



شركة وادي الرياض
Riyadh Valley Co



الخدمات اللوجستية العكسية الذكية:

ركيزة تعزيز كفاءة سلاسل الإمداد والاقتصاد الدائري

سبتمبر، 2026

شركة وادي الرياض



النمو بالابتكار

شركة وادي الرياض.. نقلة نوعية نحو المستقبل

أسست شركة وادي الرياض في عام 2010م بموجب المرسوم الملكي رقم 116 بتاريخ 13/4/1431هـ لتكون الذراع الاستثماري لجامعة الملك سعود في مجالات الاقتصاد المعرفي ومشاريع الجامعة الاستراتيجية.

وبناء على أغراض الشركة المنصوص عليها في النظام الأساس تم تحديد الأنشطة الرئيسية التالية:

إثراء بيئة
الابتكار

3

الاستثمارات
الاستراتيجية

2

الاستثمارات
الجريئة

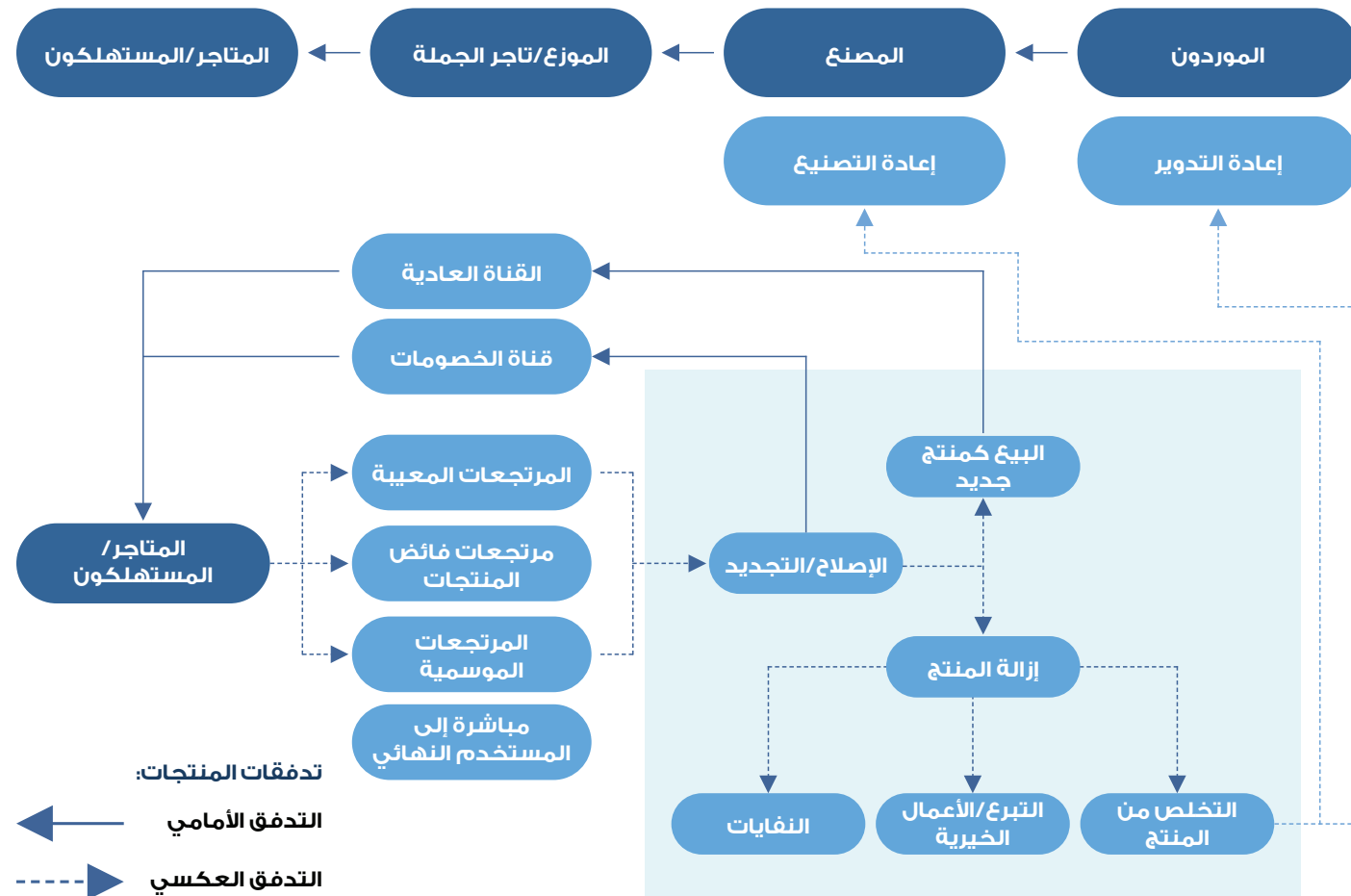
1

لمزيد من المعلومات: www.rvc.com.sa

1 مدخل إلى الخدمات اللوجستية العكسية: أسس سلسلة الإمداد ذات الحلقة المغلقة

قد تبدو رحلة المنتج، للوهلة الأولى، مساراً أحادي الاتجاه يبدأ من الشركة المصنعة، مروراً بالموزعين، وصولاً إلى المستهلك النهائي. لكن هذه الرحلة لا تنتهي بالضرورة عند إتمام عملية الشراء، إذ قد يعيد العملاء المنتجات لأسباب متعددة، من بينها وجود عيوب، أو المطالبة بالضمان، أو استلام طلبات غير صحيحة، أو حتى عدم الرضا عن المنتج. ويُعرف تنظيم حركة المنتجات من المستهلك عائداً إلى الشركة المصنعة أو إلى نقطة أخرى ضمن سلسلة الإمداد باسم الخدمات اللوجستية العكسية (reverse logistics). ويتمثل هدفها الأساسي في استرداد أكبر قدر ممكن من قيمة المنتجات المرتجعة، سواء من خلال الإصلاح، أو التجديد وإعادة التأهيل، أو إعادة التدوير، أو إعادة البيع، مع ضمان التخلص من المنتجات التي يتعذر الاستفادة منها بطريقة مسؤولة بيئياً. وتعتمد الشركات على الخدمات اللوجستية العكسية لتعزيز ولاء العملاء وتشجيعهم على تكرار الشراء، إلى جانب الحد من الخسائر المرتبطة بعمليات الاسترجاع، بما يساهم في رفع كفاءة سلسلة الإمداد ودعم مبادئ الاقتصاد الدائري.

مقارنة بين الخدمات اللوجستية التقليدية والعكسية



المصدر: Oracle NetSuite

تشمل إدارة المرتجعات كافة المراحل التي يمر بها المنتج العائد، مما يدفع الشركات إلى تحديد الأولويات التي تحقق لها الأثر الأكبر. وتُعد عملية **الاسترجاع**، التي تبدأ بمبادرة من العميل، الخطوة الأولى في منظومة اللوجستيات العكسية. وفي المقابل، تبرز عمليات **الاستدعاء** كشكل آخر من أشكال الاسترجاع، لكنها تتم بمبادرة من الشركة ذاتها نتيجة اكتشاف أعطال في المنتج أو لوجود مخاطر محتملة. وتتعدد الخيارات المتاحة أمام الشركات للتعامل مع هذه المنتجات؛ فإذا رغب العميل في الحصول على المنتج ذاته بنسخة مختلفة، توفر له الشركة خيار **الاستبدال**.

