الأمنية، وإجراء اختبارات الاختراق للكشف الاستباقي عن الثغرات المحتملة ومعالجتها في الوقت المناسب

تطبيق خطة للاستجابة للحوادث السيبرانية لضمان أعلى مستوى من السرعة والتنسيق في التعامل مع الحوادث الأمنية

تطبيق ضوابط فعالة لإدارة المخاطر المرتبطة بالأطراف الخارجية، بما يضمن التزام الموردين بمتطلبات الأمن السيبراني لدى طيران الجزيرة

التوعية والحوكمة الأمنية

تدرك طيران الجزيرة أن الأمن السيبراني يمثل مسؤولية مشتركة تتطلب تضامر جهود المؤسسة بأكملها. لذلك، تُلزم الشركة جميع الموظفين والمقاولين بالامتثال لسياسات الأمن السيبراني الخاصة بها والمشاركة في برامج التوعية والتدريب الدورية ذات الصلة. كما تحرص على تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح على مستوى الإدارة العليا وفرق تقنية المعلومات والفرق التشغيلية، لضمان أعلى مستوى من المساءلة والحوكمة.

ويخضع برنامج الأمن السيبراني في الشركة لآليات حوكمة منظمة تضمن توافقه مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات المتبعة في قطاع الطيران. ويشمل ذلك إجراء مراجعات دورية للممارسات الأمنية، وتحديث السياسات، والتحسين المستمر للإجراءات لمواكبة المخاطر السيبرانية المتغيرة.

ومن خلال هذا النهج المتكامل، تسعى طيران الجزيرة إلى تعزيز قدرتها على مواجهة التهديدات السيبرانية، وحماية بيانات أصحاب المصلحة، وضمان الثقة في منظومتها الرقمية.

حقوق أصحاب المصلحة ومبدأ الشفافية



بالكامل، فإننا نواصل بناء أعمال مرنة ومستدامة تحقق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة.

في الوقت نفسه، يضمن إطار الحوكمة للشركة ممارسة أعمالها وفقاً لأعلى معايير النزاهة والمساءلة والشفافية. ومن خلال تعزيز الإشراف والرقابة من قبل مجلس الإدارة، وتطوير ممارسات إدارة المخاطر، وترسيخ المبادئ الأخلاقية على مستوى المؤسسة

تولي طيران الجزيرة اهتمامًا بالغًا بالشفافية والتواصل المستمر مع أصحاب المصلحة، في إطار حرصها على بناء علاقات قوية قائمة على الثقة مع المستثمرين والعملاء والموظفين والمجتمعات التي تعمل بها.



مشاركة أصحاب المصلحة

تحرص طيران الجزيرة على التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة عبر قنوات متعددة تشمل الآتي:

١. اجتماعات دورية مع المستثمرين
٢. قنوات التواصل الداخلية مع الموظفين
٣. آليات جمع آراء العملاء
٤. تقارير الاستدامة

يساعد هذا النهج الشركة على فهم توقعات أصحاب المصلحة، ومعالجة الفجوات المحتملة، والتحسين المستمر للأداء.



الشفافية والإفصاح

تلتزم طيران الجزيرة بالإفصاح عن المعلومات التالية بشفافية وفي الوقت المناسب:

١. الأداء المالي
٢. ممارسات الحوكمة
٣. التطورات الجوهرية

تسهم هذه الشفافية في تعزيز ثقة المستثمرين والمساعدة على اتخاذ قرارات مدروسة ومستنيرة.



حقوق المساهمين

تضمن الشركة معاملة عادلة لجميع المساهمين من خلال الآتي:

١. إتاحة الوصول إلى المعلومات والإفصاحات الجوهرية
٢. المشاركة في اجتماعات الجمعية العامة
٣. منحهم حق التصويت على القرارات الرئيسية

مشاركة الموردین

تتعامل طيران الجزيرة مع الموردين ومزودي الخدمات وفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية ذات الصلة، بما يضمن الالتزام بممارسات الأعمال المسؤولة على مستوى سلسلة القيمة. على الرغم من أن الشركة لا تشترط حالياً على الموردين الالتزام الرسمى بمدونة سلوك موحدة أو الحصول على شهادات معتمدة تؤكد امتثالهم لمعايير معينة في مجال الممارسات البيئية والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة المؤسسية، فإنها تحرص على مراقبة التزامهم في هذه الجوانب من خلال اتفاقات التعاقد والضوابط التشغيلية المعتمدة. وكجزء من جهودها المستمرة لتعزيز الاستدامة، تعمل الشركة على دراسة الفرص المتاحة لتوسيع مشاركة الموردين في تلك الجهود ودمج اعتبارات البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة بصورة أكثر منهجية ضمن ممارسات المشتريات والتوريد.



