



# Dubai Chamber Annual Report 2008



800 CHAMBER (800 2426237)  
[www.dubaichamber.ae](http://www.dubaichamber.ae)

غرفة دبي  
DUBAI CHAMBER

# Contents

<b>Message from the Chairman</b>	<b>3</b>
<b>Message from the Director General</b>	<b>4</b>
<b>Our Mission and Strategic Objectives</b>	<b>5</b>
<b>1. Create a favourable business environment</b>	<b>6</b>
<b>a. Policy Advocacy</b>	
<b>b. Alternate Dispute Resolution</b>	
Commercial Arbitration (Dubai International Arbitration Center)	
The Legal Services Department	
<b>c. Creating a Responsible Business Community</b>	
<b>2. Support the Development of Business</b>	<b>9</b>
<b>a. Providing the business community with economic data &amp; studies</b>	
Economic Research Department	
<b>b. Support the growth of business and promote administrative excellence</b>	
The Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award	
Business Development Department	
<b>c. Facilitate and support international trade</b>	
Membership and Documentation Services Department	
<b>3. Promote Dubai as an international business hub</b>	<b>14</b>
<b>a. Strengthen investment opportunities</b>	
Business Groups and Business Councils	
Events & Exhibitions	
<b>b. Attract foreign investment</b>	
<b>4. Institutional Support and Excellence</b>	<b>16</b>
Human Resources Department	
Branches & Customer Service Centers	
Information Technology (IT)	
Awards	
Publications	
Dubai Chamber Website	
<b>2008 in Numbers</b>	<b>18</b>
<b>2008 in Pictures</b>	<b>19</b>



### **Message from the Chairman**

Dubai's economy has been the envy of businesses around the world as the Emirate is a well-recognised international business hub and is maintaining its status despite the global economic situation. The Emirate's astonishing achievements are accredited to its visionary leadership that has ensured its progress and growth while facing the challenges and repercussions of these challenging times for the business world.

For the past four decades Dubai has strived to set a new example for modern cities by developing its world-class infrastructure and economic potential to become the premium destination for investors in the region, thus earning its reputation of a global business center.

The positive outcomes of 2008 encourage us to strive hard towards developing our services to complement the accelerating growth of Dubai. We want to enhance our contribution and go the extra mile for Dubai Business Community.

Dubai is continuing with its major infrastructure and development projects which will further provide an impetus to the overall business environment of the Emirate. The year 2009 too augurs well for Dubai as the city is destined for more success and excellence on its path to becoming one of the most modern cities in the world.

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



### **Message from the Director General**

The year 2008 offered a string of successes for Dubai Chamber of Commerce & Industry. Looking back at the year gives us a sense of achievement that we were able to deliver in line with our mission of representing, supporting and protecting the interests of the business community in Dubai. Despite the adverse economic situation we were able to create a stimulating business environment for Dubai businesses while promoting the Emirate as a global trading hub.

Dubai Chamber focused all its energy towards strengthening the business environment in Dubai by offering world-class services in issuing certificates of origin and attestations; releasing statistics and economic data, offering legal services for resolving commercial disputes amicably through mediation and arbitration. The Chamber also provided business networking services by organizing seminars, workshops and conferences and received high profile commercial delegations besides attending international exhibitions abroad.

Our various initiatives including the Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award, Dubai International Arbitration Center, the Center for Responsible Business, University of Dubai and the Dubai Businesswomen Council have contributed to the strengthening of our strategic objectives, thus ensuring the highest levels of quality and excellence.

We believe that the economic prosperity of a country is achieved through joint efforts and strong determination in seeking success. As we present to you a summary of the Chamber's achievement for the year 2008, we renew our resolve to serve and support the business community to the best of our abilities.

**Hamad Buamim**  
**Director General**  
**Dubai Chamber of Commerce & Industry**

## Our Mission and Strategic Objectives

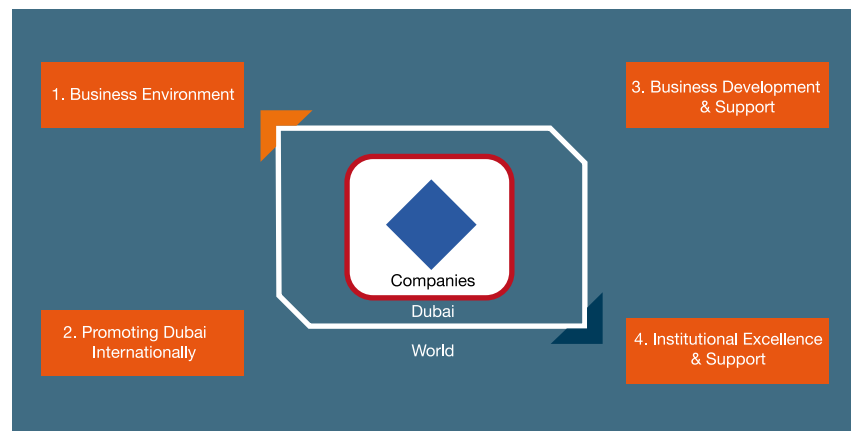
Dubai Chamber of Commerce & Industry functions in line with its mission and strategic objectives of enhancing the economic development of Dubai.

### MISSION

Represent, support, and protect the interest of the Business Community in Dubai

### STRATEGIC OBJECTIVES

1. Create a Favourable Business Environment
2. Support the Development of Businesses
3. Promote Dubai as an International Business Hub



*Our journey into new horizons of excellence*

## 1. Create a favourable business environment

### a. Policy Advocacy

As part of its efforts in creating a favourable business environment, Dubai Chamber studied and evaluated 11 draft laws and provided the concerned Government authorities with its feedback on these laws such as:

- Companies Commercial Law
- Illegal Trading Practices
- Foreign Investment
- Commercial Concealment Law and its Executive Regulations
- Uniform Customs law in the GCC
- Regulation of Economic Activities
- Commercial forfeiting
- Marine Commercial Law
- Anti-tobacco Law
- Industrial Affairs
- Uniform Rent Law for Dubai

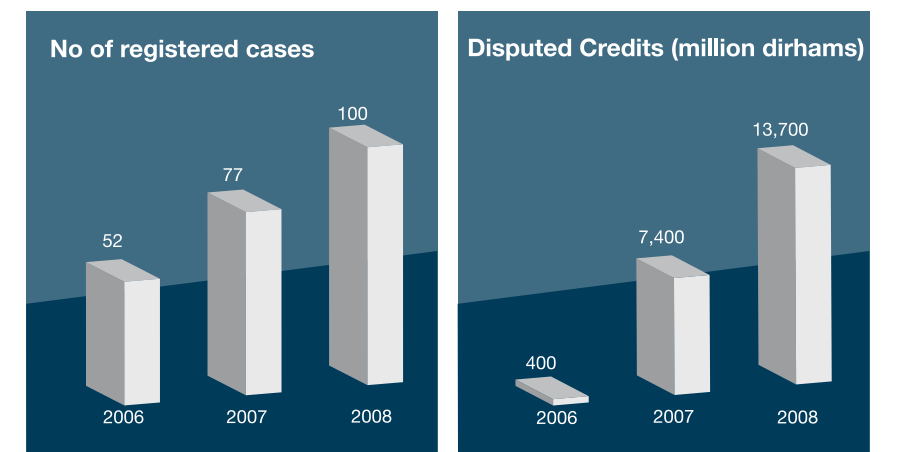
Dubai Chamber prepared and published a number of economic studies on the competitiveness of Dubai businesses and the challenges of practicing businesses in the Emirate.

### b. Alternate Dispute Resolution

#### Commercial Arbitration (Dubai International Arbitration Center)

The Dubai International Arbitration Center plays a crucial role with Dubai Chamber in guaranteeing smooth functioning of businesses by providing arbitration services and Alternate Dispute Resolution in settling international disputes.

In 2008, the Center registered and resolved a number of cases:



During the year, the Center received 167 applications from arbitrators out of which 50 were selected from different nationalities.

The Dubai International Arbitration Center had a busy year organizing training courses and workshops highlighting the importance of arbitration in creating a favourable business environment and a healthy economy, these activities included:

**Training Courses and Conferences:** The Center organised five training courses in cooperation with King's College and the Lebanese University on Commercial Arbitration Rules based on international treaties.

The topics of the course included International commercial arbitration, using modern arbitration procedures from the courts perspective and the Special Stage in Construction Disputes.

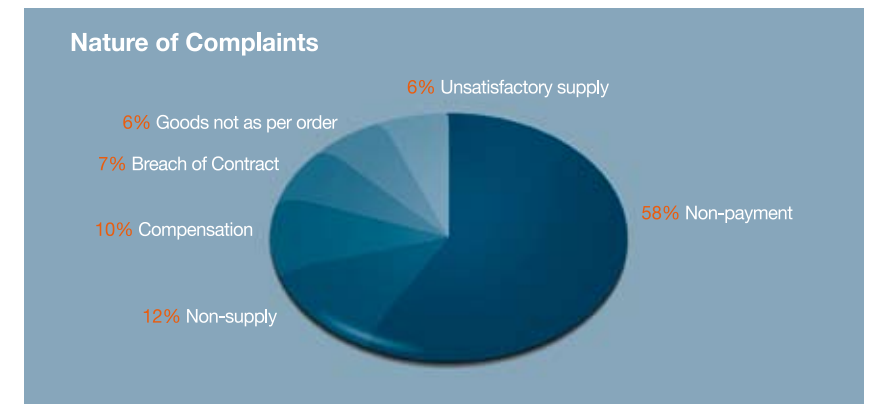
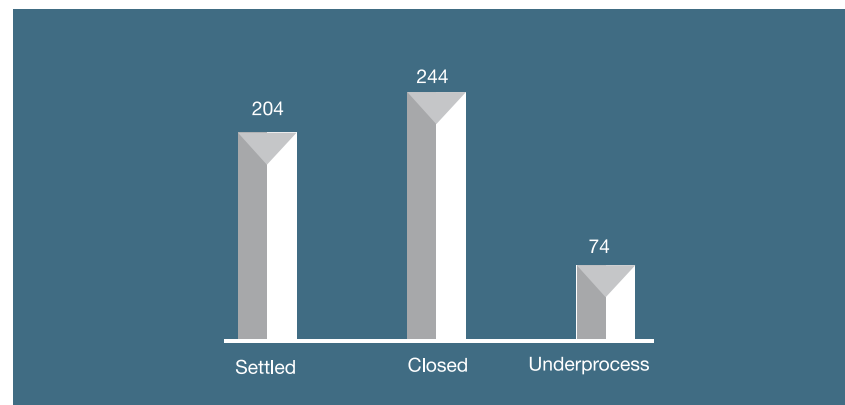
The Center organised an international conference on 'Activating Commercial Arbitration in Arab Countries, in November, 2008, a discussion session on 'How to Develop Commercial Arbitration in the UAE' and a workshop on Alternate Dispute Resolution.

**Cooperation Agreements:** The Center signed eight cooperation agreements with a number of legal institutions from inside and outside the UAE like Ras Al Khaimah Free Zone, the German Maritime Arbitration Association, Azerbaijan International Commercial Arbitration Court, Mongolia National Arbitration Court, Khartoum Arbitration Centre and others.