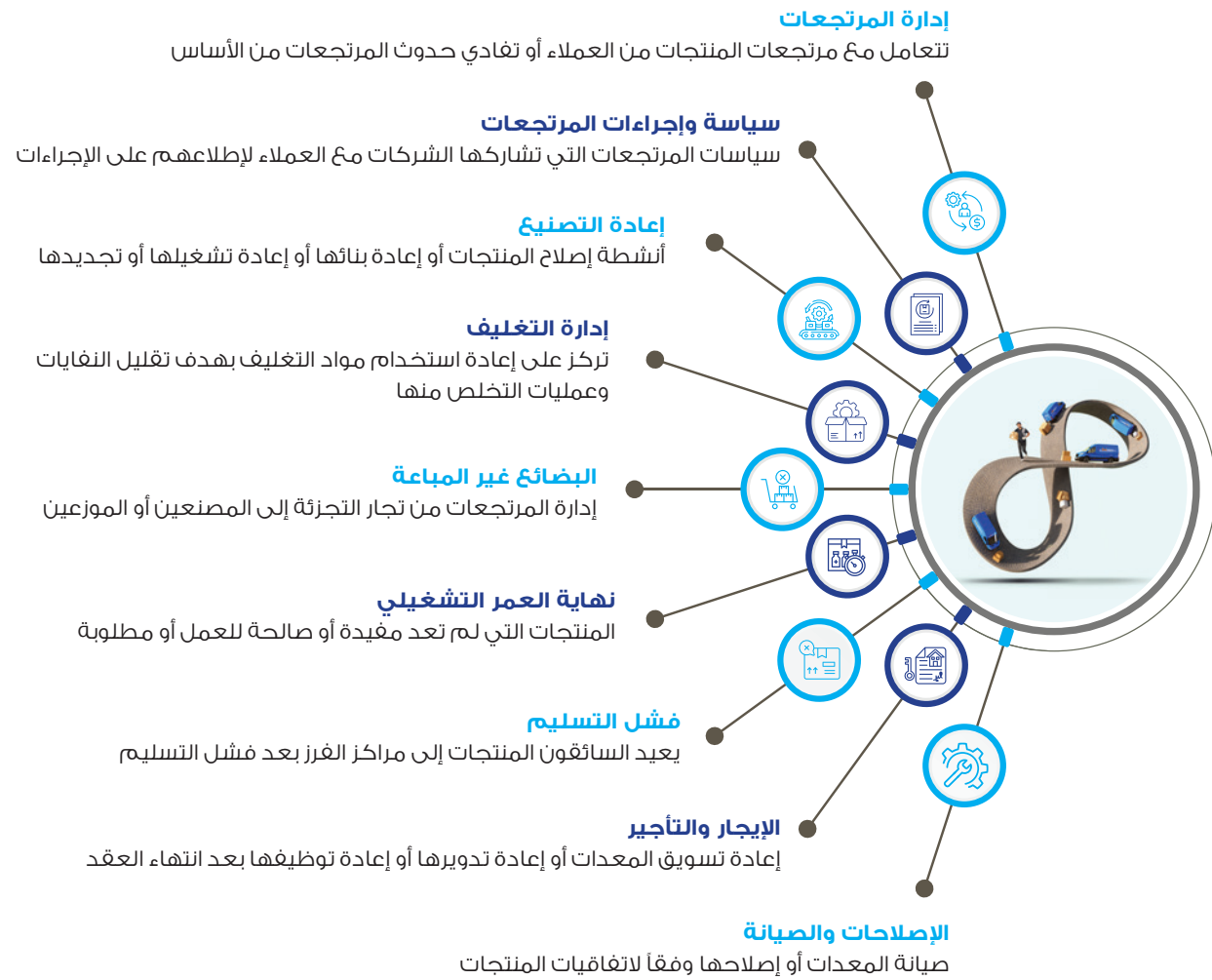
اللوجستية العكسية الذكية

ركيزة تعزيز كفاءة سلاسل الإمداد والاقتصاد الدائري



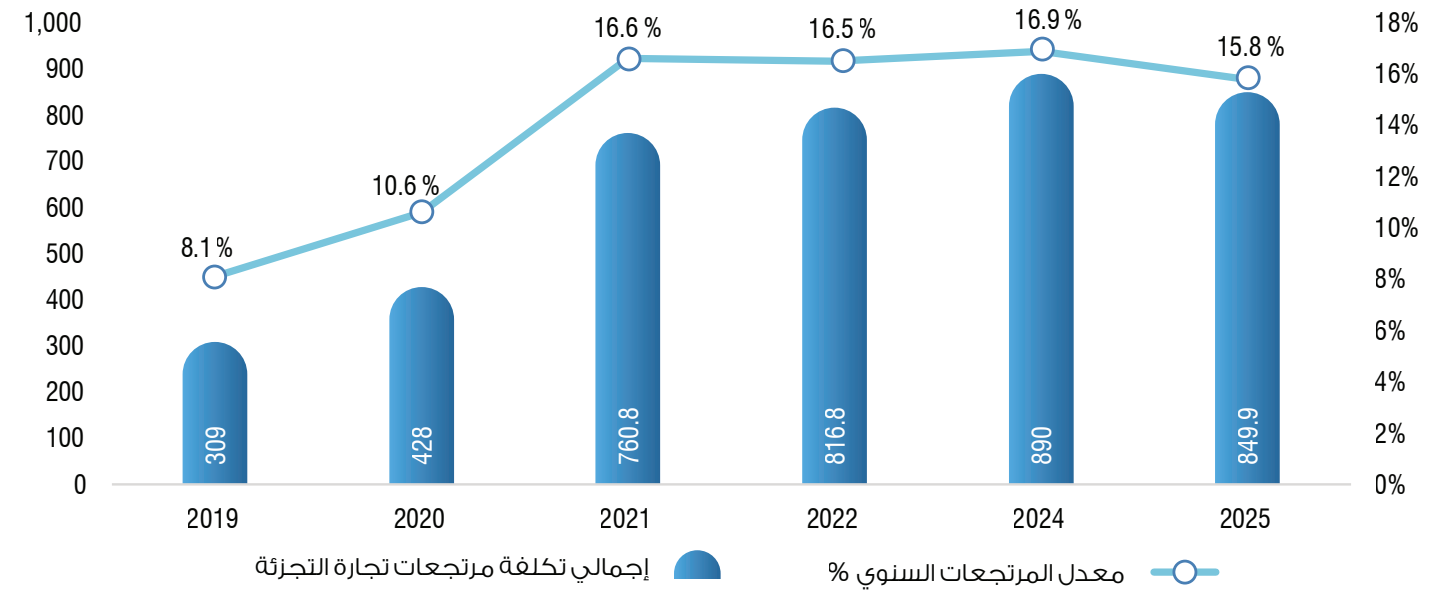
وفي قطاع التجارة الإلكترونية الحديث، أصبحت عمليات الاسترجاع هي المعيار السائد؛ فلم تعد مجرد ميزة تنافسية أو خدمة اختيارية تقدمها الشركات، بل تحولت إلى توقع أساسي وحق من حقوق العملاء. وتبرز الأهمية البالغة للوجستيات العكسية الذكية في هذا السياق، إذ لا يقتصر دورها على تقليص النفقات المالية للشركات فحسب، بل يمتد ليشمل حماية كوكب الأرض عبر إعادة استخدام المنتجات وتحويل المواد.

مكونات الخدمات اللوجستية العكسية



المصدر: Oracle NetSuite

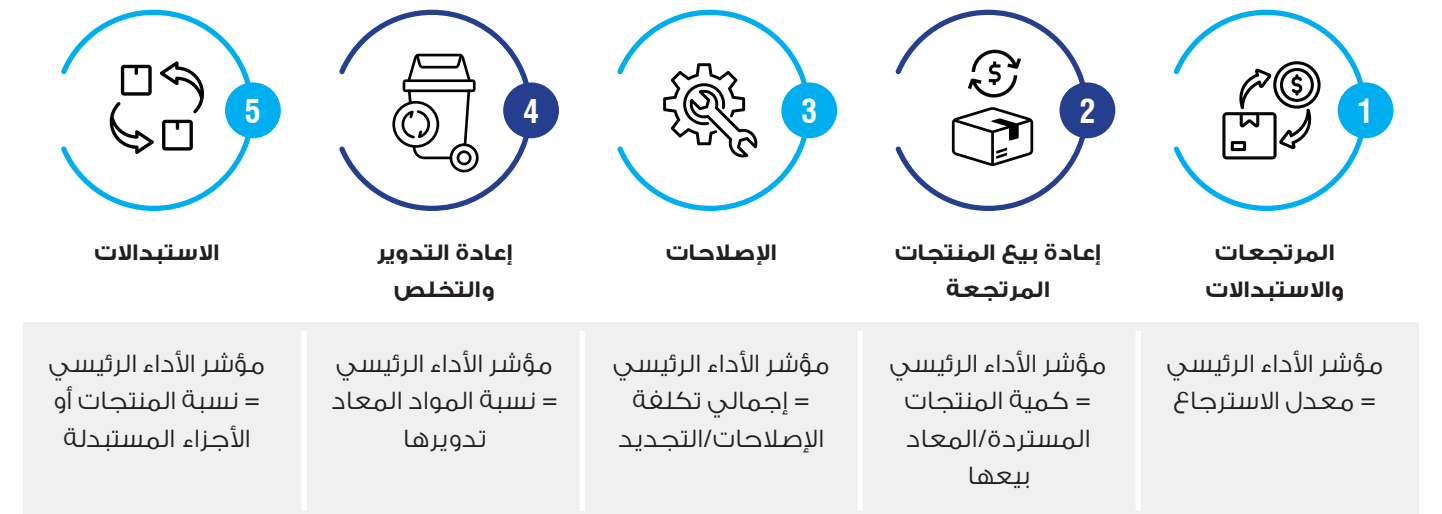
إجمالي تكلفة مرتجعات تجارة التجزئة ومعدل المرتجعات السنوي في الولايات المتحدة



المصدر: الاتحاد الوطني لتجارة التجزئة، تقرير مشهد مرتجعات تجارة التجزئة في الولايات المتحدة لعام 2025. ملاحظة: استخدمت دراسة الاتحاد لعام 2023 حول مرتجعات تجارة التجزئة منهجية مختلفة لاحتساب معدل المرتجعات؛ ولذلك لا يمكن مقارنة بيانات ذلك العام مباشرة ببيانات الأعوام الأخرى.

أما في حال تعرض المنتج لتلف غير جسيم، فتلجأ الشركة إلى خيار **الإصلاح**. وبمجرد معالجة الخلل، يمكن للشركات إعادة طرح المنتج في الأسواق عبر قنوات بيع ثانوية بوصفه مخزوناً معتمداً سابق الاستخدام. أما في الحالات التي يتعذر فيها تحديد المشكلة ومعالجتها، فيُحال المنتج إلى مسار **إعادة التدوير**، حيث تُفكك أجزاؤه وتُستخرج المكونات الصالحة منها للانتفاع بها لاحقاً.

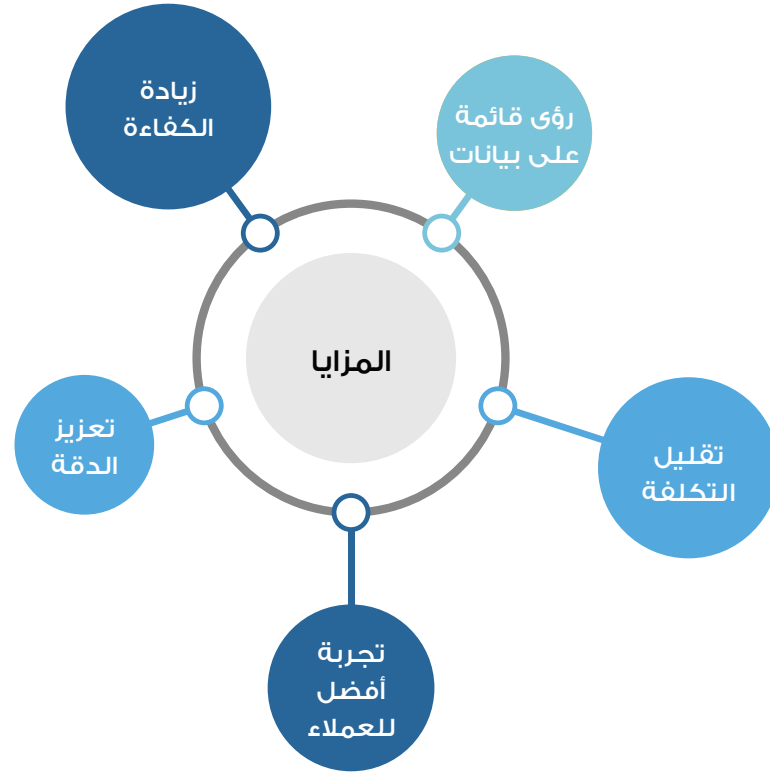
الأسس الخمسة للخدمات اللوجستية العكسية



المصدر: Oracle NetSuite

كانت الشركات في الماضي تنظر إلى المرتجعات بوصفها مشكلة أو عبئاً يجب التعامل معه بعد إتمام عملية البيع. ولكن مع ظهور التقنيات والأدوات المتقدمة، برز مفهوم "الوجستيات العكسية الذكية" الذي يسعى إلى تبسيط إدارة المنتجات والمرتجعات، وتسريع وتيرة العمليات لضمان تنفيذها بدقة وكفاءة. ويُترجم هذا التطور عملياً إلى تقليل الهدر، وخفض التكاليف، وتحقيق الاستدامة لتجار التجزئة والمصنعين على حد سواء.

