

التواصل

تقرير الاستدامة ٢٠١٤



المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء
Qatar General Electricity & Water Corporation

www.km.com.qa

حول هذا التقرير

مرحبا بكم في تقرير كهرماء الثاني للاستدامة. لقد زدنا في هذا العام من تركيزنا على جهودنا في مجال إعداد التقارير من خلال اعتماد النسخة الرابعة من إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI G4)، علاوة على مناقشة الموضوعات التي تهتم عملاؤنا.

وتعكس رسالتنا الرئيسية «التواصل» جهودنا المستمرة والنشطة في إشراك عملاؤنا الداخليين والخارجيين، للمساهمة في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 حيث يساعدنا عملاؤنا في تحديد أولويات القضايا الرئيسية وتطوير نهجنا في الاستدامة. لذا فإن من شأن التواصل معهم والاستماع إليهم أن يساعدنا في فهم وجهات نظرهم وشرح وجهات نظرنا.

وقد أعد هذا التقرير ليكون وفقا للخيار «الأساسي» من المبادئ التوجيهية للنسخة الرابعة من إطار المبادرة العالمية لإعداد تقارير الاستدامة، واستخدمنا أيضا وثيقة النسخة الرابعة لإفصاحات قطاع المرافق الكهربائية حيثما أتاحت لنا البيانات ذلك. وما هذا إلا تقريرنا الثاني، لذا وبما أن أنظمتنا وعملياتنا المتعلقة بجمع البيانات مازالت بمرحلة التطور ونعمل دائما على التحسين المستمر.

المجال والحدود

يغطي هذا التقرير مقراتنا وعملياتنا وأنشطتنا في مجال نقل وتوزيع الكهرباء والماء في دولة قطر فقط. وتوليد الكهرباء والماء ليست في نطاق عملياتنا لكننا سوف نبحث في المستقبل في التوسع للوصول إلى الصورة الأكبر لسلسلة قيمتنا. ولا يغطي هذا التقرير سوى عمليات وأنشطة كهرماء فقط، وهذا ما يقابل المعلومات الواردة في تقرير أدائنا السنوي (المتوفرة على موقعنا)، وكهرماء هي مؤسسة حكومية ولا توجد أية مؤسسة تحت سلطتها، ونحن نركز في هذا التقرير على الأداء الاقتصادي فيما يتعلق بالاستدامة.

الانخراط

نأمل أن يواصل هذا التقرير تعزيز تواصلنا مع جميع عملاؤنا. الرجاء التواصل معنا لإبداء آرائكم أو طرح أسئلتكم حسب ما يلي: داليا عبد الحليم الطوخي
استشاري إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة
على العنوان الإلكتروني
deltoukhy@km.com.qa
أو زيارتنا على المواقع أدناه:

فترة التقرير

نحن ملتزمون بنشر تقرير استدامتنا سنويا، وبالتالي فإن المعلومات الواردة في هذا التقرير تغطي البيانات والأنشطة لعام 2014 (من يناير حتى كانون الأول). وقدّمنا أيضا الانجازات التاريخية حيثما أتاحت البيانات ذلك مع إجراء التحليل المقارن.

ضمان الاستدامة

تمت مراجعة المعلومات الواردة في هذا التقرير داخليا لضمان دقتها، ومع زيادة نضوج ممارساتنا في مجال الاستدامة فإننا سنلجأ إلى التدقيق الخارجي لأدائنا في المستقبل القريب.

www.km.com.qa



@kahramaa



KAHRAMAA

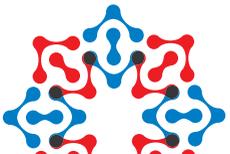


kahramaa-qa



المحتويات

مقدمة من سعادة وزير الطاقة والصناعة	2
مقدمة من سعادة رئيس كهرماء	3
مقدمة إلى هذا التقرير	4
إنجازات مختارة في العام ٢٠١٤	5
التواصل مع عملائنا	9
مؤسستنا	10
أنظمة الحوكمة والإدارة	12
حوار : الشراكة من أجل مستقبل مستدام	
الانتقال إلى الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	16
مواضيعنا الأكثر أهمية	19
تعزيز التزامنا:	20
زيادة انخراط موظفينا	20
ما الذي يقوله عملائنا	22
موضوع التقرير	
الاستدامة من خلال تبريد المناطق	24
آخر المستجدات حول أدائنا	
خلق قيمة لعملائنا	28
خلق قيمة لموظفينا	32
خلق قيمة لمجتمعاتنا	36
خلق قيمة للبيئة	40
خلق قيمة لرخاء لدولة قطر	48
فهرس محتوى النسخة الرابعة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	52



الاستدامة هي المفتاح في هذا العالم المتغير



سعادة الدكتور محمد بن صالح السادة
وزير الطاقة والصناعة

علينا ألا ننسى هنا أن هذا المشهد ليس ثابتاً وإنما هو مشهد ديناميكي ومضطرب في الغالب. ومن الأمثلة على ذلك في هذا العام أسعار النفط المتذبذبة وزيادة إنتاج الولايات المتحدة من الغاز الصخري والنفط الخام إذ توقعت إدارة معلومات الطاقة الأمريكية أن يصل إنتاج الولايات المتحدة من النفط الخام إلى 9.6 مليون برميل يوميا في نهاية العام 2016، مضيئة: «من شأن هذا النمو أن يعيد تشكيل الاقتصاد الأمريكي»، كما ستحدث هذه الطفرة أيضا في مجال الطاقة في كندا وأستراليا وغيرها.

إلى جانب مشهد الطاقة المتغير، هنالك أيضا التغيرات البيئية التي لا تنتهي أبدا. فوفقا لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة فإننا لا نصبح مستدامين إلا عندما «ينبع ازدهارنا من الاقتصاد المبتكر الذي لا يهدر فيه أي شيء ويتم إدارة الموارد الطبيعية فيه على نحو مستدام، مع حماية وتقدير واستعادة التنوع البيولوجي بطرق تعزز قدرة مجتمعنا».

وعليه سيتعين على النظم التي تدعم الاقتصاد العالمي ورفاهية الإنسان أن تتغير بصورة جذرية، إذ سوف تحتاج إلى يتم تطويرها مجددا بحيث تواصل تلبية احتياجات المجتمع من الغذاء والطاقة بطريقة مستدامة.

وفي هذا السياق، لا يمكن لأي بلد أن يتمكن من تحقيق الاستدامة طويلة الأجل وحده، فنظم الإنتاج والاستهلاك مرتبطة ارتباطا كاملا مع بقية العالم من خلال استيراد وتصدير الموارد والسلع والخدمات لمواطنيها. كما أن تحول هذه الأنظمة إلى الاستدامة طويلة الأجل يتطلب فهما جيدا لديناميكيات النظم وكيفية تفاعلها مع البيئة.

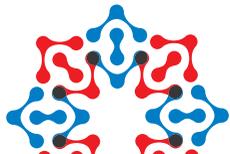
واليوم، دولة قطر هي في وضع جيد لتلبية الطلب المتميز لشعبها ومجتمعاتها. فتحت القيادة الحكيمة والرشيده لحضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير البلاد المفدى حفظه الله نحن ملتزمون كذلك بمواصلة الوفاء بالتزاماتها بصفتها منتج للطاقة موثوق به، وشريك في عملية التنمية، وطرف فاعل في استدامة العالم، وأود أن أؤكد هنا على الالتزام الثابت لقطاع الطاقة والصناعة بتحقيق التنمية المستدامة في دولة قطر. وقد قامت وزارة الطاقة والصناعة بخطوات كبيرة في مجال التنمية البشرية، وتوفير الموارد، والخبرات اللازمة لضمان ووقوف قطر في وجه التحديات العالمية كي تصبح مركزا للاستدامة في المنطقة.

وعلاوة على ذلك، نحن ملتزمون بالتنمية الشاملة انسجاما مع رؤية قطر الوطنية 2030. ومن هذا المنطلق، أطلقت وقامت الوزارة بالعديد من الخطوات في برنامجها في مجال استدامة قطاع الطاقة والصناعة في قطر بهدف تعزيز الاستدامة في القطاع وتحسين مساهمته في الدولة.

وقد أصبح هذا البرنامج قناة حيوية للشركات في هذا القطاع لمعرفة المزيد عن إدارة الاستدامة، وذلك بهدف تقديم أداء أفضل على مستوى الشركات والقطاع ككل.

وفي هذا السياق، أود أن أحيي «كهرماء» على إعدادها تقرير الاستدامة للعام 2014 لبيان جهودها المرنة والناجحة في قطاعي الكهرباء والمياه، وخاصة في مجال تلبية الطلب للأعداد المتزايدة للسكان وللمشاريع الإستراتيجية اللازمة للتنمية المستدامة بل وتجاوز هذا الطلب.

ويتم ذلك بأعلى مستويات الجودة وبأقل التكاليف لتحقيق رضا العملاء مع ضمان التنظيم والرقابة على الصحة والسلامة والبيئة في قطاع الكهرباء والمياه.



التواصل مع الجميع هو جوهر نهجنا في الاستدامة



سعادة المهندس عيسى بن هلال الكواري
رئيس المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء

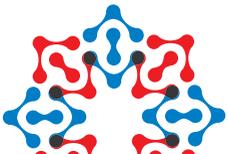
بفضل القيادة الحكيمة لحضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير البلاد المفدى وحكومته الموقرة الممثلة بوزارة الطاقة والصناعة على وجه الخصوص، تمكنت كهرباء من إتمام مشاريع الكهرباء والماء الحيوية مع الاستثمار في البنية التحتية بما يتماشى مع التنمية الشاملة والطلب المتزايد. ويأتي ذلك في إطار مسؤولية كهرباء الوطنية كمؤسسة حكومية رائدة تقوم بمواءمة إستراتيجية أعمالها بحيث تلبى احتياجات العملاء مع التقليل من أثارها البيئية وتطوير التنمية الاجتماعية.

نحن ملتزمون منذ إنشاء كهرباء في العام 2000 بتوفير كهرباء ومياه مستدامة وذات جودة عالية لحياة أفضل في دولة قطر بإتباع أفضل المعايير الدولية والمحلية في هذا المجال. ويتوافق ذلك مع أهداف رؤية قطر الوطنية 2030 التي جاء فيها: «إدارة البيئة بشكل يضمن الانسجام والتناسق بين النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية وحماية البيئة».

ويُعتبر التواصل المثمر مع جميع العملاء جوهر نهجنا في الاستدامة الذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من طريقة تعاملنا مع موظفينا وعملائنا والموردين والمستثمرين، والتكنولوجيا التي نبتكرها، والشراكات القيمة التي نبرمها ونقدرها. ونحن في كهرباء نؤكد ونكرر التزامنا بخدمة عملائنا لأننا شريك فعال ورئيسي في جميع خطط وبرامج التنمية الشاملة التي تشهدها الدولة مع تحملنا لمسؤوليتنا الاجتماعية. ولا تقدم كهرباء خدمات الكهرباء والمياه فحسب وإنما تعمل أيضاً للحفاظ على هذه الموارد وضمان الاستدامة. لذا فهي تشر ثقافة الترشيد بين جميع القطاعات، من خلال إطلاق البرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة «ترشيد» لهذه الأجيال وما بعدها.

وأما بالنسبة لموظفينا فإن كهرباء توفر لهم فرصاً للعمل والتعليم والتدريب والتطوير من خلال تقديم العديد من الحوافز كي يتمكنوا من تولى وظائف فنية. وتتمتع الموظفين أيضاً بفرص متساوية كزملائهم الموظفين كما أنهم يتولون عدة مناصب قيادية. فموظفونا هم استثمارنا الأكثر قيمة لدينا وهم المكون الرئيسي لقصة نجاح كهرباء بفضل جهودهم وما يتمتعون به من روح عمل جماعي. لذا فإن تقرير الاستدامة 2014 هو محاولة منا لتسليط الضوء على عدد من المجالات التي تركز كهرباء عليها أداءها ومبادراتها الرامية إلى تنفيذ وعودها التي قطعها على نفسها أمام عملائها. ومن أهم هذه المجالات سياساتنا في مجال الحوكمة، التوظيف، وترشيد الطاقة والمياه، والأداء البيئي والسلامة، وعملياتنا الاقتصادية. وجهودنا في مجال تنمية المجتمع.

ويعرض تقرير الاستدامة الثاني لكهرباء إطارنا المؤسسي المستدام للتنمية ونهجنا الذي يركز على وضع إستراتيجية مستدامة للكهرباء والمياه، والمواءمة الوطنية والدولية، وتعزيز السياسات، وتقييم الأداء والقياس. وأثناء تحقيقنا لذلك نعمل على مواصلة تطوير سبل تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والتنمية البشرية، وحماية البيئة، والتقدم الاجتماعي.



تحقيق الاستدامة و «التواصل» مع شركائنا



المهندس علي محمد العلي
مدير إدارة خدمات العملاء
مدير إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة

لقد طمحت كهرباء لإعداد تقرير استدامة يركز على المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (حيث اعتمدنا للمرة الأولى إطار نسختها الرابعة)، ووفقا لمتطلبات وزارة الطاقة والصناعة، وأفضل الممارسات الدولية لتحقيق ما يلي:

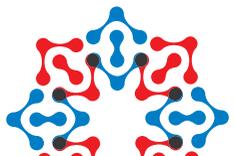
- بيان وتبسيط الضوء على أدائنا في العام 2014 بصفتنا مؤسسة رائدة في قطاع الطاقة والمرافق الخدمية في قطر
- التواصل مع جميع عملائنا ومناقشة التحديات والمواضيع التي تهمهم
- إظهار التقدم الذي أحرزناه في المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في دولة قطر
- مقارنة معايير الإستدامة بالمؤسسة مع المؤسسات المشابهة في المنطقة ودوليا
- وضع خارطة الطريق المتعلقة بإعداد تقارير استدامة قطاعي الطاقة والمياه وخدماتها

ونحن في إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة نفتخر بتكليفنا بمهمة إعداد تقرير استدامة كهرباء في عامه الثاني استنادا إلى معلومات العام 2014 الموثوقة وذلك لإيصالها إلى جميع عملائنا.

وهدفنا الرئيسي هو التأكيد على «تواصلنا» والانخراط مع الجميع الذين هم شركائنا في التنمية وفي تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 وذلك من خلال نشر تقرير أداء كهرباء غير المالي الذي يغطي جميع جوانبها البيئية والاجتماعية والاقتصادية التي تتوافق مع القضايا الرئيسية التي أعطيت أولوية عالية خلال ورش عمل نظمناها لتطوير معايير الاستدامة لهذا التقرير.

وقد تم إعداد هذا التقرير نتيجة للعمل التعاوني مع مختلف الجهات المعنية بكهرباء سواء الداخلية والخارجية التي نود أن نشكرها على مساهمتها القيمة في هذا التقرير الإدارة العليا، والعملاء، والمستثمرين والشركاء، ومديري الشؤون والإدارات بكهرباء وعلى وجه الخصوص موظفو كهرباء العاملين من نقاط الاتصال بجميع الإدارات.

وأخيرا، نحن فخورون بفريق عمل استدامة كهرباء الذي تأسس هذا العام ويضم 15 من ممثلي الإدارات الذين حصلوا على تدريب على النسخة الرابعة من إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير وحازوا على شهاداتها.





12%

الزيادة من العام 2013 إلى
2014 في نسبة الطاقة
المصدرة إلى الشبكة من
أجل عملائنا



زيادة معدل الإنفاق على
الاستثمار الاجتماعي في العام
2014 3 أمرات بسبب الدعم
الكبير من قبل الشركاء

تطوير خريطة إدارة
المخاطر وسجل
المخاطر للمرة
الأولى

العمل على افتتاح أول محطة
للطاقة الشمسية في قطر بحلول
العام 2016

صفر

معدل حوادث



إطلاق إستراتيجية بعيدة
المدى حتى العام 2030



37%

نسبة التقطير

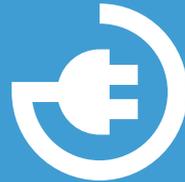


إطلاق مشاريع الأمن
المائي الإستراتيجي



أفضل تقرير استدامة
"قوي وعالي الجودة"

للمشاركة للمرة الأولى في برنامج
وزارة الطاقة والصناعة لتطوير
الاستدامة



قسائم توصيل
الكهرباء والماء إلى
قطع الأراضي



تجديد شهادة
الأيزو لإدارة
تخطيط الشبكات
الكهربائية

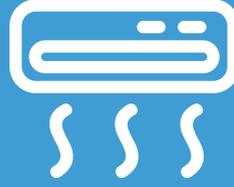


%76

الرضا عن مركز خدمة العملاء

%95

الرضا عن مركز الاتصالات



اقترح قوانين
لتبريد المناطق



استخدام بطاقات
النتائج المتوازنة

تحسين إدارة الأداء



%98

لشراء البضائع
والخدمات محليا

50 تعاون إستراتيجي وعلمي
خاصة من خلال ترشيد



59,700

ساعة تدريب
مقدمة إلى
الموظفين



إطلاق مكتب مساعدة
ونماذج المناقصات
على الإنترنت

للمساهمة في تحقيق طموح
الوصول إلى المكتب غير الورقي

2014
بالأرقام



تقليل نسبة الهدر
الحقيقي للماء من

%12 إلى %6

بين العامين
2009 و 2014



وصول جودة الماء إلى
معدلات عالية بلغت

%98.5

%11

نسبة التقليل من معدل استهلاك
الماء لكل فرد

%11

نسبة التقليل من معدل استهلاك
الكهرباء لكل فرد



8.2 مليون

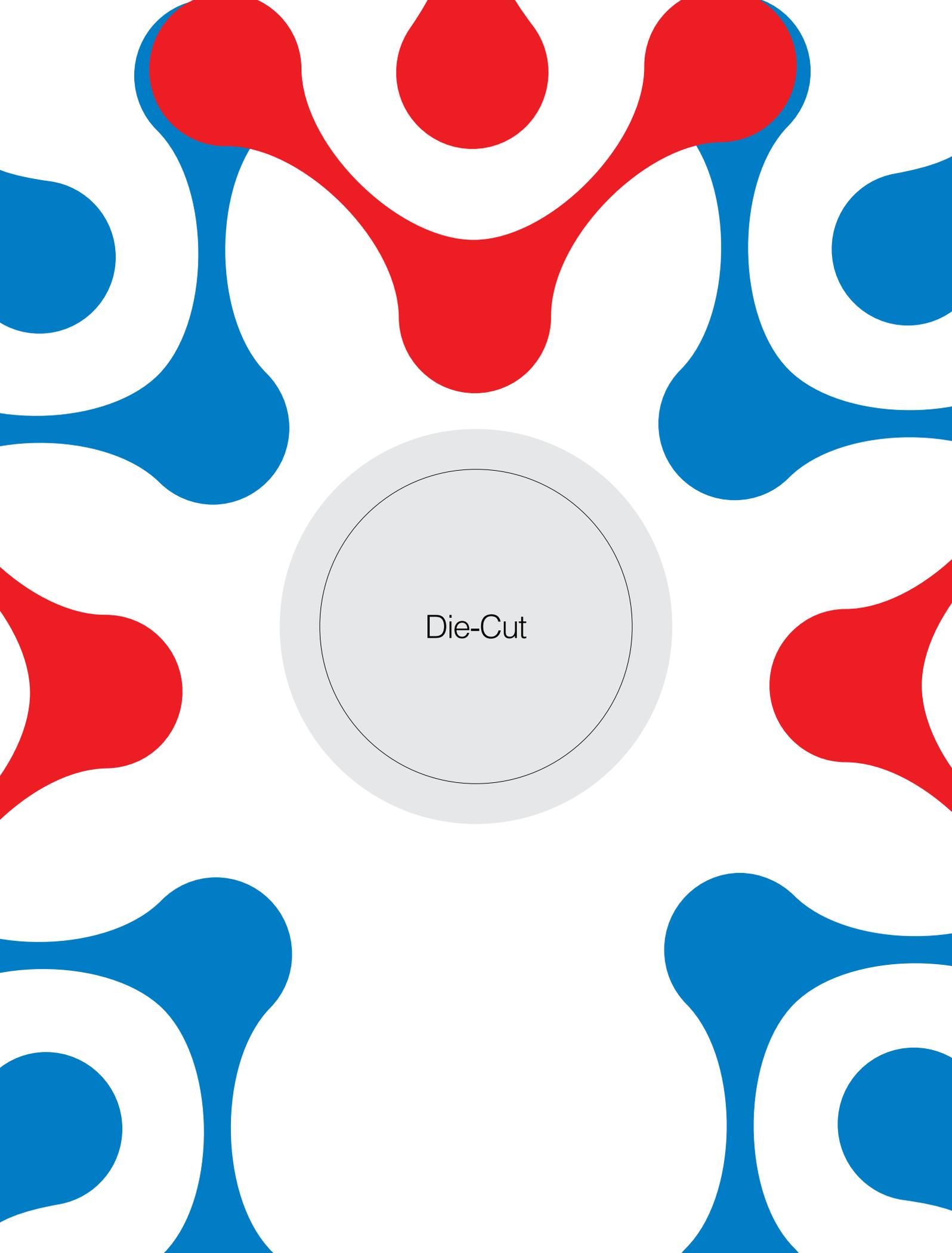
عدد ساعات العمل إصابات

إطلاق مشروع تجريبي للعدادات
المتطورة



وصول إدارة الخدمات العامة وإدارة الترشيح
وكفاءة الطاقة على شهادة الأيزو





Die-Cut

إنجازات مختارة في العام ٢٠١٤

الشؤون الفنية

منح عقدين لمشاريع الكهرباء والماء

44 عقدا ممنوحة من قبل إدارة اللوازم

طرح خطة الطوارئ قيد المناقشة من أجل توفير محطات تحلية متقلة تعمل بتقنية التناضح العكسي

شؤون شبكات الماء

إكمال أول تدقيق لشهادة الأيزو 2008-9001

البدء بخطة عمل متقدمة بخصوص تحسين الطلب

التخطيط والجودة

تنظيم منتدى التخطيط من أجل خطة عمل 2015-2019

الحصول على شهادة الأيزو 27001 نظام إدارة أمن المعلومات

إعادة طرح خدمة محسنة لتتبع للعملاء

الترشيد وكفاءة الطاقة

فوز حملة المصاييح الموفرة للضوء "إضاءة أفضل، حياة أفضل" بجائزة ماركوم الدولية

حصول برنامج الترشيد الوطني على جائزة الابتكار - وزارة الطاقة والصناعة

جائزة يونيليفر للاستدامة عن فئة أفضل خطط ترشيد الماء 2014 لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

إرساء مناقصة الخدمات الاستشارية عن مشاريع الطاقة الشمسية

المالية

وضع سياسة مفصلة لرسملة أصول كهرباء

استكمال متطلبات الأيزو 9001:2008

العلاقات العامة

تنظيم مؤتمر المياه العربي 2014

شؤون شبكات الكهرباء

معالجة مطالبات التعويض عبر الإنترنت

استبدال النماذج الورقية الخاصة بلاتحة المعدات ونوعية الصيانة بنظام تخطيط موارد المؤسسات

100 % نسبة إنجاز لأنشطة رصد حالة النقل والتوزيع والصيانة

الخدمات المشتركة

إضافة 69 موظفا قطريا إلى قوة العمل

حصول 15 موظف قطري على شهادة إدارة الأمن والصحة المهنية

استضافة ورش عمل التوعية للبنية التحتية التكنولوجية للتعافي من الكوارث

الصحة والسلامة والبيئة

نقل 90 % من الرخص البيئية الخارجية إلى نظام إلكتروني

كهرماء تنجز 5.4 مليون ساعة عمل آمنة

مقاولو كهرماء ينجزون 13.2 مليون ساعة عمل آمنة

تبريد المناطق

مكاملة ممر خدمات المياه المبردة بالتعاون مع وزارة البلدية والتخطيط العمراني

ورشة عمل لعملاء كهرماء بعنوان "نحو مجتمع تعاوني"

إدخال الطلب على المياه الصالحة للشرب للتبريد في إطار طلبات كبار المشتركين

خدمات المشتركين

استكمال اختبار نظام إلكتروني لطباعة الشيكات

إدخال رسائل تحذيرية في تطبيق خدمات المشتركين للتبني عن النقص في معلومات المشترك

الشؤون القانونية

طرح مناقصة لكهرماء للخدمات الاستشارية للجنة القانونية

إبرام مذكرة تفاهم لمشروع تجريبي لتكنولوجيا تحلية متطورة مع ميتشوبيشي

التدقيق الداخلي

استكمال 83 % من حجم التدقيق المخطط له

التواصل مع العملاء

نوعية عالية لحياة أفضل في دولة قطر. ولا يمكن تحقيق هذا المستقبل إلا من خلال العمل معا والشراكة مع بعضنا بعضا.

