

تقرير مناقشات وتحليل الإدارة

مقدمة

واصلت شركة النفط العمانية للتسويق ريادتها لقطاع تسويق المنتجات النفطية من حيث نمو الأعمال بالرغم من التحديات التي واجهناها في عام 2017م، وسوف نستمر بعزيمتنا المتقدة التي لا تلين لتحقيق النمو والتطور المنشود لتقديم ما يفوق تطلعات زبائننا الكرام من خلال تبني إستراتيجية تتمركز حول تطلعات الزبائن وتعتمد على الابتكار في جميع العمليات اليومية لزيادة الكفاءة التشغيلية.

وإن الشركة تتطلع نحو مستقبل مشرق تلتزم فيه بتعزيز مساهماتها في جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية في السلطنة من خلال مواصلة الابتكار والتطوير في جميع قطاعات هذه الصناعة الحيوية، وسوف تظل طموحاتنا على الدوام متوافقة مع حركة التنمية في السلطنة.

الصحة والأمن والسلامة والبيئة و ضمان الجودة

تولي شركتنا اهتماماً كبيراً لحياة الأفراد والمجتمع والبيئة، وباعتبار السلامة إحدى دعائم عمليات الشركة، وقد حققت الشركة إنجازاً غير مسبوق بهذا الصدد حيث أن عمليات النقل اللوحستي قطعت ما مقداره 20 مليون كيلومتر بدون حوادث مرورية خطيرة، وقد سجل مشروعاتنا المشترك مع شركة المها للمنتجات النفطية لتخزين وتوزيع الوقود بميناء الفحل رقماً قياسياً جديداً يضاف إلى سجل منجزات الشركة حيث اكملت 25 عاماً من العمليات الآمنة دون وقوع أي إصابات مضيعة للوقت. كما أن الشركة حققت إنجازاً رائعاً هذا العام حيث لم تسجل الشركة حريق في أي من محطاتها للسنة الثانية على التوالي ويعزى هذا النجاح إلى تدابير الأمن والسلامة التي نتبعها في الشركة، والتي نعمل على تحسينها بشكل متواصل عاماً بعد عام، حيث نهدف إلى خلق بيئة عمل آمنة تحت شعار "السلامة أولاً" الأمر الذي جعل من نفط عُمان إحدى الرموز الذي يحتذى بها في قطاع النفط والغاز في البلاد.

إن فلسفة الشركة القائمة على الصحة والسلامة والأمن والبيئة والتي تحرص على تطبيقها في كافة جوانب عملها هي مزيج يجمع بين الثقافة والممارسة. ويترجم موظفونا هذه الثقافة إلى واقع ملموس من خلال تقييم المخاطر في جميع عملياتنا إضافة إلى تحليل معايير السلامة الحالية لتحسين تقنيات الاستجابة.

وبناء على هذا النهج الذي تتبعه الشركة فقد حققت إنجازاً غير مسبوق في السلطنة من خلال الحصول النسخة الحديثة من شهادة الجودة "أيزو" في مجالات عدة، حيث حصلت الشركة على أربع شهادات للجودة وهي شهادة الأيزو 9001 في إدارة الجودة و شهادة الأيزو 14001 في إدارة البيئة وشهادة الأيزو 27001 في إدارة أمن المعلومات وشهادة الصحة والسلامة المهنية 18001 وذلك في عام 2015، حيث حافظت الشركة على هذا الإنجاز في العام 2017م من خلال تطابق أعمال الشركة مع نظام الإدارة المتكامل بعد اجتياز التدقيق الأولي الذي تقوم به جهات الاختصاص المانحة لشهادات الجودة.

كما تظل السلامة على الطريق من أولويات الشركة في 2017م، حيث واصلت الشركة تقديم برنامج تدريبي لموظفيها ومتعاقديها في مجال القيادة الوقائية الآمنة، ويتم مراقبة المركبات الخاصة بالشركة والمتعاقدين من خلال نظام تعقب للتأكد من التزام قادة المركبات بالقيادة الآمنة.

وتفخر الشركة بإرساء ثقافة السلامة التي تتسلسل لدينا عبر جميع عمليات الشركة وتتطور عاماً بعد عام، كما نود ان نعرب عن شكرنا وتقديرنا لجميع موظفينا وعمالنا ومتعاقدينا على دعمهم الدائم واننا نعد بمواصلة جهودنا دون كلل أو ملل لضمان أمن الجميع في مواقع العمل، من خلال تقييم الأداء وتطوير اساليب مبتكرة لتحسين طرق عملنا.

