

2025

تقدير الاستدامة



شركة تاكسي دبي
Dubai Taxi Company

DTC

نهج الاستدامة

تعد الاستدامة صميم عمليات وآلية اتخاذ القرار في شركة تاكسي دبي، كما تحرص الشركة على تضمين الممارسات المستدامة في جميع جوانب أعمالها لتقليل بصمتها البيئية وبناء ثقة طويلة الأمد مع المتعاملين والشركاء والمجتمع بأكمله.

الاعتماد على إطار واضح للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تقوم أجنحة الاستدامة الخاصة بشركة تاكسي دبي على إطار منظم للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يكفل دمج الأولويات البيئية والاجتماعية والحوكمة في الأطر التشغيلية على مستوى الشركة، وتتولى هيكل الحوكمة الراسخة والأقسام الوظيفية المعنية بالاستدامة الإشراف على عمليات التنفيذ، بما يكفل تعزيز المساءلة والامتثال التنظيمي ودعم التحسين المستمر.

اعرف المزيد حول **حوكمة الاستدامة** لدى شركة تاكسي دبي

اللجنة التنفيذية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

من خلال اتباع نهج متكامل يوازن بين التميز في الأداء التجاري والحفاظ على البيئة وتعزيز التقدم الاجتماعي، تجمع شركة تاكسي دبي بين النمو المسؤول طويل الأمد والتقدم في مجال التنقل المستدام.

وانطلاقاً من التزامها بحلول التنقل المسؤولة، تحرص شركة تاكسي دبي على اعتماد مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وجعلها جزءاً لا يتجزأ من عملياتها كافة، بما يسهم في تعزيز قدرتها على الصمود، ودعم أهداف دبي الطموحة في مجال الاستدامة، والمضي قدماً نحو تنفيذ رسالة الشركة.

شهادات الأيزو خلال عام 2025

عززت شركة تاكسي دبي التزامها الراسخ بالتميز التشغيلي والأداء المستدام من خلال حصولها على عدد من شهادات الأيزو المستقلة خلال عام 2025، شملت ما يلي:

- أيزو 22301: إدارة استمرارية الأعمال
- أيزو 9001: إدارة الجودة
- أيزو 14001: الإدارة البيئية
- أيزو 45001: إدارة الصحة والسلامة المهنية
- أيزو 10002: إدارة رضا العملاء والتعامل مع الشكاوى

وفي السياق ذاته، ارتقت الشركة بمستوى نضج وكفاءة نظام الإدارة البيئية لديها بما يتوافق مع متطلبات معيار أيزو 14001، إذ اعتمدت الشركة منهجية منظمة للتحقق والتدقيق، غايتها تعزيز منظومة الحوكمة البيئية والامتثال للمتطلبات التنظيمية والإدارة المسؤولة للموارد في مختلف عملياتها.

شمل هذا المسار إجراء تقييمات بيئية داخلية وتنفيذ عمليات تدقيق في مجالات الجودة والصحة والسلامة والبيئة عظمت العمليات التشغيلية كافة بنسبة 100%، إلى جانب عمليات التدقيق الخاصة بمنح الشهادات التي أجرتها جهة خارجية معتمدة. وتأتي شهادة الأيزو 14001 لتؤكد فاعلية نظام الإدارة البيئية في الشركة في إدارة الجوانب البيئية المخاطر والالتزامات النظامية على مستوى الشركة بالكامل.



رسالة شركة تاكسي دبي

الريادة في تقديم خدمات تنقل رقمية وأمنة تلبى احتياجات المجتمع في الراحة والتواصل والاستدامة.

استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الهدف الأسمی

وضعت شركة تاكسي دبي استراتيجيتها لمدة خمس سنوات للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بهدف دعم الاستدامة على المدى الطويل مع تحقيق تقدم ملموس في الإدارة البيئية الرشيدة، والرفاه الاجتماعي، وتجربة المتعاملين، وركائز الحوكمة القوية.

المواضيع الاساسية

الركائز الاستراتيجية

تستند استراتيجية شركة تاكسي دبي للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى ثلاثة مواضيع أساسية، هي: المشتريات المستدامة، والحوكمة المسؤولة، والتحول الرقمي. وقد حددت الشركة تلك المواضيع لضمان استمرارية الأعمال، والامتثال التنظيمي، والكفاءة التشغيلية وتمكين شركة تاكسي دبي من إدارة المخاطر وتعزيز مرونتها.

تستند الشركة على هذه المواضيع لتحديد أولوياتها الاستراتيجية التي تمثل مجالات تركيز عالية المستوى لتحقيق تقدم ملموس وقابل للقياس. وتتبع الاستراتيجية هيكلًا متدرجًا، بحيث يُمكن الأداء المتميز في المواضيع الأساسية الشركة من إحراز تقدم ملموس في أولويات المستوى الأعلى، ويضمن هذا النهج المترابط المواعمة بين جميع مبادرات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع دعم النمو المستدام وتحقيق القيمة على المدى الطويل.

المواضيع الأساسية

تسهم استراتيجية شركة تاكسي دبي للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحقيق قيمة طويلة الأمد من خلال إعادة استثمار النتائج المالية وغير المالية في التطوير الاستراتيجي المستمر لجميع أصحاب المصلحة.

العمليات الخضراء:
دعم التنقل منخفض انبعاثات الكربون من خلال الاعتماد على مركبات صديقة للبيئة، وتحسين كفاءة الطاقة، والاستخدام المسؤول للموارد.

الاهتمام بفريقنا:
إعطاء الأولوية لرفاهية السائقين والموظفين من خلال إطلاق مبادرات السلامة والصحة والتطوير.

الأثر المجتمعي:
دعم رفاهية المجتمع من خلال الشراكات والمبادرات الاجتماعية والبنية التحتية المستدامة.

رضا المتعاملين ومشاركتهم:
بناء الثقة وتعزيز الولاء عبر تقديم خدمات تتوافق مع توقعات المتعاملين وقيم الاستدامة.

المشتريات المستدامة:
دمج متطلبات الاستدامة واللوائح التنظيمية في سلسلة التوريد لدعم الاستقرار التشغيلي على المدى الطويل.

الحوكمة المسؤولة:
يضمن الإشراف القوي من مجلس الإدارة والحوكمة الشفافة المساءلة والتنفيذ الفعال لأولويات الاستدامة.

التحول الرقمي:
تتيح الحلول الرقمية الإشراف في الوقت الفعلي والكفاءة التشغيلية واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

تفاصيل استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

موضوع الاستراتيجية	أوجه التركيز	أوجه الالتزام
الحوكمة المسؤولة	حوكمة راسخة وممارسات أعمال أخلاقية على مستوى مجلس الإدارة	الحفاظ على الإشراف الفعال لمجلس الإدارة والتمسك بالمعايير الأخلاقية من خلال ضمان المساءلة، والشفافية، واتخاذ القرارات بمسؤولية.
المشتريات المستدامة	اختيار موردين يلبون متطلبات الاستدامة	دمج مبادئ الاستدامة والمعايير الأخلاقية في ممارسات الشراء لتقليل الأثر البيئي ودعم سلاسل التوريد المسؤولة.
التحول الرقمي	توظيف الأدوات التقنية لتحقيق التقدم المستدام	الاستفادة من الحلول الرقمية لتحسين كفاءة الموارد، وتقليل الأثر البيئي، وتعزيز مشاركة المتعاملين.
العمليات الخضراء	خفض الانبعاثات الكربونية لأسطول المركبات	خفض الانبعاثات من خلال تحويل أسطول المركبات إلى مركبات كهربائية وهجينة.
	البنية التحتية والمكاتب الخضراء	تطبيق ممارسات وتقنيات مستدامة في البناء موفرة للموارد لتقليل الأثر البيئي.
	النفائات وإعادة التدوير	تقليل النفائات المرسله إلى المدافن من خلال عمليات الفرز، وإقامة شراكات لإعادة التدوير، واستخدام تقنيات مؤتمتة لمعالجة النفائات.
	المراقبة الرقمية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	استخدام الأدوات الرقمية لتمكين المراقبة الفورية لأداء الانبعاثات واستهلاك الطاقة وإدارة النفائات.
	إخراج المركبات من الخدمة وتعزيز ممارسات الاقتصاد الدائري	إخراج المركبات من الخدمة من خلال تحقيق أقصى قدر ممكن من إعادة استخدام المواد وإعادة تدويرها.
الاهتمام بفریقنا	تنمية مهارات الموظفين والسائقين	إقامة برامج للتدريب وتنمية المهارات لتعزيز السلامة، وتحسين الأداء، وتطوير السلوكيات المهنية.
	صحة ورفاهية الموظفين والسائقين	تعزيز صحة رفاهية الموظفين ومشاركتهم من خلال برامج منظمة واتباع معايير الشفافية الرقمية.
	السلامة على الطرق	تحسين السلامة على الطرق من خلال تقديم برامج تدريبية مستهدفة وتعزيز مهارات الإسعافات الأولية.
	التمثيل المتنوع والشامل	تعزيز التنوع والشمول وضمان التوطين على مستوى القوى العاملة بجميع مستوياتها.
الأثر المجتمعي	دعم المجتمعات المحلية وتنمية مهاراتها	المساهمة في النمو الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات المحلية من خلال توفير فرص التعليم والتوظيف، وتحسين البنية التحتية.
رضا المتعاملين ومشاركتهم	التشجيع على استخدام وسائل النقل المستدامة	التشجيع على اختيار وسائل نقل مستدامة وحلول تنقل أكثر مراعاة للبيئة.
	سلامة المتعاملين وسعادتهم	ضمان رضا المتعاملين من خلال تقديم خدمات نقل آمنة وموثوقة ومستدامة.

تحدد شركة تاكسي دبي مجالات التركيز والالتزامات ومؤشرات الأداء الرئيسية لكل موضوع، بحيث تضمن المساءلة الواضحة على مستوى الشركة بأكملها. ويتم إسناد مسؤوليات التنفيذ إلى إداراتها الوظيفية المكلفة بتحقيق التقدم المطلوب وتقديم نتائج ملموسة.

أبرز المواضيع المهمة

تعكس هذه المواضيع ذات الأولوية القضايا الأكثر أهمية لضمان قدرة شركة تاكسي دبي على العمل بأمان، والحفاظ على الثقة، وتقديم خدمات تنقل موثوقة، وتنسجم مع تركيز الشركة على الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال معالجة الأثر البيئي، والمسؤولية الاجتماعية تجاه السائقين والموظفين والمتعاملين، وتعزيز الحوكمة القوية من خلال الإشراف الأخلاقي، وحماية البيانات، واتخاذ القرارات بمسؤولية.

- الصحة والسلامة
- تنمية مهارات السائقين والارتقاء بجودة حياتهم
- الأخلاقيات والامتثال
- الأمن السيبراني وخصوصية البيانات والابتكار
- الحوكمة المؤسسية
- خدمة المتعاملين
- تنمية مهارات الموظفين وتعزيز جودة حياتهم
- تطوير الأعمال
- تغير المناخ

التوافق مع الاستراتيجية المؤسسية

يهدف كل مؤشر أداء رئيسي ضمن إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى دعم تحقيق مؤشرات الأداء الاستراتيجية الأشمل للشركة، بشكل مباشر أو غير مباشر، ما يضمن أن مبادرات الاستدامة تتوافق مع الأداء العام وتعززه.

تتولى أقسام استراتيجية شركة تاكسي دبي المختصة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة توجيه مسيرة الشركة المؤسسية، وتحدد الاستراتيجية المؤسسية مسار الشركة من خلال تحقيق النمو، واعتماد التحول الرقمي، وتعزيز الريادة السوقية، بينما يكفل إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة إدارة العمليات بكفاءة في استهلاك الموارد، بدعم من قوى عاملة آمنة ومتحفزة، وخاضعة لرقابة صارمة وشفافة.

عوامل التمكين الأساسية	مجالات تركيز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	مواضيع الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	الأهداف الاستراتيجية
الحوكمة المسؤولة (ضرورة لجميع أهداف ومجالات التركيز الاستراتيجية)	توظيف الأدوات التقنية لتحقيق التقدم المستدام.	التحول الرقمي	ضمان النمو المستدام والحفاظ على الريادة في السوق 
	اختيار موردين متوافقين مع متطلبات الاستدامة	المشتريات المستدامة	ضمان الربحية العالية واستقرار التدفقات النقدية 
	التشجيع على استخدام وسائل نقل صديقة للبيئة سلامة المتعاملين وسعادتهم	سعادة المتعاملين والتواصل معهم	توفير تجربة متميزة للمتعاملين 
	خفض الانبعاثات الكربونية لأسطول المركبات البنية التحتية والمكاتب الخضراء	العمليات الخضراء	إحداث أثر إيجابي على الصحة والسلامة والبيئة 
	إخراج المركبات من الخدمة وتعزيز ممارسات الاقتصاد الدائري دعم المجتمعات المحلية وتنمية مهاراتها	الأثر المجتمعي	
	تنمية مهارات الموظفين والسائقين والارتقاء بجودة حياتهم السلامة على الطرق	الاهتمام بفرقنا	أن تصبح الشركة جهة العمل المفضلة للموظفين على مختلف المستويات 
	التمثيل المتنوع والشامل		
	اختيار موردين متوافقين مع متطلبات الاستدامة	المشتريات المستدامة	تعزيز الشراكات وعلاقات التعاون المتميزة 

مساهمة شركة تاكسي دبي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والأهداف الوطنية لدولة الإمارات

التوافق مع الأهداف الوطنية لدولة الإمارات رؤية (نحن الإمارات 2031)	أهداف التنمية المستدامة الرئيسية ذات الصلة للأمم المتحدة	مساهمات شركة تاكسي دبي المحددة
<p>تدعم شركة تاكسي دبي النمو الاقتصادي من خلال تمكين خدمات تنقل تسهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي، وتنمية قطاع السياحة، واستقطاب المواهب العالمية.</p> 	<p>8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد 9 الصناعة والبنية التحتية والإنعاش 11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة</p> 	<ul style="list-style-type: none"> المساهمة في نمو الناتج المحلي الإجمالي وتطوير قطاع السياحة من خلال زيادة خدمات سوق مركبات الأجرة والحجز الإلكتروني التي تدعم النشاط الاقتصادي اليومي على مستوى دبي توفير بيئة عمل كريمة من خلال التواصل المنظم مع السائقين، وتطبيق أنظمة رواتب شفافة، واستخدام أدوات رقمية لمتابعة وضوح سير العمل الاستثمار في البنية التحتية الذكية للنقل والمنصات الرقمية، بما في ذلك أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية، ولوحات المعلومات، وتكامل خدمات الحجز الإلكتروني
<p>تبذل شركة تاكسي دبي جهودًا حثيثة لتحسين جودة الحياة وتعزيز الرفاهية الاجتماعية من خلال تقديم وسائل نقل آمنة وموثوقة يسهل الوصول إليها، ويمكن الاعتماد عليها في توفير فرص عمل جديدة في الوقت ذاته.</p> 	<p>3 الصحة الجيدة والرفاه 4 التعليم الجيد 5 المساواة بين الجنسين 10 الحد من أوجه عدم المساواة 11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة</p> 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز السلامة العامة والرفاهية من خلال تقديم برامج تدريبية في مجال السلامة على الطرق وإقامة الشراكات مع شرطة دبي تقديم برامج تطوير واسعة النطاق للسائقين والموظفين، تشمل أكثر من 289,000 ساعة تدريبية باستخدام منصات التعلم الرقمية والتعلم التفاعلي مع الأقران تعزيز الشمول من خلال تقديم خدمات تنقل مخصصة للنساء وأصحاب الهمم، ودعمها بمبادرات مستهدفة للتوعية والتدريب
<p>تساهم شركة تاكسي دبي في تحقيق الأهداف العالمية للاستدامة من خلال تحولها المستدام نحو أسطول كامل من مركبات الأجرة والليموزين الكهربائية.</p> 	<p>7 العمل المناخي 11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة</p> 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز ممارسات تغير المناخ من خلال التحول التدريجي للأسطول نحو الاعتماد الكامل على مركبات الأجرة والليموزين الكهربائية والهجينة مراعاة الاعتبارات المناخية عند التخطيط من خلال تقديم الإرشادات فيما يتعلق بشحن السيارات الكهربائية، وإجراءات الحفاظ على الطاقة، وأنظمة المراقبة البيئية
<p>تدعم شركة تاكسي دبي عملية تطوير منظومة تنقل ذكية ومتكاملة من خلال مبادرات التحول الرقمي والشراكات الاستراتيجية.</p> 	<p>9 الصناعة والبنية التحتية والإنعاش 11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة 16 السلام والعدل والمؤسسات القوية 12 الإنتاج المسؤول</p> 	<ul style="list-style-type: none"> بناء منظومة تنقل ذكية ومتكاملة من خلال مبادرات التحول الرقمي والشراكات الاستراتيجية، بما في ذلك التعاون مع تطبيق "بولت" تعزيز الاستخدام المسؤول للموارد من خلال إدارة دورة حياة الأسطول، وإعادة استخدام القطع، وعمليات فرز النفايات، وعقد شراكات إعادة التدوير تعزيز الحوكمة والشفافية من خلال تطبيق أنظمة رقمية للسائقين، واستخدام أدوات لتتبع ضوابط الرقابة الداخلية على التقارير المالية، وتصميم منصات بيانات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تعمل شركة تاكسي دبي على مواصلة استراتيجيتها للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مع أبرز الأطر الدولية لضمان مساهمة أنشطتها في تحقيق نمو مستدام طويل الأمد وتعزيز القيمة الاجتماعية والبيئية المشتركة. ومن خلال مواصلة أنشطتها مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، تسهم شركة تاكسي دبي بشكل فاعل في تحقيق عشرة من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ما يعزز التزامها بالعمليات المسؤولة وتحقيق نتائج مستدامة تفيد الأفراد والبيئة.

وعلى الصعيد الوطني، تسهم شركة تاكسي دبي في دعم أجندة التنمية طويلة الأمد لدولة الإمارات من خلال مواصلة أنشطتها مع رؤية "نحن الإمارات 2031" التي تمتد لعشر سنوات وتهدف إلى تطوير مجتمع واقتصاد ومنظومة أكثر استشرافاً للمستقبل. ويعكس هذا التوافق دور الشركة في دعم الأولويات الوطنية، مع تعزيز القدرة على الصمود وخلق قيمة مستدامة.

للإطلاع على تحليل مفصل حول مدى توافق شركة تاكسي دبي مع هذه الأطر، يرجى الرجوع إلى [التقرير السنوي لعام 2024 هنا](#)

إشراك أصحاب المصلحة

تقيم شركة تاكسي دبي حوارًا مستمرًا مع أصحاب المصلحة يمكن التواصل الشفاف ويضمن مراعاة ملاحظات أصحاب المصلحة عند اتخاذ القرار.

تتبنى شركة تاكسي دبي، إطار مشاركة واضح يتيح المراجعة المنهجية لملاحظات أصحاب ومراعاتها عند صياغة السياسات وتصميم الخدمات وتحديد الأولويات التشغيلية. الإشراك المستمر لأصحاب المصلحة يساعد الشركة على إدارة التوقعات، والاستجابة للقضايا الناشئة، وضمان تلبية متطلبات المجتمع ومواكبة المستجدات التي يشهدها القطاع.

