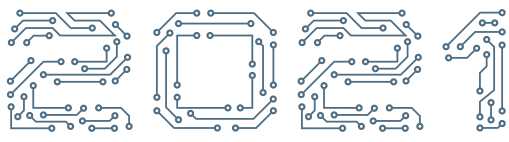


التقرير السنوي

“آفاق أوسع برؤى متجددة”



“آفاق أوسع برؤى متجددة”



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

” الاستعداد للمستقبل وامتلاك أدواته ومن أهمها بنية
تكنولوجية متكاملة ومتطورة تقوم على الابتكار والمعرفة،
هو بعد إستراتيجي لدولة الإمارات.. قطعنا شوطاً مهماً
على هذا الطريق والقادم أفضل بإذن الله.“



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة - رئيس مجلس الوزراء - حاكم دبي

”رحلة الخمسين انطلقت بتسارع.. والجميع سيكونون معنا..
يشاركوننا في صنع المستقبل الذي يريدونه. كل الأفكار
والأحلام والمشاريع مهما كبرت، ومهما عظمت، ممكنة
التحقق. وعلى قدر أحلامنا تأتي إنجازاتنا.“

المحتويات

علاقات أوثق مع الفئات المعنية

- 80 علاقات متنامية
- 84 أولوياتنا مستمدة من أولوياتكم
- 86 المزيد من الخدمات والحلول للمتعاملين
- 92 حصة أكبر للموردين المحليين
- 92 المزيد من الالتزام بتعزيز الشراكات

سواعد الريادة

- 97 مكاسب جديدة في بيئة العمل
- 101 التوطين.. مساعٍ متواصلة
- 102 مبادرات لإسعاد الموظفين وتحفيزهم
- 104 التدريب.. أكثر غنى وتنوع
- 106 الموظفون.. أكثر رضا

أكثر التزاماً بمتطلبات المسؤولية المجتمعية

- 110 المسؤولية المجتمعية.. جزءٌ من هويتنا
- 112 أولاً: مواصلة التصدي للجائحة
- 112 - على صعيد البيئة الداخلية
- 113 - على صعيد البيئة الخارجية والخدمات المقدمة للمتعاملين
- 114 ثانياً: على الصعيد المجتمعي
- 117 ثالثاً: على صعيد الاستدامة والجهود البيئية
- 120 معاً على طريق التعافي..

استراتيجيات على مشارف المستقبل

- 14 في مستهل العقد الخامس
- 26 2021.. أبرز النتائج
- 28 الهيكل التنظيمي
- 31 استراتيجية 2021-2025 في موضع التنفيذ
- 33 الحوكمة والشفافية
- 34 التوعية المؤسسية والنشر
- 37 إدارة المخاطر في ظروف متقلبة
- 38 تحديث متواصل لمنظومة السلامة
- 40 6 شهادات مجددة في نظام الإدارة المتكامل

حصاد الأعمال.. على طريق التعافي

- 48 استقرار الأداء المالي
- 51 الدوائر الاستثمارية تواصل تعزيز أدائها
- 52 مرافق أكثر لخدمات أوسع انتشاراً
- 54 الأسطول.. أكثر حداثة
- 58 الدوائر الاستثمارية.. جاهزية تامة لمرحلة التعافي
- 60 أولاً: دوائر النقل والتأجير
- 73 ثانياً: الخدمات الفنية.. أكثر شمولاً

عام التعافي

قطاعا السفر والنقل بواذر وتيرة نشاط ملحوظ خلال العام 2021، تزامناً مع الرفع التدريجي للقيود الاحترازية. لقد استفادت مواصلات الإمارات من هذا التعافي في القطاع الاقتصادي لتجعل 2021 عاماً ناجحاً آخر في مسيرتها، لا سيما مع بدء العودة التدريجية إلى التعليم الحضوري في المدارس والجامعات، وعبر القيام بدورها الريادي والتزاماتها المتعلقة بدعم الاقتصاد الوطني والمساهمة البناءة في تحقيق رؤية الإمارات كدولة رائدة في العالم. تعرض من خلال هذا التقرير النتائج المالية لعام 2021 رغم التحديات التي رافقتها، التي تظهر رؤية مواصلات الإمارات الإستراتيجية للمحافظة على موقعها الريادي في هذا المجال.

نجح القطاع الاقتصادي لدولة الإمارات العربية المتحدة في استعادة زخم الأعمال والخدمات مع التعافي الملحوظ والعودة التدريجية للأنشطة الاقتصادية خلال عام 2021، مدعوماً بالاستجابة الاستثنائية تجاه الأوضاع الصحية الناجمة عن تفشي الجائحة في دول المنطقة والعالم ككل، إلى جانب الدعم المستمر الذي شكّله سياسات الاقتصاد الكلي، وكذلك انتعاش القطاع السياحي من خلال الفعاليات والبرامج المحلية المرتبطة بإكسبو دبي 2020. وكان لقطاع النفط الدور الأبرز في هذه الطفرة الاقتصادية، حيث كان التصاعد المستمر لأسعار النفط العالمية خلال العام، مقروناً بالنمو المتسارع في القطاعات غير النفطية مثل القطاعات المصرفية والعقارية والتجزئة وغيرها. كما أظهر



المهندس / حسين بن إبراهيم الجمادي
رئيس مجلس إدارة مواصلات الإمارات

خطوات نوعية ومهمة

الوقود وتأثر سلاسل التوريد الخارجية بالظروف السابقة والراهنة، كما ترجمت قوة هذا الأداء في محافظة الشركة على قاعدة عملائها التي تخطت أكثر من 2000 شريك ومتعامل رئيسي. وأسوة بالأعوام السابقة، حظي تعزيز التحول الرقمي في مجال خدمات المتعاملين، بالكثير من الجهود، حيث أسهمت التطبيقات والمبادرات الرقمية في دعم أعمال الشركة، فضلاً عن إتاحة المزيد من الحلول والقنوات للمتعاملين ما أسهم في تعزيز رضاهم وسعادتهم، ومن ذلك إطلاق التطبيق الذكي (أولادكم في مأمن)، وإطلاق (أميرتاس) كخدمة جديدة تعنى بتقديم حلول "الميل الأخير" اللوجستية، وتطوير تطبيق (حافلتي) وOne-ET وتطبيق "مساعدة" لخدمات إسناد المركبات على الطريق وغيرها من التطبيقات المهمة.

إننا في مواصلات الإمارات نؤمن بقدره مواردنا البشرية وكفاءتنا المؤهلة في مواصلة الإنجاز وتحقيق مستويات أفضل في ابتكار وتطوير خدمات وحلول مستدامة لصالح العملاء إلى جانب مراجعتنا الدورية الشاملة لكافة الإجراءات المالية والتشغيلية، وسنمضي قدماً في رعاية وإثراء الأفكار والخطط الخلاقة التي تعزز من مكانة مواصلات الإمارات وموقعها الريادي وبما يواكب منجزات دولة الإمارات العربية المتحدة في المجالات كافة. والله الموفق.

مع عودة الأعمال وانتعاش الاقتصاد محلياً وعالمياً بشكل تدريجي خلال العام 2021، تعززت جهود مواصلات الإمارات لتحقيق أقصى قيمة ممكنة على المديين القصير والبعيد لقاعدة شركائها وعملائها في قطاعات النقل والتأجير والخدمات الفنية بالإضافة إلى منظومة حلولها في قطاع الخدمات الرقمية والأنظمة الذكية التي تواكب التكنولوجيا المتقدمة.

ولقد قطعت الشركة خطوات نوعية ومهمة في تنفيذ استراتيجيتها المعتمدة للأعوام 2021-2025 وإنجاز متطلبات التطوير والتحول المستمرة في عالم يشهد انتقالاً متسارعاً في نوعية وأساليب تقديم الخدمة للعملاء سواء الشركات في القطاعين الحكومي والخاص وكذلك الأفراد.

كما نجحت الشركة في ترسيخ شرائحتها وإبرام أخرى جديدة لفتح مساحات ملهمة نحو إطلاق المزيد من المبادرات والمشاريع والأعمال المواكبة لتوجهات الدولة وتطلعاتها للمستقبل، فضلاً عن تنفيذ مساهمات فاعلة على صعيد المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة ومكان العمل، وتجاه الصحة والسلامة لعملائنا وموظفينا.

وكان لهذه النجاحات والجهود انعكاس واضح في قوة أداء الشركة على الجانبين التشغيلي والمالي، رغم استمرار بعض التحديات المرتبطة بالتقلبات الاقتصادية عالمياً ولا سيما ارتفاع أسعار



فريال محمد نوكل
الرئيس التنفيذي بالإناة

استراتيجيات على مشارف المستقبل

- 14 في مستهل العقد الخامس
- 26 2021.. أبرز النتائج
- 28 الهيكل التنظيمي
- 31 استراتيجية 2025-2021 في موضع التنفيذ
- 33 الحوكمة والشفافية
- 34 التوعية المؤسسية والنشر
- 37 إدارة المخاطر في ظروف متقلبة
- 38 تحديث متواصل لمنظومة السلامة
- 40 6 شهادات مجددة في نظام الإدارة المتكامل





في مستهل العقد الخامس

واستكمالاً لمسيرتها الناصعة تلك؛ تابعت مواصلات الإمارات تأدية مهامها بالزخم نفسه طوال العام الماضي 2021، وفيه إرثها في التميز والاحترافية، وحافظت على نهجها في سبر معالم المستقبل واقتناص الفرص الواعدة مصممةً على تجاوز جميع التحديات الراهنة والمستقبلية في ميادين عملها والسير قدماً نحو "آفاق أوسع برؤى متجددة".

ولا يخفى على أحد أن العام الماضي لم يكن عاماً سهلاً، حيث استمر التأثير السلبي لجائحة كوفيد-19 على عالم الأعمال حول العالم خصوصاً في الأشهر الأولى منه، لا سيما التأثير على خدمات النقل وما يرتبط بها، ولم تكن مواصلات الإمارات ببعيدة عن هذا التأثير بحكم وجودها في قلب هذه الصناعة على المستوى الوطني، ولكن تنوع محفظة الشركة بمواردها البشرية والمادية، واتساع طيف خدماتها، وخبراتها المتراكمة، واستجابتها المرنة والسريعة للمتغيرات؛ كل ذلك وسواء منح الشركة القدرة على احتواء تلك الآثار السلبية، وتجاوزها والانتقال سريعاً إلى مرحلة التعافي من آثار الجائحة، والمبادرة باتجاه تبني الحلول المواتية للواقع الجديد وكسب الفرص المتاحة.

تستهل مواصلات الإمارات مع بداية عام 2022 العقد الخامس من عمرها، حيث أكملت بانقضاء العام الماضي 40 عاماً على انطلاقتها الميمونة بموجب القانون الاتحادي رقم 17 لسنة لعام 1981 تحت اسم "مؤسسة الإمارات العامة للنقل والخدمات"، وقد أنجزت خلال مسيرتها مجموعة من مراحل النمو والتوسع الرئيسية، والتي شكلت المعالم الأهم في رحلتها الماضية، كما حددت بشكل كبير خياراتها الراهنة وتوجهاتها المستقبلية.

لقد واجبت مواصلات الإمارات خلال مسيرتها النهضة التنموية الشاملة التي شهدتها دولة الإمارات العربية المتحدة منذ نشأة الشركة في مطلع الثمانينات من القرن الماضي، واستلهمت من منجزاتها العريقة كما استجابت بدورها لمتطلبات تلك النهضة، وقدمت في إطارها إسهامات وطنية بارزة، حيث كان لها الإسهام الأبرز على المستوى الوطني في مجال النقل المدرسي الحكومي والخاص وشكلت رديفاً مهماً للمنظومة التعليمية في الدولة، قبل أن تتوسع إلى خدمات النقل التجاري والحكومي، والخدمات الفنية واللوجستية لتغدو لاعباً رئيسياً في مجالات عملها وتتبوأ الريادة على المستوى الوطني في أكثر من مجال.

تطوير الخدمات

عملاً بالخطة الاستراتيجية 2021-2025 تم التركيز على تطوير الخدمات في دوائر النقل والتأجير وفق القطاعات الجغرافية، لاسيما خدمات الميل الأخير، وتعزيز التحول الرقمي في مجال تقديم الخدمات القائمة، ويمكن إجمال الخدمات المقدمة كالآتي:

القطاعات الجغرافية

- أبوظبي والظفرة والعين
- دبي والشارقة
- الإمارات الشمالية

دوائر النقل والتأجير

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) 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، إذ يعمل على 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) (<https://etdi.gov.ae>).
- خدمات التدريب المتخصص للسائقين ومشرفي النقل والسلامة، المقدمة من قبل مركز مواصلات الإمارات للتدريب (دبي).



خدمات المدارس والمواصلات المدرسية الحكومية والخاصة

- خدمات النقل المدرسي لطلبة المدارس الحكومية كافة.
- خدمات النقل المدرسي لطلبة المدارس الخاصة الراغبة 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.



الشركات التابعة

أنشئت بالشراكة مع شركة سابكو 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 (إحدى 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 تتبع إدارة النقل البري، وتطبيقات نظام المرور الذكي، وأنظمة إدارة التعرف والمسارات المرورية، ونظم المراقبة والتعقب عن بعد.



مشروع مشترك مع شركة مونديال لخدمات الحراسة في أبوظبي، وتقوم بتوفير خدمات الحراسة الأمنية العامة لشركات القطاعين العام والخاص في مختلف أنحاء الإمارات من خلال كوادر مؤهلة تمتلك خبرات أمنية طويلة.



وعلى النهج نفسه؛ واصلت دائرة الخدمات تقديم خدماتها من خلال مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة التابعة لها، مع إجراء بعض التطويرات، كتوسيع منافذ تقديم خدمات الفحص الفني بالتعاون مع الشركاء الاستراتيجيين، وتعزيز خدمات المركبات الفارهة، والتحول الرقمي في تقديم بعض الخدمات، كما في الجدول المرفق.

مرکز أبوظبي للخدمات الفنية	يتولى توفير الخدمات الفنية وصيانة وإصلاح المركبات وإدارة الورش الفنية للمتعاملين في إمارة أبوظبي والمناطق التابعة لها.	دائرة الخدمات الفنية
مرکز الإمارات للخدمات الفنية	يتولى توفير الخدمات الفنية وصيانة وإصلاح المركبات وإدارة الورش الفنية للمتعاملين في إمارة دبي، والشارقة، وعجمان والمنطقة الوسطى.	
مرکز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي	مرکز فني متخصص في مجال تحويل المركبات للعمل بنظام الغاز الطبيعي، إضافة إلى تقديم الخدمات الفنية المرتبطة بصيانة وإصلاح المركبات المحولة إلى نظام الوقود المزدوج.	
مرکز الفحص الفني	يقدم خدمات الفحص الفني للمركبات الثقيلة في كل من إمارة أبوظبي ومدينة العين والمنطقة الغربية.	
مرکز الوطنية للمزادات	يُعدى بتنظيم 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: www.alwataneya.ae .	
وحدة رأس الخيمة للخدمات الفنية	وحدة متخصصة تُعدى بتقديم حزمة متنوعة من أعمال الصيانة الدورية وإصلاح الحافلات والمركبات الخفيفة في إمارة رأس الخيمة.	
وحدة الساحل الشرقي للخدمات الفنية	وحدة متخصصة تُعدى 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 فنية تخصصية نوعية، كوحدة المساعدة على الطريق والغسيل الجاف وتجديد الإطارات، ووحدة الإمارات لصيانة السيارات الفارهة (التي أطلقت موقعها الإلكتروني المحدث https://emiratesmoto.ae)، ووحدة الخدمة الذكية لتبديل الإطارات ومشروع تجديد الحافلات المدرسية..	

خدمات أكثر نضجاً

كما تمت الإشارة آنفاً؛ تركزت الجهود خلال العام الماضي على تطوير الخدمات التي تقدمها الشركة، والمحددة في سياسة تصنيف الخدمات، والتي جرى تحديثها في عام 2018، وبموجبها تقدم الشركة 38 خدمةً متنوعةً منها 11 رئيسيةً و19 فرعيةً و8 تكميليةً، فضلاً عن الخدمات التي

تتيحها الشركات التابعة والشقيقة، وقد تناولت جهود التطوير عملية تحديث الخدمات ورقمنتها قدر المستطاع، علاوةً على استكمال تطوير خدمات أخرى كخدمات الميل الأخير، وبشكل عام يجري تصنيف خدمات الشركة وأنواعها وفق الجدول المرفق:

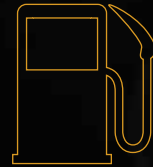
نوع الخدمة (رئيسي - فرعي)	الخدمات	#	القطاع
رئيسي	النقل الجماعي لطلبة المدارس بشكل يومي منتظم (حكومي).	1	خدمات النقل والتأجير (مدرسي - تجاري - عام)
فرعي	النقل الجماعي للطلبة للرحلات والأنشطة.	2	
فرعي	النقل الجماعي لطلبة المراكز المسائية (حكومي).	3	
فرعي	النقل الجماعي لطلبة المراكز الصيفية.	4	
فرعي	توفير خدمة الإشراف على الطلبة داخل الحافلات (حكومي).	5	
رئيسي	النقل الجماعي لطلبة المدارس بشكل يومي منتظم (خاص).	6	
فرعي	تأجير الحافلات لنقل طلبة المدارس بشكل يومي منتظم (تعليم خاص).	7	
فرعي	توفير خدمة الإشراف على الطلبة داخل الحافلات (خاص).	8	
رئيسي	تأجير الحافلات/المركبات/الدراجات النارية (سائق/بدون سائق) للجهات الحكومية والخاصة.	9	
رئيسي	النقل التجاري.	10	
فرعي	النقل الجماعي (عمال وموظفين).	11	
فرعي	النقل الجامعي.	12	
فرعي	نقل متنوع (البضائع).	13	
فرعي	نقل المواد البتروكيماوية.	14	
فرعي	النقل المبرد.	15	
رئيسي	النقل العام.	16	
فرعي	نقل الأفراد بالمركبات الفارهة.	17	

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

استراتيجيتنا

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)

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

الرؤية

مواصلات متكاملة ونمو مستدام.



القيم المؤسسية

الشفافية والحوكمة:

نلتزم بتعزيز مفاهيم الحوكمة والمساءلة الإدارية، ونرسخ 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.

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:

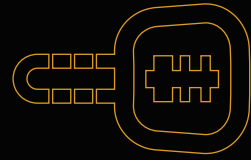
نلتزم بالعمل للوصول إلى العالمية، ولنقل معارفنا وخبراتنا المتميزة، والتوسع في الأسواق المحلية والإقليمية في جميع مجالات اختصاصاتنا في قطاعي النقل والتجهيزات والخدمات التكميلية ذات الصلة.

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.



تواصلوا معنا

etcares@et.ae

8006006

ص. ب 5757
دبي
الإمارات العربية المتحدة

https://et.ae/

EmiratesTrans

f

in

QR Code

حول هذا التقرير



هذا التقرير هو التقرير السنوي المدمج العاشر الذي تصدره مواصلات الإمارات بدءاً من التقرير السنوي لعام 2012، والذي صدر في عام 2013، حيث باتت ممارسة إدارية ثابتة لدى الشركة تعكس من خلاله تمسكها بقيم الاستدامة والشفافية والإفصاح والحوكمة.

ويأتي التقرير الحالي تحت عنوان "أفاق أوسع برؤى متجددة" ليعبر عن نهج الشركة المستقبلية وفق استراتيجيتها الجديدة 2021-2025 وتمسكها بمبادئ الإبداع والتجديد المؤسسي والخدمي وإدراجها للتغيرات الكبرى على الصعيدين المحلي والعالمية التي تشهدها قطاعات الأعمال بصفة عامة لا سيما مجالات النقل والتأجير والخدمات الفنية واللوجستية، وحرصها الأکید على مواكبة تلك التغيرات وتبني الحلول اللازمة للحفاظ على مواقعها الريادية على الصعيد الوطني، وتعزيز مشاركتها الاقتصادية البناءة في مسيرة التنمية الشاملة الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها الدولة.

الأعمال والأنشطة خاصة في النصف الأول من العام الماضي، وما زالت آثارها ماثلة حتى موعد إنجاز هذا التقرير. وأسوةً بالتقارير السابقة؛ يصدر هذا التقرير بصورة رقمية باللغتين العربية والإنجليزية، وهو متاح للمطالعة والتحميل على الموقع الرسمي للشركة.

يغطي التقرير المدة الزمنية من مطلع العام الماضي، أي الأول من يناير 2021، ولغاية 31 ديسمبر من العام نفسه، ويستعرض جميع نتائج الأعمال وحصاد المشاريع والمبادرات والجهود المبذولة في مختلف المجالات لاسيما مجالات المسؤولية المجتمعية والاستدامة، وهو بذلك يرصد أيضاً تواصل استجابة الشركة لجائحة كوفيد-19، والتي ألفت بظلالها على مختلف

2021.. أبرز النتائج



مواردنا البشرية

موظفاً وموظفة في أسرة مواصلات الإمارات	25,799
سائقاً في مختلف الدوائر	15,267
متدرباً ومتدربة في مركز مواصلات الإمارات للتدريب	25,013
متدرباً ومتدربة في معهد مواصلات الإمارات للسياسة	3,017
عدد المتدربين من مختلف الفئات الوظيفية (ما عدا السائقين ومشرفي السلامة)	3,082
فنياً	2,595



الفئات المعنية

متعاملاً من مختلف الفئات	2,020
مورداً محلياً وخارجياً	1,439
رضا المتعاملين عن مركز الاتصال	100 %
رضا الموظفين	82 %
رضا المتعاملين	79 %



الاستثمار

مليون درهم إيرادات الشركة	2,653
مليون درهم صافي الأرباح	146.7
نسبة العائد على رأس المال	8.0 %
مليون درهم إجمالي الأصول	3,682
مليون درهم قيمة مشتريات الشركة	772
العقود المبرمة الجديدة والمجددة	192



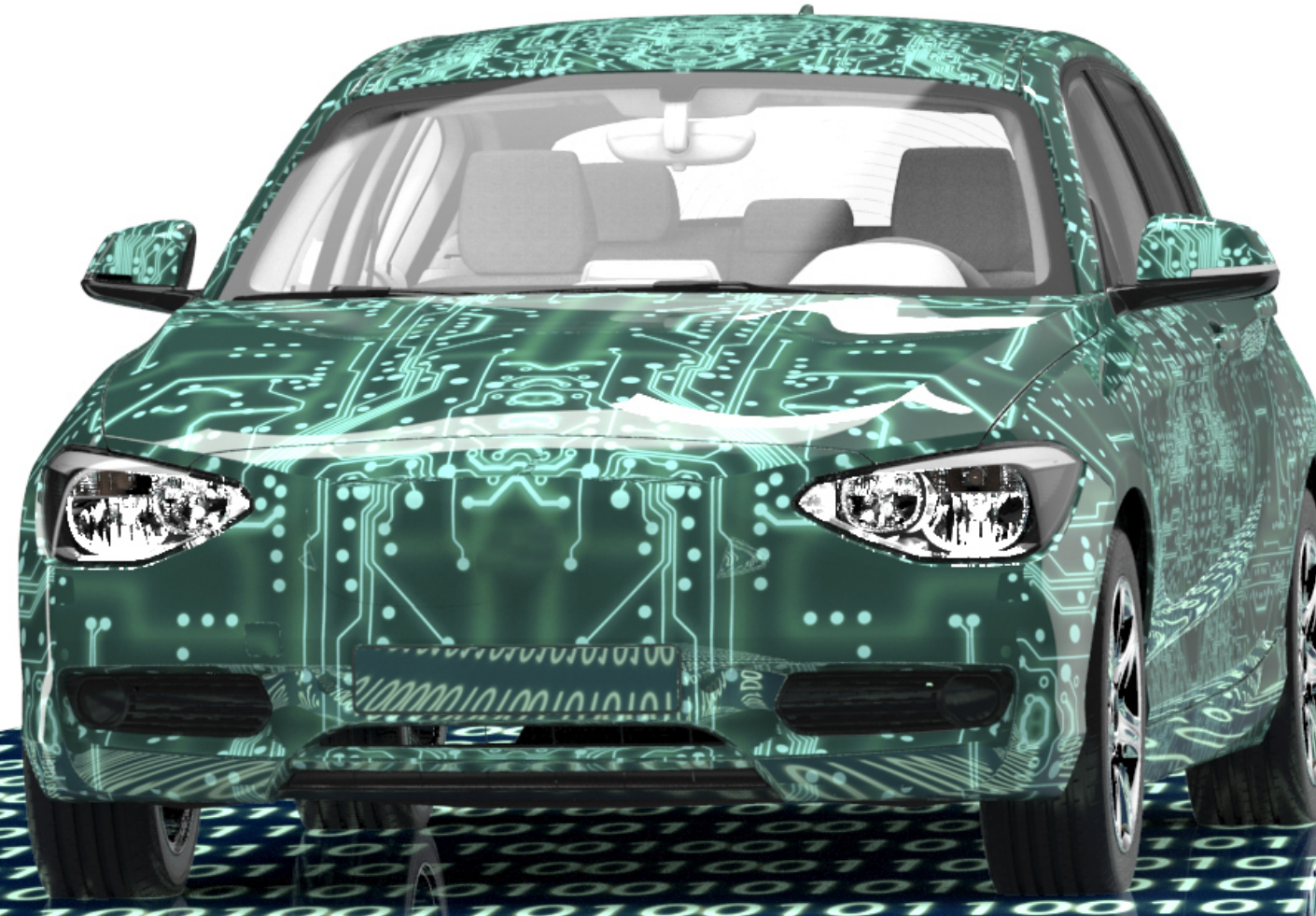
جاهزية نقل الطلبة

كيلومتر مقطوعة سنوياً	61,500,000
طلبة المدارس الحكومية المنقولون	161,375
مقعداً متوفراً في حافلات النقل المدرسي الحكومي	251,104
مدرسة حكومية مستفيدة	502
عقداً جديداً ومجدداً في النقل المدرسي	21

أسطولنا



مركبة ضمن أسطول الشركة	37,812
حافلة متنوعة	13,165
سيارة	15,402
دراجة نارية	1,658
مركبة مَباعة عبر المزادات	6,321
مركبة محولة للعمل بالغاز الطبيعي	155
مركبة متنوعة لنقل ذوي الهمم	152



الهيكل التنظيمي

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

- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)

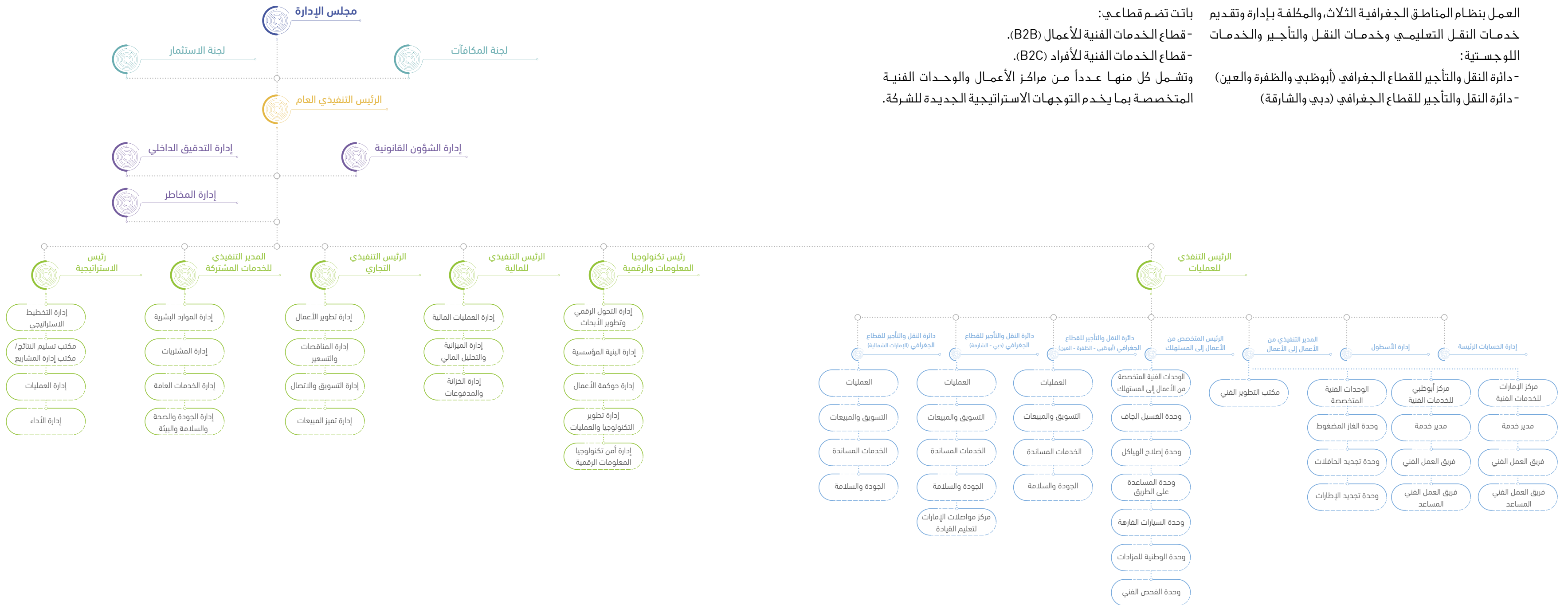
- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)

- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية) إلى جانب الهيكل التنظيمي الخاص بدائرة الخدمات الفنية التي باتت تضم قطاعي:

- قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B).

- قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C).

وتشمل كل منها عدداً من مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة بما يخدم التوجهات الاستراتيجية الجديدة للشركة.





**استراتيجية
2025-2021
في موضع التنفيذ**





الحوكمة والشفافية

التقارير القائمة على المخاطر والرقابة، إضافة إلى تطوير محرك تحليلات التدقيق الداخلي الأولي، كما تم (تبعاً لترسيخ نظام جي آر سي المشار إليه آنفاً) تتبع اجتماعات لجنة التدقيق والمخاطر (ARC) وضمها إلى تقارير مجلس الإدارة.

وإلى جانب ما سبق جرى دعم جهود قطاع الخدمات الفنية في مراجعة أنظمة إدارة الولاء والمساعدة على الطريق، فضلاً عن تنفيذ عدد من عمليات التحقق وتقديم الاستشارات لدعم الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة، وكذلك التوسط وتقديم الدعم في معالجة وإغلاق نتائج ملاحظات ديوان المحاسبية، ودعم اختيار وترشيح المراجع الخارجي لمجلس الإدارة.

وعلى صعيد أنشطة اللجان ذات الصلة خلال عام 2021، فقد تم عقد 6 اجتماعات للجنة التدقيق والمخاطر خلال العام الماضي (بزيادة عن عدد الاجتماعات المقرر وهو أربعة اجتماعات)، كما تم إجراء 24 عملية تدقيق خلال العام تقضي المالية والتشغيل وتكنولوجيا المعلومات، علاوة على 18 عملية تأكيد و6 مهام خاصة مع 155 ملاحظة.

يذكر أن الشركة لم تسجل أي عملية احتيال طوال العام الماضي، كما حرصت على الوفاء بجميع الالتزامات الخاصة بمتطلبات الحوكمة والشفافية والإفصاح، كما يجدر التنويه بأنها لم تتلق أي مساعدة مالية خارجية أو حكومية، وأنها تعتمد في توسيع أعمالها وتقديم خدماتها وتنفيذ عملياتها التشغيلية على مصادرها الذاتية.

حرصت الشركة على نهجها خلال السنوات الماضية في تعزيز قيم الحوكمة والشفافية والنزاهة والإفصاح والامتثال في مختلف مفاصل العمل، والتي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من ثقافة العمل السائدة في الشركة وقيمها المؤسسية، وقد ترجمت ذلك على الصعيد العملي طوال العام الماضي من خلال التمسك بجميع الإجراءات والتدابير ذات الصلة، والتي من شأنها الوفاء بجميع المتطلبات على هذا الصعيد.

وفي مجال المستجدات في السياسات والإجراءات والمنهجيات ذات العلاقة خلال عام 2021 فقد تم تطوير ميثاق لجنة التدقيق والمخاطر، كما جرى ترسيخ منهجية التدقيق الداخلي وفق نظام جي آر سي (GRC) المتكامل (أي الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال: ويتناول النظام المجموعة المتكاملة لقدرات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال التي تمكن الشركة من تحقيق الأهداف بشكل موثوق ومعالجة عدم اليقين والعمل بنزاهة، ويشمل ذلك العمل المنجز والإشراف الذي توفره الإدارات، مثل التدقيق الداخلي والامتثال والمخاطر، والشؤون القانونية والمالية، وتكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية، إضافة إلى خطوط الأعمال والجنح التنفيذي ومجلس الإدارة نفسه).

أما أبرز إنجازات إدارة التدقيق الداخلي خلال عام 2021، لا سيما لجهة تلبية استحقاقات الحوكمة المؤسسية، فقد شملت تم تطوير خطة تدقيق على أساس المخاطر لمدة 3 سنوات، وتطوير



تتمثل في تعزيز النمو والاستدامة والتركيز على العميل، والتي تضمنت ستة مستهدفات تم التعبير عنها بإطلاق أكثر من 20 مبادرة مختلفة، وجرى رصد تنفيذها من خلال 115 مؤشر أداء رئيسي لبيان التقدم المحقق وتقييم الأداء، الأمر الذي أسفر عن تقدم ملحوظ ومطرود على صعيد المحاور الثلاثة.

وتفصيلاً؛ تم في محور تعزيز النمو تعظيم الإيرادات من خلال عدد من الإجراءات، ونمو الأعمال الحالية وتطويرها عبر الرقمنة وتكامل الأعمال، فضلاً عن تطوير أعمال جديدة لا سيما خدمات الميل الأخير، وعلى صعيد محور الاستدامة جرى تحقيق تقدم في مجال تميز الأعمال عبر تطوير عمليات التسعير وإدارة علاقات المتعاملين، إلى جانب الارتقاء بمجال تميز العمليات من قبيل إجراءات تحسين التكلفة، ومراجعة العمليات الإدارية الرئيسية وتحديثها وتنفيذها، فضلاً عن تنفيذ تدابير لتحسين جودة البيانات التشغيلية، وأتمتة العديد من العمليات التشغيلية ذات الأولوية، أما في محور التركيز على العميل فقد تم تحقيق المزيد في هدف "مركزية العميل" من خلال تطوير معالجة ملاحظات العملاء، والتوسع في مجالات الشكاوى، وتعزيز مسؤوليات العملاء في العمليات التجارية؛ وإنشاء لوحة تحكم أفضل 20 متعامل ومراجعات الإدارة.

في السياق الاستراتيجي؛ واصلت الشركة بتأن عملية التحول الاستراتيجي التي بدأتها في عام 2018، والتي اتسمت بعد ذلك بالنضج مع إطلاق خطتها الاستراتيجية 2021-2025 وهي الخطة السادسة في تاريخها، وجاء إطلاقها بالتزامن مع احتفال الشركة بالذكرى الأربعين لتأسيسها، وقد حملت عنوان "نمو معاً" لتجسد قيم التركيز على المتعاملين، وتمكين الموارد البشرية وتعزيز الشراكة مع الفئات المعنية بصفة عامة، مع الحرص على مواجبة التوجهات المستقبلية عبر تكثيف تبني التقنيات والتطبيقات الذكية، حيث تضمنت الخطة التوجهات الرئيسية لخططها التشغيلية للأعوام الخمسة المقبلة في ظل التغيرات الكبرى والمتسارعة التي يشهدها قطاع النقل والمواصلات على الصعيد العالمي والمحلي، وقد تزامن ذلك مع إطلاق حملة تدريب وتوعية حول الاستراتيجية الجديدة للموظفين، عبر عدد من قنوات التواصل الداخلية تضمنت عدداً من الفعاليات لاسيما دورات التوعية والتدريب الإلكترونية (عن بعد) وعبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية لتوعية، وتم في إطارها شرح العناصر الرئيسية للاستراتيجية، علاوة على تشكيل لجان توجيهية منتظمة لتتبع التقدم المحرز في تنفيذها.

وتم خلال العام الماضي تحقيق نتائج جيدة على صعيد المحاور الأساسية الثلاثة التي تضمنتها الخطة والتي

التوعية المؤسسية والنشر

تحظى التوعية بأهمية متنامية في مواصلات الإمارات، وذلك بالنظر لطبيعة خدماتها وارتباطها بقطاع واسع من الجمهور، وفئات مختلفة من المتعاملين لا سيما طلبة المدارس الحكومية والخاصة، فضلاً عن جهود التوعية التي تبذلها في بيئتها الداخلية لتوعية الموظفين، والتي تم تكثيفها على نحو خاص في إطار الاستجابة الشاملة لجائحة كوفيد-19 المتواصلة. وعليه؛ فقد تواصلت جهود التوعية خلال العام الماضي 2021، عبر المطبوعات والإصدارات والنشرات الدورية وغير الدورية (مطبوعة وإلكترونية)، وباللغات العربية والإنجليزية والأردو، والتي صممت لمخاطبة الجمهور المستهدف سواء في البيئة الداخلية للشركة أو البيئة الخارجية، حيث تم رصد الجهود الآتية:



أهم الإصدارات الدورية لعام 2021	البيان
التقرير السنوي 2020	عملاً بتقاليد الشركة في مجالات الإفصاح والشفافية والحوكمة؛ واطبقت مواصلات الإمارات على إصدار تقريرها السنوي الشامل، وذلك استمراراً للنهج الذي بدأته منذ عام 2013، حيث شهد العام الماضي إصدار تقريرها السنوي التاسع، وجاء تحت عنوان "استمرارية الأعمال والتغلب على التحديات"، وذلك باللغتين العربية والإنجليزية وبنسختين ورقية وإلكترونية، وقد جمع للجنة الثامنة على التوالي بين التقرير السنوي المعتاد للشركة وبين تقرير الاستدامة.
المجلة الدورية	شهد العام الماضي إصدار عدد من إلكترونيين من المجلة الدورية للشركة، قبل الشروع بإتمام تصور جديد لها تضمن العديد من المزايا التفاعلية، وذلك في إطار الوفاء بالتزامات الشركة تجاه الاستدامة، وتفعيل جهودها للحد من بصمتها الكربونية عبر الحد من أعمال الطباعة التقليدية، وتمت فيه مراعاة أحدث اتجاهات التصميم الفني، والتركيز على تحقيق الاستفادة القصوى من الحلول والإمكانيات التقنية المتاحة، بحيث يشمل الإصدار الإلكتروني الجديد مزايا تفاعلية تجعل تجربة القارئ أكثر غنى ومتعة، كما يتيح تضمين إمكانيات الوسائط المتعددة والربط مع قنوات التواصل الاجتماعي للشركة، وذلك باللغتين العربية والإنجليزية.
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، وتعنّى بتعزيز الوعي بالجوانب الأمنية لنظم المعلومات والمخاطر الإلكترونية لدى الموظفين، وقد أصدرت منها 7 نشرات على مدار العام الماضي، علاوة على إجراء اختبار توعوي للموظفين حول أمن المعلومات، وكلها جرى تعميمها عبر البريد الإلكتروني وغير ذلك من القنوات المتاحة للموظفين.
النشرة الإلكترونية الشهرية	وهي نشرة إلكترونية دورية توزع عبر البريد الإلكتروني للموظفين وبعض الفئات المعنية الخارجية، وتقدم خلاصة للأنشطة والمبادرات والأخبار التي شهدتها الشركة، علاوة على بعض المواد والمقالات الإرشادية والتوعوية، وقد تم إصدار 2 نشرة إلكترونية خلال عام 2021.
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، وتعنّى بتعزيز الوعي بجوانب الصحة والسلامة المهنية والشخصية لدى الموظفين، وقد أصدرت منها 34 نشرة على مدار العام الماضي، تضمنت عدداً من المواضيع التوعوية ذات الصلة لا سيما مواصلة الجهود لاحتواء تداعيات جائحة كوفيد-19، وحماية الموظفين وبيئة العمل من العدوى.
ثقافة التميز في خدمة المتعاملين	وهي نشرة توعوية إلكترونية توزع دورياً عبر البريد الإلكتروني للموظفين، وتعنّى بتعزيز الأداء وتطويره عبر تعزيز ثقافة التميز في خدمة المتعاملين في مختلف الجوانب ذات الصلة، وقد صدر منها 4 نشرات خلال عام 2021.



مخاطر السيولة في العديد من سجلات مخاطر الشركات بما في ذلك مواصلات الإمارات، إلا أن الأنشطة لعدم دقة عمليات الفوترة وتوقيتها في الوقت المناسب فضلاً عن تخفيف جهود التحصيل من العملاء أسهمت في تعزيز الأعمال عبر التخفيف من هذه المخاطر.

وتوضح ميزانية عام 2022 الاتجاه الإيجابي المتوقع قدمًا لأعمالنا؛ مع إدراك أن بعض خطوط أعمالنا ستستعيد زخمها بسرعات مختلفة، مع احتمال وقوع صدمات في السوق ناتجة بشكل أساسي عن عدم اليقين قد يتعذر معها تحقيق الميزانية. وقد قامت إدارة المخاطر بتقييم ميزانية الشركة والتعافي لعام 2022 من خلال ثلاثة مناظير:

1. النظر في المبادرات الاستراتيجية لبرنامج آر دي أو RDO.
 2. إجراء تقييم قلب الصفحة لميزانية 2021.
 3. إجراء تقييم للسوق لتحديد المخاطر المحددة التي قد تؤثر على مواصلات الإمارات في 2022
- هناك مخاطر التعافي التي سنحتاجها للتنقل في عام 2022، وبالنسبة لبعض هذه المخاطر، لن يكون لدى الشركة القدرة على التخفيف بشكل كامل. ومع ذلك؛ فإن التركيز على توضيح النتائج المرجوة (الأعمال، والعملاء، والمالية) من الأنشطة التجارية، جنباً إلى جنب مع الوضوح في تحقيق هذه الفوائد المدعومة بأطر الحوكمة لرصد وإدارة التباينات، سيعمل على إعداد الأعمال لتحقيق أفضل إمكانات مواصلات الإمارات.

إدارة المخاطر في ظروف متقلبة

لطالما التزمت مواصلات الإمارات بضمان إنجاز أنشطتها ضمن إطار محدد لإدارة المخاطر يتماشى مع الممارسات الرائدة محلياً وعالمياً.

ويهدف إطار عمل إدارة المخاطر في الشركة إلى تقليل تواتر وتأثير المخاطر، مع دعم الإدارة لتقييم وموازنة المخاطر والعوائد المرتبطة بعمليات الأعمال، ومن خلال القيام بذلك؛ فإن هذا الإطار يدعم وحدات أعمال الشركة في تحقيق أهدافها وبعزز نهجنا الشامل لإدارة المخاطر في بيئة أعمال متطورة، مع البحث المستمر عن طرق لتعزيز فعاليتها.

كـنـمـوـذـج مرجعي له؛ يستفيد إطار عمل مواصلات الإمارات من مبادئ إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) والمعيار الدولي لإدارة المخاطر آيزو 31000، والذي يعرف إدارة المخاطر بأنها: "تطبيق منهجي لسياسات الإدارة وإجراءاتها وممارساتها لمهام الاتصال، والتشاور، وتحديد السياق، وتحديد وتحليل وتقييم المخاطر ومعالجتها ورصدها ومراجعتها".

ترتبط إدارة المخاطر والرقابة ارتباطاً وثيقاً بأهدافنا الاستراتيجية. نحن نعتبر أن المخاطرة المتحكم بها والمتوازنة - التي يتم استيعابها من خلال منظومة قوية للمخاطر وحوكمتها، ومدعومة بتوجيه واضح من إدارتنا العليا - هي العناصر الرئيسية في قيادة استراتيجيتنا، وباستخدام إطار سي أو إس أو COSO المتكامل لإدارة المخاطر المؤسسية كنموذج مرجعي؛ قمنا أيضاً بدمج ممارسات إدارة مخاطر المؤسسة في تنفيذ الخطة الاستراتيجية 2021 - 2025 MAXX.

وترى إدارة المخاطر المؤسسية أن هناك ثلاثة مخاطر للمؤسسات ستتطلب اهتماماً وثيقاً مستمراً في عام 2022. هذه هي مخاطر السيولة وتقلب السوق ومرونة سلسلة التوريد، ومن بين هذه المخاطر الثلاثة، نعتقد أن إدارة سلسلة التوريد يجب أن تكون محور تركيز فوري بالنسبة لنا لتحديد المكان الذي يمكن أن يحدث فيه هذا الخطر داخل أعمالنا وتأثيره المحتمل على العمليات، ومن المرجح أن يستمر هذا التقييم في التطور مع استمرار تأثير موردينا بسوق ضعيف.

كما أدى استمرار حالة عدم اليقين في السوق إلى استمرار

معرفة الموظفين بالمزايا الجديدة لتطبيق "أركاني" الخاص بالموارد البشرية للشركة، وغير ذلك من الفعاليات والشؤون ذات الصلة، ويضاف إلى ما سبق أيضاً إلى مجموعة من الإصدارات السابقة المتاحة كذلك على الموقع الإلكتروني للشركة أهمها:

وتأتي تلك الإصدارات الجديدة لتضاف إلى الرسائل التوعوية والإصدارات غير الدورية السابقة التي تصب أيضاً في رصيد التوعية المؤسسية، حيث بلغت 8 رسائل توعوية تناولت مواضيع التعلم الإلكتروني وتوعية الموظفين باستراتيجية الشركة 2021-2025، علاوة على تعزيز



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، والأردو.
ميثاق خدمة المتعاملين	متوفر باللغتين العربية، والإنجليزية.
دليل الموظف	وهو دليل مخصص للموظفين ويهدف لتوسيع دائرة المعرفة الوظيفية، ومتوفر باللغات العربية والإنجليزية والأردو.
وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة	طبعت ونشرت باللغات العربية والإنجليزية والأردو، 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.

بيانات الحوادث التي تقع مسؤوليتها على سائقي الشركة				شدة الحادث
2021		2020		
النسبة	عدد الحوادث	النسبة	عدد الحوادث	
62.33%	766	56.82%	429	سطحي
31.33%	385	33.91%	256	بسيط
6.18%	76	8.61%	65	متوسط
0.16%	2	0.66%	5	بليغ
0%	0	0%	0	غير مصنف
100%	1,229	100%	755	الإجمالي



تحديث متواصل لمنظومة السلامة

واظبت منظومة السلامة في الشركة أداء مهامها المتنوعة خلال عام 2021، والتي شمل التصدي لجائحة كوفيد-19 أبرز ملامحها استمراراً لما كان عليه الحال في عام 2020، إذ جرى تكثيف الاستجابة المتكاملة للجائحة التي استمرت تداعياتها السلبية في التأثير على الأعمال والفعاليات الاقتصادية محلياً وعالمياً طوال العام الماضي. ويمكن إجمال أبرز الأنشطة والمبادرات التي تمت على صعيد المنظومة بشكل عام بالآتي:

1. تطبيق إجراء إدارة الإجهاد الحراري.
 2. تطوير الدليل الجديد لعمليات إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية والبيئة.
 3. تحديث دليل سلامة النقل المدرسي.
 4. تحديث خطة الطوارئ للإدارات ومراكز الأعمال بمواصلات الإمارات.
 5. تحديث سياسة نظام الإدارة المتكامل للعام 2020.
 6. تحديث سجل تقييم مخاطر النقل المدرسي.
 7. تحديث سجل مخاطر النقل.
 8. انتهاء تصميم تدفق العمليات Process flow design والتشغيل التجريبي لنظام جي آر سي GRC لمخاطر السلامة والصحة المهنية والبيئة.
 9. انتهاء التشغيل التجريبي لنظام الامتثال (التفتيش والتدقيق) الخاص بالجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة.
 10. إصدار دليل عمليات الجودة والصحة والسلامة والبيئة process manual of QHSE processes.
- أما على صعيد مواصلة الاستجابة لجائحة كوفيد-19 على نحو خاص فقد بادرت الشركة بعدد من الإجراءات التي أسهمت على نحو حاسم في الحد من الآثار السلبية وتسريع مرحلة التعافي، وكان منها الآتي:
1. قامت مواصلات الإمارات مطلع عام 2021 بالتنسيق مع

الهيئات الصحية في الدولة بتنظيم حملة واسعة لتسهيل تلقيح موظفيها من المواطنين والمقيمين الراغبين في أخذ التطعيم، وقد جرت الحملة عبر مراحل عدة؛ حيث منحت أولوية التلقيح تبعاً لطبيعة المهام والوظائف التي يؤديها الموظف، لاسيما الذين تتصل مهامهم بخدمات النقل المدرسي التي تقدمها الشركة، وتم بموجبها تقديم اللقاح لنحو 13 ألف موظف وموظفة.

2. تحديث إجراءات كوفيد-19:

- تحديث الخطة الشاملة لحماية الطلبة المنقولين من كوفيد-19.
- تحديث إجراء تعقيم مركبات نقل الركاب.
- تحديث إجراء المركبات الصغيرة.
- تحديث إجراءات الدخول والزوار.
- تحديث نظام الإبلاغ الداخلي عن حالات كوفيد-19 في مواصلات الإمارات.

3. إصدار ونشر فيديوهات توعوية خاصة بالقواعد الإرشادية والوقائية في الحافلات المدرسية حول كوفيد-19.

4. نشر عدد من رسائل التوعية بكوفيد-19 للبيئتين الداخلية والخارجية للشركة.

وفيما يخص سلامة الأسطول والحد من الحوادث؛ جرى خلال العام الماضي تحديث نظام جي آر سي GRC لنظام التحقيق في حوادث السلامة والصحة المهنية والبيئة ليشمل التحقيق في حوادث الخسارة الكلية، كما تم تحديث إجراء الإبلاغ عن حوادث النقل المدرسي، وقد كشفت بيانات الحوادث تسجيل 1,229 حادثاً، شملت الحوادث السطحية والبسيطة منها نحو 94%، فيما شملت الحوادث المتوسطة نحو 6%، إضافةً لحادثين بليغين، كما هو مبين في الجدول المرفق.

شهادة
اعتماد من قبل مركز أبوظبي
للبيئة والصحة والسلامة (أوشاد)
(الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة
والصحة المهنية)



شهادة
"النظام الخليجي"
لتقييم الاستدامة والجودة
"SQAS Gulf"

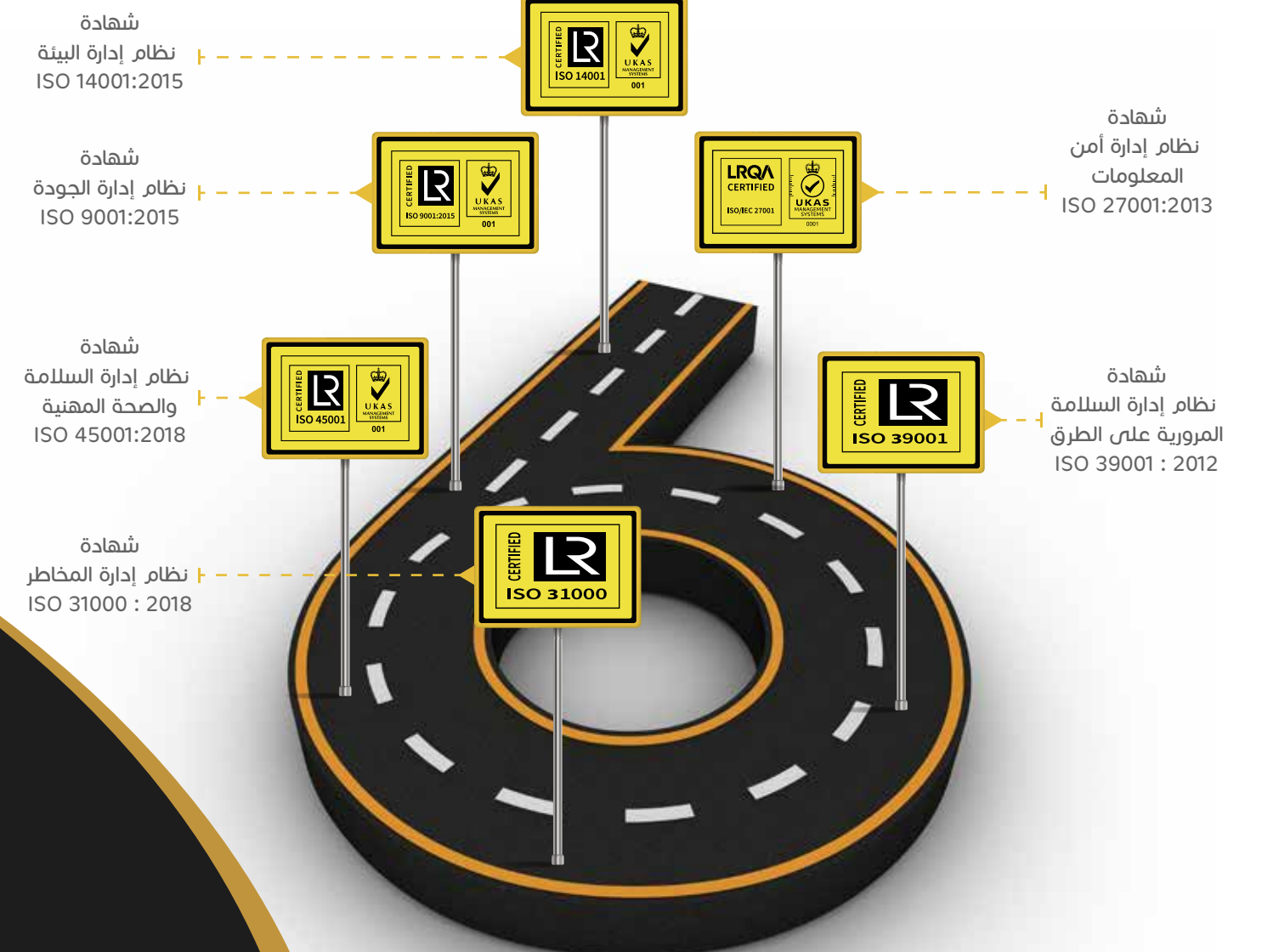


واتصالاً بمجال الجودة والتميز، وإضافةً إلى رصيدها من شهادات نظام الإدارة المتكامل؛ حصلت الشركة على بطاقة شركة إكوفاديس EcoVadis الفرنسية المتخصصة بقياس أداء الاستدامة والمسؤولية المجتمعية للشركات والمؤسسات، وكذلك شهادة اعتماد من قطاع المطابقة في وزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة (حصلت عليها الشركة سابقاً ممثلة بمركز الإمارات للخدمات الفنية).

