



الأسواق الحرة الأردنية
JORDANIAN DUTY FREE SHOPS

تقرير الاستدامة 2025

نستثمر اليوم.. لتوسيع الغد
وبناء مستقبل أفضل.



أداء اقتصادي
مستدام



مجتمع
مزدهر



بيئة
محفوظة



حوكمة
فعالة



رؤية واضحة
لمستقبل أفضل



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم – حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الملكي

الأمير الحسين بن عبد الله الثاني ولي العهد المعظم



كلمة رئيسة مجلس الإدارة – تقرير الاستدامة 2025

أتشرف، بالنيابة عن مجلس إدارة مجموعة الأسواق الحرة الأردنية، أن أضع بين أيديكم تقرير الاستدامة لعام 2025؛ هذا التقرير الذي لا يعد مجرد رصد للإنجازات، بل هو وثيقة استراتيجية تجسد التزامنا الراسخ بتعزيز مبادئ الاستدامة الشاملة، وترسيخ نهج متكامل يجمع بين النمو الاقتصادي المسؤول، والحوكمة المؤسسية الرشيدة، والمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

إن هذا التقرير يمثل محطة جوهرية ومفصلية في مسيرة المجموعة نحو تحقيق رؤيتها المستقبلية الطموحة؛ حيث نواصل العمل على دمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في صلب استراتيجيتنا المؤسسية وعملياتنا اليومية.

ويأتي هذا الالتزام منسجماً مع أحدث الممارسات الدولية ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، سعياً منا لتعزيز منظومة الشفافية، وتكريس قيم الاستدامة، وتعميق جسور الثقة مع كافة أصحاب المصلحة وشركاء النجاح.

وانطلاقاً من رؤيتنا الاستراتيجية للأعوام القادمة، نضع مجموعة الأسواق الحرة الأردنية التحول الرقمي في صميم أولوياتها الاستراتيجية؛ باعتباره المحرك الرئيسي للابتكار المؤسسي، والأداة الفاعلة لتعزيز الكفاءة التشغيلية والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لعملائنا، لإيماننا بأن الاستثمار في التكنولوجيا ودعم اتخاذ القرار المبني على تحليل البيانات الدقيقة، هو الركيزة الأساسية لتعزيز تنافسية المجموعة، وترسيخ مكانتها كمؤسسة رائدة في قطاع الأسواق الحرة على المستوى الإقليمي.

لقد واصلت المجموعة خلال عام 2025 تحقيق قفزات نوعية وإنجازات ملموسة على الصعيدين الاقتصادي والمؤسسي، وذلك عبر تطوير خدماتها، وتحديث منظومة أعمالها، وتوسيع نطاق شراكاتها الاستراتيجية محلياً ودولياً، وتصب هذه الجهود مجتمعة في رفد الاقتصاد الوطني الأردني، وتعزيز مرونته، وترسيخ دور المجموعة كشريك وطني فاعل ومؤثر في مسيرة التنمية المستدامة والشاملة التي تشهدها المملكة الأردنية الهاشمية.

وعلى صعيد المسؤولية المجتمعية، تجدد المجموعة التزامها الأخلاقي والمهني تجاه المجتمع، من خلال دعم المبادرات التنموية ذات الأثر المستدام، وتمكين الكفاءات الوطنية الشابة، وتوفير بيئة عمل محفزة تقوم على مبادئ العدالة، وتكافؤ الفرص، والمساواة بين الجنسين، فنحن نؤمن إيماناً مطلقاً بأن الاستثمار في رأس المال البشري هو الضمانة الحقيقية لاستمرارية النجاح وتحقيق الاستدامة بمفهومها الشامل.

وإذ نمضي اليوم قدماً في مسيرتنا بكل ثقة وطموح، فإننا نؤكد تمسكنا المطلق بتطبيق أعلى معايير الحوكمة والامتثال، والعمل المستمر لنشر ثقافة الابتكار والاستدامة في كافة مفاصل العمل، بما يضمن خلق قيمة مضافة ومستدامة لمساهميننا، وشركائنا، وكافة أفراد مجتمعنا الذي نفخر بالانتماء إليه.

وفي الختام، أتوجه ببالغ الشكر وعظيم الامتنان إلى مساهميننا الكرام على ثقتهم الغالية، وإلى عملائنا وشركائنا والجهات الحكومية الداعمة على تعاونهم المستمر، كما أخص بالشكر أسرة المجموعة المخلصة من موظفين وإدارة تنفيذية على جهودهم الدؤوبة وتفانيهم في العمل، وأعضاء مجلس الإدارة على دورهم القيادي نحو مزيد من التميز والارتقاء.

رئيس مجلس الإدارة

خلود محمد السقاف

مجموعة الأسواق الحرة الأردنية



كلمة الرئيس التنفيذي – تقرير الاستدامة 2025

يسعدني أن أضع بين أيديكم تقرير الاستدامة لمجموعة الأسواق الحرة الأردنية لعام 2025، والذي يعكس التزامنا الراسخ بتحقيق التنمية المستدامة وترسيخ أفضل الممارسات في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، بما ينسجم مع رؤيتنا الاستراتيجية ويعزز دورنا كشريك فاعل في دعم الاقتصاد الوطني. لقد شكّل عام 2025 محطة مفصلية في مسيرة المجموعة، حيث واصلنا تطوير أعمالنا وتعزيز أدائنا المؤسسي من خلال تبني نهج متكامل قائم على الابتكار والاستدامة والتميز التشغيلي، بما يساهم في تحقيق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة كافة.

وانطلاقاً من رؤيتنا المستقبلية، تضع المجموعة التحول الرقمي في صميم استراتيجيتها للأعوام القادمة، باعتباره محركاً رئيسياً للنمو والتنافسية. ويشمل ذلك تطوير البنية التحتية الرقمية، وتبني الأنظمة الذكية، وأتمتة العمليات، وتعزيز تجربة العملاء، وتمكين اتخاذ القرار المبني على البيانات، بما يرفع كفاءة الأداء ويعزز استدامة أعمالنا.

وعلى الصعيد البيئي، واصلت المجموعة جهودها في تبني الممارسات الصديقة للبيئة، من خلال التوسع في استخدام الطاقة المتجددة، وترشيد استهلاك الموارد، وتقليل الانبعاثات الكربونية، بما ينسجم مع التوجهات الوطنية والعالمية لمواجهة التغير المناخي.

أما على الصعيد الاجتماعي، فقد حرصنا على الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره الركيزة الأساسية لنجاحنا، من خلال توفير بيئة عمل محفزة، وتعزيز ثقافة الابتكار، وتمكين الكفاءات الوطنية، ودعم مبادرات المسؤولية المجتمعية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة في المملكة.

كما نؤكد التزامنا بتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية والامتثال، وتعزيز مبادئ النزاهة والشفافية وإدارة المخاطر، بما يرسخ ثقة المستثمرين والشركاء وأصحاب المصلحة.

وإذ نمضي بثقة نحو المستقبل، فإننا نواصل العمل على ترسيخ مكانة مجموعة الأسواق الحرة الأردنية كمؤسسة رائدة إقليمياً في قطاع الأسواق الحرة، مستندين إلى الابتكار والتميز والاستدامة.

وفي الختام، أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى معالي رئيسة مجلس الإدارة، وإلى السادة أعضاء مجلس الإدارة الموقرين، وإلى موظفينا وشركائنا وعملائنا والجهات الحكومية الداعمة، على ثقهم وتعاونهم المستمر، الذي يشكل أساس نجاحنا واستدامة إنجازاتنا.

الرئيس التنفيذي

المهندس هيثم المجالي

مجموعة الأسواق الحرة الأردنية

منهجية إعداد التقرير ونطاقه

تُصدر مجموعة الأسواق الحرة الأردنية تقرير الاستدامة لعام 2025 بهدف عرض أدائها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والحوكومي بصورة شفافة ومنهجية، وبما يعكس التزامها بتعزيز مبادئ الاستدامة المؤسسية ودمج مفاهيم البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ضمن أعمالها وقراراتها الاستراتيجية.

يغطي التقرير أداء المجموعة خلال الفترة من 1 كانون الثاني 2025 ولغاية 31 كانون الأول 2025، ويشمل أبرز الأنشطة والمبادرات والمؤشرات المرتبطة بالأداء المالي والتشغيلي، والحوكمة، وإدارة المخاطر، والتحول الرقمي، والأمن السيبراني، ورأس المال البشري، وسلاسل التوريد، وتجربة العملاء، والمسؤولية المجتمعية والاستدامة البيئية.

وقد تم إعداد التقرير بالاسترشاد بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Standards)، وربطه بأهداف التنمية المستدامة (SDGs) ومبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، بما ينسجم مع طبيعة أعمال المجموعة ودورها في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز الاستدامة المؤسسية.

واعتمدت المجموعة في إعداد التقرير على بيانات ومعلومات موثقة تم جمعها من الإدارات والوحدات التنظيمية المختلفة، بما يشمل البيانات المالية والتشغيلية وبيانات الموارد البشرية وإدارة المخاطر والأمن السيبراني والاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية، وذلك وفقاً لمبدأ مسؤولية الجهة المالكة للبيانات (Data Ownership).

كما خضعت البيانات الواردة في التقرير لعمليات مراجعة وتدقيق داخلي للتأكد من دقتها واتساقها واكتمالها قبل اعتمادها من الجهات المعنية، بما يعزز موثوقية الإفصاحات الواردة فيه ويدعم جاهزية المجموعة للتوسع مستقبلاً في تطبيق ممارسات التحقق والتأكيد على بيانات الاستدامة.

وتم تحديد القضايا الجوهرية الواردة في التقرير استناداً إلى تحليل توقعات واهتمامات أصحاب المصلحة، ومراجعة الأولويات الاستراتيجية للمجموعة، ومتطلبات الحوكمة وإدارة المخاطر، ومدى تأثير تلك القضايا على قدرة المجموعة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وخلق قيمة مستدامة على المدى الطويل.

ويهدف التقرير إلى تزويد أصحاب المصلحة بصورة شاملة حول أداء المجموعة وتوجهاتها المستقبلية ومدى مساهمتها في تحقيق قيمة مستدامة للمساهمين والعملاء والموظفين والموردين والمجتمع المحلي والجهات التنظيمية.

حوكمة البيانات	
الجهة المالكة	مجال الإفصاح
الشؤون المالية	البيانات المالية
الشؤون الإدارية والموارد البشرية	الموارد البشرية والبيئة والطاقة
الشؤون القانونية	الحوكمة
وحدة المخاطر	إدارة المخاطر
مركز المعلومات	الأمن السيبراني
الإدارات المعنية	المسؤولية المجتمعية

نطاق التقرير 2025

الجهة المعدّة

مجموعة الأسواق الحرة الأردنية

الفترة الزمنية

2025

نطاق التغطية

الأداء الاقتصادي

الأداء الاجتماعي

الأداء البيئي

الحوكمة المؤسسية

المرجعيات

GRI

SDGs

ESG

تم إعداد التقرير وفق معايير GRI Standards وربطه بأهداف التنمية المستدامة SDGs ومبادئ ESG.

أصحاب المصلحة والقضايا الجوهرية

تولي مجموعة الأسواق الحرة الأردنية أهمية كبيرة للتواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، باعتبارهم شركاء رئيسيين في تحقيق الاستدامة وتعزيز القيمة المؤسسية. ومن خلال فهم توقعاتهم واحتياجاتهم، تعمل المجموعة على تحديد القضايا الجوهرية ذات الأثر الأكبر على أعمالها وأدائها الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والحوكمي، بما ينسجم مع توجهات الاستدامة ومعايير GRI وأهداف التنمية المستدامة.

أصحاب المصلحة	آليات التواصل	أبرز الاهتمامات	ارتباطها بالاستدامة
المساهمون	التقارير السنوية، الإفصاحات، اجتماعات الهيئة العامة	الربحية، الشفافية، الحوكمة	الحوكمة، الأداء الاقتصادي
العملاء	خدمة العملاء، الاستبيانات، قنوات الشكاوى	جودة الخدمة، الأسعار، تنوع المنتجات	تجربة العملاء، المسؤولية الاقتصادية
الموظفون	الاجتماعات الداخلية، التدريب، تقييم الأداء	بيئة العمل، التطوير، العدالة	رأس المال البشري، العمل اللائق
الجهات الرقابية	التقارير الرسمية، الإفصاحات، المخاطبات	الامتثال، الشفافية، الالتزام القانوني	الحوكمة والامتثال
الموردون	العقود، التقييم، اجتماعات المتابعة	عدالة التوريد، الالتزام بالعقود	سلاسل التوريد المستدامة
المجتمع المحلي	المبادرات المجتمعية، الشراكات	الدعم المجتمعي، فرص العمل	المسؤولية المجتمعية
الجهات الحكومية	التنسيق الرسمي، الاجتماعات، التقارير	دعم الاقتصاد الوطني، الالتزام	التنمية الاقتصادية والامتثال
الشركاء الاس تر اتيجيون	الاجتماعات، الاتفاقيات، التقارير	النمو، التعاون، نقل المعرفة	الشراكات والاستدامة

القضايا الجوهرية لعام 2025

رأس المال البشري

الحوكمة والامتثال

سلاسل التوريد

الأداء الاقتصادي

المسؤولية المجتمعية

التحول الرقمي

الاستدامة البيئية

الأمن السيبراني

إدارة المخاطر

تجربة العملاء

إشراك أصحاب المصلحة

تؤمن مجموعة الأسواق الحرة الأردنية بأن بناء علاقات فعالة ومستدامة مع أصحاب المصلحة يمثل أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق الاستدامة المؤسسية وخلق القيمة طويلة الأجل. ولذلك تعتمد المجموعة على قنوات تواصل متنوعة ومنظمة تتيح التعرف على احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة والاستجابة لها ضمن عمليات التخطيط واتخاذ القرار.

وخلال عام 2025 واصلت المجموعة تفعيل آليات التواصل مع مختلف فئات أصحاب المصلحة من خلال

الاجتماعات الدورية، واللجان المتخصصة، والاستبيانات، واللقاءات المباشرة، والتقارير الدورية، وقنوات خدمة العملاء، بما يضمن تعزيز الشفافية وتحسين مستوى المشاركة المؤسسية.

وقد ساهمت نتائج هذه التفاعلات في دعم عملية تحديد القضايا الجوهرية وتطوير المبادرات والبرامج المرتبطة بالحوكمة وإدارة المخاطر والتحول الرقمي والأمن السيبراني وتجربة العملاء ورأس المال البشري والاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية.

