EXPRO
هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية
Expenditure Efficiency & Projects Authority

الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 5، الفصل 15

الدليل الإجرائي لعمليات النظافة الأفقية والرأسية في المكاتب

رقم الوثيقة: EOM-ZO0-PR-000067-AR
رقم الإصدار : 000

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

جدول المراجعات

رقم الإصدار	التاريخ	سبب الإصدار
000	2020/03/24	للإستخدام

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

يجب وضع هذا الإشعار على جميع نسخ هذا المستند
إشعار هام وإخلاء مسؤولية

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصرية لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

يعد هذا الإشعار والشروط الواردة به جزءاً لا يتجزأ من هذا المستند. ويجوز للجهات العامة الإفصاح عن محتوى هذا المستند أو جزءٍ منه لمستشاريها و/أو المتعاقدين معها، شريطة أن يتضمن هذا الإشعار.

أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزءٍ منه، من قبل أي طرف، بما في ذلك الجهات العامة و/أو مستشاريها و/أو المتعاقدين معها، يكون على المسؤولية التامة لذلك الطرف ويتحمل المخاطر المرتبطة به. وتخلي الهيئة مسؤوليتها للحد المسموح به نظاماً عن أي تبعيات (بما في ذلك الخسائر والأضرار مهما كانت طبيعتها والتي يُرفع بها مطالبات بصرف النظر عن الأسس التي بُنيت عليها بما في ذلك الإهمال أو خلافه) تجاه أي طرف ثالث تكون ناتجة عن أو ذات علاقة باستخدام هذا المستند بما في ذلك الإهمال أو التقصير.

تسري صلاحية هذا المستند وما تضمنه من محتويات استناداً على الشروط الواردة به واعتباراً من تاريخ إصداره.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

قائمة المحتويات

1.0 الغرض 5

2.0 النطاق. 5

3.0 التعريفات.. 5

4.0 المراجع.... 6

5.0 المسؤوليات... 6

5.1 **مدير الجهة العامة** 6
5.2 **مدير المرفق..** 7
5.3 **مشرفو أعمال النظافة** 7
5.4 **عمال النظافة..** 7
5.5 **مسؤول الصحة والسلامة والجودة والبيئة** 7
5.6 **جميع الموظفين** 8
5.7 **المقاولون**..... 8

6.0 العملية. 8

6.1 **معدل تكرار أعمال النظافة وأشكالها** 9
6.1.1 *معدل تكرار الخدمات* *9*
6.1.2 *مهام التنظيف والمستويات المقبولة للنظافة* *9*
6.1.3 *التنظيف التفاعلي وأوقات الاستجابة* *10*
6.2 **مناطق الخدمات الداخلية وأهداف عملية التنظيف** 11
6.2.1 *المداخل والممرات والسلالم والمخارج والمصاعد والسلالم المتحركة* *11*
6.2.2 *مناطق المكاتب وغرف الصلاة وغرف الاجتماعات* *11*
6.2.3 *غرف تكنولوجيا المعلومات والمكتبات ومناطق حمامات السباحة ومناطق الترفيه الداخلية والغرف الطبية* *12*
6.2.4 *مناطق الحمامات وغرف تبديل الملابس وغرف الرياضة وقاعات الرياضة* *13*
6.2.5 *القاعات العامة وغرف القاعات وقاعات الطعام والمطابخ الصغيرة* *14*
6.2.6 *غرف المرافق وغرف الزوار وورش العمل والمختبرات* *14*
6.3 **مناطق الخدمات الخارجية وأهداف عملية التنظيف** 15
6.4 **أدوات ومعدات التنظيف والمواد الاستهلاكية** 15
6.4.1 *المواد الكيميائية والمواد الاستهلاكية* *15*
6.4.2 *أدوات ومعدات التنظيف* *16*
6.5 **نظام إدارة الجودة والتدقيق** 16
6.5.1 *إدارة الجودة* *16*
6.5.2 *عمليات التحقق من أعمال التنظيف* *16*
6.6 **تعليمات العمل.** 17
6.7 **متطلبات الصحة والسلامة والجودة والبيئة** 17
6.8 **التدريب.....** 18
6.8.1 *مدونة قواعد السلوك* *18*
6.8.2 *النقل اليدوي* *18*
6.8.3 *التدريب المتعلق بالمرفق* *19*
6.8.4 *الوقاية من الإصابات بالأدوات الحادة* *19*
6.8.5 *نظافة اليدين* *19*