أصحاب المصلحة	المتعاملون (الأفراد)	المتعاملون (الشركات)	المجتمعات المحلية	الشركاء والموردون	المنافسون	الجهات التنظيمية والسلطات الوطنية
قنوات المشاركة	<ul style="list-style-type: none"> مركز اتصالات شركة تاكسي دبي الموقع الإلكتروني وسائل التواصل الاجتماعي استبيانات المتعاملين الزيارات الشخصية الشكاوى من خلال التطبيقات منصات أخرى لاستقبال الشكاوى 	<ul style="list-style-type: none"> قنوات خدمة المتعاملين من الشركات الاجتماعات الشخصية مركز اتصالات شركة تاكسي دبي مكتب إسعاد المتعاملين في شركة تاكسي دبي الموقع الإلكتروني استبيانات المتعاملين منصات الشكاوى قنوات الإبلاغ عن المخالفات 	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني وسائل التواصل الاجتماعي الأنشطة والفعاليات 	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات الشخصية منصة شركة تاكسي دبي للمشتريات عمليات التدقيق على الموردين والزيارات الميدانية قنوات تقديم الملاحظات والإبلاغ عن المخالفات 	<ul style="list-style-type: none"> تحليل السوق المؤتمرات القطاعية المقارنة المعيارية ومقاييس الأداء الموقع الإلكتروني البيانات والتقارير المالية 	<ul style="list-style-type: none"> القوائم المالية والتقارير الأخرى الاجتماعات التشاورية وعمليات التدقيق المزادات ورش العمل والتدريب المؤتمرات والنقاشات المنصات الإلكترونية فعايلات المستثمرين، والمكالمات، والعروض التقديمية (سوق دبي المالي) استخدام منصات الشكاوى (هيئة الطرق والمواصلات)
الأولويات الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> يُعطى المتعاملون الأولوية لخدمات نقل أمنة وموثوقة وسهولة الوصول، مدعومة بخدمة عملاء سريعة الاستجابة وحماية قوية للبيانات. 	<ul style="list-style-type: none"> يركز المتعاملون من الشركات على خدمات موثوقة وفعالة من حيث التكلفة لتلبية الاحتياجات التشغيلية والمتطلبات التنظيمية وتوقعات الاستدامة. 	<ul style="list-style-type: none"> تولي المجتمعات المحلية أهمية خاصة لحلول النقل الآمنة والشاملة التي تدعم سهولة الوصول، والمسؤولية البيئية، وتحقيق أثر إيجابي على المستوى المحلي. 	<ul style="list-style-type: none"> يولي شركاء سلسلة التوريد أولوية لإقامة علاقات مستقرة وشفافة تدعم الابتكار والممارسات الأخلاقية والتعاون طويل الأمد. 	<ul style="list-style-type: none"> في إطار المنافسة، تتعلق الأولويات بالمنافسة العادلة، وجودة الخدمة، وكفاءة التكلفة، والسلوك المسؤول في السوق. 	<ul style="list-style-type: none"> تركز الجهات التنظيمية على ضرورة الالتزام الصارم باللوائح، وتعزيز الحوكمة الشفافة، وتطبيق أعلى معايير السلامة، وضمان التوافق مع أهداف التنمية الوطنية والاستدامة.
آلية الاستفادة من الملاحظات	<ul style="list-style-type: none"> المساهمة في تحسين جودة الخدمات والسلامة وإمكانية الوصول والمنصات الرقمية وآليات معالجة الشكاوى. 	<ul style="list-style-type: none"> دعم تحسين نماذج تقديم الخدمات، والتخصيص، وكفاءة التكلفة، والامتثال. 	<ul style="list-style-type: none"> المساهمة في توجيه عملية تخطيط المسارات، والمبادرات المجتمعية، وبرامج السلامة، والتدابير البيئية. 	<ul style="list-style-type: none"> توجيه قرارات الشراء، وإدارة أداء الموردين، والتوريد الأخلاقي، والابتكار في إدارة الأسطول. 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم مرنّيات للتخطيط الاستراتيجي، وتحديد اعتبارات التسعير، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. 	<ul style="list-style-type: none"> توجيه أطر الامتثال، وتعزيز ممارسات الحوكمة، وضمان الإفصاح الشفاف، وتحقيق التوافق مع الأولويات الوطنية.

أصحاب المصلحة	البنوك والمؤسسات المالية	شركات التأمين	الجمعيات القطاعية والأعمال	وسائل الإعلام	المساهمون	الموظفون والسائقون
قنوات المشاركة	<ul style="list-style-type: none"> • منصات الخدمات المصرفية الرقمية • التواصل الشخصي • القوائم المالية والتقارير الأخرى • الموقع الإلكتروني 	<ul style="list-style-type: none"> • بوابات التأمين • التواصل الشخصي (عبر البريد الإلكتروني) • الفحص والتفتيش • القوائم المالية والتقارير الأخرى • الموقع الإلكتروني 	<ul style="list-style-type: none"> • المؤتمرات والفعاليات • العلاقات العامة والتواصل الإعلامي • المشاريع التعاونية 	<ul style="list-style-type: none"> • البيانات الصحفية • المؤتمرات الصحفية • المقابلات • وسائل التواصل الاجتماعي • الموقع الإلكتروني • القوائم المالية والتقارير الأخرى 	<ul style="list-style-type: none"> • القوائم المالية والتقارير الأخرى • الجمعية العمومية السنوية • الموقع الإلكتروني للشركة • البيانات الصحفية • والنشرات الإخبارية • اجتماعات المستثمرين، والمؤتمرات، ومكالمات اعلان الأرباح • الاستفسارات عبر البريد الإلكتروني والهاتف • الإفصاحات التنظيمية وإعلانات السوق المالية 	<ul style="list-style-type: none"> • التواصل الشخصي • الاجتماعات والبريد الإلكتروني • الاستبيانات • الأنظمة والشبكة الداخلية • تطبيقات الهاتف المحمول • قنوات رفع التظلمات البشرية • قنوات الإبلاغ عن المخالفات
الأولويات الرئيسية	<p>تشدد المؤسسات المالية على أهمية تحقيق أداء مالي قوي، وإدارة الفعالة للمخاطر، وضمان الشفافية، والمرونة الاستراتيجية.</p>	<p>تشدد شركات التأمين على أهمية وجود أنظمة سلامة قوية، وأعمال صيانة دورية، وتطبيق استراتيجيات فعّالة للحد من المخاطر، وضمان الامتثال المستمر للمتطلبات التنظيمية والسياسات.</p>	<p>تركز جهات القطاع على تعزيز التعاون في مجال الابتكار، وتطوير حلول التنقل المستدام، وضمان التوافق مع الأطر التنظيمية المتطورة.</p>	<p>تولي وسائل الإعلام أهمية كبرى لتلقي معلومات دقيقة وشفافة وفي الوقت المناسب، ودعمها بحوار مفتوح وبنّاء.</p>	<p>يركز المساهمون على أهمية تحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل، وضمان أداء مالي وتشغيلي قوي، وتعزيز ممارسات الحوكمة الفعّالة، ودمج معايير الاستدامة في العمليات.</p>	<p>توجيه الاستراتيجية وممارسات الحوكمة واعتبارات توزيع الأرباح، وتحقيق القيمة على المدى الطويل.</p>
الية الاستفادة من الملاحظات	<p>المساهمة في دعم التخطيط المالي، وإدارة المخاطر، وضمان الشفافية، وتخصيص رأس المال.</p>	<p>تعزيز أنظمة إدارة السلامة، وإعداد تدابير التخفيف من المخاطر، وتحسين عمليات معالجة المطالبات.</p>	<p>تمكين التعاون في مجال الابتكار، وتعزيز مبادرات التنقل المستدام، وضمان التوافق مع المتطلبات التنظيمية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • التواصل الشخصي • الاجتماعات والبريد الإلكتروني • الاستبيانات • الانظمة والشبكة الداخلية • تطبيقات الهاتف المحمول • قنوات رفع التظلمات • خدمة اسأل الموارد البشرية • قنوات الإبلاغ عن مخالفات 	<ul style="list-style-type: none"> • مركز الموظفون والسائقون • على أهمية المعاملة العادلة، وضمان بيئة عمل آمنة، وفرص التطوير المهني، وتعزيز ثقافة عمل داعمة. 	<p>تعزيز سياسات القوى العاملة، وتطوير برامج الرفاهية، وتحسين مؤشرات أداء السلامة، وتعزيز المشاركة.</p>

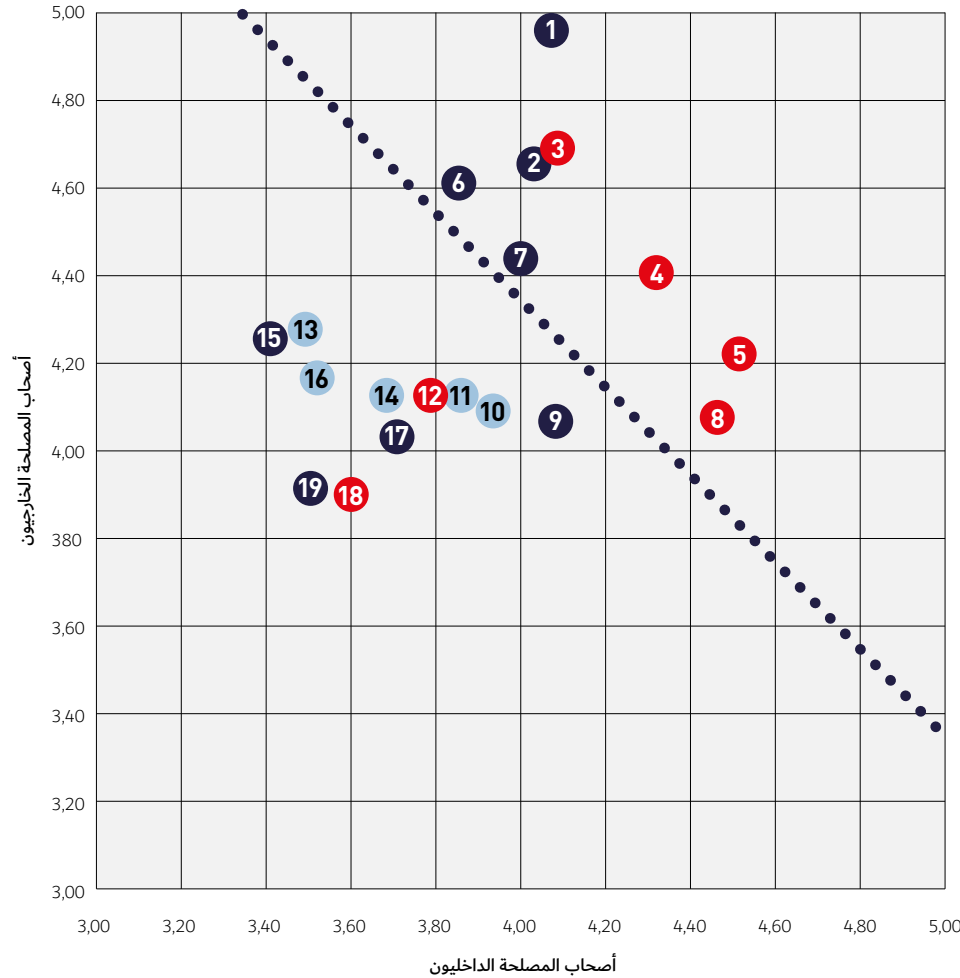
أصحاب المصلحة الخارجيون

تقييم الأهمية

مصفوفة الأهمية والمواضيع المهمة

يتيح تقييم الأهمية لشركة تاكسي دبي إمكانية تحديد أولويات قضايا الاستدامة ذات الأثر الأكبر على الأفراد والبيئة والاقتصاد.

في إطار إعدادها لاستراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، أجرت الشركة تقييمًا للأهمية استنادًا لأهمية الأثر في معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021. وقد حذف أخذ رأي هذا التقييم الأثر الفعلية والمحتملة لأنشطة شركة تاكسي دبي بما يشمل جميع عملياتها، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه القطاع، والتطورات التنظيمية، وتوقعات السوق، والممارسات المتبعة لدى الشركات النظيرة.



تقييم الأهمية

- نتج عن المقارنة المرجعية مع الشركات النظيرة ومراجعة المعايير تحديد **19 موضوعا مهما** **محتملاً** ذي صلة بسياق عمل شركة تاكسي دبي.
- استندت هذه المواضيع إلى **135 أثراً محدداً** تشمل الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية على مستوى سلسلة القيمة.
- جُمعت المدخلات من أكثر من **60 من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين**، بما في ذلك الإدارة والموظفين والمتعاملين والتمثمين والجهات التنظيمية والشركاء الرقميين، والمجتمعات المحلية.
- خُلت ملاحظات أصحاب المصلحة، والمقابلات مع فريق الإدارة، وآراء الخبراء معاً لتقييم خطورة كل أثر وأهميته.
- بناءً على ذلك، أُعطيت الأولوية لـ **ثمانية مواضيع مهمة**، مع إضافة **موضوع التغير المناخي** استناداً إلى آراء الخبراء وأصحاب المصلحة الداخليين، ما يعكس أهمية الاستراتيجية في تعزيز حلول التنقل المستدام وخفض الانبعاثات الكربونية لأسطول المركبات على المدى الطويل.

الممارسات البيئية

10	تغير المناخ
11	كفاءة الطاقة والوقود
13	إدارة المياه
14	انبعاثات الغازات الدفيئة وجودة الهواء
16	إدارة النفايات

الممارسات الاجتماعية

1	الصحة والسلامة
2	تتمية مهارات السائقين والارتقاء بجودة حياتهم
6	خدمة المتعاملين
7	تتمية مهارات الموظفين وتعزيز جودة حياتهم
9	حقوق الإنسان
15	تنمية المجتمعات المحلية
17	التنقل الحضري
19	التنوع والشمول

الحوكمة

3	الأخلاقيات والامتثال
4	الأمن السيبراني وخصوصية البيانات والابتكار
5	حوكمة الشركة
8	تطوير الأعمال
12	إدارة الاستدامة
18	إدارة سلسلة التوريد

البيئة

تسهم شركة تاكسي دبي في دعم الطموحات المناخية لدولة الإمارات من خلال دمج المسؤولية البيئية في عملياتها، مع التركيز على الإدارة الفعالة للموارد، وخفض الانبعاثات، والانتقال نحو حلول تنقل أكثر استدامة عبر التحول إلى أسطول مركبات أكثر استدامة وأقل إصدارًا للانبعاثات.

تغير المناخ

نهج الإدارة

تعتمد الشركة في إدارتها للقضايا المناخية على سياسة الاستدامة والسياسة البيئية، وتحدد سياسة الاستدامة المبادئ التشغيلية الرئيسية فيما يخص شؤون الاستدامة، حيث تلتزم الشركة بدعم الاقتصاد منخفض الكربون من خلال تشجيع استخدام مصادر الطاقة النظيفة، وتعزيز كفاءة الموارد، والتحول نحو الاقتصاد الدائري.

تؤكد شركة تاكسي دبي عدم وقوع أي مخالفات بيئية خلال فترة التقرير، كما تشدد على التزامها باللوائح البيئية ومعايير الاستدامة المعمول بها في جميع عملياتها. وتؤكد الشركة عدم تكبدها لأي غرامات مالية أو عقوبات ناجمة عن قضايا بيئية أو إيكولوجية خلال السنوات المالية الأربع الماضية.

سياسة الاستدامة

تؤكد سياسة الاستدامة التزام الشركة بدعم اقتصاد منخفض الكربون من خلال تشجيع استخدام مصادر الطاقة النظيفة، وتعزيز الكفاءة، وإحراز خطوات مهمة في تطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري.

تتبنى سياسة الاستدامة في شركة تاكسي دبي نهجًا يدمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في صميم الاستراتيجية المؤسسية والعمليات التشغيلية وآليات صنع القرار، وتضطلع الإدارة التنفيذية بالمسؤولية الإشرافية العليا، مع إسناد أدوار ومسؤوليات محددة لمختلف الإدارات لضمان التطبيق الفعال لهذه السياسة.

السياسة البيئية

ومن جهة أخرى، توفر السياسة البيئية نهجًا منظمًا لإدارة المسؤوليات البيئية، ما يضمن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والتطوعية، مع تحقيق تحسينات قابلة للقياس في الأداء البيئي.

تضع السياسة البيئية لدى شركة تاكسي دبي إطارًا مؤسسيًا رسميًا لإدارة الآثار البيئية الناجمة عن عملياتها وسلسلة القيمة لديها، وترسي هذه السياسة مبدأ المساواة الواضحة في التنفيذ، إذ تتولى الإدارة التنفيذية مهام الإشراف العام، بينما تضطلع إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة بمهام المتابعة وإعداد التقارير ودفع جهود التحسين المستمر.

تنص السياسة على ما يلي:

- وضع أهداف للاستدامة قابلة للقياس وفقًا لاستراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المعتمدة (2024-2029).
- الالتزام بالتحسين المستمر ورصد الأداء.
- تغطية جميع عمليات الشركة، وتوسيعها لتشمل الموردين وشركاء الأعمال.
- تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة وترسيخ مبدأ الشفافية.
- إلزام الموظفين بالتدريب والتوعية بالالتزامات الاستدامة.
- دعم الممارسات المسؤولة في المشتريات وتطبيق المعايير الأخلاقية في سلاسل التوريد.

وتنص السياسة على ما يلي:

- وضع أهداف بيئية محددة ومؤشرات أداء مستهدفة.
- الالتزام بالتحسين المستمر للأداء البيئي.
- ضمان الامتثال للتشريعات البيئية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة واستراتيجياتها الوطنية للاستدامة.
- تطبيق متطلبات السياسة على عمليات الشركة، وتوسيع نطاقها ليشمل الموردين والشركاء.
- تشجيع أصحاب المصلحة المشاركة في القضايا البيئية.
- توفير برامج تدريب وتوعية بيئية للموظفين.

وتقع مسؤولية إدارة كافة القضايا المتعلقة بالمناخ ضمن مهام إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة ويتم النظر في المسائل المتعلقة بتغير المناخ، بالإضافة إلى القضايا البيئية الأخرى، ضمن نطاق اللجنة التنفيذية المعنية بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. كما تشارك الإدارة العليا في الإشراف على هذه الجوانب أثناء إعداد تقارير الإفصاح المؤسسي للشركة.

استراتيجية المناخ

تركز استراتيجية المناخ في تاكسي دبي على خفض الانبعاثات الكربونية لأسطول المركبات وتوفير حلول المراقبة الرقمية وضمان الكفاءة التشغيلية. بدأت الشركة التحول إلى المركبات الهجينة في عام 2011، والمركبات الكهربائية في عام 2017، ما مهد الطريق للتخطيط طويل المدى نحو خفض الانبعاثات الكربونية.

ودعمًا لهذا التحول الواسع، عملت الشركة على وضع إرشادات شاملة لشحن المركبات الكهربائية، وحدثت إجراءات تنظيم عمليات الشحن وإدارتها، إضافة إلى تنفيذ خطة استثمارية أعمال مخصصة لتشغيل المركبات الكهربائية. كما تدعم الشركة الاستدامة البيئية خارجيًا من خلال إطلاق مبادرات توعية عامة تسلط الضوء على أهمية مركبات الأجرة الصديقة للبيئة. تُعد القدرات الرقمية ركيزة أساسية لتنفيذ استراتيجية المناخ؛ فقد انتقلت شركة تاكسي دبي عام 2025 من التتبع اليدوي للأداء البيئي لتعتمد أداة رقمية لجمع بيانات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ما أتاح توحيد بيانات الطاقة والانبعاثات ومؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة النفايات؛ حيث تدعم هذه المنصة عملية اتخاذ القرارات القائمة على البيانات، وتجهيز الشركة للإطلاق المخطط له في عام 2026 لنظام الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، المقرر أن يتضمن وحدة مخصصة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

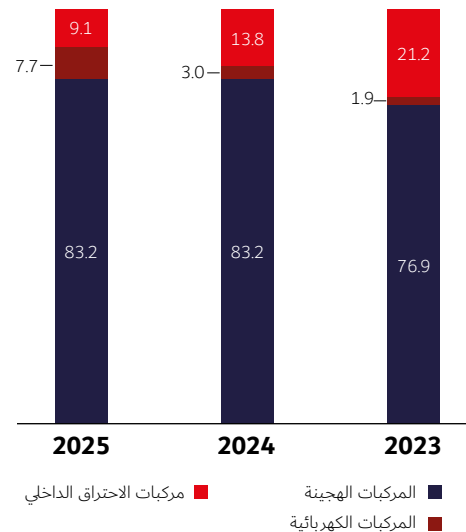
الهدف:
أسطول مكون
من مركبات
كهربائية بحلول
عام 2040
100%

الالتزام بحماية البيئة والتنوع البيولوجي

تلتزم شركة تاكسي دبي بحماية البيئة ودعم التنوع البيولوجي من خلال خفض الانبعاثات، والحفاظ على الموارد، إلى جانب إطلاق مبادرات للتنقل المستدام تساهم في الحفاظ على الأنظمة البيئية الطبيعية في دبي.