لذا، فإن عنوان «التواصل» لهذا التقرير الثاني يهدف إلى أن يعكس بالضبط التزامنا القوي بالعمل معا للوصول إلى عمليات مسؤولة وشفافة، وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في دولة قطر.

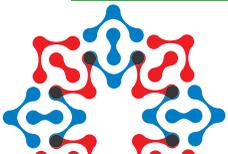
تطويرنا لجهودنا في مجال الاستدامة. وقد قمنا بالتواصل مع مختلف الممثلين لفهم وجهة نظرهم وجعل هذا التقرير أكثر تركيزا وقيمة وتأثيرا.

فالاستدامة هي مسألة معقدة تتطلب جهدا تعاونيا وتفاعليا كبيرا. ونحن في كهرياء نرى أن دورنا يتمثل في كوننا محركا للمستقبل مستدام لدولة قطر من خلال توفير كهرياء وماء مستدامة وذات

نحن نقدر عاليا كافة العملاء. لذا فقد ارتقينا في العام 2014 بنهج انخراطنا إلى مستوى آخر حيث أصبحت الآراء الداخلية والخارجية أساسا لنجاح برنامج استدامتنا وإعدادنا للتقارير.

لذا فقد أشركنا الجهات المعنية الرئيسية الداخلية والخارجية لمساعدتنا على صياغة مضمون هذا التقرير الثاني وتوجيهنا في مواصلة

من الإعلام وصولا إلى الشراكة مع العملاء



من نحن

تملك المؤسسة العامة القطرية للكهرباء والماء «كهرماء» حق الامتياز الحصري كمالك ومشغل وحيد لمنظومة شبكات نقل وتوزيع الكهرباء والمياه في دولة قطر في حين أن تتم الاستعانة بمصادر خارجية لإنتاج الكهرباء وتحلية المياه.

مجالات العمل الرئيسية لكهرماء

هي ما يلي:

- أ إبرام اتفاقيات شراء الكهرباء والماء وتوفير الدعم الفني والمؤسسي لإنشاء محطات توليد الكهرباء وتحلية المياه.
- ب تملك وإنشاء وتشغيل شبكات نقل وتوزيع الكهرباء والماء في دولة قطر.
- ج وضع خطط وبرامج تطوير شبكات نقل وتوزيع الكهرباء والماء.
- د وضع القواعد المنظمة لأعمال التوصيلات الكهربائية والتمديدات المائية إلى مختلف المباني والمنشآت.

٥ تقديم الخدمات والاستشارات في مجال الأنشطة التي تقوم بها.

إن سوق عمليات كهرماء الرئيسية هي دولة قطر.

ما الذي نتمسك به

الرسالة

توفير كهرباء ومياه مستدامة وذات جودة عالية، لحياة أفضل في دولة قطر.

الرؤية

بحلول العام 2030، سيصبح أداء موظفينا وأصولنا وأنظمتنا وإجراءاتنا معياراً عالمياً، للأداء والابتكار التقني والاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية بقطاع الكهرباء والماء.

في العام 2014، أطلقت كهرماء إستراتيجية أعمالها بعيدة المدى التي تمثل الخطوة الأولى من تحول المؤسسة الإستراتيجي وتعبّر عن آلية الدمج بين مؤشرات الاستخدام المتعلقة بالأداء في جميع وظائف المؤسسة.

سلسلة قيمتنا

سلسلة قيمة كهرماء

عمليات كهرماء

عملاء كهرماء

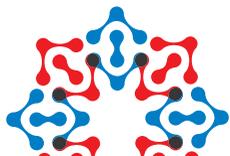


العميل

كهرماء

منتج الطاقة والماء المستقل

الموردون: الأنشطة المتعلقة بالإنشاءات



قيمنا



التركيز على العملاء

وضع العميل في قلب القرار لضمان تلبية احتياجاته بشكل مستمر.



الأداء والاستجابة

تبني أعلى معايير الدقة والكفاءة والفاعلية في تلبية احتياجات كهرماء وأصحاب العلاقة بالمؤسسة.



الشفافية

القيام بأنشطة المؤسسة بالشفافية والانفتاح اللازمين لتعزيز ثقة المتعاملين معها.



الولاء

المحافظة على الصدق مع كهرماء ودعم أهدافها والفخر بإنجازاتها.



العمل بروح الفريق

التعامل مع الزملاء بثقة متبادلة لتحقيق أهداف المؤسسة.

ستواجه كهرماء تحديات عديدة في المستقبل، فهي المؤسسة الوحيدة في دولة قطر المسؤولة عن نقل وتوزيع المياه والكهرباء. ومع استمرار زيادة عدد السكان والمعدلات العالية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية، وقرب موعد استضافة قطر لنهائيات كأس العالم لكرة القدم في العام 2022، فإنه تقع على عاتق كهرماء مسؤولية هامة بتوفير مياه صالحة للشرب وعالية الجودة إضافة إلى الكهرباء لعملائها.

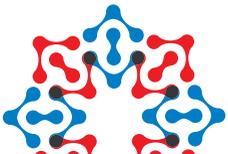
ولمواجهة كل هذه التحديات، تستعد كهرماء لذلك من خلال إطلاقها إستراتيجية أعمالها طويلة الأجل حتى العام 2030 والالتزام برؤيتها:

- 1 تقديم مستويات عالية من الصحة والسلامة والمسؤولية الاجتماعية
- 2 جذب المواهب والاحتفاظ بها، ودعم التطوير
- 3 التركيز على خدمة العملاء
- 4 معالجة التغييرات التنظيمية في أسواق الطاقة والمياه وتبريد المناطق
- 5 توفير إمدادات كهرباء وماء موثوق بها وذات جودة عالية
- 6 التركيز على خفض التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية

الأهداف المؤسسية

العملاء	1 التميز في خدمة العملاء.
	2 توفير خدمات الكهرباء والمياه بجودة عالية.
	3 زيادة التوعية الاجتماعية والامتثال للمتطلبات البيئية.
	4 مواكبة وتعزيز التغييرات التنظيمية في سوق الطاقة والمياه وتبريد المناطق.
المالية	5 تعزيز الأداء المالي.
	6 تطوير الحوكمة بالمؤسسة وإدارة المخاطر.
الشؤون الداخلية والاستدامة	7 تحسين العمليات والأنظمة.
	8 تطوير أداء الأصول.
	9 ضمان بيئة عمل آمنة وصحية.
الموظفون	10 السعي نحو استقطاب موظفين أكفاء وتطويرهم، والإبقاء عليهم، ودعم سياسة التطوير.

بحلول العام 2030،
سيصبح أداء موظفينا
وأصولنا وأنظمتنا وإجراءاتنا
معيارا عالميا، للأداء والابتكار
التقني والاستدامة البيئية
والمسؤولية الاجتماعية
بقطاع الكهرباء والماء.





في العام 2014 انتقلت
كهرماء بنجاح نحو نهج
بطاقات النتائج المتوازنة
لرصد الأداء وتحسينه.
ولعبت إدارة التخطيط
والجودة دورا أساسيا في
إنجاز هذا التحول خلال
فترة ستة أشهر.

نهج الإدارة

تم رسم التوجه الإستراتيجي العام لكهرماء من خلال تحديد رسالتها ورؤيتها وقيمتها. ثم تمت هيكلة بطاقات النتائج المتوازنة وفقا لأربعة جوانب:

العملاء- ويشمل هذا الجانب عملاء كهرماء (المستخدمين النهائيين للكهرباء والماء). والسلطات الحكومية. والوكالات، والجمهور العام. فكهرماء تعمل لتوفير خدمات الكهرباء والماء التي تليبي احتياجات العملاء (أي العملاء والموردين والحكومة القطرية). لذا من المهم أن تكون لدينا إستراتيجية واضحة لتحقيق الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء. وبالتالي، أن تكون لدينا مؤشرات الأداء لمساعدتنا على تقييم توقعات العملاء وتصوراتهم ومستويات رضاهم.

المالية - على الرغم من أن الهدف الرئيسي لكهرماء ليس ماليا بحتا إلا أنها بحاجة إلى ربط المؤشرات رئيسية للأداء المالي ومراقبة الميزانية بصورة مباشرة مع الأهداف العامة للشركة، وهذا ما يتوافق مع مبادئ رؤية قطر الوطنية 2030 المتعلقة بإدارة الموارد الطبيعية بصورة اقتصادية.

العمليات الداخلية والاستدامة - لتقديم خدمات كهرباء وماء عالية الجودة وفعالة من حيث التكلفة فإن على كهرماء أن تحدد عمليات الأعمال الرئيسية التي تحتاج إلى التفوق فيها ومن ثم قياس أدائها من حيث تنفيذها لتلك العمليات بطريقة مستدامة.

الموظفون- لتحقيق التحسين المستمر في تقديم خدمات الكهرباء والمياه للعملاء فإن موظفي كهرماء بحاجة إلى تحسين مستمر من الناحيتين الفردية والجماعية.

وقد تم تحديد الأهداف الرئيسية على المستويين المؤسسي والإدارة. وتشمل صياغة وتنقيح الخطة

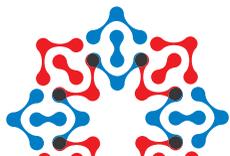
الإستراتيجية للشركة بشكل عام الأنشطة الرئيسية التالية:

- مراجعة الأهداف على مستوى الدولة
- تقييم بيئة كهرماء الخارجية والداخلية
- تطوير السيناريوهات المستقبلية وفقا للافتراضات وتنقيحها
- تحديد / تحسين أهداف المؤسسة ومؤشرات الأداء الرئيسية
- تحديد وترتيب أولويات المبادرات والشركات
- مراجعة وتحديث وتنقيح خطة التنفيذ الخمسية

وتم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف ذات الصلة حيث تمت عملية المواءمة من الأعلى إلى الأسفل تلتها منهجية من الأسفل إلى الأعلى لتنقيح الافتراضات الأولية. وتم تتبع هذه الأهداف من مستوى المؤسسة إلى الإدارات ثم من مستوى الإدارات إلى الأقسام، واختيار المبادرات الملائمة على جميع المستويات لتحقيق الأهداف المرجوة.

وكانت الخطوة التالية هي إنشاء آلية لمراقبة الأداء وتتبعها حيث وضعت نماذج لمراجعة الأداء الفصلي والشهري من أجل تتبع تقدم الأداء والمبادرة.

وقد اتضح أن نهج بطاقة الأداء المتوازن هو وسيلة فعالة لمراقبة الأداء. وكانت اجتماعات مراجعة الأداء التي أجريتها حتى الآن أكثر تركيزا وتتمحور حول الأداء وبيئت لأصحاب مؤشرات الأداء الرئيسية مسؤوليتهم بصورة واضحة ومدى مساهمتهم عن الأداء على مستوى المؤسسة والشؤون والإدارية.



بنية حوكمتنا

يتولى رئيسها مسؤولية إدارة المؤسسة وتقوم بإدخال ثقافة الاستدامة والممارسة والعمل إلى جميع الإدارات وفقا لنهج بطاقات النتائج المتوازنة الجديد الذي تم تنفيذه وابتاع العناصر الداخلية والاستدامة. وبهذه الطريقة، نشتر ثقافة المسؤولية ونجعل الجميع يمارسون الاقتراحات الجديدة للتحسين.

وفي العام 2014، شكلنا فريق عمل الاستدامة الذي يتكون من مختلف الإدارات مثل الموارد البشرية، والتدقيق الداخلي، وخدمات المشتركين، والترشيد وكفاءة الطاقة، والصحة والسلامة، والبيئة وشبكات المياه، وشبكات الكهرباء. وتلقى فريق العمل تدريبا معتمدا لمدة ثلاثة أيام على النسخة الرابعة من إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير في مجال الاستدامة وإعداد التقارير.

مدونة الأعمال وإجراءات الجودة

ترشدنا مدونة قواعد سلوك الأعمال في عملياتنا اليومية من خلال التركيز على العديد من المجالات

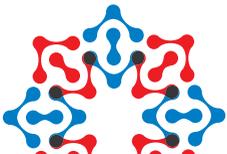
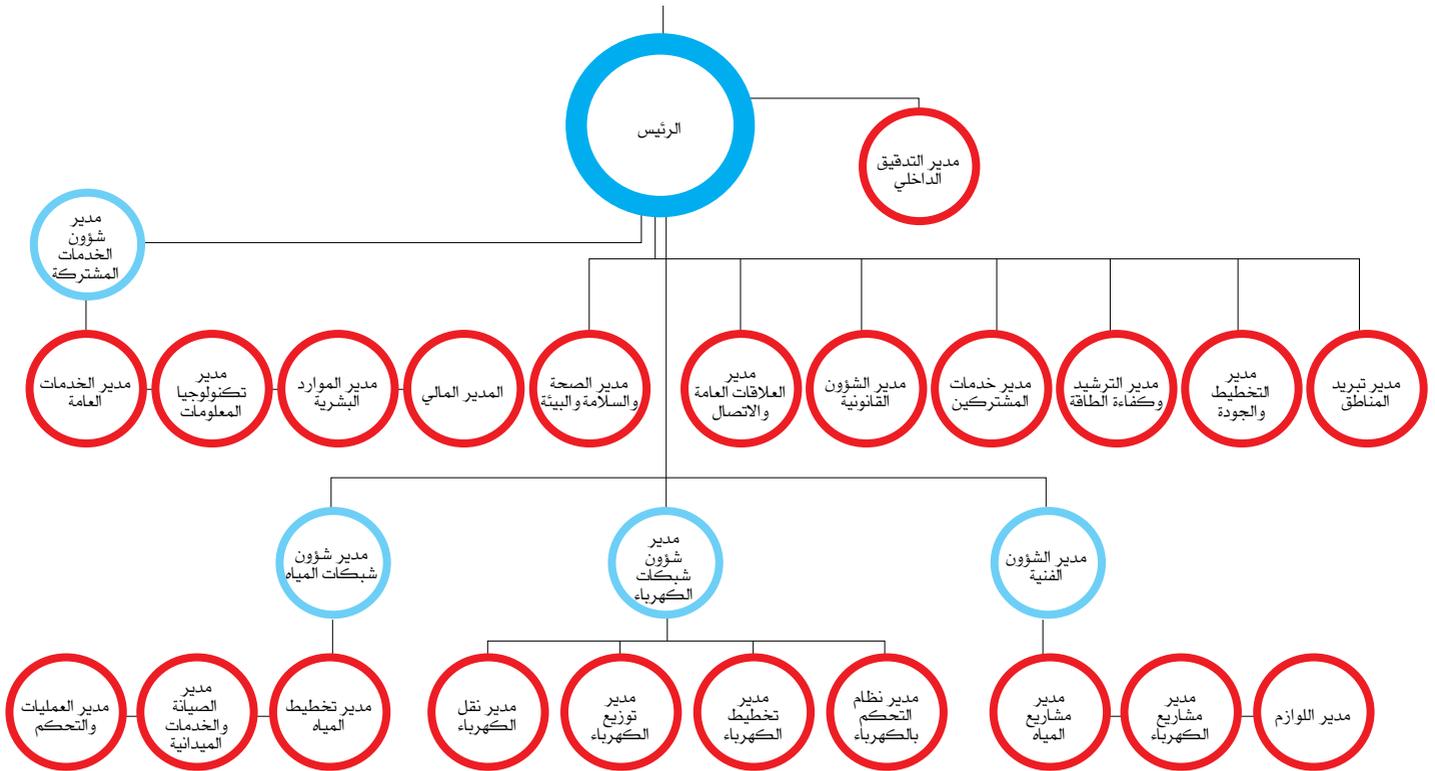
اللجان والوظائف

- وظيفة التدقيق الداخلي
- لجنة المناقصات ذات المستويين
- لجنة شؤون نظام إدارة شبكات الكهرباء وقواعد السلامة
- لجنة التطوير
- لجنة البحث والتطوير
- لجنة الشبكات الذكية
- لجنة ضمان أمن العمل
- لجنة الطوارئ
- لجنة تسيير شؤون أمن المعلومات
- لجنة التظلمات
- لجنة متابعة الأخطاء
- لجنة الترشيد

مثل تضارب المصالح، والهدايا والضيافة، والمعلومات الحساسة، وعدم التمييز، وعلاقات العملاء، والصحة والسلامة، والتنوع.

إن إدارة الشؤون القانونية في كهرباء مسؤولة عن متابعة أي انتهاكات في مجال التضارب في المصالح التي قد تنشأ.

وزارة الطاقة والصناعة





في العام 2014، سجلت دائرة الشؤون القانونية حالة واحدة لتضارب المصالح فقامت لجنة تضارب المصالح بمراجعتها وإغلاقها حيث تم التعامل مع هذه المسألة بما يتماشى مع قانون الموارد البشرية في قطر وكود كهرماء السلوك المهني.

ونحن في كهرماء نقدر الجودة، لذا فقد استمر اعتمادنا للأيزو في العام 2014 كما حصلت بعض الإدارات الجديدة على هذه الشهادة (مثل الخدمات العامة، والترشيد وكفاءة الطاقة)، في حين تم تجديد الشهادة بالنسبة للبقية (مثل تخطيط الشبكات الكهربائية، والمشاريع المائية).

حقوق الإنسان

على الرغم من أنه ليس لدينا سياسة رسمية لحقوق الإنسان إلا أننا نقر بأهمية هذا الموضوع، لذا فإننا نسعى بالصراحة والسيما عندما يتعلق الأمر بالعمل مع مقاولينا. وفي هذا الصدد قمنا في العام 2014 بإنهاء بعض العقود بسبب عدم امتثالها للوائح، وتقوم أيضا إدارة الصحة والسلامة والبيئة في كهرماء بجولات تفتيشية منتظمة في المواقع للتحقق من امتثالها ليس لمتطلبات كهرماء فحسب وإنما أيضا لقانون العمل القطري والقانون البيئي في دولة قطر.

عضويات كهرماء

كهرماء هي عضو رئيسي في العديد من المنظمات الوطنية والدولية، وهي تشاطرها أفضل الممارسات في هذا القطاع وتعزز مفهوم الأعمال المستدامة:

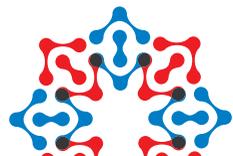
- اتحاد الكهرباء العربي
- هيئة الربط الكهربائي لدول مجلس التعاون الخليجي
- اللجنة الدائمة للموارد المائية (لدول مجلس التعاون الخليجي ولدولة قطر)
- المجلس العالمي للأنظمة الكهربائية الكبيرة
- الأمين العام للمجلس الدولي للأنظمة الكهربائية الكبرى - دول مجلس التعاون الخليجي
- مشارك نشط في أحداث مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ
- لجنة دول مجلس التعاون الخليجي لترشيد الكهرباء والماء وخدمة العملاء
- اللجنة العربية للطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة
- لجنة المقارنة المعيارية لدول مجلس التعاون الخليجي
- لجنة متابعة خبراء البلدية

إدارة المخاطر

في العام 2014، وضعت كهرماء إستراتيجية لإدارة المخاطر لضمان الإدارة الفعالة للمخاطر الاستراتيجية، والتشغيلية، والمالية، والامتثال. وتركز سياسة كهرماء لإدارة المخاطر على تحديد وتقييم المخاطر، علاوة على التنفيذ استباقي لإستراتيجيات تخفيف المخاطر. وقد تم هيكل حوكمة المسؤوليات وإدارة المخاطر المناسبة وتم الانتهاء من تطوير سجل مخاطر الشركة.

وقد تم إدراج 26 من أهم المخاطر التي تواجه كهرماء في سجل المخاطر بما في ذلك إستقطاب المواهب، وفقدان إمدادات الطاقة، وعدم كفاية بنية تكنولوجيا المعلومات، وعدم وجود نظم للابتكار، وعدم توافر موارد بديلة للمياه، والمخاطر البيئية، وغيرها. وقد تم تحليل هذه المخاطر وتقييمها وترتيب أولوياتها وفقا لاحتمال حدوثها وتأثيرها المحتمل.

وقسم التخطيط الإستراتيجي في إدارة التخطيط والجودة هو المسؤول عن وظيفة إدارة المخاطر وتطوير وتنسيق نظم إدارة المخاطر في كهرماء. وقد تم تشكيل لجنة إدارة المخاطر وتعيين مسؤول المخاطر تحت إشراف رئيس كهرماء. إضافة إلى ذلك فإن جميع موظفي كهرماء مسؤولين عن تحديد وإدارة المخاطر المحتملة بما في ذلك وظيفة التدقيق الداخلي وأصحاب المخاطر (من مستوى مدير إدارة ومدير)، وكذلك قادة إدارات المخاطر.



حوار

الشراكة من أجل
مستقبل مستدام





عملياتنا

تم تجميع محتوى هذا التقرير من خلال المناقشات مع الإدارة العليا وصناع القرار في كهرباء إضافة إلى ورشتي عمل حول الأهمية النسبية: واحدة للعملاء الداخليين، بما في ذلك الممثلون عن مختلف الإدارات، والأخرى لمجموعات العملاء الخارجيين. وتمكننا خلال هاتين الورشتين من الحصول على الملاحظات الرئيسية حول تقريرنا الأول للاستدامة واستمعنا مباشرة إلى جماهيرنا حول توقعاتهم المستقبلية من كهرباء. وقمنا بمراجعة القضايا الأكثر أهمية لدينا التي تم تحديدها في التقرير السابق لتقييم أهميتها المستمرة بالنسبة لكل من مؤسستنا والعملاء. وبحسنا أيضا في قائمة جوانب الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير وأجرينا مقارنة مع الأقران لفهم المواضيع التي اعتبروها مهمة والطريقة التي تناولوا بها هذه المواضيع في تقاريرهم.

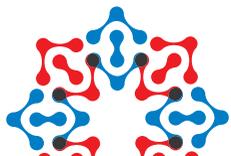
تحديد قضايا استدامة المواد

إننا ننخرط باستمرار مع شركائنا في مختلف موضوعات الاستدامة.

وفي العام 2014، قمنا بتعزيز جهودنا إلى ما هو أبعد من ذلك. ففي بداية عملية إعداد تقريرنا قمنا بتقييم رسمي للأهمية النسبية بهدف إجراء محادثة مع مختلف مجموعات العملاء حول ما يهمهم وما يودون أن يرونه من كهرباء، إضافة إلى تحديد أهم جوانب استدامتنا وإعطائها الأولوية المناسبة. وأثناء تحديد وترتيب أولويات هذه المجالات قمنا بالبحث فيما لو كانت تعكس أهم الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لكهرباء، وفيما لو كانت تؤثر إلى حد كبير على تقييمات أو قرارات العملاء بشأن مؤسستنا.

الانتقال إلى الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

استفدنا أثناء إعدادنا لتقرير الاستدامة الأول الذي نشر في العام 2014 من الإصدار 3.1 للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير إضافة إلى ملحق قطاع المرافق الكهربائية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير على سبيل التوجيه فقط. وفي هذا العام، قمنا برحلة أكثر طموحا للاستجابة إلى متطلبات إطار الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير من خلال تركيز هذا التقرير على مواضيع المواد الرئيسية التي تم تحديدها خلال عملية إشراك واسعة النطاق للعملاء حيث يتيح لنا إطار الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير تبسيط جهودنا في مجال الإفصاح عن الموضوعات التي تهتم عملاؤنا.



تحديث قائمة مواضيعنا الهامة

الخطوة 3



- الإبقاء على الجوانب الأكثر أهمية من تقريرنا للعام 2013 وإضافة الجوانب الجديدة
- تحديد حدود هذه الجوانب داخل مؤسستنا وخارجها
- الانسجام مع إستراتيجية كهرباء 2030 طويلة الأجل وخطة أعمالها الإستراتيجية الخمسية (2014-2018)

الحصول على آراء العملاء

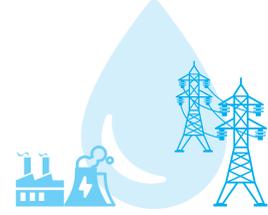
الخطوة 2



- ورش العمل الداخلية والخارجية
- إجراء مقابلات داخلية إضافية مع مختلف مستويات الإدارة
- تدريب فريق الاستدامة على الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

إعداد التقييم

الخطوة 1



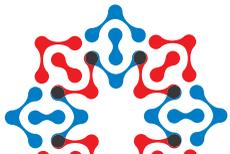
- تم تحديد المواضيع الأكثر أهمية في تقريرنا للعام 2013
- قمنا بإجراء مقارنة مع الأقران
- قائمة جوانب الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير
- إستراتيجية كهرباء 2030 طويلة الأجل وخطة أعمالها الإستراتيجية الخمسية (2014-2018)
- تحليل الاتجاهات العالمية

شمولية العملاء

- ربط التقرير مع خطة أعمال كهرباء الإستراتيجية الخمسية (2014-2018)
- تسليط المزيد من الضوء على مؤشراتنا في مجال الصحة والسلامة
- توسيع نطاق تغطية البيانات والمناقشات
- تحقيق التوازن بين المعلومات النوعية والكمية
- تضمين تفاصيل الاتصال من أجل بيان الآراء
- تضمين صفحة للخلاصة
- التركيز بصورة أقوى على تطوير المجتمع
- بيان التقدم المحرز في مشاريعنا للطاقة المتجددة

وقد تناولنا هذه الملاحظات وغيرها أثناء إعدادنا لهذا التقرير أكبر قدر ممكن في هذا العام وفيما يخص التوقيت المتوقع لهذا التقرير، غير أننا نعمل باستمرار لتحسين جهودنا في مجال إعداد التقارير بصورة سنوية وسيتم النظر في جميع الملاحظات المقدمة للمساعدة في تركيز تقاريرنا القادمة بصورة إستراتيجية.