الموارد البشرية

يرتكز اسم الشركة وسمعتها ونجاحها على النزاهة الشخصية والمهنية. حيث أصبحت الشركة من الشركات الرائدة كواحدة من أفضل الوجهات لمن لديه الطموح للإنضمام للقطاع الخاص، ومع وجود كادر متخصص يبلغ قوامه 269 موظفاً وموظفة على درجة عالية من التأهيل، فقد حققت الشركة نسبة تعمين جديدة بالثناء بلغت 84% خلال عام 2017م، الجديد بالذكر ان نسبة التعمين العالية صاحبها ارتفاع في جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث تعتبر هذه النسبة عالية قياساً على احتياج هذا النوع من الشركات إلى العمالة المتخصصة ذات المهارة العالية لتقديم خدمات لمختلف شرائح المستفيدين من خدمات الشركة.

ومنذ بداية رحلتنا، فقد اعتبرنا تطوير قدراتنا البشرية من أولوياتنا، وقد تجلّى ذلك في توفير الكفاءات المتميزة على مستوى قطاعات محددة إضافة إلى مجموعة واسعة من المهارات التطبيقية والعلمية والإبداعية التي من شأنها رفع مستوى أدائنا.

وكشركة فنية وحيوية ذات روح عُمانية أصيلة، تفخر بكونها صاحبة الريادة في قطاع الخدمات النفطية في السلطنة وشريكاً مهماً في تطوير بنيته الأساسية، تسعى نفط عُمان على نحوٍ دوّوب لدعم القوى العاملة باعتبار ذلك جزءاً أساسياً من أهداف الشركة على المدى الطويل. ويبدو ذلك جلياً في توظيف المواهب العُمانية المناسبة في المستوى الوظيفي المناسب في التوقيت المناسب بحيث تصبح نفط عُمان الوجهة المفضلة للعمل لدى الشباب العُماني.

البيع بالتجزئة

واصل قطاع البيع بالتجزئة قيادة نمو المبيعات في الشركة من خلال اضافة 12 محطة جديدة، ليرتفع مجموع محطات نفط عُمان إلى 196 محطة، كما يجدر الإشارة إلى أن الشركة هي أول شركة من شركات القطاع تتواجد على طريق مسقط السريع من خلال افتتاح محطتي غلا وحلبان على الطريق السريع.

كما تفخر الشركة بكونها سباقة في توفير أول محطة خدمة توفر خدمة التزود بالوقود من الأعلى لزبائنها التجاريين في منطقة نزوى الصناعية، وبهدف تحسين المحطات القائمة وزيادة فرص الاستفادة منها، تمكنت قطاع البيع بالتجزئة من إعادة بناء خمسة محطات خدمة من أجل استقطاب عدد أكبر من الزبائن وإضافة المزيد من الأعمال التجارية المثمرة خلال السنوات القادمة.

هذا ويقوم قطاع البيع بالتجزئة بالإدارة والإشراف المباشر على 78 محطة تعبئة والتي تشكل ما نسبته 40% من الشبكة الحالية ويعود الفضل لإدارتها التشغيلية المتميزة في رفع مستوى العمليات ومعايير خدمة العملاء.

أما قطاع البيع بالتجزئة للمنتجات غير النفطية، والذي يشكل شريحة مهمة أخرى في تجارة البيع بالتجزئة، فإن الغالبية العظمى من الإيرادات المتأتية من هذا القطاع تنتج من محلات "أهلين". ففي عام 2017م واصلت وحدة البيع بالتجزئة إدارتها لمحلات "أهلين" الذي بلغ عددها 110 محل بالإضافة إلى 25 مطعم من مطاعم الخدمات السريعة وعدد 20 مركز للعناية بالمركبات، كما تم تدشين خدمة سريعة لغسل وكي الملابس في إحدى محطاتنا بالإضافة إلى تدشين مقهى أهلين، كما تعزز الشركة في عام 2017م مواصلة الجهود لتطوير قطاع المنتجات الغير نفطية من خلال تنويع الخدمات المقدمة في المحطات لجعل محطات نفط عمان وجهة دائمة للزبائن.