Two issues of the Dubai International Arbitration Center Journal were published in the third volume.

### The Legal Services Department

The Legal Services Department provides legal consultations for commercial business and settles disputes amicably through mediation. During last year the department received 522 cases out of which 39% were settled through the Chamber.



The Legal Services organised during 2008, seven seminars and workshops including the Uniform Customs and Practice for Documentary Credits UCP 600 in association with ICC World Banking Commission; Trademarks and Trading in Counterfeit in cooperation with Arab Society for Intellectual Property; Anti-Dumping in the GCC countries in conjunction with UAE Ministry of Economy and Gulf Cooperation Council; Consumer Protection Conference; Avoidance of Double Taxation and ADR with UAE Ministry of Economy.

The Department has launched the collection of international debt services in cooperation with Coface. In addition, it has also provided various legal services concerning legal and commercial systems.

### c. Creating a Responsible Business Community

The launch of the Center for Responsible Business by Dubai Chamber in 2004 set the ball rolling for raising awareness about the importance of responsible practices in the success of organizations and companies. The Center played a major role in forming the nucleus of a responsible business community that realizes the role CSR in enhancing their performance and competitive advantage.

The Center had a calendar full of events during the year which are as follows:

- The Center organised 15 seminars and workshops which were attended by 247 participants
- It participated in four major local events and three global CSR events
- The Center issued six studies on responsible business

- It signed four partnership agreements with UNICEF, UAE Green Buildings Council, BITC UK network and ENGAGE.
- The Center launched two major programmes including Engage Dubai and the CSR Category of the Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award 2008.
- The Center published five issues of its newsletter, CSR Today in 2008 and distributed 73,400 copies of the same to all its stakeholders
- The CSR website registered 45,240 hits.

### Making it Our Business:

As part of its Corporate Social Responsibility programme, Dubai Chamber spearheaded the fight against breast cancer awareness through its Making it Our Business project in collaboration with Vital Voices Global Partnership and the US Middle East Partnership for Breast Cancer Awareness and Research.

The Chamber celebrates the first anniversary of its 'Making it Our Business' initiative in October 2008. The breast cancer awareness campaign for the early detection of cancer was launched by the Chamber in 2007 to help reduce the number of deaths by raising awareness in the workplace, conducting research and increasing the resources allocated for spreading the message. The Chamber also organised seven workshops as four of its staff members and employees from the participating companies were trained to become breast cancer awareness trainers.

## 2. Support the Development of Business

### a. Providing the business community with economic data & studies:

#### Economic Research Department

The Economic Research Department provides well-documented and up-to-date information and studies on different economic sectors to help the business community in understanding market trends locally, regionally and internationally. These services are offered through the publication of studies and data.

The achievements of the department during the year are:

- Conducted 45 seminars and workshops on various subjects
- Published 12 issues of the Economic Bulletin
- Organised two Economic Seminars
- Added 25 new data bases and updated 12 of its existing data bases
- Conducted 28 surveys and responded to 800 requests for information
- Reviewed a chapter about services in a booklet on consumer

price indices in partnership with a global project led by the National Statistics Office in the United Kingdom

- Evaluated consumer price indices in Dubai using new indicators from the prime results of spending survey in 2007
- Published a newsletter on how to practice business in Dubai

### Articles in scientific magazines

- "Analysing Performance of Exporters in Dubai an Emerging Economy": International Review of Business Research Papers
- "Re-Export Intensity and Trade Costs: Ports Facilities and Services": Maritime Economics & Logistics
- Performance of Exporters in an Emerging Economy": The International Trade Journal
- "Impact of Market Power and Efficiency of Performance of banks in the GCC countries": Int'l Research Journal of Finance & Economics
- "A Study of Management Perceptions of the Impact of Corporate Social Responsibility on Business Performance in fast developing economies": Journal of Business Ethics

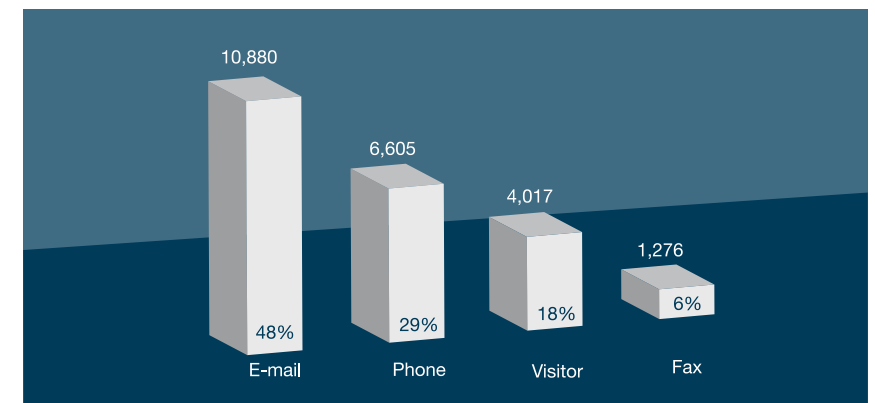
### Book Contributions:

- "The New Rulemaking": Business Regulation and Public Policy: the Costs and Benefits of Compliance
- "Dubai Family Enterprises: Definition, Structure and Performance", *A Compendium on the Family Business Models around the World.*

### Electronic Library and Information Center

The Chamber has an electronic library that provides the latest statistic and economic data from different references. The total number of services provided by the Information Center in 2008 was 22,778.

The services offered were as follows...



## b. Support the growth of business and promote administrative excellence

### The Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award

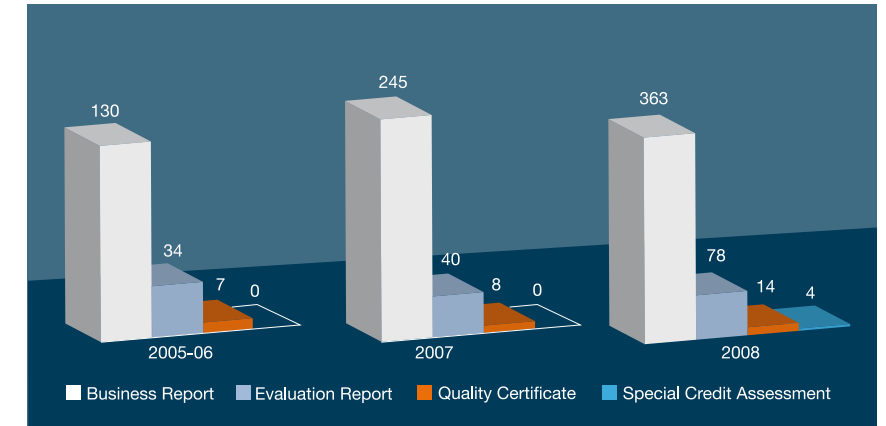
For its fourth round in 2008, the Dubai Chamber initiative of the Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award had two new categories of the MRM Corporate Social Responsibility and MRM Supply Chain & Logistics added to the existing categories of Manufacturing, Finance, Re-export, Construction and Real Estate Development besides the additional category for Manufacturing in UAE free zones with 234 companies enrolling for the fourth round. The Award that was launched in 2005 recognizes and celebrates the success of organizations for their contribution to the country's economic success. Participating firms acquire organizational learning experience through self-analysis and comparison of their performance against the better business practices with other firms' success as well as conducting independent assessment of their strengths and weaknesses.



### Business Development Department

This Department endeavours to further develop and strengthen business activities in Dubai. It identifies and communicates business opportunities to encourage trade and investment and assists in the development of the business capacity of members through seminars, roundtable discussions, training workshops and consultancy services.

- The Department organised five seminars and discussion sessions and has carried out 7 studies and one statistical survey
- The Department also signed an agreement with Coface on "5000@rating". The Dubai Chamber of Commerce & Industry has released its "5,000 Rating Reports" that provide critical baseline information and ratings on the most active 5,000 Dubai-based enterprises drawn from the Chamber's data base as these reports help them take right decisions for their business deals.
- The number of requested reports in 2008 increased by 56%



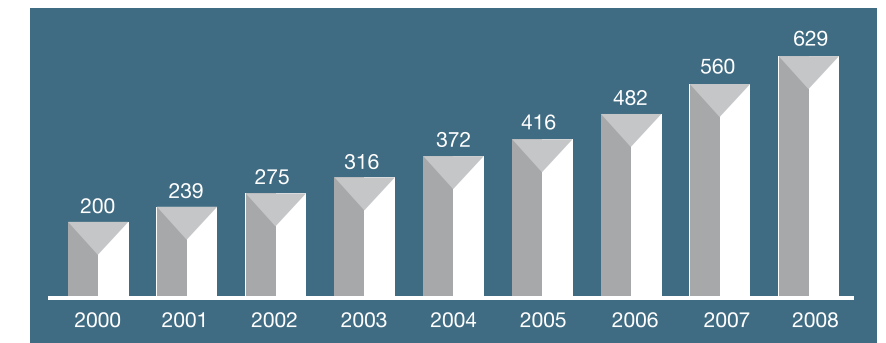
## c. Facilitate and support international trade

### Membership and Documentation Services Department

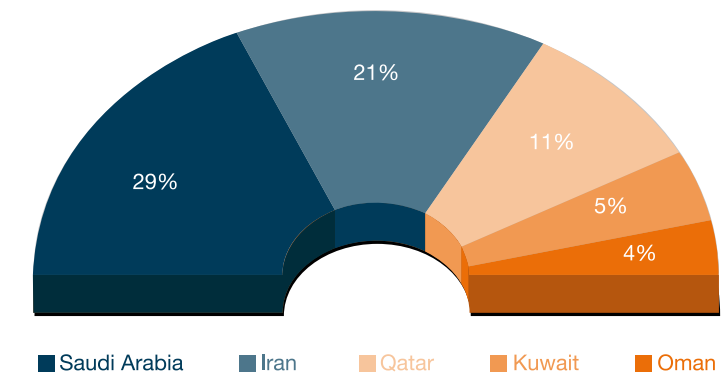
The Membership and Documentation Services Department is the face of Dubai Chamber as it directly deals with all its members and stakeholders by providing services like issuing certificates of origin attesting documents as well as admission and renewal of membership.