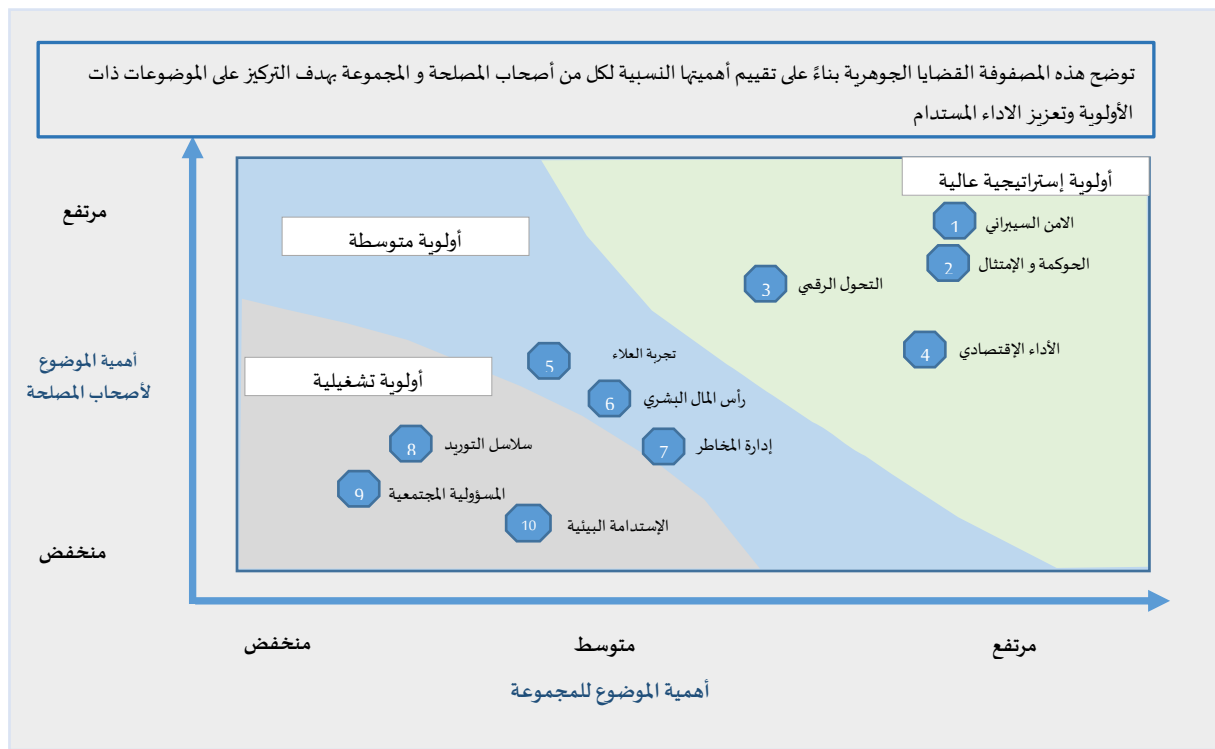
مصفوفة الأهمية النسبية

اعتمدت مجموعة الأسواق الحرة الأردنية منهجية الأهمية النسبية لتحديد الموضوعات الأكثر تأثيراً على أعمالها وأصحاب المصلحة، وذلك بهدف توجيه جهود الاستدامة نحو القضايا ذات الأولوية الأعلى وتعزيز التكامل بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي والحوكمي.

واستندت عملية التقييم إلى تحليل توقعات أصحاب المصلحة، ومراجعة الأولويات الاستراتيجية للمجموعة، ومتطلبات الحوكمة وإدارة المخاطر، إضافة إلى تقييم أثر الموضوعات على استدامة الأعمال وقدرتها على خلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل.

وتعكس المصفوفة العلاقة بين أهمية الموضوع بالنسبة لأصحاب المصلحة من جهة، وأهميته بالنسبة للمجموعة من جهة أخرى، حيث تم تصنيف الموضوعات وفق مستويات الأولوية الاستراتيجية بما يدعم عملية اتخاذ القرار وتخصيص الموارد وتطوير المبادرات المستقبلية.

كما أخذت المجموعة بعين الاعتبار البعدين الرئيسيين للأهمية النسبية، وهما تأثير أعمال المجموعة على البيئة والمجتمع والاقتصاد، وتأثير هذه الموضوعات على الأداء المالي والتشغيلي واستمرارية الأعمال، بما يعزز جاهزية المجموعة للتطورات المستقبلية في ممارسات الإفصاح والاستدامة.



الموضوع	مستوى الأهمية	الموضوع	مستوى الأهمية
الأمن السيبراني	مرتفع جداً	تجربة العملاء	مرتفع
الحوكمة والامتثال	مرتفع جداً	الأداء الاقتصادي	مرتفع
إدارة المخاطر	مرتفع جداً	سلاسل التوريد	متوسط إلى مرتفع
التحول الرقمي	مرتفع جداً	الاستدامة البيئية	متوسط إلى مرتفع
رأس المال البشري	مرتفع	المسؤولية المجتمعية	متوسط

رحلة الاستدامة والتحول المؤسسي

تعكس رحلة الاستدامة والتحول المؤسسي في مجموعة الأسواق الحرة الأردنية التزامها المستمر بتطوير أعمالها وتعزيز جاهزيتها المستقبلية، من خلال تبني الحوكمة المؤسسية، والتحول الرقمي، والاستدامة، والابتكار، بما يدعم تحقيق النمو المستدام وتعزيز تنافسيتها على المستويين المحلي والإقليمي.

مراحل رحلة التحول المؤسسي

المرحلة	الهدف
2022	تعزيز الحوكمة وبناء الأسس المؤسسية
2023	تسريع التحول الرقمي وتطوير الأنظمة
2024	تعزيز إدارة المخاطر والأمن السيبراني
2025	ترسيخ الاستدامة ورفع النضج المؤسسي



تمثل الأعوام 2022-2025 مرحلة تحول مؤسسي متكاملة لمجموعة الأسواق الحرة الأردنية، انتقلت خلالها من تعزيز أسس الحوكمة والتنظيم المؤسسي إلى ترسيخ مفاهيم التحول الرقمي وإدارة المخاطر والاستدامة، وصولاً إلى بناء نموذج أعمال أكثر مرونة واستدامة وقدرة على خلق القيمة لأصحاب المصلحة ودعم الاقتصاد الوطني.

أبرز نتائج رحلة التحول 2022-2025

النتيجة	المجال
تطوير السياسات واللجان والإجراءات	الحوكمة
تطوير ERP و WMS والأنظمة المساندة	التحول الرقمي
تطبيق نظام ORM	إدارة المخاطر
رفع مستوى النضج والامتثال	الأمن السيبراني
إصدار تقرير الاستدامة وربط ESG	الاستدامة
تحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء	التشغيل

01

الفصل الأول

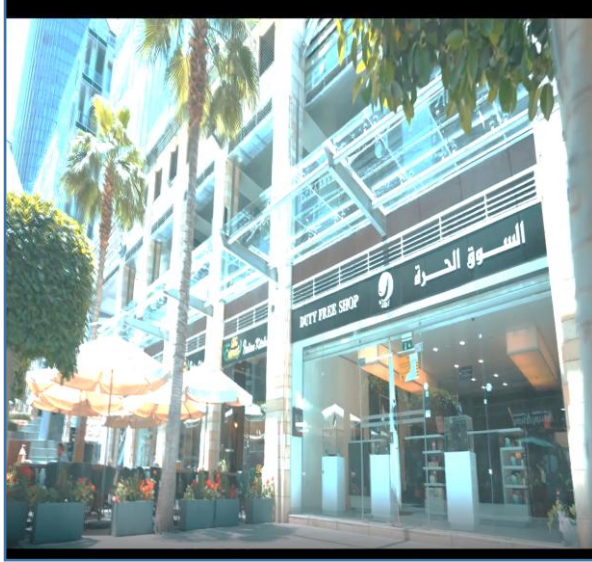
نبذة عامة عن الشركة



نبين اليوم قيمة مستدامة.. لنصنع مستقبلاً أكثر ازدهاراً.

نبذة عامة عن الشركة

1- التعريف بالشركة



تُعد مجموعة الأسواق الحرة الأردنية إحدى الشركات الوطنية الرائدة في قطاع تجارة التجزئة للمسافرين في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تأسست كشركة مساهمة عامة أردنية بهدف تشغيل وإدارة الأسواق الحرة في المعابر الحدودية والمواقع التشغيلية والاستراتيجية داخل المملكة، بما يدعم حركة التجارة والسياحة ويعزز مساهمتها في الاقتصاد الوطني.

ومنذ تأسيسها، واصلت المجموعة تطوير أعمالها وخدماتها وفق أفضل الممارسات المؤسسية، من خلال توفير منتجات وخدمات عالية الجودة ضمن بيئة تسوق متميزة تلبى احتياجات المسافرين والعملاء، وتعزز ثقة أصحاب المصلحة.

وتلتزم المجموعة بتعزيز مبادئ الحوكمة والامتثال والاستدامة والتحول الرقمي، بما يساهم في رفع كفاءة عملياتها التشغيلية، وتحسين تجربة العملاء، وترسيخ مكانتها كمؤسسة وطنية فاعلة في قطاع الأسواق الحرة على المستويين المحلي والإقليمي.

الانتشار الجغرافي

معابر حدودية
ومواقع استراتيجية

طبيعة النشاط

تجارة تجزئة وأسواق
حرة

عدد الأسواق

20

سنة التأسيس

1996

أبرز ملامح المجموعة

تطوير تجربة
العملاء

دعم الاقتصاد
الوطني

التزام
بالحوكمة
والامتثال

تبني التحول
الرقمي
والاستدامة

شبكة
تشغيلية في
مواقع
استراتيجية

شركة مساهمة
عامة أردنية

2- الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

الرسالة

الحفاظ على أعلى مستوى من جودة السلع والخدمات المقدمة الى زبائننا من خلال توفير أفخر الأصناف والخدمات وبأفضل الأسعار الممكنة ضمن بيئة تسوق مميزة على مستوى المنطقة

الرؤية

الوصول الى مكانة مرموقة في سوق تجارة الأسواق الحرة من خلال الريادة والتميز في تقديم المنتجات والخدمات للزبائن حول العالم

القيم الجوهرية

الكفاءة
والجودة

إرضاء
العملاء

روح الفريق

الابداع

الحوكمة

الأمانة
والنزاهة

انعكست هذه المبادئ على توجه الشركة في تعزيز الحوكمة الرقمية وتطوير منظومة الأمن السيبراني.

3- الأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى

تسعى مجموعة الأسواق الحرة الأردنية إلى تحقيق أهداف استراتيجية بعيدة المدى تدعم نموها المستدام وتعزز تنافسيتها.

1. تحقيق العوائد والأرباح وإنشاء مشاريع فاعلة تعزز العوائد.
2. تحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة التنافسية.
3. تنمية قدرات ومهارات ومعارف الكوادر البشرية.
4. مواكبة التطور التكنولوجي وتعديل الإجراءات والآليات بما ينسجم معها.

4- الهيكل التنظيمي

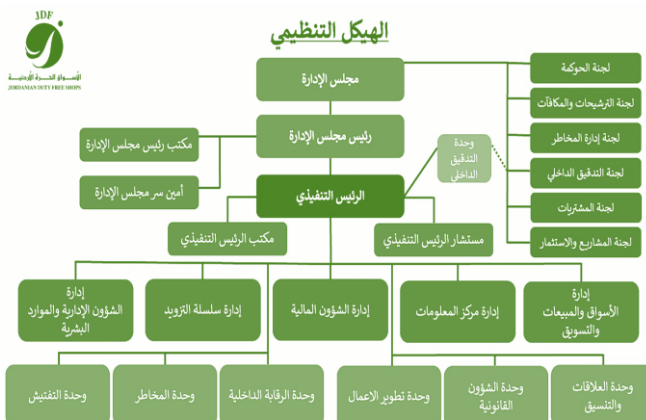
تعتمد مجموعة الأسواق الحرة الأردنية هيكلًا تنظيميًا

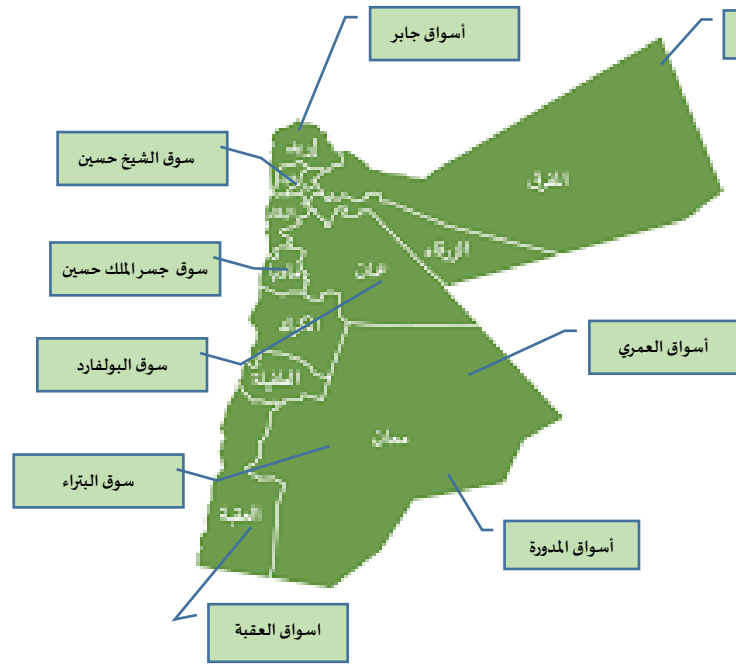
متكاملاً يعزز كفاءة الأداء ووضوح الصلاحيات والمسؤوليات، ويضمن تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية.

ويتكون الهيكل التنظيمي من:

1. مجلس الإدارة.
2. الرئيس التنفيذي.
3. الإدارات التنفيذية والوحدات التنظيمية الداعمة.

ويسهم هذا الهيكل في دعم اتخاذ القرار، وتعزيز الرقابة المؤسسية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمجموعة بكفاءة وفعالية.





5- الانتشار الجغرافي للأسواق الحرة.

تمارس مجموعة الأسواق الحرة الأردنية أعمالها من خلال شبكة من الأسواق والمواقع التشغيلية المنتشرة في عدد من المعابر الحدودية والمواقع الاستراتيجية في المملكة الأردنية الهاشمية، بما يضمن خدمة المسافرين القادمين والمغادرين عبر مختلف المنافذ الرئيسية.

ويعكس هذا الانتشار الجغرافي الدور الحيوي الذي تؤديه المجموعة في دعم الحركة التجارية والسياحية، وتعزيز تجربة المسافرين، والمساهمة في تنشيط الاقتصاد الوطني من خلال توفير خدمات الأسواق الحرة وفق أعلى معايير الجودة والكفاءة التشغيلية.