نحن نسعى جاهدين لبناء علاقات دائمة تقوم على الثقة من خلال الحوار البناء والمفتوح وعن طريق الأخذ بعين الاعتبار وجهات نظر العملاء عند إعداد تقرير الاستدامة الثاني هذا. ولدينا مجموعة واسعة من العملاء عبر سلسلة قيمتنا يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بخدماتنا وعملياتنا حيث نستعرض العلاقات مع كل هذه الفئات في هذا القسم من التقرير. وقمنا أثناء إعداد التقرير بإشراك عدد من العملاء الداخليين والخارجيين في إطار تقييم الأهمية النسبية بهدف الحصول على وجهات نظرهم وتوصياتهم بشأن تقريرنا كي نصغي إليهم بخصوص جوانب الاستدامة الأكثر أهمية. وقد كانت آراؤهم إيجابية وأعربوا عن تقديرهم الكبير لجهودنا في إعداد تقرير الاستدامة الأول. لكنهم قدموا التوصيات التالية لإدخال المزيد من التحسين:

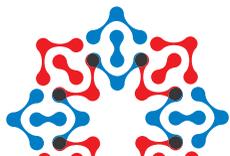




عملاؤنا متنوعون ونحن نعمل معهم على مواضيع متعددة ليس من أجل تقريرنا للاستدامة فحسب وإنما بصورة دائمة.

G4-24, G4-25, G4-26 and G4-27

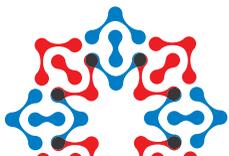
مجموعات أصحاب المصلحة	كيف نشركهم	لماذا نشركهم	أهميتهم بالنسبة لكهزماء	المواضيع التي نناقشها معهم	استجابتنا لهم - أنظر القسم:
متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات مباشرة المشاركة في المبادرات الحكومية والأنظمة ومجموعات وضع السياسات الأحداث الأساسية الوطنية والدولية 	<ul style="list-style-type: none"> للمساعدة في صياغة القوانين وفهم القضايا التي قد تؤثر على أعمالنا وعلماؤنا والمجتمعات المحلية 	<ul style="list-style-type: none"> وضع السياسات والإطار التنظيمي التأثير على الإطار الاقتصادي والسياسي الذي نعمل فيه التأثير على سمعتنا 	<ul style="list-style-type: none"> تطوير القوانين ترشيد الموارد جودة المنتج الابتكار الصحة والسلامة احتياجات العملاء 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لموظفينا خلق قيمة لدولة قطر خلق قيمة لعميلنا خلق قيمة للبيئة
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات مباشرة استطلاعات العملاء مراكز الاتصال 	<ul style="list-style-type: none"> لفهم احتياجات عملائنا ومعرفة آرائهم حول أدائنا 	<ul style="list-style-type: none"> تحقيق مستوى رضا عال من عملائنا وبناء ثقة دائمة 	<ul style="list-style-type: none"> جودة الخدمة الشفافية التسعيرة الحصول على الخدمة موثوقية الخدمة 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لعميلنا خلق قيمة للبيئة
شركاء الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات مباشرة مؤتمرات أحداث أخرى 	<ul style="list-style-type: none"> لتبادل المعرفة ودعم المجتمعات المحلية 	<ul style="list-style-type: none"> التأثير على سمعتنا التركيز على الشراكات / التعاون 	<ul style="list-style-type: none"> المجتمعات المحلية جدول أعمال قطر الاجتماعي -الاقتصادي 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لدولة قطر خلق قيمة لمجتمعاتنا
الموردون (بما في ذلك المقاولون)	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات مباشرة سياسة الشراء 	<ul style="list-style-type: none"> لإشراك الموردين في تجاوز توقعات العملاء والعمل في إطار العمليات المؤسسية المسؤولة 	<ul style="list-style-type: none"> التأثير على التغيير في كامل سلسلة القيمة التأثير على سمعتنا اتصالات شفافة مع المقاولين 	<ul style="list-style-type: none"> الصحة والسلامة جودة العمليات ظروف العمل 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لموظفينا أنظمة الإدارة والحوكمة
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> الاستطلاعات وغيرها من آليات استطلاع الآراء الاتصالات الداخلية، والأحداث، والمطبوعات الإنترنت فرص التدريب والتطوير 	<ul style="list-style-type: none"> لإشراك الموظفين في صياغة اتجاه كهزماء المستقبل 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز الإنتاجية، الجودة، والقيادة تعزيز الصورة والسمعة لاستقطاب الموظفين 	<ul style="list-style-type: none"> الصحة والسلامة ظروف العمل التطور الوظيفي جودة العمليات 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لموظفينا خلق قيمة لمجتمعاتنا
المجتمعات المحلية	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات رسمية وغير رسمية لمجموعات مستهدفة البرامج المجتمعية المطبوعات الإنترنت الأحداث قنوات وسائل الإعلام الاجتماعي 	<ul style="list-style-type: none"> لفهم احتياجات مجتمعاتنا وتوقعاتهم ولخلق قيمة إيجابية ودائمة 	<ul style="list-style-type: none"> التأثير على سمعتنا/ المحافظة على ترخيص عملنا بناء الثقة مع المجتمعات المحلية تحديد فرص التحسين فرص إقامة شراكات 	<ul style="list-style-type: none"> التعليم وزيادة الوعي دعم المجتمع البيئة 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لمجتمعاتنا خلق قيمة للبيئة
الأوساط الأكاديمية	<ul style="list-style-type: none"> البحوث المطبوعات المؤتمرات والندوات المحلية والدولية التدريب والتعليم 	<ul style="list-style-type: none"> لاستكشاف الشراكات الممكنة والحلول المبتكرة 	<ul style="list-style-type: none"> التأثير على سمعتنا فرص إقامة شراكات تعزيز الخبرات 	<ul style="list-style-type: none"> التعليم البحث والتطوير الابتكار التطورات التكنولوجية 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لدولة قطر خلق قيمة لعميلنا خلق قيمة للبيئة
وسائل الإعلام	<ul style="list-style-type: none"> الصحف المحلية 	<ul style="list-style-type: none"> لزيادة الوعي بين الجمهور العام حول أنشطة كهزماء في مجال الترشيد 	<ul style="list-style-type: none"> التأثير على سمعتنا 	<ul style="list-style-type: none"> الترشيد والإدارة البيئية الشراكات والتعاون البحث والتطوير 	<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة لدولة قطر خلق قيمة لمجتمعنا خلق قيمة لعميلنا



يتعلق كل من مواضيعنا الأكثر أهمية المحددة بالنسبة لأصحاب المصلحة. ومدى أهميته بالنسبة بجانب أو أكثر من جوانب. وقد قمنا بتقييم لمؤسستنا. وحددنا فيما لو كان يؤثر على داخل حدود كل جانب من خلال تحليل مدى أهميته أو خارج مؤسستنا أو كليهما. وقمنا بالربط بين جوانب استدامتنا الأساسية والأكثر أهمية وأهدافنا المحددة على مستوى المؤسسة.

جوانب مواضيعنا الأكثر أهمية	جانب كهرباء الأكثر أهمية *	الجانب من الإصدار الرابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير/ إفصاحات قطاع مزارع الكهرباء (حيثما ينطبق ذلك)	الارتباط مع أهداف كهرباء	أهميته الكبيرة داخل كهرباء (موظفينا) **	أهميته الكبيرة خارج كهرباء **	مدى علاقته بخارج كهرباء
العميل	خلق قيمة للعميل	صحة وسلامة العميل. التمييز بين المنتج والخدمات. توفير المعلومات، التوافر والموثوقية. إدارة جانب الطلب	تمييز العملاء - التمييز في خدمة العملاء تمييز العمليات - تعزيز العمليات والأنظمة	●●●	●●●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. العملاء. شركاء الأعمال. الموردون
البيئة	الحفاظ على الموارد	الطاقة، الماء، الانبعاثات، النفايات والفضلات، التنوع البيولوجي	تمييز العمليات - تعزيز العمليات والأنظمة التمييز الاجتماعي والمجتمعي - زيادة الدعم المجتمعي والامتثال البيئي	●●●	●●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. العملاء، شركاء الأعمال، الموردون، المجتمعات المحلية، الأوساط الأكاديمية، وسائل الإعلان
البيئة	الابتكار التكنولوجي	البحث والتطوير	تمييز الأصول - توفير كهرباء وماء عالية الجودة تمييز العمليات - تعزيز العمليات والأنظمة	●●●	●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. شركاء الأعمال، الموردون، الأوساط الأكاديمية
إشراك أصحاب المصلحة	التعاون والشراكات	لا يوجد جانب من جوانب المبادرة العالمية لإعداد التقارير يغطي هذه الناحية رغم تأثيرها على العديد من الجوانب	تمييز الأصول - توفير كهرباء وماء عالية الجودة تمييز العاملين - ضمان بيئة عمل آمنة وصحية التمييز الاجتماعي والمجتمعي - زيادة الدعم المجتمعي والامتثال البيئي تمييز العملاء - التمييز في خدمة العملاء التمييز التجاري - الترويج لتغيرات تنظيمية في أسواق الطاقة والماء وتبريد المناطق	●●●	●●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. العملاء، شركاء الأعمال، الموردون، المجتمعات المحلية، الأوساط الأكاديمية، وسائل الإعلان
إشراك أصحاب المصلحة	زيادة وعي المجتمع المحلي	المجتمعات المحلية، اتصالات التسويق	التمييز الاجتماعي والمجتمعي - زيادة الدعم المجتمعي والامتثال البيئي	●●	●●●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. المجتمعات المحلية
الاعمال المسؤولة	الحوكمة والشفافية	لا يوجد جانب من جوانب المبادرة العالمية لإعداد التقارير يغطي هذه الناحية رغم تأثيرها على العديد من الجوانب كما أنه مغفل من خلال الإفصاحات العامة القياسية من الإصدار الرابع للمبادرة	تمييز العمليات - تعزيز العمليات والأنظمة	●●●	●●●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. العملاء، شركاء الأعمال، الموردون، المجتمعات المحلية، الأوساط الأكاديمية، وسائل الإعلان
الاعمال المسؤولة	حقوق الإنسان/العامل	التوظيف، التدريب والتعليم، التنوع وتكافؤ الفرص، عدم التفرقة	تمييز العمليات - تعزيز العمليات والأنظمة	●●	●●●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. الموردون
موظفونا	الصحة والسلامة المهنية	الصحة والسلامة المهنية	تمييز العاملين - ضمان بيئة عمل آمنة وصحية	●●●	●●	الموردون
تأثيرنا الاجتماعي	الأثر الاقتصادي المباشر وغير المباشر	الأداء الاقتصادي: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الوجود في السوق	التمييز التجاري - الترويج لتغيرات تنظيمية في أسواق الطاقة والماء وتبريد المناطق تمييز العاملين - ضمان بيئة عمل آمنة وصحية	●●●	●	متخذو القرارات والمؤسسات الحكومية. المجتمعات المحلية
تأثيرنا الاقتصادي	إدارة سلسلة التوريد	ممارسات الشراء	تمييز العمليات - تعزيز العمليات والأنظمة تمييز العاملين - ضمان بيئة عمل آمنة وصحية	●●	●●●	الموردون

* جميع الجوانب والبيانات الأكثر أهمية تتعلق بعمليات كهرباء ما لم يذكر غير ذلك، مع تطور عملياتنا، نحن ملتزمون بتوسيع جوانب ومجال تأثير إجراءاتنا وأدائنا في مجال الاستدامة في المستقبل ** لفضايانا الأكثر أهمية عدة جوانب للأهمية داخل المؤسسة وخارجها. لذا فقد قمنا بتحديد درجة الأهمية هذه. ● - ذات أهمية منخفضة و●●● ذات أهمية عالية.





”من الواضح أن الاستدامة قد أصبحت جزءا مهما من هوية كهرباء.

يساعد تقرير الاستدامة في الأمور الإستراتيجية واتخاذ القرارات التي نقوم بها في كهرباء لصالح العملاء والمجتمعات المحلية، كما أنه يساعدنا في ضمان مواكبة أنشطة كهرباء للطلبات المتزايدة والتوقعات الخاصة بالمؤسسة“.



السيد عبد الله عنبر الجاسم
مدير إدارة العلاقات العامة والاتصال
كهرباء



السيدة داليا عبد الحليم الطويحي
مستشارة إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة

إن مهمة كهرباء هي تحقيق رضا العملاء والترويج لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ من خلال تقديم خدمات الكهرباء والماء ذات مستوى عالمي بفعالية وأمان وموثوقية عن طريق قوى عاملة ماهرة وشراكات فعالة مع دعم استدامة الموارد.



السيد محمد عبد الله
مدقق أول - إدارة التدقيق الداخلي

«بصفتي اختصاصي بالعقود فإنني أستطيع أن أشارك في استدامة رؤية كهرباء من خلال الترويج لبرنامج استدامة كهرباء عبر سلسلة التوريد من خلال

العقود المبتكرة التي تحفز المقاولين على تنفيذ برامج الاستدامة في مشاريع كهرباء وتحفز الموردين/ المصنعين على إنتاج السلع التي تلتزم بمعايير الاستدامة».



الدكتور عمر أحمد محمد العوض
مستشار أول تنمية إدارة مستشار ومهارات شخصية، إدارة الموارد البشرية بكهرباء

«إنني أفهم الاستدامة على أنها القدرة على الإبقاء على معايير الأداء الحالية ومواصلة تحسينها باستمرار للتعامل مع التغيرات البيئية والتنمية لتلبية متطلباتنا دائمة التغير.

لا يمكن أن يتحقق الاستخدام الفعال للموارد الأخرى والابتكار والتميز إلا من خلال القوى العاملة المخلصة التي تتمتع بالقدرة والحافز».

«إن الاستدامة هي رحلة تتطلب نظرا بعيدا، ومنظورا واسعا للعملاء، وتعاوننا وإصرارا.

وككلما ازدادت أهمية هذه القضية للعملاء ولنجاح أعمالنا، كان الموضوع أكثر أهمية بالنسبة لنا».



السيد هيبوليتو مانيللا
مستشار العقود الهندسية
قسم العقود والاتفاقيات
إدارة الشؤون القانونية بكهرباء

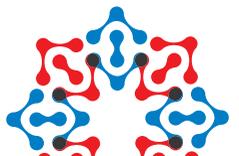
تعزيز التزامنا:

زيادة انخراط موظفينا

إن الموظفين المنخرطين يفهمون نهج كهرباء في مجال الاستدامة، ويدعمون ويساهمون بنشاط في إدخال تحسينات مستمرة في العديد من المجالات مثل خلق القيمة للعملاء، والحفاظ على الموارد، والأداء الاقتصادي، والشراكات المجتمعية.

في العام ٢٠١٤، وهو العام الثاني الذي نقوم فيه بإعداد تقرير الاستدامة، قمنا بإشراك الموظفين من مختلف الإدارات لفهم ما تمثله الاستدامة بالنسبة إليهم وكيف يمكنهم أن ينقلوا أهمية التنمية المستدامة إلى عملائنا والمجتمع الأوسع.

نهدف إلى رفع الوعي بالاستدامة بصورة مستمرة وإيجاد أبطالنا الداخليين على مر الزمن، وبالتالي المساعدة في تعزيز الالتزام لتحقيق الأهداف على مستوى مؤسستنا.





الدكتور محمد عماد رؤوف النعيمي
لجنة البحث والتطوير

«الاستدامة هي ديمومة نظام كهرباء وعملياته في توفير ماء وكهرباء عالية الجودة لتحقيق رضا اجتماعي عالٍ. ويمكن تحقيق ذلك من خلال زيادة كفاءة العوامل الاقتصادية والبيئية واستخدام حلول عالية الكفاءة تقودها التكنولوجيات المتطورة وطرق التفكير المتطورة».



السيد دومانيور جان سونغا
إدارة التخطيط والجودة في كهرباء

«إن أبسط طريقة لصياغة الأهداف الرئيسية للتنمية المستدامة لأعمال كهرباء هي كما يلي:

1) كفاية إمدادات الماء والكهرباء في قطر الآن وللأجيال في المستقبل. 2) استمرار خدمات شبكات الكهرباء والماء حيثما وعندما تكون هنالك حاجة لها. ولتحقيق هذه الأهداف ينبغي على كهرباء أن تطور إستراتيجيات استدامة، وأن تعتمد الممارسات وتكنولوجيات الكهرباء والماء الرائدة في العالم في مجال المرافق الخدمية بما في ذلك تحوّل المؤسسة وثقافة الأعمال التي يمكن أن تتصدى للتحديات الحالية والمستقبلية».

«إن الاستدامة هي قدرة الشيء أو إمكانيته للمحافظة على نفسه أو الإبقاء على استدامته. وهي تتلخص بالحصول ما نحتاجه كي نعيش الآن.

والاستدامة مهمة لأن جميع الخيارات التي نتخذها وجميع الأعمال التي نقوم بها اليوم ستؤثر على كل شيء في المستقبل. فللاستدامة والترشيد تأثير كبير على البيئة. قد لا نشعر به الآن لكن الأجيال القادمة ستكون ممتنة لنا على ما نقوم به لجعل بيئتها أكثر اخضراراً».



المهندس غياث الدين محمد
مهندس السلامة في كهرباء



السيد سانثياو سلام
إدارة التخطيط والجودة في كهرباء

«إن كل يوم هو يوم مشمس في قطر لذا ينبغي على البلاد أن تستفيد من طاقة الشمس لتصبح رائدة العالم في استخدام الطاقة المتجددة.

ويمكننا إن نشجع ذلك عن طريق إعادة التفكير الشامل والمبتكر بالطاقة الأحفورية واستخدام الطاقة والموارد المائية الشحيحة عن طريق التعليم والتكنولوجيات الجديدة والابتكارات الجديدة. وعلينا أن نصبح أكثر وعياً من الناحية البيئية وأن نحد من استخدام الوقود الأحفوري ونقل من بصمتنا الكربونية».

ترتكز الاستدامة إلى مبدأ بسيط إذ يعتمد بقاؤنا ورفاهنا على بيئتنا الطبيعية.

فالاستدامة تحافظ على الحياة لتحقيق المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية وجميع المتطلبات الأخرى في المستقبل. وأنا أعتقد بصدق أن جوهر الاستدامة هو الطاقة الخضراء والطاقة المتجددة لخيارات طاقة أكثر حكمة تبقي العالم أنظف وأكثر أماناً.



السيد هاريش شيرراه موداك
إدارة التخطيط والجودة في كهرباء

«تماشياً مع رؤية قطر الوطنية التي تنص على ترشيد الطاقة وبالتالي ترشيد استخدام الموارد الطبيعية الثمينة وإيجاد حلول تتسم بالكفاءة في استهلاكها:

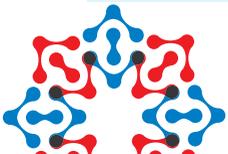
وضعت كهرباء رؤيتها التي تنص على أنه « بحلول العام 2030، سيصبح أداء موظفينا وأصولنا وأنظمتنا وإجراءاتنا معياراً عالمياً. للأداء والابتكار التقني والاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية بقطاع الكهرباء والماء». لذا فإن كهرباء تستهدف خفض نصيب الفرد من استهلاك الكهرباء والماء، والحد من الضياعات، وخفض تكلفة وحدة الكهرباء والماء، إلخ».



السيدة نوف عبد الله م س السليطي
إدارة التخطيط وإدارة الجودة في كهرباء



المهندسة ميثاء النعيمي
قسم تكنولوجيا الطاقة المتجددة
إدارة الترشيح وكفاءة الطاقة





ما الذي يقوله العملاء الخارجيين في العام 2014، واصلنا التعامل مع العملاء الخارجيين في مختلف الموضوعات الاستدامة. ونحن نقدر ونرحب بأراء الجهات المعنية الخارجية حول أدائنا وجهودنا في مجال إعداد التقارير. ونعتقد أنه من خلال زيادة معرفتنا بالعملاء سنتمكن من استباق المشاكل المحتملة، وفهم كيفية تحقيق التوازن الصحيح بين أدائنا وتوقعات العملاء في المستقبل.

«تحتل الاستدامة البيئية مكانة مركزية في الإستراتيجية الوطنية للقطاع السياحي ٢٠٣٠ ونحن ملتزمون بضمان مواءمة التطورات في قطاع السياحة مع أهداف البرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة.»

المهندس. عيسى بن محمد المهدي
رئيس الهيئة العامة للسياحة في قطر

«لطالما كانت الاستدامة من دعائم عمل اللجنة العليا للمشاريع والإرث في جميع المجالات ابتداء من مشاريع الملاعب وانتهاء بالبرامج والمبادرات المجتمعية. ونأمل من خلال مبادرة ترشيد ٢٢ بأن نستثمر في الطاقة الإيجابية لكرة القدم في توعية طلاب المدارس بأهمية المحافظة على الموارد.»

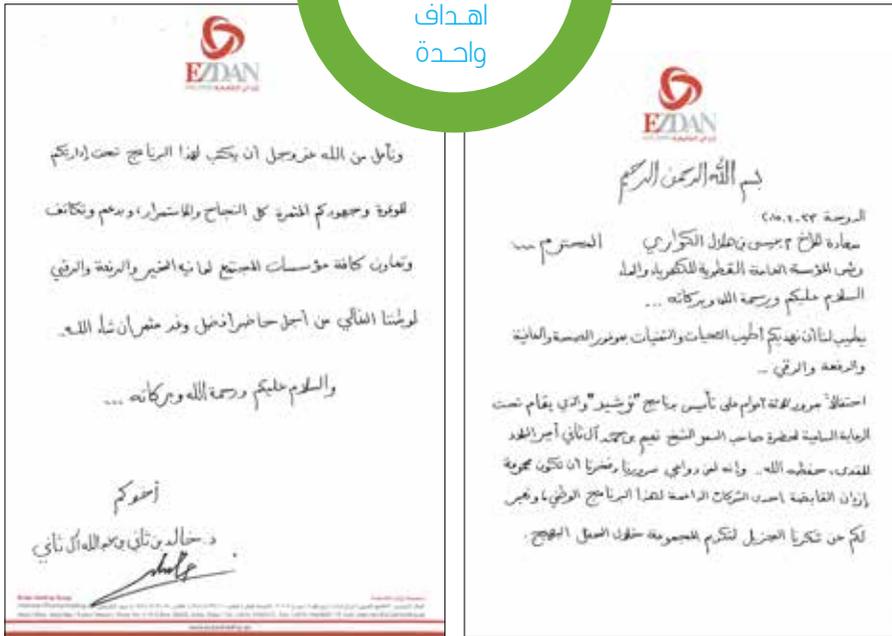
السيد حسن الخوادي
الأمين العام للجنة العليا للمشاريع والإرث

كهرماء:
الشراكة
من أجل
أهداف
واحدة

تفتخر شركة آيبريدولا Ibredrola بتعاونها مع كهرماء في تنفيذ نظام شبكات ذكي في قطر. وهذه المبادرة هي جزء من التزامنا المتبادل بالابتكار والتنمية.

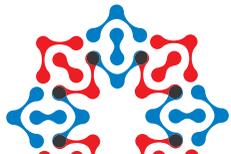
وقد قمنا خلال المرحلة الأولى بدراسة البيئة في البلاد، وأهدافها الإستراتيجية في مجال الطاقة، والبنى التحتية التي سيتم ترقيتها، والتكنولوجيات المتاحة المتعلقة الشبكات الذكية، وذلك لاختيار الخيار الأنسب لكهرماء. ونحن حاليا في المرحلة الثانية التي سيتم تنفيذها خلال فترة عامين وتتضمن تنفيذ مشروع تجريبي لتمكين التحقق من نتائج الدراسة والتحضير لنشر الشبكات الذكية في قطر.

