



2021



شركة | توتال  
ملهمة | لبنان

أيها العملاء والشركاء الأعزاء،

لقد أعطتنا الظروف الصعبة خلال العام الكثير من العزم للمضي قدماً كما نشكر جميع الموظفين الذين عملوا بجهد لضمان استمرارية أعمالنا.

لطالما شكّلت **الجودة** صميم التزاماتنا. ولقد سررنا هذا العام بإطلاق حملة واسعة النطاق مخصّصة للجودة إلى جانب إطلاق التصميم الجديد لزيت TOTAL QUARTZ بهدف تقديم رؤية جديدة للأداء لعملائنا!

ولا ننسى أنّ **السلامة** هي دائماً في صلب أولوياتنا! فهذا العام تمّ اتخاذ العديد من الإجراءات الوقائية ضدّ إنتشار فيروس كورونا في المحطات من أجل ضمان السلامة للجميع في حين يتمّ التحقّق من نظامنا الصارم لإدارة السلامة بشكل مستمرّ. فالعمل الصارم في مجال السلامة الذي نقوم به دوماً يأتي بثماره مع عدم وقوع أي حادث مميت في مواقعنا.

وتجدر الإشارة إلى أنّه نبذل كلّ الجهود لتزويد زبائننا بطاقة إيجابية! لذلك امتدّت أعمالنا نحو **المسؤولية الاجتماعية** بهدف مساعدة المجتمع اللبناني على تجاوز الظروف الصعبة. فلقد سررنا بتقديم المازوت لمستشفيات العاصمة لدعم الفرق الطبية التي عملت بلا كلل لتقديم الرعاية الصحية والدعم لجميع المرضى والجرحى.

إنّ الطاقة الإيجابية التي نحاول نشرها تتوافق مع رسالة نريد أن نشاركها معكم وهي رسالة شجاعة: عندما ينتهي كل شيء، **لنبدأ من جديد** وسنعمل ذلك معاً.

نتطلع إلى عام جديد مليء بالبدايات السعيدة والفرص الجديدة.

قراءة ممتعة!



**دانيال الفاريز**  
ممثل مجموعة توتال في لبنان

◀ [توتال لبنان](#)

◀ [جودة على مدار الساعة](#)

◀ [إبدأوا مع توتال](#)

◀ [التزاماتنا](#)



## توتال لبنان

◀ [نبذة عن توتال لبنان](#)

◀ [أرقام أساسية](#)

### نبذة عن توتال لبنان

توتال لبنان هي شركة تابعة لمجموعة توتال ذات النشاطات الشاملة في مجال الطاقة وهي متواجدة في لبنان منذ العام 1951 من خلال شبكة تتجاوز **190** محطة منتشرة في كافة المناطق اللبنانية كما تقوم محلياً بتسويق وقود وزيت توتال العالية الجودة. يسعى فريق عمل توتال لبنان إلى تطبيق المعرفة والخبرة المكتسبتين من خلال نشاطات المجموعة وذلك في خدمة أكثر من **2000** عميل مهني إلى جانب حوالي **80000** عميل يقصدون محطات توتال لبنان يومياً. كونها تمثل للمعايير الدولية للجودة والسلامة، اختارت توتال لبنان مراقبة سلسلة التوريد الكاملة وهي حائزة شهادة الأيزو **9001** والأيزو **14001**.

تواصلوا معنا دائماً:

[www.total-liban.com](http://www.total-liban.com)

[Facebook.com/TotalLiban](https://Facebook.com/TotalLiban)

تطبيق *Total Services* للهواتف الذكية



## شبكة المحطات

توزيع أكثر من **47,200** درع وقناع للوجه لموظفي المحطات لمواجهة إنتشار كورونا

حوالي **219,000** تدقيق يومي لسلامة المعدات الحرجة في المحطات

## محطات Bonjour

أكثر من

**52**

عرضاً من محطات Bonjour

## توتال لبنان

[نبذة عن توتال لبنان](#)[أرقام أساسية](#)

تم إجراء حوالي

**1,400**

مراقبة للمنتجات في المحطات بواسطة مختبر جوال بإدارة مستقلة

حدث مميت في منشآتنا

**0**

تركيب أجهزة لولبية على عوادم المولدات في مستودع الدورة ما يقلل الإنبعاثات الملوثة بنسبة

