

2021

تقرير الاستدامة

القيادة بهدف



شركة جرير للتسويق
Jarir Marketing Co.



شركة جرير للتسويق
Jarir Marketing Co.

المحتويات

7 نبذة عن هذا التقرير

8 أبرز معالم الأداء لعام 2021

9 رسالة الرئيس التنفيذي

10 نبذة عن مكتبة جرير

10 ميثاقنا

12 معلومات عن مكتبة جرير بالأرقام

13 إستراتيجية عملنا

14 كيفية تحقيق إستراتيجيتنا

14 الجمعيات والعضويات

15 الجوائز والتقدير

الفصل 1

الالتزام برحلة مستدامة

1.1 نهجنا في إدارة الاستدامة 17

2.1 إشراك أصحاب المصالح 18

3.1 القضايا الأكثر أهمية 20

4.1 الموازنة بين الأولويات الوطنية والدولية 21

الفصل 2

تشكيل المستقبل من خلال عمليات مسؤولة قائمة على تقاليد عمل قوية

1.2 الحوكمة والأخلاقيات 23

1.1.2 مجلس الإدارة 23

2.2 أخلاقيات العمل والامتثال 24

3.2 آلية الشكاوى 24

4.2 أداء مالي قوي 26

5.2 إدارة المخاطر 28

6.2 سلامة المنتجات 29

8.2 خصوصية البيانات والأمان 30

9.2 سلسلة توريد مسؤولة 31

الفصل 3

العمل معًا لتوليد المعرفة والابتكار

1.3 الاستثمار في مجتمعنا 33

1.2.3 خلق تأثير اجتماعي إيجابي من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات 34

3.3 قارئ جرير (منصة الكتب الإلكترونية) 40

4.3 إصدارات جرير 41

5.3 الرقمنة وتحويل الخدمات 42

الفصل 4

وضع عملتنا في صميم كل ما نقوم به

1.4 تجربة العملاء 45

2.4 معدل رضا العملاء 46

1.2.4 المتسوق السري 46

3.4 خدمة العملاء 47

4.4 إشراك العملاء 48

1.4.4 الانتشار على وسائل التواصل الاجتماعية 49

الفصل 5

تقييم المواهب وتحفيزها ومكافأتها

1.5 تنمية الموارد البشرية 51

2.5 صاحب العمل المفضل 25

1.2.5 التنوع والشمول وتكافؤ الفرص 52

2.2.5 إشراك الموظفين وإرضائهم 52

3.2.5 المزايا والأجور 53

4.2.5 جذب الموظفين والاحتفاظ بهم 53

3.5 التدريب والتطوير 54

4.5 الصحة والسلامة 55

5.5 السعودية 57

الفصل 6

إدارة الآثار البيئية

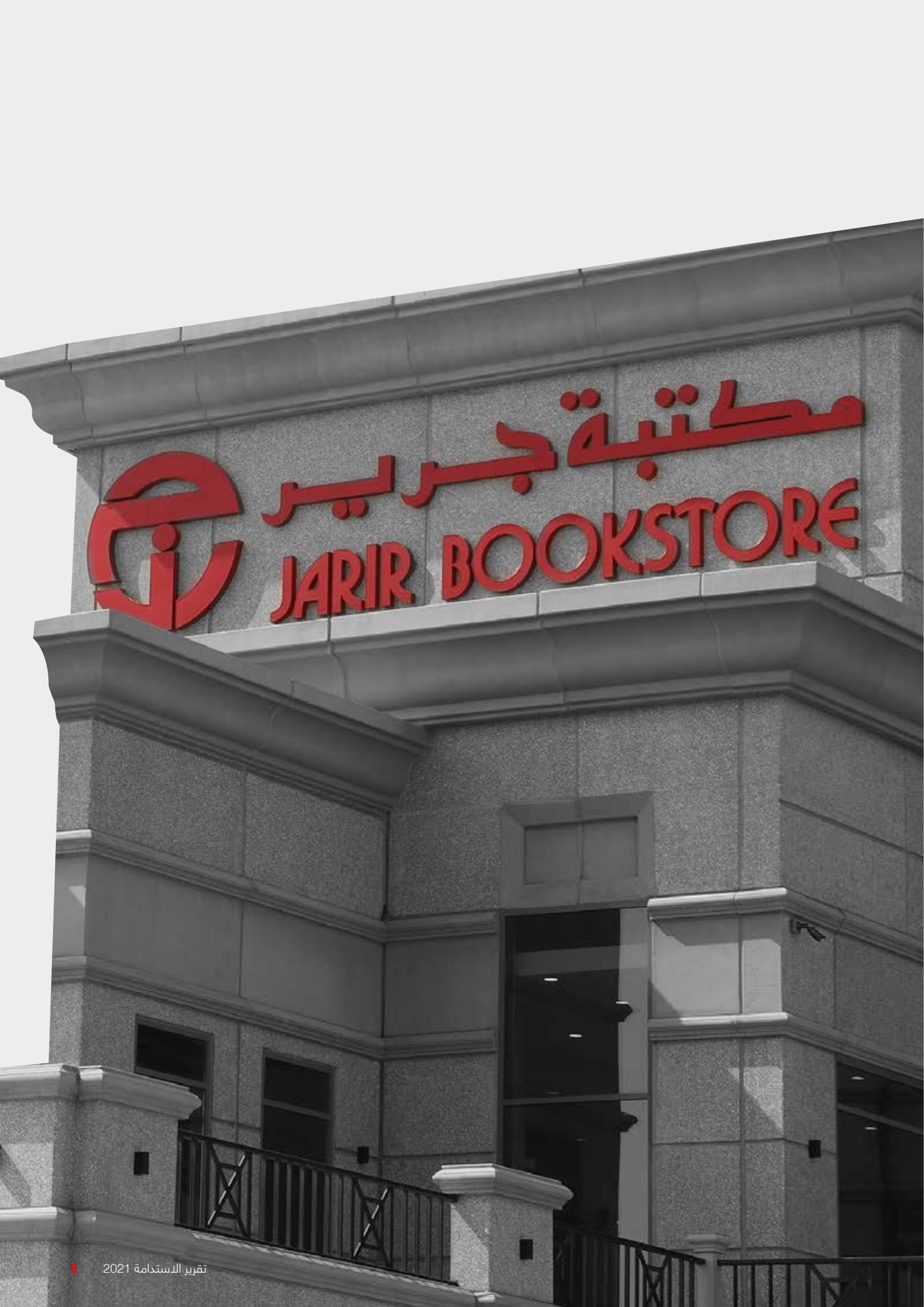
1.6 المسؤولية البيئية 59

4.6 المواد 60

5.6 المقايضة وإعادة التدوير الإلكترونية 62

ملحق أ: بيان الأداء 64

ملحق ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية 68



نبذة عن هذا التقرير

نبذة عن التقرير

مرحبًا بك في تقرير الاستدامة الذي تصدره مكتبة جرير. يسلط هذا التقرير الضوء على إستراتيجية الشركة وأدائها فيما يتعلق بالجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية للاستدامة.

الفترة التي يغطيها التقرير

يغطي التقرير السنة التقويمية من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

إرشادات التقرير

تم إعداد هذا التقرير بما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الرئيسي. وهو يركز على قضايا الاستدامة التي تمثل أهمية كبيرة لمكتبة جرير ولأصحاب المصلحة لدينا.

حدود التقرير

يغطي التقرير 100% من عمليات مكتبة جرير الموجودة في المملكة العربية السعودية والمنطقة العربية. ولم يتم تضمين البيانات المتعلقة بالمقاولين الخارجيين والموردين والعملاء التابعين لنا في هذا التقرير، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

التفذية الراجعة

نحن نرحب بتفديتك الراجعة عن هذا التقرير وعن أدائنا عبر:

✉ CSR@Jarirbookstore.com

📱 @Jarirbookstore

📘 facebook.com/jarirbookstore

🌐 linkedin.com/company/jarir-bookstore

رسالة تحذيرية

يحتوي هذا التقرير على بيانات يمكن اعتبارها "بيانات تطلعية" تعبر عن الطريقة التي تنوي جرير بها ممارسة أنشطتها. ويمكن تحديد البيانات التطلعية من خلال استخدام المصطلحات التطلعية مثل "الخطط" أو "الأهداف" أو "يفترض" أو "يستمر" أو "يُعتقد" أو أية كلمات أخرى شبيهة توحي بأن بعض الإجراءات أو الأحداث أو النتائج "يمكن" أو "ينبغي" أو "ربما يتم" أو "سوف يتم" اتخاذها أو تحقيقها.

بذلت جرير قصارى جهدها لضمان دقة وصدق التقرير قدر الإمكان. ومع ذلك، فإن البيانات التطلعية بطبيعتها عرضة للتقلبات والشك فيما يتعلق بالتوقعات المستقبلية التي قد تتسبب في اختلاف النتائج الفعلية إلى حد كبير عن هذه البيانات المتوقعة أو المشار إليها. وتخضع مثل هذه البيانات لتقلبات خارجة عن قدرة جرير على السيطرة، وبالتالي لا تمثل ضمانًا بأن الأحداث التي تتضمنها هذه البيانات التطلعية ستحدث بالفعل.

أبرز معالم الأداء لعام 2021



تم إنفاق

5.57 مليار

ريال سعودي على مساهمة الموردين المحليين (زيادة بنسبة 7% مقارنة بعام 2020)

تم تحويل ما قيمته

19,459,976 مليون

ريال سعودي من الأجهزة الإلكترونية من مدافن النفايات



45%

نسبة الشباب من القوى العاملة

9,088 مليون

ريال سعودي عائدات مبيعات



بلغت نسبة السعودة

59%

نسبة المعينين حديثاً ما بين سن 18 و30 سنة



تم توظيف

2,103

موظفين جدد في عائلتنا في عام 2021



65,734

ساعة تدريبية مقدمة إلى الموظفين وهي تبلغ 1.4 أكثر مما كانت عليه في عام 2020



27

عدد الجنسيات المختلفة الممثلة في القوى العاملة

كلمة الرئيس التنفيذي



السادة أصحاب المصلحة الفضلاء،

واصلنا التركيز على التمثيل والتدريب وتطوير مواردنا لضمان استعداد موظفينا للتطوير المهني، ومجهزين جيداً لخدمة عملائنا والتمسك بقيمتنا. وفي عام 2021، أسفرت جهودنا لزيادة تمثيل المرأة في القوى العاملة بالتجزئة عن زيادة قدرها 45 في توظيف الإناث. وتم إجراء أكثر من 65.734 ساعة تدريب بعد كوفيد، مما يمثل انتعاشاً كبيراً في ساعات التدريب لكل موظف.

وبفضل جميع أصحاب المصلحة لدينا، سنواصل الاستفادة من المبادرات المبتكرة التي ستعزز مرونتنا وريادتنا في السوق مع المساهمة بشكل إيجابي في المجتمع. كما إننا نقدر أصحاب المصلحة على أدوارهم في أعمالنا وأنشطة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ونرحب بتعليقاتك ومشاركتك لتقديم احتياجاتك بشكل أفضل ومواءمة اهتمامات أصحاب المصلحة الشاملة مع أهدافنا

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

عبدالكريم العقيل

لقد واصلنا دعمنا للمجتمع، وتعاوننا مع تكافل لإعداد 10,000 حقيبة للطلاب وملحقاتها. كما تطورت العلاقة بين جريز ووزارة الثقافة، وامتدت لتشمل رعاية جريز لمعرض الرياض الدولي للكتاب ومبادرة عام الخط العربي والكتاب الإلكتروني وغيرها من أشكال التعاون. وتواصل جريز إثراء المحتوى العربي، وتمكين الكتاب المبتدئين. وشهدت مسابقة جريز للكتابة مشاركة عالية بشكل مذهل، حيث شارك فيها 690 مشاركاً قدموا الروايات والقصص. كما نشرت جريز عدة كتب بالتعاون مع جهات علمية في مجالات الدراسات الاجتماعية والإعاقة.

نبذة عن مكتبة جرير

يقع المقر الرئيسي لجرير في الرياض، في المملكة العربية السعودية. وتعمل جرير من خلال قسمين، البيع بالتجزئة (بما في ذلك المبيعات عبر الإنترنت)، تحت العلامة التجارية «مكتبة جرير»، وقسم البيع بالجملة. وتشمل أنشطتنا التجارة في اللوازم المكتبية والمدرسية، ولعب الأطفال والوسائل التعليمية، والكتب والمنشورات باللغتين العربية والإنجليزية، ومواد الفنون والحرف، وملحقات الكمبيوتر وبرامجه، والهواتف المحمولة وملحقاتها، والأدوات السمعية والبصرية، وأدوات التصوير، والتلفزيون الذكي، وصيانة أجهزة الكمبيوتر والمواد الإلكترونية.

ميثاقنا

الرسالة

رسالتنا هي أن نمكّن عملائنا من النمو والتعلم من خلال أفضل المنتجات والخدمات التي نقدم من خلالها تجربة رائعة وقيمة أفضل.



القيم

- تجاوز التوقعات
- الجودة
- النزاهة
- البساطة
- التواصل
- الاحترام والتقدير
- الوحدة والتعاون
- الولاء



الأهداف

- الحفاظ على الريادة في جودة الخدمة المقدمة لعملائنا.
- تقديم منتجات ذات أسعار معقولة وجودة عالية لعملائنا.
- أن نكون الشركة الرائدة فيما يتعلق بالمستلزمات المكتبية، ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والكتب.
- بناء فريق إدارة متفوق وكفؤ.
- تحفيز المبادرات الفردية، وتوفير الفرص من أجل النمو الشخصي لموظفينا.
- خدمة المجتمع ورد الجميل له؛ حيث نرى أن هذه مسؤولية مجتمعية تقع على كاهلنا.



إستراتيجية عملنا

هدفنا الشامل هو أن نصبح المصدر الأول للمعرفة، وأدوات الإنتاجية والترفيه لعملائنا. وتتمثل إستراتيجية عملنا في تعزيز مكانتنا كشركة رائدة للبيع بالتجزئة من خلال توفير منتجات وخدمات مبتكرة وعالية الجودة بأسعار معقولة. ويعتمد نجاح مكتبة جرير على العمل التعاوني مع العملاء، والشركاء التجاريين، والمستثمرين، والسلطات الحكومية والتنظيمية، وأصحاب المصلحة الآخرين.

يعتمد تنفيذ إستراتيجية أعمالنا على نهج يركز على العميل جنبًا إلى جنب مع هيكل تنظيمي بسيط يقوم بشكل خاص على الاستثمار في المنتجات التنافسية وخفض التكاليف.

معلومات عن مكتبة جرير بالأرقام

عائدات 2021 (بالريال السعودي)

9,088 مليون

صافي الأرباح 2021 (مليون ريال سعودي)

1,004

تخطيط وتصميم متاجر جذابة بمتوسط مساحة تبلغ

+3,530 متر مربع.

5,697

موظفًا (80 % من القوى العاملة مخصصة للمبيعات)

رقم 1

في مجال تكنولوجيا المعلومات واللوازم المكتبية والكتب في الشرق الأوسط مستودع مركزي مؤتمت بالكامل بمساحة

74.322 متر مربع.

متكاملًا مع نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP

36.5 مليون

زائر سنويًا للمعارض خلال 2021

129 مليون

زائر لموقع jarir.com سنويًا

أرضيات مغطاة بالسجاد ورفوف منخفض

تجربة التسوق

هدف 2022

7+

متاجر

تخدم

30

مدينًا

2021

67

متجرًا

من المقرر فتح 6 متاجر جديدة في عام 2022



كيفية تحقيق إستراتيجيتنا

نحن فخورون بما أنجزناه حتى الآن، ونشعر بالاعتزاز من خلال التقدير الذي نلقاه من المنظمات المرموقة في مجالنا، وفيما يلي أبرز الجوائز والتقديرات التي حصلت عليها مكتبة جرير منذ عام 2008:

2019	وفقًا لدليل العلامات التجارية 2018 التابع لمؤسسة براند فاينانس، صُنفت «قيمة العلامة التجارية» لجرير من بين أفضل 25 علامة تجارية سعودية، وأفضل 50 علامة تجارية في دول مجلس التعاون الخليجي. ومن بين الشركات العاملة في مجال البيع بالتجزئة، كانت جرير العلامة التجارية الأعلى قيمة في كلتا القائمتين - دليل العلامات التجارية 2018 التابع لمؤسسة براند فاينانس.
2008	حصلت جرير على جائزة أفضل شفافية في السعودية، التي تمنحها مؤسسة بي إم جي للاستشارات المالية 2008.
2012	حصلت مكتبة جرير على المرتبة الأولى كأقوى إدارة تنفيذية في قطاع البيع بالتجزئة - مجلة فوربس 2012.
2013	تم الاعتراف بجرير كواحدة من أشهر 10 علامات تجارية في الشرق الأوسط - مجلة فوربس 2013.
2016	تم الاعتراف بمكتبة جرير باعتبارها شركة البيع بالتجزئة الأولى في السعودية، وصُنّفت في المرتبة 67 بين أفضل 100 شركة في العالم العربي - مجلة فوربس 2016.
2020	تم الاعتراف بمكتبة جرير باعتبارها شركة البيع بالتجزئة الأولى في العالم العربي - مجلة فوربس 2020.
2021	تم الاعتراف بجرير باعتبارها شركة البيع بالتجزئة الأولى في العالم العربي - مجلة فوربس 2021.
2017	احتلت «قيمة العلامة التجارية» لجرير المرتبة السابعة في السعودية، والمرتبة الأولى في مجال البيع بالتجزئة بقيمة تقديرية تساوي 5.6 مليار ريال سعودي - حسب تقرير Brandz Top 20 Most Valuable Saudi Arabian 2017 في عام 2017.
2018	وفقًا لدليل العلامات التجارية 2018 التابع لمؤسسة براند فاينانس، صُنّفت «قيمة العلامة التجارية» لجرير من بين أفضل 25 علامة تجارية سعودية، وأفضل 50 علامة تجارية في دول مجلس التعاون الخليجي. ومن بين الشركات العاملة في مجال البيع بالتجزئة، كانت جرير العلامة التجارية الأعلى قيمة في كلتا القائمتين - دليل العلامات التجارية 2018 التابع لمؤسسة براند فاينانس.
2021	تم الاعتراف بجرير باعتبارها شركة البيع بالتجزئة الأولى في السعودية، وصُنّفت في المرتبة 54 بين أفضل 100 شركة في الشرق الأوسط - فوربس 2021.