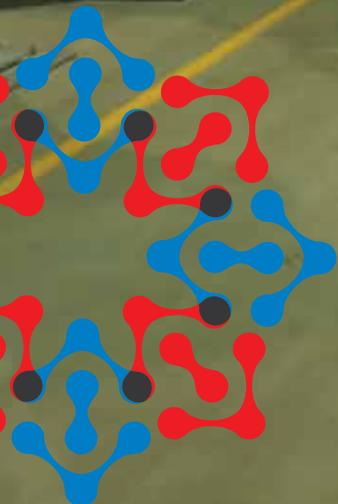
الدكتور أغوستين دلفادو
الرئيس التنفيذي للابتكار في آيبريدولا



«تشكل أهداف ترشيد النبيلة في توفير مستقبل وبيئة أفضل لأطفالنا دافعا لنا لتقديم دعمنا لهذا البرنامج حتى تحول من فكرة وليدة إلى البرنامج الضخم الذي نحتفل اليوم بالذكرى الثالثة لانطلاقه. ويُعتبر شعار برنامج «لتبقى قطر تنبض بالحياة. استهلك بحكمة» الهدف بالنسبة لنا جميعا ونحن جميعا نريد أن نحمي بيئتنا ومصادر طاقتنا وترشيد استهلاكنا لتأمين مستقبل مليء بالأمل لمواطني دولة قطر والمقيمين فيها. إن دعمنا لترشيد هو جزء من الجهود التي نبذلها في مختلف المبادرات للمساعدة في بناء المجتمع واع بالبيئة، يحافظ على مصادر الطاقة، ويعكس تطور قطر الثقافي والبيئي، ويضمن مستقبلا مشرقا لأطفالنا.»

الشيخ الدكتور خالد بن ثاني بن عبد الله آل ثاني
رئيس مجلس إدارة مجموعة إزدان القابضة





موضوع خاص

الاستدامة من خلال
تبريد المناطق



«يرتبط تبريد المناطق بدعائم الاستدامة الثلاث: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وهو قاصر على أن يؤثر بصورة إيجابية عليها جميعها.»



المهندس إبراهيم محمد السادة
مدير منطقة إدارة تبريد المناطق

لاستخدام مياه الصرف المعالجة في أنظمة تبريد المناطق فوائد مالية كبيرة. إضافة إلى تقليل انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون، وحماية البيئة. فاستبدال المياه العذبة بمياه الصرف المعالجة ميزة التوفير بالمياه العذبة، ويمكن أن يساعدنا على استعادة تكلفة تجهيزات مياه الصرف المعالجة في غضون ثلاث سنوات. وبعد ذلك يمكن للمشغلين أن يتمتعوا بنسبة توفير تصل إلى 80% من تكلفة التبريد خلال جميع السنوات المتبقية من عمر محطة التبريد.

تصل نسبة تبريد المناطق إلى 12% من حجم حمل التبريد الكلي في دولة قطر حيث يبلغ حجم تبريد المناطق 0.5 مليون طن تبريد ومن المتوقع أن يزداد إلى 1.5 مليون طن تبريد بحلول العام 2023، أي ما يصل إلى 24% من حجم حمل التبريد الكلي في دولة قطر.



- التوفير في المياه الصالحة للشرب من خلال اللجوء إلى مصادر بديلة للمياه المستخدمة في محطات تبريد المناطق مثل مياه الصرف الصحي المعالجة
- تخفيض انبعاثات غازات الانحباس الحراري والحد من بصمة قطر البيئية
- تخفيض تكاليف البنية التحتية للتبريد بفضل التوفير الناتج عن الحجم
- تعزيز تجربة العملاء من خلال تخفيض الضجيج
- تحسين مستويات الاعتمادية وأداء خدمات التبريد
- تخفيض المساحة المخصصة للبنية التحتية للتبريد

أهمية تبريد المناطق في قطر

إن تبريد المناطق هو حل التبريد البارز في قطر الذي يؤثر تأثيراً كبيراً على حياة الناس والاقتصاد والبيئة.

ويتمتع حل تبريد المناطق بمزايا كبيرة في المناطق التي تتسم بالكثافة السكانية العالية والطلب الكبير على تكييف الهواء حيث يتحقق هذا بصورة رئيسية من خلال التوفير المتحقق عن طريق الحجم.

ومن مزاياه التي تسهم في تحقيق طموحات قطر في مجال الاستدامة:

- كفاءة في استهلاك الكهرباء أعلى بنسبة تصل إلى 40%
- التوفير في قدرات توليد الكهرباء وتوزيعها
- التوفير في استهلاك الغاز الطبيعي في توليد الطاقة

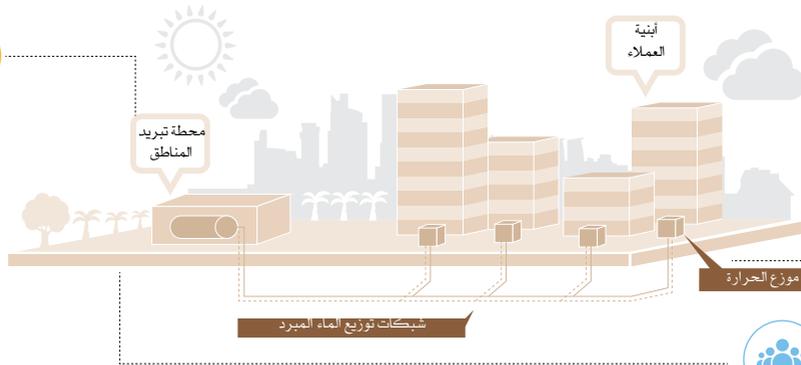
سيساهم تبريد المناطق في التنمية المستدامة في دولة قطر

وجدت إدارة خدمات تبريد المناطق في كهرماء أنه يمكن لقطر أن تجني الفوائد التالية:



الفوائد المالية

- توفير في الطاقة بنسبة 30 - 40% لأغراض التبريد
- توفير المياه الصالحة للشرب والطاقة المستخدمة في تحليتها (عن طريق استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة)
- توفير في رأس المال المستثمر في توليد الكهرباء
- توفير في رأس المال المستثمر في البنية التحتية للكهرباء
- تحسين إدارة الطاقة
- تحسين الاستفادة من المساحة
- خفض تكاليف الصيانة
- الاستخدام الأمثل للمواد الكيميائية
- تشجيع نقل التكنولوجيا



الفوائد البيئية

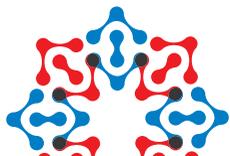
- التقليل من التلوث الجوي
- التقليل من انبعاثات التبريد
- الحد من انبعاثات غازات الانحباس الحراري
- الحد من الضوضاء
- التقليل من الحرارة المتولدة
- تحسين سجل الاحتباس الحراري
- التقليل من الآثار البيئية



الفوائد الاجتماعية

- زيادة توافر الطاقة
- تحسين الأمن المائي (عن طريق استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة)
- زيادة المساحة المتوفرة وتحسين المنظر
- التقليل من التعرض للانبعاثات البيئية

- موثوقية خدمات الإمداد
- تحسين نوعية الحياة.
- تحسين استدامة الخدمات
- زيادة موثوقية خدمات التبريد
- تحسين منظر المدينة



من المتوقع أن تصل قدرة التبريد في قطر إلى حوالي 6.3 طن تبريد على الأقل في الـ 2023

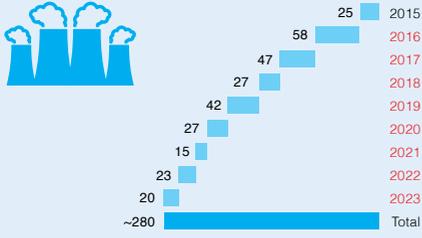
توقعات قدرة التبريد المحتملة
مليون طن تبريد من 2015 - 2030



ملاحظة: بالاستناد إلى انتشار تبريد المناطق بنسبة 50% بحمل تبريد متزايد وافتراس استكمال 80% من المشاريع التي هي قيد التصميم أو الإنشاء في تواريخ افتتاحها المعلنة

يمكن الوصول إلى مقدار التوفير في قدرة التوليد بحوالي 280 ميجاوات وحوالي 1,000 ميجاوات في قدرة التوزيع بحلول العام 2023

مقدار التوفير في قدرة التوليد
ميجاوات من 2015 - 2030



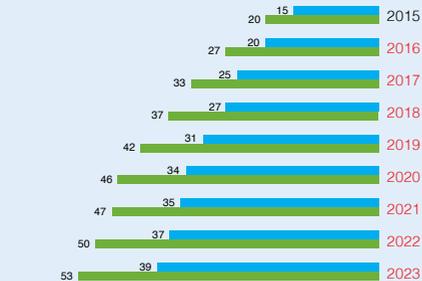
مقدار التوفير في قدرة التوزيع
ميجاوات من 2015 - 2030



ملاحظة: بالاستناد إلى انتشار تبريد المناطق بنسبة 50% بحمل تبريد متزايد

إذا استخدمت جميع محطات تبريد المناطق مياه الصرف الصحي المعالجة فيحلول العام 2023 يمكن في المياه الصالحة للشرب

الطلب على الماء من أجل تبريد المناطق
مليون متر مكعب من 2015 - 2023



في حال استخدام تبريد المناطق للمياه المعاد تدويرها

تقوم إدارة خدمات تبريد المناطق بإعداد بنية الهياكل التنظيمية وعينت شركة استشارية عالمية ومرموقة لهذا الغرض. ومن المتوقع لهذا الهيكل التنظيمي أن يكون جاهزا بحلول منتصف الربع الرابع من العام 2015.

كانت جزءا من مشروع الإطار التنظيمي الذي يغطي مختلف الجوانب الفنية لتبريد المناطق، وتمت مناقشة مختلف المواضيع مثل مدى توفر مياه الصرف الصحي المعالجة، والمبادئ التوجيهية، ومختلف حلول محطات التبريد بحضور أكثر من 50 جهة معنية.

وفي العام 2014، نظمت الإدارة ورشة عمل لتبريد المناطق حضرتها مختلف الجهات المعنية وممثلون عن أشغال ووزارة البيئة بهدف تعزيز التعاون والتسيق بين جميع الجهات المعنية ومناقشة مختلف الإستراتيجيات للمساعدة في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 وإستراتيجية التنمية الوطنية لدولة (2011-2016).



وضمنت ورشة العمل أربع جلسات تلتها محاضرات وعروض تقديمية حول دور إدارة خدمات تبريد المناطق في كهرباء، والتحديات المتعلقة بتبريد المناطق في دولة قطر، وشبكة مياه الصرف الصحي المعالجة في دولة قطر، ومخلفات محطات التبريد، وتجربة وخطط توسع اثنين من مقدمي الخدمة.

تبريد المناطق في كهرباء

شرعت إدارة خدمات تبريد المناطق في الأيام الأولى من تأسيسها بإقامة حوار مع وزارة البلدية والتخطيط العمراني للحصول على خطة قطر الوطنية الشاملة لتكون بمثابة دليل لهيكل سوق تبريد المناطق وإدارتها في قطر.

ويكمن التحدي الرئيسي في مجال تبريد المناطق باستخدام المياه الصالحة للشرب في محطات التبريد مما يؤدي إلى إهدار الموارد الثمينة إذ تستخدم حاليا معظم المحطات المياه الصالحة للشرب.

لذا بدأت كهرباء في العام 2013 بالتسيق والتعاون مع هيئة الأشغال العامة (أشغال) بهذا الصدد، وهي تعمل حاليا على خطة شاملة لضمان توافر جودة مياه الصرف الصحي المعالجة لاستخدامها في محطات تبريد المناطق. وتمت في بداية العام 2014 الموافقة على توجيهات لجنة الموارد المائية الدائمة المتعلقة بحظر استخدام مياه الشرب لأغراض التبريد في دولة قطر والموافقة على استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة أو أي مصادر مياه أخرى مناسبة للتبريد. كما بدأنا أيضا في أوائل العام 2014 بإجراء دراسات لسوق تبريد المناطق وتقديم المشورة لجميع مشغلي محطات التبريد بشأن هذا التوجيه المتعلق بالحظر والتحول لاستخدام مياه الصرف المعالجة لأغراض التبريد.

ونظمت إدارة خدمات تبريد المناطق منذ إنشائها ورش عمل لمختلف الإدارات والجهات المعنية بتبريد المناطق كانت آخرها في أبريل 2015 حيث

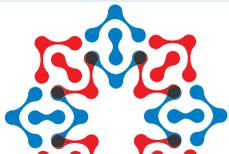
حققت إدارة خدمات تبريد المناطق حتى الآن تخفيضا بنسبة

3%

في استخدام المياه الصالحة للشرب في مجال التبريد واستبدالها بمياه الصرف الصحي المعالجة ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة إلى أكثر من

15%

بحلول العام 2022.





تسعى إدارة تبريد المناطق بالشراكة مع جميع العملاء لتطوير معادلة منطقية مبتكرة هي (تبريد المناطق = الكهرباء + الماء + مياه الصرف الصحي المعالج أو أي مصدر آخر للماء + البيئة)، حيث تناسب هذه المعادلة دولة قطر نظرا للتحدي الكبير الذي تواجهه في استخدام الماء. وهدفنا هو تطوير قطاع تبريد مناطق يساهم في تحقيق نمو مستدام، وبيئة أفضل، وفوائد اقتصادية للبلاد.

إنجازاتنا الرئيسية في العام 2014

تطبيق توجيهات حظر استخدام المياه الصالحة للشرب في التبريد: أجرينا لقاءات مع جميع مشغلي محطات تبريد المناطق : وأبلغناهم عن إجراءات الامتثال المتعلقة بتشغيل محطات التبريد. فأتصلت 96 % من محطات التبريد بهيئة الأشغال العامة لطلب الحصول على مياه الصرف الصحي المعالجة وبدأوا بإدخال التعديلات الضرورية في محطاتها لاستخدام هذه المياه.

وبدأ مشروع مشيرب قلب الدوحة عمليات محطة التبريد باستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة كما أن محطات الخليج الغربي (قطر كول 1 و 2) ستبدأ عملياتها باستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة في الربع الثاني من العام 2015.

الإجراءات التنظيمية التي طُرحت لمشغلي محطات التبريد:

- بدأ العمل بإجراءات تنظيمية جديدة لطلبات كبار عملاء ذوي متطلبات التبريد بالماء حيث صار ينبغي أن تقوم إدارة التبريد بمراجعة جميع الطلبات.
- تم اقتراح إضافة عداد ماء منفصل لمحطة التبريد كي يتم استخدام إمدادات المياه الصالحة للشرب في حال حدوث عطل في إمدادات مياه الصرف الصحي المعالجة. وقد تمت الموافقة على هذا الإجراء وسيتم إكسابها الصفة الرسمية.
- السماح باستخدام المياه الصالحة للشرب في محطات التبريد لفترة محدودة في حال عدم توافر شبكة مياه الصرف الصحي المعالجة.
- مراقبة جميع خدمات تبريد المناطق الجديدة من قبل مزودي تبريد مناطق.

طرح مشروع (GTC 636/2014) للخدمات الاستشارية من أجل إدارة خدمات تبريد المناطق.

تطوير قاعدة بيانات شاملة لجميع محطات الماء المبرد المركزية حيث تم إنشاء قاعدة بيانات كاملة لكافة مستخدمي المياه المبردة لمحطات التبريد المركزية تضم جميع المعلومات المهمة مثل حمولة التبريد، وخطة العمل، الخ.

تنظيم ورشة عمل بخصوص تبريد المناطق لجميع أصحاب المصلحة.

تعزيز انخراط العملاء في فعاليات تبريد المناطق حيث تم تحسين مشاركة جميع العملاء من خلال عقد أكثر من 60 اجتماعا مع مشغلي محطات التبريد المركزي والتنسيق بصورة منتظمة مع هيئة الأشغال العامة ووزارة البيئة لتعزيز مشاركتها في العملية التنظيمية.

تسعى كهرباء إلى أن تصبح خلال فترة زمنية قدها 10 عاما هيئة تنظيمية لتبريد المناطق ذات مستوى عالمي.

خارطة الطريق الاستراتيجية لتبريد المناطق 2030

2020-2016	هيئة تنظيمية مؤقتة
2025-2020	هيئة تنظيمية كاملة المهام
2030-2025	رأثة إقليمية في مجال تبريد المناطق
2030 وما بعد	هيئة تنظيمية لتبريد المناطق ذات مستوى عالمي

التخطيط للمستقبل

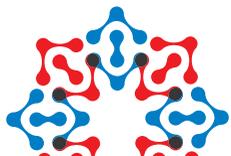
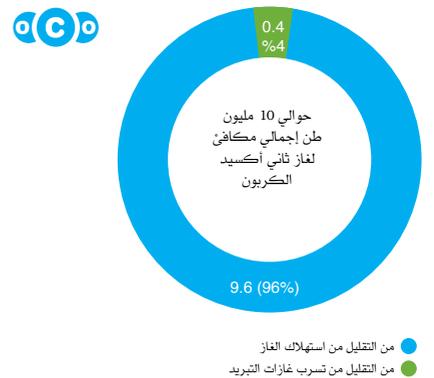
تقوم بقياس مجموعة متنوعة من مؤشرات الأداء الرئيسية وهي: نسبة لتخفيض استهلاك المياه الصالحة للشرب للتبريد، ونسبة تخفيض انبعاثات غازات الانحباس الحراري، ونسبة التقدم نحو إنشاء نموذج لتشغيل خدمات تبريد المناطق وعملياتها، علاوة على تطوير عدد من أطر التسعيرات الجديدة، وتنفيذ عدد من اللوائح الجديدة. وقد وضعنا أهدافا طموحة للمستقبل القريب للمساعدة في نمو سوق تبريد المناطق في قطر.

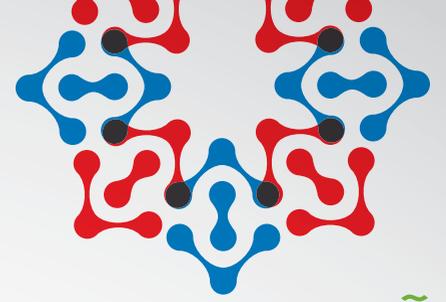
ما زالت هنالك تحديات في سوق تبريد المناطق في قطر

يصعب تحديد إمكانات تبريد المناطق والاستفادة منها بسبب غياب البيئة التنظيمية الصلبة لخدمات تبريد المناطق الحالية، كما أن ظروف السوق تجعل تقنيات تبريد الهواء التقليدية تبدو أكثر تنافسية. لذا، فإذا ما أردنا أن نستفيد من كامل إمكانات تبريد المناطق بالشكل الصحيح، فإن على الحكومة القطرية أن تعالج هذه القضايا الهيكلية مع مرور الوقت.

من المتوقع أن تصل كمية تخفيض الانبعاثات نتيجة لاستخدام تبريد المناطق إلى حوالي 10 مليون طن من الانبعاثات المكافئة لغاز ثاني أكسيد الكربون

تخفيض الانبعاثات التراكمية المكافئة لغاز ثاني أكسيد الكربون مليون طن من 2015 - 2030





آخر المستجدات

حول أدائنا

يركز هذا القسم على الجوانب الخمسة الأساسية لأدائنا وهي: العملاء، وموظفونا، والمجتمعات المحلية، والبيئة، والتنمية الاجتماعية والاقتصادية في دولة قطر



خلق قيمة لعملائنا



«يأتي العميل على قمة أولويات كهرماء، وجميع مشاريعنا تهدف إلى تطوير إمداداتنا وخدماتنا لزيادة رضا العميل. وعلى الرغم من أن الشبكة تتوسع في جميع الاتجاهات ابتداء من توليد الكهرباء وانتهاء بأجهزة العميل المنزلية، إلا أن مدى التنفيذ هو واسع أيضا.»



المهندس أحمد الناصر
مدير إدارة الشؤون الفنية

لكن على الرغم من هذه الجهود في منطقتنا الرامية لجعل تجربة عملاء متميزة إلا أن المنطقة مازالت إلى حد كبير تتطور في هذا الاتجاه.

وبالنسبة لكهرماء، فإن جميع هذه الاتجاهات الحالية تمثل فرصة لإعادة التفكير بصورة جذرية في نهجنا الشامل في مجال إدارة العملاء، وتكامل نظم إدارة بيانات العملاء، والتواصل بشكل أفضل مع العملاء، وتحديد الخدمات الجديدة ذات القيمة المضافة المحتملة. لذا لم يعد كافياً الآن مجرد تحسين الخدمات الحالية التي نقدمها وإنما نحن بحاجة إلى إعادة تصميم هذه الخدمات لتلبية احتياجات العملاء الجدد في عالم الغد.

وتوجد العديد من الأسباب التي تجعل من الضروري لكهرماء أن تنظر في هذا التحول الكلي لخدمات العملاء، منها على سبيل المثال لا الحصر زيادة المنافسة والتوسع في الأسواق الإقليمية.

لماذا هذا الموضوع مهم؟ من واقع الاتجاهات الدولية والإقليمية

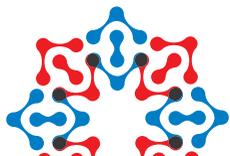
بات العملاء اليوم واسعي الاطلاع ومزودين بمجموعة من قنوات الإعلام الاجتماعي، لذا أصبحت توقعاتهم كبيرة في جميع الصناعات، بما في ذلك الطاقة والمرافق الخدمية. فهم يتوقعون خدمات أكثر وأفضل وأسرع وتسعيرة شفافة وتنافسية، والقدرة على التحكم في خياراتهم من خلال الانخراط على نحو استباقي مع مزود الخدمات.

وتمثل تلبية هذه الاحتياجات تحدياً كبيراً للقطاع على مستوى العالم، لكنه تحد مهم ينبغي على شركات المرافق الخدمية أن تتصدى له إذا ما أرادت البقاء في السوق في خضم هذه المنافسة المتنامية. وقد بدأت بعض شركات المرافق الخدمية العالمية بالفعل باستكشاف التغييرات المحتملة ووجدت أن من شأن جعل العميل يحتل صدارة عملية اتخاذ القرار أن يساعد على بناء الثقة وإيجاد سبل للتفوق في خدمة العملاء.

ومن الاتجاهات الأخرى التي تغيّر الشكل التقليدي لهذا القطاع الابتكارات التكنولوجية، وتحويل الخدمات إلى خدمات رقمية، والتفاعل مع العملاء وتحليل بياناتهم، وتتبع أنماط سلوكهم، وتصميم الخدمات المخصصة وفقاً لاحتياجات العملاء الأفراد.

إن التركيز على العميل هو من قيمنا المؤسسية، فنحن نهدف إلى تقديم خدمة عالية الجودة مع الإصغاء إلى عملائنا كي نفهم احتياجاتهم.

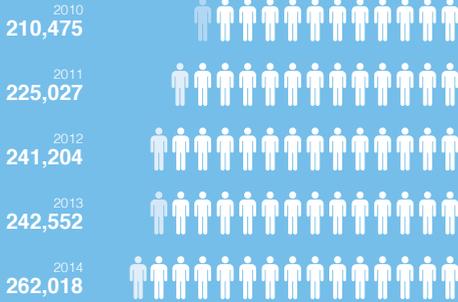
وفي العام ٢٠١٤ أطلقت كهرماء المرحلة الأولى من مشروع تحولها إلى مؤسسة ذكية. لذا فإننا نهدف إلى تحسين تجربة العميل بأكملها بمرور الزمن وضمن تحقيق توقعاته ورضاه الكامل عن منتجات وخدمات كهرماء.



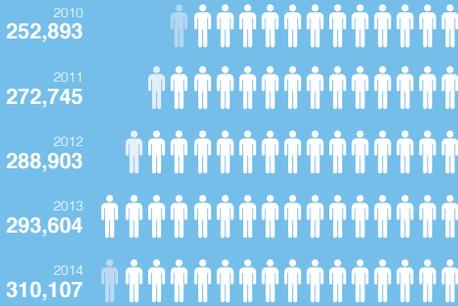
التميز في خدمة العملاء
التزامنا: التركيز على خدمات العملاء

المرحلة 1 (2014 - 2018)	التميز في خدمة العميل
مرحلة 2018	• تمتع العملاء بخدمة عالية المستوى باستمرار من كهرباء
المرحلتان 2 و 3 (2019 - 2030): الأهداف المحتملة للمؤسسة	• تمتع عملاء كهرباء بتجربة متميزة وزيادة القيمة المضافة للخدمات • توقع احتياجات العميل المتغيرة والتأثير عليها والاستجابة لها
مرحلة عام 2022	• أن يعتبر العملاء أن كهرباء سريعة الاستجابة لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم المتغيرة
مرحلة عام 2028	• أن يثق العملاء بكهرباء وأن يتشكل أداءهم وتفضيلاتهم وفقا لذلك

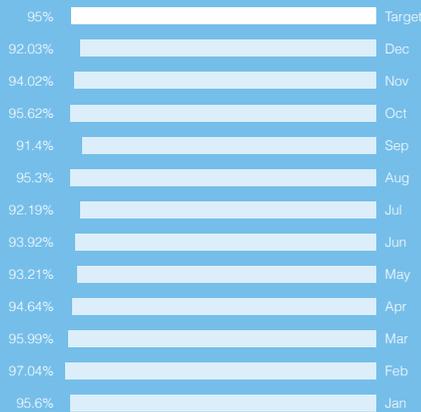
عدد عملاء المياه



عدد عملاء الكهرباء



إدارة خدمات المشتركين - النسبة المئوية
للاتصالات التي تمت الإجابة عليها في العام 2014



وتُعتبر إدارة خصوصية العملاء أمرا بالغ الأهمية بالنسبة لنا، ولدينا سياسة عدم إعطاء بيانات سجلات العملاء لأي شخص بدون وجود التفويض المناسب. لذا لم تردنا أية شكاوى في العام 2014 بشأن خصوصية البيانات. وبدأنا أيضا بالأرشفة الإلكترونية للوثائق لضمان سلامة بيانات المشتركين وتسهيل عملية تتبعها. ويهدف مشروع الأرشفة هذا إلى تسجيل جميع البيانات المتعلقة بالعملاء إلكترونيا وصولا إلى أول عميل لكهرباء.