**50%****48**

تفاعلاً من المستخدمين تمت معالجته

مناورة لمكافحة الحريق في مستودع الدورة

**12**

الصحة، السلامة، البيئة، الجودة

## التواصل الرقمي

**12**

فيلاً على الإنترنت للتفسير لكم عن منتجاتنا وخدماتنا

## التدريب

الانتقال إلى تدريب الموظفين عبر الإنترنت في ظل إنتشار كورونا: زيادة التدريب الرقمي بنسبة

**50%**

## المسؤولية الإجتماعية

تم التبرع بأكثر من **800,000** لتر

من المازوت لمستشفيات بيروت



## جودة على مدار الساعة

رائدة في مجال الجودة

تطبيق *Total Services* رفيقكم  
على الطريق!

رؤية جديدة للأداء

### روابط

**شاهدوا جولة بيار جوزيه شرو في المختبر الجوال:**  
[اضغط على الرابط](#)

**تعرفوا على فريقنا المتفاني:** [اضغط على الرابط](#)

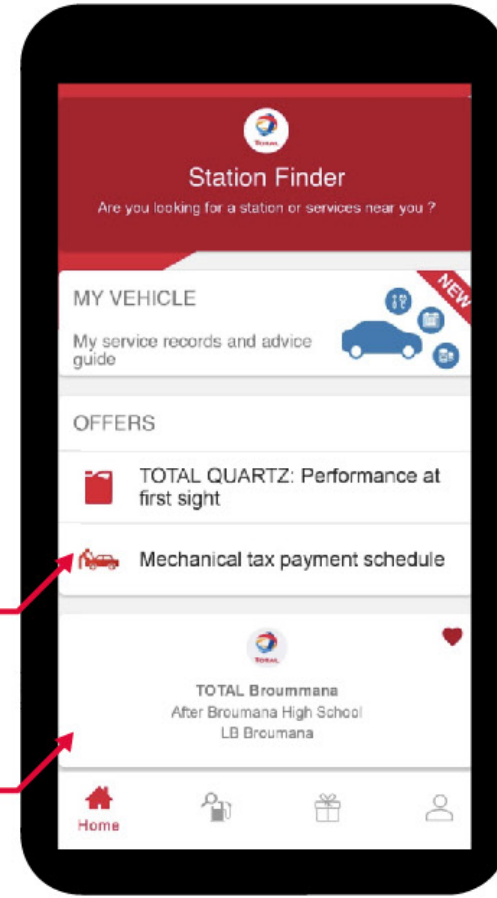
**تعرفوا على متخصصي تغيير الزيت:** [اضغط على الرابط](#)

## رائدة في مجال الجودة

**الجودة** بالنسبة لتوتال لبنان ليست مجرد إلتزام بسيط فهي تجسد تفاني دائم والكثير من العمل الدؤوب! بهدف تقديم أعلى مستوى من الجودة يقوم **مختبر جوال** تديره هيئة مستقلة، Apave، بمراقبة منتجات محطاتنا بانتظام. كما يعمل **موظفو الشبكة** بلا كلل ويتم تدريبهم بشكل مستدام بهدف التقديم لكم خدمة ممتازة.

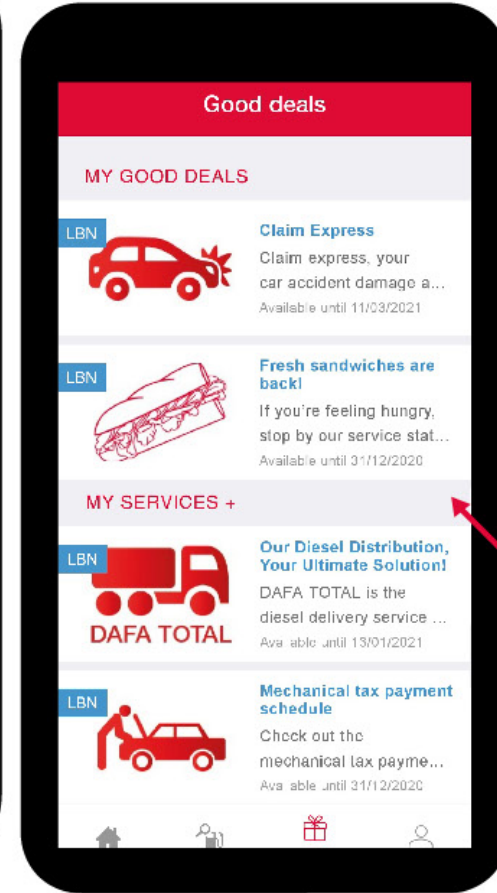
ولنقدم لكم أفضل تجربة على الإطلاق، يتم تطوير وسائل التواصل الرقمية الخاصة بنا لمواكبة التطور المستمر في هذا المجال! لذلك يمنحكم **موقعنا الإلكتروني** الذي تم تجديده إلى جانب **التطبيق الجديد** تجربة مطورة مع سهولة الوصول إلى المعلومات!

