

Annual Report 2010





Annual Report

2010

Dubai Chamber of Commerce & Industry



Chairman's Message	04
Director General's Message	06
Mission Statement	08
Summary 2010	10
Board Members	11
Exports Summary	12
Mediation and Arbitration	14
Policy Advocacy	16
Membership and Documentation	17
External Relations	18
Economic Research Department	20
Legal Services Department	22
Support Network	24
Awards and Recognition	26
Marketing Report	28
Human Resources	29
Administration Department	30
IT Department	32
Customer Service Centers	34
Centre for Responsible Business	36
Business Women Council/Internal CSR	38
Business Support/One Stop Information Shop	40
Multimedia	41
Graphs	42
Photos	44



As a strategic gateway to the region and an international business hub of repute, Dubai continues to play its important role of facilitating and boosting global trade. Thanks to its determination and resolve, the Emirate was among the first economies in the world to show positive signs of recovery from the debilitating effects of the global financial slowdown and continues to lead in the realm of economic growth in the region and the world.

It is the visionary leadership of the UAE Rulers, their hard work and resilience to take on the global economic challenges and to introduce and implement timely economic measures and business-friendly laws that helped the country cope with the adverse situation and march ahead on the path to progress resulting in higher passenger arrivals, decreased inflation ratio and lower rents.

The Dubai Government was quick to launch several fiscal stimulus packages and restructure top business conglomerates to save the interests of debtors and other stakeholders while continuing with its fiscal investments in ongoing infrastructural projects, like the Green Line of Dubai Metro, the Al Maktoum International Airport and others that kept the cogwheel of the

economy moving while giving confidence to new investors and existing business houses.

Dubai's economic indicators showed clear signs of growth and prosperity thanks to the excellent performance of the Emirate's leading economic sectors like trade, tourism and logistics that continue to be the main drivers and contributors to the Emirate's GDP and economic growth. Also, the Government's transparent policies as well as its long-term partnership with the private sector led to sustainable development and economic prosperity of the Emirate.

With the export sector's excellent performance complementing the pre-crisis period, Dubai's trade with the rest of the world has grown and the Emirate has developed a competitive

advantage in re-exporting to many different countries and regions while serving as an East meets West destination and a gateway to the region, with links to Asia and African and European continents. Dubai Chamber's host of new services, including fresh initiatives of reaching out to untapped markets of the world augurs well for the future of the export sector.

The year 2011 looks bright. The latest economic developments and trading and export trends present umpteenth opportunities for local and foreign investors. Dubai's solid economic foundations will help businesses make sound decisions while enhancing their competitiveness globally. We have to excel our past performances and ensure the Emirate continues to be one of the strongest economies in the world.

Abdul Rahman Saif Al Ghurair
Chairman
Dubai Chamber of Commerce & Industry



Since its inception, the Dubai Chamber of Commerce & Industry has been playing its role of an indispensable source of economic and legal information for the business community with added energy, particularly during the year 2010. The challenging period saw the Chamber facilitating trade with full force while offering added value services to its members and stakeholders.

The Chamber initiated the SME Exporter of the Quarter recognition to support small and medium enterprises and to encourage them to achieve higher export targets. We also organized the Dubai Business Gala 2010 which provided a fitting platform for over 1,000 businessmen to network, consolidate their existing trade ties and to make new business contacts and to work jointly towards enhancing the business environment of the Emirate.

We also received our fair share of recognition by winning a number of awards, especially the three Dubai Government Excellence Programme's Distinguished Organization, Best Re-

sult in Employee Satisfaction and Best Result in Customer Satisfaction. The Chamber received the 1st LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) certification for an Existing Green Building in the Arab world and was also honored with the Public/Private Sector Partnership Award at the Arabian Business Achievement Awards.

The Chamber spearheaded the introduction and implementation of the ATA Carnet system as the UAE joined the Istanbul Convention to become the 69th country in the world to allow the free flow of goods for exhibitions and trade fairs.

The Chamber is not resting on its past laurels but is working hard to

bring in global conferences to Dubai over the year 2011, including the International Bar Association (IBA) annual conference as well as the 4th Investment Forum of the Common Market for Eastern and Southern African States (COMESA).

Our initiatives of the Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award, Centre for Responsible Business, Dubai International Arbitration Centre, Credit Rating, University of Dubai, and Dubai Business Women Council have become the benchmark for businesses to excel in their areas of operations. I invite you to be part of Dubai business community's unprecedented success story.

Hamad Buamim
Director General
Dubai Chamber of Commerce & Industry



The mission of the Dubai Chamber is simple: represent, support and protect the interests of the business community in Dubai.

Strategic objectives

- Create a favorable business environment
- Support the development of businesses
- Promote Dubai as an international business hub

Chamber's values

Satisfaction of stakeholders

We always strive to exceed expectations

Excellence

We do our utmost to improve continuously so as to achieve the highest standard of performance

Efficiency

We consider that knowledge and experience are our most important resources

Creativity

We encourage creative thinking and ideas that provide added value

Responsibility

We uphold the principle of transparency and we accept accountability

The Dubai Chamber in 2010

Dubai is the most famous city in the Gulf, and the leading center of business in the region.

The job of the Dubai Chamber is to constantly strive to improve the city's reputation as a center of commerce. The Dubai Chamber does this by meeting and listening to the business community regularly, understanding its needs and looking for ways to facilitate commercial activity.

The Dubai Chamber also travels the world, promoting Dubai at every opportunity.

The Dubai Chamber has an excellent record of success, and 2010 was a year of which it can rightly be proud. Against a backdrop of extreme financial uncertainty internationally, the Chamber's achievements were various and hard won.

Vital statistics

- Members conducted export and re-export activity worth some AED 214.4 billion in 2010, up 15.2% on 2009
- Membership increased to over 118,000, up 9% on 2009
- The number of Certificates of Origin issued rose by 7.6%
- 208 delegations – comprising 870 businessmen and government officials – were received
- 1,009 mediation cases were received
- Arbitration cases registered with the Dubai International Arbitration Centre increased by 47%
- The Dubai Chamber is now in a position to implement the ATA Carnet system. The Dubai Chamber believes the positive results for 2010



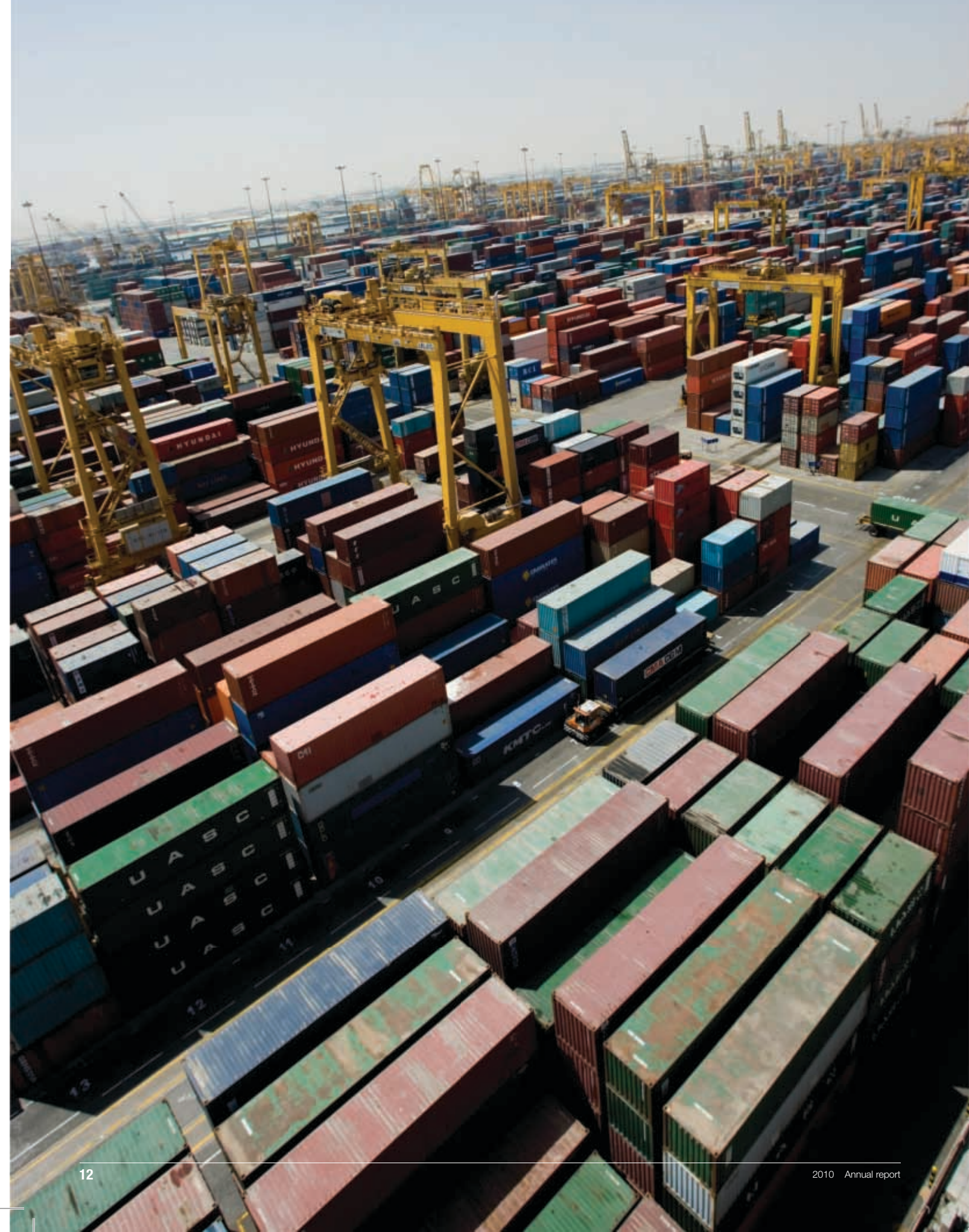
show that recovery is occurring in the Emirate and that growth is now evident and strongly sustainable.

The statistics also demonstrate Dubai's continuing status as the Gulf's pre-eminent investment center in the region, and popularity as the gateway to the wider GCC.

Dubai's economic growth continues to be driven by trade, including export and re-export, tourism and logistics.

Government support for various vital infrastructure projects has also seen investor confidence in Dubai remain strong.

Chairman	Abdul Rahman Saif Al Ghurair
1st Vice Chairman	Majed Hamad R. Al Shamsi
2nd Vice Chairman	Hisham Abdullah Al Shirawi
Treasurer	Abdul Jalil Yousuf Darwish
Vice Treasurer	Helal Saeed Al Marri
Member of the Executive Committee	Rashid Humaid Ali Al Mazroei
Member of the Executive Committee	Raja Easa Al Gurg
Member of the Board	H.E. Obaid Humaid Al Tayer
Member of the Board	Ebrahim Ahmed Al Abbas
Member of the Board	Dr. Ahmed Saif Belhasa
Member of the Board	Amna Kalfan Al Jallaf
Member of the Board	Buti Mohammad Al Ghandi
Member of the Board	Khalid Juma Al Majid
Member of the Board	Shehab M. Gargash
Member of the Board	Sofia Abdulla Saleh
Member of the Board	Abdul Hamied Ahmad Seddiqi
Member of the Board	Abdulla Saeed Juma Al Naboodah
Member of the Board	Ali Abdullah Al Shafar
Member of the Board	Omar Abdullah Al Futtaim
Member of the Board	Essa Al Ghurair
Member of the Board	Faiza Alsayed M.Y. AlHashemi
Member of the Board	Faisal Juma Kalfan Belhoul
Member of the Board	Hani Rashid Bin Rashid Al Yateem
Member of the Board	Yahiya Saeed Bin Ahmed Lootah



It is hard to look at Dubai Chamber's export statistics for 2010 and draw any other conclusion than that Dubai is bouncing back vigorously from the ravages of the financial downturn. Dubai is and always has been a trading hub. Its amazing geography - at the center of the map - makes it a superb location for exporting and re-exporting. A slowdown in this sector, then, would reflect not just

upon Dubai, but upon the global economy. When the global economy is flourishing, exports are moving through Dubai.

It is one thing comparing the figures for 2010 to 2009, but perhaps the best point of comparison is 2007, the year before the financial crisis struck.

In 2010, the value of the exports and re-exports of Dubai Chamber members reached AED 214.4 billion, some 15.2% up on the

previous year and now almost back to pre-crisis levels. In 2009, the value of exports and re-exports was AED 186.1 billion.

In December alone, the value of exports and re-exports was AED 21.1 billion, the most lucrative month of the year, underlining the sector's strong end to the year.

Annually, exports and re-exports in 2010 were up 27.8% compared to 2007.

VALUE OF EXPORT AND RE-EXPORT BY DUBAI CHAMBER MEMBERS (AED):

2010: 214^{bn}

2009: 186^{bn}

Vital statistics

CERTIFICATES OF ORIGIN ISSUED:

2010: 644,809

2009: 599,303

Increase: 7.6 %

MEMBERSHIP:

2010: 118,359

2009: 108,489

Increase: 8.6 %



One of the hardest aspects of the work the Dubai Chamber must undertake is that of mediating and arbitrating disputes. After all, given the pace and diversity of Dubai's thriving commercial sector, it is unsurprising that disagreements arise. It is a sign of the Dubai Chamber's place in society within the Emirate that so many men and women in the commercial sector turn to the Chamber in times of crisis.

In 2010, the Chamber's Legal Services Department received 1,009 mediation cases, out of which it settled 295. In 2009, it received 930 cases.

The Dubai Chamber's work is of

course not limited only to dispute resolution. The Dubai Chamber does much work to prevent disputes from arising in the first place, setting up seminars and workshops to train would-be merchants and traders in the potential hazards and pitfalls of the modern market place.

In 2010, the Dubai Chamber organized a particularly successful series of workshops on subjects varying from protection from counterfeiting, to setting up a business, to drafting legal documents to intellectual asset management. The courses were well attended and received very well by everyone involved.