ومع التدشين الرسمي للمرحلة الأولى من مشروع تحولنا، أطلقت كهرباء أيضا موقعا جديدا يتميز بتحسين التصفح وسهولة الوصول إليه من قبل العملاء. ويضم الموقع مختلف الخدمات الإلكترونية من شهادات إلكترونية، وخدمة التتبع، وتفصيل التعرفة، والمناقصات، والمزادات، والجوائز، وبوابة إلكترونية منفصلة للبرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة، فضلا عن موقع ترشيد للأطفال. وبفضل تطبيق كهرباء للهواتف الذكية العامل على كل من آي فون وأندرويد بات الآن بمقدور العملاء أن يصدروا فواتير الاستهلاك الخاصة بهم عن طريق تصوير قراءة عداداتهم وتحميلها في التطبيق.

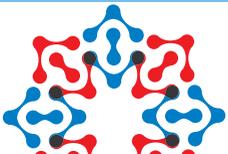
إدارة تجربة العميل الكلية - النهج
والمبادرات

تتكون إدارة خدمات المشتركين في كهرباء من ستة أقسام تمت مناقشتها بمزيد من التفصيل في تقريرنا الأول وهي:

- رعاية المشتركين ومركز الاتصال
- كبار المشتركين
- تركيبات المشتركين
- الحسابات
- مراقبة العدادات
- تسجيل قراءات العدادات آليا

وقد واصلت قاعدة كل من عملاء الماء والكهرباء زيادتها في العام 2014. لذا فقد استثمرنا في زيادة تطوير قدراتنا التكنولوجية ومهارات ممثلينا من فريق خدمة المشتركين.

في العام 2014، قامت إدارة التخطيط والجودة بتنظيم وإجراء استطلاع لرضا العملاء كانت نتيجته أن 76% من العملاء راضون عن خدمة المشتركين و 95% منهم راضون عن مركز الاتصال. وسجلت نسبة الاتصالات التي تمت الإجابة عليها معدلات عالية في العام 2014 إلا أننا نعتقد أنه مازال من الممكن إدخال المزيد من التحسينات كي تتمكن من تحسين أدائها.





دراسة حالة



المشروع التجريبي للبنية التحتية لعدادات كهرباء المتطورة

تحليل بيانات الاستهلاك التفصيلية وبيانات جودة الطاقة لتحسين التنبؤ بحجم الاستخدام والاستخدام الأمثل للطاقة، مما يساعد على تحقيق أهداف توفير الطاقة وتقليل انبعاثات الكربون.

والعدادات الذكية قادرة على تسجيل القراءات وفقاً لوقت الاستخدام وإتاحة هذه التفاصيل للعملاء من خلال بوابات الإنترنت، مما يسمح للعملاء تخطيط استخدامهم وتغيير أنماط استهلاكهم.

وتساعد خواص الاتصال عن بعد / قطع الاتصال. والقراءة عند الطلب، كهرباء على تلبية توقعات العملاء من حيث تجنبهم التأخيرات الإدارية غير الضرورية.

يشمل المشروع التجريبي للبنية التحتية لعدادات كهرباء المتطورة أكثر من 10 آلاف عداد ماء وأكثر من 15 ألف عداد كهرباء لعملاء يقيمون في منطقتين من مناطق الدوحة هما الخليج الغربي والسد. ومن المتوقع أن يغطي المشروع جميع مناطق الدولة بحلول العام 2016. ومن العناصر الرئيسية لهذا المشروع: العدادات الذكية، ومركزات البيانات، ونظام الاستقبال والتوزيع، ونظام إدارة بيانات العدادات.

وتستطيع العدادات الذكية أن تسجل الاستهلاك بالتفصيل وليس كالعدادات الميكانيكية والكهربائية، كما أنها تستطيع أن تسجل أكثر من 25 متغير يمكن تخزينها في نظام مركزي لإدارة بيانات العدادات يتيح لكهرباء

إننا نقوم أيضاً بإعادة التصميم الداخلي لفروعنا لخدمات المشتركين لجعلها أسهل استخداماً بما يتماشى مع توقعات العملاء. وتم أيضاً إطلاق قاعة جديدة في فرع خدمة العملاء المشتركين في الهلال يتميز بأحدث التطورات التكنولوجية.

ولخدمة العدد المتزايد لعملاء كهرباء، تم تأسيس مراكز خدمة المشتركين في كل مكان في البلاد، مما يعكس شعار كهرباء "مرافق خدمية موجهة للعملاء" وسعيها لضمان رضا عملائها وجميع الزوار الآخرين.

وتلعب وسائل الإعلام الاجتماعية دوراً حاسماً في الطريقة التي ندير بها علاقاتنا مع عملائنا، فعندما وضعنا إستراتيجيتنا لبرنامج وسائل الإعلام الاجتماعية، أجرينا بحثاً لتحليل الاتجاهات في هذا القطاع وتقييم الخبرات (في قطر والمنطقة)، ومعرفة أي المنصات التي يستخدمها عملاء كهرباء، ومتابعة ما يقولونه حول علامتنا التجارية، وسيتم إيراد المزيد من التفاصيل في قسم "خلق القيمة لمجتمعنا" من هذا التقرير.

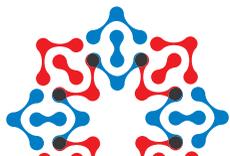
دراسة حالة

الخدمات الإلكترونية للمؤسسات التجارية

أعلنت كهرباء عن إطلاق خدماتها الإلكترونية الجديدة التي تلبى حصراً احتياجات الشركات والمؤسسات التجارية. ومن خلال هذه الخدمات، يمكن للشركات أن تشتري وثائق المناقصات على الإنترنت عن طريق التسجيل في موقع كهرباء الإلكتروني (<http://www.km.qa>).

وتسهل هذه الخدمة للشركات المهمة شراء وثائق المناقصات على شبكة الإنترنت من خلال تقديم بيانات الشركة مثل اسم الشركة، وعنوان بريدها الإلكتروني، ورقم هاتفها وفاكسها، ورقم سجلها التجاري وتاريخ انتهائه، وغيرها من المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى أن كهرباء تعتمد الشفافية وتعمل على زيادة رضا العملاء من خلال التطوير المستمر وتحسين آلياتها.



تتولى إدارة الصحة والسلامة في كهرباء مسؤولية دراسة وتحليل جودة المياه، كما أنها تجري عمليات تفتيش صحي منتظمة وتدقيق لجميع مرافق المياه، ومحطات التحلية، وصهاريج نقل الماء. وقد حصل مختبرنا لجودة المياه على شهادة الجودة الأيزو 17025 : 2005.

ويحسب سياسة وإستراتيجية كهرباء، فإن جودة المياه لا تعنى أنها صالحة للشرب فحسب وإنما ينبغي أيضا أن تكون موثوقة ومستدامة وذات جودة جمالية عالية.



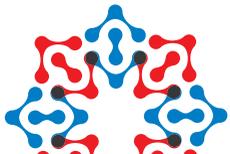
والمطلبات هي جزء من إطار إدارة الجودة لإمدادات مياه الشرب من المصدر حتى صنوبر العميل. وتتأول المتطلبات كلا من الجوانب الصحية والجمالية لتوريد المياه الصالحة للشرب.

وقد حددت كهرباء نوعين من متطلبات جودة المياه وهما:

- متطلبات جودة المياه عند منفذ المعالجة: وتستهدف نوعية المياه عند النقطة التي تترك فيها المياه محطة المعالجة. (وهذه المتطلبات هي جزء من متطلبات إدارة جودة المياه التي ألزمت كهرباء منتجي المياه بتحقيقها مثل تنفيذ خطة السلامة المائية، ومراقبة المياه الداخلة، وغيرها).
- متطلبات جودة المياه عند نقطة الدخول إلى العقار: وتستهدف نوعية المياه في نظام التوزيع حتى نقطة دخول نظام إمدادات مياه كهرباء إلى العقار.

بناء على ذلك، قامت كهرباء في العام ٢٠١٤ بتطوير ونشر تقريرها حول متطلبات وشروط جودة مياه الشرب لتوفير مرجع موثوق به ورسمي لقطاع توريد الماء لما يجعل الماء آمنا وذا نوعية جمالية جيدة وكيف يمكن تحقيق ذلك وضمائه.

نظرا لكوننا نطمح إلى ما هو أكثر من مجرد تحسين تجربة خدمة عملائنا، فقد شرعنا باستكشاف آليات أخرى ووسائل متقدمة تكنولوجية لإعادة تصميم خدمات عملائنا. فنحن ننتهي إلى قطاع يتسم بقدرته على الاستفادة من الفرص الجديدة للعملاء، سواء من الناحية الفنية أو من حيث الإمكانيات. ومن خلال هذا التحول، نحن بحاجة للقيام بذلك لتجاوز مجرد التزويد بالمرافق الخدمية إلى توقع رغبات العملاء الذين باتوا يتمتعون بوعي كبير وفهمهم، والابتكار، والاستفادة من التقدم التكنولوجي القائم بالفعل.





خلق قيمة لموظفينا



«موظفونا هم أهم أصول مؤسستنا وهم الدعامة الرئيسية لنمو كهرماء ونجاحها».



المهندس ناصر المهدي
مدير شؤون الخدمات المشتركة

توظيف واستبقاء المهنيين الذين يتمتعون بمهارات عالية يمثل أولوية قصوى لدى الإدارة تماشياً مع الأولويات الوطنية لرؤية قطر الوطنية 2030.

ومن الجوانب الحاسمة الأخرى لإدارة القوى العاملة ممارسات كهرماء في مجال الصحة والسلامة. فعلى الصعيد العالمي، تطورت الصحة والسلامة في قطاع الطاقة والمرافق الخدمية تطوراً سريعاً وصارت تشمل اليوم نواح أوسع مثل رفاهية الموظف، والسلامة العامة، والتفاعل مع المجتمع.

وتحتل الصحة والسلامة المهنية في قطر في الوقت الراهن أولوية وطنية هامة لأنها من أساسيات ركيزة التنمية البشرية في رؤية قطر الوطنية 2030. وعلاوة على ذلك، وفيما يتعلق بالتنافس على إستقطاب المواهب، من المعروف أن جيل الشباب اليوم يبحث بشكل استباقي عن أرباب العمل الذين يتسمون بالمسؤولية ويأخذون التزاماتهم في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات على محمل الجد.

وتولي كهرماء أهمية قصوى لممارسات الصحة والسلامة، وقياس أدائها بدقة، وتحديد الأهداف والمجالات التي تحتاج إلى إدخال المزيد من التحسينات، حيث ترتبط جهودنا في هذا المجال بقوة في نمو العمليات وتحقيق المزيد من التطوير في البنية التحتية.

لماذا هذا الموضوع مهم؟ من واقع الاتجاهات الدولية والإقليمية

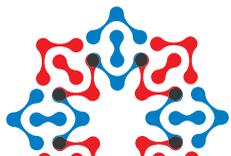
يتزايد نقص المهارات على نطاق عالمي بسرعة نتيجة لزيادة مستويات العولمة وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، مما أدى إلى نشوب حرب معقدة لاقتناص المواهب في مختلف القطاعات.

وقطاع الطاقة والمرافق الخدمية العالمية ليست باستثناء عن هذه القاعدة، فالخبرات التقليدية التي تطورت على مدى سنوات باتت تقتصر الآن على موظفين سيغادرون قريبا القوى العاملة.

وفي الوقت نفسه، تواجه هذه الصناعة مجموعة جديدة من التحديات والفرص المتاحة في السوق مثل التحولات التكنولوجية، والقوانين الجديدة، والشبكة الذكية، والتي تتطلب جميعها مهارات جديدة بالكامل مثل تكنولوجيا المعلومات، والموارد الموزعة، والحوار المتواصل مع العملاء، وذلك لتلبية مختلف الاحتياجات.

وفي سياق السوق القطرية، بات هذا التنافس على المواهب أكثر ضراوة اليوم بسبب قلة عدد القطريين ومحدودية الموارد الماهرة المتاحة في البلاد، وبالتالي صارت كهرماء تواجه حالياً منافسة متزايدة من المؤسسات الأخرى في قطر والمنطقة، مما جعل

نحن في كهرماء نريد لموظفينا أن يشعروا بالانخراط وبأنهم مقدرون. فقيمنا الأساسية من التركيز على العميل، والأداء والاستجابة، والعمل كفريق، والشفافية، والولاء، تشكل تصرفاتنا تجاه بعضنا بعضاً وكيف نرغب بأن ييرانا عملاً ونا جميع العملاء الآخرين. وفي العام ٢٠١٤، واصلنا التركيز على التطوير، لدعم التطوير المستمر لموظفينا، وإيجاد فرص جديدة، وتمكين بيئة عملية آمنة وأخلاقية. فنحن نؤمن بأنه لا يمكن لكهرماء أن تنفذ إستراتيجيتها الطموحة طويلة الأمد إلا من خلال تطوير قوى عاملة قوية وقادرة.



تميز الموظفين

التزامنا: اجتذاب المواهب واستبقاؤها ودعم التطوير

المرحلة 1 (2014 - 2018)	التميز في خدمة العميل
مرحلة عام 2016	<ul style="list-style-type: none"> استقرار القوى العاملة وشعور القوى العاملة برضا كبير
المرحلتان 2 و3 (2019 - 2030): الأهداف المحتملة للمؤسسة	<ul style="list-style-type: none"> أن تصبح كهرباء رائدة في مجال بيئات العمل الآمنة والصحية في قطر تحسين قدرات القوى العاملة لكهرباء وتعزيز التطوير أن تصبح كهرباء رائدة في مجال بيئات العمل الآمنة والصحية بين دول مجلس التعاون الخليجي أن تصبح رب العمل المفضل في قطر
مرحلة عام 2021	<ul style="list-style-type: none"> أن تنسجم القوى العاملة مع احتياجات أعمال كهرباء والعملاء وأن تصبح قادرة على تلبيةها
مرحلة عام 2026	<ul style="list-style-type: none"> أن تصبح القوى العاملة قطرية بمعظمها وأن تتمتع بالحافز والقدرة على تلبية احتياجات أعمال كهرباء والعملاء

نسبة التطوير (%)
خلال السنوات الخمس الماضية



العدد الكلي لساعات التدريب المعطاة لموظفينا
(دوام كامل)
الهدف



11%

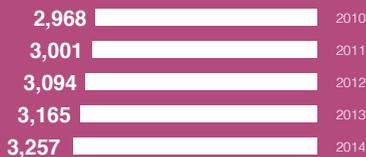
نسبة الموظفين (بدوام كامل)

> 5%

معدل دوران الموظفين (%) في العام 2014

* عدد الموظفين الذين يتركون المؤسسة طوعاً أو بسبب التسريح أو الاستقالة أو الوفاة أثناء الخدمة

الموظفون بدوام كامل



التطوير

تتماشى سياسة كهرباء في مجال التطوير مع سياسات الحكومة وتوقعات رؤية قطر الوطنية 2030. وتشرف على عملية التطوير لجنة تطوير داخلية تضم ممثلي الإدارة العليا برئاسة رئيس المؤسسة من خلال تطوير آليات لدعم التطوير وفريق التدريب والتطوير. ونقدم ثلاثة أنواع من التدريب لموظفينا القطريين هي:

- برامج تدريب خريجي المدارس الثانوية - برنامج الإعداد للأعمال المكتبية
- برامج تدريب الخريجين الجامعيين - تدريب خريجي الهندسة والإدارة
- التدريب أثناء العمل

ونُدعم أيضاً موظفينا القطريين من خلال مجموعة متنوعة من المبادرات التطويرية. فلكل موظف قطري خطة تدريب فردية تركز إلى مقدراته وتتماشى مع معايير آيزو الدولية 10015. وللمساعدة في تحسين إتقان موظفينا للغة الإنجليزية فإننا نقدم لموظفينا دورات تدريبية في اللغة الإنجليزية استناداً إلى المعايير الدولية للإطار المرجعي الأوروبي المشترك.

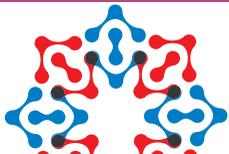
موظفونا - لمحة عامة

تماشياً مع ركيزة التنمية البشرية لرؤية قطر الوطنية 2030 وإستراتيجيتنا طويلة الأجل، تتبع إدارة الموارد البشرية في كهرباء خططها الإستراتيجية في التوظيف، وبناء القدرات، والنهوض بالمهارات، واستبقاء الموظفين. كما أن عمليات إدارة مواردنا البشرية وإجراءاتها وسياساتها تتم أيضاً وفقاً لقانون إدارة الموارد البشرية في قطر.

ومن الأمثلة على المبادرات التشغيلية الرئيسية الحالية والمحملة ما يلي:

- خطط التطوير
- تطوير توصيف المهام الوظيفية
- تعويضات ومزايا معيارية
- برنامج التدريب الداخلي للقطريين
- برنامج المنح الدراسية
- تحسين انخراط الموظفين

ويوجد نظام قوي لإدارة الأداء يقوم بموجبه المشرفون المباشرون بتقييم الموظفين التابعين لهم من خلال عدد من العناصر التي يتم تقديرها كنسبة من 100%. ويتم تطوير إجراءات الإدارة الداخلية، مثل خطط التنمية الفردية، من قبل المديرين التنفيذيين والمستشارين بإشراف الرئيس.





ففي العام 2014، شهد معدل الإصابات زيادة طفيفة مقارنة مع العام 2013 حيث أجرينا خمسة تحقيقات تم الانتهاء منها جميعها والتوصية بتنفيذ المزيد من الإجراءات.

ويوفر قسم الصحة والسلامة والبيئة أيضا التدريب لموظفي كهرباء بناء على طلب الإدارة ذات الصلة أو إدارة الموارد البشرية.

إجمالي ساعات الإصابات المبلغ عنها ومعدل تكرار الإصابة لموظفينا (لكل 200 ألف ساعة عمل)



إجمالي ساعات الإصابات المبلغ عنها ومعدل تكرار الإصابة لمقاولينا (لكل 200 ألف ساعة عمل)



حالات الوفاة وفيات المقاولين

2014	2013	2012	2011	2010	
0	0	0	0	0	حالات الوفاة للموظفين
1	0	1	2	0	حالات الوفاة وفيات المقاولين
0	0	0	0	0	الأمراض المهنية للموظفين
0	0	0	0	0	حالات الإجهاد الحراري

الصحة والسلامة

تمتيز كهرباء بسجلها الجيد في مجال الصحة والسلامة على مر السنين على الرغم من أننا نعتقد أنه هنالك دائما مجالاً للمزيد من التحسين.

وقد تم تطوير سياستنا في مجال الصحة والسلامة والبيئة بما يتماشى مع المعايير الدولية التي نطبقها بدقة، والتي تحدد أيضا توقعاتنا من مقاولينا بأن ينفذوا ويعتدوا معايير الصحة والسلامة المطلوبة من قبل كهرباء. وتعنى وزارة الصحة والسلامة والبيئة بضمان الامتثال لهذه السياسة، وترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيسنا.

ويرتكز نهج إدارة الصحة والسلامة والبيئة في كهرباء إلى إدارة المخاطر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تقييم المخاطر، ووضع اللوائح والمتطلبات، والتفتيش، والتدريب، والتوعية.

وتتم إدارة المخاطر المحتملة للصحة والسلامة والبيئة والمتعلقة بالمقاولين من خلال إجراء عمليات التفتيش العادية في الموقع، وعمليات تقييم المخاطر، وتنظيم اجتماعات للسلامة، وتحليل سلامة العمل، وتقييم الإجراءات الفعالة المتخذة، وتقييم أداء السلامة.

ونهدف إلى التحسين المستمر لإجراءاتنا المتعلقة بالوقت الضائع عند حدوث الإصابات، لذا فإن مبادراتنا في مجال الصحة والسلامة لا تشمل موظفينا فحسب وإنما المقاولين كذلك.

ويجرى عند الاقتضاء التحقيق في مجال السلامة.

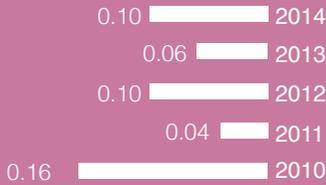
دراسة حالة



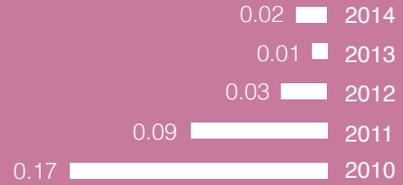
برنامج كهرباء للمنع الدراسية - اليوم المفتوح 2014

انطلق برنامج كهرباء للمنع الدراسية في العام 2007 الذي يهدف إلى إتاحة المجال للمواهب القطرية الشابة لإكمال تحصيلهم الجامعي ودراساتهم العليا في مختلف التخصصات الهندسية والأعمال في أفضل مؤسسات التعليم العالي محليا وعالميا. ويهدف هذا البرنامج إلى تشجيع الذكور والإناث القطريين على الانضمام إلى برنامج تعليمي متكافئ، وتقوم وحدة المنح الدراسية في قسم التطوير والتدريب والتطوير بتوجيه الطلاب كي يتمكنوا من إتمام الإجراءات المالية والأكاديمية والاتصال مع الجامعات المعنية.

معدل تكرار الوقت الضائع عند الإصابة (LTIFR) - موظفونا (لكل 200 ألف ساعة عمل)

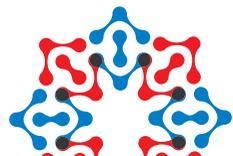


معدل تكرار الوقت الضائع عند الإصابة (LTIFR) - مقاولونا (لكل 200 ألف ساعة عمل)



يمثل معدل تكرار الوقت الضائع عند الإصابة عدد الإصابات التي تحدث عند الموظف أو المقاول عندما يكون غائبا عن عمله أو على الأقل بعد يوم واحد من حدوثها لكل 200 ألف ساعة عمل (حيث تُسقط القيمة 200 ألف من 50 أسبوع عمل يوافق 40 ساعة لكل 100 موظف).

2014	2013	2012	2011	2010	
5,400,862	6,255,440	6,244,432	5,606,880	6,105,920	ساعات العمل الآمنة (الموظفون)
13,248,620	18,064,361	15,046,268	14,917,888	12,039,258	ساعات العمل الآمنة (المقاولون)





انخراط الموظفين واستبقاء المواهب وتقديرها

تهدف إستراتيجية كهرماء طويلة المدى إلى تعزيز مهارات الموظفين وتطوير قوة عاملة قوية للمستقبل.

ففي العام 2014، عقدت كهرماء دورة لتسمية مهارات وقدرات الموظفين الشخصية بهدف مساعدة موظفينا على اكتساب مهارات الحياة الأساسية، وتعلم كيفية جعل مكان العمل أكثر سعادة، وإتقان فن الأتيكيت.

وتوجد العديد من فرص التدريب والتطوير في كهرماء حيث يتم تحديد الحاجة إلى تدريب خاص من خلال إجراءات متعددة القنوات تضم ما في ذلك:

- خطط التطوير الشخصي
- ردود الأفعال حول تقييم الأداء
- تحديد الثغرات من قبل الإدارات منفردة

وقد تلقى كل موظف 18 ساعة تدريبية وسطيًا خلال العام 2014.

وتقدّم في كهرماء مكافآت مالية وغير مالية وآليات تقدير مختلفة حيث تُمنح جوائز نقدية للموظفين كمكافأة لهم على أدائهم المتميز بتوصية من قبل مدير إدارتهم، ومن المكافآت غير المالية أيضا جائزة «موظف الشهر» التي تُقدّم تقديرا للعمل الجاد والتفاني في الوظيفة.

التطلع قدما

نحن ندرك أنه يوجد الكثير أمامنا من التحديات المحلية والعالمية فيما يتعلق بجذب وتطوير واستبقاء المواهب. وعلى الرغم من أن دولة قطر ستواصل على المدى القصير الاعتماد على القوى العاملة الماهرة الوافدة إلا أننا حريصون على تحويل كهرماء لتصبح مكانا للعمل بمستوى عالمي، يتمتع بثقافة قوية في مجال الصحة والسلامة والاحترام المتبادل.