### Certificates of Origin

The number of Certificates of Origin reached 629,300 with an increase of 12% from 2007:

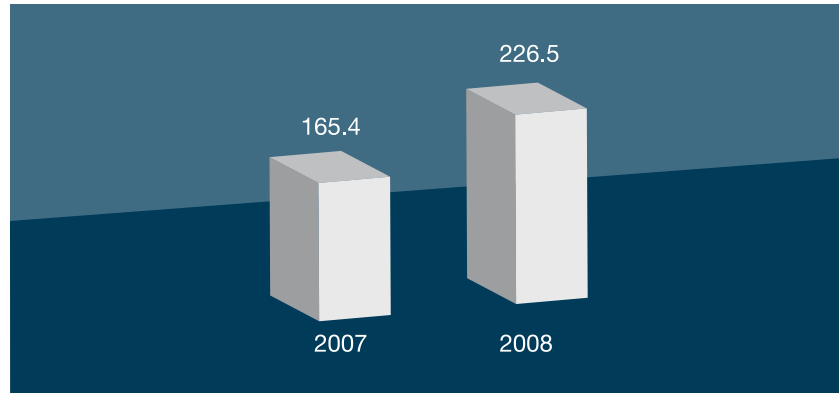


The following graph shows the most important five markets for which 62% of the COs were issued

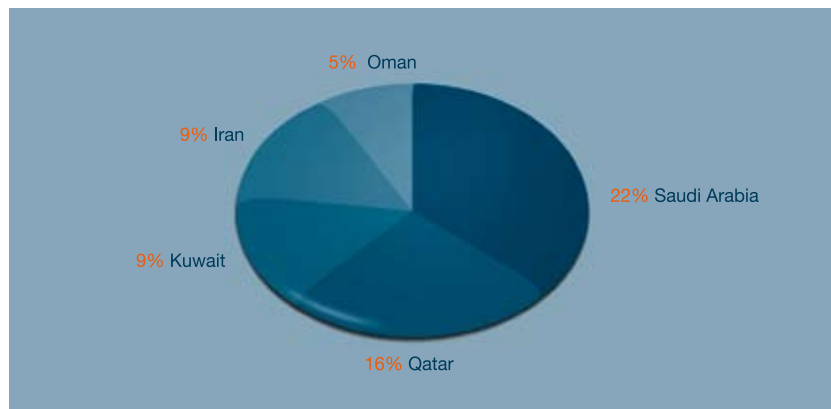


## Exports

The volume of exports of members reached AED 226.5 billion with 37% increase from 2007:

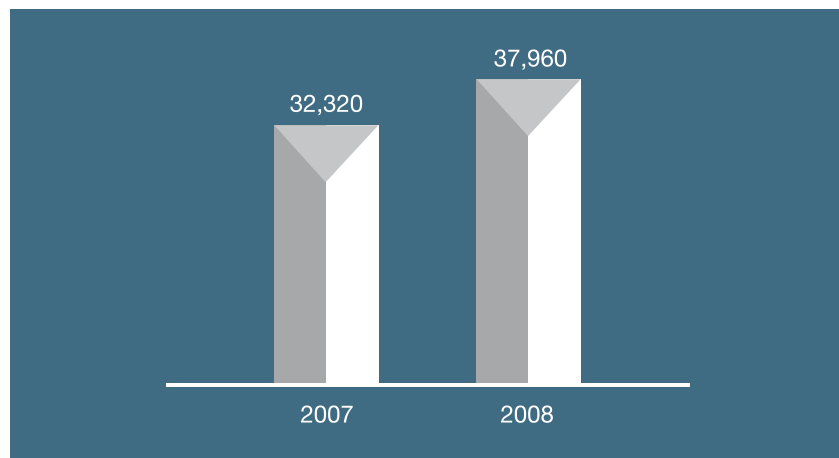


The following graph shows the most important five markets where 70% of the members' exports were sent to:



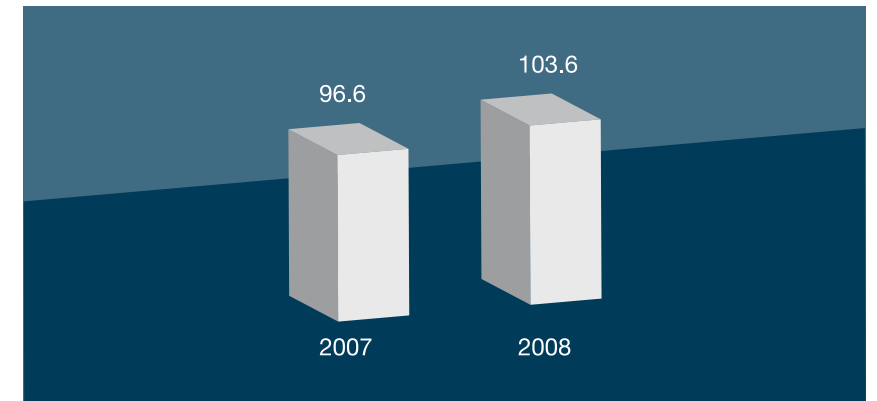
## Documents issued

The number of documents and attestations applications was 38,000 with an increase of 17% from 2007:



## Membership

The number of members reached 103,600 registering an increase of 7% from 2007:



The amount of exemptions were reduced from AED 4m to 565,000 in 2008 bringing additional revenue to the Chamber

## 3. Promote Dubai as an international business hub

### a. Strengthen investment opportunities

#### Business Groups and Business Councils

As part of its strategy to communicate with the business community, Dubai Chamber established various business groups and councils under its umbrella to strengthen interaction and cooperation between the Chamber and its members. There are 34 business councils and 22 business groups for which the Chamber has carried out several activities in 2008 which included:

The Chamber established three new business councils including Bulgaria, Austria and Japan in addition to two new business groups including Computer Traders Business Group and Foreign Exchange and Remittances Group.

Furthermore, a report on the effects of the financial crisis on the economic sectors in Dubai was developed in cooperation with the various business groups of the Chamber.

Six networking events were held for the business councils and groups including Business Breakfast for Business Councils; Business Breakfast for Business Groups; Ramadan Suhoor for Business Groups; Business lunch with UAE American Business Council; Networking lunch during Big 5 and an Annual dinner jointly organised with the American Business Council.



## Events & Exhibitions

Promoting Dubai as an international business hub is one of the strategic objectives of Dubai Chamber and in this regards it sponsored and supported 25 exhibitions and conferences, out of the 190 requests, in Dubai during 2008 including the Russian Roadshow; the CEO Forum; the Italian Business Conference; Corporate Governance Conference; the 4th Global Conference on Credit and Risk Management in the Middle East; Family Firms Forum and the 3rd Global CEO Forum; Governance Conference for Future Generations; the 2nd ME Conference on CSR, the Dubai International Wood & Wood Machinery Show 2009; Hardware and Tools Middle East; Dubai International Plants Expo; the Middle East Conference on Selling Booths and Vending Machines; General Assembly Forum of the Global Federation of Trade Points.

The Chamber inaugurated the Chilean and Mexico trade offices in addition to supporting the opening of the Mexico Council in Dubai in July, 2008. The Chamber also participated in 25 events outside the UAE.

### b. Attract foreign investment

#### Delegations:

Receiving delegates is one way of promoting Dubai by highlighting the investment and business opportunities offered by the Emirate. In 2008, the Chamber received 201 delegates from all over the world including 1,744 Government officials and business delegations from different walks of life including the Philippines President, Prime Minister of Czech Republic, External Trade Minister of Holland, Deputy Governor of Minas Gerais Province in Brazil, the Foreign Secretary of Texas, Mayor of Houston, US Deputy Secretary for International Affairs, Services and anti-nuclear proliferation, Mayor of Leon, Finance Minister of Trinidad and Tobago, Minister in the Government of Penang in Malaysia, three ministers from Mali, Representative of American Trade, Foreign Minister of Romania and Deputy Foreign Minister of Slovakia.

#### Agreements & MOUs

The Chamber also signed a number of agreements and MoUs in 2008 with Madrid, Leon, Chinese Hangzhou Province, Philippines, Uzbek Chamber of Commerce, Hamburg Chamber of Commerce, Industrial Union of Czech Republic, Oxford Group, Tejari and Coface.

#### Dubai Hamburg Business Forum

Dubai Chamber organised in cooperation with Hamburg Chamber of Commerce, the second round of the Dubai Hamburg Business Forum on December 18-19 in Hamburg.

The Dubai Chamber delegation included 61 members as the Forum discussed opportunities and challenges in the sectors of Banking and Finance, Healthcare and Life Sciences, Logistics and Foreign Trade, Energy, and Media & IT.

#### International Participation

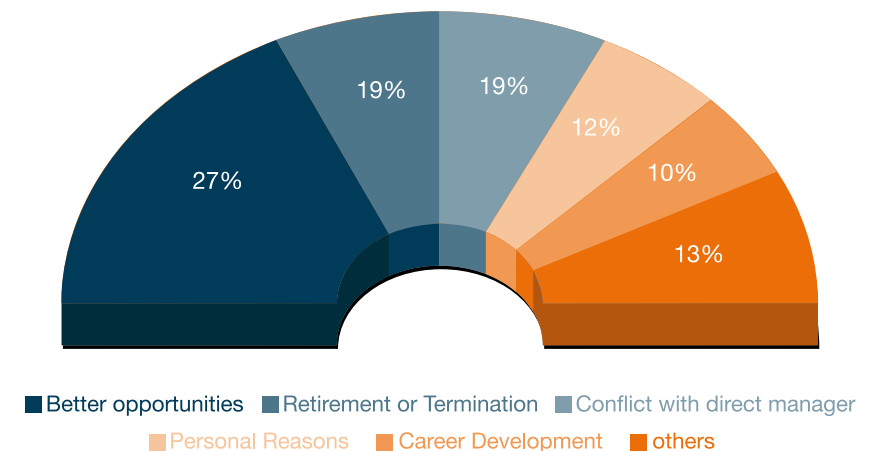
Dubai Chamber also participated in 25 events and meetings in countries and cities outside the UAE such as Stockholm, Geneva, Brussels, London, Manchester, Milan, Australia, Beijing, Shanghai, Riyadh, Kuwait, Damam, Bahrain, Beirut, Oman, Cairo, Damascus, Tunis and Algeria.

## 4. Institutional Support and Excellence

### High Quality Workforce and Human Resources Department of Human Resources

Dubai Chamber has high regards for its human resources as the Chamber values their increased productivity and innovative abilities. The Department of Human Resources plays an important role in providing a comfortable and healthy working environment for all the Chamber employees and its achievements for 2008 are as follows: The number of employees reached 188 in 2008 in comparison to 176 in 2007. Emiritisation percentage: 46% (The percentage reaches 58% when including interns sponsored by Dubai Chamber abroad and including GCC employees) 63 new appointments, 52 resignations with a total number of 1,236 training days. In June 2008, the new employment grading and salary system was applied. The employee bonus system was applied for the first time in 2008. It is worth mentioning that employee satisfaction increased from 60% to 82%.

#### Reasons for leaving the job:



## Branches & Customer Service Centers

Dubai Chamber has branches and representative offices spread out all over the Emirate. These include the three branches located at Jebel Ali Free Zone, Dubai Airport Free Zone and Al Awir transport area, while there is a Registration Office at Jafza and three representative offices in the Dubai Department of Economic Development, Dubai Industrial City and Al Twar Center. The Customer Services Center, branches and representative offices of Dubai Chamber offer excellent services and they have achieved the following:

- Waiting time for obtaining services decreased to 15 minutes or less for 82% of the customers which exceeded the Center's set target of 50%.
- The average time needed for completing the application formalities became six minutes or less for 65% of the customers against the target of 50%.
- The one-stop-shop concept that was approved as a main principle for providing Dubai Chamber services was applied 100% in all its branches.
- Dubai Chamber hosted a Dubai Municipality office at its premises for issuing food health certificates as 32,747 certificates were issued and the number of applications reached 10,504 since the opening of the office in March 2008.
- Dubai Chamber has facilitated export to Kuwait, KSA, Iran and Uzbekistan.

