

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 التنقل 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.

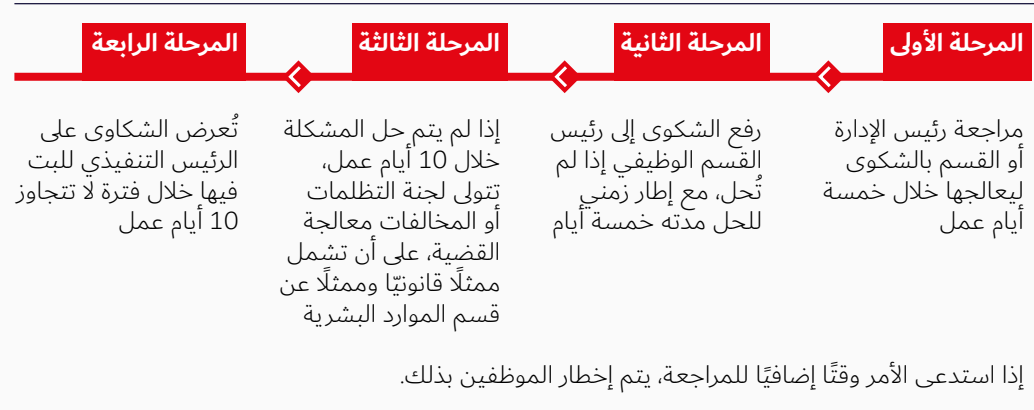
التظلمات

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.