## مرحباً، أنا تطبيق TOTAL SERVICES لمساعدتكم على الطريق!

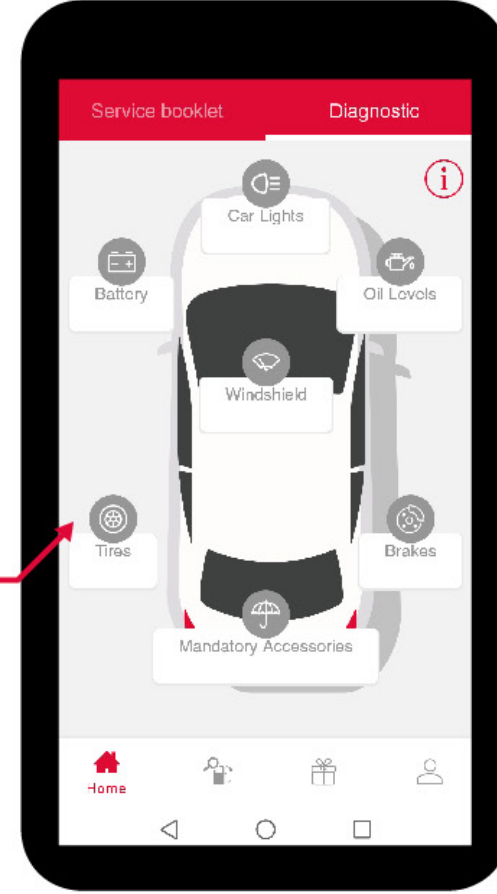


التحقق من أحدث جدول رسوم  
الميكانيك في قسم "خدماتي +"

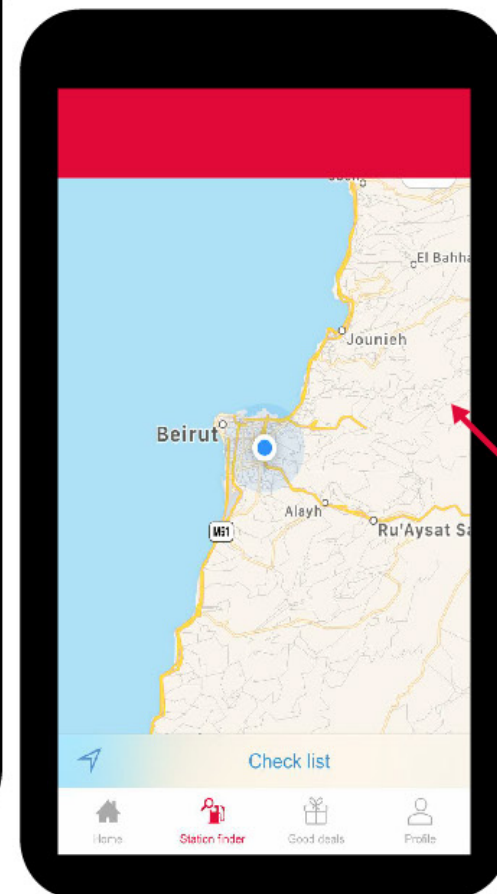
تثبيت المحطة المفضلة لديكم  
على الصفحة الرئيسية



متابعة آخر الأخبار والعروض



من خلال قسم "مركبتي" تدوين كل أحداث  
الصيانة الخاصة بسيارتكم والتحقق من  
نقاط رئيسية في السيارة قبل أي رحلة؛  
إرسال تنبيه لكم إن كان موعد الصيانة



تحديد أقرب محطة توتال

## جودة على مدار الساعة

رائدة في مجال الجودة

تطبيق **Total Services** رفيقكم  
على الطريق!