In terms of arbitration, in 2010 the Dubai International Arbitration Centre (DIAC), an initiative of the Dubai Chamber, received 431 cases compared to 292 cases the previous year – a rise of nearly 50%. The Dubai Chamber has attributed the rise in numbers to a heightened awareness amongst the business community of the importance of arbitration. Two open dialogues in London and Paris were organized in 2010 to raise awareness of the value added services provided by DIAC which served to enhance its reputation as a pioneering and leading arbitration body in the region.

MEDIATION:
 2010: **1,009**
 cases registered
 2009: **930**
 cases registered
 2010: **295**
 cases settled

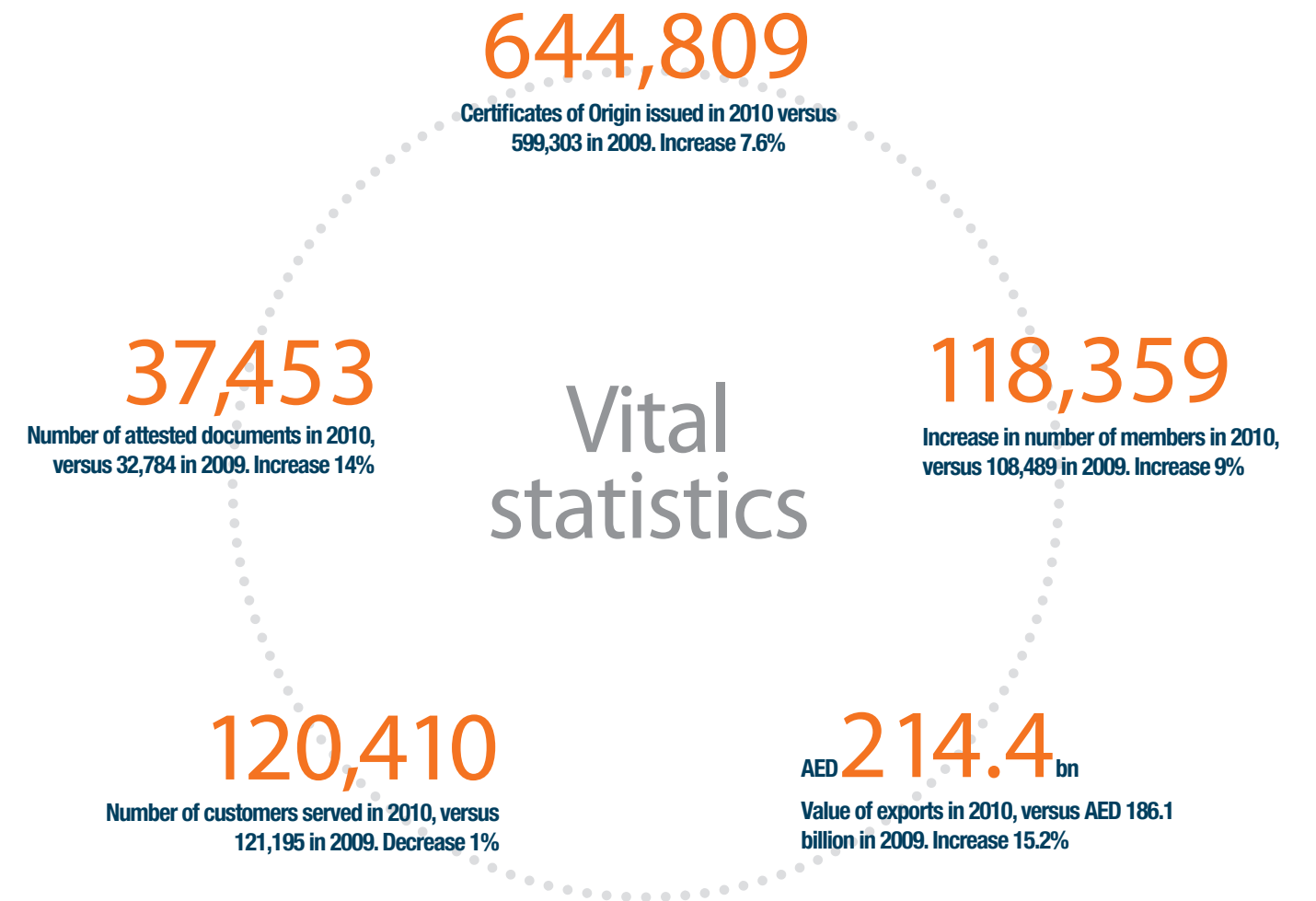
Vital statistics

ARBITRATION:
 2010: **431**
 cases
 2009: **292**
 cases

Dubai Chamber has made it a priority to study and review laws pertaining to business in the UAE and the GCC since its early days. A special committee of legal advisors from a group of the Chamber's members works hard to ensure that laws governing export and trade in the Emirate are as dynamic as possible, and this work continued during 2010.

In 2010 the Dubai Chamber studied the following legislative drafts conventions, ministerial and local decisions:

- Industrial Law (2010)
- Land Transport Law (2010)
- Amendments to Consumer Protection Law (2010)
- Securities and Commodities Authority Law (2010)
- Exploitation, protection and development of Living Aquatic Resources Law (2010)
- Small and Medium Enterprises Law (2010)
- Law Pertaining to Organizing Conferences (2010)
- Cabinet Decision (2010) pertaining to Classification of Registered Establishments with the Ministry of Labour and Relevant Banking Guarantees (2010)
- Cabinet Decision (2010) related to Ministry of Labour Services Fees
- Cabinet Decision (2010) pertaining to internal permits as implemented by the Ministry of Labour
- Ministerial Decision (377/ 2010) adopting the "Licensing Procedures Guide for Branches and Offices operating in Free Zones and Abroad"
- Ministerial Decision (2010) amending certain rules related to Labour Permits
- Dubai Executive Council Decision (2010) pertaining to "Licensing and Organising Social Clubs" in Dubai
- "United Nations Convention on Contracts for the International Carriage of Goods by Sea" (2008)
- Rules pertaining to establishing joint GCC Projects (2010)
- Rules pertaining to developing and promoting investments in Joint GCC Projects (2010)
- GCC Uniform Anti Commercial Fraud Law / Rules





We cannot talk about the achievements of Dubai Chamber without mentioning the role of the External Relations Department. The Department is responsible for organizing networking meetings, welcoming foreign delegations and working closely with our business groups and business councils, which help strengthen the Chamber by supporting the development of business and promoting Dubai as an international business hub.

The major achievements of the Department in 2010 include:

- In March, for example, as a first of its kind initiative to present Dubai as a potential business investment destination in the region for US businesses, Dubai Chamber hosted a large group of American Chamber of Commerce executives at the US-Dubai: Executive Business Leaders Mission to Dubai. The initiative was an enormous success and has paved the way for the business community in Dubai to consolidate trade links with counterparts in the United States. The initiative also promoted effectively Dubai as a lucrative business destination for American business people and as the foremost center of commercial activity in the wider Middle East.
- Five new business councils were set up – Chinese, Tunisian, Irish, Hellenic and Russian – as well as two business groups, a bankers business group and an International Special Events society, to help support countries and sectors to expand the scope of their business activities.
- Dubai Chamber launched the Country Focus Briefing meetings in association with embassies, business councils, trade centers and representative offices. It succeeded in introducing business opportunities to Dubai’s business community and empowered them to explore emerging export destinations. The briefings covered Chile, Switzerland and Japan.
- The Chamber also launched the second round of the Dubai Business Gala, attended by 1,000 members who listened to tributes being paid to Dubai’s heritage as a commercial center and its future business potential.





During the year 2010, Dubai and UAE economies gradually emerged out of the global financial and economic crisis. The sector's publications identified growth opportunities and prospects for different economic sectors. These reports also explored the economic synergies between the UAE and the GCC economies

on one hand and the fast growing economies of India and China on the other hand. Data Management activities continued to generate economic indicators to monitor the performance of the economy of Dubai and of the UAE, benchmarking them and comparing them with the indicators for other countries.

The Dubai Chamber continued to regularly gather prices of consumer goods and services and generated price indicators that adequately reflected price movements. Two new price indicator systems for monitoring the cost of doing business in Dubai were established – the Construction Materials Price Index and the Wholesale Price Index.

THE ECONOMIC RESEARCH DIVISION IN 2010 PRODUCED





Given the nature of the Chamber's work, it is unsurprising that a legal services department is required to help settle disputes when they arise, and to ensure that all of the work the Chamber undertakes is done to a solid legal framework. What follows is a report on the work done by the Legal Services Department in 2010.

In 2010, the Legal Services Department achieved the following milestones:

- It registered MRM and Dubai Chamber logos as trademarks
- In six Arab countries the copyright registration of International Certificate of Origin Guidelines
- The domain name www.dubaichamber.com was regained

In 2009, Dubai Chamber Legal Services Department organized nine events. In 2010, it organized 10 events, including the following:

- Two Alternate Dispute Resolution Workshops
- Consumer Protection Against Counterfeit Workshop
- Intellectual Property Management and Licensing Course
- Trademark Strategies Seminar
- URDG 758 Seminar
- Establishing Commercial Companies in the UAE Workshop
- Debt Collection Workshop
- Drafting Legal Contracts Workshop
- Advanced Documentary Credit Management Seminar





The work the Dubai Chamber does is not just confined to the headquarters. Much work goes on behalf of the Dubai Chamber all around the world.

The UAE Federal Customs authority was quick to introduce the ATA Carnet system after the Dubai Chamber brought it to the Emirate, and the move was quickly followed by the UAE to join the Istanbul Convention to allow the temporary admission of goods. The hard work of the Dubai Chamber bore fruit as the UAE will, in the first quarter of 2011, implement a clearing system which will facilitate the work of the Customs department, saving both time and money.

- The Dubai Chamber organized three workshops and introductory seminars in cooperation with the International Chamber of Commerce's World Chambers Federation which were well attended by high level regional dignitaries and leaders. The Dubai Chamber also organized the ICC Arbitral Awards Conference.

- The Dubai Chamber opened the Dubai Customs office in the Chamber head office, in a similar manner to the setting up of the Dubai Municipality office at the Chamber, a move designed to save the time and energy of investors who will no longer be required to go to several places across the city. The move was part of the Dubai Chamber's initiative to offer the business community a one stop shop for services and information.

- The Chamber participated in the 3rd Common Market for Eastern and Southern Africa (COMESA) Investment Forum in Sharm El Sheikh as part of a strategic initiative to promote Dubai as an international business hub. At the event the announcement was made that the 4th COMESA event will be hosted in Dubai in 2011.

- The Chamber participated in the International Bar Association Conference in Vancouver, Canada. The event was the foremost coming together of legal practitioners in the world. The Dubai Chamber took the opportunity to promote Dubai as a suitable venue for future conferences. Dubai will host this conference later this year.

- The Dubai Chamber hosted the fifth successful round of the Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Business Award. The ceremony honored companies in line with international best practice standards, encouraging Dubai's business community to set the bar ever higher

- The Dubai Chamber unveiled its new, redesigned website (www.dubaichamber.com).



Over the course of 2010, the Dubai Chamber was honored with numerous awards for excellence.

At the Dubai Government Excellence Program, the Dubai Chamber was awarded:

- Distinguished Government Agency
- Best Result in Employee Satisfaction
- Best Result in Customer Satisfaction

For its tireless work in facilitating the public/private commercial relationship in Dubai, the Dubai Chamber also won:

- Public/Private Sector Partnership Award at the Arabian Business Achievement Awards

For leading the green building revolution that is taking place in the Emirate, the Dubai Chamber was given:

- The Saudi Environmental Management Award

For its sustainable environmental practices, at the inaugural H2O Water Awards the Dubai Chamber was honored with:

- Water Communication awards from GPI Industry

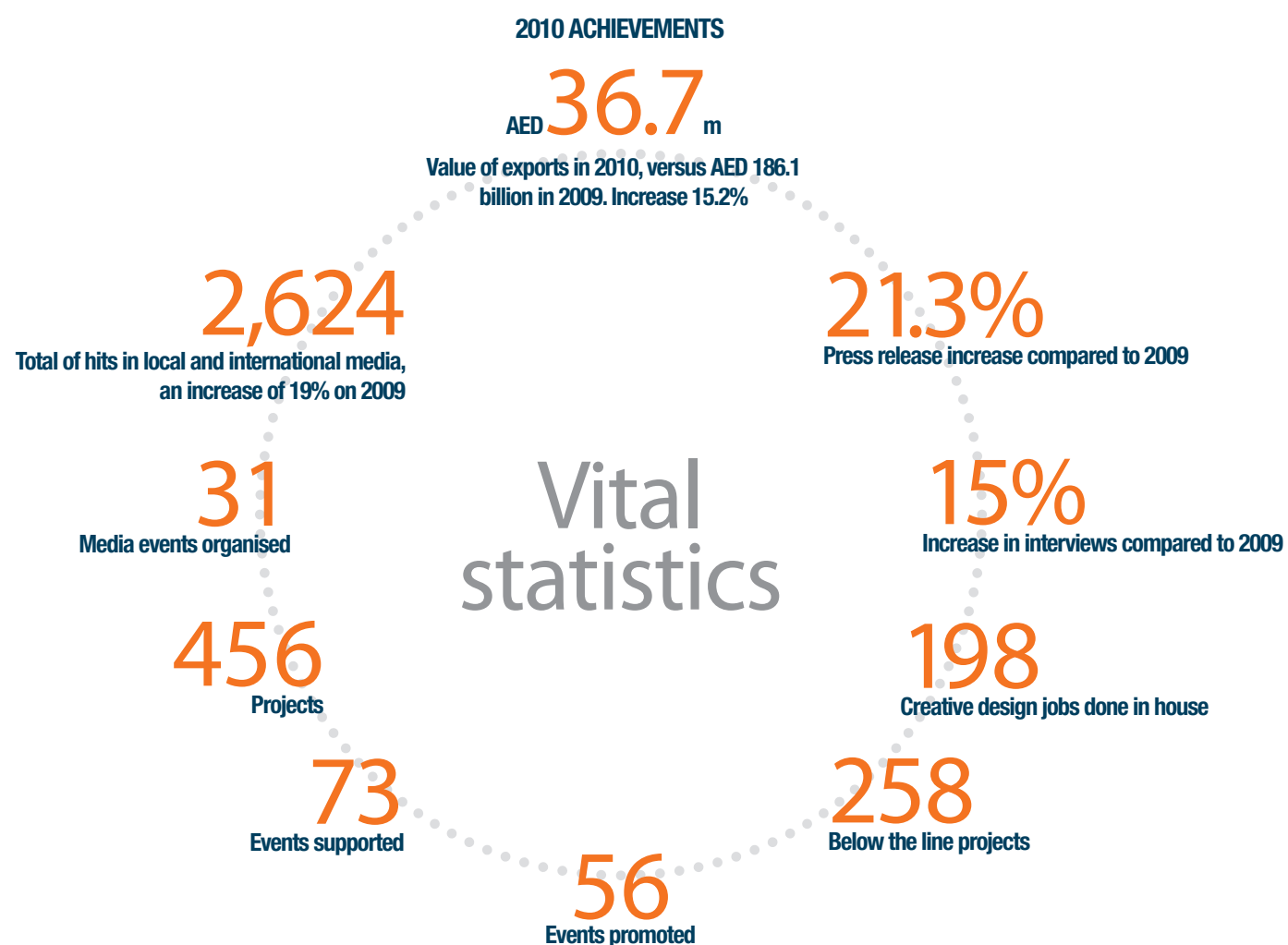
The Chamber organized a special event after receiving Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) certification from the United States Green Building Council. The event was attended by HE Rashid Ahmad Bin Fahad, UAE Minister of Environment and Water.