وتواصل المجموعة تطوير عملياتها وخدماتها في مختلف المواقع التشغيلية بما ينسجم مع خططها الاستراتيجية وتوجهاتها نحو النمو المستدام والتحول الرقمي والتميز المؤسسي.

6- طبيعة الأعمال والأنشطة الرئيسية.

تتمثل الأنشطة الرئيسية لمجموعة الأسواق الحرة الأردنية في:

- إنشاء وتشغيل وإدارة الأسواق الحرة .
- بيع السلع الأجنبية والمحلية المعفاة من الرسوم الجمركية .
- تقديم خدمات التجزئة للمسافرين والدبلوماسيين و المواطنين مقابل الضريبة والرسوم.
- إدارة المجمعات التجارية والاستثمارات التابعة .
- دعم المنتجات الوطنية وتسويقها في الأسواق الحرة .
- إقامة شراكات استراتيجية مع شركات عالمية في قطاع التجزئة .

كما تحرص المجموعة على تطوير عملياتها التشغيلية وتبني أحدث التقنيات الرقمية بما يحقق التميز المؤسسي والاستدامة.

02

الفصل الثاني

الأداء التشغيلي

تشغيلٌ فعال.. كفاءة مستمرة لتحقيق قيمة مستدامة.



الأداء التشغيلي

1. نظرة عامة على الأداء التشغيلي

يعكس الأداء التشغيلي للمجموعة خلال عام 2025 قدرة المؤسسة على إدارة عملياتها بكفاءة ومرونة في بيئة عمل متغيرة ومتسارعة. وقد وصلت المجموعة تطوير عملياتها التشغيلية وتعزيز جاهزية أسواقها وخدماتها بما يضمن استمرارية الأعمال وتحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة التشغيلية، مدعومة بتحسين حركة المسافرين وتطوير بيئة العمل والاعتماد المتزايد على الحلول الرقمية الحديثة.

ومن أبرز ملامح الأداء التشغيلي خلال عام 2025:

- تحسين كفاءة العمليات التشغيلية في الأسواق الحرة.
- تعزيز تجربة التسوق وتطوير بيئة العمل.
- توسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة.
- دعم المنتجات الوطنية وتعزيز حضورها في الأسواق الحرة.
- تبني الحلول الرقمية في إدارة العمليات.
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع الموردين المحليين والدوليين.

2. حركة المسافرين والمبيعات

تعد حركة المسافرين من أهم العوامل المؤثرة في أداء الأسواق الحرة، حيث ترتبط ارتباطاً مباشراً بحجم المبيعات والإيرادات. وقد شهد عام 2025 تحسناً ملحوظاً في أعداد المسافرين عبر المنافذ الحدودية، مما أسهم في تعزيز نمو المبيعات وزيادة الإقبال على منتجات الأسواق الحرة.

وقد حرصت المجموعة على الاستفادة من هذا النمو من خلال:

- توفير تشكيلة واسعة ومتنوعة من المنتجات.
- تحسين استراتيجيات التسويق والترويج.
- تطوير تجربة العملاء داخل الأسواق الحرة.
- تعزيز الشراكات مع العلامات التجارية العالمية.



جدول حركة المسافرين والمبيعات لعام 2025

2025	2024	2023	البيان
12,780,798	10,181,373	10,711,976	عدد المسافرين
101,357,129	94,571,680	78,520,713	إجمالي المبيعات (دينار أردني)
7%	20.4%	20.8%	معدل النمو السنوي

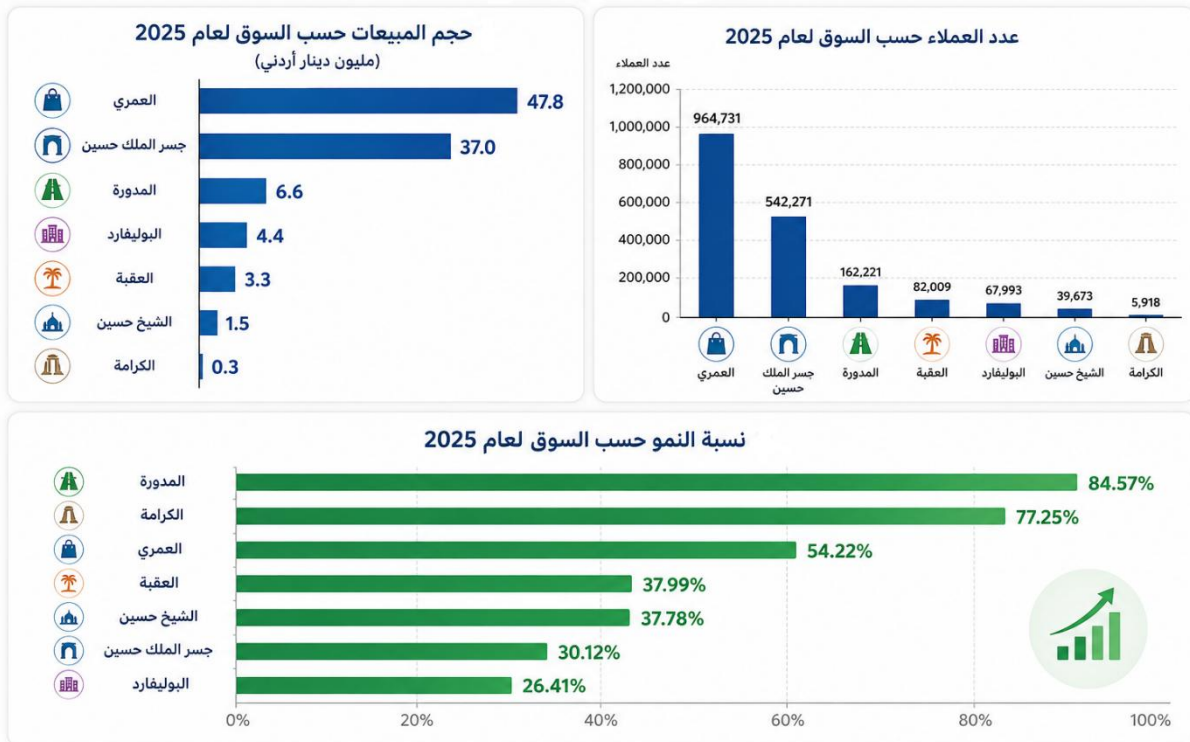
3. أداء الأسواق الحرة حسب المواقع

تدير المجموعة شبكة من الأسواق الحرة في مواقع استراتيجية داخل المملكة الأردنية الهاشمية، الأمر الذي يعزز قدرتها على خدمة المسافرين والزوار بكفاءة عالية.

أبرز مواقع الأسواق الحرة:

- سوق جسر الملك حسين
- سوق العمري
- سوق المدورة
- سوق الكرامة
- سوق الشيخ حسين
- سوق العقبة
- سوق البوليفارد – العبدلي
- السوق الحرة في مطار الملك عبد العزيز الدولي – جدة (ضمن شركات استراتيجية).
- سوق البتراء

أداء الاسواق الحرة لعام 2025



جدول أداء الأسواق حسب الموقع لعام 2025

الموقع	حجم المبيعات	عدد العملاء	نسبة النمو
جسر الملك حسين	37,000,503	542,271	%30.12
العمري	47,781,171	964,731	%54.22
المدورة	6,568,306	162,221	%84.57
الكرامة	324,704	5,918	%77.25
الشيخ حسين	1,472,218	39,673	%37.78
العقبة	3,279,662	82,009	%37.99
البوليفارد	4,360,217	67,993	%26.41

4. تحليل المنتجات الأكثر مبيعا

تحرص المجموعة على تلبية احتياجات عملائها من خلال توفير تشكيلة متنوعة من المنتجات ذات الجودة العالية. وقد شهد عام 2025 إقبالا ملحوظا على عدد من الفئات الرئيسية.

أبرز المنتجات الأكثر مبيعا:

- العطور ومستحضرات التجميل .
- المشروبات الكحولية والتبغ .
- الشوكولاتة والحلويات .
- الساعات والإكسسوارات .
- الهدايا التذكارية .
- المنتجات الوطنية الأردنية .

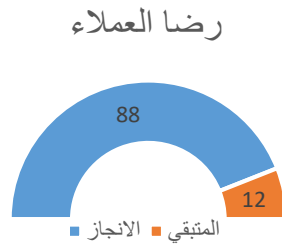


جدول المنتجات الأكثر مبيعا لعام 2025

الفئة	نسبة المساهمة في المبيعات
العطور ومستحضرات التجميل	%2.37
التبغ والمشروبات	%96.52
الحلويات والشوكولاتة	%0.87
الساعات والإكسسوارات	%0.11
الهدايا التذكارية	%0.03
المنتجات الوطنية	%0.03

5. مؤشرات الكفاءة التشغيلية

تعتمد المجموعة على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس كفاءة عملياتها التشغيلية وتحسين أدائها المؤسسي. أهم مؤشرات الكفاءة التشغيلية لعام 2025:



المؤشر	القيمة
نمو المبيعات	7%
معدل رضا العملاء	88%
معدل دوران المخزون	3.92
عدد الفروع العاملة	17

6. مقارنة الأداء للأعوام 2025-2022

يعكس التحليل المقارن للأداء التشغيلي تطور أعمال المجموعة وقدرتها على تحقيق النمو المستدام، حيث أظهرت النتائج تحسناً تدريجياً في مؤشرات الأداء نتيجة تبني أفضل الممارسات الإدارية والتقنية.

جدول المقارنة التشغيلية

المؤشر	2022	2023	2024	2025
إجمالي المبيعات	64,993,165	78,520,713	94,571,680	101,357,129
عدد الأسواق	18	18	19	20
عدد المسافرين	7,510,368	10,711,976	10,181,373	12,780,798
رضا العملاء	89%	85%	80%	88%
عدد الموظفين	639	690	708	693

03

الفصل الثالث

الأداء المالي



إدارة مالية رشيدة.. لتعزيز النمو وتحقيق قيمة مستدامة.

الأداء المالي

1. ملخص النتائج المالية

شكل عام 2025 امتدادا لمسيرة النمو والاستقرار المالي التي تنتهجها المجموعة، حيث أظهرت النتائج المالية قدرة واضحة على تحقيق التوازن بين النمو التشغيلي والمحافظة على الاستدامة المالية. وقد انعكس ذلك على مستويات الإيرادات والربحية والسيولة المالية، بما يعزز قدرة المجموعة على تمويل مشاريعها المستقبلية وتحقيق قيمة مستدامة للمساهمين وأصحاب المصلحة.

أبرز ملامح الأداء المالي لعام 2025:

- تجاوز إجمالي الإيرادات 101 مليون دينار .
- المحافظة على صافي ربح يتجاوز 10 ملايين دينار .
- استقرار المركز المالي مع أصول تتجاوز 81 مليون دينار .
- تحسن ربحية السهم مقارنة بعام 2024 .
- مواصلة الاستثمار في النمو والتحول الرقمي.

2. تحليل الإيرادات والمصروفات

تعكس الإيرادات الأداء التشغيلي للمجموعة، حيث تعتمد بشكل رئيسي على مبيعات الأسواق الحرة والأنشطة الاستثمارية التابعة. وقد شهد عام 2025 نموا ملحوظا نتيجة تحسن الطلب وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية.

جدول تحليل الإيرادات والمصروفات لعام 2025	
البيان	القيمة (دينار أردني)
إجمالي الإيرادات	101,357,129
تكلفة البضائع المباعة	53,489,898
إجمالي المصروفات التشغيلية	20,727,576
صافي الربح قبل الضريبة	10,701,585
صافي الربح بعد الضريبة	10,420,793

مصادر الإيرادات الرئيسية:

- مبيعات الأسواق الحرة .
- إيرادات المجمعات التجارية والاستثمارات .
- عوائد الشراكات الاستراتيجية .
- الإيرادات الأخرى .

أبرز بنود المصروفات:

- تكلفة البضائع المباعة .
- المصاريف التشغيلية والإدارية .
- الرواتب والأجور .
- مصاريف التسويق والترويج .
- تكاليف الطاقة والخدمات .
- مصاريف الاستهلاك والإطفاء .

أهم المؤشرات المالية لعام 2025

المؤشر	القيمة (دينار أردني)
معدل نمو الإيرادات	7%
هامش الربح الإجمالي	49%
هامش الربح الصافي	10%
العائد على الأصول (ROA)	12.8%
العائد على حقوق المساهمين (ROE)	22.8%
ربحية السهم	0.463 دينار/سهم

3. مؤشرات الربحية والنمو

تُظهر مؤشرات الربحية قدرة المجموعة على تحقيق عوائد مالية مستدامة وتعزيز كفاءتها التشغيلية، بما يدعم استدامة أعمالها على المدى الطويل.

4. تحليل التكاليف التشغيلية

تلتزم المجموعة بإدارة التكاليف بكفاءة من خلال تبني أفضل الممارسات في التخطيط المالي وترشيد الإنفاق، بما يسهم

في تحسين الربحية وتعزيز الاستدامة المالية.

أبرز التكاليف التشغيلية:

- تكاليف التشغيل والصيانة .
- تكاليف الموارد البشرية .
- تكاليف الخدمات اللوجستية والنقل .
- تكاليف الطاقة والمرافق .
- تكاليف الأنظمة الرقمية والتحول التكنولوجي .

جدول توزيع التكاليف التشغيلية

البند	القيمة (دينار أردني)
تكلفة البضائع المباعة	53,489,898
الرواتب والأجور	7,843,701
المصاريف الإدارية	8,703,655
التسويق والترويج	6,236,497
الاستهلاك والإطفاء	1,683,844
مصاريف أخرى	4,103,580

5. الاستثمارات والمشاريع الرأسمالية

واصلت مجموعة الأسواق الحرة الأردنية خلال عام 2025 تنفيذ مشاريعها الاستثمارية بما يعزز نموها المستقبلي ويزيد من قدرتها التنافسية.

أبرز الاستثمارات:

- تطوير وتحديث الأسواق الحرة القائمة .
- الاستثمار في مشاريع التحول الرقمي والأنظمة الذكية .
- دعم مشاريع الطاقة المتجددة .
- التوسع في المشاريع التجارية والاستثمارية .
- تطوير البنية التحتية والمرافق التشغيلية .
- مشروع السوق الحرة في إقليم البترا .

6. أبرز المؤشرات المالية

جدول الاستثمارات الرأسمالية لعام 2025

المشروع	القيمة (دينار أردني)
تطوير الأسواق الحرة	802,892
استثمارات أخرى	594,635

تعكس المؤشرات المالية قوة الأداء المالي للمجموعة وقدرتها على تحقيق قيمة مستدامة للمساهمين وأصحاب المصلحة.