The Customer Service Centers and the Call Center were established in February 2008 which enhanced the quality of Customer Service according to the policy of the Mystery Shoppers Reports.

## Information Technology (IT)

The Oracle CRM system witnessed importance in its performance during the year which was reflected with the fast execution of the process as new characteristics were added and special reports were developed. The total hours when the system failed to function were only three.

## Awards

A Dubai Chamber initiative, the Mohammed bin Rashid Al Maktoum Business Award, won the Best Administrative Project award at the Dubai Government Excellence Programme awards 2008.

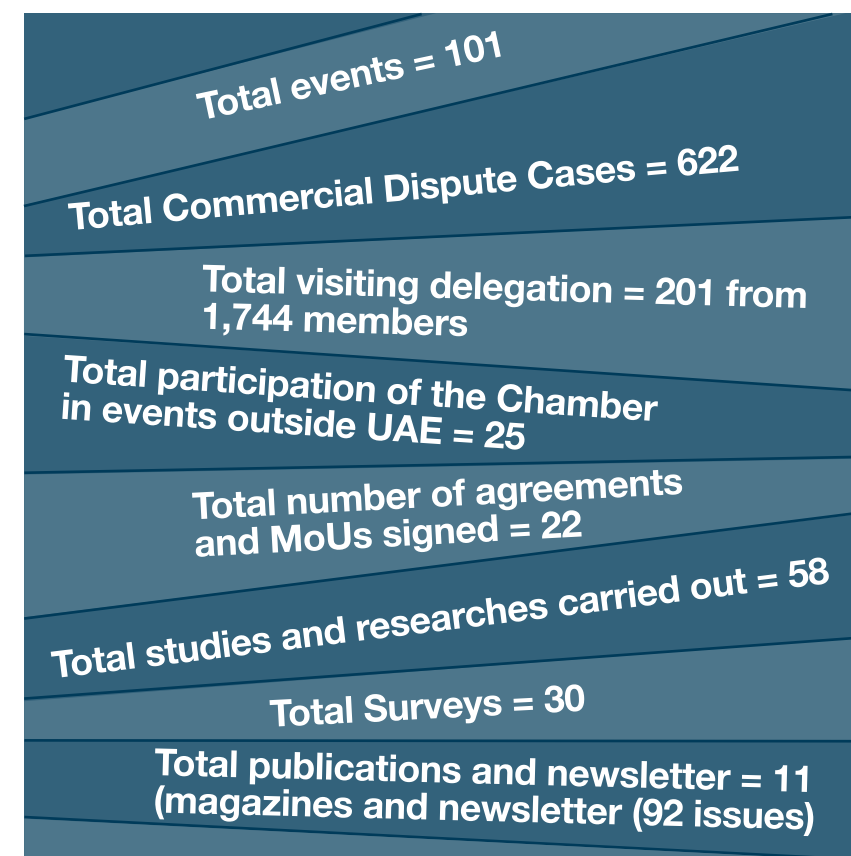
## Publications

The Chamber published the 18th edition of the Dubai Industrial Directory 2007-2008 and the 20th edition of the Dubai Commercial Directory 2008-2009. Also, The Report – Dubai 2008 was published in cooperation with the Oxford Group which is regarded as one of the major source of information for investments in Dubai. This was in addition to the Standard Classifications and the Economic Activities Classifications Directory 2008.

## Website

The Chamber's official website was relaunched in July 2008 and during the 2nd half of the year, 5,000 visitors logged on to the website with an average of 3,000 visits per day.

## 2008 in Numbers





الاحتفال بالذكرى الأولى لإطلاق مبادرة "لنجعلها من أولوياتنا" لمكافحة سرطان الثدي في أكتوبر ٢٠٠٨  
First Anniversary of the launch of "Making it our Business" breast cancer awareness programme in October 2008



جناح غرفة دبي خلال معرض الوظائف  
Dubai Chamber at Career Fair 2008



اجتماع مع وفد من جمهورية التشيك في مارس ٢٠٠٨  
Czech Republic Delegation-March 2008



دليل دبي التجاري ٢٠٠٩-٢٠٠٨  
Dubai Commercial Directory 2008-2009



توقيع مذكرة تفاهم بين غرفة دبي وتجاري  
Dubai Chamber and Tejari signed an MOU in 2008



تكريم غرفة دبي في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز  
Dubai Chamber receives DGEP award from HH Sheikh Mohammed



مدير عام غرفة دبي خلال مشاركته في اجتماع دولي في الصين  
Dubai Chamber Director General in China 2008



سعادة حمد بوعميم مع طلاب برنامج التدريب الصيفي الذي استضافته الغرفة  
Hamad Buamim with Dubai Chamber's Summer Trainees



تبادل الدروع مع وفد غرفة تجارة لييموج الفرنسية  
Hamad Buamim with Oliver Claudon, Director General  
Limoges Chamber of Commerce in April 2008



وفد غرفة دبي إلى هامبورغ  
Dubai Delegation to Hamburg



توقيع اتفاقية بين غرفة دبي وغرفة هامبورغ  
Dubai & Hamburg Chambers signing MoU



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم يكرم غرفة دبي خلال برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز  
Dubai Chamber at Dubai Excellence Award Ceremony



وزير التعليم العالي لدى مشاركته في حفل جامعة جورج تاون  
Georgetown University Event  
HE Sheikh Nahyan - Minister of Higher Education – Feb 08



هشام الشيراوي في منتدى دبي - هامبورغ للأعمال  
HE Al Shirawi at Dubai - Hamburg Business Forum in Hamburg 2008



هشام الشيراوي مع عمدة مدينة هيوستن الأمريكية  
HE Al Shirawi with Mayor of City of Houston in April



معالي سلطان المنصوري وزير الاقتصاد وسعادة هشام الشيراوي خلال أحد لقاءات الأعمال  
HE Sultan Al Mansouri, Minister of Economy & HE Hisham Al Shirawi during  
the Business Networking in September 2008



حمد بو عميم يقص شريط افتتاح مكتب التمثيل التجاري التمثيلي مع أليشيا فروهمان،  
ممثلة ترويج التجارة الخارجية التشيلية  
HE Hamad Buamim with HE Alicia Frohman of Chilean Foreign Trade  
Commission during the inauguration of her office in Dubai



لقطة من حفل توزيع جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال ٢٠٠٨  
Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Business Award Ceremony



هيئة التحكيم لجائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال  
Mohammed Bin Rashid Al Maktoum Business Award Ceremony 2008



موظفو غرفة دبي خلال احتفالات العيد الوطني  
Dubai Chamber staff at National Day celebrations



توقيع اتفاقية مع كوفاس للخدمات المحدودة  
Signing of MoU with Coface in June 2008



رئيس مجلس إدارة غرفة دبي مع وفد هولندي  
Netherlands News Agency delegation at Dubai Chamber in January 2008



خلال توقيع مذكرة تفاهم مع الفلبين  
Dubai Chamber signs MoU with Philippines



تكريم غرفة دبي من قبل جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم  
Dubai Chamber receives recognition from Dubai Holy Quran Award official



الشريط الوردي يزين مبنى الغرفة في أكتوبر  
Pink Ribbon adores Dubai Chamber building in October



سعادة هشام الشيراوي خلال الاحتفالات باليوم الوطني  
HE Al Shirawi signing the longest letter during the UAE National Day



سعادة ماجد الشامسي، النائب الأول لرئيس مجلس ادارة غرفة دبي مع وفد من هونغ كونج  
Majed Al Shamsi, 1st Vice Chairman receiving the Hong Kong delegation



سعادة هشام الشيراوي خلال احد لقاءات الاعمال  
HE Al Shirawi with the panel at the Big 5 Networking Lunch

## فروع ومراكز خدمة العملاء

تدير غرفة تجارة وصناعة دبي عدداً من الفروع والمكاتب التمثيلية في معظم أنحاء دبي. فبالإضافة إلى المبنى الرئيسي في ديرة، هناك فرع العوير وفرع المنطقة الحرة بمطار دبي وفرع المنطقة الحرة في جبل علي ومكتب الطوار ومكتب دائرة التنمية الاقتصادية وفرع المدينة الصناعية الذي افتتح في ٢٠٠٨ ليكون مركز خدمة العملاء السابع. كما تم الانتقال في شهر سبتمبر إلى المبنى الجديد لمركز خدمة العملاء في جبل علي.

وتتميزت فروع ومكاتب خدمة العملاء في ٢٠٠٨ بما يلي:

- وقت الانتظار: انخفض وقت انتظار العملاء إلى (١٥ دقيقة أو أقل) لـ ٨٢٪ من العملاء (النسبة المستهدفة ٥٠٪).
- الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة: بلغ معدل إنجاز المعاملة (٦ دقائق أو أقل) لـ ٦٥٪ من العملاء (النسبة المستهدفة ٥٠٪).
- تم تطبيق خدمات النافذة الواحدة ١٠٠٪ واعتمادها كمبدأ لتقديم خدمات الإدارة في جميع الفروع.
- تم استضافة مكتب لبلدية دبي لإصدار الشهادات الصحية الغذائية حيث قام بإنجاز ٣٢,٧٤٧ شهادة صحية، وبلغ عدد المراجعين ١٠,٥٠٤ منذ افتتاح المكتب في مارس ٢٠٠٨.
- ساهمت الغرفة في تذليل عقبات ومعوقات التصدير إلى كل من الكويت والسعودية وإيران وأوزبكستان.

كما تم تأسيس مركز خدمة العملاء ومركز الاتصال في فبراير ٢٠٠٨ مما طوّر من جودة خدمة العملاء طبقاً لتقارير المتسوّق السري.

## تقنية المعلومات

نظام الـ Oracle CRM: شهد النظام تحسناً في أدائه خلال العام مما انعكس على سرعة إنجاز المعاملات، وتم إضافة مميزات جديدة له وتطوير التقارير الخاصة به. وبلغ مجموع ساعات الأعطال التي طرأت على النظام في عام ٢٠٠٨ حوالي ٢ ساعات فقط.

## جوائز

حصدت جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال، إحدى مبادرات غرفة دبي، جائزة أفضل تجربة إدارية متميزة ضمن فئات برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز لعام ٢٠٠٨.

## مطبوعات

أصدرت الغرفة الطبعة الثامنة عشرة من دليل دبي الصناعي ٢٠٠٧-٢٠٠٨ والطبعة العشرين من دليل دبي التجاري ٢٠٠٨-٢٠٠٩. كما تم إصدار تقرير "دبي ٢٠٠٨" بالتعاون مع مجموعة أكسفورد للأعمال والذي يعتبر من أهم مصادر المعلومات للمستثمرين عن إمارة دبي بالإضافة إلى إصدار الطبعة الحادية عشر من دليل التصنيف القياسي للأنشطة الاقتصادية ٢٠٠٨.