حصلت جرير على جائزة أفضل شفافية في السعودية، التي تمنحها مؤسسة بي إم جي للاستشارات المالية 2008.

حصلت مكتبة جرير على المرتبة الأولى كأقوى إدارة تنفيذية في قطاع البيع بالتجزئة - مجلة فوربس 2012.

تم الاعتراف بجرير كواحدة من أشهر 10 علامات تجارية في الشرق الأوسط - مجلة فوربس 2013.

تم الاعتراف بمكتبة جرير باعتبارها شركة البيع بالتجزئة الأولى في السعودية، وصُنّفت في المرتبة 67 بين أفضل 100 شركة في العالم العربي - مجلة فوربس 2016.

تم تكريم الرئيس التنفيذي لمكتبة جرير خلال تسليم جوائز أفضل الرؤساء التنفيذيين لعام 2016، عن قطاع البيع بالتجزئة - تريندز إنسايد.

حصلت جرير على المركز الثاني من بين أفضل مؤسسات القطاع الخاص في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي - جوائز سمو الشيخ سالم العلي الصباح لعام 2016.

فازت حملة إعلانية للكتب بعنوان "الكتب الجديرة بالنشر" بالعديد من الجوائز في 2016، بما في ذلك جائزة مهرجان دبي لينكس، وجائزة مهرجان إيفي، ومهرجان كريستال أورد، ومهرجان لوريس أورد.

احتلت «قيمة العلامة التجارية» لجرير المرتبة السابعة في السعودية، والمرتبة الأولى في مجال البيع بالتجزئة بقيمة تقديرية تساوي 5.6 مليار ريال سعودي - حسب تقرير Brandz Top 20 Most Valuable Saudi Arabian 2017 في عام 2017.

تعد جرير شركة البيع بالتجزئة التي تحظى بأكبر عدد من المتابعين على فيسبوك وتويتر - Sprinklr.com 2017

حصل برنامج «العودة للمدارس» الذي نظّمته شركة جرير على جوائز ذهبية وفضية ضمن فعاليات مهرجان MENA Effie، وذلك في فئتي "تجارة التجزئة غير الغذائية" و"تسويق الشباب" على التوالي.

وفقًا لدليل العلامات التجارية 2018 التابع لمؤسسة براند فاينانس، صُنّفت «قيمة العلامة التجارية» لجرير من بين أفضل 25 علامة تجارية سعودية، وأفضل 50 علامة تجارية في دول مجلس التعاون الخليجي. ومن بين الشركات العاملة في مجال البيع بالتجزئة، كانت جرير العلامة التجارية الأعلى قيمة في كلتا القائمتين - دليل العلامات التجارية 2018 التابع لمؤسسة براند فاينانس.

تم الاعتراف بجرير كواحدة من أفضل 100 شركة في العالم العربي من قبل مجلة فوربس الشرق الأوسط 2018.

تم الاعتراف بجرير باعتبارها شركة البيع بالتجزئة الأولى في تصنيف العلامات التجارية "Buzz Ranking Brand Index" لعام 2018 الذي يقيس صحة العلامة التجارية بشكل عام من خلال مراعاة متوسط الانطباع والجودة والقيمة والرضا والتوصية والسمعة.

القيمة المضافة (الخارجية)

العملاء

العملية (الداخلية)

العوامل التمكينية

القيمة المالية			
العائدات	قيمة المساهمين الأرباح		
صورة العلامة التجارية			
• تجربة ممتعة	• أفضل قيمة مقابل المال		
• علامة تجارية جديرة بالثقة	• محدثة/ مبتكرة		
• حصريّة/ مميزة	• سريعة		
• خبيرة/ تعريفية			
ولاء العملاء			
رضا العميل	إشراك العملاء (الإبقاء/ التكرار)		
مجموعة العملاء			
العملاء	الأعمال		
عروض القيمة للعملاء			
الخدمات البيع وما بعد البيع	العروض الأسعار والعروض الترويجية		
تجربة التسوق			
القنوات			
المعارض	عبر الإنترنت		
مباشرة			
الركائز			
التكنولوجيا	مواد قرطاسية	كتب	منتجات عبر الإنترنت
• ألعاب الفيديو	• مستلزمات مكتبية	• كتب باللغة العربية	• اتصالات
• كمبيوتر	• فنون وحرف	• كتب باللغة الإنجليزية	• هدايا/ مدفوعات عن طريق الإنترنت
• أجهزة إلكترونية	• مستلزمات مدرسية		• تذاكر وبطاقات اشتراكات
• هواتف ذكية	• ألعاب تعليمية		
• منازل ذكية			
• أجهزة تليفزيون ذكية			
• أجهزة كمبيوتر			
• إكسسوارات			
عملية العمل			
الكفاءة - الاستدامة - البساطة			
عملية العمل			
رأس المال التنظيمي	رأس المال البشري		
(الثقافة - القيادة - المواءمة) المعارض	(المعرفة - التدريب - المهارات) الدعم الإداري		
الاهتمام بالخدمة خبراء المنتجات	الاهتمام بالمعارض المواءمة/ سهولة الوصول		
عملية العمل			
الأنظمة	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	الخدمات اللوجستية/ سلسلة التوريدات	
الأنظمة			
الأصول			
العقارات	الأصول الثابتة		

الجمعيات والعضويات

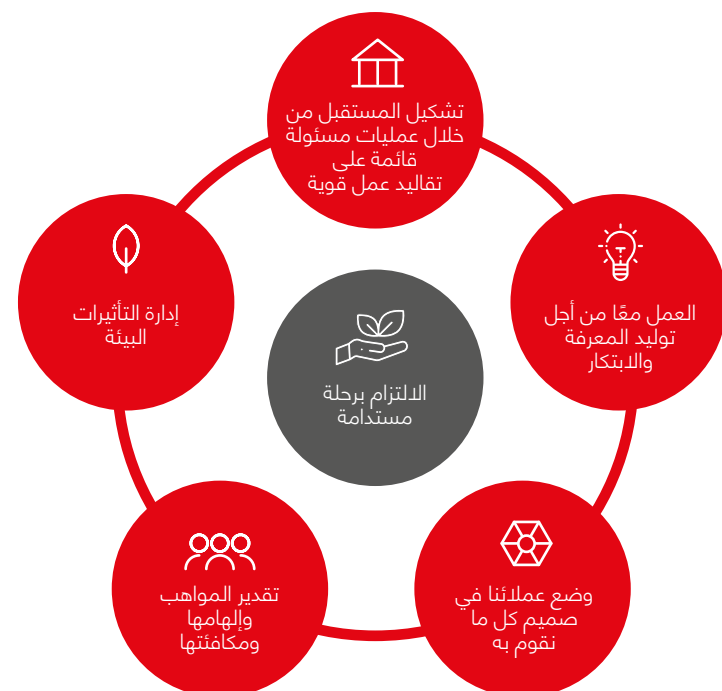
من أجل تحسين معايير المجال بشكل جماعي وتعزيز أفضل الممارسات، تشارك جرير في العديد من المنظمات ذات التفكير المماثل، وجرير عضو في الجمعيات التالية:

اتحاد الناشرين العرب	جمعية الناشرين السعوديين	برنامج التدريب الصيفي صندوق تنمية الموارد البشرية
		



نهجنا في إدارة الاستدامة

تستند إستراتيجية جرير للاستدامة إلى مبادئ قوية للمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، وإشراك أصحاب المصلحة، وتوليد التأثير الإيجابي.



إضافة إلى ذلك، نعتقد أن المشهد التجاري سريع التغير سينطوي على مخاطر وفرص جديدة تتعلق بقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ولا تهدف جهود الاستدامة لدينا إلى الحد من الآثار السلبية فحسب، بل ترمي أيضًا إلى تعزيز خلق القيمة الحالية وطويلة الأجل لكل من أعمالنا وأصحاب المصلحة الرئيسيين. لذلك، يتماشى نهجنا المتبع فيما يتعلق بإدارة الاستدامة مع إستراتيجية أعمالنا لتعزيز قدرتنا التنافسية في المستقبل، والذي من المرجح أن يكون شفافًا بشكل متزايد ومنخفض الكربون ومقيد الموارد.

من أجل تحقيق رؤيتنا التي ترمي إلى تحقيق مستقبل مستدام، نعمل على تنفيذ إطار لإدارة الاستدامة، وهو يدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة الحاسمة في عمليات صنع القرار في أعمالنا. ويتكوّن هذا الإطار من ست ركائز تعرض في الشكل أدناه. ويتم تعزيز هذه الركائز بشكل أكبر من خلال قيمنا الأساسية والممارسات الفضلى المتبعة في الصناعة والمعايير المعترف بها دوليًا.

الاتصالات والإفصاح المتعلق بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تفتخر جرير بالالتزامها وأدائها فيما يتعلق بقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، كما أن أصحاب المصلحة لدينا يولون اهتمامًا كبيرًا لرحلتنا نحو الاستدامة. ولذلك، نهدف إلى أن نصبح أكثر شفافية في هذه النقطة تحديدًا. ونحرص على قياس وإبلاغ معظم مؤشرات الأداء الرئيسية الجوهرية إلى أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا من خلال هذا التقرير، إلى جانب منصات أخرى. وإضافة إلى ذلك، إننا نعزز التزاماتنا والمساءلة من خلال الكشف علنًا عن إستراتيجياتنا وأهدافنا الإدارية جنبًا إلى جنب مع التقدم الذي نحريه نحو تحقيقها. وللمساعدة على ضمان الأهمية النسبية والاكتمال وقابلية المقارنة، نلتزم بمعايير الإفصاح المعترف بها دوليًا مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وتساعد هذه العملية على التأكيد لأصحاب المصلحة بأننا شركة ذات تفكير استراتيجي يتسم بالمرونة والمسؤولية.

ولضمان الإدراج الشامل للاعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ممارساتنا التجارية، أنشأنا فريق استدامة يتألف من أعضاء من الإدارة العليا، والموظفين عبر وظائف الأعمال الرئيسية لدينا. ويتولى فريق الاستدامة التابع لنا المسؤولية عن تطوير الإستراتيجيات، وتحديد الأهداف الطموحة، وقياس التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

01

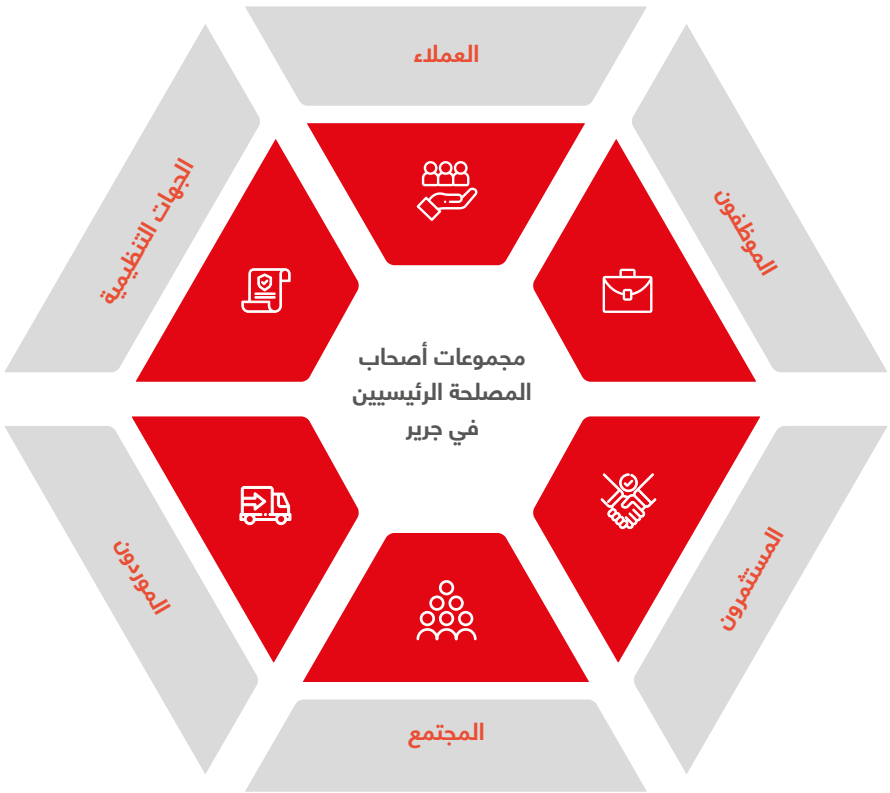
الالتزام برحلة مستدامة

باعتبارها واحدة من أكبر شركات البيع بالتجزئة في المنطقة، تلتزم جرير بأعلى معايير مسؤولية تخص الشركات. وفي جرير تعتبر الاستدامة هدفًا تجاريًا مهمًا، ونحن نعتقد أن المساهمة في التنمية المستدامة ضرورية لتحقيق النمو على المدى الطويل، ولتعزيز القيم لجرير، ولشركائنا، وللعالم بأسره.

إشراك أصحاب المصلحة

يعد إشراك أصحاب المصلحة جانبًا مهمًا من إدارة الاستدامة لدينا، بالإضافة إلى إستراتيجية أعمالنا العامة. وبصفتنا شركة رائدة في السوق، فلدينا مسؤولية ومصلحة تجارية لفهم احتياجات ومخاوف أصحاب المصلحة الرئيسيين والاستجابة لها. وبالإضافة إلى ذلك، نظرًا لوجهات نظرهم الفريدة، فإننا نعتبر أصحاب المصلحة لدينا مصدرًا قيمًا للأفكار التحسين والابتكار.

ونظرًا لأن الاحتياجات والسياق يتغيران باستمرار، فإن إشراك أصحاب المصلحة في جريير هو عملية مستمرة. ويتم تحديد مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا من خلال قدرتهم على التأثير أو التأثير بعمليات الأعمال و/ أو اتخاذ القرار لدينا. ووفقًا لذلك، حددنا ست مجموعات رئيسية من أصحاب المصلحة ملخصة في الخريطة أدناه.



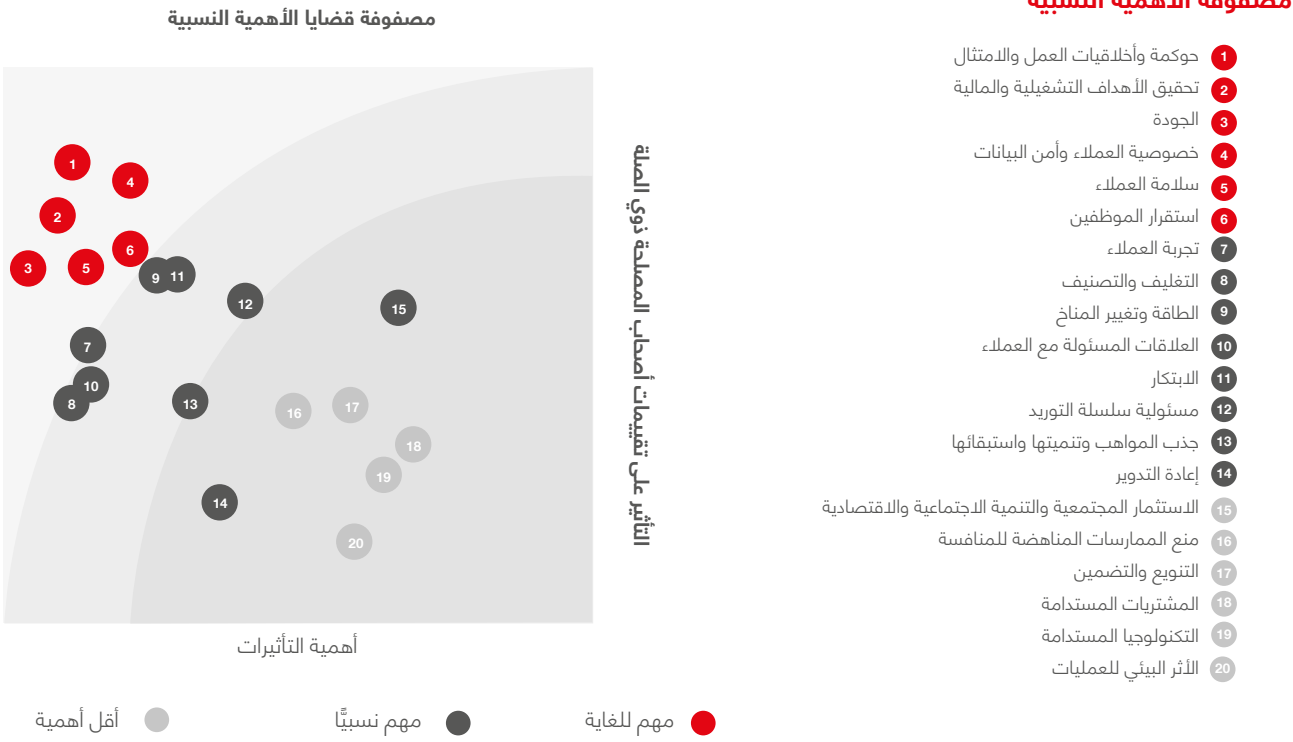
يتضمن الجدول أدناه خارطة أكثر تفصيلًا لأصحاب المصلحة، ويصور أيضًا أنظمة الإشراك وطرق الاستجابة لمساهمات أصحاب المصلحة، وكذلك نحافظ على حوار مفتوح مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا من خلال مجموعة متنوعة من المنصات (راجع الجدول أدناه).