2014		2013		2012		2011		2010		تفاصيل حوادث الصحة والسلامة والبيئة
المشغل	المقارن									
-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	الاماكن المغلقة
1	-	-	-	-	1	2	-	4	2	حوادث الجرح والثقب
-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	الانفجارات / الحروق
1	2	-	1	1	1	3	1	2	1	التعرض للكهرباء
-	-	-	1	1	-	1	-	1	1	السقوط من مكان مرتفع
-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	التعثر والسقوط (من نفس الارتفاع)
1	1	1	-	-	-	-	-	1	-	حوادث السيارات

صحة الموظف

تساهم ثقافة الصحة في مكان العمل في الرفاه البدني والعقلي والعافية النفسية لجميع الموظفين. وكما في العام الماضي، لم تسجل هذا العام أية أمراض خاصة مهنية، إلا أن التوتر المتعلق بالعمل ظل يشكل مصدر قلق رئيسي. لذا فقد ركز برنامج الموسم الثقافي بكهرماء الذي نظمته قسم علاقات الموظفين في إدارة الموارد البشرية في العام 2013 واستمر حتى العام 2014 على تطوير المهارات والقدرات الشخصية لإعداد الموظفين للعمل والقيام بواجبات الوظيفة بمرونة.

واستضاف البرنامج متحدثين وخبراء من مختلف أنحاء المنطقة ركزوا على التعريف بمختلف أنواع الضغوط، والتلق وأساببه، والعلاقة بين العمل والعاطفة والتوازن بينهما، والخطة العلاجية للسيطرة على المشاعر السلبية وفقا للنظرية السلوكية المعرفية. كما نوقشت في الجلسات كيفية التعايش مع الإجهاد والتعامل مع الاكتئاب.

تنوع الجنسين وتكافؤ الفرص

على الرغم من أنه ليس لدينا سياسة رسمية بخصوص تنوع الجنسين إلا أن كهرماء تقوم باستمرار بتعيين نساء في وظائف ميدانية عادة ما يتولاها الذكور، وتحرص على تنوع قوانا العاملة حيث لم تُسجّل في العام 2014 أي حوادث تمييز بين الجنسين.

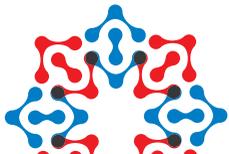
دراسة حالة

الترويج لاستخدام أنظمة مراقبة فعالة للسلامة في مواقع المشاريع

تمثل مراقبة السلامة في مواقع البناء تحديًا خاصًا بالمقارنة مع أماكن العمل الدائمة لأن ظروف مواقع المشاريع تتغير باستمرار. لذا فإننا نجري قياسات دورية لتتبع قياس الأداء على مر الزمن. ويعالج نظامنا للمراقبة مجالات مثل:

- عادات العمل
- السقالات
- الممرات والسلالم
- الأدوات والمعدات
- الوقاية من السقوط
- الإنارة والكهرباء
- النظام والترتيب في الموقع

ويُعتبر ذلك استخدامًا فعالًا لنظام رصد الصحة والسلامة المهنية الذي صمم خصيصًا لعمليات البناء لمساعدة العمال والإدارة على قياس الأداء ومقارنته.





خلق قيمة لمجتمعاتنا



المهندس علي محمد العلي
مدير إدارة خدمات المشتركين
مدير إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة

«التغيير يبدأ منا. لذا فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية متأصل في جميع أنشطة أعمال كهرباء وتوجيه من الإدارة العليا. ومن شأن غرس ثقافة الترشيد عند أطفالنا في سن مبكرة أن يساعدنا في تكوين جيل قادر على تحقيق التنمية والاستدامة المستهدفتين.»

ويتوافق نهج مسؤوليتنا الاجتماعية في كهرباء مع رؤية قطر الوطنية 2030 وإستراتيجية التنمية الوطنية لدولة قطر 2011 - 2016. كما أنه يدعم البرنامج الوطني للتنمية الاجتماعية السليمة والإدارة البيئية. وتتطلب سياسة قطر في التنمية الاجتماعية الدمج بين عدة جوانب هي التماسك الأسري وتمكين المرأة، والحماية الاجتماعية، والسلامة العامة والأمن، والرياضة، والثقافة. ونحن نؤمن بأن الانخراط مع المجتمع القطري يلعب دورا هاما في تخطيط عملياتنا في المستقبل والنتائج التي نحققها، كالألبرنامج الوطني للترشيد وكفاءة ترشيد على سبيل المثال.

لماذا هذا الموضوع مهم؟ من واقع الاتجاهات الدولية والإقليمية

تطورت المسؤولية الاجتماعية للشركات تطورا سريعا في العقود الأخيرة. وعلى الرغم من أنه يمكننا أن نجد جذور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في الأنشطة الخيرية الصرفة، إلا أن هذا المفهوم قد صار اليوم يُفهم على نحو أفضل وأصبح يقدم العديد من الفرص لإقامة الشراكات والتعاون.

فعلى الصعيد العالمي، يُعتبر إشراك المجتمع المحلي اليوم آلية إستراتيجية لبناء ثقة الناس وإرساء أساسيات العمليات المسؤولة، وهو عبارة عن حوار بالاتجاهين لتبادل الرأي وتحديد المجالات المحتملة للطرفين للتحسين التنظيمي. فالمواطن العالمي اليوم هو أكثر اطلاعا وصخباً من أي وقت مضى. ومع زيادة شعبية وسائل الإعلام الاجتماعي، بات الوصول إلى جمهور أوسع أمرا في غاية السهولة.

إذا ما أردنا أن نصبح الشريك المفضل، فمن المهم أن نحافظ على علاقة إيجابية مع المجتمع الذي نعمل فيه. وتعتمد مبادراتنا الاجتماعية للعمل على الكيفية التي نتواصل ونعمل بها مع جميع العملاء والمجتمع ككل.

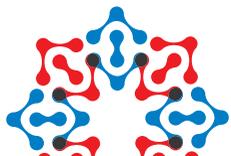
ونحن في كهرباء نؤمن إيماننا راسخا بأنه لدينا دورا هاما نلعبه في زيادة المعارف والوعي المحلي ليس بخصوص ترشيد استخدام الموارد الطبيعية فحسب وإنما أيضا في تعزيز نهج متكامل للتنمية الاجتماعية.



إجمالي الإنفاق على الاستثمار الاجتماعي في العام 2014

6 مليون ريال

من خلال المساهمات الطوعية واستثمار الأموال في المجتمع الأوسع (بما في ذلك التبرعات)



التميز الاجتماعي والمجتمعي

التزامنا: تطبيق معايير عالية للصحة والسلامة المسؤولية الاجتماعية

المرحلة 1 (2018-2014)	زيادة الدعم الاجتماعي والامتثال البيئي
مرحلة عام 2017	• أن يعتبر المجتمع كهرماء مؤسسة رائدة في مجال الدعم البيئي والاجتماعي
المرحلتان 2 و3 (2019 - 2030):	• أن تصبح كهرماء رائدة في مجال بيئات العمل الآمنة والصحية في قطر • تحسين قدرات القوى العاملة لكهرماء وتعزيز التقطير
مرحلة عام 2022	• أن يعتبر المجتمع كهرماء رائدة في مجال التغيير البيئي والاجتماعي
مرحلة عام 2027	• أن يعتبر المجتمع كهرماء مصدرا للفخر الوطني وذات سمعة عالمية في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية

وتتم مراجعة نهج كهرماء في مجال إدارة أنشطة إشراك المجتمع المحلي بشكل دوري وتناقش خلال اجتماعات مراجعة الأداء المؤسسي والمنتدى السنوي لتخطيط الأعمال. وتصدر إدارة العلاقات العامة والاتصال أيضا تقريرا شهريا تجمع فيه كافة الأنشطة التي تساعد على معرفة مدى فعالية عملية إشراك المجتمع.

ويلعب ترشيد دورا هاما في برامج مسؤوليتنا الاجتماعية، وقد تمت مناقشة آخر التطورات بخصوص هذه المبادرة في قسم الآثار البيئية من هذا التقرير.

دراسة حالة

منع التأثير السلبي

ترك منشأتنا تأثيرات محتملة على المجتمعات المحلية في مجال الأمان والصحة والبيئة. ولدينا عدد من السياسات والإجراءات والتدابير التقنية المتعلقة بأنشطتنا التشغيلية التي قد تؤثر في مجال الأمان والصحة والبيئة. وتنسق إدارة العلاقات العامة والاتصال مع الإدارات الأخرى في كهرماء والمؤسسات الأخرى في قطر لإعلام مجتمعاتنا المحلية حول الإجراءات التي يمكن أن تتم بصورة دورية لتجنب أي آثار سلبية محتملة تتعلق بخدماتنا ومنتجاتنا. فعلى سبيل المثال، نظمت الإدارة في الأونة الأخيرة حملات إعلامية لتنظيف خزانات المياه من أجل السلامة الصحية وإعلام مجتمعاتنا المحلية عن نوعية المياه التي يتم تزويدها بها. كما أننا قد أبلغنا أيضا أفراد مجتمعاتنا بشأن خطة كهرماء المتعلقة بتمكيك الخطوط الهوائية وأكدنا لهم بأنه ليس لهذه الخطوط أي تأثير إشعاعي عليهم في حال مرورها عبر مواقعهم.

الإعلامية والاجتماعية. علاوة على ذلك، ولأسباب تتعلق بالسلامة، فإننا نبقى أفراد المجتمع على اطلاع على آخر نضائح السلامة والأمن. فعلى سبيل المثال فقد نشرنا تغريدة تقول «قلل من عدد من الأجهزة الموصلة إلى مأخذ الكهرباء لأن التحميل الزائد للكهرباء يسبب الحريق».

دراسة حالة



إشراك المجتمع من خلال وسائل الإعلام الاجتماعي

نقوم في كل يوم بإعلام أفراد المجتمع عن تطورات حجم الطلب على الكهرباء والمياه من خلال حسابنا على التويتر كما أننا نطلعهم أيضا على الأحداث والأنشطة القادمة، ونطلب منهم إعطاءنا اقتراحاتهم لإنجاح حملاتنا من خلال إشراكهم بمختلف الطرق. فعلى سبيل المثال قمنا من خلال حسابنا على التويتر بالرد على 155 استفسار في شهر سبتمبر 2014 أي بمعدل 5 ردود يوميا. وكانت النسبة المئوية للردود على الاستفسارات 46 %، أي بزيادة بنسبة 22 % بالمقارنة مع الشهر السابق من أغسطس 2014.

نهجنا في الإشراك المجتمعي

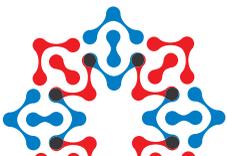
تتشاطر ثلاث إدارات في كهرماء المسؤولية عن إشراك المجتمع المحلي وهي إدارة الترشيح وكفاءة الطاقة، وإدارة العلاقات العامة والاتصال، وإدارة الصحة والسلامة والبيئة.

إدارة العلاقات العامة والاتصال:

- تنسق مع مختلف الإدارات في كهرماء ومع المؤسسات الخارجية الأخرى في إقامة الأحداث والأنشطة وورش العمل والندوات والمبادرات الأخرى ذات الصلة بالمجتمع.
- تساعد الإدارات الأخرى على وضع تدابير لمعرفة مدى رضا المجتمع عن منتجاتنا وخدماتنا. فعلى سبيل المثال، في العام 2013 نسقت الإدارة مع إدارة الجودة والتحسين المستمر لإجراء مسح مجتمعي لمعرفة لفهم مستوى الرضا. وتم الإعلان عن النتائج في مؤتمر صحفي مع الكشف عن إطلاق بعض الخدمات الإلكترونية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لجعل خدماتنا أكثر كفاءة وأسرع.

- تبليغ أفراد المجتمع بشأن المشاريع الحالية لكهرماء الجارية، وأنشطتها في مجال التشغيل والصيانة، وأوقات ذلك ومواقعه، وسبل ووسائل تعزيز جودة منتجاتنا.

- تخاطب المجتمع الأوسع من خلال مختلف القنوات



دراسة حالة

نظام i-agent لدى كهرماء

متابعة هذه الشكاوى مع الإدارات المسؤولة باستخدام هذا الرقم.

ب) تقوم الإدارة المسؤولة بكتابة تعليقاتها في النظام، وتقوم إدارة العلاقات العامة والاتصال بإبلاغ أعضاء المجتمع المحلي المعني إذا كانت هنالك حاجة للحصول على المزيد من التفاصيل منهم.

ج) أخيراً، وبعد تلقي الردود من الإدارة خلال عدد معين من الأيام تبعاً لطبيعة القضية، تقوم إدارة العلاقات العامة والاتصال بإعلام الشخص المعني.

د) إذا لم تقدم الإدارة أي تعليقات فإن العلاقات العامة والاتصال تتابع معها، وتتدخل الإدارة إذا لزم الأمر.

لدى كهرماء نظام داخلي لرفع التظلمات العامة للإدارات المعنية. وقد تلقينا العديد من الشكاوى والتعليقات بصورة أسبوعية وشهرية ويومية حول خدماتنا وجودتها ومشاريعنا ومخططاتنا المستقبلية. وتثار هذه القضايا من خلال العديد من القنوات مثل الصحف، والمجلات، والرسائل، والبريد الإلكتروني، والبرامج الإذاعية الحية، والقنوات الإخبارية، والفضائيات، والرسائل القصيرة، ووسائل الإعلام الاجتماعية، والمكاتب الحكومية رفيعة المستوى، وغيرها. ونحن نتبع الخطوات التالية لمعالجة هذه القضايا:

أ) أولاً، نقوم بتقييم طبيعة هذه الشكاوى. فإذا كان تتعلق بكهرماء بأي شكل من الأشكال، فإننا ندخلها إلى النظام ونعطيها رقماً ثم ننقلها إلى القسم المختص. ويمكن

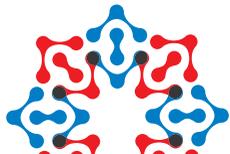
مبادرات إشراك المجتمع 2014

دراسة حالة



دعم التقدير

واصلنا ممارستنا السنوية الرامية إلى دعم الخريجين القطريين الشباب من خلال تنظيم يوم مفتوح للتوظيف في العام 2014. وقد استهدف هذا الحدث خريجي الجامعات الهندسة وكذلك خريجي الثانوية للتأهل للعمل في خدمة العملاء أو للوظائف المكتبة والسكرتارية ضمن برنامج تأهيلي خاص (CPP).





«صيفك كله ثقافة»

بالتعاون مع مركز أدب الطفل، شاركت إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة في حدث استمر لمدة أربعة أيام تحت شعار «صيفك كله ثقافة» للتوعية بالبرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة.

وحصل الزوار على معلومات مستويات استهلاك المياه في دولة قطر، وزيادة انبعاثات الكربون، والاحتباس الحراري، ومصادر الطاقة البديلة، والاهتمامات البيئية الأخرى.



كهرماء تنظم محاضرات حول جودة المياه

زار مندوبون من إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة ومختبر المياه عددا من المدارس في العام 2014 لتوعية الطلاب حول نوعية المياه التي تقدمها كهرماء.

وتتمشى هذه المحاضرات مع دور كهرماء في توعية الطلاب حول نوعية المياه من محطات التحلية إلى العملاء، وزيادة الوعي بشأن مسؤوليتنا جميعا.

آخر مستجدات شراكاتنا الإستراتيجية

إضافة إلى قائمة شراكاتنا المتنوعة التي قدمناها في تقريرنا للعام 2013، فقد أبرمنا في العام 2014 مذكرات تفاهم مع:

- **إزدان القابضة:** لدعم برنامج «ترشيد». وتهدف الاتفاقية إلى التعاون بين المؤسستين في دعم تحول قطر الى دولة حديثة وفقا لرؤية قطر الوطنية 2030. ونص الاتفاق على تقديم كهرماء لإزدان القابضة خبرتها ومشورتها الفنية في جميع مشاريعها العقارية والمشاريع الخضراء.
- **مؤسسة الدوحة للسينما:** لزيادة الوعي بالبرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة الوطني ترشيد الوطنية للترشيد بين الجمهور.
- **50 مذكرة تفاهم وشراكة علمية:** واصلنا في العام 2014 توسيع شراكاتنا على الصعيدين المحلي والدولي.

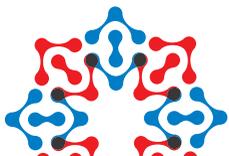
المضي قدما

إننا ننخرط بنشاط مع أفراد مجتمعنا لأننا ندرك قيمة هذا الحوار المتبادل. ونحن نتطلع إلى مواصلة العمل معا وتشكيل مستقبل قطر كمجتمع واحد.



المؤتمر العربي الثاني للمياه 2014

استضافت كهرماء المؤتمر العربي للمياه في مايو 2014. وأتاح المنتدى الفرصة لمناقشة تحديات شح المياه في المنطقة والتأكيد على الدور البالغ الأهمية للجهود الوطنية في مجال الترشيد.





خلق قيمة للبيئة



المهندس فهد تلفت

مدير شؤون شبكات المياه

«إن الاستخدام الأمثل للموارد المائية وحمايتها هو أمر في غاية الأهمية بالنسبة لقطر. وهدف كهرباء هو عدم توريد أي قطرة ماء ما لم تكن بهدف الشرب».

إمدادات كهرباء وماء موثوق بها وذات جودة عالية وعلى مستوى عال من الكفاءة، مما يتطلب البحث في آليات الحد من الفاقد إضافة إلى تنويع العرض.

وترى قطر أن ثمة إمكانات هائلة لمشاريع الطاقة الشمسية، لذا تلتزم كهرباء بدعم إقامة منشآت للطاقة الشمسية قادرة على توليد 200 ميجاوات بحلول عام 2020. وكخطوة أولى، تستثمر كهرباء في مشروع لتوليد 10 ميجاوات من الطاقة الشمسية في منشأتها في الدحيل التي تُعتبر بمثابة نقطة انطلاق لجذب المزيد من الاستثمارات في هذا القطاع. وتعمل كهرباء أيضا على تقنيات مبتكرة مع شركائها للتغلب على التحديات الخاصة بالمنطقة، مثل مشكلة تراكم الغبار على ألواح الطاقة الشمسية، لإنجاح هذه المبادرة.

لماذا هذا الموضوع مهم؟ من واقع الاتجاهات الدولية والإقليمية

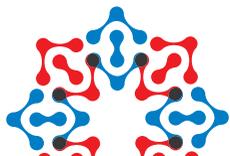
يشكّل استنزاف الموارد الطبيعية على مستوى العالم مصدر قلق بيئي كبير على مدى السنوات الماضية. فقد تسببت التوجهات الحديثة، مثل التحضر السريع والنمو السكاني، بضغط هائل على البيئة. وأدى الطلب المتزايد على الأراضي والمياه اليوم إلى الاستغلال المفرط للموارد، وطرح أسئلة خطيرة بخصوص أمن الطاقة، والإمدادات الغذائية، وتوافر المياه.

ومع زيادة التقدم التكنولوجي في جميع أنحاء العالم، بدأت العديد من شركات المرافق الخدمية باستكشاف سبل تطوير البنية التحتية المرنة، وإدارة مستويات طلب المستهلكين، وتحسين كفاءة الإمدادات.

وبرز مفهوم «المدن الذكية» التي تلعب فيها الشبكة الذكية دورا محوريا من خلال توفير تحديث أنظمة الطاقة التقليدية، وتوفير آلية آمنة وموثوق بها لتحقيق التكامل بين الموارد الموزعة والمتجددة، وأخيرا عن طريق تثقيف المستهلك.

ويزداد أيضا استكشاف مصادر الطاقة المتجددة للمساعدة في تحقيق أهداف تخفيض مستويات الكربون عالميا والانتقال من الاعتماد على الوقود الأحفوري. ومهمتنا الرئيسية في كهرباء هي توفير

تُعتبر قطر من الدول ذات أعلى معدلات لاستهلاك الماء والكهرباء في العالم. وفي الوقت نفسه فإن البلاد تواجه حالة فريدة من شح المياه بسبب النقص في المياه السطحية الموثوق بها ومصادر المياه العذبة. لذا فقد أصبح دور كهرباء في إدارة العرض والطلب على المصادر الطبيعية ضروريا. بالإضافة إلى ذلك فإن الشراكات التي تستفيد من الخبرات المحلية والدولية هي أساسية للتصدي لهذه التحديات الحالية وفي المستقبل القريب.



تميز الأصول

التزامنا: ضمان أن تكون إمدادات الكهرباء والماء عالية الجودة وموثوقة

المرحلة 1 (2018-2014)	توفير إمدادات كهرباء وماء عالية الجودة جعل أداء الأصول أمثلًا
مرحلة عام 2017	• أن تصبح الأصول مناسبة لتحقيق توقعات الحكومة من حيث الموثوقية والكفاءة
المرحلتان 2 و3 (2019-2030): الأهداف المحتملة للمؤسسة	• إيجاد خدمات ذات قيمة مضافة من خلال تعزيز تكنولوجيات الأصول وممارساتها • تحسين أداء الأصول • تعزيز قدرات إدارة الأصول لكونها مصدرا للمزايا التنافسية • تطبيق التكنولوجيات الذكية ودمج المصادر المتجددة
مرحلة عام 2022	• أن يتم تصميم وبناء وإدارة الأصول بفعالية بحيث تتضمن بعض التكنولوجيات الرائدة في السوق
مرحلة عام 2029	• أن يتم تصميم وبناء وإدارة الأصول وفقا للممارسات الرائدة بحيث تتضمن العديد من التكنولوجيات الأفضل في فئتها

نهج وإدارة

يشارك الجميع في كهرباء بطريقتنا أو بأخرى في العمل على تحقيق الاستخدام الحكيم للموارد الطبيعية ودعمه. وتعمل عدة إدارات معا لوضع نهج أكثر رسمية:

- إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة - وهي مكلفة بتطبيق ونشر أفضل ممارسات ترشيد استخدام الموارد، والنهوض بالأنظمة في هذا المجال. والحد من الفاقد. وإدارة جانب الطلب، وتنويع مصادر الطاقة.

حصلت إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة في العام 2014 على الاعتماد الدولي لممارسات إدارة الجودة الأيزو 9001/2008



إدارة التخطيط والجودة

وهي مكلفة بضمان إمدادات المياه والكهرباء، وتحديد الفرص الجديدة، وتحسين العمليات الداخلية.

- شؤون شبكات المياه وشؤون شبكات الكهرباء - تحسين الوظائف والأنشطة المتعلقة

المتعلقة بعمليات كهرباء.

- تطوير إجراءات البحث والتطوير في كهرباء.
- إنشاء قاعدة لبيانات مشاريع البحث والتطوير.
- استقطاب التعاون عالي المستوى مع المعاهد والباحثين.

وتدرج أنشطتنا في مجال البحث والتطوير تحت ثلاث فئات: داخل كهرباء - داخل قطر - خارج قطر. وتغطي النشاطات مختلف المجالات مثل: النقل، والتوزيع، وترشيد الطاقة، والطاقة المتجددة، وإعادة التوزيع، والصحة والسلامة، والجودة، والشبكة الذكية، وخدمات العملاء، الخ.

ونحن نتطلع إلى تقديم درجات الماجستير والدكتوراه من خلال الجامعات المحلية والدولية لدعم عملنا في مجال البحث والتطوير. كما أننا نعمل حاليا على العديد من المقترحات التي يمكن أن تستوعب حوالي عشر درجات ماجستير. وتجرى أيضا أكثر من عشرة أنشطة بحثية مع الجامعات المحلية.

وفي العام 2014، أطلقت جامعة تكساس إيه إند إم في قطر مركز بحث جديد هو مركز الشبكة الذكية الذي يهدف إلى الدمج بين الكهرباء والمعلومات والاتصالات لتطوير تكنولوجيات طاقة مبتكرة في قطر. وسوف تعمل كهرباء في شراكة وثيقة مع المركز ومع معهد قطر لأبحاث الطاقة والبيئة لبحث وتطوير حلول الشبكة الذكية للدولة.

وفيما يتعلق بهذا البحث، أقمنا بالفعل شراكة مع واحدة من شركات المرافق الخدمية الرائدة في العالم في مجال الشبكة الذكية (وهي شركة المرافق الخدمية الإسبانية ايبيردولا) كمشروع تجريبي لتحليل شبكة كهرباء ودراسة فرص تطبيق الشبكة الذكية..

بالتخطيط ونقل وتوزيع المياه والكهرباء، فضلا عن الخدمات الميدانية.

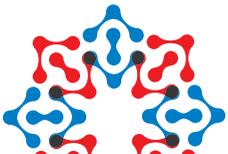
- إدارة خدمات تبريد المناطق - وهي مكلفة تنظيم وتعزيز الأنشطة المتعلقة بتبريد المناطق في قطر تماشا مع رؤية قطر الوطنية 2030 والإستراتيجية الوطنية للتنمية.
- إدارة شؤون الشؤون الفنية - التركيز على تخطيط المشاريع وتنفيذها مع إدارتها الثلاث - مشاريع الكهرباء، ومشاريع المياه، والمواد، إضافة إلى قسم واحد هو قسم مشاريع إنتاج الطاقة والمياه.