09



الملحق

مؤشر بورصة الكويت



المؤشر	الوصف	الموقع
المؤشرات البيئية		
انبعاثات غازات الدفيئة (النطاقان 1 و 2)	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) وغير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة (النطاق 2)، مقيسة بأطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون. ويمثل أحد المؤشرات الأساسية المستخدمة لقياس البصمة الكربونية للشركة.	صفحة ٢١
انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق 3)	إجمالي الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة الناتجة عن أنشطة سلسلة القيمة (النطاق 3) في حال تسجيل معدلات جوهرية (مثل الانبعاثات المرتبطة بسلسلة التوريد أو استخدام المنتجات). ويعكس هذا المؤشر الأثر المناخي الأوسع للشركة خارج نطاق عملياتها المباشرة.	صفحة ٢١
كثافة الانبعاثات	معدل انبعاثات الغازات الدفيئة، ويُقاس عادةً بأطنان ثاني أكسيد الكربون لكل وحدة إنتاج (على سبيل المثال: منتج، أو إيرادات، أو برميل نفط مكافئ في قطاع النفط والغاز). ويساعد هذا المؤشر على قياس الانبعاثات بصورة نسبية مقارنة بحجم الأعمال أو النشاط التشغيلي للشركة.	صفحة ٢٢
استهلاك الطاقة	إجمالي الطاقة المستهلكة، بما في ذلك الطاقة المباشرة (مثل الوقود) والطاقة غير المباشرة (مثل الكهرباء أو البخار)، ويُقاس عادةً بالميجاواط/ساعة أو الجيجا جول. ويعكس هذا المؤشر إجمالي البصمة الطاقية للشركة.	صفحة ٢٥
كثافة الطاقة	معدل استهلاك الطاقة، مثل الطاقة المستهلكة لكل وحدة إنتاج أو لكل وحدة إيرادات. ويُستخدم هذا المؤشر لقياس كفاءة استخدام الطاقة في العمليات.	صفحة ٢٦
مزيج الطاقة (نسبة الطاقة المتجددة)	توزيع مصادر الطاقة المستخدمة، مثل نسبة الطاقة المتجددة مقارنةً بالطاقة المستمدة من الوقود الأحفوري. ويُستخدم هذا المؤشر لقياس مدى التحول نحو مصادر الطاقة النظيفة.	صفحة ٢٦
استهلاك المياه	إجمالي كميات المياه المسحوبة أو المستهلكة، إلى جانب كميات المياه المعاد تدويرها أو استخدامها، ويُقاس عادةً بالأمتار المكعبة. ويُستخدم هذا المؤشر لقياس البصمة المائية للشركة وجهودها في ترشيد استهلاك المياه.	صفحة ٢٧
السياسات والإدارة البيئية	النظر في وجود سياسات وأنظمة رسمية للإدارة البيئية. على سبيل المثال: هل توجد سياسة بيئية معتمدة؟ هل هناك سياسات متخصصة لإدارة النفايات والمياه والطاقة وإعادة التدوير؟ هل يتم تطبيق نظام لإدارة الطاقة مثل معيار ISO 5001؟ وتتم الإجابة عن كل سؤال بـ "نعم" أو "لا".	صفحة ١٨
الحكومة المناخية وتخفيف المخاطر	هل يوجد إشراف مباشر من جانب مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية على المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ (نعم/لا). ويُستخدم هذا المؤشر لقياس مستوى دمج قضايا المناخ في هياكل الحكومة المعتمدة لدى الشركة.	صفحة ٢٩
الاستثمارات الموجهة للتخفيف من مخاطر المناخ	الاستثمار السنوي (النفقات الرأسمالية أو الإنفاق على البحث والتطوير) في مشاريع التخفيف من آثار تغير المناخ أو التكيف معه؛ مثل: الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والبنية التحتية القادرة على التكيف مع التغيرات المناخية، وتطوير المنتجات منخفضة الكربون (بالدينار الكويتي).	صفحة ٢٩

