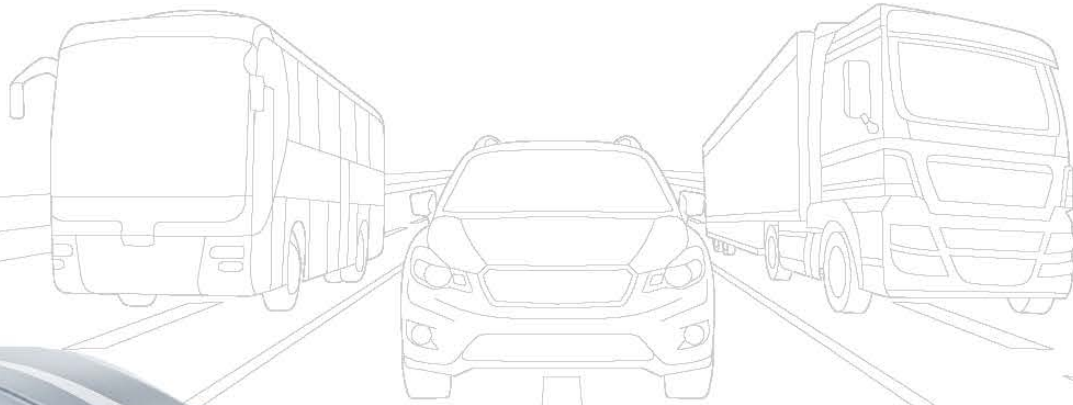




# التقرير السنوي

استمرارية الأعمال والتغلب على التحديات



2020



صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة

“ستظلّ دولتنا على الدوام متطلعة بثقة نحو المستقبل، وفيّة لرموزها وقياداتها التاريخية، مُعتزة بإنجازاتها وعطاء أبنائها وبناتها، فخورة بشهادتها، متمسكة بإسلامها وعروبتها، مُتباهية بهويتها ومكونات ثقافتها.”



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم  
نائب رئيس الدولة - رئيس مجلس الوزراء - حاكم دبي

”غداً يدخل اتحادنا العام الخمسين من عمره المديد.. نتطلع إلى المستقبل بثقة وأمل، مسلحين برؤيتنا وخبراتنا وإنجازاتنا في بناء الإنسان والعمران، مدركين أن نجاحاتنا في العقود الماضية تحققت بالجهد والعرق والعزيمة.. وسنحتاج في العقود الخمسة المقبلة إلى مضاعفة هذا الجهد وزيادة الإنتاج وتعزيز القدرات، فالطموح أ خير، والتحدي أصعب، والمنافسة أشد، والتحولت حولنا أسرع وأعمق.“

# المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة  
كلمة الرئيس التنفيذي بالإناية

1

## الباب الأول: مواصلة التحول والتجديد الاستراتيجي

مواصلات الإمارات.. 40 عاماً من الريادة  
خدمات أكثر احترافية  
خدمات مستمرة  
الرؤية والرسالة والقيم والأهداف الاستراتيجية  
عن هذا التقرير  
2020.. أبرز النتائج  
هيكل تنظيمي يواكب التحولات الاستراتيجية  
"نمو معاً" .. استراتيجية خمسية جديدة للأعوام 2021-2025  
الارتقاء بمستويات الحوكمة والشفافية  
التوعية المؤسسية والنشر  
أهمية متنامية لإدارة المخاطر  
منظومة السلامة.. في أوج نشاطها  
جائزة عالمية تكرم جهود السلامة  
12 شهادة جودة في رصيد نظام الإدارة المتكامل  
حضور واسع محلياً ودولياً  
التواصل الاجتماعي والجهود الإعلامية

2

## الباب الثاني: خدمات بلا انقطاع

أداء ماليّ من  
الدوائر الاستثمارية تستعيد نشاطها  
مرافق خدمية متنامية  
الأسطول.. تطور كميّ ونوعي  
الدوائر الاستثمارية.. أداء مستقر في عام صعب  
أولاً: دوائر النقل والتأجير  
- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)  
- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)  
خدمات تدريب أكثر تنوعاً  
- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)  
جاهزية خدمات النقل المدرسي  
ثانياً: الخدمات الفنية.. تطورات نوعية  
1. قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B)  
2. قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C)

9  
11

12

14  
16  
20  
22  
24  
26  
28  
31  
33  
34  
37  
37  
39  
39  
42  
44

46

48  
51  
53  
54  
57  
59  
62  
64  
65  
67  
68  
70  
72  
73

3

## الباب الثالث: الفئات المعنية.. ثقة والتزام

الرصيد الأهم  
تقاطع الرؤى والأولويات  
المتعاملون.. على رأس القائمة  
نهج مسؤول مع الموردين  
شراكات في الداخل والخارج

4

## الباب الرابع: مواردنا البشرية.. ثروتنا الثمينة

بيئة العمل تواكب المستجدات  
مبادرات أثرت بيئة العمل  
التدريب.. متواصل رغم الجائحة  
نقلة نوعية في التدريب عن بعد  
نحو المزيد من رضا الموظفين

5

## الباب الخامس: أكثر مسؤولية في عام كوفيد-19

المسؤولية المجتمعية راسخة منذ البدايات  
شركاء في مواجهة الوباء  
استجابة مسؤولة  
- على صعيد البيئة الداخلية للشركة  
- على صعيد الخدمات المقدمة للمتعاملين  
- على صعيد المجتمع والشركاء  
مبادرات مجتمعية متنوعة  
الجهود الخضراء.. أولوية دائمة  
مستمرون مع المزيد من الثقة بالمستقبل

76

78  
82  
84  
91  
92

98

101  
101  
104  
106  
107

108

110  
111  
112  
115  
117  
120  
122  
126  
130

## نتائج استثنائية في عام استثنائي

عامٌ آخرٌ يمر، وما تزال مواصلات الإمارات تحقق المزيد من التقدم والنجاح.

لا شك أن عام 2020 كان من أصعب السنوات التي مرت، ليس على مواصلات الإمارات فحسب، بل على العالم بأكمله نظراً للتحديات التي فرضها انتشار فيروس كوفيد-19.

مواصلات الإمارات كغيرها من الشركات والأعمال، عانت من آثار انتشار جائحة كوفيد-19، ولا سيما في ضوء تعليق الدراسة الحضورية في معظم المدارس في الدولة وتوقف المواصلات والتنقل في بعض الأحيان، الأمر الذي فرض على إدارة الشركة اتخاذ حزمة إجراءات استثنائية وسريعة تماشياً مع الوضع المستجد، بهدف ضمان الاستمرار والمحافظة على أعمالها، وقد استطعنا بعون الله تعالى أن نخرج من هذه الأزمة، محققين نتائج استثنائية في عام استثنائي من خلال نموج عمل متناسق ومتكامل يمكن الاحتذاء به.

نعرض من خلال هذا التقرير النتائج المالية والتحديات التي رافقتها، والتي تظهر تقدماً مستمراً تماشياً مع رؤية مواصلات الإمارات الإستراتيجية للمحافظة على موقعها الريادي في هذا المجال.

وتستمر شركة مواصلات الإمارات في تأدية واجباتها والقيام بمسؤولياتها تجاه الفرد والمجتمع محافظةً بذلك على التزاماتها المتعلقة بدعم الاقتصاد الوطني والمساهمة البناءة في تحقيق رؤية الإمارات كدولة رائدة في العالم.

وشكراً



معالي المهندس / حسين بن إبراهيم الجمادي

وزير التربية والتعليم  
رئيس مجلس إدارة مواصلات الإمارات

## أربعة عقود من النمو والازدهار

مع دخول مواسلات الإمارات عام 2021 وطي صفحة عام 2020 تكون الشركة قد أكمّلت عامها الأربعين وبالتزامن مع احتفالات الدولة بعامها الخمسين، لتتجز أربعة عقود من النمو والازدهار والنجاحات على جميع الصعد، لا سيما نجاحها اللافت في تنفيذ وتطوير سلسلة من خدمات النقل والمواصلات والخدمات الفنية واللوجستية، وخدمات النقل الرقمية التي عزّزت أدوارها الاستثمارية والاقتصادية والمجتمعية.

لقد تميز عام 2020 عما سبقه من أعوام بأنه كان محطة استثنائية واختباراً حقيقياً لمدى متانة أداء الشركة، وقدرتها على التعامل بمرونة وإيجابية مع الأزمات والتحديات المفاجئة وغير المخطط لها وتجاوزها بنجاح، وتحويلها إلى فرص للابتكار في طرق تقديم الخدمات سمحت بالدخول في أسواق جديدة تواكب متطلبات السوق والمتعاملين.

فقد كان لتداعيات أزمة كوفيد-19 أثراً كبيراً على الأنشطة الاقتصادية في العالم بأسره، ومن ضمنها قطاعي النقل والمواصلات، والخدمات الفنية، وما يرتبط بهما من خدمات ميدانية، ولا سيما الآثار الناجمة عن الإغلاق الجزئي والشامل لهذه الأعمال والقيود التي فرضت على الحركة والتنقل، فضلاً عن تكاليف اتخاذ الإجراءات الاحترازية والعمل والتعليم عن بعد، ونتائج توقف أو تأثر أنشطة العملاء بسبب الأزمة، ما انعكس على مستوى الطلب على الخدمات،

ونطاق العقود المبرمة معها.. ولكن الشركة؛ وبتوجيه ومتابعة من مجلس إدارتها وقياديتها وجهود موظفيها وفرق العمل في مختلف المواقع والمناطق والإدارات، نجحت في عبور هذه الأزمة باحترافية وبأداء مستقر، وتمكنت عبر إطلاق استراتيجيتها الجديدة 2025-2021، وتكثيف وتيرة رقمنة عملياتها، وتطوير أدوات العمل عن بعد، من تحقيق التكيف المدروس والاستجابة المرنة والسريعة لهذه الظروف المستجدة دون التنازل عن جودة خدماتها وتحقيق مستهدفاتها التشغيلية، والوفاء بالتزاماتها تجاه جميع الفئات المعنية، كما ستطالعون بالتفصيل بين دفتي هذا التقرير.

وها نحن نقف الآن على عتبة أولى سنوات العقد الخامس للشركة، تملؤنا الثقة بمساحات أرحب من النجاح ومتطلعين لمستقبل مفعم بمزيد من الإنجاز والتطور، مستندين في ذلك إلى الخبرات المتجددة والأدوات اللازمة للمضي قدماً في مسيرتنا الحافلة.

والله الموفق



فريال محمد نوكل  
الرئيس التنفيذي بالإناابة

# 1

## مواصلة التحول والتجديد الاستراتيجي

14	مواصلات الإمارات.. 40 عاماً من الريادة
16	خدمات أكثر احترافية
20	خدمات مستمرة
22	الرؤية والرسالة والقيم والأهداف الاستراتيجية
24	عن هذا التقرير
26	2020.. أبرز النتائج
28	هيكل تنظيمي يواكب التحولات الاستراتيجية
31	"نمو معاً".. استراتيجية خمسية جديدة للأعوام 2021-2025
33	الارتقاء بمستويات الحوكمة والشفافية
34	التوعية المؤسسية والنشر
37	أهمية متنامية لإدارة المخاطر
37	منظومة السلامة.. في أوج نشاطها
39	جائزة عالمية تكرم جهود السلامة
39	12 شهادة جودة في رصيد نظام الإدارة المتكامل
42	حضور واسع محلياً ودولياً
44	التواصل الاجتماعي والجهود الإعلامية

# 40 أعواماً من الريادة

والتي تصب في اتجاه التحول المذكور، حيث بدأ التحديث من هيكلها التنظيمي، ليطال جميع القطاعات والدوائر والإدارات، مروراً بالعمليات الإدارية والتشغيلية والأنظمة التي تضبط العمل والخيارات الاستثمارية وفق رؤية مستقبلية قوامها مواجبة التحولات العالمية الكبيرة الجارية في عالم المواصلات لاسيما الرقمنة والتحول إلى الأنظمة الذكية.

وعلى المستويين الاستثماري والخدمي؛ عززت الشركة خلال العام الماضي خطواتها الراسخة في بعض المسارات الاستراتيجية التي تبنتها في خططها الاستراتيجية السابقة، من قبيل التوسع في مجال الخدمات المقدمة للأفراد (B2C)، والخدمات الفنية واللوجستية وحققنا نجاحات لافتة على الرغم من الظروف الاستثنائية التي عاشها العالم جراء تداعيات انتشار وباء كوفيد-19، وهو ما سنطالعه بالتفاصيل في ثنايا هذا التقرير.

وها نحن الآن نقف على أهمية الاستعداد لاستقبال العقد الخامس في عمر الشركة، مزودين بما يكفي من الخبرات والأدوات من أجل المضي قدماً في مسيرتنا الحافلة انطلاقاً من مقرنا الرئيسي في منطقة أم الرمول بدبي، مروراً بـ47 موقعاً منتشرة في جميع أرجاء الدولة علاوةً على الشركات التابعة داخل الدولة وخارجها.. وشعارنا: أربعون عاماً نزداد ريادةً وثقةً بالمستقبل.

مع انقضاء عام 2020 وحلول عام 2021 -وتحديداً شهر أغسطس منه- تكون مواصلات الإمارات قد أتمت عامها الأربعين منذ انطلاقتها بموجب القانون الاتحادي رقم 17 لسنة لعام 1981 تحت اسم "مؤسسة الإمارات العامة للنقل والخدمات"، ومن حسن الطالع أن يتزامن ذلك مع العام الخمسين لدولة الإمارات العربية، ليكون عاماً استثنائياً على المستويين المؤسسي والعام.

وكما كان عام 2020 عام الاستعداد للخمسين على مستوى الدولة بأسرها، كان بالنسبة لنا عام الاستعداد للأربعين أيضاً، حيث أتمت الشركة أربعة عقود من النمو والازدهار والنجاحات على جميع الصعد، لاسيما نجاحها اللافت في تنفيذ وتطوير مهمتها الرئيسية والحصرية على المستوى الوطني المتمثلة في النقل المدرسي الحكومي، فضلاً عن أدوارها الاستثمارية والاقتصادية والمجتمعية، والتي شكّلت مجموعها سهماً بارزاً من سهام الإمارات في سماء التميز والريادة، وجزءاً من مشروعها الوطني للتمية المستدامة.

لقد أرسلت مواصلات الإمارات في عام 2020 دعائم استراتيجيتها الجديدة والتي صاغتها على وقع التحول من حالتها السابقة كـ "مؤسسة حكومية" إلى حالتها الراهنة كـ "شركة حكومية"، حيث شهد العام الماضي أداء قفزات محورية ومكثفة في اتجاه عملية التحديث الشاملة التي تشهدها الشركة على جميع المستويات،



## خدمات أكثر احترافية

حافظت دوائر النقل والتأجير ودائرة الخدمات الفنية ومراكز الأعمال التابعة لها على تقديم الخدمات وفق القطاعات الجغرافية كالتالي:



# دوائر النقل والتأجير

(الإمارات الشمالية)

(دبي والشارقة)

(أبوظبي والظفرة والعين)

## خدمات المدارس والمواصلات المدرسية الحكومية والخاصة

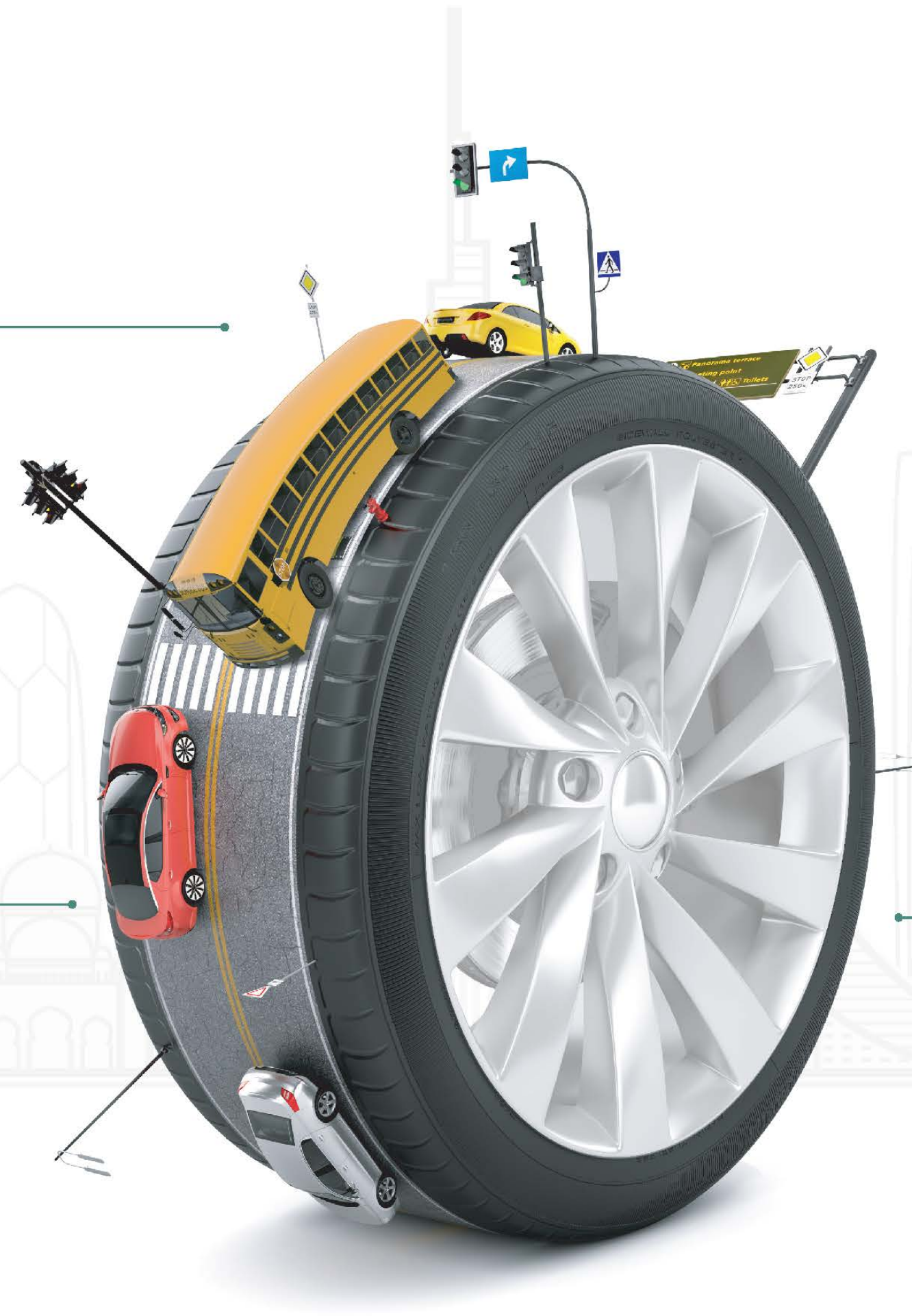
- خدمات النقل المدرسي لطلبة المدارس الحكومية كافة.
- خدمات النقل المدرسي لطلبة المدارس الخاصة الراقبة في الحصول على الخدمة.
- خدمات مختلفة للمدارس الحكومية والخاصة، ويشمل ذلك توفير مشرفي النقل والسلامة المؤهلين لمرافقة الطلبة المنقولين في الحافلات المدرسية، إضافة إلى المساعدين الإداريين.

## خدمات النقل والتأجير والمواصلات الحكومية

- خدمات النقل والتأجير للمؤسسات الحكومية الاتحادية والمحلية وشبه الحكومية، من خلال توفير مركبات لمختلف استخدامات هذه الجهات مع توفير السائقين المؤهلين أو بدون سائقين.
- خدمات النقل والتأجير للشركات، وإدارة وتشغيل خدمات النقل الجماعي والتأجير طويل الأمد للعديد للمؤسسات والشركات الخاصة.
- خدمات النقل بالمركبات الفارهة (ليموزين الإمارات) والخدمة متاحة أيضاً عبر الموقع الإلكتروني ([www.emirateslimo.ae](http://www.emirateslimo.ae)) علاوة على التطبيق الذكي الخاص بالخدمة.
- خدمات تاكسي مطار (أبوظبي).
- خدمات "أجرة مواصلات الإمارات" (أبوظبي).
- خدمات "أجرة مواصلات الإمارات" (عجمان).
- خدمات تأجير الدراجات النارية والمركبات الكهربائية (Golf Cart)، لصالح عدد من المتعاملين في القطاعين الحكومي والخاص، إضافة إلى خدمة صف السيارات لقطاع الفنادق والضيافة والمؤسسات السياحية.

## الخدمات اللوجستية

- خدمات الشحن والتخليص الجمركي.
- خدمات النقل البري للبضائع.
- خدمة تأجير شاحنات نقل البضائع.
- خدمات النقل المبرد.
- خدمات النقل البترولي والمشتقات المتعلقة، بما في ذلك إدارة وتشغيل وصيانة صهاريج نقل الكبريت السائل، وصهاريج البترول، ومختلف خدمات نقل النفط والغاز للشركات الحكومية والخاصة.
- خدمات تعليم قيادة المركبات الخفيفة والشاحنات الثقيلة والحافلات عبر معهد مواصلات الإمارات للسياسة (دبي).
- خدمات التدريب المتخصص للسائقين ومشرفي النقل والسلامة، المقدمة من قبل مركز مواصلات الإمارات للتدريب (دبي).



وفي الوقت نفسه، واصلت دائرة الخدمات الفنية تقديم خدماتها من خلال مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة التابعة لها، وهي مبيّنة في الجدول المرفق.

مركز أبوظبي للخدمات الفنية	يتولى توفير الخدمات الفنية وصيانة وإصلاح المركبات وإدارة الورش الفنية للمتعاملين في إمارة أبوظبي والمناطق التابعة لها.	دائرة الخدمات الفنية
مركز الإمارات للخدمات الفنية	يتولى توفير الخدمات الفنية وصيانة وإصلاح المركبات وإدارة الورش الفنية للمتعاملين في إمارة دبي، والشارقة، وعجمان والمنطقة الوسطى.	
مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي	مركز فني متخصص في مجال تحويل المركبات للعمل بنظام الغاز الطبيعي، إضافة إلى تقديم الخدمات الفنية المرتبطة بصيانة وإصلاح المركبات المحوّلة إلى نظام الوقود المزدوج.	
مركز الفحص الفني	يقدم خدمات الفحص الفني للمركبات الثقيلة في كل من إمارة أبوظبي ومدينة العين والمنطقة الغربية.	
مركز الوطنية للمزادات	يُعدّ تنظيم وإدارة المزادات والخدمات المتعلقة ببيع المركبات المستعملة التابعة للشركة وكذلك مركبات المؤسسات أو الجهات الحكومية والخاصة، ويعقد المركز مزاداته في كل من إمارة أبوظبي والشارقة، إضافة إلى إتاحتها إلكترونياً لعموم المتعاملين عبر الموقع الإلكتروني وخدمة التطبيق الذكي: <a href="http://www.alwataneya.ae">www.alwataneya.ae</a>	
وحدة رأس الخيمة للخدمات الفنية	وحدة متخصصة تُعنى بتقديم حزمة متنوعة من أعمال الصيانة الدورية وإصلاح الحافلات والمركبات الخفيفة في إمارة رأس الخيمة.	
وحدة الساحل الشرقي للخدمات الفنية	وحدة متخصصة تُعنى بتقديم حزمة متنوعة من أعمال الصيانة الدورية وإصلاح الحافلات والمركبات الخفيفة في إمارة الفجيرة ومنطقة الساحل الشرقي.	
الوحدات الفنية التخصصية	وتشمل عدداً من الوحدات التي تقدم خدمات فنيّة تخصصية نوعية، كوحدة المساعدة على الطريق والغسيل الجاف وتجديد الإطارات، ووحدة الإمارات لصيانة السيارات الفارهة (التي وسعت خدماتها من خلال افتتاح فرع جديد لها بمنطقة القوز بدبي)، ووحدة الخدمة الذكية لتبديل الإطارات ومشروع تجديد الحافلات المدرسية.	

## الشركات التابعة

أنشئت بالشراكة مع شركة سايتكو السعودية للنقل الجماعي، حيث تقدم خدماتها في المملكة العربية السعودية، ويحصر نشاطها الرئيسي في مجال المواصلات المدرسية والخدمات ذات الصلة.

أنشئت بالشراكة مع هيئة الشارقة للاستثمار والتطوير (شروق)، حيث تقدم خدمات متنوعة في الإمارة، وتقوم منذ عام 2018 بتقديم خدمات نقل الركاب بالمركبات الفارهة من خلال شركة الشارقة لحلول النقل (المملوكة بالكامل لشركة شروق الإمارات للخدمات) إضافة إلى توفير الدعم الاستراتيجي للجهات الحكومية في الإمارة.

ثمرة تحالف متميز بين الشركة وشركة اتصالات لإدارة المرافق (أحدى الشركات التابعة لشركة "اتصالات")، وهي شركة متخصصة في تقديم خدمات المرافق.

شركة مملوكة مناصفة بين مواصلات الإمارات ومؤسسة الفجيرة للمواصلات، وتتولى إدارة وتشغيل مركبات الأجرة، وتوفير وتأجير السيارات والحافلات في إمارة الفجيرة.

مشروع مشترك مع شركة الفرسان في أبوظبي، ومخصصة في مجال حلول وأنظمة التكنولوجيا المرتبطة بخدمات النقل والمواصلات، حيث توفر خدماتها لمجموعة واسعة من المتعاملين، وتقدم خدمات أنظمة التتبع لإدارة النقل البري، وتطبيقات نظام المرور الذكي، وأنظمة إدارة التعرف والمسارات المرورية، ونظم المراقبة والتعقب عن بعد.



## خدمات مستمرة

كان العام الماضي عام التحدي للمؤسسات والشركات حول العالم، لا سيما لمقدمي الخدمات الميدانية في قطاعات النقل والتأجير والخدمات اللوجستية وما يتصل بها من خدمات رديفة، وذلك بسبب الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الحكومات بما في ذلك إغلاق المدارس والاقتصار على أنظمة التعليم عن بعد، والحجر والقيود على الحركة والتنقل وسواها.. ولا شك أن بعضاً من تلك الإجراءات قد مست بشكل جوهري جوانب مهمة من صميم أعمال الشركة، إلا أن الشركة استطاعت التكيف والاستجابة بسرعة للظروف المستجدة دون التضحية بقدرتها على تقديم

خدماتها بالشكل المناسب، كما وضعت جزءاً من إمكانياتها الواسعة في سياق الاستجابة الوطنية للوباء، وكانت دائماً على أهبة الاستعداد لاستعادة النشاط الاقتصادي بالشكل الأمثل. ولقد حافظت الشركة على مستوى جيد من تقديم الخدمات واستمرارية الأعمال، وذلك وفق سياسة تصنيف الخدمات التي جرى تحديثها في عام 2018، وبموجبها تقدم الشركة 38 خدمةً متنوعةً منها 11 رئيسيةً و 19 فرعيةً و 8 تكميليةً، فضلاً عن الخدمات التي تتيحها الشركات التابعة والشقيقة، وذلك كما هو مبين في الجدول المرفق.

القطاع	#	الخدمات	نوع الخدمة (رئيسي - فرعي)
خدمات النقل والتأجير (مدرسي - تجاري - عام)	1	النقل الجماعي لطلبة المدارس بشكل يومي منتظم (حكومي).	رئيسي
	2	النقل الجماعي للطلبة للرحلات والأنشطة.	فرعي
	3	النقل الجماعي لطلبة المراكز المسائية (حكومي).	فرعي
	4	النقل الجماعي لطلبة المراكز الصيفية.	فرعي
	5	توفير خدمة الإشراف على الطلبة داخل الحافلات (حكومي).	فرعي
	6	النقل الجماعي لطلبة المدارس بشكل يومي منتظم (خاص).	رئيسي
	7	تأجير الحافلات لنقل طلبة المدارس بشكل يومي منتظم (تعليم خاص).	فرعي
	8	توفير خدمة الإشراف على الطلبة داخل الحافلات (خاص).	فرعي
	9	تأجير الحافلات/المركبات/الدراجات النارية (سائق/بدون سائق) للجهات الحكومية والخاصة.	رئيسي
	10	النقل التجاري.	رئيسي
	11	النقل الجماعي (عمال وموظفين).	فرعي
	12	النقل الجامعي.	فرعي
	13	نقل متنوع (البضائع).	فرعي
	14	نقل المواد البترروكيمياوية.	فرعي
	15	النقل المبرد.	فرعي

القطاع	#	الخدمات	نوع الخدمة (رئيسي - فرعي)
الخدمات الفنية	16	النقل العام.	رئيسي
	17	نقل الأفراد بالمركبات الفارهة.	فرعي
	18	نقل الأفراد بمركبات الأجرة.	فرعي
	19	إدارة الأساطيل.	رئيسي
	20	صيانة وإصلاح الحافلات/المركبات/الدراجات.	رئيسي
	21	المساعدة على الطريق.	فرعي
	22	إصلاح وتعديل الهياكل.	فرعي
	23	تجديد الإطارات.	فرعي
	24	تأهيل الحافلات.	فرعي
	25	صيانة المركبات الفارهة.	فرعي
	26	الغسل الجاف.	تكميلي
	27	تحويل المركبات للعمل بنظام الغاز الطبيعي.	رئيسي
	28	الفحص الفني للمركبات الثقيلة في مواقع الشركة.	رئيسي
29	إدارة الورش.	رئيسي	
خدمات تعليم القيادة	30	خدمة تعليم السياقة.	رئيسي
	31	خدمات مركز التدريب.	فرعي
	32	خدمات تأجير المواقع.	تكميلي
خدمات أخرى	33	توفير المساحات الإعلانية التجارية على حافلات ومركبات ومبانى الشركة.	تكميلي
	34	صف السيارات.	تكميلي
	35	تجديد ملكية المركبات.	تكميلي
	36	مزادات بيع المركبات المستعملة.	تكميلي
	37	خدمة توفير عمالة مساعدة (مساعد إداري ومراسل، سائقين).	تكميلي
	38	التخليص الجمركي.	تكميلي

2020

## الرؤية:

مواصلات متكاملة ونمو مستدام.

## الرسالة:

نلتزم بتقديم خدمات النقل والتأجير والمواصلات المدرسية والخدمات الفنية واللوجستية ذات الصلة وفق معايير الأمن والسلامة المهنية والبيئية لشركائنا ومتعاملينا من المؤسسات والأفراد، ونعمل على تنمية مواردنا المالية في إطار من الحوكمة وإدارة المخاطر والاستثمار المجدي من خلال منظومة شاملة في قطاع النقل والمواصلات والخدمات المتكاملة.

## الأهداف الاستراتيجية (2021-2025)

1. تعزيز الموقع الريادي لمواصلات الإمارات عبر التركيز على الكفاءة والجودة.
2. تحقيق نمو مستدام من خلال استهداف الفرص الاستثمارية الجديدة في مجال تقديم خدمات إدارة النقل.
3. تطوير الأعمال والأنشطة الرئيسية وتوجيهها نحو الأتمتة وتكنولوجيا النقل.
4. تشجيع الابتكار وبناء قدرات جديدة.

## العناية والراحة:

نركز جهودنا ونستثمر مواردنا في توفير العناية لمتعاملينا والاستجابة لخصوصية احتياجاتهم وتوقعاتهم، ونعمل على راحتهم، وكسب ولائهم ومساندتهم لرسالة وأهداف مواصلات الإمارات.

## الطموح والريادة:

نلتزم بالعمل للوصول إلى العالمية، ولنقل معارفنا وخبراتنا المتميزة، والتوسع في الأسواق المحلية والإقليمية في جميع مجالات اختصاصاتنا في قطاعي النقل والتجهيزات والخدمات التكميلية ذات الصلة.

## الكفاءة:

نؤمن بأن الإنجازات الاستثنائية والأداء المتميز هما النتيجة الحتمية لقناعاتنا وممارساتنا اليومية، وكفاءة أدائنا على مختلف المستويات التنظيمية، وفي جميع الاختصاصات ومواقع العمل.

## السعادة:

نؤمن بأن السعادة حق من حقوق الإنسان، ونعتبرها حجر الأساس في محاور خطتنا الاستراتيجية، ومختلف برامجنا ومبادراتنا الموجهة نحو المتعاملين والعاملين والمجتمع.

## القيم المؤسسية:

### الشفافية والحوكمة:

نلتزم بتعزيز مفاهيم الحوكمة والمساءلة الإدارية، وترسخ ثقافة الشفافية والمصارحة، وتتخذ قراراتنا على أسس علمية تحقق أفضل نتائج الأداء.

### الأمن والسلامة:

نؤمن بأن الأمن والسلامة هما المطلب الأول والأساسي لكافة المعنيين المؤثرين والمتأثرين بأدائنا، لذا فإننا نعمل بلا كلل ومن دون مساومة على الاستجابة الصادقة لهذا المطلب الحيوي.

### الابتكار واستشراف المستقبل:

نلتزم بتوفير بيئة تشجع على الإبداع والابتكار، ونسعى باستمرار لتبني أحدث العمليات والخدمات الابتكارية والممارسات الإدارية التي تعالج احتياجات متعاملينا وتستجيب لتوقعاتهم وطموحاتهم.

## عن هذا التقرير

انطلاقاً من تقريرها السنوي لعام 2012 والصادر في عام 2013؛ دأبت مواصلات الإمارات على إصدار التقارير السنوية المدمجة الشاملة التي تتضمن التقرير السنوي المعتاد إلى جانب تقرير الاستدامة والمسؤولية المجتمعية، وذلك تعزيزاً لموقعها الريادي وتعبيراً عن تمسكها بالممارسات الإدارية التي تترجم تميزها والتزامها التام بنهج الشفافية والإفصاح والحوكمة، ويأتي التقرير الحالي استمراراً لهذا التوجه ليشكل التقرير السنوي المدمج التاسع لمواصلات الإمارات.