ملخص المؤشرات المالية 2025- 2022

المؤشر	2022	2023	2024	2025
إجمالي الإيرادات	64,993,165	78,520,713	94,571,680	101,357,129
صافي الربح	8,441,384	7,573,092	10,367,474	10,420,792
إجمالي الأصول	82,628,503	76,167,287	79,572,233	81,114,571
حقوق المساهمين	50,427,269	44,500,361	43,617,685	45,713,428
ربحية السهم	0.375	0.337	0.461	0.463

المؤشرات المالية الرئيسية 2025 - 2022



04

الفصل الرابع

الحوكمة والإدارة الرشيدة



حوكمة فعالة.. إدارة رشيدة.. مستقبل مستدام.

الحوكمة والإدارة الرشيدة

1- هيكل الحوكمة المؤسسية

تؤمن مجموعة الأسواق الحرة الأردنية بأن الحوكمة المؤسسية تمثل الركيزة الأساسية لتحقيق الاستدامة وتعزيز الثقة والشفافية في مختلف أنشطتها. وانطلاقاً من هذا النهج، تعمل المجموعة على تطوير منظومة متكاملة من السياسات والضوابط والهياكل التنظيمية التي تدعم المساءلة والرقابة الفاعلة وتضمن سلامة اتخاذ القرار وتحقيق التوازن بين مصالح مختلف أصحاب المصلحة.



وترتكز الحوكمة المؤسسية في المجموعة على المبادئ التالية:

- الشفافية والإفصاح .
- النزاهة والمساءلة .
- العدالة وتكافؤ الفرص .
- الاستقلالية في اتخاذ القرار .
- إدارة المخاطر بفعالية .
- الامتثال للتشريعات والأنظمة .
- الاستدامة والمسؤولية المؤسسية .
- ويشمل هيكل الحوكمة المؤسسية:
- الهيئة العامة للمساهمين .
- مجلس الإدارة .
- اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة .
- الإدارة التنفيذية .

• وحدات المخاطر.

وقد أسهم هذا الإطار في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي ودعم اتخاذ القرار الاستراتيجي وتحقيق التوازن بين المصالح الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

2- مجلس الإدارة ولجانه

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على التوجهات الاستراتيجية للمجموعة، وضمان تحقيق أهدافها وتعزيز استدامة أعمالها، بما يحقق مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة. أهم مهام مجلس الإدارة:

- اعتماد الاستراتيجية العامة للمجموعة.
- الإشراف على الأداء المالي والتشغيلي.
- تعزيز مبادئ الحوكمة والاستدامة.
- إقرار السياسات المؤسسية.
- ضمان فعالية نظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر.
- متابعة الامتثال للتشريعات والأنظمة.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة:

تدعم اللجان المتخصصة عمل المجلس وتسهم في تعزيز كفاءة اتخاذ القرار، ومن أبرزها:

- لجنة التدقيق: تشرف على التقارير المالية ونظم الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي والخارجي.
 - لجنة الحوكمة: تعنى بتعزيز ممارسات الحوكمة والامتثال المؤسسي.
 - لجنة المخاطر: تشرف على منظومة إدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال.
 - لجنة الترشيحات والمكافآت: تتولى الإشراف على سياسات الموارد البشرية والمكافآت.
 - لجنة المشتريات: تتابع سياسات الشراء وتعزز الشفافية في عمليات التوريد.
 - لجنة المشاريع والاستثمار: تشرف على المشاريع الاستراتيجية والاستثمارات.
- وتسهم هذه اللجان في ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز الرقابة المؤسسية.

3- الإدارة التنفيذية

تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية تنفيذ الاستراتيجية المعتمدة من مجلس الإدارة، وإدارة العمليات التشغيلية بكفاءة وفعالية، بما يحقق أهداف المجموعة ويعزز استدامة أعمالها.

ويرأس الإدارة التنفيذية الرئيس التنفيذي، الذي يعمل بالتعاون مع مديري الإدارات والوحدات التنظيمية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمجموعة.

أبرز مهام الإدارة التنفيذية:

- تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية.
- إدارة الموارد المالية والبشرية بكفاءة.
- تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز الابتكار.

- دعم تنفيذ التحول الرقمي .
- تعزيز الاستدامة والمسؤولية المجتمعية .
- تطبيق سياسات الحوكمة وإدارة المخاطر .

4- السياسات والإجراءات المؤسسية

تعتمد المجموعة منظومة متكاملة من السياسات والإجراءات التنظيمية التي تنظم أعمالها وتضمن كفاءة الأداء والامتثال المؤسسي. وتشمل هذه السياسات:

- دليل الحوكمة المؤسسية .
- مدونة قواعد السلوك المهني .
- سياسة إدارة المخاطر المؤسسية .
- سياسة التدقيق الداخلي .
- سياسة الأمن السيبراني .
- سياسة الموارد البشرية .
- سياسة إدارة المشتريات وسلاسل التوريد .
- سياسة حماية البيانات .

وتسهم هذه السياسات في تعزيز بيئة عمل قائمة على النزاهة والشفافية والكفاءة.

5- الالتزام بالتشريعات والأنظمة

تحرص مجموعة الأسواق الحرة الأردنية على الالتزام بكافة القوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بأعمالها، بما يعزز الثقة ويضمن سلامة عملياتها واستدامتها. وتشمل الجهات الرقابية والتنظيمية ذات العلاقة:

- دائرة مراقبة الشركات .
- هيئة الأوراق المالية .
- بورصة عمان .
- وزارة المالية .
- وزارة الاستثمار .
- دائرة الجمارك الأردنية .
- المجموعة الأردنية للمناطق الحرة و المناطق التنموية.
- وزارة العمل .
- المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي .
- الجهات الرقابية ذات العلاقة .

كما تلتزم المجموعة بتطبيق المعايير الدولية وأفضل الممارسات في مجالات الحوكمة والاستدامة.

6- الشفافية والإفصاح

تتبنى المجموعة نهجاً قائماً على الشفافية والإفصاح، بما يضمن توفير معلومات دقيقة وموثوقة لأصحاب المصلحة، ويعزز ثقة المستثمرين والشركاء.

أبرز ممارسات الشفافية والإفصاح:

- إصدار التقارير المالية الدورية .
- إعداد تقارير الاستدامة وفق معايير GRI.
- الإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمساهمين .
- التواصل المستمر مع الجهات الرقابية .
- نشر المعلومات عبر الموقع الإلكتروني الرسمي .
- الالتزام بمتطلبات الإفصاح في بورصة عمان .

ويعكس هذا الالتزام حرص المجموعة على ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز الاستدامة المؤسسية.

مؤشرات الأداء

المؤشر	عام 2025
عدد اجتماعات مجلس الإدارة	14
عدد اجتماعات لجنة التدقيق	10
عدد اجتماعات لجنة المخاطر	2
عدد اجتماعات لجنة المشتريات	18
عدد اجتماعات الترشيحات	4
عدد اجتماعات لجنة المشاريع	5
عدد اجتماعات لجنة الحوكمة	2

05

الفصل الخامس

التحول الرقمي والابتكار



نبتكر اليوم.. لنصنع مستقبلاً أكثر ذكاءً واستدامة.

التحول الرقمي والابتكار

1. استراتيجية التحول الرقمي

يشكل التحول الرقمي أحد المحركات الرئيسية لتطوير أعمال المجموعة وتعزيز قدرتها على مواكبة المتغيرات التقنية المتسارعة. وخلال السنوات الأخيرة، واصلت المجموعة الاستثمار في الأنظمة الرقمية الحديثة وأدوات التحليل والذكاء المؤسسي بهدف رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز سرعة ودقة اتخاذ القرار على مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية.

أهداف استراتيجية التحول الرقمي

- أتمتة العمليات التشغيلية والإدارية.
- تحسين تجربة العملاء في الأسواق الحرة.
- تعزيز الكفاءة والإنتاجية المؤسسية.
- دعم الاستدامة البيئية من خلال تقليل استخدام الورق.
- تطوير البنية التحتية الرقمية.
- تمكين الابتكار والتحول نحو الاقتصاد الرقمي.
- تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات.
- دعم اتخاذ القرار القائم على البيانات.

مركزات التحول الرقمي

- الحوكمة الرقمية.
- البنية التحتية التكنولوجية المتقدمة.
- تكامل الأنظمة المؤسسية.
- إدارة البيانات وتحليلها.
- الأمن السيبراني.
- الابتكار والتطوير المستمر.

وقد أكدت الإدارة العليا التزامها بجعل التحول الرقمي محورا رئيسيا في استراتيجية المجموعة للأعوام القادمة.

2. الأنظمة الإلكترونية المستخدمة

تعتمد المجموعة على مجموعة متكاملة من الأنظمة الإلكترونية الحديثة التي تساهم في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز التكامل بين الإدارات المختلفة، ومن أبرزها:

- نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) لإدارة العمليات المالية والإدارية.
- نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) لإدارة شؤون الموظفين.
- نظام إدارة المستودعات (WMS) لتعزيز كفاءة المخزون وسلاسل التوريد.
- أنظمة نقاط البيع (POS) في الأسواق الحرة.
- نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) لتحسين تجربة العملاء.
- أنظمة إدارة الوثائق والأرشيف الإلكترونية (DMS).

- نظام إدارة المخاطر المؤسسية (ORM).
- أنظمة الأمن السيبراني وحماية المعلومات.
- الحوسبة السحابية والبريد الإلكتروني المؤسسي.

3. أتمتة الإجراءات المؤسسية

تحرص المجموعة على أتمتة إجراءاتها المؤسسية بهدف رفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق التكامل بين الإدارات، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل الوقت والتكاليف التشغيلية.

أبرز مجالات الأتمتة

- أتمتة العمليات المالية والمحاسبية.
- أتمتة إجراءات الموارد البشرية.
- رقمنة المراسلات والوثائق الرسمية.
- أتمتة عمليات المشتريات وسلاسل التوريد.
- أتمتة التقارير الإدارية والتشغيلية.
- إدارة المخاطر إلكترونياً من خلال نظام ORM.
- أتمتة إجراءات التدقيق الداخلي.

أثر الأتمتة المؤسسية

- تسريع إنجاز المعاملات.
- تعزيز الدقة وتقليل الأخطاء البشرية.
- خفض التكاليف التشغيلية.
- تعزيز الشفافية والرقابة.
- دعم الاستدامة البيئية من خلال تقليل استخدام الورق.

4. استخدام البيانات في دعم القرار

تعتمد المجموعة على نهج متقدم قائم على تحليل البيانات لدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي والتشغيلي، حيث يتم استخدام أدوات ذكاء الأعمال ولوحات المعلومات التفاعلية لتوفير معلومات دقيقة وفورية للإدارة العليا.

مزايا اتخاذ القرار المبني على البيانات

- تحسين كفاءة العمليات.
- تعزيز القدرة التنافسية.
- دعم الابتكار المؤسسي.
- رفع مستوى الشفافية.
- تعزيز الاستجابة للتغيرات السوقية.

أهم تطبيقات تحليل البيانات

- تحليل المبيعات والأداء المالي.
- التنبؤ بالطلب وإدارة المخزون.
- تقييم الأداء التشغيلي.
- قياس رضا العملاء.
- دعم التخطيط الاستراتيجي.
- تحليل المخاطر المؤسسية.
- مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية.

06

الفصل السادس

إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال



نُدير المخاطر بفعالية.. لنستمر بثقة واستقرار.

إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

1. إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)

في ظل التحديات والمتغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، تواصل المجموعة تطوير منظومتها المؤسسية لإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال بما يعزز قدرتها على حماية أصولها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ويأتي ذلك من خلال تبني منهجيات متقدمة لتحديد المخاطر وتقييمها ومتابعتها، إلى جانب تعزيز جاهزية المؤسسة للتعامل مع الأزمات والطوارئ وضمان استمرارية العمليات الحيوية.

2. سجل المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية

تعتمد المجموعة سجلاً متكاملاً للمخاطر يتضمن تحديد المخاطر وتحليلها وتصنيفها وفقاً لدرجة تأثيرها واحتمالية حدوثها، مع تحديد الضوابط والإجراءات اللازمة للتخفيف منها. أبرز فئات المخاطر

الفئة	أمثلة على المخاطر
المخاطر الاستراتيجية	التغيرات الاقتصادية والتنافسية والتشريعية
المخاطر التشغيلية	تعطل الأنظمة أو سلاسل التوريد
المخاطر المالية	تقلبات الإيرادات وأسعار الصرف
المخاطر القانونية والتنظيمية	عدم الامتثال للتشريعات
المخاطر التقنية والسيبرانية	الهجمات الإلكترونية واختراق البيانات
مخاطر السمعة	تراجع ثقة أصحاب المصلحة
المخاطر البيئية	الكوارث الطبيعية والتغير المناخي
المخاطر الصحية والسلامة	الحوادث المهنية والطوارئ

3. نظام إدارة المخاطر الإلكتروني (ORM)

اعتمدت المجموعة نظاماً إلكترونياً متطوراً لإدارة المخاطر المؤسسية، يهدف إلى أتمتة عمليات رصد وتقييم ومتابعة المخاطر، وتعزيز دقة التقارير وفعاليتها.

أبرز مزايا النظام

- توثيق المخاطر إلكترونياً.
 - إعداد تقارير تحليلية ولوحات معلومات تفاعلية.
 - متابعة خطط المعالجة.
 - تعزيز الشفافية والحوكمة.
 - دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي.
 - ربط المخاطر بالأهداف الاستراتيجية.
- كما يسهم النظام في رفع مستوى النضج المؤسسي وتعزيز التكامل مع الأنظمة الرقمية الأخرى في المجموعة.

4. استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

تحرص المجموعة على ضمان استمرارية عملياتها في مختلف الظروف، من خلال تطبيق منهجية متكاملة لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، بما يحد من آثار المخاطر المحتملة ويحافظ على استدامة الأداء.

أهداف استمرارية الأعمال	أبرز عناصر استمرارية الأعمال
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان استمرارية العمليات الحيوية . • تقليل الخسائر التشغيلية والمالية . • حماية الأصول والمعلومات . • تعزيز الجاهزية المؤسسية . • رفع كفاءة الاستجابة للطوارئ . 	<ul style="list-style-type: none"> • خطة استمرارية الأعمال (BCP) . • خطة التعافي من الكوارث (DRP) . • تحليل أثر الأعمال (BIA) . • إدارة الطوارئ والأزمات . • خطط النسخ الاحتياطي للبيانات . • استمرارية الخدمات التشغيلية .