مؤشر بورصة الكويت



المؤشر	الوصف	الموقع
المؤشرات الاجتماعية		
الدوران الوظيفي	نسبة الموظفين الذين غادروا الشركة خلال العام مقارنةً بإجمالي القوى العاملة، وعادةً ما يتم عرض البيانات وفقًا للفئات الوظيفية المختلفة، مثل: العاملون بدوام كامل (S٢,١)، والعاملون بدوام جزئي (S٢,٢)، والمتقاعدون (S٢,٣). ويُستخدم هذا المؤشر لقياس مدى استقرار القوى العاملة وقدرة الشركة على الاحتفاظ بالموظفين.	صفحة ٣٣
التنوع بين الجنسين (تركيب القوى العاملة)	توزيع الموظفين حسب النوع الاجتماعي على المستويات الوظيفية المختلفة، مثل نسبة النساء من إجمالي القوى العاملة (S٣,١)، ونسبة النساء في الوظائف المبتدئة والمتوسطة (S٣,٢)، ونسبة النساء في المناصب القيادية والتنفيذية (S٣,٣). ويُستخدم هذا المؤشر لقياس مستوى تمثيل المرأة في مختلف مستويات المؤسسة.	صفحة ٣١
التدريب والتعلم	١) متوسط ساعات التدريب لكل موظف (حسب النوع الاجتماعي والفئة الوظيفية). ٢) إجمالي الاستثمارات في التدريب والتطوير. ٣) نسبة الموظفين الذين خضعوا لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي. ٤) ملخص لطبيعة برامج التدريب الرئيسية المقدمة.	صفحة ٣٥
العاملون بعقود مؤقتة	نسبة القوى العاملة التي تعمل بعقود غير دائمة: نسبة العاملين بدوام جزئي (S٤,١) ونسبة المتعاقدين أو العاملين الموسميين (S٤,٢). ويُستخدم هذا المؤشر لقياس مستوى الاعتماد على العمالة غير الدائمة داخل الشركة.	صفحة ٣١
سياسة عدم التمييز	هل توجد سياسة رسمية لدى الشركة لمكافحة التمييز والتحرش الجنسي (نعم/لا). ويُستخدم هذا المؤشر لقياس مدى التزام الشركة بتكافؤ الفرص وتوفير بيئة عمل آمنة.	صفحة ٣١
معدل الإصابات (الصحة والسلامة)	معدل الإصابات المرتبطة بالعمل، مثل معدل تكرار الإصابات المسببة لضياع وقت العمل، الذي يُقاس بعدد الإصابات لكل مليون ساعة عمل (أو ما يعادله). ويُستخدم هذا المؤشر لتقييم أداء الصحة والسلامة المهنية داخل بيئة العمل.	صفحة ٣٨
سياسة الصحة والسلامة المهنية	هل تطبق الشركة سياسة رسمية للصحة والسلامة المهنية و/أو نظامًا عالميًا معتمدًا للصحة والسلامة؟ (نعم/لا) ويكشف هذا المؤشر عما إذا كانت الشركة تعتمد إطارًا منهجيًا لإدارة صحة وسلامة الموظفين.	صفحة ٣٧
سياسة حقوق الإنسان	هل توجد سياسة رسمية لحقوق الإنسان (نعم/لا)؟ وهل تشمل الموردين ومزودي الخدمات أيضًا؟ (نعم/لا) يعكس هذا المؤشر التزام الشركة باحترام حقوق الإنسان (مثل اتباع ممارسات العمل العادلة، والحرص على تحقيق أثر مجتمعي، إلخ).	صفحة ٣٢
التوطين	توضيح نسبة المواطنين الكويتيين من إجمالي القوى العاملة، وتقديم معلومات نوعية حول مبادرات التوظيف المحلي. على سبيل المثال: نسبة الكويتيين من إجمالي عدد الموظفين (S١٠,١)، ومدى الإسهام في خلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة على المستوي المحلي (S١٠,٢)، مثل التدريب والتعاقد مع شركات محلية.	صفحة ٣٢
الاستثمار المجتمعي	إجمالي الاستثمارات في البرامج والمبادرات المجتمعية التي تسهم في التنمية الاجتماعية أو البيئية أو الاقتصادية، ويتم التعبير عنها كنسبة من إيرادات الشركة.	صفحة ٤١