بطاقات الوقود

تفخر الشركة بشريحة أخرى من قطاع تجارة البيع بالتجزئة لديها وهي بطاقات الوقود، والتي تمكنت من الحفاظ على ريادتها في السوق في عام 2017م. وتعتبر مساهمة بطاقات الوقود في مبيعات التجزئة مساهمة فاعلة في رفع معدل المبيعات من خلال توفير خدمة عالية الجودة مع توفير حلول تجارية مختلفة.

يتميز فريق عمل وحدة بطاقات الوقود بالكفاءة والمهنية العالية من حيث تقديم خدمات تفوق توقعات الزبائن مما انعكس إيجاباً على إنجازات الدائرة في 2017م وتمثلت فيما يلي:

- المحافظة على معدل نمو مضطرد في مبيعات بطاقات الوقود مع تقديم خدمة متميزة للعملاء
- إطلاق خدمة مبتكرة للتزود بالوقود من خلال خدمة e Fill الموجهة للزبائن التجاريين
- استبدال بطاقة إجابة المسبقة الدفع ببطاقة إجابة بلس الإلكترونية مع إضافة خدمات متطورة
- توقيع إتفاقية مع البنك الوطني العماني لإستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة بالبنك في محطات نفط عمان والتي تقبل جميع أنواع البطاقات البنكية
- قيادة القطاع بما يخص عدد المستخدمين لبطاقات الدعم الوطني

الأعمال التجارية

بالرغم من التحديات الناجمة من الوضع الإقتصادي فقد نجحت وحدة الأعمال التجارية من المحافظة على أدائها الجيد خلال العام 2017م من خلال تبني استراتيجية تعتمد على تحسين كفاءة نقل الوقود إلى عملائنا وطرح حلول تقنية تساعد العملاء على إدارة مخزوناتهم من الوقود، حيث مكنتنا هذه الاستراتيجية من كسب ثقة عملاء جدد والحفاظ على عملائنا السابقين بهامش ربح جيد، مما أدى إلى زيادة الحصة السوقية للشركة في بعض القطاعات المهمة بالإضافة إلى تنامي الطلب في قطاع الوقود البحري.

الطيران

واصلت وحدة أعمال قطاع الطيران في عام 2017م جهودها للمحافظة على نمو أعمالها بالمقارنة مع العام المنصرم، حيث تم الحفاظ على أغلب العقود المبرمة مع أغلب شركات الطيران، كما نجحنا بإضافة شركة الخطوط البنجلاديشية بيمين إلى قائمة عملائنا بعقد يمتد لعام واحد، حيث يعد التوسع في أعمال الناقل الوطني الطيران العماني خلال العام 2017م العامل الأول في نمو حجم مبيعات الشركة.

من الجدير بالذكر أننا بدأنا عمليات تزويد الوقود في مطار صحار مما ساعد شركة إدارة مطارات عمان من البدء مبكرا في تشغيل مطار صحار. ومع وجود أكثر من 20 عميل في مجال الطيران، فإننا قمنا بتزويد أكثر من 20,000 طائرة بالوقود خلال العام 2017م، كما أننا ملتزمون بتوفير خدمات تلبي احتياجات العملاء وتتفق مع أعلى المعايير الدولية للصحة والأمن والسلامة والبيئة.

زيوت نفط عمان

تعد زيت نفط عمان للتوزيع من الزيوت الأكثر نمواً في طاع الزيوت في السلطنة، لقد لقيت هذه العلامة التجارية قبولاً واستجابة كبيرين مما أدى إلى توسع قاعدة المستهلكين لهذه الزيوت في السلطنة، كما حظيت زيوت نفط عمان بثقة بعض الجهات الحكومية من خلال الحصول على بعض العقود الحكومية، مما أدى إلى ازدياد كمية الزيوت المباعة بالإضافة إلى تمكين العلامة التجارية بشكل أفضل في السوق المحلية.

وبهدف توسيع رقعة وجودنا في دول العالم، فقد واصلت الشركة جهودها في مجال توسيع التواجد الإقليمي والدولي من خلال استهداف أسواق جديدة لزيوت نفط عمان، كما سوف تواصل الشركة جهودها لتمكين العلامة التجارية محلياً وخارجياً في السنوات القادمة بالإعتماد على الأنشطة التسويقية وإستخدام القنوات الحديثة.