## الموقع الإلكتروني لغرفة دبي

تم إعادة إطلاق الموقع الإلكتروني الرسمي في شهر يوليو ٢٠٠٨ وزار الموقع خلال النصف الثاني من العام ٥٠٠ ألف زائر بمعدل ٣,٠٠٠ زائر في اليوم الواحد. [www.dubaichamber.ae](http://www.dubaichamber.ae)

## ٢٠٠٨ في أرقام





#### ٤. الدعم المؤسسي والتميز

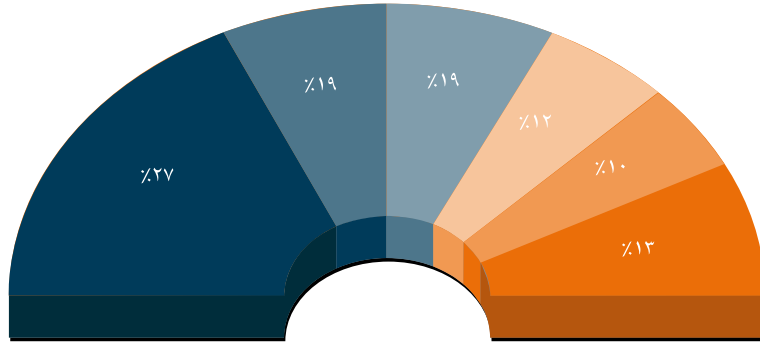
##### تعزيز القوى العاملة ورفع كفاءة الموارد البشرية

###### إدارة الموارد البشرية

يمثل العنصر البشري أحد أبرز مقومات زيادة الإنتاج والقدرات الإبداعية. وقد لعبت إدارة الموارد البشرية في غرفة دبي في ٢٠٠٨ دوراً هاماً في تهيئة بيئة عمل مريحة ومحفزة لموظفي الغرفة. وفيما يلي أرقام وإحصائيات إدارة الموارد البشرية في ٢٠٠٨:

- بلغ عدد الموظفين ١٨٨ موظفاً في ٢٠٠٨ مقارنة بـ ١٧٦ في ٢٠٠٧
- نسبة التوظيف: ٤٦٪ (تصل النسبة إلى ٥٨٪ عند احتساب الطلبة المبتعثين وموظفي دول مجلس التعاون)
- بلغت التعيينات خلال العام ٦٣، والاستقالات ٥٢ حيث بلغ معدل الدوران الوظيفي ٢٨٪
- التدريب والتطوير: عدد الموظفين المستفيدين: ٢٠٣ - عدد أيام التدريب: ١٠٢٣٦ يوماً
- تم تطبيق نظام السلم الوظيفي وإعادة هيكلة الرواتب في يونيو ٢٠٠٨
- تم تطبيق نظام مكافأة الأداء (Bonus) لأول مرة
- زادت نسبة رضا الموظفين من ٦٠٪ في ٢٠٠٧ إلى ٨٢٪ في ٢٠٠٨

##### كانت أسباب ترك العمل كالتالي:



■ أسباب شخصية ■ التطور الوظيفي ■ أسباب أخرى ■ اختلاف مع المدير المباشر ■ فصل أو تقاعد ■ فرص أفضل

وقد افتتحت الغرفة مكتب ترويج التجارة التشيلي ومكتب الترويج للمكسيك بالإضافة إلى المساهمة في استقبال القنصلية المكسيكية في دبي والتي افتتحت في يوليو ٢٠٠٨. كما شاركت الغرفة في ٢٥ فعالية خارجية على مدار العام.

##### جذب الاستثمارات الأجنبية

###### زيارات وفود رجال الأعمال

يعتبر استقبال الوفود التجارية والحكومية أحد أبرز وسائل الترويج لدبي واستعراض الفرص الاستثمارية المتوفرة في الإمارة. وقد شهد العام ٢٠٠٨ نشاطاً ملحوظاً لغرفة دبي في هذا المجال حيث استقبلت الغرفة خلال هذا العام ٢٠١ وفد من مختلف دول العالم بمشاركة ١٠٧٤٤ مسؤول حكومي ورجل أعمال من مختلف المستويات أهمهم الرئيسة الفلبينية، ورئيس وزراء جمهورية التشيك، ووزير التجارة الخارجية الهولندي، ونائب الحاكم في ولاية ميناس جيريس البرازيلية، ووزير خارجية ولاية تكساس الأمريكية، وعمدة مدينة هيوستن، ومساعد وزير الخارجية الأمريكي للشؤون الداخلية والأمن ومكافحة الانتشار النووي، وعمدة مدينة ليون الفرنسية، ووزير المالية في ترينيداد وتوباغو، ووزير حكومة ولاية بينانج الماليزية، و٣ وزراء من حكومة جمهورية مالي، وممثل التجارة الأمريكية، ونائب وزير الخارجية السلوفاكي، ووزير الخارجية الروماني وغيرهم.

###### الاتفاقيات ومذكرات التفاهم

شهد عام ٢٠٠٨ التوقيع على ١٠ اتفاقيات ومذكرات تعاون مع كل من غرفة تجارة وصناعة مدريد - غرفة تجارة وصناعة ليون - مقاطعة هانجزو الصينية - غرفة تجارة وصناعة الفلبين - غرفة تجارة وصناعة جمهورية أوزبكستان - غرفة تجارة هامبورج - اتحاد الصناعة التشيكية - مجموعة أكسفورد للأعمال - تجاري - كوفاس الإمارات للخدمات.

###### منتدى دبي هامبورج للأعمال

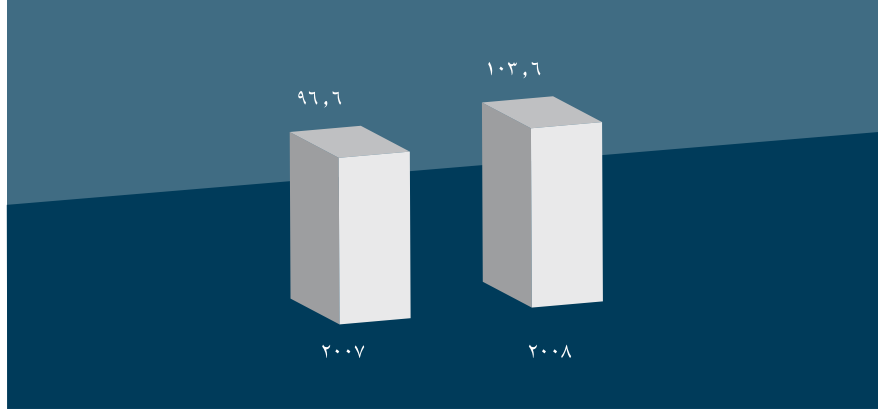
نظمت غرفة دبي بالتعاون مع غرفة تجارة هامبورج الدورة الثانية لمنتدى دبي هامبورج للأعمال يومي ١٨ و ١٩ ديسمبر ٢٠٠٨ في مدينة هامبورج الألمانية. وضم وفد غرفة دبي المشارك في المنتدى ٦١ عضواً حيث ركز المنتدى على مناقشة الفرص والتحديات في قطاع الطاقة البديلة وقطاع الخدمات اللوجستية والتجارة الخارجية وقطاع الإعلام وتقنية المعلومات وقطاع الرعاية الصحية وقطاع التمويل والمصارف. وشكل المنتدى فرصة لتبادل الخبرات والمعلومات وتعزيز التعاون الاقتصادي المشترك بين قطاعي الأعمال في كل من دبي وهامبورج.

###### المشاركات الخارجية

كما اشتملت مشاركات الغرفة الخارجية على ٢٥ فعالية واجتماع خارج الدولة في المدن التالية: ستوكهولم، جنيف، بروكسل، لندن، مانشستر، ميلان، أمستردام، بيجين، شنغهاي، الرياض، الكويت، الدمام، البحرين، بيروت، القاهرة، دمشق، تونس، الجزائر.

### العضوية

بلغ عدد أعضاء الغرفة ١٠٣,٦ ألف عضو بزيادة بلغت ٧٪ عن ٢٠٠٧



انخفضت مبالغ الإعفاءات من ٤ مليون درهم في ٢٠٠٧ إلى ٥٦٥ ألف درهم في عام ٢٠٠٨ مما أضاف دخلاً إضافياً للغرفة.

### ٣. الترويج لدبي كمركز تجاري عالمي

#### تعزيز الفرص التجارية

##### مجموعات ومجالس العمل

إنطلاقاً من أهمية التواصل مع مجتمع الأعمال، قامت غرفة تجارة وصناعة دبي بإنشاء مجموعات ومجالس الأعمال بهدف تعزيز التعاون المشترك بما يخدم بيئة العمل في دبي. ويعمل تحت مظلة الغرفة ٢٢ مجموعة عمل و ٣٤ مجلس عمل وفيما يلي بعض من نشاطات غرفة دبي في هذا المجال خلال العام ٢٠٠٨:

تأسست ٣ مجالس عمل جديدة وهي مجالس العمل البلغارية والنمساوية واليابانية، كما تأسست مجموعتا عمل جديدتان وهما مجموعة عمل مؤسسات الصيرفة والتحويل المالي ومجموعة عمل دبي لتجارة الكمبيوتر. وعملت الغرفة كذلك بالتعاون والتنسيق مع مجموعات العمل في الغرفة على إعداد تقرير حول تأثير الأزمة على القطاعات الاقتصادية في دبي.

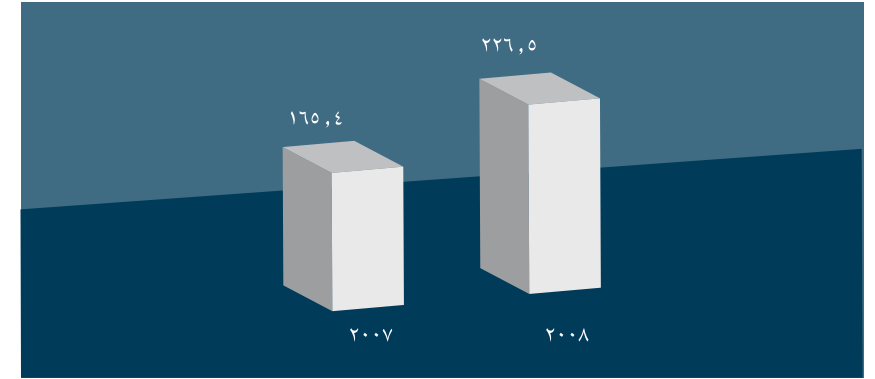
كما تم تنظيم ٦ فعاليات ولقاءات خاصة بمجموعات ومجالس العمل وهي لقاء الإفطار الصباحي مع رؤساء مجموعات ومجالس الأعمال في مايو ويونيو، وسحور رمضان لمجموعات الأعمال في سبتمبر بالإضافة إلى غداء عمل مع مجلس الأعمال الإماراتي الأمريكي، وغداء عمل ولقاء تعارف على هامش معرض الخمسة الكبار، وعشاء العمل السنوي لمجلس العمل الأمريكي (تنظيم مشترك).

