

## 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 تقدير 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:

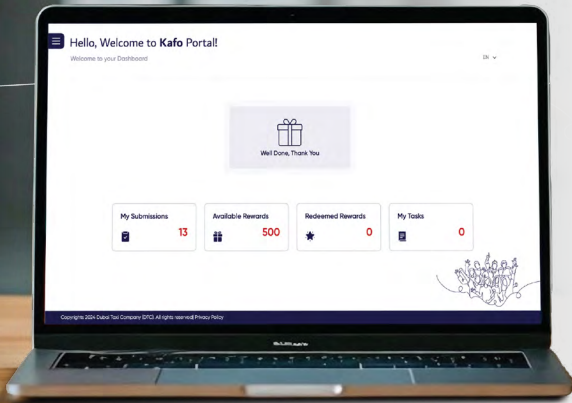
1. إجراءات التواصل والمشاركة والتشاور
2. إجراءات الاستعداد والاستجابة لحالات الطوارئ
3. إجراءات إدارة ترشيد استهلاك الطاقة
4. إجراءات قياس ومراقبة وضبط الجوانب البيئية
5. إجراءات إدارة الإرهاق
6. إجراءات إدارة الرقابة الصحية
7. إجراءات إدارة تقييم الصحة والسلامة والبيئة
8. إجراءات مراقبة وضبط أداء الصحة 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 تباعها أو تحولها إلى خردة.

ولتعزيز الرفاهية على المدى الطويل، توفر الشركة ما يلي:

التأمين الصحي الشامل



اللقاحات المجانية



الفحوصات الطبية