انطلاقًا من إدراك شركة تاكسي دبي للأهمية البالغة للتنوع البيولوجي، والدور المحوري الذي تؤديه الممارسات التشغيلية المسؤولة في صون الموائل الطبيعية، فإنها تضع الاعتبارات البيئية على رأس أولوياتها في التخطيط التشغيلي وعمليات صنع القرار، فضلًا عن تركيز جهودها على الحد من الأثر البيئي لأنشطة الأسطول والمرافق إلى أقل درجة ممكنة.

توزيع أسطول المركبات على الطرق، %



ويتجسد هذا الالتزام من خلال ما يلي:

- **خفض الانبعاثات وتحول الأسطول:** التوسع في اقتناء أسطول من المركبات الصديقة للبيئة ومنخفضة الانبعاثات، بغية الحد من ملوثات الهواء ودعم الأهداف البيئية الوطنية.
- **الإدارة المسؤولة للموارد:** رصد وإدارة استهلاك الطاقة وتوليد النفايات واستخدام الموارد في مختلف العمليات.
- **الوعي بالمخاطر البيئية:** وضع الآثار البيئية المحتملة في الحسبان عند إجراء أي تغييرات تشغيلية أو تطوير البنية التحتية.
- **إشراك أصحاب المصلحة:** موازنة المبادرات المطروحة مع المتطلبات التنظيمية والأولويات الوطنية للاستدامة.

تسريع التحول نحو أسطول المركبات الكهربائية من خلال الشراكة مع هيئة كهرباء ومياه دبي.

دخلت شركة تاكسي دبي عام 2025 في شراكة استراتيجية طويلة الأمد مع هيئة كهرباء ومياه دبي ضمن مبادرة الشاحن الأخضر للمركبات الكهربائية. حيث تنص الاتفاقية على توزيع 208 محطات شحن فائقة السرعة للمركبات الكهربائية في جميع أنحاء دبي، ومن المقرر أن يرتفع هذا العدد ليصل إلى 354 محطة بحلول عام 2040، دعمًا لجهود تحويل أسطول شركة تاكسي دبي للعمل بالطاقة الكهربائية. وسيتم تنفيذ البنية التحتية في 11 موقعًا استراتيجيًا، من بينها مركزان رئيسيان للشحن في مستودع شركة تاكسي دبي بالقرب من مطار دبي الدولي، والمقر الرئيسي للشركة في المحيضة 4.

أطلق المشروع في معرض ومؤتمر المياه والطاقة والبيئة (ويتكس) 2025، ويشمل شواحن من الجيل التالي بقدرة تصل إلى 360 كيلوواط، ما يشكل عاملاً أساسيًا لدعم عمليات أسطول المركبات الكهربائية ذات السعات التشغيلية المرتفعة لشركة تاكسي دبي.

إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة وجودة الهواء

استخدام المبردات وإدارتها

تؤدي المبردات دورًا مهمًا في دعم عمليات الشركة، بما في ذلك التحكم في درجة الحرارة داخل المرافق وضمان التشغيل الفعّال لمركبات الأسطول؛ ولهذا يعد استخدامها وإدارتها بشكل مسؤول أمرًا لازمًا لكفاءة عمليات شركة التاكسي ومتعلقًا أيضًا بالاعتبارات البيئية الأشمل.

على الرغم من ارتفاع إجمالي عدد الرحلات خلال العام، بقيت انبعاثات النطاق 1 مستقرة إلى حد كبير، ما يبرهن على نجاح الشركة في رفع كفاءة استهلاك الوقود في أسطول المركبات وتحسين أدائها. أما انبعاثات النطاق 2، فقد شهدت ارتفاعًا على أساس سنوي، مدفوعًا بزيادة استهلاك الكهرباء نتيجة التوسع في البنية التحتية لشحن المركبات الكهربائية وزيادة استخدامها.

تضمن الإمكانيات الكبيرة للصيانة الداخلية في شركة تاكسي دبي توافق المركبات مع المعايير البيئية، وإخراج أي مركبة غير متوافقة من الخدمة على الفور. وبينما تسعى شركة تاكسي دبي إلى تقليل ملوثات الهواء، يعد خفض المباشر لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون الأولوية البيئية القصوى، للتوافق مع أهداف الاستدامة الوطنية.

تعمل شركة تاكسي دبي على إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة من خلال إجراءات تشغيلية موجهة تهدف إلى تحسين كفاءة أسطول المركبات، وتقليل استهلاك الوقود، وخفض التكاليف التشغيلية. ويعتمد الأداء المتعلق بالانبعاثات في الأساس على التحول المستمر إلى المركبات الهجينة والكهربائية، بدعم من إجراءات إدارة الطاقة والمراقبة البيئية المدمجة في العمليات التشغيلية اليومية.

مبردات التدفئة والتهوية والتكييف

المبردات	الكمية (كجم)
R-22	1,033.00
R-410A	260.85
R-32	5.00

مبردات مركبات الاسطول

المبردات	الكمية (كجم)
R1234YF	101.00
R-134A	340.00
R-141B	1,714.00

بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	2024	2025	التغير السنوي
النطاق 1	242,817	244,823	+0.8%
النطاق 2	5,867	8,242	+40%

تحسين كفاءة الطاقة في مساكن السائقين

أجرت شركة تاكسي دبي عمليات تجديد شاملة لمرافق إقامة السائقين خلال عام 2025، حيث تم تركيب أنظمة تبريد حديثة وموفرة للطاقة لتحسين الظروف المعيشية وخفض استهلاك الكهرباء، ساعد ذلك في تعزيز الراحة الحرارية للسائقين، وتحقيق تحسينات ملموسة في كفاءة الطاقة في جميع المرافق.

وانطلاقًا من هذه المبادرة، تواصل الشركة جهودها لتعزيز كفاءة الطاقة في عملياتها من خلال المراقبة المستهدفة والصيانة الوقائية، إلى جانب الاعتماد التدريجي لتقنيات توفير الطاقة في المكاتب والمحطات.

تدعم هذه الإجراءات التوافق مع أهداف دولة الإمارات لتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2050، كما تساهم في تحسين جودة الهواء في دبي، حيث يُعدّ النقل البري أحد المصادر الرئيسية للانبعاثات. ومن خلال خفض التدريجي لانبعاثات أسطول المركبات، تعزز شركة تاكسي دبي قدرتها على الصمود في مواجهة التغير المناخي، وتضع خدمات التنقل التابعة لها على مسار نمو منخفض الكربون على المدى الطويل.

تقليل الانبعاثات

تبذل الشركة جهودًا حثيثة لتنفيذ عدد من المبادرات للحد من بصمتها الكربونية ليكون أسطولها صديقًا للبيئة بنسبة 100% بحلول عام 2030. وابتداءً من عام 2024، أصبحت جميع المشتريات الجديدة للمركبات من طرازات كهربائية أو هجينة، وبالإضافة إلى مساعيها للتحول نحو أسطول صديق للبيئة، تواصل شركة تاكسي دبي تحسين كفاءة استهلاك الوقود من خلال إدارة أسطول المركبات وعمليات الصيانة المحسنة.

استهلاك الطاقة

تعتمد شركة تاكسي دبي نهجًا قائمًا على الكفاءة في إدارة استهلاك الطاقة في جميع أساطيلها ومرافقها، بما يسهم في خفض استهلاك الكهرباء والتكاليف التشغيلية وتقليل الانبعاثات. ويُعدّ أداء الطاقة عنصرًا أساسيًا في دعم الموثوقية التشغيلية، حيث تتم مراقبته بصورة منهجية لتعزيز التحسين المستمر وضمان مواءمته مع أهداف دولة الإمارات في مجال المناخ والاستدامة.

يعكس الارتفاع في استهلاك الكهرباء خلال عام 2025 بشكل رئيسي التوسع الكبير لشركة تاكسي دبي في البنية التحتية لشحن المركبات الكهربائية، فضلًا عن الزيادة المستمرة في عدد المركبات الكهربائية في الأسطول. وبالتالي، يرتبط ارتفاع استهلاك الكهرباء بشكل مباشر بتحويل الأسطول إلى المركبات الكهربائية والتحول من الطاقة المعتمدة على الوقود إلى الشحن الكهربائي، بدلًا من زيادة الاستهلاك في المكاتب أو المرافق التشغيلية.

محطة شحن للمركبات الكهربائية بحلول 2025

24
محطة شحن سريعة
بالتيار المتردد

49
الشحن السريع بالتيار
المستمر

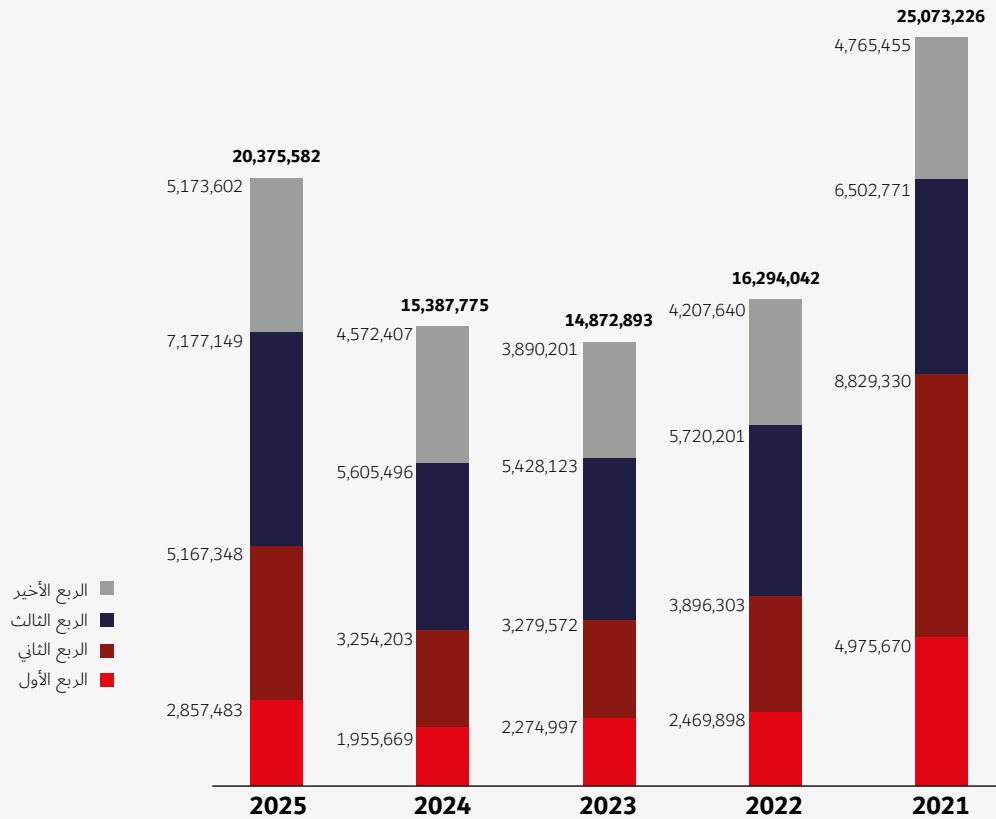
تسريع تحول الأسطول إلى المركبات الكهربائية

تعاونت شركة تاكسي دبي عام 2025 مع شركة الفطيم للتنقل الكهربائي لتوزيع 380 مركبة أجرة كهربائية بالكامل من طراز بي واي دي سيل في دبي، ما يمثل خطوة محورية في تعزيز جهود دولة الإمارات لتحقيق أهداف الحياد المناخي بحلول عام 2050؛ فقد شكلت سيارات بي واي دي سيل عالية الأداء -التي يمكنها الوصول لمسافة 370 كيلومتر في الشحنة الواحدة- عاملاً إضافيًا في تعزيز الكفاءة التشغيلية مع خفض الانبعاثات وتقليل استهلاك الوقود.

ورغم أن 91% من أسطول الشركة يتكون بالفعل من مركبات هجينة أو كهربائية، إلا أن هذا الإنجاز يعزز تقدم شركة تاكسي دبي نحو تحويل أسطولها بالكامل إلى المركبات الكهربائية بحلول عام 2040، الأمر الذي يعزز ريادتها في مجال حلول التنقل المستدام ويسهم في تحقيق رؤية دبي للتنقل الصديق للبيئة.



استهلاك الكهرباء، كيلو واط / ساعة حسب الربع



3,050,000 توفير
كيلو واط / سنويًا
من خلال استخدام مكيفات هواء موفرة للطاقة

470,000 توفير
كيلو واط / ساعة
سنويًا من خلال استخدام مصابيح LED

تقليل استهلاك الطاقة

التدفئة والتهوية والكييف لتحسين كفاءة استخدام الطاقة، ما أسهم في خفض استهلاك الطاقة وتعزيز الراحة الحرارية.

إضافة الى ذلك، نفذت شركة تاكسي دبي مجموعة من المبادرات لتوفير الطاقة في مرافقها، بما في ذلك تحديث أنظمة الإضاءة وتحسين أنظمة التبريد.

تواصل شركة تاكسي دبي تنفيذ مبادرات مستهدفة لتعزيز كفاءة الطاقة في جميع عملياتها؛ فقد ركبت الشركة ألواحًا شمسية في ورش العمل ومناطق السكن، موفرةً تقريبًا 25% من احتياجاتها من الطاقة، وهو الحد الأقصى لقدرة الطاقة الشمسية المسموح بها حاليًا وفقًا للوائح المعمول بها.

ونظرًا لكون أنظمة التدفئة والتهوية والتكييف تمثل حصة كبيرة من استهلاك الكهرباء، فقد ركزت شركة تاكسي دبي جهودها على تحسين كفاءة الطاقة في جميع مرافق سكن السائقين؛ لذا تم تحديث وتعديل نحو نصف وحدات

من استهلاك الكهرباء
من مصادر متجددة **25%**





إدارة المياه

تعمل شركة تاكسي دبي في بيئة تعاني من ندرة المياه، لذا تهتم الشركة بإدارة استخدام المياه في مرافقها لدعم الكفاءة، وضمان الاستخدام المسؤول للموارد، وقد دمجت الشركة أيضًا عمليات الرقابة والإشراف على القضايا المتعلقة بالمياه والنفايات ضمن مهام إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة وإدارة العمليات، لضمان تطبيق معايير الإدارة والإشراف في الأنشطة اليومية.

خفض استهلاك المياه

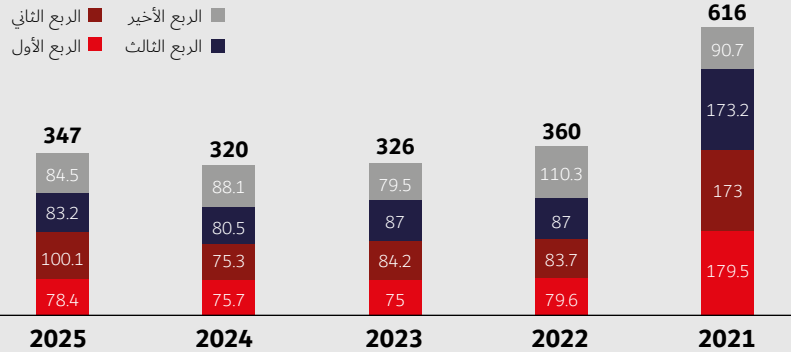
يستهلك جزء كبير من المياه في الشركة خلال غسل المركبات في الورش، حيث تستخدم نظامًا مغلقًا لإعادة تدوير هذه المياه، وكجزء من ضمان السلامة والجودة لدى الشركة، تُغسل جميع المركبات كل 24 ساعة، ويعاد تدوير المياه في منطقة الغسل بمساعدة نظام تديره شركة بترول الإمارات الوطنية لإعادة تدوير مياه غسل المركبات.

تضمن الشركة عدم استخدام أي مواد كيميائية أثناء عملية الغسل، أي أنّ عمليات التنظيف تتم من خلال التنقية الميكانيكية فقط، ثم تُجمع المياه المستخدمة، ويُعالج، ويُعاد استخدامها. منذ إطلاق هذه المبادرة في عام 2018، نجحت شركة تاكسي دبي من خلال هذا النظام المغلق في خفض استهلاك المياه بنسبة 82% في عمليات تنظيف المركبات، حيث تعتمد لتتنظيف أكثر من 2,500 مركبة يوميًا.

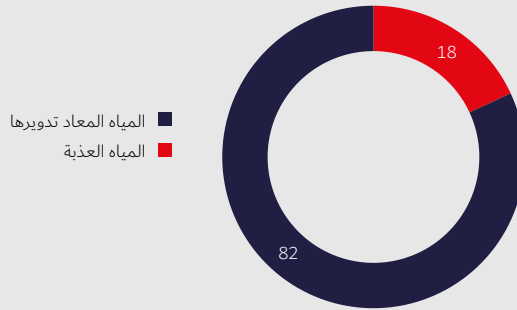
النظام المغلق لإعادة تدوير المياه، ألف لتر

2025	2024	
136,260	124,234	إجمالي المياه المستخدمة لغسل المركبات
111,441	108,417	المياه المستخدمة المعاد تدويرها
24,818	15,817	المياه العذبة المستخدمة

استهلاك المياه، ألف لتر



النسبة المئوية للمياه المستخدمة لغسل المركبات



المياه المعاد تدويرها
من عمليات غسل
المركبات

82%

إدارة النفايات

اعتمدت شركة تاكسي دبي برامج متكاملة لإدارة النفايات، تركز على خطط عمل لتقليص حجم النفايات المتولدة وتعزيز كفاءة استخدام الموارد في مختلف أنشطتها التشغيلية. وتُدار النفايات وفق منظومة رقابية منضبطة تشمل المناولة والفرز والتخلص الآمن، لضمان الامتثال للمتطلبات البيئية ومعايير السلامة المعمول بها.

من خلال هذه التدابير، تواصل شركة تاكسي دبي تعزيز الإدارة المستدامة للموارد مع ضمان عمليات آمنة ومتوافقة ومسؤولة بيئياً.

ويشتمل إطار إدارة النفايات على ما يلي:

- **خطط عمل للحد من توليد النفايات:** تركز على تحقيق الكفاءة في ممارسات الصيانة وأعمال التجديد والإدارة المثلى لدورة حياة المركبات والمعدات.
- **ترتيبات إعادة التدوير والتخلص المسؤول:** وتشمل إبرام شراكات من مزودي خدمات إدارة نفايات معتمدين من البلدية لجمع النفايات العامة والخطرة ومعالجتها.
- **إدارة النفايات الخطرة:** وتشمل الزيوت المستعملة والبطاريات والإطارات وسوائل المركبات، والتي تتم مناولتها من خلال قنوات معتمدة لإعادة التدوير أو الاسترداد درءاً لأي تلوث بيئي.

- **ممارسات الاقتصاد الدائري:** مثل إعادة استخدام مكونات المركبات الخارجة من الخدمة، وإرجاع الإطارات إلى الموردين، وطرح المركبات التي انتهى عمرها التشغيلي في مزادات علنية لإعادة استخدامها أو الاستفادة من أجزائها، وفقاً للوائح هيئة الطرق والمواصلات.
- **تدابير الكفاءة التشغيلية:** وتتضمن الاكتفاء بعدد محدود من طرازات المركبات لتحسين الاستفادة من قطع الغيار، وإطالة العمر الافتراضي للأسطول من خلال أعمال التجديد والإصلاح الداخلية.