6 شهادات مجددة في نظام الإدارة المتكامل

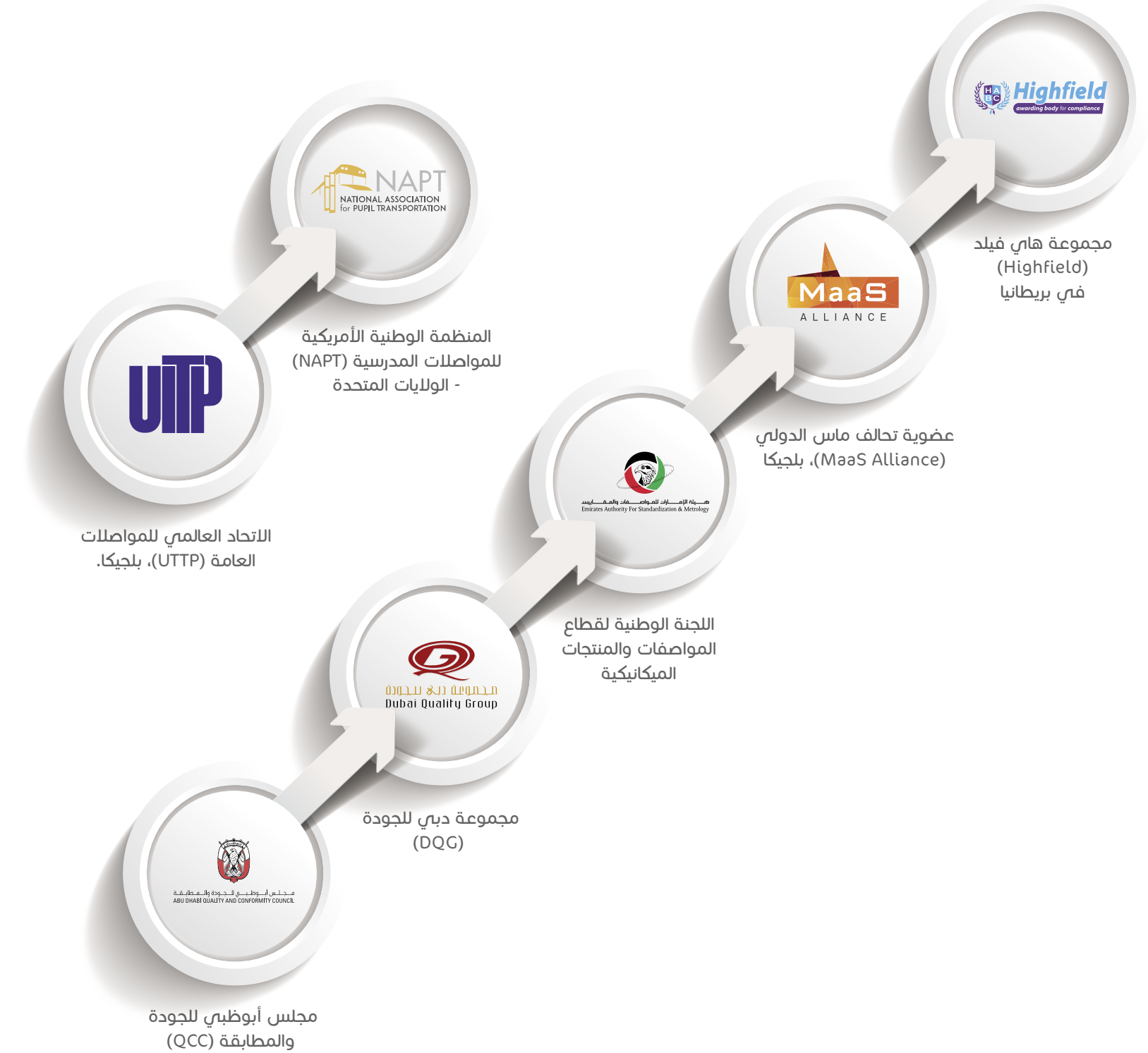
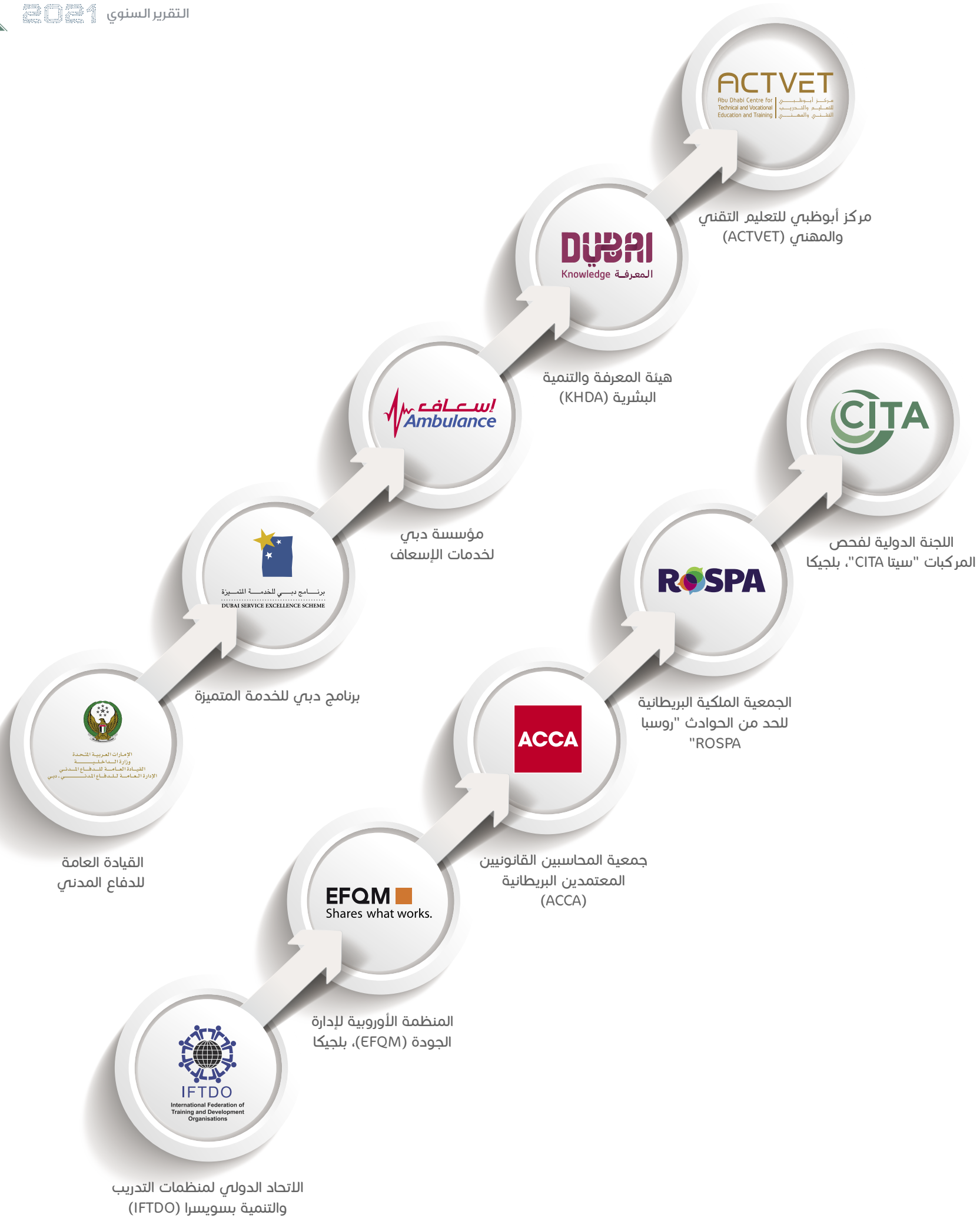
يمثل نظام الإدارة المتكامل لدى مواصلات الإمارات ترجمة دقيقة لحرصها على قيم الجودة والتميز، لذا فإنها تحرص على مواكبة كافة المستجدات في هذا المجال، كما تلتزم بضمان سريان شهادات الجودة التي بحوزتها باستمرار، وقد جرى في هذا الإطار تجديد 6 شهادات ضمن الخطة السنوية للتدقيق الخارجي، وشملت الشهادات المجددة كلاً من شهادة نظام إدارة البيئة ISO 14001:2015، وشهادة نظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001:2018، وشهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015، وشهادة نظام السلامة المرورية على الطرق ISO 31000 : 2012، وشهادة اعتماد من قبل مركز أبوظبي للبيئة والصحة والسلامة (أوشاد)، وبذلك تكون الشهادات السارية ضمن النظام كما هو مبين في الشكل المرفق.

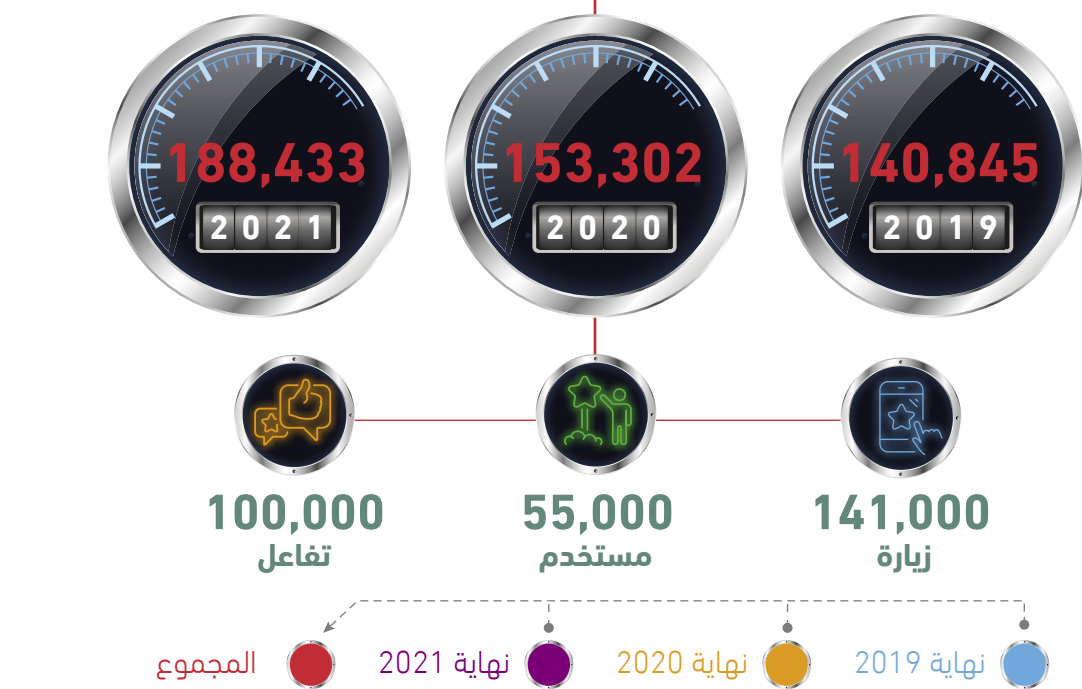
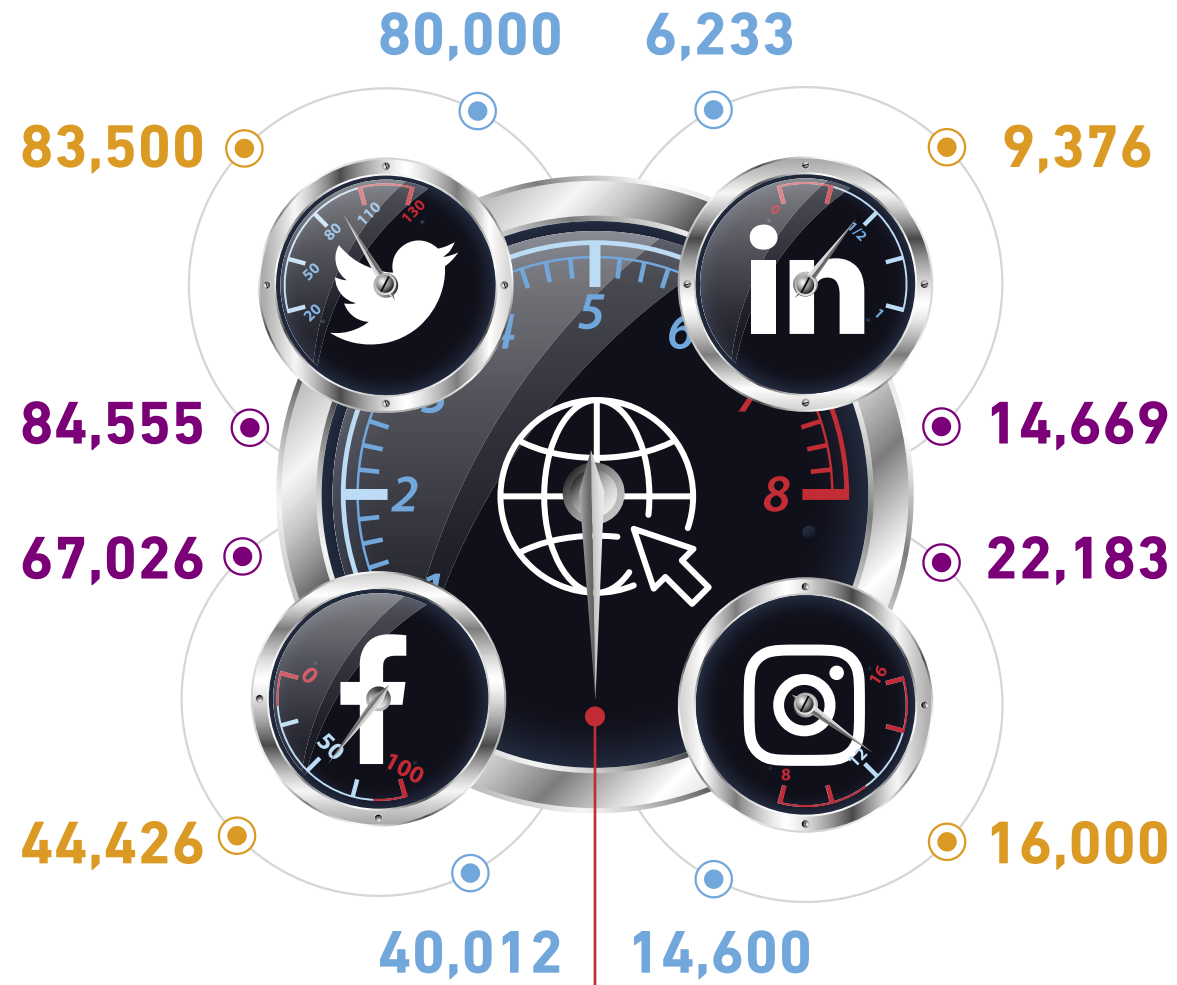
يتمثل نظام الإدارة المتكامل لدى مواصلات الإمارات ترجمة دقيقة لحرصها على قيم الجودة والتميز، لذا فإنها تحرص على مواكبة كافة المستجدات في هذا المجال، كما تلتزم بضمان سريان شهادات الجودة التي بحوزتها باستمرار، وقد جرى في هذا الإطار تجديد 6 شهادات ضمن الخطة السنوية للتدقيق الخارجي، وشملت الشهادات المجددة كلاً من شهادة نظام إدارة



شبكة متنامية من العلاقات والعضويات

يشكل العمل والتنسيق مع المنظمات والاتحادات واللجان والتجمعات المهنية محلياً ودولياً أحد أوجه التزام مواصلات الإمارات بتطوير العمل وتحسينه من خلال تبادل أحدث المعارف وأفضل الممارسات ومواكبة المستجدات والتوجهات العالمية وتنسيق المصالح المشتركة في مجالات عمل الشركة، ولطالما حرصت مواصلات الإمارات على تأكيد حضورها واختساب العضويات ذات الصلة لما لها من آثار إيجابية على أعمال الشركة وسمعتها وعلامتها التجارية، وعلى مر السنين تمكنت من توسيع عضويتها في المحافل المحلية والدولية لتشمل الآتي.



متابعو حسابات الشركة عبر الشبكات الاجتماعية والمهنية
(الحسابات الرئيسية للشركة والحسابات التابعة)

المزيد من التحديث في قنوات التواصل

يسهم في تحقيق استراتيجياتها وأهدافها الإعلامية والترويجية ويدعم أعمالها وأنشطتها الخدمية. وقد واصلت خلال العام أنشطتها الإعلامية على مختلف القنوات التقليدية والاجتماعية، علاوة على أنشطتها الإعلامية تجاه بيئتها الداخلية، حيث أمكن تحقيق الآتي:

تسعى مواصلات الإمارات إلى ترسيخ تواصلها مع الفئات المعنية المستهدفة بالشكل الأمثل والأكثر مواجبة للتقنيات الإعلامية الحالية التقليدية والاجتماعية، محاولةً توظيف أحدث المعطيات في هذا المجال لتعزيز حضورها وإيصال رسائلها الإعلامية، وفتح المزيد من قنوات التواصل والتفاعل مع الجمهور المستهدف بما



عدد المقابلات والتقارير التلفزيونية والإذاعية



عدد نشرات الرصد الخبري
(توزع باللغتين العربية والإنجليزية عبر البريد الإلكتروني على الموظفين)



عدد النشرات والتقارير الإخبارية والصحفية
باللغتين العربية والإنجليزية

أكثر تخصيصاً وانسجاماً مع هوية الشركة، وكذلك طال التحديث إدارة تلك القنوات وتطوير الحملات التسويقية والترويجية عليها لتعزيز العلامة التجارية وبلوغ أفضل النتائج المتوخاة، محققةً بذلك نمواً لافتاً مع أكثر من 19 مليون تفاعل، وأكثر من مليون مشاركة، وتبع ذلك نمو العدد الإجمالي لمتابعي الحسابات بنحو 23% عما كان عليه في نهاية عام 2020، ليصبح 188,433 متابعاً، فضلاً عن ارتفاع كبير في معدلات الاستجابة والتفاعل مع المحتوى المنشور من قبل الجمهور.

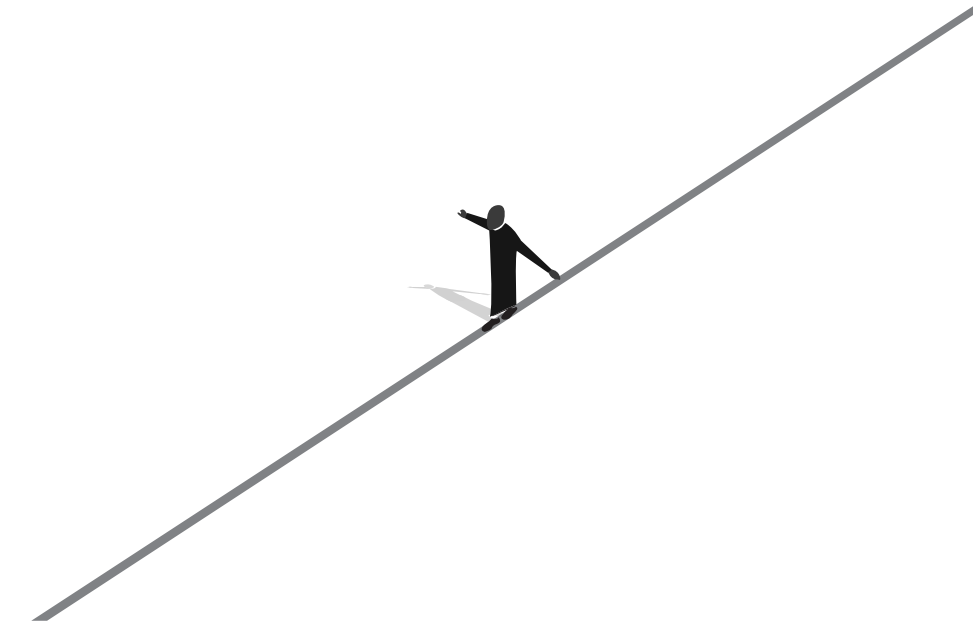
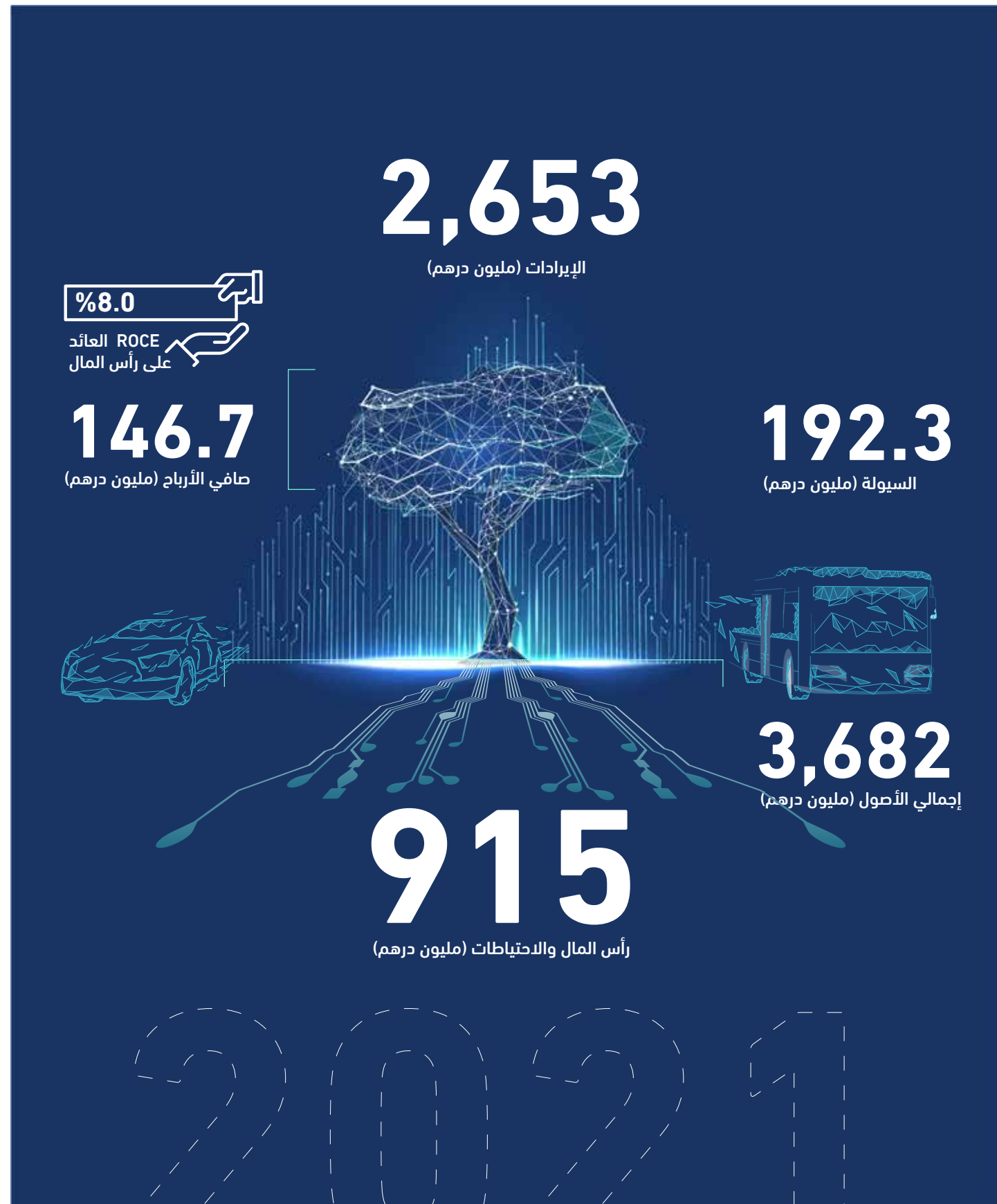
وإضافةً لما سبق، تم تكثيف التواصل مع البيئتين الداخلية والخارجية للشركة عبر الرسائل الهاتفية القصيرة SMS والتي بلغ مجموعها التراكمي أكثر من 5.5 مليون رسالة، فضلاً عن رسائل البريد الإلكتروني التي بلغت 16,768 رسالة استهدفت تعزيز العلاقات مع المتعاملين والشركاء لا سيما في الأعياد والمناسبات الرسمية..

وعلى موازاة القنوات التقليدية؛ جرى نشاط إعلامي وترويجي واسع على الموقع الإلكتروني للشركة وقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، شمل تحديث الموقع الإلكتروني وإعادة إطلاقه بحلة جديدة أكثر عصرية ومواجبة لأحدث التقنيات المتاحة في هذا الجانب بحيث أصبح متوافقاً مع مختلف الأجهزة (الحاسوب والأجهزة المحمولة الذكية) وأكثر مواءمة لمحركات البحث، مع الربط مع أنظمة الشركة الخاصة بالمتعاملين، بما في ذلك إتاحة المزيد من الخدمات الإلكترونية والإمكانات التفاعلية التي تركز على تجربة مميزة للعميل عند زيارة الموقع، حيث استقبل الموقع المحدث نحو 141 ألف زيارة من قبل أكثر من 55 ألف مستخدم وقراءة 100 ألف تفاعل خلال العام الماضي، وبالمثل سجلت قنوات الاجتماعي تنامياً في حضور الشركة بحيث أصبحت المصدر الأساسي للتواصل مع الجمهور المستهدف، وقد شهدت تحديثاً كبيراً على المحتوى المنشور بحيث أصبح

حصاد الأعمال.. على طريق التعافي

- 48 استقرار الأداء المالي
- 51 الدوائر الاستثمارية تواصل تعزيز أدائها
- 52 مرافق أكثر لخدمات أوسع انتشاراً
- 54 الأسطول.. أكثر حداثة
- 58 الدوائر الاستثمارية.. جاهزية تامة لمرحلة التعافي
- 60 أولاً: دوائر النقل والتأجير
- 73 ثانياً: الخدمات الفنية.. أكثر شمولاً





استقرار الأداء المالي

شهد عام 2021 استقرار الأداء المالي للشركة في مستويات مماثلة لما كانت عليه في عام 2020، وذلك بالنظر لاستمرار تأثير تداعيات جائحة كوفيد-19، وتأثيرها الواسع على قطاعات الأعمال والنشاط الاقتصادي بصفة عامة، لا سيما مجالات نشاط الشركة، والتي أسفرت عن انحسار الطلب عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها الشركة لا سيما خدمات النقل التعليمي والتجاري، والتي عوضتها الشركة من خلال العديد من الإجراءات والمبادرات على صعيد تطوير الخدمات، وتعزيز الرقمنة والتحول الرقمي، وتعزيز التعاون مع الشركاء الاستراتيجيين، علاوة على تخفيض النفقات، الأمر الذي أسهم في احتواء تلك الآثار وتحقيق بعض التعافي في عدة مجالات، والحفاظ بالتالي على أداء مالي مستقر ومتوازن. ومع نهاية عام 2021؛ استطاعت الشركة تحقيق إيرادات بلغت 2,653 مليون درهم بانخفاض طفيف جداً عن عام 2020، فيما انخفض صافي الأرباح بنسبة 10% خلال المدة نفسها ليبلغ 146.7 مليون درهم، كما انخفضت السيولة إلى 192.3 مليون درهم مقارنة بـ 424.7 مليون درهم لعام 2020، وكذلك انخفض إجمالي الأصول بنحو 15.7% ليبلغ 3,682 مليون درهم، بينما ارتفع رأس المال والاحتياطيات بنسبة 3.9% من 881 مليون درهم في عام 2020 إلى 915 مليون درهم في العام الماضي، وتراجع العائد على رأس المال ROCE قليلاً ليستقر عند 8%.

الدوائر الاستثمارية تواصل تعزيز أدائها

وقد ترجمت أعداد العقود المبرمة الجديدة والمجددة واقع التعافي حيث حقق مجموعها (باستثناء العقود اليومية) زيادة بمقدار 61 عقداً، أي بنسبة 46.6% مقارنة بمجموعها في عام 2020 ليبلغ 192 عقداً بقيمة إجمالية زادت عن 301 مليون درهم، منها 48 عقداً جديداً بقيمة 151.4 مليون درهم، و144 عقداً مجدداً بقيمة 150.3 مليون درهم، فيما بلغ عدد المناقصات التي فازت فيها الشركة 20 مناقصة بقيمة 253.6 مليون درهم.

على الرغم من تواصل تداعيات جائحة كوفيد-19 واستمرار تأثيرها على الأنشطة الاقتصادية محلياً وعالمياً طوال العام الماضي، وعلى نحو خاص النصف الأول منه؛ إلا أن الدوائر الاستثمارية في مواصلات الإمارات حققت أداءً مستقرًا نوعاً ما، بفضل استجابتها السريعة والمرنة لتحديات الوباء، والتحديات التي طيقتها على عدد من خدماتها علاوةً على التطويرات والرقمنة التي طالت بعضها الآخر الأمر الذي كان له أثر واضح في الحفاظ على معدلات تشغيل جيدة نسبياً.

مقارنة أعداد العقود المبرمة (باستثناء العقود اليومية) والمناقصات في السنوات الثلاث الأخيرة

2021		2020		2019		البيان
القيمة الإجمالية (مليون درهم)	العدد	القيمة الإجمالية (مليون درهم)	العدد	القيمة الإجمالية (مليون درهم)	العدد	
151.4	48	376.5	69	948.7	148	العقود الجديدة
150.3	144	447.6	62	500	53	العقود المجددة
301.7	192	824.1	131	1,448.7	201	مجموع العقود المبرمة
253.6	20	123.6	23	404.13	71	المناقصات العامة التي فازت فيها الشركة

واستأثر قطاع النقل والتأجير بأغلبية تلك العقود (الجديدة والمجددة) بواقع 170 عقداً تلاه قطاع النقل المدرسي الجدول المرفق. (الحكومي والخاص) بواقع 22 عقداً، كما هو مبين في الجدول المرفق.

توزع العقود الجديدة والمجددة (باستثناء العقود اليومية) وفق القطاعات الرئيسية للخدمات خلال عام 2021

البيان / العدد	عدد العقود الجديدة	عدد العقود المجددة	المجموع
النقل المدرسي (الحكومي والخاص)	8	14	22
النقل والتأجير	40	130	170
الإجمالي	48	144	192



وبالمثل؛ تراجع إجمالي إيرادات الشركات التابعة قليلاً مقارنةً بما كان عليه في عام 2020 ليستقر عند 252 مليون درهم، وذلك على الرغم من التحسن في عائدات معظم تلك الشركات باستثناء كل من الشركة السعودية الإماراتية للنقل المتكامل / سياتكو، وشركة الإمارات لخدمات الحراسة، اللتين شهدتا تراجعاً متفوقاً في إيراداتهما، وفي التفاصيل حققت إيرادات شركة الإمارات لإدارة المرافق نمواً بنسبة 10.7% لتبلغ نحو 112.5 مليون درهم، ونمت إيرادات شركة ريامة تاكسي بنسبة 9.4% محققة أكثر من 6 مليون درهم، وحققت

الشركات التابعة	الإيرادات في 2020	الإيرادات في 2019	الإيرادات في 2021
شركة الإمارات لإدارة المرافق	101.6	139.4	112.4
شركة ريامة تاكسي	5.5	7.5	6
شركة الإمارات لحلول تكنولوجيا النقل	2.7	16.6	3.3
الشركة السعودية الإماراتية للنقل المتكامل / سياتكو	61.8	300.6	43.8
شركة الإمارات لخدمات الحراسة	87.2	86.5	81.5
شركة شروق الإمارات للخدمات	4.5	3.9	5.4
الإجمالي	263 مليون درهم	555 مليون درهم	252 مليون درهم



2021	البيان
42	عدد مواقع العمل التابعة للشركة (باستثناء الأراضي غير المستخدمة).
34	عدد الورش الفنية التابعة للشركة
31	عدد مراكز إسعاد المتعاملين التابعة للشركة
42	عدد محطات النقل المدرسي التابعة للشركة (لنقل المدرسي الحكومي والخاص)

- وتحتفظ الشركة بخطط طموحة لعام 2022 لتعزيز بنيتها التحتية سواء لجهة إنشاء مرافق جديدة أو تطوير مرافقها القائمة، ومن أهم مشاريع الصيانة المستهدفة:
- مشروع إحلال وإنشاء سور محطة العين الصناعية.
 - مشروع إحلال وإنشاء سور محطة كلباء.
 - مشروع إحلال وإنشاء سور محطم أم القيوين.
 - مشروع نقل جدار محطة الفاية إلى الحدود الجديدة للقسيمة.
 - مشروع تطوير محطة القصيدات (2).
 - مشروع الطريق الخارجي لمحطة العين الصناعية.



