

# الدليل الإرشادي والتنظيمي لخدمات توصيل الطلبات

## الفهرس

3.....	التعريفات
4.....	المقدمة
5.....	المشغل في إدارة عمليات توصيل الطلبات
5.....	مسؤوليات المشغل في إدارة عمليات توصيل الطلبات
6.....	مسؤوليات سائقي توصيل الطلبات
6.....	المستندات المطلوبة للحصول على تصريح سائق
6.....	آلية الحصول على تصريح سائق لمزاولة نشاط توصيل الطلبات
6.....	الرسوم
7.....	تعليمات لسائقي توصيل الطلبات
8.....	المعدات الشخصية للسائق
9.....	المستندات المطلوبة للحصول على تصريح لقيادة الدراجة أو السيارة
9.....	آلية الحصول على تصريح لمزاولة نشاط توصيل الطلبات
9.....	الرسوم
10.....	معايير صندوق التوصيل للدراجات النارية
11.....	صورة توضيحية لإشتراطات صندوق التوصيل
12.....	المواصفات والمتطلبات الفنية للدراجات والمركبات
12.....	ارشادات عامة

## التعريفات

في تطبيق أحكام هذا الدليل يقصد بالعبارات التالية المعاني الموضحة أدناه :

الإمارة	إمارة عجمان
الهيئة	هيئة النقل في عجمان
الدليل الإرشادي	هي مجموعة من التعليمات أو المعلومات التي تساعد في فهم كيفية استخدام خدمة توصيل الطلبات بشكل صحيح، حيث يتضمن خطوات التسجيل، كيفية الطلب، طرق الدفع، معلومات عن التوصيل، واشتراطات ومعايير أقرتها الهيئة، تضمن تجربة إيجابية للمستخدمين.
المركبة	آلة أو جهاز ميكانيكي يسير على الطريق بمحرك ألي أو كهربائي أو بقوة دفع قائدها
الدراجة	هي مركبة آلية ذات عجلتين، تشمل الدراجة النارية والكهربائية واي صنف من الدراجات يمكن استحداثها مستقبلاً لأغراض النقل.
النشاط	هو نشاط لنقل البضائع التي يتم توصيلها في الإمارة مقابل أجر
السائق	هو كل من يقود الدراجة أو المركبة
المشغل	كل شركة أو مؤسسة لديها رخصة تجارية تمنحها حق مزاوله نشاط توصيل الطلبات
الموافقة المبدئية على تسجيل مركبات الشركات لدى إدارة المرور والترخيص	هي الموافقة التي تمنح لكل مركبة أو دراجة جديدة لترخيصها مرورياً في الإمارة
التصريح	التصريح الصادر من الهيئة لمزاولة مهنة سائق أو مركبة أو دراجة لتوصيل الطلبات
توصيل الطلبات	هي خدمة تنظيم عملية النقل المتعلقة بنشاط توصيل الطلبات للمشغلين والمنشآت التي تقوم بمزاولة نشاط توصيل الطلبات المختلفة سواء إلى المكاتب ، المصانع ، المنازل ، مقرات العمل ، الطائرات وغيرها ، حيث تشمل المواد الغذائية والمواد الاستهلاكية من الجمعيات التعاونية أو محلات السوبر ماركت ، أو اي صنف من أصناف المواد ، ويمكن أن تتم عملية النقل بالمركبات أو الدراجات النارية أو اي مركبات يتم استحداثها مستقبلاً لأغراض النقل .

## المقدمة

تتولى هيئة النقل مسؤولية الإشراف والرقابة على تنظيم خدمات النقل البري للبضائع والركاب في إمارة عجمان، فضلاً عن تنظيم قطاع توصيل الطلبات الذي تم إدراجه ضمن اختصاصات الهيئة. تهدف الهيئة من خلال تنظيم هذا القطاع إلى تحسين السوق، بما يشمل إصدار التصاريح اللازمة لمشغلي قطاع توصيل الطلبات، وتشجيع الاستثمار، وتنظيم آلية العمل لضمان تقديم أفضل الخدمات وتعزيز الدور الرقابي في الإمارة لحماية حقوق المستثمرين والمتعاملين.