التدريب على إدارة النفايات وكفاءة استخدام الموارد

عززت شركة تاكسي دبي عام 2025 وعي موظفيها بالمسؤوليات البيئية من خلال تطبيق برنامج تعريفي إلزامي في مجال الجودة والصحة والسلامة والبيئة لجميع الموظفين.

يركز البرنامج التعريفي بشكل خاص على: **إدارة النفايات وفصلها**، وتعزيز ممارسات المعالجة والتخلص السليمة لتقليل التأثير البيئي. **الاستخدام الفعال للموارد**، بما في ذلك التوجيهات العملية بشأن ترشيد استهلاك الطاقة والسلوك المسؤول في مكان العمل لدعم العمليات المستدامة.

النفايات الناتجة عن المباني

المكونات	2024	2025	التغير السنوي
جنوط العجلات	698	638	-8.6%
المكثفات	939	1,450	+54.4%
رادياتيرات	486	524	+7.8%
الضاغط (الكمبروسر)	473	1,034	+118.6%
المولدات الكهربائية	105	361	+243.8%
البطاريات	5,551	5,146	-7.3%
الإطارات	20,945	13,551	-35.3%
الزيت المستخدم (لتر)	216,320	231,447	+7.0%

النفايات الناتجة عن المباني

نفايات المساكن (طن)	2025
إجمالي النفايات المجمعة	1,542
إجمالي النفايات المعاد تدويرها	287
إجمالي النفايات التي تم التخلص منها	1,255
النفايات المحرقة لتوليد الطاقة منها	459
النفايات المحولة إلى وقود مشتق من النفايات	134
إجمالي النفايات المحولة من مكب النفايات	880
النفايات المرسله إلى مكب النفايات	664
نسبة إعادة التدوير	18.6
نسبة تحويل النفايات	57.1

نفايات المرافق (طن)	2025
إجمالي النفايات المجمعة	857
إجمالي النفايات المعاد تدويرها	186
إجمالي النفايات التي تم التخلص منها	671
النفايات المحرقة لتوليد الطاقة منها	236
النفايات المحولة إلى وقود مشتق من النفايات	71
إجمالي النفايات المحولة من مكب النفايات	493
إجمالي النفايات المرسله إلى مكب النفايات	364
نسبة إعادة التدوير	21.7
نسبة تحويل النفايات	57.5

أبرز إنجازات عام 2025

التوسع السريع
في البنية التحتية لشحن
المركبات الكهربائية

استمرار التحول في ملف
الانبعاثات بما يتوافق
مع تحويل الأسطول إلى
المركبات الكهربائية

تعزيز حوكمة البيانات البيئية
وإمكانات إعداد التقارير

التقدم المحرز منذ عام 2024

في عام 2025، سرّعت شركة تاكسي دبي تحولها نحو حلول التنقل منخفضة الانبعاثات، مع تعزيز ضوابط الرقابة البيئية في مجالات إدارة الطاقة والمياه والنفايات. وقد دعمت الشركة هذا التوجه بشكل أساسي من خلال تحويل الأسطول إلى المركبات الكهربائية، وتوسيع البنية التحتية لشحن المركبات الكهربائية، وتحسين المراقبة الرقمية للأداء البيئي.

إدارة الموارد: المياه والنفايات

- ارتفع إجمالي استهلاك المياه ليصل إلى 346,879 ألف لتر، تماشيًا مع حجم العمليات التشغيلية.
- استمر غسيل المركبات في العمل ضمن أنظمة إعادة تدوير المياه، ما قلّل من استخدام المياه العذبة.
- تجاوزت معدلات تحويل النفايات 57% في مواقع السكن والمرافق التشغيلية.
- انخفضت تدفقات النفايات عالية الحجم، مثل: الإطارات والبطاريات من خلال عمليات التجديد وإعادة الاستخدام.

التغيير الرئيسي: تم توسيع ضوابط الموارد بما يتماشى مع نمو العمليات التشغيلية.

إدارة الطاقة

- ارتفع إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 32.4%، نتيجة ارتفاع الطلب على شحن المركبات الكهربائية.
- ارتفع استخدام الكهرباء في محطات شحن المركبات الكهربائية بنسبة 703%، ما يعكس التوسع في البنية التحتية.
- ظلت معدلات استهلاك الكهرباء في المكاتب والورش ثابتة، بل وربما شهدت انخفاضًا.
- تم توفير 25% من إمدادات الكهرباء من مصادر الطاقة الشمسية المولدة في المواقع.

التغيير الرئيسي: تعود الزيادة في استهلاك الكهرباء إلى التحول إلى المركبات الكهربائية وليس بسبب عدم كفاءة المرافق في استخدام الطاقة.

تحويل الأسطول إلى مركبات كهربائية وتقليل الانبعاثات

- 91% من مركبات الأسطول الآن هجينة أو كهربائية، ما يعزز التقدم نحو تحقيق رؤية التحول الكامل إلى المركبات الكهربائية بحلول عام 2040.
- إضافة 435 مركبة أجرة كهربائية بالكامل في عام 2025.
- زادت الانبعاثات من النطاق 1 زيادة طفيفة بلغت 0.8%، ما يعكس مستويات نشاط الأسطول.
- ازدادت الانبعاثات من النطاق 2 بنسبة 40%، نتيجة زيادة الطلب على الكهرباء لشحن المركبات الكهربائية.

التغيير الرئيسي: استمر ملف الانبعاثات في التحول من استخدام الطاقة المعتمدة على الوقود إلى الطاقة الكهربائية.

الممارسات الاجتماعية

تلتزم شركة تاكسي دبي بخلق بيئة عمل داعمة وآمنة لموظفيها وسائقيها، مع ضمان تطبيق أعلى المعايير لتقديم تجربة متعاملين ورفاهية مجتمعية متميزة في جميع عملياتها.

الالتزام بحقوق الإنسان

تؤكد شركة تاكسي دبي التزامها التام باحترام حقوق الإنسان وصورها في جميع عملياتها. وتبنى الشركة سياسة حازمة ترفض بشكل قاطع أي ممارسات تتعلق بالاتجار بالبشر أو العمل القسري أو عمالة الأطفال، وتحرص على ترسيخ ممارسات التوظيف العادلة والأخلاقية بما يتوافق مع القوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وتتمسك الشركة بمبادئ عدم التمييز، وتكافؤ الفرص وصور كرامة الإنسان في بيئة العمل. وتبني قرارات التوظيف على أساس الجدارة والاستحقاق، ويعامل جميع الموظفين بإنصاف واحترام. وتحرص الشركة على تهيئة بيئة عمل آمنة، وإتاحة آليات فعّالة لتقديم الشكاوى، وحماية حقوق الأفراد من خلال تخصيص قنوات معتمدة للإبلاغ عن المخالفات وتقديم الشكاوى.

ويسري هذا الالتزام على جميع عمليات الشركة، ويشمل الموظفين والسائقين المتعاقدين، ويرتكز على أطر الحوكمة والضوابط الداخلية المعتمدة. وفي السياق ذاته، تطلب الشركة من مورديها وشركائها الالتزام التام بقواعد السلوك الأخلاقي ومعايير العمل وممارسات الأعمال المسؤولة بما يتوافق مع هذه المبادئ.

اقرأ المزيد في [قسم التنوع والشمول](#)

آلية تقييم المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان

تتبع شركة تاكسي دبي آلية منظمة لتحديد وإدارة المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان بين الموظفين والموردين.

- 1. الالتزام بالسياسات** – تشكل مبادئ حقوق الإنسان جزءًا لا يتجزأ من مدونة قواعد السلوك ومدونة أخلاقيات الموردين لشركة تاكسي دبي، بما يتوافق مع قانون العمل الإماراتي والمعايير الدولية.
- 2. مراقبة المخاطر** – يتم تقييم الموظفين للتأكد من امتثالهم لمتطلبات العمل والصحة والسلامة والمعايير الأخلاقية.
- 3. حماية الموظفين** – توفر الشركة قنوات سرية لتقديم التظلمات والإبلاغ عن المخالفات تمكّن العاملين من الإبلاغ عن أي مخاوف دون خشية أي تدابير انتقامية.
- 4. المراقبة والحوكمة** – تقوم فرق الامتثال والتدقيق الداخلي والحوكمة بمراجعة النتائج ورفع التوصيات لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- 5. التحسين المستمر** – تستخدم الشركة نتائج المراجعات والملاحظات لتحديث السياسات، وتطوير البرامج التدريبية، وتحسين جهود التفاعل والمشاركة.

الالتزام بعدم التمييز ومكافحة التحرش

تتبنى شركة تاكسي دبي سياسة عدم التسامح المطلق مع أي شكل من أشكال التمييز والتحرش، سواء كان جنسيًا أو غير جنسي. وتلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل خالية تمامًا من أشكال الترهيب أو الإساءة أو المعاملة المجحفة القائمة على أساس الجنسية أو النوع الاجتماعي أو الدين أو العمر أو أي سمة أخرى مشمولة بالحماية.

ويطلب من جميع الموظفين التحلي بالسلوك المهني القائم على الاحترام المتبادل. وقد خصصت الشركة قنوات معتمدة محددة للإبلاغ والتصعيد للتعامل مع أي مخاوف تتعلق بالتمييز أو التحرش، وتحرص على التعامل معها بسرية تامة والتحقيق فيها على وجه السرعة. وعند ثبوت المخالفة، تُتخذ الإجراءات التصحيحية أو التأديبية المناسبة وفقًا لسياسات الشركة المعتمدة.

وتعزز الشركة ووعي موظفيها من خلال تقديم برامج تدريبية إلزامية لهم حول قواعد السلوك المهني في مكان العمل، بما يضمن إلمام جميع الكوادر بحقوقهم ومسؤولياتهم والمعايير المؤسسية المعتمدة في مختلف عمليات الشركة.

إسعاد المتعاملين

الحفاظ على جودة خدمة المتعاملين

تُدار جودة خدمة المتعاملين من خلال إطار حوكمة منظم بقيادة قسم إسعاد المتعاملين، وبالتعاون مع أقسام تحول الأعمال، والتدقيق الداخلي، والامتثال، وتحت إشراف الإدارة العليا لضمان المساءلة والتوافق مع المعايير.

تعتمد الشركة في إطار خدمة المتعاملين على مجموعة من السياسات والإجراءات الداخلية، بما في ذلك:

- سياسة رضا المتعاملين¹
- إجراءات إدارة الحالات
- إجراءات تخطيط تقييم الخدمات
- إجراءات إدارة معلومات الخدمات

تُدمج هذه الإجراءات مع إجراءات تخطيط تقييم الخدمات، التي توفر نهجًا موحدًا لتقييم خدمات الشركة مقارنة بتوقعات المتعاملين. ويتمشى نهج شركة تاكسي دبي مع نموذج دبي للخدمات الحكومية، وسياسة "خدمات 360"، ونظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، ما يعزز جودة الخدمات والشفافية والتحسين المستمر.

¹ تنظم هذه السياسة تفاعل الشركة مع المتعاملين، مع التركيز على إسعاد المتعاملين، والاستعداد للمستقبل، والتميز التشغيلي، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والإطار المتبع لقياس رضا المتعاملين.

التحول الرقمي في تجربة المتعاملين

في عام 2025، أحدثت شركة تاكسي دبي نقلة نوعية في منظومتها الرقمية لتجربة المتعاملين من خلال اعتماد منصة شاملة ومتعددة القنوات لإدارة علاقات المتعاملين، فضلاً عن إحكام الرقابة والحوكمة على قنواتها الرقمية. وقد مثل هذا التحول انتقالاً جذرياً من الإدارة غير المترابطة والتفاعلية للحالات، نحو تبني نموذج حوكمة منظم لتجربة المتعاملين، يعتمد على البيانات وترتكز قراراته على التحليل والرؤى المستخلصة.

وشملت أبرز التحسينات ما يلي:

- المركزية التامة لتفاعلات المتعاملين على الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي وقنوات الحضور الشخصي وقنوات الاتصال اللاسلكي والإحالات ودمجها في بيئة موحدة لإدارة علاقات المتعاملين
- تكوين رؤية شاملة للمتعاملين، مقترنة بتصنيف هيكلي للحالات وتحديد دقيق للأسباب الجذرية وإسناد واضح للمسؤوليات
- استحداث لوحات معلومات وأدوات تحليل فورية للرصد الاستباقي لفجوات الخدمة والمشكلات المتكررة
- تتبع المتكامل للشكاوى وفق آلية مغلقة، بدءاً من الاستلام وصولاً إلى تأكيد الحل
- تعزيز آليات التكامل مع الدعم المباشر لمنصة "بولت" وغيرها من نقاط الخدمة الرقمية
- رفع كفاءة قنوات التواصل الرقمي الموجهة لقطاعي الأعمال والأفراد
- تحويل حجوزات خدمة "الأيدي الآمنة" من البريد الإلكتروني إلى نظام الرد الصوتي التفاعلي في مركز الاتصالات، لضمان سرعة الاستجابة وسهولة التتبع





خدمات إسعاد المتعاملين

تضع شركة تاكسي دبي رضا المتعاملين في صميم عملياتها لتصميم وتقديم خدمات التنقل في جميع القطاعات التشغيلية. وتلتزم الشركة بتطبيق نظام تسعير واضح، وتحديد هياكل تعريفات واضحة وشفافة، كما تضع معايير محددة لتخصيص مركبات الأجرة بشكل متنسق لضمان العدالة والموثوقية طوال رحلة المتعامل.

يتولى قسم إسعاد المتعاملين الإشراف على جودة الخدمة، ومعالجة الشكاوى، والتفاعل مع المتعاملين، ويتبع إداريًا المدير التنفيذي لتحول الأعمال. تعزز عملية إعداد التقارير المساءلة، وتضمن معالجة قضايا المتعاملين على أعلى مستوى من مستويات الحوكمة.

تقدم شركة تاكسي دبي خدماتها لشريحة واسعة ومتنوعة من المتعاملين، منهم:



شركاء تقديم
الخدمات



الجهات الحكومية
والشركات التجارية



المتعاملين من
الأفراد والشركات

تعزيز برامج المتسوق السري والرؤى المستقلة

- عززت شركة تاكسي دبي إطار مراقبة خدماتها من خلال ما يلي:
- مواصلة الاستعانة بجهات خارجية لتقديم خدمات المتسوق السري، بهدف إجراء مقارنات معيارية مستقلة
 - إطلاق برنامج المتسوق السري الداخلي بالاعتماد على متطوعين مؤهلين من موظفي الشركة، لزيادة نطاق التغطية وتيرة التقييم
 - التكلّف بإجراء دراسات مستقلة لقياس انطباعات المتعاملين بغية التحقق من دقة النتائج الداخلية
 - استحداث برنامج مُحكم لمجموعات التركيز لاستخلاص رؤى نوعية حول فجوات الخدمة والتحوّلات في التوقعات

نسبة رضا
المتعاملين **86.4%**

لتتبع الأداء وتحديد فرص التحسين، تستخدم شركة تاكسي دبي عدة أدوات لمراقبة الخدمات، منها:



تقييمات الخدمة:

إجراء تقييمات منتظمة لتحديد جودة الخدمات المقدمة مقارنة بالمعايير المحددة وتوقعات المتعاملين



المتسوق السري:

توفير رؤى مستقلة تخص جودة الخدمة واتساق العمليات



استبيانات رضا المتعاملين:

نشر استبيانات سنوية، ونصف سنوية، وحسب الحاجة عبر المكالمات الهاتفية والمقابلات الشخصية والاستبيانات الذاتية

خدمات تنقل خاصة للمجتمع

تقدم الشركة خدمات تنقل متخصصة تهدف إلى دعم الوصول السهل والسلامة والشمول، وتلبي الاحتياجات المتنوعة للمجتمعات في دبي وبقية الإمارات في الدولة.

وسائل نقل سهلة الوصول لأصحاب الهمم

تقدم الشركة خدمة مركبات أجرة مخصصة لأصحاب الهمم على مدار الساعة في دبي وباقي الإمارات، في الرحلات التي تبدأ من دبي.

يتضمن الأسطول مركبات مجهزة خصيصًا لدعم الاحتياجات الطبية ومتطلبات التنقل وتم تجهيز هذه المركبات بمساعد خاصة للكراسي المتحركة، وأنظمة تنفس اصطناعي، وكرسي متحرك ومقاعد مخصصة للمرافقين. يمكن تمييز هذه المركبات بوضوح من خلال الأيقونة الزرقاء المخصصة لأصحاب الهمم والملصقة على أبواب المركبات ونوافذها الخلفية.

خدمات مخصصة للسيدات والعائلات

تتميز المركبات المخصصة لهذه الخدمة بسقفها الوردى، وهي مخصصة لنقل السيدات والعائلات حصراً. تقدم هذه الخدمة سائقات محترفات لضمان أعلى مستويات من الخصوصية والراحة للراكبات (حيث انها مركبات للعائلات).

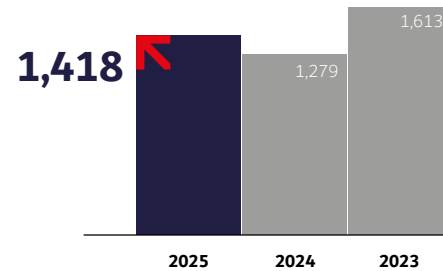
واستكمالاً لهذه الخدمات، تم إطلاق خدمة "ليموزين أميرة" كأول خدمة سائق خاص للنساء في دبي، حيث تجمع بين الخصوصية والرفاهية مثل النوافذ المظلمة وخدمة الواي فاي (Wi-Fi) والشحن داخل المركبة.

خدمة النقل الآمن للأطفال

أطلقت خدمة "الأيدي الآمنة" لتوفير التنقل الآمن للأطفال من المدرسة وإليها؛ حيث تتيح هذه الخدمة لأولياء الامور حجز الرحلات يوميًا أو أسبوعيًا أو شهريًا من خلال مركز الاتصالات.

يقدم هذه الخدمات سائقون حاصلون على تدريبات خاصة، ما يوفر للعائلات أعلى مستويات السلامة والموثوقية وراحة البال.

عدد شكاوى المتعاملين



تعزيز آليات معالجة الشكاوى بما يتوافق مع معيار أيزو 10002

- أدخلت تحديثات رسمية على إجراءات إدارة الحالات في عام 2025 بما يتماشى مع متطلبات معيار الأيزو 10002 الخاص بمعالجة شكاوى المتعاملين.
- تأكيد الحل وفق الآلية المغلقة، بما يضمن تلقي المتعاملين لاتصالات المتابعة.
- تحسين شفافية الحوكمة من لحظة الاستلام وحتى الإغلاق، فضلاً عن المراقبة الدقيقة من خلال تتبع دورة حياة الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين.

وقد تضمنت التحسينات ما يلي:

- توحيد آليات تصنيف الشكاوى ومصنوفات التصعيد.
- تحديد أطر زمنية دقيقة لمستويات الخدمة تشمل الإقرار بالاستلام والتحقيق والحل.
- نتيجة لذلك، سجلت شركة تاكسي دبي تحسناً ملموساً في نسب معالجة الحالات والأطر الزمنية لحلها مقارنة بالفترات السابقة.

قنوات الملاحظات والشكاوى

تعتمد شركة تاكسي دبي إطاراً منظماً وواضحاً لإدارة ملاحظات وشكاوى المتعاملين، بما يكفل سرعة التعامل معها وكفاءة معالجتها من خلال منظومة عمل يشرف عليها فريق إسعاد الموظفين بالتعاون مع قسم التسويق والاتصال، حيث يتولى الطرفان متابعة الحالات، والتحقق من صحة المعلومات، وضمان اتساق الرسائل عبر مختلف قنوات الاتصال.

ويتمكن للمتعاملين والسائقين تقديم الملاحظات عبر قنوات متعددة، تشمل مركز اتصالات يعمل على مدار الساعة، ودعم البريد الإلكتروني المخصص، ومركز اتصالات هيئة الطرق والمواصلات، حيث يتم التحقيق في الحالات ومعالجتها ضمن أطر زمنية محددة، وغالباً ما يكون ذلك خلال 24 ساعة.