للمتعاملين 42 موقعا رئيسياً على امتداد الدولة، وشملت تلك المواقع 34 ورشة فنية، و 31 مركز إسعاد متعاملين، علاوة على 42 محطة نقل مدرسي، وقد حرصت الشركة منذ عدة سنوات على أن تستوفي مرافقها الجديدة متطلبات المباني الخضراء لا سيما متطلبات الاستدامة.

مرافق أكثر لخدمات أوسع انتشاراً

على الرغم من تباطؤ الأعمال في السنتين الماضيتين؛ إلا أن الشركة واصلت تنفيذ خطط التوسع في بنائها التحتية وتدعيم المكاسب على صعيد المرافق الخدمية التي من شأنها توسيع خدماتها وتحسين عملياتها التشغيلية، وإتاحة خدماتها لفئات أوسع من المتعاملين، الأمر الذي من شأنه تطوير العلامة التجارية وتعزيز الحضور في الأسواق المستهدفة ورفع القدرات التنافسية.

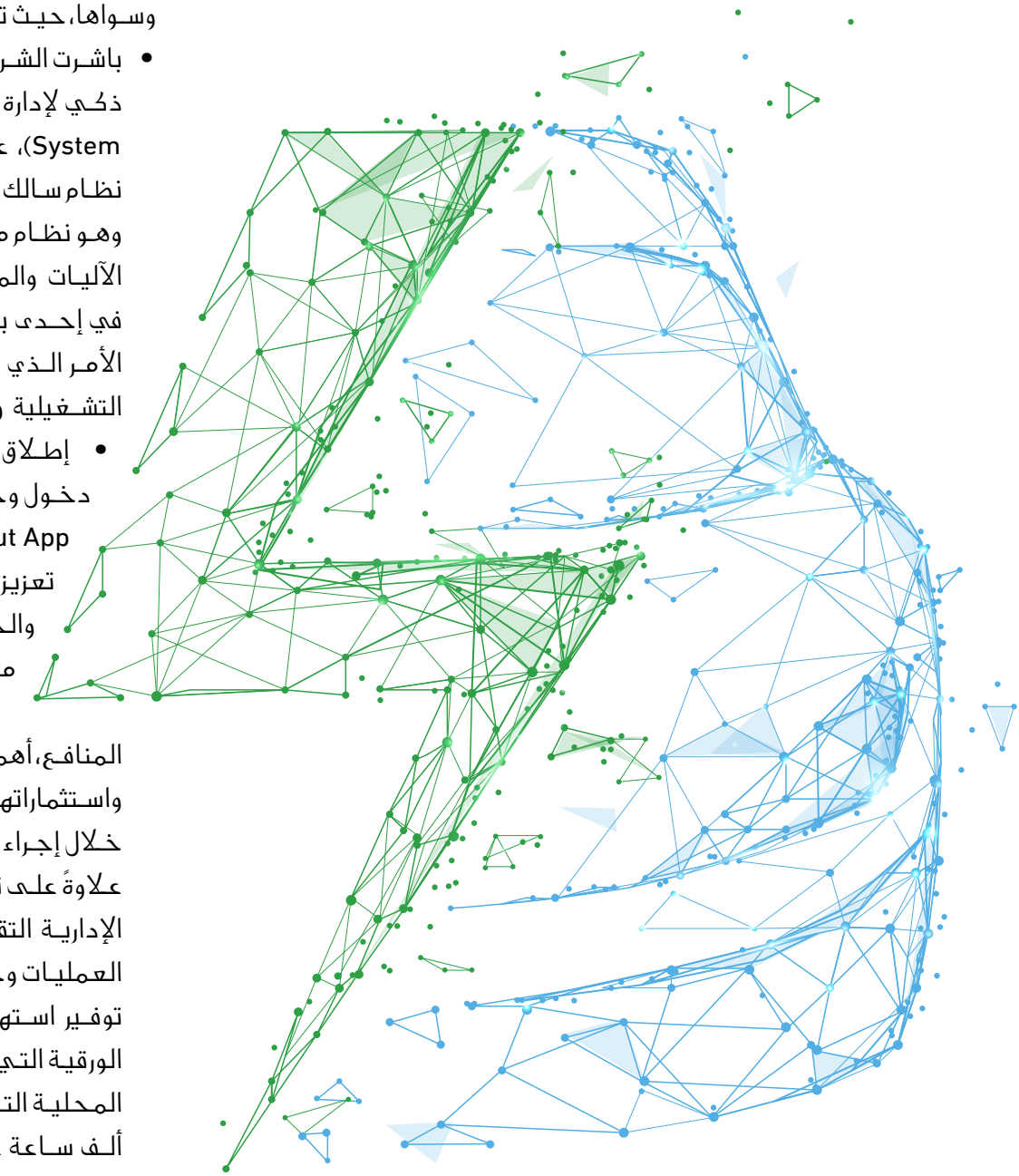
وفي هذا الجانب؛ شهد العام الماضي تنفيذ مشروع إنشاء فرع العين - محطة العين الصناعية في مدينة العين، بتكلفة زادت عن 46 مليون درهم، وشمل المشروع إقامة مبنى إداري لإدارة فرع العين، إضافة إلى مبنى خدمة متعاملين وورش للمركبات الثقيلة والخفيفة وغسل وتجفيف المركبات، وقد حصل المشروع على شهادة تقييم لؤلؤة واحدة وفقاً لنظام التقييم بدرجات اللؤلؤ للمباني من برنامج استدامة فئة البناء - دائرة البلديات والنقل. وبهذا بلغ عدد مواقع العمل التابعة للشركة والتي تقدم خدمات



الأسطول.. أكثر حداثة

شهد عام 2021 تكثيف الجهود لتحديث أسطول الشركة لاسيما من ناحية الأتمتة وتزويده بالتقنيات الحديثة كأنظمة التتبع وسواها، حيث تم الآتي:

- باشرت الشركة أواخر العام الماضي تفعيل نظام داخلي ذكي لإدارة مدفوعات بوابات التعرف المرورية (Tollgate System)، على جميع مركبات أسطولها المسجلة في نظام سالك للتعرف المرورية في دبي في المرحلة الحالية، وهو نظام مكرس لإدارة حسابات المدفوعات المترتبة على الآليات والمركبات العائدة للشركة، وذلك أثناء مرورها في إحدى بوابات منظومات التعرف المرورية في الدولة الأمر الذي من شأنه أن يعود بعدد من المزايا والفوائد التشغيلية والمالية.
- إطلاق تطبيق داخلي جديد مخصص لإدارة عمليات دخول وخروج أسطول مركبات الشركة (Vehicle Check In - Check Out App)، تماشياً مع استراتيجيتها في تعزيز الأتمتة والتحول الرقمي في مختلف العمليات والخدمات التي تقدمها، ويغطي التطبيق جميع مركبات الأسطول بمختلف أنواعها باستثناء مركبات الخدمة الخاصة، وسيعود بالكثير من المنافع، أهمها المحافظة على موجودات وأصول الشركة واستثماراتها، وتحقيق المزيد من الشفافية والحوكمة من خلال إجراء عمليات تسجيل دخول وخروج المركبات رقمياً، علاوة على توفير جهد الموظفين ووقتهم مقارنة بالأعمال الإدارية التقليدية السابقة، وتلافي التأخير في تسجيل العمليات وحوادث الإهمال والأخطاء البشرية، فضلاً عن توفير استهلاك الأوراق بشكل كبير نتيجة إنهاء الأعمال الورقية التي كانت تجري سابقاً، إذ بينت الدراسات التقديرية المحلية التي أجرتها الشركة أن التطبيق سيوفر نحو 320 ألف ساعة عمل، فضلاً عن تحقيق وفر مالي بنحو 4.6 مليون درهم سنوياً، كما سيخفف زمن التسليم والاستلام.
- استلام الدفعة الأولى من المركبات الكهربائية وفقاً لمذكرة



من أجل تحسين كفاءة الأسطول وفعاليتيه باستخدام ميزات نظام التتبع الموحد وإمكانات البيانات.

- إجراء اختبار (شمل 104 مركبات) على النظام لتحديد دقة البيانات، إضافة إلى كيفية الاستفادة من التقارير المستخرجة وإدراجها في إدارة عمليات الأسطول.
- استخدام منهجية لين 6 سيجما لإدارة مشروع تخفيض الوقت اللازم لمعالجة المخالفات المرورية المترتبة على الأسطول، ولاحقاً تم تبني التحسينات المقترحة على إجراءات ونظام المخالفات الإلكتروني.

ومن الناحية الكمية؛ انخفض تعداد المركبات في أسطول الشركة بنحو 5% ليبلغ 37,812 مركبة متنوعة مع الحفاظ على كامل الجاهزية والقدرة لتلبية متطلبات جميع المتعاملين والوفاء بالتعاقدات المبرمة.

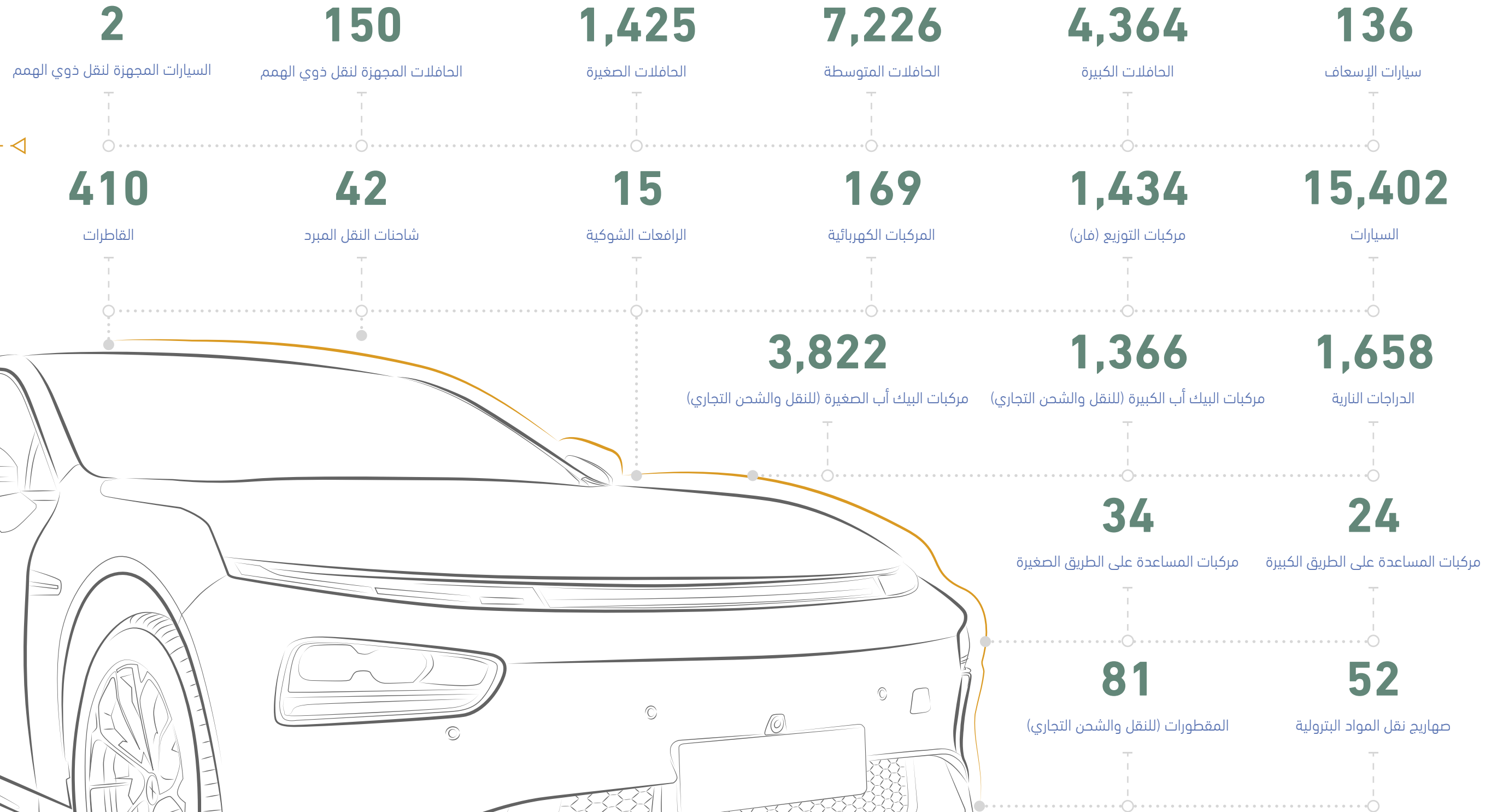
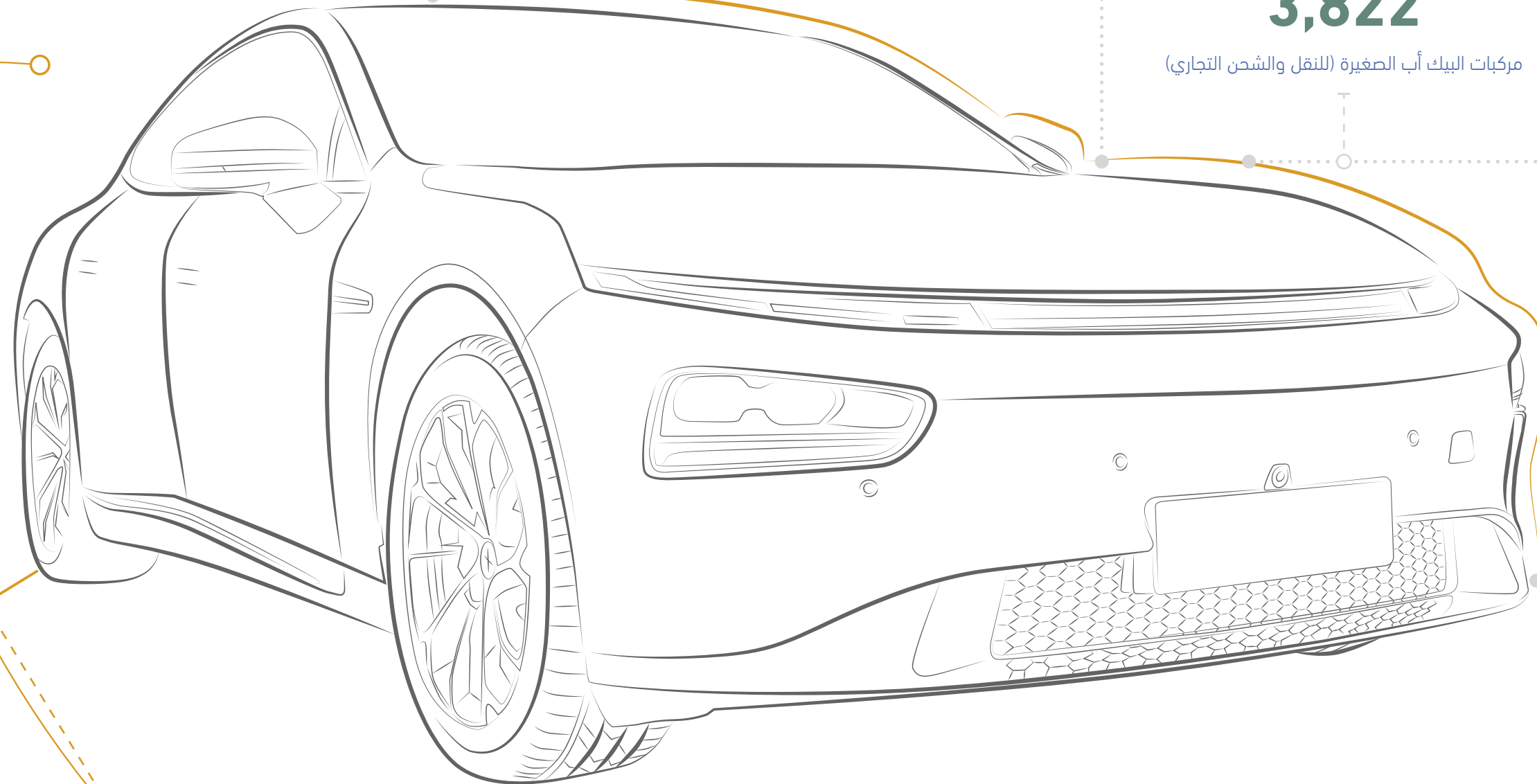
التفاهم الموقعة في شهر أكتوبر من العام الماضي مع مبادرة "هلا بالصين" وشركة هندسة الماكينات الصينية "CMEC"، والمركبات المستلمة متاحة للتأجير حصرياً لعملاء موصلات الإمارات، والتي تشمل مجموعة واسعة من الجهات في القطاعين الحكومي والخاص.

- الانتهاء من مشروع توحيد أنظمة التتبع، وتم تركيب أجهزة تتبع على 12,508 مركبة وتحويلها من نموذج المشروع إلى نموذج العمليات بالتنسيق مع شركة اتصالات.
- إطلاق مشروع محطة القرائن 2022 النموذجية للنقل المدرسي.
- استخدام نظام إدارة وقياس أداء الأسطول من قبل عدة إدارات ومشاريع وتقارير.
- إجراء دراسة لقياس أداء أسطول المنطقة "ج"، شملت مراجعة والتحقق من صحة الأسطول التجاري للمنطقة

بيانات أسطول الشركة لعام 2021

37,812

مجموع الأسطول





الفجيرة ومدن المنطقة الشرقية).

وتقدم هذه الدوائر خدمات النقل المدرسي والحكومي 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 مختلف أنواع الصيانة والإصلاح، والفحص الفني للمركبات، وتجديد الحافلات وإصلاح الهياكل، وخدمات المركبات الفارهة (بيع وصيانة وإصلاح) وتعديل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط، والمساعدة على الطريق والغسل الجاف وتجديد الإطارات وسواها.. وتقدم الدائرة خدماتها ضمن قطاعين رئيسيين تبعاً لطبيعة المتعاملين والمستفيدين من الخدمات:

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

واصلت الدوائر الاستثمارية في الشركة أداء مهامها على نحو مستقر ومتوازن طوال العام الماضي على غرار ما كانت عليه في عام 2020 على الرغم من تمديد الإجراءات الاحترازية لأوقات طويلة، وقد ركزت على الحفاظ على جاهزية التامة لموارد الشركة البشرية والمادية وضمان قدرتها على تلبية متطلبات المتعاملين في مرحلة التعافي اللاحقة مع استعادة زخم الأعمال التي بدأت ملامحها في الظهور في النصف الثاني من العام الماضي بفضل نجاح خطط التعافي الحكومية. وقد واصلت الدوائر الاستثمارية على تقديم خدماتها تبعاً للهيكلية ذاتها التي اعتمدت منذ عام 2019 وذلك على النحو الآتي:

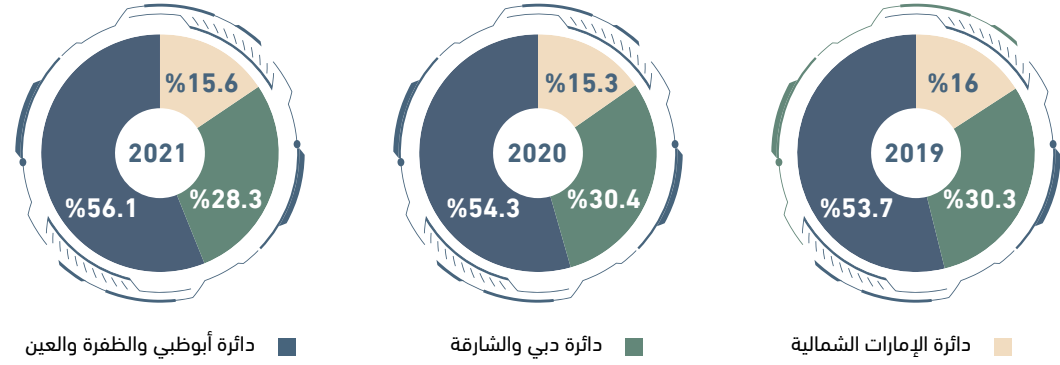
أولاً: دوائر النقل والتأجير:

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



الدوائر الاستثمارية.. جاهزية تامة لمرحلة التعافي

النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر



تبلغ 226.3 مليون درهم، وقد أسهمت جميع الدوائر في جني تلك الزيادة بنسب متفاوتة غير أن أغلبها جاء من قبل دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)، وهو ما سنتناوله تفصيلاً في الفقرات التالية:

حققت دوائر النقل والتأجير خلال العام الماضي إيرادات إجمالية مماثلة تقريباً لما كانت عليه في عام 2020 وبلغت 2,105 مليون درهم، إلا أن أرباح هذه الدوائر حققت نمواً سنوياً لافتاً خلال المدة نفسها زادت نسبته عن 28%، حيث أضافت نحو 50 مليون درهم

النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح في 2021	الإيرادات في 2021	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
56.1%	67,945,982	1,181,234,133	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)
28.3%	80,534,883	596,413,811	30.4%	50,081,778	641,522,742	30.3%	(19,667,921)	734,080,779	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)
15.6%	77,826,120	327,471,540	15.3%	72,891,389	323,858,284	16%	60,386,806	386,736,802	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)
100%	226,306,985	2,105,119,484	100%	176,596,092	2,111,495,008	100%	110,893,596	2,423,696,897	الإجمالي



أولاً: دوائر النقل والتأجير



2021			الدائرة الاستثمارية
عدد المركبات	عدد السائقين التابعين	العقود المبرمة (بما فيها العقود اليومية)	
9,806	4,473	165	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)
11,933	3,705	145	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)
3,299	2,104	68	دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)
25,038	10,282	378	الإجمالي

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

فيما نمت أرباحها في المدة نفسها بنسبة 26.7% لتناهز 68 مليون درهم، وقد شكّلت إيرادات الدائرة ما نسبته 56.1% من مجمل إيرادات دوائر النقل والتأجير.

تمكّنت الدائرة من تحقيق نمو في إيراداتها السنوية خلال العام بنحو 35 مليون درهم مقارنةً بعام 2020، أي بزيادة نسبتها 3%.

في ظل الإقبال المتنامي على قطاعات التجارة الإلكترونية والشحن والخدمات اللوجستية، وهو الأمر الذي استجابت له الشركة عبر استحداث آليات جديدة تسهّل عملية نقل البضائع والمنتجات من وإلى العملاء النهائيين بكل سلاسة وسرعة ودقة، ووفق أعلى المواصفات والمعايير المطبقة، وسرعان ما تمكّنت الشركة من إبرام 5 عقود لتوفير خدمات وحلول "الميل الأخير"، عبر تخصيص 700 دراجة نارية بسائقينها لصالح شركات التوصيل والمطاعم والمنشآت الغذائية على مستوى الدولة. واستطاعت تلك الدوائر الوفاء بمتطلبات العقود السارية بكفاءة واحترافية من خلال طواقم العمل المؤهلة لديها والتي ضمت 10,282 سائقاً ونحو 500 إداري، إلى جانب أساطيلها الضخمة من المركبات والتي شملت 25,038 مركبة متنوعة.

وقد شهد العام الماضي تراجع في أعداد العقود المبرمة على مستوى دوائر النقل والتأجير من 845 عقداً في عام 2020 إلى 378 عقداً وذلك تبعاً لاستمرار تداعيات جائحة كوفيد-19 على مستوى الأنشطة والأعمال بصفة عامة، وشملت تلك العقود مختلف الخدمات المقدمة في تلك الدوائر، بما فيها خدمات النقل التعليمي، والنقل والتأجير التجاري والحكومي، علاوةً على الخدمات اللوجستية والتدريب وإدارة الأساطيل والليموزين وصف المركبات، وشهد العام الماضي إطلاق "إميرتاس" كخدمة جديدة تعنى بتقديم حلول "الميل الأخير" (أو ما يسمى بخدمات التوصيل للمستلم النهائي)، لتنضم إلى مجموعة خدماتها المرتبطة بدعم القطاع اللوجستي في الدولة، والذي برزت أهميته ومكانته الحيوية خاصة خلال جائحة «كوفيد-19»

- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة):

انخفضت إيرادات دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة) في عام 2021 بنحو 45 مليون درهم عما كانت عليه في عام 2020 لتبلغ نحو 596 مليون درهم، إلا أن أرباحها حققت نمواً لافتاً عن المدة نفسها وصلت نسبته إلى نحو 61%، حيث بلغت 80.5 مليون درهم، وشكلت إيرادات الدائرة خلال العام الماضي ما نسبته 28.3% من مجمل إيرادات دوائر النقل والتأجير.

بيانات مقارنة لدائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)					
2021			2020		
النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح	الإيرادات	النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح	الإيرادات
28.3%	80,534,883	596,413,811	30.4%	50,081,778	641,522,742

خدمة عبر عدة فروع ومحطات تابعة لـ 211 متعاملاً في القطاعين الحكومي والخاص، عبر أسطولها الذي يناهز 12 ألف مركبة متنوعة، وفريق عملها الذي يضم 3,705 سائقين.

وبلغ عدد العقود الجديدة والمجددة التي أبرمتها الدائرة في العام الماضي 145 عقداً، تركز أكثر من نصفها في مجال النقل والتأجير التجاري، ثم ثلثها في مجال النقل والتأجير الحكومي، والبقية كانت من نصيب النقل التعليمي. وقدمت الدائرة خلال المدة نفسها 278

أصناف الخدمات	عدد العقود الجديدة والمجددة خلال عام 2021	عدد الخدمات المقدمة خلال عام 2021
نقل مدرسي	19	19
نقل وتأجير تجاري	78	197
نقل وتأجير حكومي	48	48
خدمات لوجستية	-	14
المجموع	145	278

بيانات وحدة الليموزين	العدد خلال عام 2021
عدد مركبات الليموزين	30
عدد السائقين	32
عدد الرحلات التي تم تنفيذها	17,949

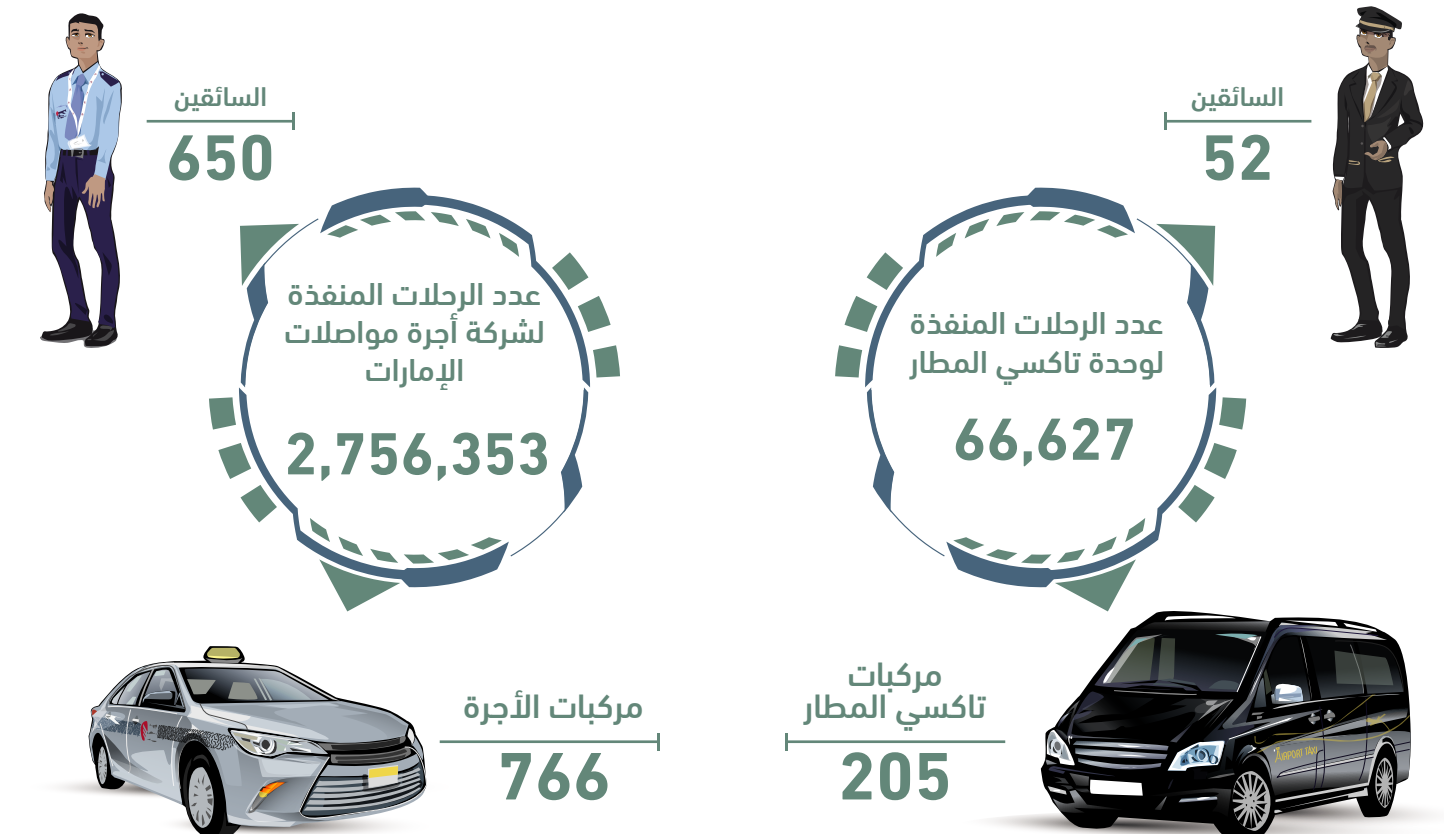
كما واصلت الدائرة تقديم خدمات الليموزين كالمعتاد عبر وحدة متخصصة بهذه الخدمة، والتي تمكنت من تقديم نحو 18 ألف رحلة خلال العام الماضي من خلال 30 مركبة تابعة.