##### رعاية الفعاليات والمعارض

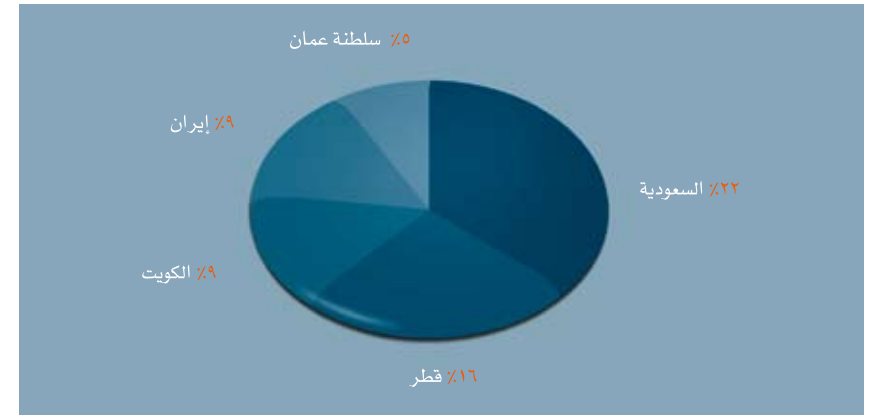
يعتبر الترويج لدبي كمركز تجاري عالمي أحد أهم أهداف غرفة دبي. وعلى هذا الأساس قامت غرفة دبي في ٢٠٠٨ برعاية ودعم ٢٥ معرضاً وفعالية في دبي خلال ٢٠٠٨، هي: معرض ومؤتمر الاستثمارات الروسية، ومنتدى القادة للأعمال في دبي، ومؤتمر الأعمال الإيطالي الأول، ومؤتمر حوكمة الشركات في الشرق الأوسط ٢٠٠٨، والمؤتمر العالمي الرابع للائتمان وإدارة المخاطر في الشرق الأوسط، وملتقى الشركات العائلية، ومنتدى العالمي الثالث للرؤساء التنفيذيين، ومؤتمر الحوكمة للأجيال القادمة، ومؤتمر الشرق الأوسط الثاني للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ومعرض دبي الدولي للأخشاب ومكائن الأخشاب، والمعرض الدولي للزهور والنباتات، ومعرض الشرق الأوسط لأجهزة البيع الآلي والأكشاك، واجتماع الجمعية العمومية لمنظمة التقييس الدولية (أيزو ٢٠٠٨)، ومنتدى الجمعية العمومية للإتحاد العالمي لنقاط التجارة.

### حجم الصادرات

وصل حجم صادرات أعضاء الغرفة إلى ٢٢٦,٥ مليار درهم بزيادة بلغت ٣٧٪ عن ٢٠٠٧

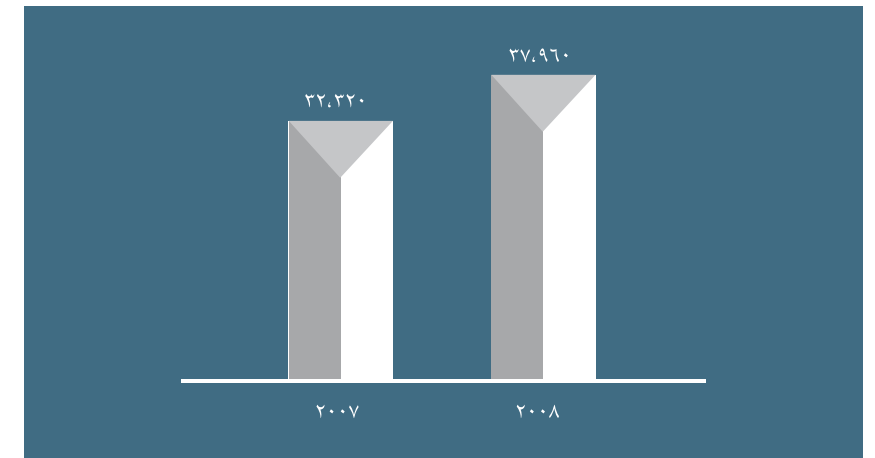


الرسم البياني التالي يوضح أهم ٥ أسواق صادرات لأعضاء الغرفة التي تمثل ٧٠٪ من المجموع الإجمالي لحجم الصادرات



#### خدمات التوثيق والتصديقات

بلغ عدد معاملات التوثيق والتصديقات ٣٨ ألف معاملة بزيادة بلغت ١٧٪ عن ٢٠٠٧



## ب. دعم نمو الأعمال ونشر ثقافة التميز الإداري

### جائزة محمد بن راشد للأعمال:

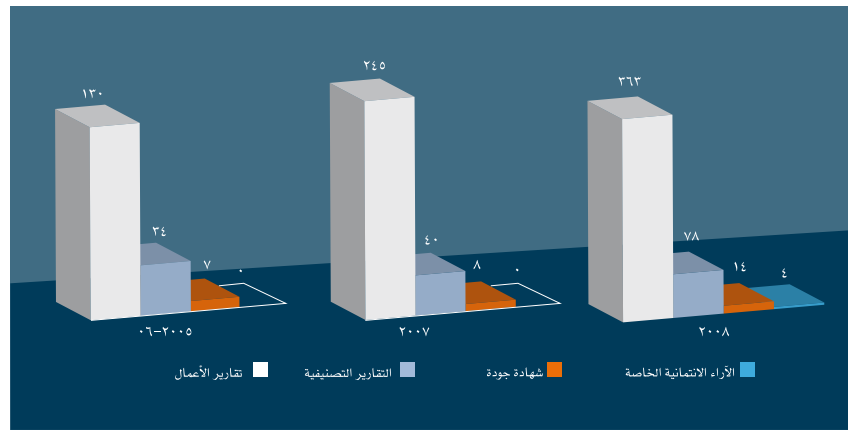
تعتبر جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال إحدى المبادرات التي أطلقتها غرفة تجارة وصناعة دبي في ٢٠٠٥ لتقدير جهود الشركات والمؤسسات التي تساهم في النهضة الاقتصادية في الدولة، وهي توفر فرصة مميزة للمؤسسات لاكتساب الخبرة المؤسسية عبر عمليات التحليل الذاتي، والاستفادة من خبرات المؤسسات الأخرى المشاركة في قطاعها. ونظمت غرفة دبي حفل توزيع جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال في دورتها الثالثة في شهر مارس بحضور سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، رئيس هيئة الطيران المدني بدبي، الرئيس التنفيذي الأعلى لمجموعة طيران الإمارات الذي كرم ١٧ مؤسسة وشركة عاملة في الإمارات ومناطقها الحرة. وتم إطلاق الدورة الرابعة للجائزة بإضافة فئتين جديدتين وهما المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وسلسلة الإمداد والتوزيع والدعم اللوجستي لتضاف إلى فئات الجائزة الأخرى وهي الصناعة في الدولة والمناطق الحرة والخدمات المالية وإعادة التصدير والتشييد والبناء والتطوير العقاري حيث بلغ عدد الشركات المشاركة في الدورة الرابعة للجائزة ٢٣٤ شركة.



### إدارة تطوير الأعمال

تعمل إدارة تطوير الأعمال على تعزيز نشاطات الأعمال في دبي، وتحديد فرص الاستثمار وتشجيع التجارة للأعضاء عبر تقارير وجلسات نقاش وندوات وخدمات استشارية وشملت نشاطاتها في ٢٠٠٨ ما يلي:

- نظمت الإدارة ٥ فعاليات (ندوات وجلسات نقاش)، وقامت بإعداد ٧ دراسات ومسحاً إحصائياً واحداً.
- وقعت إدارة تطوير الأعمال اتفاقاً مع «كوفاس» لتنفيذ مشروع «إصدار ٥٠٠٠ تقريراً آتياً» لتقييم ٥٠٠٠ شركة عاملة في دبي مما يعزز من قدرات الشركات على اتخاذ قرارات الأعمال الصائبة.
- كما ارتفع عدد التقارير المطلوبة من الإدارة في ٢٠٠٨ بنسبة ٥٦% على النحو التالي:



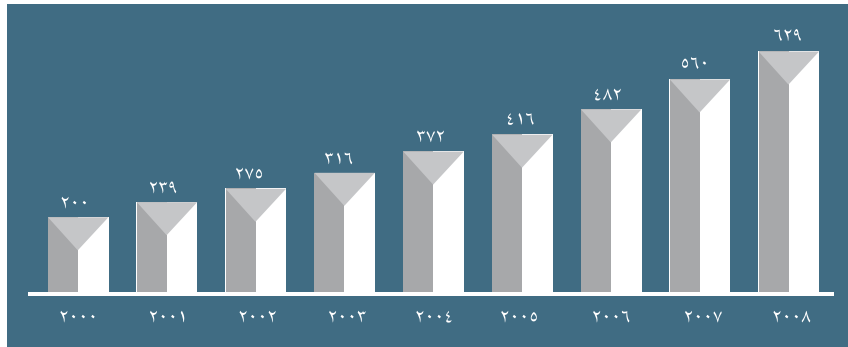
### ج. تسهيل ودعم التجارة الدولية

إدارة خدمات العضوية والتوثيق التجاري

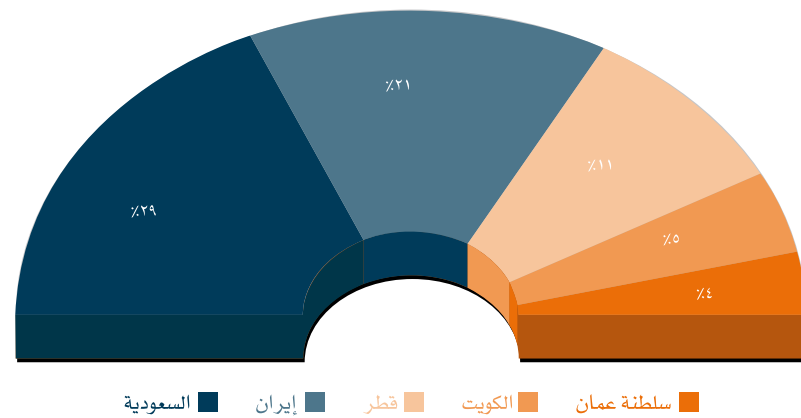
تعتبر إدارة خدمات العضوية والتوثيق التجاري أحد أهم واجهات غرفة دبي في التعامل مع مجتمع الأعمال حيث تقدم سلسلة من الخدمات تشمل إصدار شهادات المنشأ وتوثيق المستندات التجارية وإعداد التقارير الإحصائية لعمليات التصدير وإعادة التصدير وخدمات الانتساب لعضوية الغرفة.

### شهادات المنشأ

وصل عدد شهادات المنشأ إلى ٦٢٩,٣ ألف شهادة بزيادة بلغت ١٢% عن ٢٠٠٧



الرسم البياني التالي يوضح أهم ٥ أسواق لشهادات المنشأ والتي تمثل ٦٢% من مجموع الشهادات



## مبادرة "لنجعلها من أولوياتنا"

احتفلت غرفة تجارة وصناعة دبي بالذكرى السنوية الأولى لإطلاق مبادرة « لنجعلها من أولوياتنا » في حفل أقيم في شهر أكتوبر وذلك ضمن إطار مسؤوليتها تجاه المجتمع. وقد أطلقت الغرفة المبادرة في ٢٠٠٧ بهدف زيادة القدرة على الكشف المبكر لسرطان الثدي، وخفض معدل الوفيات من خلال تعزيز التوعية وزيادة الموارد المخصصة لإجراء أفضل البحوث العالمية حول الوقاية من المرض ونظمت الغرفة خلال العام ٧ ورش عمل لموظفيها ولوظفي الشركات المشاركة في المبادرة هدفت إلى تطوير الجهود الرامية إلى زيادة الوعي والمعرفة بمرض سرطان الثدي، وكشفه المبكر وطرق علاجه من خلال برامج نشر الوعي في أماكن العمل، والتعريف بمسؤوليات الشركات في هذا المجال.