لتقديم الملاحظات أو رفع الشكاوى، يمكن للمتعاملين استخدام:

- المنصات مثل "بولت" و"هلا" و"سهيل"، وغيرها؛
- تطبيق الحافلات المدرسية من شركة تاكسي دبي
- البريد الإلكتروني: customers.happiness@dtc.gov.ae
- رقم مركز اتصالات المتعاملين 8009090

فريقنا

تعتبر شركة تاكسي دبي موظفيها المحور الرئيسي لتقديم خدمات تنقل آمنة وموثوقة، فحرص على اعتماد ممارسات التوظيف العادلة، وتطوير قدرات كوادرها، والاهتمام برفاهيتهم، مما يرسخ استقرار الأداء ويعزز قدرة الشركة على الاستمرار والتكيف على المدى الطويل.

المبادرات الجديدة للكوادر البشرية والتحسينات المستحدثة على السياسات

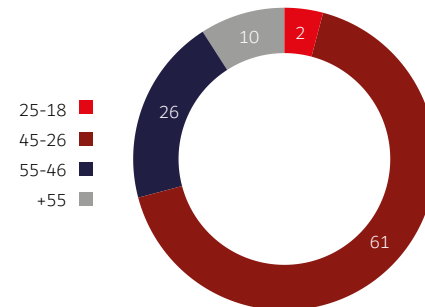
- في عام 2025، أطلقت شركة تاكسي دبي حزمة من المبادرات المنظمة للكوادر البشرية بهدف تعزيز التفاعل وترسيخ آليات الحوكمة وتنمية مهارات الموظفين. وقد أسهمت هذه التحسينات في استدامة القوى العاملة ومواءمة الأداء مع الأهداف ودفع عجلة النمو المؤسسي.
- سياسة التكريم: إرساء إطار عمل مُحكم لتقدير إسهامات الموظفين والسلوكيات المنشودة التي تتوافق مع قيم الشركة.
- إطلاق بوابة "كفو" الرقمية للتقدير، والتي تتيح إبداء التقدير الفوري والشهري بين فرق العمل.
- المراجعة الشاملة لسياسة الموارد البشرية بغية تعزيز مستويات الوضوح والحوكمة واستيفاء المتطلبات التنظيمية.
- استحداث برنامج رعاية الدبلوم لدعم جهود تطوير الكفاءات بما يتماشى مع احتياجات العمل ومتطلبات المهارات المستقبلية.

طراً تغيير على منهجية احتساب أعداد الموظفين مقارنة بعام 2024. ففي السابق، كان إجمالي عدد الموظفين يشمل سائقي الحافلات والمشرفين عليها؛ أما الآن، فإن العدد المُعلن لموظفي شركة تاكسي دبي لا يتضمن هاتين الفئتين.

بيانات الموظفين

2025	2024	2023	
570	554	556	إجمالي عدد الموظفين
507	494	487	إجمالي الموظفين (رجال)
63	60	69	إجمالي الموظفين (نساء)
2025	2024	2023	
12	4	3	الفئة العمرية 18 إلى 25 سنة
350	336	326	الفئة العمرية 26 إلى 45 سنة
149	152	153	الفئة العمرية 46 إلى 55 سنة
59	62	74	الفئة العمرية فوق 55 سنة

النسبة المئوية للموظفين حسب الفئة العمرية، لسنة ال 2025



تركيبه القوى العاملة

تدير شركة تاكسي دبي نموذجًا متنوعًا للقوى العاملة يشمل السائقين والموظفين في عدة مجالات للخدمات؛ حيث يعمل سائقو مركبات الأجرة والليموزين تحت رعاية شركة تاكسي دبي بنظام عمولات قائم على الأداء، بينما يتم توظيف سائقي الحافلات وخدمة "سائقي" مباشرة برواتب ثابتة ومزايا محددة، وتدعم الفرق الإدارية والفنية والتشغيلية تقديم الخدمات، وضمان السلامة، وتنفيذ الأولويات الاستراتيجية للشركة.

التوظيف العادل وتطوير القوى العاملة

تدعم الشركة رفاهية القوى العاملة والتطوير المهني من خلال ممارسات توظيف عادلة وعمليات واضحة لإدارة الموارد البشرية، وتسهم بيئة العمل الإيجابية والشاملة في تعزيز المشاركة الوظيفية وجودة الخدمات والاتساق التشغيلي في جميع أنحاء المؤسسة.

تنظم السياسة الشاملة للموارد البشرية عمليات التوظيف والتأهيل والتدريب، والتعويضات والمزايا، وعلاقات الموظفين وإجراءات إنهاء الخدمة، وتوفر هذه السياسات إطارًا موحدًا لتكافؤ الفرص، والشفافية، والإدارة الفعّالة للقوى العاملة.

الالتزام بممارسات العمل العادلة

تلتزم شركة تاكسي دبي بالمعاملة العادلة لجميع الموظفين والسائقين المتعاقدين، وضمان سلامتهم ورفاههم، كما تكفل ظروف عمل متساوية، وتوفر بيئة عمل آمنة وصحية، وتعزز قيم الاحترام والكرامة والرفاهية في جميع عملياتها.



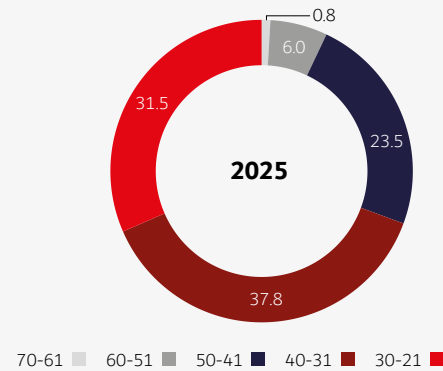
بيانات السائقين

2025	2024	
18,743	18,621	إجمالي عدد السائقين
14,633	15,671	التاكسي والليموزين
2,945	1,799	دراجات التوصيل
1,165	1,151	الحافلات

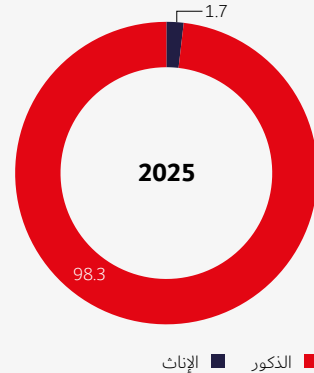
بيانات السائقين حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	2025	النسبة المئوية	2024	
%98.3	18,424	%97.9	18,229	الذكور
%1.7	319	%2.1	392	الإناث

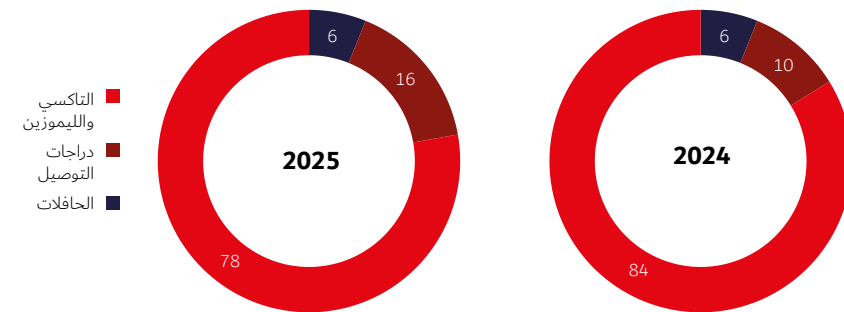
توزيع السائقين حسب الفئة العمرية، %



فئات السائقين حسب النوع الاجتماعي، %



فئات السائقين حسب القطاع، %



دعم الرفاهية

رعاية ودعم القوى العاملة

تدعم شركة تاكسي دبي رفاهية الموظفين والسائقين من خلال مبادرات منظمة تدعم الصحة البدنية والقوة العقلية وظروف العمل اليومية، وقد صممت هذه البرامج لدعم العمليات الآمنة، والأداء المستدام، ومشاركة القوى العاملة من السائقين والموظفين على حد سواء.

الدعم الاجتماعي الذي تقدمه الشركة للموظفين:

دعم الصحة والرفاهية

التأمين الصحي، ومبادرات الرفاهية، والدعم النفسي الميداني، وإمكانية الحصول على الاستشارات عند الحاجة.

الموازنة بين الحياة المهنية والحياة الشخصية والإجازات

إجازة الوالدين وإجازة المرافقة، وساعات العمل المرنة، ومبادرات تدعم الموازنة بين الحياة المهنية والشخصية.

الدعم المالي والأسري

قروض بدون فوائد وبدلات تذاكر الطيران السنوية والدعم المتعلق بتعليم أطفال الموظفين.

التطور المهني والمشاركة الوظيفية

فرص التدريب والتطوير، وفرص النمو الوظيفي داخل الشركة، وسياسة التواصل المفتوح، وأنشطة تقدير الموظفين.

الإدارة العادلة للأجور والمزايا

إجراء مراجعات منتظمة للتعويضات والمزايا لضمان التوافق والقدرة التنافسية.

الدعم الاجتماعي الذي تقدمه الشركة للسائقين:

دعم الاحتياجات الأساسية والسكن

توفير أماكن إقامة مجهزة والمساعدة في الحصول على التأشيرات وتقديم إجازات مدفوعة الأجر وتوفير وجبات من خلال مبادرة شراكات قطاع الأعمال (B2B).

المساعدة المالية

تقديم قروض بدون فوائد، ودعم مالي مؤقت في حالات الحاجة الماسة، والإعفاء من رسوم التأهيل خلال الفترة الأولية.

الانتقال والاستقرار الوظيفي

تعيين الموظفين في وظائف لدى جهات خارجية قبل تأهيلهم بالكامل، لدعم الدخل المستمر.

الرفاهية والدعم النفسي

الحصول على الدعم النفسي الميداني، بما في ذلك خدمات الاستشارات عند الحاجة.

يمكن الاطلاع على المزيد ادناه

دعم رفاهية السائقين خلال شهر رمضان

احتفلت شركة تاكسي دبي بشهر رمضان من خلال إطلاق مجموعة من المبادرات التي تركز على رفاهية السائقين والمشاركة المجتمعية، بالتعاون مع جمعية بيت الخير والهلال الأحمر، ورعت الشركة أكثر من 100,000 وجبة إفطار طوال الشهر، ونظمت بطولات رياضية مثل الكريكت والكرة الطائرة لتعزيز اللياقة البدنية والعمل الجماعي والاسترخاء بين السائقين.

وفي يوم زايد للعمل الإنساني، تعاونت شركة تاكسي دبي مع شركة دبي القابضة لاستضافة فعالية "هبة في محلها" لـ 2,400 من السائقين، ومشرفي الحافلات، وعائلاتهم. قدمت المبادرة سوقاً تفاعلياً لتمكين المشاركين من اختيار الهدايا بما يتناسب مع احتياجاتهم، ما عزز الشعور بالشمول والتقدير. تجسد هذه المبادرات مجتمعة التزام الشركة المستمر برفاهية الموظفين والمشاركة المجتمعية، دعمًا لرؤية دولة الإمارات "عام المجتمع 2025".

تطور مستويات التفاعل ورفاهية الموظفين

تبنت شركة تاكسي دبي خلال عام 2025 نهجًا أكثر استراتيجية واعتمادًا على البيانات، بهدف تعزيز مستويات التفاعل ورفاهية الموظفين، وقد انتقل محور الاهتمام من مجرد إطلاق مبادرات فردية مستقلة، إلى ترسيخ ثقافة مؤسسية مستدامة وإرساء روابط وثيقة تقودها الإدارة العليا.

- إيلاء اهتمام أكبر بالصحة النفسية وإدارة الطاقات وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- الاستعانة باستبيانات التفاعل الوظيفي ومؤشرات الأداء الرئيسية والاسترشاد بها في تصميم البرامج.
- تعزيز الحضور القيادي والمشاركة الفاعلة للإدارة في مبادرات التفاعل.

برامج صحة ورفاهية السائقين والموظفين في عام 2025

خلال عام 2025، أطلقت شركة تاكسي دبي مجموعة واسعة من برامج الصحة والرفاهية والتواصل التي استهدفت من خلالها الارتقاء بصحة ورفاه فريق عملها من السائقين والموظفين، وقد انصب تركيز الشركة في هذه البرامج على الأنشطة الرياضية والصحة البدنية والمشاركة المجتمعية.

مبادرات الموظفين

الرياضة والصحة البدنية

- تقديم جلسات تمارين مكتبية في مقر العمل، تضمنت تمارين اليوغا والتمدد وتقنيات التنفس الصحي
- توفير فحوصات طبية مجانية، شملت فحص النظر وقياس ضغط الدم والسكري
- توفير لقاحات الإنفلونزا على مرحلتين، برعاية جهات خارجية
- المشاركة في حملة "معًا نزه" للتوعية بسرطان الثدي
- تنظيم فعاليات للمشى بعنوان "خطوات مع الرئيس التنفيذي" شارك فيها فريق القيادة العليا
- تنظيم أنشطة رياضية وترفيهية، شملت ألعاب البادل والبيلياردو و"ليزر تاج" الترفيهية
- تنظيم رحلة بحرية ترفيهية على متن يخت لتعزيز الروابط الاجتماعية بين الموظفين

المبادرات الثقافية والاجتماعية

- إقامة مآدب السحور الرمضانية وفعاليات "فؤالة العيد" احتفالاً بعيدي الفطر والأضحى
- الاحتفال بيوم العَلَم واليوم الوطني لدولة الإمارات من خلال إقامة فعاليات مخصصة للموظفين
- منح الموظفين تذاكر VIP للاستمتاع بتجربة ترفيهية مشوقة في القرية العالمية

التكريم والتطوير المهني

- إقامة مخيم صيفي تعليمي لأبناء الموظفين
- الاحتفاء بخريجي الثانوية العامة وإهداؤهم أجهزة حاسوب محمولة
- تقديم جوائز الخدمة الطويلة تكريمًا للموظفين القدامى
- تقديم جلسات للتوجيه المهني والتطوير الوظيفي
- عقد جلسات حوارية ودية مفتوحة بعنوان "صباح سعيد" مع الرئيس التنفيذي

مبادرات السائقين

الرياضة والصحة البدنية

- تنظيم بطولة رياضية تضم ألعابًا متنوعة، شملت كرة القدم والكرة الطائرة والكريكت
- المشاركة في كأس هيئة الطرق والمواصلات لكرة القدم كجهة خارجية منافسة
- المشاركة في بطولة شرطة دبي للكريكت
- إطلاق مبادرة "صحتك تهمنا" من خلال تنظيم يوم مفتوح للتوعية الصحية
- إشراك السائقين في "تحدي دبي للياقة 30×30"، وهو مبادرة رياضية على مستوى الإمارة
- تنظيم بطولة ترفيهية للبولينج

المبادرات الترفيهية والثقافية

- تنظيم مخيمي مبيت صحراويين في منطقة الطي
- تنظيم زيارة ترفيهية للقرية العالمية للاطلاع على الثقافات المتنوعة
- رعاية رحلات العمرة للسائقين، بتمويل خارجي بالكامل
- تنظيم نزهة ترفيهية في حديقة "وايلد وادي" المائية
- إقامة مخيم شتوي في نهاية العام





دعم رفاهية السائقين وتقديم خدمات شاملة

عززت شركة تاكسي دبي خلال عام 2025 تركيزها على رفاهية السائقين من خلال تنفيذ برنامج مخصص للصحة النفسية والرفاهية، يقدمه قسم إسعاد السائقين. وفي إطار هذا البرنامج، قُدم استبيان رفاهية وسلامة السائقين لتحديد مخاطر الصحة النفسية، وعوامل الضغط، وتحديات عبء العمل، والسيناريوهات المرتبطة بالمهام التي يواجهها السائقون، مع تعزيز الوعي بأساليب إدارة الضغوط والرفاهية.

برنامج الصحة النفسية والرفاهية الجديد

تقديم استبيان مخصص لرفاهية وسلامة السائقين

ضمان استقرار السائقين ودعمهم

تدعم الشركة استقرار السائقين ورفاهيتهم من خلال إجراءات مالية وسكنية واجتماعية موجهة، تساهم في ضمان التقديم المتسق للخدمات؛ حيث يمكن للسائقين تقديم طلب للحصول على قروض بدون فوائد وربطها بمستحقات نهاية الخدمة، وتسديدها خلال مدة محددة، كما يمكنهم الحصول على سكن بأسعار معقولة في المنطقة المركزية لعمليات الشركة، ما يقلل من وقت التنقل والضغط اليومي التي يتعرضون لها.

كما توفر الشركة دعمًا إضافيًا من خلال نظام تقديم الالتماسات، الذي يتيح للسائقين طلب مراجعة الغرامات أو النفقات المتراكمة، حيث يجري تقييم كل حالة على حدة، كما يتم دعم رفاهية السائقين من خلال الرحلات المنظمة والأنشطة الاجتماعية، التي توفر فرصًا للراحة والمشاركة وبناء العلاقات الاجتماعية خارج أوقات العمل.

تأهيل السائقين وتطويرهم المهني

تحرص شركة تاكسي دبي على إعداد السائقين الجدد وتأهيلهم وفق مسار واضح ومتكامل، يشمل دعمًا ماليًا وتوظيفيًا خلال مرحلتي التدريب واستكمال متطلبات الترخيص. وبعد وصول المرشحين إلى دولة الإمارات، يلتحقون ببرامج تدريبية تقدمها معاهد معتمدة لدى جهات حكومية مختصة، من بينها هيئة الطرق والمواصلات، إلى أن يتم اعتمادهم بصورة نهائية.

خلال فترة التدريب الأولية، يحصل المرشحون على مخصصات مصروفات شخصية، وقد يتم تعيينهم في وظائف مؤقتة لدى جهات خارجية، مثل خدمة اصطاف المركبات، لمساعدتهم في تحقيق دخل مستمر. وبعد الحصول على الترخيص، ينتقل السائقون إلى وظائف بدوام كامل داخل الشركة، بما يعزز استقرار القوى العاملة والجاهزية لتقديم الخدمة.

دعم التوظيف المحلي والنمو

المساهمة في الازدهار المحلي

تؤدي شركة تاكسي دبي دورًا فاعلاً في دعم النمو الاقتصادي المحلي من خلال إعطاء الأولوية لتوظيف الكفاءات المحلية والاحتفاظ بها، ويُسهم هذا النهج في خلق فرص العمل، وتعزيز تنمية المجتمع، والمساهمة في بناء قوى عاملة ماهرة ومستقرة ومحفزة، ما يدعم جودة الخدمات والموثوقية التشغيلية.

ومن خلال استراتيجية توظيف مرّكزة، تنفذ الشركة حملات توظيف مستهدفة، وتعزز الحفاظ على الموظفين عبر مجموعة متنوعة من المزايا المالية وبرامج الرفاهية، ويساعد هذا النهج القائم على التركيز على الأفراد في استقطاب السائقين المؤهلين، وبناء ولاء طويل الأمد، والحفاظ على الكفاءة التشغيلية اللازمة لدعم استمرار نمو الشركة وتعزيز مساهمتها في اقتصاد دبي الحيوي.

التوظيف ومعدل الدوران

المقياس	2025	2024	2023
إجمالي عدد الموظفين المنتهية خدماتهم خلال فترة التقرير	56	62	67
إجمالي معدل دوران الموظفين خلال الفترة التي يغطيها التقرير	9.0%	10.9%	12.1%
معدل دوران الموظفين خلال الفترة التي يغطيها التقرير (رجال)	8.7%	11.3%	10.9%
معدل دوران الموظفين خلال الفترة التي يغطيها التقرير (نساء)	19.0%	10.0%	20.3%
إجمالي عدد الموظفين الجدد خلال الفترة التي يغطيها التقرير	109	78	67

معدل دوران العمالة لسائقي مركبات الأجرة والليموزين

المقياس	2025	2024	2023
إنهاء الخدمة / الاستقالة	3,255	2,065	1,954
إجمالي عدد السائقين	14,633	15,671	13,029
معدل الدوران	22%	13%	15%

معدل دوران العمالة لراكبي الدرجات

المقياس	2025	2024	2023
إنهاء الخدمة / الاستقالة	1,168	516	130
إجمالي عدد السائقين	2,757	2,017	1,144
معدل الدوران	42%	26%	11%

الارتقاء بأليات استقطاب الكفاءات والتأهيل وتخطيط القوى العاملة

عكفت شركة تاكسي دبي خلال عام 2025 على تعزيز نهجها في إدارة الكفاءات من الموظفين، لضمان الموازنة التامة بين عمليات الاستقطاب والتأهيل وتخطيط القوى العاملة وبين الأولويات التشغيلية ومعطيات السوق.