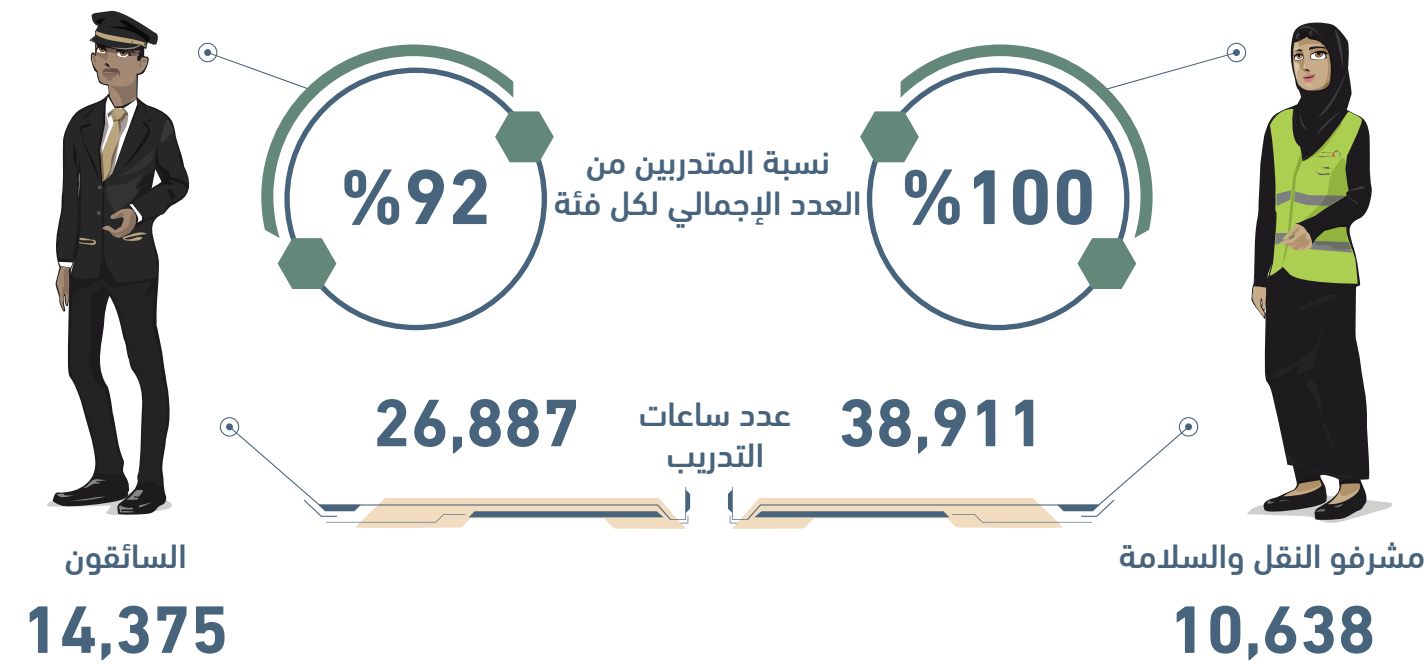
بيانات مقارنة لدائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)					
2021			2020		
النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح	الإيرادات	النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح	الإيرادات
56.1%	67,945,982	1,181,234,133	54.3%	53,622,925	1,146,113,982

وقد قدمت الدائرة خلال العام الماضي 356 خدمة مختلفة لـ 208 متعاملين من القطاعين الحكومي والخاص، وذلك عبر 6 محطات وفروع موزعة في كافة أرجاء إمارة أبوظبي، و8,817 مركبة متنوعة.

أصناف الخدمات	عدد العقود الجديدة والمجددة خلال عام 2021	عدد الخدمات المقدمة خلال عام 2021
نقل وتأجير تجاري	92	307
نقل وتأجير حكومي	13	39
خدمات لوجستية	2	10
المجموع	107	356

كما واصلت الوحدات التنظيمية التابعة للدائرة تأدية مهامها، حيث نفذت شركة أجرة موصلات الإمارات قرابة 2.8 مليون رحلة، فيما قدمت وحدة تاكسي المطار 66,627 رحلة خلال العام الماضي.





وشكل السائقون ما نسبته 57.5% من مجموع المتدربين في المركز بواقع 14,375 سائفاً (أي نحو 92% من مجموع السائقين في الشركة)، فيما شكل مشرفو ومشرفات النقل والسلامة ما تبقى بواقع 10,638 متدرباً ومتدربة (أي 100% من أعدادهم في الشركة)، وقد استفاد برنامجاً تدريبياً متنوعاً، أي بواقع 4 ساعات تدريبية لكل متدرب.

وشارك السائقون ما نسبته 57.5% من مجموع المتدربين في المركز بواقع 14,375 سائفاً (أي نحو 92% من مجموع السائقين في الشركة)، فيما شكل مشرفو ومشرفات النقل والسلامة ما تبقى بواقع 10,638 متدرباً ومتدربة (أي 100% من أعدادهم في الشركة)، وقد استفاد برنامجاً تدريبياً متنوعاً، أي بواقع 4 ساعات تدريبية لكل متدرب.

البيان لسنة 2021	عدد المتدربين	نسبة المتدربين من العدد الإجمالي لكل فئة	عدد برامج التدريب (إجمالي عدد البرامج التدريبية لجميع المتدربين)	معدل عدد البرامج التدريبية للمتدرب الواحد	عدد ساعات تدريب (إجمالي عدد الساعات التدريبية لجميع المتدربين)	معدل ساعات التدريب للمتدرب الواحد
السائقون	14,375	92%	48	2.5	26,887	2
مشرفو النقل والسلامة	10,638	100%	19	4	38,911	4

بيانات معهد مواصلات الإمارات لتعليم القيادة	2021
عدد البرامج التدريبية التي تم تنظيمها	444
عدد الساعات التدريبية التي تم تقديمها	96,252
عدد العقود الجديدة والمجددة خلال عام 2021	10

وبدوره؛ أكمل معهد مواصلات الإمارات لتعليم القيادة منظومة التدريب التي تتيحها الشركة للمتعاملين، حيث نجح المعهد في استقطاب أكثر من 3 آلاف متدرب، استفادوا من نحو 96 ألف ساعة تدريبية جرى تقديمها في إطار 444 برنامجاً تدريبياً، كما استطاع المعهد إبرام 10 عقود جديدة ومجددة خلال العام الماضي.

خدمات تدريب رفيعة المستوى

على غرار السنوات الماضية، تابعت دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة) تقديم خدمات تدريب نوعية ومتخصصة يجري تقديمها عبر كل من مركز مواصلات الإمارات للتدريب ومعهد مواصلات الإمارات للقيادة، ولطالما شكلت إضافة نوعية لباقة الخدمات التي تقدمها الشركة، وقد بينت نتائج الأعمال للعام الماضي أن العدد الإجمالي للمتدربين الذين استفادوا من خدمات مركز مواصلات الإمارات للتدريب بلغ أكثر من 25 ألف متدرباً ومتدربة، منهم 5,831 متدرباً من خارج الشركة (أي بنسبة 23.3% من مجموع المتدربين) وبزيادة ملحوظة ناهزت ضعف أعداد المتدربين من خارج الشركة في عام 2020، الأمر الذي يؤكد تنامي ثقة المتعاملين بخدمات التدريب المقدمة في المركز، حيث تمكن من إبرام 6 عقود جديدة. وقد أثمرت خطط المركز لتطوير إمكانات التدريب عن بعد في الحفاظ على معدلات مرتفعة من الأنشطة والبرامج التدريبية على الرغم من إجراءات الحظر التي تسبب بها انتشار جائحة كوفيد-19، إذ بلغ إجمالي عدد البرامج التدريبية المقدمة 57 برنامجاً مختلفاً تناولت مختلف جوانب العمل المهنية والمؤسسية، منها 18 برنامجاً جرى تنظيمها عن بعد، حيث استفاد 11,661 متدرباً ومتدربة من 56,704 ساعات تدريبية قدمت في إطار تلك البرامج.

على غرار السنوات الماضية، تابعت دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة) تقديم خدمات تدريب نوعية ومتخصصة يجري تقديمها عبر كل من مركز مواصلات الإمارات للتدريب ومعهد مواصلات الإمارات للقيادة، ولطالما شكلت إضافة نوعية لباقة الخدمات التي تقدمها الشركة، وقد بينت نتائج الأعمال للعام الماضي أن العدد الإجمالي للمتدربين الذين استفادوا من خدمات مركز مواصلات الإمارات للتدريب بلغ أكثر من 25 ألف متدرباً ومتدربة، منهم 5,831 متدرباً من خارج الشركة (أي بنسبة 23.3% من مجموع المتدربين) وبزيادة ملحوظة ناهزت ضعف أعداد المتدربين من خارج الشركة في عام 2020، الأمر



أولادكم في مأمن



عودة تدريجية لخدمات النقل المدرسي

لقد ألفت جائحة كوفيد-19 بظلالها على مختلف الأنشطة والأعمال الاقتصادية محلياً وعالمياً، إلا أن قطاع النقل المدرسي كان من أكثرها تأثراً بفعل تمديد الإجراءات الاحترازية، وتفعيل الدوام عن بعد للطلبة بشكل كامل أو جزئي حتى نهاية الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2020-2021 وذلك بهدف ضمان العودة الآمنة للطلبة وكافة الكوادر العاملة في القطاع التعليمي، وهو الأمر الذي أثر بشكل كبير على هذا النشاط الرئيسي في الشركة قبل أن يبدأ القطاع بالتعافي مطلع الفصل الدراسي الثالث من العام الدراسي نفسه والعام الدراسي الذي تلاه (2021-2022)، والذي أثبت قدرة الشركة على استئناف خدماتها في هذا القطاع على النحو الأمثل كسابق عهدها، حيث جرى تأهيل وتدريب نحو 5,800 سائق، فيما بلغ عدد مشرفي ومشرفات النقل والسلامة المؤهلين نحو 5,200 مشرف ومشرفة، علاوة على الحرص على تطعيم السائقين والمشرفات بنسبة ناهزت 100%، كما جرى تجهيز 6,629 حافلة مدرسية للمدارس الحكومية والخاصة المتعاقدة للعام الدراسي 2021/2022، وذلك يعد أن أنجزت الشركة معظم خطط تأهيل أسطولها المخصص للنقل المدرسي والتعليمي في الدولة، لا سيما الانتهاء من عمليات الصيانة الوقائية والدورية، والتأكد

من جاهزية منظومة أمن وسلامة الطلبة في الحافلات، علاوة على تلبية كافة الإجراءات الاحترازية والوقائية المطلوبة من قبل الجهات المعنية في الدولة فيما يتعلق بكوفيد-19، ضماناً لصحة الطلبة خلال عمليات نقلهم اليومية من وإلى مواقع الدراسة وحسب ما نصت عليه الخطة الشاملة لحماية الطلبة المنقولين من الفيروس. ومن الناحية التقنية لأسطول النقل المدرسي؛ واصلت الشركة خلال العام الماضي جهودها المكثفة على طريق تحديث الأسطول وأتمته تماشياً مع استراتيجيتها وما توليه من أهمية كبيرة للخدمات الذكية وتطبيقاتها في أعمالها المختلفة، حيث أطلقت بالتعاون مع هيئة الشارقة للتعليم الخاص التطبيق الذكي (أولادكم في مأمن) الذي يتمتع بمزايا تقنية عديدة، وقد جرى تصميمه بالتنسيق مع المعنيين في الهيئة بحيث وضعت فيه الشركة ثمرة خيرات الطويلة في مجال التطبيقات الذكية الخاصة بعمليات النقل المدرسي، والتي طورتها خلال السنوات الماضية بناءً على تجربتها الخاصة وعلى أسطولها الضخم. ومع بدء العام الدراسي تم نقل أكثر من 161 ألف طالب وطالبة من مختلف المراحل الدراسية إلى 502 مدرسة حكومية بواسطة 4,160 حافلة مدرسية قطعت ما مجموعه 61.5 مليون كيلومتر.

- دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية): تمكنت دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية) في عام 2021 من تحقيق إيرادات تجاوزت بشكل طفيف إيراداتها لعام 2020، وشكلت ما نسبته 15.6% من مجمل إيرادات دوائر

بيانات مقارنة لدائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)					
2021			2020		
النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح	الإيرادات	النسبة المئوية من مجموع إيرادات الدوائر	الأرباح	الإيرادات
15.6%	77,826,120	327,471,540	15.3%	72,891,389	323,858,284

واستطاعت الدائرة إبرام 68 عقداً جديداً ومجدداً خلال عام 2021 كان جلها في مجال النقل والتأجير التجاري (58 عقداً)، ومنها أيضاً 9 عقود في مجال النقل التعليمي، وقدمت 5 خدمات

بيانات وحدة الليموزين	عدد العقود الجديدة والمجددة خلال عام 2021	عدد الخدمات المقدمة خلال عام 2021
نقل مدرسي	9	1
نقل وتأجير تجاري	58	2
نقل وتأجير حكومي	1	2
المجموع	68	5

وتتبع لهذه الدائرة شركة أجرة موصلات الإمارات في عجمان، والتي حققت نمواً لافتاً في أعمالها خلال العام الماضي، حيث ارتفع عدد رحلاتها التي تم تنفيذها في عام 2021 بنحو 30% مقارنةً بعدد

بيانات شركة أجرة موصلات بعجمان	العدد خلال عام 2020	العدد خلال عام 2021
عدد مركبات الأجرة	206	205
عدد السائقين	200	203
عدد الرحلات التي تم تنفيذها	523,006	680,590



وقد توزعت خدمات النقل المدرسي الحكومي التي قدمتها جميع الدوائر الاستثمارية في مختلف مناطق الدولة وفق الجدول أدناه.

البيان التفصيلي للعام الدراسي 2022/2021 للنقل المدرسي الحكومي				
الإجمالي	منطقة ج عجمان والوسطى ورأس الخيمة والساحل الشرقي	منطقة ب دبي والشارقة	منطقة أ أبوظبي والعين والغربية	البيان
502	245	40	217	عدد المدارس الحكومية المستفيدة
161,357	65,524	11,504	84,329	عدد الطلبة المنقولين
4,160	1,481	311	2,368	عدد الحافلات المدرسية (بما فيها الاحتياط)
4,160	1,481	311	2,368	عدد سائقي الحافلات المدرسية
4,155	927	167	3,061	عدد مشرفات النقل والسلامة

التوجهات الحكومية في هذا الصدد، حيث وفرت للطلبة من ذوي الهمم 73 مركبة مجهزة بأحدث المعدات التي تضمن لهم نقلاً آمناً ومريحاً ما بين مواقع سكنهم ومدارسهم، وقد بلغ عدد المنقولين من هذه الشريحة 95 طالباً وطالبة.

وفي إطار خدمات النقل المدرسي أيضاً؛ واطبقت الشركة على توفير خدماتها لذوي الهمم من الطلبة سعياً منها لتعزيز الجهود الرامية لدمج هذه الشريحة من المجتمع في العملية التعليمية، وتوفير كافة سبل التمكين لها، ويأتي ذلك ترجمةً لقيم الشركة وتماشياً مع

البيان	2021
أعداد الحافلات المخصصة لنقل الطلبة من ذوي الهمم	50
أعداد المركبات المخصصة لنقل الطلبة من ذوي الهمم	23
أعداد الطلبة المنقولين من ذوي الهمم	95



بيانات النقل المدرسي الحكومي	2021
عدد المدارس الحكومية	502
عدد الحافلات المدرسية للمدارس الحكومية فقط	4,160
عدد سائقي الحافلات المدرسية للمدارس الحكومية	4,160
عدد مشرفي ومشرفات النقل والسلامة للمدارس الحكومية	4,155
عدد الطلبة المسجلين بالمدارس الحكومية	245,104
عدد المقاعد المتاحة	251,104
عدد الطلبة المنقولين من طلبة المدارس الحكومية	161,375
نسبة المنقولين إلى المسجلين	66%
عدد خطوط السير المنتظمة	6,115
عدد نقاط التجمع	124,121
عدد الدورات التوعوية للطلبة	520
عدد زيارات التواصل مع المدارس الحكومية	1,478
عدد زيارات الرقابة الميدانية للحافلات الحكومية	8,336
عدد الكيلومترات المقطوعة سنوياً تقريباً	61,500,000



ثانياً: الخدمات الفنية.. أكثر شمولاً



كما واصلت الشركة في العام الدراسي 2020-2021 على تقديم خدماتها في مجال النقل المدرسي الخاص والنقل الجامعي، على النحو الذي سمحت به الإجراءات الاحترازية التي كان معمولاً بها والموضوعة من قبل الجهات الحكومية المختصة.

بيانات النقل المدرسي الخاص خلال العام الدراسي 2020-2021	
91	العدد الإجمالي للمدارس الخاصة 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 العام الدراسي 2021 - 2022 حسب الدوائر الاستثمارية				
الدائرة الاستثمارية	عدد المدارس	العقود الجديدة والمجددة	عدد الطلبة المنقولين	عدد الحافلات المدرسية
دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (أبوظبي والظفرة والعين)	58	43	24,918	944
دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (دبي والشارقة)	25	2	15,642	612
دائرة النقل والتأجير للقطاع الجغرافي (الإمارات الشمالية)	12	5	4,955	202
الإجمالي	95	50	45,515	1,758

1. قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B):
سجل قطاع الخدمات الفنية للأعمال في العام الماضي إيرادات سنوية إجمالية بلغت 188.8 مليون درهم، بانخفاض نسبته نحو 3.7% عما كانت عليه في عام 2020، وبذلك تشكل حصته نحو 58% من إيرادات الدائرة بأكملها، وقد تمكنت فرق العمل في مراكز الأعمال والوحدات الفنية السبعة التي تنضوي تحت هذا القطاع (مع التذكير بأن خدمات مشروع تجديد الحافلات ما زالت مقتصرة على حافلات الشركة، ولم تقدم بعد لمتعاملين خارجيين) من استقطاب 17 عقداً جديداً خلال العام الماضي، كما قدمت 378,157 خدمة فنية متنوعة للمتعاملين، وجمدت 74 حافلة و 9,551 إطاراً، علاوةً على تحويل 155 مركبة للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط.

البيان	عام 2020	عام 2021
إيرادات قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B) (مليون درهم)	196	188.8

وشملت خدمات القطاع أعمال الصيانة الفنية، بما في ذلك خدمات الصيانة الشاملة والدورية، وإصلاح حوادث المركبات، والأعمال الكهربائية والميكانيكية لجميع المركبات، وتجديد المركبات والحافلات، وتجديد الإطارات واستبدالها وإصلاحها، إضافةً إلى تصنيع هياكل الشاحنات، وإدارة ورش العمل، وتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي، وسواها من الخدمات التي يتم تقديمها من خلال 2,029 فنياً يعملون في 48 محطة وورشات عمل.

بيانات قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B)				
المركز أو الوحدة الفنية	عدد السائقين	عدد الفنيين	عدد الإداريين	عدد الورش والمحطات التابعة
مركز أبوظبي للخدمات الفنية	-	871	111	21
مركز الإمارات للخدمات الفنية	5	854	165	15
مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي	-	4	1	3
وحدة رأس الخيمة للخدمات الفنية	-	45	13	4
وحدة الساحل الشرقي للخدمات الفنية	-	79	14	4
وحدة تجديد الإطارات/ تابعة لمركز الإمارات للخدمات الفنية	3	16	4	1
مشروع تجديد الحافلات (ما زالت خدماته مقتصرة على حافلات الشركة)	13	160	6	
الإجمالي	21	2,029	314	48

واصلت الشركة خلال عام 2021 تقديم خدماتها الفنية المتنوعة وفق الهيكل التنظيمي الجديد لدائرة الخدمات الفنية والذي اعتمد مطلع عام 2020، وجرى فيه حينها تقسيم الدائرة إلى وحدتين تنظيميتين تضم كل منهما عدداً من مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة والتي يبلغ عددها نحو 13 مركزاً ووحدة، بحيث تقدم كل منهما خدماتها لفئة مختلفة من المتعاملين تبعاً لطبيعة الخدمات المقدمة:
- قطاع الخدمات الفنية للأعمال (B2B)
- قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C)
وقد تمكنت الدائرة بقطاعاتها من تحقيق إيرادات إجمالية بلغت 325.5 مليون درهم، وتكون بذلك حققت نمواً سنوياً في إيراداتها

إيرادات مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة التابعة لدائرة الخدمات الفنية خلال عامي 2020 و 2021			
البيان	الإيرادات في 2020 (مليون درهم)	الإيرادات في 2021 (مليون درهم)	مجموع الإيرادات خلال عام 2021 حسب القطاع
مركز أبوظبي للخدمات الفنية	91.5	68.1	188.8
مركز الإمارات للخدمات الفنية	86.1	102.1	
مركز الاتحاد لتحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط	0.4	0.4	
وحدة رأس الخيمة للخدمات الفنية	1.9	1.9	
وحدة الساحل الشرقي للخدمات الفنية	2.8	2.4	
وحدة تجديد الإطارات	13.3	13.9	
مشروع تجديد الحافلات (ما زالت خدماته مقتصرة على حافلات الشركة)	-	-	136.7
مركز الفحص الفني	23.6	30.2	
مركز الوطنية للمزادات	16.0	14.6	
وحدة الغسيل الجاف	5.5	2.8	
وحدة المساعدة على الطريق	37.4	31.7	
وحدة الإمارات لصيانة السيارات الفارهة	3.0	33.6	
وحدة إصلاح الهياكل (متضمنة بيانات وحدة الإمارات لصيانة المعدات)	23.2	23.8	
الإجمالي	304.7	325.5	

بيانات قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C)					
عدد الخدمات أو عمليات الصيانة المقدمة	عدد الورش والمحطات التابعة	عدد الإداريين	عدد الفنيين	عدد السائقين	المركز أو الوحدة الفنية
215,668	13 (منها 9 محطات فحص فني، ووصدات فحص خارجي، ومحطتا أوزان محورية).	31	76	1	مركز الفحص الفني
6,321	2	9	2	1	مركز الوطنية للمزادات
377,589	20	5	149	4	وحدة الغسيل الجاف
81,718	2	22	19	88	وحدة المساعدة على الطريق
2,443	2	16	34	5	وحدة الإمارات لصيانة المركبات الفارهة
7,765	7	53	114	-	وحدة إصلاح الهياكل
691,504	46	136	394	99	الإجمالي

ونجح المركز في العام الماضي بتطبيق مبادرة خدمة توصيل المركبات إلى مكان وجود العميل دون الحاجة لمراجعة مكاتب الشركة بما يسمح بتوفير الجهد والوقت للمتعاملين وبالتالي تحقيق المزيد من الرضا والثقة بخدمات المركز الذي نجح في استقطاب 147 عقداً جديداً، و24 ألف متعاملاً مسجلاً بموقع المزاد.

كما قام مركز الوطنية للمزادات بتنفيذ 53 مزاداً مختلفاً لبيع المركبات سواء الخاصة بالشركة أو لمتعاملين خارجيين، منها 51 مزاداً إلكترونياً، وبيع عبرها 6,321 مركبة ناهزت قيمتها الإجمالية 227 مليون درهم، محققاً بذلك نمواً لافتاً مقارنة بنتائج عام 2020 الذي بيعت فيه 5,878 مركبة من خلال 55 مزاداً وبقيمة إجمالية بلغت نحو 204 مليون درهم،

المجموع	تصنيف المركبة		مبيعات مركز الوطنية للمزادات
	داخلي	خارجي	
6,321	4,428	1,893	العدد الإجمالي للمركبات المباعة
226,664,436.5	158,164,686.5	68,499,750	قيمة المركبات المباعة
6,321	4,428	1,893	عدد المركبات المباعة عن طريق المزاد الإلكتروني/ الموقع الإلكتروني
226,664,436.5	158,164,686.5	68,499,750	قيمة مبيعات المركبات عن طريق المزاد الإلكتروني/ عبر التطبيق الإلكتروني
		51 مزاداً	عدد المزادات الإلكترونية المنفذة
		2	عدد المزادات العادية المنفذة
		53	العدد الإجمالي للمزادات المنفذة



2. قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C):

136.7 مليون درهم، ويمكن رد ذلك النمو إلى الطفرة التي حققتها وحدة الإمارات لصيانة السيارات الفارهة، حيث ارتفعت إيراداتها من 3 مليون درهم في عام 2020 إلى 33.6 مليوناً في العام الماضي.

حقق قطاع الخدمات الفنية للأفراد من خلال مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة الستة التابعة له نمواً سنوياً لافتاً في الإيرادات لعام 2021 بنسبة بلغت نحو 25.8%، حيث بلغت مجمل إيراداته

البيان	عام 2020	عام 2021
إيرادات قطاع الخدمات الفنية للأفراد (B2C) (مليون درهم)	108.7	136.7

واستطاعت فرق العمل في مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة التابعة لهذا القطاع من تقديم 691,504 خدمات فنية شملت باقة من الخدمات النوعية الموجهة للأفراد بصورة أساسية عبر 46 محطة وورش عمل وموقعاً لتقديم الخدمات، والتي تشمل خدمات الفحص الفني والأوزان المحورية للشاحنات (وتشمل 7 خدمات فرعية)، وخدمات المزادات العادية والإلكترونية لبيع وشراء المركبات ومخلفات الورش، علاوة على خدمات الغسل الجاف وتعقيم المركبات والمواقع، ومختلف مهام المساعدة على الطريق لاسيما قطر المركبات الخفيفة والثقيلة وإدارة الحوادث المرورية ومهام الصيانة البسيطة المرتبطة بها، إضافة إلى خدمات بيع وشراء المركبات الفارهة وصيانتها وإصلاحها.