واعتمد التقرير شعار "استمرارية الأعمال والتغلب على التحديات" عنواناً له بما يعكس الجهود النوعية التي تم بذلها على جميع المستويات في الشركة لمواجهة الظروف والتعامل مع التحديات الاستثنائية التي سادت طوال عام 2020 بسبب تداعيات وباء كوفيد-19، والتي ما زالت ترخي بظلال ثقيلة في عام 2021، حيث يتضمن التقرير عرضاً مفصلاً لنتائج الأعمال والأنشطة الاستثمارية المحققة في جميع مواقع العمل طوال العام الميلادي السابق، منذ مطلع يناير 2020 ولغاية 31 ديسمبر 2020، كما يتطرق إلى الجهود المؤسسية المبذولة لتطوير العلاقات مع جميع الفئات المعنية والارتقاء بها نحو أعلى المستويات الممكنة في البيئتين الداخلية والخارجية، علاوة على ما تم تحقيقه على صعيد المسؤولية المجتمعية في هذا العام الاستثنائي الذي شكل اختباراً حقيقياً لمدى التزام الشركات والمؤسسات بمتطلبات هذه المسؤولية وجدية سعيها للوفاء بتلك المتطلبات.

وأسوةً بالتقارير السابقة؛ يصدر هذا التقرير بصورة رقمية باللغتين العربية والإنجليزية، وهو متاح للمطالعة والتحميل على الموقع الرسمي للشركة.



## للاستفسار أو التعليق



<https://et.ae/>



info@et.ae



ص.ب 5757



8006006

EmiratesTrans



فحص كوفيد - 19  
لموظفي الشركة

20,000

ساعة تدريب وتوعية لمختلف  
الفئات الوظيفية لرفع الوعي  
والوقاية من الفيروس

60,000

20,000

نشره توعية تم  
توزيعها على  
موظفي الشركة

عملية تعقيم عميق  
لمباني ومواقع عمل  
مواصلات الإمارات

1,000

1,300

مركبة مختلفة  
للمساهمة في جهود  
الهيئات الرسمية في  
الدولة للاستجابة للجائحة

زيارة تفتيش ورقابة داخلية،  
لضمان تطبيق إجراءات  
الوقاية من الفيروس

600

100,000

عملية تعقيم عميق  
لأسطول مواصلات الإمارات

مدرسة حكومية مستفيدة

608

91

مدرسة خاصة مستفيدة

مقعداً متوفراً في الحافلات

285,824

257,165

الطلبة المنقولون

كيلومتر مقطوعة سنوياً

75,500,000

## مكافحة كوفيد - 19

## نقل الطلبة

رضا المدارس الخاصة  
%81.56

مدرسة

## الفئات المعنية

رضا الشركاء  
%85.71

رضا المتعاملين  
%82

رضا الموظفين  
%73.61

2,900

فني

6,712

عدد سائقي  
الحافلات المدرسية

11,583

سائقاً في دوائر  
النقل والتأجير

## مواردنا البشرية

16,899

عدد المتدربين من مختلف  
الفئات الوظيفية (ما عدا  
السائقين ومشرفي السلامة)

2,975

عدد المتدربين من مختلف  
الفئات الوظيفية (ما عدا  
السائقين ومشرفي السلامة)

548

برنامجاً تدريبياً نوعياً  
استفاد منها  
الموظفون

## أسطولنا

6,873

حافلة مدرسية

39,829

مركبة ضمن أسطول الشركة

5,878

مركبة مُباعة عبر المزادات

102

مركبة محولة للعمل بالغاز الطبيعي

## الاستثمار

2,668

مليون درهم إيرادات الشركة

%8.6

نسبة العائد على رأس المال

658.4

مليون درهم قيمة  
مشتريات الشركة

179.9

مليون درهم صافي الأرباح

4,367

مليون درهم إجمالي الأصول

131

العقود المبرمة الجديدة  
والمجددة

## هيكل تنظيمي يواكب التحولات الاستراتيجية

تابعت الشركة العمل بهيكلها التنظيمي المحدث الذي تم تطبيقه مطلع عام 2019 والقائم على العمل بنظام المناطق الجغرافية الثلاث والمكلفة بإدارة وتقديم خدمات النقل المدرسي، والنقل والتأجير والخدمات اللوجستية:

- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أ) (أبوظبي والظفرة والعين)
- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (ب) (دبي والشارقة)
- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (ج) (الإمارات الشمالية)

إلى جانب تطوير الهيكل التنظيمي الخاص بدائرة الخدمات الفنية التي تضم عدداً من مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة بما يخدم التوجهات الاستراتيجية الجديدة للشركة، حيث جرى إعادة هيكلتها إلى:

- قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B)

- قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C)

حيث تجسدت التغييرات في إعادة هيكلة مراكز الأعمال التابعة لدوائر النقل المدرسي، والنقل والتأجير والخدمات اللوجستية والفنية، وتأتي تلك التغييرات في إطار عدد من الخطوات المنهجية ودراسات علمية من بيوت الخبرة، وذلك تنفيذاً للمراحل التحول الاستراتيجية التي نصت عليها الخطة الاستراتيجية 2018-2022، والرامية إلى تحقيق المزيد من الكفاءة التشغيلية والإنتاجية وبلوغ الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، علاوةً على رفع جاهزية عبر الانتقال إلى هيكل تنظيمي أكثر مواءمة واستجابة لاحتياجات المستقبل وتعزيز التنافسية وضمان الريادة.





**”نمو معاً“.. استراتيجية خمسية  
جديدة للأعوام 2021-2025**



**MAX**  
الخطة الاستراتيجية | OUR STRATEGIC PLAN  
2025 - 2021





### الارتقاء بمستويات الحوكمة والشفافية

والمخاطر التابعة لمجلس الإدارة من خلال التقارير ربع السنوية بجميع القضايا الحاسمة والرئيسية، والتي تمت معالجتها بشكل كافٍ من خلال خطط العمل التي وضعتها إدارة التدقيق الداخلي في الشركة من أجل إيجاد الحلول الفورية والفعالة لتلك القضايا، وقد انعقدت لجنة التدقيق كلما دعت الضرورة (أقله مرة واحدة كل ثلاثة أشهر)، حتى بلغ عدد الاجتماعات 9 اجتماعات خلال العام الماضي، فيما بلغ عدد تقارير التدقيق 16 تقريراً. وحرصاً من الشركة على تعزيز الوعي بقيم الحوكمة والشفافية ومكافحة الفساد وإدارة المخاطر، وتطوير أداء موظفيها المعنيين فقد نظمت 14 برنامجاً تدريبياً في تلك المجالات خلال عام 2020، استفاد منها 46 موظفاً وموظفة. وجدير بالذكر أيضاً في هذا الجانب عدم تسجيل أية حالة احتيال من أي نوع طوال العام الماضي، كما أظهرت الشركة التزاماً عالياً بقيم الإفصاح سواء تجاه بيئتها الداخلية أو الخارجية خلال الظروف الاستثنائية التي سادت في العام الماضي.

حافظت مواصلات الإمارات طوال العام الماضي على مخطباتها في مجال الحوكمة والشفافية على الرغم من الظروف الخاصة التي تسببت بها جائحة كوفيد-19، والتي شكّلت اختباراً حقيقياً لمدى التزام الشركات بالقيم المؤسسية لاسيما الشفافية والإفصاح والإدارة الرشيدة والمسؤولية المجتمعية، وإبان ذلك حرصت مواصلات الإمارات على ترجمة التزامها بتلك القيم، فقامت بالعديد من التدابير والإجراءات التي أسهمت في تجاوز الأوقات الصعبة بأقل الخسائر، وحققت التوازن بين حقوق المساهمين من جهة وبين الفئات المعنية من الجهة الأخرى، وبذلت جهوداً لافتة للحفاظ على مواردها البشرية فضلاً عن أصول الشركة المادية والمعنوية وبالتالي قدرة الشركة على استعادة معدلات الأعمال لسابق عهدها حالما سمحت الظروف بذلك. وفي هذا المجال، وعلى الصعيد الداخلي؛ أنجزت الإدارات المعنية في الشركة خطة التدقيق السنوية لعام 2020 وفق استحقاقات الحوكمة المؤسسية، وتم إبلاغ لجنة التدقيق

هذه الاتجاهات، فضلاً عن تطوير العمليات الداخلية المختلفة في القطاعات الرئيسية بما يتناسب مع رغبات العملاء، عبر الاعتماد على أنظمة حديثة عالية الكفاءة لإدارة وتحليل البيانات بدقة عالية لدعم متخذي القرار.

ويأتي ذلك في إطار مقاربات مبتكرة قائمة على العميل كأولوية، إذ ارتكزت حول ترسيخ ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل والأداء وتطوير الكفاءة التشغيلية من خلال الارتقاء بهيكل الشركة التنظيمي وتطوير مواردها البشرية لتلبية تطلعات الخطة واستحقاقاتها، وتبني أنظمة رقمية حديثة وتعزيز الحلول الرقمية القائمة، ودمجها مع مختلف العمليات والخدمات مع تبسيط تلك العمليات لتحقيق المرونة المؤسسية، علاوة على تطوير إدارة البيانات وتحليلها لضمان سرعة الاستجابة واتخاذ القرارات، وإطلاق عدد من المبادرات النوعية بما يؤدي في نهاية المطاف إلى تطوير رحلة المتعامل الرقمية لبلوغ مستويات أعلى على صعيد رضا المتعاملين وسعادتهم وبالتالي ضمان استدامة الولاء والشرائح مع جبار الفاعلين في السوق، الأمر الذي من شأنه تحقيق استدامة الإيرادات والارباح، وصيانة المواقع الريادية للشركة لتظل الأفضل في قطاعات النقل المدرسي والتجاري والخدمات الفنية والحلول اللوجستية على صعيد الدولة.

وتتضمن الخطة إطلاق 23 مبادرة مختلفة، على أن يتم رصد تنفيذها من خلال 115 مؤشر أداء رئيسياً، وقد شهدت الشهور الأخيرة من عام 2020 تكتيف المساعي من أجل أن يتم إطلاق الخطة في الإطار الزمني المحدد من عام 2021 وذلك بالتزامن مع احتفاء الشركة بالذخري الأربعين لتأسيسها؛ لتتوج بها أربعة عقود من الريادة والالتزام بخدمة المتعاملين والمجتمع في إطار مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية الرائدة التي شهدتها دولة الإمارات طوال تلك العقود.

وقد شهد شهر أغسطس من عام 2020 إطلاق خطة التواصل الداخلية من أجل رفع مستوى وعي الموظفين بالخطة الاستراتيجية 2021-2025 وذلك عبر عدد من النشرات التعريفية التي أرسلت عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية باللغتين العربية والإنجليزية.



تعزيزاً للتحويلات الاستراتيجية التي شرعت بها منذ عام 2018، مضت مواصلات الإمارات خلال عام 2020 قدماً في التأسيس لمرحلة استراتيجية جديدة طموحة عنوانها "نمو معاً"، بحيث تشكل الخطة الاستراتيجية السادسة للشركة، على أن تستكمل التحويلات الهيكلية الاستراتيجية المكثفة التي شهدتها الشركة في الأعوام الماضية، حيث حفل العام الماضي بالدراسات المنهجية المستفيضة للتحويلات والفرص والتحديات بالتعاون مع بيوت خبرة متخصصة في مجال التخطيط والتحول الاستراتيجي في المؤسسات، مع الأخذ بعين الاعتبار المستجدات التقنية الثورية المتواترة على هذا الصعيد، والدروس المستفادة من جائحة كوفيد-19، مع الارتقاء بالقدرات لضمان الاستجابة الناجحة للاستحقاقات الوطنية المقبلة لاسيما إكسبو 2020 دبي وسواها، وتلبية التوجهات الحكومية المستقبلية.

وتركز الخطة على النمو والاستثمار في ستة محاور أساسية يتمثل أولها في الاستثمار في القطاعات الرئيسية الحالية وهي منظومة النقل المدرسي، والنقل والتأجير والخدمات الفنية، بالإضافة إلى توسيع النجاحات في خدمات سيارات الأجرة، والليموزين، ومعهد تعليم القيادة، ودخول قطاعات جديدة ذات علاقة بالخدمات والحلول الرقمية الذكية بهدف مواكبة اتجاهات السوق محلياً وعالمياً وتبني وتقديم خدمات مبتكرة تتماشى مع

## التوعية المؤسسية والنشر

لطالما حظيت التوعية المؤسسية بأهمية كبيرة في مواصلات الإمارات بالنظر لطبيعة الخدمات وحيوية المهام التي تؤديها واتصال خدماتها بقطاعات واسعة من المجتمع، إلا أن الظروف التي شهدتها العالم جراء انتشار جوفيد-19 تطلبت من الشركة مضاعفة جهودها في هذا المجال، وذلك من أجل الإسهام الفعال في حشد جميع الطاقات للتصدي للوباء وضمان سلامة العاملين والمتقولين من آثاره، وذلك فضلاً عما شهده العام الماضي من تحولات على الصعيدين الداخلي والخارجي للشركة مما تطلب الكثير من الأنشطة التوعوية، ومن جملة ما شهده العام الماضي على هذا الصعيد طبع ملصقات توعوية بفيروس

كورونا للموظفين، وإصدار سلسلة مقاطع مصورة (فيديوهات) تتناول تعليمات العمل الآمن في الورش، وكذلك مقاطع مصورة توعوية لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا في النقل المدرسي، علاوة على مطويات وملصقات للسائقين والمشرفات للوقاية من الفيروس في عمليات النقل المدرسي، وكذلك ملصقات السلامة الإرشادية في مكان العمل. وغير ذلك؛ تجلت الجهود التوعوية للشركة في عدد كبير من الإصدارات الدورية وغير الدورية التي جرى إصدارها باللغات العربية والإنجليزية والأوردو، والتي خاطبت البيئتين الداخلية والخارجية على حد سواء، سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية.



أهم الإصدارات الدورية لعام 2020	البيان
التقرير السنوي 2019	كجزء من تقاليد الإفصاح والشفافية والحوكمة التي تتبناها؛ واطبقت مواصلات الإمارات على إصدار تقريرها السنوي الشامل، وذلك استمراراً للنهج الذي بدأته منذ عام 2013، حيث شهد العام الماضي إصدار تقريرها السنوي الثامن، وجاء تحت عنوان "مسيرة راسخة وعزم متجدد"، وذلك باللغتين العربية والإنجليزية وبنسختين ورقية وإلكترونية، وقد جمع للسنة الثامنة على التوالي بين التقرير السنوي المعتاد للشركة وبين تقرير الاستدامة، وقد تمكّن من نيل اعتماد المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، بعد إنجازه جميع متطلبات درجات الإفصاح (Materiality Disclosure) وفق الحزمة الأحدث (GRI Standards).
المجلة الدورية	وهي مجلة إلكترونية فصلية تصدرها الشركة باللغتين العربية والإنجليزية، ويتم توزيعها على الشركاء والمتعاملين من المؤسسات الحكومية والخاصة، علاوة على الموظفين، وتوفرها الشركة على موقعها الإلكتروني للراغبين في تصفحها أو تحميلها، وشهد عام 2020 إصدار 4 أعداد منها.
النشرة التوعوية الأمنية لنظم المعلومات	وهي نشرة توعوية إلكترونية تصدر باللغتين العربية والإنجليزية من قبل إدارة نظم المعلومات في الشركة، وتوزع دورياً عبر البريد الإلكتروني للموظفين، وتعنّف بتعزيز الوعي بالجوانب الأمنية لنظم المعلومات والمخاطر الإلكترونية لدى الموظفين، وقد أصدرت منها 16 نشرة على مدار العام الماضي، علاوة على إجراء أربع اختبارات توعوية للموظفين حول أمن المعلومات جرى تعميمها عبر الإيميل، وغير ذلك من رسائل التنبيه التوعوية للموظفين عبر البريد الإلكتروني في المجال ذاته.
النشرة الإلكترونية الشهرية	وهي نشرة إلكترونية توزع شهرياً عبر البريد الإلكتروني للموظفين وبعض الفئات المعنية الخارجية، وتقدم خلاصة للأنشطة والمبادرات والأخبار التي شهدتها الشركة لكل شهر على حدة، علاوة على بعض المواد والمقالات الإرشادية والتوعوية، وقد تم إصدار 12 نشرة إلكترونية خلال عام 2020.
إرشادات السلامة	وهي نشرة توعوية إلكترونية تصدر باللغتين العربية والإنجليزية من قبل إدارة البيئة والسلامة والصحة المهنية في الشركة، وتوزع دورياً عبر البريد الإلكتروني للموظفين، وتعنّف بتعزيز الوعي بجوانب الصحة والسلامة المهنية والشخصية لدى الموظفين، وقد أصدرت منها 105 نشرات على مدار العام الماضي، مسجلة زيادة كبيرة في هذا المجال بالمقارنة مع ما صدر من إرشادات السلامة لعام 2019، وتعود تلك الزيادة إلى ضرورة تكثيف الجهود لاحتواء تداعيات جائحة كوفيد-19، وحماية الموظفين وبيئة العمل من العدوى، هذا إلى جانب 33 رسالة توعوية جرى إرسالها للموظفين عبر الإيميل، تضمنت إصدارات حصرية للوقاية والتعامل مع الفيروس مثل "سجل مخاطر التعرض لفايروس (كورونا الجديد)" والذي جرى تعميمه باللغتين العربية والإنجليزية في بدايات العام الماضي..
ثقافة التميز في خدمة المتعاملين	وهي نشرة توعوية إلكترونية توزع دورياً عبر البريد الإلكتروني للموظفين، وتعنّف بتعزيز الأداء وتطويره، وقد صدر منها 12 نشرة خلال عام 2020.
إرشادات إدارة المرافق	وهي نشرة توعوية إلكترونية توزع دورياً عبر البريد الإلكتروني للموظفين، وتعنّف برفع الوعي بشأن ترشيد المياه والكهرباء، وقد صدر منها 10 نشرات خلال عام 2020.
رسائل السعادة	وهي رسائل توعوية إلكترونية دورية ترسل عبر البريد الإلكتروني للموظفين، وتعنّف بتعزيز الإيجابية وترسيخ قيمة السعادة في العمل والحياة الشخصية، وقد صدر منها 9 رسائل خلال عام 2020.



### منظومة السلامة.. في أوج نشاطها

استدعت الظروف الناجمة عن انتشار كوفيد-19 منذ بداية عام 2020 استنفار فرق العمل المسؤولة عن السلامة والصحة المهنية والعمل بضاقتها القصوى، حرصاً على تجنب الشركة ومواردها البشرية آثاره السلبية وإبقائها عند الحد الأدنى، واحتواء أية مضاعفات محتملة، وقد تضمنت الجهود الحثيثة المبذولة من قبل تلك الفرق تنفيذ إجراءات وأعمال ومبادرات متزامنة ومتكاملة في أكثر من اتجاه، وعلى صعيد البيئتين الداخلية والخارجية، والتي سنستعرضها بالتفصيل في الباب الخامس من هذا التقرير.

### أهمية متنامية لإدارة المخاطر

كان عام 2020 عاماً مليئاً بالتحديات غير المسبوقة لجميع الشركات والمجتمعات، ولم تكن مواصلات الإمارات محصنة ضدها، ولا شك أن هذه التحديات أدت إلى زيادة أهمية وظيفة إدارة المخاطر في الشركة وعظمت من أهمية نتائجها لدعم الأعمال في مواجهة تحديات هذا الوباء.

يعد الحفاظ على النزاهة التشغيلية وأداء أصولنا أمراً بالغ الأهمية لحماية موظفي الشركة والبيئة والمجتمعات التي تعمل فيها. لذا قامت فرق العمل المعنية بدراسة تداعيات جائحة كوفيد-19 على أعمال الشركة، بما في ذلك تقييم الآثار المتتالية المحتملة على المدى المتوسط إلى الطويل على ملف تعريف المخاطر، وقائمة المراقبة الخاصة بالشركة على مستوى الوباء، وإحالتها إلى المخاطر الرئيسية كعوامل خطر، حيثما كان ذلك مناسباً.

وفي ذات الإطار تمت المشاركة في عدة أنشطة من قبيل:

- تشكيل فريق إدارة الأزمات لإدارة الاستجابة الفورية للأزمات.
- تطوير لوحة معلومات إدارة كوفيد-19 وبيان الخطوط العريضة للمجالات الرئيسية التي تحتاج الشركة إلى التركيز عليها وتسليط الضوء على مفاعيلها.

- تطوير خطة تعافي لتوجيه الأعمال حتى عام 2021. وإلى جانب المساعدة المقدمة خلال كوفيد-19 ونموذج التشغيل المعطل، حققت وظيفة إدارة المخاطر في مواصلات الإمارات العديد من الإنجازات البارزة في العام الماضي، ومن أهمها:
- تجديد اعتماد شهادة إدارة المخاطر آيزو 31000
- مراجعة المخاطر الاستراتيجية للخطة الاستراتيجية 2021-2025
- الانتهاء من تقييم المخاطر لـ 70% من الأعمال بما يتماشى مع الهيكل التشغيلي الجديد، على أن يتم استكمال التقييم لما تبقى في عام 2021.
- توسيع الخدمات لدعم وحدات الأعمال الجديدة والفرعية بما في ذلك الشركة السعودية الإماراتية للنقل المتكامل (سيتكو) ووحدة الإمارات لصيانة المركبات الفارهة.
- دمج وتضمين نظام الحوكمة والمخاطر والامتثال الخاص بالشركة في جميع أنحاء الأعمال مع الشركاء من قادة المخاطر وأصحابها.
- وتتطلع الشركة إلى الأمام لدعم تعافي الأعمال بصورة حاملة خلال عام 2021 بشكل أساسي، وذلك من خلال العودة إلى خطة العمل والمضي قدماً في تنفيذ الخطة الاستراتيجية 2021-2025.



وتأتي تلك الإصدارات الجديدة لتضاف إلى الإصدارات غير الدورية السابقة التي تصب أيضاً في رصيد التوعية المؤسسية لاسيما الإصدارات الآتية والمتاحة كذلك على الموقع الإلكتروني للشركة:

إصدارات توعوية سابقة	البيان
دليل سياسات وإجراءات إدارة المخاطر	مطبوعة باللغتين العربية والإنجليزية، وتتناول عمليات ومنهجيات إدارة المخاطر في مواصلات الإمارات.
دليل التظلمات والشكاوى	دليل إرشادي متوفر باللغات العربية، والإنجليزية، والأوردو.
ميثاق خدمة المتعاملين	متوفر باللغتين العربية، والإنجليزية.
دليل الموظف	وهو دليل مخصص للموظفين ويهدف لتوسيع دائرة المعرفة الوظيفية، ومتوفر باللغات العربية والإنجليزية والأوردو.
وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة	طبعت ونشرت باللغات العربية والإنجليزية والأوردو، وتم توزيعها لجميع الفئات المعنية.
دليل الموردين	وهو دليل مخصص للموردين ويهدف لرفع مستوى وعيهم ومعرفتهم بأنشطة الشركة وتوفير أعلى درجات الشفافية والموضوعية، ومتوفر باللغات العربية والإنجليزية.
ميثاق الأخلاقيات والسلوك لموردي مواصلات الإمارات	وهو ميثاق يتم توزيعه على الموردين، ويتوفر باللغتين العربية والإنجليزية.

**جائزة عالمية تكرم جهود السلامة**

تمتّع مواصلات الإمارات برصيد واسع من الجوائز والتكريمات التي نالتها عبر السنوات الماضية عن جهودها في مجال السلامة ودورها في الارتقاء بمستويات ومعايير السلامة محلياً، وحرصها على تبني أفضل الممارسات في هذا الجانب في جميع عملياتها وخدماتها المقدمة للمتعاملين، وقد تمكّنت في العام الماضي من إضافة جائزة عالمية جديدة إلى رصيدها، حيث نالت الجائزة الفضية ضمن "جوائز روسيا لسلامة الأسطول" والتي تمنحها الجمعية الملكية البريطانية (روسيا) لمنع الحوادث.

**الجائزة الفضية ضمن "جوائز روسيا لسلامة الأسطول"**  
RoSPA Health and Safety Awards – Silver Awards



**الجمعية الملكية البريطانية (روسيا) لمنع الحوادث**

فازت الشركة بالجائزة تكريماً للجهود المستمرة التي تبذلها في مجال تعزيز إجراءات ومعايير منظومة السلامة في كافة عملياتها لا سيما العمليات المتصلة بالأسطول، والتزامها بالسلامة باعتبارها قيمة مؤسسية بارزة ضمن منظومة قيمها الاستراتيجية.

**12 شهادة جودة في رصيد نظام الإدارة المتكامل**

الطرق 2012 : ISO 39001، وشهادة نظام إدارة أمن المعلومات 2013: ISO 27001، وشهادة نظام إدارة المراقبة والقياس لرضا المتعاملين 2018: ISO 10004، وشهادة الجودة في إدارة المشاريع 2012: ISO 21500. كما حافظت على استمرار سريان شهادة الاعتماد الممنوحة للشركة من قبل مركز أبوظبي للبيئة والصحة والسلامة (أوشاد)، فضلاً عن شهادة "النظام الخليجي لتقييم الاستدامة والجودة - SQAS Gulf" وما يترتب عليها من اعتراف دولي في مجال تقديم الخدمات اللوجستية لقطاع نقل البتروكيماويات والكيمائيات.

التزاماً منها بقيم الجودة والتميز والريادة، حرصت مواصلات الإمارات على استمرار سريان شهادات الجودة في نظام الإدارة المتكامل لديها، والتي تشمل: شهادة نظام إدارة البيئة ISO 14001:2015، وشهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015، وشهادة نظام إدارة رضا المتعاملين ISO 10001:2018، وشهادة نظام إدارة شكاوى المتعاملين ISO 10002:2018، وشهادة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018، وشهادة نظام إدارة المخاطر 2009 : ISO 31000، وشهادة نظام إدارة جودة التدريب ISO 10015:1999، وشهادة نظام إدارة السلامة المرورية على



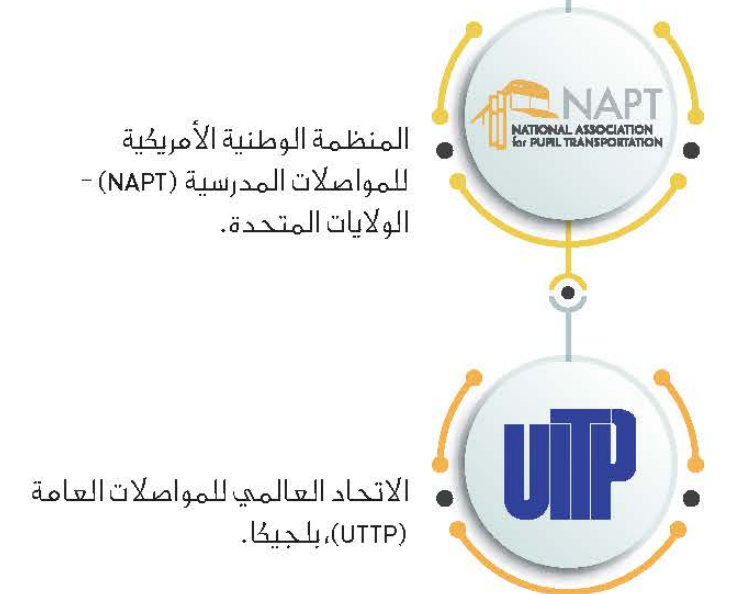
كما حرصت الشركة على تأدية واجباتها التوعوية لطلبة المدارس الحكومية والخاصة بشأن السلامة حيث قامت بتوزيع 206,900 إصداراً توعوياً. وفي شأن متصل بالسلامة؛ كشفت بيانات الحوادث التي تقع مسؤوليتها على سائقي الشركة لعام 2020 عن انخفاض ملحوظ في نسبة الحوادث البليغة بنسبة 50% مقارنةً ببيانات عام 2019، فيما ظل العدد الإجمالي للحوادث بأنواعها على حاله تقريباً، إذ بلغ عددها 755 حادثاً، وجدير بالذكر أن نحو 90% من الحوادث التي وقعت صنّفت ضمن فئتي الحوادث السطحية والبسيطة.

وإلى جانب استحقاقات التصدي للجائحة؛ واصلت الشركة طوال العام الماضي جهودها لتعزيز منظومة السلامة لديها، حيث واصلت تطوير أسطول النقل المدرسي في الشركة لضمان مطابقته لتشريعات النقل المدرسي في الدولة وتزويده بكافة الأنظمة والتطبيقات التي تفي بهذا الغرض وفق الخطط الموضوعية، كما تابعت تحديث المنهجيات والإجراءات والسياسات على صعيد الشركة والمتعلقة بالبيئة والسلامة، ونفذت كالعادة برامج مكثفة ودورية لتدريب وتأهيل السائقين ومشرفات النقل والسلامة، علاوةً على جهود توعوية متنوعة تمت الإشارة لبعضها آنفاً.

شدة الحادث	بيانات الحوادث التي تقع مسؤوليتها على سائقي الشركة لعام 2019		بيانات الحوادث التي تقع مسؤوليتها على سائقي الشركة لعام 2020	
	عدد الحوادث	النسبة	عدد الحوادث	النسبة
سطحي	440	58.35%	429	56.82%
بسيط	276	36.60%	256	33.91%
متوسط	28	3.71%	65	8.61%
بليغ	10	1.33%	5	0.66%
غير مصنف	0	0.00%	0	0%
الإجمالي	754	99.99%	755	100%



**حضور واسع محلياً ودولياً**  
حافظت مواصلات الإمارات خلال العام الماضي على حضورها محلياً ودولياً في المنظمات والاتحادات واللجان وغيرها من المحافل ذات الصلة بمجالات عمل الشركة، وذلك ترسيخاً لعلاقتها الراسخة بالشركاء والتجمعات المهنية، إيماناً منها بأهمية ذلك الحضور والآثار الإيجابية المترتبة عليه من تبادل للمعارف ومواجهة التوجهات العالمية، والتعرف على أفضل الممارسات، وحشد الجهود والطاقات، فضلاً عن نيل شهادات الاعتماد واكتساب العضويات التي من شأنها تسهيل الأعمال وتعزيز تفاعلية الشركة التي تفخر بقائمة طويلة من العضويات أهمها:



المنظمة الوطنية الأمريكية للمواصلات المدرسية (NAPT) - الولايات المتحدة.

الاتحاد العالمي للمواصلات العامة (UTP)، بلجيكا.



اللجنة الدولية لفحص المركبات "سيتا" CITA، بلجيكا.



الجمعية الملكية البريطانية للحد من الحوادث "روسبا" ROSPA.



جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين البريطانية (ACCA).



المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، بلجيكا.



الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب والتنمية بسويسرا (IFTDO).



مجموعة هاي فيلد (Highfield) في بريطانيا.



تحالف ماس الدولي (MaaS Alliance)، بلجيكا.



هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس.



مجموعة دبي للجودة (DQG).



مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة (QCC).



مركز أبوظبي للتعليم التقني والمهني (ACTVET).



هيئة المعرفة والتنمية البشرية (KHDA).



مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف.



برنامج دبي للخدمة المتميزة.



القيادة العامة للدفاع المدني.

## التواصل الاجتماعي والجهود الإعلامية

تعاظمت أهمية التواصل والإعلام خلال العام الماضي بالنظر إلى ما شهده العالم من أوقات صعبة، حيث زاد اعتماد الشركات على وسائل الإعلام التقليدية والمجتمعية لإيصال أخبارها والتواصل

مع مختلف الفئات المعنية، لا سيما لجهة تأييد حضورها وتوفير الدعم لموظفيها ومتعاطليها، وذلك إلى جانب الأغراض التقليدية لهذا النشاط من قبيل الأهداف الإعلامية والترويجية وتعزيز العلامة التجارية..

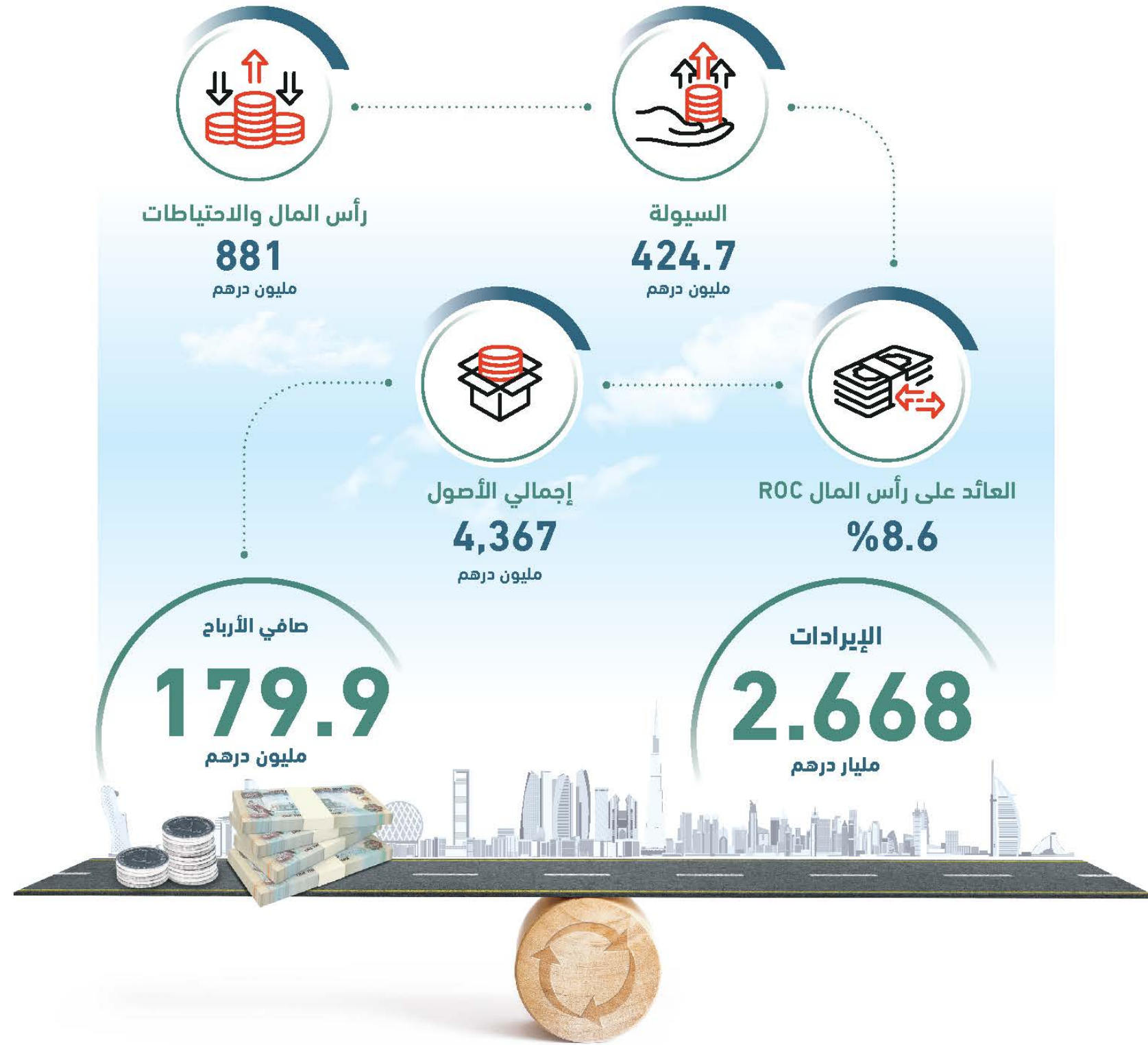


# 2

## الباب الثاني: خدمات بلا انقطاع

48	أداة ماليّ مرّن
51	الدوائر الاستثمارية تستعيد نشاطها
53	مرافق خدمية متنامية
54	الأسطول.. تطورٌ كميّ ونوعيّ
57	الدوائر الاستثمارية.. أداة مستقر في عام صعب
59	أولاً: دوائر النقل والتأجير
62	- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)
64	- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)
65	خدمات تدريب أكثر تنوعاً
67	- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)
68	جاهزية خدمات النقل المدرسي
70	ثانياً: الخدمات الفنية.. تطورات نوعية
72	1. قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B)
73	2. قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C)





## أداء مالي مرن

استطاعت مواصلات الإمارات تجاوز تحديات عام 2020 وتحقيق نتائج أعمال إيجابية نسبياً في ظل التداعيات الثقيلة لوباء كوفيد-19 على الأعمال والأنشطة الاقتصادية في العالم بأسره، ويعود ذلك إلى إدارتها المبكر وعمق تلك التداعيات، وفهمها لديناميكية تأثيراتها على مجالات عمل الشركة والتي بلغت حدود التعليق التام لبعض قطاعات العمل الرئيسية (الأسيا خدمات النقل المدرسي) علاوة على انحسار الطلب على خدمات النقل والتأجير بصفة عامة بصورة كبيرة لعدة أشهر، الأمر الذي أسهم في سرعة احتوائها للتداعيات وتحقيق استجابة مدروسة ومتوازنة إزاءها، بما ذلك وضع سلسلة من الإجراءات التشغيلية موضع التنفيذ، والتي أسهمت إلى حد كبير في ضبط النفقات والإدارة الرشيدة للتكاليف بأنواعها وتقليلها إلى الحد الأدنى مع الحفاظ على القدرة التنافسية والاسترداد السريع لمستويات العمل ومعدلات الأداء مع عودة الانفراج في النصف الثاني من العام الماضي، ما ساعد على تحقيق الربحية وصيانة الموقع المالي للشركة رغم الصعوبات.