Dubai Chamber's Marketing & Corporate Communications Department plays a vital role in shaping public perceptions about the organization and its achievements.

As the Chamber's mouthpiece, it is the department's job to communicate the Chamber's key messages to the media both here and abroad, as well as answer questions from journalists, release economic data and promote the Chamber's initiatives, seminars and conferences. The department is also the guardian of the Chamber brand and ensures its proper use on all promotional material and during international events.

2010 remained a testing year for the Marketing & Corporate Communications Department as Dubai's economy began to take its first steps towards gradual recovery. However, the department worked hard to ensure more positive media coverage than previously and succeeded in achieving fair, balanced and accurate reporting in many instances.

Meanwhile, Dubai Chamber achieved significant exposure across the board through marketing and advertising. Locally the Chamber brand achieved 60% media penetration, while regionally and internationally it achieved 40% penetration.



The Dubai Chamber works hard to support the private sector, and has a track record of success. But without the support work that goes on behind the scenes, none of it would be possible. The work of the Human Resources Department underscores the overall performance of the Dubai Chamber. The following statistics are an indication of the department's performance in 2010.

Achievements

- Overall employee satisfaction increased from last year to **89%**
- All job descriptions were reviewed for all jobs: **197** out of **205**
- Individual development plans were out in place for **183** employees out of **189** employees
- The Chamber workforce consists of: **27** nationalities
51% women
1% special needs
- The HR department conducted regular performance reviews with all new joiners during their probationary period.
- **192** performance reviews in 2010
- **12** employees attended Arabic training
- **11** employees attended cultural awareness workshops
- **24** intern students trained in Dubai Chamber
- **All** Dubai Chamber sponsored students graduated from University of Dubai 2010

2010	Recruitment
Jan	2
Feb	7
March	3
April	3
May	3
Jun	6
July	1
Aug	1
Sep	2
Oct	5
Nov	0
Dec	2
Total	35

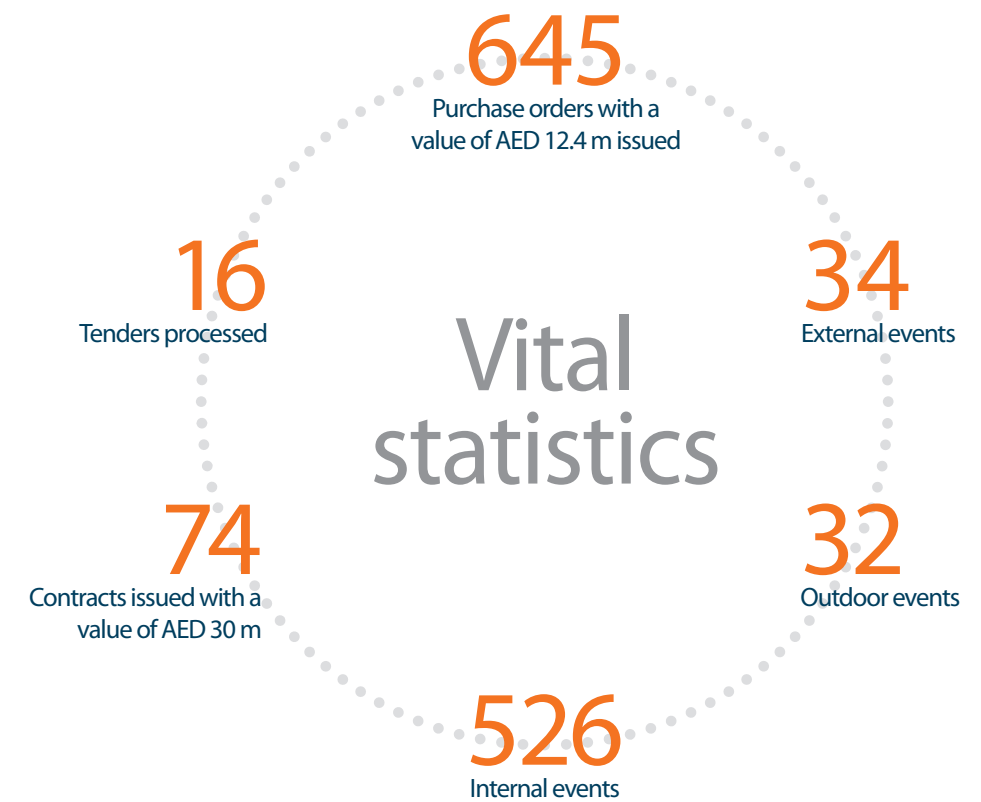


Date	# of Nationals	# of Expats	Total employees	Emiratization
2008	88	100	188	47%
2009	104	98	202	51%
2010	106	99	205	52%



As is the case in any major organization, the work that goes on behind the scenes is often unsung, but is vital in ensuring the Dubai Chamber remains at the cutting edge of innovation and modernization. It also makes for a thoroughly enjoyable working experience for the employees of the Dubai Chamber.

In 2010, the Administration Department of the Dubai Chamber was as busy as ever, working hard to put in place a series of measures to ensure the organization was in the best possible position to face the challenges of 2010.



Some of the major achievements were as follows:

- The 2nd, 8th and 9th floors of the Chamber were refurbished to international standards
- The server room was relocated in order to minimize risk to users
- The buildings security systems were upgraded to reflect international best practice
- Eight chillers that were 16 years-old were replaced with new, more efficient ones
- The building management system was upgraded
- The water system used in the sewage network was upgraded
- An evacuation drill was conducted
- 900 events were completed with full support
- The 14th Holy Quran Award program and ceremony was carried out during Ramadan
- First aid training was conducted
- Digital signage was implemented around the Chamber
- Used furniture and office equipment was donated to various charities

As is the case in all major organizations today, nothing would be possible without the work of the Information Technology Department. At the Chamber, the IT Department is constantly looking to improve the way the organization works, keeping up with the times and introducing innovation. The below is a summary of the Department's achievements during the course of the year.

Information security implementation

This was a project to establish an organization-wide information security management system based on the best available standards and frameworks. The scope included information security development, implementation of policy and procedures and creating awareness of information security throughout the Dubai Chamber. Risk assessments were done on transaction procedures and network security.

Infrastructure

A business management solution was implemented to manage the IT environment which supports the business community on the Dubai Chamber's behalf. The system allowed the Dubai Chamber to better monitor and understand the experience technology users experienced. It also allowed for improved identification of problems. Servers and desktops were upgraded.

New data center

A new data center was built, positioning the Dubai Chamber at the forefront of technology in this area. The Dubai Chamber network was upgraded from 1GB processing capability to 10GB.

Printer replacement

The Dubai Chamber revamped its printing systems to allow for centralized printing with more security and control. Now Dubai Chamber users can print a document from any printer in the building.

Contact Centre systems upgrade

The procedures in the Contact Centre were upgraded to improve both the efficiency of the unit and to improve the experience of callers to the Dubai Chamber. A new Cisco Systems interface now ensures enquiries are despatched more quickly, and caller histories are available to switchboard operators.



The Dubai Chamber would be nothing if it didn't offer its customers exemplary service. Luckily for Dubai's business community, service is something at which the Dubai Chamber excels.

A lot of the work the Dubai Chamber Customer Service Centers undertakes is done to support members and the Dubai Chamber. For many people who wish to deal with the Chamber, the Customer Service Department will be their first point of contact, and often their only point of contact. It is imperative then that the work done by the Customer Service Department is seamless and efficient.

2010 was a great year for the Customer Service Centers, as the following statistics show...



CSR and Innovation

DUBAI CHAMBER
CENTRE FOR RESPONSIBLE BUSINESS



The Centre for Responsible Business heads the Dubai Chamber's drive for hitting corporate social responsibility targets. As such its work is enormously valued.

In 2010, the Centre for Responsible Business reached 1,600 professionals in Dubai. This work was supported by presentations at seminars and conferences throughout the year.

The ENGAGE Dubai program is a scheme to promote volunteering from the corporate sector. It was an overwhelming success in 2010 with 1,000 hours of volunteering dedicated across five projects by 234 volunteers from 42 companies.

OVERALL LAST YEAR THE CENTRE FOR RESPONSIBLE BUSINESS ACHIEVED:



Another initiative launched by the Centre for Responsible Business during 2010 was the Community Health Fair, which utilized 40 volunteers and attracted over 900 attendees.

The highlights of the year included:

- Launching the CSR Label, which provides companies with a framework to help them refine and improve their CSR strategy, policies and practice
- Launching the Sustainability Directory, which enlists businesses offering green products, services and solutions in the UAE to promote themselves internationally
- Launching the 'Corporate Social Responsibility and Corporate Governance in the UAE' report in partnership with the Emirates Foundation
- Hosting an international Good Governance conference
- Holding the UAE's first training course for Global Reporting guidelines
- Conducting CSR workshops throughout the year
- Hosting the second Dubai Dialogue conference, the largest sustainability conference in the country



The Dubai Business Women Council, an initiative of the Dubai Chamber, promotes women in the workplace, and does so by organizing networking events and seminars for women. The initiative is very popular and well attended.

Over the course of 2010, the Dubai Business Women Council held or organized various well attended events, including:

- Meetings to organize the Emirates Woman Award
- Lecture: "Benefit from a rapidly ageing and healthier population"
- An International Womens' Day luncheon
- Syria visit to participate in a female empowerment conference
- Organization of Breast Cancer and Hormones Awareness Day
- An event to support womens' entrepreneurship in Saudi Arabia
- Attended a womens' networking event in Manama
- Organized for 30 students to meet fashion designer Diane von Furstenberg

INTERNAL CSR

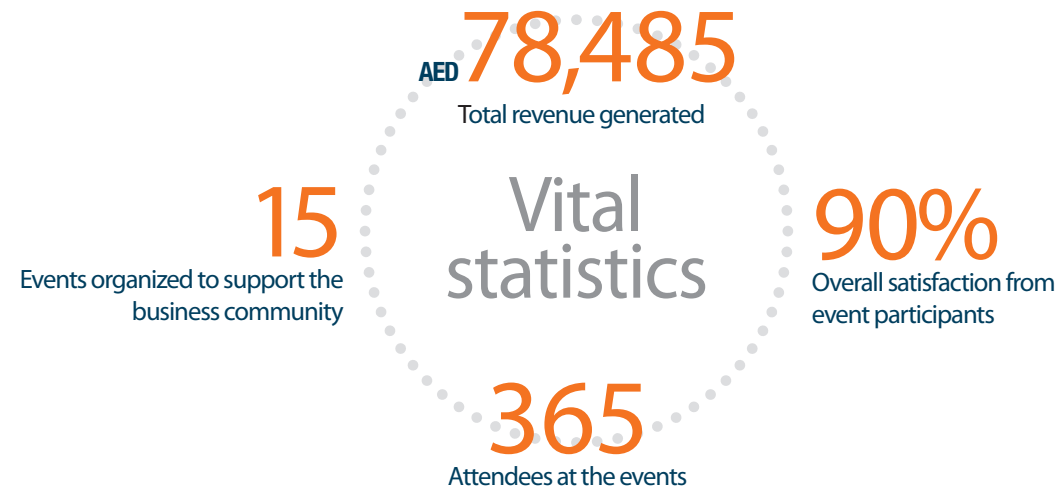
For several years now Dubai Chamber has worked at enhancing its corporate social responsibility and leading by example. Throughout the year there were many initiatives to enhance its environmental performance, support the local community, ensure one of the best workplaces for our staff, and support sustainability amongst our members and suppliers.

During 2010, some of the highlights included:

- Organising 23 events, 34 training sessions and three staff surveys
- Supporting 42 community initiatives including seven global campaigns with 66 staff giving around 244 hours of volunteering to charities and raising several thousands of dirhams for several charities
- Speaking at 18 local or international conferences about Dubai Chamber's CSR practices
- Reducing energy and water consumption by 4% and 7% respectively in 2010, compared to 2009 in the LEED centralised head office

The Dubai Chamber's Business Support Department had another busy year, striving to facilitate business in Dubai, and to offer assistance to the private sector where necessary.

IN 2010, THE BUSINESS SUPPORT DEPARTMENT ACTIVITIES INCLUDED:



The Dubai Chamber made every effort in 2010 to stay at the forefront of innovation. In terms of technology, this entailed constantly looking to see where improvements could be made.

In 2010, the Dubai Chamber overhauled the website, both with a redesign and an improved content management system. The new website has seen many modern touches incorporated, such as Twitter and Facebook.

In addition to the website, improvements were also made to the Dubai Chamber online television service, including the provision of high definition videos and improved news video coverage.

The Dubai Chamber's audio systems were also brought up to date. The capability to play music throughout the entire building now exists.