مزايا الخدمات اللوجستية العكسية الذكية



المصدر: nShift

تسهم الخدمات اللوجستية العكسية الذكية في تحسين عمليات إرجاع المنتجات وحماية هوامش أرباح الشركات، من خلال خفض التكاليف المرتبطة بالمرتجعات، وذلك عبر:

الآتمة

تستطيع أنظمة الخدمات اللوجستية العكسية الذكية مسح المنتجات المرتجعة وفرزها ومعالجتها تلقائياً، مما يقلل الأخطاء ويختصر الوقت اللازم لتنفيذ هذه العمليات مقارنة بالمعالجة اليدوية.



الرؤية اللحظية

تتيح متابعة المنتجات في الوقت الفعلي للشركات اتخاذ قرارات أسرع وأكثر كفاءة، كما توفر صورة أوضح عن سبل خفض تكاليف التخزين وتسريع عمليات إعادة البيع.



تعزيز الإيرادات:

تساعد الخدمات اللوجستية العكسية الذكية على خفض التكاليف من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة عمليات استلام المنتجات المرتجعة، إلى جانب إصلاحها وتجديدها وإعادة بيعها، بما يساهم في استرداد أكبر قدر ممكن من قيمتها.¹



أسباب ذكاء الخدمات اللوجستية العكسية



أنظمة إدارة المرتجعات

تعمل منصات إدارة المرتجعات على تبسيط رحلة الاسترجاع بالكامل، إذ تتيح للعملاء بدء عمليات الاسترجاع وتتبعها، وفي الوقت نفسه تمنح الشركات رؤية أوضح للتكاليف والاتجاهات والفرص المتاحة لتحسين الكفاءة وتجربة العملاء.



إنترنت الأشياء

المتبع المدعوم بإنترنت الأشياء: توفر تقنيات إنترنت الأشياء رؤية لحظية لحركة المنتجات، مما يمكن الشركات من اكتشاف المشكلات المرتبطة بالنقل بسرعة واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين الأداء التشغيلي.



التحليل التنبؤي

الاستفادة من تعلم الآلة: يمكن للشركات رصد أنماط واتجاهات عمليات الاسترجاع وتحليل نقاط التعثر والمشكلات المتكررة، بما يساعدها على معالجة أسبابها بصورة استباقية قبل تفاقمها.



لوحات معلومات لحظية

الاعتماد على البيانات في الوقت الفعلي: يتيح الوصول الفوري إلى البيانات للشركات اتخاذ قرارات مدروسة بسرعة أكبر، بما يدعم مرونة العمليات وقدرتها على الاستجابة السريعة للمتغيرات.

المصدر: ReverseLogix

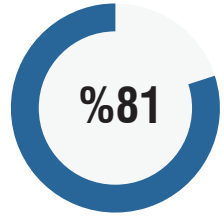
أضحت الخدمات اللوجستية العكسية الذكية أولوية استراتيجية لقطاع الأعمال في الوقت الراهن، تزامناً مع تسجيل المنتجات المرتجعة قيمة مالية ضخمة بلغت 890 مليار دولار خلال عام 2024.² وهناك نحو 56% من تجار التجزئة يسعون حالياً إلى عقد شراكات متخصصة، بهدف تعزيز دقة عمليات الاسترجاع، والوقاية من محاولات الاحتيال، إلى جانب الارتقاء بتجربة العملاء خلال مسار الاسترجاع.³ وتؤدي منظومة اللوجستيات العكسية الذكية دوراً محورياً في تبسيط وتسريع آليات الاسترجاع، لتمثل بذلك ركيزة أساسية لضمان كفاءة العمليات وسلاستها، سواء داخل المتاجر التقليدية أو عبر منصات التجارة الإلكترونية.

¹ ReverseLogix

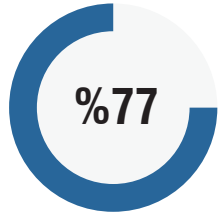
² بحسب بيانات مؤسسة بيك تكنولوجيز

³ تقارير مؤسسة راديال

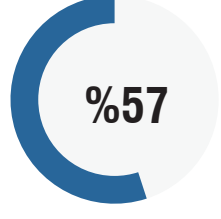
أهمية قنوات الاسترجاع المناسبة لتجار التجزئة في الولايات المتحدة بالأرقام



من المستهلكين يتحققون من سياسة الاسترجاع عند التسوق عبر الإنترنت من أحد متاجر التجزئة للمرة الأولى



من المستهلكين يرون أن سياسة الاسترجاع لدى متجر التجزئة عامل مهم عند التسوق منه عبر الإنترنت

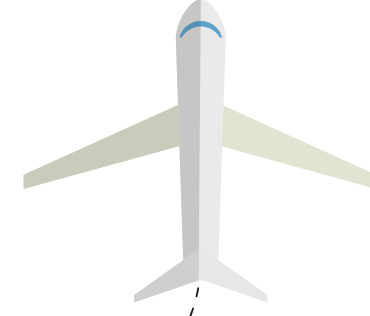


من المتسوقين قرروا عدم التسوق لدى متجر تجزئة بعد فرض رسوم عليهم مقابل إرجاع المنتجات

المصدر: الاتحاد الوطني لتجارة التجزئة، تقرير مشهد مرتجعات تجارة التجزئة في الولايات المتحدة لعام 2025.



عوائد أذكى، نتائج أفضل



رفع مستوى الكفاءة والدقة: تساهم الأتمتة في تحسين عمليات الاسترجاع وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإدارتها. كما تدعم تقنيات مثل الرؤية الآلية (MV) القدرات البشرية، وتساعد فرق العمل على مواكبة الارتفاع الكبير في حجم المرتجعات خلال مواسم الذروة.⁴

تحسين تجربة العملاء: يتيح توفير عملية إرجاع سلسلة للعملاء التسوق بثقة أكبر ومن دون تردد، إذ يمكنهم بدء طلب الاسترجاع بسهولة عبر الإنترنت، ثم استرداد أموالهم أو الحصول على منتج بديل خلال فترة زمنية محددة.

خفض التكاليف: تساعد الخدمات اللوجستية العكسية الذكية الشركات على تقليل التكاليف من خلال الحد من التدخل البشري وتقليل احتمالات الخطأ. كما يمكن توظيف التقنية لخفض النفقات المرتبطة بالشحن وتجديد المنتجات المرتجعة.

استخلاص رؤى قائمة على البيانات: تحول الخدمات اللوجستية العكسية الذكية البيانات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ، من خلال تحليل البيانات التاريخية واستشراف الاتجاهات المستقبلية، بما يمكن الشركات من التنبؤ بحجم المرتجعات والاستعداد لها بصورة أكثر كفاءة.

2 متغيرات القطاع عالمياً: تقييم سوق الخدمات اللوجستية العكسية

يشهد قطاع الخدمات اللوجستية العكسية نمواً متصاعداً بالتوازي مع الانتعاش المستمر في حركة التسوق عبر الإنترنت، وما يرافقه من زيادة ملحوظة في معدلات إرجاع المنتجات. وقد بلغت قيمة السوق العالمية للخدمات اللوجستية العكسية 711.1 مليار دولار في عام 2025⁵ ومن المتوقع أن يواصل السوق مساره الصاعد ليسجل معدل نمو سنوي مركب قدره 4.70 بالمائة، ليصل حجمه إلى 1076.3 مليار دولار بحلول عام 2034⁶. وعلى الصعيد الجغرافي، تصدرت منطقة آسيا والمحيط الهادئ إيرادات السوق خلال عام 2025، مدفوعة بالاتساع الكبير لقاعدة قطاع التجزئة عبر الإنترنت في كل من الصين والهند. وحلت أمريكا الشمالية في المرتبة الثانية مستحوذة على حصة بلغت 28.4 بالمائة، تلتها أوروبا في المرتبة الثالثة بحصة قدرها 22.6 بالمائة.⁷

حجم السوق العالمي للخدمات اللوجستية العكسية (بالمليار دولار)