## ٢. دعم وتطوير الأعمال

### تزويد مجتمع الأعمال بالمعلومات والدراسات الاقتصادية إدارة الأبحاث الاقتصادية :

تقدم إدارة الأبحاث الاقتصادية مجموعة من الخدمات تشمل توفير بيانات اقتصادية حديثة، ونشر دراسات في مختلف المجالات الاقتصادية. كما تطلع الإدارة مجتمع الأعمال على المتغيرات الاقتصادية المحلية والعالمية عبر إصدار دراسات ونشرات وعقد ندوات. وقد شملت نشاطات إدارة الأبحاث الاقتصادية خلال ٢٠٠٨ ما يلي:

- أنجزت الإدارة ٤٥ دراسة بحثية خلال ٢٠٠٨.
- إصدار ١٢ عدداً من النشرة الاقتصادية.
- نظمت الإدارة ندوتين اقتصاديتين خلال العام.
- أضاف مركز إدارة البيانات ٢٥ قاعدة بيانات جديدة بالإضافة إلى القيام بصورة منتظمة بتحديث ١٢ قاعدة بيانات.
- أجرى مركز إدارة البيانات ٢٨ مسحاً إحصائياً خلال العام وتمت الاستجابة إلى ٨٠٠ طلب للتزود بالبيانات خلال العام.
- شاركت الإدارة في مراجعة الفصل المتعلق بالخدمات في كتيب مؤشر أسعار المستهلك (وهو مشروع عالمي يقوده مكتب الإحصاءات الوطنية في المملكة المتحدة).

- تم إعادة تقييم مؤشر أسعار المستهلك في دبي وذلك باستخدام أوزان جديدة من النتائج الأولية
- مسح إنفاق الأسر لعام ٢٠٠٧.
- إصدار نشرة حول كيفية ممارسة الأعمال الاقتصادية في دبي

### المقالات في المجالات المتخصصة :

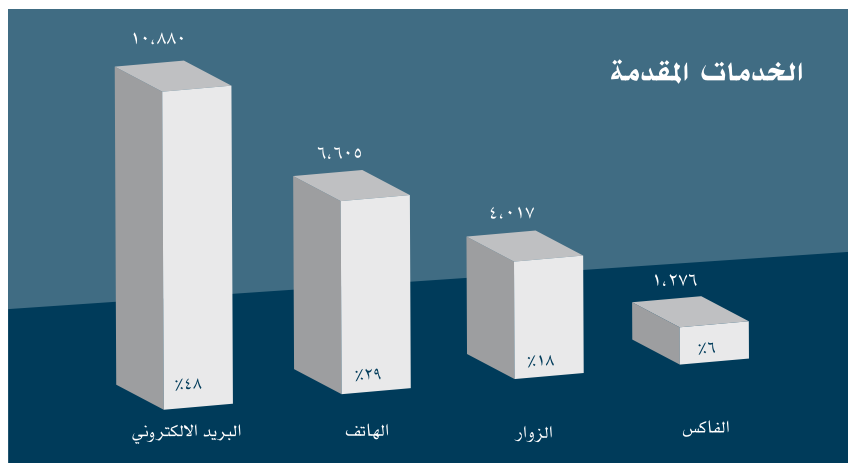
- "تحليل أداء المصدرين في دبي كإقتصاد ناشئ" : International Review of Business Research Papers
- "كثافة إعادة الصادرات وتكلفة التجارة: مرافق وخدمات الموانئ" : Maritime Economics & Logistics
- "أداء المصدرين في اقتصاد ناشئ" : The International Trade Journal
- "تأثير قوة وكفاءة السوق على أداء المصارف في دول مجلس التعاون الخليجي" : Int'l Research Journal of Finance & Economics
- "دراسة المفاهيم الإدارية لتأثير المسؤولية الاجتماعية على أداء الأعمال في الاقتصاديات سريعة النمو" : Journal of Business Ethics

### الكتب المنشورة :

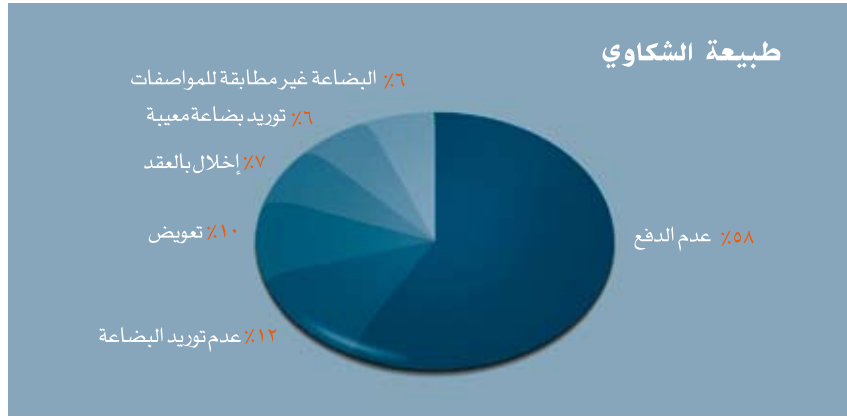
- تأليف فصل "سن القوانين الجديدة" في كتاب "تشريع الأعمال والسياسة العامة: فوائده الامتثال للقانون وتكاليفه".
- تأليف فصل "الشركات العائلية في دبي: تعريفها وبنيتها وأدائها" في كتاب "نبذة نماذج الأعمال العائلية حول العالم".

### المكتبة الإلكترونية ومركز المعلومات :

تضم الغرفة مكتبة إلكترونية حديثة تؤمن ما يحتاجه المراجع من الإحصائيات والمعلومات الاقتصادية من مختلف المصادر حيث بلغ مجموع الخدمات المقدمة من مركز المعلومات ٢٢.٧٧٨ خلال عام ٢٠٠٨ وقد تنوعت الخدمات كما يوضح الشكل التالي.



كما تم تحرير ونشر ٤٨ عدداً من النشرة الإلكترونية للمكتبة وتوزيعها على ٢٠,١٧٠ من أعضاء الغرفة.



و نظمت إدارة الخدمات القانونية خلال العام ٢٠٠٨، ٧ ندوات وورش عمل ودورات تدريبية حول خطابات الاعتماد والقواعد (بالتعاون مع الاتحاد الدولي لغرفة التجارة الدولية)، والعلامات التجارية والمنافسة غير المشروعة (بالتعاون مع المجمع العربي للملكية الفكرية)، ومكافحة الإغراق في الصناعة الخليجية (بالتعاون مع وزارة الاقتصاد)، وحماية المستهلك، والطرق البديلة لحل المنازعات، ومؤتمر اتفاقيات تجنب الازدواج الضريبي (بالتعاون مع وزارة المالية).

كما أطلقت الإدارة في شهر يونيو ٢٠٠٨ خدمة تحصيل الديون الدولية وذلك بالتعاون مع شركة كوفاس الإمارات للخدمات المحدودة بالنيابة عن كوفاس الفرنسية، إحدى الشركات العالمية الرائدة في مجال تحصيل الديون. كما قامت الدائرة بتوفير خدمات المعلومات القانونية في مختلف مجالات القوانين والأنظمة التجارية.

### خلق مجتمع أعمال مسؤول

شكّل إطلاق غرفة تجارة وصناعة دبي مركز أخلاقيات الأعمال في ٢٠٠٤ بدايةً لدور هام في توعية المجتمع بأهمية الممارسات المسؤولة في نجاح أعمال الشركات والمؤسسات. وقد لعب المركز دوراً رئيسياً في التأسيس لنواة مجتمع أعمال يدرك أن تطبيق ممارسات الأعمال المسؤولة يساهم في تعزيز أداء مؤسساتهم وقدراتهم التنافسية. وقد شملت نشاطات المركز خلال ٢٠٠٨ ما يلي:

#### التعاون واجراءاته التنفيذية

- قام المركز بتنظيم ١٥ فعالية (ندوات ودورات تدريبية) على مدار العام بحضور ٢٤٧ مشاركاً.
- شارك المركز في ٤ فعاليات محلية رئيسية و ٣ فعاليات عالمية حول المسؤولية الاجتماعية.
- قام المركز بإصدار ٦ دراسات حول المسؤولية الاجتماعية.
- أبرم المركز ٣ اتفاقيات شراكة مع اليونيسيف ومجلس الإمارات للأبنية الخضراء وشبكة BITC
- قام المركز بإطلاق برنامجين رئيسيين ( مبادرة ENGAGE دبي، وجائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال، فئة للمسؤولية الاجتماعية).
- قام المركز بإصدار ٥ أعداد من نشرة "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اليوم" باللغتين العربية والإنجليزية خلال عام ٢٠٠٨ حيث بلغ العدد الإجمالي لتوزيع النشرة ٧٣,٤١٠.
- بلغ العدد الكلي لزوار الموقع الإلكتروني لمركز أخلاقيات الأعمال ٤٥,٢٤٠ زائراً.

وبلغ عدد المتقدمين بطلبات انتساب كمحامين للمركز ١٦٧ طلباً، قُبِل منهم ٥٠ محكماً من جنسيات مختلفة وذلك حرصاً على نوعية المحامين المسجلين لدى المركز.

وشهد مركز دبي للتحكيم الدولي تنوعاً في الأنشطة التي نظمت خلال العام ٢٠٠٨ بهدف تسليط الضوء على أهمية التحكيم التجاري في تهيئة بيئة الأعمال للنمو الاقتصادي السليم. وشملت أنشطة المركز الفعاليات التالية:

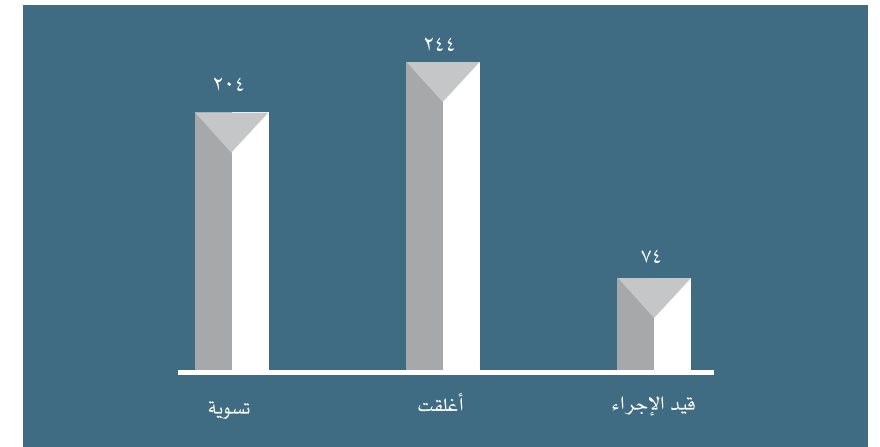
**الدورات التدريبية:** نظم المركز ٥ دورات بالتعاون مع جامعة "كينغز كوليغ" والجامعة اللبنانية حول مواضيع التحكيم التجاري (القواعد - المبادئ - الاتفاقيات الدولية)، والتحكيم التجاري الدولي، والتعامل مع إجراءات التحكيم المتطورة من وجهة نظر القضاء، والتحكيم الخاص بعقود الإنشاءات. كما نظم المركز مؤتمراً دولياً حول تفعيل التحكيم التجاري في نوفمبر ٢٠٠٨ بالإضافة إلى تنظيم حلقة نقاش حول تطوير وتفعيل التحكيم التجاري في دولة الإمارات، وورشة عمل حول الوسائل البديلة لحل المنازعات التجارية.