مؤشر بورصة الكويت



المؤشر	الوصف	الموقع
مؤشرات الحوكمة		
تنوع مجلس الإدارة	يشير إلى تشكيل مجلس الإدارة من حيث النوع الاجتماعي، مثل نسبة المقاعد التي تشغلها النساء مقابل الرجال، ونسبة رؤساء اللجان من النساء. ويستخدم هذا المؤشر لقياس مستوى التنوع عبر أعلى مستويات الحوكمة في الشركة.	صفحة ٤٣
استقلالية مجلس الإدارة وفصل منصب الرئيس التنفيذي عن رئيس المجلس	استقلالية مجلس الإدارة: هل تحظر الشركة الجمع بين منصب الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة؟ (نعم/لا). يغطي المؤشر نسبة الأعضاء المستقلين ضمن المجلس (وفق تعريف هيئة أسواق المال). ويعكس هذا المؤشر مستوى الفعالية الرقابية والتوازنات في هيكل الحوكمة.	صفحة ٤٣
مدونة سلوك الموردين	هل تلزم الشركة الموردين ومزودي الخدمات باتباع مدونة سلوك محددة تغطي المعايير الأخلاقية والبيئية والعمالية؟ (نعم/لا). وفي حال وجودها، ما نسبة الموردين الرئيسيين الذين قاموا بالتصديق رسميًا على الامتثال لها؟ ويوفر هذا المؤشر رؤية عامة حول منهجية الشركة في إدارة المخاطر المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية على مستوى سلسلة التوريد.	صفحة ٥٠
الأخلاقيات ومكافحة الفساد	هل توجد لدى الشركة سياسة رسمية للأخلاقيات أو مكافحة الفساد؟ (نعم/لا). وفي حال وجودها، فما نسبة الموظفين الذين أقرّوا رسميًا بالامتثال لها؟ (سواء عبر المشاركة في التدريب أو التوقيع السنوي على هذا الالتزام).	صفحة ٤٥
خصوصية البيانات	السياسات والإجراءات المطبقة لضمان الالتزام بـ "اللائحة العامة لحماية البيانات" (GDPR) وغيرها من المعايير العالمية المماثلة المعنية بسلامة البيانات، والتوعية بأمن المعلومات، والمعايير العالمية للخصوصية، وكذلك الإجراءات والتدابير ذات الصلة، مثل: الضوابط الخاصة بتأمين المعلومات، وآليات الحصول على موافقة المستخدم، وخطط الاستجابة لحوادث اختراق البيانات.	صفحة ٤٩
التدقيق الخارجي لبيانات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية	هل خضعت إفصاحات الاستدامة الخاصة بالشركة لعمليات مراجعة أو تدقيق من قبل أطراف خارجية مستقلة؟ (نعم/لا). قد يشمل التدقيق مؤشرات محددة فقط (مثل انبعاثات غازات الدفيئة)، أو يغطي التقرير بأكمله. (وتعد هذه الخطوة من أفضل الممارسات الموصى بها في هذا المجال).	صفحة ١٢

فهرس محتوى GRI



بيان الاستخدام	أفصحت طيران الجزيرة عن المعلومات الواردة في فهرس محتوى GRI هذا للفترة الممتدة من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٥، بالإشارة إلى معايير GRI.
معياري GRI المستخدم	GRI ١: الأساس ٢٠٢١

الموقع	الإفصاح	GRI معيار
		GRI ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
صفحة ٤	١-٢ تفاصيل المنظمة	
صفحة ١٢	٢-٢ الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة للمنظمة	
صفحة ١٢	٣-٢ فترة الإبلاغ وتكراره ونقطة الاتصال	
غير قابل للتطبيق	٤-٢ إعادة صياغة المعلومات	
صفحة ١٢	٥-٢ التأكيد الخارجي	
صفحة ٦	٦-٢ الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات الأعمال الأخرى	
صفحة ٣١	٧-٢ الموظفون	
غير قابل للتطبيق	٨-٢ العمال غير الموظفين	
صفحة ٤٣	٩-٢ هيكل الحوكمة وتكوينه	
صفحة ٤٣	١٠-٢ ترشيح أعضاء هيئة الحوكمة العليا واختيارهم	
صفحة ٤٣	١١-٢ رئيس هيئة الحوكمة العليا	
صفحة ٤٣	١٢-٢ دور هيئة الحوكمة العليا في الإشراف على إدارة التأثيرات	
صفحة ٤٣	١٣-٢ تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	
صفحة ١٨	١٤-٢ دور هيئة الحوكمة العليا في إعداد تقارير الاستدامة	
صفحة ٤٦	١٥-٢ تضارب المصالح	
صفحة ٤٦	١٦-٢ إيصال المخاوف الحرجة	
غير مُفصّل عنه	١٧-٢ المعرفة الجماعية لهيئة الحوكمة العليا	
غير مُفصّل عنه	١٨-٢ تقييم أداء هيئة الحوكمة العليا	
غير مُفصّل عنه	١٩-٢ سياسات المكافآت	