5. دور لجنة المخاطر

تتولى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على منظومة إدارة المخاطر المؤسسية، بما يضمن فعاليتها وتكاملها مع الاستراتيجية العامة للمجموعة.

أهم مهام اللجنة

- اعتماد سياسات إدارة المخاطر .
- مراجعة سجل المخاطر المؤسسية .
- متابعة المخاطر الاستراتيجية .
- الإشراف على خطط استمرارية الأعمال .
- تقييم فعالية الضوابط الرقابية .
- رفع التقارير الدورية إلى مجلس الإدارة .
- تعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل المؤسسة .

07

الفصل السابع

الأمن السيبراني وحماية المعلومات



نحمي بياناتنا.. لنضمن ثقة مستدامة.

الأمن السيبراني وحماية المعلومات

1. استراتيجية الأمن السيبراني

أصبح الأمن السيبراني عنصراً أساسياً في حماية المؤسسات الحديثة وضمان استدامة عملياتها الرقمية، الأمر الذي دفع المجموعة إلى تعزيز استثماراتها وجهودها في هذا المجال. وتتبنى المجموعة نهجاً متكاملًا يركز على حماية المعلومات والأصول الرقمية والأنظمة التقنية من التهديدات السيبرانية، بما يدعم استمرارية الأعمال ويعزز الثقة لدى العملاء والشركاء وأصحاب المصلحة.

مركزات الاستراتيجية

- ✓ الحوكمة السيبرانية وإدارة المخاطر .
- ✓ حماية البنية التحتية الرقمية .
- ✓ إدارة الهوية والوصول .
- ✓ أمن الشبكات والتطبيقات .
- ✓ حماية البيانات والخصوصية .
- ✓ استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث .
- ✓ المراقبة والاستجابة للحوادث .
- ✓ التوعية والتدريب المستمر .

أهداف استراتيجية الأمن السيبراني

- ✓ حماية المعلومات والأصول الرقمية .
- ✓ ضمان سرية البيانات وسلامتها وتوافرها .
- ✓ تعزيز مرونة الأنظمة واستمرارية الأعمال .
- ✓ الامتثال للمعايير الوطنية والدولية .
- ✓ رفع مستوى الوعي بالأمن السيبراني .
- ✓ دعم التحول الرقمي الآمن .
- ✓ تعزيز ثقة العملاء والشركاء .

2. الامتثال للمعيار الوطني للأمن السيبراني

تحرص المجموعة على الامتثال للمعيار الوطني الأردني للأمن السيبراني الصادر عن المركز الوطني للأمن السيبراني، بما يعزز جاهزيتها في مواجهة التهديدات الرقمية ويضمن حماية معلوماتها وعملياتها. ويعكس هذا الالتزام حرص المجموعة على تطبيق أفضل الممارسات الوطنية والدولية، بما يرسخ بيئة رقمية آمنة ومستدامة.

مجالات الامتثال الرئيسية

- الحوكمة وإدارة المخاطر السيبرانية .
- حماية الأصول وإدارة الهوية والوصول .
- أمن الشبكات والأنظمة .
- أمن التطبيقات وقواعد البيانات .
- التشفير وحماية المعلومات .
- استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث .
- إدارة الحوادث السيبرانية .
- الوعي والتدريب السيبراني .

مؤشرات الامتثال 2025

المؤشر	الحالة لعام 2025
مستوى الامتثال للمعيار الوطني <small>يعكس مرحلة قياس النضج وخطة التحسين التدريجي.</small>	35%
مستوى الامتثال للمعايير العالمية (Nist)	61%
عدد الاختبارات الأمنية	7

3. حماية البيانات والأنظمة

تبنى المجموعة مجموعة متكاملة من الضوابط التقنية والإدارية لحماية البيانات والأنظمة من التهديدات السيبرانية، وضمان استمرارية العمليات الرقمية بكفاءة وموثوقية.

أهم التقنيات المستخدمة	أبرز ممارسات حماية المعلومات
✓ جدران الحماية (Firewalls).	✓ تطبيق سياسات أمن المعلومات.
✓ أنظمة كشف ومنع التسلل (IDS/IPS).	✓ استخدام أنظمة الحماية من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة.
✓ حلول مكافحة البرمجيات الخبيثة.	✓ إدارة الهوية والصلاحيات.
✓ أنظمة إدارة الهوية والوصول (IAM).	✓ تشفير البيانات الحساسة.
✓ حلول النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث.	✓ حماية مراكز البيانات والشبكات.
✓ أنظمة حماية البريد الإلكتروني.	✓ تنفيذ النسخ الاحتياطي الدوري.
✓ أنظمة إدارة معلومات وأحداث الأمن (SIEM).	✓ تحديث الأنظمة والتطبيقات بانتظام.
	✓ مراقبة الأنشطة الرقمية بشكل مستمر.

4. إدارة الحوادث السيبرانية

تعتمد المجموعة منهجية متكاملة لإدارة الحوادث السيبرانية، تهدف إلى اكتشاف التهديدات والاستجابة لها بكفاءة، بما يقلل من أثارها التشغيلية والمالية.

مؤشرات الحوادث السيبرانية 2025

المؤشر	القيمة لعام 2025
عدد الحوادث السيبرانية المسجلة	5
عدد التهديدات	2022
عدد ورشات التوعية السيبرانية	2

مراحل إدارة الحوادث السيبرانية

1. الاكتشاف والتحديد: رصد التهديدات وتحليلها.
2. الاحتواء والمعالجة: الحد من تأثير الحادث.
3. الاستجابة والتعافي: استعادة الأنظمة المتأثرة.
4. التوثيق والتحليل: استخلاص الدروس المستفادة.
5. التحسين المستمر: تعزيز الضوابط الوقائية.

آليات الاستجابة

- تشكيل فريق متخصص للاستجابة للحوادث.
- إعداد خطط استجابة معتمدة.
- التنسيق مع الجهات المختصة.
- إجراء اختبارات دورية للجاهزية.
- توثيق الحوادث وتحليلها.

مؤشرات نضج الأمن السيبراني 2025

المؤشر	القيمة لعام 2025
مستوى نضج الأمن السيبراني للموظفين	68%
نسبة الامتثال للضوابط السيبرانية	61%
عدد عمليات التدقيق السيبراني	7
نسبة الأنظمة المغطاة بحلول الحماية	100%
عدد التعاميم المتعلقة بالأمن السيبراني	43

5. مؤشرات نضج الأمن السيبراني

تسعى المجموعة إلى قياس وتطوير مستوى نضجها في مجال الأمن السيبراني، بما يعزز قدرتها على مواجهة المخاطر الرقمية وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

08

الفصل الثامن

إدارة رأس المال البشري



نستثمر في الإنسان.. نصنع مستقبلاً أفضل.

إدارة رأس المال البشري

1. الهيكل الوظيفي والكوادر البشرية

تدرك المجموعة أن نجاحها واستدامة نموها يرتبطان بشكل مباشر بكفاءة مواردها البشرية وقدرتها على استقطاب الكفاءات وتطويرها والمحافظة عليها. ولذلك تواصل الاستثمار في بناء بيئة عمل محفزة تدعم التطوير المهني والتميز المؤسسي، وتعزز ثقافة المشاركة والابتكار والانتماء الوظيفي بما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

أهداف إدارة الموارد البشرية

- استقطاب الكفاءات المؤهلة والحفاظ عليها.
- تعزيز ثقافة الابتكار والتميز المؤسسي.
- دعم التحول الرقمي وبناء القدرات المستقبلية.
- تحقيق بيئة عمل عادلة ومحفزة.
- تطوير القيادات الوظيفية.
- تعزيز الانتماء الوظيفي ورفع الإنتاجية.

مؤشرات الموارد البشرية لعام 2025



2. التدريب والتطوير وبناء القدرات

تولي المجموعة اهتماماً كبيراً بتطوير مهارات موظفيها، انطلاقاً من إيمانها بأن الاستثمار في الإنسان هو أساس النجاح والاستدامة. وتسعى إلى تمكين كوادرها من خلال برامج تدريبية متخصصة تواكب متطلبات التحول الرقمي وتدعم تحقيق الأهداف المؤسسية.

مجالات التدريب والتطوير

- المهارات القيادية والإدارية.
- التحول الرقمي وتقنية المعلومات.
- خدمة العملاء والتميز التشغيلي.
- إدارة المخاطر والحوكمة.
- الأمن السيبراني.
- الصحة والسلامة المهنية.
- الامتثال ومكافحة الفساد.

مؤشرات التدريب لعام 2025

القيمة	المؤشر
36	عدد البرامج التدريبية
578	عدد الموظفين المستفيدين
963	عدد ساعات التدريب
18	متوسط ساعات التدريب للفرد
%100	نسبة المشاركة في التدريب

3. الأداء الوظيفي

تعتمد المجموعة نظاماً متكاملًا لإدارة الأداء يهدف إلى رفع كفاءة الموظفين وتعزيز الإنتاجية وتحقيق التميز المؤسسي. ويستند هذا النظام إلى معايير موضوعية ومؤشرات أداء قابلة للقياس، بما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

أهداف نظام إدارة الأداء

- مواءمة أداء الموظفين مع الاستراتيجية المؤسسية.
- تعزيز ثقافة التميز والابتكار.
- تحفيز الموظفين وتحقيق العدالة الوظيفية.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- دعم التطوير المهني المستمر.

مؤشرات الأداء الوظيفي لعام 2025

المؤشر	القيمة
نسبة تقييم الأداء السنوي	73.5%
معدل دوران الموظفين	4,67

4. التمكين والمساواة وتكافؤ الفرص

تلتزم المجموعة بتعزيز مبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص، وتحرص على توفير بيئة عمل خالية من التمييز، بما ينسجم مع القوانين والتشريعات الوطنية وأفضل الممارسات الدولية.

مبادئ التمكين المؤسسي

- تكافؤ الفرص في التوظيف والترقية.
- تمكين المرأة وتعزيز مشاركتها في سوق العمل.
- احترام التنوع والشمول.
- توفير بيئة عمل قائمة على النزاهة والشفافية.
- تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

مؤشرات التمكين والمساواة لعام 2025

المؤشر	القيمة
نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة	18%
نسبة النساء في المناصب القيادية	5%
نسبة العمالة الوطنية	99%
نسبة المساواة في الأجور	100%
عدد المبادرات الداعمة للموظفين	5

5. الصحة والسلامة المهنية

تلتزم المجموعة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لموظفيها، من خلال تطبيق أعلى معايير السلامة المهنية والوقاية من المخاطر، بما يضمن حماية الموارد البشرية وتعزيز استمرارية الأعمال.

أبرز ممارسات الصحة والسلامة

- تطبيق سياسات الصحة والسلامة المهنية.
- إجراء الفحوصات الدورية وتقييم المخاطر.
- تنظيم برامج التوعية والتدريب.
- توفير معدات الوقاية الشخصية.
- الالتزام بمعايير الأمن والسلامة في مواقع العمل.
- الاستجابة الفورية للحوادث والطوارئ.

مؤشرات الصحة والسلامة لعام 2025

المؤشر	القيمة
عدد الحوادث المهنية	9
معدل تكرار الإصابات	0
عدد برامج التوعية	18
نسبة الالتزام بإجراءات السلامة	90%
عدد التدريبات على الطوارئ	18

09

الفصل التاسع

سلاسل التوريد وإدارة المشتريات



شراكات ذكية.. توريد مستدام.. قيمة مضافة.

سلاسل التوريد وإدارة المشتريات

1. استراتيجية المشتريات

تمثل سلاسل التوريد وإدارة المشتريات أحد العناصر الحيوية الداعمة لاستمرارية أعمال المجموعة وكفاءة عملياتها التشغيلية. ومن هذا المنطلق، تعمل المجموعة على تطوير منظومة متكاملة لإدارة الموردين والمخزون والعمليات اللوجستية وفق أسس تقوم على الكفاءة والشفافية والاستدامة، بما يضمن توفير المنتجات والخدمات بجودة عالية واستمرارية موثوقة.

وتركز المجموعة على تأمين احتياجاتها من السلع والخدمات بجودة عالية وأسعار تنافسية، مع الالتزام بالتشريعات الوطنية والمعايير الدولية، بما يسهم في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق قيمة مضافة مستدامة.

مركزات الاستراتيجية

- ✓ الحوكمة والامتثال المؤسسي .
- ✓ التنافسية والعدالة في اختيار الموردين .
- ✓ الكفاءة التشغيلية والاستدامة .
- ✓ إدارة المخاطر في سلاسل التوريد .
- ✓ التحول الرقمي في عمليات الشراء .
- ✓ الشراكات الاستراتيجية طويلة الأمد .

أهداف استراتيجية المشتريات

- ✓ ضمان استمرارية التوريد وتوافر المنتجات .
- ✓ تحقيق أفضل قيمة مقابل التكلفة .
- ✓ تعزيز الشفافية والنزاهة في عمليات الشراء .
- ✓ تنوع الموردين وتقليل المخاطر التشغيلية .
- ✓ دعم المنتجات الوطنية والموردين المحليين .
- ✓ تحسين كفاءة إدارة المخزون .
- ✓ تبني ممارسات التوريد المستدام .
- ✓ دعم التحول الرقمي في عمليات المشتريات .

2. إدارة الموردين

تحرص المجموعة على بناء علاقات استراتيجية مستدامة مع الموردين، بما يضمن توريد منتجات عالية الجودة تلبي تطلعات العملاء وتدعم استمرارية الأعمال.

من معايير اختيار الموردين

- الجودة والكفاءة .
- الالتزام بالموصفات والمعايير المعتمدة .
- القدرة على التوريد والاستمرارية .
- التنافسية في الأسعار .
- السمعة المهنية .
- الالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية .
- الامتثال للتشريعات والقوانين .

آليات إدارة الموردين

- تقييم الموردين بشكل دوري .

مؤشرات إدارة الموردين لعام 2025

المؤشر	القيمة
عدد الموردين المعتمدين	179
نسبة الموردين الدوليين	67%
عدد عمليات تقييم الموردين	100%
	لا يوجد

- اعتماد الموردين وفق إجراءات واضحة .
- إبرام عقود تضمن حقوق جميع الأطراف .
- مراقبة الأداء والجودة .
- تعزيز الشراكات طويلة الأمد .
- تطبيق مدونة سلوك الموردين .

3. المخزون الآمن واستمرارية التوريد

تلتزم المجموعة بتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المخزون لضمان توافر المنتجات واستمرارية العمليات التشغيلية دون انقطاع، خاصة في ظل التحديات العالمية المرتبطة بسلاسل التوريد.