**اتفاقيات التعاون المشتركة:** تم توقيع ٨ اتفاقيات تعاون بين المركز والعديد من المؤسسات القانونية داخل الدولة وخارجها ومنها: المنطقة الحرة لرأس الخيمة والجمعية الألمانية للتحكيم في المجال البحري ومحكمة أدريجان الدولية للتحكيم ومركز مانغوليا الوطني للتحكيم ومركز الخرطوم للتحكيم التجاري وغيرها.

كما صدر خلال ٢٠٠٨ عدنان من المجلد الثالث لمجلة مركز دبي للتحكيم الدولي وهما الإصداران الأول والثاني.

### إدارة الخدمات القانونية

تقدم إدارة الخدمات القانونية عدداً من الخدمات تشمل الاستشارات القانونية الخاصة بالأعمال التجارية، وتقوم بتسوية الخلافات بين الأطراف التجارية المتنازعة بطريقة ودية عبر الوساطة. واستقبلت الإدارة ٥٢٢ قضية خلال ٢٠٠٨ تم تسوية ٣٩٪ منها عن طريق الغرفة.



## رسالتنا وأهدافنا الاستراتيجية

تعمل غرفة تجارة وصناعة دبي وفق مبادئ واضحة وضعت من أجل تحقيق الريادة الاقتصادية لإمارة دبي. وتتمثل رسالتنا وأهدافنا بما يلي:

### الرسالة

تمثيل ودعم وحماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي

### الأهداف الاستراتيجية

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

### الركائز الاستراتيجية

تعتمد خططنا من أجل تعزيز النمو الاقتصادي لإمارة دبي على عددٍ من الركائز الاستراتيجية الرئيسية وهي:

رحلتنا نحو آفاقٍ جديدة من العمل المتميز

## ١. خلق بيئة محفزة للأعمال

### ١. الترويج للسياسات ودراسة التشريعات الاقتصادية

في إطار جهود غرفة دبي لخلق بيئة محفزة للأعمال، عملت الغرفة خلال العام ٢٠٠٨ على دراسة ١١ مشروعاً للقوانين، وتزويد الجهات الحكومية المختصة بملاحظات ومقترحات الغرفة حول هذه القوانين وشملت القوانين التي تمت دراستها ما يلي:

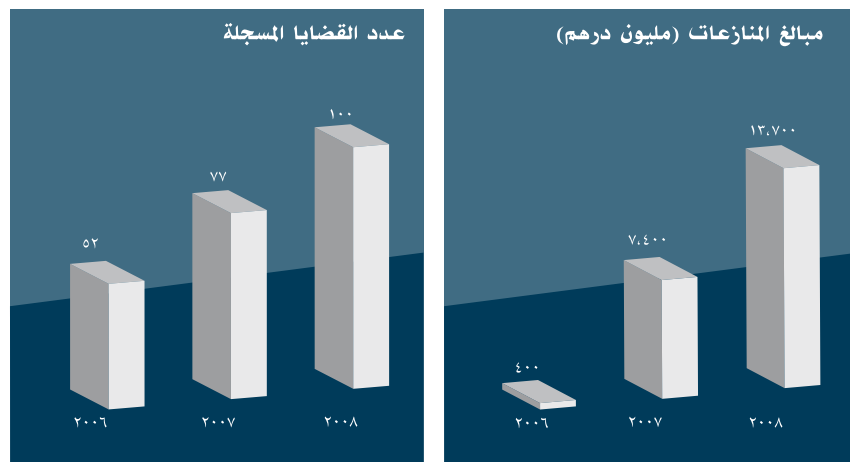
- قانون الشركات التجارية
- قانون المنافسة غير المشروعة
- قانون الاستثمار الأجنبي
- قانون مكافحة التستر التجاري وإجراءاته التنفيذية
- نظام قانون الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون وإجراءاته التنفيذية
- قانون تنظيم الأنشطة الاقتصادية
- قانون مكافحة الغش التجاري
- القانون التجاري البحري
- قانون مكافحة التبغ
- قانون شؤون الصناعة
- عقد الإيجارات الموحد لإمارة دبي

كما شهد العام ٢٠٠٨ إعداد ونشر مجموعة من الدراسات الاقتصادية حول القدرة التنافسية لدبي وتحديات ممارسات الأعمال في الإمارة.

### ب. تسوية المنازعات التجارية

#### التحكيم التجاري (مركز دبي للتحكيم الدولي)

يلعب مركز دبي للتحكيم الدولي دوراً جوهرياً مع غرفة دبي في ضمان استمرار وتطور الأعمال حيث يقدم خدمات التحكيم وتسوية المنازعات التجارية. وشهد المركز في العام ٢٠٠٨ نشاطاً ملحوظاً على النحو التالي:





### رسالة مدير عام غرفة تجارة وصناعة دبي

لقد بنت غرفة تجارة وصناعة دبي رسالتها على تمثيل ودعم وحماية مصالح مجتمع الأعمال في دبي، ومع طوي صفة العام ٢٠٠٨ تكون غرفة تجارة وصناعة دبي قد سّخت دورها الهام في خلق بيئة محفزة للأعمال في دبي والترويج لدبي كمركز تجاري عالمي.

لقد كرّست غرفة دبي جهودها لتعزيز بيئة الأعمال في دبي، فتنوعت خدماتها من إصدار لشهادات المنشأ إلى تصديق للمستندات التجارية، وتوفير أحدث المعلومات حول مختلف القطاعات الاقتصادية، وتقديم الخدمات القانونية والوساطة والتصنيف الائتماني، وعقد لقاءات أعمال، والتعريف بالفرص الاستثمارية بالإضافة إلى استقبال وإرسال الوفود التجارية، وتنظيم الندوات والمؤتمرات وورش العمل، وإصدار الدراسات والمسوح الاقتصادية.

وتمثّل مبادراتنا المتنوعة لدعم وتطوير قطاعات الأعمال والتي تشمل جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال ومجلس سيدات أعمال دبي ومركز دبي للتحكيم الدولي ومركز أخلاقيات الأعمال وغيرها جزءاً من خططنا المتجددة لجعل بيئة العمل في دبي أكثر تميزاً وقدرةً على المنافسة.

إننا في غرفة تجارة وصناعة دبي مؤمنون أن الازدهار الاقتصادي هو حصيلة جهود مشتركة ودؤوبة وإرادة صلبة لإحداث التغيير المرتبط بالنجاح. وإذ نضع اليوم بين أيديكم ملخصاً بإنجازات الغرفة خلال ٢٠٠٨، نجدد عهدنا بدعم مجتمع الأعمال في دبي والعمل على توفير كل التسهيلات المطلوبة لتعزيز بيئة العمل بما يتلاءم مع التغيرات والتطورات العالمية.

سعادة المهندس حمد بوعميم  
مدير عام غرفة تجارة وصناعة دبي



### رسالة رئيس مجلس إدارة غرفة تجارة وصناعة دبي

لقد أثبتت إمارة دبي أن المكانة الاقتصادية العالمية التي وصلت إليها لم تأت من فراغ، بل هي مبنية على رؤية ثاقبة وأسس متينة جعلت بنيان الاقتصاد في دبي مرناً وقادراً على مواجهة تداعيات التباطؤ الاقتصادي الراهن. وذلك بفضل الدعم المتنامي لقيادتنا الرشيدة والحريصة على توفير كل مقومات البقاء والنجاح لاقتصاد دبي.

تمثل دبي القلب النابض والشريان الحيوي لحركة التجارة في العالم، وهي ما زالت الوجهة المفضلة لدى المستثمرين لتأسيس الأعمال في المنطقة. وقد بنت دبي سمعتها من كونها مركزاً تجارياً عالمياً وها هي الآن تضي قدماً في تعزيز موقعها كعنوان لنهضة متميزة، من خلال توفير بيئة أعمال صحية وسليمة.

إن إحصاءاتنا للحركة التجارية في دبي للعام ٢٠٠٨ مشجعة وإيجابية وتدفعنا لبذل المزيد من الجهود، وتطوير إمكاناتنا للارتقاء بخدماتنا من أجل رقي وتقدم دبي لأننا جزء من عملية شاملة لبناء مستقبل دبي.

ومع استمرار العمل على تطوير وتحديث البنى التحتية بما يتلاءم مع متطلبات الاستثمار والتطور، وسنّ القوانين التي تنظم بيئة الأعمال؛ حجزت دبي في ٢٠٠٩ موعداً مع مزيد من النجاح والتفوق، الأمر الذي سيرسخ مكانتها كمدينة عصرية وهمزة وصل بين الشرق والغرب.

سعادة عبد الرحمن سيف الغرير  
رئيس مجلس إدارة غرفة تجارة وصناعة دبي

# الفهرس

٤٤	رسالة رئيس مجلس إدارة غرفة تجارة وصناعة دبي
٤٣	رسالة المدير العام لغرفة تجارة وصناعة دبي
٤٢	رسالتنا وأهدافنا الاستراتيجية
٤١	<b>١. خلق بيئة محفزة للأعمال</b> ١. الترويج للسياسات ودراسة التشريعات الاقتصادية ب. تسوية المنازعات التجارية التحكيم التجاري (مركز دبي للتحكيم الدولي) إدارة الخدمات القانونية ج. خلق مجتمع أعمال مسؤول
٣٨	<b>٢. دعم تطوير الأعمال</b> ١. تزويد مجتمع الأعمال بالمعلومات والدراسات الاقتصادية إدارة الأبحاث الاقتصادية ب. دعم نمو الأعمال ونشر ثقافة التميز الإداري جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال إدارة تطوير الأعمال ج. تسهيل ودعم التجارة الدولية إدارة خدمات العضوية والتوثيق التجاري
٣٣	<b>٣. الترويج لدبي كمركز تجاري عالمي</b> ١. تعزيز الفرص التجارية مجموعات ومجالس العمل رعاية الفعاليات والمعارض ب. جذب الاستثمارات الأجنبية
٣١	<b>٤. الدعم المؤسسي والتميز</b> إدارة الموارد البشرية فروع ومراكز خدمة العملاء تقنية المعلومات الجوائز المطبوعات الموقع الإلكتروني لغرفة دبي
٢٩	٢٠٠٨ في أرقام
٢٨	٢٠٠٨ في صور





# غرفة دبي التقرير السنوي ٢٠٠٨



800 CHAMBER (800 2426237)  
[www.dubaichamber.ae](http://www.dubaichamber.ae)

غرفة دبي  
DUBAI CHAMBER