- ترسيخ صورة الشركة بصفاتها جهة عمل مفضلة من خلال الحضور الفاعل على منصات التواصل الاجتماعي والمشاركة في معارض التوظيف وعقد الشراكات مع الجامعات.
- إجراء مراجعة لسلم الرواتب لتذليل عقبات الاستقطاب وتعزيز القدرة التنافسية في سوق العمل.
- اعتماد آلية محكمة وموحدة للتأهيل والتوجيه الوظيفي للموظفين الجدد.
- إحكام الرقابة على القوى العاملة بما يتسق مع الاحتياجات الفعلية للأعمال وأهمية الأدوار الوظيفية.

التوطين

نسبة التوطين بين
الموظفين من فئة
H6 +

43%

تلتزم شركة تاكسي دبي بدعم المجتمعات المحلية من خلال مبادرات التوطين التي تهدف إلى تعزيز تمثيل المواطنين الإماراتيين في سوق العمل، وتسهم الشركة -من خلال تنمية المواهب المحلية- في دعم الأولويات الاجتماعية والاقتصادية الوطنية، مع تعزيز مهارات القوى العاملة على المدى الطويل.

ركائز التوطين في شركة تاكسي دبي

دعم السكان المحليين

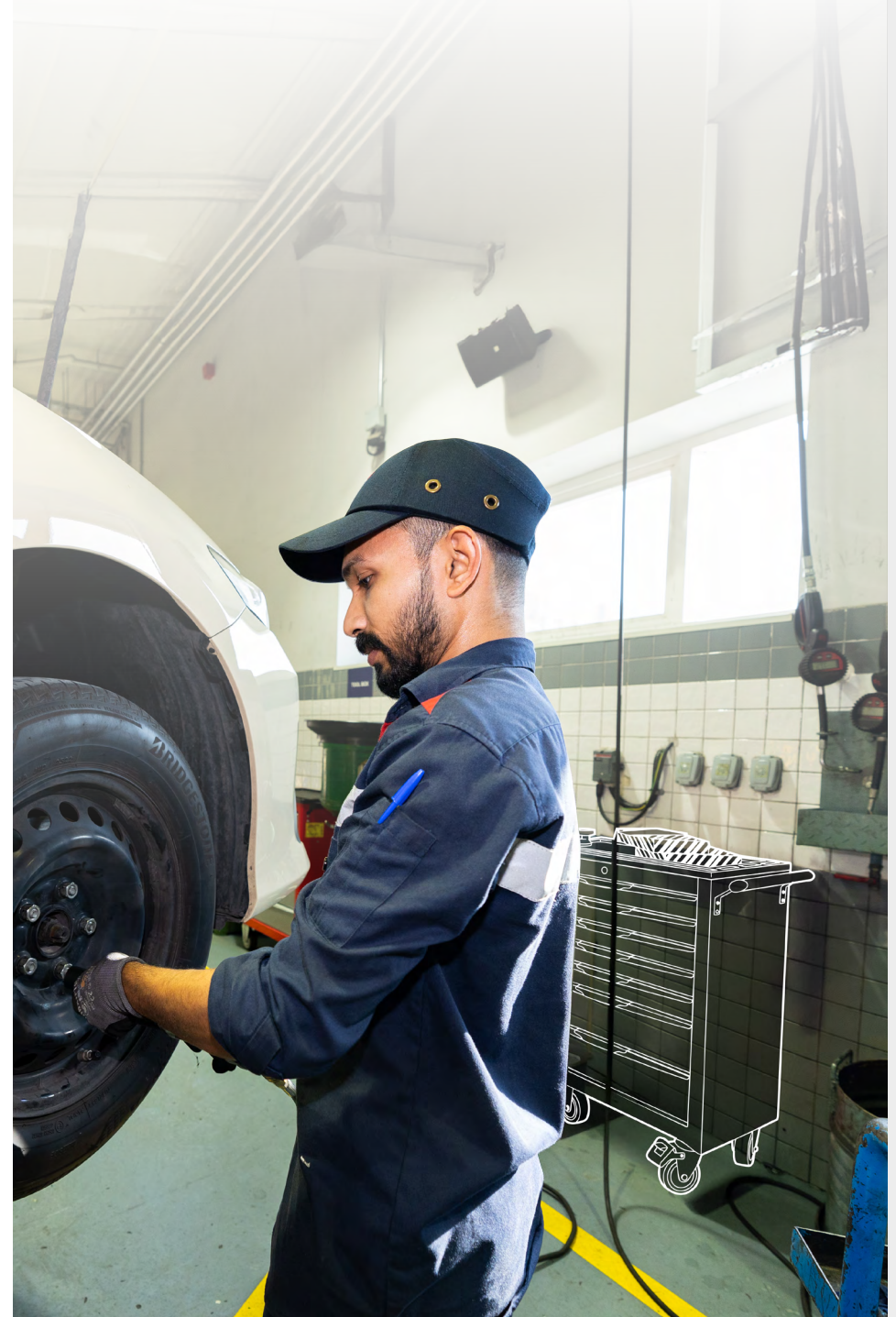
تسهم مبادرة التوطين في الشركة في توفير مسارات مهنية للمواطنين الإماراتيين عبر مجالات النقل والعمليات والوظائف المؤسسية، بما يعزز قدرات القوى العاملة ويزيد من المشاركة الوطنية في قطاع النقل.

تنمية المهارات والتدريب

توفر شركة تاكسي دبي برامج تدريب موجهة، ومبادرات تنموية خلال العمل، وفرصًا للتقدم الوظيفي، بهدف بناء المهارات الفنية والتشغيلية والقيادية المتوائمة مع خدمات التنقل التي تقدمها.

الشراكات الاستراتيجية

تتعاون تاكسي دبي مع المؤسسات التعليمية والجهات الحكومية لتقديم برامج تدريبية تشمل التدريب والإرشاد المهني والتدريب العملي، لتهيئة المواهب الإماراتية لشغل أدوار مميزة داخل الشركة وفي منظومة التنقل الأوسع.



التنوع والشمول وتكافؤ الفرص



تعزز تاكسي دبي التنوع بوصفه مُمكنًا عمليًا يساهم في تحسين العمليات والتعاون وجودة تقديم الخدمات، وترسي سياسة التنوع والشمول في الشركة مبادئ واضحة لضمان العدالة وتكافؤ الفرص، إضافة إلى توفير فرص الوصول إلى برامج التدريب والتطوير المهني لجميع الكوادر.

تم تعزيز ممارسات الشمول من خلال مبادرات توعية موجهة تدعم الفهم الثقافي بين الموظفين ذات التنوع الكبير، وتتوزع القوى العاملة في الشركة لتشمل 50 جنسية، وتضم أكثر من 300 سائقة في مختلف العمليات.

ترسيخ ركائز التنوع والشمول

- استهداف رفع نسبة تمثيل المرأة في الدرجة الوظيفية (H6) فما فوق.
- تحقيق نسبة 24% في توظيف الإناث خلال عام 2025.
- مواصلة الجهود السنوية الحثيثة الرامية إلى تعزيز التنوع في المناصب القيادية.

جدّدت شركة تاكسي دبي التزامها بترسيخ بيئة عمل شاملة خلال عام 2025، من خلال وضع أهداف توظيف قابلة للقياس ومستهدفات محددة للتنوع على مستوى القيادات، ويعكس هذا التوجه تبنيها نهجاً مؤسسيًا قائمًا على المساءلة يضمن التمثيل العادل للقوى العاملة.

الأجور العادلة والمنصفة

تطبق الشركة نظام أجور شفافاً وعادلاً يعتمد على المهارات والخبرات والمسؤوليات الوظيفية فقط، دون أن تتأثر أجور الموظفين بالجنس، أو العمر، أو الجنسية، أو أي صفات شخصية أخرى، ما يضمن المساواة بين الجميع.

الجنسيات **50+**

سائقة **300+**

تنمية مهارات الموظفين والسائقين

الارتقاء بآليات استقطاب الكفاءات والتأهيل وتخطيط القوى العاملة

عكفت شركة تاكسي دبي خلال عام 2025 على تعزيز نهجها في إدارة الكفاءات من الموظفين، لضمان الموازنة التامة بين عمليات الاستقطاب والتأهيل وتخطيط القوى العاملة وبين الأولويات التشغيلية ومعطيات السوق.

- ترسيخ صورة الشركة بصفتها جهة عمل مفضلة من خلال الحضور الفاعل على منصات التواصل الاجتماعي والمشاركة في معارض التوظيف وعقد الشراكات مع الجامعات.
- إجراء مراجعة لسلم الرواتب لتذليل عقبات الاستقطاب وتعزيز القدرة التنافسية في سوق العمل.
- اعتماد آلية مُحكمة وموحدة للتأهيل والتوجيه الوظيفي للموظفين الجدد.
- إحكام الرقابة على القوى العاملة بما يتسق مع الاحتياجات الفعلية للأعمال وأهمية الأدوار الوظيفية.

تستثمر شركة تاكسي دبي في برامج التعلم والتطوير المنظمة لضمان امتلاك الموظفين والسائقين للمهارات اللازمة لدعم جودة الخدمة والأداء التشغيلي؛ حيث تعمل إدارة الموارد البشرية بالتعاون مع المدراء المباشرين ورؤساء الأقسام على تنسيق أنشطة التدريب والتطوير.

يشارك الموظفون في التقييم الذاتي، ويتولى مراجعته المدراء المباشرين لضمان توافق احتياجات التطوير الفردية مع الأولويات التنظيمية، ويضمن هذا الأمر بقاء برامج التدريب موجّهة وذات صلة ومتوافقة مع الأهداف التشغيلية والاستراتيجية لشركة تاكسي دبي.

منهجية تدريب الموظفين

مجالات الكفاءات التدريبية الأساسية

الكفاءات القيادية،

التي تدعم الإدارة الفعالة للأفراد وعملية اتخاذ القرارات

الكفاءات الفنية والوظيفية،

التي تركز على المتطلبات التشغيلية لكل دور وظيفي

الكفاءات الأساسية، تغطي

المهارات الأساسية التي تتطلبها جميع مستويات المؤسسة

بيانات تدريب الموظفين	وحدات القياس	2023	2024	2025
متوسط ساعات التدريب السنوية لكل موظف	الساعات	21	26	21
متوسط ساعات التدريب لكل موظف: الرجال	الساعات	21	26	24
متوسط ساعات التدريب لكل موظف: النساء	الساعات	21	26	15

نفقات
التدريب
لكل موظف

6,795
درهم إماراتي

مبادرات تدريب الموظفين

- تتفّذ شركة تاكسي دبي مجموعة واسعة من برامج التدريب والتطوير المهني التي تدعم النمو المهني، وتحسين الأداء، والاستعداد للمهارات القيادية. إضافة إلى الكفاءات الأساسية الثلاث، تشمل المبادرات التدريبية الأخرى ما يلي:
- **برامج تنمية المهارات القيادية** الهادفة لتعزيز القدرات الإدارية والقيادية.
 - **المشاريع الخاصة والبرامج التدريبية** التي تقدم جلسات إرشاد وإشراف فردية.
 - **برامج منح دراسية** لموظفين تختارهم الشركة للحصول على التعليم العالي.
 - **برامج دبلوم** متوافقة مع الاحتياجات التشغيلية والاستراتيجية لشركة تاكسي دبي.

إضافة إلى ذلك، يدعم برنامج تنقل المواهب التخطيط للتعاقد الوظيفي وإدارة الأداء، في حين يضمن تقييم ديسك الموسّع ومراكز التأهيل الشاملة الإعداد الجيد للموظفين الجدد ذوي المناصب العليا لتأهيلهم لتولي أدوارهم، وتخضع مؤشرات الأداء الرئيسية للتدريب للمراقبة المنتظمة لمتابعة التقدم المحرز وقياس الأثر المحقق.

البرامج التدريبية للسائقين في عام 2025

وقد شهدت برامج تأهيل السائقين الجدد تراجعًا نتيجة استقرار توظيف القوى العاملة. وفي المقابل، تم تقديم برامج تحديث المهارات والإجراءات التصحيحية بشكل أكثر انتقائية وفقًا للاحتياجات. واستمرت برامج التدريب التي تقدمها جهات خارجية في دعم المتطلبات التنظيمية وضمان الاتساق الوظيفي. وفي العموم، يعكس ملف التدريب لعام 2025 التحول نحو تنمية القدرات بشكل يركز على مجال محدد ويحقق أثرًا ملموسًا.

في عام 2025، أصبحت البرامج التدريبية في الشركة أكثر تركيزًا وتوافقًا مع الأولويات التشغيلية. ومقارنةً بعام 2024، شهدت برامج التدريب الميدانية ارتفاعًا ملحوظًا، حيث حققت نموًا كبيرًا في مجالات خدمة المتعاملين، والسلامة على الطرق، والمركبات الكهربائية، بالإضافة إلى البرامج المتعلقة بالرفاهية؛ ما يعكس التركيز المتزايد على جودة الخدمة والسلامة، وتحويل أسطول المركبات.

بناء القدرات الفنية في مجال المركبات الكهربائية من خلال شهادة معهد صناعة السيارات (IMI)

شمل البرنامج تدريب المستوى 2.1 لفني استرداد المركبات الكهربائية، حيث تم اعتماد أربعة فنيين بعد إكمالهم لإجمالي 32 ساعة تدريبية، ما يضمن سحب المركبات الكهربائية على الطرق بأمان وفعالية. وبالتوازي، أكمل خمسة فنيين تدريب المستوى 2.2 لفني المركبات الكهربائية، بمجموع 80 ساعة تدريبية ركزت على صيانة وتشخيص المركبات الكهربائية عالية المخاطر.

في عام 2025، عززت الشركة مهاراتها في دعم المركبات الكهربائية من خلال تقديم تدريب فني على المركبات الكهربائية معتمد من معهد صناعة السيارات (IMI) لفرق سحب المركبات وصيانتها؛ فقد حصل تسعة فنيين على شهادات معترف بها دوليًا، ما عزز الخبرات الداخلية في مجالات خدمات السحب والصيانة الفنية المتقدمة للمركبات الكهربائية.

11.15
ساعة لكل متدرب في المتوسط (التدريب القائم على البرامج التدريبية)

175,636
ساعة تدريبية من جهات خارجية

297,596
ساعة تدريبية تم تقديمها في عام 2025

27,103
متدرب أكمل برامج التدريب.

121,960
ساعة تدريبية ميدانية

تطوير السائقين

تشكل برامج تدريب السائقين الأساس لضمان جودة الخدمة ومستوى السلامة في شركة تاكسي دبي، وتشمل البرامج المنظمة مجالات خدمة المتعاملين، والقيادة الدفاعية، والسلامة على الطرق، والامتثال التنظيمي، بما يدعم تقديم خدمة متسقة وعمليات أكثر سلامة، كما يضمن التطوير المستمر للمهارات تلبية السائقين للمعايير التشغيلية ومتطلبات التنقل المتغيرة في دبي.

برامج تدريب السائقين داخل الشركة

الكمية	برامج التدريب
435	إجراءات العمل
1,657	خدمة المتعاملين
5,361	السلامة على الطرق
2,029	برنامج تأهيل السائقين الجدد
56	التوعية بنظام النقاط السوداء لهيئة الطرق والمواصلات (إجراءات تصحيحية)
2,589	التدريب على المركبات الكهربائية - للسائقين
3,291	استباقي
64	برنامج تأهيل سائقي الحافلات المدرسية
46	التدريب على المركبات الكهربائية - للفنيين - مستوى IMI
2,810	تطبيق بولت - للسائقين
1,289	الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي - لسائقي الحافلات المدرسية
27	الاستشارات النفسية/ التدريب
100	أصحاب الهمم
19,754	البرامج التدريبية: للسنة كاملة

الكمية	البرنامج التدريبي التوعوي
2,937	نظافة مركبات الأجرة والسائقين
6,505	التوعية بوسائل التواصل الاجتماعي
1,589	نظافة مساكن شركة تاكسي دبي
430	التوعية بإدارة تحريات جرائم السياحة - شرطة دبي
1,009	التوعية بسلامة المرور - شرطة دبي
1,009	السلامة والأمن الداخلي - شرطة دبي
1,536	التوعية بالسلامة - هيئة الطرق والمواصلات
674	التوعية بالصحة النفسية
15,689	الإجمالي

البرامج التدريبية التي تقدمها جهات خارجية

الكمية	البرامج التدريبية التي تقدمها جهات خارجية
635	برنامج التدريب لسلامة راكبي الدراجات - هيئة الطرق والمواصلات
1,880	برنامج تأهيل السائقين الجدد - مؤسسة المواصلات العامة
6,059	تحديث مهارات سائقي الحافلات المدرسية - هيئة الترخيص المروري
8,574	البرامج التدريبية: لسنة كاملة

الصحة والسلامة

إدارة الصحة والسلامة

الصحة والسلامة. يشمل هذا الإطار إجراءات مخصصة للصحة والسلامة والبيئة، وآليات للتواصل وإدارة الإجهاد، بالإضافة إلى عمليات تقييم منظمة للمخاطر والبيئة.

تحدد سياسة الشركة لإدارة الحوادث الإجراءات المتبعة للتعامل مع الحوادث التي تتراوح من حوادث بسيطة الأثر إلى حوادث كبيرة الأثر على الأفراد، أو البيئة، أو الأصول، أو السمعة. واستكمالاً لذلك، تؤكد سياسة الاستدامة التزام الشركة بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة لجميع الموظفين والسائقين.

تدير شركة تاكسي دبي منظومة الصحة والسلامة من خلال قسم الجودة والصحة والسلامة والبيئة، الذي يزود فريق الإدارة بتحديثات أسبوعية حول إحصائيات وحوادث الصحة والسلامة والبيئة، بما في ذلك الحوادث الوشيك. كانت الشركة تعمل سابقاً وفق متطلبات الصحة والسلامة المهنية الخاصة بهيئة الطرق والمواصلات، لكنها تعمل حالياً وفق إطار مستقل للصحة والسلامة والبيئة يغطي الجوانب البيئية بالإضافة إلى جوانب

إضافة إلى ذلك، توفر سياسة التقدير في الشركة إطاراً منظماً للمكافأة على الأداء الاستثنائي، بما في ذلك العمل في الظروف الصعبة، ما يعزز ثقافة تقدر الالتزام والمرونة والإبداع والتميز في تقديم الخدمة، وغيرها من المعايير الجوهرية.

وتستهدف منصة "كفو"، وهي منصتنا الرقمية المخصصة لتكريم الموظفين، تسليط الضوء على الإسهامات الاستثنائية والاحتفاء بها، بما يسهم في غرس ثقافة التقدير وترسيخ القيم الإيجابية على مستوى الشركة.

التحفيز والتقدير

تدعم شركة تاكسي دبي مشاركة الموظفين والسائقين من خلال التعويضات التنافسية، والمزايا الشاملة، بالإضافة إلى نظام منهجي لتقدير الأداء، وقد صُممت هذه الإجراءات لتعزيز تحفيز الموظفين، وتشجيع الأداء الجيد، والحفاظ على الموظفين على المدى الطويل.