المصدر: iMARC

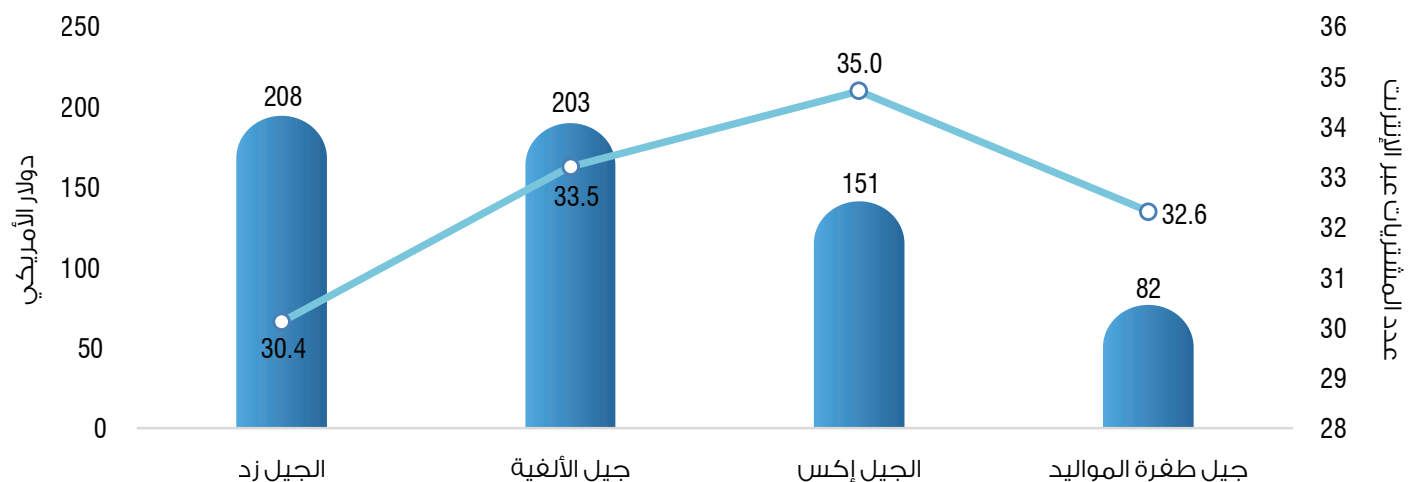
الاتجاهات السائدة إقليمياً في أسواق الخدمات اللوجستية العكسية



المصدر: Modus Link

الاستدامة هي أحد أبرز محركات نمو الخدمات اللوجستية العكسية على مستوى العالم، لا سيما مع تزايد إقبال الجيل زد (Gen Z) على شراء المنتجات المستعملة وإعادة بيعها، لتصبح هذه الممارسات اتجاهًا متناميًا في أنماط الاستهلاك. ولا يقتصر أثر هذا التوجه على الحد من النفايات فحسب، بل يسهم أيضاً في إعادة صياغة الطريقة التي تدير بها الشركات عمليات إرجاع المنتجات. فبعد أن كانت المرتجعات تُنظر إليها سابقاً باعتبارها عبئاً مالياً ومصدراً للتكاليف، أصبحت اليوم تمثل فرصة استراتيجية يمكن للشركات الاستفادة منها لتعزيز الكفاءة واسترداد القيمة ودعم أهداف الاستدامة.

متوسط قيمة الطلبات الإلكترونية وإجمالي المشتريات عبر الإنترنت حسب الفئة العمرية في الولايات المتحدة



متوسط قيمة الطلب عبر الإنترنت (المحور الأيسر)

متوسط عدد المشتريات عبر الإنترنت (سنوياً لكل مستخدم) (المحور الأيمن)

المصدر: الاتحاد الوطني لتجارة التجزئة، تقرير مشهد مرتجعات تجارة التجزئة في الولايات المتحدة لعام 2025.

ابتكر أبناء الجيل زد نمطاً خاصاً بهم في التسوق وإرجاع المشتريات مقارنة بالأجيال السابقة. فعلى الرغم من تسوقهم بوتيرة أقل من الأجيال الأكبر سناً، فإنهم ينفقون أكثر في كل عملية شراء. وبعكس ذلك تفضيلهم لسهولة التسوق والتجارب الرقمية، فضلاً عن استعدادهم لتجربة علامات تجارية ومنتجات جديدة.

محركات النمو الرئيسية للخدمات اللوجستية العكسية

توسيع قنوات إعادة التجارة



- ✓ يقصد بإعادة التجارة عملية بيع المنتجات المملوكة سابقاً والمجددة.
- ✓ مع اختيار أكثر من 30% من جيل زد للمنتجات المستعملة بهدف اقتناء منتجات أعلى جودة، تتوسع إعادة التجارة، مما يدفع نمو الخدمات اللوجستية العكسية.

قرارات المرتجعات المدعومة بالذكاء الاصطناعي



- ✓ تحدد محركات التصرف المدعومة بالذكاء الاصطناعي تلقائياً النتيجة المثلى للمنتجات المرتجعة.
- ✓ يساهم ذلك في تبسيط العمليات، وخفض التكاليف، وتسريع المعالجة.

الأتمتة لتعزيز الكفاءة



- ✓ يساهم التصنيف المعتمد على الرؤية الآلية والروبوتات في تعزيز سرعة المعالجة واتساق العمليات.
- ✓ تقلل الأخطاء، وتخفض التكاليف، وتحسن الدقة.

المصدر: Modus Link, Twice Commerce

مزودو الخدمات اللوجستية العكسية

مزود الخدمة	الميزة التنافسية	نوع الشركة	المناطق التي تنشط بها	سياسة التسعير
	- أتمتة مدعومة بالذكاء الاصطناعي - رؤية شاملة من البداية إلى النهاية - قابلية التوسع عالمياً	الشركات الكبرى	الأميركتان، وآسيا والمحيط الهادئ، وأوروبا، والشرق الأوسط	تسعير مخصص
	- تتبع لحظي - تحسين التسليم بالتحليل التنبؤي - إعادة جدولة ديناميكية	الشركات المتوسطة إلى الكبرى	منطقة دول مجلس التعاون الخليجي	قائمة على الاشتراك
	- تحسين المسارات - تتبع لحظي - واجهة سهلة الاستخدام	الشركات الصغيرة والمتوسطة وشركات السوق المتوسطة	غير منطبق — Onfleet برنامج لإدارة التسليم، وليست الشركة التي تنفذ عملية التسليم فعلياً	يبدأ من 599 دولاراً أميركياً شهرياً
	- الخدمات اللوجستية العابرة للحدود - إدارة الشحن - أتمتة الفواتير	الشركات التي لديها مرشحات دولية	أكثر من 30 دولة حول العالم	تسعير مخصص

المصدر: Locus – أبرز شركات وحلول برمجيات الخدمات اللوجستية العكسية لعام 2026



3 المنظومة الإقليمية: تطور سلاسل الإمداد العكسية في دول مجلس التعاون الخليجي

يسهم النمو المتسارع لسوق التجارة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي في إعادة تشكيل حركة المنتجات بعد إتمام عمليات البيع. ومع التركيبة السكانية الشابة في المنطقة، تشهد الأسواق الرقمية نمواً متزايداً في حجم المعاملات، بالتوازي مع ارتفاع توقعات المستهلكين الذين باتوا ينظرون إلى سهولة إرجاع المنتجات باعتبارها أحد المتطلبات الأساسية للتسوق عبر الإنترنت. وفي ظل سعي تجار التجزئة ومزودي الخدمات اللوجستية إلى تحقيق التوازن بين رضا العملاء والربحية، تكتسب الخدمات اللوجستية العكسية أهمية متزايدة في دول مجلس التعاون الخليجي. كما تدعم تشريعات حماية المستهلك في المنطقة حق العملاء في إرجاع المنتجات.

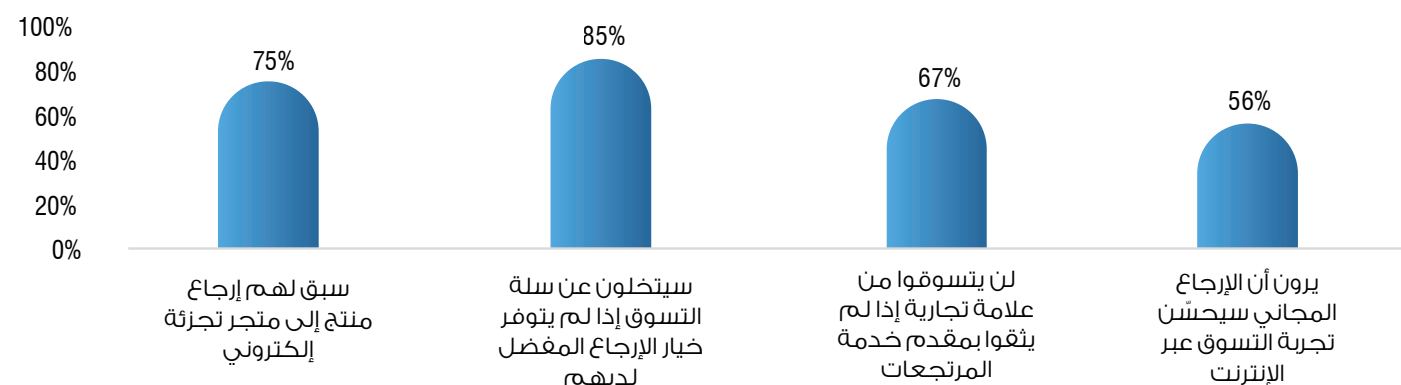
القوانين التي تنظم عمليات المرتجعات في دول الخليج

الدولة	إرجاع المنتج المعيب	إرجاع المنتج غير المعيب	المهلة الزمنية	القانون
 الإمارات العربية المتحدة	مسموح	يخضع لسياسة الاسترجاع الخاصة بكل متجر	لا ينطبق	القانون الاتحادي رقم 15 لسنة 2020 بشأن حماية المستهلك
 البحرين	مسموح	يخضع لسياسة الاسترجاع الخاصة بكل متجر	لا ينطبق	القانون رقم (35) لسنة 2012 بشأن حماية المستهلك
 الكويت	مسموح	يحق للمستهلكين قانوناً استبدال السلعة	14 يوماً من تاريخ الشراء المثبت في الفاتورة	القانون رقم 39 لسنة 2014 بشأن حماية المستهلك
 عمان	مسموح	يحق للمستهلكين قانوناً استرداد قيمة السلعة أو استبدالها بسلعة أخرى	15 يوماً من تاريخ الشراء	المرسوم السلطاني رقم 15/66 الصادر قانون حماية المستهلك
 قطر	مسموح	يخضع لسياسة الاسترجاع الخاصة بكل متجر	لا ينطبق	القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك

المصدر: المواقع الحكومية الرسمية للدول المعنية، ومنصة Commoner Law للمعلومات القانونية. تقرير The Arabian Stories