وقد تمكنت الشركة من تحقيق إيرادات بلغت زهاء 2.67 مليار درهم، وذلك بتراجع نسبته 9.25% عما تم تحقيقه في عام 2019، في حين سجلت الأرباح الصافية تراجعاً سنوياً بنسبة أكبر بلغت 37.7% لتبلغ 179.9 مليون درهم، أما السيولة فقد قفزت من نحو 192 مليون درهم إلى نحو 425 مليوناً، بينما طرأ تراجع طفيف على إجمالي الأصول الذي بلغ 4,367 مليون درهم، وفي الوقت نفسه ارتفع رأس المال والاحتياطات بنسبة 46.8% ليصل إلى 881 مليون درهم، وتراجع العائد على رأس المال (ROC) من 14.1% إلى 8.6%.



123.6 مليون درهم

القيمة الإجمالية للمناقصات العامة التي فازت فيها الشركة خلال عام 2020



### الدوائر الاستثمارية تستعيد نشاطها

العمل في قطاعات أخرى، بل وحتى التوسع في بعض الخدمات، ويعود ذلك إلى الرقابة المؤسسية التي تتمتع بها الشركة، وتكيفها مع الظروف التي فرضت نفسها وابتكار حلول تشغيلية تلبي متطلبات الواقع الجديد، فضلاً عن اتساع رقعة أنشطتها وضخامة مواردها البشرية وأدواتها المادية.

وقد عكست أعداد العقود الجديدة والمجددة (وتوزعها وفق قطاعات الخدمات الرئيسية باستثناء العقود اليومية) التي أبرمتها الشركة طوال العام الماضي طبيعة الظروف التي سادت خلال ذلك العام، حيث انخفض إجمالي عدد تلك العقود بنسبة تناهز 35%، لتبلغ 131 عقداً بقيمة إجمالية تبلغ 824.1 مليون درهم، مقارنةً بـ 201 عقداً بقيمة 1,448.7 مليون درهم في عام 2019.

لا يخفى على أحد ما شهده العام الماضي من تباطؤ كبير في النشاط الاقتصادي العالمي ومعه المحلي بالضرورة لا سيما في الربعين الثاني والثالث، وذلك بسبب انتشار وباء كوفيد-19 وتداعياته على مختلف الصعد، والتي تزامنت محلياً مع قيام الشركة باستكمال عمليات التحول الاستراتيجي التي أطلقتها في عام 2019.

وبالمقارنة مع مثيلاتها من الشركات العاملة في مجال النقل والتأجير والخدمات الفنية واللوجستية؛ استطاعت الدوائر الاستثمارية في مواصلات الإمارات تحقيق معدلات أداء جيدة نسبياً بصورة إجمالية، وقد تفاوتت تلك المعدلات من قطاع لآخر تبعاً للظروف الحاکمة، حيث بلغت حد التوقف التام في قطاع النقل المدرسي على سبيل المثال، لكن ذلك لم يمنع من مواصلة



نتيجة التوقف شبه التام لخدمات النقل المدرسي في المملكة العربية السعودية في تلك الأثناء، بينما خالفت شركة شروق الإمارات للخدمات ذلك الاتجاه محققة نمواً سنوياً في إيراداتها بنسبة 15% في المدة نفسها، وعلى نحو أقل شركة الإمارات لخدمات الحراسة التي حققت إيراداتها نمواً طفيفاً.

وفي الاتجاه ذاته؛ انخفضت عائدات معظم الشركات التابعة بصورة أكبر، حيث تراجعت بنسبة 52.9% مقارنةً بعائدات عام 2019، إذ بلغت 264 مليون درهم، وتركز معظم التراجع في عائدات الشركة السعودية الإماراتية للنقل المتكامل/ سيتكو والتي عانت من انخفاض عائداتها بمفردها بنحو 244 مليون ريال سعودي

الشركات التابعة	الإيرادات في 2019	الإيرادات في 2020
شركة الإمارات لإدارة المرافق	139.4	101.6
شركة رياضة تاكسي	7.5	5.5
شركة الإمارات لحلول تكنولوجيا النقل	16.6	2.7
الشركة السعودية الإماراتية للنقل المتكامل/ سيتكو	306.8 (SAR)	63 (SAR)
شركة الإمارات لخدمات الحراسة	86.5	87
شركة شروق الإمارات للخدمات	3.9	4.5
الإجمالي	560 مليون درهم	264 مليون درهم

مقارنة أعداد العقود المبرمة (باستثناء العقود اليومية) والمناقصات في السنوات الثلاث الأخيرة						
البيان	2018		2019		2020	
	العدد	القيمة الإجمالية (مليون درهم)	العدد	القيمة الإجمالية (مليون درهم)	العدد	القيمة الإجمالية (مليون درهم)
العقود الجديدة	112	1,039	148	948.7	69	376.5
العقود المجددة	69	1,828	53	500	62	447.6
العقود المبرمة	181	2,867	201	1,448.7	131	824.1
المناقصات العامة التي فازت فيها الشركة	45	1,902	71	404.13	23	123.6



### مرافق خدمة متنامية

على صعيد المرافق، تابعت الشركة نموها في إطار خططها الثابتة والرامية لتحديث وتطوير مراكز تقديم الخدمة في مختلف مناطق الدولة، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الخفاء والاستجابة المثلى لمتطلبات المتعاملين والارتقاء المستمر بالجوانب التشغيلية ومنظومة الخدمات الإدارية والفنية وفق معدلات النمو المتوقعة مستقبلياً، ولحّن هذا النمو جاء بوتيرة أبداً في عام 2020 مما كان عليه في السنوات الماضية، وذلك تبعاً لتباطؤ الطلب على الخدمات، حيث تم إنشاء محطتين جديدتين فقط خلال العام الماضي، وهما محطتا الفاية وغيائي في أبوظبي.

وجاءت محطة الفاية استكمالاً لخطة تطوير الشراكة الاستراتيجية مع القيادة العامة لشرطة أبوظبي، وضمت مركزاً للفحص الفني للمركبات الثقيلة يشمل 4 مسارات منها مساران للفحص النظري ومساران آخران للفحص الشامل، وبطاقة استيعابية تصل إلى 52 مركبة بالساعة في حالة تشغيل جميع المسارات، علاوة على مركز

خدمة المتعاملين، وورشة لإصلاح المركبات الثقيلة، ومواقف للمركبات. وعلى نحو مماثل، تضمنت محطة غيائي في مدينة الظفرة مركزاً للفحص الفني للمركبات الثقيلة، وورشة لإصلاح المركبات الثقيلة تحوي 6 حارات للصيانة والإصلاح، فضلاً عن مواقف للمركبات، وقد امتدت على مساحة حوالي 40 ألف متر مربع. وبهذا بلغ عدد مواقع العمل التابعة للشركة والتي تقدم خدمات للمتعاملين 55 موقعاً على امتداد الدولة، وقد استوفت المرافق الجديدة متطلبات المباني الخضراء في إمارة أبوظبي لاسيما متطلبات برنامج الاستدامة - اللؤلؤة الواحدة - كما جرت العادة في مشاريعها الإنشائية في السنوات الماضية.

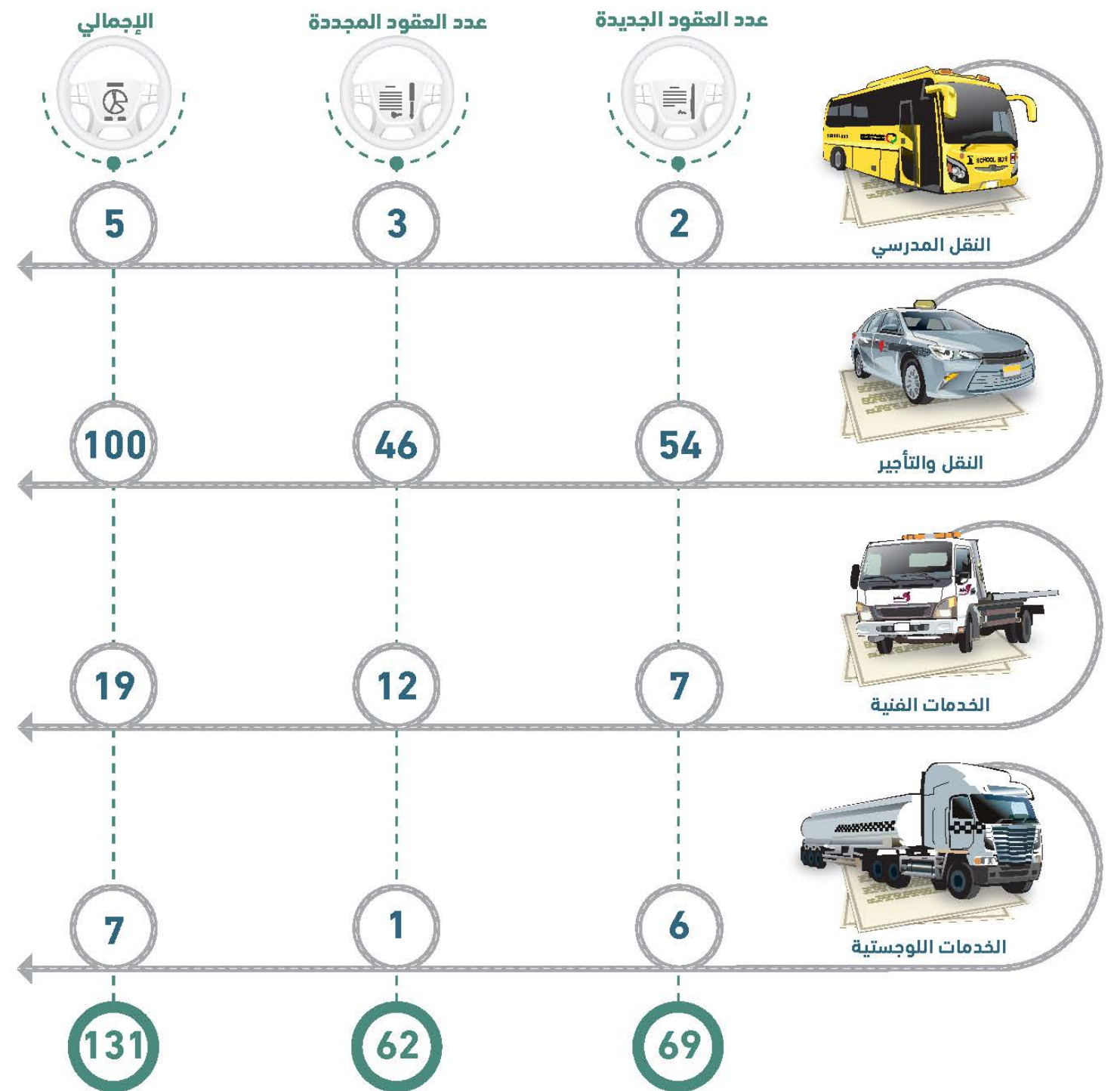
وجدير بالذكر أن هذا التوسع يأتي بالتزامن مع تنفيذ خطة التحول الرقمي لخدمات الفحص الفني في جميع المراكز من خلال تفعيل خدمة الحجز المسبق للشركات والأفراد في نظام خدمة العملاء على الموقع الإلكتروني للشركة، مع توفير خيارات الدفع بالبطاقة الائتمانية.

خدمة المتعاملين، وورشة لإصلاح المركبات الثقيلة، ومواقف للمركبات. وعلى نحو مماثل، تضمنت محطة غيائي في مدينة الظفرة مركزاً للفحص الفني للمركبات الثقيلة، وورشة لإصلاح المركبات الثقيلة تحوي 6 حارات للصيانة والإصلاح، فضلاً عن مواقف للمركبات، وقد امتدت على مساحة حوالي 40 ألف متر مربع. وبهذا بلغ عدد مواقع العمل التابعة للشركة والتي تقدم خدمات للمتعاملين 55 موقعاً على امتداد الدولة، وقد استوفت المرافق الجديدة متطلبات المباني الخضراء في إمارة أبوظبي لاسيما متطلبات برنامج الاستدامة - اللؤلؤة الواحدة - كما جرت العادة في مشاريعها الإنشائية في السنوات الماضية.

وجدير بالذكر أن هذا التوسع يأتي بالتزامن مع تنفيذ خطة التحول الرقمي لخدمات الفحص الفني في جميع المراكز من خلال تفعيل خدمة الحجز المسبق للشركات والأفراد في نظام خدمة العملاء على الموقع الإلكتروني للشركة، مع توفير خيارات الدفع بالبطاقة الائتمانية.

المشاريع الإنشائية التي جرى إنجازها في عام 2020			
اسم المشروع	موقعه	التكلفة (مليون درهم)	طبيعة المبنى (الغرض منه)
إنشاء محطة الفاية	الفاية - أبوظبي	48	1. مركز فحص فني للمركبات الثقيلة. 2. مركز خدمة متعاملين. 3. ورشة إصلاح للمركبات الثقيلة. 4. مواقف للمركبات.
إنشاء محطة غيائي	غيائي - الظفرة - أبوظبي	10.6	1. مركز فحص فني للمركبات الثقيلة. 2. ورشة إصلاح للمركبات الثقيلة. 3. مواقف للمركبات.

وتوزعت تلك العقود الجديدة والمجددة بنسب متفاوتة على مختلف القطاعات الرئيسية للخدمات، حيث نال قطاع النقل والتأجير الحصة الأكبر منها، مستاثراً بـ 100 عقد من أصل 131، تلاه قطاع الخدمات الفنية الذي أبرمت فيه الشركة 19 عقداً.



## مجموع الأسطول

39,829

الأسطول.. تطورٌ كميّ ونوعي

حافظت الشركة على نمو أسطولها من المركبات المتنوعة لتلبية متطلبات العقود السارية، علاوةً على توقعات النمو وتوجهاته المستقبلية، إذ نما أسطول الشركة ليلبغ 39,829 مركبةً متنوعة في نهاية عام 2020، أي بزيادة مقدارها 283 مركبة مقارنةً بما كان عليه في عام 2019.



163

مركبات الشحن التجاري



4,391

الحافلات الكبيرة



16,957

السيارات



53

صهاريج نقل المواد البترولية



47

شاحنات النقل المبرد



7,519

بقية المركبات والتجهيزات  
والمعدات الزراعية



7,169

الحافلات المتوسطة



148

الحافلات والمركبات المجهزة  
لنقل ذوي الاحتياجات الخاصة



1,334

المركبات الكهربائية



2,048

الدراجات النارية



## الدوائر الاستثمارية.. أداءً مستقر في عام صعب

تبعاً للتغيرات الهيكلية التي اعتمدها الشركة عملاً بمقتضيات التحول الاستراتيجي الذي أطلقته منذ عام 2019، واصلت الدوائر الاستثمارية تحقيق المزيد من النضج والاحتمال في أعمالها في عام 2020، وذلك وفق التوزيع الآتي:



1. يوفّر منصة إلكترونية لمراقبة أداء وإنتاجية الأسطول بمختلف فئاته.
2. إدارة التشبيّهات ومؤشرات الأداء للأسطول للتنبيه عن الأعطال بصورة استباقية وضبط العمليات التشغيلية وفق الإجراءات والسياسات المعتمدة.
3. تحليل البيانات الصادرة عن النظام الإلكتروني بما يدعم اتخاذ القرار وإجراء التحسينات على العمليات.
4. مراقبة أداء السائقين وسلوكياتهم لتخفيض الخسائر وتقليل المخالفات المرورية.
5. خفض التكاليف من خلال مراقبة استهلاك الوقود وعمليات الصيانة.
6. زيادة الكفاءة التشغيلية في العمليات الرئيسية للخدمات.
7. تقييم الخدمة المقدمة للعملاء من خلال توفير البيانات لمؤشرات الأداء.
8. توسيع الأفاق في مجال تحسين العقود.

وعلى المستوى النوعي؛ واصلت الشركة تحديث أسطولها في إطار سعيها نحو الريادة في خدمات قطاع النقل والمواصلات بما يتوافق مع رؤيتها واستراتيجياتها عبر تطبيق أنظمة النقل الذكي لإدارة وتشغيل الأسطول بشكل فعال ومستدام بهدف تحقيق سلامة المنقولين والوفاء بمتطلبات العملاء والاستغلال الأمثل للأسطول طبقاً لأفضل الممارسات، حيث تم في عام 2020 تطبيق نظام التعقب الإلكتروني الموحد ضمن المنصة الموحدة (UTS - Unified Tracking System) والتي تعتبر الجيل الأحدث من الحلول الرقمية المتكاملة على جميع المركبات التجارية والتي يناهز عددها 20,000 مركبة، وقد بلغت نسبة الإنجاز في المشروع 60% مع نهاية العام الماضي، ومن المستهدف أن يكتمل الإنجاز في ديسمبر 2021 ومن الناحية التقنية؛ يرتبط جهاز التعقب بمنصة التعقب الإلكتروني (UTS) والتي تسمح بتتبع ومراقبة المركبات عبر مجموعة متنوعة ومتكاملة من البرامج والأجهزة الإلكترونية على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع بفضل الأقمار الصناعية لنظام تحديد المواقع العالمي، ومن خلال هذا الربط بين الجهاز والمنصة فإنه يتم توفير تعقب فوري وتعقب وفق مدة محددة



## أولاً: دوائر النقل والتأجير

والظفرة والعين) تحقيق العوائد بنحو 1,146 مليون درهم، تلتها دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة) بـ 641.5 مليون درهم، ثم دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية) بعوائد ناهزت 323.9 مليوناً، والتي تصدرت بقية الدوائر من حيث الأرباح بنحو 72.9 مليون درهم.

على الرغم من تراجع إيرادات دوائر النقل والتأجير بنسبة 12.88% إلا أنها تمكنت من تحقيق زيادة مهمة في معدلات الربحية مقارنة بنتائج عام 2019، حيث ارتفعت أرباحها بقيمة 65.7 مليون درهم، (بنسبة 59.2%) لتبلغ نحو 176.6 مليون درهم. وتفصيلاً: تصدرت دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي)



### أولاً- دوائر النقل والتأجير:

1. دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي أبوظبي والظفرة والعين.
  2. دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي دبي والشارقة.
  3. دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي الإمارات الشمالية (وتشمل كلاً من إمارة عجمان وأم القيوين ورأس الخيمة وإمارة الفجيرة ومدن المنطقة الشرقية).
- وتقدم هذه الدوائر خدمات النقل المدرسي الحكومي والنقل المدرسي الخاص ونقل طلبة الجامعات، وخدمات النقل والتأجير التجاري والحكومي، والخدمات اللوجستية، وتدريب السائقين وتعليم القيادة وغير ذلك.

### ثانياً- دائرة الخدمات الفنية:

والتي تقدم طيفاً واسعاً من الخدمات الفنية بما في ذلك

1. قطاع الأعمال (B2B).
2. قطاع الأفراد (B2C).

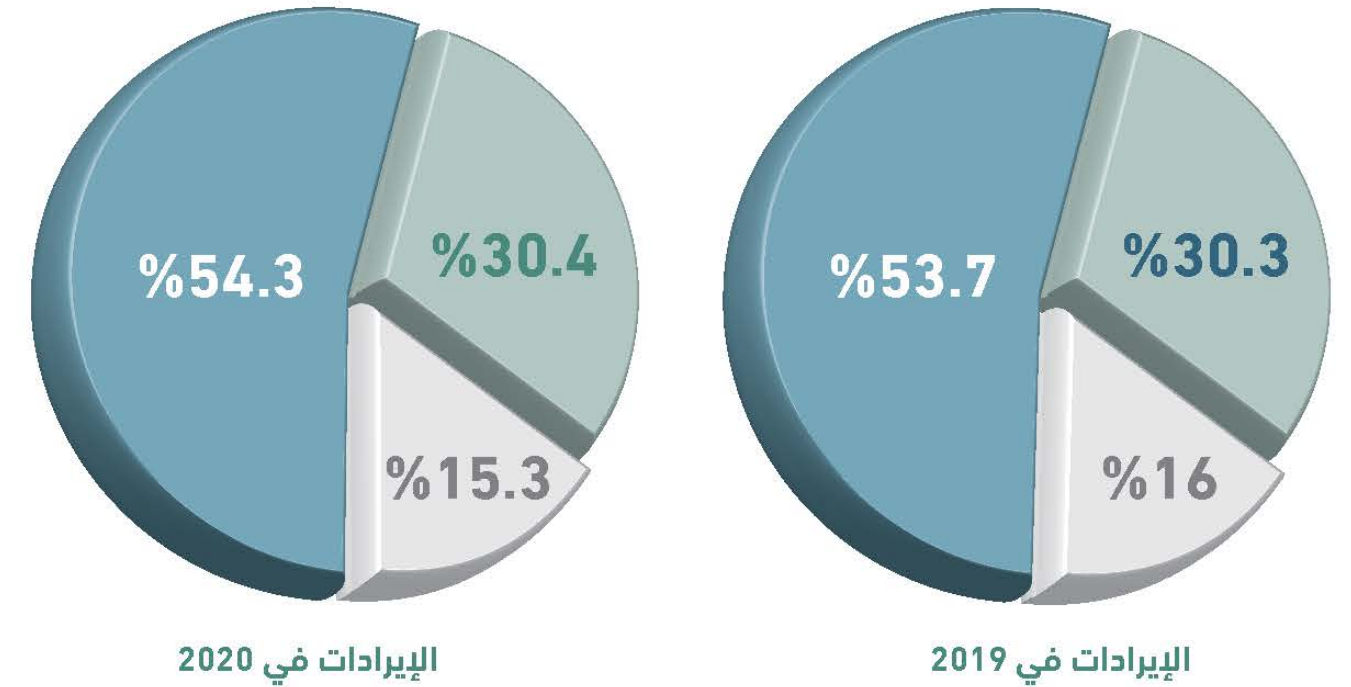
والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين) في المقدمة بـ 491 عقداً، يتولى تنفيذها 6,139 سائقاً، تلتها دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة) بـ 247 عقداً يتولى تنفيذها 2,370 سائقاً، ثم دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية) بـ 107 عقود، يتولاها 3,074 سائقاً.

أما من ناحية العقود المبرمة (الجديدة والمجددة) في عام 2020؛ فقد انخفضت أعداد تلك العقود من 1,405 عقود في عام 2019 إلى 845 عقداً في العام الماضي تبعاً للظروف المرتبطة بانتشار كوفيد-19، والتي أثرت سلباً على معظم أنشطة وعقود دوائر النقل والتأجير لا سيما عقود النقل المدرسي، حيث حلت دائرة النقل

عدد السائقين التابعين	العقود المبرمة (بما فيها العقود اليومية)	الدائرة الاستثمارية
6,139	491	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)
2,370	247	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)
3,074	107	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)
11,583	845	الإجمالي



### النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر



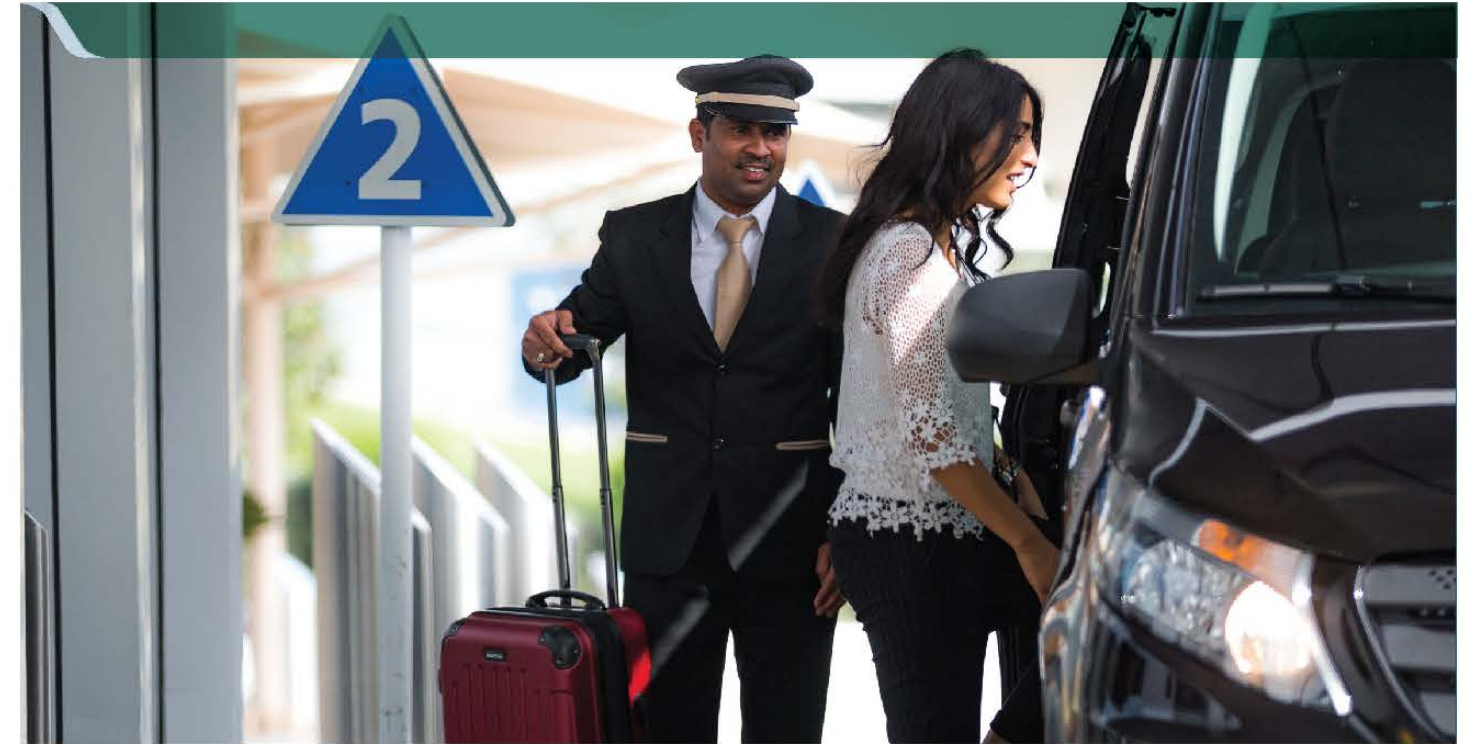
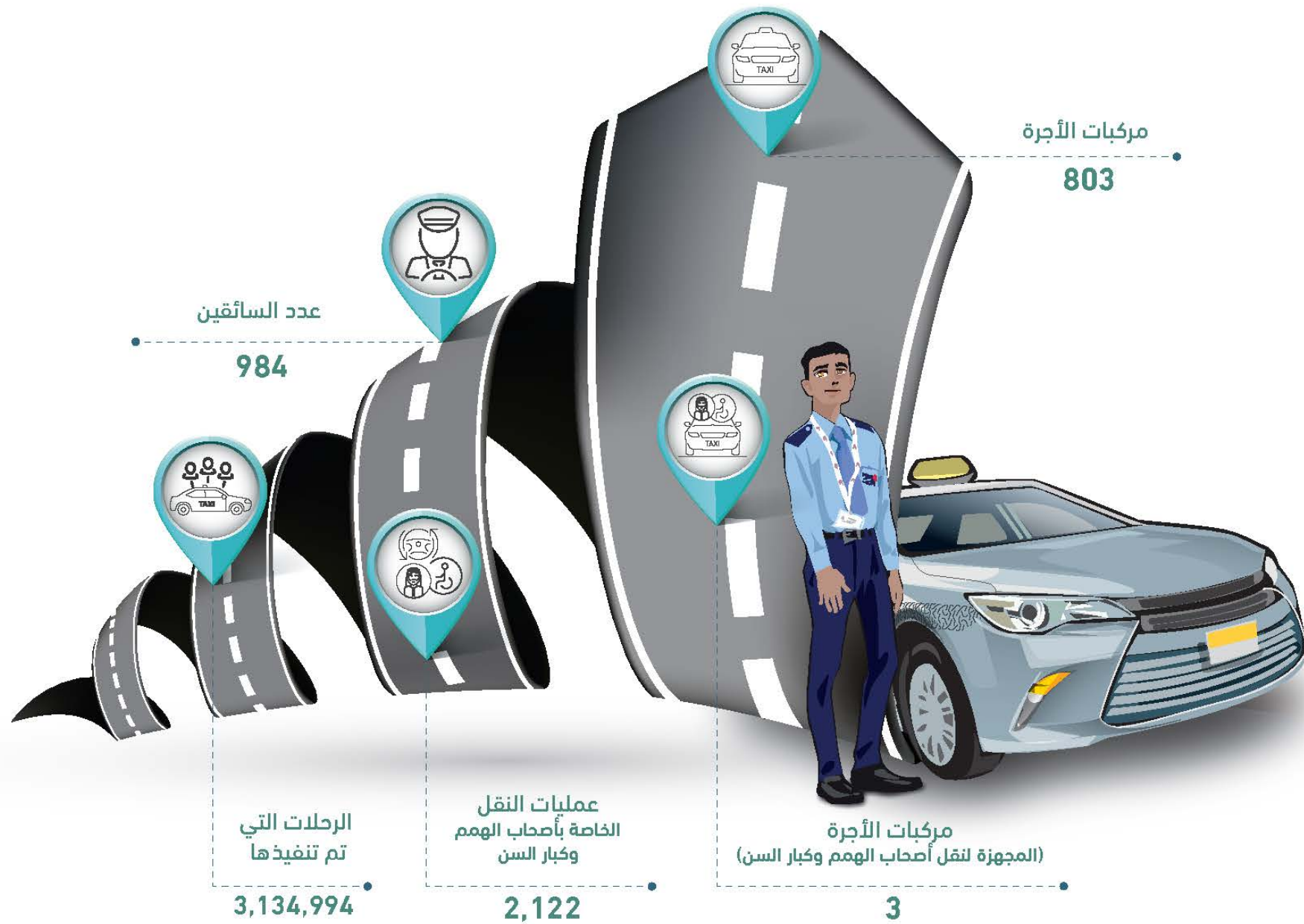
دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)  
دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)  
دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)

النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح في 2020	الإيرادات في 2020	النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح في 2019	الإيرادات في 2019	الدائرة الاستثمارية
%54.3	53,622,925	1,146,113,982	%53.7	70,174,711	1,302,879,316	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)
%30.4	50,081,778	641,522,742	%30.3	(19,667,921)	734,080,779	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)
%15.3	72,891,389	323,858,284	%16	60,386,806	386,736,802	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)
%100	176,596,092	2,111,495,008	%100	110,893,596	2,423,696,897	الإجمالي

كما حققت المشاريع التابعة والمتمثلة في كل من شركة أجرة موصلات الإمارات بأبوظبي وتاكسي المطار وخدمات الليموزين، أداءً مقبولاً بالنظر للظروف السائدة، حيث حققت إيرادات زادت عن 82 مليون درهم، مع عدد رحلات بلغ 3,245,884 رحلة، تمت معظمها من خلال شركة أجرة موصلات الإمارات وفق البيانات المرفقة.

وقد أدت الدائرة مهامها بنجاح لنحو 282 متعاملاً من القطاعين الحكومي والخاص، ومن خلال أسطول ضخم يبلغ 14,578 مركبة متنوعة، منها أكثر من 8 آلاف سيارة، ونحو 6 آلاف حافلة كبيرة ومتوسطة، مع أكثر من 6 آلاف سائق ونحو 800 موظف إداري، وعبر 7 فروع ومحطات تابعة.