رؤية جديدة للأداء

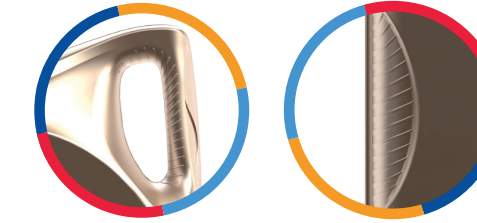
## تطبيق **Total Services** رفيقكم على الطريق!

لقد قمنا بتجديد تطبيقنا الخاص بالهواتف الذكية من خلال  
اعتماد تطبيق مجموعة توتال أي تطبيق **Total Services**!  
**قوموا بتحميله** الآن من منصتي **Google Play** و **App Store**  
للاستفادة من وظائفه العملية!

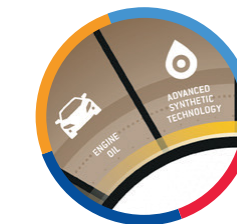
## خصائص مكافحة التزيف

### مميزات التصميم

مسكة جديدة سهلة الإستعمال



الرسوم التفسيرية  
مستوحاة من لوحة القيادة



العلامة التجارية ظاهرة  
ويسهل التعرف عليها



حفر عالي الدقة في  
أسفل العبوة



غطاء محكم الإغلاق مع حلقة  
عليه ما يقلل من التسربات  
وإمكانية التزوير

### خيارات الغطاء الجديد

غطاء بمواصفات IHS



حلقة على الغطاء



غطاء لتحديد الكميات



صمام يمكن سحبه



رمز الإستجابة السريعة  
للمصادقة على المنتج



## جودة على مدار الساعة

◀ رائدة في مجال الجودة

◀ تطبيق *Total Services* رفيقكم  
على الطريق!

◀ رؤية جديدة للأداء

## رؤية جديدة للأداء

عندما يتعلّق الأمر بسياراتكم، نحن نريدكم أن  
تحصلوا على أفضل تجربة. لهذا السبب تمّ **تجديد**  
**تصميم عبوات زيوت TOTAL QUARTZ** العالية  
الجودة لنوفّر لكم أعلى مستوى من الكفاءة  
والابتكار!



## إبدأوا مع توتال

### أمل وعزم

كلّ يوم تتسلّحون بالشجاعة وتنطلقون في نهاركم. تشغّلون السيّارة، تقطعون كلّ المسافات وأنتم تبحثون عن هدف لتتزوّدوا بالأمل وتكملون الطريق متخطّين كلّ المطبّات... فالحيّاة هي تحدّي يوميّ وهذا ما يعطي الحياة رونقها ومعناها.

وعلى الرّغم من السياق العام لهذه السنة، أطلقت توتال لبنان العديد من المشاريع لنشر رسالة **أمل وعزم**. تذكّروا دائماً بأنّه: **"عندما ينتهي كلّ شيء، إبدأوا من جديد، إبدأوا الآن، إبدأوا مع توتال!"**

#### روابط

**إبدأوا باكتشاف لبنان مع المدوّن Roydtrip:**  
[اضغط على الرابط](#)

**الحبّ يبدأ من هنا:** [اضغط على الرابط](#)

**القوّة تنبعث من الداخل:** [اضغط على الرابط](#)



إلتزاماتنا

إبدأوا مع توتال

جودة على مدار الساعة

توتال لبنان



## إلتزاماتنا

تجربة فيها الكثير من الإهتمام!

التبرع بالمازوت للمستشفيات

خدمة بكل سلامة

سلامة وجودة عند عتبة الزبائن

## تجربة فيها الكثير من الإهتمام!

تتطلب إدارة المنشآت البترولية تفانياً وتصميماً وعملاً جاداً لا سيّما وأننا نستقبل زبائننا المخلصين كل يوم في محطاتنا ونقوم بإدارة مستودع متطور. الجزء المرثي من هذا الجهد هو إستمرارية أنشطتنا بينما يخفي في أبعاده الكثير من الموارد المستثمرة.