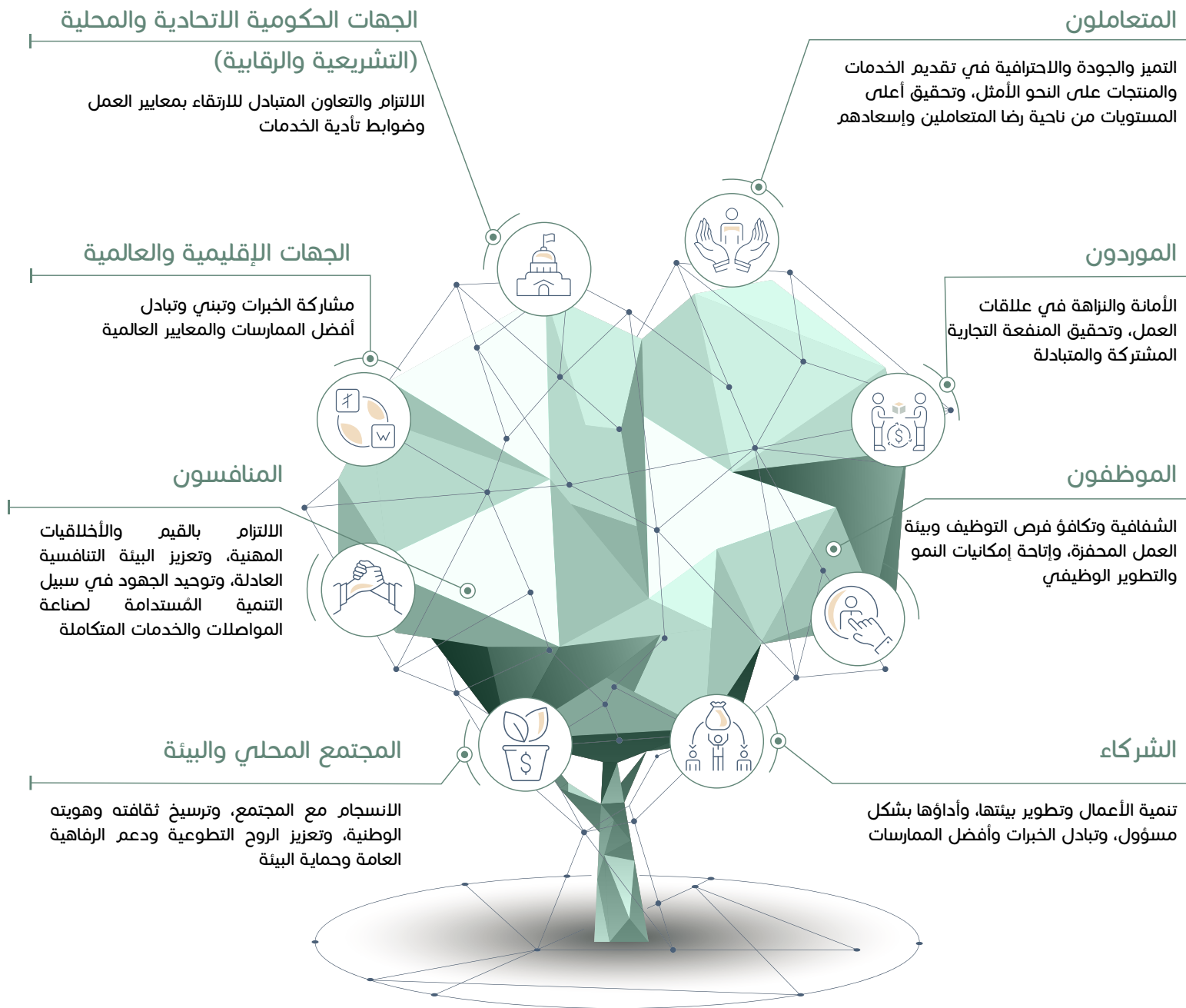
وقد شهد القطاع تحقيق العديد من النجاحات خلال العام الماضي، إذ أبرمت فرق العمل المعنية أكثر من 150 عقداً جديداً ومجدداً على مستوى القطاع بأحمله، ومن أبرز ما تم على صعيد العقود والمبادرات الخدمية الجديدة؛ عقد اتفاقية مستوى خدمة بين مركز الفحص الفني وهيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية، وتوجه وحدة الإمارات لصيانة المركبات الفارهة إلى استخدام المياه المكررة بدلاً من المياه النقية في عمليات غسل المركبات في مرافقها، كما نجحت وحدة المساعدة على الطريق في إبرام 3 عقود جديدة، وبلغ عدد متعاملاتها 128 متعاملاً، كما تمكنت وحدة إصلاح الهياكل من استقطاب 46 متعاملاً.

علاقات أوثق مع الفئات المعنية

- 80 علاقات متنامية
- 84 أولوياتنا مستمدة من أولوياتكم
- 86 المزيد من الخدمات والحلول للمتعاملين
- 92 حصة أكبر للموردين المحليين
- 92 المزيد من الالتزام بتعزيز الشراكات



تطلعات الفئات المعنية



قاعدة الثقة والإخلاص في الخدمات والمسؤولية والالتزام المتبادل والسعي المستمر نحو الأفضل، تلك الفئات التي لا تقتصر على المتعاملين والشركاء والموردين والموظفين وحسب، بل تمتد لتشمل الجهات الحكومية المحلية والاتحادية، والجهات الإقليمية والعالمية، علاوة على عموم أفراد المجتمع المحلي وكذا المنافسين وسواهم، وهو الأمر الذي جسده مراراً عبر خططها الاستراتيجية والتي حمل أحدثها (الخطة الاستراتيجية 2021-2025) عنوان "لننمو معاً" ليمثل تأكيداً لتلك المعاني، ودعوة متجددة للارتقاء بالعلاقات مع الفئات المعنية على اختلافها..

وحتى تحقق مواصلات الإمارات رؤيتها وأهدافها بشأن العلاقات مع الفئات المعنية، كان لزاماً عليها أن تستجلي تلك الفئات عن كُتب التعرف بدقة على تطلعاتها، حتى تتمكن بالتالي من تلبية تلك التوقعات على النحو الأمثل، وبما يسمح بالمضي قدماً نحو علاقات أوثق وأكثر نفعاً لجميع الأطراف.

لا يكاد يخلو بيت في الدولة من صلة ما بخدمات مواصلات الإمارات، ولا يزال ملايين الأشخاص من أجيال مختلفة يحتفظون بذكريات طيبة عن رحلاتهم اليومية إلى مدارسهم على متن حافلات مواصلات الإمارات التي ما فتئت منذ 41 عاماً تنقل مئات آلاف الطلبة يومياً إلى مدارسهم وجامعاتهم، هذا فضلاً عن المتعاملين المستفيدين من خدماتها الأخرى في قطاع النقل والتأجير الحكومي والتجاري والخدمات الفنية واللوجستية، والتي يجري تقديمها من خلال فرق عمل كُتيرة متنوعة في اختصاصاتها لكنها جميعها تشترك في احترافيتها ومهنتها، وتجمعها مظلة واحدة من القيم المؤسسية لمواصلات الإمارات.

علاقات متنامية

وتدرك مواصلات الإمارات بعمق مسؤولياتها وتعني أهمية أدوارها واتساع خدماتها، لذا فإنها تولي اهتماماً كبيراً بعلاقاتها الثرية والمتنامية مع الفئات المعنية، وذلك على

آليات وقنوات التواصل مع الفئات المعنية

ولتلبية توقعات تلك الفئات؛ طورت مواصلات الإمارات آليات وقنوات تواصل متنوعة تضمن تفاعلاً ثرياً وبالأتجاهين يتيح تحقيق الغايات المرجوة، ويسمح للمعنيين في الشركة بالوقوف بدقة على تطلعات واحتياجات كل فئة على حدة وإيجاد السبل وتوفير الإمكانيات لتحقيقها قدر المستطاع، وبالتالي الاستثمار الأمثل للعلاقات معها حتى بلوغ الأهداف الاستراتيجية المرجوة للشركة ولتلك الفئات على حدٍ سواء.



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.



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 2021 بسبب تداعيات وقيود كوفيد-19).
- اللقاءات الترفيهية والثقافية.
- جائزة مواصلات الإمارات للريادة (لم يتم تنظيمها خلال عام 2021 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.



المنافسون

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

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.
- الرعايات المجتمعية والتسويقية.
- مذكرات التفاهم.
- المعايير الدولية.

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.

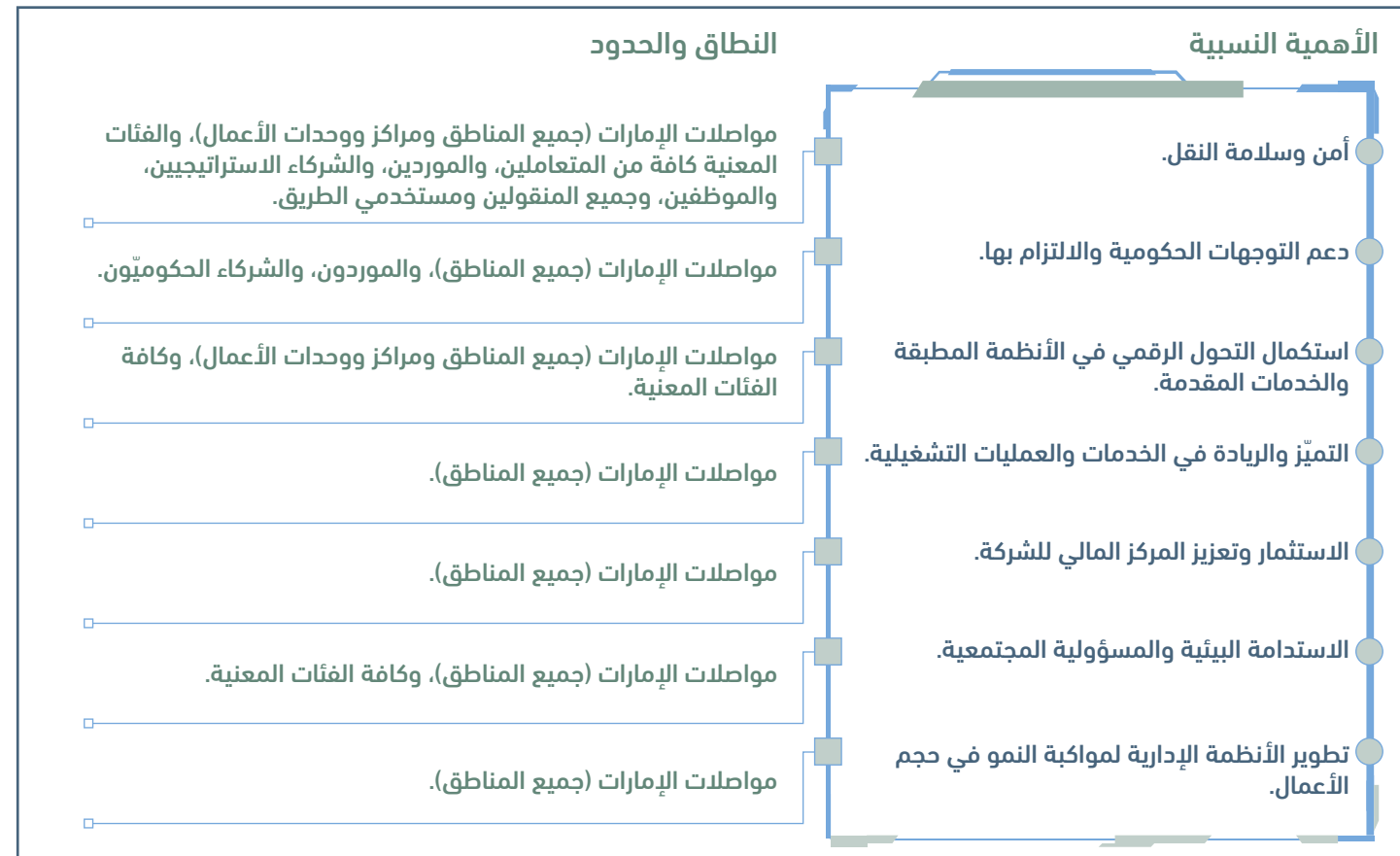
وبناءً على تلك المصفوفة نرى أن مسألة "أمن وسلامة النقل" قد تربعت على قمة الأولويات بالنسبة للشركة والفئات المعنية على حد سواء، وهو الأمر الذي يفسر جعل "الأمن والسلامة" قيمة متقدمة على الدوام ضمن القيم المؤسسية لمواصلات الإمارات ونالت عبر السنوات حيزاً واسعاً من اهتمام المعنيين فيها، الأمر الذي تمت ترجمته من خلال عدد كبير من الإجراءات والسياسات والأدلة التي تصدر والمبادرات والفعاليات التدريبية والتوعوية الداخلية والخارجية التي يجري تنظيمها سنوياً للارتقاء بمستويات الأمن والسلامة في الخدمات التي تقدمها الشركة.

كما حظيت مسألة "استكمال التحول الرقمي في الأنظمة المطبقة والخدمات المقدمة" بأهمية مرتفعة جداً للشركة، لما لتلك المسألة من تأثير كبير على مجمل خدماتها وكفاءة تقديم تلك الخدمات وتنافسيتها في الوقت الذي بات فيه بقاء الشركات مرهون بتلك المسألة التي تحظى بأولوية مرتفعة في الوقت نفسه لدى الفئات المعنية، وهو الأمر الذي يتصل أيضاً اتصالاً وثيقاً بمسألة "التميز والريادة في الخدمات والعمليات

وضمن المواضيع ذات الاهتمام المشترك؛ نجد أيضاً موضوع "الاستدامة البيئية والمسؤولية المجتمعية"، والذي بات يحظى بأهمية متزايدة على الصعيد العالمي مع تزايد الوعي بقضايا البيئة ودور المسؤولية المجتمعية للشركات في الحفاظ عليها في ظل ما يشهده العالم من الظواهر البيئية المقلقة، والتي تستدعي التزاماً وتكاتفاً عالمياً للحد من آثارها.

وبناءً على تلك المصفوفة نرى أن مسألة "أمن وسلامة النقل" قد تربعت على قمة الأولويات بالنسبة للشركة والفئات المعنية على حد سواء، وهو الأمر الذي يفسر جعل "الأمن والسلامة" قيمة متقدمة على الدوام ضمن القيم المؤسسية لمواصلات الإمارات ونالت عبر السنوات حيزاً واسعاً من اهتمام المعنيين فيها، الأمر الذي تمت ترجمته من خلال عدد كبير من الإجراءات والسياسات والأدلة التي تصدر والمبادرات والفعاليات التدريبية والتوعوية الداخلية والخارجية التي يجري تنظيمها سنوياً للارتقاء بمستويات الأمن والسلامة في الخدمات التي تقدمها الشركة.

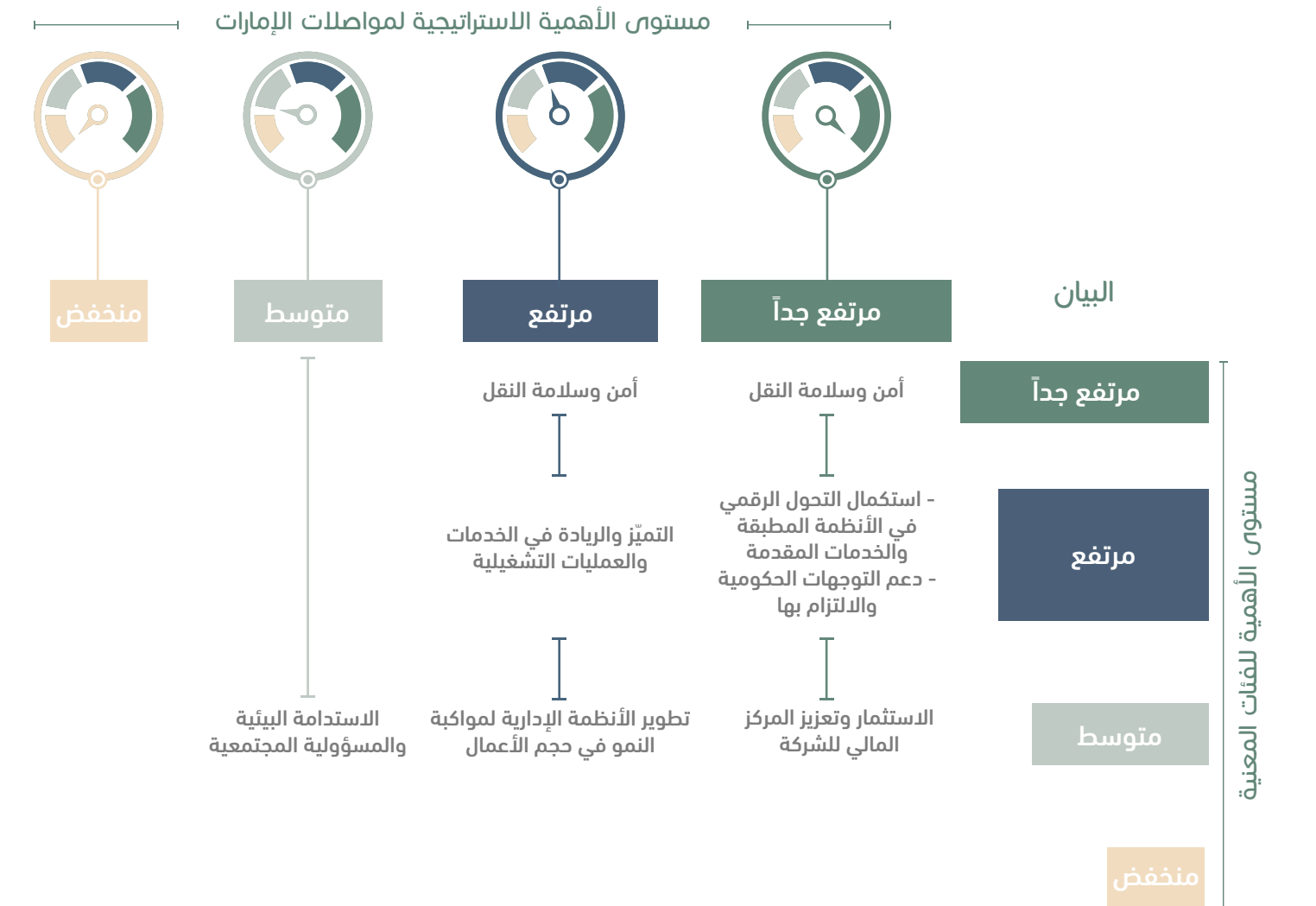
كما حظيت مسألة "استكمال التحول الرقمي في الأنظمة المطبقة والخدمات المقدمة" بأهمية مرتفعة جداً للشركة، لما لتلك المسألة من تأثير كبير على مجمل خدماتها وكفاءة تقديم تلك الخدمات وتنافسيتها في الوقت الذي بات فيه بقاء الشركات مرهون بتلك المسألة التي تحظى بأولوية مرتفعة في الوقت نفسه لدى الفئات المعنية، وهو الأمر الذي يتصل أيضاً اتصالاً وثيقاً بمسألة "التميز والريادة في الخدمات والعمليات



أولوياتنا مستمدة من أولوياتكم

أدرجت مواصلات الإمارات مكرراً أن نجاحها في مهامها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية مرهون بالفهم العميق لمتطلبات وأولويات الفئات المعنية لاسيما المتعاملين، لذا فإنها عملت من خلال الأدوات والتقنيات السابقة على توسيع مساحات التقاطع بين أولوياتها وأولويات تلك الفئات، وقد تعزز ذلك الفهم بفعل

الجهود المتراكمة التي بذلتها الإدارات المتعاقبة مع فرق العمل الميدانية وصولاً إلى الصيغة الحالية التي جرى التعبير عنها في المصفوفة المرفقة، والتي تعرض أهم المسائل ذات الاهتمام المشترك، وتبين مستوى الأهمية الاستراتيجية لكل مسألة أو موضوع على حدة.





الماضي تمحورت حول الحفاظ على استمرارية الخدمات وتكيفها مع واقع الوباء، وابتكار الحلول المواتية لا سيما الحلول الذكية والرقمية التي كان من شأنها تحسين العمليات التشغيلية، وتسهيل تقديم الخدمات للمتعاملين، وبالتالي تسريع مرحلة التعافي اللاحقة.

وبشكل عام؛ نجحت الشركة في الحفاظ على متعاملاتها خلال عام 2021 ضمن المستويات نفسها تقريباً التي كانت عليها في الأعوام السابقة، حيث بلغ مجموعهم 2,020 متعاملاً ضمن مختلف الفئات، وكان أكثر من ربعهم ضمن فئة المتعاملين الأساسيين (الذين يتراوح حجم التعامل معهم ما بين 50 ألف إلى خمسة ملايين درهم) فيما شكل المتعاملون الأفراد نحو 45% من مجموع المتعاملين.

يشكل المتعاملون أهم الفئات المعنية لدى الشركات ومزودي الخدمات لاسيما بالنسبة للشركات الربحية، حيث تتمحور حولهم الجهود وتتنافس الشركات على استقطاب المزيد منهم ونيل رضاهم، وبدورها؛ لطالما كُرست مواصلات الإمارات جهودها وحشدت مواردها البشرية والمادية من أجل تقديم الأفضل لمتعاملاتها، وعلى هذا النحو تارعت في عامها الماضي مساعيها للمزيد من الوفاء بتوقعات وتطلعات المتعاملين في ظل استمرار تداعيات وأثار كوفيد-19 على المشهد العالمي حيث لم تكن دولة الإمارات بمنأى عن تلك التداعيات على الرغم من الاستجابة المثلى التي تحققت فيها بفعل الأداء الحكومي المتميز والالتزام المجتمعي المسؤول. ولعل أبرز الجهود التي بذلت في هذا الجانب خلال العام



المزيد من الخدمات والحلول للمتعاملين



والقيود التي فرضتها جائحة كوفيد-19، واستجابت للإقبال المتنامي من قبل المتعاملين على قطاعات التجارة الإلكترونية والشحن والخدمات اللوجستية. وعلى صعيد التواصل مع المتعاملين؛ أظهرت بيانات مركز الاتصال خلال العام الماضي تلقي نحو 35.7 ألف اتصال، تمت الاستجابة لـ 35.4 ألف منها، وقد تمت الاستجابة لجميع الاستعلامات الواردة (بنسبة 100%) والبالغ عددها أكثر من 11 ألف استعلاماً، فيما تلقت الشركة 3.3 ألف بريد إلكتروني، وتمت الاستجابة لنحو 80% منها.

يضاف إلى ذلك إنجاز المزيد من التحسينات على الخدمات والتطبيقات الرقمية والذكية لدعم عمليات الشركة في قطاع النقل المدرسي الحكومي والخاص في الدولة، لا سيما إطلاق التطبيق الذكي (أولادكم في مأمن) الذي يتمتع بمزايا تقنية عديدة، وذلك بالتعاون مع هيئة الشارقة للتعليم الخاص. وقد رافق ذلك التطور توسعاً في خدمات جديدة، لا سيما إطلاق "إميرتاس" كخدمة جديدة تعنى بتقديم حلول "الميل الأخير"، لتنضم إلى مجموعة خدماتها المرتبطة بدعم القطاع اللوجستي في الدولة، كما أسهمت الخدمة الجديدة في مواجهة التحديات



أعداد المتعاملين وفق الفئات خلال السنوات الثلاث الماضية			
2021	2020	2019	فئات المتعاملين
2	5	4	شركاء استراتيجيون
7	6	8	متعاملون استراتيجيون
58	58	62	متعاملون رئيسيون
658	643	702	متعاملون أساسيون
389	496	511	متعاملون آخرون
1	1	1	متعاملون متفرقون
905	933	799	متعاملون أفراد
2,020	2,142	2,087	المجموع

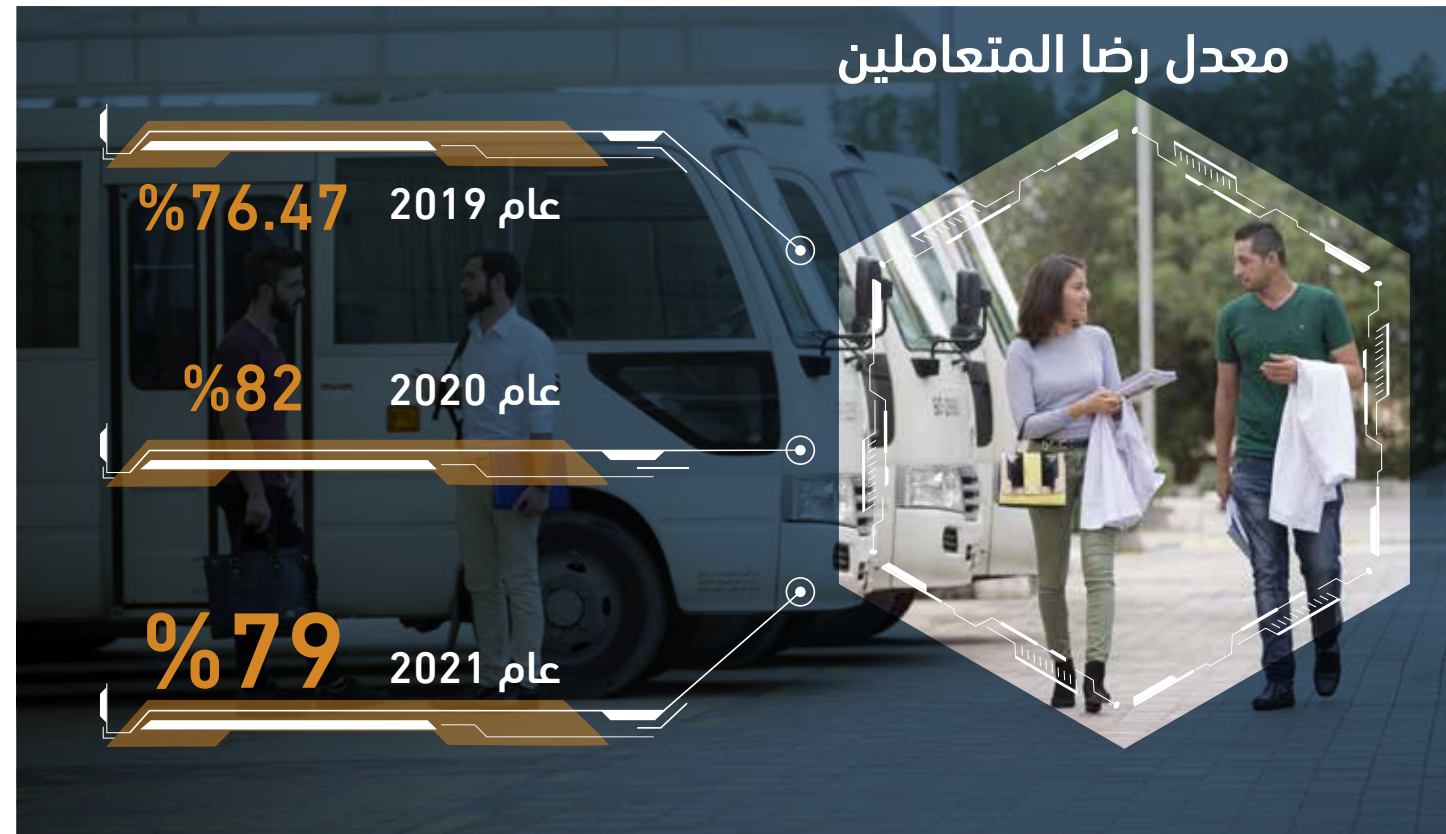
من الجهود، حيث أسهمت التطبيقات والمبادرات الرقمية في دعم أعمال الشركة، فضلاً عن إتاحة المزيد من الحلول والقنوات للمتعاملين ما أسهم في تعزيز رضاهم وسعادتهم.

وأسوياً بالأعوام السابقة، وفي إطار تطبيق استراتيجية التحول الرقمي لخدمات مواصلات الإمارات وأعمالها؛ حظي تعزيز التحول الرقمي في مجال خدمات المتعاملين، بالكثير

فيما أظهرت بيانات المتعاملين المتعلقة بالملاحظات المتلقاة 898 ملاحظة، منها 67 ملاحظة لا تتعلق بالشركة، فيما بلغ عدد الملاحظات الصحيحة 831 ملاحظة تم حلها جميعاً، مع الإشارة إلى حل 83% منها خلال يومي عمل فقط.

بيانات الملاحظات (الشكاوى) المتلقاة	2021
إجمالي عدد الملاحظات التي تم تلقيها	898
إجمالي عدد الملاحظات غير التابعة لمواصلات الإمارات	67
عدد الملاحظات الصحيحة التي تم تلقيها	831
عدد الملاحظات التي تمت معالجتها وحلها	831
معدل عدد الأيام لمعالجة الملاحظات	83% من إجمالي الملاحظات تم حلها خلال يومي عمل
المعدل المستهدف	100%

وكعادتها؛ حرصت الشركة على الإنصات للمتعاملين ومتابعة مستويات رضاهم وسعادتهم عبر إجراء عدد من استطلاعات الرأي والمسوح الميدانية، والتي أظهرت بلوغ معدل رضا المتعاملين بصفة عامة نسبة 79%، فيما بلغت نسبة الرضا عن خدمات مركز الاتصال 100%.





حصة أكبر للموردين المحليين

شهد عام 2021 نمواً لافتاً بالنسبة للعلاقات مع الموردين من حيث عددهم وقيمة المشتريات المسجلة، ما يشكل مؤشراً واضحاً على التعافي الحاصل في حجم أعمال الشركة بصفة عامة، وعودتها إلى مستويات مقاربة لما كانت عليه ما قبل كوفيد-19، حيث نمت أعدادهم بنسبة ناهزت 35% بالمقارنة مع أعدادهم في عام 2020 لتبلغ 1,439 مورداً، مع حجم مشتريات أكبر أيضاً بنسبة 17.3% للمدة نفسها لتبلغ 772 مليون درهم. وتجدد الإشارة إلى أن نمو أعداد الموردين تركز في الموردين

2021		2020		2019		بيانات الموردين والمشتريات
قيمة المشتريات (مليون درهم)	عدد الموردين	قيمة المشتريات (مليون درهم)	عدد الموردين	قيمة المشتريات (مليون درهم)	عدد الموردين	
767.5	1,426	653	1,045	1,685	1,156	الجهات الموردة المحلية
4.5	13	5.4	25	1	26	الجهات الموردة الخارجية
772	1,439	658.4	1,070	1,686	1,182	المجموع

وحرصت الشركة في سياق تنمية علاقاتها مع الموردين لا سيما المحليين منهم على الالتزام بقيم الحوكمة والشفافية والنزاهة والعدالة في مختلف التعاملات، كما ترجمت تعهداتها في إطار

المسؤولية المجتمعية وقيمها المؤسسية المعلنة من خلال التأکید على القضايا ذات الصلة لاسيما لجهة مكافحة عمالة الأطفال والعمل القسري ومكافحة الفساد وغير ذلك.