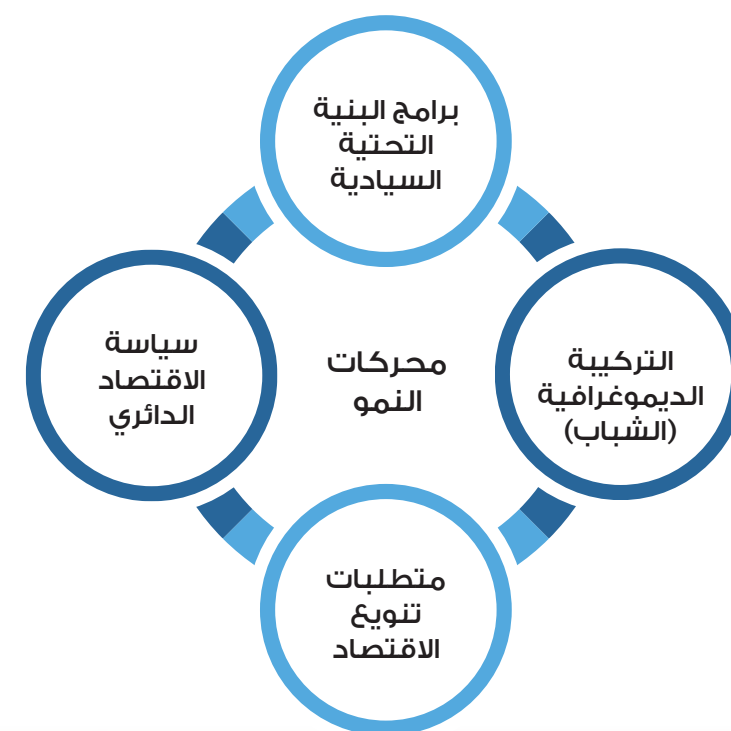
في إطار الرؤى الوطنية لدول مجلس التعاون الخليجي، أصبح توطين سلاسل الإمداد أولوية استراتيجية لدعم النمو الاقتصادي طويل الأجل. ويتركز هذا التوجه على تعزيز التصنيع المحلي، بما يرسخ الأساس لتطوير منظومة محلية متكاملة للخدمات اللوجستية العكسية.

أبرز توقعات مستهلكي قطاع التجزئة في دولة الإمارات بشأن إرجاع المشتريات

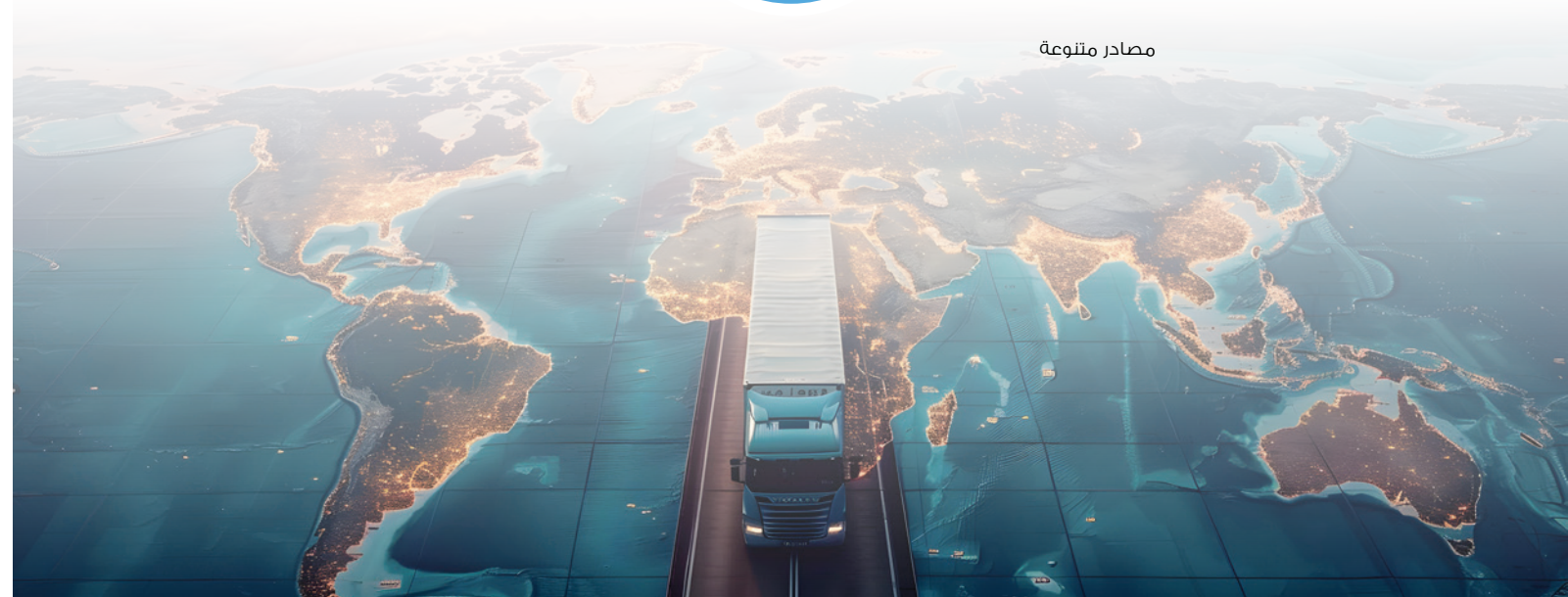


المصدر: دي إتش إل للخدمات اللوجستية للتجارة الإلكترونية – مشهد المرتجعات 2025

العوامل الداعمة الرئيسية لسوق الخدمات اللوجستية العكسية في دول الخليج



مصادر متنوعة



1 برامج البنية التحتية السيادية: في إطار الرؤى الوطنية لكل دولة، تضخ دول مجلس التعاون الخليجي استثمارات كبيرة في تطوير بنيتها التحتية اللوجستية. ويسهم إنشاء الحكومات عدداً من المناطق الجمركية والموانئ البرية في الحد من قيود الطاقة الاستيعابية التي قد تواجه شبكات الخدمات اللوجستية العكسية.

2 التركيبة السكانية الشابة: تشكل الفئة العمرية بين 15 و34 عاماً نحو 38.2% من إجمالي سكان دول مجلس التعاون الخليجي.⁸ وأسهمت هذه الشريحة الشابة والمتمرسية في استخدام التقنية في دفع نمو التجارة الإلكترونية في المنطقة، مدعومة بارتفاع معدلات انتشار الهواتف المحمولة والإنترنت. كما يتوقع هذا الجيل الرقمي أن تكون عمليات الاسترجاع السلسلة خدمة أساسية توفرها الشركات.

3 متطلبات تنويع الاقتصاد: يحتل قطاع الخدمات اللوجستية موقعاً محورياً في الرؤى الوطنية لدول المنطقة، باعتباره أحد المكونات الرئيسية لخطط التنويع الاقتصادي الرامية إلى تقليل الاعتماد على قطاع الهيدروكربونات. وفي هذا السياق، أطلقت الإمارات برنامجاً وطنياً للخدمات اللوجستية بهدف تعزيز مرونة سلاسل الإمداد وقدرتها على الصمود، ودعم تنافسياتها العالمية.

4 سياسة الاقتصاد الدائري: تسعى دول مجلس التعاون الخليجي إلى التحول نحو الاقتصاد الدائري، بحلول عام 2035، ما يعزز أهمية الخدمات اللوجستية العكسية الذكية باعتبارها إحدى الأدوات الداعمة لتحقيق هذه الأهداف. وتساعد هذه المنظومة على تقليل النفايات من خلال إعادة التدوير والإصلاح والتجديد، إلى جانب إعادة دمج المنتجات في سلسلة القيمة، بما يسهم في خفض البصمة الكربونية وتقليل كميات النفايات المرسلة إلى المكبات.

أصبحت اللوجستيات العكسية ميزة تنافسية تتيح لتاجر التجزئة التميز، وبناء هوية خاصة، وتحقيق هامش ربحي في سوق تزداد تنافسية. ويعيد عدد من تجار التجزئة تصميم تجربة إرجاع المشتريات، في ظل تحول استراتيجياتهم من التركيز على السرعة إلى تعزيز التحكم في العملية.⁹ ومن الاتجاهات الناشئة ربط الاسترجاع المجاني ببرامج الولاء والأنشطة داخل المتاجر، بهدف تعزيز الاحتفاظ بالعملاء وتشجيعهم على الشراء مجدداً عند زيارة المتجر لإرجاع المشتريات.¹⁰

مقارنة بين سياسات الاسترجاع لدى "نون" و"أمازون"

البند	نون	أمازون
مهلة الاسترجاع المتاحة للعملاء	15 يوماً من تاريخ التسليم	15 يوماً من تاريخ التسليم
مدة معالجة طلب الاسترجاع	يوماً عمل	من 3 إلى 5 أيام عمل
مدة استلام المبلغ المسترد	من 5 إلى 7 أيام عمل بعد معالجة المرتجع	من 3 إلى 5 أيام عمل بعد معالجة المرتجع
الحد الأقصى لتعويض البائع عن التلف أثناء الاسترجاع	تعوّض نون العملاء بنسبة 100% إذا تضرر المنتج أثناء العملية اللوجستية للإرجاع	يمكن للبائعين تقديم مطالبة إلى أمازون في حال وقوع أضرار، لكن أمازون لا تحدد قيمة التعويض صراحة

المصدر: نون وأمازون، استناداً إلى سياسات الاسترجاع المطبقة عبر موقعيهما في الإمارات والسعودية.

⁸ جلف نيوز

¹⁰ Euro Group Consulting

التحديات التي تواجه دول الخليج أثناء التحول إلى الخدمات اللوجستية العكسية



تعزيز سلسلة الإمداد

رغم ما تتمتع به المنطقة من موقع جغرافي محوري يمنحها ميزة لوجستية، فإن تنسيق عمليات إرجاع المنتجات عبر أسواق ومناطق جغرافية متعددة يمثل تحدياً تشغيلياً كبيراً أمام الشركات في دول مجلس التعاون الخليجي.



اللوائح التنظيمية المتغيرة

لا تزال الخدمات اللوجستية العكسية قطاعاً ناشئاً ضمن منظومة الخدمات اللوجستية، في ظل استمرار تطور التشريعات واللوائح المنظمة لها. ولذلك، تحتاج الشركات إلى استراتيجيات امتثال مرنة تضمن انسيابية حركة المنتجات بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية.