### بيانات شركة أجرة موصلات الإمارات بأبوظبي خلال عام 2020



### - دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين):

الماضي، حيث أبرمت 451 عقداً جديداً ومجدداً في مختلف أصناف الخدمات، وكان نحو نصفها في إطار خدمات النقل والتأجير التجاري، كما تمت تأدية 775 خدمة للمتعاملين في إطار تلك العقود طوال العام الماضي.

تغطي خدمات هذه الدائرة مساحات واسعة من الدولة، تتضمن عدداً من المدن والحوضر، وقد شكّلت عائداتها أكثر من 54% من مجمل عوائد أنشطة النقل والتأجير في الشركة خلال العام

### بيانات دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين) خلال عام 2020

عدد الخدمات المقدمة	العقود الجديدة والمجددة	أصناف الخدمات
109	43	نقل مدرسي
335	235	نقل وتأجير تجاري
38	30	نقل وتأجير حكومي
23	3	متفرقة (صف المركبات وسواها)
10	3	خدمات لوجستية
260	177	أدنوك
775	491	الإجمالي



**خدمات تدريب أكثر تنوعاً**  
تختص دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي دبي والشارقة بتقديم خدمات تدريب السائقين وتعليم القيادة والتي شهدت خلال العام أوضاعاً استثنائية نتيجة انتشار جائحة كوفيد-19، إلا أن خدمات التدريب عن بعد شملت ميزة تنافسية مهمة لمركز موصلات الإمارات للتدريب، وساعدت على نتائج جيدة في هذا الجانب، إذ قدم المركز 35 برنامجاً تدريبياً في مختلف جوانب العمل المهنية والمؤسسية منها 10 برامج تدريبية جرى تقديمها للمتدربين عن بعد عبر برنامجي "زووم" و"مايكروسوفت تيم" استفاد منها 16,899 متدرباً من أصل 32,612 متدرباً استفادوا من البرامج التدريبية بشكل عام:



بيانات خدمات الليموزين في أبوظبي خلال عام 2020

بيانات تاكسي المطار خلال عام 2020



بيانات دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة) خلال عام 2020	
عدد العقود الجديدة والمجددة	أنصاف الخدمات
2	نقل مدرسي
190	نقل وتأجير تجاري
16	نقل وتأجير حكومي
37	عدد عقود التجديد
2	خدمات لوجستية
245	المجموع

#### - دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة):

تقدم الدائرة خدماتها لمنطقتي دبي والشارقة، حيث أبرمت 245 عقداً جديداً ومجدداً، تركز معظمها في نشاط النقل والتأجير التجاري (190 عقداً جديداً ومجدداً)، وقد شملت عائداتها زهاء ثلث إيرادات أنشطة النقل والتأجير في الشركة خلال العام الماضي مقدمة خدماتها لـ 159 متعاملاً.

وتمت تأدية الخدمات المطلوبة من خلال 10,154 مركبة متنوعة، و2,143 سائفاً مؤهلاً، و73 موظفاً إدارياً، بما في ذلك تقديم خدمات الليموزين من خلال 30 سيارة و 30 سائفاً.

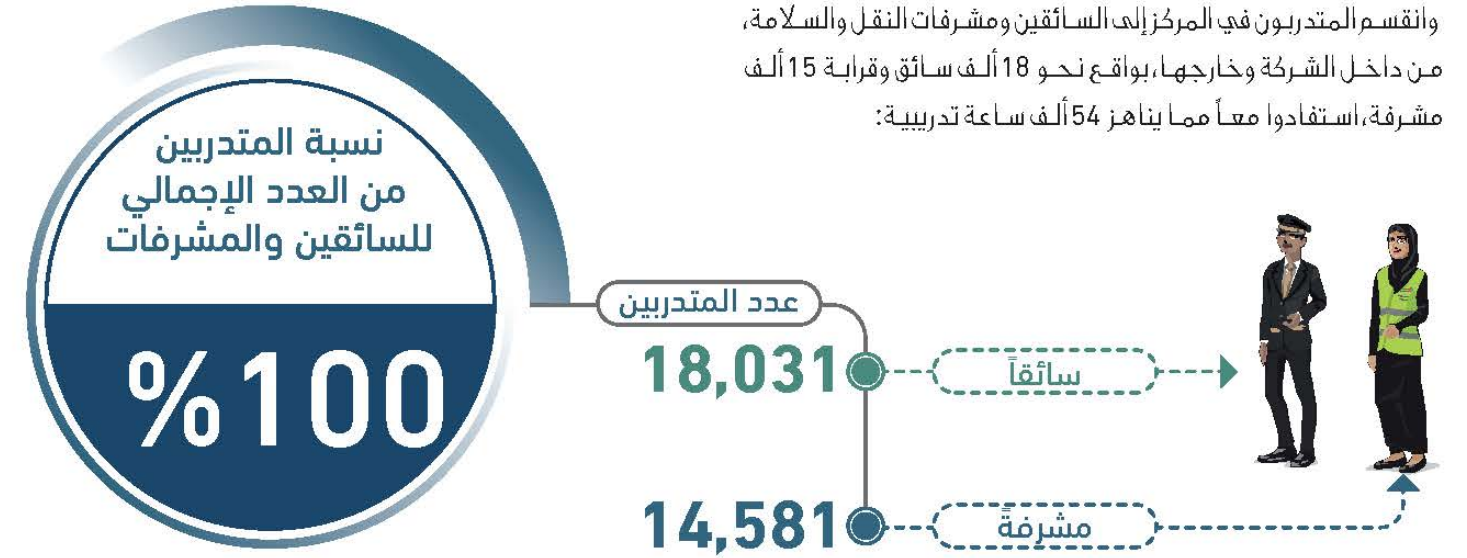
البيان	العدد خلال عام 2020
عدد مركبات الليموزين	80
عدد السائقين	110
عدد الرحلات التي تم تنفيذها	36,735

أما بالنسبة لخدمات الليموزين في الدائرة، فقد تم تنفيذ نحو 37 ألف رحلة عبر 80 مركبة كما هو مبين في الجدول المرفق.

بيانات دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية) خلال عام 2020	
أصناف الخدمات	عدد العقود الجديدة والمجددة
نقل مدرسي	5
نقل وتأجير تجاري	55
نقل وتأجير حكومي	47
المجموع	107

**- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية):**  
 شكّلت إيرادات هذه الدائرة نحو 15.3% من إيرادات أنشطة النقل والتأجير في الشركة، حيث قدمت خدماتها لـ 77 موزعين في كل من إمارة عجمان وأم القيوين ورأس الخيمة وإمارة الفجيرة ومدن المنطقة الشرقية، ويشملون مدارس حكومية وخاصة وجهات حكومية اتحادية ومحلية إلى جانب شركات القطاع الخاص.  
 وقد قامت الدائرة بإبرام 107 عقود جديدة ومجددة خلال العام الماضي، مقدّمة خدماتها من خلال 3,976 مركبة متنوعة و3,074 سائقاً مؤهلاً موزعين على أربعة فروع و12 محطة.

كما حققت أجرة مواصلات الإمارات في عجمان نتائج مقبولة في عام 2020، حيث تمكنت من تنفيذ أكثر من نصف مليون رحلة عبر أسطول مركباتها المكون من 206 سيارات:



البيان لسنة 2020	عدد المتدربين	نسبة المتدربين من العدد الإجمالي	عدد برامج التدريب (إجمالي عدد البرامج التدريبية لجميع المتدربين)	معدل عدد البرامج التدريبية للمتدرب الواحد	معدل ساعات تدريب (إجمالي عدد الساعات التدريبية لجميع المتدربين)	معدل التدريب للمتدرب الواحد
السائقون	18,031	%100	29	2	32,926	2
مشرفو النقل والسلامة	14,581	%100	22	3	21,041	2

وعلى نحو متصل قدم معهد مواصلات الإمارات للسياسة نحو 93 ألف ساعة تدريبية:

معهد مواصلات الإمارات للسياسة	
عدد الساعات التدريبية التي تم تقديمها	92,963

وإلى جانب ذلك، عوّضت على المبادرات التسويقية بما في ذلك تقديم عروض وتخفيضات في الأسعار للجمهور أسهمت في زيادة الإقبال على خدمات المعهد وتعزيز مركزه المالي، وإجراء سحوبات على هدايا قيمة للمتعاملين.  
 كما دفعت ظروف العام الماضي إدارة المعهد نحو تكثيف الجهود باتجاه التركيز على متطلبات البرامج التدريبية لمزاولة المهنة من خلال تطبيق التدريب عن بعد، واستثمار الخدمات الإلكترونية والذكية لتنفيذ خدمات التدريب من خلال الربط مع الجهات المشرفة بما يضمن تسهيل الخدمات والإجراءات.  
 كما واصل المعهد جهوده التوعوية مع الشركاء من خلال المشاركة في ندوة بعنوان "صناع التعافي"، وذلك في إطار حملة اليوم العالمي لمكافحة المخدرات، التي نظمتها مركز حماية الدولي بالتعاون مع مركز إرادة للعلاج والتأهيل في دبي.

واستطاع المعهد تقليل آثار الجائحة على سير أعماله واستقطاب المتعاملين عبر اتباع سلسلة من الإجراءات الصحية بما فيها تطبيق الإجراءات الاحترازية الموصى بها من الهيئات الحكومية بالدولة، لاسيما تعقيم المباني والمركبات، وتوفير جميع التجهيزات والأدوات اللازمة للحد من انتشار الوباء، واتباع نهج التدريب عن بعد ما

وكل عام، حظي الطلبة من ذوي الهمم بكثير من الاهتمام من قبل الشركة خلال العام الماضي، حيث خصصت لنقلهم 78 مركبة مختلفة، منها 55 حافلة مزودة بالتجهيزات اللازمة، وذوي الهمم. علاوة على 23 مركبة منها 15 مركبة مجهزة، حيث قامت تلك المركبات بتوفير النقل لـ 95 طالباً وطالبة من ذوي الهمم.

بيانات نقل الطلبة من ذوي الهمم خلال عام 2020	
55	أعداد الحافلات المخصصة لنقل الطلبة من ذوي الهمم
23 ( 15 مجهزة + 8 عادية )	أعداد المركبات المخصصة لنقل الطلبة من ذوي الهمم
95	أعداد الطلبة المنقولين من ذوي الهمم

وبالنسبة للنقل المدرسي الخاص، فقد شهد ظروفاً مشابهة للنقل المدرسي الحكومي، باستثناء استئناف الدوام الحضوري في بعض المدارس الخاصة في الفصل الدراسي حال سماح الجهات المنظمة بذلك بشكل اختياري.

بيانات النقل المدرسي الخاص خلال عام 2020	
91	العدد الإجمالي للمدارس المتعاقد معها
45,515	العدد الإجمالي لطلبة المدارس المتعاقد - المنقولين
1,758	عدد الحافلات المخصصة للنقل المدرسي الخاص
1,758	عدد السائقين التابعين للنقل المدرسي الخاص

بيانات النقل المدرسي الخاص في عام 2020 حسب الدوائر الاستثمارية				
عدد الحافلات المدرسية	عدد الطلبة المنقولين	العقود الجديدة والمجددة	عدد المدارس	الدائرة الاستثمارية
944	24,918	43	58	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي أ (أبوظبي والظفرة والعين)
612	15,642	2	25	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي ب (دبي والشارقة)
202	4,955	5	12	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي ج (الإمارات الشمالية)
1,758	45,515	50	95	الإجمالي



### جاهزية خدمات النقل المدرسي

على الرغم من التوقف الواسع لخدمات النقل المدرسي والجامعي خلال العام الماضي نتيجة اعتماد أنظمة التعليم عن بعد وتعليق الدوام الحضوري في المدارس ومؤسسات التعليم العالي منذ شهر مارس؛ إلا أن الشركة حافظت على جاهزيتها لتقديم خدمات النقل المدرسي في مختلف الظروف، واستعدادها الدائم لاستئناف العمل حال عودة الظروف المواتية ووفق التوجيهات الحكومية، وذلك وفق البيانات المرفقة والتي ترصد الخدمات المقدمة من قبل الشركة في شهر فبراير من العام الماضي قبيل تعطيل الدوام الحضوري.

بيانات النقل المدرسي الحكومي خلال عام 2020	
608	المدارس الحكومية
5,115	الحافلات المدرسية للمدارس الحكومية فقط
4,954	سائقو الحافلات المدرسية للمدارس الحكومية
281,824	الطلبة المسجلون بالمدارس الحكومية
285,824	المقاعد المتاحة
211,650	الطلبة المنقولون من طلبة المدارس الحكومية
75.1%	نسبة المنقولين إلى المسجلين
7,101	خطوط السير المنتظمة
160,422	نقاط التجمع
630	الدورات التوعوية للطلبة
1,790	زيارات التواصل مع المدارس الحكومية
10,250	زيارات الرقابة الميدانية للحافلات الحكومية
75,500,000	الكيلومترات المقطوعة سنوياً تقريباً

# 304.7

مليون درهم إيرادات  
مراكز الأعمال والوحدات  
الفنية المتخصصة

وقد تأثرت نتائج أعمال الدائرة سلباً بالظروف التي سادت العام الماضي بفعل تداعيات كوفيد-19 أسوةً بنتائج الأعمال بصفة عامة، على الرغم من تمكّنها من تقديم نحو 1,136,000 خدمة متنوعة بما فيها عمليات الإصلاح وجميع الخدمات المتنوعة الأخرى والمتعلقة باختصاصات مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة التابعة لها، حيث تراجعت عائداتها بنحو 10.4% في عام 2020 مقارنةً بما كانت عليه في عام 2019، لتبلغ 304.7 مليون درهم، إذ تم تسجيل تراجع بنسب متفاوتة في مراكز ووحدات الأعمال التابعة للدائرة، باستثناء مركز الوطنية للمزادات ووحد

المساعدة على الطريق اللذين حققا نمواً في الأعمال بنسب 45.5% و9% على التوالي. وحافظ مركز أبوظبي للخدمات الفنية على موقعه متصدراً وحدات الأعمال التابعة للدائرة من حيث الإيرادات بنحو 91.5 مليون درهم، والتي شملت لوحدها 30% من إيرادات الدائرة، وتلاه مركز الإمارات للخدمات الفنية في المرتبة الثانية بنتائج قريبة، فيما حلت وحدة المساعدة على الطريق بالمرتبة الثالثة بـ 37.4 مليون درهم، ثم مركز الفحص الفني رابعاً فوحدة إصلاح الهياكل في المرتبة الخامسة..

إيرادات مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة التابعة لدائرة الخدمات الفنية خلال عام 2020			
مجموع الإيرادات خلال عام 2020 حسب القطاع	الإيرادات في 2020 (مليون درهم)	الإيرادات في 2019 (مليون درهم)	البيان
196	91.5	98.2	مركز أبوظبي للخدمات الفنية
	86.1	96.5	مركز الإمارات للخدمات الفنية
	0.4	3.7	مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط
	1.9	2.5	وحدة رأس الخيمة للخدمات الفنية
	2.8	4.6	وحدة الساحل الشرقي للخدمات الفنية
	13.3	14.7	وحدة تجديد الإمارات
	-	-	مشروع تجديد الحافلات (ما زالت خدماته مقتصرة على حافلات الشركة)
108.7	23.6	23.7	مركز الفحص الفني
	16.0	11	مركز الوطنية للمزادات
	5.5	7.3	وحدة الغسيل الجاف
	37.4	34.3	وحدة المساعدة على الطريق
	3.0	7.5	وحدة الإمارات لصيانة السيارات الفارهة
	23.2	36.2	وحدة إصلاح الهياكل (متضمنة بيانات وحدة الإمارات لصيانة المعدات)
304.7	340.2	الإجمالي	



## ثانياً: الخدمات الفنية.. تطورات نوعية

شهدت الخدمات الفنية التي تقدمها الشركة تطورات نوعية خلال العام الماضي وجرى استكمالها مطلع العام الحالي مع تعزيز تطبيق هيكل تنظيمي جديد لدائرة الخدمات الفنية، اعتمد فيه تقسيم الدائرة إلى وحدتين تنظيميتين تضم كل منهما عدداً من مراكز الأعمال والوحدات الفنية، وذلك تبعاً للاختصاص، وطبيعة الخدمات المقدمة والمتعاملين المستفيدين من الخدمات، وذلك بهدف المضي قدماً في التوجه الاستراتيجي القاضي بتعزيز الخدمات المقدمة للأفراد، علاوةً على تحقيق المزيد من الكفاءة في العمليات التشغيلية، والتخصص والاحترافية في تقديم الخدمات والارتقاء بالجدوى الاقتصادية.

شهدت الخدمات الفنية التي تقدمها الشركة تطورات نوعية خلال العام الماضي وجرى استكمالها مطلع العام الحالي مع تعزيز تطبيق هيكل تنظيمي جديد لدائرة الخدمات الفنية، اعتمد فيه تقسيم الدائرة إلى وحدتين تنظيميتين تضم كل منهما عدداً من مراكز الأعمال والوحدات الفنية، وذلك تبعاً للاختصاص، وطبيعة الخدمات المقدمة والمتعاملين المستفيدين من الخدمات، وذلك بهدف المضي قدماً في التوجه الاستراتيجي القاضي بتعزيز الخدمات المقدمة للأفراد، علاوةً على تحقيق المزيد من الكفاءة في العمليات التشغيلية، والتخصص والاحترافية في تقديم الخدمات والارتقاء بالجدوى الاقتصادية.



### 1. قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B):

يتضمن هذا القطاع 6 مراكز أعمال ووحدات فنية متخصصة، حققت بأكملها إيرادات بلغت 196 مليون درهم خلال عام 2020 (أي نحو 64.3% من إيرادات الدائرة)، واستطاعت تقديم قرابة 436,000 خدمة متنوعة منها نحو 421,000 عمليات إصلاح، و13,644 عملية تجديد إصارات، و1,650 عملية تحويل مركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط، و72 عملية تجديد للحافلات. يقدم هذا القطاع خدمات الصيانة والإصلاح بأنواعها ولجميع أنواع المركبات، والخدمات المساندة لها بما في ذلك بيع قطع الغيار والخدمات الاستشارية، علاوة على خدمات تجديد الإصارات، وتجديد الحافلات، وتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط، والتي تقدم كلها للمتعاملين من الهيئات والمؤسسات الحكومية والشركات، وذلك من قبل 2,771 موظفاً منهم 2,335 فنياً مؤهلاً، وعبر 65 محطة وورش عمل.

البيان	عدد السائقين	عدد الفنيين	عدد الإداريين	عدد الورش والمحطات التابعة	عدد الخدمات أو عمليات الصيانة المقدمة
مركز أبوظبي للخدمات الفنية	43	1,100	200	43	156,283
مركز الإمارات للخدمات الفنية	5	860	146	11	243,227
مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي	-	5	1	2	1,650
وحدة رأس الخيمة للخدمات الفنية	-	48	14	4	7,300
وحدة الساحل الشرقي للخدمات الفنية	-	75	13	4	14,000
وحدة تجديد الإمارات / تابعة لمركز الإمارات للخدمات الفنية	3	17	4	1	13,644
مشروع تجديد الحافلات (ما زالت خدماته مقتصره على حافلات الشركة)	-	230	7	-	-
<b>الإجمالي</b>	<b>51</b>	<b>2,335</b>	<b>385</b>	<b>65</b>	<b>436,104</b>

### 2. قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C):

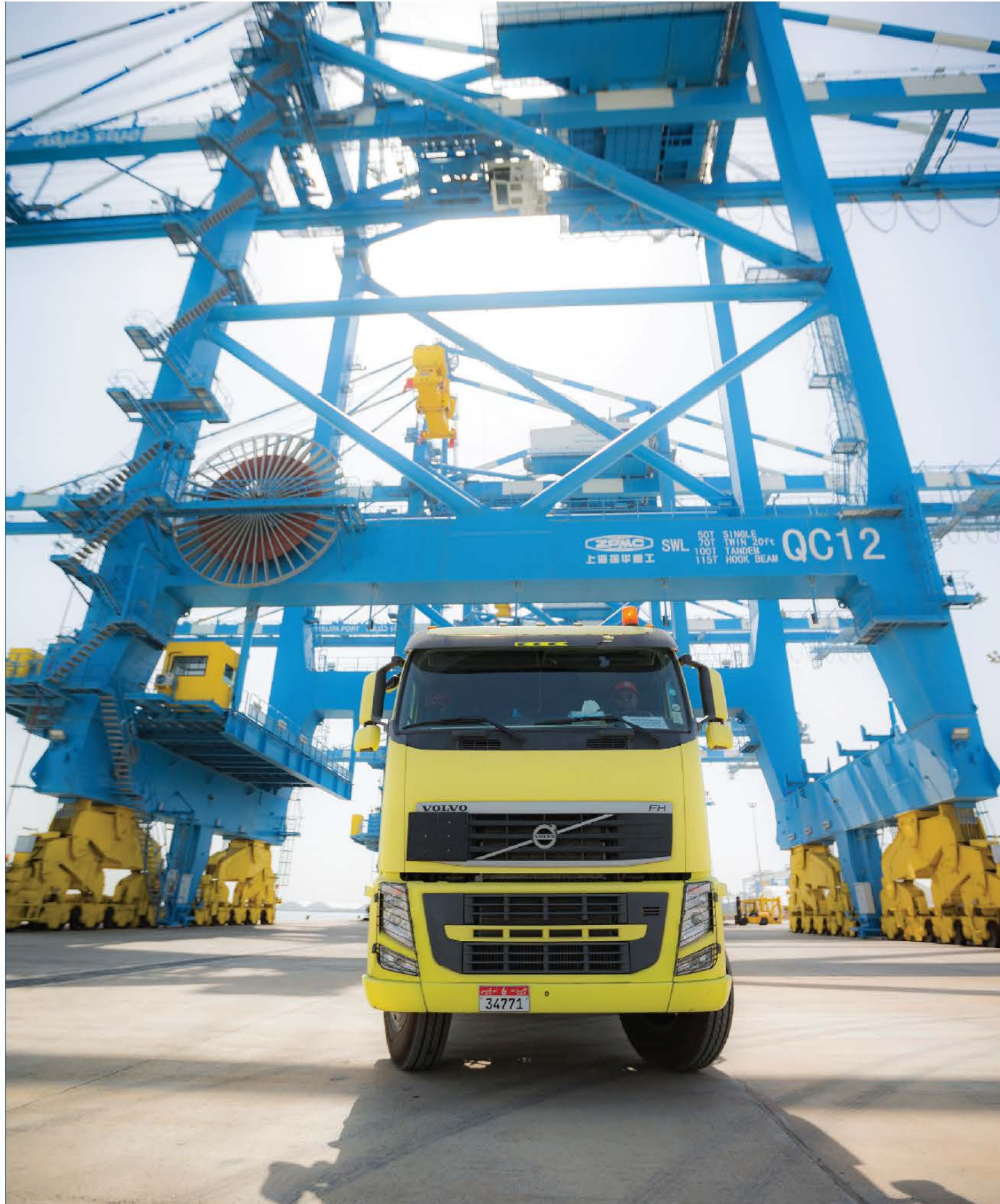
يتضمن هذا القطاع 6 مراكز أعمال ووحدات فنية متخصصة أيضاً، تمكنت بمجموعها طوال العام الماضي من تحقيق 108.7 مليون درهم من الإيرادات، والتي شملت نحو 35.7% من إيرادات دائرة الخدمات الفنية بأكملها، كما نجحت طواقم العمل التابعة للقطاع في إبرام 78 عقداً جديداً خلال العام الماضي، حيث تتولى مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة تقديم باقة واسعة من الخدمات الفنية أهمها:

- صيانة وإصلاح المركبات بأنواعها، وتشمل خدمات الصيانة كذلك أعمال الصبغ والسمكرة، واستبدال الإصارات، وسحب وقطر المركبات، وإصلاح وتعديل هياكل المركبات وتتضمن خدمات متخصصة للمركبات الفارهة.
- خدمات الفحص الفني للمركبات بأنواعها والخدمات المتعلقة بها.
- بيع المركبات المستعملة في المزاد العلني.
- الغسل الجاف للمركبات، وخدمات تعقيم المركبات والمباني، (وهذه الأخيرة تم استحداثها خلال العام الماضي لتعزيز الجهود

الرامية للتصدي لوباء كوفيد-19، وإتاحة المزيد من الخيارات للمتعاملين، وتم توفير الخدمة بعد الحصول على الاعتمادات اللازمة من الجهات المختصة، وتقديم التدريب اللازم والمعتمد لمقدمي الخدمة من العاملين بالوحدة لضمان جودة الخدمة المقدمة، علاوة على توفير التجهيزات والمواد المستخدمة..

- خدمات إدارة الحوادث المرورية والطوارئ وقطر المركبات وخدمة تجديد ملكية المركبة. وتم على صعيد هذا القطاع إجمالاً تنفيذ نحو 700 ألف خدمة متنوعة للمستفيدين من المتعاملين الأفراد خلال عام 2020، وذلك عبر 23 محطة لتقديم الخدمات إضافة لمواقع تقديم خدمات الغسل الجاف، حيث جرى تقديم 8,927 عملية صيانة (شملت 7,872 عملية صيانة عبر وحدة إصلاح الهياكل، و1,055 عملية صيانة عبر وحدة الإمارات لصيانة المركبات الفارهة)، كما بلغ العدد الإجمالي لعمليات المساعدة على الطريق 75,026 عملية مساعدة، فيما بلغ العدد الإجمالي لعمليات الفحص الفني التي تمت عبر مختلف محطات مركز الفحص الفني 164,213 عملية، فضلاً عن تقديم 443,657 عملية غسل جاف.

البيان	عدد السائقين	عدد الفنيين	عدد الإداريين	عدد الورش والمحطات التابعة	عدد الخدمات أو عمليات الصيانة المقدمة
مركز الفحص الفني	1	72	34	11 (منها 9 محطات فحص فني ومحطتا أوزان محورية).	164,213
مركز الوطنية للمزادات	1	2	12	2	5,878
وحدة الغسيل الجاف (بفرعها في أبوظبي ودبي)	6	226	8	1	443,657
وحدة المساعدة على الطريق (بفرعها في أبوظبي ودبي)	225	17	36	2	75,026
وحدة الإمارات لصيانة المركبات الفارهة	-	79	14	2	1,055
وحدة إصلاح الهياكل (متمتعة ببيانات وحدة الإمارات لصيانة المعدات)	-	169	39	7	7,872
<b>الإجمالي</b>	<b>233</b>	<b>565</b>	<b>143</b>	<b>23</b>	<b>697,701</b>



وقد حقق مركز الوطنية للمزادات تقدماً ملحوظاً سواء من حيث عدد المزادات المنفذة أو عدد المركبات المباعة أو قيمتها بالمقارنة بين عامي 2019 و2020، إذ تم تنفيذ 55 مزاداً (مقارنةً بـ50 مزاداً خلال عام 2019)، منها 53 مزاداً إلكترونياً لبيع المركبات، ومزادين اثنين لبيع مخلفات الورش، وتم في المزادات الإلكترونية بيع 5,878 (مقارنةً بـ4,448 مركبة في عام 2019)، كما بلغت قيمة مبيعات المركز في العام الماضي 204.1 مليون درهم مقابل 113 مليون درهم في عام 2019، وبنمو سنوي نسبته 80.6%.

مبيعات مركز الوطنية للمزادات			
المجموع	عام 2020		البيان
	داخلي	خارجي	
5,878	3,769	2,109	العدد الإجمالي للمركبات المباعة
204.1	149.4	54.7	قيمة المركبات المباعة / مليون درهم
5,878	3,769	2,109	عدد المركبات المباعة عن طريق المزاد الإلكتروني
204.1	149.4	54.7	قيمة مبيعات المركبات عن طريق المزاد الإلكتروني / مليون درهم
			عدد المزادات الإلكترونية المنفذة
			عدد المزادات العادية المنفذة لبيع مخلفات الورش
			العدد الإجمالي للمزادات المنفذة
			53 مزاداً إلكترونياً
			2 من المزادات
			55 مزاداً

وبلغ تعداد الموارد البشرية العاملة في هذا القطاع 941 موظفاً منهم 565 فنياً متخصصاً، و233 سائقاً و143 إدارياً.

العدد	مبيعات مركز الوطنية للمزادات
565	عدد الفنيين العاملين في مختلف الاختصاصات
233	عدد السائقين
143	عدد الإداريين
941	المجموع

# 3

## الباب الثالث: الفئات المعنية.. ثقة والتزام

78  
82  
84  
91  
92

الرصيد الأهم  
تقاطع الرؤى والأولويات  
المتعاملون.. على رأس القائمة  
نهج مسؤول مع الموردين  
شراكات في الداخل والخارج



منذ عام 1981، وقد حافظت على ذلك التوجه حتى في أحدث خططها الاستراتيجية للأعوام 2021-2025 والتي جاءت تحت عنوان قصير لكنه يختزل كل تلك الرؤية العريضة.. "لننمو معاً"، والذي تخاطب من خلاله جميع الفئات المعنية:

1. المتعاملون.
2. الموردون.
3. الموظفون.
4. الشركاء الاستراتيجيون.
5. الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية (التشريعية والرقابية).
6. الجهات الإقليمية والعالمية.
7. المنافسون.
8. المجتمع المحلي والبيئة.

وضمن جهودها في هذا المسعى، تدرس مواصلات الإمارات بعناية توقعات كل فئة من تلك الفئات، وتجتهد لتلبيتها بكل ما يتاح لها من قدرات وموارد.

تتصل مواصلات الإمارات بطيف واسع من الفئات المعنية بحكم طبيعة خدماتها وتنوع تلك الخدمات وشمولها، بحيث تكاد تصل إلى كل بيت في الدولة عبر خدمات النقل التعليمي، علاوة على عدد كبير من الجهات الحكومية المحلية والاتحادية والشركات الخاصة والأفراد الذي يستفيدون من بقية خدماتها في مجالات النقل والتأجير والخدمات الفنية واللوجستية، وحتى تبلغ النجاح الذي حققته على مختلف الصعد كان لا بد لها من أن تتمتع بشراكات استراتيجية متشعبة داخل الدولة وخارجها، وتتعامل أيضاً مع عددٍ وافرٍ من الموردين، وأن توظفَ عدداً كبيراً من الموظفين المتميزين في مختلف الاختصاصات والفئات الوظيفية..

### الرصيد الأهم

وتدرك مواصلات الإمارات أن علاقاتها الواسعة تلك هي رصيدها الأهم الذي تراكم لديها بالعمل الدؤوب والعناية والاهتمام والمبادرات الطموحة التي أطلقتها طوال مسيرتها التي انطلقت



وحتى تضمن تحقيق تفاعل بناءً مع تلك الفئات كافة فإنها توظف جميع الآليات والقنوات التي تتيح لها تواصلًا ثرياً مع كل فئة على حدة بالشكل الذي يحقق الغاية في التعرف على توقعات تلك الفئة، ومن ثم العمل بإخلاص لتلبيتها على النحو الأمثل، وبما يضمن تحقيق مصالح الأطراف كلها بشكل متوازن.



#### الشركاء

- اللقاءات وزيارات المقارنة المرجعية الإقليمية والدولية.
- دراسات استقصاء مستويات الرضا والسعادة.
- مبادرات وعمليات التطوير المؤسسي.
- تبادل البيانات والمعلومات.
- المنشورات والأخبار المؤسسية لا سيما المجلة الدورية للشركة، ونشرتها الإلكترونية الشهرية.



#### الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية (التشريعية والرقابية)

- القوانين والسياسات والتشريعات.
- الاجتماعات والمؤتمرات.
- مذكرات التفاهم.



#### الجهات الإقليمية والعالمية

- الندوات والاجتماعات.
- المؤتمرات والمعارض والفعاليات الدولية وتبادل أفضل الممارسات.
- الرعاية المجتمعية والتسويقية.
- مذكرات التفاهم.
- المعايير الدولية.



#### المنافسون

- المنتديات الصناعية والتجارية.
- ورش العمل والاجتماعات.
- التقارير والدوريات.
- المؤتمرات والمعارض.



#### المجتمع المحلي والبيئة

- الموقع الإلكتروني للشركة وأدوات وقنوات التواصل الاجتماعي.
- الأنشطة التطوعية.
- الخدمات المجانية ودعم الأعمال.
- حملات التوعية وعمليات التدوير.
- الفعاليات الاجتماعية والثقافية.
- البرامج الخيرية.
- المعارض التخصصية.
- المقارنات المرجعية.
- المنشورات والأخبار المؤسسية لا سيما المجلة الدورية للشركة، ونشرتها الإلكترونية الشهرية.



#### الموظفون

- الاجتماعات واللقاءات.
- منتديات النقاش الإدارية.
- ورش العمل وبرامج التدريب.
- نظم وقنوات الاقتراحات والشكاوى وتقديم التظلمات.
- إدارة الأداء الوظيفي.
- الفعاليات المخططة والدورية (حملة شهر السلامة والصحة المهنية، اللقاءات الدورية مع الموظفين الجدد، مختبر الإبداع، علماً بأن أغلب تلك الفعاليات لم يتم تنظيمها خلال عام 2020 بسبب تداعيات كوفيد-19).
- اللقاءات الترفيهية والثقافية.
- جائزة مواصلة الإمارات للريادة (لم يتم تنظيمها خلال عام 2020 بسبب تداعيات كوفيد-19).
- المنشورات والأخبار المؤسسية لا سيما المجلة الدورية للشركة، ونشرتها الإلكترونية الشهرية.
- دراسات استقصاء مستويات الرضا والسعادة.



#### الموردون

- مذكرات التفاهم والرعايات المجتمعية.
- المؤتمرات والمعارض والمهام والاجتماعات الرسمية.
- العقود والعطاءات والمشتريات.
- المنشورات والأخبار المؤسسية لا سيما المجلة الدورية للشركة، ونشرتها الإلكترونية الشهرية.
- تقييم الموردين.
- دراسات استقصاء مستويات الرضا وسعادة الموردين.



#### المتعاملون

- الاجتماعات واللقاءات وورش العمل.
- المؤتمرات والمعارض والفعاليات.
- المشاركة اليومية غير الرسمية.
- مراكز الاتصال لتقديم المقترحات والملاحظات.
- دراسات استقصاء مستويات الرضا وسعادة المتعاملين.
- الموقع الإلكتروني للشركة وأدوات وقنوات التواصل الاجتماعي ومؤشر قياس السعادة.
- المنشورات والأخبار المؤسسية لا سيما المجلة الدورية للشركة، ونشرتها الإلكترونية الشهرية.
- مراكز إسعاد المتعاملين المنتشرة في مواقع العمل.