كما تمّ تصميم كل التفاصيل في المحطات والمستودع لضمان السلامة والجودة والمنهج البيئي الذي نحترمه. إكتشفوا جهودنا المبذولة: الفيلم قيد التحضير



## إلتزاماتنا

- ◀ [تجربة فيها الكثير من الإهتمام!](#)
- ◀ [التبرّع بالمازوت للمستشفيات](#)
- ◀ [خدمة بكلّ سلامة](#)
- ◀ [سلامة وجودة عند عتبة الزبائن](#)

## التبرّع بالمازوت للمستشفيات

**تبرّعت توتال لبنان بالمازوت** إلى مستشفى رفيق الحريري الجامعيّ تقديراً لجهود الطاقم الطبيّ.

نأمل أن ننشر **طاقة إيجابية** في البلاد إلى جانب مساعدة لبنان على النهوض! لمعرفة المزيد، شاهدوا فيلمّي التبرّع:

[دعم لمواجهة فيروس كورونا](#)  
[دعم لمستشفيات بيروت](#)

بعد الانفجار الذي ضرب قلب العاصمة، بدأت عمليّة إعادة إعمار بيروت بجهود كل فرد منّا. لقد تأثرت الفرق الطبيّة بشدّة جرّاء الانفجار مع حصول دمار في مستشفيات بيروت. **وتضامناً مع بيروت الحبيبة والفرق الطبيّة والمواطنين، تبرّعت مجموعة توتال في لبنان بكميّة من المازوت توازي 750000 لتر إلى أربعة مستشفيات في العاصمة: مستشفى أوتيل ديو دو فرانس ومستشفى القديس جاورجيوس ومستشفى القديس يوسف ومستشفى رفيق الحريري الجامعي.** فضلاً عن ما سبق **ولمواجهة إنتشار فيروس كورونا،**

## إلتزاماتنا

تجربة فيها الكثير من الإهتمام!

التبرع بالمازوت للمستشفيات

خدمة بكل سلامة

سلامة وجوده عند عتبة الزبائن

## خدمة بكل سلامة

واصلنا هذه السنة خدمتكم في المحطات مع تطبيق إجراءات حماية معززة لمواجهة إنتشار فيروس كورونا. لقد قمنا بوضع العديد من الإجراءات الإحترازية بما في ذلك توزيع معدّات الحماية الشخصية على الموظّفين ومراقبة درجة حرارتهم يومياً وتركيب معقمات اليد وزيادة تنظيف المواقع. ما يهمّنا هو تزويدكم بخدمة آمنة!



**الحد من تأثير الأنشطة على البيئة**

عام ٢٠٢١: أول مستودع نفطي مجهز بالطاقة الشمسية في البلاد مع توفير في استخدام الطاقة بنسبة حوالى **٤%**

تجهيز المحطات بالطاقة الشمسية: أكبر شبكة عاملة على الطاقة الشمسية في البلاد مع **٥** محطة شمسية بحلول عام ٢٠٢٢

نشر مفهوم كفاءة استخدام الطاقة بين الموظفين

تطبيق معايير وإجراءات لضمان الالتزام بمعايير الصحة والسلامة والبيئة والجودة

مستودع الوقود

أكثر من ٣٠ عاملاً يتم تدريبهم سنوياً

4

3

2

1

**ANAC** التحليل المقارن

تقدم توتال لعملائها مجموعة كاملة من تحليلات الزيت التي تتناسب وجميع أنواع تطبيقات السيارات والتطبيقات الصناعية

من خلال أخذ عينة من الزيت، تضع توتال تشخيصاً كاملاً لجميع المكونات الميكانيكية للمعدات من دون أي تفكير

## إلتزاماتنا

تجربة فيها الكثير من الإهتمام!

التبرع بالمازوت للمستشفيات

خدمة بكل سلامة

سلامة وجودة عند عتبة الزبائن

## سلامة وجودة عند عتبة الزبائن

هل تساءلتم يوماً كيف نضمن **خدمة آمنة وجودة عالية** عند عتبة الزبائن؟  
 يتمّ حشد جهود وموارد كثيرة من إستلام المنتجات حتّى إدارة **تخزينها** كما يتوافق **نقل** منتجاتنا البتروليّة وأشدّ المعايير لضمان أعلى مستوى من السلامة أثناء التنقلات فضلاً عن أنّ عملية **تسليم** منتجاتنا ذات **الجودة العالية** تتمّ وفقاً للشروط التي تضمن سلامة الأشخاص.  
 إكتشفوا جهودنا المبذولة من التخزين حتّى التسليم:  
[اضغط على الرابط](#)