أصحاب المصالح	طرق الإشراك	أولويات أصحاب المصلحة	استجابة جريير
<div>العملاء</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">استطلاعات رضا العملاءمركز اتصال العملاءتقرير الاستدامة السنويالموقع الإلكترونيالمتسوق السري	<ul style="list-style-type: none">الشفافية والمساءلةخصوصية البياناتامتياز المنتجات والخدمات	<ul style="list-style-type: none">تقرير الاستدامةحملات وسائل التواصل الاجتماعي
<div>الموظفون</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">الاجتماعات المباشرةشبكة المعلومات الداخليةورش العمل المعنية بالإشراكالموقع الإلكترونيخطة التسويق المهنيالخط الساخن للموظفين	<ul style="list-style-type: none">برامج التعليم والتطويربرامج المكافآت والتكريمالمزايا والاستحقاقات التنافسيةالتوازن بين العمل والحياةرضا الموظفين	<ul style="list-style-type: none">إدارة وتقييم الأداءالتدريب الداخلي والتعلم أثناء العملالفحوصات والخدمات الطبيةالنقل والتأمين الصحي والإجازات السنوية والضمان الاجتماعيحوار مفتوح مع الموظفين عبر قنوات عديدة
<div>المجتمع</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">الاتصالات المباشرةالمشاركة في الفعاليات المحليةالموقع الإلكترونيوسائل التواصل الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none">التنمية المحليةإيجاد فرص عملأنشطة ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركاتالرعاية والتبرعات	<ul style="list-style-type: none">الدعم المدرسي والرياضيالمشتريات المحليةإشراك المجتمع المحليالمساهمات العينية والرعاية والتبرعات
<div>المستثمرون</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">الموقع الإلكترونيالتقارير المنتظمةالموقع الإلكترونيعلاقة المستثمرينالجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none">حقوق الملكية والأرباح المستدامةالشفافية والمساءلةالحوكمة الجيدة للشركة وأخلاقيات العملخفض النفقاتإدارة المخاطر	<ul style="list-style-type: none">تقرير الاستدامةإستراتيجية الاستدامة
<div>الجهات التنظيمية</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">الاتصال المباشرالاجتماعاتالتقارير السنويةالموقع الإلكتروني	<ul style="list-style-type: none">الشفافية والمساءلةالحوكمة الجيدة للشركة وأخلاقيات العملإيجاد فرص عملالامتثال لوضع المتطلبات والمعايير	<ul style="list-style-type: none">تقرير الاستدامةالتقرير السنويالموقع الإلكترونيوسائل التواصل الاجتماعيالاجتماعات المنتظمة
<div>الموردون</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none">طلبات الملفات التعريفية للموردينطلبات عروض الأسعار وطلبات تقديم العروضالعروض/ الاتفاقيات طويلة الأجلالمعارض الدولية	<ul style="list-style-type: none">وصف واضحالعطاءات التنافسيةترسية العقود في الوقت المناسب	<ul style="list-style-type: none">الرد في الوقت المناسب على العملاء وترسية العقودالاتصال ثنائي الاتجاهمشاركة الوصف الكامل لنطاق العمل

القضايا الأكثر أهمية

طوال الفترة 2020-2021، أثر الوباء في الاقتصاد المحلي والعالمي، وغيّر سلوك المستهلك، بالإضافة إلى كيفية عمل الشركات. لذلك، تمت إعادة تصنيف المشكلات وإعادة بنائها وفقًا لما سيتم عرضه أدناه، وكان ترتيب القضايا المهمة في العام الماضي مثل سلامة العملاء واستقرار الموظفين من بين أهم العوامل التي تتماشى مع أسس إستراتيجية جريز وبرنامجها واتصالاتها لتحقيق الاستدامة قبل وبعد تفشي الوباء. ومع مراعاة أن مدة الأزمة الحالية قد تطول أكثر مما كان متوقعًا، أدت عملية تقييم القضايا الجوهرية إلى إضافة عاملين مهمين، واللّان يتم تلخيصها في 20 موضوعًا رئيسيًا بدلاً من 18 موضوعًا، جميعها تتعلق بعوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لقياس الاستدامة.

مصفوفة الأهمية النسبية



المواءمة بين الأولويات الوطنية والدولية

تهدف جريز إلى قياس وتقديم تقرير عن أدائها البيئي والاجتماعي والاقتصادي وفقًا لمعايير رائدة لتحقيق التنمية المستدامة والأهداف الوطنية والدولية لضمان التنمية المستدامة.

مبادرات جريز الوطنية

مبادرات جريز الدولية



رؤية المملكة العربية
السعودية 2030

دائمًا ما دعمت جريز هدف الرؤية الوطنية السعودية 2030، والمواضيع الرئيسية الثلاثة التي تركز عليها الرؤية - مجتمع نابض بالحياة واقتصاد مزدهر وأمة طموحة - تتماشى بشكل وثيق مع إستراتيجية جريز وتوجهها لتحقيق الاستدامة.



إستراتيجية المسؤولية
الاجتماعية للشركات في
المملكة العربية السعودية

يعد التوافق مع إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة العربية السعودية أحد أهداف مكتبة جريز، حيث تسعى إلى إحداث تأثير مستدام على تنمية المجتمع والاقتصاد والبيئة.



معايير الاستدامة
National Standards of
Sustainability.

المعايير الوطنية للاستدامة

مع إطلاق المعايير الوطنية لتقارير الاستدامة، تسعى جريز لإعداد تقارير الاستدامة والإبلاغ عنها وفقًا لهذه المعايير.



أهداف التنمية المستدامة

كشركة سعودية عليها مسؤولية اجتماعية، تسعى جريز إلى مواءمة مساعيها لتحقيق الاستدامة مع أهداف التنمية المستدامة. وهذه الأهداف تتمتع بأولوية وذات صلة وثيقة بنهج جريز المستدام، وذلك من أجل تحقيق أكبر تأثير.



أطر إعداد وتقديم
التقارير.

المبادرة العالمية
للتقارير

تهدف جريز، كل عام، إلى إعداد تقارير جريز غير المالية والإبلاغ عنها في تقارير الاستدامة السنوية وفقًا لمبادرة الإبلاغ العالمية كخيار رئيسي.

الحوكمة والأخلاقيات

تحرص جرير على تطبيق آليات وسياسات حوكمة قوية، وأفضل الممارسات التي تهدف إلى تحسين خلق القيمة لأصحاب المصلحة لدينا، من خلال اعتبارات متعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات صنع القرار، والعمليات، وسلسلة التوريد. ونحن نقوم بوضع أنظمة الحوكمة الخاصة بنا، كما نضع نصب أعيننا بناء الثقة وإشراك أصحاب المصلحة، وتضمن أعلى معايير أخلاقيات العمل.



مجلس الإدارة

يشكل مجلس إدارة جرير أعلى هيئة حوكمة لدى الشركة، حيث يشارك من كُتب في الرؤية الإستراتيجية للشركة وعملياتها وصنع القرار فيها. كما أن مجلس الإدارة يتولى مسؤولية حل المشكلات الناشئة عند ظهورها، إضافة إلى تحديد وقياس التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف الشركة وغاياتها. والرئيس التنفيذي هو بمثابة حلقة الوصل بين مجلس الإدارة وعمليات الشركة. يلتزم مجلس إدارة جرير وفريق الإدارة لدى الشركة باتباع أعلى معايير حوكمة الشركات والتفكير بجميع الإرشادات التنظيمية المعمول بها. وفي محاولة لتعزيز الحوكمة القوية للشركة، يضمن مجلس الإدارة الفصل المناسب للأدوار بين الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة. تدعم المجلس لجان دائمة مثل لجان المراجعة والمكافآت والترشيحات. ويتم عرض معلومات عن تكوين لجان المجلس في الرسم البياني أدناه. ويمكن العثور على مزيد من المعلومات بخصوص ممارسات حوكمة الشركات لدينا في تقرير مجلس الإدارة السنوي عبر الرابط التالي: <https://wps-media.jarir.com/wp-content/uploads/2022/03/JB-Board-Report-2021-EN-1.pdf>

02

تشكيل المستقبل من خلال عمليات مسئولة قائمة على تقاليد تجارية قوية

بصفتنا شركة رائدة وأحد قادة السوق في المنطقة العربية، قمنا ببناء مؤسستنا على تقاليد عمل قوية، ونؤكد التزامنا بتحقيق النمو المستدام من خلال أفضل الممارسات المسؤولة. ونظرًا لأننا حققنا نجاحًا على نطاق كبير على مدى العقود الماضية، فقد أصبح من المهم بشكل متزايد اعتماد دور قيادي مثالي فيما يتعلق بأخلاقيات العمل والعمليات المسؤولة. وللحفاظ على هذه الالتزامات، نعمل على تطبيق مجموعة من أنظمة الإدارة لضمان تحقيق حوكمة مؤسسية فعالة واتباع أعلى المعايير الأخلاقية وتحقيق الشفافية والأداء المالي القوي والالتزام بالآليات صارمة للتخفيف من المخاطر. ويتم تصميم هذه الآليات بهدف بناء المرونة وتعزيز التحسين المستمر وحماية آليات تعزيز القيمة على المدى الطويل لأصحاب المصلحة لدينا.



أخلاقيات العمل والامتثال

تلتزم جرير بتعزيز ثقافة قوية للأخلاقيات العمل القوية كقيمة أساسية لإستراتيجية إدارة الحوكمة لدينا.

لضمان أعلى معايير أخلاقيات العمل والنزاهة، تطبق جرير قواعد سلوك صارمة. وتفرض مدونة المبادئ الأخلاقية من خلال التدريب وزيادة الوعي والإرشادات المحددة جيدًا. وتنطبق المدونة على جميع موظفي جرير، وتحدد أفضل الممارسات الأخلاقية لجميع أنشطة أعمالنا. كما تضمن شمولية وعالية المدونة استمرار النزاهة في كل ما نقوم به.

توفر مدونة قواعد السلوك إرشادات تتعلق بالممارسات المهنية والممارسات الأخلاقية، واستخدام أصول الشركة وحمايتها، والسرية، وحقوق الموظفين، ويحصل جميع الموظفين على نسخة مطبوعة من مدونة قواعد السلوك الخاصة بجرير عند انحاقهم بالشركة، ويطلب منهم حضور التدريب الخاص بالقيم ومدونة قواعد السلوك.

وبالإضافة إلى ذلك، تضمن جرير أن يدرك الموظفون أهمية التواصل والتدريب على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد. وفي عام 2021، حضر 240 موظفًا تدريبات على مكافحة الفساد.



100%

من الموظفين وقعوا
مدونة سلوكيات جرير



240

موظفًا حضر تدريب
مكافحة الفساد



100%

من الشكاوى المقدمة
تم حلها

آلية الشكاوى

تلتزم جرير بسماع ومعالجة أية شكاوى يقدمها أصحاب المصلحة. وعلى الرغم من أن أولوياتنا الأولى تكمن في تجنب أية مشكلات محتملة قبل ظهورها، فإن آليات الشكاوى التي نطبقها تعد موردًا قيمًا فيما يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة والتحسين المستمر. وبشكل الخط الساخن المخصص التابع لنا محور نظام الشكاوى لدينا؛ إذ يمكن استخدامه للإبلاغ عن حالات عدم الامتثال المحتملة، أو السلوكيات غير الأخلاقية. ويتم تقييم جميع المخاوف المثارة على الفور، والتحقيق في أية انتهاكات محتملة من جانب إدارة الشؤون القانونية. إضافة إلى ذلك، يتم وضع تدابير تصحيحية حسب الضرورة لتجنب التجاوزات الأخلاقية المحتملة في المستقبل.

أداء مالي قوي



9.088
مليار ريال
سعودي

عائدات المبيعات

تمتلك مكتبة جرير (63) معرضًا داخل وخارج المملكة. وتم افتتاح (6) معارض عرض خلال عام 2021: معرض في طريق عبد الله سليمان في الثغر، وهو حي في جدة كبديل لمعرض حي الجامعة، علاوة على معرض آخر في طريق الملك عبد الله في حي النسيم بالهفوف، بالإضافة إلى معرض يقع بطريق الملك عبد العزيز في حي صلاح الدين بالرياض، ومعرض آخر في جنوب العزيزية بمكة علاوة على معرض يقع في طريق الملك فهد في الرس، ومعرض في نجران، وآخر في المجمعة، بينما تم إغلاق صالة العرض الواقعة في شارع الكورنيش في نيشن غليريا أبو ظبي.

	الرياض	بريدة	عنيزة	الخرج	حائل	الوادي	جدة	الطائف	مكة	المدينة	بنبع	تبوك	الدمام	الخبر	الظهران	الجبيل	سكاكا	هفوف	حفر الباطن	مشيخ خميس	جازان	قطر	أبو ظبي	الكويت	المعارض المملوكة والمستأجرة	المجموع حسب
المملوكة	6	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	14	
المستأجرة	12	1	1	1	1	1	7	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	3	1	4	53	
المجموع حسب المدينة	18	1	1	1	1	1	8	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	4	67	
الإجمالي	الإجمالي 67 صالة عرض (داخل وخارج المملكة)																									

كامتداد لنشاط جرير بالعقارات، بلغت المساحة المؤجرة (المعارض، والمكاتب، والوحدات الإسكانية) (82,832) مترًا مربعًا بنهاية العام المالي 2021، مقابل (84,638) مترًا مربعًا لعام 2020.

ومن المتوقع أن تزداد المساحة المؤجرة خلال عام 2022 بإضافة مساحة (16,226) مترًا مربعًا.

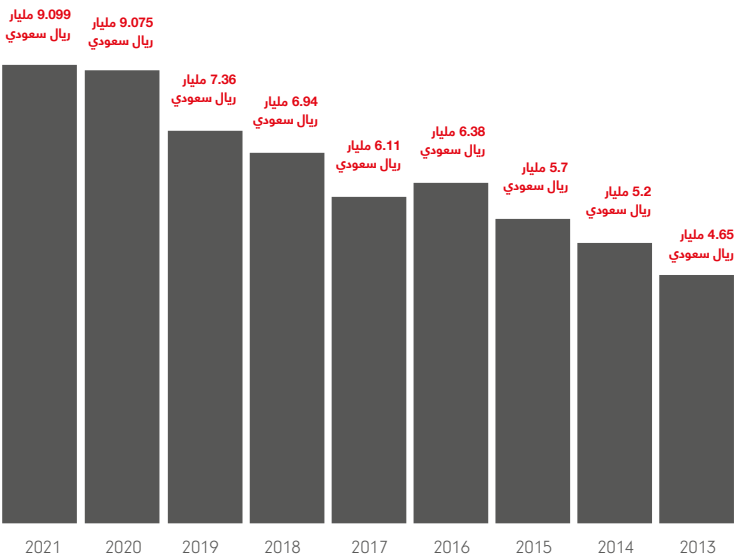
خلال العام المالي 2022، تهدف جرير إلى التوسع من خلال افتتاح المزيد من سبع صالات عرض.

مبيعات الشركة

رغم تأثير جائحة كورونا الذي استمر مع تغيير النظام المدرسي إلى التعلم عن بعد، تمكنت جرير من خلال مبيعات الشركة خلال عام 2021 من تحقيق نمو في مبيعاتها الحكومية والشركات، خاصة في بيع الشهادات الإلكترونية، والأوراق، والإلكترونيات، والهواتف الذكية، والقرطاسية، واللوازم المدرسية، حيث نمت المبيعات في المنطقة الوسطى بمعدل 28 مقارنة بالعام الماضي. وعلاوة على ذلك، نمت المبيعات في المنطقة الغربية بمعدل 5% مقارنة بالعام الماضي. وفي حين كانت مبيعات المنطقة الشرقية قريبة من مبيعات العام الماضي بسبب تحول العديد من الجهات الحكومية إلى السوق الإلكترونية، التي لا تتوافر إلا لعملاء المنطقة الوسطى.

تسعى جرير خلال عام 2022 إلى الاستثمار في ضم عملاء جدد، وتحقيق أفضل النتائج من خلال زيادة عدد الأصناف في السوق من (100) صنف إلى (280) صنفًا من خلال تواصلها المستمر مع هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية من أجل الحصول عليها. فالموافقة في هذا الصدد بهدف تغطية كل متطلبات الجهات الحكومية والشركات الجديدة في المملكة ما سينعكس على نمو مبيعات جرير للقطاع الحكومي والشركات.

عائدات المبيعات (بالريال السعودي)



إدارة المخاطر

تتم إدارة المخاطر في جرير من قبل الإدارة العليا وفقًا للسياسات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، حيث يقوم مجلس الإدارة بتحديد وتقييم المخاطر واتخاذ الاحتياطات اللازمة ضدها من خلال التعاون الوثيق بين إدارات جرير، بالإضافة إلى تقييم احتمالات حدوث المخاطر وتقدير الآثار التي قد تنجم عنها، ثم يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل هذه المخاطر، وتجنبها، واحتوائها قدر الإمكان لتجنب أي ضرر قد تتسبب في حدوثه.

هناك العديد من المخاطر المتعلقة بأنشطة جرير، منها:

	المخاطر الاقتصادية	المخاطر التي يتعرض لها الاقتصاد بشكل عام، سواء داخل المملكة أو خارجها، ولها تأثير على الإنفاق للأفراد والمؤسسات، وما لها من تأثير على الموردين والمصنعين.
	المخاطر الإستراتيجية	عدم إدراك المتغيرات الاقتصادية، أو اتخاذ قرارات إستراتيجية خاطئة، أو تطبيق الإستراتيجيات بشكل غير صحيح، وتحرص جرير على أن تكون على دراية بالمتغيرات الاقتصادية من خلال دراسة السوق والوضع الاقتصادي، والاستعانة بالخبرات المتميزة لتجنب أية مخاطر إستراتيجية.
	المخاطر التشغيلية	جميع أوجه القصور والإخفاقات التي تواجه العمليات التشغيلية والقدرة على العمل في بيئة تنافسية. وتشمل هذه المخاطر:

1- مخاطر العملة

هي مخاطر التغير في قيمة الأدوات المالية بسبب التغير في أسعار صرف العملات، حيث أن معظم معاملات جرير بالريال السعودي والدولار الأمريكي واليورو، والشركات التابعة معرضة لمخاطر تحويل العملات.

2- مخاطر الائتمان

عدم قدرة أحد أطراف الأداة المالية على الوفاء بالتزاماته، ما يؤدي إلى تكبد الطرف الآخر خسارة مالية. ولتجنب مخاطر الائتمان، يتم إيداع النقد لدى بنوك ذات تصنيف ائتماني مرتفع، ويتم تقييد الذمم المدينة بعد خصم مخصص الديون المشكوك في تحصيلها.

3- مخاطر النقدية

مخاطر صعوبة تأمين النقد اللازم للوفاء بالتزاماتها، وتتم إدارة المخاطر النقدية من خلال التأكد بشكل دوري من توافر نقود كافية للوفاء بأية التزامات مستقبلية.