زيوت (BP) وزيوت كاسترول (Castrol)

بالرغم من التحدي الناتج عن الوضع الإقتصادي العام في 2017م، إلا أننا نجحنا في الحفاظ على تزايد حجم المبيعات على مستوى الأفراد، كما تزايدت مبيعات شريحة الزيوت عالية الجودة وتعزى هذه الزيادة إلى رفع مستوى الوعي لدى عملائنا عن منتجاتنا من خلال الأنشطة الترويجية التي قمنا بها وزيادة عدد مراكز كاسترول للعناية بالمركبات، وفي قطاع المبيعات التجارية فقد إنصب تركيز الشركة على القيمة المضافة وتكوين التحالفات التجارية على المدى البعيد.

كما أنه تحت لواء كاسترول تم التركيز على الابتكار لتلبية معاييرنا العالمية لإنتاج منتجات ذات جودة عالية.

خدمة العملاء

يعد العام 2017م عام محوري لدائرة العناية بالعملاء حيث تم إطلاق مشروع مركزية خدمة العملاء، حيث يحظى العميل بنقطة تواصل واحدة لتلبية جميع إحتياجاته وإستفساراته، تشمل الخدمات المقدمة توحيد نقطة التواصل مع العملاء وكذلك إدارة طلبات الوقود ومتابعة وتسجيل إستفسارات العملاء والكثير من الخدمات.

وتزامنا مع أسبوع خدمة العملاء في عام 2017م قامت الإدارة التنفيذية بالشركة بقيادة الرئيس التنفيذي بزيارة عدد من محطات تعبئة الوقود وتولوا مسؤولية تزويد السيارات بالوقود لإظهار روح التعاون

والتكاتف مع العاملين. كما اغتنمت الإدارة الفرصة للحديث مع الزبائن والحصول على رؤية شاملة حول كيفية تقديم خدمات أفضل لهم.

وقد قامت دائرة العناية بالعملاء بلعب دور حيوي بالرد على إستفسارات الزبائن المستحقين لبطاقة الدعم الوطني من أجل توضيح آلية عمل البطاقات وكيفية الإستفادة من الدعم.

العمليات

تلعب وحدة العمليات دوراً محورياً في نجاح شركة النفط العمانية للتسويق، حيث نجحت مستودعات ميناء الفحل التي تتولى شركة النفط العمانية للتسويق إدارتها بالشراسة مع شركة المها للمنتجات النفطية من تحقيق عام آخر من النجاح والإنجاز، وتتواصل الجهود للحفاظ على المستوى العالمي الذي تتمتع به الشركة من الأداء. ومن خلال عملها طيلة أيام الأسبوع وعلى مدى 24 ساعة يومياً، تمكنت المستودعات من تعزيز الأداء التشغيلي وتلبية الانتاجية المنشودة والبالغة 3,227,600 متر مكعب خلال العام 2017م.

كما تفخر الشركة بإكمال 25 سنة من العمل بدون تسجيل أي حوادث مضيعة للوقت، هذا وإن دل فإنما يدل على مستوى الوعي لدى كافة العاملين في الشركة والمقاولين كذلك.

ونظراً لكونها عضواً في مجموعة الدعم المتبادل في ميناء الفحل، تواصل وحدة المستودعات هذا المشروع المشترك تعهداتها والتزامها بتحقيق الهدف الذي وضعتة اللجنة المختصة لمعالجة وتصفية جميع القضايا التي أثّرت في إطار الأمن والسلامة والبيئة.

تطوير الأعمال

عقب توقيع شركة النفط العمانية للتسويق اتفاقية ترخيص مع شركة ميناء الدقم لتزويد السفن بالوقود واتفاقية أخرى لاستئجار موقع للشركة في الميناء باشرت الشركة وضع الخطة اللازمة لإنجاز المشروع، حيث أنجزت الشركة في نهاية العام 2014م جميع أعمال التصميم المبدئي وأعمال التصميم الهندسي الكامل لمحطة التزويد والمرافق التابعة لها والمزمع إنشاؤها في ميناء الدقم، وسوف توفر هذه المحطة الوقود الثقيل والوقود البحري، إضافة إلى زيوت التشحيم البحرية للسفن الراسية في الميناء والمياه المحيطة به، وبالأخذ فالاعتبار متغيرات السوق وعدم استقرار أسعار النفط وما لذلك من تبعات سلبية على عجلة النمو الاقتصادي والشحن البحري بشكل عام، كان لابد من الشركة أن تنسق أعمال الإنشاء في ميناء الدقم بما يتناسب من نمو الأعمال الاقتصادية في الميناء.