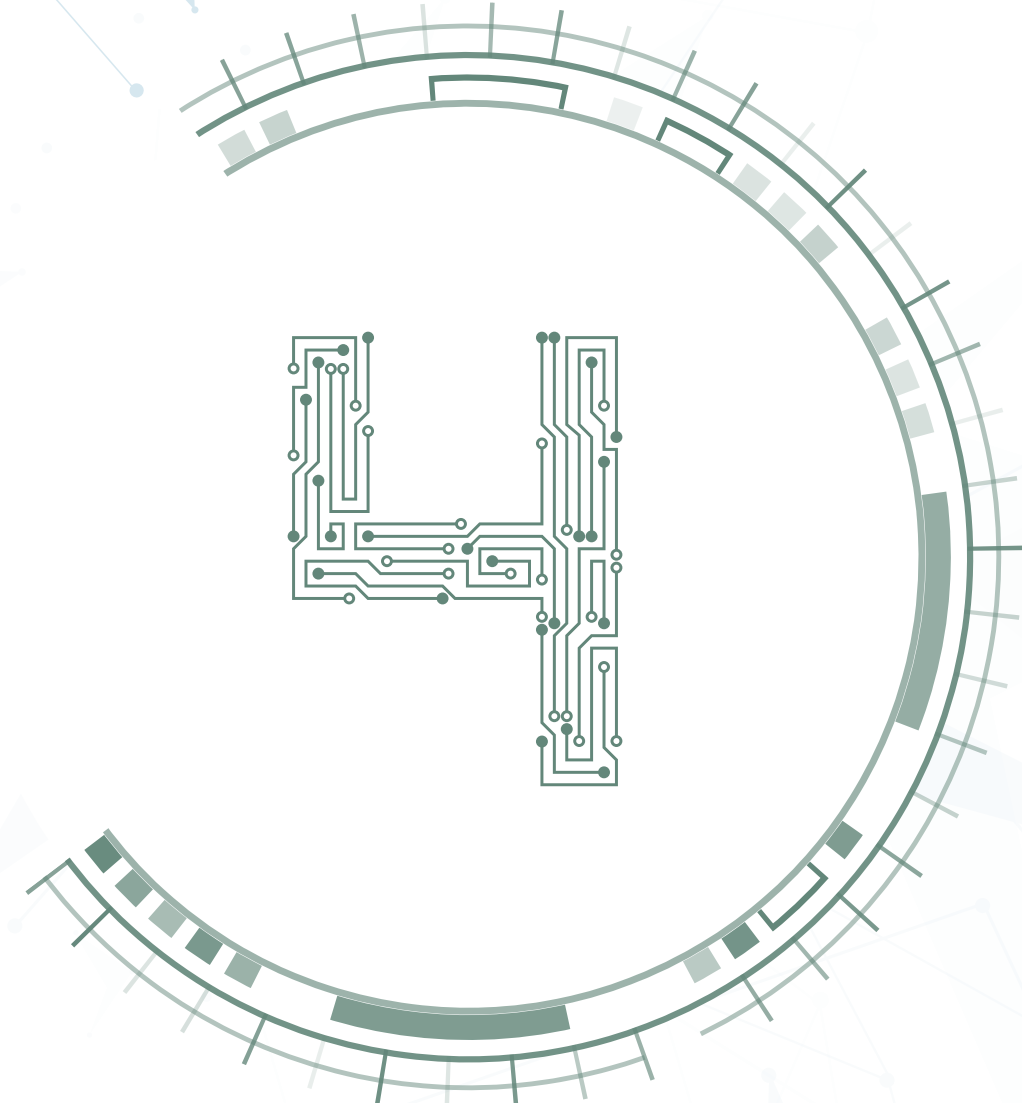
المزيد من الالتزام بتعزيز الشراكات

جائحة كوفيد-19 وتجاوز آثارها السلبية وهي القضية التي كانت الشغل الشاغل على الصعيدين المحلي والعالمي خلال العام الماضي. وعلى الرغم من الجائحة إلا أن الشركة استعادت بعض الزخم من ناحية الفعاليات المعتادة كإجراء الزيارات التعريفية والتسويقية وزيارات المقارنة المرجعية واستقبال الوفود الزائرة، وتنفيذ أعمال التدريب المشتركة، والمشاركة في المعارض وتقديم الرعاية المادية والعينية وسواها من الأنشطة.

بذلت مواصلات الإمارات عبر مسيرتها الكثير من الجهود لتنمية شراكاتها المحلية والعالمية، واعتبرت ذلك استثماراً طويلاً الأجل يخدم تحقيق أهدافها وأهداف الشركاء على حد سواء، ويسهم في الارتقاء بالخدمات المقدمة وتطوير القطاع بصفة عامة عبر تبادل أفضل الممارسات والمعارف المهنية ونجحت إلى حد بعيد خلال العام الماضي في توظيف تلك الشراكات لتحقيق الصالح العام وكسب المزيد من النقاط التي أضيفت إلى رصيدها الثري في هذا المجال، لا سيما من ناحية التصدي الجماعي لتداعيات

سواعد الريادة

- 97 مكاسب جديدة في بيئة العمل
- 101 التوطين.. مساعٍ متواصلة
- 102 مبادرات لإسعاد الموظفين وتحفيزهم
- 104 التدريب.. أكثر غنى وتنوع
- 106 الموظفون.. أكثر رضا



مكاسب جديدة في بيئة العمل



امتدت التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19 لتتطال بيئات العمل في الشركات وتؤثر على مواردها البشرية، حيث ضغطت على حجم الأعمال وقلّصت عوائد الشركات، وفرضت عليها بالتالي إجراءات تقشفية، كما تطلبت منها في الوقت نفسه مبادرات تكيف سريعة مع واقع العمل أثناء الوباء، وفي خضم هذا الواقع سجلت بيئة العمل في مواصلات الإمارات نجاحاً نسبياً لافتاً بفضل المرونة المؤسسية التي تمتعت بها والتي تجلت في سرعة استجابتها التي أسهمت في الحفاظ على استمرارية خدماتها مع حماية مواردها البشرية قدر المستطاع، تلك الموارد التي كان لها دور كبير في الجاهزية

التي أبدتها الشركة لاحقاً في مرحلة التعافي الاقتصادي التي بدأت ملامحها في الظهور مع حلول النصف الثاني من العام الماضي. ومع نهاية العام الماضي، حافظت الشركة على عدد موظفيها الإجمالي في حدود 26 ألف موظف وموظفة، منهم 5,676 موظفة وبنسبة 22% من مجموع الموارد البشرية، كما نجحت الشركة في استقطاب قرابة 3 آلاف موظف جديد لسد احتياجات الشركة حسب الخطط الموضوعية والوفاء بمتطلبات المتعاملين على النحو الأمثل وفق العقود المبرمة، كما هو مبين في الجدول المرفق.

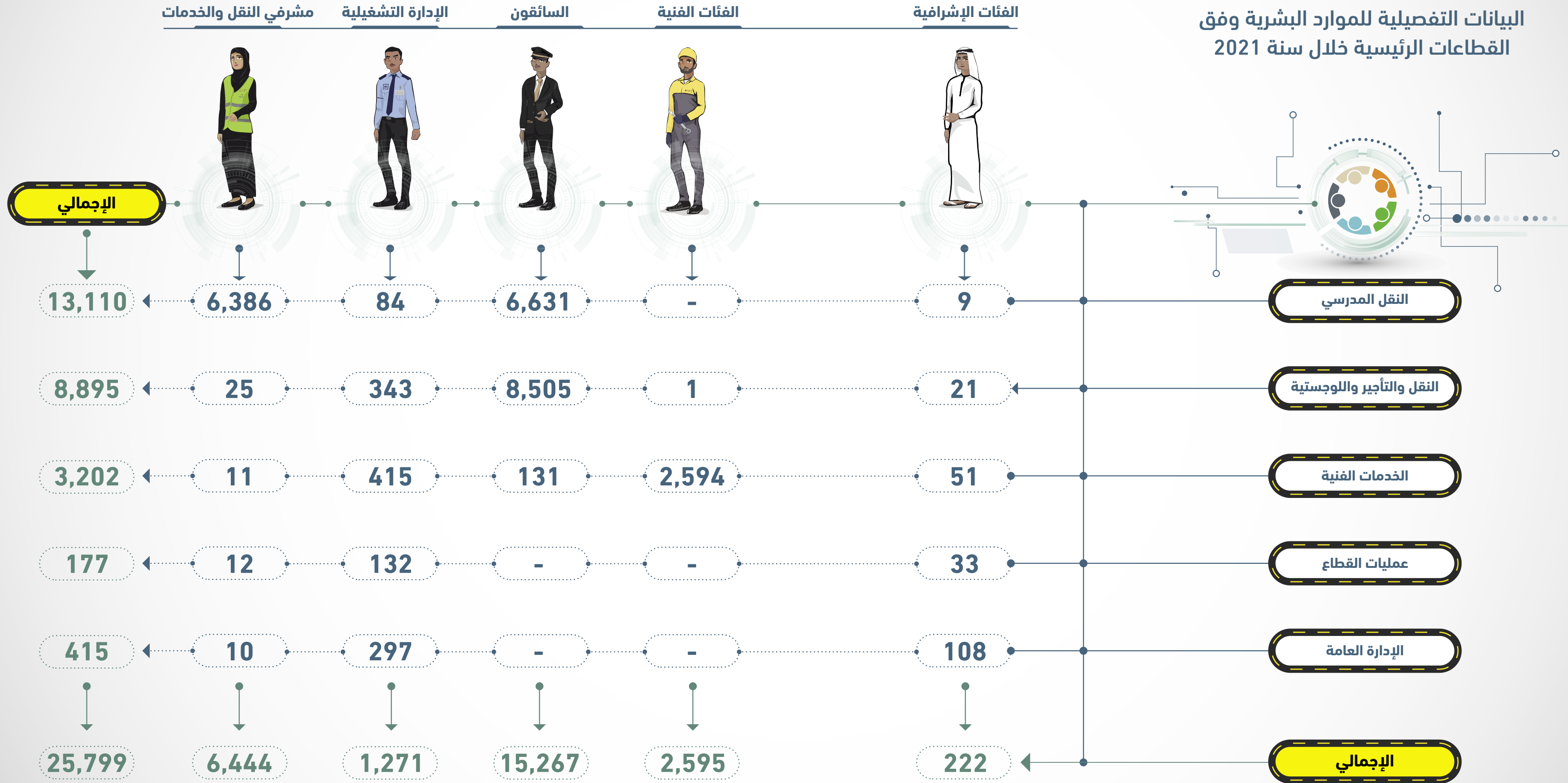
2021	ترتيب الموارد البشرية من حيث الفئات العمرية
3,784	29 وأقل
10,377	30-39
7,814	40-49
3,435	50-59
389	60 وأكثر

2021	البيانات الإجمالية للموارد البشرية
25,799	عدد الموظفين الإجمالي
2,896	عدد الموظفين الجدد
2,241	مواطنون
23,558	وافدون
20,123	ذكور
5,676	إناث



الإمارات، فضلاً عن نموها المتواصل كماً ونوعاً؛ وحاجتها لمواجهة التطورات المتلاحقة في ميادين عملها ومواجهة الضغوط التنافسية الناشئة، كل ذلك يتطلب إعداداً نوعياً لمواردها البشرية التي تعتبر الحارس الأول لمكتسبات الشركة، إعداداً يبدأ باستقطاب المواهب والكفاءات المهنية المناسبة من مختلف التخصصات ذات الصلة بأعمال الشركة، ورعايتها لاحقاً في بيئة عمل متقدمة توفر لها فرص التدريب والتأهيل وبرامج التحفيز ومبادرات التمكين والمسارات المهنية الغنية لتكون مزودة دائماً بأحدث المعارف والخبرات ومؤهلة مهنيًا ومعنويًا بما يكفي لتنفيذ خطط الشركة وتحقيق مستهدفاتها الاستراتيجية.

تتحلى مواصلات الإمارات بمسؤولية وحرص كبيرين تجاه صورتها المؤسسية وسمعتها الحسنة وموقعها الريادي على المستوى الوطني، وترى أن تلك المكاسب المعنوية تمثل أعلى مكتسباتها وأثمن أرصدها، الأمر الذي يتطلب منها توخي أعلى مستويات الجودة والاحترافية والكفاءة في مختلف مراحل ومواقع العمل، وفي كافة منافذ تقديم الخدمات، للحفاظ على تلك المكتسبات التي تحققت على مدى 41 عاماً بفضل العمل الجماعي المخلص والمتراحم لعشرات الآلاف من الموظفين من مختلف المستويات الإدارية والفئات الوظيفية الذين نجحوا معاً في بلوغ مواصلات الإمارات المنزلة التي بلغتها اليوم. ولا شك أن شمول وتنوع الخدمات اللذين تتميز بهما مواصلات



وفي أثناء ذلك؛ حرصت الشركة على تلبية أعلى المعايير المطبقة عالمياً في مجال الموارد البشرية وبيئة العمل، 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.

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.

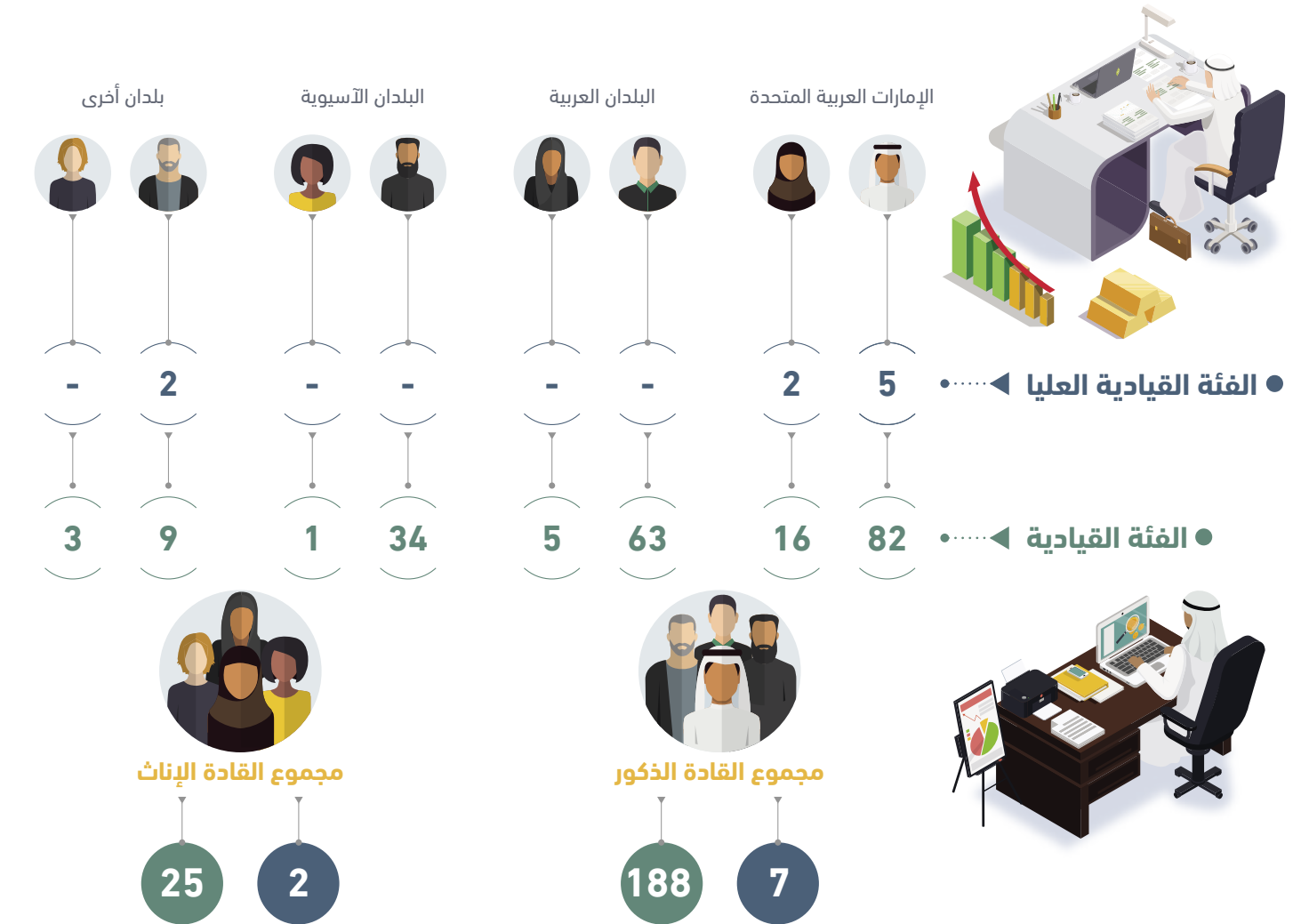


التوطين.. مساعي متواصلة

بيانات التوطين	
2021	التفاصيل
8.69%	إجمالي التوطين (المعدل العام)
77%	معدل التوطين في الفئات القيادية العليا
46%	معدل التوطين في الفئات القيادية

واصلت الشركة مساعيها في إتاحة الفرص الوظيفية لمواطني الدولة، وحرصت على استقطابهم وتطوير مهاراتهم وإثبات قدراتهم في مختلف المستويات الوظيفية، حيث بلغ عدد الموظفين المواطنين لديها 2,241 مواطناً ومواطنة، وبلغ معدل التوطين العام لديها 8.69%، فيما ارتفع هذا المعدل في الفئات القيادية العليا التي يشكل المواطنون غالبيتها العظمى إلى 77%، وفي الفئات القيادية 46%.

البيانات التفصيلية للموارد البشرية وفق المناطق						
البيان / العدد خلال سنة 2021	عدد الموظفين في الفئات الإشرافية	عدد الموظفين في الفئات الفنية	عدد السائقين	عدد موظفي الإدارة التشغيلية	مشرفي النقل والخدمات	الإجمالي
الإدارة العامة	115	-	-	304	10	429
منطقة أ (أبوظبي والظفرة والعين)	23	1	8,586	329	5,185	14,124
منطقة ب (دبي والشارقة)	18	-	3,885	180	187	4,270
منطقة ج (الإمارات الشمالية)	15	-	2,665	43	1,051	3,774
الخدمات الفنية	51	2,594	131	415	11	3,202
الإجمالي	222	2,595	15,267	1,271	6,444	25,799





-تنظيم حملة واسعة لتطعيم الموظفين الراغبين ضد كوفيد-19: وتمت بالتنسيق مع الجهات الصحية المختصة عبر مراحل عدة؛ حيث منحت أولوية التلقيح تبعاً لطبيعة المهام والوظائف التي يؤديها الموظف وبدأت بالعاملين في النقل المدرسي الحكومي والخاص. **-توفير خدمات لموظفي الشركة المتعسرين:** سواء من خلال برنامج "مساندة زميل" أو عبر التنسيق مع الجمعيات الخيرية.

مبادرات لإسعاد الموظفين وتحفيزهم



تحفل بيئة العمل في مواصلات الإمارات بالعديد من البرامج والمبادرات التي من شأنها مكافأة الموظفين المتميزين وتحفيز بقية الموظفين وتشجيعهم، ما يساهم في رفع معدلات رضاهم وسعادتهم، حيث واصلت الشركة تنظيم مثل تلك الفعاليات والبرامج خلال العام الماضي ومن أبرزها:

- تنفيذ عدد من برامج التثقيف والتحفيز: نفذت مواصلات الإمارات خلال العام الماضي عدداً من فعاليات التثقيف للموظفين لاسيما المتميزين منهم (ضمن برنامج شكرًا وبرنامج إنجاز، ومبادرة التثقيف المفاجئ من قبل الإدارة التنفيذية للموظف المتميز، وجائزة القيم المؤسسية، وغيرها).

- إطلاق التطبيق الذكي "أركانبي": ليشكل إضافة الأحدث على نظام "أركانبي" الإلكتروني الذي كان القائم، حيث جاء التطبيق في إطار الجهود المتواصلة لاستكمال التحول الرقمي في الشركة، ومواصلة الارتقاء ببيئة العمل لاسيما تسهيل الأعمال الإدارية اليومية والعمل المؤسسي، إذ يتيح خدمات متكاملة لخدمة الموارد البشرية من جميع المستويات الإدارية والفئات الوظيفية، ويوفر باقة واسعة من الخدمات والمزايا التي تتيح للموظف تنظيم الكثير من شؤونه عن بعد، بما فيها تسجيل الحضور والانصراف من مقر العمل، والإجازات والغيابات ومتابعة طلبات الخدمات الذاتية وسواها من مهام الموارد البشرية، ويدعم التطبيق اللغتين العربية والإنجليزية، وقد حظي خلال العام الماضي بـ 14,500 عملية تحميل من متجري التطبيقات "غوغل بلاي" و"متجر آبل".

- إتاحة برامج ومبادرات التدريب والتعلم عن بعد والتعلم الذاتي: التي ترجمت سعي الشركة إلى الارتقاء بالموهب وتحفيز الكفاءات، لاسيما مبادرة التعلم في الوقت المناسب IT Learning وبرنامجها للتعلم الذكي "منصتي" وغيرها. **- مواصلة تقديم مشروع توفير التخفيضات للموظفين:** من خلال توزيع بطاقة الخصومات "فرعة" التي يصدرها صندوق التكافل الاجتماعي بوزارة الداخلية على موظفي الشركة، علاوة على إتاحة بطاقة الخصومات "إسعاد" الصادرة عن شرطة دبي للموظفين الراغبين باقتنائها، إلى جانب توفير خصومات خاصة



لموظفي الشركة الراغبين في زيارة معرض "إكسبو 2020 دبي"، ومجموعة من العروض الأخرى الحصرية التي يجري توفيرها بالتنسيق مع الشركات والشركاء.



والتي جرى تنظيمها، وقد بلغ مجموع الساعات التدريبية المقدمة في هذا الإطار خلال العام الماضي 2,707 ساعات، استفاد منها 3,082 موظفاً وموظفة، منهم 1,871 مواطناً ومواطنة، وقد جرى تقديم 1,015 برنامجاً تدريبياً منها 1,003 برامج تمت عن بعد.

جهود التدريب النوعية والمتخصصة المقدمة للموظفين خلال الأعوام الثلاثة الماضية			
البيان	2019	2020	2021
عدد الموظفين والموظفات المستفيدين	1,211	2,975	3,082
عدد البرامج التدريبية التي جرى تنظيمها	172	613	1,015
مجموع الساعات التدريبية المقدمة	6,239.79	3,865.3	2,707

وفي إطار جهود التدريب والتعليم الموجهة للموظفين والموظفات التي تبذلها الشركة؛ لآبد من التنويه بحملات التوعية التي جرى تنظيمها من خلال الجلسات التعريفية التي جرى تنظيمها، ورسائل البريد الإلكتروني التي تم إرسالها للموظفين، والتي تحثهم باستمرار على الالتحاق بتلك البرامج التدريبية والتعليمية والاستفادة منها.

وإلى جانب الجهود السابقة؛ حرصت الإدارات المعنية على تكثيف جهود التدريب النوعية والمتخصصة المقدمة للموظفين خلال العام الماضي، حيث أظهرت البيانات للأعوام الثلاثة الأخيرة الارتفاع المطرد في أعداد الموظفين المستفيدين من هذه الجهود، وكذلك عدد البرامج التدريبية

وإلى جانب جهودها في التدريب؛ أتاحت الشركة لموظفيها برامج التعليم في إطار مبادرة "التعلم في الوقت المناسب" JIT Learning وبرنامجها للتعلم الذكي "منصتي" وغيرهما، وقد استفاد منها خلال العام الماضي 306 موظفين وموظفات، منهم 190 موظفاً وموظفة استفادوا من برامج التعليم عن بعد.

التدريب.. أكثر غنى وتنوع

البيان	2021
العدد الإجمالي للمتدربين (من موظفي الشركة ومن خارجها)	25,013
عدد المتدربين من موظفي الشركة	19,182
عدد المتدربين من خارج الشركة	5,831
العدد الإجمالي للبرامج التدريبية التي تم تنظيمها	57
العدد الإجمالي للبرامج التدريبية التي تم تنظيمها عن بعد	18
عدد المتدربين عن بعد	11,661
مجموع عدد الساعات التدريبية في البرامج التي تم تقديمها عن بعد	56,704
عدد مواقع التدريب التابعة للمركز	28

لاشك أن التنوع والشمول في مجالات عمل الشركة وتخصصاتها يتطلبان جهوداً نوعية مقابلة في مجال إعداد وتأهيل وتدريب الموارد البشرية التي ستتولى مهام تقديم الخدمات، لذا عيّنت مواصلات الإمارات عناية خاصة بجانب التدريب، وحرصت على إتاحة الفرص المتنوعة للموظفين في مختلف التخصصات والمستويات الإدارية والفئات الوظيفية للارتقاء بمهاراتهم وتحسين قدراتهم سواء كان التدريب اللازم داخل مرافق الشركة أو خارجها، كما شهدت جهود التدريب والتأهيل المتنوعة في الشركة قفزات نوعية متعددة لعل أبرزها كان إطلاق مركز مواصلات الإمارات للتدريب، ومنذ ذلك الحين حظي المركز بالحصة الأكبر ضمن تلك الجهود، حيث قدم خدماته لأكثر من 19 ألف موظف وموظفة، جلهم من فئة السائقين ومشرفي ومشرفات النقل والسلامة.

تفاصيل البرامج التدريبية المقدمة للسائقين ومشرفي النقل والسلامة





الموظفون.. أكثر رضا



معدل الدوران
الوظيفي الإجمالي
%9.5

في إطار بيئة العمل المتقدمة التي تحرص عليها مواصلات الإمارات؛ تتابع الشركة عدداً من المقاييس والمؤشرات التي تبين حالة الرضا لدى الموارد البشرية، علاوةً على الاستطلاعات وقياسات الرأي، والتي أجرت 4 منها خلال العام الماضي، ومن بين تلك المؤشرات المهمة مؤشر الدوران الوظيفي، الذي يعكس مزاج الموظفين بشكل عام، ويكشف مدى ارتباطهم بالشركة واطمئنانهم وثقتهم بها، وقد بلغ %9.5 في عام 2021.

انخفاضاً ملحوظاً في تلك التظلمات حيث تلقت الإدارات المعنية تظلمات واحداً فقط وفق المبين في الشكل المرفق.

كما تتيح الشركة لموظفيها عدداً من القنوات الرسمية لتسجيل الملاحظات أو الشكاوى والتظلمات، وقد شهد العام الماضي



2021 2020 2019

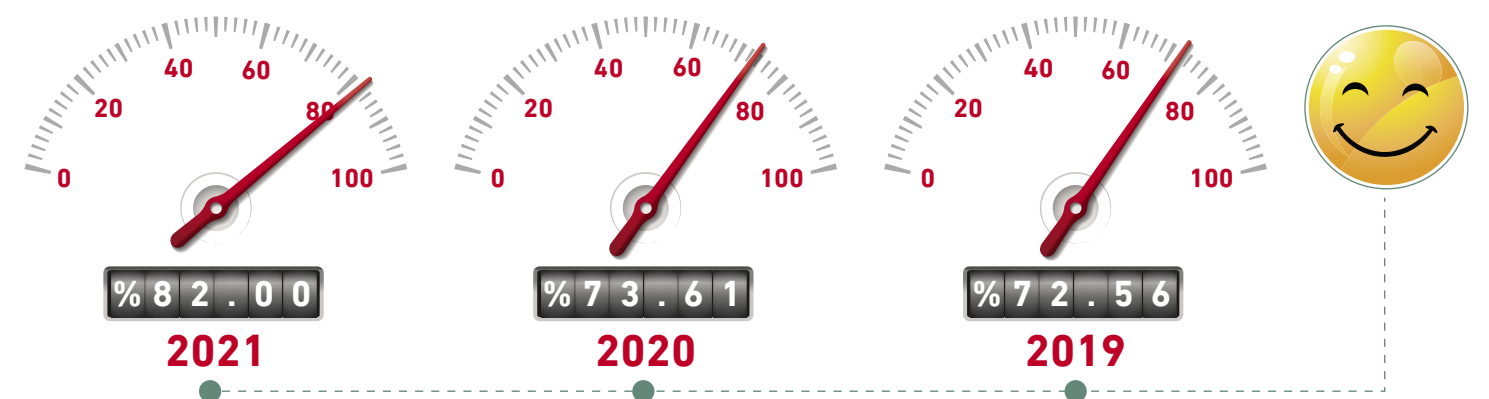
1 38 30

العدد الإجمالي للتظلمات المقدمة من الموظفين

عدد التظلمات التي تمت تسويتها

وقد أثمرت جهود الشركة في تعزيز بيئة العمل والارتقاء بها عن ارتفاع مطرد في معدل رضا الموظفين بأكثر من 8 نقاط مئوية، حيث بلغ %82 مقارنةً بـ %73.61 في عام 2020.