البحث والتطوير

يُعتبر البحث والتطوير أساسيا لفهم جميع العناصر التي تؤثر على أدائها. ويرأس لجنة البحث والتطوير في كهرباء مدير إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة. إلا أنها تتكون من ممثلين عن فرق متنوعة من مختلف إدارات المؤسسة. وتقوم إدارة التخطيط والجودة أيضا بأبحاث السوق المحلية والإقليمية بالتعاون مع الإدارات الأخرى.

وتهدف لجنة البحث والتطوير لدينا إلى:

- دعم إستراتيجية البحث والتطوير في قطر فيما يتعلق بالطاقة والمياه.
- الإشراف والتنسيق مع المؤسسات الداخلية والخارجية في مجال الفرص البحثية المحتملة





آخر مستجدات المياه

تشمل إستراتيجية كهرباء المتكاملة للمياه المجالات ذات الأولوية العالية التالية:

- زيادة مخزون المياه الاحتياطي إلى 7-8 أيام.
- الحفاظ على استمرارية إمدادات الماء طوال 24 ساعة ودون انقطاع.
- تخفيض فاقد الماء الحقيقي الفني.
- دراسة وتطوير الخزانات الجوفية.
- إعادة النظر في البنية التحتية للمياه في دولة قطر، وخاصة أنابيب النقل تحت الأرض، بانتظام لتجديدها أو استبدالها في الوقت المناسب للمساعدة في تخفيف فاقد المياه .
- دراسة وتنفيذ مصادر الطاقة البديلة لإنتاج المياه.
- تعزيز الوعي في مجال الترشيد.

وقد وضعت كهرباء لائحة طويلة من برامج محطات المياه التي تلبي احتياجات المناطق السكنية وعملاء الجملة من مناطق تجارية، والصناعات الصغيرة إلى الثقيلة، والقطاعات الترفيهية، وتدرج تحت الفئات التالية:

أ. بناء دولة قطر

مشاريع تمديد شبكة المياه - «حملة الوصل المبكر» - حيث يتم تخديم أكثر من 2.35 مليون نسمة بعد أن كان عدد السكان لا يتجاوز 0.6 مليون في العام 2000. وقد تمت إضافة ما مجموعه 6231 كلم من خطوط الأنابيب الإضافية منذ ذلك الحين. وتشمل المشاريع الأخرى ذات الصلة: مشاريع استبدال شبكة المياه، ترقية وتطوير مشاريع أعمال المياه الرئيسية.

ب. الموثوقية خلال حالات الطوارئ

وتأتي عدة مشاريع تحت هذا العنوان:

حملة الحد من فاقد المياه
تنفذ كهرباء برنامجا شاملا للحد من فاقد المياه في شبكة نقل وتوزيع المياه

دراسة حالة



مسح سريع لإمكانيات المياه الجوفية واستخدامها في دولة قطر

وهو مشروع ممول من قبل مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع ويدرس احتمال وجود موارد المياه الجوفية العذبة في المناطق الساحلية في قطر. ويجرى هذا العمل مع مجموعة من الشركات الهولندية، ومن المتوقع أن ينتهي على ثلاث مراحل بما في ذلك المسوحات الميدانية البحثية.

وتقيم كهرباء شراكة مع معاهد تتخذ من قطر مقرا لها لبناء المعرفة والخبرة في هذا المجال.

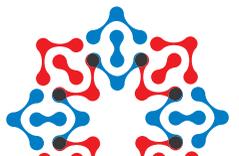
دراسة حالة



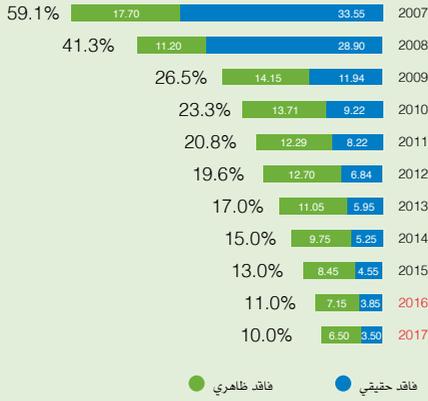
مشروع تجريبي لقياس سرعة الرياح

يقم هذا المشروع بإمكانات الرياح في شمال قطر باستخدام معدات «سودار» التي تقيس سرعة الرياح واتجاهها حتى 200 متر.

تأمل كهرباء بأن تصبح في طليعة التطورات التكنولوجية في أعمال الماء والكهرباء بالتعاون مع العلماء والمهندسين من جميع أنحاء العالم.

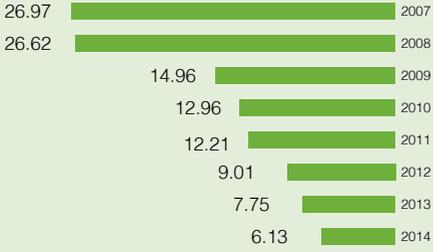


نحن نخطط، ونحن نفعل، ونحن نحقق فاقد المياه



النتائج

عدد حالات انفجار الأنابيب لكل 100 كلم



ج. حماية الصحة والسلامة والبيئة

لقد وضعنا هدفا طموحا يتمثل بترقية مختبر جودة المياه إلى مختبر ضمان جودة المياه الجديد في مجمع الشمامة والذي سيوفر جميع تحاليل مياه الشرب، وسيكون بمثابة المرجع لمنطقة دول مجلس التعاون الخليجي في مجال جودة مياه الشرب.

وفيما يتعلق بحماية البيئة، نتطلع أيضا إلى تركيب نظم رصد الإشعاع في محطات تحلية المياه الواقعة على الساحل. والغرض من هذا المشروع هو إعطاء الإنذار المبكر وتوفير التحاليل في حال كشف الأجهزة الاستشعار عن وجود مستوى إشعاع غير مقبول في مياه البحر كي تتمكن محطات تحلية المياه وجميع الجهات المعنية في قطر من اتخاذ الإجراءات المناسبة بصورة مبكرة.

دراسة حالة



الخرانات الرئيسية ومحطة الضخ - مشروع الخرانات الكبرى

يتم حاليا بناء خزانات عملاقة تحقق الهدف المتمثل بتخزين كهرباء لكميات من المياه يمكن استخدامها خلال 7 أيام كحد أدنى.

ويُعتبر هذا المشروع مشروع المياه الأكثر طموحا في كهرباء، وهو يصب في وقت واحد في مصلحة الأمن القومي، والتصدي لحالات الطوارئ، وزيادة الموثوقية في ضمان التزويد بالمياه دون انقطاع حتى في حال الانقطاعات القصوى في توريد الماء من المصدر.



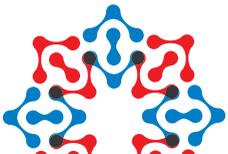
تم بين العامين 2009 و 2014 تخفيض الفاقد من المياه (الناتج عن التسرب وانفجار الأنابيب) بصورة ملحوظة من نسبة عالية من

6% إلى 12%

من بعض المشاريع الرئيسية للكشف عن التسرب في شبكة المياه:

- 1 الكشف عن التسرب في الأنابيب ذات الأقطار الكبيرة من 600 ملم إلى 600 ملم باستخدام الكرة الذكية، وهي جهاز صوتي يمر عبر الأنابيب بحرية حاصل على براءة اختراع خاصة.
- 2 تسجيل الضوضاء الناتجة عن تسرب المياه والظواهر المرتبطة بها على مخدم الويب باستخدام الحوسبة السحابية وشبكة الجوال.
- 3 الكشف عن اختلال توازن الماء الناتج عن التسرب في عدادات المناطق مع إعادة تقسيم المناطق واختبارات الضغط الصفري.

الهدف من هذه المبادرات هو خفض فاقد النقل والتوزيع بما في ذلك فاقد الخزانات إلى 5% خلال 5 سنوات والذي يُعتبر من أفضل المعايير في العالم في هذا المجال.





دراسة حالة



مشروع الدمج بين نظام اسكادا والمحاسب الآلية للتحكم بعدادات المناطق

تماشياً مع مفهوم شبكة المياه الذكية، من المقرر أن تتم جميع عمليات المراقبة والتحكم في شبكة النقل والتوزيع باستخدام أجهزة متطورة وعابرة للضغط من أجل الاستشعار بتدفق ونوعية المياه تعمل في الزمن الحقيقي وبصورة آتية.

وستساعد المحاسب الآلية التي تعمل عن بعد للتحكم بعدادات المناطق يساعد في عزل مناطق الطوارئ وإحد من فاقد الماء. وستقوم برمجيات اسكادا لإدارة البيانات وتحليلها المدموجة مع نظم المعلومات الجغرافية والبنية التحتية للقراءة الأوتوماتيكية للعدادات بمراقبة شبكة المياه بأكملها من خلال تحليل الضغوط العابرة فيها وتوفير حلول إدارة الطلب والضغط في الشبكات، وحلول إدارة جودة المياه، وحلول إدارة تسرب المياه للكشف عن أماكن التسرب وعزل مواضع الضغط العابر الضار الذي يتسبب بانفجار الأنابيب.

وستتم مراقبة عمل النظام والتحكم به عن بعد من خلال المركز الوطني للتحكم بشبكات المياه الذي سيوفر توفير أدوات تحليلية لمختلف المستخدمين النهائيين.

آخر مستجدات الطاقة

تواصل توسيع شبكة توزيع الكهرباء في العام 2014. وهناك حالياً 11932 محطة بالمقارنة مع 11362 محطة في العام 2013 و10818 محطة في العام 2012. وعلى الرغم من أن الطلب على الكهرباء في صيف العام 2014 قد ازداد بنسبة أكثر من 12% مع نفس الفترة من عام 2013، إلا أن كهرباء قد تمكنت من المحافظة على ارتفاع مؤشرات جودة أداء الشبكة الكهربائية. ويفضل فائض الإنتاج، تمكنت كهرباء أيضاً من تلبية احتياجات الشبكة الكهربائية فضلاً عن التزامات الربط الكهربائي الخليجي.

وقد تمت مناقشة آخر مستجدات توسعنا ومشاريع الطاقة الشمسية في قسم «خلق القيمة لدولة قطر» من هذا التقرير. وتشير عبارة «الطاقة المصدرة إلى الشبكة» إلى كمية الطاقة المستخدمة من قبل العملاء بعد الفاقد الناتج عن النقل والتوزيع، أي ما نسبته 6.7% حتى العام 2013 (وهو عبارة 4.5% فاقد التوزيع و2.2% فاقد النقل). وفي العام 2014، قُدِّرَ فاقد التوزيع بنسبة 4.5%، في حين انخفض فاقد النقل إلى 1.98%. وتهدف كهرباء إلى تخفيض فاقد النقل والتوزيع الإجمالي إلى حوالي 6.3% بحلول العام 2019.

وفي العام 2014، أطلقنا أيضاً مشروع إعادة تصميم واستبدال بعض المنشآت في محطات توزيع سوق واقف حيث يتمشى المشروع مع خطط كهرباء الرامية إلى تطوير وتحديث قطاع الكهرباء لضمان أعلى معايير السلامة والأمان.



ويتكون المشروع من ثلاث مراحل بما في ذلك عشر محطات فرعية. وقد بدأت المرحلة الأولى بالفعل حيث تم تركيب العناصر الجاهزة في الأقبية والسقوف والجدران

آخر مستجدات ترشيد

أطلقت كهرباء البرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة في العام 2012. والهدف الرئيسي من البرنامج هو تخفيض نصيب الفرد من استهلاك الكهرباء بنسبة 20% ومن استهلاك المياه بنسبة 35% بحلول العام 2017. وتوضح الرسوم البيانية أدناه حجم التخفيض في الاستهلاك الذي تم تحقيقه حتى الآن:

نصيب الفرد من استهلاك المياه من 2012 حتى 2014

الربع الأول



الربع الثاني



الربع الثالث



الربع الرابع



* متر مكعب في الربع

سنوي (فعلي)



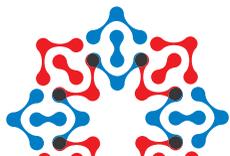
* متر مكعب في السنة

دراسة حالة

إدارة الطلب

أقامت كهرباء شراكة مع الشركة اليابانية تشوبو إلكترونيك باور منذ عدة سنوات حتى الآن بهدف تبادل المعارف والأفكار في مجال المحافظة على الموارد.

وفي العام 2014، أجرت تشوبو دراسة في إطار مشروع الشراكة في موقع مستشفى الخور، وقدمت توصيات لتحسين توفير الطاقة مثل استخدام التجهيزات الموفرة للطاقة إضافة إلى التحسينات التشغيلية.



دراسة حالة



ترشيد 2022

تم إبرام اتفاق تعاوني مع اللجنة العليا للمشاريع والإرث هو حاليا قيد التنفيذ من أجل تحديث وتدريب وتنقيف ووضع 22 نموذج للمدارس المستدامة والترشيدية في قطر بحلول منتصف العام 2015. ويستهدف «ترشيد 2022» طلاب المرحلة الابتدائية (من سن 6-12)، وموظفي هذه المدارس، ومعلميها، وأولياء الأمور، والأسر. حيث يتم الوصول إليهم من خلال مناهج الترشيد وكفاءة الطاقة والأنشطة الرياضية التي تعلم وتعزز سلوك الترشيد في المدرسة كي ينتقل هذا السلوك إلى المنزل. وتجري حاليا مراجعة استخدام الطاقة في هذه الـ 22 مدرسة، مما سيوفر الأساس لكل من المدارس المشاركة للتعرف على فرص الترشيد وتحسين الكفاءة عن طريق استبدال المصابيح بمصابيح الصمام الثنائي الباعثة للضوء (LED)، واستخدام وحدات التحكم بالإضاءة، وأجهزة الكشف عن وجود الأشخاص في قاعات الاجتماعات ودورات المياه مع تأخير في التوقيت، بالإضافة إلى تركيب صنابير المياه الموفرة.

التعاون مع شركة يونيليفر - قمنا مع شركة يونيليفر بتوزيع 4000 هدية على الطلاب للمحافظة على المياه مع نصائح للتوعية على 40 مدرسة لحث الطلاب على الاقتصاد في استخدام المياه.

وأما بالنسبة للعرض، فقد قدمنا تكنولوجيا صديقة للبيئة وتتسم بالكفاءة. وأوردنا مشاريعنا المختلفة في هذا التقرير، ابتداء من مبادرات البحث والتطوير وانتهاء باستكشاف قدرات الطاقة الشمسية، علاوة على العديد من برامج التوعية. وفي العام 2014، حقق برنامج ترشيد العديد من الإنجازات الرئيسية التي بيّنها الجدول أدناه.



مسابقة ترشيد للمباني الموفرة - وهي مسابقة سنوية لمختلف قطاعات البناء في قطر والتي أضيف إليها قطاع جديد في عام 2014 وهو المواقع الرياضية. وفي العام 2015، سوف يدخل قطاع السياحة في المسابقة.



وتم إطلاق العلامة التسويقية والإعلامية لترشيد في ست لغات في العام 2014 وهي العربية، والإنجليزية، والهندية، والتغالوغ والنيبالية، والأردية، إضافة إلى حملة ناجحة في مساكن العمال والمناطق الصناعية (دور السينما ومراكز التسوق)، كما شمل البرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة الوطني ترشيد المساجد في الدولة. ففي إطار جهود الحفاظ على الموارد في دولة قطر، نهدف للوصول إلى المجتمع الأوسع لأننا ندرك أن الكثير من عملائنا قد لا يتحدثون اللغة العربية.

نصيب الفرد من استهلاك الكهرباء من 2012 حتى 2014

الربع الأول



الربع الثاني



الربع الثالث



الربع الرابع

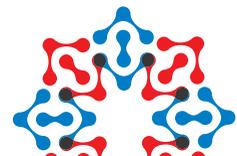


* كيلوات ساعي في ربع السنة

سنوي (فعلي)



* كيلوات ساعي في السنة





التخلص من المصابيح غير الموفرة للطاقة

استصدر ترشيد مع وزارة البيئة قواعد تنظيمية للتخلص من مصابيح التفتستين فئة 75 واط و 100 واط على أن يتم إلغاء الفئة 40 واط والفئة 60 واط في العام 2015.



كفاءة الطاقة لأجهزة تكييف الهواء

أصدر ترشيد مع وزارة البيئة قواعد تنظيمية لجعل الحد الأدنى لمعدل كفاءة الطاقة في مكيفات الهواء 8.5. ويجري العمل على توحيد معايير الأجهزة الكهربائية الأخرى على أن يتم تطبيقها في العام 2015.



خارطة طريق دولة قطر لكفاءة الطاقة

أقامت ترشيد شراكة مع معهد البحوث الياباني ميتسوبيشي لإعداد خارطة الطريق لكفاءة استخدام الطاقة في دولة قطر.



تصبح معامال القدرة

حددت كهرباء الحد الأدنى لمعامل القدرة لكبار المستهلكين بـ 0.9 لزيادة كفاءة الشبكة وتخفيض معدلات الاستهلاك.

الوائح المنظمة لاستهلاك الكهرباء والمياه العزل الحراري:

- تم إصدار معايير بهذا الخصوص. كما يجري العمل بالتعاون مع وزارة البلدية والتخطيط العمراني على إصدارها كقانون.
- مشاريع التحديث: تحديث واستبدال أنظمة السباكة والإضاءة التقليدية بأنظمة عالية الكفاءة (في 200 مدرسة و 1000 مسجد).
- مسابقة الأبنية المرشدة: أُدخل قطاع الرياضة في هذه المسابقة في العام 2014. وسيليه قطاع السياحة في العام 2015. وصولاً إلى تمثيل كافة القطاعات بحلول العام 2017.



إدارة الطلب على المياه

بفضل جهود كهزماء صار الماء المعالج يُستخدم في تبريد المناطق وري الحدائق العامة.

المشاريع التقنية المستقبلية

- تطبيق معايير الأيزو 50001 على كبار العملاء الصناعيين والتجاريين.
- إنارة الشوارع بالتعاون مع أشغال باستخدام مصابيح الصمام الثنائي الباعثة للضوء (LED): وسيتم تطبيقها في العام 2015.



الطاقة المتجددة (وخاصة الطاقة الشمسية)

- توجد خطة لإنتاج 200 ميغاوات من الطاقة الشمسية بحلول العام 2020.
- تماشياً مع رؤية قطر الوطنية 2030. تعترم كهزماء من خلال قسم تكنولوجيايات الطاقة المتجددة استخدام تكنولوجيايات الطاقة المتجددة في توليد الكهرباء وتحلية الماء في دولة قطر.

زيادة الوعي

- حملات الترشيد الوطنية.
- زيادة كفاءة الطاقة في المدارس.
- حديقة كهزماء للتوعية.
- برامج دينية لزيادة الوعي مع أوقاف (في 1000 مسجد).
- تنظيم 6 أحداث كبرى سنوياً مثل اليوم العالمي للمياه والأسبوع الخليجي للترشيد.
- التعاون الإستراتيجي والعلمي مع 30 جهة داخل دولة قطر وخارجها.

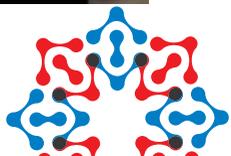
قانون الترشيد



- تطبيق القانون رقم 26 للعام 2008.
- توعية الجمهور بلوائح هذا القانون وعواقب مخالفته.

الجوائز

- جائزة الإبداع في برامج الاستدامة عن برنامج ترشيد وأفضل أول تقرير للاستدامة 2031 - وزارة الطاقة والصناعة.
- جائزة أفضل خطط للاستدامة 2013 وأفضل مشاريع لترشيد المياه 2014 - شركة يونيليفر العالمية عن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- جائزة أفضل بحث - الدورة السابعة لبرنامج الأولويات الوطنية للبحث العلمي - مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع.
- جوائز فخريّة من: وزارة الداخلية - إدارة المرور، ومجلس قطر للأبنية الخضراء عن التعاون في مشروع «بيتنا». ومؤسسة الدوحة للسيانما.
- الحصول على شهادة الأيزو 2008/9001 في ديسمبر 2014.
- جائزة ماركوم إنترناشيونال للإعلانات في يناير 2015 عن البرنامج الوطني للترشيد وكفاءة الطاقة الوطني لترشيد الإستراتيجية «إضاءة أفضل... حياة أفضل».



إدارة خدمات المشتركين
الطريق الدائري الرابع

112

50%

مركز رعاية العملاء - انتهى

خدمات المشتركين
مركز المنطقة الصناعية

48

50%

خدمات المشتركين
مركز مشيرب

246

50%

قيد الإنجاز

خدمات المشتركين
مركز طريق سلوى

143

50%

تفد إدارة الخدمات العامة حاليا بالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات الأنشطة غير الورقية التالية:

- تفعيل مكتب الدعم عن طريق الإنترنت لتقديم خدماتنا إلى المستخدم النهائي.
- جعل إصدار وثائق المناقصات مقتصرًا على النسخة الإلكترونية (حيث تقوم الشركات بتحميل وثائق المناقصات عن طريق الإنترنت).
- تنفيذ نظام أمني لدخول المقاولين إلى الموقع الإلكتروني.

ولدينا حاليا خطة لاستبدال أنابيب الفلوريسنت والمصابيح المتوهجة التقليدية بمصابيح الصمام الثنائي الباعثة للضوء (LED) كما يلي:

الموقع الكمية
نسبة تخفيض استهلاك الكهرباء ملاحظات

برج كهراء الرئيسي - الطابق العاشر

293

50%

النموذج الأولي - انتهى

آخر مستجدات بصمتنا البيئية

تواصلت في العام 2014 جهودنا لإعادة للتدوير وتحويل نماذجنا وتقاريرنا الورقية إلى صيغة رقمية. وقد وضعنا هدفا سنويا للتقليل من استخدام الورق وتحسين إعادة تدويره.

إدارة النفايات

إجمالي كمية النفايات (بما في ذلك النفايات المنزلية والورق والمواد الخطرة) بالطن



الأهداف السنوية لتحسين إعادة تدوير الورق

20 / 2015 طن

19.5 / 2016 طن

19 / 2017 طن

18.5 / 2018 طن

18 / 2019 طن

* يشمل هذا الوزن الوثائق المتلفة من قبل كهراء ومقاوليها.

الخدمات العامة - إعادة تدوير الورق بالطن 2013-2014

الشهر	العام 2013	العام 2014
يناير	3.58	لا شيء
فبراير	2.63	0.3
مارس	1.12	لا شيء
أبريل	1.4	1.5
مايو	1.96	2.1
يونيو	0.9	1.27
يوليو	0.4	2.25
أغسطس	1.12	2.55
سبتمبر	0.98	2.05
أكتوبر	1.12	1.87
نوفمبر	0.51	2.85
ديسمبر	لا شيء	2.25
الإجمالي (طن)	15.72	18.99

استخدام الطاقة والانبعاثات

لا يغطي الاستخدام المباشر للطاقة المبين هنا سوى مركبات كهراء حيث تم حساب انبعاثات النطاق 1 وفقا لهذا الاستخدام فقط. أما انبعاثات النطاق 2 فيتم حسابها وفقا لفاقد النقل والتوزيع باستخدام أحدث قيمة لمعامل انبعاثات الشبكة والذي يساوي في دولة قطر 617.9 طن غاز ثاني أكسيد الكربون/ جيجاولات ساعي.

انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1) (طن ثاني أكسيد الكربون)	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة (النطاق 2) (طن ثاني أكسيد الكربون)	الاستخدام المباشر للطاقة (جيجا جول)	السنة
4,570	1,446,442	65,951	2014
3,123	1,334,092	45,066	2013
3,171	1,339,350	45,761	2012
3,142	1,175,036	45,346	2011
2,477	1,092,279	35,737	2010

التطلع قدما

إن التحديات التي تواجهها قطر هي تحديات ضخمة. غير أننا في كهراء نعتقد أنه من خلال الشراكات، والتقنيات المبتكرة، والالتزام القوي من قبل الجميع، يمكن أن نضمن الاستخدام المستدام والمتوازن للموارد مع مرور الوقت. فبرنامج ترشيد يكتسب سرعة أيضا، وبات الآن يلعب دورا رئيسيا كمبادرة للتوعية في دولة قطر.



خلق قيمة مضافة لرخاء دولة قطر



المهندس عبد الله الذياب
مدير شؤون شبكات الكهرباء

«تدرك كهرباء دورها الرائد في المساهمة في الرخاء الاجتماعي والاقتصادي لدولة قطر، ولذلك فقد بدأت أعمال المرحلة الأولى من تطوير شبكة واسعة من خدمات المرافق الخدمية التي سيتم تنفيذها في إطار التطوير العمراني للبلاد».

ويتمشى نهج كهرباء في تأمين الطلب الموارد في المستقبل لدولة قطر، مع الركيزة الاقتصادية لرؤية قطر الوطنية 2030 التي تنص على: «تطوير اقتصاد وطني متنوع وتنافسي قادر على تلبية احتياجات مواطني قطر في الحاضر والمستقبل وتأمين مستوى معيشي مرتفع».