هذا وقد تمت مباشرة أعمال تزويد الوقود للسفن في الدقم في هذه الأثناء عن طريق شاحنات النقل البري إلى أن يتم تشغيل المحطة بشكل كامل، كما أن الشركة باشرت عمليات تزويد السفن بالوقود الثقيل بواسطة البارجة المتواجدة في الميناء حيث أن البداية كانت بتزويد المتعاقدين القائمين على عمليات توسعة الميناء.

وإننا فخورون بكوننا شريكاً استراتيجياً لشركة ميناء الدقم للمساهمة في تطوير الأعمال البحرية، إذ من المتوقع أن يصبح هذا الميناء مركزاً استراتيجياً في المستقبل القريب.

ومن الجدير بالذكر أن شركة النفط العمانية للتسويق قد منحت رخصة لإدارة وتشغيل محطات الوقود في المملكة العربية السعودية، حيث من المتوقع إفتتاح أول محطة خدمة في النصف الثاني من العام 2018م.

تقنية المعلومات

في عام 2017م أنجزت وحدة تقنية المعلومات الكثير من المشاريع ذات التأثير المباشر على إدارة عمليات الشركة، حيث تم إطلاق برنامج جديد متطور يعمل على إدارة الخدمات اللوجستية في الشركة ويعتبر بديلاً للبرنامج المستخدم سابقاً لإدارة ذات العمليات.

كما تم تطوير برنامج يعمل على التحول التقني في تعبئة الوقود للشركات من خلال نظام يعتمد على تقنية الاستشعار عن بعد، وقد تم تنفيذ هذه التقنية في 191 محطة على أن تستكمل باقي المحطات قريباً، حيث يحتوي هذا البرنامج على العديد من المزايا كتغيير التسعيرة الشهرية للوقود.

قمنا كذلك بالانتهاء من تطوير نظام الدعم الوطني والذي يعمل على خدمة الشريحة المستحقة لبطاقات الدعم للحصول على الدعم الشهري المخصص لهم.

ومن الجدير بالذكر أن وحدة تقنية المعلومات نجحت في إطلاق تطبيقين إلكترونيين خلال العام 2017م، حيث أن الأول مخصص لجميع الزبائن بينما الآخر يعمل على خدمة الشركات.

النظرة المستقبلية

تتسم النظرة المستقبلية للعام القادم بالإيجابية بالرغم من التحديات التي قد تنتج من تأثر السوق المحلي بتذبذب أسعار النفط والوضع الاقتصادي العام.

وبالمجمل العام بما يخص بيع الوقود بالتجزئة والذي يعتبر المحرك الأساسي لنمو المبيعات فالشركة، فإن نفط عمان للتسويق سوف تستمر في استراتيجيتها المتركزة على زيادة تواجدنا في مختلف مناطق السلطنة من أجل مواكبة الطلب المتزايد على الوقود الناتج من النمو السكاني المضطرد.

ورغم التوقعات الايجابية فلا تزال الإمكانية مرتفعة لوجود تحديات ناتجة عن تحرير أسعار بيع الوقود وكذلك تحول عمليات الشركة للتزود بالوقود من مخازن الجفنين، وحتى تتمكن الشركة من مواجهة هذه التحديات والتغلب عليها فلا بدّ لها من مواصلة عملها بطرق مبتكرة، وإفساح المجال لكل التحسينات اللازمة، والاستفادة من فرص الاستثمار المتاحة لضمان الحفاظ على مكانتها المميزة في السوق على المدى البعيد، كما ستواصل الشركة جهودها لتعزيز تميزها في كافة عملياتها التشغيلية والخدمات التي تقدمها، إلى جانب استمرار مبادرات خفض التكلفة التشغيلية ومراجعة الاستراتيجيات التجارية لمواكبة كافة التغييرات والتحديات المستقبلية التي يفرضها السوق، وسوف لن تالو الشركة جهدا في تطوير كواردها البشرية لتتمكن من لعب دورها البارز في تنمية قطاع النفط والغاز في البلاد.

هذا وسيستمر التركيز في عام 2018م بإذن الله على تعزيز مكانتنا في السوق والتركيز على الأمن والسلامة مع الاحتفاظ بتميزنا التشغيلي وإضافة المزيد من القيمة لجميع عملائنا ومساهميننا.

وبذلك نختم مراجعتنا للأداء التشغيلي لشركة نفط عُمان للتسويق لعام 2017م.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،


ديفيد خليفه
الرئيس التنفيذي