الموقع	الإفصاح	GRI معيار	
غير مُفصّل عنه	٢٠-٢ عملية تحديد المكافآت		
غير مُفصّل عنه	٢١-٢ نسبة إجمالي التعويض السنوي		
صفحة ١٨	٢٢-٢ بيان استراتيجية التنمية المستدامة		
صفحة ١٩	٢٣-٢ الالتزامات بالسياسات		
صفحة ١٩	٢٤-٢ تضمين الالتزامات بالسياسات		
غير مُفصّل عنه	٢٥-٢ عمليات معالجة التأثيرات السلبية		
صفحة ٤٦	٢٦-٢ آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف		
صفحة ٤٥	٢٧-٢ الامتثال للقوانين والأنظمة		
غير مُفصّل عنه	٢٨-٢ عضويات الجمعيات		
صفحة ١٤	٢٩-٢ نهج إشراك أصحاب المصلحة		
صفحة ١٩	٣٠-٢ اتفاقيات المفاوضة الجماعية		
صفحة ١٥	١-٣ عملية تحديد الموضوعات الجوهرية		GRI ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
صفحة ١٦	٢-٣ قائمة الموضوعات الجوهرية		GRI ١٠٢: تغير المناخ ٢٠٢٥
صفحة ١٦	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية		
صفحة ٢١	١-١٠٢ خطة التحول للحد من تغير المناخ		
صفحة ٢٣	٢-١٠٢ خطة التكيف مع تغير المناخ		
غير قابل للتطبيق	٣-١٠٢ التحول العادل		
صفحة ٢١	٤-١٠٢ أهداف خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري والتقدم المحرز		
صفحة ٢١	٥-١٠٢ انبعاثات غازات الاحتباس الحراري - النطاق ١		
صفحة ٢١	٦-١٠٢ انبعاثات غازات الاحتباس الحراري - النطاق ٢		
صفحة ٢١	٧-١٠٢ انبعاثات غازات الاحتباس الحراري - النطاق ٣		
صفحة ٢٢	٨-١٠٢ كثافة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري		
صفحة ٢٣	٩-١٠٢ إزالة غازات الاحتباس الحراري في سلسلة القيمة		
غير قابل للتطبيق	١٠-١٠٢ أرصدة الكربون	GRI ١٠٣: الطاقة ٢٠٢٥	
صفحة ٢٥	١-١٠٣ سياسات الطاقة والالتزامات		
صفحة ٢٥	٢-١٠٣ استهلاك الطاقة وتوليدها الذاتي داخل المنظمة		
صفحة ٢٥	٣-١٠٣ استهلاك الطاقة في المراحل الأولية واللاحقة		
صفحة ٢٦	٤-١٠٣ كثافة الطاقة		
صفحة ٢٦	٥-١٠٣ خفض استهلاك الطاقة	GRI ٢٠٥: مكافحة الفساد ٢٠١٦	
صفحة ٤٥	١-٢٠٥ العمليات التي تم تقييمها فيما يتعلق بمخاطر الفساد		
صفحة ٤٥	٢-٢٠٥ التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد		
غير قابل للتطبيق	٣-٢٠٥ حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	GRI ٢٠٦: السلوك المناهض للمنافسة ٢٠١٦	
صفحة ٤٥	١-٢٠٦ الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة وقوانين مكافحة الاحتكار		