The new Chamber website was a success. The majority of visitors were from the UAE, but 2.42% were from the UK, 2% were from the USA and 1.1% were from India.

ONE STOP INFORMATION SHOP

The Dubai Chamber's One Stop Information Shop has had another successful year, ensuring that people looking to have their queries answered have been satisfied. But the One Stop Information Shop is not merely reactive, it is proactive in looking for opportunities to increase transparency and clarity.

IN 2010, IN ADDITION TO PRODUCING 95 STATISTICAL FINANCIAL TABLES FOR DUBAI AND THE UAE, THE ONE STOP INFORMATION SHOP ANSWERED:



Arbitration cases received

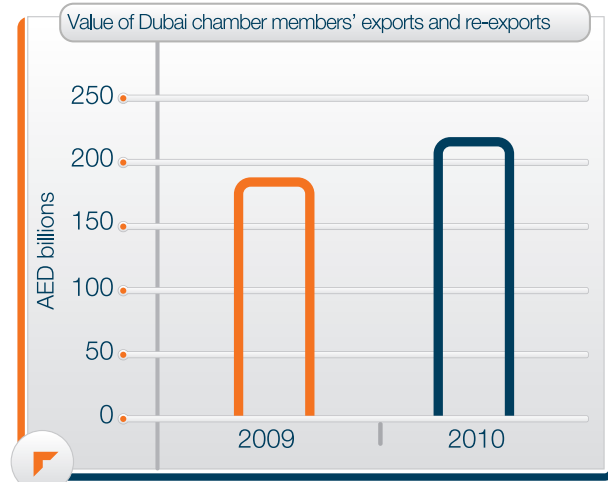


Number of Business Groups & Business Councils

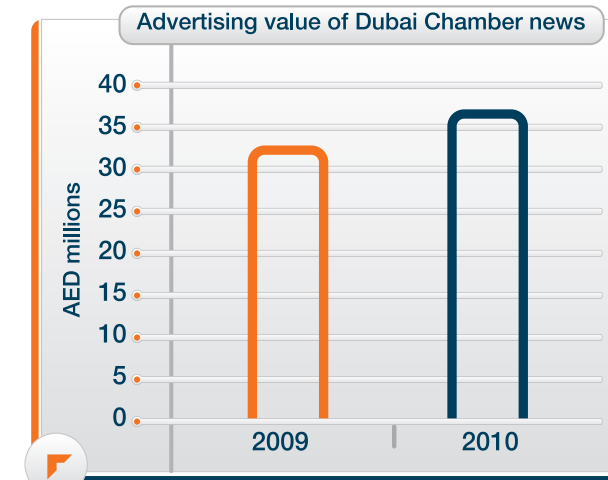


Business Groups stayed the same in 2009 & 2010

But Business Councils increased



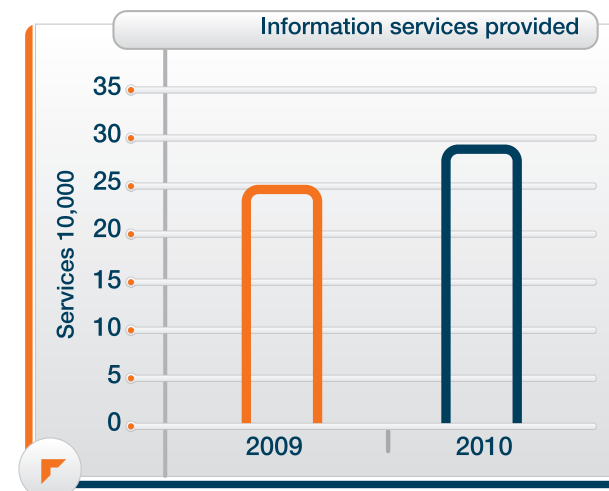
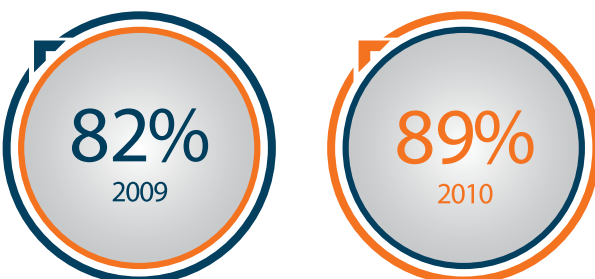
Certificates of Origin



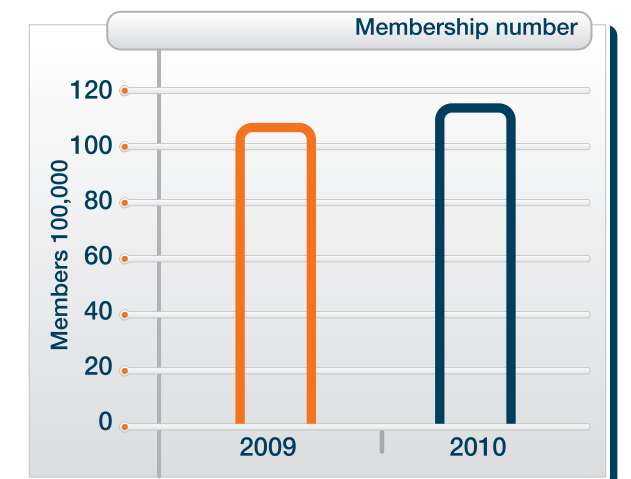
Number of press releases produced



Employee satisfaction



Mediation cases





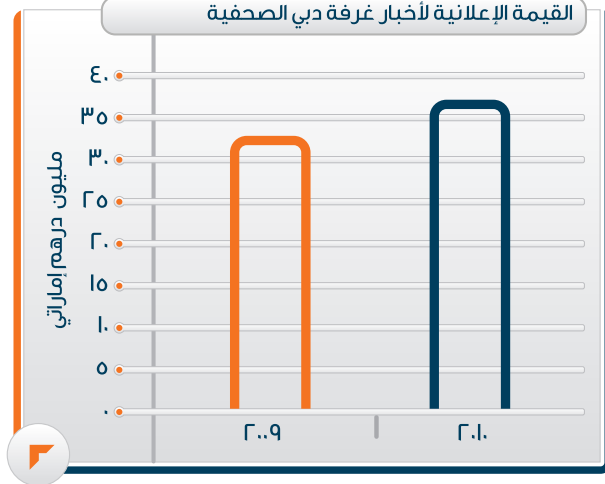
عدد مجموعات ومجالس الأعمال



قضايا التحكيم التجاري



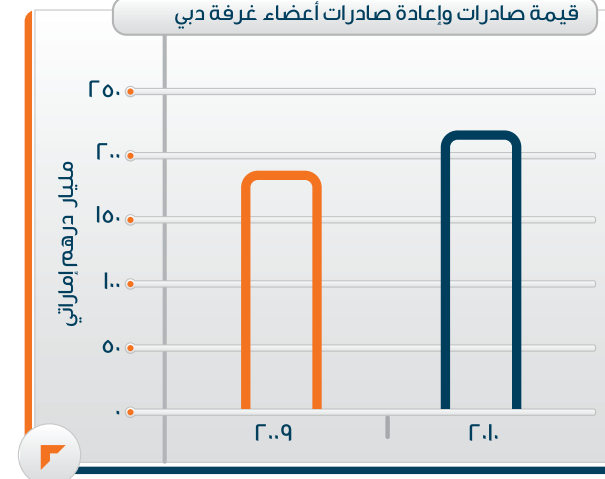
القيمة الإعلانية لأخبار غرفة دبي الصحفية



عدد الأخبار الصحفية التي نشرت



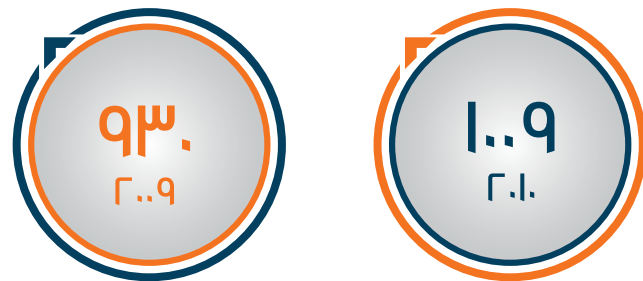
قيمة صادرات وإعادة صادرات أعضاء غرفة دبي



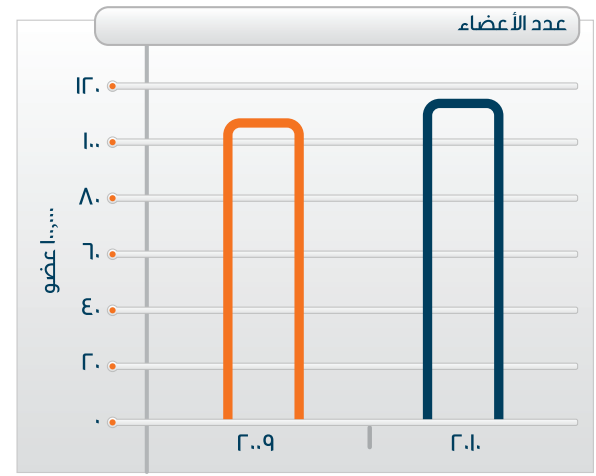
عدد شهادات المنشأ



عدد قضايا الوساطة القانونية



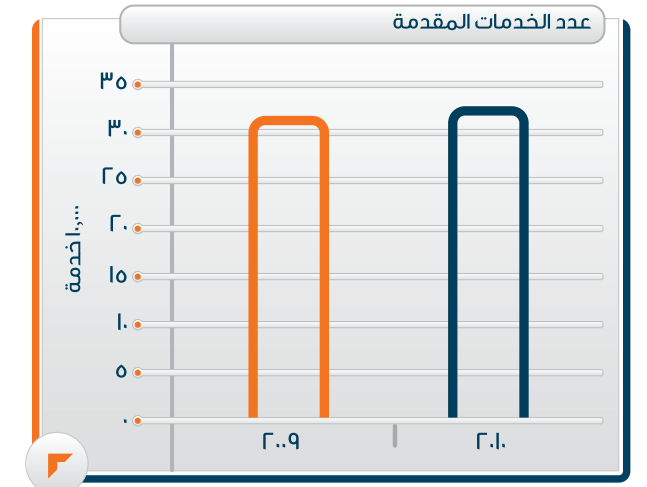
عدد الأعضاء



نسبة رضا الموظفين



عدد الخدمات المقدمة



بذلت غرفة دبي كل الجهود الممكنة في عام ٢٠١٠ من أجل البقاء في طليعة رواد الابتكار، واستخدمت الأساليب التقنية في تطوير خدماتها لتتلاءم مع أحدث المتغيرات العالمية.

وقد طورت غرفة دبي في عام ٢٠١٠ موقعها الإلكتروني الذي يتميز بالسرعة في الاستجابة والسهولة في الاستخدام مع الحرص على توفير عامل الجودة في المعلومات والبيانات مما يمكن زائر الموقع من تحقيق الفائدة التي يريها ومن التواصل الاجتماعي التي تحققها له اللامسات العصرية الحديثة في الموقع الجديد مثل 'تويتر' و 'الفيس بوك'.

وبالإضافة إلى الموقع، تم أيضاً إدخال التحسينات على خدمة قناة غرفة دبي الإلكترونية على الانترنت، بما يكفل وضوح العرض وتحسين تغطية الأخبار المرئية.

كما تم تطوير الأنظمة السمعية لغرفة دبي حيث يمكن الآن تشغيل الموسيقى في جميع أنحاء المبنى بأكمله وذلك لخلق بيئة محفزة للعمل للموظفين.

وحقق الموقع الجديد نجاحاً حيث كانت النسبة الأكبر من زائريه من دولة الإمارات و٢٠.٤٢% من زواره من المملكة المتحدة و٢% من الولايات المتحدة و١.١% من الهند.



شهد العام ٢٠١٠ نشاطاً لافتاً لإدارة دعم الأعمال في الغرفة عملت خلاله على تسهيل ممارسة الأعمال، وتقديم كل الدعم للقطاع الخاص.



مركز المعلومات

نجح مركز المعلومات في تلبية جميع استفسارات وطلبات المتعاملين ليصبح نافذة أساسية ومرجعاً هاماً للحصول على المعلومات في الإمارة. ولم تتوقف أعمال المركز عند هذا الحد، بل كان سباقاً في النظر إلى فرص إضافية لتعزيز مفاهيم الشفافية والوضوح.

بالإضافة إلى إصدار ٩٥ جدول إحصائي مالي في العام ٢٠١٠ وفر مركز المعلومات ما يلي:



يعتبر مجلس سيدات أعمال دبي، وهو مبادرة من غرفة دبي، أحد أبرز الجهات الداعمة لتعزيز دور المرأة في الأعمال، وذلك من خلال تنظيم لقاءات أعمال وندوات لسيدات الأعمال. وتلقى هذه المبادرة قبولاً واسعاً وتشهد حضوراً كثيفاً من سيدات أعمال دبي.

وقد قام مجلس سيدات أعمال دبي خلال عام ٢٠١٠ بتنظيم أحداث مختلفة شهدت حضوراً جيداً منها:

- إجراء اجتماعات لتنظيم جائزة المرأة الإماراتية
- تنظيم محاضرة حول الاستفادة من مجتمع سكاني أطول عمراً وأكثر صحة
- تنظيم مأدبة غداء احتفالاً بيوم المرأة العالمي
- زيارة إلى سوريا للمشاركة في مؤتمر تمكين المرأة
- تنظيم يوم توعية حول سرطان الثدي والهرمونات
- تنظيم فعالية لتعزيز دور المرأة العاملة في المملكة العربية السعودية
- المشاركة في لقاء أعمال نسائي عقد في العاصمة البحرينية المنامة
- تنظيم لقاء جمع ٣٠ طالبة مع مصممة الأزياء ديان فون فورستينبيرج

المسؤولية الاجتماعية

عملت غرفة دبي لسنوات عديدة على أن تكون قدوةً لمجتمع الأعمال، من خلال تعزيز مسؤوليتها الاجتماعية. وقد طبقت الغرفة مبادرات عديدة لتحسين أدائها البيئي ودعم المجتمع المحلي، والتركيز على امتلاكها وأحد من أفضل أماكن العمل لموظفيها ودعم العلاقات المستدامة بين موظفيها وأعضائها.