4- مخاطر الموارد البشرية

القدرة على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والتميزة والاحتفاظ بها، كما تقوم جرير بتوظيف وتدريب الكوادر الوطنية بشكل مستمر، وتطوير مكافأة تحفيزية لدعم استثمارية وكفاءة موظفيها.

5- المخاطر القانونية

المخاطر المتعلقة بالتغييرات التشريعية والقانونية في المملكة أو الدول التي تعمل فيها جرير سواء من الضرائب أو قوانين العمل وغيرها.

6- المخاطر الفنية

مخاطر استمرار العمليات التشغيلية المرتبطة بالبرامج الفنية في حال حدوث خلل فني، تواصل جرير تطوير ودعم برامجها الفنية والبنية التحتية التقنية البديلة.

سلامة المنتجات

تفتخر جرير بكونها الشريك المفضل للعديد من المؤسسات الحكومية. ويشمل ذلك العمل معًا في مشاريع تنظيمية وبيئية جديدة تُظهر التزام جرير كشركة رائدة في هذا المجال.

100%
معدل الامتثال لجميع اللوائح المتعلقة بالصحة والسلامة.

0
حالات عدم الامتثال فيما يتعلق بمعلومات المنتجات والخدمات والتصنيف

المواد الكيميائية التي يبلغنا بها موردينا وفقًا لقائمة المواد المقيمة (RSL)، التي تحدد المواد التي يحتمل أن تكون خطرة. ويخضع استخدام جميع المنتجات والتخلص منها لشهادات محددة و/أو معايير فنية. ويوجد في نماذج المشتريات الخاصة بنا قائمة مفصلة بالفئات ومتطلبات الصحة والسلامة الخاصة بكل منها. وتُباع الإلكترونيات المعاد تدويرها من مركز الخدمة لدينا إلى شريك إعادة التدوير لدينا لضمان التخلص منها، أو إعادة تدويرها بالشكل المناسب.

بالإضافة إلى ذلك، نحن نبذل جهودًا للبقاء على اطلاع بأية تغييرات تنظيمية محتملة واتجاهات في المجال قد تؤثر في برنامج سلامة منتجاتنا.

تلتزم جرير بممارسة البيع بالتجزئة بشكل مسئول، وضمان أن المنتجات التي نبيعها آمنة لعملائنا. وهناك قلق ووعي متزايدان بشأن المواد التي يحتمل أن تكون خطرة في منتجات البيع بالتجزئة، ونحن نهدف إلى أن نكون سباقين في هذا المجال فيما يتعلق بحماية المستهلكين؛ فنحن نعمل باستمرار على تقييم وضمان سلامة منتجاتنا والقضاء على أي أبعاد بدائل لأي شيء قد يشكل خطرًا على عملائنا أو موظفينا.

خلال عام 2020، حيث يتوقع العملاء أن تكون المنتجات التي يشترونها آمنة. وكشركة، نحتاج إلى تقديم ضمان. ولمواصلة تقديم السلع والخدمات لمجتمعنا، اتبعنا التوصيات الصادرة عن كل من وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية. وبناء على ذلك، اتخذنا مجموعة متنوعة من إجراءات الصحة والسلامة مثل: تثقيف فريق العمل بشأن الفيروسات، ونشر الملصقات في جميع أنحاء أماكن العمل لإبقائها نظيفة وآمنة، وتشجيع فريق العمل على استخدام ممارسات النظافة الجيدة، بما في ذلك غسل اليدين بشكل متكرر، بالإضافة إلى تعقيم جميع معدات الشحن والتعبئة بالكحول والمناديل لضمان أقصى درجات الأمان لجميع المستهلكين. وبالإضافة إلى ذلك، نحن نبذل جهودًا للبقاء على اطلاع بأية تغييرات تنظيمية محتملة واتجاهات في المجال قد تؤثر في برنامج سلامة منتجاتنا.

تقيّم جرير باستمرار الفرص الجديدة لتعزيز سلامة المنتجات. وتشمل هذه الجهود البحث بنشاط عن فرص لتقليل استخدام المواد الكيميائية في جميع عمليات البيع بالتجزئة والخدمات والتوزيع في شركتنا. وعند اختيار المنتجات التي نستخدمها، يتم إعطاء الأفضلية للبدائل الأكثر أمانًا مثل المواد الكيميائية التي تتأثرها وكالة حماية البيئة. وبالإضافة إلى ذلك، نحن نتحقق من متطلبات الموردين فيما يتعلق باستخدام المواد الكيميائية في المنتجات وعمليات التصنيع. ويتم فحص



خصوصية البيانات والأمان

تطبق جريز مجموعة متنوعة من أحدث إجراءات أمن المعلومات لضمان حصول عملائنا على أفضل حماية للبيانات. وسواء كنت تتسوق في أحد معارضنا، أو عبر الإنترنت، أو من خلال تطبيقنا، أو باستخدام منتجاتنا في المنزل، فإن أفضل الممارسات التي نطبقها لحماية البيانات تحمي سرية عملائنا، وبيانات المعاملات والمعلومات الشخصية، كما تستخدم جميع التحولات الرقمية تقنية تشفير متطورة لحماية المعلومات الشخصية الحساسة مثل أسماء العملاء والعناوين وأرقام بطاقات الائتمان.

في عام 2021، واصلت جريز مسارها في ترقية البنية التحتية التكنولوجية والأمن السيبراني من خلال تحقيق مستوى واع يواكب التطورات الهائلة في التكنولوجيا أو الأمن السيبراني.

خلال عام 2021، أولت جريز اهتمامًا كاملاً بتوفير المزيد من الحماية للخوادم والأجهزة من خلال تشغيل (خادم EDR Endpoint Detect Responds)، ما مكّن جريز من توفير حماية أفضل للخوادم والأجهزة ومواجهة العديد من الهجمات الإلكترونية المتقدمة وإيقافها.

كما تمكنت جريز خلال عام 2021 من تفعيل خدمة (Managed Detect Responds MDR)، التي وفرت لجريز الحماية المطلوبة

للخوادم والأجهزة من خلال فريق من المتخصصين في الأمن السيبراني والخبراء الذين يقومون بفحص جميع الإخطارات، وإجراء فحص عميق وتحليل جنائي عن المنطقة. على مدار الساعة، سبعة أيام في الأسبوع.

استمرارًا لجهود جريز في مجال الأمن السيبراني وحماية المعلومات، تم تركيب نظام جديد لحماية الخوادم وأجهزة الكمبيوتر يتم من خلاله تحديد الثغرات الأمنية في كل جهاز أو خادم، ويدخل في قنوات الاتصال المعروفة، التي تم تحديدها، ومنعها المتسلل أو البرامج الضارة من الوصول إليها.

نظرًا لأن معظم الهجمات الإلكترونية تتم عبر الرسائل الإلكترونية؛ جاءت حماية البريد الإلكتروني كأحد أهم المشاريع، وتم تطبيقه

فصلها دائمًا عن الشبكات الرئيسية.

بينما قامت جريز، في سياق حماية المعلومات، بتنشيط نظام تحليل سلوك المستخدم، الذي يمكننا من معرفة ما إذا كان المستخدم يقوم بإجراءات غير معتادة، أو يحاول تخزين البيانات، أو غيرها من الإجراءات غير العادية.

وعلى مدار عام 2022، تهدف شركة جريز إلى مواصلة خطتها لتحسين أنظمة الأمن

السيبراني وإدخال حلول جديدة تمكّنها من حماية جميع الأنظمة بشكل أفضل وشامل من خلال تطبيقات إضافية تهدف إلى توفير المزيد من الحماية للخوادم والأجهزة، كما ستقوم بتفعيل (الأتمة) لمعالجة الحوادث الأمنية.

وفي إطار الخطة نفسها، تهدف جريز خلال عام 2022 إلى تفعيل (SOC-as-a-Service) التي ستوفر مراقبة وحماية شاملة لجميع مجالات جريز، بما في ذلك موقع (Jarir.com).

كما تتوقع جريز أن يشهد عام 2022 تحولاً رقميًا، حيث سيتم اعتماد (Microsoft 365) و (Workforce Management) لتحسين قنوات الاتصال بين جميع صالات العرض والإدارات، الأمر الذي سينعكس في تحسين الخدمة التي تقدمها جريز على عدة مستويات.

في نطاق حماية المعلومات، تم اعتماد تقنية النسخ الاحتياطي الثابت، التي توفر تخزين النسخ الاحتياطية في أنظمة غير قابلة للتغيير، ولا يمكن الوصول إليها، حيث يتم

سلسلة توريد مسئولة

نحن نعمل جنبًا إلى جنب مع الموردين والمصانع طوال عملياتنا لضمان تنفيذ أعلى معايير الجودة والمسؤولية. ونحرص في جريز على أن تمتد مبادئنا الأساسية لتشمل مورديننا باعتبارهم إحدى مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسية لدينا. ولتعزيز مسؤولية سلسلة التوريد، نعمل على مشاركة مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا مع مورديننا، وإجراء عمليات تفتيش عشوائية للمصانع. وتحدد المدونة توقعاتنا تجاه شركاء الأعمال فيما يتعلق بقضايا مثل السلامة وحقوق الإنسان والمسؤولية البيئية. إضافة إلى ذلك، نراعي مجموعة متنوعة من العوامل مثل الممارسات الفضلى للمسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام بمعايير المجال عند اختيار الموردين الجدد.

خلال عام 2021، استمر تأثير جائحة فيروس كورونا على سلاسل التوريد العالمية، حيث كانت السوق العالمية بشكل عام، وليس السوق السعودية فقط، تعاني نقصًا في الإمدادات، خاصة إمدادات الرقائق الإلكترونية، بسبب توقف العمل في بعض المصانع نتيجة الوباء، التي امتدت عواقبها خلال عام 2021، حيث كان العالم غير قادر على تجديد الإمدادات، لذلك استمرت جريز كجزء من المجتمع المحلي والعالمي في التأثير بهذا النقص في الإمدادات، خاصة في أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، والأجهزة اللوحية بأنواعها وفئاتها المختلفة.

مساهماتنا في المشتريات المحلية

تفخر جريز بالاستثمار في المجتمعات المحلية من خلال ممارسات الشراء المحلية وإعطاء الأولوية للموردين المحليين والشركاء التجاريين. وتهدف ممارسات الشراء المحلية لدينا إلى بناء القدرة الاقتصادية المحلية وخلق فرص العمل. وهذا جزء من التزاماتنا بالإضافة قيمة إلى المجتمعات التي نعمل فيها، إضافة إلى التزاماتنا تجاه الرؤية الوطنية السعودية 2030.

في عام 2021، أنفقت جريز 5.57 مليار ريال سعودي على الموردين المحليين، ما يمثل 73% من إجمالي الإنفاق، وزيادة بنسبة 7% مقارنة بعام 2020.

ومع ذلك، تمكنت جريز، بناءً على حصتها في السوق وعلاقاتها الوثيقة والمتينة مع جميع الموردين، من تقليل هذه الآثار من خلال تكثيف تواصلها مع الموردين من أجل الحصول على أكبر حصة من التوريدات خلال عام 2021. وتواصلت جهود جريز في الحفاظ على الإمدادات دون توقف في محاولة لتلبية متطلبات عملائها.

بالتزامن مع تخفيف الإجراءات الوقائية والاحترازية، خاصة إجراءات الإغلاق، بدأ التحسن في التوريدات، خاصة أجهزة الكمبيوتر بمختلف أنواعها، وما زالت جريز لا تتوقع العودة إلى وضعها الطبيعي قبل أغسطس 2022، حيث لا تزال تعاني جراء نقص الإمدادات بأحدث الأجهزة التي تم إطلاقها في عام 2020.

خلال عام 2022، ستركز جريز على دعم التوريدات، وتوطيد العلاقة مع جميع الموردين، في محاولة للحصول على أكبر عدد ممكن من التوريدات من مختلف العلامات التجارية وفئات الأسعار، بالإضافة إلى استمرار المراجعة الدورية والمستمرة لمخزون الشركة من المواد القرطاسية واللوازم المدرسية، خاصة مع العودة التدريجية للحياة كما كانت قبل جائحة كورونا.



الاستثمار في مجتمعنا

في عام 2021، قدّم جرير دعمًا ماليًا مباشرًا وغير مباشر للعديد من قضايا المجتمعات المحلية.

تم توفير التمويل والدعم للعديد من القضايا الاجتماعية لدعم شركاء المجتمع من الكيانات العلمية والحكومية والخيرية والأفراد، وهدفنا هو توفير قيمة أكثر كفاءة لأصحاب المصلحة في مجتمعنا.

وفي سعينا خلف إثراء المحتوى العربي وتمكين الكتّاب المبتدئين؛ لاقت مسابقة جرير للكتابة نجاحًا هائلًا، حيث شارك بها أكثر من 690 مشتركًا، وكان من بين الفائزين بالجائزة ستة مؤلفين للروايات والقصص. وقدمت هذه المسابقة جوائز لنشر الكتب الفائزة، وبالإضافة إلى ذلك، أدى التعاون في ترجمة/ نشر الكتب العلمية إلى إصدار 5 منشورات هذا العام.

كان دعم التعليم المجتمعي حاضرًا جدًا في عام 2021. وقد عملت جرير وتعاونت مع شركة تكافل التي وفرت للمدارس المحتاجة جميع الأدوات القرطاسية والحقائب، وبلغ دعم جرير المباشر وغير المباشر لهذه المبادرة أكثر من 9.4 مليون ريال سعودي.

في ضوء حرص المملكة على تفعيل العمل الخيري والنهوض به في جميع المجالات، وخدمة المجتمع في الفعاليات الوطنية الكبرى، مثل الحملة الوطنية للعمل الخيري. تبرعت جرير بمبلغ مليون ريال لـ «منصة إحسان» التي تم إطلاقها كبوابة تقنية متكاملة للمبادرات الخيرية. ويأتي هذا التبرع من جرير انطلاقًا من مسؤوليتها الاجتماعية، مؤكداً أهمية العمل الخيري وثقافته الاجتماعية في المملكة.

2 مليون ريال سعودي

قيمة التبرعات والاستثمار المجتمعي في 2021.

10,000

حقائب وقرطاسية للطلاب مقدمة من جرير

288

عدد الكتب التي تم نشرها

العمل معًا لتوليد المعرفة والابتكار

تحتضن جرير المجتمع القمي التعاوني لتعزيز الابتكار وتحدي نماذج الأعمال التقليدية. ونحن نهدف إلى أن نكون أكثر من مجرد شركة، بل أن نكون عضوًا قيمًا في كل من المجتمعات الرقمية والمحلية، وذلك من خلال خلق تأثير إيجابي، ونشر المعرفة، وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، فمن فنحن فنقدم نهجًا جديدًا لتقديم المنتجات والخدمات التي تسهل عمليات التعلم والتعليم وتحسين نوعية الحياة من خلال جعل المنتجات عالية الجودة في المتناول وتيسير الوصول إليها.

ومن أجل تعظيم القيمة التي نقدمها للمجتمعات التي تخدمها، توفر جرير برامج رائدة في هذا المجال ذات تكلفة معقولة بأشكال مختلفة، مثل تخفيضات حملة العودة إلى المدرسة للطلاب والمعلمين. إضافة إلى ذلك، نتعاون مع أكبر العلامات التجارية التقنية مثل ميكروسوفت وأبل للمساعدة على توفير أجهزة هواتف محمولة وأجهزة لاب توب بأسعار مخفضة للطلاب والمعلمين غير القادرين

خلق تأثير اجتماعي إيجابي من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات

تدرك جريز أهمية خدمة المجتمع كإحدى الركائز المهمة للحياة وواحدة من وسائل النهوض بالمجتمعات. كما يعتبر هذا تأكيدًا لمسؤولية الشركات عن الاستدامة.

وعليه، عملت جريز على إحداث تأثير اجتماعي إيجابي من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية المتعددة على مر السنين، والتي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بنمو وازدهار المجتمع.

تحتفظ جريز أيضًا بالعديد من الشراكات الإستراتيجية للمساعدة على تحسين الكفاءة والأثر الإيجابي للمستفيدين. وبالإضافة إلى ذلك، يتمثل التزام جريز بخدمة المجتمع في العديد من الشراكات والمبادرات التي يمكن تلخيصها على النحو التالي.

برنامج فكرة لوطني 2021

شراكة مع مؤسسة «إيجابيون» التي تدير برنامج «فكرة لوطني»، الذي يتألف من عدة مبادرات تهدف إلى تسهيل الشراكات الدائمة وتوليد قيمة اجتماعية إيجابية وزيادة الوعي البيئي. وفيما يلي عرض تفصيلي لتكوين البرنامج وأوصاف لمبادرات محددة.

الفعاليات

على الرغم من صعوبة التجمع وتنظيم الأحداث خلال الأوقات الصعبة من عام 2021، فقد تم تنظيم العديد من الفعاليات لزيادة الوعي بشأن جائحة فيروس كورونا، مع اتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية



المواقع الإلكترونية

قام برنامج «فكرة لوطني» بتفعيل حساباته على مواقع التواصل الاجتماعي من أجل وصول أفضل إلى المجتمع. وبالإضافة إلى ذلك، بدأ البرنامج في تطوير مواقع الويب لأغراض مختلفة. فهناك موقع للتوعية بالتأثيرات الإيجابية، وهناك موقع ويب آخر خاص بمسابقة يسمى «Positive Home».

وهي مسابقة مخصصة للأسر لمشاركة ممارساتها الإيجابية ونشر الوعي بخصوص العادات الأسرية الصحية.



المبادرات

نظرًا لأن المبادرات تلعب دورًا كبيرًا في برنامج «فكرة لوطني»، فتحت في عام 2021 استشارات مجانية عبر الإنترنت لمن يحتاج إليها بمشاركة مختلف المتخصصين في علم النفس. هذا بالإضافة إلى مبادرات أخرى مثل توفير التوصيل المجاني للأسر المحتاجة خلال الأوقات الصعبة لوباء فيروس كورونا، وتوفير الكتب للمرضى في وحدات العزل، وبدء التعاون مع كيانات مختلفة لدعم الأعمال التجارية.