نتيجة دراسة الرضا العام للموظفين



أكثر التزاماً بمتطلبات المسؤولية المجتمعية

- المسؤولية المجتمعية.. جزءٌ من هويتنا 110
- أولاً: مواصلة التصدي للجائحة 112
- - على صعيد البيئة الداخلية 112
- - على صعيد البيئة الخارجية والخدمات المقدمة للمتعاملين 113
- ثانياً: على الصعيد المجتمعي 114
- ثالثاً: على صعيد الاستدامة والجهود البيئية 117
- معاً على طريق التعافي.. 120



ودخولها قطاعات أعمال جديدة خلال العقود الأربعة الماضية، لاسيما مع اعتماد " دليل سياسات وميثاق المسؤولية الاجتماعية بمواصلات الإمارات " من قبل مجلس الإدارة في عام 2011، حتى باتت اليوم جزءاً لا يتجزأ من هوية الشركة وثقافتها، وأضحت تجربتها في هذا الجانب نموذجاً يحتذى على الصعيد الوطني.



رافقت قيم المسؤولية المجتمعية الشركة منذ بداياتها في عام 1981، حينما كانت أدوارها تقتصر على خدمات النقل المدرسي الحكومي، وقد تجذرت في القيم المؤسسية للشركة بحكم تلك النشأة، وأخذت تنمو مع نمو الشركة وتنوعت وصارت أكثر نضجاً وغنى مع تطور الأداء المؤسسي للشركة، وتنوع خدماتها،

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 إلى المجتمع.
 - طبيعة العلاقة بين الشركة والجهات المستفيدة.
- ولا شك أن مواصلة جهود التصدي لجائحة كوفيد-19 احتلت موقع الأولوية لاسيما في النصف الأول من العام الماضي، ولكن ذلك لم يمنع من استئناف تنفيذ بعض المبادرات المسؤولية المجتمعية على نحو محدود، حيث سنقوم بداية بعرض مختصر لدور الشركة في مواصلة التصدي للوباء، قبل استعراض أهم مبادراتها على الصعيدين المجتمعي والبيئي خلال العام الماضي.

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 لتكون النموذج الأفضل في المسؤولية المجتمعية لمختلف فئات المستفيدين من أنشطة وخدمات الشركة.

ووفقاً لذلك فإن الشركة تتبع اليوم أسلوباً منهجياً في جهودها المبدولة على صعيد المسؤولية المجتمعية، بغرض تحقق أفضل النتائج المرجوة، من مبادراتها ومواردها المخصصة لهذا الجانب، ويقوم هذا الأسلوب على الأخذ بعين الاعتبار النقاط والمؤشرات الآتية:

1. عدد مبادرات المسؤولية المجتمعية.
2. فئات المستفيدين من خدمات الشركة في مجالات المسؤولية المجتمعية.

المسؤولية المجتمعية.. جزء من هويتنا

أولاً: مواصلة التصدي للجائحة



- **على صعيد البيئة الخارجية والخدمات المقدمة للمتعاملين:**
- تحديث الخطة الشاملة لوقاية الطلبة المنقولين من كوفيد-19، ومشاركتها مع الجهات المعنية.
- تحديث إجراء تعقيم مركبات نقل الركاب.
- تحديث إجراء تعقيم المركبات الصغيرة.
- إصدار ونشر فيديوهات توعوية خاصة بالقواعد الإرشادية والوقائية قبي حافلات الطلاب كوفيد-19.
- متابعة تدريب السائقين والمشرفات حول سبل الوقاية من كوفيد-19 من خلال مركز مواصلات الإمارات للتدريب.
- تعقيم المركبات قبل وبعد عمليات الصيانة والإصلاح للمركبات.
- اتباع جميع الارشادات الصحية حفاظاً على سلامة العاملين والمتعاملين من انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد-19.
- تعقيم مراكز تقديم الخدمة للمتعاملين من قبل فرق عمل متخصصة ومزودة بالتجهيزات المناسبة.
- تعزيز تطبيقات ومنصات تقديم الخدمات عن بعد، وهو الأمر الذي جرى تناوله بالتفصيل في الباب الثالث من التقرير.
- إطلاق وتطوير بعض الخدمات التي أسهمت في جهود التصدي للجائحة، كإطلاق خدمة "إيمرتاس" لحلول تسليم الميل الأخير التي استجابت لارتفاع الطلب على خدمات التوصيل في ظل جائحة كوفيد-19، وكذلك بعض المبادرات التحسينية في الخدمات مثل مبادرة خدمة توصيل المركبات إلى مكان تواجد العميل دون الحاجة لمراجعة مكاتب الشركة وتوفير الجهد والوقت للمتعاملين والتي أطلقها مركز الوطنية للمزادات.



- متابعة فئات المجتمع على حدٍ سواء، حيث تواصلت في مراحل لاحقة حتى بلغت نسبة 100% من الموظفين الراغبين في أخذ اللقاح.
- متابعة العمل بالإجراءات والتدابير الاحترازية التي شملت موظفي الشركة ومرافقها المختلفة فضلاً عن أسطولها من المركبات والتي شملت عمليات التعقيم والتفتيش الدورية.
- تحديث إجراءات الدخول إلى مواقع العمل واستقبال الزوار والمتعاملين، وترتيبات الاجتماعات والتدريب مع الجهات الداخلية والخارجية .
- تحديث نظام الإبلاغ الداخلي عن حالات كوفيد-19 في مواصلات الإمارات.
- نشر عدد من رسائل التوعية بكوفيد-19 لموظفي الشركة عبر البريد الإلكتروني.
- متابعة توزيع النشرات التوعوية الخاصة بالجائحة على الموظفين في مختلف مواقع العمل.

تابعت الشركة استكمال جهودها التي بدأتها في عام 2020 في مواجهة جائحة كوفيد-19، سواء على صعيد بيئتها الداخلية أو الخارجية، علاوة على التعاون مع شركائها الاستراتيجيين، وذلك لضمان سلامة موظفيها ومتعاملها فضلاً عن ضمان استمرارية أعمالها وتقديم الدعم الممكن للجهات الرسمية والشركاء، ولعل أهم ما تم على هذا الجانب:

- **على صعيد البيئة الداخلية:**
- متابعة تنفيذ خطتها لتطعيم موظفيها بالتعاون مع الجهات الصحية الرسمية، والتي جرت عبر عدة مراحل، حيث منحت أولوية التطعيم تبعاً لطبيعة المهام والوظائف التي يؤديها الموظف، لاسيما الذين تتصل مهامهم بخدمات النقل المدرسي التي تقدمها الشركة، واستهدفت الخطة الوصول إلى بيئة عمل خالية من كوفيد-19 بما يضمن سلامة موظفي الشركة ومتعاملها



هذا علاوة على خدمات نقل ذوي الهمم المقدمة من خلال الوحدات التنظيمية التابعة لمواصلات الإمارات والتي تقدم مثل هذه الخدمات، وهي وحدة تاكسي المطار، وشركتي أجرة مواصلات الإمارات في أبوظبي وعجمان، والتي قدمت مجتمعة نحو 4 آلاف رحلة لذوي الهمم طوال العام الماضي.

عدد عمليات النقل الخاصة بأصحاب الهمم وكبار السن خلال عام 2021		
عدد عمليات النقل الخاصة بأصحاب الهمم وكبار السن	عدد المركبات المجهزة لنقل أصحاب الهمم وكبار السن	المركز أو الوحدة التنظيمية المسؤولة
2,380	3	شركة أجرة مواصلات الإمارات في أبوظبي
405	2	وحدة تاكسي المطار
1,160	1	شركة أجرة مواصلات الإمارات في عجمان
3,945	6	المجموع

ثانياً: على الصعيد المجتمعي

انطلاقاً من أدوارها الوطنية والمجتمعية، ووفاءً بالتزاماتها التعاقدية تجاه متعاملها الاستراتيجيين لا سيما مؤسسة الإمارات للتعليم المدرسي. مواصلة عمليات نقل ذوي الهمم: من خلال 152 حافلة ومركبة مجهزة بما يلزم من تجهيزات لضمان النقل الآمن والمريح لهذه الفئة المجتمعية المهمة، لا سيما الحافلات المدرسية المخصصة لنقل الطلبة من ذوي الهمم في المدارس الحكومية بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم في الدولة، علاوة على المنقولين عبر مبادرة "أصل بأمان" بالتعاون مع وزارة تنمية المجتمع التي أطلقت في عام 2013 لنقل المنتسبين لمراكز رعاية وتأهيل أصحاب الهمم التابعة للوزارة.

على الرغم من استئثار جهود التصدي لجائحة كوفيد-19 بأولوية اهتمام الشركة لاسيما في مطلع العام الماضي، ولكن الشركة حرصت على تنفيذ بعض المبادرات المجتمعية ذات الأولوية على نحو محدود خصوصاً في النصف الثاني من العام، والتي جرت في ظل الالتزام التام بالإجراءات الاحترازية الخاصة بكوفيد-19 وفق توجيهات توجيهات الجهات الصحية الرسمية، وكان أبرز ما تم على هذا الصعيد الفعاليات والمبادرات الآتية:

- الرحلات المدرسية إلى موقع إكسبو دبي 2020: حيث تم البدء بتقديم خدمة النقل لطلبة جميع المدارس الحكومية التابعة لمؤسسة الإمارات للتعليم المدرسي على متن أسطول الشركة من الحافلات المدرسية في إطار الرحلات المدرسية التي جرى تنظيمها إلى موقع الحدث طوال مدة افتتاح المعرض، وذلك

بيانات نقل الطلبة من ذوي الهمم في المدارس الحكومية خلال عام 2022



ثالثاً: على صعيد الاستدامة والجهود البيئية

إدارة الطباعة الرامية إلى ترشيد استهلاك الورق في الأعمال المكتبية وسواها من جهود التخريد والتدوير..

- تحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي

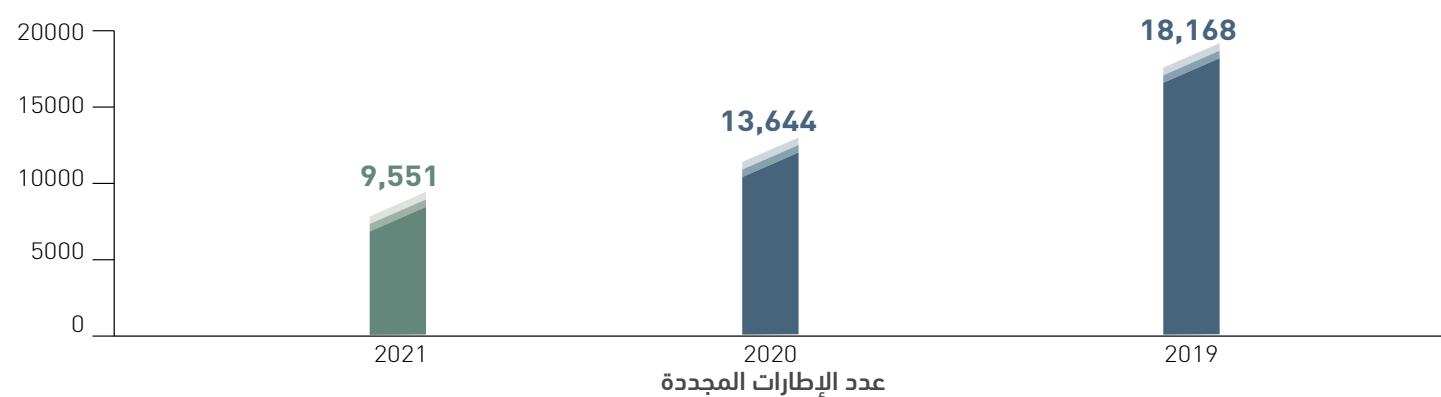
منذ إطلاق الخدمة في شهر يوليو من عام 2010، استمرت الشركة بتقديم خدماتها دون انقطاع في نشاط تحويل المركبات للعمل بالغاز الطبيعي المضغوط، حيث قامت بتحويل 155 مركبة متنوعة خلال العام الماضي، محققةً زيادة ملحوظة مقارنةً بالانخفاض الكبير في حجم عمليات التحويل التي جرت في سنة 2020 إذ بلغت آنذاك 102 عملية تحويل فقط، وذلك بتأثير تداعيات كوفيد-19 مقارنةً بالسنوات التي سبقتها. ولا بد هنا أيضاً من الإشارة إلى خدمات الصيانة التي تقدمها الشركة للمركبات المحولة، والتي بلغت 1,360 عملية صيانة خلال العام الماضي.



- تجديد الإطارات

منذ إطلاقها مطلع عام 2014، وقد أثبتت ذلك من جديد من خلال نجاحها في تجديد 9,551 إطاراً متنوعاً خلال سنة 2021.

بدورها؛ أسهمت وحدة تجديد الإطارات التابعة للشركة (ضمن مركز الإمارات للخدمات الفنية) في دعم الجهود البيئية للشركة



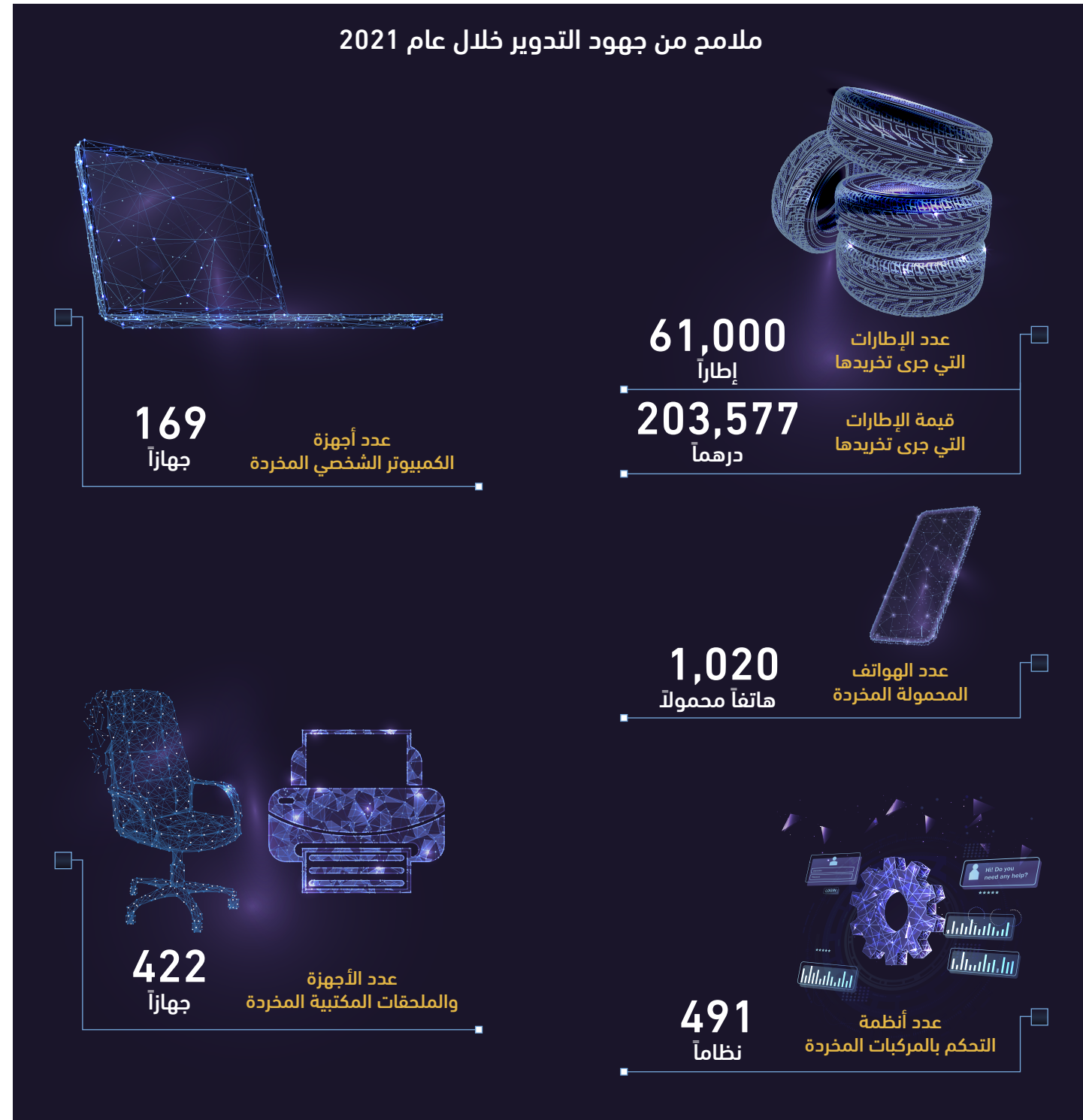
للشركة رصيد كبير على صعيد الاستدامة والجهود البيئية، لم يتوقف على المبادرات والأنشطة والفعاليات كالاختفاء بالفعاليات والمناسبات البيئية على مستوى الشركة، بل تعداها إلى مستوى أعلى تجسد بإطلاق عدد من مراكز الأعمال والوحدات الفنية المتخصصة على مدى السنوات الماضية، والتي شملت بخدماتها إضافة نوعية لتلك الجهود، وشكلت نجاحاً بيئياً واستثمارياً على حد سواء. وعلاوةً على ذلك، لا بد من الإشارة إلى التطويرات المستمرة في خدمات الشركة التي تأخذ الجوانب البيئية بعين الاعتبار، والتي تسهم في الحد من بصمتها الكربونية وبصمة المتعاملين المستفيدين من خدماتها، كبادرة استخدام المياه المعاد تدويرها بدلاً من استخدام المياه العذبة في عمليات غسل السيارات في وحدة الإمارات لصيانة المركبات الفارهة، ومبادرة تحسين المسار والنقل الجماعي للموظفين، ومبادرة "خدمات



- مواصلة تقديم خدمات التدريب المهني الداخلي لطلبة الجامعات؛ والتي استفاد منها 7 طلبة وطالبات من المواطنين، بما يسهم في تطوير الكفاءات المهنية الوطنية الشابة، وتحقيق المستهدفات الاستراتيجية في مجال التوظيف، علاوةً على الأثر الإيجابي العائد على الشركة أيضاً من جراء برامج التدريب الداخلي.
- الاحتفاء بالأعياد والمناسبات الوطنية والدينية والثقافية؛ وذلك في إطار التقيد بالإجراءات الاحترازية الخاصة بجائحة كوفيد-19، بما في ذلك يوم العلم ويوم الشهيد وعيد الاتحاد الخمسين للدولة.
- مواصلة تنفيذ عدد من البرامج التوعوية بالسلامة لطلبة المدارس.
- مواصلة الأعمال التطوعية للموظفين.
- فعاليات ومبادرات مخصصة لتمكين امرأة كالاختفاء بيوم المرأة الإماراتية.
- الرعاية المادية والعينية لخدمة المجتمع وتعزيز العلاقات مع الشركاء ودعم مبادراتهم ومشاريعهم المجتمعية.
- إصدار التقرير السنوي المدمج 2020 تحت عنوان "استمرارية الأعمال والتغلب على التحديات"، وهو التاسع ضمن تقاريرها السنوية المدمجة، متضمناً تقرير الاستدامة للشركة، والذي يمثل جانباً من التزامها المستمر بقضايا الاستدامة والمسؤولية المجتمعية.
- المشاركة في عدد من الفعاليات المجتمعية بالتعاون مع الشركاء والمؤسسات، كالمشاركة في فعاليات ملتقى تعزيز جودة حياة الأسرة الافتراضي الثالث الذي نظّمته مؤسسة التنمية الأسرية ما بين 23 و24 أغسطس 2021.

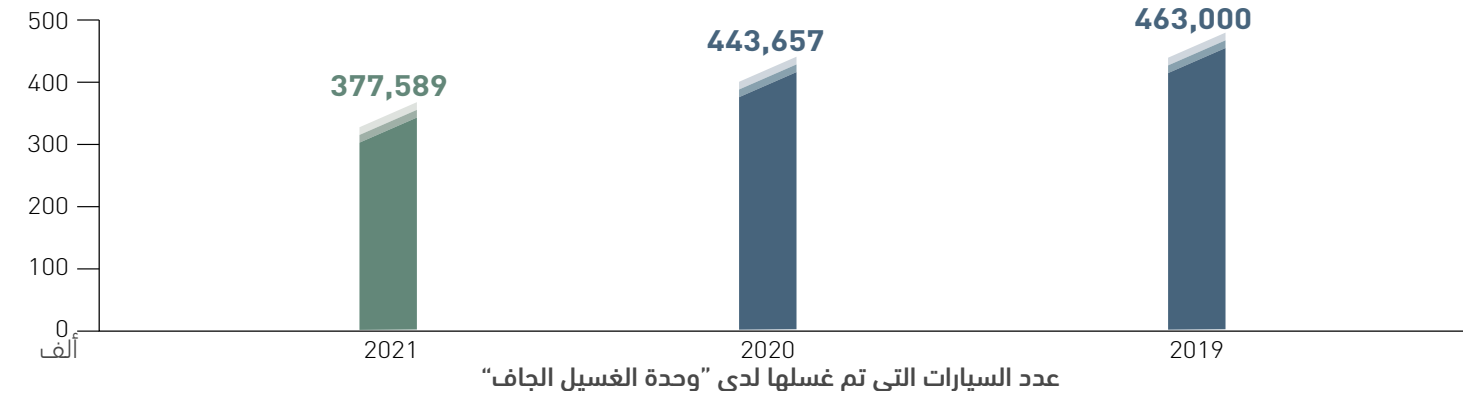
- جهود التدوير والتخريد

في إطار مساعيها البيئية، تحرص مواصلات الإمارات على تعزيز جهود وثقافة تدوير والتعاون مع الشركاء في هذا المجال، حيث تنوعت تلك الجهود لتشمل الإطارات المستهلكة مخلفات الورش والزيوت والبطاريات والأجهزة الإلكترونية المخردة، إلى جانب الجهود التوعوية التي تبذلها الشركة في بيئتها الداخلية لتعزيز ثقافة الحد من الاستهلاك وترشيد الطاقة الكهربائية والمياه.



- الغسل الجاف

سرعان ما شكّلت وحدة الغسيل الجاف إضافة مهمة للمشاريع الاستثمارية ذات النفع البيئي بعد أن أطلقتها الشركة في ديسمبر من عام 2013، حيث أسهمت من خلال ملايين عمليات الغسل التي قدمتها عبر نحو ثماني سنوات من عمرها في توفير كميات معتبرة من المياه التي كانت ستستهلك فيما لو تمت تلك العمليات بالطرق التقليدية.

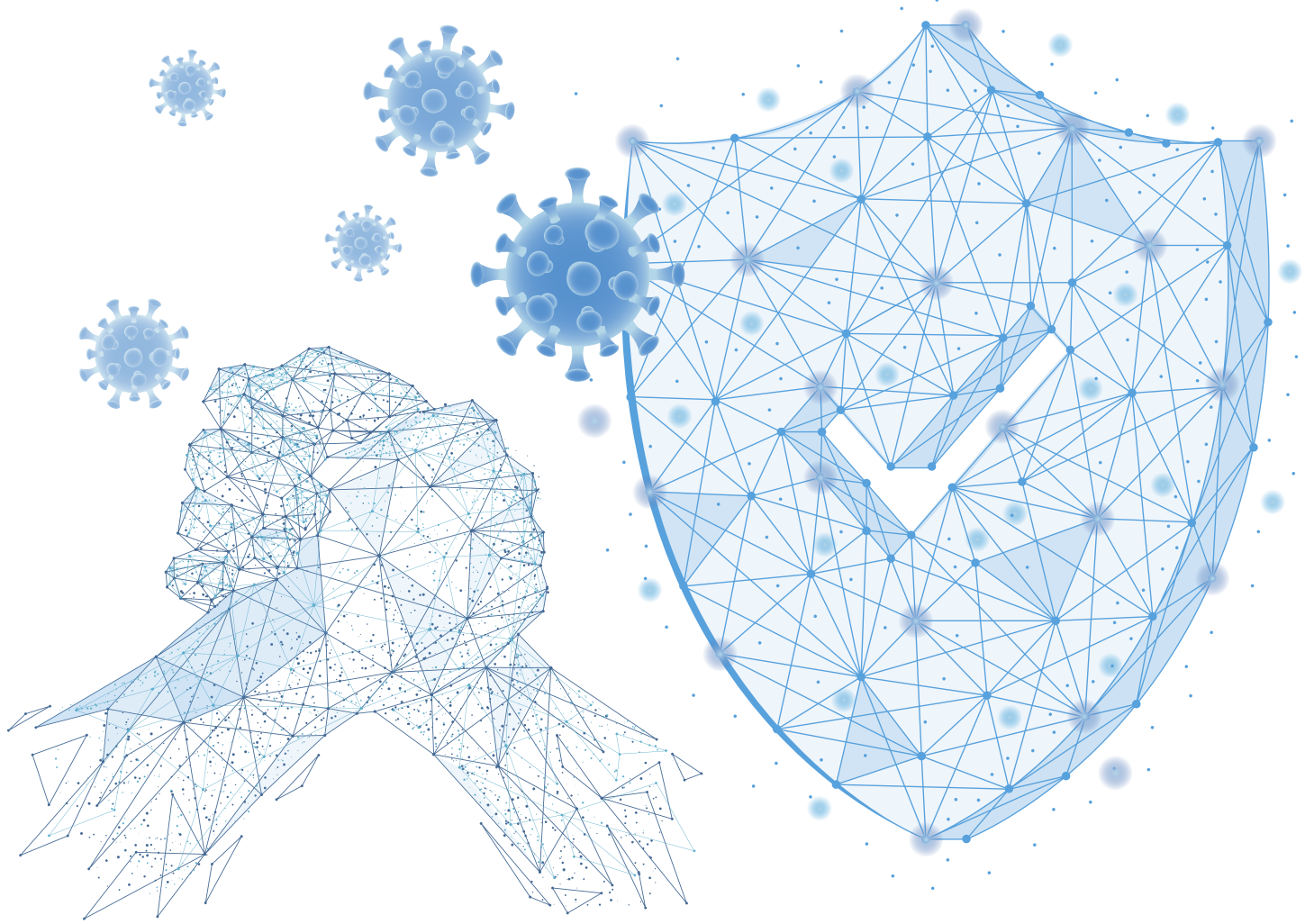


- قفزة نوعية نحو المركبات الكهربائية

أدرجت مواصلات الإمارات مبركاً أهمية المركبات الكهربائية، واستشرفت آفاقها وجدواها على الجانبين الاستثماري والبيئي على حدٍ سواء، لذلك جعلتها جزءاً من أسطولها منذ عدة سنوات، وحرصت باستمرار على توسيع حصتها من المركبات الكهربائية، وعرس ثقافة التحول إلى المركبات الكهربائية بين متعاملها، بما في ذلك تجريب أول حافلة مدرسية كهربائية من نوعها على المستوى الإقليمي منتصف عام 2017، وقد توجت تلك المساعي بمذكرة التفاهم التي وقعتها في شهر أكتوبر من عام 2021 مع مبادرة "هلا بالصين" وشركة هندسة الماكينات الصينية "CMEC"، والتي تؤسس لشراكة طويلة الأمد تمهد الطريق لإنتاج المركبات الكهربائية في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما يتماشى مع مبادرتي "اصنع في الإمارات" و"مشروع 300 مليار" ضمن الاستراتيجية الصناعية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

وسرعان ما تبع توقيع المذكرة استلام الدفعة الأولى من المركبات الكهربائية في شهر نوفمبر من العام الماضي لتكون متاحة للتأجير للمتعاملين، الأمر الذي يؤهل مواصلات الإمارات لتغدو جزءاً مهماً من هذا التحول التاريخي في سوق النقل على المستويين المحلي والإقليمي.





معاً على طريق التعافي..

علاوةً على تعزيز مرونتها المؤسسية، وقدراتها الإبداعية، بما يجعلها أكثر قابلية لتقديم المزيد من الحلول الجديدة والخدمات المبتكرة لمتعاملاتها، وأكثر حصانةً أيضاً إزاء التقلبات في مجالات عملها، وأشد تنافسيةً واستعداداً للتحديات المستقبلية المختلفة. إذ ذلك تتطلع مواصلات الإمارات بثقة لتعزيز إنجازاتها ومكتسباتها المادية والمعنوية في عام 2022، وتحقيق أهدافها الاستثمارية وفق خطتها الاستراتيجية الطموحة 2021-2025، وأن تتكلم مساعيها بالنجاح في ترجمة شعار تلك الخطة "لننمو معاً" إلى واقع ملموس لا تتوقف ثماره الإيجابية على الشركة وحسب وإنما تنعم بها جميع الفئات المعنية.

مع تلك النتائج المحققة على صعيد الأعمال التي جرى استعراضها في الباب الثاني من هذا التقرير، ومع الإنجازات المتنوعة التي جرى استعراضها في بقية الأبواب؛ أسدلت مواصلات الإمارات الستار على عام 2021، وقد بدأت فيه بثقة مرحلة التعافي من آثار جائحة كوفيد-19 التي أرهقت الاقتصاد العالمي، وطالت تداعياتها السلبية معظم مجالات الأعمال. ولعل تلك الجائحة -بتداعياتها غير المألوفة- قد شكلت دافعاً إضافياً للشركة للمضي قدماً في تكثيف جهود الرقمنة والتحول الذكي لخدماتها وعملياتها الإدارية والتشغيلية المختلفة، والتي كانت قد بادرت إلى تسريعها بطبيعة الحال في العامين الأخيرين،