تُحدّد التعويضات وفقاً لمعايير السوق، ويجري دعمها من خلال مبادرات التقدير التي تقدم مكافآت لمساهمات الأفراد والفرق؛ حيث يُخصص المدراء ميزانيات لتقدير الأداء عبر القسائم الشرائية والهدايا وبرامج الحوافز، مثل برنامج "كفو" وغيرها من الجوائز القائمة على الأداء أو المرتبطة بتحقيق إنجازات معينة.

برامج الحوافز

يتيح برنامج "كفو" للمديرين تقديم تقدير فوري للسلوكيات المثالية مثل: الاحترافية، ومظهر المركبة، وخدمة المتعاملين، حيث يتم إصدار المكافآت على الفور عبر نظام معرف ببطاقة هوية.

سياسة الصحة والسلامة المخصصة

تشمل أهم إجراءات الصحة والسلامة والبيئة التي تم إصدارها و/أو تحديثها خلال العام ما يلي:

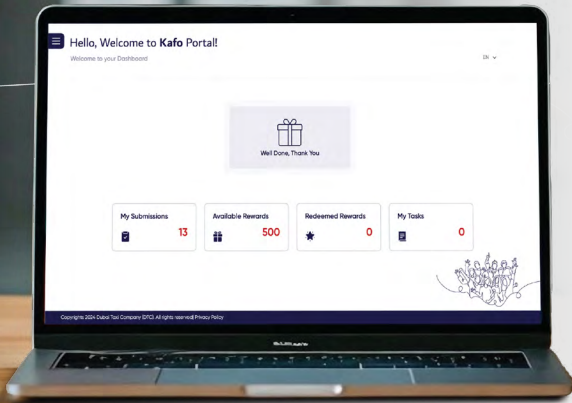
1. إجراءات التواصل والمشاركة والتشاور
2. إجراءات الاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ
3. إجراءات إدارة ترشيد استهلاك الطاقة
4. إجراءات قياس ومراقبة وضبط الجوانب البيئية
5. إجراءات إدارة الإرهاق
6. إجراءات إدارة الرقابة الصحية
7. إجراءات إدارة تقييم الصحة والسلامة والبيئة
8. إجراءات مراقبة وضبط أداء الصحة والسلامة والبيئة
9. إجراءات إدارة الحوادث
10. إجراءات إدارة النفايات

تعزيز سياسات الصحة والسلامة والبيئة

عززت الشركة في عام 2025 إطار حوكمة الصحة والسلامة والبيئة من خلال استحداث وتحديث مجموعة شاملة من السياسات وإجراءات الإدارة، بهدف تحسين الرقابة التشغيلية وإدارة المخاطر والامتثال التنظيمي عبر مختلف أقسام الصحة والسلامة والبيئة.

رضا السائقين في عام 2025 %79

مؤشر سعادة الموظفين في عام 2025 %85



العمل بأمان ومسؤولية

تعزز الشركة السلامة والمسؤولية التشغيلية من خلال التدريب المنظم، وتحسين آليات إعداد التقارير والضمان، واستخدام التقنيات لإدارة المخاطر؛ حيث تدعم هذه الإجراءات السلوكيات الآمنة، وتعزز الرقابة الفعّالة، وتضمن التقديم المتسق للخدمات على مستوى الموظفين والأسطول.

الاستفادة من أنظمة المراقبة والتحكم عن بعد (التليماتكس) لتعزيز سلامة السائقين

تستعد شركة تاكسي دبي لتعزيز أداء الصحة والسلامة والبيئة من خلال التنفيذ المنظم لأنظمة المراقبة والتحكم عن بعد المتقدمة في عام 2026. صُمم النظام لمراقبة أبرز مقاييس سلوكيات القيادة، وتحسين استخدام نظام تحديد المواقع، ودعم الصيانة الوقائية للمركبات، ما يتيح الكشف المبكر عن مخاطر السلامة وعدم كفاءة العمليات.

سيتم تطبيق أنظمة المراقبة والتحكم عن بعد على نحو 700 مركبة من أسطول مركبات المطار، ليشمل حوالي 1,400 سائق. وسيتم تحليل بيانات الأداء من خلال لوحات المعلومات ومراقبة الاتجاهات لتحديد المشكلات المتكررة وتقديم الإرشاد في برامج التدريب المستهدفة. وبالتوازي مع ذلك، تخطط تاكسي دبي لإطلاق برنامج شهري لتقييم سلامة السائقين بهدف تقدير السائقين ذوي الأداء العالي ومكافأتهم والعمل على تعزيز سلوكيات القيادة الآمنة وتشجيع التحسن المستمر في أداء السلامة على الطرق.



التنفيذ المنظم للأنظمة المعلوماتية البعيدة المتقدمة

تعزيز الوعي والتدريب على السلامة

عززت الشركة عام 2025 ثقافة السلامة من خلال برنامج منظم يشمل التأهيل، وتحديث المهارات، والمبادرات التوعوية المستهدفة؛ حيث تم تقديم برنامج تأهيلي في مجال الجودة والصحة والسلامة والبيئة لجميع الموظفين الجدد في بداية العام، تلاه برنامج إلزامي لتحديث المهارات لجميع الموظفين في نهاية العام. كما أجريت جلسات تأهيل مخصصة للسائقين الجدد في مجال الصحة والسلامة والبيئة بالتنسيق مع فريق إسعاد السائقين، بينما أكمل 100% من موظفي الورش البرنامج التدريبي المباشر حول إعداد تقارير الحوادث وبرنامج التميز في الصحة والسلامة والبيئة.

تم تعزيز الوعي بالسلامة بشكل أكبر من خلال الاتصالات الداخلية التي ركزت على الموضوعات ذات الأولوية مثل: الإجهاد الحراري، وإدارة الإرهاق، والوعي البيئي. وأتيح جميع المواد التدريبية والتوعوية عبر منصة "أي كونيكت" ضمن قسم "السلامة أولاً"، ما يدعم تبادل المعرفة بشكل متسق بين جميع الموظفين.

برنامج تأهيلي جديد
للجودة والصحة
والسلامة والبيئة

أكمل 100% من موظفي الورش
تدريبات إعداد تقارير الحوادث
وبرنامج التميز في الصحة
والسلامة والبيئة

تحسين جودة التدريب والتقديم الشامل للخدمات

عملت الشركة خلال عام 2025 على تعزيز ضمان جودة البرامج التدريبية من خلال استحداث عملية مستقلة لتقييم فعاليتها. وبعد إكمال السائقين للتدريب، تُجرى جلسات أسبوعية مباشرة لاستخلاص الآراء وتقييم مدى ملاءمة التدريب وجودة تقديمه وأثره، ما يدعم التحسين المستمر لبرامج التعلم.

إضافةً إلى ذلك، تم تقديم برنامج تدريبي توعوي حول أصحاب الهمم للموظفين الذين يتعاملون مع الركاب من أصحاب الهمم، لا سيما في المطار، لتعزيز تقديم الخدمات الآمنة والشاملة وسهولة الوصول على مستوى العمليات.



البرنامج التدريبي التوعوي
عن أصحاب الهمم

التقييم المستقل
لفعالية التدريب



تشجيع ثقافة القيادة الآمنة

تضمن الشركة حصول جميع السائقين على تدريب شامل على السلامة أثناء عملية التأهيل، يشمل حدود السرعة القصوى، واستخدام أحزمة الأمان، وإدارة الإرهاق، واكتساب مهارات القيادة الدفاعية؛ حيث يُسجل السائقون الذين لديهم شكاوى أو مخالفات سارية في دورات تدريبية لتحديث المهارات ومصممة خصيصًا لمعالجة المشكلة المعنية. كما تُجرى عمليات التحقق من الخلفية الجنائية والتأكد من سجل القيادة لضمان تحمل المسؤولية.

لتقدير التميز في ممارسات السلامة، تُنظم الشركة سنويًا "جائزة السلامة"، لتكريم سائقيها وموظفيها ومنحهم مكافآت مالية لقاء التزامهم بأخلاقيات العمل الآمن والأداء المتميز.

تحسين عملية إعداد تقارير الحوادث والاستعداد لحالات الطوارئ

تعزيزًا لإدارة الحوادث والتعرف الاستباقي على المخاطر، قدمت الشركة في عام 2025 نموذج تقرير الحوادث الإلكتروني، الذي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الحوادث الفعلية والشبكة فورًا وفقًا لسياسة الشركة. وتشجيعًا للمشاركة الفعالة، أطلقت مبادرة شهرية لتقدير المتميزين، تُمنح من خلالها قسائم شرائية بقيمة 500 درهم لأفضل ثلاثة تقارير عن الحوادث الوشيكة.

وقد أجرت الشركة خلال العام سبع تدريبات لاختبار خطط حالات الطوارئ والتحقق منها، شملت تدريبات مكتبية وعملية. وقد صُممت هذه التدريبات للتحقق من فعالية خطط الاستجابة للطوارئ واستمرارية الأعمال، واختبار عمليات التنسيق والتواصل بين أصحاب المصلحة، وتقييم كفاءة الاستجابة، وتحديد فرص التحسين المستقبلي.

أجريت 7 تدريبات على حالات الطوارئ
والتحقق من الجاهزية

نموذج تقرير الحوادث الإلكتروني
الجديد

العناية بصحة فريقنا

كل شهر الى شهرين، ما يضمن حصول الموظفين والسائقين على الرعاية الوقائية والإرشادات الطبية بسهولة.

تعد رفاهية الموظفين عاملاً رئيسياً لتعزيز السلامة والأداء وتميز الخدمة عبر عمليات شركة تاكسي دبي، ولتحقيق ذلك، تتعاون شركة تاكسي دبي مع العيادات والمستشفيات وشركات التأمين لتقديم فحوصات صحية مجانية في موقع العمل

تخضع كل مركبة إلى فحوصات شهرية، بالإضافة إلى عمليات تفتيش إضافية عند الحاجة. يجري الخبراء المختصون عمليات تحليل للحوادث يقدمون من خلالها توصيات تهدف إلى الحد من تكرارها وتعزيز أداء السلامة.

الحفاظ على أسطول مركبات آمن وموثوق

تتبنى الشركة سياسة قوية لإدارة دورة حياة المركبات وصيانتها لضمان الموثوقية والسلامة. وامتثالاً للأنظمة المعمول بها، تُخرج الشركة المركبات ذات محركات الاحتراق الداخلي والهجينة من الخدمة بعد أربع سنوات، بينما تُستبعد المركبات الكهربائية بعد ست سنوات، حيث تبيعها أو تحولها إلى خردة.

ولتعزيز الرفاهية على المدى الطويل، توفر الشركة ما يلي:

التأمين الصحي الشامل



اللقاحات المجانية



الفحوصات الطبية



الأثر المجتمعي

تنفذ شركة تاكسي دبي مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات المرتبطة مباشرة بخدمات التنقل التي تقدمها، مع التركيز على السلامة، والرفاهية، وإمكانية الوصول، والوعي البيئي في المجتمعات التي تخدمها.

إطار المسؤولية الاجتماعية للشركة

تعمل إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركة ضمن إدارة التسويق، حيث تراجع لجنة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المبادرات ويعتمدها الرئيس التنفيذي. وخلال عام 2025، عززت الشركة إطار الحوكمة من خلال وضع ميزانية سنوية مخصصة للمسؤولية الاجتماعية للشركة وألية إعداد تقارير شهرية لتتبع مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتعرض التقدم المحرز مباشرة على الإدارة. تظل وسائل التواصل الاجتماعي القناة الرئيسية لتنفيذ الحملات والتفاعل وسرد القصص، مدعومةً بقصص واقعية للسائقين والموظفين وأفراد المجتمع.

تدمج الشركة المسؤولية الاجتماعية للشركة في عملياتها الأساسية، مع التركيز على المبادرات المرتبطة مباشرة بخدمات النقل والبصمة التشغيلية للشركة؛ إذ تركز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركة على سياسة خاصة بهذا الشأن، وتحدد تلك السياسة مجالات التركيز ذات الأولوية والفئات المستفيدة المستهدفة، لضمان تناسب المبادرات وقابليتها للقياس وتوافقها مع استراتيجية الشركة.

ميزانية المسؤولية الاجتماعية للشركة بعد زيادتها مؤخرًا

يتولى رئيس قسم التسويق إدارة أنشطة المشاركة المجتمعية، بينما يؤدي قسم إسعاد العملاء دورًا تكميلاً في مراجعة الملاحظات وتحديد المجالات التي يمكن للمبادرات الاجتماعية تعزيز نتائجها للمتعاملين والمجتمع.

التظلمات

إدارة التظلمات

توفر الشركة قنوات واضحة وسهلة الوصول لرفع الشكاوى أو التظلمات لدعم بيئة عمل عادلة ومحترمة للموظفين والسائقين؛ إذ تتيح هذه الآليات رفع المشكلات والشكاوى بسرعة، ومراجعتها بموضوعية، وحلها قبل تفاقمها.

آلية رفع التظلمات

تعتمد شركة تاكسي دبي نهجًا مكونًا من أربع مراحل لمعالجة التظلمات مع جداول زمنية محددة:



كامل وموثق. ويسهم هذا النهج في تعزيز الاتساق، وترسيخ المساءلة، وتوفير تجربة سلسلة لجميع مقدمي البلاغات.

نظام "أمان" للتظلمات

تُعد منصة "أمان" قناة موثوقة وسرية لتلقي التظلمات والشكاوى من الأطراف الداخلية (الموظفين والسائقين) والخارجية، حيث يتم توجيه كل حالة إلى الجهة المختصة لمعالجتها بالشكل المناسب. ويتم تقييم جميع الحالات الواردة عبر "أمان" وتحويلها وفقًا لذلك، مع إشراف إدارة الامتثال على كل حالة حتى إغلاقها بشكل



الشراكات والمساهمات الاجتماعية

تُنفذ مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركة من خلال الشراكات مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات المجتمعية، ما يتيح للشركة توسيع أثرها وتنسيق جهودها مع الأولويات الوطنية. خلال عام 2025، شملت الشراكات ما يلي:

- جمعية دبي الخيرية
- الهلال الأحمر الإماراتي
- جمعية النهضة النسائية في دبي (بما في ذلك دعم فعاليات الزواج الجماعي)
- هيئة تنمية المجتمع
- هيئة الطرق والمواصلات

مليون درهم قيمة
مساهمات المسؤولية
الاجتماعية للشركة

3.54
درهم إماراتي

في عام 2025، اعتمدت لجنة المسؤولية الاجتماعية للشركة مساهمات اجتماعية بقيمة **3.54 مليون درهم**، قدمت بشكل رئيسي من خلال خدمات النقل العينية، والدعم اللوجستي، والمبادرات المجتمعية المستهدفة.

التعليم الشامل والتنقل المجتمعي

تواصل الشركة دورها المحوري في تيسير التعليم من خلال خدمات حافلات المدارس وبرنامج "الأيدي الآمنة". وفي عام 2025، دعمت هذه الخدمات أكثر من **35,000 طالب في 80 مدرسة**، موفرةً نقلًا يوميًا آمنًا وموثوقًا ومزودًا بالتقنيات.

ألف من الطلبة يستفيدون من
خدمات الحافلات المدرسية
التابعة للشركة

35

مبادرة للمسؤولية
الاجتماعية للشركات.

16

المبادرات المجتمعية لعام 2025

خلال العام، وسعت الشركة أنشطتها للمشاركة المجتمعية، وأولت تركيزًا أكبر على مجالات السلامة على الطرق، ورفاهية السائقين، والوعي البيئي، ودعم الفئات الضعيفة. فيما يلي مجموعة من أبرز المبادرات التي أطلقتها الشركة:

حملات السلامة والتوعية

- تنفيذ حملات السلامة على الطرق، بالتعاون مع شركة مطارات دبي ومشرفي المدارس
- تقديم محتوى تفاعلي حول السلامة على الطرق، بما في ذلك الفيديوهات والحملات الرقمية، لزيادة وعي الجمهور
- مبادرات تعليمية تركز على السلامة، يتم تنفيذها في المدارس بالتنسيق مع هيئة الطرق والمواصلات

التوعية البيئية والصحية

- حملات الاستدامة البيئية التي تسلط الضوء على خدمات مركبات الأجرة الصديقة للبيئة
- مبادرات التوعية الصحية المنفذة بالتعاون مع مقدمي الرعاية الصحية

دعم المجتمعات خلال الفترات الرئيسية

- حملة إفطار شهر رمضان (بالتعاون مع جمعية دبي الخيرية والهلال الأحمر الإماراتي)، حيث تم تقديم أكثر من **2,000 وجبة إفطار يوميًا** للسائقين طوال الشهر
- توزيع "فواله العيد"، بالتعاون مع هيئة تنمية المجتمع

رفاهية السائقين ودعم القوى العاملة

- مبادرة "نسمة باردة"، حيث تم توزيع حوالي **1,000 مروحة تبريد** على سائقي الدراجات والعاملين في الأماكن المفتوحة لإدارة الإجهاد الحراري
- إعادة تصميم ورش عمل السائقين بأساليب تفاعلية أكثر وإتاحة الوصول عبر الهواتف المحمولة

أبرز إنجازات عام 2025

تعزيز حوكمة السلامة
والإبلاغ الرقمي

توسيع الدعم المخصص
لرفاهية السائقين

تحقيق مستويات رضا عالية
بين السائقين

مشاركة مجتمعية منظمة
بشكل أكبر وقابلة للقياس

التقدم المحرز منذ عام 2024

عززت شركة تاكسي دبي عام 2025، أدائها الاجتماعي من خلال تقوية إطار حوكمة السلامة، وتوسيع نطاق دعم الرفاهية للسائقين والموظفين، والتوجه نحو مشاركة مجتمعية أكثر تنظيمًا وتركيزًا على تحقيق الأثر.

العمليات الآمنة والشاملة

- الاستمرار في تقديم خدمات التنقل الشاملة للنساء والعائلات والأطفال وأصحاب الهمم
- قوى عاملة تمثل أكثر من 50 جنسية، مدعومة بسياسات توظيف ضد التمييز وآليات رسمية لتقديم الشكاوى والإبلاغ عن المخالفات

التغيير الرئيسي: أصبح الدمج والشمول جزءًا متزايد الأهمية في تصميم الخدمات والتدريب والحوكمة.

الصحة والسلامة والرفاهية

- تقديم وتحديث 10 سياسات وإجراءات للصحة والسلامة والبيئة، ما يعزز الرقابة التشغيلية والامتثال التنظيمي
- إطلاق برنامج تأهيلي جديد للجودة والصحة والسلامة البيئية وتوسيع نطاق التدريب على إجراءات السلامة ليشمل الورش والسائقين بشكل أكبر
- تقديم نظام رقمي للإبلاغ عن الحوادث وتوسيع اختبارات الاستعداد لحالات الطوارئ

التغيير الرئيسي: تحول إدارة الصحة والسلامة والبيئة نحو المراقبة الاستباقية، وضمان الالتزام، والوقاية.

مشاركة القوى العاملة واستقرارها

- تحقيق رضا السائقين بنسبة 98%، من خلال برامج ترفيهية، والمساعدات المالية، ودعم المساكن، ومبادرات التقدير
- إطلاق برنامج مخصص للصحة النفسية والرفاهية للسائقين

التغيير الرئيسي: أصبحت برامج الرفاهية والمشاركة أكثر تنظيمًا وتوافقًا مع معايير السلامة ومستوى أداء الخدمات.

الأثر المجتمعي والمسؤولية الاجتماعية

- إطلاق ميزانية سنوية مخصصة للمسؤولية الاجتماعية للشركة وتقارير إدارية شهرية
- تقديم مساهمات معتمدة للمسؤولية الاجتماعية للشركة بقيمة 3,54 مليون درهم من خلال 16 مبادرة
- تركيز الدعم المجتمعي على رفاهية السائقين، والسلامة على الطرق، والوصول إلى التعليم، بما في ذلك تقديم الخدمات إلى 35,000 طالب في 80 مدرسة

التغيير الرئيسي: تطورت المسؤولية الاجتماعية للشركة من أنشطة عشوائية إلى برنامج أكثر توجهًا نحو السياسات وتوافقًا مع العمليات التشغيلية.