تسعى الهيئة لتحقيق رؤية إمارة عجمان 2030 التي تركز على تعزيز بيئة الأعمال والاستثمار، ودفْع عجلة التنمية الاقتصادية وازدهارها في الإمارة.

وفي هذا السياق، تم إعداد دليل إرشادي شامل يتضمن توجيهات للمستثمرين بشأن تنظيم قطاع توصيل الطلبات، بما في ذلك المواصفات القياسية للمركبات والدراجات النارية وكيفية إصدار تصاريح مزاولة النشاط، وذلك لضمان اتباع الأفراد والشركات لأعلى معايير السلامة وتدابيرها. وسيقسم الدليل لثلاث محاور أساسية:

- مشغل
- السائق
- المركبة

أولاً: المشغل

### المشغل في إدارة عمليات توصيل الطلبات

تعتبر الشركات أو المنشآت مصرح لهم بصفة اعتبارية مزاولة نشاط تنظيم وتوصيل الطلبات التي تقوم بتنظيم الخدمات وتوصيلها ومنها أيضاً توصيل الطلبات إلى المكاتب، المصانع، المطارات والطائرات وغيرها من أماكن العمل، والتي قد تشمل المواد الغذائية والمواد الإستهلاكية من الجمعيات التعاونية أو محلات السوبرماركت أو أي مواد أصناف من أماكن أخرى، من خلاص مركبات ذاتية القيادة أو شبه ذاتية القيادة أو أي نوع آخر يتم استحداثه مستقبلاً أو المركبات المخصصة لنقل وتوصيل المواد بالمركبات المخصصة لذلك.

### مسؤوليات المشغل في إدارة عمليات توصيل الطلبات

- يمكن للمشغل مزاولة نشاط توصيل الطلبات للشركات والمنشآت التي تضم نشاط توصيل الطلبات في الرخصة التجارية، بشرط أن تشمل هذه الخدمة جميع الطلبات التي يطلبها المستهلك من خلال مختلف التطبيقات الذكية والمنصات الإلكترونية.
- الحصول على موافقات الجهات المعنية ذات الصلة حسب طبيعة النشاط.
- عند ترخيص أي مركبة أو دراجة جديدة أو مرخصة سابقاً يجب الحصول على الموافقة المبدئية على تسجيل مركبات الشركات لدى إدارة المرور والتراخيص من الهيئة.
- التعاون مع موظفي الهيئة أو المخولين من قبلها وتزويدهم بالمعلومات والمستندات التي تطلبها الهيئة.
- توجيه وتوعية سائقي توصيل الطلبات بعدم استخدام المركبة أو الدراجة لغير الغرض المصرح لها.
- يُمنع لصق أو تعليق أي مواد دعائية على هيكل المركبة أو الدراجة بدون الحصول على موافقة من الهيئة، وذلك لضمان الامتثال للقوانين واللوائح المحلية.
- يجب على المشغل التعاون مع موظفي الهيئة أو المخولين من قبلها، وتزويدهم بالمعلومات والمستندات المطلوبة التي تطلبها الهيئة.
- إلتزام المنشأة أو الشركة بالحاق جميع سائقي مزاولي نشاط توصيل الطلبات بالدورات التدريبية التي تقرها الهيئة.
- يحق لأصحاب المصلحة تقديم التظلم للهيئة خلال 15 يوماً من تاريخ إخطارهم بالمخالفة، على أن يتم النظر في التظلم خلال 30 يوماً بقرار نهائي.

## ثانيا السائق

سائق توصيل الطلبات هو الشخص المسؤول عن نقل وتسليم الطلبات من موقع المورد أو المستودع إلى العملاء النهائيين بأمان وكفاءة لتحقيق رضا المتعاملين ونجاح عملية توصيل الطلبات.