## تقاطع الرؤى والأولويات

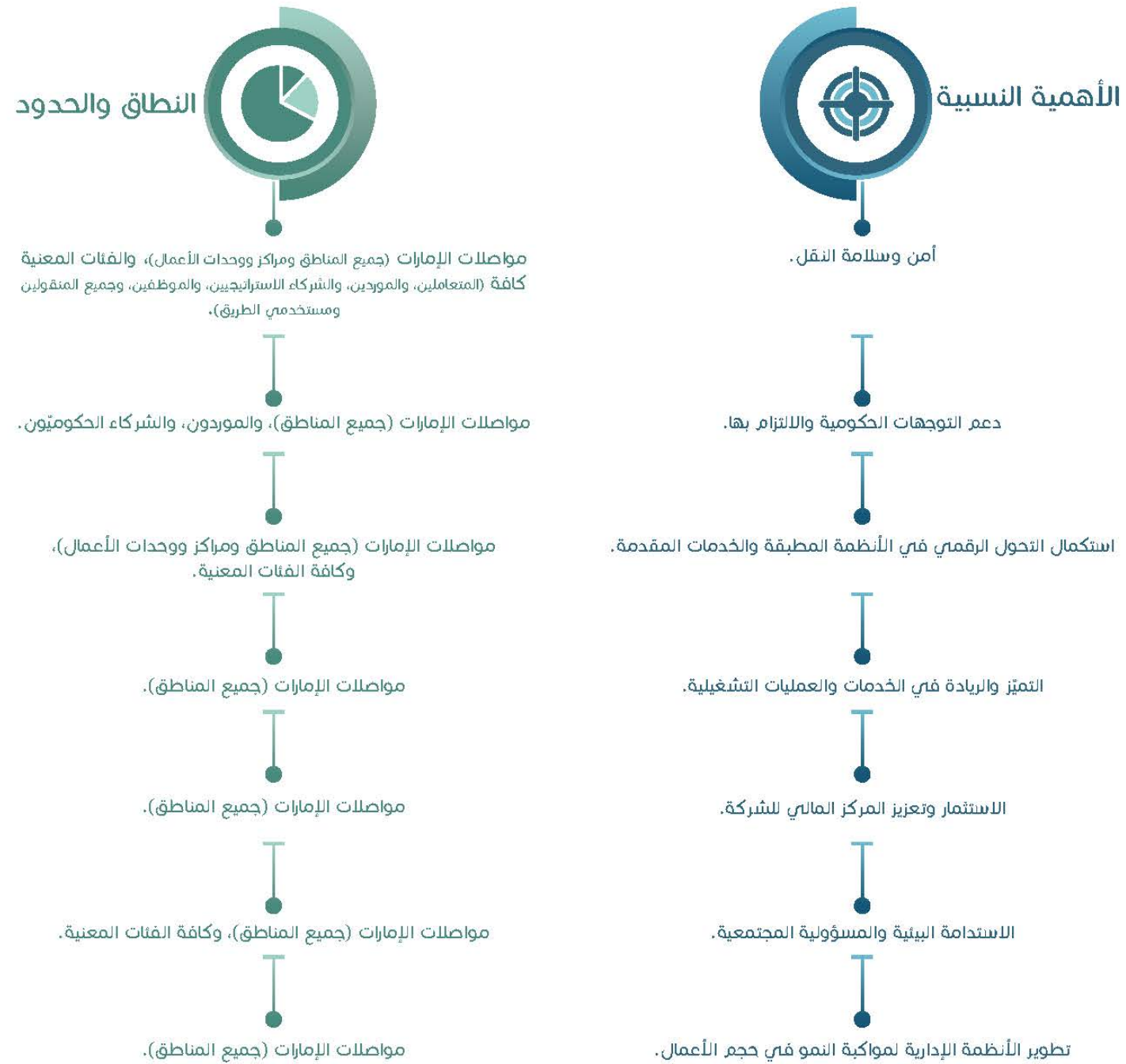
طورت مواصلات الإمارات خلال عملها مجموعة من الأولويات المنبثقة عن قيمها ورؤاها وأهدافها الاستراتيجية علاوة على فهمها العميق لتوقعات الفئات المعنية، وعملت على تطوير تلك الأولويات بما يتواءم مع التطورات الكبرى التي شهدتها العالم

في مجالات النقل والتأجير والخدمات المتعلقة طوال العقود الأربعة الماضية، لتحقيق أعلى معدلات التوافق والتقاطع بين أولوياتها وأوليات تلك الفئات، ويمكن التعبير عن ذلك باختصار في مصفوفة الأهمية الاستراتيجية المرفقة.

مستوى الأهمية الاستراتيجية لمواصلات الإمارات				البيان	
منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً	مرتفع جداً	مستوى الأهمية للفئات المعنية
			أمن وسلامة النقل	مرتفع جداً	
		التميز والريادة في الخدمات والعمليات التشغيلية.	- استكمال التحول الرقمي في الأنظمة المطبقة والخدمات المقدمة. - دعم التوجهات الحكومية والالتزام بها.	مرتفع	
	الاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية.	تطوير الأنظمة الإدارية لمواجهة النمو في حجم الأعمال.	الاستثمار وتعزيز المركز المالي للشركة.	متوسط	
				منخفض	

ويبدو واضحاً من المصفوفة أن "أمن وسلامة النقل" يشكلان الأولوية التي تحظى بأعلى أهمية لدى الطرفين، كما يتمتع كل من "استكمال التحول الرقمي في الأنظمة المطبقة والخدمات المقدمة" و"دعم التوجهات الحكومية والالتزام بها"، بأهمية مرتفعة جداً للشركة، مقابل أهمية مرتفعة للفئات المعنية، في حين تنخفض أولوية "الاستثمار وتعزيز

المركز المالي للشركة"، إلى مستوى متوسط بالنسبة للفئات المعنية، ويأتي لاحقاً "التميز والريادة في الخدمات والعمليات التشغيلية"، ثم "تطوير الأنظمة الإدارية لمواجهة النمو في حجم الأعمال" وأخيراً "الاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية"، ويبين الجدول المرفق النطاق والحدود لكل أولوية من الأولويات المذكورة.





والمركبات) والتي تتطلب وجود الأنظمة الذكية والرقمية من أجل تقديمها

3. استحداث الموقع الإلكتروني الجديد للشركة الذي يجسد التطلعات والرؤية الرقمية للشركة.

4. استحداث واجهة برمجية جديدة لمعاملتي (العاملين في) خدمة فحص المركبات بالتنسيق مع شرطة أبوظبي.

5. زيادة أعداد العمليات والإجراءات المؤتمتة عن طريق تقنية روبوتات أتمتة العمليات.

6. تنفيذ خدمة المحادثة الروبوتية (أو الآلية) لبعض الخدمات والإجراءات كإجراء تحديث بيانات طلبة المدارس الحكومية، وإجراء التسجيل الآلي لطلبة المعاهد.

7. استحداث نظام إلكتروني جديد رقمي لخدمة تجارة الإطارات المجددة في الشركة.

8. تطبيق نظام إلكتروني جديد لخدمة الغسل الجاف في الشركة. وبهذا حظيت الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية المرتبطة بخدمات المتعاملين بمختلف فئاتهم بإقبال واسع من المستهدفين، كما هو مبين في الشكل الآتي.

واستجابة لتلك الظروف ولمتطلبات استراتيجية 2021-2025؛ شهد عام 2020 تكثيف الجهود في مجال التحول الرقمي والأنظمة الذكية لاسيما فيما يتعلق بخدمات المتعاملين، حيث تم تنفيذ الآتي:

1. إطلاق منصة "ماكس" السحابية الذكية الجامعة لإدارة علاقات جميع المتعاملين مع خدمات مواصلات الإمارات، حيث تجمع المنصة مجموعة متنوعة من الأنظمة الذكية والتقنية الحديثة، وترتبط مع مختلف قنوات الاتصال والتواصل بما فيها قنوات التواصل الاجتماعي ومركز الاتصال وبطريقة مؤتمتة وذكية بهدف تحقيق مفهوم مركزية العميل ورضاه، وتحقيق خاصية التسويق الرقمي الذكي، ولدى المنصة واجهة أمامية تتكون من تطبيق هاتفي ذكي تجمع جميع خدمات مواصلات الإمارات من خلال واجهة مستخدم واحدة وتسمح لجميع المتعاملين بالاستفادة من الخدمات الرقمية والذكية للمنصة.

2. تنفيذ اختبارات واقعية في مجال خدمات النقل الذكية والرقمية (كخدمة حافلة تحت الطلب وخدمات المشاركة



## المتعاملون.. على رأس القائمة

على تقديم حلول ابتكارية تلبية احتياجاتهم المتغيرة في ظروف الجائحة، وتتعامل بمرونة كبيرة مع التغيرات الكبيرة التي شهدتها الأسواق، الأمر الذي أسهم في استقطاب المزيد من المتعاملين رغم التحديات التشغيلية وتراجع معدلات النشاط الاقتصادي بصفة عامة.

شكّلت الظروف الاستثنائية التي شهدها العالم خلال العام الماضي اختباراً حقيقياً للشركات بما فرضته من تحديات على تأدية الخدمات، ولم تكن مواصلات الإمارات بمنأى عن هذا الاختبار، إلا أنها استطاعت تجاوزه بنجاح لافت لما تمتعت به من رصيد ثري من الثقة والولاء لدى المتعاملين، وقدرة عالية

الاجتماعي علاوة على التدريب على نظام روبوتات الأتمتة. ومن ناحية أعداد المتعاملين؛ شهد عام 2020 تعديلات طفيفة في نموذج تصنيف المتعاملين، وعليه تم تسجيل 2,142 متعاملاً من جميع الفئات بزيادة نسبتها 2.6% مقارنةً بعام 2019 الذي تم فيه تسجيل 2,087 متعاملاً.

فئات المتعاملين	2019	2020
شركاء استراتيجيون	4	5
متعاملون استراتيجيون	8	6
متعاملون رئيسيون	62	58
متعاملون أساسيون	702	643
متعاملون آخرون	511	496
متعاملون أفراد	800	934
<b>المجموع</b>	<b>2,087</b>	<b>2,142</b>

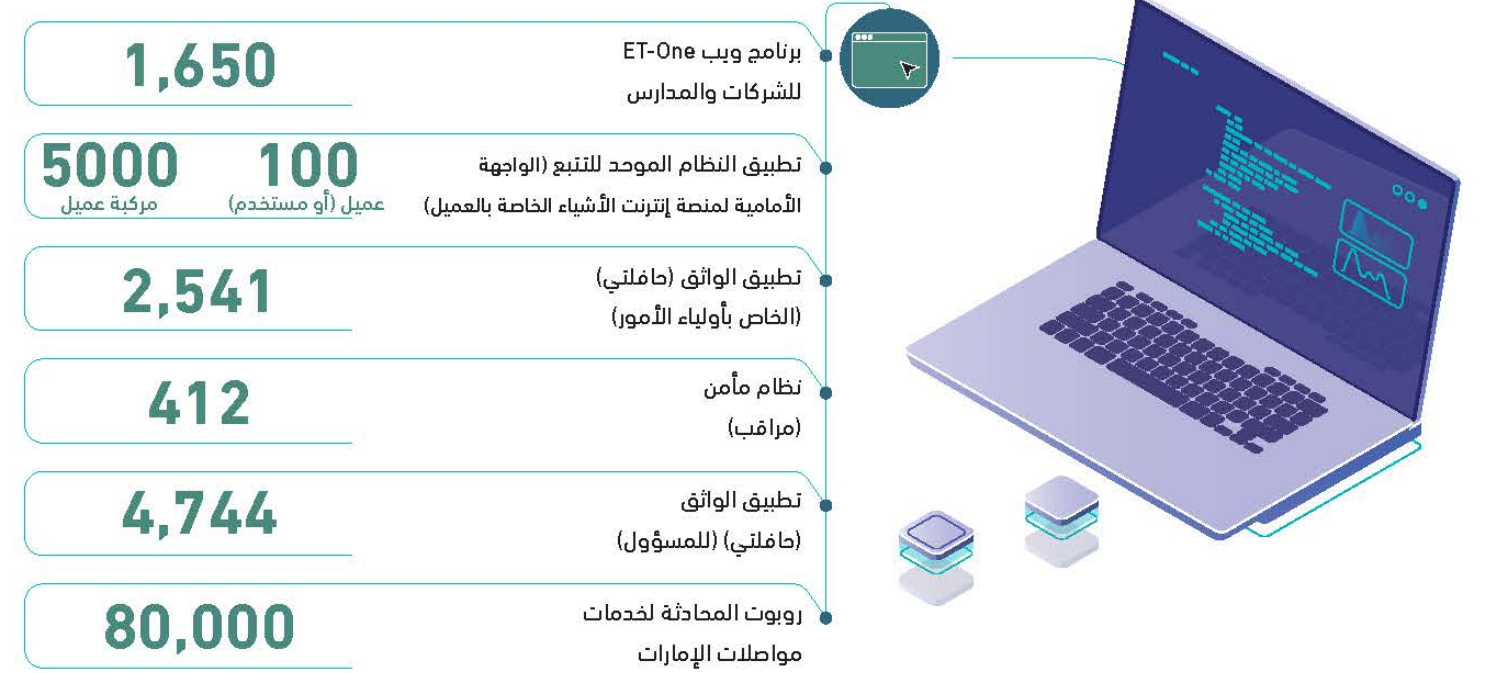
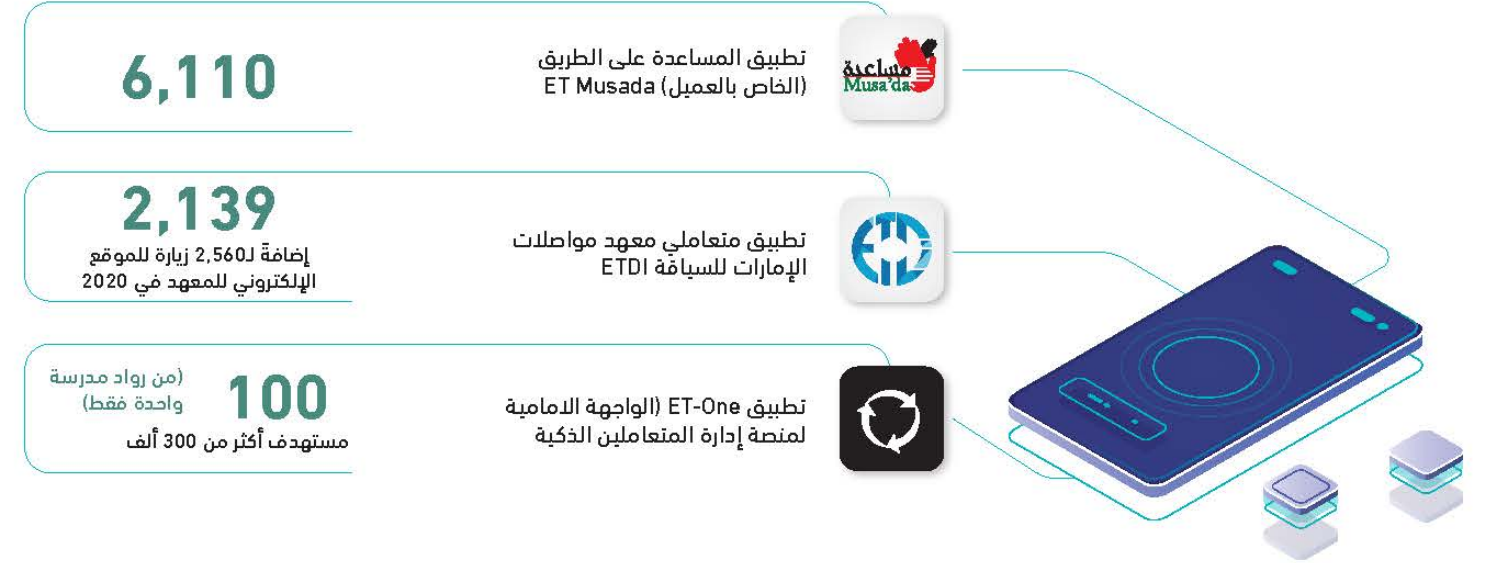
بصفة عامة، وبصورة أكبر تراجع رسائل البريد الإلكتروني المتلقاة إلى 2,522 رسالةً منخفضةً من قرابة 10 آلاف رسالة في عام 2019.

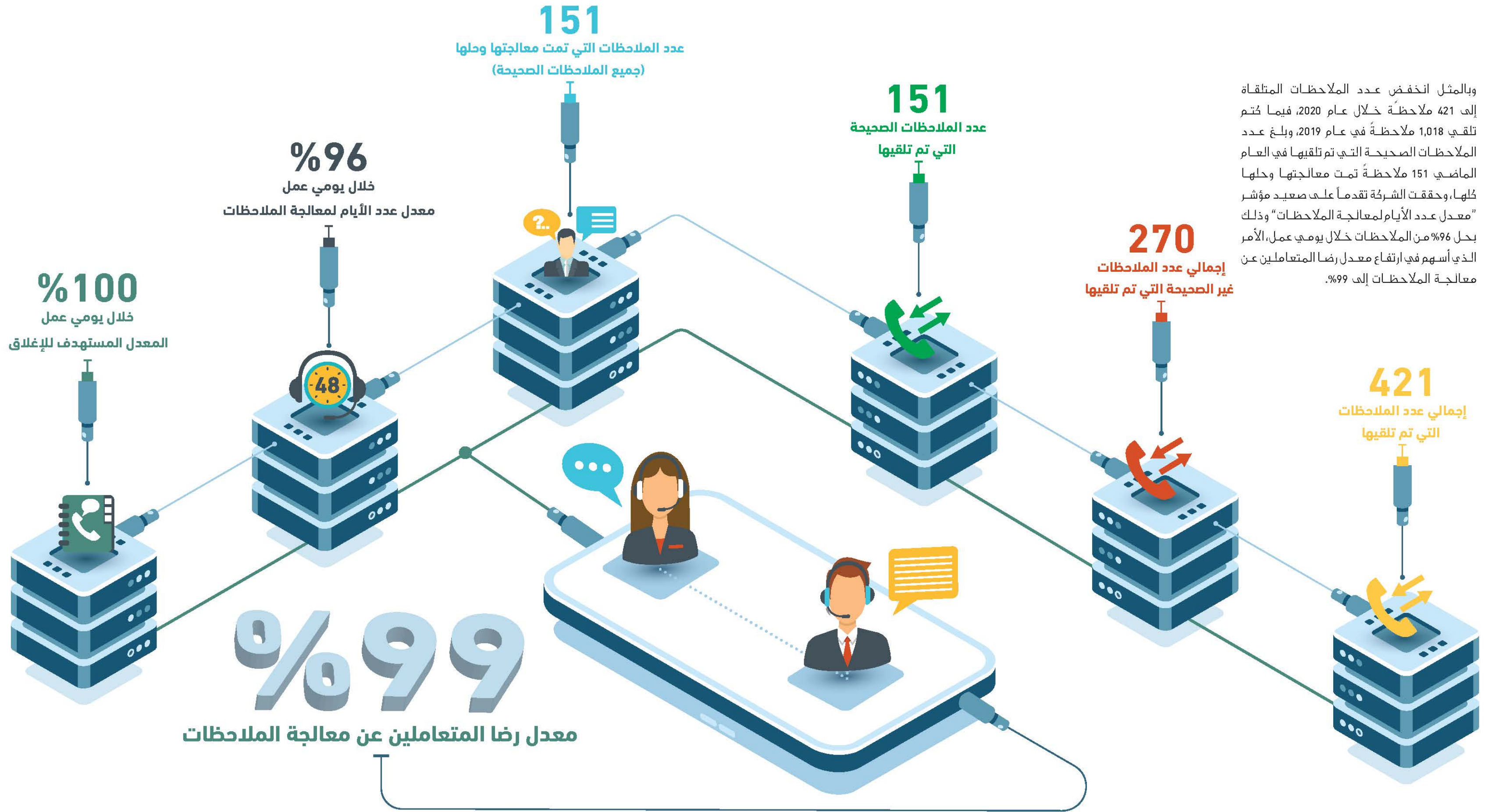
بيانات مركز الاتصال	2018	2019	2020
عدد الاتصالات التي تم تلقيها	43,060	50,128	32,848
عدد الاتصالات المجاب عنها	40,158	46,207	31,721
عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تم تلقيها	6,131	9,972	2,522
عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تمت الاستجابة لها	6,127	9,972	2,522

كما عززت الشركة جهودها في مجال التحول الرقمي بتدريب الكوادر البشرية المعنية من خلال تنفيذ أعمال التدريب الداخلي على نظام إدارة المتعاملين وإدارة الشكاوى التابعة لمنصة إدارة المتعاملين الجديدة، وكذلك على نظام إدارة البيع والتسويق التابعة لمنصة إدارة المتعاملين الجديدة، ونظام المستمع لقنوات التواصل

وكشفت بيانات مركز الاتصال عن تراجع عدد الاتصالات المتلقاة من أكثر من 50 ألف اتصال في عام 2019 إلى نحو 33 ألف اتصال في عام 2020، وذلك تبعاً لتباطؤ الأعمال

#### عدد المستخدمين من المتعاملين حتى نهاية 2020





وبالمثل انخفض عدد الملاحظات المتلقاة إلى 421 ملاحظة خلال عام 2020، فيما حُتم تلقي 1,018 ملاحظة في عام 2019، وبلغ عدد الملاحظات الصحيحة التي تم تلقيها في العام الماضي 151 ملاحظة تمت معالجتها وحلها كلها، وحققت الشركة تقدماً على صعيد مؤشر "معدل عدد الأيام لمعالجة الملاحظات" وذلك بحل 96% من الملاحظات خلال يومي عمل، الأمر الذي أسهم في ارتفاع معدل رضا المتعاملين عن معالجة الملاحظات إلى 99%.



وركزت مواصلات الإمارات جهودها خلال الظروف الاستثنائية طوال العام الماضي على توفير بدائل وحلول خدمية تخفف من وطأة الجائحة، وتحافظ على مصالح المتعاملين وبالتالي علاقتهم بالشركة، كما كثفت من أنشطة العناية بالمتعاملين، حيث جرى تنفيذ 9 زيارات فجائية لمراكز خدمة المتعاملين، علاوةً على توزيع 12 مطوية ونشرة تعريفية للمتعاملين عبر البريد الإلكتروني، كما تم تنفيذ عدد من الفعاليات التي شأنها الارتقاء بسوية موظفي خدمة المتعاملين، من قبيل تنظيم ورشتي عمل، وإنتاج 12 فلماً قصيراً في إطار الجهود التعليمية التوعوية للموظفين المعنيين بخدمة المتعاملين، كما استفاد موظفو مركز الاتصال وغرفة العمليات من 4 دورات تدريبية.

2020	أنشطة العناية بالمتعاملين
9	عدد الزيارات الفجائية لمراكز خدمة المتعاملين
12	عدد المطويات والنشرات التعريفية المرسلة للمتعاملين عبر البريد الإلكتروني
2	عدد ورش العمل للموظفين
12	عدد الأفلام القصيرة التعليمية التوعوية للموظفين المعنيين بخدمة المتعاملين
4	عدد مرات التدريب لموظفي مركز الاتصال وغرفة العمليات

وفي إطار متصل؛ حرصت الإدارة المعنية خلال العام الماضي على تجديد شهادات الجودة (الآيزو) ذات الصلة، وهي: وشهادة نظام إدارة رضا المتعاملين ISO 10001:2018، وشهادة نظام إدارة شكاوى المتعاملين ISO 10002:2018، وشهادة نظام المراقبة والقياس لرضا المتعاملين ISO 10004:2018. وقد أسفرت تلك الإنجازات مجتمعة على صعيد تطوير الخدمات عن ارتفاع ملحوظ في مستويات رضا المتعاملين، حيث بلغت 82% في عام 2020، ارتفاعاً من 76.47% في عام 2019.



ونمضي الشركة قدماً في استراتيجيتها التي تتمحور على المتعاملين في الأعوام القادمة، إذ تستهدف تعزيز نهجها في استكمال جهود التحول الرقمي بخصوص خدمات المتعاملين في عام 2021 من خلال التركيز على مشاريع:

1. إنجاز منصة ذكية من أجل أنظمة خدمات مواصلات الإمارات في قطاع الصيانة وإصلاح المركبات.
2. تفعيل التحليل الذكي والرقمية.
3. تفعيل خدمات النقل والتنقل الرقمية الذكية (كخدمة نقل مدرسي عند الطلب).

وتتمضي الشركة قدماً في استراتيجيتها التي تتمحور على المتعاملين في الأعوام القادمة، إذ تستهدف تعزيز نهجها في استكمال جهود التحول الرقمي بخصوص خدمات المتعاملين في عام 2021 من خلال التركيز على مشاريع:

2020		2019		2018		بيانات المورد والمشتري
عدد المورد	قيمة المشتريات (مليون درهم)	عدد المورد	قيمة المشتريات (مليون درهم)	عدد المورد	قيمة المشتريات (مليون درهم)	
1,045	653	1,156	1,685	810	940	الجهات الموردة المحلية
25	5.4	26	1	9	3.2	الجهات الموردة الخارجية
1,070	658.4	1,182	1,686	819	943.2	المجموع

وواظبت الشركة على نهجها وفق ميثاق المورد في حث المورد على الالتزام بقيم الشفافية والنزاهة والمسؤولية المجتمعية أثناء تأدية الأعمال، لاسيما ما يتضمنه من تعهدات تجاه مكافحة عمالة الأطفال والعمل القسري وغير ذلك من القضايا ذات الصلة.

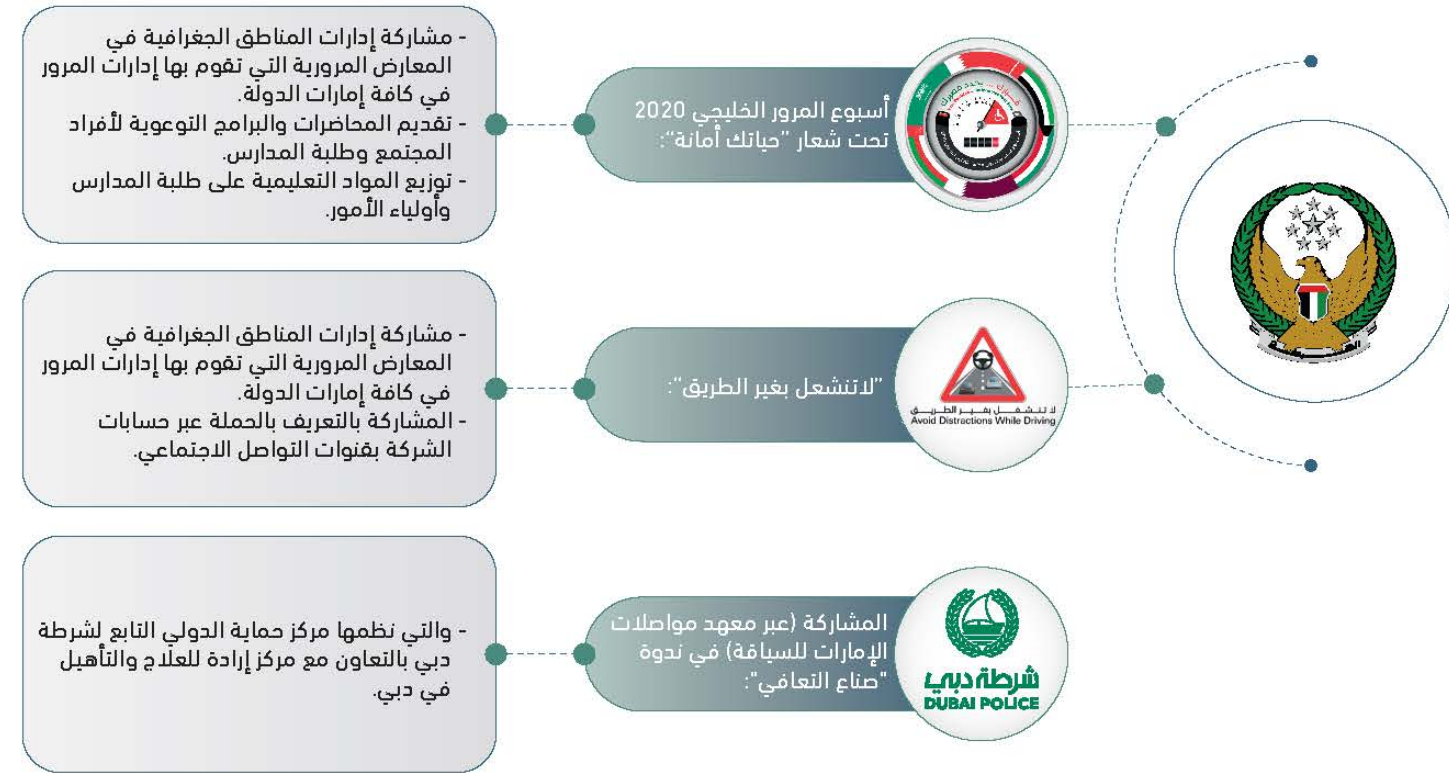
## شراكات في الداخل والخارج

تقدر مواصلات الإمارات قيم الشراكة وتحثي بها، وتعتبرها رصيماً استراتيجياً لا يسهم في نمو أعمالها وازدهارها وحسب، وإنما يساعدها في بلوغ أهدافها الاستراتيجية وترسيخ رسالتها داخل الدولة وخارجها، ومن هذا المنطلق فإنها تسعى بشكل دؤوب لصيانة الشراكات وتوسيعها، وعلى الرغم من الظروف الصعبة التي شهدتها العام الماضي، إلا أنها حافظت على نهجها ذاته في هذا الجانب قدر المستطاع، وأثبتت أنها شريكاً جديراً بالثقة في مثل هذه الظروف التي شكّلت اختباراً حقيقياً لمدى التزام المؤسسات والشركات بقيمتها وتعهداتها إزاء الشركاء والمجتمع، وهو ما سنستعرضه بالتفصيل في الباب الأخير المخصص للمسؤولية المجتمعية من هذا التقرير إلى جانب إسهامات الشركة عبر مشروع الحافلة الوطنية والإعلانات المجتمعية. وعلى الرغم من أن تداعيات انتشار كوفيد-19 قد حدّت بشكل كبير من الفعاليات المعتادة لإجراء الزيارات التعريفية والتسويقية وزيارات المقارنة المرجعية واستقبال الوفود الزائرة، وتنفيذ أعمال التدريب المشتركة، والمشاركة في المعارض وتقديم الرعاية المادية والعينية وسواها من الأنشطة، إلا أن مواصلات الإمارات انخرطت خلال العام الماضي في العديد من الفعاليات التي نظمتها الشركاء طالما سمحت الظروف بذلك، وفي إطار الإجراءات الاحترازية المعتمدة من قبل الجهات المعنية في الدولة لاسيما خلال الربع الأول من العام الماضي والربع الأخير منه، إذ تم عقد

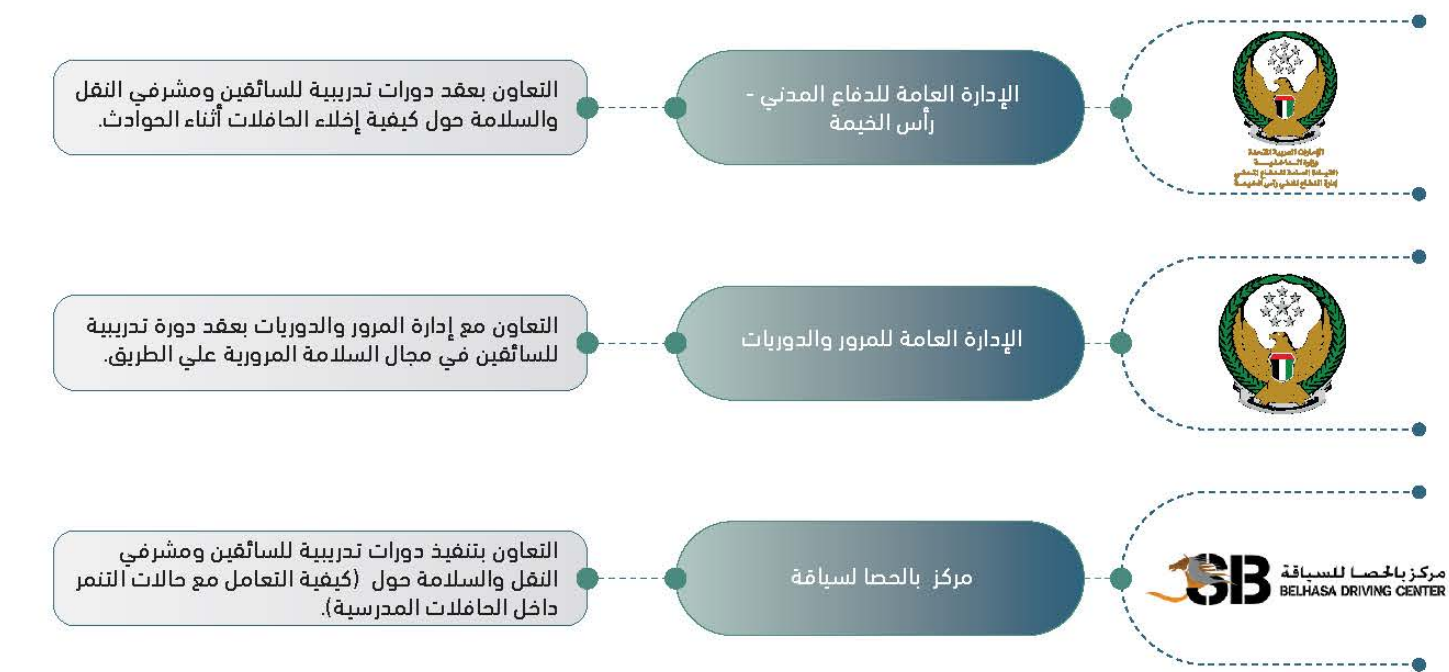
9 اجتماعات استراتيجية مع الشركاء من قبل الرئيس التنفيذي وقيادات الشركة وفريق العلاقات الاستراتيجية تركّزت خلال النصف الأول من العام 2020، وتم تنفيذ مقارنة معيارية واحدة مع الشركة السعودية الإماراتية للنقل المتكامل "سيكو" بهدف تبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات في مجال خدمات النقل المدرسي. كما أبرمت اتفاقية مع مركز أبوظبي لإدارة النفايات "تدوير" أثناء مشاركته في معرض ومنتدى "إكسبو 2020" الذي جرت فعالياته بمركز أبوظبي الوطني للمعارض "أدنيك" في يناير من عام 2020، وأيضاً اتفاقية مع هيئة الشارقة للتعليم الخاص تتعلق بالأنظمة الذكية في الحافلات المدرسية، كما استقبلت وفداً من وزارة الداخلية بهدف في إطار زيارة تنسيقية لبحث سبل تعزيز التعاون والتنسيق وآليات العمل المشترك لضمان الجاهزية والاستجابة لمواجهة الأزمات والحوادث، كما شارك وفد من الشركة وهيئة الشارقة للتعليم الخاص في زيارة رسمية إلى مالطا للاطلاع على أفضل الممارسات المطبقة في مجال تتبع الحافلات المدرسية، وفي إطار متصل عرضت الشركة خبراتها في مجال الروبوتات الذكية أمام وفد من دائرة الإسكان في إمارة الشارقة، وفي مجال الرعاية المادية للشركاء الاستراتيجيين قدمت الشركة 4 رعايات شملت نادي العين، وجمعية الإمارات للملكية الفكرية، ومؤسسة دبي للمرأة، وشرطة دبي.