قامت الغرفة في ٢٠١٠ بما يلي:

- تنظيم ٢٣ فعالية للتوعية في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات و ٣٤ ورشة تدريبية وإجراء ٣ استبيانات للموظفين
- دعم ٤٢ مبادرة اجتماعية منها ٧ حملات عالمية حيث تطوع ٦٦ موظفاً خصصوا ٢٤٤ ساعة عمل لصالح الجمعيات الخيرية والاجتماعية
- تنظيم ١٠ جولات تثقيفية في مبنى الغرفة للوفود الزائرة
- المشاركة كمتحدث في ١٨ مؤتمر محلي ودولي حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية في غرفة دبي
- خفض استهلاك الطاقة والمياه بنسبتي ٤% و ٧% على التوالي في ٢٠١٠ مقارنةً بـ ٢٠٠٩ من خلال تطبيق عددٍ من المبادرات في مكاتبها



يقود مركز أخلاقيات الأعمال جهود غرفة دبي لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مما يؤكد أهمية دوره في تعزيز بيئة العمل السليمة والمسؤولة.

وقد تمكن مركز أخلاقيات الأعمال في عام ٢٠١٠ من خلال عروض تعريفية في ندوات ومؤتمرات من مخاطبة حوالي ١٦٠٠ مهنيًا في دبي. وحقق برنامج Engage دبي الذي يروج لثقافة التطوع المؤسسي نجاحاً باهراً في ٢٠١٠، حيث بلغ عدد المتطوعين ٢٣٤ من ٤٢ شركة في خمسة مشاريع قضا ١٠٠٠ ساعة تطوعية في مجال الخدمات الاجتماعية.



وتضمنت بعض إنجازات المركز خلال العام ٢٠١٠ ما يلي:

- إطلاق 'علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية' والتي توفر إطاراً للشركات لمساعدتهم على تطبيق استراتيجيات وسياسات وممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- إطلاق دليل الاستدامة البيئي والذي يدرج الشركات الصديقة للبيئة التي توفر منتجات وخدمات وحلولاً خضراء في الإمارات.
- تنظيم حوار دبي الثاني حول الاستدامة والذي يعتبر أكبر مؤتمرات الاستدامة في الدولة.
- نشر تقرير "المسؤولية الاجتماعية وحوكمة المؤسسات في دولة الإمارات العربية المتحدة" بالتعاون مع مؤسسة الإمارات للنفع الاجتماعي.
- تنظيم مؤتمر الحوكمة المسؤولة.
- إقامة أول دورة تدريبية في دولة الإمارات حول دليل التقارير العالمية.
- إقامة ورشات عمل وندوات حول المسؤولية الاجتماعية خلال العام.



لن يكون أداء غرفة دبي مكتملاً ما لم يقترن ذلك بتوفيرها خدمات للعملاء على أعلى مستوى. ومن هنا يبرز تصميم غرفة دبي في تحقيق التفوق في مجال خدمة العملاء، والعمل على تقديم الدعم لأعضائها مما أهلها لتحقيق أفضل النتائج في مجال رضا المتعاملين عن أدائها، وتعتبر مراكز خدمة العملاء في غرفة دبي نقطة التواصل الأولى مع الراغبين في الاستفادة من خدماتها. ولذلك فإن الدور الذي تلعبه الإدارة يعتبر أساسياً وجوهرياً لتحقيق أهداف الغرفة وتمكينها من أداء رسالتها على أكمل وجه.

وقد كان عام ٢٠١٠ مميّزاً لعمل خدمة العملاء، وذلك كما تظهره الإحصائيات التالية:



كما هو الحال في معظم المؤسسات الكبيرة، فإدارة تقنية المعلومات في غرفة دبي دور مهم في تطوير خدمات الغرفة. وتعمل إدارة تقنية المعلومات بشكل مستمر من أجل البحث عن الطرق الممكنة لتحسين طريقة عمل الغرفة، والحفاظ على الإنجازات، والسعي الدائم نحو الابتكار. وهنا تجدون ملخصاً عن إنجازات الإدارة على مدار العام:

تطبيق نظم حماية المعلومات

لقد وضعت الغرفة في أولوياتها إنشاء نظام إدارة حماية المعلومات بشكل واسع اعتماداً على أفضل المعايير والمواصفات المتوفرة. ويتضمن هذا المجال تطوير نظم حماية المعلومات، وتطبيق السياسات والإجراءات وتعزيز الوعي بين الموظفين حول هذه الإجراءات، بالإضافة إلى إجراء تقييم للمخاطر حول عمليات المعاملات وأمن المعلومات.

بنية تحتية للمعلومات

تم تطبيق حلول لتنظيم شبكة المعلومات التي تخدم وتدعم مجتمع الأعمال في الغرفة. وقد ساعد النظام الجديد لغرفة دبي على تطوير قدراتها وتحسين إمكانية حل المشاكل التقنية الطارئة.

مركز معلومات جديد

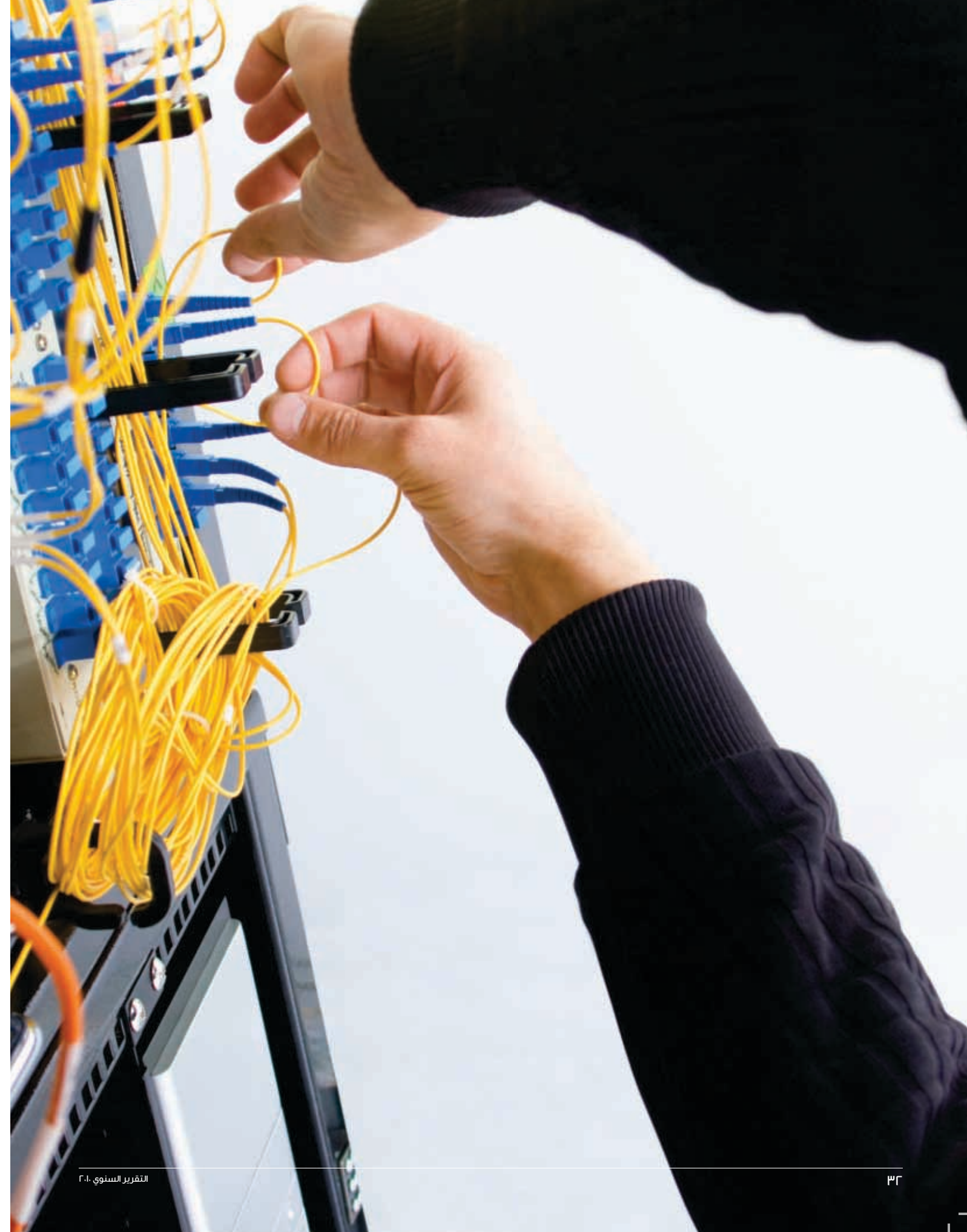
تم إنشاء مركز معلومات جديد، مما ساهم في وضع غرفة دبي في مقدمة المتميزين في هذا المجال التقني. وقد تم تطوير وحدة معالجة البيانات، وتوسيع حجم قدرة استيعابها في شبكة غرفة دبي من (1) غيغا بايت إلى (10) غيغا بايت.

تطوير أنظمة الطباعة

قامت غرفة دبي بتجديد أنظمة الطباعة، وإبدالها بأنظمة حديثة مركزية تضمن حماية أكثر للمعلومات والبيانات. وأصبح بإمكان الموظفين طباعة أي مستندات من أي طابعة في مبنى الغرفة.

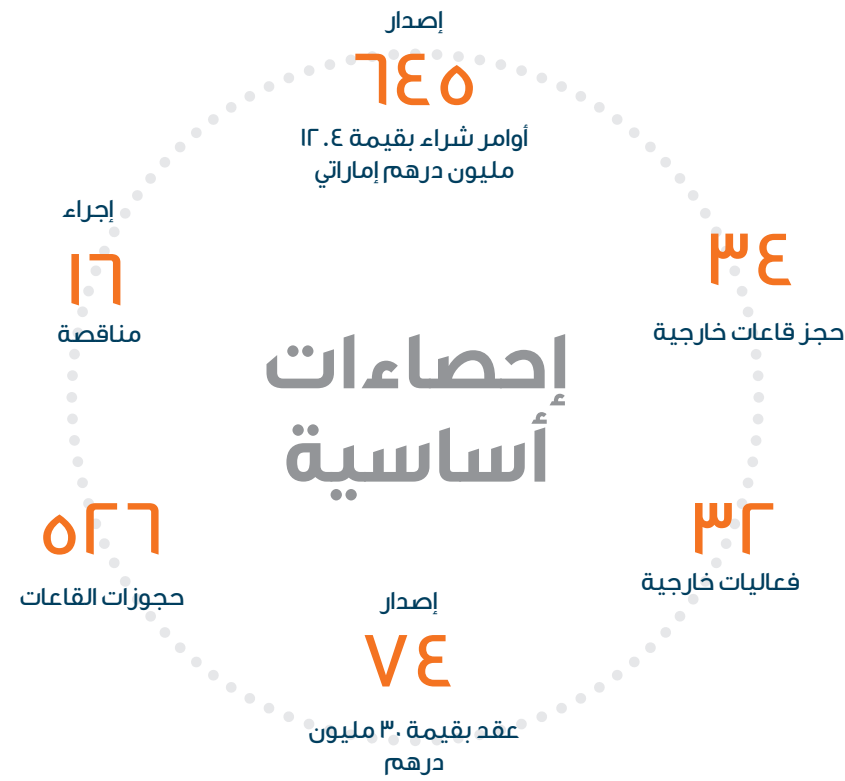
تطوير مركز الاتصال

تم تطوير الإجراءات في مركز الاتصال من أجل تحسين كفاءة الخدمة، وتعزيز تجربة المتصلين بغرفة دبي، وتم تركيب نظام 'سيسكو' الجديد لتلبية طلبات المتصلين بشكل أسرع وتوفير ملفات المتصلين للمشغلين.



كما هو الحال في أي مؤسسة كبيرة، فإن العمل الذي يجري خلف الستار يكون هاماً وغير مرئي، ولكنه ضروري لضمان بقاء غرفة دبي في مرتبة متقدمة من الإبداع والتطور.

وشهدت أجنحة إدارة الشؤون الإدارية برنامجاً مزدحماً خلال العام ٢٠١٠ مما تطلب جهوداً مستمرة من موظفيها لمساعدة الغرفة على مواكبة التحديات.



تتمثل بعض الإنجازات فيما يلي:

- إعادة تجديد الطوابق ٢ و ٨ و ٩ من مبنى الغرفة حسب أفضل المعايير الدولية
- تغيير مكان غرفة الخادم لخفض المخاطر على المستخدمين
- تطوير الأنظمة الأمنية في المبنى لتتلاءم مع أفضل الممارسات الدولية
- تطوير النظام المائي والصرف الصحي
- تغيير ٨ أجهزة تبريد قديمة منذ ١٦ عاماً بأجهزة جديدة وأكثر كفاءة
- تطوير نظام إدارة المبنى
- تنظيم ٩٠٠ فعالية مع دعم سمعي وبصري كامل
- تنظيم جائزة القرآن الكريم بدورها الـ ١٤ خلال شهر رمضان المبارك
- تركيب لافتات رقمية حول أرجاء المبنى
- التبرع بالأثاث ومعدات المكاتب إلى الجمعيات الخيرية
- إجراء مناورة تدريبية لإخلاء المبنى
- إجراء دورة في الإسعافات الأولية



تعمل غرفة دبي بشكل دائم على دعم القطاع الخاص وتملك في هذا المجال سجلاً مليئاً بالنجاح. وكان لموظفي الغرفة بصمات في هذا المجال لولاها لما كان النجاح ممكناً. وقد لعبت إدارة الموارد البشرية دوراً مهماً في أداء الغرفة لدورها في خدمة مجتمع الأعمال. وهذه بعض الإحصائيات التي تبرز أداء الإدارة في عام ٢٠١٠:

- الإنجازات**
- ارتفعت نسبة رضا الموظفين إلى ٨٩%.
 - مراجعة الوصف الوظيفي لـ ١٩٧ وظيفة من أصل ٢٠٥.
 - قامت الإدارة بمراجعة عامة لأداء العاملين الجدد خلال الفترة التجريبية.
 - تتألف القوى العاملة في الغرفة من:
 - ٢٧ جنسية
 - ٥١% من النساء
 - ١% من ذوي الاحتياجات الخاصة
 - مراجعة أداء ١٩٢ موظفاً في ٢٠١٠.
 - ١٢ موظفاً شاركوا في برامج تدريب اللغة العربية.
 - ١١ موظفاً شاركوا في ورشات عمل حول التوعية الثقافية.
 - ٢٤ طالباً تدريبوا في غرفة دبي.
 - تخرج جميع الطلاب الذي ترعاهم الغرفة من جامعة دبي في ٢٠١٠.
 - وضع خطط تدريب ذاتية لـ ١٨٣ موظفاً.
 - موضع التنفيذ من أصل ١٨٩ موظفاً.