### مسؤوليات سائقي توصيل الطلبات

- الالتزام بحضور الدورة التدريبية التي تقرها الهيئة.
- دراية بالمعالم والمواقع الجغرافية في الإمارة لتحسين كفاءة تسليم الطلبات.
- الاستخدام الفعال لأنظمة الربط والاتصال والهواتف الذكية لضمان تسليم الطلبات بكفاءة وفقاً للمواعيد المحددة.
- معرفة أنظمة السير والقوانين واللوائح المرورية واللوائح التي تنظم نشاط توصيل الطلبات والامتثال لها.
- الالتزام بإجراءات الأمن والسلامة أثناء توصيل وتسليم الطلبات والتأكد من سلامة النفس والآخرين في جميع الأوقات.
- معرفة استخدام اللغتين العربية والإنجليزية وغيرها حسب الحاجة .

### المستندات المطلوبة للحصول على تصريح سائق

- ❖ صورة من رخصة القيادة للجهتين.
- ❖ صورة من بطاقة العمل في حال لم تكن إقامة السائق على الشركة المشغلة.
- ❖ صورة شخصية.

### آلية الحصول على تصريح سائق لمزاولة نشاط توصيل الطلبات

- ❖ التسجيل في موقع الهيئة [www.ta.gov.ae](http://www.ta.gov.ae)
- ❖ تسجيل الدخول عبر الهوية الرقمية، ومن ثم إنشاء حساب للشركة وإرفاق الرخصة التجارية في ملف الشركة.
- ❖ التقديم على خدمة إصدار / تجديد تصريح سائق لمزاولة نشاط توصيل الطلبات داخل الإمارة، ثم إرسال الطلب.
- ❖ بعد الحصول على الموافقة، يتم دفع الرسوم.
- ❖ صدور التصريح على الموقع الإلكتروني، أو طباعته حسب رغبة المتعامل.

### الرسوم

- ❖ رسم تصريح سائق لمزاولة نشاط توصيل الطلبات داخل الامارة، 200 درهم.

تم وضع تعليمات لسائقي توصيل الطلبات لتسعرضها لكم كالتالي:

تعليمات لسائقي توصيل الطلبات	
عدم تحميل الدراجة أي شيء من الممكن أن يؤدي إلى اختلال توازنها	
عدم تحميل أي راكب آخر أو أي حمولة غير مصرح بها	
عدم القيادة بصورة تشكل خطر على الجمهور أو مرتادي الطريق مما يعرض حياة السائق أو حياة الآخرين للخطر	
القيادة بطريقة آمنة، ومراعاة شروط السلامة العامة، وتوخي الحيطة والحذر، وتجنب أي أفعال قد تسبب خطورة على حياة وسلامة الدراج أو الآخرين	
في حال قيام السائق بإرتكاب مخالفات مخلة بالشرف أو الإمانة أو القيادة تحت تأثير المسكرات أو المخدرات، يحق للهيئة سحب التصريح منه نهائياً	
الحرص على الصيانة الدائمة للدراجة بانتظام	

لضمان سلامة سائقي توصيل الطلبات يتوجب توفير المعدات الشخصية للسائق:

الصورة	متطلبات السلامة	أدوات الحماية الشخصية
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. يجب ان تحتوي الخوذة على واجهة شفافة لا تحد من رؤية السائق</li> <li>2. تأكد من ان الخوذة تلبى المعايير الوطنية او الدولية للسلامة</li> <li>3. تحقق من أن الخوذة تناسب قياس رأس السائق</li> <li>4. استبدال الخوذة اذا تعرضت لحادث او تلف</li> </ol>	الخوذة
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تأكد من أن السترات مصنوعة من مواد عالية الجودة</li> <li>2. تأكد من أن السترة تحمي الصدر والظهر بشكل جيد لتقليل الاصابات</li> <li>3. تأكد من وجود عناصر عاكسة على السترة لزيادة الرؤية الليلية وتحسين السلامة</li> </ol>	السترات الواقية
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تأكد من أن البنطلون مصنوع من مواد عالية الجودة</li> <li>2. تأكد من توفير البنطلون حماية كافية لمنطقة الخصر والفخذين والركبتين</li> <li>3. تأكد توفر جيوب كافية ومناسبة لحمل الأدوات الضرورية لتوصيل الطلبات</li> <li>4. تأكد من وجود عناصر عاكسة على البنطلون لزيادة الرؤية الليلية وتحسين السلامة</li> </ol>	البنطلون
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. مصنوعة من مواد قوية لحماية اليدين من الصدمات</li> <li>2. التأكد من ارتداء القفازات أثناء قيادة الدراجة النارية لمنع انزلاق يد السائق أثناء القيادة</li> </ol>	القفازات
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. مصنوعة من مواد قوية لحماية القدم والكاحل من الصدمات</li> <li>2. التأكد من ارتداء احذية السلامة المرتفعة أثناء قيادة الدراجة النارية</li> </ol>	احذية السلامة المرتفعة