الجهة المستفيدة	الرعايات المقدمة
نادي العين الرياضي الثقافي	بطولة نادي العين لكرة القدم للسيدات 2020
جمعية الإمارات للملكية الفكرية	رعاية متحف الملكة الفخرية المتنقل
مؤسسة دبي للمرأة	منتدى المرأة العالمي 2020
القيادة العامة لشرطة دبي	رعاية مبادرة نظام النقاط البيضاء 2020

كما أسهمت الشركة في فعاليات مشروعين اثنين مع الشريك الاستراتيجي "وزارة الداخلية"، إضافة إلى مبادرة توعوية مع شرطة دبي على النحو المبين في الجدول المرفق.

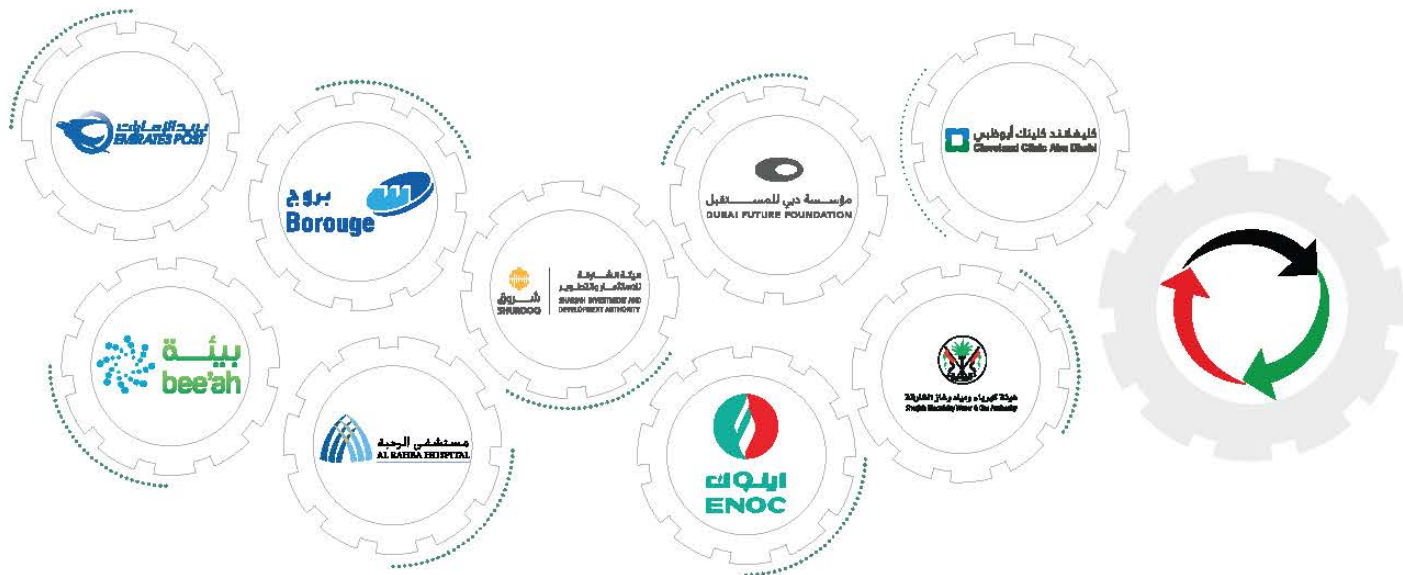


كما شهد عام 2020 تنظيم 3 دورات تدريبية مشتركة مع الشركاء وفق المبين في الجدول المرفق.





كما أسهم فريق العلاقات الاستراتيجية في دعم وفتح قنوات اتصال مع عدد من الجهات لتوقيع مذكرات التفاهم وتبادل الخبرات وإبرام عدد من العقود الرئيسية الجديدة مبينة في الجدول المرفق.



المشاركة في معرض تكنولوجيا المياه والطاقة والبيئة "ويتكس" ودبي للطاقة الشمسية 2020، والذي تنظمه هيئة كهرباء ومياه دبي سنوياً، ويعتبر أول معرض افتراضي ثلاثي الأبعاد محايد للكربون يعقد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وذلك في الفترة من 26 إلى 28 أكتوبر 2020، حيث استعرضت الشركة خلال مشاركتها (بمساحة افتراضية قدرها 18 متراً مربعاً) عدداً من الخدمات التي من شأنها تعزيز الممارسات الخضراء.

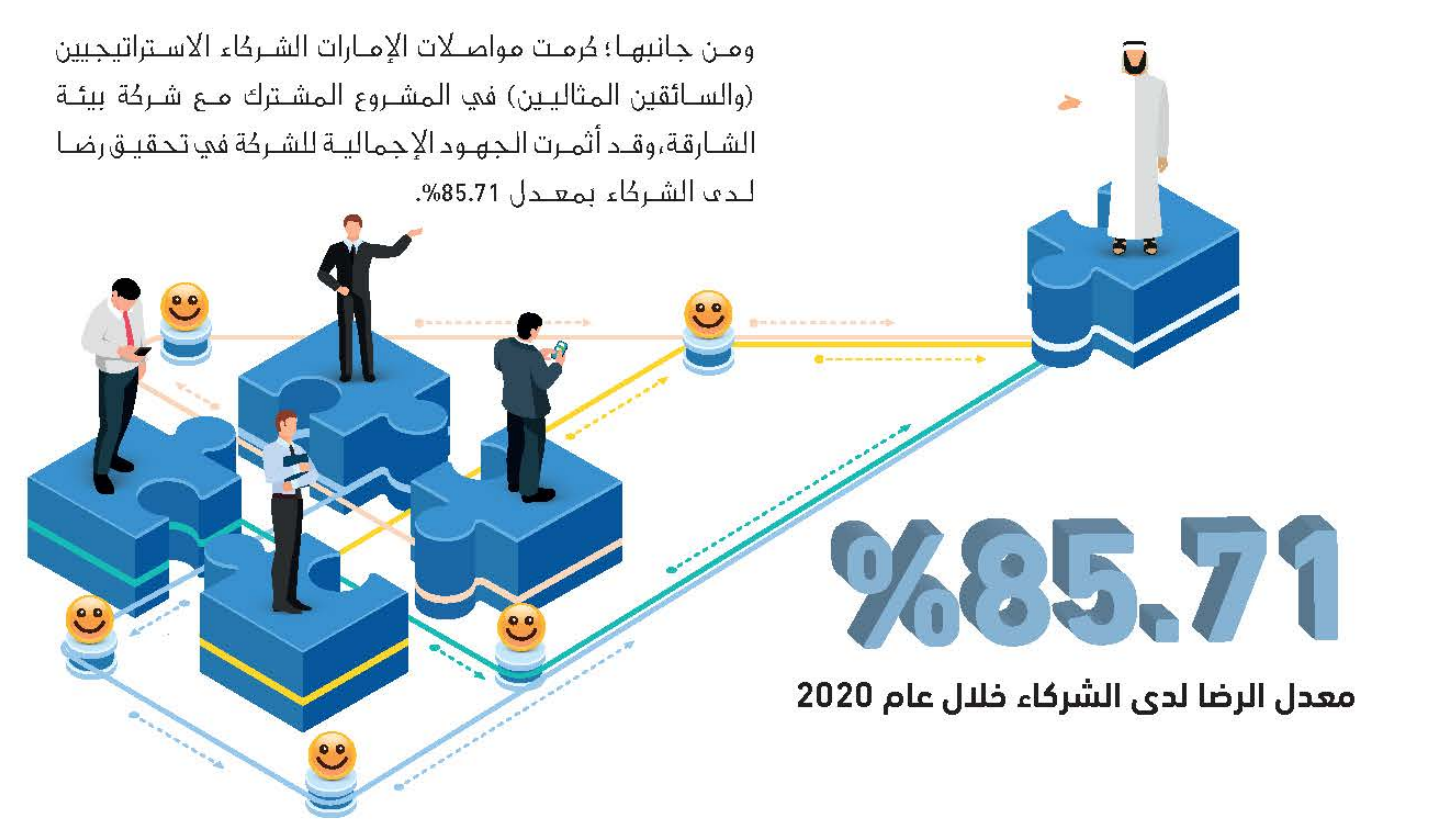
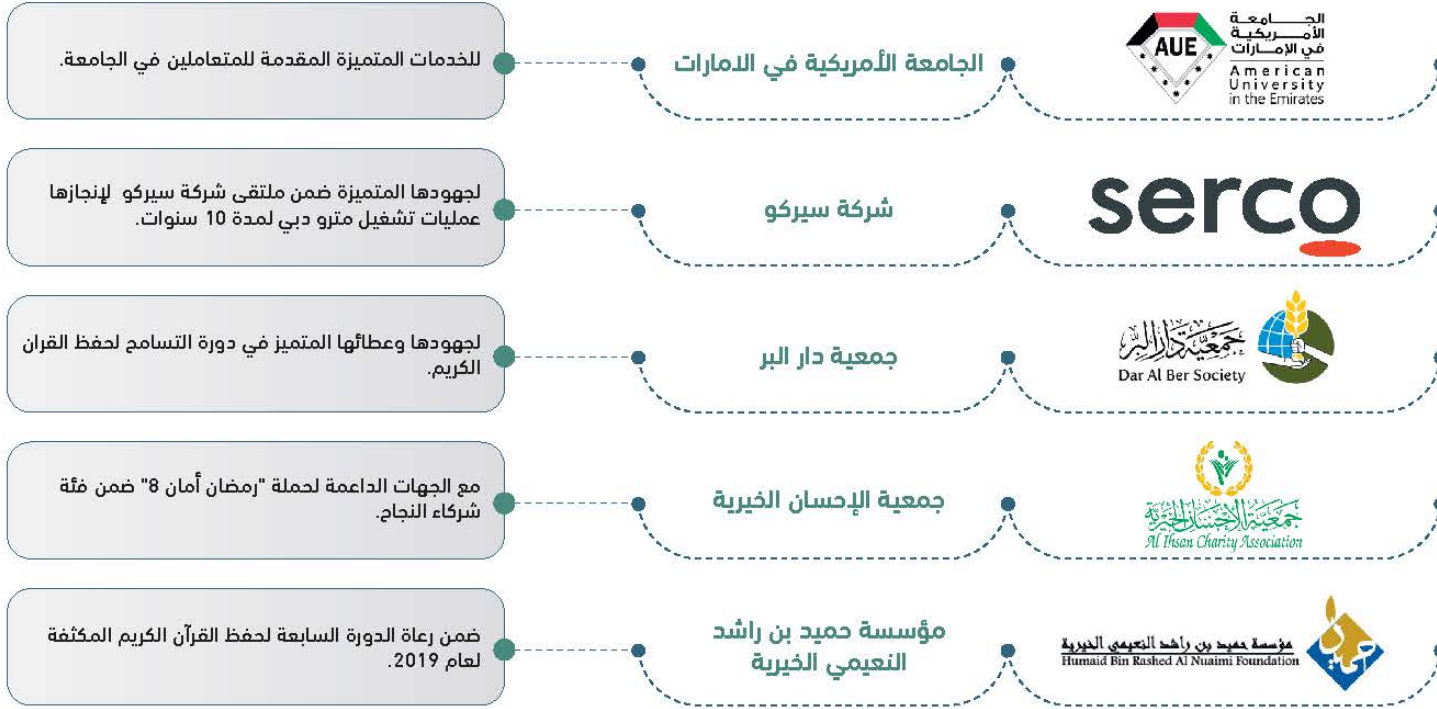
المشاركة في مؤتمر نظمه الشركة اليونانية لخدمات الأنظمة الذكية (Tractinr company) بغرض التعرف والاطلاع على أنشطة الشركة في مجال الخدمات الذكية وأنظمة تتبع الطلبة في الحافلات المدرسية.

وفيما يتعلق بالمشاركة في المعارض والمؤتمرات المحلية والدولية؛ شاركت مواصلات الإمارات بمعرضين اثنين خلال العام الماضي:

المشاركة في المعرض العالمي لمستلزمات وحلول التعليم 2020، والذي انعقد في شهر فبراير بمشاركة نحو 600 جهة من القطاعين الحكومي والخاص، وامتدت منصة الشركة حينها على مساحة 65 متراً مربعاً تقريباً، وحظيت بزيارة من قبل معالي المهندس حسين الحمادي وزير التربية والتعليم، يرافقه معالي وزير التعليم السعودي الدكتور حمد بن محمد آل الشيخ، ومعالي وزير التربية والتعليم البحريني ماجد بن علي النعيمي، وذلك أثناء جولتهم في المعرض.



وتفخر مواصلات الإمارات بتلقيها تكريمات رسمية من قبل عدد من الشركاء جراء جهودها طوال السنة الماضية على مختلف الصعد، كما هو مبين في الجدول المرفق.



# 4

## مواردنا البشرية.. ثروتنا الثمينة

101  
101  
104  
106  
107

بيئة العمل تواكب المستجدات  
مبادرات أثرت بيئة العمل  
التدريب.. متواصل رغم الجائحة  
نقلة نوعية في التدريب عن بعد  
نحو المزيد من رضا الموظفين

## بيئة العمل تواكب المستجدات

الأمثل لطاقت الموارد البشرية التي بلغ تعدادها مع نهاية العام الماضي أكثر من 26 ألف موظفاً وموظفة في جميع التخصصات والفئات الوظيفية والمستويات الإدارية، وهم ينتمون لنحو خمسين جنسية مختلفة.

وأسوة بالأعوام السابقة؛ حرصت الشركة على تلبية أعلى المعايير المطبقة عالمياً في مجال الموارد البشرية وبيئة العمل، بما في ذلك تكافؤ الفرص بين الموظفين بغض النظر عن خلفياتهم، والمساواة بين الجنسين، فضلاً عن الوفاء بمتطلبات الأنظمة والقوانين المحلية والدولية في مجالات العمل والتوظيف، بما في ذلك موافقتها لاستحقاقات الاتفاقيات والمعاهدات الدولية في هذا الشأن، لاسيما دعمها لجهود التصدي للعمل القسري ومكافحة عمالة الأطفال والاتجار بالبشر، وحقوق الإنسان والطفل وحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم.

برزت في العام الماضي تحديات عديدة أربكت الأعمال حول العالم، وتركت تداعيات واسعة على بيئة العمل في الشركات والمؤسسات، ودفعت أعداداً واسعة منها لتخفيض أعداد العاملين لديها واعتماد حلول العمل عن بعد، وفي مواجهة تلك التحديات عملت فرق العمل المعنية في مواصلات الإمارات على تطوير استجابة مدروسة ومسؤولة ومتوازنة لاستيعاب التأثيرات السلبية وتخفيف تبعاتها على مواردها البشرية ضمن الحدود الممكنة مع الحفاظ على حقوق المساهمين وجميع الفئات المعنية.

فعلى الرغم من تلك الظروف شهدت بيئة العمل في الشركة تطورات نوعية، واستطاعت الحفاظ على استمرارية خدماتها عبر حلول متنوعة ومبتكرة استفادت من جهود مترابطة في تطوير بيئة العمل وتعزيزها بالأدوات والأنظمة الرقمية والذكية والمؤتمتة، والتي سمحت بالاستثمار

## مبادرات أثرت بيئة العمل

لاسيما أن الكثير منها صب في مصلحة جميع الموظفين بصفة عامة وبغض النظر عن المستويات الإدارية والفئات الوظيفية، ولعل أبرزها الآتي:

شهد العام الماضي -على الرغم من قيود كوفيد-19 إطلاق العديد من المبادرات والبرامج التي أسهمت في إضافة المزيد من الثراء لبيئة العمل،

**-تنفيذ عدد من برامج الترخيم والتحفيز:** نفذت مواصلات الإمارات خلال العام الماضي عدداً من فعاليات الترخيم للموظفين لاسيما المتميزين منهم (ضمن برنامج شكر وبرنامج إنجاز، ومبادرة الترخيم المفاجئ من قبل الإدارة التنفيذية للموظف المتميز، وجائزة القيم المؤسسية، وغيرها)، وقد جرى معظمها قبل البدء بتطبيق الإجراءات الاحترازية في الربع الثاني من العام.

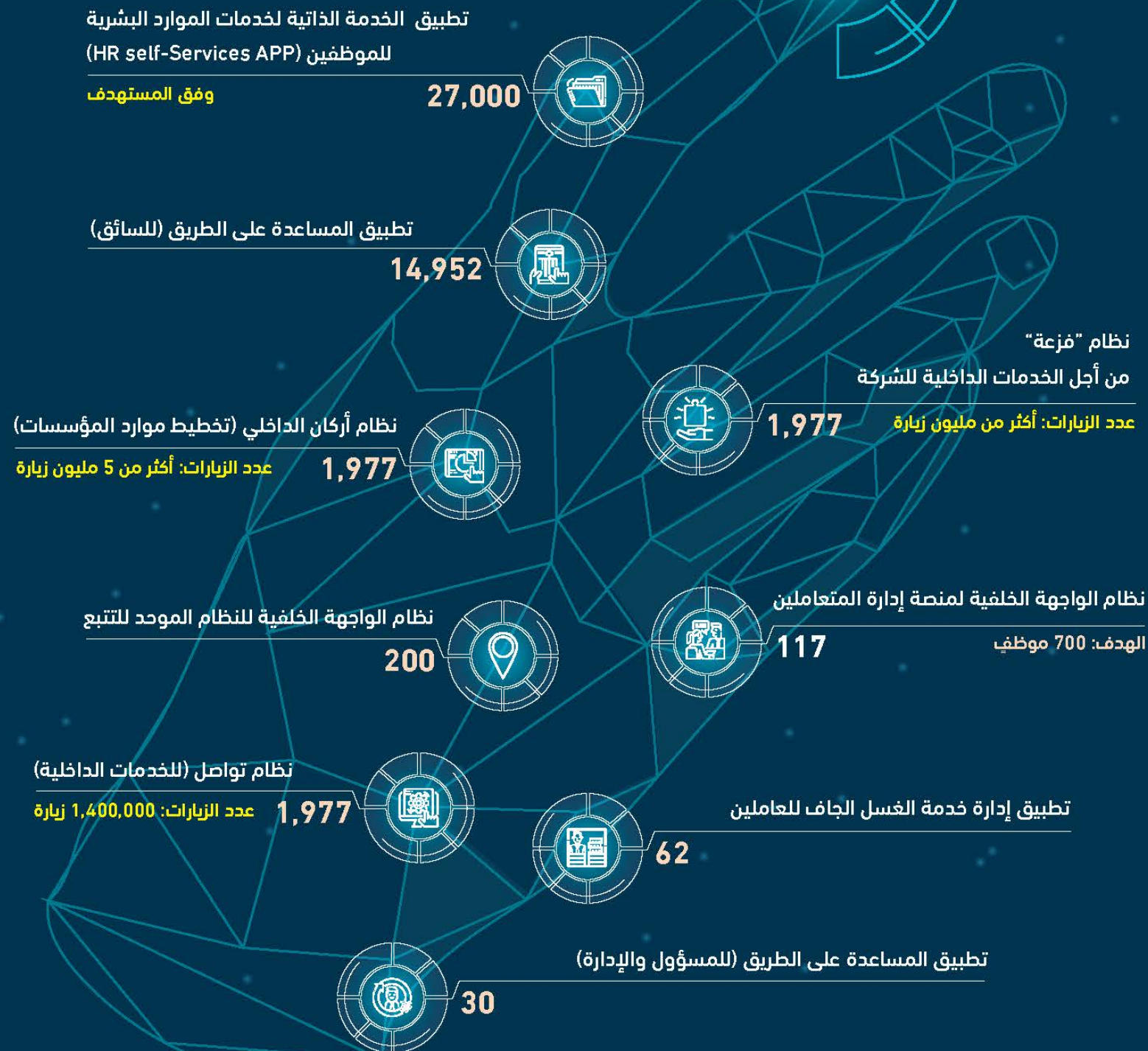


الوظيفية والبرامج والمبادرات التحفيزية تلبية المعايير المحلية والعالمية، ومعززة أيضاً بالمسارات المهنية الواعدة والفرص العادلة التي تلمهم الموظفين وتستهض أفضل ما فيهم من إمكانات وقدرات كامنة، وقبل ذلك طبقت سياسات وأنظمة متقدمة لاستقطاب الكفاءات ورعايتها، كما تبنت أنظمة تدريب مكثفة ومتنوعة وأتاحتها للموظفين والموظفات من جميع المستويات الإدارية والفئات الوظيفية.

تقدر مواصلات الإمارات مواردها البشرية، وتعمل بلا حدود لتنمية تلك الثروة والارتقاء بها وتطويرها انطلاقاً من التزاماتها بقيمها المؤسسية، وعملاً بمقتضيات المسؤولية المجتمعية وقبل ذلك إيمانها التام بأن تلك الموارد هي الوسيلة الأولى والأهم لبوغ مستهدفاتها الاستراتيجية، والحفاظ على مواقعها الريادية. واستناداً لتلك الرؤية الناضجة؛ اهتمت الشركة بجميع التفاصيل التي تتعلق بثروتها البشرية، موفرة بيئة عمل ثرية بالمزايا



## أهم الأنظمة المؤتمتة والتطبيقات الرقمية في مجال خدمة الموارد البشرية



■ عدد الموظفين المستفيدين ■ ملاحظات



- توفير خدمات لموظفي المؤسسة المتعسرين: أسهمت علاقات الشركة مع الشركاء في توفير مساعدات لموظفيها المتعسرين من الجمعيات ذات النفع العام (جمعية دار البر ومؤسسة حميد بن راشد الخيرية بمبادرة مشتركة) بلغت 624,500 درهم واستفاد منها 59 موظفاً.

- تعزيز أتمتة أنظمة وخدمات الموارد البشرية: وذلك ضمن مساعي الشركة لتعزيز التحول الرقمي المنبثق من القيم المؤسسية التي تتبناها والمرتبطة بالابتكار واستشراف المستقبل، حيث طوّرت عدداً من التطبيقات والأنظمة بهدف تسهيل الأعمال على الموظفين وتوفير وقتهم وجهودهم وكذلك توفير تطبيقات وأنظمة تخدمهم بشكل مباشر، ومن أهمها توفير منصة رقمية قائمة على أنظمة أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) متخصصة بإجراءات وعمليات الموارد البشرية، ما أثمر تحسين الأداء والارتقاء بالخدمات المقدمة للموظفين، وتقليل الأخطاء البشرية إلى جانب تخفيض التكلفة التشغيلية وحسن استثمار الوقت عبر تقليل ساعات العمل المطلوبة لإنجاز المهام والإجراءات وتنفيذ المعاملات والطلبات لاسيما الروتينية واليومية منها، الأمر الذي شكّل فارقاً كبيراً على مستوى الإنتاجية وجودتها.



- بطاقة فزعة: واصلت موصلات الإمارات مطلع العام الماضي جهودها في تطوير مشروع توفير التخفيضات للموظفين من خلال متابعة توزيع بطاقات "فزعة" على نحو 26,000 من موظفيها، وهي البطاقة التي يصدرها صندوق التكافل الاجتماعي بوزارة الداخلية، وتجمع فيها كافة العروض والخصومات والمزايا التي يقدمها القطاعان العام والخاص والشركات للموظفين بنسب متنوعة، وجاء ذلك في إطار التعاون المستمر بين موصلات الإمارات والوزارة، بما يسهم في تنمية المبادرات والمشاريع المشتركة، وتعزيز علاقات الشراكة الاستراتيجية المتبادلة بين الطرفين، وضمن خطة مبادرات الشركة وبرامج السعادة الرائدة التي تتبناها.

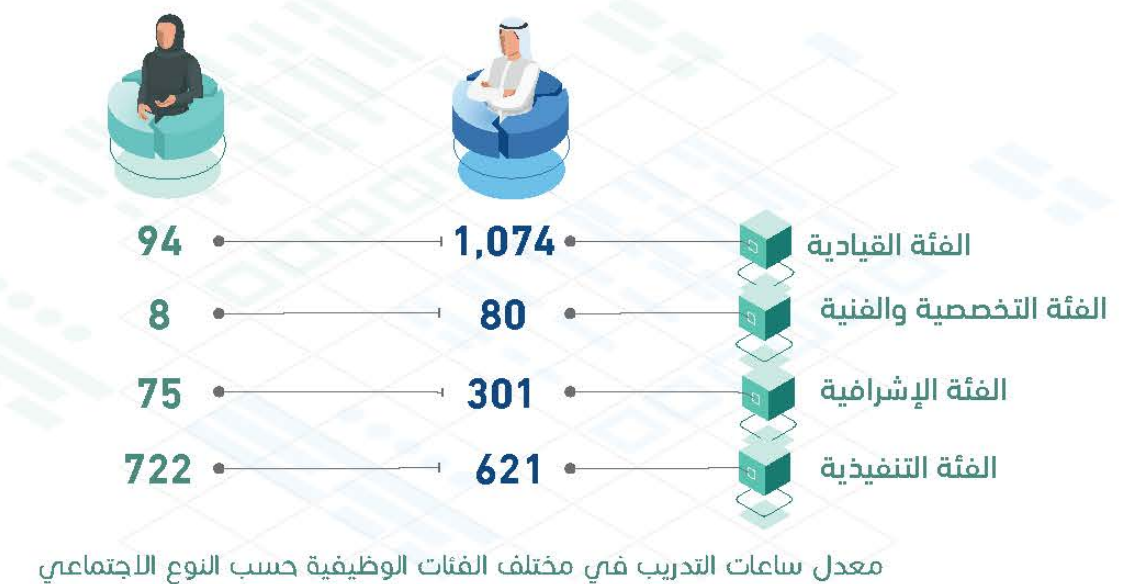
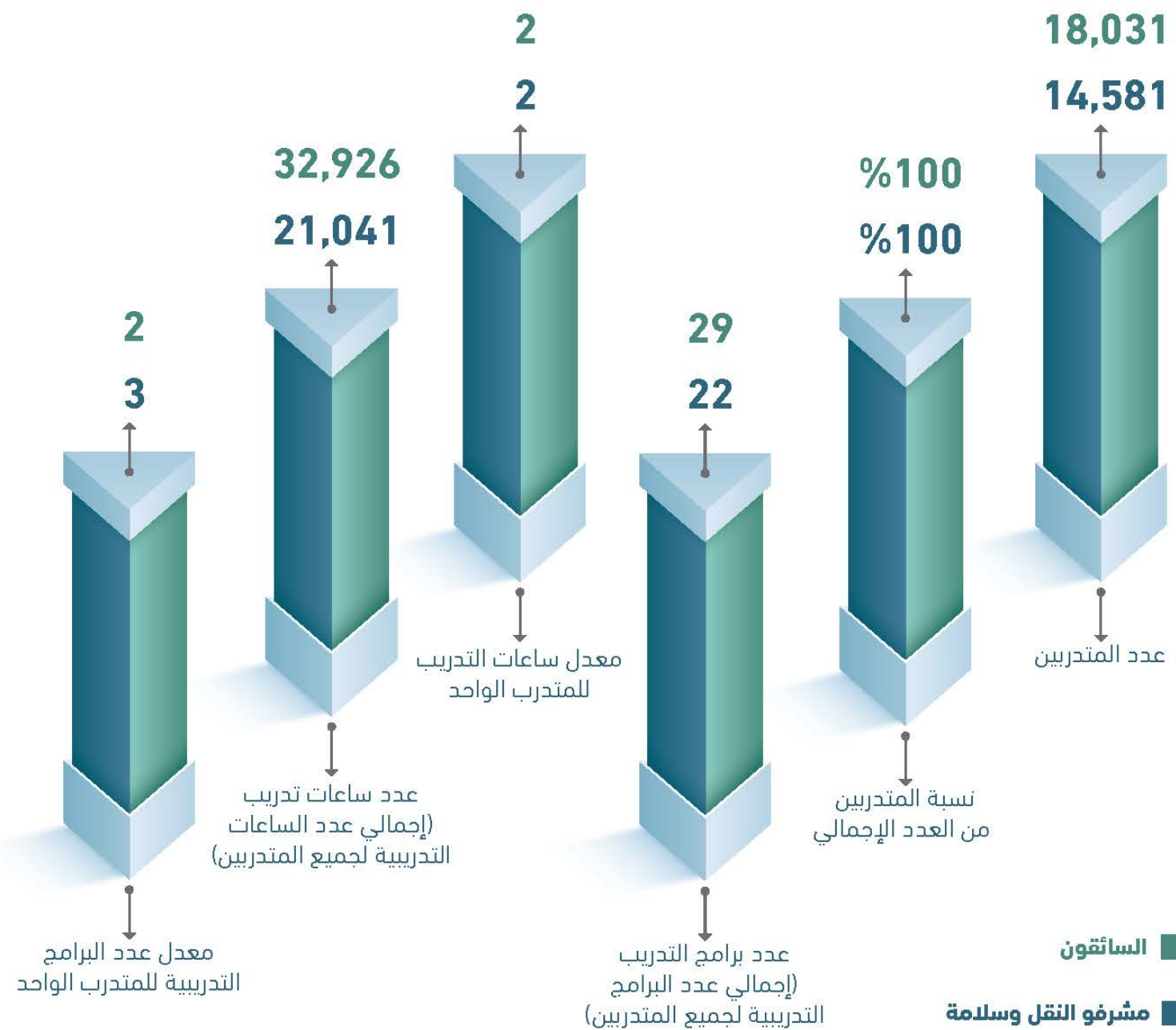
## التدريب.. متواصل رغم الجائحة

لم تكن جائحة كوفيد-19 مواصلة الإمارات عن مواصلة أنشطتها التدريبية التي ترجمت إيمانها في الاستثمار بالموارد البشرية، وحرصها على الارتقاء بأداء موظفيها وضمان مواجبتهم لأحدث التوجهات والتقنيات وتنمية مواهبهم ومهاراتهم وكفاءاتهم السلوكية والفنية والوظيفية، إذ نفذت 548 برنامجاً تدريبياً على امتداد عام 2020، استفاد منها 2,975 موظفاً وموظفة من مختلف الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية عبر 7,729.5 ساعة تدريبية، وشملت البرامج التدريبية المقدمة في مختلف المجالات المهنية والمؤسسية والإدارية والقيادية، وذلك فضلاً عن الدورات المهنية التخصصية التي قدّمها مركز مواصلة الإمارات للتدريب للسائقين ومشرفي الأمن والسلامة العاملين على الحافلات المدرسية وسواها.

(تفاصيل البرامج التدريبية المقدمة في مختلف المجالات المهنية والمؤسسية والإدارية (باستثناء السائقين ومشرفي الأمن والسلامة)					
البيان لسنة 2020	عدد البرامج التدريبية	عدد المتدربين	نسبة المتدربين في مختلف الفئات الوظيفية	عدد ساعات التدريب في مختلف الفئات الوظيفية	معدل ساعات التدريب في مختلف الفئات الوظيفية
الفئة القيادية	218	1,152	%38.72	1,705.5	1.48
الفئة التخصصية والفنية	41	87	%2.92	220	2.52
الفئة الإشرافية	135	376	%12.63	551.25	1.46
الفئة التنفيذية	154	1,360	%45.71	5,252.75	3.86
المجموع	548	2,975	-	7,729.5	-

ولا يمكن تناول جهود التدريب المقدمة في الشركة دون التطرق إلى ما يقدمه "مركز مواصلة الإمارات للتدريب" من دورات مهنية تخصصية للسائقين ومشرفي الأمن والسلامة في الحافلات (وأغلبهم المطلقة من موظفي الشركة) والتي استفاد منها نحو 18 ألف سائق وقرابة 15 ألف مشرفة وفق الشكل أدناه.