أبرز ممارسات إدارة المخزون

- تحديد مستويات المخزون الآمن للسلع الاستراتيجية .
- استخدام أنظمة إلكترونية متقدمة لإدارة المستودعات .
- مراقبة حركة المخزون وتحليل الطلب .
- تحسين دقة التنبؤ بالمبيعات .
- تقليل الفاقد والهدر .
- ضمان سلامة تخزين المنتجات .

أهداف إدارة المخزون

- تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية .
- تقليل مخاطر نقص التوريد .
- تحقيق التوازن بين العرض والطلب .
- خفض التكاليف التشغيلية .
- تحسين رضا العملاء .

4. الامتثال والرقابة على الموردين

تلتزم المجموعة بتطبيق أعلى معايير النزاهة والشفافية في إدارة المشتريات، من خلال الالتزام بالأنظمة والتشريعات النافذة وتعزيز منظومة الرقابة الداخلية.

أبرز ممارسات الامتثال

- تطبيق سياسات وإجراءات المشتريات المعتمدة .
- الالتزام بالقوانين والتشريعات المحلية .
- تعزيز مبادئ النزاهة ومكافحة الفساد .
- ضمان تكافؤ الفرص في عمليات الشراء .
- إجراء التدقيقات الدورية على الموردين .
- إدارة المخاطر المرتبطة بسلاسل التوريد .

الجهات الرقابية ذات العلاقة

- دائرة الجمارك الأردنية .

مؤشرات المخزون الآمن لعام 2025

المؤشر	القيمة
معدل دوران المخزون	3.92
نسبة توافر المنتجات	95%
عدد حالات نفاد المخزون	لا توجد حالات مسجلة
نسبة الفاقد والتلف	0.001%
مدة الاحتفاظ بالمخزون	5-6 شهور

مؤشرات امتثال الموردين لعام 2025

المؤشر	القيمة
عدد عمليات التدقيق على الموردين	2
عدد حالات عدم الامتثال	لا يوجد
نسبة الالتزام بسياسات المشتريات	100%
عدد الشكاوى المتعلقة بالموردين	لا يوجد

- وزارة المالية .
- دائرة مراقبة الشركات .
- هيئة الأوراق المالية .
- الجهات الحكومية والتنظيمية ذات العلاقة .

5. كفاءة العمليات اللوجستية

تسعى مجموعة الأسواق الحرة الأردنية إلى تطوير منظومة لوجستية متكاملة تدعم استمرارية الأعمال وترفع كفاءة سلاسل التوريد، بما يعزز قدرتها على تلبية احتياجات الأسواق الحرة بكفاءة ومرونة.

أبرز ممارسات العمليات اللوجستية

- تطوير البنية التحتية للمستودعات .
- تحسين عمليات النقل والتوزيع .
- تطبيق أنظمة إدارة المستودعات .
- تعزيز الرقمنة في تتبع الشحنات .
- تحسين كفاءة التخزين والمناولة .
- تقليل زمن التوريد .
- رفع مستوى جودة الخدمات اللوجستية .

مؤشرات الأداء اللوجستي لعام 2025

المؤشر	القيمة
متوسط زمن التوريد	2-3 شهور
نسبة دقة التسليم	95%
عدد الشحنات السنوية	أكثر من 100

10

الفصل العاشر

تجربة العملاء وجودة الخدمات



نضع العميل في قلب كل قرار.. لنقدم تجربة استثنائية.

تجربة العملاء وجودة الخدمات

1. استراتيجية تحسين تجربة العملاء

تحرص المجموعة على وضع العميل في مركز اهتمامها باعتباره أحد أهم عناصر النجاح والاستدامة في أعمالها. ولذلك تواصل تطوير خدماتها وبيئة التسوق التي توفرها لعملائها من المسافرين والزوار، مع التركيز على رفع مستويات الرضا وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الابتكار في مختلف نقاط التواصل والتفاعل مع العملاء.

أهداف الاستراتيجية

- تعزيز رضا العملاء وولائهم .
- تحسين جودة الخدمات المقدمة في الأسواق الحرة .
- تطوير بيئة تسوق عصرية ومريحة .
- تنوع المنتجات بما يلبي احتياجات مختلف الشرائح .
- تعزيز التحول الرقمي في خدمات البيع والتواصل .
- دعم الاستدامة من خلال تقديم منتجات مسؤولة وصديقة للبيئة .
- ترسيخ صورة مؤسسية إيجابية للمجموعة .

2. مستوى رضا المتعاملين

تحرص المجموعة على قياس مستوى رضا العملاء بشكل دوري بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءة الأداء التشغيلي. ويتم ذلك من خلال أدوات تقييم متعددة تتيح التعرف على توقعات العملاء واحتياجاتهم والعمل على تلبيتها.

آليات قياس رضا العملاء

- استبيانات رضا العملاء .
- تحليل الملاحظات والشكاوى .
- متابعة تقييمات العملاء .
- قياس جودة الخدمة داخل الأسواق .
- قنوات التواصل الرقمية .
- تحليل سلوك العملاء وبيانات المبيعات .

مؤشرات رضا العملاء لعام 2025

المؤشر	القيمة
نسبة رضا العملاء	88%
عدد استبيانات رضا العملاء	6
عدد الشكاوى المستلمة	12
نسبة معالجة الشكاوى	100%
متوسط زمن الاستجابة	24 ساعة
معدل الاحتفاظ بالعملاء	99%

3. تطوير بيئة التسوق

تسعى مجموعة الأسواق الحرة الأردنية إلى توفير بيئة تسوق متطورة تواكب أفضل المعايير العالمية، بما يضمن تقديم تجربة تسوق مريحة وآمنة تلي تطلعات العملاء.

أبرز مبادرات تطوير بيئة التسوق

- تحديث تصميم الأسواق الحرة .
- تحسين العرض البصري للمنتجات .

- توفير مرافق خدمية متكاملة .
- تعزيز الإضاءة واللافتات الإرشادية .
- تطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية .
- دعم الاستدامة من خلال استخدام حلول صديقة للبيئة .
- توفير بيئة تسوق مريحة لذوي الإعاقة .

أهداف تطوير بيئة التسوق

- تحسين تجربة العملاء .
- تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية .
- زيادة المبيعات .
- تعزيز الهوية المؤسسية .
- تحقيق رضا العملاء .

4. قنوات التواصل وخدمة العملاء

تعتمد المجموعة منظومة متكاملة للتواصل مع العملاء، بما يعزز الشفافية وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم وملاحظاتهم.

قنوات التواصل المعتمدة

- مكاتب خدمة العملاء في الأسواق الحرة .
- الموقع الإلكتروني الرسمي .
- البريد الإلكتروني المؤسسي .
- وسائل التواصل الاجتماعي .
- مركز الاتصال .
- صناديق الاقتراحات والشكاوى .

مؤشرات خدمة العملاء لعام 2025

القيمة	المؤشر
103	عدد طلبات خدمة العملاء
%90	نسبة الاستجابة خلال الوقت المحدد
24 ساعة	متوسط زمن معالجة الشكاوى
%90	نسبة رضا العملاء عن الخدمة

أهداف خدمة العملاء

- الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء .
- تعزيز الثقة والولاء .
- تحسين جودة الخدمات .
- دعم التحول الرقمي .
- تعزيز الصورة المؤسسية .

5. الابتكار في الخدمات

تلتزم المجموعة بتبني الابتكار كركيزة أساسية لتعزيز تجربة العملاء وتحقيق التميز المؤسسي، من خلال توظيف أحدث التقنيات الرقمية في تقديم خدماتها.

أبرز مجالات الابتكار

- تطبيق أنظمة نقاط البيع الذكية .
- استخدام التحليلات الرقمية لفهم سلوك العملاء .

- تطوير حلول الدفع الإلكتروني .
- أتمتة العمليات داخل الأسواق الحرة .
- تعزيز التجارة الرقمية والتسويق الإلكتروني .
- تطبيق مبادرات الاستدامة في العمليات التشغيلية .

أثر الابتكار على تجربة العملاء

- تحسين سرعة وجودة الخدمة .
- تسهيل عمليات الشراء .
- تعزيز رضا العملاء .
- رفع الكفاءة التشغيلية .
- دعم التحول الرقمي والاستدامة المؤسسية .

11

الفصل الحادي عشر

المشاريع الاستراتيجية والتوسعية



نُبنى اليوم.. لنصنع فرص الغد.

المشاريع الاستراتيجية والتوسعية

1. المشاريع المنفذة خلال عام 2025

تواصل المجموعة تنفيذ مجموعة من المبادرات والمشاريع الاستراتيجية التي تهدف إلى دعم نموها المستقبلي وتعزيز قدرتها التنافسية في قطاع الأسواق الحرة. وتشكل هذه المشاريع جزءاً من رؤية طويلة الأمد تستهدف توسيع نطاق الأعمال وتحسين البنية التحتية التشغيلية وتطوير الخدمات المقدمة بما ينسجم مع تطلعات المجموعة وخططها المستقبلية.

أبرز المشاريع المنفذة خلال عام 2025

- تطوير وتحديث الأسواق الحرة القائمة .
- تنفيذ مبادرات التحول الرقمي والأنظمة الذكية .
- تعزيز البنية التحتية التكنولوجية .
- تحسين بيئة التسوق ورفع جودة الخدمات .
- تطبيق مبادرات الاستدامة البيئية .
- تطوير المستودعات وسلاسل التوريد .
- تحديث أنظمة نقاط البيع والأنظمة التشغيلية .
- تعزيز كفاءة استخدام الطاقة في مواقع المجموعة .

الأثر الاستراتيجي للمشاريع

- رفع الكفاءة التشغيلية .
- زيادة الإيرادات وتحسين الربحية .
- تعزيز رضا العملاء .
- دعم التحول الرقمي والابتكار .
- تحقيق الاستدامة البيئية .
- تعزيز التنافسية في الأسواق المحلية والإقليمية .

2. مشروع السوق الحرة في إقليم البترا

يمثل مشروع إنشاء سوق حرة في إقليم البترا أحد أبرز المشاريع الاستراتيجية للمجموعة، حيث يهدف إلى استقطاب السياح والزوار وتعزيز إيرادات الشركة، إضافة إلى دعم الاقتصاد الوطني وتنشيط القطاع السياحي في المملكة الأردنية الهاشمية.

أهداف المشروع

- توسيع نطاق أعمال المجموعة في المواقع السياحية .
- استقطاب السياح الدوليين وتعزيز تجربة الزوار .
- دعم الاقتصاد المحلي في إقليم البترا .
- زيادة الإيرادات وتنوع مصادر الدخل .
- تعزيز مكانة الأردن كمقصد سياحي عالمي .

الأثر الاقتصادي والاجتماعي للمشروع

- خلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة .
- دعم المجتمعات المحلية .
- تحفيز الحركة السياحية .
- تعزيز الاستثمارات الوطنية .
- دعم المنتجات المحلية وتسويقها .

بيانات المشروع

البيان	التفاصيل
اسم المشروع	السوق الحرة في إقليم البترا
الموقع	محافظة معان – إقليم البترا
نوع المشروع	استثماري تجاري
الهدف	دعم السياحة وتعزيز الإيرادات
الحالة	قيد التنفيذ
الأثر المتوقع	اقتصادي وسياحي وتنموي

3. تحديث وتطوير الأسواق الحالية

تسعى المجموعة باستمرار إلى تطوير أسواقها الحرة الحالية لضمان تقديم خدمات متميزة تلي تطلعات العملاء، وذلك من خلال تنفيذ مشاريع تحديث شاملة تعزز كفاءة العمليات التشغيلية وترفع جودة الخدمات.

أبرز مبادرات التطوير

- تحديث التصميم الداخلي للأسواق الحرة .
- تحسين أنظمة العرض والتسويق .
- تطوير أنظمة نقاط البيع .
- تعزيز أنظمة الأمن والسلامة .
- تطبيق الحلول الرقمية الحديثة .
- تحسين البنية التحتية والخدمات اللوجستية .
- رفع كفاءة استخدام الطاقة .

نتائج التطوير

- تحسين تجربة العملاء .
- زيادة المبيعات .
- رفع كفاءة التشغيل .
- تعزيز الهوية المؤسسية .
- تحقيق الاستدامة التشغيلية .

4. الخطط التوسعية المستقبلية

تسعى مجموعة الأسواق الحرة الأردنية إلى تنفيذ خطط توسعية طموحة تهدف إلى تعزيز حضورها محليا وإقليميا، بما يساهم في تحقيق النمو المستدام وتنويع مصادر الدخل.

أبرز التوجهات المستقبلية

- التوسع في إنشاء أسواق حرة جديدة داخل المملكة .
- تطوير الأسواق القائمة في المعابر الحدودية .
- استكشاف فرص استثمارية في الأسواق الإقليمية والدولية .
- تعزيز الاستثمارات في المجمعات التجارية .
- التوسع في المشاريع الرقمية والتقنيات الذكية .
- دعم الشراكات الاستراتيجية مع الجهات الحكومية والخاصة .
- الاستثمار في الطاقة المتجددة والاستدامة البيئية .

أهداف الخطط التوسعية

- زيادة الحصة السوقية .
- تنوع مصادر الإيرادات .
- تعزيز القدرة التنافسية .
- دعم الاقتصاد الوطني .
- تحقيق قيمة مستدامة للمساهمين .

5. الشراكات الاستراتيجية

تحرص المجموعة على بناء شراكات استراتيجية فعالة مع الجهات الحكومية والمؤسسات المحلية والدولية، بما يعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتوسيع نطاق أعمالها.

أبرز مجالات الشراكات

- التعاون مع الجهات الحكومية والتنظيمية .
- الشراكات مع العلامات التجارية العالمية .
- التعاون مع شركات إدارة وتشغيل الأسواق الحرة .
- الشراكات مع الموردين المحليين والدوليين .
- التعاون مع المؤسسات الأكاديمية والمجتمعية .
- الشراكات في مجالات التحول الرقمي والاستدامة .

أثر الشراكات الاستراتيجية

- تعزيز النمو الاقتصادي .
- نقل المعرفة والخبرات .
- دعم الابتكار المؤسسي .
- تحسين جودة الخدمات .
- توسيع نطاق الأعمال .
- تعزيز الاستثمارات المستدامة .

12

الفصل الثاني عشر

الاستدامة والمسؤولية المجتمعية



نلتزم اليوم.. نصنع أثراً يدوم للأجيال القادمة.