المسئولية المجتمعية

في ظل الاهتمام المتزايد بالمسئولية الاجتماعية في المملكة والوطن العربي والعالم أجمع، وانطلاقًا من إيمان جرير بأهمية دور الشركات في دعم وتحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية للأفراد والمجتمع، فإن جرير خلال عام 2021 دعمت العديد من المبادرات المجتمعية التي يمكن تصنيفها على النحو التالي:

• مبادرات جرير لإثراء المحتوى العربي

الترجمة والنشر

في دعم جرير لنشر المعرفة باللغة العربية في المجالات العلمية، وبالتعاون مع الجمعية السعودية للدراسات الاجتماعية، قامت جرير بتلبية احتياجات المنتمين والمهتمين بالدراسات الاجتماعية من الأكاديميين والباحثين الاجتماعيين والمهنيين، من خلال اتفاقية تعاون بين جرير والجمعية، تقوم بموجبه بإنتاج كتب مختارة في مجال الدراسات الاجتماعية تحت إشراف علمي من فريق متخصص شكلته الجمعية برئاسة رئيس مجلس إدارة الجمعية السعودية للدراسات الاجتماعية.

تأتي هذه المبادرة المشتركة كجزء من المسئولية الاجتماعية لجرير وأحد أهدافها الأساسية والأصلية لدعم وإثراء المحتوى العربي المرتبط ارتباطًا وثيقًا بنشاط جرير، حيث تقوم جرير بنقل المعرفة إلى اللغة العربية من خلال ترجمة ونشر الكتب باللغة العربية، والتي مكنتها من اكتساب ثقة كبيرة من دور النشر العالمية.

بناءً على الاتفاقية، تم إطلاق أول كتاب مترجم بعنوان «النظريات الحديثة في علم الاجتماع»، وشارك في تأليفه



اثنان من كبار المؤلفين في النظرية الاجتماعية، جورج ريتزر وجيفري ستينسكي - وهو يقدم ملخصًا شاملًا لأصحاب النظريات والمدارس النظرية الكبرى، وقد تم فحصه علميًا ومراجعته من قبل اللجنة السعودية للدراسات الاجتماعية؛ كتبه وراجعته عمر عبد الجبار أحمد، ود. خالد بن عمر الرديان، ومن المتوقع إطلاق (4) كتب أخرى في عام 2022.



مسابقة جرير للكتابة

أطلقت جرير هذه المسابقة في محاولة منها لإثراء المحتوى العربي وتمكين الكتاب الشباب من عرض أعمالهم من أجل فتح الطريق أمام كل من لديه شغف بالكتابة. وتحتوي المسابقة على مسارين: المسار الروائي، الذي يبدأ من 22 ألف كلمة وأكثر، ومسار القصة القصيرة، الذي يبدأ من 12 ألف كلمة وأكثر. وتضم قائمة الفائزين بالجائزة ستة مؤلفين من كلا الدوريتين.

وفي دورة الرواية، فازت الكاتبة/ ولاء أبو غندار بالمركز الأول عن روايتها «لا تنتحر داخل مكتبة»، وفازت الكاتبة/ غادة المرزوقي بالمركز الثاني عن روايتها «أعيش ذكرياتي بالقلوب بالملحوظ»، فيما فازت الكاتبة/ شروق كامل بالمركز الثالث عن روايتها «حجرة الصمت».

وفي دورة القصة، فازت الكاتبة/ شيما جاد بالمركز الأول عن قصة «لقاء ترانزيت»، وفازت الكاتبة/ سارة القوزي بالمركز الثاني عن قصة «الجائزة الكبرى»، فيما فازت الكاتبة/ أماني باطرفي بالمركز الثالث لقصة «خرنوف عمشا».

وبذلك أناحت المسابقة فرصة لنشر الكتب الفائزة حيث تمثلت جائزة المراكز الثلاثة الأولى من مسار الرواية في طباعة ونشر الروايات في فروع مكتبة جرير، وإقامة حفل تدشين وتوقيع الكتب، بالإضافة إلى نشرها إلكترونيًا في منصة قارئ جرير.

• مبادرات جرير لدعم التعليم

مبادرة العودة إلى المدارس

منذ بداية الجائحة ساهمت جرير بدعم مبادرة «العودة إلى المدارس» التي تتضمن مشاريع تدعم الطلاب والطالبات المستهدفين التي أطلقها معالي وزير التعليم رئيس مجلس أمناء مؤسسة تكافل الخيرية الدكتور/ حمد بن محمد آل الشيخ؛ كحافز لهم للانطلاق في مرحلة جديدة في حياتهم الدراسية، وذلك بالتعاون بين مؤسسة تكافل ووزارة التعليم، ودعم شركة «سابك» الشريك الإستراتيجي للمبادرة.

وتتضمن المبادرة مشروع «الحقيبة المدرسية» التي تهدف إلى تأمين الحقائب المدرسية لطلاب وطالبات المرحلة الابتدائية المستهدفين.



• برنامج جرير لدعم الأنشطة المحلية/ المجتمعية

الحملة الوطنية للعمل الخيري

استمرارًا لسعي جرير لخدمة المجتمع، تبرعت بمبلغ مليون ريال للحملة الوطنية للعمل الخيري من خلال «منصة إحسان»، التي تم إطلاقها كبوابة فنية متكاملة للعمل الخيري. ويأتي هذا التبرع من جرير انطلاقًا من مسؤوليتها الاجتماعية، مؤكّدًا أهمية العمل الخيري وثقافته الاجتماعية في المملكة، وهو ما يتجلى في حرص المملكة على تفعيل العمل الخيري والنهوض به في كل المجالات. بالإضافة إلى استمرار منصة إحسان لتلعب دورها في تعزيز قيم العمل الخيري لأفراد المجتمع من خلال حث التبرعات وتشجيعها وتفعيل الدور التكميلي مع الجهات الحكومية المختلفة في قطاعاتها المختلفة. وبالإضافة إلى تمكين القطاع غير الربحي وتوسيع تأثيره وتفعيل دور المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص والمساهمة في رفع مستوى الموثوقية والشفافية للعمل الخيري والتنموي.

كانت هناك العديد من المبادرات التي تظهر حرص جرير على لعب دورها تجاه المجتمع، أمثالًا لمسؤوليتها الاجتماعية، فقد دعمت عدة أنشطة تتمثل في ما يلي:

أولاً، دعم Suplift في معسكر الهوايات.

ثانيًا، حملة تسويقية لأصغر كاتب في مسلسل روائي في العالم، بحسب موسوعة غينيس للأرقام القياسية، ريتاج الحازمي.

• الشراكة بين جرير ووزارة الثقافة

شهد هذا العام فرص وسبل تعاون عدة بين جرير ووزارة الثقافة، ومنها:

رعاية معرض الكتاب الدولي بالرياض لعام 2021م

قامت جرير برعاية معرض الكتاب الدولي بالرياض لعام 2021 م سعيًا منها لتحقيق أهداف المسؤولية المجتمعية تجاه القراء والكتاب والباحثين والمهتمين بإثراء المحتوى العربي. كما تضمنت الرعاية أكثر من (500) كتاب أنشطة خاصة بمعرض الكتاب، وتوعدت بين ركن الطفل، ومقهى المتنبي، وتعزيز مكتبة الوزارة بمجموعة كتب قانونية مختارة.



• مبادرة عام الخط العربي

قامت جرير بدعم مبادرة عام الخط العربي، وهي إحدى مبادرات وزارة الثقافة التي تعنى بالاهتمام بالخط العربي، وتتضمن برامج عدة أحدها منصة الخطاط التي تمكن كل من لديه الرغبة في تعلم فن الخط العربي مجانًا على أيدي أمهر الخطاطين من خلال توفير حقائب أدوات الخط (خط الرقعة والديواني - خط النسخ - خط الثلث) . بالإضافة إلى زيادة التوعية عن المبادرة من خلال حملة إعلانات في قنوات النشر لجرير للوصول لأكبر عدد من الجمهور ولتسهيل التدريب على مهارة الخط العربي.

مشروع تحويل الكتب الورقية إلى رقمية لدعم النشر الرقمي

تزامنت مع مبادرة النشر الرقمي برعاية وزارة الثقافة، التي تهدف لدعم صناعة الكتاب الإلكتروني لضمان سهولة وصول الكتاب إلى المستفيدين، وتعزيز التنوع في أوعية النشر والمساهمة في إثراء المحتوى العربي من الكتب الرقمية، ودعم وتحسين نموذج العمل للناسر السعودي، كان لجرير دورها في هذه المبادرة من خلال عملية تحويل الكتب من ورقية إلى رقمية وتسليمها للناسرين المتقدمين عليها، حيث تم الاتفاق بين الهيئة وجرير على تحويل 2000 كتاب من ورقي إلى رقمي.

• برامج جرير للتدوير تدوير الأجهزة الإلكترونية:

تتطلع جرير إلى تعظيم أثر الكثير من البرامج المستهدفة، وأن تضاعف جهودها لإنقاذ الأجهزة الإلكترونية القديمة من مكب النفايات من خلال برامج الاستبدال وإعادة تدوير الإلكترونيات، التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالقضية العالمية المتنامية للنفايات الإلكترونية.

ومن ضمن مبادرات جرير لمعالجة هذه المشكلة، تعمل جرير على برنامج إعادة تدوير الإلكترونيات حيث ينقذ البرنامج أجزاء الإلكترونيات المهمة ليتم استخراجها بواسطة شركات متخصصة في إعادة التدوير.

ومع بداية انطلاق برنامج جرير لإعادة تدوير الإلكترونيات خلال عام 2018م، تمكنت جرير من تحويل ما قيمته 10 ملايين ريال سعودي من الإلكترونيات من مكب النفايات وإعادته إلى الاقتصاد، وفي عام 2019م، تمكنت من إعادة تدوير أجهزة إلكترونية بقيمة 18 مليون ريال سعودي.

وفي ظل اهتمام جرير بهذا البرنامج زادت قيمة ما تمت إعادة تدويره من الإلكترونيات خلال عام 2020م، ليصل إلى ما قيمته 500,322,22 ريال سعودي من الإلكترونيات.



قارئ جرير (منصة الكتب الإلكترونية)

في عام 2013، أطلقنا تطبيق قارئ جرير (Jarir Reader) الذي يتيح للمستخدمين شراء وتنزيل وقراءة الكتب والمجلات بسهولة في أي مكان وعلى أجهزة إلكترونية متعددة. ويتيح التطبيق الوصول إلى ثروة من المواد القيمة والاستمتاع بها في أي مكان وفي أي وقت.

تمكنت جرير من الحفاظ على معدل المبيعات الذي حققته خلال العام الاستثنائي 2020، وزاد عدد العملاء ليتخطى نسبة 19%، وزاد عدد الكتب الإلكترونية بنسبة 15% بما فيها الكتب الصوتية.

علاوة على زيادة العقود مع دور النشر العربية بواقع 13%.

خلال عام 2021، ستكون هناك جهود لزيادة معدلات النمو التي تحققت خلال عام 2020 في المبيعات وعدد الكتب المنشورة على منصة قارئ، ودراسة التعاون مع مشغلي شبكات الاتصالات للوصول إلى شريحة أكبر من القراء، والاستمرار في إنتاج وإطلاق النسخة الصوتية الأكثر من 50% من أبرز إصدارات مكتبة جرير، بالإضافة إلى ذلك، سيتم العمل على المشاريع التي كان من المقرر تنفيذها خلال عام 2021 والتي تم تأجيلها بسبب الظروف الاستثنائية لوباء كورونا، وهو إطلاق نظام الاشتراك في منصة قارئ جرير ما يتيح للعملاء القيام بالاشتراك بمبلغ شهري وقراءة عدد أكبر من الكتب، بالإضافة إلى دراسة وتنفيذ نظام للعملاء من فئة الشركات والمدارس والجامعات لإتاحة الفرصة للقراءة والبحث للموظفين والطلاب.



قارئ جرير
JARIR READER

قارئ جرير من أقوى الأدوات المتاحة لنقل المعرفة والثقافة إلى القراء العرب على نطاق عالمي.

إصدارات جرير

بدأت مبادرة إصدارات جرير كفكرة تهدف لنشر المعرفة والثقافة والقيم الاجتماعية.

في عام 1999، تأسست مبادرة «إصدارات جرير» كمبادرة من المسؤولية الاجتماعية للشركات، وترجمت كتابها الأول إلى اللغة العربية. بعد تحقيق المبيعات المتوقعة وتلقي تقييمات إيجابية في المجال، نواصل ترجمة الكتب الأكثر مبيعًا ونشر الكتب بمعدل كتاب واحد في اليوم. وكانت روح تأسيس مبادرة إصدارات جرير هي نشر المعرفة والثقافة والقيمة الاجتماعية. وتتمثل مساهمتنا في التنمية الاجتماعية في موضوعات الكتب المختارة للنشر، وتركز على التنمية الشخصية والتعليم وأدب الأطفال. لقد قمنا منذ ذلك الحين بتوسيع تأثيرنا الاجتماعي الإيجابي من خلال المنتجات الجديدة المبتكرة والمبادرات الموضحة أدناه.

منذ ذلك الحين، نما عالمنا لنصبح أكبر ناشر حقوق نشر باللغة العربية في العالم حتى الآن، تم نشر أكثر من 5000 كتاب (بمعدل كتاب كل 24 ساعة)، وجميعها تُرجمت إلى اللغة العربية. وطورت دار جرير للنشر طريقة فريدة ومبتكرة للترجمة تركز على الحفاظ على التدفق الأصلي وعملية التفكير والبنية والهوية المرئية. وتساعد هذه الإنجازات في جلب المعرفة للقراء العرب في جميع أنحاء العالم.

تم الاعتراف بمبادرة إصدارات جرير من قبل المؤشر التنافسي السعودي المسئول كمبادرة مسؤولية اجتماعية ممولة ذاتيًا تحقق نموًا مستدامًا على أساس سنوي، وتعتمد أعلى المعايير لحماية حقوق الملكية الفكرية وحقوق التأليف والنشر.

منذ إطلاقها، عززت مبادرة إصدارات جرير آثارًا اجتماعية وثقافية إيجابية للغاية. ويستشهد كبار العلماء العرب والمسلمين السعوديين بشكل متكرر بكتب جرير للنشر؛ ما يثبت مساهمة جرير الجوهريّة في انتشار وتطور الثقافة والمعرفة والوعي الذاتي الاجتماعي. في عام 2021 تمكنت جرير من نشر 288 عنوانًا جديدًا



288

عدد العناوين المنشورة



31%

زيادة عدد الإصدارات مقارنة بعام 2020



19%

زيادة في عدد عملاء قارئ جرير



15%

زيادة في عدد الكتب المنشورة

الرقمنة وتحويل الخدمات

في عام 2021، كان هناك انخفاض طفيف في المبيعات عبر الإنترنت مقارنة بإجمالي مبيعات التجزئة إذا ما قورنت بأداء 2020. فجيرير هي شركة مبتكرة، وبما أن التكنولوجيا والرقمنة قد أحدثت تحولًا جذريًا في مجال البيع بالتجزئة، فقد قمنا بتكييف نماذج أعمالنا وفقًا لذلك لتقديم مجموعة متزايدة من الخدمات الرقمية وطورنا الطريقة التي نتفاعل بها مع عملائنا.

حقق قطاع التجارة الإلكترونية للأفراد (B2C Ecommerce) خلال عام 2021 نموًا في عدد العملاء بنسبة 10%، وتطورًا ملحوظًا في معدل إعادة الشراء، حيث واصلت جيرير جهودها لتطوير قطاع التجارة الإلكترونية عامة، والتجارة الإلكترونية للأفراد (B2C Ecommerce) على وجه الخصوص، حيث تم الانتهاء من تنفيذ مشروع تطوير أنظمة التجارة الإلكترونية لمواكبة خطط الشركة المستقبلية لضمان استمرارية دعم خطط النمو والتوسع للشركة.

كما تم تطوير تجربة توصيل العملاء وتحسينها من خلال تقليل الوقت المطلوب لمعالجة طلبات العملاء بنسبة 60%، ورافق ذلك نمو في توصيل الطلبات لعناوين العملاء في اليوم نفسه (التسليم في اليوم نفسه) بنسبة 300%، وكان لها أثر كبير في نمو نسبة الطلبات الواردة من معارض مكتبة جيرير (انقر واستلم) من إجمالي الطلبات بنسبة 130%.

يحتل موقع جيرير الإلكتروني المرتبة رقم 1

بين مواقع التجارة الإلكترونية لباثي التجزئة في المملكة العربية السعودية.

جيرير هي الوجهة رقم 1 لجميع الإصدارات العالمية الخاصة بأجهزة آبل

وهوآي وسامسونج وإتش بي وغيرها.

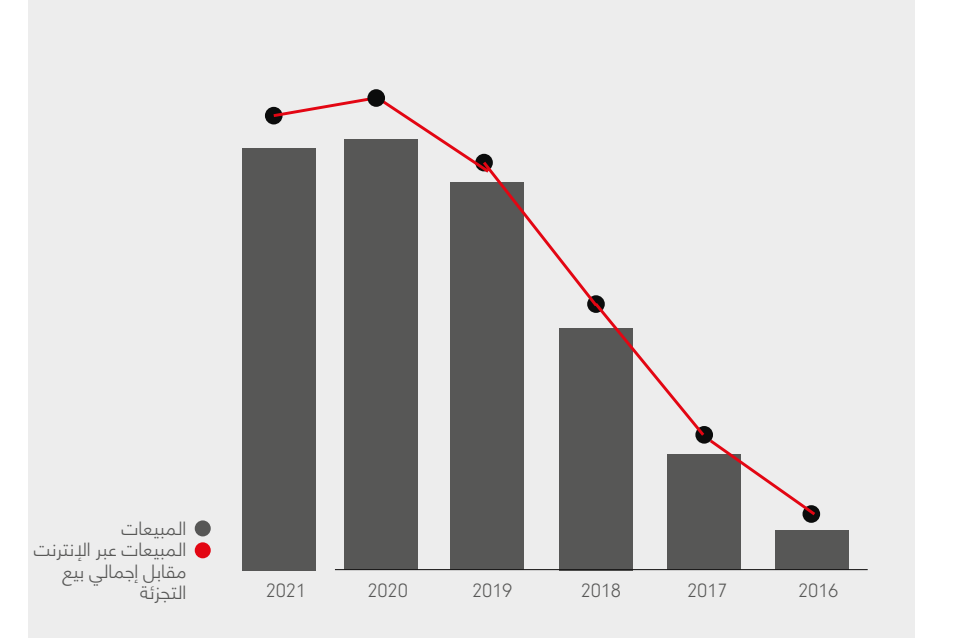
جيرير هي أول بائع تجزئة يطلق خدمات الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات مدى وآبل باي في السعودية.