الموقع	الإفصاح	GRI معيار
صفحة ٢٧	١-٣٠٣ التفاعلات مع المياه باعتبارها موردًا مشتركًا	GRI ٣٠٣: المياه والمصارف ٢٠١٨
صفحة ٢٧	٢-٣٠٣ إدارة التأثيرات المتعلقة بتصريف المياه	
صفحة ٢٧	٣-٣٠٣ سحب المياه	
صفحة ٢٧	٤-٣٠٣ تصريف المياه	
صفحة ٢٧	٥-٣٠٣ استهلاك المياه	
غير قابل للتطبيق	٣-٣٠٦ الانسكابات الكبيرة	GRI ٣٠٦: النفايات ٢٠٢٠
صفحة ٢٨	١-٣٠٦ توليد النفايات والتأثيرات الكبيرة المرتبطة بها	
صفحة ٢٨	٢-٣٠٦ إدارة التأثيرات الكبيرة المرتبطة بالنفايات	
صفحة ٢٨	٣-٣٠٦ النفايات الناتجة	
صفحة ٢٨	٤-٣٠٦ النفايات المحولة من التخلص	
صفحة ٢٨	٥-٣٠٦ النفايات الموجهة للتخلص	
صفحة ٣١	١-٤٠١ التوظيف الجديد ودوران الموظفين	GRI ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦
صفحة ٣٤	٢-٤٠١ المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل غير المقدمة للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	
غير مُفصّل عنه	٣-٤٠١ إجازة الوالدين	
صفحة ٣٧	١-٤٠٣ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI ٤٠٣: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٨
صفحة ٣٧	٢-٤٠٣ تحديد المخاطر وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	
صفحة ٣٧	٣-٤٠٣ خدمات الصحة المهنية	
صفحة ٣٧	٤-٤٠٣ مشاركة العمال والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية	
صفحة ٣٧	٥-٤٠٣ تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
صفحة ٣٧	٦-٤٠٣ تعزيز صحة العمال	
صفحة ٣٨	٧-٤٠٣ الوقاية من تأثيرات الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات الأعمال والتخفيف منها	
صفحة ٣٨	٨-٤٠٣ العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
صفحة ٣٨	٩-٤٠٣ إصابات العمل	
صفحة ٣٨	١٠-٤٠٣ الأمراض المهنية	
صفحة ٣٥	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب سنويًا لكل موظف	GRI ٤٠٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦
صفحة ٣٦	٢-٤٠٤ برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج مساعدة التحول	
صفحة ٣٦	٣-٤٠٤ نسبة الموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطور الوظيفي	
صفحة ٣١	١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	GRI ٤٠٥: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦
غير مُفصّل عنه	٢-٤٠٥ نسبة الراتب الأساسي ومكافآت المرأة إلى الرجل	
صفحة ٣١	١-٤٠٦ حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI ٤٠٦: عدم التمييز ٢٠١٦
صفحة ١٩	١-٤٠٧ العمليات والموردون الذين قد يكون فيهم حق حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية في خطر	

الموقع	الإفصاح	GRI معيار
صفحة ٣٢	١-٤٠٨ العمليات والموردون المعرضون لخطر كبير لحوادث عمالة الأطفال	GRI ٤٠٨: عمالة الأطفال ٢٠١٦
صفحة ٣٢	١-٤٠٩ العمليات والموردون المعرضون لخطر كبير لحوادث العمل القسري أو الإلزامي	GRI ٤٠٩: العمل القسري أو الإلزامي ٢٠١٦
صفحة ٣٢	١-٤١٠ موظفو الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	GRI ٤١٠: ممارسات الأمن ٢٠١٦
غير مُفصّل عنه	١-٤١١ حوادث الانتهاكات المتعلقة بحقوق الشعوب الأصلية	GRI ٤١١: حقوق الشعوب الأصلية ٢٠١٦
صفحة ٤١	١-٤١٣ العمليات ذات التفاعل مع المجتمع المحلي وتقييمات التأثير وبرامج التنمية	GRI ٤١٣: المجتمعات المحلية ٢٠١٦
صفحة ٤١	٢-٤١٣ العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة الكبيرة على المجتمعات المحلية	
صفحة ٣٩	١-٤١٦ تقييم التأثيرات على الصحة والسلامة لفئات المنتجات والخدمات	GRI ٤١٦: صحة وسلامة العملاء ٢٠١٦
صفحة ٣٩	٢-٤١٦ حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتأثيرات على صحة وسلامة المنتجات والخدمات	
صفحة ٤٩	١-٤١٨ الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	GRI ٤١٨: خصوصية العملاء ٢٠١٦