إدارة البيانات

يتطلب تتبع دورة حياة المنتجات ومسارات تدفقها العكسي أنظمة معلومات وتحليلات متطورة وقوية، وهي بنية لا تزال في طور التطور في المنطقة.



مقاومة التغيير

يتطلب الانتقال من نموذج الاقتصاد الخطي إلى الاقتصاد الدائري استثمارات واسعة في التدريب، إلى جانب التزام مؤسسي قوي لضمان بناء أنظمة فعالة للخدمات اللوجستية العكسية. ومع ذلك، قد تتردد بعض الشركات في تبني هذا التحول خلال مراحله الأولى.

المصدر: معهد CPSCP

بعض الشركات الرئيسية في منطقة الخليج

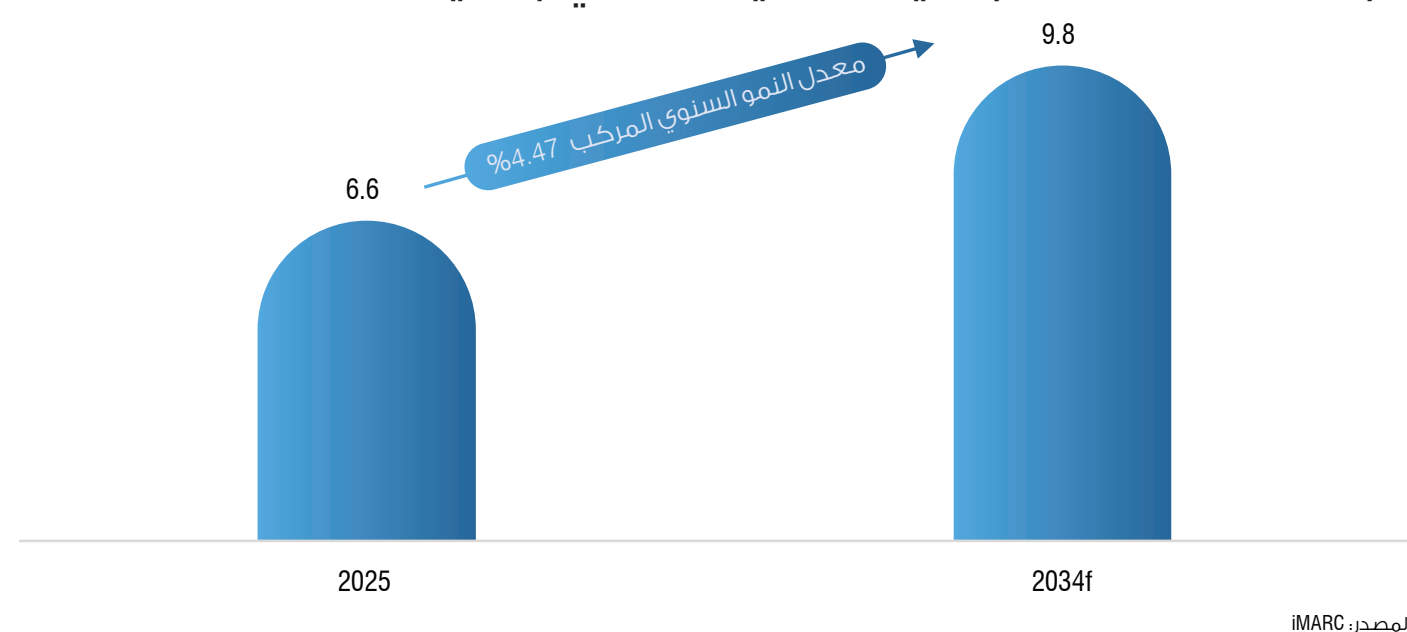
الشركة	الدولة	خدمات اللوجستيات العكسية المقدمة
iMile Delivery	 الإمارات العربية المتحدة	استلام المنتجات المرتجعة، إدارة المرتجعات
اسياد ASYAD EXPRESS	 سلطنة عُمان	خدمات إرجاع المنتجات
Logibytes	 المملكة العربية السعودية	إدارة المرتجعات والخدمات اللوجستية العكسية

المصدر: مواقع الشركات المعنية

4 نموذج المملكة العربية السعودية: تحول منظومة المرتجعات في إطار رؤية المملكة 2030

بلغت قيمة سوق الخدمات اللوجستية العكسية في المملكة العربية السعودية نحو 6.6 مليار دولار أمريكي في عام 2025¹¹. ومن المتوقع أن تنمو السوق بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 4.47% بين عامي 2026 و2034، لتصل قيمتها إلى نحو 9.8 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2034¹². ويعتمد نمو سوق الخدمات اللوجستية العكسية في المملكة حالياً على تسريع عمليات إرجاع المنتجات، وتعزيز الترابط بين مكونات المنظومة اللوجستية، وتطوير أنظمة النقل، بما يساهم في رفع كفاءة إدارة المرتجعات ومعالجتها.

حجم سوق الخدمات اللوجستية العكسية السعودي (بالمليار دولار)



الملامح المتوقعة للمستهلكين السعوديين بحلول عام 2035

أكثر من 50%	4 مليون	100 مليون
زيادة في حجم إنفاق الوافدين	المستهلكون السعوديون من شريحة الشباب	مستهلك

المصدر: تقرير ماكنزي عن المستهلكين السعوديين الجدد

وفي موازاة ذلك، تعمل المملكة على تحويل قطاع إدارة النفايات إلى محرك صناعي واقتصادي، مع استهداف مساهمته بنحو 120 مليار ريال سعودي في الناتج المحلي الإجمالي بحلول عام 2040¹³. كما يُتوقع أن يساهم القطاع في توفير نحو 77 ألف فرصة عمل، وخفض الانبعاثات الكربونية بمقدار 73 مليون طن سنوياً¹⁴. وتستهدف المملكة تحويل نحو 90% من النفايات بعيداً عن مدافن النفايات بحلول عام 2040، وهو ما يعزز الدور المحوري للخدمات اللوجستية العكسية في استرداد المنتجات وإعادة استخدامها وتجديدها، وإعادتها إلى دورة القيمة بدلاً من التخلص منها.

قانون حماية المستهلك في السعودية

القانون المنظم لعمليات الاسترجاع في المملكة	نظام حماية المستهلك (المرسوم الملكي رقم م/٤ لعام 2014)
ما الذي ينص عليه؟	يمكن إعادة المنتجات إلى متاجر التجزئة إذا كانت غير مستخدمة ولا تزال بحالتها الأصلية.
حقوق المستهلكين	يُعد إرجاع المنتجات حقاً نظامياً للمستهلكين، ولا تلغي سياسات المتاجر، مثل "لا إرجاع" أو "لا استرداد"، حق المستهلك في إعادة المنتج.
المهلة الزمنية	يحق للمستهلك إعادة المنتج خلال 15 يوماً من تاريخ الشراء.
الاستثناءات	لا يمكن إرجاع ملابس السباحة، والملابس الداخلية، والمنتجات المصنعة حسب الطلب، والسلع القابلة للتلف، حتى إذا لم تُستخدم.
المصدر: Commoner Law	

باعتبارها أكبر سوق استهلاكية في المنطقة، تمتلك المملكة العربية السعودية واحداً من أسرع قطاعات التجارة الإلكترونية نمواً في العالم، وهو ما دفعها إلى تطوير سياسات ومبادرات داعمة للقطاع اللوجستي بما يتناسب مع اتساع حجم السوق. وفي عام 2022، أطلقت المملكة المنطقة اللوجستية المتكاملة الخاصة بالرياض، بوصفها أول منطقة اقتصادية خاصة في البلاد، وأول مشروع ضمن البرنامج الوطني للخدمات اللوجستية.¹⁵ واستفادة من موقعها الجغرافي الاستراتيجي، أطلقت المملكة، في إطار رؤية 2030، برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية، بهدف ترسيخ مكانتها مركزاً لوجستياً عالمياً يتمتع بمستويات عالية من الكفاءة والسرعة والجودة. ولتشجيع الشركات على تأسيس أعمالها داخل المناطق اللوجستية المتكاملة الخاصة، تقدم الحكومة حوافز ضريبية تشمل إعفاءً كامل من ضريبة الدخل لمدة 50 عاماً على الدخل المتحقق من الأنشطة التي تُمارس داخل المنطقة.

الأنشطة الرئيسية في المنطقة اللوجستية المتكاملة الخاصة



المصدر: إرنست يونغ

أدى التوتر الجيوسياسي في المنطقة وحالة عدم اليقين العالمية إلى تزايد الحاجة إلى بناء سلاسل إمداد محلية ومرنة وقادرة على مواصلة حركة المنتجات في الاتجاهين، حتى في ظل الاضطرابات الخارجية. وفي هذا الإطار، تعمل المملكة العربية السعودية على تنفيذ مبادرة مرونة سلاسل الإمداد العالمية، التي تستهدف استقطاب سلاسل الإمداد الرئيسية وترسيخ وجودها داخل المملكة.

وخصصت السعودية، ضمن المبادرة، حوافز بقيمة ملياري دولار أمريكي، توفر للمستثمرين مزيماً من أشكال الدعم المالي وغير المالي. كما تسعى المبادرة إلى تحديد سلاسل القيمة ذات الأولوية، وتسهيل إقامة الشراكات العالمية، وتعزيز التصنيع المحلي، بما يدعم مكانة المملكة كمركز محوري ضمن شبكات التجارة العالمية.

المبادرات الحكومية التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى مركز عالمي

الاستثمار في إطار رؤية المملكة 2030

تعمل المملكة العربية السعودية على إعادة صياغة منظومة سلاسل الإمداد بصورة شاملة، مدعومة باستثمارات سيادية واسعة في البنية التحتية، في إطار مساعيها لترسيخ مكانتها لاعباً محورياً ومؤثراً في قطاع الخدمات اللوجستية العالمي.

تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء على تطوير قطاع الخدمات اللوجستية السعودي

تشهد مراكز استراتيجية مثل الرياض وجدة ومدينة نيوم تطوير موانئ ذكية، وممرات للشحن مدعومة بالذكاء الاصطناعي، إلى جانب أنظمة مراقبة قائمة على تقنيات إنترنت الأشياء، بما يساهم في رفع كفاءة العمليات اللوجستية وتعزيز دقتها.

أكبر مركز خدمات لوجستية عائم في العالم

تستهدف المملكة، ضمن رؤية 2030، إنشاء أكبر مركز لوجستي عائم في العالم، يجمع في منظومة متكاملة بين الطاقة المتجددة، ووسائل النقل ذاتية التشغيل، وأنظمة إدارة الحركة المدعومة بالذكاء الاصطناعي.



المصدر: Saudi Arabia Logistics

بركة: نموذج متميز لمزودي الخدمات اللوجستية العكسية في المملكة



barakah

تُعد بركة إحدى استثمارات شركة وادي الرياض عبر الصناديق، وهي منصة إلكترونية سعودية تقدم نموذجاً يرتبط بصورة غير مباشرة بمفهوم الخدمات اللوجستية العكسية الذكية، إذ تتيح لتجار الأغذية بيع المنتجات أو الوجبات الفائضة عبر منصة رقمية مخصصة لهذا الغرض. وتتعاون بركة مع المخازن والمطاعم ومتاجر البقالة، وتوفر للعملاء عروضاً خاصة على المنتجات الفائضة، بما يساهم في الحد من هدر الغذاء، وفي الوقت نفسه يفتح أمام شركائها مصدراً إضافياً للإيرادات. كما توفر المنصة لعملائها لوحات معلومات توضيحية تبرز مستويات الكفاءة التشغيلية، وتساعدتهم على متابعة أثر عملياتهم بما يدعم تحقيق أهدافهم في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG).

¹⁵ المنطقة اللوجستية المتكاملة الخاصة بالرياض

تحت دائرة الضوء: يَمّ (Yamm)

(يَمّ) إحدى استثمارات شركة وادي الرياض عبر الصناديق، وهي منصة سعودية مبتكرة تأسست عام 2023 بهدف تبسيط عمليات إرجاع المشتريات واسترداد الأموال للمتاجر الإلكترونية، من خلال حلول مؤتمتة بالكامل تدير رحلة الاسترجاع من بدايتها إلى نهايتها. وتضمن (يَمّ)، في إطار سعيها إلى تعزيز رضا العملاء، حصولهم على المبالغ المستردة فور الموافقة على طلب الاسترجاع. كما تتميز بتحمل المخاطر المرتبطة بعدم إعادة المنتجات، ما يخفف عن كاهل تجار التجزئة أحد أبرز مصادر القلق، ويساهم في تبسيط تجربة ما بعد الشراء.

تكامل مع أبرز منصات التجارة الإلكترونية



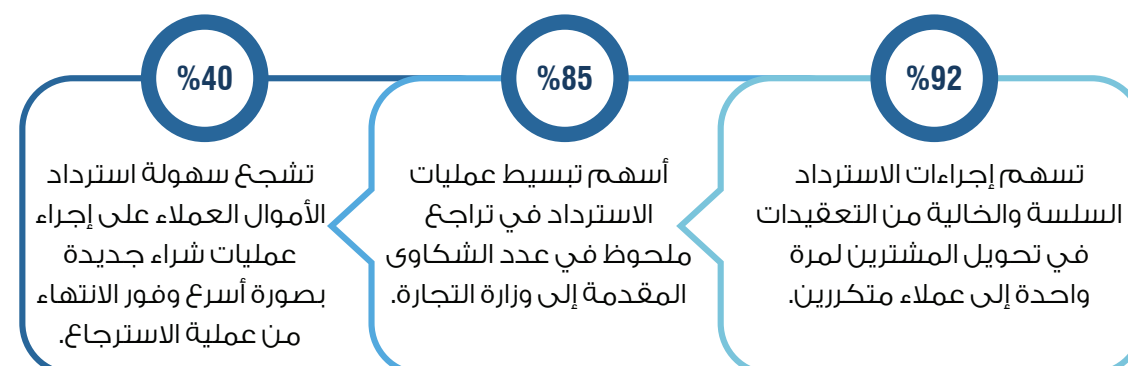
لا تغيّر (يَمّ) سياسة الاسترجاع الخاصة بالشركة، بل تعمل ضمن إطارها وتتكيف معها، مع تمكين الشركات من تتبع جميع طلبات الاسترجاع في الوقت الفعلي والحصول على تقارير تفصيلية حول كل طلب. وقد سجلت الشركات التي اعتمدت (يَمّ) ارتفاعاً بنسبة 30% في معدلات إعادة الشراء خلال ثلاثة أيام، إلى جانب زيادة بنسبة 35% في متوسط قيمة سلة المشتريات، أي إجمالي قيمة المنتجات التي يشتريها العميل ضمن معاملة واحدة.¹⁶

عملاء (يَمّ)



تزوّد (يَمّ) التجار برؤى وبيانات تساعدتهم على فهم أسباب المشكلات ومعالجتها، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء والحد من معدلات إرجاع المنتجات. كما تساعد المنصة التجار على إدارة تعقيدات شكاوى العملاء بكفاءة أكبر، ومعالجة أسبابها بصورة أكثر فاعلية، بما يدعم بناء الثقة وتعزيز العلاقة مع العملاء على المدى الطويل.

بالأرقام: مزايا تبسيط عمليات الاسترجاع



المصدر: يَمّ

تعتمد (يَمّ) في جوهر خدماتها على منصة مؤتمتة بالكامل، مدعومة بالتحقق الآلي من الحسابات المصرفية، وسياسات إرجاع قابلة للتخصيص، وإمكانات التتبع في الوقت الفعلي. وتمنح المنصة التجار ميزة تنافسية من خلال تخفيف الأعباء المترتبة على عمليات الاسترجاع في مجالات خدمة العملاء والعمليات المالية والخدمات اللوجستية، إلى جانب تزويدهم ببيانات ورؤى قابلة للتنفيذ حول اتجاهات المرتجعات، بما يساعدهم على تحسين عملياتهم واتخاذ قرارات أكثر كفاءة.

¹⁶ موقع "ومضة"

خدمات (يَمّ)

الخدمات اللوجستية



تتولى (يَمّ) إدارة عملية الاسترجاع بالكامل نيابة عن الشركة، مع تغطية المخاطر المرتبطة بالمرتجعات قبل الشحن وأثناءه، بما يخفف الأعباء التشغيلية عن التجار.

الاسترداد الفوري



تتيح (يَمّ) للعملاء استرداد أموالهم خلال 30 ثانية، حتى قبل وصول المنتج المرتجع، بما يساهم في تعزيز الاحتفاظ بالعملاء، مع ضمان عدم تحمل التاجر أي مخاطر مرتبطة بعملية الاسترداد.

أتمتة المرتجعات



تعتمد (يَمّ) عملية إرجاع مؤتمتة بالكامل، تمكّن الشركات من إدارة عمليات المرتجعات دون تدخل بشري، مع إمكانية التكامل مع شركات الدفع والشحن لتبسيط مختلف مراحل العملية.

الاستبدال



تساعد (يَمّ) الشركات على تعزيز ثقة العملاء من خلال توفير تجربة استبدال سهلة وخالية من التعقيدات، عبر أتمتة إجراءات الاستبدال وتبسيطها.

أتمت (يَمّ) في عام 2024 جولة تمويل تأسيسية بقيادة Flat6Labs، وبمشاركة إضافية من Judah Ventures وعدد من المستثمرين الملائكيين.¹⁷ وأتمت في يناير 2026 جولة تمويل تأسيسية أخرى بقيادة مشتركة من Vision Ventures وArzan Venture Capital.¹⁸ ورغم عدم الإفصاح عن قيمة التمويل، أوضحت (يَمّ) أنها تستهدف توسيع قاعدة عملائها في المملكة العربية السعودية، إلى جانب إطلاق مزايا جديدة تعزز القيمة التي تقدمها لتجار التجزئة.¹⁹ وفي إطار تطوير منظومتها التقنية، وسّعت المنصة تكاملها مع عدد من المنصات، من بينها Salesforce اعتباراً من عام 2026، بما يدعم قدرتها على تبسيط وإدارة عمليات ما بعد الشراء. وتعمل (يَمّ) على إعادة تصميم تجربة ما بعد الشراء من خلال جعل عمليات الاسترجاع واسترداد الأموال أكثر سهولة وسلاسة، في إطار سعيها إلى ترسيخ مكانتها منصة رائدة تخدم المستهلكين والتجار على حد سواء.

¹⁷ موقع "ومضة"¹⁸ entARABI¹⁹ موقع "ومضة"

الملخص

تتطور الخدمات اللوجستية العكسية تدريجياً من كونها مركزاً للتكلفة إلى عنصر محوري في تحقيق الاستدامة، وتحسين تجربة العملاء، ودعم نمو الاقتصاد الدائري. وتتجه الشركات حول العالم إلى توظيف التقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والتعلم الآلي، والروبوتات، لتبسيط عمليات الاسترجاع وجعلها أكثر سلاسة، إلى جانب التنبؤ بحجم المرتجعات واتجاهاتها والاستعداد لها بصورة أكثر كفاءة. كما تتيح الخدمات اللوجستية العكسية قدرات متقدمة في تحليل البيانات، بما يعيد تشكيل آليات جمع المنتجات المرتجعة وتقييمها وإصلاحها وإعادة تدويرها، قبل إعادة إدماجها في سلسلة القيمة.

ويكتسب قطاع الخدمات اللوجستية العكسية زخماً متزايداً على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي، مدفوعاً بتطور أنظمة حماية المستهلك واتساع نطاق التجارة الإلكترونية، لا سيما في ظل التركيبة السكانية الشابة للمنطقة. ورغم اختلاف سياسات وشروط الاسترجاع من دولة إلى أخرى، توفر جميع دول المجلس حماية للمستهلك في حال وجود عيوب في المنتجات، ما يعزز الحاجة إلى تطوير أنظمة منظمة ومتكاملة لإدارة عمليات الاسترجاع. وتبرز المملكة العربية السعودية باعتبارها واحدة من أبرز الفرص في المنطقة، بالنظر إلى قاعدة المستهلكين الواسعة التي تتمتع بها. وفي إطار مبادرات رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط، حظي قطاع الخدمات اللوجستية باهتمام كبير، بالتوازي مع استثمارات واسعة في قطاعي الخدمات اللوجستية والنقل لتعزيز مكانة المملكة كمركز لوجستي عالمي.