تفاصيل البرامج التدريبية المقدمة للسائقين ومشرفي الأمن والسلامة في الحافلات المدرسية



## نقلة نوعية في التدريب عن بعد



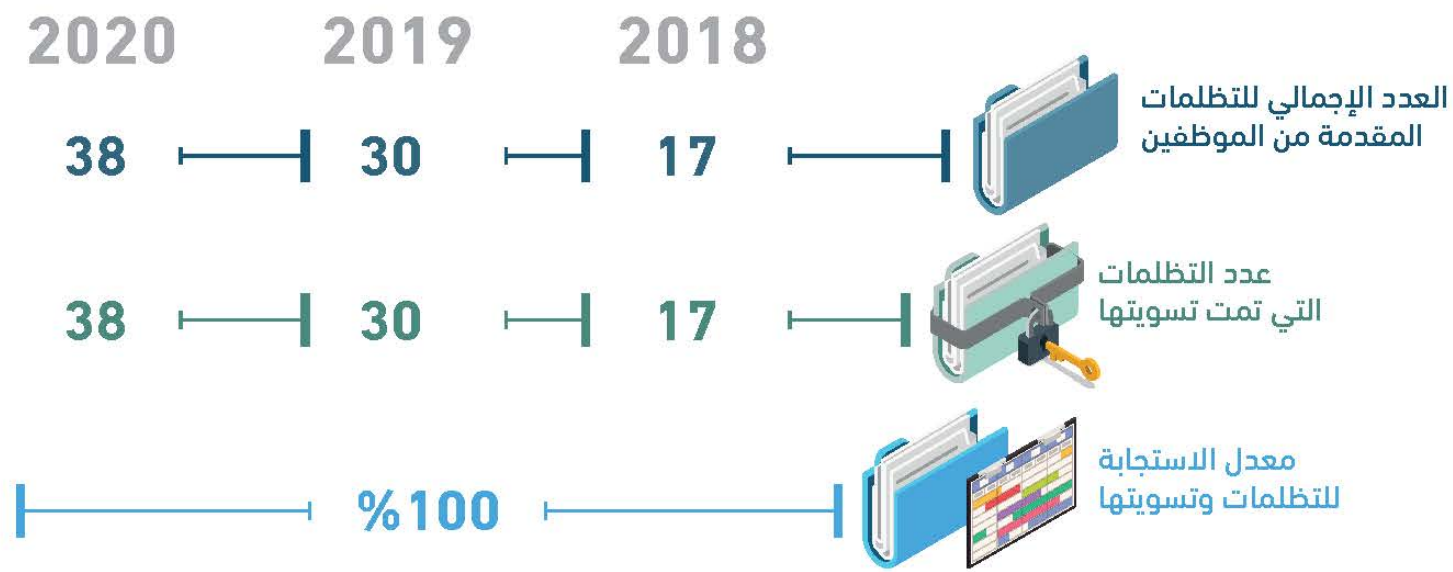
ويمكن القول أن جهود التدريب شهدت نقلة نوعية في العام الماضي، وذلك استجابةً للظروف التي فرضها انتشار كوفيد-19، حيث كثفت الشركة الجهود في مجال التدريب عن بعد، والتي كانت قد وضعت أسسها في السنوات السابقة، إذ كثفت العمل على برنامج "منصتي" للتدريب والتعلم الذكي عبر أجهزة الحاسوب أو الأجهزة الذكية واللوحية، والذي سبق لها أن أطلقتته في أكتوبر من عام 2019، ووفرت عبره الفرصة لموظفيها لتطوير مهاراتهم واكتساب معارف جديدة، لاسيما أن "منصتي" يمثل تجسيداً لنموذج "التعلم في الوقت المناسب" ويقدم حزمة تضم 10,000 برنامج تدريبي تتوافق محتوياتها مع المهارات والخفاءات المطلوبة من الموظفين، وتتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للشركة.

وفي خطوة إضافية تعكس مساعيها الحديثة في هذا المجال؛ أطلقت الشركة عقب العودة التدريجية للموظفين إلى مقر العمل في يوليو من عام 2020 (وذلك بعد مرور عدة أشهر من العمل عن بعد بسبب تداعيات كوفيد-19) حملةً للتعليم

الذكي أثناء العمل تحت شعار "تعلم في العمل" "LEARN@ WORK" جددت فيها الدعوة للموظفين للانضمام إلى "منصتي" والاستفادة من إمكانيات وفرص التدريب المتنوعة التي يوفرها، كما كُرمت الموظفين الذي حققوا معدلات تدريب عالية ضمن تلك المبادرات في مبادرة خاصة عبر قنوات التواصل الداخلي في الشركة، وقد أسهمت تلك المساعي المتنوعة مجتمعةً في تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية فيما يخص التدريب في مواصلات الإمارات بشكّل كبير فضلاً عن خفض تكاليف التدريب.

## نحو المزيد من رضا الموظفين

حرصت مواصلات الإمارات في العام الماضي كعادتها على إسعاد موظفيها وتحقيق رضاهم، وأتاحت لهم جميع الفرص والقنوات الداخلية لاستقبال ملاحظاتهم ومعالجتها ضمن الأطر الرسمية، حيث تلقت الإدارات المعنية 38 تظلماً من قبل الموظفين، وتمت معالجتها كلها.



وقد استطاعت جميع الجهود المبذولة التي أوردناها آنفاً في مجال تحسين بيئة العمل عن مواصلة الاتجاه الصاعد في معدلات رضا الموظفين خلال السنوات الماضية وذلك على الرغم من الصعوبات التي سيطرت على مجريات العام الماضي على نحو خاص، حيث بلغ معدل الرضا فيه 73.61% مرتفعاً بأكثر من نقطة مئوية مقارنةً بمعدلاته في عام 2019، كما جاءت معدلات الرضا متقاربة جداً بين الموظفين ذوي الياقات البيضاء، والموظفين من ذوي الياقات الزرقاء (73.44% و 73.8% على التوالي)، كما بلغ رضا الموظفين أعلى معدلاته بين موظفي الخدمات الفنية (82.04%).

من نقطة مئوية مقارنةً بمعدلاته في عام 2019، كما جاءت معدلات الرضا متقاربة جداً بين الموظفين ذوي الياقات البيضاء، والموظفين من ذوي الياقات الزرقاء (73.44% و 73.8% على التوالي)، كما بلغ رضا الموظفين أعلى معدلاته بين موظفي الخدمات الفنية (82.04%).



نتيجة دراسة الرضا العام للموظفين

## الباب الخامس: أكثر مسؤولية في عام كوفيد-19

110	المسؤولية المجتمعية راسخة منذ البدايات
111	شركاء في مواجهة الوباء
112	استجابة مسؤولية
115	- على صعيد البيئة الداخلية للشركة
117	- على صعيد الخدمات المقدمة للمتعاملين
120	- على صعيد المجتمع والشركاء
122	مبادرات مجتمعية متنوعة
126	الجهود الخضراء.. أولوية دائمة
130	مستمرون مع المزيد من الثقة بالمستقبل

## المسؤولية المجتمعية راسخة منذ البدايات



لطالما شكلت المسؤولية المجتمعية جزءاً أصيلاً من قيم مواصلات الإمارات منذ نشأتها في عام 1981، واحتلت موقعا راسخاً في رؤيتها وثقافتها، وقد شهدت ممارساتها في هذا المجال تطورات نوعية مع مرور السنوات سواء لناعية الكم أو النوع، وسرعان ما اتخذت شكلاً مؤسسياً ناضجاً ومتقدماً مع اعتماد " دليل سياسات وميثاق المسؤولية الاجتماعية بمواصلات الإمارات " من قبل مجلس الإدارة في عام 2011، وتميزت جهودها اللاحقة بعقد شراكات ناضجة مع كبريات الجهات والمؤسسات ذات الصلة في الدولة، وكان لها أثر وطني بارز على هذا الصعيد، بحيث شكلت علامة فارقة ومثلاً يحتذى في المجال وحظيت بالتكريم والتقدير الواسع من قبل الجهات المعنية.

**رؤية المسؤولية المجتمعية:** التميز في العناية بالمجتمع والبيئة والسلامة والموظفين والريادة في تطبيق المواصفات العالمية للمسؤولية الاجتماعية.

**رسالة المسؤولية المجتمعية:** تلتزم مواصلات الإمارات بأهدافها الوطنية نحو خدمة المجتمع عبر الريادة في تقديم الخدمات المجتمعية والعناية بالموظفين والمحافظة على البيئة وتعزيز السلامة، وتسعى لتتكون النموذج الأفضل في المسؤولية المجتمعية

1. عدد مبادرات المسؤولية المجتمعية.
2. فئات المستفيدين من خدمات الشركة في مجالات المسؤولية المجتمعية.
3. عدد المستفيدين المباشرين من خدمات الشركة في مجالات المسؤولية المجتمعية.
4. نتائج استطلاع رأي الموظفين، لقياس مدى رضا العاملين بالشركة.
5. نتائج استطلاعات رأي المجتمع، لقياس مدى رضا المجتمع حول عدد من النقاط المتعلقة وأهمها:
  - الرضا عن مبادرات المسؤولية المجتمعية.
  - توفر المعلومات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية.
  - إمكانية الحصول على الخدمات.
  - المساواة في الخدمات المقدمة الى المجتمع.
  - طبيعة العلاقة بين الشركة والجهات المستفيدة.

## شركاء في مواجهة الوباء



أدرجت مواصلات الإمارات مبكراً أن الظروف التي شهدها العالم منذ مطلع العام الماضي جراء انتشار كوفيد-19- تستدعي تغيير المقاربات التقليدية لمتطلبات واستحقاقات المسؤولية المجتمعية، وتتطلب حشد جميع الطاقات المتاحة وإدارة استجابة سريعة وكفوءة مع الشركاء والجهات الرسمية المسؤولة في الدولة بشكل علمي ومنهجي للإسهام في التغلب على الآثار السلبية للوباء والحد من التداعيات التي خلفها على جميع الصعد.

وتبعاً لذلك الفهم؛ سارعت الشركة لبلورة استجابة شاملة عقب تواتر الأنباء حول الجائحة في الربع الأول من العام الماضي، وقد

- انطلقت فيها من المحددات الآتية:
- ضمان استمرارية الأعمال والخدمات قدر المستطاع.
  - ضمان سلامة متعامليها والمستفيدين من خدماتها.
  - ضمان سلامة موظفيها وبيئتها الداخلية.
  - توفير الدعم الأقصى للجهات الرسمية المعنية (لا سيما الصحية والشَّرطية) المكلّفة بوضع وتطبيق الإجراءات الاحترازية.
  - ضمان التلبية التامة للإجراءات والشروط الاحترازية التي تم فرضها من قبل السلطات الاتحادية والمحلية المعنية في جميع مواقع العمل ومنافذ تقديم خدمات الشركة.



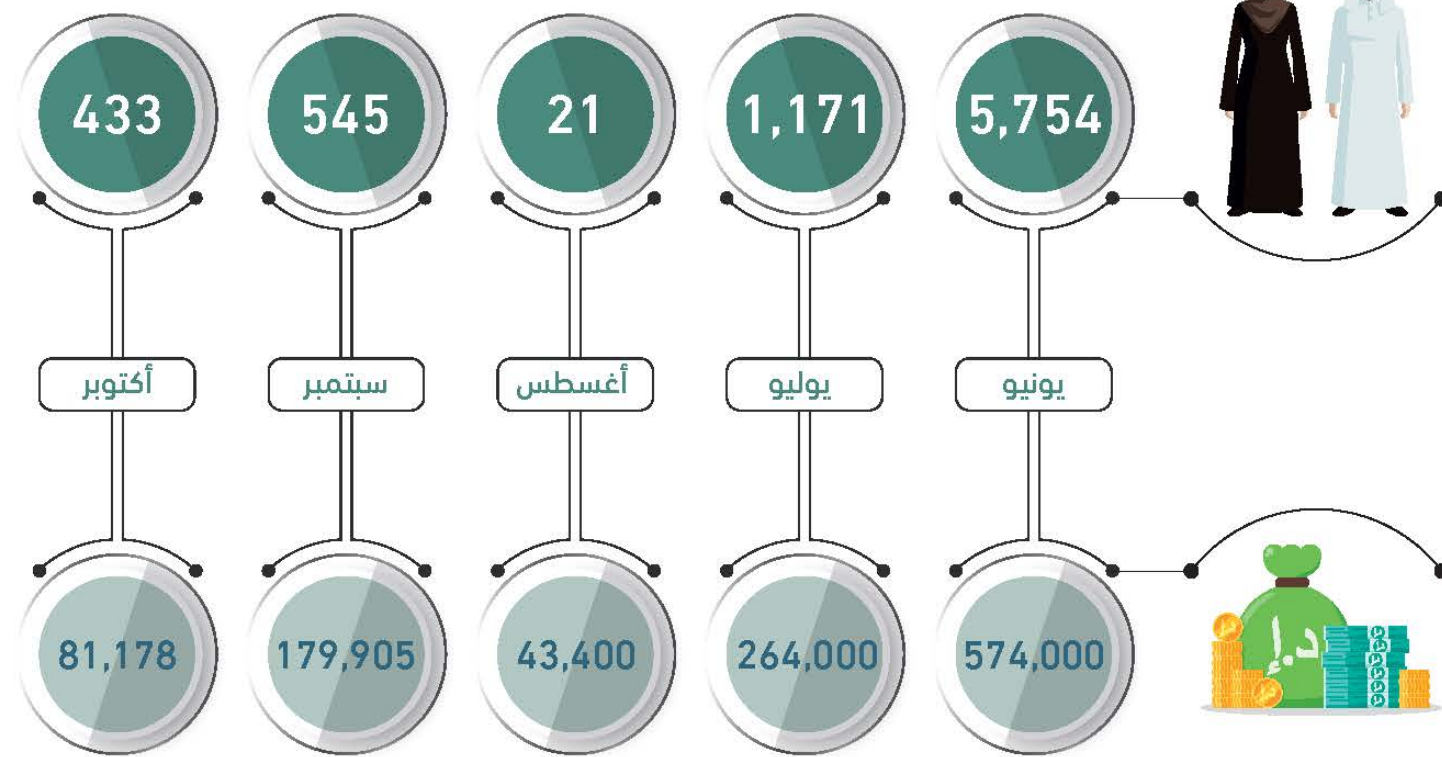
## استجابة مسؤولة



حرصت الشركة منذ عدة سنوات إلى تحسين قدراتها في مجال استمرارية الأعمال، وتطوير استجابات تضمن مواصلة تقديم الخدمات والأعمال (الاسيما الحيوية منها) في مواجهة أية تحديات أو معوقات قد تؤثر على سير عمل الشركة وتحقيق مستهدفاتها الاستراتيجية. وفي هذا الإطار نظمت الشركة مطلع العام الماضي والحوار ورشة عمل توعوية حول أفضل الممارسات في إدارة استمرارية الأعمال شارك فيها 67 من قياديينها، وذلك بالتعاون مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات، وذلك للهيئة كوادرها بشكل استباقي لمختلف السيناريوهات مع تحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بفريق القيادة. وسرعان ما تداعت الأحداث في شهر مارس وما تلاه من العام الماضي، ما اضطر السلطات المعنية لتطبيق القيود على الحركة وحظر التجول الليلي وتنفيذ برنامج التعقيم الوطني وفرض الإجراءات الاحترازية، والتي استدعت لاحقاً من الشركة تطبيق فوري لأنظمة العمل عن بعد على العاملين لديها، وقد أسهمت الاستعدادات المسبقة التي كانت قد قامت بها، لاسيما جاهزية البنية التحتية الرقمية لديها؛ بشكل حاسم في تمكين طواقم العمل من التعامل مع المستجدات بسهولة ومواصلة العمل عن بعد حين تطلبت الحاجة، علاوة على الإجراءات والخطوات الإضافية التي اتخذت حينها، حيث تم وبشكل

رشيق استحداث روابط الوصول لأنظمة الشركة الداخلية الخاصة بالعاملين من أجل ضمان تمكين الموظفين من العمل عن بعد (أون لاين) وبشكل آمن وفعال وسلس مع وجود آلية تختص بتتبع الدوام، وإضافةً لذلك تم تطبيق برامج الاتصال الداخلي والخارجي من أجل تحقيق إمكانية التواصل وعقد الاجتماعات بما يحقق غاية العمل "عن بعد" وبشكل آمن وفعال، كما تم لاحقاً (في مطلع يونيو 2020 مع بدء العودة التدريجية لمقار العمل) ترطيب أنظمة الكاميرات الحرارية بشكل عاجل لمراقبة الحالة الصحية للموظفين وزوار المباني وفحص درجة حرارة أجسادهم، فضلاً عن استحداث آلية تربط بيانات المصابين وحركتهم على نظام جغرافيا المعلومات في وقت ذروة الجائحة، كما صدر القرار بتشكيل لجنة الاتصال لرصد الإجراءات الاحترازية، والتي كُلفت بإعداد تقارير شهرية ورفعها للإدارة التنفيذية العليا ومجلس الإدارة حيث أعدت خمسة تقارير رصدت فيها المستجدات ذات الصلة بالجائحة والاستجابة لها في جوانب الاتصال الداخلي والخارجي لاسيما الإصدارات التوعوية وإجراءات البيئة والسلامة والخدمات المجتمعية المقدمة، والمبادرات الإعلامية والأحداث الاقتصادية المحلية والعالمية المرتبطة بالجائحة، ورصدت اللجنة في تقاريرها الخمس الإجراءات والمبادرات الآتية على الصعد المذكورة:

### الخدمات المجتمعية (مساندة زميل)



### على صعيد الاتصال الداخلي

أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	المحاور
-	1	-	-	4	السياسات والإجراءات والتعاميم التي تنظم آلية العمل لموظفي مواصلات الإمارات
-	1	1	1	2	التدريب والتوعية لموظفي الشركة حول آلية التعامل مع الفايروس
-	4	3	4	6	الإصدارات التوعوية
4	8	8	6	7	إجراءات البيئة والسلامة
433	545	21	1,171	5,754	عدد المستفيدين
81,178	179,905	43,400	264,000	574,000	قيمة المساعدات المادية

وتفصيلاً؛ نستعرض فيما يلي أبرز تفاصيل الاستجابة الشاملة للشركة التي جرت على كل صعيد على حدة:

### على صعيد البيئة الداخلية للشركة

- إصدار 40 إجراءً عملياً داخلياً وتعميماً لتنظيم عملية الاستجابة للجائحة في مختلف خدمات مواصلات الإمارات، لا سيما إصدار سياسة العمل عن بعد، وسياسة الإبلاغ عن حالات الإصابة المؤكدة بالفيروس والحالات المشتبه بها، وتعميم بخصوص إجراءات التواصل مع متعاملينها وكذلك الموردین والزوار، وحصر وتقليل تواجد واختلاط العاملين، وكذلك إعداد سياسة للتنظيف اليومي الروتيني لأسطول حافلات الشركة وعمليات التنظيف الطارئة التي قد تتم في حال الاشتباه عند استخدام أي من مركباتها، وتشديد الرقابة على إجراءات تنظيف الحافلات وتهويتها.
- تطبيق أنظمة العمل عن بعد لمدة ثلاثة أشهر ابتداءً من شهر مارس في عام 2020، وتنظيم العودة التدريجية لمقار العمل، حيث بدأت بنسبة 30% أو آخر شهر مايو، ثم جرى رفعها إلى 50% في نهاية الأسبوع الأول من يونيو، قبل أن يتم تطبيقها بنسبة 100% مطلع شهر يوليو، مع استثناء فئة الموظفين المصابين بأمراض مزمنة، حيث يُسمح لهم بمواصلة العمل عن بعد شريطة تقديمهم التقارير الطبية الرسمية التي تثبت حالتهم، وذلك انسجاماً مع التوجيهات والقرارات والتعاميم الحكومية الاتحادية والمحلية.
- تطوير سجل لمخاطر انتشار وتعرض موظفي مواصلات الإمارات لفيروس كوفيد-19 منذ الأيام الأولى للجائحة، ومشاركته مع العديد من الجهات الرسمية.
- تركيب الكاميرات الحرارية في المداخل للتعرف والكشف الوقائي عن الحالات.
- القيام بعملية تقييم المخاطر الخاصة بالتعرض لمسببات الأمراض التنفسية المعدية، من أجل تحديد احتمالية تعرض كل فئة وظيفية من فئات مواصلات الإمارات لهذه الأمراض، وكذلك تحديد وسائل الحماية التي يتوجب على الموظفين القيام بها والمستلزمات الواجب توفرها، وتم توثيق ذلك في سجل شامل باللغتين العربية والإنجليزية.
- تنفيذ ونشر 20 ألف نشرة توعوية على الموظفين في مختلف مواقع العمل، تتضمن ملصقات توعوية بفيروس كورونا للموظفين،



على صعيد الاتصال الخارجي					
المحاور	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر
القرارات الإدارية الصادرة بآلية التعامل مع الجمهور والمتعاملين	3	-	-	-	-
التدريب والتوعية للمتعاملين والشركاء حول آلية التعامل مع الفيروس	2	-	-	-	-
الإصدارات التوعوية	4	2	3	3	2
عدد الجهات المستفيدة	3	4	6	3	3
عدد عمليات النقل	281	108	132	153	127
عدد ساعات الخدمة المنجزة	225	294	476	265	272
التكلفة التقديرية للخدمة	175,300	255,400	128,800	153,800	142,000
عدد عمليات الخدمة	18	4	4	4	4
التكلفة التقديرية للخدمة	735,000	310,000	310,000	300,000	300,000
إجراءات البيئة والسلامة	4	4	4	5	4
الأخبار الصحفية	6	3	6	6	7
إصدارات التواصل الاجتماعي	7	17	28	12	12
الرصد الخبري اليومي	20	17	17	18	20
التغطية التلفزيونية	-	-	4	2	-
التغطية الإذاعية	-	-	2	2	-
الرسائل النصية التوعوية	-	-	1	1	-
الخدمات الإعلانية التوعوية	-	-	45	75	290
التواصل مع الجهات الحكومية والوسائل الإعلامية بشأن الاستفسارات والملاحظات عن القرارات المتعلقة بالجائحة	2	-	-	-	-

### على صعيد الخدمات المقدمة للمتعاملين

- مع بداية انتشار الجائحة وفور الإعلان عن خطورة الفيروس وتفشيته أعلنت مواصلات الإمارات عن اتباع سلسلة من الإجراءات الاحترازية لدى تقديمها خدمات النقل والمواصلات لمتعامليلها وأيضاً في مواقعها ومرافقها المختلفة، ومن ضمن ذلك تخصيص موازنة بقيمة مليون درهم لتعقيم أسطول مركباتها، وتطبيق الإجراءات الاحترازية في جميع مركبات الأسطول المخصصة لتقديم خدمات النقل والتأجير، من قبيل التعقيم الدوري للمركبات، حيث تم القيام بأكثر من 100 ألف عملية تعقيم عميق لأسطول الشركة، إضافة لمئات الآلاف من عمليات التعقيم الروتينية، فضلاً عن تطبيق متطلبات التباعد الاجتماعي، ووضع الملصقات الإرشادية والتوعوية.
- تدريب السائقين والمشرفين العاملين في خدمات النقل والتأجير، والفنيين العاملين في ورشها الفنية، حول إجراءات تعقيم المركبات.
- تعميم النشرات التوعوية بشأن الوقاية من فيروس كورونا والإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها عبر شاشات المعلومات المتوفرة في مركبات الأجرة (التاكسي) التابعة للشركة، فضلاً عن إصدار العديد من النشرات التوعوية المماثلة ونشرها عبر منصات التواصل الخارجية.
- توفير مخزون كافٍ من مواد التعقيم الرئيسية والمستلزمات الأخرى اللازمة، والإشراف على توزيعها بين المناطق والمحطات ومراكز عمليات نقل الطلبة، وإعداد سجلات للمتابعة اليومية لعملية التعقيم، إلى جانب توفير مادة التعقيم في مختلف المرافق.
- وعلى نحو خاص، التزم ورش الخدمات الفنية على مستوى الشركة بعدد من الإجراءات أهمها:
  - تعقيم مراكز الصيانة والإصلاح مرتين بشكل يومي.
  - ارتداء الحمايات والقفازات.
  - تعقيم المركبات قبل وبعد عمليات الصيانة والإصلاح للمركبات.



- وملصقات السلامة الإرشادية كوفيد-19- في مكان العمل، علاوة على إرسال 430 نشرة توعوية عبر البريد الإلكتروني وشبكة الاتصال الداخلي وحسابات التواصل الاجتماعي لمواصلات الإمارات.
- القيام بـ600 زيارة تفتيش ورقابية داخلية، لضمان تطبيق إجراءات الوقاية من الفيروس في مواقع الشركة.
- إجراء أكثر من 20 ألف فحص كوفيد-19- لموظفي الشركة بالتنسيق مع الجهات الرسمية المعنية.
- القيام بأكثر من 1,000 عملية تعقيم عميق لمباني ومواقع العمل، إضافة لآلاف عمليات التعقيم الروتينية.
- تطوير تطبيق إلكتروني منذ بدء الجائحة لتوثيق وتتبع حالات الإصابة بين موظفي الشركة.
- القيام بصرف دعم مالي لعائلات الموظفين الذين توفوا نتيجة إصابتهم بالفيروس، إضافة لحقوقهم كافة.
- القيام بإجراءات تفتيش دورية على المساكين الجماعية للعاملين لدى الشركة.

### على صعيد جهود التدريب

- إيقاف تنفيذ برامج التدريب والتوعية الداخلية والخارجية المعتادة وتفرغ فرق العمل المعنية والموارد المتاحة من أجل التدريب والتوعية في مواجهة كوفيد-19- والتي تمت في معظمها عن بعد، وفي حال تنفيذها حضورياً تمت مراعاة جميع الإجراءات الاحترازية الموصى بها بصورة دقيقة من قبيل توفير جميع الأدوات والمواد المرخصة للحد من انتشار الوباء (كاميرات حرارية، معقمات، حمايات وقفازات لجميع المتعاملين والعاملين في موقع التدريب، حواجز زجاجية بمخاطب تقديم الخدمة المباشرة للمتعاملين) وكذلك تعقيم المباني بشكل يومي والمركبات بشكل مستمر بعد كل حصة تدريبية.
- تدريب 30 موظفاً من إدارات الجودة والسلامة في مواصلات الإمارات، ليكونوا مدربين في قضايا التوعية من الفيروس.
- تقديم أكثر من 60 ألف ساعة تدريب لمختلف الفئات الوظيفية في الشركة، لرفع الوعي والوقاية من الفايروس.
- تدريب 12,000 سائق ومشرفة حول سبل الوقاية من كوفيد-19- من خلال مركز مواصلات الإمارات للتدريب.

مواصلات الإمارات  
Emirates Transport

**القواعد الإرشادية والوقائية  
في حافلات نقل الطلاب (كوفيد - 19)**

**Guidelines and Prevention Measures  
for students transport buses (COVID-19)**

طلباء کی ٹرانسپورٹ بس کے لئے کوویڈ ۱۹ کی  
ہدایات اور روک تھام کے اقدامات

مركز الاتصال  
800 6006  
Call Center

www.et.ae

**QHSE**  
إدارة البيئة والسلامة والصحة المهنية

سلسلة إصدارات إدارة البيئة والسلامة والصحة المهنية | 02/2020 QHSE

مثل وزارة التربية والتعليم، الهيئة الوطنية لإدارة الأزمات والطوارئ، وغيرها من الجهات المحلية، وتتضمن الخطة تفاصيل شاملة للإجراءات التي يتم القيام بها لضمان تقديم خدمات نقل الطلبة وفق التشريعات ذات العلاقة الصادرة في الدولة وكذلك أفضل الممارسات الممكنة عملياً والمطبقة محلياً وعالمياً في مجال تقديم خدمات النقل المدرسي في ظل جائحة كوفيد-19، بدءاً من مرحلة التخطيط والإعداد والتجهيز للعام الدراسي، مروراً بعملية التشغيل وتقديم الخدمة، حتى مرحلة الرقابة والقياس، كما تتضمن تحديداً واضحاً للأدوار والمسؤوليات لجميع المعنيين بتقديم الخدمات، كما حرصت الجهات المعنية في الشركة على تحديثها باستمرار.

تطوير إجراءات لتعقيم الحافلات المدرسية منذ بدء الجائحة ومشاركتها مع هيئة إدارة الأزمات والطوارئ، وكذلك العديد من مزودي خدمة النقل الآخرين في الدولة بالتنسيق مع الجهات الرسمية المعنية.

إنتاج فيديوهات توعوية لإجراءات الوقاية من فيروس كورونا في النقل المدرسي، ومطويات وملصقات للسائقين والمشرفات للوقاية من فيروس كورونا في عمليات النقل المدرسي.

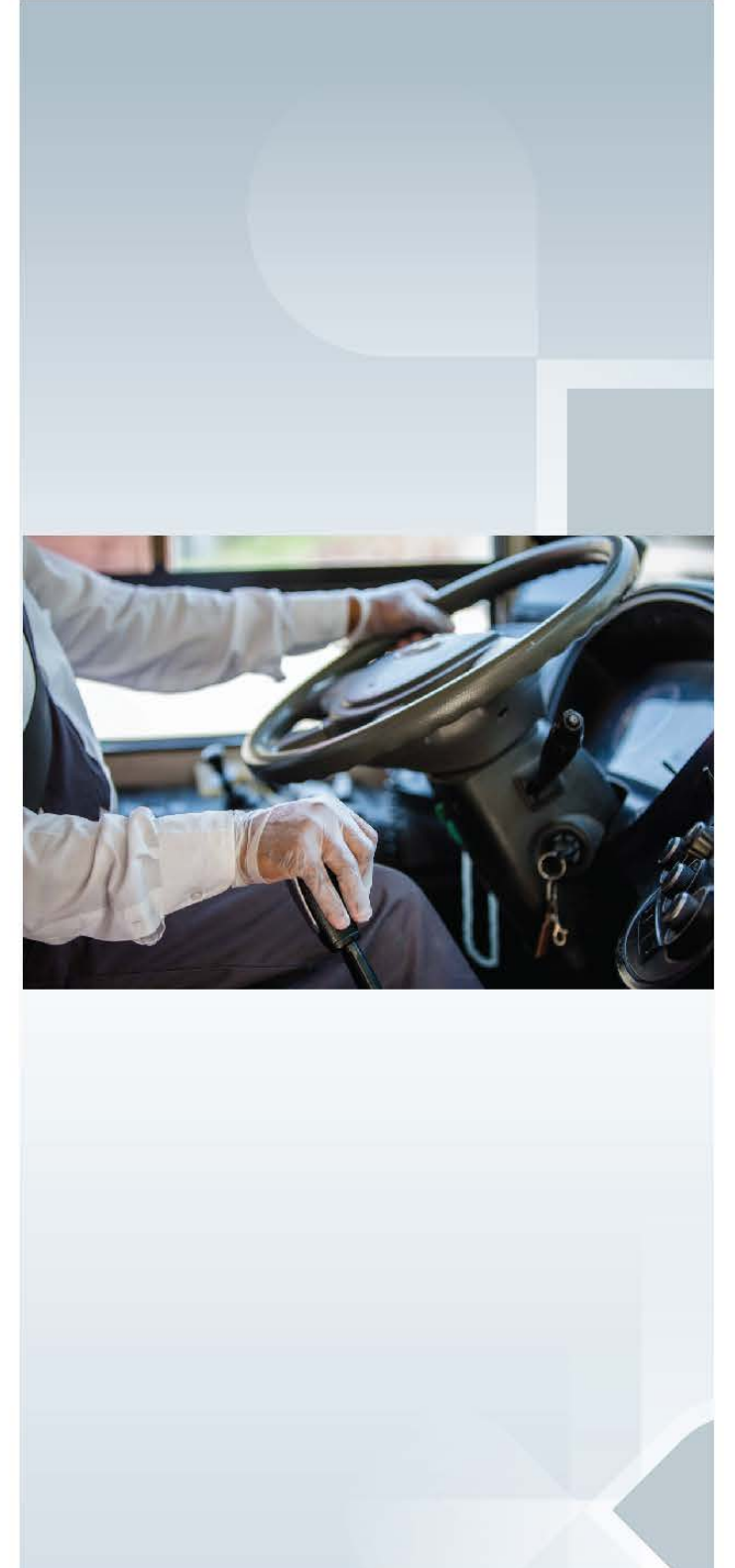
وضع خطة لتنفيذ حملة واسعة لتلقيح موظفي الشركة من المواطنين والمقيمين الراغبين في أخذ التطعيم وكانت من السباقين بالمشاركة في الحملة الوطنية للتطعيم وذلك بالتنسيق مع الهيئات الصحية في الدولة، لاسيما للموظفين الذين تتصل مهامهم بخدمات النقل المدرسي التي تقدمها الشركة، وجرى في إطار الخطة البدء في عمليات التطعيم في شهر أكتوبر من عام 2020، واستمرت لاحقاً عبر عدة مراحل، وسرعان ما شغل المطعمون الغالبية العظمى من العاملين في خدمات النقل المدرسي قبل نهاية العام.



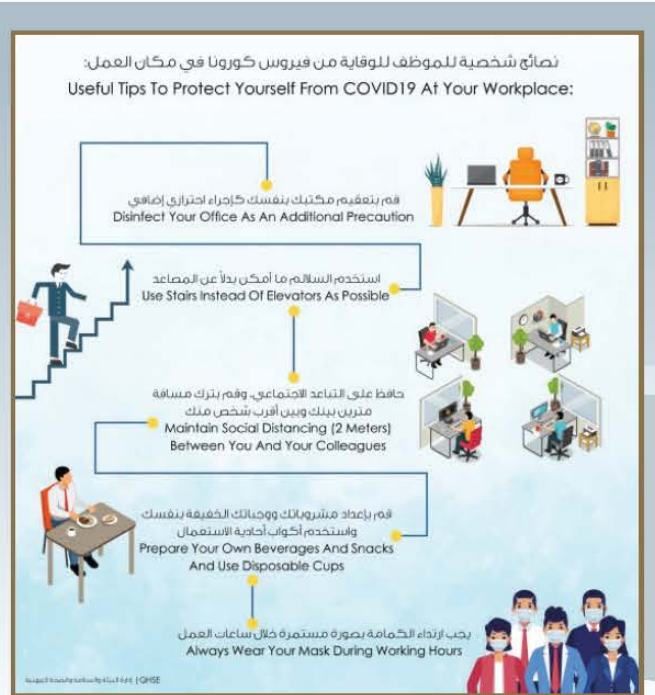
- اتباع جميع الإرشادات الصحية حفاظاً على سلامة العاملين والمتعاملين من انتشار فيروس كورونا المستجد -كوفيد-19.
- تعقيم مراكز تقديم الخدمة للمتعاملين من قبل فريق التعقيم.
- تركيب ملصقات تحذيرية بضرورة التباعد وارتداء الكمامات.
- فحص قياس درجة الحرارة لجميع الموظفين والمتعاملين عند الدخول إلى المواقع من قبل حراس الأمن على البوابات.
- تركيب عازل زجاجي لمخاتب موظفي الصف الأمامي.
- مباشرة برامج لتطعيم الإداريين والفنيين بلقاح كوفيد-19.
- تقليل نقاط التواصل المباشر مع الجمهور في مراكز الفحص الفني.
- تطبيق إجراءات احترازية مشددة لتحقيق سلامة الموظفين والمتدربين في مركز مواصلات الإمارات للتدريب ومعهد مواصلات الإمارات للسياسة، والذي كان الأول في إمارة دبي في استخدام تقنية المساعدة الافتراضية الذكية في تعليم السيادة.
- ولاحقاً؛ الاستجابة لخطط الحكومة في تحفيز الأعمال واستعادة زخم الأعمال وتعافي الأنشطة الاقتصادية لاسيما في النصف الثاني من العام الماضي وعقب النجاحات الالفة التي حققتها الدولة في مواجهة كوفيد-19، وذلك عبر عدد من المبادرات التحفيزية، من قبيل تنفيذ عدد من الحملات التسويقية وتقديم العروض والتخفيضات التي خففت الأعباء المادية على كاهل المتعاملين.