## ثالثاً: المركبة

وهي الوسيلة المستخدمة لتوصيل الطلبات سواء كانت سيارة أو دراجة

### المستندات المطلوبة للحصول على تصريح لقيادة الدراجة أو السيارة

- ❖ شهادة تركيب جهاز التتبع لكل مركبة أو دراجة.
- ❖ صورة من الرخصة التجارية، تضم نشاط توصيل الطلبات، مرفقة في الرخصة التجارية.

### آلية الحصول على تصريح لمزاولة نشاط توصيل الطلبات

- ❖ التسجيل في موقع الهيئة [www.ta.gov.ae](http://www.ta.gov.ae)
- ❖ تسجيل الدخول عبر الهوية الرقمية، ومن ثم إنشاء حساب للشركة وارفاق الرخصة التجارية في ملف الشركة.
- ❖ التقديم على خدمة إصدار / تجديد تصريح سيارة أو دراجة لتوصيل الطلبات (داخل أو خارج الإمارة)، ثم إرسال الطلب.
- ❖ بعد الحصول على الموافقة، يتم دفع الرسوم.
- ❖ صدور التصريح على الموقع الإلكتروني، أو طباعته حسب رغبة المتعامل.

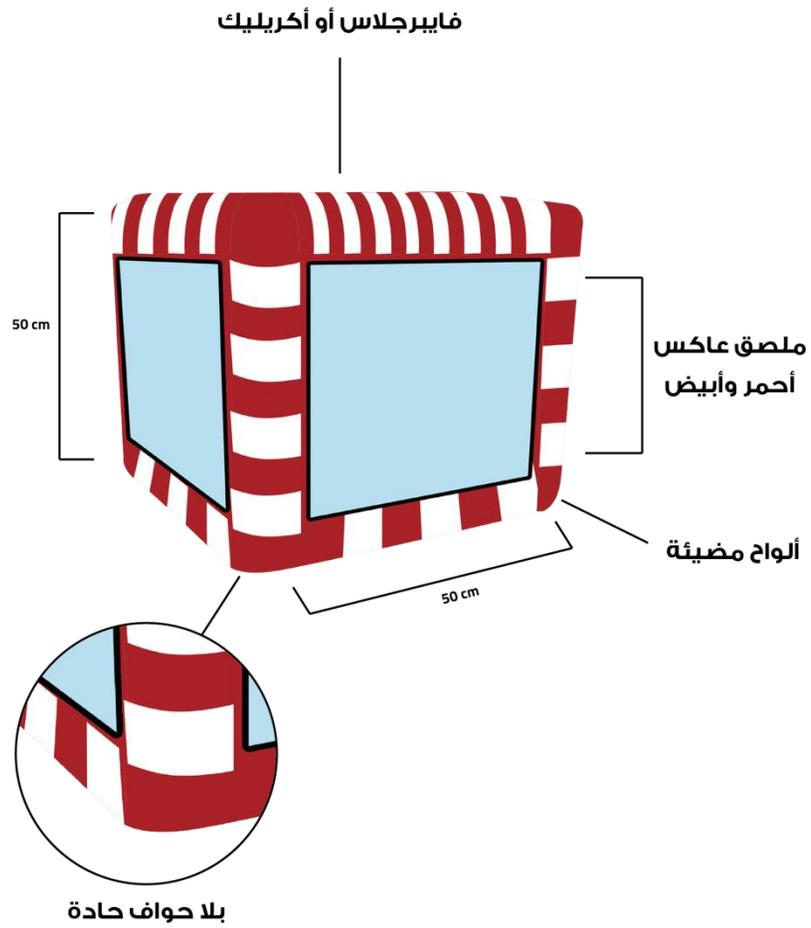
### الرسوم

- ❖ في حال كانت دراجة أو مركبة جديدة غير مرخصة مرورياً، فيجب الحصول على الموافقة المبدئية على تسجيل مركبات الشركات لدى ادارة المرور والترخيص، بقيمة 200 درهم لكل مركبة أو دراجة.
- ❖ في حال كانت المركبة مرخصة مرورياً، فيجب الحصول على :
  - اصدار / تجديد تصريح سيارة أو دراجة لتوصيل الطلبات من داخل الامارة، بقيمة 300 درهم.
  - اصدار / تجديد تصريح سيارة أو دراجة لتوصيل الطلبات من خارج الامارة، بقيمة 200 درهم.

توجد معايير تم وضعها في حال يتم التوصيل عن طريق الدراجات النارية نتسعرضها لكم كآلاتي:

معايير صندوق التوصيل للدراجات النارية	
• يجب ألا يتجاوز حجم صندوق التوصيل بالدراجة النارية 50 سم x 50 سم	
• يجب أن تضاء جميع جوانب الصندوق بالأضواء	