وبالمقارنة مع بقية دول مجلس التعاون الخليجي، تتمتع السعودية بنظام قوي لحماية المستهلك يمنح المستهلكين مهلة 15 يوماً من تاريخ الشراء لإرجاع معظم المنتجات، سواء كانت سليمة أو معيبة. وفي هذا السياق، تسهم الخدمات اللوجستية العكسية الذكية في دعم توجه المملكة نحو الاقتصاد الدائري، من خلال إنشاء تدفقات عكسية مستدامة للمنتجات، وتقليل النفايات عبر استرداد أكبر قدر ممكن من المنتجات المرتجعة وإعادة استخدامها أو الاستفادة منها.

ومستقبلاً، سيعتمد نجاح منظومة الخدمات اللوجستية العكسية الذكية في المملكة على قدرة الشركات ومقدمي الخدمات اللوجستية والجهات التنظيمية والمستهلكين على العمل بصورة متكاملة. وستكون الشركات التي تستثمر في إدارة المرتجعات القائمة على البيانات والتحليلات التنبؤية في موقع أفضل للاستفادة من القيمة الكامنة في المنتجات المرتجعة، بالتوازي مع تعزيز رضا العملاء. ومن هذا المنطلق، لا تمثل الخدمات اللوجستية العكسية الذكية مجرد ضرورة تشغيلية، بل تشكل أيضاً فرصة استراتيجية أمام المملكة لدعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 وتعزيز مكانتها قوة لوجستية عالمية تنافسية ومبتكرة.





شركة وادي الرياض
Riyadh Valley Co

شركة وادي الرياض

أسست شركة وادي الرياض في عام 2010م بموجب
المرسوم الملكي رقم 116 بتاريخ 13/4/1431هـ لتكون
الذراع الاستثماري لجامعة الملك سعود.

الأنشطة الأساسية للشركة

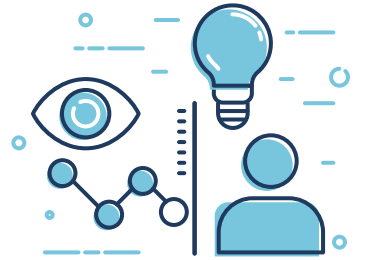
قطاعات الاستثمارات الجريئة

التقنية المالية		التقنية الحيوية والرعاية الصحية	
التعليم		الموارد المستدامة	
الخدمات اللوجيستية والنقل		تقنية المعلومات والاتصالات	



الرؤية

أن تصبح رائدا إقليميًا في الاستثمار القائم على المعرفة ونقل التقنية.



قطاعات الاستثمارات الاستراتيجية

مشاريع تجارية		مراكز بحث وابتكار	
مشاريع سكنية		مشاريع تعليمية	
مشاريع متعددة الاستخدامات		مشاريع طبية	



الرسالة

شركة وادي الرياض مستثمر استراتيجي يركز على استغلال القدرات المحلية ويستثمر محليًا ودوليًا في الشركات في مراحل النمو لخلق عوائد مالية وعوائد استراتيجية تخدم النمو الاقتصادي في المملكة.

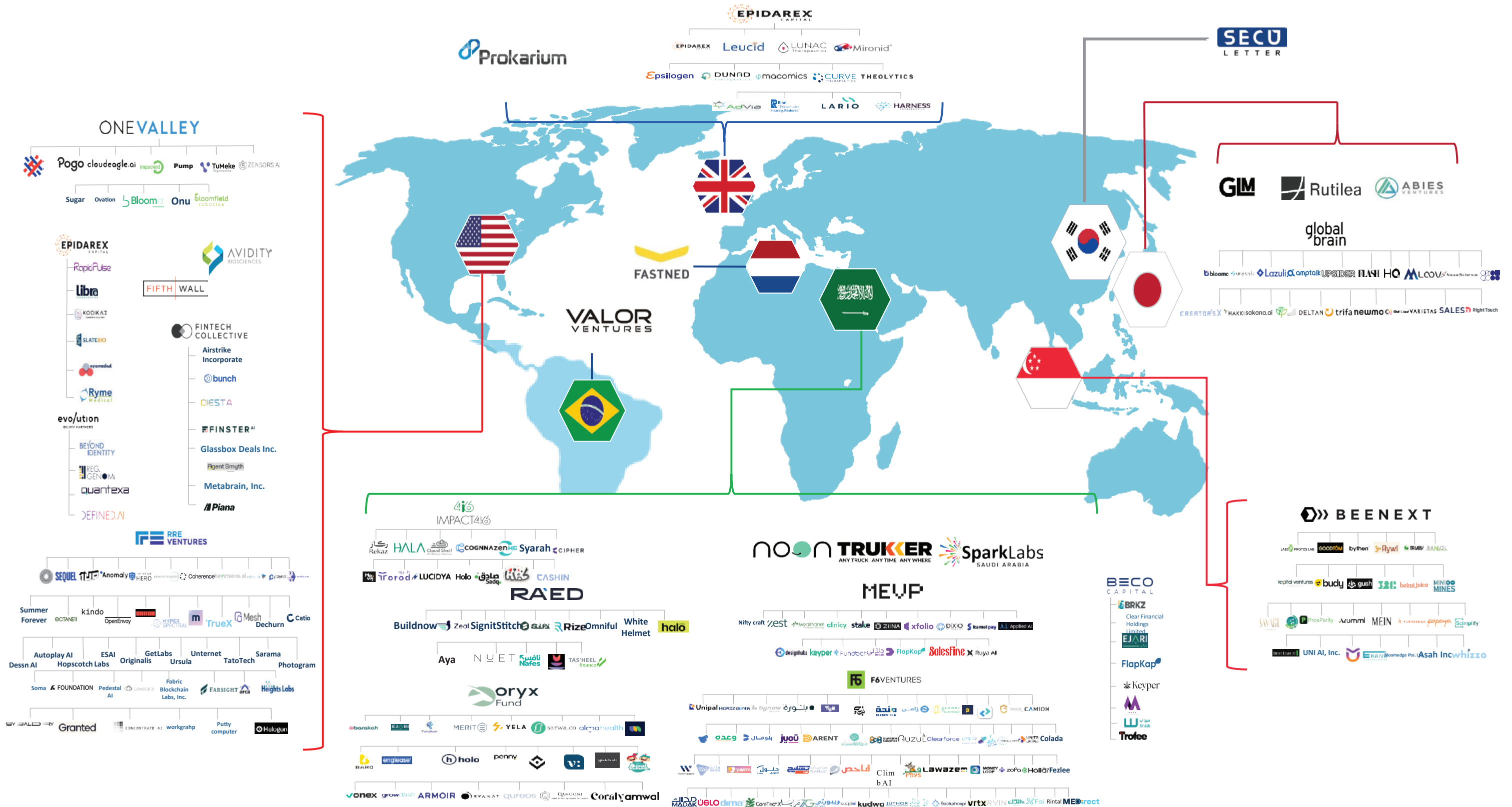


اثراء بيئة الابتكار

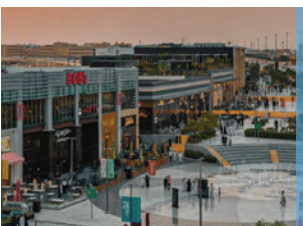
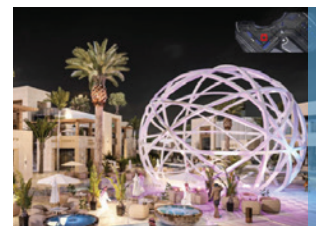
تهيئة طلبة الجامعة لسوق العمل	
استقطاب الكفاءات المتميزة من العلماء والمستشارين	
توفير البيئة المناسبة لخدمة اقتصاد المعرفة	
دعم التطوير والبحث العلمي وقطاع التقنية	



محفظة الاستثمارات الجريئة



محفظة الاستثمارات الاستراتيجية

 مشروع شركة العبيكان للتطوير والاستثمار العقاري مشروع تجاري		 مشروع شركة الصروح المباركة مشروع مكثبي		 مشروع شركة علم مركز أبحاث وابتكار		 مشروع شركة أدوية سدير للأدوية مركز أبحاث ومكاتب	
 مشروع شركة دور الكتاب مشروع تعليمي		 مشروع عيادات ديرما مشروع طبي		 مشروع تلال الرياض مشروع مكثبي		 مشروع مربع الأعمال مشروع مكثبي	
 مشروع جادة سينومي مشروع تجاري		 مشروع شركة الجهات الاربعة مشروع تجاري		 مشروع شركة أضواء المدينة العقارية مشروع متعدد الاستخدامات		 مشروع إسكان ديرما مشروع سكني	
 جامعة المعرفة جامعة المعرفة ومركز أبحاث السكري		 مشروع إسبلاناد الجامعة مشروع تجاري		 مشروع ازدهار بارك مشروع متعدد الاستخدامات		 مشروع قصر العارض مبنى	
 مشروع برج الابتكار مشروع مبنى مكثبي		 مشروع كليات الرواد مشروع تعليمي		 مشروع تكوين التنمية العقارية مشروع مكثبي		 مشروع شركة نمر العقارية مشروع متعدد الاستخدامات	
 مشروع الدرعية مشروع متعدد الاستخدامات		 مشروع توب قولف مشروع تجاري		 مشروع مدارس واحة الإبداع مشروع تعليمي		 مشروع كلية فيراندي باريس مشروع مبنى	



شركة وادي الرياض
Riyadh Valley Co

المملكة العربية السعودية، الرياض - جامعة الملك سعود، برج الابتكار

info@rvc.com.sa | www.rvc.com.sa | +966 11 469 3219



@riyadhvalley



Riyadh Valley Company (RVC)