#### وعلى نحو خاص؛ تم على صعيد النقل المدرسي

- جرى تطوير خطة شاملة لوقاية الطلاب المنقولين من فيروس كوفيد-19، ومشاركتها مع الجهات المعنية



- تقديم الدعم للعديد من هيئات الرسمية في الدولة من خلال توفير إجراءات عمل موصلات الإمارات لهم، وتوفير التدريب لهم.
- إعداد مواد تدريبية وذلك لتأهيل المختصين للقيام بأعمال التعقيم اليومية وفق الآليات المعتمدة من أجل ضمان سير عمليات التعقيم وفق الخطط المستهدفة.



**مواصلات الإمارات Emirates Transport**

كلمات موجهة إلى جنود الميدان وخط الدفاع الأول في مواصلات الإمارات  
Words addressed to the Field soldiers and the front line of defence in Emirates Transport

This is the spirit of the new operation Covid 19, and we are also fully aware of our role in ensuring the safety of our passengers and citizens, from this global pandemic.

كما أننا نعلم تماماً أننا نلعب دوراً أساسياً في ضمان سلامة الركاب والجمهور من خلال التزامنا بالبروتوكولات الصحية الوقائية.

We at Emirates Transport are fully aware of our role in ensuring the safety of our passengers and citizens, from this global pandemic. We are committed to ensuring the highest standards of safety and security for all our passengers and staff. We will continue to work closely with the authorities to ensure that we are fully compliant with all the latest health and safety protocols. We will also continue to invest in our facilities and equipment to ensure that we are always ready to provide the highest quality of service to our passengers.

نحن ملتزمون تماماً بضمان أعلى مستويات سلامة الركاب والجمهور، خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد. نحن نعمل على تحديث إجراءاتنا وبروتوكولاتنا الصحية الوقائية بشكل مستمر لتتوافق مع أحدث المعايير العالمية. كما أننا نحرص على تدريب جميع موظفينا بشكل منتظم على الإجراءات الصحيحة للتعامل مع حالات الطوارئ الصحية. نحن نعتز بشخصياتنا المتميزة وبتفانيهم في خدمة الركاب، ونأمل أن نكون شركاءكم في رحلة صحية وآمنة نحو المستقبل.

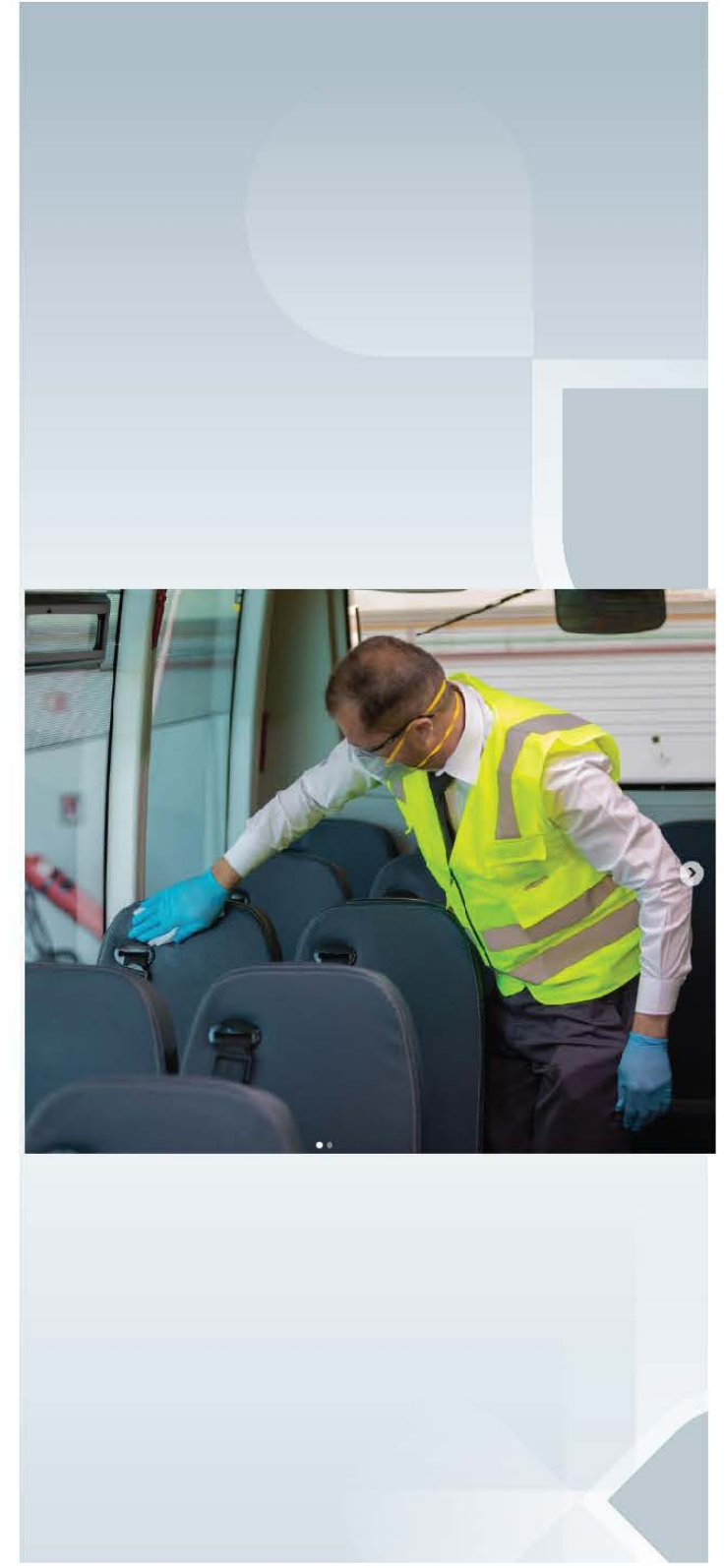
**التقدير والتقدير والتقدير**  
عبدالله بن محمد بن راشد آل مكتوم  
الرئيس التنفيذي ومدير العمليات العامة

**وعلى الصعيد الإعلامي؛**

تم في أغسطس من العام الماضي إصدار الخطة الإعلامية لمرحلة " ما بعد كوفيد-19" (وذلك عقب عودة الموظفين لمقار عملهم بنسبة 100% في بداية يوليو باستثناء الموظفين المصابين بأمراض مزمنة)، وتم في إطار الخطة إنتاج أفلام وتصاميم تعبيرية وعقد لقاءات إذاعية وتلفزيونية وإصدار أخبار وتقارير صحافية والعديد من الإعلانات على قنوات التواصل الاجتماعي، علوةً على مجموعة من المبادرات المجتمعية باتجاه الموظفين والمجتمع، لاسيما تكريم أبطال خط الدفاع الأول من الموظفين المتابعين للجائحة والمتعاونين مع الجهات الحكومية للتصدي لها.

**على صعيد المجتمع والشركاء**

- توفير أكثر من 1,300 مركبة مختلفة للإسهام في جهود الهيئات الرسمية في الدولة للاستجابة لجائحة كوفيد، بما في ذلك 28 حافلة موزعة في مختلف مناطق الدولة للاستخدام في حالات الطوارئ بالتنسيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، مع متابعة جاهزية هذه الحافلات بشكل مستمر وتوفير السائقين ومنسقي عمليات للإشراف عليها، وقد هيأت الشركة أكثر من 90% من أسطول حافلاتها (أي نحو 7,000 حافلة) لتقديم الدعم للسلطات المختصة في حال تم إعلان حالة الطوارئ.
- المشاركة في إجراءات التعقيم الوطني لـ 10,100 حافلة مدرسية حكومية وخاصة وحافلات المعاهد والجامعات وفق الخطة التي تم إعدادها بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، ودائرة النقل بأبوظبي، والشركاء الاستراتيجيين، ومتعاملي موصلات الإمارات.
- من خلال برنامجها المجتمعي "الحافلة الوطنية"؛ قدمت موصلات الإمارات أكثر من 130 خدمة نقل مجتمعي للعديد من الجهات ذات العلاقة بشأن خدمات الإجلاء لرعايا الدول الشقيقة، ونقل الحالات المشتبه بها والمصابة بالفيروس، ونقل المسافرين وفق التنسيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الأزمات والطوارئ والكوارث، والجهات الحكومية المحلية، بإجمالي 248 ساعة خدمة.
- كرست الشركة عملياتها وخدماتها الفنية في خدمة الجهات المعنية لمواجهة انتشار الفيروس، وتمثل ذلك في توفير الصيانة والإمداد لمركبات التعقيم الوطني في أبوظبي والشارقة، وكذلك خدمات المساندة على الطريق التابعة لها، كما عملت على تعقيم ورش الصيانة الفنية التابعة للقيادة العامة لشرطة أبوظبي.
- العمل على رفع البيانات والمعلومات المطلوبة للجهات الرسمية للمساعدة في وضع خطط الوقاية من الفيروس.
- تدريب نحو 20 جهة على إجراءات الاحترازية وآلية تعقيم مركبات النقل ضمن جهوده الشركة لتبادل أفضل الممارسات المطبقة في هذا الشأن، منها مركز النقل المتكامل بأبوظبي، وشرطة الشارقة، والمجلس الأعلى للطاقة بدبي.



## مبادرات مجتمعية متنوعة



### ecovadis Business Sustainability Ratings

أفضل من المتوسط العالمي وذلك ضمن المحاور الرئيسية الأربعة التي يركز عليها التقييم، والتي تشمل البيئة، وحقوق العمال والإنسان، والأخلاقيات، والمشتريات المستدامة، حيث حققت مواصلات الإمارات بالإجمال 43/100 في مقابل 40/100 للمعدل الإجمالي العالمي. ومن أهم المبادرات والفعاليات التي تمت في عام 2020 وترجمت مواصلات الإمارات من خلالها نهجها المتقدم في مجالات المسؤولية المجتمعية يمكن ذكر الآتي:

إلى جانب الجهود المجتمعية المتنوعة التي بذلتها الشركة لدعم الاستجابة الوطنية في مواجهة جائحة كوفيد-19؛ قامت مواصلات الإمارات خلال العام الماضي بعدد من المبادرات المجتمعية والتي أضافتها إلى رصيدها الشريفي في هذا المجال، الأمر الذي مكّنها من تحقيق قفزة نوعية نوعية عبر نيل بطاقة شركة إيكوفاديس EcoVadis الفرنسية المتخصصة بقياس أداء الاستدامة والمسؤولية المجتمعية للشركات والمؤسسات، والتي تُمنح بعد استكمال عمليات المراجعة والتقييم اللازمة لعدد من المؤشرات ذات الصلة (21 مؤشراً)، وذلك في إطار مبادرة مشتركة بين شركات أوروبية بارزة تهدف إلى تطوير برنامج عالمي لإشراك الموردين في ممارسات المصادر المستدامة وفقاً للميثاق العالمي للأمم المتحدة ومعايير الاستدامة، حيث جاءت نتائج الشركة

#### - الفعاليات الوطنية والمجتمعية:

- نقل ذوي الهمم: تُعادتها حرصت مواصلات الإمارات على إتاحة الفرصة لذوي الهمم للتنقل على متن أسطولها، لاسيما الطلبة منهم في المدارس الحكومية من مختلف المراحل الدراسية، وذلك عبر 78 مركبة متنوعة (منها 55 حافلة)، علاوة على توفير أكثر من 50 حافلة مخصصة لمبادرة "أصل بأمان" لنقل ذوي الهمم المنتسبين لمراكز رعاية وتأهيل ذوي الهمم التابعة لوزارة تنمية المجتمع، وكذلك 3 مركبات أجرة مجهزة لنقل ذوي الهمم وكبار السن ضمن أسطول أجرة مواصلات الإمارات في أبوظبي، وغير ذلك من المركبات.

لم تمنع الظروف الطارئة خلال العام الماضي الشركة من إحياء المناسبات والفعاليات الوطنية المحلية، وذلك حرصاً منها على ترسيخ المعاني والقيم الوطنية، مع الالتزام بالحدائق بإجراءات والاشتراطات الاحترازية والوقائية، والتي تطلبت إقامة الفعاليات بعدد محدود من الحضور (أو حتى إقامتها دون تجمعات أحياناً) ومن خلال تعميم رسائل التهنية عبر الإيميل، ومنها: اليوم الوطني 49 لدولة الإمارات، وفعالية يوم العلم بمشاركة جمع من قيادات وموظفي الشركة، وفعاليات يوم الشهيد.

### بيانات نقل الطلبة من ذوي الهمم في المدارس الحكومية 2020



أعداد الحافلات المخصصة  
لنقل الطلبة من ذوي الهمم

55



أعداد المركبات المخصصة  
لنقل الطلبة من ذوي الهمم

23  
(15 مجهزة + 8 عادية)



أعداد الطلبة المنقولين  
من ذوي الهمم

95

العدد خلال عام 2020

2,122

بيانات نقل ذوي الهمم على متن مركبات أجرة مواصلات الإمارات في أبوظبي

عدد عمليات النقل الخاصة بذوي الهمم وكبار السن

السنة، نفذت أكثر من 131 عملية نقل لصالح 43 جهة استفادت من الخدمات.  
مشروع "الإعلانات المجتمعية" لتوفير المساحات الإعلانية المجانية للجهات المجتمعية: حيث أتاحت الشركة الفرصة للشركاء للإعلان المجاني على حافلاتها لاسيما للأغراض الإنسانية والمجتمعية والتوعوية، إذ تم وضع 172 إعلاناً على 1,000 حافلة مخصصة لهذا الغرض، واستفادت منها أكثر من 3 جهات.

- تقديم عدد من الرعايات المادية والعينية للمبادرات المجتمعية والإنسانية والطلابية (4رعايات سبق تناولها في الباب الثالث من هذا التقرير).  
- مشروع "الحافلة الوطنية" لتوفير النقل المجاني للجهات المختلفة: حيث قدمت الشركة خدمات نقل مجتمعي للعديد من المراكز الطلابية، وجمعيات النفع العام، والمؤسسات والشركاء والجهات الحكومية وشبه الحكومية، إذ تم تخصيص 100 حافلة في فروع الشركة على مدار

أنشطة مشروع "الإعلانات المجتمعية" خلال عام 2020	
الجهة المستفيدة	غرض الحملة
متاحف الشارقة	حملة الآثار
هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس	حملة توعية "سلامة الإمارات"
جمعية بيت الخير	حملة "المساعدات الإنسانية"



- إصدار التقرير السنوي المدمج 2019 متضمناً تقرير الاستدامة: حيث دأبت الشركة على إصدار التقارير السنوية المدمجة كجزء من ممارساتها المجتمعية والمؤسسية المسؤولة، وقد شكّل التقرير السنوي لعام 2019 التقرير السنوي المدمج الثامن لمواصلات الإمارات، والسابع الذي لبي متطلبات الإفصاح التي حددتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير - GRI (The Global Reporting Initiative) وصدر تحت عنوان "مسيرة راسخة وعزم متجدد".

- الأنشطة التطوعية: تحتفي مواصلات الإمارات بثقافة التطوع، وتسهل السبل لموظفيها للانخراط والمشاركة في المبادرات التطوعية، إلا أن ظروف العام الفائت قد حدّت بشكل كبير من الأنشطة التطوعية، وقد أحصت خلال العام الماضي مشاركة 95 موظفاً وموظفة في 16 برنامجاً تطوعياً بإجمالي 71 ساعة تطوع.



- المشاركة في 3 مبادرات مجتمعية: مبادرتان مشتركتان مع الشريك الاستراتيجي وزارة الداخلية، ومبادرة مع مركز حماية الدولي التابع لشرطة دبي: المشاركة في فعاليات أسبوع المرور الخليجي 2020 تحت شعار "حياتك أمانة" التي نظمتها وزارة الداخلية.

- المشاركة في حملة "لا تشعل بغير الطريق" التي نظمتها وزارة الداخلية. المشاركة (عبر معهد مواصلات الإمارات للسياسة) في ندوة "صناع التعافي" والتي نظمتها مركز حماية الدولي التابع لشرطة دبي بالتعاون مع مركز إرادة للعلاج والتأهيل في دبي.

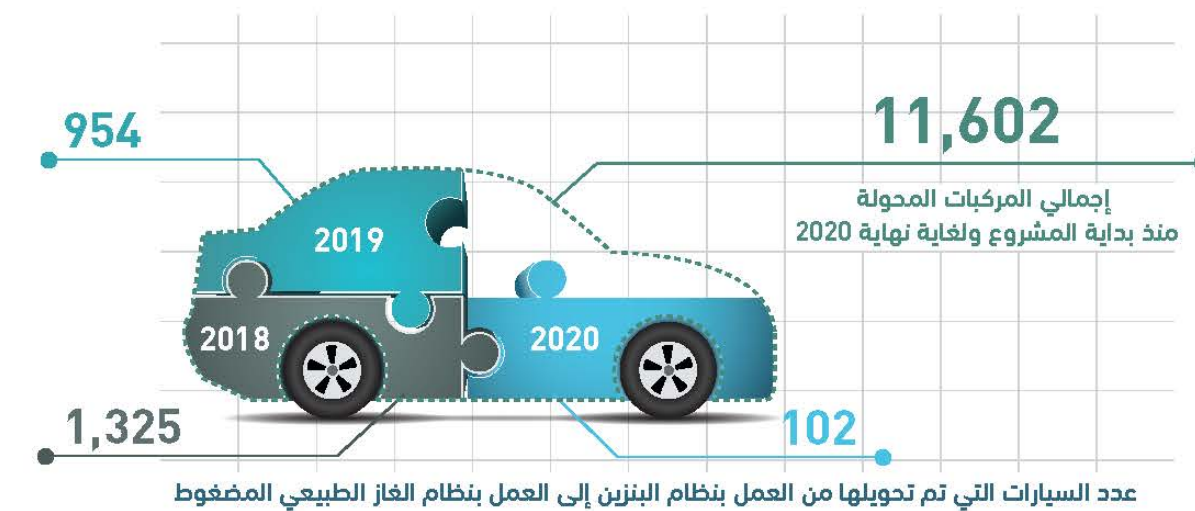
## الجهود الخضراء.. أولوية دائمة

لطالما شكل الالتزام نحو البيئة وقضايا الاستدامة توجهاً أصيلاً في مواصلات الإمارات لاسيما خلال العقد الماضي، حيث ترجمت هذا التوجه من خلال الاستثمار المدروس في المشاريع ذات العائد

### تحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي

تقدم الشركة خدماتها في هذا المجال من خلال مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط، والذي يضم ورشتين للتحويل، ويقدم خدمات صيانة المركبات المحولة فضلاً عن خدمات التحويل وفق أعلى المواصفات والمعايير الفنية والبيئية، حيث تمكن من تقديم 1,650 خدمة متنوعة خلال العام الماضي، وقد انخفض عدد المركبات المحولة خلاله

الانبعاثات	الانبعاثات
ثاني أكسيد الكربون	20 إلى 30%
أول أكسيد الكربون	50 إلى 80%
أكاسيد النيتروجين	25 إلى 60%
هيدروكربونات غير الميثان	50 إلى 75%



### تجديد الإطارات

بإضافة وحدة تجديد الإطارات التابعة للشركة (ضمن مركز الإمارات للخدمات الفنية) 13,644 إطاراً تم تجديدها خلال سنة 2020، حيث تمكنت الوحدة منذ إنشائها مطلع عام 2014 من تجديد ما يقارب 100 ألف إطار لصالح أسطول الشركة فضلاً عن عدد كبير من المتعاملين.

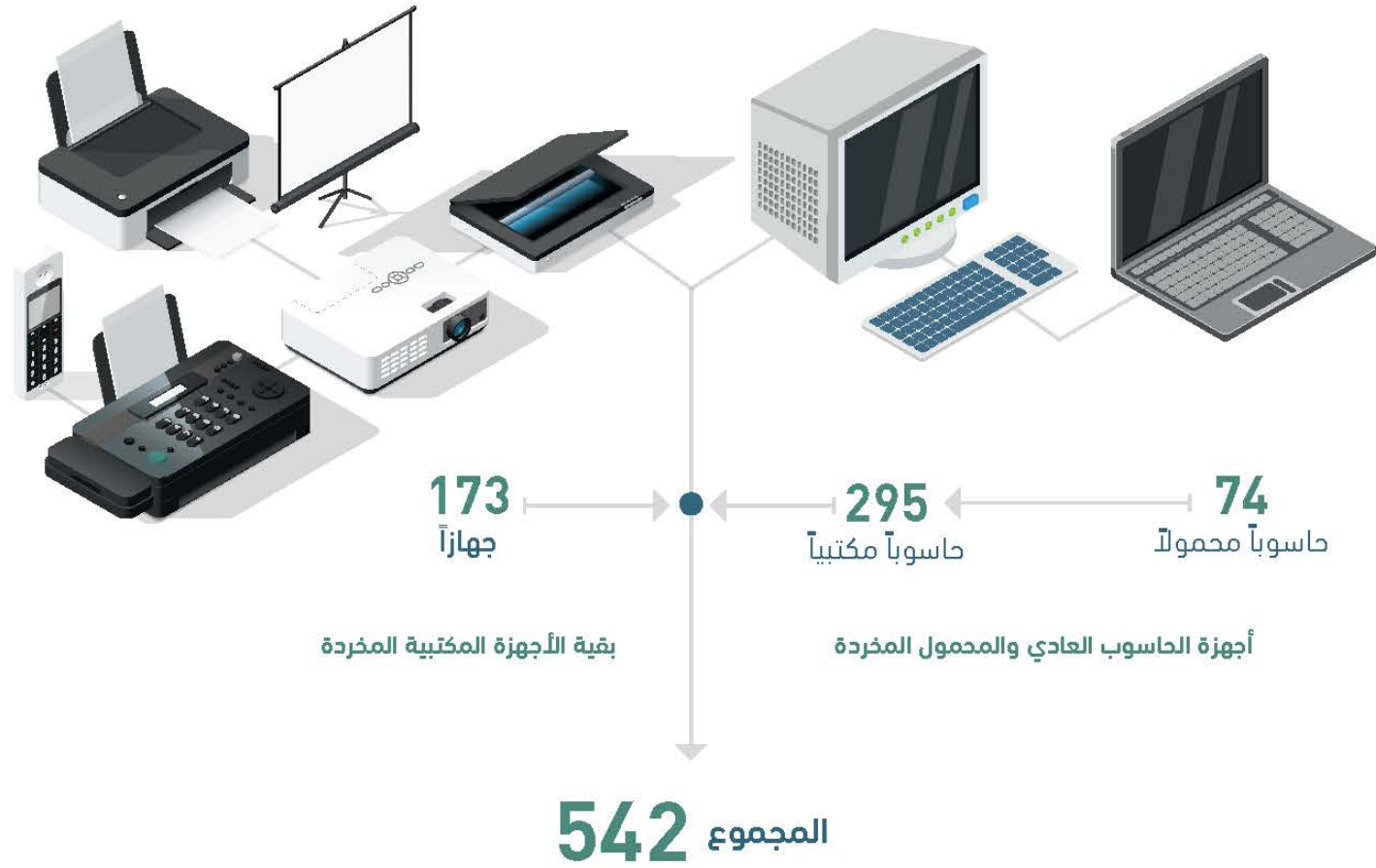


### الغسل الجاف

لم تؤثر تداعيات كوفيد-19 كثيراً على أعمال وحدة الغسيل الجاف التي أكملت عامها السابع في خدمة المتعاملين، إذ تمكنت طواقم الأعمال التابعة لها من إنجاز 443,657 عملية غسل جاف خلال العام الماضي، مقارنةً بـ 463,000 عملية في عام 2019 الذي شغل حينها ذروة نشاط الوحدة وبفارق كبير عن الأعوام التي سبقت، وقد أبرمت الوحدة







وإلى جانب ذلك؛ لم تُغفل الشركة محور التوعية حول أهمية الترشيد والاستهلاك الحكيم للموارد المائية والكهربائية، حيث أرسلت إدارة المرافق خلال العام الماضي 10 نشرات للموظفين عبر البريد الإلكتروني، دعوتهم فيها إلى توفير الطاقة الكهربائية من خلال تبني الممارسات المسؤولة في الاستهلاك.

مواصلة السعي للحدّ من البصمة الكربونية لطالما شجّلت الاعتبارات البيئية أولوية لدى مواصلات الإمارات، ونالت قسطاً واسعاً من الاهتمام لدى متخذي القرار على صعيد إدارتها العليا، حيث تجلّى ذلك في عددٍ غير قليل من المشاريع والمبادرات على مختلف الصعد خلال السنوات الماضية والتي تهدف جميعها للحدّ من البصمة الكربونية للشركة رغم النمو المتواصل في أعمالها وخدماتها ومرافقها الخدمية (كما هو مبين في التقارير السنوية السابقة)، فضلاً عن جهود التدريب والتوعية التي قامت بها لتحقيق الهدف ذاته. ولا شك أن انحسار الأعمال خلال العام الماضي، والقيود التي فرضتها السلطات المعنية على الحركة والتنقل، علاوةً على تفعيل أنظمة الدوام عن بعد قد أسهمت بمجموعها في خفض البصمة الكربونية للشركة خلال العام الماضي، وتتطلع الشركة لتحقيق المزيد على هذا الصعيد في السنوات القادمة، عبر تعزيز الحلول الصديقة للبيئة ضمن باقة خدماتها.

وإلى جانب ذلك؛ لم تُغفل الشركة محور التوعية حول أهمية الترشيد والاستهلاك الحكيم للموارد المائية والكهربائية، حيث أرسلت إدارة المرافق خلال العام الماضي 10 نشرات للموظفين عبر البريد الإلكتروني، دعوتهم فيها إلى توفير الطاقة الكهربائية من خلال تبني الممارسات المسؤولة في الاستهلاك.

مواصلة السعي للحدّ من البصمة الكربونية لطالما شجّلت الاعتبارات البيئية أولوية لدى مواصلات الإمارات، ونالت قسطاً واسعاً من الاهتمام لدى متخذي القرار على صعيد إدارتها العليا، حيث تجلّى ذلك في عددٍ غير قليل من المشاريع والمبادرات على مختلف الصعد خلال السنوات الماضية والتي تهدف جميعها للحدّ من البصمة الكربونية للشركة رغم النمو المتواصل في أعمالها وخدماتها ومرافقها الخدمية (كما هو مبين في التقارير السنوية السابقة)، فضلاً عن جهود التدريب والتوعية التي قامت بها لتحقيق الهدف ذاته. ولا شك أن انحسار الأعمال خلال العام الماضي، والقيود التي فرضتها السلطات المعنية على الحركة والتنقل، علاوةً على تفعيل أنظمة الدوام عن بعد قد أسهمت بمجموعها في خفض البصمة الكربونية للشركة خلال العام الماضي، وتتطلع الشركة لتحقيق المزيد على هذا الصعيد في السنوات القادمة، عبر تعزيز الحلول الصديقة للبيئة ضمن باقة خدماتها.

### المركبات الكهربائية:

شهد العام الماضي زيادة لافتة في عدد المركبات الكهربائية ضمن أسطول الشركة، كما تمت إضافة 30 مركبة هجينة إلى أسطول مركبات أجرة مواصلات الإمارات في عجمان، الأمر الذي يعكس تركيز الشركة على الحلول المستدامة، ويدعم خياراتها المستقبلية، حيث بلغ عدد السيارات الكهربائية في أسطول الشركة 1,334 مركبة كهربائية من أصل 39,829 مركبة.

### عدد المركبات الكهربائية التابعة لأسطول الشركة



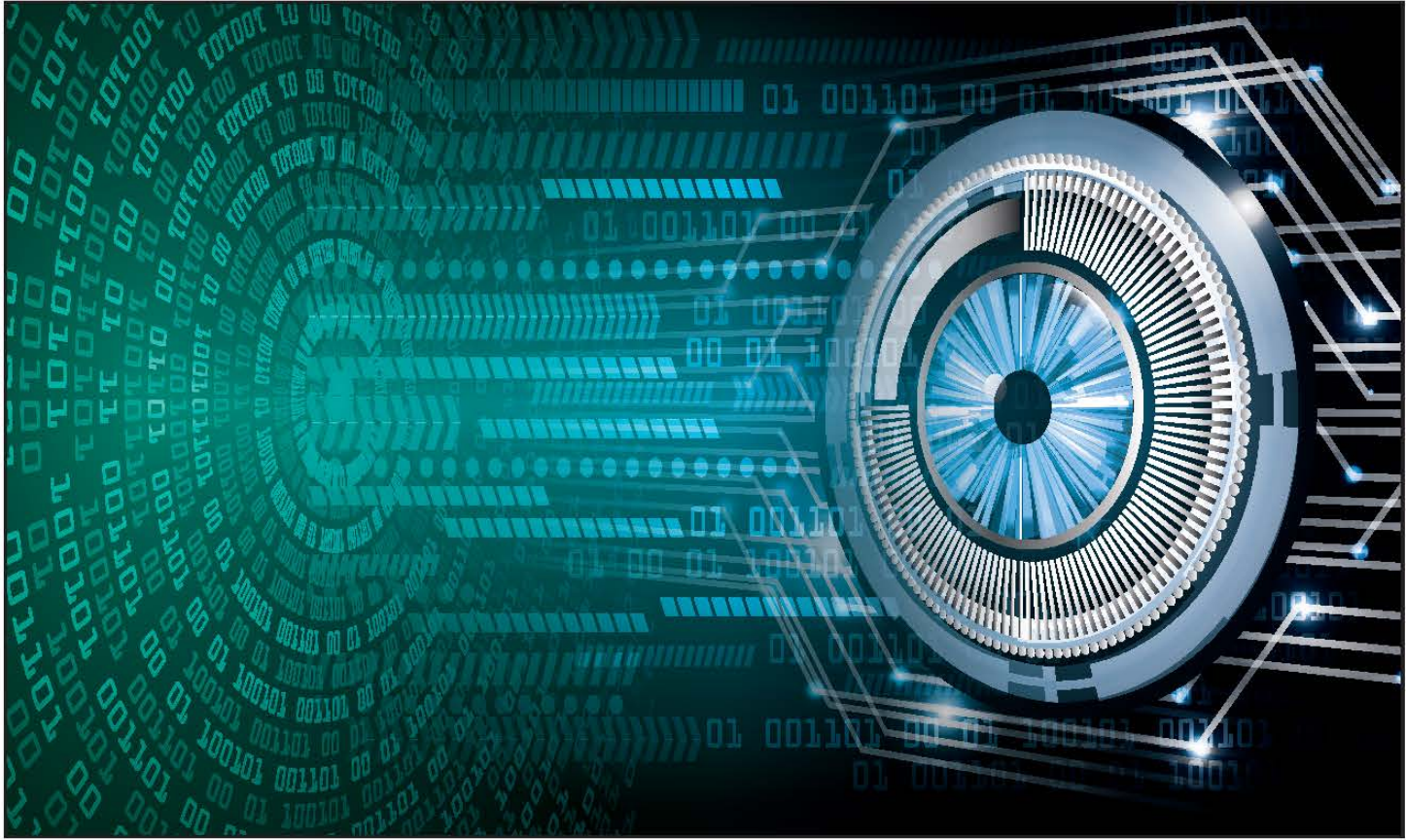
### المزيد من التقدم على طريق الاستدامة

إلى جانب استثماراتها ذات الطابع البيئي؛ تلتزم مواصلات الإمارات بعدد من المبادرات ذات الأثر البيئي الإيجابي، لا سيما مبادرة "خدمات إدارة الطباعة" الرامية إلى ترشيد استهلاك الورق في الأعمال المكتبية، وجهود التدوير التي تشمل مخلفات الورش والزيوت والبطاريات والأجهزة الإلكترونية المخردة.



عدد الإطارات التالفة التي تم بيعها لشركات التدوير ضمن جهود التدوير

## مستمرون مع المزيد من الثقة بالمستقبل



وكمما استدعت تلك الظروف تقديم حلول ابتكارية للحفاظ على استمرارية الأعمال والخدمات فإنها قدمت دروساً لا يمكن لأي شركة مسؤولة تجاهها تجاه بيئة العمل وتحدياته في المستقبل لاسيما في مجالات عمل الشركة (النقل والتأجير والخدمات الفنية واللوجستية)، وهو الأمر الذي أدركته مواصلات الإمارات في أوقات مبكرة من عمر الجائحة، إذ عملت بنجاح ورشاقة على استيعاب تلك الدروس والاستفادة منها في خططها الاستراتيجية للأعوام القادمة لاسيما لجهة تعزيز التحول الرقمي والأنظمة الرقمية (وفقاً لاستراتيجيتها 2021-2025)، مع التحلي بالمزيد من العزم والمثابرة والطموح للحفاظ على مكتسباتها ومواقعها الريادية.

في ختام هذا التقرير لا بد من التأكيد بأن العام الماضي شكل حالة استثنائية ليس على مستوى مواصلات الإمارات وحسب ولكن على مستوى العالم بأسره، بما حمله من تحديات وظروف شكلت اختباراً حقيقياً لا يقتصر على القدرات المادية للشركات فقط، وإنما يتعداها إلى قيمها وعزيمتها ورصيدها من المرونة والحلول الابتكارية.

وقد أثبتت مواصلات الإمارات أثناء الأوقات العصيبة من العام الماضي، لاسيما في الشهور التي بلغت فيها تداعيات كوفيد-19 ذروتها؛ بأنها على قدر التحدي، فكانت على الدوام عند حسن ظن متعاملينها وشركائها بها، وتمكنت من ترجمة قيمها المؤسسية على أرض الواقع خير ترجمة، سواء تجاه بيئتها الداخلية أو الخارجية.