الاستدامة والمسؤولية المجتمعية



الاستدامة البيئية

تولي مجموعة الأسواق الحرة الأردنية اهتماما كبيرا بحماية البيئة من خلال تبني ممارسات مسؤولة تساهم في تقليل الأثر البيئي وتعزيز كفاءة استخدام الموارد. وتأتي الاستدامة البيئية كأحد المرتكزات الرئيسية لاستراتيجية الاستدامة في المجموعة، من خلال ترشيد استهلاك الموارد، وتقليل الأثر البيئي، ودعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد والطاقة. كما تسعى المجموعة إلى دمج مبادئ الاستدامة في عملياتها التشغيلية، ودعم الابتكار والتحول الرقمي المستدام، بما يساهم في تقليل الاعتماد على الورق من خلال الأرشفة الإلكترونية وأتمتة العمليات، ويعزز كفاءة الأداء المؤسسي.

الأثر البيئي

تبني ممارسات تقلل
الأثر البيئي

تقليل الورق

الأرشفة الإلكترونية
والتحول الرقمي

الاقتصاد الأخضر

دعم التحول نحو
الاقتصاد الأخضر

كفاءة الموارد

ترشيد استهلاك
الموارد والطاقة

المبادرات البيئية والاستدامة التشغيلية

- دعم الأرشفة الإلكترونية وتقليل الاعتماد على الورق .
- تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية .
- دعم التحول الرقمي المستدام .
- رفع كفاءة استخدام الموارد .
- تعزيز الوعي بالممارسات البيئية المسؤولة .
- دعم الاستدامة المؤسسية ضمن بيئة العمل

تعمل مجموعة الأسواق الحرة الأردنية على تعزيز ممارسات الاستدامة البيئية ضمن عملياتها التشغيلية من خلال تبني مبادرات تساهم في رفع كفاءة استخدام الموارد وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، بما يدعم تحقيق الاستدامة المؤسسية على المدى الطويل.

وفي إطار توجهاتها نحو التحول الرقمي المستدام، تواصل المجموعة تطوير بيئة عمل رقمية تعتمد على الأرشفة الإلكترونية وأتمتة الإجراءات، بما يساهم في تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتسريع العمليات التشغيلية.

كما تحرص المجموعة على تعزيز ثقافة الوعي البيئي داخل بيئة العمل من خلال دعم الممارسات التشغيلية المسؤولة، وتشجيع الاستخدام الأمثل للموارد، وتبني مبادرات تدعم الكفاءة التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

وتنسجم هذه الجهود مع توجهات المجموعة نحو دعم مبادئ الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ESG، وتعزيز قدرتها على بناء نموذج تشغيلي أكثر كفاءة واستدامة.

“نؤمن المجموعة بأن التحول الرقمي والاستدامة التشغيلية يشكلان ركيزة أساسية لبناء نموذج أعمال أكثر كفاءة واستدامة”.

جدول المؤشرات البيئية والممارسات التشغيلية

المجال	المبادرة / الممارسة	الأثر المؤسسي
التحول الرقمي	دعم الأرشفة الإلكترونية	تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية
كفاءة التشغيل	أتمتة العمليات التشغيلية	رفع كفاءة الإجراءات وتحسين سرعة الإنجاز
كفاءة الموارد	تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد	دعم كفاءة التشغيل والاستدامة المؤسسية
الاستدامة التشغيلية	دمج مفاهيم الاستدامة ضمن العمليات	تعزيز استدامة الأعمال على المدى الطويل
التوعية البيئية	تعزيز ثقافة الممارسات البيئية المسؤولة	رفع الوعي البيئي داخل بيئة العمل
الحوكمة البيئية	دعم توجهات ESG والاستدامة المؤسسية	تعزيز التكامل بين الاستدامة والحوكمة المؤسسية

1. استراتيجية الاستدامة

تلتزم مجموعة الأسواق الحرة الأردنية بتبني نهج متكامل للاستدامة يوازن بين النمو الاقتصادي والمسؤولية الاجتماعية وحماية البيئة، بما يعزز قدرتها على تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأجل. وترتكز استراتيجية الاستدامة في المجموعة على دمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ضمن استراتيجيتها المؤسسية، بما ينسجم مع أفضل الممارسات الدولية ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. وتسعى المجموعة إلى ترسيخ ثقافة الاستدامة في جميع عملياتها، بما يسهم في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز الشفافية وتحقيق التنمية الشاملة.

مرتكزات استراتيجية الاستدامة

- الاستدامة الاقتصادية: تحقيق نمو مستدام وتعزيز القيمة المضافة للاقتصاد الوطني.
- الاستدامة البيئية: ترشيد استهلاك الموارد وتقليل الأثر البيئي.
- الاستدامة الاجتماعية: دعم المجتمع المحلي والاستثمار في رأس المال البشري.
- الاستدامة المؤسسية: تعزيز الحوكمة والشفافية والامتثال.

أهداف الاستدامة

- دمج مبادئ الاستدامة في العمليات التشغيلية.
 - دعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر.
 - تعزيز كفاءة استخدام الموارد والطاقة.
 - تمكين المجتمعات المحلية.
 - تعزيز الشراكات الاستراتيجية.
 - تحقيق التوافق مع أهداف التنمية المستدامة.
 - دعم الابتكار والتحول الرقمي المستدام.
- وقد تم إعداد التقرير وفق أفضل الممارسات العالمية، بما يعكس التزام المجموعة بتطبيق معايير الاستدامة وتعزيز الشفافية في الإفصاح.

2. المبادرات البيئية والاجتماعية

أولاً: المبادرات البيئية

تولي المجموعة اهتماماً كبيراً بحماية البيئة من خلال تبني ممارسات مسؤولة تساهم في تقليل الأثر البيئي وتعزيز كفاءة استخدام الموارد.

أبرز المبادرات البيئية

- التوسع في استخدام الطاقة المتجددة في مواقع المجموعة .
- ترشيد استهلاك الطاقة والمياه .
- تقليل استخدام الورق والتحول نحو الأرشفة الإلكترونية .
- تعزيز ممارسات إعادة التدوير .
- دعم مبادرات التشجير وزيادة المساحات الخضراء .
- استخدام مواد صديقة للبيئة في العمليات التشغيلية .
- نشر الوعي البيئي بين الموظفين وأصحاب المصلحة .

المسؤولية المجتمعية والأثر المجتمعي

أبرز المبادرات المجتمعية

- دعم المؤسسات الخيرية والجمعيات الإنسانية .
- تقديم المساعدات للفئات الأقل حظاً .
- دعم قطاع التعليم والمنح الدراسية .
- تمكين الشباب والمرأة .
- دعم المبادرات الوطنية .
- تنفيذ برامج تطوعية للموظفين .
- تعزيز الشراكات مع المؤسسات الحكومية

تؤمن مجموعة الأسواق الحرة الأردنية بأهمية دورها المجتمعي كشريك فاعل في دعم التنمية المستدامة، وتسعى إلى تعزيز مساهمتها المجتمعية من خلال دعم المبادرات والبرامج التي تساهم في خدمة المجتمع المحلي وتعزيز المسؤولية المؤسسية. وتحرص المجموعة على بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع مختلف فئات المجتمع، من خلال دعم المبادرات الاجتماعية والإنسانية، والمشاركة في الأنشطة الوطنية، والمساهمة في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية بما ينسجم مع قيم المجموعة وتوجهاتها المؤسسية.

كما تواصل المجموعة دعم ثقافة المسؤولية المجتمعية باعتبارها

جزءاً من منظومة الاستدامة المؤسسية، وبما يعزز التكامل بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي والحوكمة المؤسسية

المبادرات الوطنية

دعم البرامج
والمبادرات الوطنية

الشراكات المجتمعية

تعزيز التعاون مع
المؤسسات المجتمعية

التعليم والتمكين

دعم التعليم وتمكين
الشباب والمرأة

دعم المجتمع المحلي

دعم المبادرات
المجتمعية والإنسانية

الأثر المجتمعي

ساهمت المبادرات البيئية والاجتماعية التي نفذتها المجموعة في تحقيق أثر إيجابي ومستدام داخل المجتمع، من خلال دعم المبادرات التنموية وتعزيز الشراكة المجتمعية وترسيخ ثقافة المسؤولية المؤسسية والاستدامة.

القيمة	المؤشر	المجال
101,357,129	إجمالي الإيرادات	دعم الاقتصاد الوطني
10,420,793	صافي الربح بعد الضريبة	التنمية الاقتصادية
693	عدد الموظفين	دعم سوق العمل
12,780,798	عدد المسافرين	خدمة المسافرين
20	عدد الأسواق العاملة	الانتشار التشغيلي
88%	معدل رضا العملاء	تجربة العملاء

ثانياً: المبادرات الاجتماعية

تسهم مجموعة الأسواق الحرة الأردنية في دعم المجتمع المحلي من خلال تنفيذ مبادرات تنموية وإنسانية تعكس التزامها بالمسؤولية المجتمعية.

أبرز المبادرات الاجتماعية

- دعم المؤسسات الخيرية والجمعيات الإنسانية .
 - تقديم المساعدات للفئات الأقل حظاً .
 - دعم قطاع التعليم والمنح الدراسية .
 - تمكين الشباب والمرأة .
 - دعم المبادرات الوطنية .
 - تعزيز الشراكات مع المؤسسات الحكومية والمجتمعية .
 - تنفيذ برامج تطوعية للموظفين .
- وقد نفذت المجموعة العديد من المبادرات البيئية والاجتماعية التي أسهمت في تحقيق أثر إيجابي ومستدام في المجتمع .

3. المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني

تؤدي مجموعة الأسواق الحرة الأردنية دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني من خلال أنشطتها التجارية والاستثمارية، بما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز مكانة المملكة كمركز تجاري وسياحي إقليمي.

أبرز مجالات المساهمة الاقتصادية

- توفير فرص العمل المباشرة وغير المباشرة .
- دعم المنتجات الوطنية وتسويقها في الأسواق الحرة .
- تعزيز إيرادات الخزينة العامة .
- دعم قطاعي السياحة والتجارة .
- تحفيز الاستثمار المحلي والأجنبي .
- إقامة شراكات استراتيجية مع القطاعين العام والخاص .
- دعم سلاسل التوريد المحلية .

4. المسؤولية المجتمعية

تؤمن المجموعة بأن نجاحها يرتبط ارتباطاً وثيقاً بخدمة المجتمع وتعزيز رفاهيته، ولذلك تحرص على تنفيذ برامج ومبادرات مجتمعية مستدامة تسهم في تحقيق التنمية الشاملة.

مجالات المسؤولية المجتمعية

- التعليم: دعم الطلبة والمؤسسات التعليمية.
- الصحة: دعم المبادرات الصحية والإنسانية.
- البيئة: المشاركة في المبادرات البيئية الوطنية.
- التنمية الاجتماعية: دعم الفئات الأقل حظاً.
- العمل التطوعي: تشجيع مشاركة الموظفين في خدمة المجتمع.
- الرياضة والثقافة: رعاية الفعاليات الوطنية.

أهداف المسؤولية المجتمعية

- تعزيز التنمية المستدامة.
- دعم الفئات المحتاجة.
- ترسيخ ثقافة التكافل الاجتماعي.
- بناء علاقات إيجابية مع المجتمع.
- تعزيز السمعة المؤسسية للمجموعة.

1. أبرز الإنجازات المؤسسية

شهد عام 2025 تحقيق العديد من الإنجازات النوعية التي عززت مكانة المجموعة على المستويين المحلي والإقليمي.

أبرز الإنجازات

- تحقيق نمو في الأداء المالي والتشغيلي.
- تطوير الأسواق الحرة وتحسين جودة الخدمات.
- تنفيذ مشاريع التحول الرقمي.
- تعزيز منظومة الأمن السيبراني.
- تطوير أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية.
- دعم مبادرات الاستدامة والمسؤولية المجتمعية.
- الاستثمار في رأس المال البشري.
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية.
- التوسع في المشاريع الاستثمارية.
- تحسين تجربة العملاء.

13

الفصل الثالث عشر

النظرة المستقبلية لعام 2026



نخطط اليوم.. لنصنع غداً أكثر استدامة وازدهاراً.

النظرة المستقبلية لعام 2026

1. التوجهات الاستراتيجية المستقبلية

تتطلع مجموعة الأسواق الحرة الأردنية إلى عام 2026 برؤية طموحة تستند إلى الابتكار والاستدامة والتميز المؤسسي، بما يعزز مكانتها كمؤسسة رائدة في قطاع الأسواق الحرة. وتركز المجموعة على تحقيق نمو مستدام من خلال تطوير أعمالها، وتعزيز كفاءتها التشغيلية، وتبني أحدث التقنيات الرقمية. وتستند هذه التوجهات إلى استراتيجية شاملة تتماشى مع رؤية المملكة الأردنية الهاشمية والتوجهات الاقتصادية الوطنية، بما يساهم في دعم التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية الاقتصادية.

أبرز التوجهات الاستراتيجية

- تعزيز التحول الرقمي وتبني التقنيات الذكية.
- تحقيق النمو المستدام وزيادة الربحية.
- تطوير الأسواق الحرة وتحسين تجربة العملاء.
- التوسع في المشاريع الاستثمارية محلياً وإقليمياً.
- تعزيز منظومة الحوكمة وإدارة المخاطر.
- دعم الاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية.
- الاستثمار في رأس المال البشري وتنمية الكفاءات الوطنية.
- تعزيز الأمن السيبراني وحماية المعلومات.
- تنويع مصادر الدخل وزيادة العوائد الاستثمارية.
- دعم المنتجات الوطنية وتعزيز سلاسل التوريد المحلية.

2. فرص النمو والتوسع

تسعى المجموعة إلى اغتنام الفرص الاستثمارية المتاحة لتعزيز حضورها في قطاع تجارة التجزئة المعفاة من الرسوم الجمركية، بما يساهم في تحقيق النمو المستدام وتعزيز قدرتها التنافسية.

أبرز فرص النمو

- إنشاء أسواق حرة جديدة في مواقع استراتيجية داخل المملكة.
- تنفيذ مشروع السوق الحرة في إقليم البترا.
- تطوير الأسواق الحرة في المعابر الحدودية.
- توسيع الاستثمارات في المجمعات التجارية.
- استكشاف فرص استثمارية في الأسواق الإقليمية والدولية.
- تعزيز الشراكات مع العلامات التجارية العالمية.
- توسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة.
- تطوير الخدمات الرقمية والتجارة الإلكترونية.

الأثر المتوقع لفرص النمو

- زيادة الإيرادات وتنويع مصادر الدخل.
- تعزيز مكانة المجموعة في الأسواق المحلية والإقليمية.