تحتل جيرير المرتبة رقم 1 في مواقع التجارة الإلكترونية لباثي التجزئة في المملكة العربية السعودية.

زيارة لموقع Jarri.com سنويًا

129 مليون

المبيعات عبر الإنترنت مقابل بيع التجزئة



تجربة العملاء



كانت شركة جرير حريصة خلال عام 2021 على تحسين تجربة العملاء فيما يتعلق بالطلبات عن طريق توفير تجربة طلبات متكاملة ساعدت على الاحتفاظ بالعملاء السابقين، حيث شكلت طلباتهم 50% من إجمالي الطلبات خدمة

استمراراً لجهود جرير لتقديم خدمة مميزة تفوق توقعات عملائها، فقد تحسنت دقة تطبيق الهاتف الذكي، فهناك نسبة 99% من العملاء الذين لم يعانون أية مشكلة، الأمر الذي كان له أثر كبير على زيادة عدد الطلبات.

أما بالنسبة لموقع جرير، فقد تم تنفيذ العديد من الحملات الترويجية الحصرية للموقع، وانعكس ذلك في محافظة جرير على معدل النمو المعتاد لمبيعاتها في ظل الظروف العادية دون أية إجراءات استثنائية مثل تلك التي اتخذتها الحكومات لمواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19-) بما في ذلك الإغلاق وحظر التجول وإجراءات أخرى. وبذلك حققت جرير خلال عام 2021 نموًا في مبيعاتها عبر الموقع الإلكتروني بمعدل نمو 107%، وزيادة في عدد الطلبات بنسبة 94%، ونمو عدد العملاء الجدد بنسبة 54%، وزيادة في عدد الزيارات للموقع والتطبيق بنسبة 10% مقارنة بعام 2019، مع تطور ملحوظ في معدلات التصفح والتفاعل مع التطبيق.

كما تهدف جرير خلال عام 2022 إلى إطلاق خدمة الشحن الدولي بشكل تدريجي من حيث نوع المنتجات التي سيتم شحنها خارج المملكة والدول المتاحة، وفقاً لجاهزية فريق العمل واللوائح والسياسات المتعلقة بالتجارة العابرة للحدود. هذا بالإضافة إلى العمل على إعداد خطة لضمان استمرارية العمل في حالات القوة القاهرة والظروف الاستثنائية.

04

وضع عملائنا في صميم كل ما نقوم به

تضع جرير مصلحة عملائها أولاً؛ فنحن نركز على إتاحة منتجات وخدمات عالية الجودة عبر مجتمعاتنا للمساعدة على نشر التعليم والثقافة ونمو وازدهار عملائنا. وخلال عملياتنا، نظل أفضل ممارسات الخصوصية وحماية البيانات في طليعة جهودنا.

معدل رضا العملاء

تتبنى جرير الثقة وتتجاوز التوقعات باستمرار من خلال تجارب عملاء منقطعة النظير.

لضمان استمرار النجاح في تجربة العملاء ورضاهم، أطلقنا أداة صافي نقاط الترويج (NPS)، وهي أداة استطلاع تقيم جميع القنوات التي تواجه العملاء. وتساعدنا هذه الأداة على تحليل ملاحظات العملاء لتصحيح المشكلات من جذورها، بالإضافة إلى تنفيذ التدابير التصحيحية والوقائية. كما تساعدنا الأداة على تحسين مناطقنا القوية. وتشمل المشاريع والمبادرات التي نتجت عن استطلاع هذه الأداة إدخال طرق دفع جديدة، وتقديم الطلبات عبر الإنترنت من قبل البائعين، وتقييم تجربة العملاء، وتقييم شركات النقل الجديدة.

ويمكن لعملائنا الشعور بأنهم في منازلهم أثناء وجودهم في صالات العرض لدينا وقراءة الكتب من على الرفوف في راحة تبعث على

الاسترخاء في مناطق الجلوس لدينا.

في محاولة لرفع مستوى تجارب عملائنا، تعمل جرير على استبدال جميع النشرات واللافتات والملصقات في المعارض بشاشات لتحسين التفاعل والكفاءة مع تقليل النفايات الورقية أيضًا.

تلتزم جرير باستيعاب العملاء ذوي الإعاقة، ولدينا خطط لتحسين إمكانية وصولهم إلى مرافقنا. وتشمل هذه الخطط بوابات ومساعد ومراحيض يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الوصول إليها واستخدامها في كل معرض.

المتسوق السري

من أجل ضمان اتساق معايير تجربة العملاء

العالية لدينا، تجري بانتظام ممارسات المتسوق السري. وخلال هذه الممارسات، يتظاهر الممثلون السريون بأنهم متسوقون عاديون لتقييم تجربة العملاء وكذلك سلوك الموظفين في بيئاتهم الطبيعية. وتؤخذ تمارين المتسوق الخفي هذه على محمل الجد، وتساعد على ضمان معاملة كل عميل

بعناية واحترام يقدمه المرء للمشرف.

من خلال 402 زيارة تمت إجرائها في عام 2021، استطاع برنامج المتسوق السري إشراك وتقييم أكثر من 3,997 موظفًا.



47

درجة جرير على قياس أداة صافي نقاط الترويج



91%

من العملاء قالوا إنهم سيشتركون من موقع جرير الإلكتروني مرة أخرى.



+3,997

موظف تم إشراكهم وتقييمهم من خلال برنامج المتسوق السري

خدمة العملاء

تعد التغذية الراجعة من عملائنا مصدرًا مهمًا للتحسين المستمر لتجارب العملاء. . بالإضافة إلى أداة صافي نقاط الترويج، نقوم بتنفيذ نظام متعدد الأوجه لتتبع جميع ملاحظات العملاء والتعامل معها والاستجابة لها.

يتكوّن نظام خدمة العملاء لدى جرير من استطلاعات العملاء وممثلي خدمة العملاء في المعارض وخدمة ما بعد البيع ووكلاء مركز الاتصال ووكلاء علاقات العملاء. ويتم توضيح الأدوار المنوطة بكل هؤلاء في الشكل الوارد أدناه، وتعتمد هذه الأدوات والوكلاء معًا إلى معالجة المشكلات الناشئة على جميع مستويات تجربة العملاء.

خدمة العملاء



ممثل خدمة العملاء في المعرض
مكتب وممثل خدمة عملاء مخصص لحل طلبات العملاء على الفور.



خدمة ما بعد البيع
مكتب مخصص للضمانات وخدمات ما بعد البيع ذات عمليات مركز خدمة ممرضة.



ممثلو خدمة العملاء
فريق مخصص للرد من خلال جميع نقاط الاتصال على استفسارات العملاء (الهاتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني).



ممثلي خدمة العملاء
هم فريق متخصص لتعامل مع الحالات الاستثنائية وشكاوى العملاء المصعدة

الوصول إلى الجميع

خدمة العملاء



العميل



إشراك العملاء

عملاؤنا هم القوة الدافعة لنجاح أعمالنا. لذلك، نتواصل باستمرار مع عملائنا لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، وتعزيز تجربتهم معنا، والتعبير عن التقدير لهم، وتعزيز علاقة طويلة الأمد بين عملائنا وعلامتنا التجارية.

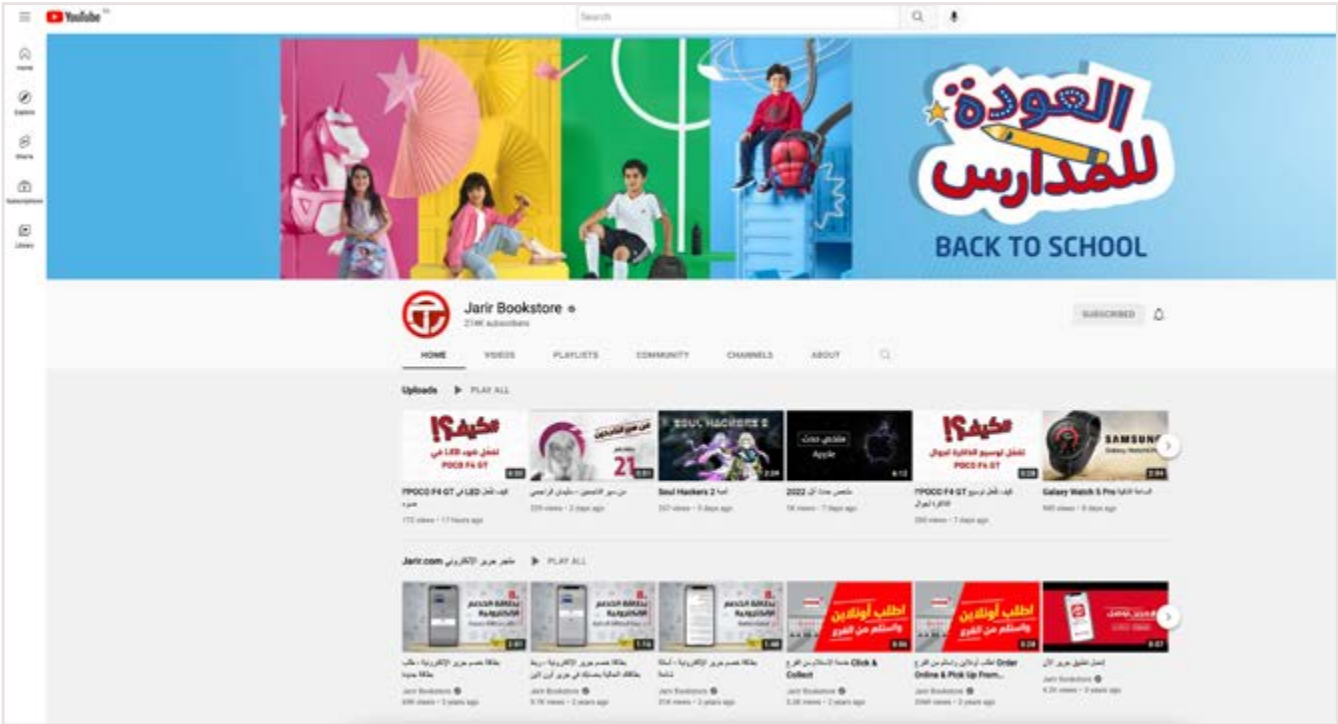
عملاؤنا هم القوة الدافعة لنجاح أعمالنا. ولذلك، نتواصل باستمرار مع عملائنا لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، وتعزيز تجربة العملاء، والتعبير عن التقدير وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع علامتنا التجارية، وبالإضافة إلى تدابير رعاية العملاء الموضحة أعلاه، نتواصل باستمرار مع عملائنا من خلال فعاليات في المعارض، وحملات على وسائل التواصل الاجتماعي، والتجارب الإبداعية المتنوعة التي يستمتع بها عملاؤنا.

ومثال للمشاريع التي تم إطلاقها لتحسين تجربة العملاء لدينا، في عام 2021، أطلقت جريز رقمها المجاني 800 الذي يخدم جميع استفسارات العملاء. وبدلاً من وجود أرقام مختلفة لكل استفسار، أطلقت جريز رقمًا مجانيًا للعملاء لتقديم الشكاوى، وإضافة

الاقتراحات، وإزالة أية حواجز تكلفة على حساب العميل، وخدمة أي استعلام آخر قد يضطر العملاء إلى تبسيط تفاعلهم مع جريز. وبالإضافة إلى تحسين تجربة عملائنا، أطلقت شركة جريز فواتيرها الإلكترونية (الفاتورة الإلكترونية) عبر WhatsApp. والغرض من الإطلاق هو مساعدة العملاء على الذهاب في رحلة أكثر سلاسة مع جريز، بالإضافة إلى العديد من النوايا الأخرى التي يجرها العميل تمامًا، مثل عدم التعامل مع الفواتير المفقودة، وتقييم تجربته من خلال استبيان سيتم إرساله مع فاتورته، ما يرضي عملاءنا، وغير ذلك الكثير. بالإضافة إلى ذلك، إن إطلاق فاتورة جريز الإلكترونية سيساعد على الحفاظ على البيئة. وتدرك جريز أهمية مساعدة البيئة ومدى أهميتها للمجتمع والدولة، لأنها إحدى

الركائز الأساسية لرؤية 2030، وسيكون لإطلاق الفواتير الإلكترونية تأثير ملحوظ على البيئة، وهو الأمر الذي تأخذه جريز على محمل الجد.

علاوة على ذلك، تركز جريز على أداء دورها من خلال مبادرات متعددة تتعلق بالمجتمع بشكل مباشر وغير مباشر. ومن بين تلك المبادرات الاحتفال بيومي الأب والأم. وتتعرف جريز بأولياء الأمور ودورهم المهم في المجتمع، ودورهم في بناء الأجيال القادمة. لذلك أطلقت جريز حملات كبيرة تظهر الامتنان الذي تحمله جريز للأوصياء الحقيقيين على الجيل القادم.



تواصل جريز إنتاج مقاطع فيديو ونشر 216 مقطع فيديو على موقع يوتيوب تغطي المجالات التالية:

المحتوى التعليمي	الأخبار والفعاليات	المحتوى التجاري
<ul style="list-style-type: none"> المراقبة الأبوية العمل الذاتي التطبيقات أمر تحتاج إلى معرفتها (رفع الوعي بالتكنولوجيا) دليل السفر برامج لتعليم الفنون اختيارات الكتب الشهرية (العربية والإنجليزية) البث المباشر دليل الشراء 	<ul style="list-style-type: none"> الفعاليات أخبار التكنولوجيا الأسبوعية الألعاب حفلات توقيع الكتب 	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المنتجات العروض التعريف بموقع jarir.com حملات التواصل



05

تقييم المواهب وتحفيزها ومكافأتها

«موظفونا هم أهم أصولنا، وهم المهندسون الذين يحولون ألامنا إلى حقيقة»
عبد الكريم عقيل
الرئيس التنفيذي

تنمية الموارد البشرية

تستقطب جريز المواهب وتوظفها، وتحرص جريز على استقطاب السعوديين وتدريبهم لتحسين مهاراتهم وقدراتهم العملية، وترسيخ قيم جريز ومعايير الإنتاج.

حيث بلغ إجمالي عدد العاملين في جريز بنهاية عام 2021 م 5,697 موظفًا، وهم خليط من 27 جنسية مختلفة، وبلغت نسبة السعوديين في جريز نحو 60% من إجمالي الموظفين، ونسبة السعوديين في بعض المعارض 70% من العاملين في صالات العرض، وجريز مصنفة ضمن النطاق البلاتيني حسب برنامج وزارة العمل والتنمية الاجتماعية «نطاقات».

خلال عام 2021 تم توظيف 2095 فردًا منهم 1853 سعوديًا. وفي إطار حرص جريز على إشراك المرأة في سوق العمل تماشياً مع رؤية المملكة 2030، اهتمت جريز بتوظيف العنصر النسائي، حيث بلغ عدد الموظفين 584 موظفة بنهاية عام 2021.

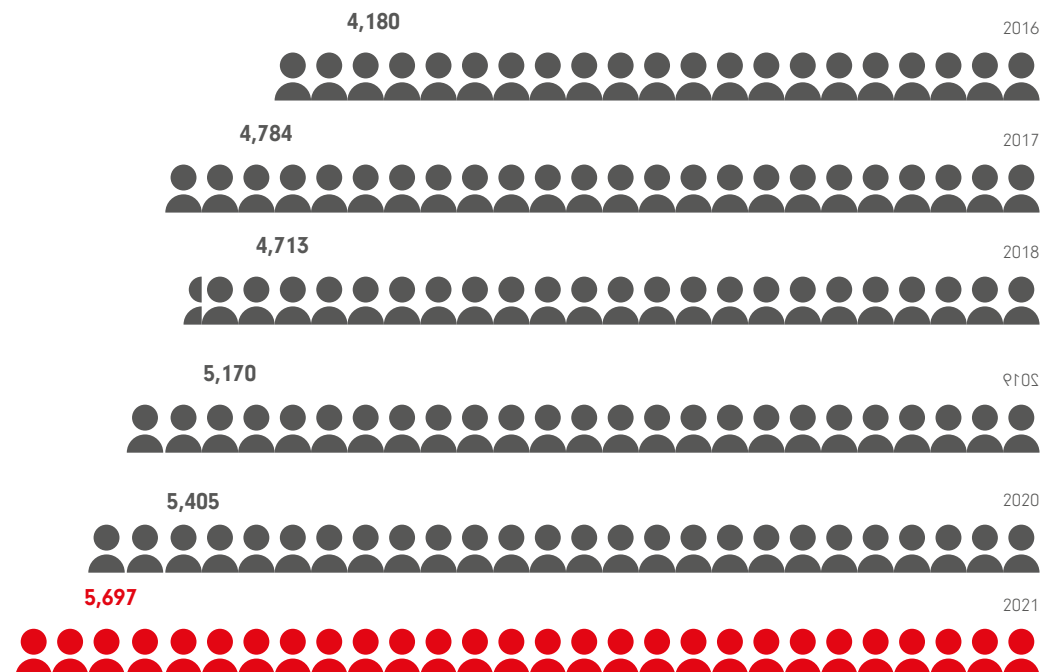
في مجال التدريب والتأهيل خلال عام 2021، واصلت جريز ترسيخ ثقافة خدمة العملاء من خلال البرنامج لتتجاوز توقعات العملاء، حيث أشرفت جريز على 31 مدير صالة عرض تحت التدريب ضمن برنامج مديري المستقبل، وعقدت عدة دورات تدريبية استفاد منها

11,559 موظفًا في جميع معارض جريز. وتم إجراء أكثر من 4,136 توجيهًا مباشرًا لموظفي صالة العرض من قبل مدربي جريز، التي ركزت على رفع كفاءة وأداء الموظفين في خدمة عملاء جريز.