تلعب إدارة التسويق والاتصال المؤسسي دوراً هاماً في تكوين النظرة العامة حول غرفة دبي وإنجازاتها، حيث تتوزع مهامها في ترويج الرسائل الإعلامية الرئيسية للغرفة محلياً وعالمياً، ونشر الدراسات والتقارير الاقتصادية، والإعلان عن مبادرات الغرفة والمؤتمرات والندوات التي تنظمها. كما تعتبر الإدارة مسؤولة عن اسم وشعار غرفة دبي من خلال الاستخدام الأمثل للمواد التسويقية والترويجية خلال كافة الفعاليات المحلية والدولية.

وقد عملت الإدارة خلال العام ٢٠١٠ على إبراز دور الغرفة في مواكبة مرحلة تعافي اقتصاد دبي من تداعيات التباطؤ الاقتصادي، فنجحت في نقل صورة إعلامية إيجابية وواقعية وسليمة ومتوازنة عن اقتصاد دبي ودور الغرفة المتنامي في دعم مسيرتها المستدامة. ووصلت الغرفة من خلال التسويق والإعلان إلى شريحة واسعة من المتعاملين والجمهور حيث حققت رسائل الغرفة وشعارها نسبة انتشار إعلامي وصلت إلى ٦٠% محلياً و ٤٠% إقليمياً وعالمياً.

حقق قسمي الإعلام والتسويق خلال ٢٠١٠ ما يلي

٣٦.٧

مليون درهم

قيمة التغطية الإعلانية للأخبار الصحفية بزيادة بلغت ١٢% مقارنة بالعام ٢٠٠٩

ازداد عدد التغطيات الصحفية بنسبة ١٩% مقارنة بعام ٢٠٠٩ ليصل عددها إلى

٢,٦٢٤

تنظيم ٣١

فعالية إعلامية

تنفيذ

٢٥٨

مشروعاً ومبادرة تسويقية

دعم ٧٣

فعالية

إحصاءات أساسية

عدد المقابلات الصحفية ازداد بنسبة

١٥%

مقارنة بعام ٢٠٠٩

عدد الأخبار الصحفية ازداد بنسبة

٢١.٣%

مقارنة بعام ٢٠٠٩

تنفيذ ٤٥٦

مشروعاً

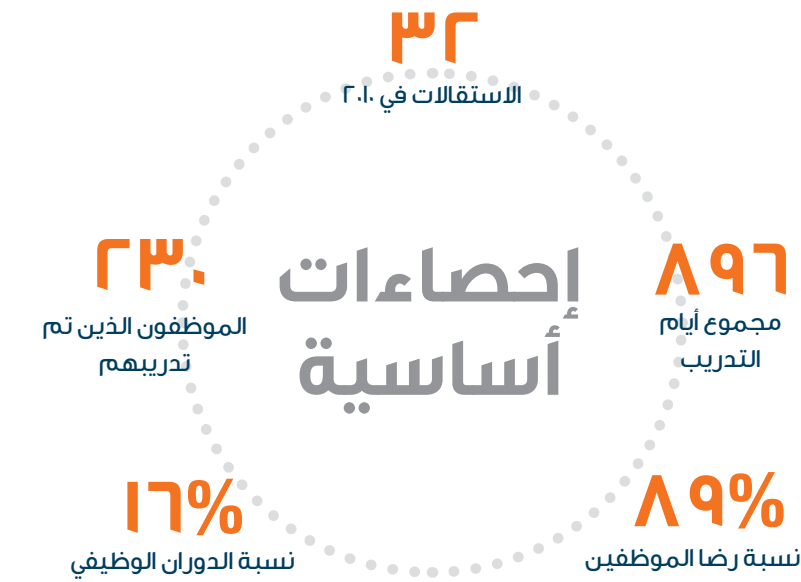
ترويج ٥٦

فعالية

التنفيذ الداخلي ١٩٨

تصميمات أبداعياً

توظيف	٢٠١٠
يناير	٢
فبراير	٧
مارس	٣
أبريل	٣
مايو	٣
يونيو	٦
يوليو	١
أغسطس	١
سبتمبر	٢
أكتوبر	٥
نوفمبر	٠
ديسمبر	٢
المجموع	٣٥



السنة	عدد المواطنين	عدد الوافدين	مجموع الموظفين	نسبة التوظيف
٢٠٠٨	٨٨	١٠	١٨٨	٤٧%
٢٠٠٩	١٠٤	٩٨	٢٠٢	٥١%
٢٠١٠	١٠٦	٩٩	٢٠٥	٥٢%

جنت جهود غرفة دبي ثمار جهودها في ٢٠١٠ بعد حصولها على عدد من الجوائز التي عكست تفوقها في أداء دورها كممثلٍ وداعمٍ لمصالح مجتمع الأعمال في دبي.

• وضمن برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لعام ٢٠٠٩، حصلت غرفة دبي على ثلاث جوائز في الفئات التالية:

المؤسسة الحكومية المتميزة
أفضل نتيجة في رضا الموظفين
أفضل نتيجة في رضا المتعاملين

• فازت غرفة دبي بجائزة أفضل شراكة ما بين القطاعين العام والخاص في حفل جائزة مجلة "أريبيان بزنس" لتكريم إنجازات الأعمال في الشرق الأوسط وذلك لدورها الملموس في تعزيز العلاقة بين القطاعين العام والخاص في دبي بما يساهم في تحقيق المنفعة والمصلحة المشتركة

• ونالت الغرفة جائزة المملكة العربية السعودية للإدارة البيئية، عن فئة أفضل تطبيقات الإدارة البيئية في الأجهزة الحكومية بالدول العربية نظراً لقيادتها لمسيرة الترويج للمباني الخضراء والمستدامة في الإمارة

• وحصلت غرفة دبي كذلك على جائزة التميز في الترويج لمبادرات المياه" المقدمة من شركة "سي بي أي إندستري وذلك تقديراً لجهودها في الترويج للممارسات الصديقة للبيئة في مبناها

ونظمت الغرفة حفلاً خاصاً بعد حصولها على شهادة الريادة في تصميم أنظمة الطاقة وحماية البيئة 'LEED' من المجلس الأمريكي للمباني الخضراء، حيث حضر الحفل معالي راشد أحمد بن فهد، وزير البيئة والمياه في الإمارات العربية المتحدة".



تتوزع شبكة أعمال غرفة دبي لتشمل أيضاً إطلاق مبادرات جديدة، وتوفير خدمات دعم تعزز من دور الغرفة في خدمة مجتمع الأعمال في الإمارة.

• وشاركت الغرفة في مؤتمر النقابة الدولية للمحامين الذي عقد في مدينة فانكوفر الكندية وقد استغلت غرفة دبي الفرصة للترويج للإمارة كملازم لإقامة المؤتمر المقبل الذي تستضيفه دبي في عام ٢٠١١.

• نظمت غرفة دبي حفل الدورة الخامسة من جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال حيث تم خلال الحفل تكريم الشركات التي تتبع أفضل الممارسات العالمية، لتعزز بذلك تنافسية مجتمع الأعمال

• أطلقت غرفة دبي موقعها الإلكتروني الجديد المحدث (www.dubaichamber.com).

• افتتح مكتب جمارك دبي في مقر الغرفة، وذلك استكمالاً لافتتاح مكتب بلدية دبي في الغرفة، وهي خطوة تهدف إلى توفير الوقت والجهد للمستثمرين الذين لن يكونوا بحاجة للذهاب إلى أماكن عدة في أنحاء المدينة. وجاءت هذه الخطوة كجزء من مبادرة غرفة دبي لتقديم وتوفير محطة خدمات واحدة لمجتمع الأعمال.

• وشاركت الغرفة في منتدى الاستثمار الثالث للسوق المشتركة لدول شرق وجنوب أفريقيا (كوميسا) الذي أقيم في شهر الشيخ كجزء من جهود الغرفة لتعزيز مكانة دبي كمركز تجاري عالمي. وتم خلال الحدث الإعلان عن أن المنتدى الرابع للكوميسا سيقام في إمارة دبي في العام ٢٠١١.

• وقد أثمرت جهود غرفة دبي في الترويج لتطبيق نظام بطاقة الإدخال المؤقت للبيضات حيث انضمت دولة الإمارات إلى اتفاقية اسطنبول للإدخال المؤقت للبيضات، ووقع الاختيار على غرفة دبي من قبل الهيئة الاتحادية للجمارك لتكون الجهة الوطنية الضامنة لتطبيق النظام في الدولة. وسيتم تطبيق النظام في الربع الأول من العام ٢٠١١ ليعود بالنفع على قطاع العمل ويوفر الوقت والجهد، ويعزز تنافسية الدولة كوجهة جاذبة للأعمال والمؤتمرات والمعارض.

• وقد نظمت غرفة دبي ثلاث ورش عمل وندوات حول نظام بطاقة الإدخال المؤقت بالتعاون مع الإتحاد العالمي لغرف التجارة التابع لغرفة التجارة الدولية، والتي حضرها عدد من كبار مسئولو الجمارك وغرف التجارة المحلية والخليجية.



نظراً لطبيعة عمل غرفة دبي، يقع ضمن نطاق عمل إدارة الخدمات القانونية المساعدة في تسوية النزاعات سلمياً عند حدوثها، والحرص على أن كل ما تقوم الغرفة بعمله يقع في إطار قانوني سليم. وفي ما يلي جزء من العمل الذي قامت به الإدارة في العام ٢٠١٠:

إنجازات قسم إدارة الخدمات القانونية في العام ٢٠١٠

- تسجيل العلامة التجارية لكل من شعار غرفة دبي وشعار جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال.
- تسجيل الدليل الإرشادي لشهادات المنشأ الدولية في ٦ دول عربية
- استعادة النطاق الإلكتروني www.dubaichamber.com

زيادة في عدد الفعاليات

- في عام ٢٠٠٩ نظم قسم إدارة الخدمات القانونية ٩ فعاليات، أما في عام ٢٠١٠ فقد نظمت ١٠ فعاليات وهي:
- ورشة عمل حول الطرق البديلة لتسوية النزاعات التجارية
 - ورشة عمل حول حماية المستهلك من المنتجات المزيفة
 - دورة في إدارة حقوق الملكية الفكرية والترخيص
 - محاضرة عن استراتيجيات العلامات التجارية
 - ورشة عمل حول إنشاء الشركات التجارية في الإمارات
 - ورشة عمل حول تحصيل الديون
 - ورشة عمل حول القواعد الموحدة للضمانات عند الطلب
 - ورشة عمل حول صياغة العقود القانونية
 - محاضرة عن الاعتمادات المستندية

القضايا التي تمت تسويتها

٣٠١: ٢٠٠٩
قضية
٢٩٥: ٢٠١٠
قضية

إحصاءات أساسية

استقبلت

٩٣٠: ٢٠٠٩
حالة وساطة
١٠٠٩: ٢٠١٠
حالة وساطة



وأصدرت مؤشرات للأسعار عكست بشكل دقيق تحركات الأسعار وتوجهاتها. وقد تم تأسيس مؤشرين جديدين لمراقبة تكاليف الأعمال في دبي، وهما مؤشر أسعار مواد البناء ومؤشر أسعار الجملة.

اقتصاديات الإمارات ودول مجلس التعاون وعلى التعاون مع اقتصاديات دول سريعة النمو مثل الهند والصين واستمرت نشاطات الإدارة في توليد مؤشرات لمراقبة أداء اقتصاد دبي والإمارات ومقارنتهم مع مؤشرات الدول الأخرى، حيث تابعت الغرفة جمع أسعار المواد الاستهلاكية والخدمات بشكل منتظم

نجحت دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة في العام ٢٠١٠ في التعافي من تداعيات الأزمة المالية العالمية. وقد لعبت الدراسات والنشرات التي أصدرتها إدارة الأبحاث في الغرفة دوراً هاماً في تعريف مجتمع الأعمال بفرص النمو وإطلاعهم على رؤى القطاعات الاقتصادية المختلفة. كما سلطت هذه التقارير والدراسات الضوء على التكامل بين

أصدر قسم الأبحاث الاقتصادية

٤٨

دراسة وتقريراً بحثياً

٤

نظمت ٤ ندوات اقتصادية

إحصاءات أساسية

٢١

عدداً من "اقتصادي غرفة دبي"

١٢

عدداً من مراقب الأسواق لغرفة دبي

١٢

عدداً من النشرة الاقتصادية لغرفة دبي



عند الحديث عن إنجازات غرفة دبي، يبرز الدور الهام الذي أدته إدارة العلاقات الخارجية التي بذلت جهداً ملحوظاً في استقبال الوفود الزائرة، وتنظيم لقاءات الأعمال، وتوفير الدعم لمجموعات ومجالس الأعمال وتعزيز دور الغرفة في دعم نمو الأعمال والترويج لدبي كمركز تجاري عالمي.

ومن أبرز إنجازات الإدارة خلال العام الماضي:

• المتوفرة في هذه الدول وتمكين المشاركين من اكتشاف فرص استثمارية في هذه الأسواق الواعدة. وشملت المبادرة تشيلي وسويسرا واليابان.