- دعم الاقتصاد الوطني وتنشيط الحركة السياحية .
- خلق فرص عمل جديدة .
- تحقيق قيمة مضافة مستدامة لأصحاب المصلحة .

3. مبادرات التحول الرقمي

يشكّل التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسية في استراتيجية المجموعة للأعوام القادمة، حيث تسعى إلى تطوير بنيتها التحتية الرقمية وتبني أحدث الحلول التكنولوجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات.

أبرز مبادرات التحول الرقمي لعام 2026

- تطوير الأنظمة المؤسسية المتكاملة .
- أتمتة العمليات التشغيلية والإدارية .
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات .
- تعزيز أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية .
- تطوير حلول الدفع الإلكتروني .
- تحديث أنظمة نقاط البيع الذكية .
- إنشاء لوحات معلومات رقمية لدعم اتخاذ القرار .
- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات .
- التحول نحو الأرشفة الإلكترونية وتقليل استخدام الورق .
- تبني الحوسبة السحابية والخدمات الرقمية المتقدمة .

النتائج المتوقعة

- رفع كفاءة الأداء المؤسسي .
- تحسين تجربة العملاء .
- دعم الابتكار المؤسسي .
- تعزيز الشفافية والحوكمة .
- تحقيق الاستدامة البيئية والتشغيلية .

4. خطط الابتكار والتطوير

تحرص مجموعة الأسواق الحرة الأردنية على ترسيخ ثقافة الابتكار باعتبارها محركاً رئيسياً للنمو المستدام والتميز المؤسسي، من خلال تطوير منتجاتها وخدماتها وتبني حلول مبتكرة تواكب التطورات العالمية.

أبرز مجالات الابتكار

- تطوير بيئة التسوق الذكية .
- إدخال تقنيات حديثة في إدارة العمليات .
- تعزيز تجربة العملاء الرقمية .
- دعم الابتكار في سلاسل التوريد .
- تطوير المنتجات والخدمات المقدمة .
- تعزيز الاستدامة البيئية من خلال التقنيات الخضراء .

- تشجيع الإبداع والمبادرات المؤسسية .
- آليات دعم الابتكار

- الاستثمار في البحث والتطوير .
- بناء شراكات مع المؤسسات التكنولوجية .
- تمكين الكفاءات الوطنية .
- تنظيم برامج تدريبية متخصصة .
- تحفيز الأفكار الإبداعية للموظفين .
- تبني أفضل الممارسات العالمية .

14

الفصل الرابع عشر

الملاحق والمؤشرات المرجعية (GRI | SDGs | ESG)



بيانات موثوقة.. ومعايير عالمية.. لشفافية متكاملة.

الملحق رقم (1) : فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 2021) .

أفصحت شركة الأسواق الحرة الأردنية وفقا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) عن الفترة من 1 كانون الثاني 2025 إلى 31 كانون الأول 2025.

الإفصاحات الأساسية - معيار GRI 2

GRI2	عنوان الإفصاح	رقم الصفحة	حالة الإفصاح / مبرر عدم الإفصاح
GRI 2-1	التفاصيل التنظيمية	12-14	تم الإفصاح
GRI 2-2	الكيانات المشمولة في تقرير الاستدامة	6-7	تم الإفصاح
GRI 2-3	فترة التقرير ودورية إعداد التقارير ونقطة الاتصال	6	تم الإفصاح جزئيا - وردت فترة التقرير دون نقطة اتصال واضحة
GRI 2-4	إعادة صياغة المعلومات	—	لم تطرأ إعادة صياغة جوهرية للمعلومات خلال فترة التقرير، وسيتم الإفصاح عند الحاجة مستقبلاً.
GRI 2-5	التحقق الخارجي	6	تم الإفصاح جزئيا - وردت الإشارة إلى مراجعة داخلية دون تحقق خارجي
GRI 2-6	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	14 42-44	تم الإفصاح
GRI 2-7	الموظفون	39-40	تم الإفصاح
GRI 2-8	العمال غير الموظفين	—	يجري العمل على تطوير آلية لحصر هذه الفئة والإفصاح عنها في التقارير القادمة عند اكتمال البيانات.
GRI 2-9	هيكل الحوكمة وتكوينه	25-28	تم الإفصاح
GRI 2-10	ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	25-28	تم الإفصاح جزئيا - ورد هيكل الحوكمة واللجان دون تفصيل آلية الترشيح والاختيار
GRI 2-11	رئيس أعلى هيئة حوكمة	25-28	تم الإفصاح جزئيا
GRI 2-12	دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	25-28 33-34	تم الإفصاح
GRI 2-13	تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	25-28 33-34	تم الإفصاح
GRI 2-14	دور أعلى هيئة حوكمة في تقارير الاستدامة	6 25-28	تم الإفصاح جزئيا
GRI 2-15	تضارب المصالح	—	يجري العمل على تطوير آلية الإفصاح عن حالات تضارب المصالح بما يتوافق مع أفضل ممارسات الحوكمة، وسيتم تضمينها مستقبلاً.
GRI 2-16	الإبلاغ عن الشواغل الحرجة	27-28 33-34	تم الإفصاح جزئيا
GRI 2-17	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	—	يجري العمل على تطوير آليات تقييم وتعزيز المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة، وسيتم الإفصاح عن نتائجها في التقارير القادمة.

GRI 2-18	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	—	سيتم استكمال منهجية تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة والإفصاح عن نتائجها في التقارير القادمة.
GRI 2-19	سياسات المكافآت	26	تم الإفصاح جزئياً - وردت لجنة الترشيحات والمكافآت دون تفصيل سياسة المكافآت
GRI 2-20	عملية تحديد المكافآت	—	يجري العمل على توثيق آلية تحديد المكافآت والإفصاح عنها بصورة أكثر شمولاً في التقارير القادمة.
GRI 2-21	نسبة إجمالي التعويض السنوي	—	سيتم تطوير آلية احتساب والإفصاح عن هذا المؤشر وفق متطلبات معايير GRI في التقارير القادمة.
GRI 2-22	بيان بشأن استراتيجية التنمية المستدامة	4-5	تم الإفصاح
GRI 2-23	الالتزامات المتعلقة بالسياسات	27	تم الإفصاح جزئياً
GRI 2-24	دمج الالتزامات المتعلقة بالسياسات	27	تم الإفصاح جزئياً
GRI 2-25	عمليات معالجة التأثيرات السلبية	—	سيتم تطوير آلية توثيق والإفصاح عن إجراءات معالجة التأثيرات السلبية ضمن التقارير القادمة.
GRI 2-26	آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	46-47	تم الإفصاح جزئياً - وردت قنوات خدمة العملاء والشكاوى
GRI 2-27	الامتثال للقوانين واللوائح	27-28	تم الإفصاح جزئياً
GRI 2-28	العضوية في الجمعيات	—	سيتم استكمال حصر العضويات المؤسسية ذات العلاقة والإفصاح عنها في التقارير القادمة.
GRI 2-29	نهج إشراك أصحاب المصلحة	8-9	تم الإفصاح
GRI 2-30	اتفاقيات المفاوضة الجماعية	—	لا تنطبق متطلبات هذا الإفصاح بصورة كاملة في التقرير الحالي، وسيتم مراجعة نطاق الإفصاح مستقبلاً عند الحاجة.

الإفصاحات المتعلقة بالموضوعات الجوهرية - معيار GRI 3

GRI 3	عنوان الإفصاح	رقم الصفحة	حالة الإفصاح / مبرر عدم الإفصاح
GRI 3-1	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	8-9	تم الإفصاح
GRI 3-2	قائمة الموضوعات الجوهرية	8-10	تم الإفصاح
GRI 3-3	إدارة الموضوعات الجوهرية	10 21-58	تم الإفصاح

الملحق رقم (2) : فهرس الموضوعات الجوهرية.

الرقم	الموضوع الجوهري	الوصف	معايير وإفصاحات GRI ذات الصلة (2021)	رقم الصفحة
1	الحوكمة والامتثال	تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة والشفافية والالتزام بالتشريعات وأخلاقيات العمل وإدارة الامتثال المؤسسي.	GRI 2-9 , GRI 2-12 , GRI 2-13 , GRI 2-23 , GRI 2-27 , GRI 205-1 , GRI 205-2	24–28
2	الأداء الاقتصادي	تحقيق نمو اقتصادي مستدام وتعزيز الأداء المالي وخلق قيمة اقتصادية طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.	GRI 201-1 , GRI 201-2 , GRI 203-1 , GRI 203-2	21–23
3	رأس المال البشري	تطوير الكفاءات البشرية، وتعزيز بيئة العمل، ورفع مستويات التدريب والسلامة والصحة المهنية والتنوع.	GRI 2-7 , GRI 401-1 , GRI 403-1 , GRI 403-5 , GRI 403-9 , GRI 404-1 , GRI 404-2 , GRI 404-3 , GRI 405-1 , GRI 405-2	39–40
4	سلاسل التوريد	إدارة الموردين وفق معايير الاستدامة وتعزيز كفاءة واستمرارية سلسلة التوريد ودعم الموردين المحليين.	GRI 2-6 , GRI 204-1 , GRI 308-1 , GRI 414-1	42–44
5	التحول الرقمي	تطوير البنية الرقمية، وأتمتة العمليات، وتحسين الخدمات الرقمية لدعم الكفاءة المؤسسية.	GRI 3-3 , GRI 203-1 , GRI 203-2	30–31
6	المسؤولية المجتمعية	تعزيز الأثر الإيجابي للمجموعة من خلال المبادرات المجتمعية ودعم التنمية المستدامة.	GRI 203-2 , GRI 413-1	56–58
7	الأمن السيبراني	حماية المعلومات والأنظمة الرقمية، وتعزيز أمن البيانات واستمرارية الأعمال والمرونة السيبرانية.	GRI 3-3 , GRI 418-1	35–38
8	الاستدامة البيئية	ترشيد استهلاك الموارد، وتحسين كفاءة الطاقة، وتقليل الأثر البيئي وتعزيز الممارسات المستدامة.	GRI 302-1 , GRI 302-4 , GRI 303-1 , GRI 305-5 , GRI 306-1 , GRI 306-2	54–56
9	تجربة العملاء	تحسين جودة الخدمات والمنتجات وتعزيز رضا العملاء وحماية خصوصية بياناتهم.	GRI 416-1 , GRI 417-1 , GRI 418-1	46–48
10	إدارة المخاطر	تحديد المخاطر والفرص وإدارتها لدعم استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.	GRI 2-12 , GRI 2-13 , GRI 3-3 , GRI 201-2	33–34

الملحق رقم (3): مؤشر أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة .

يبين هذا الملحق مستوى مساهمة المجموعة في أهداف التنمية المستدامة، من خلال ربط الأهداف والغايات بالمبادرات ومعايير GRI .

جدول مؤشر أهداف التنمية المستدامة

هدف SDG	اسم الهدف	مساهمة المجموعة	الصفحة	معايير وإفصاحات GRI ذات الصلة	الحالة
SDG 3	الصحة الجيدة والرفاه	توفير بيئة عمل آمنة وصحية والمحافظة على صحة العاملين	39-40	GRI 403	مساهمة مباشرة
SDG 4	التعليم الجيد	تنمية رأس المال البشري وتعزيز التعلم المستمر	39-40	GRI 404	مساهمة مباشرة
SDG 5	المساواة بين الجنسين	تعزيز تكافؤ الفرص وعدم التمييز	39-40	GRI 405	مساهمة غير مباشرة
SDG 6	المياه النظيفة والنظافة الصحية	ترشيد استخدام الموارد المائية	54-56	GRI 303	مساهمة غير مباشرة
SDG 7	طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	تحسين كفاءة الطاقة وتعزيز استخدام الطاقة المتجددة	54-56	GRI 302	مساهمة غير مباشرة
SDG 8	العمل اللائق والنمو الاقتصادي	تحقيق النمو الاقتصادي وتوفير بيئة عمل مستدامة	21-23 39-40	GRI 201 ، GRI 401 ، GRI 403 ، GRI 404	مساهمة مباشرة
SDG 9	الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	دعم التحول الرقمي والابتكار وتعزيز الأمن السيبراني	30-38	GRI 3 ، GRI 203 ، GRI 418	مساهمة مباشرة
SDG 10	الحد من أوجه عدم المساواة	تعزيز العدالة وتكافؤ الفرص	39-40	GRI 405	مساهمة غير مباشرة
SDG 11	مدن ومجتمعات محلية مستدامة	دعم التنمية الاقتصادية المحلية وخدمة المسافرين	11-15 50-52 56-58	GRI 203 ، GRI 413	مساهمة غير مباشرة
SDG 12	الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	تعزيز الإدارة المستدامة للموارد وسلسلة التوريد	42-44 54-56	GRI 204 ، GRI 301 ، GRI 302 ، GRI 306 ، GRI 308	مساهمة مباشرة
SDG 13	العمل المناخي	الحد من الأثر البيئي وتحسين الكفاءة البيئية	54-56	GRI 302 ، GRI 305 ، GRI 306	مساهمة غير مباشرة
SDG 15	الحياة في البر	دعم الممارسات البيئية وتقليل الأثر البيئي	54-56	GRI 304	مساهمة غير مباشرة*
SDG 16	السلام والعدل والمؤسسات القوية	تعزيز الحوكمة والشفافية وإدارة المخاطر والامتثال	24-38	GRI 2 ، GRI 205 ، GRI 418	مساهمة مباشرة
SDG 17	عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	تعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة والشركاء	8-10 42-44 52-53	GRI 2 (2-29) ، GRI 204	مساهمة مباشرة

الملحق رقم (4) : قائمة الاختصارات

الاختصار	المصطلح الإنجليزي	الوصف
ESG	Environmental, Social & Governance	البيئة والمجتمع والحوكمة
GRI	Global Reporting Initiative	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
SDGs	Sustainable Development Goals	أهداف التنمية المستدامة
ORM	Operational Risk Management	نظام إدارة المخاطر المؤسسي
ERM	Enterprise Risk Management	إدارة المخاطر المؤسسية
BCP	Business Continuity Plan	خطة استمرارية الأعمال
BIA	Business Impact Analysis	تحليل أثر الأعمال
RTO	Recovery Time Objective	الزمن المستهدف لاستعادة الخدمة
RPO	Recovery Point Objective	الهدف المستهدف لاستعادة البيانات
ERP	Enterprise Resource Planning	نظام تخطيط موارد المؤسسة
WMS	Warehouse Management System	نظام إدارة المستودعات
SAP	Systems Applications & Products	نظام إدارة الموارد المؤسسية
KPI	Key Performance Indicator	مؤشر الأداء الرئيسي