لماذا هذا الموضوع مهم؟ من واقع الاتجاهات الدولية والإقليمية

أدى النمو السكاني السريع، والتحضر، ونمو الطبقات الوسطى المتنامية، إلى زيادة الطلب على المياه والكهرباء، مما نجم عنه هذا الضغط على الموارد الطبيعية على نطاق عالمي.

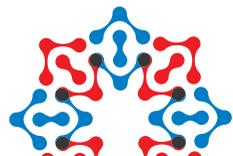
وتؤثر التطورات العديدة المرتبطة بهذه الاتجاهات على قطاع المرافق الخدمية العالمي. فالهيئات التنظيمية والحكومات تركز بشكل متزايد على مختلف الحلول للحد من الطلب وتحسين الكفاءة.

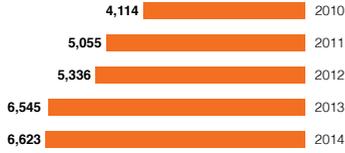
ومن جهة أخرى، بات العملاء اليوم أكثر وعياً من أي وقت مضى، ويتطلعون على نحو استباقي إلى إدارة طلبهم على المياه والكهرباء واستهلاكهم لها. وأخيراً، فإن التطورات والتحسينات التكنولوجية الجديدة تساهم في تحويل السوق، وتوفير مجموعة من الفرص في المستقبل.

وبدأت شركات المرافق الخدمية في جميع أنحاء العالم بالفعل بالاستجابة إلى هذه التوقعات الجديدة من خلال إعادة تركيز الخبرات الأساسية، وتقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات الجديدة ذات القيمة المضافة، مثل خدمات معلومات الطاقة، وإدارة الطاقة المنزلية، وتدقيق الطاقة والاستشارات المتعلقة بها، وتحديث نظم الإضاءة، وغيرها. ومن خلال المفهوم الجديد «المرافق الخدمية للغد»، بدأت الشركات في هذا القطاع بالتنوع لتتمكن من تحقيق تطلعات العملاء المختلفة.

وقد شهدت قطر زيادة كبيرة في الطلب على المياه والطاقة في السنوات الأخيرة. ومن المتوقع أن تستمر هذه الزيادة نتيجة للتنمية الاقتصادية المزدهرة في البلاد، وتزايد عدد السكان والاستعدادات لأحداث كأس العالم في العام 2022.

تلعب كهرباء دوراً حيوياً في جميع برامج قطر الاجتماعية والاقتصادية. فالماء والكهرباء من أساسيات وجود الإنسان، كما أن الحصول على الطاقة بصورة موثوقة وبأسعار معقولة مهم للتنمية معظم الصناعات. فتوفير الماء والكهرباء بشكل دائم وعالي الجودة هو ليس فقط الوظيفة الرئيسية لكهرباء، وإنما هو أهم مساهمة لمؤسستنا في تمكين التنمية البشرية والاقتصادية في قطر.





* إجمالي العائدات بمليون ريال

2014	مليون ريال
613	تكاليف العمليات
950	رواتب ومزايا العاملين
3,883	المساندة والدعم الحكومي

العقد الرئيسي إلى عقود أصغر مترافقة مع باقات متعددة. وهذه المرونة تخلق بيئة تنافسية صحية كما أنها تتيح مشاركة مقاولين محليين أصغر.

وأما فيما يتعلق بالعمالة المحلية، فإن التقطير هو من أولوياتنا الرئيسية كما هو مبين في قسم الموظفين من هذا التقرير. ويوجد حالياً في كهروماء 28 موظفاً في مناصب الإدارة العليا من مستوى مدير ومدير إدارة. وقد تم تخصيص 27 منصبا من هذه المناصب الـ 28 بالموظفين القطريين، مما يدل على التزامنا القوي بتوظيف قادتنا من المجتمع المحلي.

تصل استثمارات الحكومة إلى 160 مليار دولار. وإذا أخذنا هذه التطورات بعين الاعتبار فإن دور كهروماء يصبح واضحا للغاية إذ تساهم كهروماء بصفتها المزود الرئيسي للمرافق الخدمية في البلاد من خلال:

- الاستثمارات الكبيرة في بناء البنية التحتية المناسبة للكهرباء والمياه لتمكين المزيد من النمو للأعمال
- مواصلة التوظيف والتدريب والتعليم للقوى العاملة القطرية
- شراء لوازمها محليا
- المشاركة المجتمعية الفعالية
- زيادة الوعي بشأن ترشيد الموارد

وقد تمت مناقشة النموذج المؤسسي لكهروماء بالتفصيل في تقرير الاستدامة الأول. فكهروماء هي شركة مملوكة بالكامل للدولة التي تمول نفقاتها الرأسمالية بنسبة 100% وتجنبي عائداتها من خلال إيرادات العملاء. ونورد هنا تحديثاً لهذه البيانات.

ففي العام 2014، واصلت كهروماء شراء لوازمها من الإنتاج المحلي إذ نسعى دائماً للاستفادة من الموردين والمقاولين المحليين. ومساعدتهم على بناء قدراتهم لتحقيق معاييرنا العالية في مجال السلامة والجودة العالية من جهة، ومن جهة أخرى إرشادهم لوضع معايير عالية خاصة بهم. ولأغراض التوضيح، فإننا نعني بالبيضاء محلية المصدر جميع السلع المصنعة في قطر وكذلك جميع السلع التي يوزعها المورد المحلي بعد الحصول عليها من منتج أجنبي.

ففي مشروع خزانات المياه العملاقة، على سبيل المثال، نسعى في الغالب للعمل مع الموردين المحليين. ونقسم

التميز المجتمعي الزمانا: معالجة التغيرات التنظيمية في أسواق الطاقة والماء وتبريد المناطق

المرحلة 1 (2014 - 2018)	أهداف المؤسسة	• الترويج للتغيرات التنظيمية في أسواق الطاقة والماء وتبريد المناطق • تعزيز الأداء المالي
مرحلة عام 2018		• إعطاء الأثر التجاري للاستثمارات والفرص التجارية منخفضة المخاطر كامل الاهتمام
المرحلتان 2 و3 (2019 - 2030):	الأهداف المحتملة للمؤسسة	• الاستجابة بصورة استباقية للتغيرات التنظيمية والقانونية • إدراك الفرص التجارية الجديدة (مثل التكامل الإقليمي، أصول التوليد الجديدة، الخ) • خلق قيمة من خلال الاستفادة من الشراكات • والترتيبات التي تقوم بها الأطراف الأخرى • أن تصبح كهروماء مؤسسة ذات دوافع تجارية
مرحلة عام 2023		• تطبيق الممارسات التجارية بصورة دقيقة للغاية عند التعامل مع العملاء من الحكومة، والعملاء، والموردين
مرحلة عام 2028		• أن توجه الإستراتيجيات التجارية بصورة واضحة جميع عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالأعمال

برنامج التنمية الوطنية لدولة قطر ودور كهروماء الحاسم فيه

في العام 2013 ازداد الناتج المحلي الإجمالي إلى 6.5% متجاوزا التوقعات الأولية. كما أنه من المتوقع الآن بحسب تقرير آفاق الاقتصاد القطري -2014- 2015 أن يتواصل هذا النمو ليصل إلى 7.8% في العام 2015.

وتساهم مشاريع البنية التحتية الضخمة، وكأس العالم 2022، وخدمات النقل والعقارات، في التنمية الوطنية السريعة للغاية في دولة قطر.

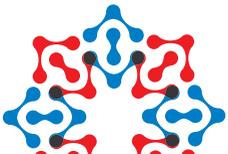
وجاءت قطر في المرتبة الثانية على مؤشر جلوبال للاستثمار في البنية التحتية في العام 2014، وهي تتطلع إلى استثمار 200 مليار دولار في البنية التحتية حيث



الأثار الاقتصادية غير المباشرة:

98%

السلع والخدمات من مصادر محلية.





مبادراتنا

دراسة حالة

مشاريع توسعة مائية
لضمان الأمن المائي

أعلنت كهرباء في احتفال رسمي عن مشاريع توسعة جديدة للمياه بما في ذلك إقامة خمسة خزانات جديدة للمياه ومحطات الضخ في الدحيل وأم قرن ومسيمير وجنوب الدوحة ومعيذر بقيمة إجمالية قدرها 3.224 مليار ريال. وتعتبر هذه المشاريع الكبرى أكبر توسع حتى الآن لاحتياطي المياه في قطر، مما يمثل زيادة بنسبة 126 % لتصل السعة الإجمالية إلى 561 مليون جالون.

وقد تم إطلاق المشاريع لتأمين مستقبل المياه في قطر من خلال زيادة احتياطيات المياه، وبالتالي تعزيز توافر المياه في مختلف أنحاء البلاد.

زيادة كمية المياه المستلمة من منتجي المياه والطاقة المستقلين (بمليون متر مكعب)



قامت إدارة شؤون شبكات المياه في كهرباء بفحص التحديات التي يتعرض لها العرض والطلب في دولة قطر حيث تشمل الضغوط على الطلب: النمو السكاني، ونمو المناطق العمرانية، واستخدام المياه المنزلي والصناعي، وزيادة استخدام المياه مع تحول السكان إلى سلوكيات تميل إلى كثرة استهلاك المياه. ويلعب تغير المناخ دورا من خلال زيادة الطلب على المياه للزراعة وتجديد المخزون المائي. وأما من ناحية العرض، فهناك العديد من القضايا التي تمثل تحديات متباينة مثل نقل المياه وتوافرها وانخفاض الموارد المائية المتجددة. لذا تمكنت الإدارة شؤون من التوصل إلى حل متكامل يلي احتياجات الاستدامة للأجيال المقبلة خلال الـ 25 إلى الـ 50 عاما القادمة. والهدف من ذلك هو توفير مرافق البنى التحتية للمياه التي يمكن أن تستخدم في المستقبل أي وقت تريد هذه الأجيال الاستفادة منها وتسخيرها لضمان استمرار الحياة والازدهار في دولة قطر. ونبين فيما يلي المشاريع التي ستفيد البلاد على المدى الطويل:

• مشروع الخزانات الكبرى وخطوط ممرات الشبكة المرتبطة بها - تعول إدارة شؤون شبكات المياه على مفهوم «مد خطوط الأنابيب للمستقبل». وينطوي هذا مفهوم على شبكة عملاقة من خطوط الأنابيب عبر دولة قطر ستحكم وستحدد الشريان الرئيسي للماء في المستقبل في البلاد. ويجري تنفيذ هذا المشروع بسرعة لأنه يمثل أولوية قصوى لكهرباء.

• دراسة جدوى واختبار تجريبي لحقن الحوض الجوفي - إن حقن الحوض الجوفي هي وسيلة فعالة من حيث التكلفة من أجل تخزين المياه كي تُستخدم عند الحاجة إليها. والغرض من هذا المشروع هو إيجاد آبار مياه جوفية طبيعية ومناسبة تحت سطح الأرض في دولة قطر يمكن استخدامها كمخزون إستراتيجي هائل لمياه الشرب حيث يتم حقن هذه الآبار الجوفية بفائض المياه المحلاة ليتم تخزينها تحت الأرض لفترة طويلة بحيث يمكن استردادها في وقت لاحق كلما كانت هناك حاجة لها في الحالات الطارئة التي تكون

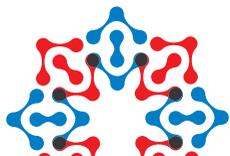
فيها محطات تحلية المياه خارج الخدمة. ومن شأن هذه المياه الجوفية أن تعالج كل من مشكلتي الأمن الغذائي والأمن المائي.

• إعادة تأهيل خمس آبار للمياه الصالحة للشرب - والغرض من هذا المشروع هو إعادة تأهيل الآبار والمضخات والأنابيب وصهاريج التخزين ونقاط تعبئة الصهاريج وجميع المرافق المتعلقة بخمس آبار المياه الصالحة للشرب كما سيتم أيضا حفر آبار إضافية جديدة من أجل زيادة إنتاج المياه. وسوف تستخدم هذه الآبار لتزويد الناس بالمياه الصالحة للشرب كمصدر بديل للمياه في حالات الطوارئ عندما تكون محطات تحلية المياه خارج الخدمة. وحالما تقام هذه المرافق سيتم جعلها في وضع جاهزية مع القيام بالصيانة الدورية لها.

• إعادة تأهيل لآبار تحوي مياه غير صالحة للشرب - ويهدف هذا المشروع إلى إعادة تأهيل الآبار الحالية للمياه غير الصالحة للشرب (مع جميع المرافق ذات الصلة) في العديد من المواقع في دولة قطر من خلال تركيب وحدات للتناضح العكسي لمعالجة هذه المياه وجعلها صالحة للشرب. وقد تم الآن الانتهاء من عدة مراحل لهذا المشروع مثل دراسة سوق الكربون لمشاريع الطاقة المتجددة وإعداد التصميم النظري.

• وافقت كهرباء على مساعدة اللجنة العليا للمشاريع والإرث في تنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة لتوليد 100 ميجاوات من الطاقة الشمسية.

• شبكة قطر الذكية - من المتوقع أن تشمل المرحلة الثانية من هذا المشروع ما يلي: نشر تحليل الأمن السيبراني، ووضع حل تقني كامل لتنفيذ الشبكة الذكية، واختبارات ميدانية تكنولوجية، الخ.



2014	36,125
2013	32,225
2012	32,352
2011	28,383
2010	26,384

التطلع قدما

نحن في كهرماء ندرك الدور الذي نقوم به في دفع عجلة حياة وازدهار دولة قطر ومواطنيها. لذا ننخرط بفعالية في شراكات وتعاون لتطوير المستوى المقبل للبنية التحتية وضمان أمن الطاقة والمياه في الوطن والمنطقة.

التحضيرات لكأس العالم لكرة القدم 2022 - إقامة شراكات مع الآخرين

ستفكك كهرماء جميع الخطوط الهوائية من فئة 132 كيلو فولت بين جنوب الدوحة نحو المنطقة الصناعية والسيلية. كما أنه سيتم تفكيك جميع الخطوط الهوائية 132 و220 كيلو فولت من محطة توليد أبو فنتاس إلى الوكرة ومسيعيد وجنوب الدوحة حتى شارع الوكرة. وسيتم تنفيذ هذا المشروع بالتنسيق مع السلطات الأخرى بما في ذلك هيئة الأشغال العامة، وقطر ريل، ووزارة البلدية والتخطيط العمراني. كما أنه يتمشى مع مشاريع 2022.

وقد بدأ بالفعل العمل على تفكيك الخطوط الهوائية إلى الوكرة من محطة أبو فنتاس إلى «مسيعيد آ» واستبدالها بكابلات أرضية.

دراسة حالة



دراسة حالة



مشاريع التوسع في شبكات الكهرباء

أبرمت كهرماء في العام 2014 عدة عقود لمشاريع توسيع شبكات الكهرباء مع عدد من الشركات المحلية والعالمية. وتعتبر جميع هذه المشاريع مهمة بالنسبة لدولة قطر لأنها تشمل بناء المزيد من المحطات الفرعية، ومد كابلات الجهد العالي، وتفكيك خطوط هوائية في الدوحة وضواحيها مثل ميناء الدوحة الجديد، ومشاريع السكك الحديدية وريل الدوحة، ومشاريع قطر 2022. وتعتبر هذه العقود ضرورية لتلبية الطلب المحلي المتزايد على الطاقة.

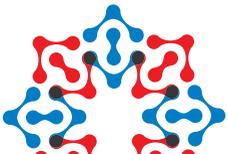
دراسة حالة



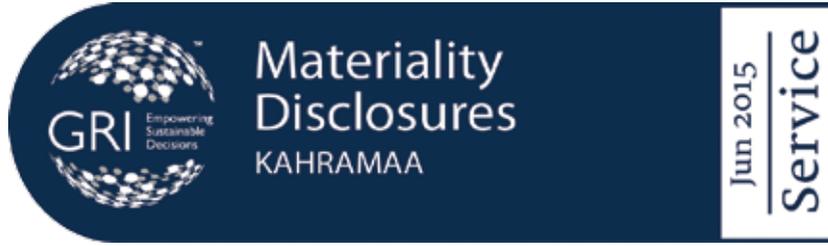
افتتاح أول محطة رئيسية للطاقة الشمسية في قطر بحلول العام 2016

من المتوقع أن تبدأ أول محطة رئيسية للطاقة الشمسية في قطر عملياتها في العامين المقبلين حيث تبلغ مساحة المنشأة التجريبية في الدحيل (في شمال الدوحة) 100 ألف متر مربع وسوف تنتج ما يصل إلى 15 ميجاوات من الطاقة. وسوف تكون هذه المحطة واحدة من عدد من المواقع في جميع أنحاء قطر التي سيتم استخدامها

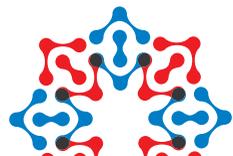
للمساعدة في تحقيق هدف البلاد المتمثل بإنتاج 200 ميجاوات من الطاقة الشمسية في السنوات الست القادمة، أي ما يكفي لتزويد 66 ألف منزل بالطاقة.



فهرس محتوى النسخة الرابعة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير



الإفصاحات ذات المعايير العامة				
مرجع الإفصاح	البيان	الصفحة/الجواب المباشر	الحذف	ضمان خارجي (نعم/لا)
الإستراتيجية والتحليل				
G4-1	كلمة من أقدم متخذي القرارات في المؤسسة	3		لا
لمحة عن المؤسسة				
G4-3	اسم المؤسسة	10		لا
G4-4	العلامات التجارية الأساسية والمنتجات والخدمات	10		لا
G4-5	موقع المقر الرئيسي للمؤسسة	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-6	عدد الدول التي تعمل فيها المؤسسة	10		لا
G4-7	طبيعة ملكيتها والصيغة القانونية	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-8	الأسواق التي تخدمها	10		لا
G4-9	حجم المؤسسة التي تقوم بإعداد التقرير	داخل الغلاف الأمامي 01		لا
G4-10	عدد الموظفين	33		لا
G4-11	عدد الموظفين الذين يغطيهم اتفاقيات المفاوضة الجماعية (CBA)		لا تنطبق	لا
G4-12	سلسلة التوريد للمؤسسة	10		لا
G4-13	التغيرات المهمة في بنية المؤسسة		لا توجد تغييرات مهمة	لا
G4-14	النهج التحوطي	14		لا
G4-15	المواثيق الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي تم تطويرها خارجيا	14		لا
G4-16	عضوية المؤسسة	14		لا
EU3	عدد الحسابات السكنية والصناعية والتجارية	29		لا
الجوانب والحدود المحددة الأكثر أهمية				
G4-17	الكيانات التي تشملها البيانات المالية الموحدة للمؤسسة	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-18	محتوى التقرير وحدود جوانبه	داخل الغلاف الأمامي 71.61		لا
G4-19	الجوانب الأكثر أهمية	19		لا
G4-20	حدود الجوانب الأكثر أهمية ضمن المؤسسة	19		لا
G4-21	حدود الجوانب الأكثر أهمية خارج المؤسسة	19		لا
G4-22	تأثير إعادة صياغة عبارات من التقرير السابق		لم تتم إعادة صياغة عبارات	لا
G4-23	التغيرات الهامة في المجال وحدود الجوانب		لا توجد تغييرات مهمة	لا
إشراك أصحاب المصلحة				
G4-24	قائمة العملاء	18		لا
G4-25	أساس تحديد واختيار أصحاب المصلحة	17. 18		لا
G4-26	النهج إلى إشراك أصحاب المصلحة	18		لا
G4-27	المواضيع الأساسية في المواضيع الأساسية لإشراك أصحاب المصلحة	18		لا
تعريف بالتقرير				
G4-28	مدة التقرير	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-29	أحدث تقرير	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-30	دورة التقرير	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-31	نقطة الاتصال بخصوص التقرير	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-32	تفصيل الخيارات المختارة من النوع "تبعاً لـ"	داخل الغلاف الأمامي		لا
G4-33	سياسة الضمان الخارجي	داخل الغلاف الأمامي		لا
تمكول				
G4-34	بنية حوكمة المؤسسة	13		لا
الأخلاقيات والنزاهة				
G4-56	ميثاق السلوك والأخلاقيات	13		لا



الافصاحات محددة المعايير			
الجانب الأكثر أهمية	تعريف الافصاح المتعلق بنهج الإدارة والمؤشرات	الصفحة/الجواب المباشر	ضمان خارجي (نعم/لا)
الافصاحات الاقتصادية			
الأداء الاقتصادي			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	94.84	لا
1CE-4G	القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	94	لا
4CE-4G	المساعدة المالية المستلمة من الحكومة	94	لا
الوجود في السوق			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	94.84	لا
6CE-4G	نسبة الإدارة العليا الموظفة من المجتمع المحلي	94	لا
ممارسات الشراء			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	94.84	لا
9CE-4G	نسب الإنفاق على الموردين المحليين	94	لا
التوافر والموثوقية			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	14.04	لا
إدارة الطلب			
AMD-4G	برامج إدارة الطلب بما فيها البرامج السكنية والتجارية والمؤسسية والصناعية	44	لا
البحث والتطوير			
AMD-4G	أنشطة ونفقات البحث والتطوير التي تهدف لتوفير كهرباء موثوقة والترويج للتنمية المستدامة	24.14	لا
كفاءة النظام			
2 IUE	فوائد النقل والتوزيع ككسبية مئوية من إجمالي الطاقة	44	لا
الافصاحات البيئية			
الطاقة			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	44	لا
4NE-4G	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	54	لا
6NE-4G	التقليل من استهلاك الطاقة	54	لا
الانبعاثات			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	74	لا
5 I1NE-4G	انبعاثات غازات الانحباس الحراري المباشرة (المجال 1)	74	لا
6 I1NE-4G	انبعاثات غازات الانحباس الحراري غير المباشرة للطاقة (المجال 2)	74	لا
النفايات			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	74	لا
32NE-4G	إجمالي وزن النفايات بحسب نوعها وطريقة التخلص منها	74	لا
الامتثال			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	14.04	لا
92NE-4G	القيمة المالية للفرامات الهامة والعدد الإجمالي للعقوبات غير المالية لعدم الامتثال مع القوانين واللوائح البيئية	لا توجد مثل هذه الفرامات	لا
الافصاحات الاجتماعية: الممارسات في مجال العمالة والعمل اللائق			
التوظيف			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها، والبرامج والعمليات لضمان وجود قوة عمل ماهرة (سابقاً 14 EU)	33.23	لا
1A1-4G	العدد الإجمالي ومعدل دوران الموظفين بحسب المجموعات العمرية والجنس والمنطقة	33	لا
7 IUE	عدد أيام عمل موظفي المقاولين والمتاولين بالباطن في أنشطة البناء والعمليات والصيانة	43	لا
الصحة والسلامة المهنية			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	34	لا
6AL-4G	نوع ومعدل الإصابات والأمراض المهنية، والألم الضالعة والغياب، وعدد حالات الوفاة المتعلقة بالعمل	53.43	لا
7AL-4G	العاملون المعرضون بصورة كبيرة لخطر الإصابة بأمراض مرتبطة بمهنتهم	53.43	لا
التدريب والتعليم			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	33.23	لا
9AL-4G	متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف بحسب جنس الموظف وفئته	53	لا
0 1AL-4G	برامج إدارة المهارات والتعلم طوال العمر الذي يدعم استمرار قابلية توظيف الموظفين وتساعد في إدارة نهاية حياتهم المهنية.	53.33	لا
1 1AL-4G	نسبة الموظفين الذين تتم بانتظام مراجعة أدائهم وتطورهم المهني	53	لا
الافصاحات الاجتماعية: حقوق الإنسان			
عدم التمييز			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	41	لا
3RH-4G	عدد حالات التمييز والإجراءات المتخذة بحقها	41	لا
الافصاحات الاجتماعية: المجتمع			
المجتمعات المحلية			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	73.63	لا
2OS-4G	العمليات التي تترك آثاراً سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية	73	لا
الافصاحات الاجتماعية: مسؤولية المنتج			
خدمة المنتجات وتصنيفها			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	92.82	لا
5RP-4G	نتائج الدراسات التي تقيس مدى رضا العميل	92	لا
خصوصية العميل			
AMD-4G	أسباب الأهمية الكبيرة وأثارها	92.82	لا
8RP-4G	عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بخروقات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	92	لا



كهرمساء ٢٠١٥ ©
إعداد وإنتاج إدارة الترشيد وكفاءة الطاقة بكهرمساء

طُبعت هذه الدراسة على ورق أوكسجين ولوج، شُيخ الورق من عجينة مدورة بالكامل من ورق منزوع الحبر بنسبة كبيرة في مصنع يلبي متطلبات شهادتي الجودة أيزو 9001 و 14001 وشهادة من فوريسست ستواردشيبكاوتنسل[®]FSC.

