

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).

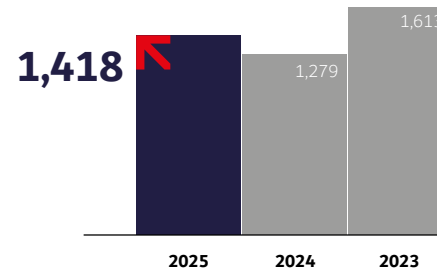
واستكمالاً لهذه الخدمات، تم إطلاق خدمة "ليموزين أميرة" كأول خدمة سائق خاص للنساء في دبي، حيث تجمع بين الخصوصية والرفاهية مثل النوافذ المظلمة وخدمة الواي فاي (Wi-Fi) والشحن داخل المركبة.

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.
- تقدم الملاحظات أو رفع الشكاوى، يمكن للمتعاملين استخدام:
- المنصات مثل "بولت" و"هلا" و"سهيل"، وغيرها؛
- تطبيق الحافلات المدرسية من شركة تاكسي دبي
- البريد الإلكتروني:
- رقم مركز اتصالات المتعاملين 8009090

ويمكن للمتعاملين والسائقين تقديم الملاحظات عبر قنوات متعددة، تشمل مركز اتصالات يعمل على مدار الساعة، ودعم البريد