• يجب وضع ملصق عاكس باللونين الأحمر والأبيض على جميع جوانب الصندوق	
• يجب أن يكون صندوق التوصيل مصنوع من مواد عازلة بشكل مناسب لا تتسبب في ارتفاع درجة حرارة البضائع خلال عملية النقل والتوصيل والمواد المستخدمة في تصنيع صندوق التوصيل بالدراجة النارية تكون من الألياف الزجاجية أو البلاستيك الأكريليك أو البلاستيك.	
• يجب ألا يكون لصندوق التوصيل بالدراجة النارية أي حواف حادة من جميع الجوانب.	
• يجب أن يكون صندوق التوصيل مثبتاً بشكل صحيح في إطار الدراجة النارية ويجب أن يكون صلباً وقوياً.	
• إضافة ملصق إعلاني عن يرمز إلى جهة التشغيل.	
• يتعين على المشغل ترقيم صندوق التوصيل بما يتوافق مع رقم لوحة الدراجة أو رقم القاعدة، لضمان تنظيم وتيسير عملية التمييز بين الدراجات.	

## صورة توضيحية لإشتراطات صندوق التوصيل



المواصفات والمتطلبات الفنية للدراجات والمركبات	
تفحص الدراجات وذلك حسب متطلبات السلامة العامة للدراجات النارية الواردة في المواصفة 2007: 1798 UAE.S GSO.	
(1) إطارات صالحة للسير	
(2) أن تكون الدراجة مصنعة بحيث تتحمل الظروف المناخية للدولة	
(3) جهاز تنبيه صوتي مثبت على المقود	
(4) الفحص الدوري للدراجة	
(5) مصباح أبيض رئيسي أمامي ومصباح أحمر وعاكسة حمراء خلفي	
(6) صندوق خلفي ثابت	
(7) توفير حامل لتثبيت الهاتف على المركبات والدراجات العاملة بنشاط توصيل الطلبات	

ارشادات عامة	
الإلتزام بالتعليمات والعلامات الإرشادية المرورية	
عدم استخدام الهاتف أثناء قيادة الدراجة	
عدم قيادة الدراجات في المسارات المخصصة لرياضة المشي أو الجري	
عدم السماح بسحب الدراجة بأي مركبة، أو سحب أي أشياء بالدراجة	
التقيد بالسرعة المحددة للشارع	
عدم القيادة في الحارة اليسرى من الطريق	