• تنظيم ملتقى دبي للأعمال في دورته السنوية الثانية. حيث حضر الملتقى أكثر من 100 مشارك ضمن أجواء احتفالية وفلكلورية تظهر مكانة إمارة دبي الرائدة كمركز للتجارة حول العالم.

• تابعت غرفة دبي أنشطة مجالس العمل حيث أنشئ خمس مجالس جديدة خلال العام وهي: الصينية والتونسية والإيرلندية واليونانية والروسية بالإضافة إلى مجموعة عمل المصرفيين ومجموعة عمل الفعاليات الخاصة لتساهم في دعم الدول والقطاعات لتوسيع نطاق نشاطاتها التجارية مع دبي.

• إطلاق مبادرة تحت عنوان « فرص استثمارية في أسواق واعدة » بالتعاون مع السفارات ومجالس العمل ومكاتب التمثيل التجاري لهذه الدول في دبي. ونجحت المبادرة في التعريف بالفرص الاستثمارية

• أطلقت غرفة دبي مبادرة هي الأولى من نوعها، تحت عنوان « أسبوع الأعمال الأمريكي في دبي ٢٠١٠ » أكدت من خلالها على مكانة دبي كوجهة استثمارية أمام قادة مجتمع الأعمال الأمريكي في المنطقة، واستضافت الغرفة مجموعة كبيرة من رؤساء ومدراء تنفيذيين لكبرى غرف التجارة الأمريكية. وقد حققت المبادرة نجاحاً كبيراً ومهدت الطريق أمام مجتمع الأعمال في دبي لتعزيز الروابط التجارية مع نظيره الأمريكي. كما روجت المبادرة لدبي كوجهة تجارية رائدة لرجال الأعمال الأمريكيين وكبوابة هامة لأسواق منطقة الشرق الأوسط.



من الأمور التي توليها الغرفة اهتماماً كبيراً دراسة مشاريع القوانين على المستويات الاتحادية والمحلية والخليجية والقرارات الصادرة تنفيذاً لها وكذلك مشاريع الاتفاقيات والمعاهدات الدولية ذات الصلة بتنظيم عمليات التجارة العالمية والنقل الدولي. تقوم الغرفة بدراسة مقارنة لهذه المشاريع التي تزودنا بها دائرة الشؤون القانونية لحكومة دبي والوزارات المعنية وإتحاد غرف الدولة وإتحاد غرف دول مجلس التعاون، ومن ثم تعمم المشروع والملاحظات الأولية حوله على أعضاء اللجنة الفنية لدراسة مشاريع القوانين المشكّلة من المستشارين القانونيين لمجموعة من الشركات الأعضاء، وكذلك على مجموعات العمل ذات الصلة بموضوع المشروع وذلك لدراستها مع فريق العمل في الغرفة ومقارنة المشروع مع التشريعات العربية والدولية للتوصل إلى مقترحات وتوصيات مدروسة تمثل مرئيات مجتمع الأعمال لترسل إلى دائرة الشؤون القانونية لحكومة دبي وإلى الجهات المعنية حسب الحال.

ولقد تم خلال عام ٢٠١٠ دراسة ومتابعة مشاريع القوانين والقرارات والاتفاقيات الدولية التالية:

- ١ - مشروع قانون إتحادي في شأن تنظيم شؤون الصناعة لسنة (٢٠١٠) مقارنة بالقانون الاتحادي رقم (١١) لسنة ١٩٧٩ بشأن تنظيم شؤون الصناعة.
- ٢ - مشروع الهيئة الوطنية للمواصلات لسنة (٢٠١٠) بشأن تنظيم النقل البري المنتظم
- ٣ - مشروع قانون إتحادي لسنة (٢٠١٠) بتعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم (٢٤) لسنة ٢٠٠٦ في شأن حماية المستهلك
- ٤ - مشروع قانون إتحادي لسنة (٢٠١٠) في شأن هيئة وأسواق الأوراق المالية والسلع
- ٥ - مشروع قانون إتحادي بتعديل بعض أحكام القانون الاتحادي رقم (٢٣) لسنة ١٩٩٩ في شأن استغلال حماية وتنمية الثروات المائية الحية لسنة (٢٠١٠)
- ٦ - مشروع قانون إتحادي بشأن المشاريع الصغيرة والمتوسطة لسنة (٢٠١٠)
- ٧ - مشروع قانون إتحادي لسنة (٢٠١٠) بشأن تنظيم عقد المؤتمرات
- ٨ - مشروع قرار مجلس الوزراء لسنة (٢٠١٠) في شأن نظام تصنيف المنشآت المسجلة بوزارة العمل والضمانات المصرفية المقررة عليها
- ٩ - قرار مجلس الوزراء لسنة (٢٠١٠) في شأن رسوم الخدمات التي تقدمها وزارة العمل
- ١٠ - قرار مجلس الوزراء لسنة (٢٠١٠) في شأن تصاريح العمل الداخلية المعمول بها في وزارة العمل
- ١١ - القرار الوزاري رقم (٣٧٧) لسنة (٢٠١٠) الصادر في ٢٠١٠/٩/٧ بشأن اعتماد دليل إجراءات الترخيص لفروع ومكاتب المنشآت العاملة بالخارج والمناطق الحرة بالدولة
- ١٢ - قرار وزاري لسنة (٢٠١٠) في شأن تعديل بعض قواعد منح تصاريح العمل
- ١٣ - قرار المجلس التنفيذي لإمارة دبي لسنة (٢٠١٠) بإصدار لائحة تنظيم وترخيص الأندية الاجتماعية في إمارة دبي
- ١٤ - اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة بعقود النقل الدولي للبضائع عن طريق البحر كليا أو جزئيا لسنة (٢٠٠٨)
- ١٥ - مشروع القواعد الخاصة بتنظيم قيام المشروعات الخليجية المشتركة بدول مجلس التعاون (٢٠١٠)
- ١٦ - مشروع قانون تطوير وتشجيع الاستثمارات في المشروعات الخليجية المشتركة (٢٠١٠)
- ١٧ - مشروع القانون (النظام) الموحد لمكافحة الغش التجاري لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (٢٠١٠)

إحصاءات أساسية

٦٤٤,٨٠٩

شهادة منشأ أصدرت في العام ٢٠١٠ مقابل ٥٩٩,٣٠٣ في العام ٢٠٠٩. بمعدل ارتفاع بنسبة ٧.٦ %

٣٧,٤٥٣

عدد المستندات التجارية المصدقة في العام ٢٠١٠، مقابل ٣٢,٧٨٤ في العام ٢٠٠٩. بمعدل ارتفاع بنسبة ١٤ %

١١٨,٣٥٩

عدد الأعضاء في العام ٢٠١٠، مقابل ١٠٨,٤٨٩ في العام ٢٠٠٩. بمعدل ارتفاع بنسبة ٩ %

١٢٠,٤١٠

عدد العملاء الذين تمت خدمتهم في العام ٢٠١٠، مقابل ١٢١,١٩٥. بمعدل انخفاض ١ %

٢١٤.٤

مليار درهم إماراتي قيمة الصادرات وإعادة الصادرات الأعضاء في العام ٢٠١٠، مقابل ١٨٦.١ مليار درهم في العام ٢٠٠٩

وبالنسبة للتحكيم التجاري، فقد استقبل مركز دبي للتحكيم الدولي، أحد مبادرات غرفة دبي في العام الماضي ٤٣١ قضية تحكيم مقارنة بـ ٢٩٢ قضية في العام ٢٠٠٩ أي بزيادة تصل إلى ٥٠%، وأرجعت غرفة دبي هذا الارتفاع في عدد حالات التحكيم إلى الوعي في مجتمع الأعمال بأهمية التحكيم لحل النزاعات التجارية. كما نظم المركز حوارين مفتوحين خلال العام الماضي في كل من لندن وباريس هدفاً إلى الترويج للمركز بصفته أحد مراكز التحكيم التجاري الرائدة في مجالها.

لكن جهود غرفة دبي لا تنحصر فقط في حل وتسوية النزاعات التجارية، بل تلعب دوراً كبيراً في الحيلولة دون نشوء النزاعات التجارية، وذلك من خلال تنظيم ندوات وورش عمل تدريبية لتدريب التجار ورجال الأعمال على مخاطر وتحديات السوق المعاصرة.

وقد نظمت غرفة دبي سلسلة من ورش العمل الناجحة حملت عناوين عدة بدءاً بحماية المستهلك، وتأسيس الأعمال، وصياغة العقود القانونية، والملكية الفكرية حيث لاقت هذه الدورات والندوات صدقاً إيجابياً لدى الحضور.

لعل إحدى أبرز الخدمات التي توفرها غرفة دبي لمجتمع الأعمال في دبي هي خدمات الوساطة القانونية والتحكيم التجاري. وقد أدى التنوع الثقافي في مجتمع الأعمال في دبي، وسرعة تطور القطاع التجاري إلى بروز نزاعات تجارية طبيعية حيث باتت الغرفة من خلال خدمات الوساطة والتحكيم التجاري عاملاً مساعداً على تسوية النزاعات التجارية مما عزز من دورها كداعمٍ لنمو الأعمال في الإمارة.

استقبلت إدارة الخدمات القانونية في الغرفة ١٠٩ قضية وساطة في العام ٢٠١٠، تمت تسوية ٢٩٥ قضية منها، في حين استقبلت ٩٣٠ قضية وساطة في العام ٢٠٠٩.

الوساطة والتحكيم التجاري في غرفة دبي ٢٠١٠

الوساطة
٢٠١٠: ١,٠٠٩
قضية
٢٠٠٩: ٩٣٠
قضية
٢٠١٠: ٢٩٥
قضية تم تسويتها

إحصاءات أساسية

التحكيم التجاري
٢٠١٠: ٤٣١
قضية
٢٠٠٩: ٢٩٢
قضية



أكثر ما يمكن استنتاجه عند مراجعة أداء صادرات وإعادة صادرات أعضاء غرفة دبي في ٢٠١٠ هو أن دبي تعافت من تأثيرات التباطؤ الاقتصادي العالمي. فلطالما كانت دبي، وما زالت مركزاً تجارياً رئيسياً حيث أن موقعها الاستراتيجي الهام بين الشرق والغرب يجعلها مركز ارتكاز حيوي للتصدير وإعادة التصدير. والركود في هذا القطاع تحدياً لن تنعكس تأثيراته على دبي فحسب بل على الاقتصاد العالمي أيضاً. ولذلك فعندما

يزدهر الاقتصاد العالمي تتدفق الصادرات من وإلى وعبر دبي.

مقارنة أرقام العام ٢٠١٠ بالعام ٢٠٠٩ يعطينا فكرة واضحة عن النمو، إلا أن النمو يبدو أكثر وضوحاً عند المقارنة مع أرقام العام ٢٠٠٧، أي العام الذي سبق الأزمة المالية العالمية. ففي ٢٠١٠ وصلت قيمة صادرات وإعادة صادرات أعضاء الغرفة إلى ٢١٤.٤ مليار

درهم، أي بزيادة تصل إلى ١٥.٢% عن ٢٠٠٩ الذي بلغت قيمة صادراته ١٨٦.١ مليار درهم.

وفي شهر ديسمبر ٢٠١٠، بلغت قيمة صادرات وإعادة صادرات أعضاء الغرفة ٢١.١ مليار درهم، وهي أعلى قيمة صادرات لأعضاء الغرفة خلال العام ٢٠١٠، في حين حققت صادرات الأعضاء نمواً بنسبة ٢٧.٨% في ٢٠١٠ مقارنة بالعام ٢٠٠٧.

قيمة صادرات وإعادة صادرات أعضاء غرفة دبي

٢١٤ مليار درهم ٢٠١٠:

١٨٦ مليار درهم ٢٠٠٩:

الزيادة: ١٥.٢%

إحصاءات أساسية

عدد شهادات المنشأ

٦٤٤,٨٠٩ ٢٠١٠:

٥٩٩,٣٠٣ ٢٠٠٩:

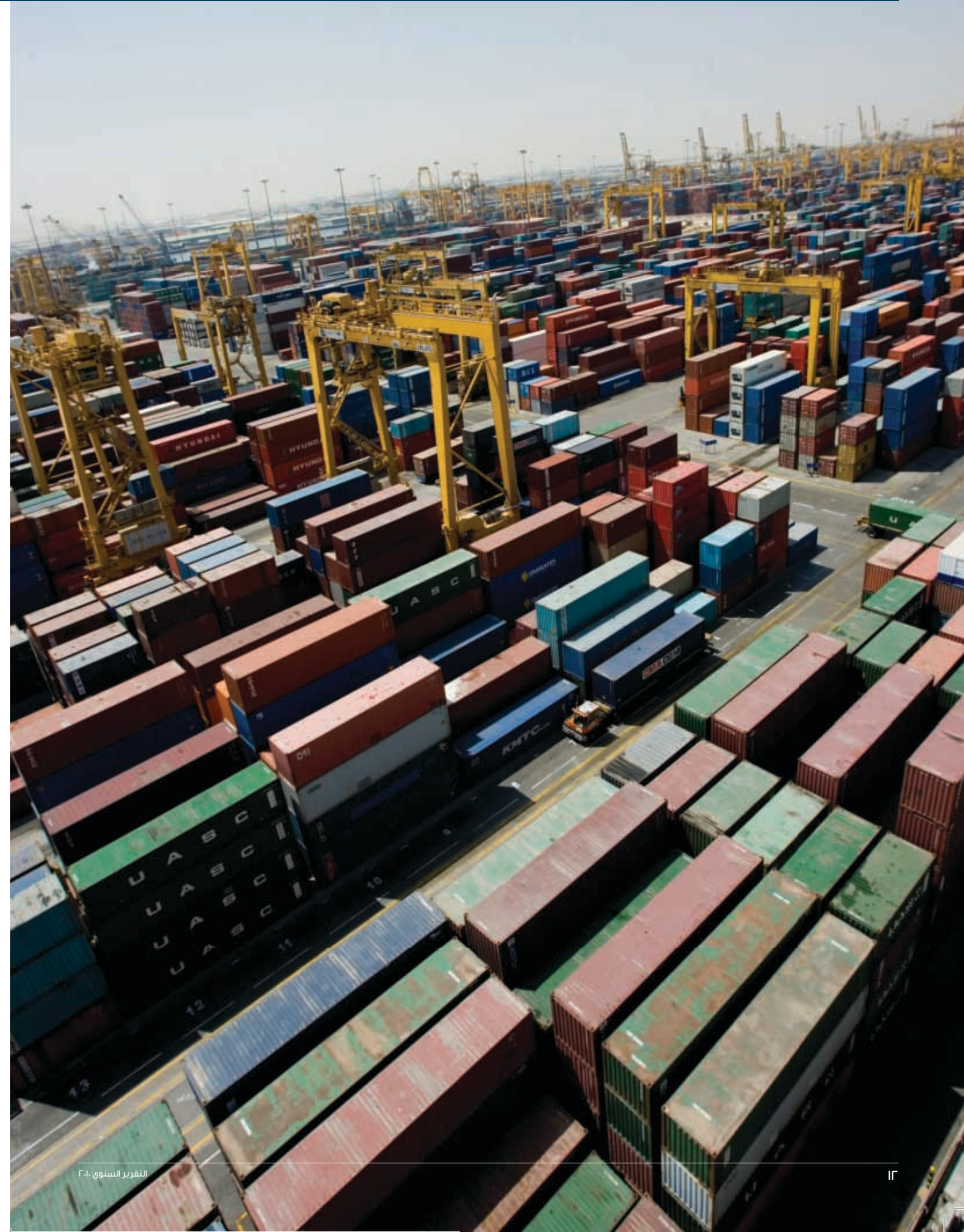
الزيادة: ٧.٦%

العضوية

١١٨,٣٥٩ ٢٠١٠:

١٠٨,٤٨٩ ٢٠٠٩:

الزيادة: ٨.٦%



غرفة تجارة وصناعة دبي في ٢٠١٠

تعتبر إمارة دبي مركزاً تجارياً عالمياً رائداً، وجهة رئيسية لعالم المال والأعمال. وقد سعت غرفة تجارة وصناعة دبي على الدوام للترويج لدبي كمركز تجاري عالمي من الطراز الأول، وتعزيز سمعتها كأحدى أبرز وجهات الأعمال في المنطقة. وقد حققت الغرفة أهدافها من خلال عدد من المبادرات البناءة التي شملت الالتقاء برجال مجتمع الأعمال والاستماع إلى قضاياهم بشكل دوري، وتفهم احتياجاتهم إضافة إلى القيام بتسهيل النشاطات التجارية. كما تعمل الغرفة وبوسائل وطرق عديدة على تسويق دبي في كافة أنحاء العالم. وقد مثل العام ٢٠١٠ صفحة مشرقة في سجل إنجازات غرفة دبي، حيث نجحت رغم التباطؤ الاقتصادي العالمي في تحقيق إنجازات وأرقام عكست على أرض الواقع المكانة العالية لمجتمع الأعمال في دبي.

إحصاءات أساسية

نشاطات غرفة دبي

• قيمة صادرات وإعادة صادرات الأعضاء

٢١٤.٤ مليار درهم في ٢٠١٠

زيادة ١٥.٢% عن ٢٠٠٩

• عدد أعضاء الغرفة في ٢٠١٠ تخطى حاجز

١١٨,٠٠٠ بزيادة ٩% عن ٢٠٠٩

• عدد شهادات المنشأ ارتفع بنسبة ٧.٦%

• استقبلت الغرفة ٢٠٨ وفداً ضم ٨٧٠ من

رجال الأعمال والمسؤولين الحكوميين

• استقبلت الغرفة ١٠٠٩ قضية وساطة

• ازدادت قضايا التحكيم التجاري التي



استقبلها مركز دبي الدولي للتحكيم بنسبة ٤٧%

• شرعت غرفة دبي باستكمال استعداداتها

لبدء تطبيق نظام بطاقة الإدخال المؤقت

للبضائع

تنظر غرفة دبي إلى أن النتائج الإيجابية التي

تحققت في العام ٢٠١٠ مؤشراً على تعافي

اقتصاد دولة الإمارات حيث أن النمو أصبح

الآن بارزاً ومستداماً، وتظهر الإحصاءات أيضاً

تعزيزاً لمكانة دبي كمركز للمال والأعمال في المنطقة، ومحافظتها على جاذبيتها للاستثمارات، وسمعتها كبوابة لأسواق المنطقة.

ويشهد اقتصاد دبي نمواً مستقراً مدفوعاً

بنمو قطاعات التجارة والسياحة والخدمات

اللوجيستية. وقد أدى الدعم الحكومي

لمشاريع البنية التحتية الهامة في زيادة ثقة

المستثمرين بيئة الاستثمار في دبي.

عبد الرحمن سيف الغرير

ماجد حمد رحمه الشامسي

هشام عبد الله الشيراوي

عبد الجليل يوسف درويش

هلال سعيد المري

راشد حميد علي المزروعي

رجاء عيسى صالح القرقي

معالي عبيد حميد الطاير

إبراهيم أحمد عبد النبي العباس

د. أحمد سيف محمد بالحسا

آمنة خلفان الجلاف

بطي سعيد الكندي

خالد جمعة الماجد

شهاب محمد قرقاش

صوفيا عبد الله صالح

عبد الحميد أحمد صديقي

عبد الله بن سعيد بن جمعة النابودة

علي عبد الله الشعفار

عمر عبد الله الفطيم

عيسى عبد الله الغرير

فايزة السيد محمد يوسف الهاشمي

فيصل جمعة خلفان بالهول

هاني راشد بن راشد اليتيم

يحيى سعيد بن أحمد آل لوتاه

رئيس مجلس الإدارة

النائب الأول لرئيس مجلس الإدارة

النائب الثاني لرئيس مجلس الإدارة

أمين الصندوق

نائب أمين الصندوق

عضو المكتب التنفيذي للمجلس

عضو المكتب التنفيذي للمجلس

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

رسالتنا تمثيل ودعم وحماية مجتمع الأعمال في دبي.

أهدافنا الاستراتيجية

خلق بيئة محفزة للأعمال في دبي
دعم نمو الأعمال في دبي
الترويج لدبي كمركز تجاري عالمي

قيم الغرفة

رضا المعنيين

نسعى دائماً إلى تحقيق ما يفوق توقعات المعنيين

التميز

نتفانى في عملية التحسين المستمر للوصول إلى أفضل مستوى من الأداء

الكفاءة

نعتبر المعرفة والخبرة أهم مواردنا

الإبداع

نشجع التفكير الخلاق والأفكار التي تقيم قيمة مضافة

المسؤولية

نؤكد على مبدأ الشفافية ونتقبل المساءلة



عملت غرفة تجارة وصناعة دبي منذ تأسيسها على الاهتمام بمصالح مجتمع الأعمال في الإمارة، وتكريس كافة الإمكانيات لدعم الحركة التجارية والاقتصادية فيها. ومما لا شك فيه أن العام ٢٠١٠ مثل تحدياً لغرفة دبي في كيفية الارتقاء بخدماتها، وتسهيل نشاطات القطاعات الاقتصادية، فكانت الغرفة على الموعد، ولم تخيب آمال المستثمرين ورجال الأعمال. فجاء العام ٢٠١٠ ليسطر نجاحاً آخر من نجاحات غرفة دبي.

لتطبيق النظام في الدولة. إن مبادراتنا أصبحت معلماً من معالم بيئة دبي الاقتصادية المتميزة، فجائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال التي اختتمت دورتها الخامسة بنجاح، ومجلس سيدات أعمال دبي، ومركز دبي للتحكيم الدولي، ومركز أخلاقيات الأعمال ووحدة التصنيف الائتماني وجامعة دبي تمثل جزءاً من جهودنا التي لا تكل ولا تمل لدعم نمو الأعمال في دبي. ومع إصدار هذا الكتيب، نرى في غرفة دبي أن المستقبل ما زال مشرقاً آمناً، ويحمل فرصاً متزايدة للاستثمار، فكونوا جزءاً من بيئة الأعمال في دبي وتمتعوا بمميزات تنعش أعمالكم، وتعزز من نجاحاتكم المهنية.

حمد بوعميم

مدير عام غرفة تجارة وصناعة دبي

المباني القائمة، وفزنا بجائزة مجلة "أريبيان بيزنس" المرموقة كأفضل شراكة بين القطاع العام والخاص. ولم تتوقف جهودنا عند هذا الحد، بل نجحنا في جذب مؤتمرات عالمية إلى دبي خلال العام المقبل وأهمها المؤتمر السنوي النقابة الدولية للمحامين الذي سيجذب أكثر من ٦٠٠٠ مشارك، ومؤتمر الاستثمار الرابع لدول الكوميسا، أحد أبرز مؤتمرات الاستثمار في القارة الإفريقية. وحققت تجارة أعضاء الغرفة نمواً ملحوظاً، ووصلت إلى مستويات عالية قاربت ما تحقق في عام الطفرة الاقتصادية في ٢٠٠٨، في حين حققنا دفعة قوية لقطاع صناعة المعارض والمؤتمرات بانضمام الدولة لاتفاقية اسطنبول لنظام "بطاقة الإدخال المؤقت للبيضاء" واختيارنا الجهة الوطنية الضامنة

وشهد العام ٢٠١٠ إطلاق الغرفة لعدة مبادرات تحفز الشركات على الانتاجية والاستمرار، وتعزز دور الغرفة كممثلة وداعمة لبيئة العمل في دبي. ومن هذه المبادرات تكريم أفضل شركة صغيرة ومتوسطة في أداء الصادرات الشهرية، وتعزيز لقاءات الأعمال. وجاء إطلاق الغرفة لملتقى دبي للأعمال في دورته الثانية مناسبة للاحتفاء بالتنوع الثقافي لمجتمع الأعمال في دبي، وفرصة لعقد لقاءات أعمال بين أكثر من ١٠٠٠ شخصية محلية وعالمية. وحصدت الغرفة جوائز عديدة عززت من مكانتها كأحد غرف التجارة الرائدة في المنطقة والعالم، ففزنا بـ ٣ جوائز في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ٢٠٠٩، وحصلنا على شهادة اعتماد الريادة في تصميم أنظمة الطاقة وحماية البيئة عن فئة





لقد أثبتت إمارة دبي أن ريادتها الاقتصادية ليست محض الصدفة، بل هي وليدة رؤية ثاقبة، وعمل دؤوب، واقتصاد مرين، ودعم لا محدود من حكومتنا من أجل تعزيز كل مقومات النجاح والريادة لدبي واقتصادها.

وقد أثبتت قيادتنا أن القول مقرونٌ بالفعل، فلم تقف ساكنةً إزاء الأزمة الاقتصادية العالمية، واتخذت سلسلةً من الإجراءات والخطوات الاحترازية التي كان لها الأثر الكبير في التخفيف من تداعيات الأزمة العالمية، وتعزيز ثقتنا باقتصادنا، ووضعنا في مصاف الريادة في مسيرة التعافي في المنطقة والعالم.

وأظهر اقتصاد دبي أنه مبنيٌّ على أسس متينة قادرة على مواكبة التغيرات وفق متطلبات التطوير والنجاح وهو ما يعد أحد أبرز سمات إمارة دبي، وعنواناً من عناوين تفوقها ونجاحها. فمشاريع البنى التحتية ما

زالت مستمرة، وقطاعات التجارة والتصدير والسياحة والدعم اللوجستي زادت معدلات نموها خلال العام الحالي، وارتفعت أعداد المسافرين عبر مطار دبي، وانخفضت معدلات التضخم وأسعار الإيجارات مما كان له الأثر الأبرز في تعزيز تنافسية بيئة الأعمال في الإمارة.

وتتميز دبي بموقع استراتيجي هام بين الشرق والغرب، يمثل بوابةً لأسواق المنطقة، وهمزة وصل رئيسية بين شبه القارة الهندية، والقارتين الإفريقية والأوروبية، حيث أصبحت بالفعل دبي نقطة ارتكاز أساسية في معظم طرق التجارة

العالمية. وعلى أعقاب العام ٢٠١١، فإن كل المؤشرات تقودنا إلى الثقة بأننا ما زلنا وجهة المستثمرين الأولى في المنطقة، فاستمرار أعمال تطوير مشاريع البنية التحتية والأعمال الموكبة لإطلاق الخط الأخضر لمترو دبي، وإصدار قوانين جديدة يعكس التزام قادتنا بتوفير بيئة عمل متطورة وعصرية وفق أفضل المعايير العالمية، وما نحن الآن نسير بخطوات ثابتة على الطريق الصحيح لترسيخ مكانتنا كمركز تجاري عالمي.

عبد الرحمن سيف الغريبي

رئيس مجلس إدارة

غرفة تجارة وصناعة دبي

٤	كلمة رئيس مجلس الإدارة
٦	كلمة المدير العام
٨	رسالة الغرفة وأهدافها الاستراتيجية
١١	أعضاء مجلس الإدارة
١٢	صادرات الأعضاء
١٤	الوساطة والتحكيم التجاري
١٦	دراسة التشريعات القانونية
١٧	العضوية والتوثيق التجاري
١٨	العلاقات الخارجية
٢٠	قطاع الأبحاث
٢٢	الخدمات القانونية
٢٤	مبادرات الدعم
٢٦	جوائز وتكريم
٢٨	التسويق والإتصال المؤسسي
٢٩	الموارد البشرية
٣٠	الشؤون الإدارية والدعم اللوجستي
٣٢	تقنية المعلومات
٣٤	خدمة العملاء
٣٦	مركز أخلاقيات الأعمال
٣٨	مجلس سيدات أعمال دبي/المسؤولية الاجتماعية
٤٠	إدارة دعم الأعمال/مركز المعلومات
٤١	الوسائط المتعددة
٤٢	مخططات بيانية
٤٤	صور من العام ٢٠١٠



٢٠١٠

التقرير السنوي

غرفة تجارة وصناعة دبي



EMBOSSING for the title and lines

غرفة دبي
DUBAI CHAMBER

التقرير

١.٢٠٢٠

الأسبوعي



BLIND SPOT UV on picture (bulding and sea)