كما واصلت جريز تدريب طلاب الجامعة إيمانًا منها بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، وتم تجنيد بعض المتدربين بعد التخرج.

تهدف جريز خلال عام 2022 إلى الاستمرار في استقطاب الكوادر السعودية المتميزة، وتكثيف الدورات التدريبية لرفع مستوى موظفي جريز، والتركيز على تطوير مديري صالات العرض.

إجمالي القوة العاملة (2016 - 2021)



المزايا والأجور

ونقدم للأهميات الجديدة ساعة واحدة من الوقت الشخصي في اليوم لمدة تصل إلى سنتين بعد الولادة.

تشمل مزايا الموظفين الإضافية القروض الشخصية من دون فائدة، وعرض المشاركة في خيارات وحدات المخزون لدينا (برنامج طويل الأجل لمدة 5 سنوات) وبرنامج ملكية المنزل وبرنامج قرض السيارة.

وخيار المشاركة في برنامج الأسهم الوهمية. وبالإضافة إلى ذلك، يتلقى الموظفون المميزون توجيهات مهنية وخططاً للنمو.

تحصل موظفات جريز المؤهلات على إجازة أمومة مدفوعة الأجر مدتها 10 أسابيع و3 أيام إجازة أبوة. بالإضافة إلى إجازة الأمومة المدفوعة الأجر، ويحق للأهميات الجديدات الحصول على شهر إضافي من إجازة الأمومة دون أجر لمزيد من الراحة لموظفاتنا الأهميات،

إن تقديم أجور ومزايا تنافسية أمر أساسي لتحقيق هدفنا المتمثل في تنمية وتطوير أفضل القوى العاملة وأكثرها رضا في المجال. ويحصل جميع موظفي جريز على رواتب تنافسية، وتأمين طبي، ومكافآت سنوية، وحوافز مبيعات شهرية (إن وجدت)، وإجازة سنوية مدفوعة 30 يومًا، وإجازة امتحان. ويتمتع موظفو الدوام الكامل لدينا بهذه المزايا، بالإضافة إلى التدريب على العمل،



جذب الموظفين والاحتفاظ بهم

2,103
أشخاص تم تعيينهم حديثاً

88%
نسبة من تتراوح أعمارهم بين 18 و30 من الموظفين الجدد.

المرتفعة إلى خلق قيمة تجارية وتقليل تكاليف التوظيف فحسب، بل لها أيضًا فوائد كبيرة لمعنويات الموظفين، وثقافة الشركة، والمهنة التي يمكن الاعتماد عليها لموظفينا. ونحن فخورون جدًا بمعدلات الدوران المنخفضة باستمرار لمديرينا من كبار المديرين والمتوسطين منهم. في عام 2021، حافظنا على 13% من معدل دوران الإدارة العليا و9% من الإدارة الوسطى.

تعد القدرة على جذب الموظفين الأكثر موهبة والاحتفاظ بهم إحدى أولوياتنا القصوى، وشرطًا أساسيًا لتطوير القوى العاملة الرائدة في مجالنا.

خلال عام 2021، 2021.

تم توظيف 2,103 موظفات، في ضوء حرص جريز على إشراك المرأة في سوق العمل تماشيًا مع رؤية المملكة 2030، واهتمت جريز بتوظيف النساء، حيث بلغ عدد الموظفات 580 موظفة بنهاية عام

ولا تؤدي معدلات الاحتفاظ

صاحب العمل المفضل

تلتزم جريز بأن تكون جهة عمل مفضلة، وبأن توظف وتطور أفضل قوة عاملة ممكنة. ومن أجل جذب الأفراد الأكثر موهبة، نقدّم أجورًا تنافسية ومزايا وحوافز أداء.

45%
زيادة القوى العاملة النسائية مقارنة بعام 2020

55%
نسبة الشباب بين الموظفين

27
جنسية مختلفة ممثلة في القوة العاملة في جريز

تقدّم جريز الفرص على أساس الجدارة، ونقدر التنوع والشمول. وللاحتفاظ بأفضل الموظفين وتطويرهم، ننفذ مبادرات رائدة في المجال بشأن إشراك الموظفين، ونكافئ الأداء الجيد بفرص مهنية وبالتقدم الوظيفي. كما نساعد موظفينا على تحقيق أقصى إمكاناتهم من خلال الحوافز المالية والتطوير الوظيفي وفرص التدريب.

التنوع والشمول وتكافؤ الفرص

تؤمن جريز بأن التنوع يعزز الابتكار، ونحن نتبنى قيمة بيئة العمل الشاملة. وتوظف جريز بفخر قوى عاملة من 26 جنسية مختلفة، 59.36% منهم سعوديون. ويمثل الشباب (أقل من 30 عامًا) 55 في المائة من القوى العاملة لدينا، ونحن فخورون بتزويد الأجيال الشابة بعمل هادف. ونقوم حاليًا بتوظيف 580 امرأة، يمثلن 10.5% من مكاتبنا الرئيسية والمعارض. ونسعى إلى زيادة نسبة الموظفات في محاولة لمكافحة التمييز وتعزيز تكافؤ فرص العمل بغض النظر عن الجنس أو الدين أو العرق أو الخلفية الإثنية.

إشراك الموظفين وإرضائهم

يعد ارتفاع مستويات إشراك الموظفين وإرضائهم أمرًا بالغ الأهمية لنجاحنا على المدى الطويل. ولضمان إشراك موظفينا وإرضائهم بشكل صحيح، نجري استبيانات سنويًا لرضا الموظفين. ويساعدنا هذا الاستطلاع على اكتساب نظرة ثاقبة لوجهات نظر الموظفين والتأكد من رضاهم بشكل كامل وتحفيزهم لتحقيق أقصى إمكاناتهم في حياتهم المهنية. ويتم تشجيع الموظفين على تقديم ملاحظات صادقة لتمكين الإدارة العليا من معالجة المشكلات بشكل أفضل وتكييف احتياجاتهم في خطط العمل الخاصة بهم.

التدريب والتطوير

في جريير، نرى أن الشركة هي حصيلة عمل الموظفين، ونعتبر الاستثمار في تدريب وتطوير القوى العاملة لدينا استثمارًا في القيمة المستقبلية لجريير. فنحن نستخدم موارد التدريب والتطوير لضمان استعداد موظفينا للتطوير المهني وجاهزيتهم لخدمة عملائنا والتمسك بقيمنا.



65,734

ساعة تدريب مقدمة للموظفين



11.8

متوسط عدد ساعات التدريب التي يحصل عليها كل موظف.

مرتين في السنة. وبالنسبة لمديري معارضنا، نقدم برنامج مديري المعارض، بالإضافة إلى التقييمات من ملاحظات المشرفين.

بالنسبة لأولئك الذين يترقون داخل الشركة، نقدم برنامج تدريب إداري سريع (لمدة عامين) بالإضافة إلى برنامج التطوير والقيادة لإعداد الموظفين لمواجهة التحديات والمسؤوليات المهنية الجديدة. بغض النظر عن دورك ومستقبلك في جريير، فنحن نجهز موظفينا بما يحتاجون إليه لتحقيق النجاح.

نقدم التدريب للسماح للموظفين المتقدمين بتولي المزيد من المسؤوليات، وتحسين المهارات المهنية، ومواكبة التطورات الصناعية والتنظيمية الجديدة.

هناك العديد من البرامج التدريبية المقدمة لموظفي جريير. أولاً، يتلقى كل موظف جديد تدريبًا تمهيدياً حيث يتعرفون على سياسات جريير وعملياتها ومسئولياتهم الشخصية تجاه الشركة. وبالإضافة إلى ذلك، يتلقى جميع الموظفين تدريب «الولاء والخدمة الموثوقة»

في عام 2021، قدمنا 65,734 ساعة تدريب لموظفينا. وهذا يمثل ما متوسطه 11.8 ساعة تدريب لكل موظف. وهو ما يزيد بمقدار 1.4 مرة عن 4.8 ساعة في 2020 لكل موظف.

كما يتضح من أدائنا لعام 2021، قمنا مؤخراً بزيادة تركيزنا على تدريب الموظفين، وتحويل تركيز التدريب نحو البيع المتبادل للمنتجات والمعرفة. بالإضافة إلى ذلك، نحن

الصحة والسلامة

نحن في جريير نعزز ثقافة الصحة والسلامة للمساعدة على ضمان الرفاهية الجسدية والعقلية لأصحاب المصلحة لدينا. ولتحقيق هدفنا المستمر المتمثل في عدم وجود حوادث تتعلق بالصحة والسلامة، نقوم بتنفيذ أفضل الممارسات في المجال بالإضافة إلى السياسات والإجراءات الداخلية المصممة لتحقيق أقصى قدر من الصحة والسلامة في جميع عملياتنا.

برنامج الخدمات الطبية لموظفي جريير لتقديم الخدمات الطبية حسب الضرورة.

ظروف عمل تراعي الصحة والسلامة بأكبر قدر ممكن.

إن أهم مورد لدينا هو موظفونا، وللمساعدة على ضمان صحتهم ورفاهيتهم، أنشأنا مؤخرًا برنامج الخدمات الطبية لموظفي جريير لتقديم الخدمات الطبية حسب الضرورة.

لضمان أن يكون موظفونا على استعداد جيد لحماية الصحة والسلامة، توفر جريير التدريب المناسب وحملات التوعية. ونهجننا في الصحة والسلامة هو منع الحوادث قبل وقوعها. ومن هذا المنطلق، لدينا موظفون مسئولون عن الصحة والسلامة وفريق امتثال لتوفير

برامج الصحة والسلامة

لحماية سلامة أصحاب المصلحة في جريز، نقوم بتنفيذ العديد من برامج السلامة والسياسات والإجراءات المصممة لمنع جميع الحوادث التي يمكن تجنبها والاستجابة السريعة للحوادث التي لا يمكن تجنبها. وتشمل إجراءات السلامة المنتظمة التدريبات على الحرائق، والتدريب على السلامة من الحرائق بدعم من إدارة الخدمات والصيانة وإدارات التدريب، والصيانة الكهربائية الوقائية في جميع المواقع، ولافقات التوجيه والتوعية بالسلامة عند الحاجة لذلك، وتوفير معدات الحماية الشخصية عند الضرورة، وإجراء

عمليات تفقد دورية لمعايير السلامة لجميع المواقع المعمول بها، والتي تنتهجها جريز. ولتكملة هذه الإجراءات، قامت جريز بصياغة دليل للحوادث المحتملة للحرائق والصحة والسلامة والبيئة.

كما تنفذ جريز برامج لضمان الامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية. وتراجع بدقة جميع حوادث الصحة والسلامة وحالات عدم الامتثال لضمان التحسين المستمر لعمليات الإدارة لدينا. وعند الضرورة، نقوم بتنفيذ تدابير تصحيحية وتطوير تدابير وقائية جديدة أو محسنة.

فريق الاستجابة للطوارئ، تركيب ملصقات السلامة المطلوبة

برنامج الصيانة الوقائية لضمان كفاءة وسلامة المعدات في المجالات التالية في جميع المواقع لعام 2020:

- مولد الكهرباء
- مكافحة الحرائق
- وحدات التكييف
- السباكة (بما في ذلك التسريبات)
- السلامة الكهربائية

برامج السلامة الكهربائية ومراقبة التكاليف في جميع المواقع في عام 2020:

- المقابس والمنافذ والقواطع والخوادم (الأمان)
- تركيب موثر المياه (توفير المياه)
- الخلية الكهروضوئية (توفير كهرباء الأضواء الكاشفة)
- غلايت الماء (أمان)

تدابير تصحيحية وتطوير تدابير وقائية جديدة أو محسنة.

تعتبر جريز الراحة في مكان العمل جانباً رئيسياً من جوانب رفاهية الموظف. ومن هذا

السعودية

تلتزم جريز بتوفير فرص عمل هادفة وإعطاء الأولوية للمواهب المحلية. واعتباراً من نهاية عام 2020، كان 60 في المائة من القوى العاملة لدينا تتألف من مواطنين سعوديين. وكانت هذه القيمة أعلى بالنسبة لأعضاء الإدارة العليا، التي تتألف من 80 في المائة من المواطنين السعوديين. وهدفنا هو زيادة معدلات السعودية تدريجياً من خلال الاستمرار في إعطاء الأولوية للمرشحين المحليين.

"مسار جريز" - وهو برنامج تدريب للخريجين - و«التدريب الإداري» هما برنامجان رئيسيان للسعودية يهدفان إلى توظيف المرشحين المحليين.

59%
السعودية

77%
نسبة العاملين في الإدارة العليا من المجتمع المحلي



المسؤولية البيئية

يرتكز التزام جرير تجاه البيئة على أهداف الشركة التي تندرج في إطار خدمة المجتمع ورد الجميل، حيث نعتقد أن ذلك من مسؤوليتنا الاجتماعية.

تتعرض أهداف الشركة في السياسات والبرامج التالية:

- تلتزم جرير بأية قواعد وأنظمة حكومية فيما يتعلق بالحفاظ على البيئة.
- تراعي جرير برامج الحفاظ على البيئة بشكل مستمر.
- تبحث جرير عن المنتجات ذات الحد الأدنى من الآثار البيئية التي يتم طرحها في السوق.
- تُدرج جرير البيئة باستمرار في تدريبات الشركة والتطوير التنظيمي مع موظفيها.
- تدعم جرير المشاريع البيئية المجتمعية.



06

إدارة الآثار البيئية

تلتزم جرير بتقليل التأثيرات البيئية السلبية خلال إجراءات التشغيل وسلسلة التوريد. وعلاوة على ذلك، نحن نعتقد أن البيئة العالمية المتغيرة ستجلب مخاطر وفرضاً تجارية ناشئة جديدة. لذلك، يتمشى التزامنا بالمسؤولية البيئية مع إستراتيجيات أعمالنا للتكيف مع الظروف البيئية الجديدة وتعزيز الانتقال إلى مستقبل مستدام. ونحن نعمل على أساس أن نماذج الأعمال المبتكرة لكفاءة الموارد وتقليل الأثر ستؤدي في النهاية إلى خلق القيمة على المدى الطويل، وتخفيف المخاطر وتمايز السوق.

تهدف جرير إلى أن تكون حافزاً لعالم أفضل، ولذلك، حددنا أربعة مجالات رئيسية نشعر فيها بأنه يمكننا إحداث أكبر أثر بيئي: مكافحة تغير المناخ وخفض انبعاثات الكربون من خلال تحسين الطاقة، ومصادر الطاقة المتجددة؛ وتقليل البصمة البيئية لعملائنا من خلال المنتجات المستدامة؛ وإطالة عمر الموارد التكنولوجية من خلال برامج إعادة التدوير الإلكترونية؛ والالتزام الصارم بجميع اللوائح البيئية المعمول بها.



المواد

تسعى جريز جاهدة إلى أن تكون شركة رشيقة، وأن تعمل باستمرار على تحسين كفاءة موارد عملياتها. للتقدم نحو هذا الطموح، وتقوم جريز بتنفيذ العديد من البرامج والمبادرات لتقليل المواد وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها.

أكبر مصدر نفايات لدينا هو المنتجات الورقية، وبالتالي، فإنها موضع التركيز الأساسي لجهودنا فيما يتعلق بالحد من النفايات. وتشمل هذه الجهود والتدابير على سبيل المثال لا الحصر إعادة استخدام صناديق المستودعات، وإعادة تدوير الورق والكرتون، وقياس ورق الطباعة وإدارته من خلال خدمة إدارة الطباعة بنظام مطابقة بانتون (PMS)، والسعي لشراء منتجات ورقية معتمدة من



تقليل الاستخدام الفردي للبلاستيك



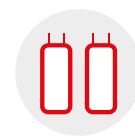
تركيب فلتر المياه لتقليل استخدام زجاجات المياه البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد واختيار إعادة تدوير وتجديد جميع المواد بدلاً من دفن النفايات كلما أمكن ذلك.

الكرتون المعاد تدويره



تمت إعادة تدوير 378,395 كجم من الورق المقوى في عام 2020.

لافتات تسويقية في المعارض



تم استبدال جميع اللوحات الورقية والنشرات الإعلانية واللافتات والملصقات في صالات العرض بـ 618 شاشة LED ما يلغي استخدام 3,300 ورقة مطبوعة مقاس 100 × 70 سم سنوياً.

بيع وإعادة استخدام المواد القابلة لإعادة التدوير والتخلص السليم منها



البندوب المبيعة لإعادة التدوير مثل المصابيح غير LED وبطاريات الرافعة الشوكية القديمة. هذا بالإضافة إلى التخلص السليم من الأبحار الناسخة، وإعادة استخدام السجاد واللوحات والمقاعد والصناديق في مركز توزيع جريز.

تلتزم جريز بالانتقال إلى المستوى التالي من الاهتمام البيئي، وتماشياً مع هذا الهدف، هناك بعض التطورات الجارية التي تم تنفيذها.

خزان صرف صحي مرتبط بخط البلدية

بدلاً من شاحنة النقل، يتم التخلص من نفايات المياه عبر خط البلدية كلما أمكن ذلك.

أكياس بلاستيكية شفافة للقمامة

بدلاً من الأكياس البلاستيكية السوداء الضخمة، ووفقاً للوائح الحكومية، تم استبدالها بالبلاستيك الشفاف القابل لإعادة التدوير.

الصيانة الوقائية للمركبات

لضمان كفاءة استهلاك الوقود وتقليل انبعاثات التلوث، تم تنفيذ الصيانة الدورية لجميع مركبات الشركة.

النباتات في المكاتب

لضمان صحة وبيئة أفضل، تم وضع نباتات صديقة للبيئة حول المكاتب.

التحول إلى هواتف آي بي (IP)

تم استبدال جميع الهواتف في جميع المباني في جميع أنحاء المملكة من هواتف تناظري إلى هواتف آي بي ما أدى إلى الإزالة الكاملة لكابلات الهواتف.

المقايضة وإعادة التدوير الإلكترونية



تؤمن جريز بالاقتصاد الدائري وتدرك القضية العالمية المتنامية للنفايات الإلكترونية. وفي محاولة لمعالجة هذه المشكلة، لدينا برنامج لإعادة تدوير الإلكترونيات حوّل ما قيمته 19,459,976 مليون ريال سعودي من الإلكترونيات من مكب النفايات في عام 2021 وإعادته إلى الاقتصاد.