الحوكمة

تلتزم شركة تاكسي دبي بأعلى معايير الأخلاقية والشفافية والمساءلة، مع ترسيخ مبادئ النزاهة في جميع عملياتها، حيث تدعم الحوكمة القوية في الشركة النمو المسؤول وتدعم رسالة الشركة في الارتقاء بخدمات التنقل المستدام.

دمج الاستدامة في ممارسات الإدارة

يتم دمج الاستدامة في إطار حوكمة الشركة لضمان إدراج أولويات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية: حيث تعزز هيكل الرقابة الواضحة، وقنوات الموافقة المحددة، والتقارير الشفافة المساءلة في جميع مستويات الشركة، وتضمن أخذ اعتبارات الاستدامة في الحسبان في قرارات القيادة وكذلك في العمليات اليومية.

يدعم هذا الدمج التوافق بين أهداف الاستدامة والأهداف المؤسسية، ويقوي التنسيق الداخلي، ويعزز الأداء المسؤول والمتسق على المدى الطويل.

الإشراف على الاستدامة

أنشأت الشركة إطارًا إداريًا منظمًا للإشراف على أداء الاستدامة، والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

يملك **مجلس الإدارة** السلطة العليا في جميع قضايا الاستدامة، بما في ذلك الموافقة على استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والسياسات الرئيسية وعلى عمليات إعداد تقارير الاستدامة. كما يشرف على المخاطر المرتبطة بالاستدامة ويضمن التكامل مع الأهداف المؤسسية. ويجمع مجلس الإدارة المكوّن من سبعة أعضاء بين مهارات وخبرات متنوعة، ويتألف بالكامل من أعضاء غير تنفيذيين ومستقلين، ما يضمن اتخاذ قرارات محايدة وحوكمة فعّالة بما يخدم أصحاب المصلحة.

100%

من أعضاء مجلس الإدارة مستقلين وغير تنفيذيين

اعرف المزيد عن نظام حوكمة شركة تاكسي دبي من خلال الاطلاع على [تقرير الحوكمة المؤسسية](#)



تتولى **لجنة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة** بإشراف المدير التنفيذي للعمليات التي تقدم التقارير إلى الرئيس التنفيذي، مهمة الإشراف على تنفيذ استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ومراقبة التقدم، والموافقة على المبادرات الرئيسية. كما تتولى اللجنة مراجعة الاستراتيجية وتحديثها لضمان توافقها مع رؤية الشركة في مجال الاستدامة.

تتولى **الإدارة التنفيذية** مسؤولية تحقيق رؤية الشركة في مجال الاستدامة. يقدم الفريق الخبرة التشغيلية لتعزيز الوعي والمساءلة والتوافق مع أهداف الشركة البيئية والاجتماعية. يشرف المدير التنفيذي للعمليات على رفاهية السائقين وشؤون الجودة والصحة والسلامة والبيئية، بينما يتولى المدير التنفيذي لتحويل الأعمال مسؤولية متابعة خدمة المتعاملين والموارد البشرية وغيرها من مجالات التحويل الاستراتيجي.

أخلاقيات العمل والامتثال

الإفصاح والشفافية

تلتزم الشركة بالإفصاح المنتظم والدقيق والموثوق، وتتولى سياسة الإفصاح والشفافية إدارة عملية التواصل المتعلقة بالمعلومات المالية والتشغيلية ونظام الحوكمة، بهدف دعم المساءلة وتعزيز الثقة بين المستثمرين والمنظمين وأصحاب المصلحة الآخرين.

سياسة الإفصاح والشفافية

تضارب المصالح

توفر سياسة تضارب المصالح إرشادات واضحة لتحديد حالات التعارض الفعلية أو المحتملة وإدارتها والإفصاح عنها، وتضمن اتخاذ القرارات بشكل موضوعي وبما يخدم مصالح الشركة، مع تعزيز الشفافية والسلوك الأخلاقي على جميع المستويات.

سياسة تضارب المصالح

مدونة قواعد السلوك

تحدد مدونة قواعد السلوك في شركة تاكسي دبي المعايير الأخلاقية والمسؤوليات المتوقعة من مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، والموظفين. وتعزز النزاهة والمساءلة والامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها في جميع الأنشطة التجارية.

مكافحة الرشوة والفساد

تتبنى الشركة سياسة صارمة لعدم التسامح مع حالات الرشوة والفساد والاحتيال. تمت صياغة هذه المبادئ رسمياً في سياسة مكافحة الرشوة والفساد، التي تحظر السلوك غير اللائق وتعزز المنافسة العادلة والشفافية. تستند هذه السياسة إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات، والتي تمكّن من الإبلاغ السري عن أي سلوك غير أخلاقي دون الخوف من الانتقام. تتولى لجنة التدقيق والمخاطر والامتثال مسؤولية الإشراف على هذه السياسة.

سياسة مكافحة الرشوة والفساد

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

خصوصية البيانات وأمنها

تعد حماية البيانات أولوية أساسية لشركة دبي تاكسي، ما يعكس التزامها بالحفاظ على ثقة المتعاملين، والامتثال التنظيمي، وسلامة العمليات. ومن خلال تطبيق تدابير صارمة لإدارة البيانات وحمايتها، تعزز الشركة قدرة أنظمتها على مواجهة التهديدات الإلكترونية وتُرسخ سمعتها كمزود موثوق لحلول التنقل المستدامة المعتمدة على التقنيات.

نهج الإدارة

تشرف إدارة تقنية معلومات مخصصة على حوكمة البيانات في الشركة، مدعومة بمجموعة من السياسات الداخلية التي تحدد معايير الأمن، والبروتوكولات، وآليات المساءلة. وفي الوقت ذاته، تنهض إدارة أمن المعلومات والحوكمة بمسؤولية الإشراف الكامل على أنظمة وإجراءات خصوصية البيانات. وتشكل سياسة الخصوصية جزءًا أصيلاً من منظومة الامتثال المؤسسي وإدارة المخاطر بالشركة، إذ يخضع الموظفون لبرامج تدريبية إلزامية حول خصوصية وحماية البيانات. وتكفل هذه المنهجية الشاملة إدارة أصول المعلومات بأعلى درجات المسؤولية، وبما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات المعتمدة في القطاع.

تتضمن سياسات الشركة الرئيسية المتعلقة بخصوصية البيانات وأمنها ما يلي:

- سياسة خصوصية البيانات وأمنها
- سياسة تكنولوجيا المعلومات
- سياسة سرية البيانات
- سياسة اتساق البيانات

اعتمدت شركة تاكسي دبي تدابير داخلية حازمة للبت في المخالفات وفقاً لقواعد الحوكمة المؤسسية المعمول بها، وذلك بالنسبة للإجراءات التأديبية المتخذة عند وقوع مخالفات لسياسة الخصوصية.

الارتقاء بمنظومة خصوصية البيانات والأمن السيبراني في عام 2025

أحرزت شركة تاكسي دبي في عام 2025 تقدماً ملموساً في تعزيز قدراتها في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات، وذلك من خلال تدشين مراكز عمليات متخصصة وتحسين آليات إدارة التهديدات.

وقد شملت هذه التحسينات ما يلي:

- تأسيس مركز لعمليات أمن المعلومات يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، لضمان المراقبة المستمرة ورصد التهديدات وتوفير إشراف سيبراني فوري وشامل في جميع الأنظمة والمنصات.
- إطلاق مركز لعمليات الشبكة يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، لضمان كفاءة أداء الشبكة واستقرارها، وسرعة تدارك ومعالجة المشكلات في البنية التحتية الرقمية.
- تفعيل قدرات متطورة في استخبارات التهديدات، مما يتيح الرصد الاستباقي للمخاطر والثغرات السيبرانية المستجدة.
- تعزيز إطار الاستجابة للحوادث والتحليلات الجنائية الرقمية، بما يسهم في تسريع وتيرة التحقيقات ورفع كفاءة احتواء المخاطر وتنسيق جهود التعافي.
- تفعيل منصة توعوية شاملة على مستوى الشركة لتعزيز الوعي بالأمن السيبراني، بغية رفع مستوى يقظة الموظفين من خلال تقديم برامج تدريبية منظمة وتمارين محاكاة للتهديدات.

وقد أسهمت هذه المبادرات مجتمعة في الارتقاء بمستوى نضج الأمن السيبراني لدى الشركة، وتعزيز آليات حوكمة حماية البيانات، وتوفير مظلة آمنة وموثوقة لعمليات التنقل الرقمية.

إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات

في سياق رحلتها المتواصلة للتحويل في مجال تقنية المعلومات، تعمل شركة تاكسي دبي على تنفيذ مبادرات تهدف إلى تعزيز الأمن السيبراني، والامتثال للمتطلبات، والكفاءة التشغيلية. وحصلت الشركة في عام 2025 على شهادة الأيزو 27001، في خطوة أسهمت في الاعتماد للإطار الشركة للإدارة أمن المعلومات. وفي إطار هذا الإنجاز، أجرت إدارة تقنية المعلومات مراجعة شاملة للمخاطر وأعدت سجلاً داخلياً للمخاطر بما يتوافق مع متطلبات الأيزو.

تدير الشركة مخاطر الأمن السيبراني من خلال مجموعة من ضوابط الأفراد والعمليات والتكنولوجيا. ويتم تعزيز وعي الموظفين من خلال التدريب المنتظم، والمحاكاة الشهرية لهجمات التصيد الاحتيالي، والجلسات الموجهة للتعرف على التهديدات الرقمية والاستجابة لها.

يتم دعم مرونة الأنظمة بإجراء اختبارات الاختراق الدورية، والمراجعات الشيفرة، والتبني المرحلي للمنصات الآمنة مثل "Oracle Fusion"، وتُسهم هذه الإجراءات معاً في تعزيز حوكمة تقنية المعلومات، وتحسين حماية البيانات، ودعم الامتثال المستمر لمتطلبات خصوصية البيانات وأمنها.

صفر

عدد المطالبات القانونية المتعلقة بخصوصية المستخدمين

سلسلة التوريد المسؤولة

تدير الشركة سلسلة التوريد الخاصة بها بوصفها امتدادًا لاستراتيجيتها التشغيلية واستراتيجية الاستدامة، مع التركيز على الكفاءة والمرونة والتوريد المسؤول، ويتم تنسيق عمليات المشتريات، وإدارة الوقود، والصيانة، وتجديد أسطول المركبات بهدف خفض تكاليف دورة الحياة، ودعم الأهداف البيئية، وضمان تقديم خدمات موثوقة على نطاق واسع.

تقييم الموردين والإشراف عليهم

يتم تقييم الموردين من خلال نهج حوكمة منظم وموحد، يشمل كلاً من العناية الواجبة الأولية قبل التعاقد، والرقابة المستمرة على الأداء طوال مدة العقد.

الرقابة المستمرة على الأداء

تخضع مستويات أداء الموردين للرقابة الدورية لضمان الالتزام بمعايير الجودة المتفق عليها والوفاء بمستويات الخدمة وتقديم القيمة التجارية المستهدفة، فضلاً عن الامتثال للمتطلبات التعاقدية وضوابط الحوكمة.

التقييم قبل التعاقد

يخضع الموردون لإجراءات مراجعة ملائمة للتأكد من صحة وضعهم القانوني وكفاءتهم وملاءمتهم المالية ومدى امتثالهم للمتطلبات التنظيمية والأخلاقية المعمول بها.

المشتريات المستدامة وحوكمة الموردين

تُدْمَج اعتبارات الاستدامة في عمليات المشتريات لدى شركة تاكسي دبي، مع التركيز على المواد القابلة لإعادة الاستخدام والمعاد تدويرها متى أمكن ذلك، دعماً لممارسات الاقتصاد الدائري وتقليل النفايات، وتتولى إدارة المشتريات مسؤولية إدارة أنشطة المشتريات وفقاً لسياسة المشتريات، التي تُوجّه قرارات التوريد بناءً على التكلفة والجودة ومتطلبات الاستدامة.

عملت الشركة على تعزيز منظومة حوكمة الموردين من خلال إصدار مدونة قواعد سلوك خاصة بالموردين، وتتمر حالياً هذه المدونة بمراحلها التنفيذية النهائية، وتتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وتتكامل تماماً مع إطار تقييم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لشركة تاكسي دبي. وترسي هذه المدونة التوقعات المتعلقة بالسلوكيات الأخلاقية وحقوق الإنسان والمسؤولية البيئية ومعايير العمل في جميع مراحل سلسلة التوريد.

تعين الشركة الموردين من خلال عروض توريد تنافسية حيث تطلب منهم استكمال إجراءات التسجيل الأولية، بما في ذلك توقيع اتفاقيات عدم الإفصاح مع التزامات متبادلة لحماية البيانات، وتحفظ معلومات الموردين وفقاً لالتزامات حماية البيانات المعتمدة لدى الشركة.

أكثر من
95%

من ميزانية المشتريات
مخصصة للموردين
المسجلين محلياً

مدونة قواعد سلوك
الموردين الخاصة

سياسات المشتريات

تجديد أسطول المركبات وتحديثه

تدار عملية تجديد مركبات الأسطول وفقاً للمتطلبات التعاقدية لهئية الطرق والمواصلات وأهداف شركة تاكسي دبي في الاستدامة؛ حيث يتم استبدال 25-30% من أسطول مركبات الأجرة والليموزين سنويًا، ما يؤدي إلى تجديد كامل أسطول مركبات الأجرة والليموزين غير الكهربائية كل أربع سنوات تقريبًا، وأسطول المركبات الكهربائية كل ست سنوات، وتعمل الحافلات وفق دورة استبدال مدتها 15 عامًا، بينما يتم تجديد دراجات التوصيل كل أربع سنوات.

تُعطي دورات الاستبدال الأولية للمركبات الكهربائية والهجينة، ما يسرّع من عملية خفض الانبعاثات ويعزز كفاءة الأسطول، ويتم الحصول على معظم المركبات من مورّدين مقيمين في دبي، ما يدعم الشركات المحلية ويضمن الامتثال التنظيمي والجودة المتسقة.

التميز في صيانة المركبات

تُعد منشآت الصيانة الداخلية الخاصة بشركة تاكسي دبي من أهم المزايا التشغيلية الأساسية، حيث تقدّم خدمة استبدال المركبات على مدار الساعة وتصل الطاقة الاستيعابية لإصلاح المركبات إلى 500 مركبة يوميًا، ما يتيح تنفيذ إجراءات الصيانة الاستباقية والوقائية، ويُقلل من أوقات تعطل العمل، ويُطيل دورة حياة المركبات.

تُجرى الصيانة الدورية وفقًا لمواصفات الشركة المصنعة، ويتم متابعتها من خلال مؤشرات الأداء، ويُسهّم تحليل الأعطال تبعًا لطراز المركبة أو الشركة المصنعة لها في توجيه قرارات الشراء والاستبدال، ما يعزز أداء الأسطول على المدى الطويل وكفاءة التكاليف. وتستعين الشركة بموردين خارجيين فقط لعمليات التصليح المتخصصة، حيث تستفيد الشركة من حجم أسطولها الكبير في التفاوض على شروط تفضيلية للخدمات التي تحصل عليها.

إدارة الوقود والتحكم بالاستهلاك

يظل الوقود مدخلًا تشغيليًا حيويًا، يتم من خلال شركات استراتيجية مع مزوّد الطاقة الوطنيين، وتزود شركة بترو الإمارات "إينوك" ووقود البنزين والديزل بأسعار تفضيلية، وتستكمل متطلباتها بمورّدين آخرين مقيمين في دولة الإمارات.

جميع مركبات تاكسي دبي مزوّدّة ببطاقات لشراء الوقود بتقنية تحديد الهوية بموجات الراديو، ما يتيح عملية مراقبة دقيقة للاستهلاك والتحكم بالتكاليف، وتسهم الأدوات الرقمية مثل خدمة إينوك لتوصيل الوقود إلى المركبات "ENOC Link Fuel Delivery" ونظام التعرف على المركبات في تقليل وقت التزود بالوقود ودعم التحليل اللحظي لاستهلاك الوقود، مما يعزز الكفاءة التشغيلية وعمليات المراقبة.

إقامة الشركات للصيانة الموثوقة للمركبات الكهربائية

تعاونت شركة تاكسي دبي في عام 2025، مع خدمات المركبات الكهربائية لتقديم صيانة متخصصة شاملة لأسطولها من مركبات الأجرة والليموزين الكهربائية، ما يضمن تشغيلًا آمنًا وموثوقًا للمركبات الكهربائية من العلامات التجارية المتعددة، ويعزز التزام الشركة بالتنقل المستدام والتميز التشغيلي.

بموجب الاتفاقية، ستقدم شركة خدمات المركبات الكهربائية صيانة متخصصة لأسطول مركبات الشركة الكهربائي، بما في ذلك تشخيص البطاريات، وصيانة المحركات، وتحديثات البرمجيات، وإدارة الحرارة لتحسين الأداء وإطالة عمر المركبات. ونظرًا لكونها أول مركز صيانة مخصص للمركبات الكهربائية في الإمارات، تقدّم شركة خدمات المركبات الكهربائية عمليات تشخيص متقدمة وخبرات موثوقة للمركبات الكهربائية.

تعزز هذه الشراكة كفاءة وموثوقية أسطول المركبات الكهربائي لشركة تاكسي دبي، وفي الوقت نفسه تدعم استراتيجية دبي للطاقة النظيفة 2050 وأهداف الحياد المناخي 2050 لدولة الإمارات.



دورة تجديد
مركبات الأجرة كل
4 سنوات

طاقة استيعابية لتصليح
المركبات يوميًا
500

التقدم المحرز منذ عام 2024

واصلت شركة تاكسي دبي في عام 2025 جهودها في تعزيز إطار الحوكمة الخاص بها من خلال تطوير سياسات مستهدفة، وضوابط داخلية أكثر وضوحًا، ودمج أعمق.

أبرز إنجازات عام 2025

استمرار تطور أطر الحوكمة
وسياسات الممارسات البيئية
والاجتماعية والحوكمة

وضع ضوابط أخلاقية
ومعايير امتثال مستقرة
ومدمجة بشكل جيد

حماية البيانات وحوكمة سلسلة التوريد

- تم تطوير سياسات خصوصية البيانات والأمن السيبراني بشكل أكبر لتعزيز حماية المعلومات والامتثال للوائح بشكل أفضل
- استمرت حوكمة الموردين في التطور من خلال توضيح التوقعات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي، والاستدامة، وحماية البيانات
- أكثر من 95% من الإنفاق على المشتريات تم توجيهها على الموردين المسجلين محليًا، ما يدعم تحقيق القيمة المحلية وتعزيز مرونة التوريد.

التغيير الرئيسي: تطور تدريجي لأطر حوكمة البيانات والموردين.

أخلاقيات العمل والامتثال

- استمرت إجراءات تعزيز المعايير الأخلاقية من خلال المدونات المعتمدة، وسياسات الامتثال، وآليات إعداد التقارير
- طبقت مبادئ عدم التسامح مع السلوكيات غير الأخلاقية في جميع العمليات بالكامل

التغيير الرئيسي: ظلت أطر الأخلاقيات ومعايير الامتثال مستقرة ومطبقة بشكل متسق.

الحوكمة وتطوير السياسات

- تمت عملية مراجعة وتنقيح السياسات المتعلقة بالحوكمة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بهدف تحسين الاتساق والوضوح والتوافق على مستوى الشركة
- **مجلس إدارة مستقل وغير تنفيذي بنسبة 100%**، يضمن الرقابة الكاملة على استراتيجية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والسياسات وإعداد التقارير
- ظل تضمين اعتبارات الاستدامة بوصفها جزءًا من عمليات الحوكمة المؤسسية واتخاذ القرارات

التغيير الرئيسي: تم تعزيز تطور إطار الحوكمة من خلال تنقيح السياسات بدلاً من إجراء تغييرات هيكلية.