145,401

ينفذ البرنامج أجزاء الإلكترونيات المهمة ليتم شحنها وبيعها خارج المملكة العربية السعودية بواسطة شريكنا المتعاقد. وفي عام 2021، تمكنت شركة جابر من إعادة تدوير ما قيمته 19,459,976 ريال سعودي من الإلكترونيات من مكبات النفايات.



19,459,976

قيمة المنتجات الإلكترونية التي أعيد تدويرها بالريال السعودي.

نحن نزيد من جهودنا لإبعاد الأجهزة الإلكترونية القديمة عن مكب النفايات من خلال برنامج المقايضة الخاص بنا. ويتيح هذا البرنامج للعملاء الحصول على قيمة من خلال التجارة في المنتجات المستخدمة التي لا تزال في حالة جيدة، واستخدام القيمة في ترقية أجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة المحمولة الخاصة بهم. ويساعد هذا على منح حياة ثانية للمنتجات المستخدمة مع زيادة القدرة على تحمل تكلفة المنتجات الجديدة.

الملحق أ

بيانات الأداء

العملاء						
المبيعات حسب المنطقة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
وسط المملكة العربية السعودية	2,013,391,381	2,302,340,667	2,351,242,318	2,707,993,435	2,700,184,600	2,833,850,554
شرق المملكة العربية السعودية	1,045,646,539	1,107,765,162	1,124,062,763	1,030,418,321	1,053,177,502	1,336,182,871
غرب المملكة العربية السعودية	1,120,989,232	1,175,712,743	1,225,573,656	1,343,072,954	1,293,951,045	1,359,625,905
المناطق النائية* في السعودية	936,812,536	1,199,477,439	1,467,030,565	1,759,385,450	1,939,011,397	1,960,378,359
الكويت	46,097,498	98,343,277	115,109,298	111,827,839	96,011,477	109,810,109
قطر	382,845,123	305,114,059	292,679,477	301,363,574	352,243,785	354,840,778
الإمارات العربية المتحدة	41,834,532	49,811,821	42,472,270	48,346,133	38,822,915	
*المناطق النائية هي: جازان، وخميس مشيط والطائف والمدينة المنورة وينبع وتبوك وحفر الباطن وحائل وبريدة وعنيزة						
رضا العميل	2016	2017	2018	2019	2020	2021
إجمالي رضا العملاء (%)	98%	98%	-	-	-	-
مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) *	-	-	46	46	43	47
* أطلقت جريب مؤشر صافي نقاط الترويج كأداة استطلاع جديدة في عام 2018 فقط.						
النمو على أساس سنوي	2016	2017	2018	2019	2020	2021
تذاكر إدارة علاقات العملاء	15,560	22,888	31,063	39,909	71,426	-
المكالمات	249,493	374,251	540,750	609,462	784,719	-
رسائل البريد الإلكتروني	-	34,891	36,074	83,051	116,356	-
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
الردود على وسائل التواصل الاجتماعي	110,729	192,791	178,453	182,947	264,101	-
الأشخاص						
نظرة عامة على القوى العاملة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
إجمالي القوى العاملة (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)	4,180	4,784	4,713	5,170	5,405	5,554
موظفو الإدارة العليا	11	11	11	11	8	7
موظفو الإدارة الوسطى	109	113	110	116	117	116
الموظفون غير الإداريين	4060	4660	4592	5043	5280	5431
القوى العاملة حسب العمر والجنس (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
موظفون تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا	1,962	2,548	2,562	2,875	3,009	3051
موظفون تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عامًا	1,997	2,025	1,956	2,094	2,200	2301
موظفون تزيد أعمارهم على 51 عامًا	221	211	195	201	195	202
موظفون ذكور	4,162	4,753	4,679	5,128	5,012	4,974
موظفات	18	31	34	42	393	580
الجنسيات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد الجنسيات	25	25	27	26	26	26
مشاركة الموظف	2016	2017	2018	2019	2020	2021
درجة رضا الموظف	85%	87%	90%	73%	-	-
* درجة رضا الموظف لم تُصدر في تاريخ إصدار هذا التقرير						
عمليات التوظيف الجديدة ودوران العمالة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
إجمالي عدد الموظفين الجدد	2,227	2,403	1,951	2346	1534	2103

عمليات العمل المسئولة

مجلس الإدارة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيون	37.5%	37.5%	37.5%	37.5%	37.5%	37.5%
أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين	25%	25%	25%	25%	25%	25%
أعضاء مجلس الإدارة المستقلون	37.5%	37.5%	37.5%	37.5%	37.5%	37.5%
أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين	62.5%	62.5%	62.5%	62.5%	62.5%	62.5%
الأخلاقيات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
التدريب على مكافحة الفساد (عدد الموظفين)	لا يوجد سجل	628	256	240	158	240
إثارة مخاوف بشأن أخلاقيات العمل	0	0	0	0	0	0
إجراء دورات تدريبية بخصوص قواعد السلوك وقيم الشركة	-	39	12	156	29	00
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب على قواعد السلوك والقيم	-	535	153	5043	259	00
الشكاوى	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد الشكاوى المُقدمة خلال فترة التقرير	-	4	17	17	46	00
عدد الشكاوى التي تمت مناقشتها أو حلها	-	4	17	17	46	00
الأداء الاقتصادي (ألف ريال)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
الإيرادات	6,122,559	6,941,935	7,361,723	8,424,51	9,305,811	9,088,300
المنطقة	2017	2018	2019	2020	صافي الأرباح (بالمليون ريال سعودي)	المبيعات (بالمليون ريال سعودي)
المملكة العربية السعودية	6,483.7	842.8	6,908.9	913.7	7,960.4	948.2
مصر ودول الخليج الأخرى	458.2	24.9	452.8	46.3	464.1	36.5
الإجمالي	6,941.9	867.7	7,361.7	960.0	8,424.5	984.7
						9,305.8
						1,003.0

التسويق والتصنيف	2016	2017	2018	2019	2020	2021
خصوصية البيانات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
العدد الإجمالي للشكاوى المثبتة التي تم تلقيها فيما يتعلق بانتهاك خصوصية العملاء	0	0	0	0	0	00
العدد الإجمالي للحالات المحددة لتسريب أو سرقة أو فقدان بيانات العملاء	0	0	0	0	0	00
المشتريات المحلية	2016	2017	2018	2019	2020	2021
إجمالي عدد الموردين المشاركين	1,735	1,090	1,252	1416	1447	1259
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	623	361	384	427	417	380
إجمالي الإنفاق على المشتريات (بالمليار ريال سعودي)	5.13	5.74	6.22	7.26	7.97	7.56
إنفاق المشتريات على الموردين المحليين (بالمليار ريال سعودي)	1.19	1.22	3.07	4.46	5.61	5.57
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	23%	21%	49%	61%	71%	73%

العمل معًا

2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد العناوين المنشورة	299	353	358	219	288
التبرعات والرعاية (بالآلاف ريال سعودي)	461	201	66	837	3M

البيئة						
الطاقة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
إجمالي استهلاك البنزين (باللتر)*	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	42,612	-
إجمالي استهلاك الديزل (باللتر)*	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	455,316	-
استهلاك الكهرباء داخل المؤسسة (كيلوواط / الساعة)**	لا يوجد	11446956	12040464	12566568	14908461***	-
كثافة الطاقة (كيلوواط / الساعة لكل قدم مربعة)	لا يوجد	0.41	0.43	0.45	0.52	
* بدأت جريب مراقبة استهلاك الوقود من خلال الارتباط بإحدى الشركات المزودة للبنزين، واعتماد أنظمة المراقبة الآلية في عام 2020.						
** تم الإبلاغ عن استهلاك الكهرباء سابقًا كمتوسط شهري، في حين تمت إعادة صياغة جميع الأرقام الواردة هنا للإبلاغ عن إجمالي استهلاك الطاقة السنوي.						
*** تتعلق الزيادة باستخدام منهجية جديدة تم إعدادها اعتبارًا من عام 2020.						

انبعاثات غازات الدفيئة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
انبعاثات مباشرة لغازات الدفيئة (نطاق 1) (محسوبة بأطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	1,294.77	-
انبعاثات مباشرة لغازات الدفيئة (نطاق2) (محسوبة بأطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	لا يوجد	6,366.35	6,696.44	6,989.04	8,291.50	-
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (محسوبة بأطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	9,586.27	

* تم الإبلاغ عن انبعاثات غير مباشرة لغازات الدفيئة (النطاق 2) بأثر رجعي في السنوات السابقة المذكورة في الجدول أعلاه.

استهلاك المياه*	2016**	2017	2018	2019	2020	2021
استهلاك المياه (متر مكعب)	لا يوجد	195,357	205,667	212,330	208,769	-
الاستهلاك الفعلي بأثر رجعي	لا يوجد	46,885	49,360	50,960	50,104	
* قُدِّرَ جريب استهلاكها من المياه بأفضل ما لديها من قدرات. ويتم استلام الفواتير على أساس سنوي، وفي بعض الحالات يتم تقاسم فاتورة المياه مع العديد من المستأجرين في المباني.						
** بدأت جريب مراقبة استهلاكها من المياه في 2017.						

استهلاك الورق	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ورق مقاس 4A	3939500	4889500	4918500	496750	6027500	-
ورق مقاس 3A	72000	61500	78000	114000	118500	-

إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب العمر	2016	2017	2018	2019	2020	2021
من سن 18 إلى 30	1,913	2,120	1,789	2076	1334	1857
من سن 31 إلى 50	311	279	158	255	198	241
أكثر من 51 عامًا	3	4	4	4	2	5
معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي)						
من سن 18 إلى 30	77%	68%	69%	62%	37%	24%
من سن 31 إلى 50	15%	12%	11%	12%	10%	14%
أكثر من 51 عامًا	7%	6%	10%	6%	11%	14%
الذكور	40%	40%	42%	38%	24%	34%
الإناث	62%	69%	55%	47%	29%	49%
الإدارة العليا	9%	0%	0%	0%	22%	13%
الإدارة الوسطى	4%	5%	7%	4%	7%	9%
الموظفون غير الإداريين	42%	41%	44%	39%	25%	36%
معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) (%)	40%	40%	43%	38%	25%	35%
معدل دوران الموظفين (الطوعي)						
من سن 18 إلى 30	42%	37%	45%	39%	31%	27%
من سن 31 إلى 50	12%	10%	10%	12%	8%	13%
أكثر من 51 عامًا	7%	6%	9%	8%	11%	13%
التدريب	2016	2017	2018	2019	2020	2021
إجمالي التدريب المقدم (بالساعات)	4206	3708	19476	64136	31594	65,734
إجمالي التدريب المقدم (بالساعات) حسب فئة التوظيف						
موظفو الإدارة العليا	15	12	33	48	6	-
موظفو الإدارة المتوسطة	261	162	729	1840	118	-
الموظفون غير الإداريين	3930	3534	18714	62048	31470	-
إجمالي التدريب المقدم (بالساعات) حسب النوع الاجتماعي						
الموظفون ذكور	1396	1223	6478	61648	29068	-
الموظفات	18	39	42	400	2526	-
متوسط مدة التدريب لكل موظف (بالساعات)	1	0.8	4.1	12.4	4.8	11.8
إجمالي التدريب المقدم (بالساعات) حسب فئة التوظيف	0					
موظفو الإدارة العليا	1.4	1.1	3	4.3	2	-
موظفو الإدارة المتوسطة	2.4	1.4	6.6	15.8	4.5	-
الموظفون غير الإداريين	1	0.8	4.1	12.3	5.4	-
إجمالي التدريب المقدم (بالساعات) حسب النوع الاجتماعي						
الموظفون ذكور	1	0.8	4.2	12	4.7	-
الموظفات	1	1.3	1.2	9.52	5.4	-
السعودة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
نسبة السعودة في الإدارة العليا (%)	73%	73%	73%	73%	80%	77%
نسبة السعودة بين إجمالي القوى العاملة (%)	48%	54%	53%	53%	59%	59%
إجمالي عدد الموظفين السعوديين	1,816	2,363	2,298	2646	2999	3300
عدد الموظفات السعوديات	17	26	26	33	387	574

ملحق ب

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير



تم إعداد هذا التقرير بما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الرئيسي بالنسبة لخدمة الإفصاح عن المواد، رأت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير أن مؤشر محتوى المبادرة معروض بوضوح، وأن مراجع الإفصاحات 102-40 إلى 102-49 تتماشى مع الأقسام المناسبة في متن التقرير. وتم تنفيذ هذه الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات و / أو URL
المبادرة العامة للتقارير 101: الأساس 2016		
الإفصاحات العامة		
المبادرة العامة لإعداد التقارير 102: الإفصاحات العامة 2016	102-1	اسم المؤسسة
	102-2	النشطة والعالمات التجارية والمنتجات والخدمات
	102-3	موقع المقر الرئيسي
	102-4	مواقع العمليات
	102-5	الملكية والشكل القانوني
	102-6	السواق التي تشملها الخدمة
	102-7	نطاق المؤسسة
	102-8	معلومات حول الموظفين وعمال آخرين
	102-9	سلسلة التوريد
	102-10	التغيرات الملحوظة في المؤسسة وسلسلة توريدها
	102-11	النهج أو المبدأ الوقائي
	102-12	المبادرات الخارجية
	102-13	عضوية الاتحادات
	102-14	بيان من أكبر صانع قرار في المؤسسة
	102-16	القيم والمبادئ والمعايير والسلوك
	102-18	هيكل الحوكمة
	102-40	قائمة مجموعات أصحاب المصلحة
	102-41	اتفاقيات المفاوضات الجماعية
	102-42	تحديد واختيار أصحاب المصلحة
	102-43	نهج إشراك أصحاب المصلحة
	102-44	المخاوف والموضوعات الرئيسية التي تمت إثارتها
	102-45	الكيانات المدرجة في البيانات المالية الموحدة
	102-46	تحديد محتوى التقرير وحدود موضوعاته
	102-47	قائمة بجميع الموضوعات المادية
	102-48	إعادة صياغة المعلومات
	102-49	التغيرات في التقارير
	102-50	فترة إعداد التقرير
	102-51	تاريخ أحدث تقرير
	102-52	دورة إعادة التقارير
	102-53	جهة الاتصال المعنية بتلقي الأسئلة المتعلقة بالتقرير
	102-54	مزاем التبليغ بما يتماشى مع المبادرة العالمية لإعداد التقارير
	102-55	فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
	102-56	ضمان خارجي

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات و / أو URL
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 200، سلسلة المعايير الاقتصادية		
الأداء الاقتصادي		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	26, 27
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	26, 27
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	26, 27
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016	1- 201 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	26, 27
الوجود في السوق		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	12
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	14
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	12
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202: الوجود في السوق 2016	2- 202 نسبة كبار الموظفين المعنيين من المجتمع المحلي	57
الاثار الاقتصادية غير المباشرة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	33-41
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	33-41
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	33-41
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 203: التأثيرات الاقتصادية 2016	2- 203 الاثار الاقتصادية الكبيرة غير المباشرة	33-41
ممارسات عملية المشتريات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	31
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	31
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	31
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات عملية المشتريات 2016	1- 204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	31
مكافحة الفساد		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	24
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	24
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	24
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016	2- 205 التواصل والدورات التدريبية عن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	71
السلوك المناهض للمنافسة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	34
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	34
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	34
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016	1- 206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية	لاتوجد إجراءات قانونية للسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 300، سلسلة المعايير البيئية		
الطاقة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	60
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	60
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	60
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	1- 302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	60
	4- 302 ترشيد استهلاك الطاقة	60
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016	1- 305 انبعاثات مباشرة لغازات الدفيئة (نطاق 1)	
	2- 305 انبعاثات مباشرة لغازات الدفيئة (نطاق 2)	
المياه		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	60
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	60
	3- 103 تقييم نهج الإدارة	60
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه 2016	3- 303 إعادة تدوير واستخدام المياه	60
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 400: سلسلة المعايير الاجتماعية 2016		
التوظيف		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	1- 103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	51-53
	2- 103 نهج الإدارة ومكوناته	51-53

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحات و/ أو URL
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016	103- 3 تقييم نهج الإدارة	51-53
	401- 1 تعيين موظفين جدد ومعدل ترك العمل	65-66
	401- 2 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكلي ولائمنح لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقت	51-57
الصحة والسلامة المهنية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	55, 57
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	55, 57
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	55, 57
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2016	403- 4 موضوعات الصحة والسلامة التي تغطيها الاتفاقيات الرسمية مع النقابات العمالية	55, 57
التدريب والتعليم		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	54
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	54
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	54
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم	404- 1 متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	72
	404- 2 البرامج التي ترفع مهارات الموظفين وبرامج المساعدة الانتقالية	54
التنوع وتكافؤ الفرص		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	52
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	52
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	52
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405- 1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	52, 65, 66
تقييم حقوق الإنسان		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	31
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	31
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	31
التقارير 412: تقييم حقوق الإنسان 2016	412- 3 الاتفاقيات والعقود الاستثمارية المهمة التي تتضمن بنود حقوق الإنسان وخضعت لفحص حقوق الإنسان	31
المجتمعات المحلية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	34-68
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	34-68
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	34-68
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016	413- 1 العمليات المتعلقة بإشراك المجتمع المحلي، وتقييمات التأثيرات، وعمليات التنمية	34-68
التقييم الاجتماعي للموردين		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	31
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	31
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	31
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	414- 1 موردين جدد تم فحصهم باستخدام معايير اجتماعية	31
صحة العملاء وسلامتهم		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	29
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	29
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	29
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 416: صحة العملاء وسلامتهم 2016	416- 2 حوادث عدم الامتثال فيما يتعلق بتأثيرات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	29
التسويق والتصنيف		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	29
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	29
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	29
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 417: التسويق والتصنيف 2016	417- 2 حوادث عدم الامتثال فيما يتعلق بمعلومات المنتج والخدمات والتصنيف	29
خصوصية العملاء		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016	103- 1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	30
	103- 2 نهج الإدارة ومكوناته	30
	103- 3 تقييم نهج الإدارة	30
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العملاء 2016	418- 1 الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العملاء، وفقدان بيانات العملاء	30



شركة جرير للتسويق
Jarir Marketing Co.