7.0 المرفقات.. 19

المرفق 1 – EOM-ZM0-TP-000218-AR– **تعليمات العمل الآمن لدورات المياه في المكاتب** 20
المرفق 2 – EOM-ZM0-TP-000219-AR- **تعليمات العمل الآمن لأعمال التلميع في المكاتب** 21

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

1.0 الغرض

الغرض من هذه الوثيقة هو مساعدة المكاتب في وضع أدلة إجرائية موحّدة خاصة بها فيما يتعلق بالنظافة وفقًا لمعايير القطاع وأفضل الممارسات. وُضعت الإرشادات الواردة في هذه الوثيقة خصيصا لقسم إدارة المرافق بالجهة العامة بقيادة مدير المرفق. ومع ذلك، يجب على مقدمي خدمات النظافة من الأطراف الثالثة قراءتها وفهمها بحيث تصل مستويات النظافة إلى توقعات الموظفين والزوار.

إن تطبيق هذه الوثيقة على جميع عمليات النظافة سيفيد الجهة العامة من تنفيذ إجراءات النظافة والمحافظة عليها وتحسينها بشكل مستمر. بالإضافة إلى ذلك، تستعرض الوثيقة واجبات وأدوار ومسؤوليات الفريق الاستراتيجي المشارك في عملية التنظيف، وإدارة معدات التنظيف والمواد الاستهلاكية، والصحة والسلامة والجودة والبيئة؛ وإدارة الجودة، وكذلك التدريب. كما ستُمكّن الجهات المعنية من التركيز على مجالات الخدمات وأهداف التنظيف وعمليات مهام التنظيف وتعليمات العمل التفصيلية والجداول الزمنية ووتيرة التكرار لتلبية هدف التميز في أعمال التنظيف في المكاتب .

2.0 النطاق

تتطرق هذه الوثيقة إلى خطط تنظيف جميع المناطق التشغيلية في المكاتب. ولا تشمل هذه الوثيقة أنظمة السلامة الغذائية التي تحكم عملية وضع الخطط لمرافق تقديم الطعام في المكاتب، باستثناء الحالات التي يكون فيها مرفق تقديم الطعام جزءًا لا يتجزّأ من منطقة وظيفية أخرى لا يكون تقديم الطعام هو الغرض الرئيسي منها، مثل المطابخ الصغيرة وغرف المشروبات. وتقع على عاتق الجهة العامة مسؤولية تحديد ما إذا كانت مساحات مرافق تقديم الطعام المُحددة ستخضع للإرشادات الواردة في هذه الوثيقة أو للوائح التي تقع خارج نطاقها.

تشمل الموضوعات التي يتم تناولها في هذه الوثيقة ما يلي:

- مناطق الخدمة الداخلية وأهداف عملية التنظيف
- مناطق الخدمة الخارجية وأهداف عملية التنظيف
- معدل تكرار أعمال النظافة وأشكالها
- أدوات ومعدات التنظيف والمواد الاستهلاكية
- نظام إدارة الجودة والتدقيق
- تعليمات العمل، والمعروفة أيضًا باسم إجراءات النظافة أو إجراءات التشغيل الموحدة
- متطلبات واشتراطات الصحة والسلامة والبيئة
- التدريب

ووفقًا لهذه الوثيقة، يُقصد بـ "المكتب" أي مبنى أو جزء من مبنى أو مساحة يمارس فيه الأعمال وذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- المباني الشاهقة
- المباني منخفضة الارتفاع
- المباني التجارية
- مراكز الأعمال

لا تغطي الإرشادات المذكورة تنظيف الأجزاء الداخلية للمعدات الميكانيكية والكهربائية. فعلى سبيل المثال، يجب أن تكون عملية تنظيف الأجزاء الداخلية لأنظمة التدفئة والتهوية والتكييف وتنظيف أعمدة المصاعد جزءًا من أنشطة الصيانة المخطط لها التي يقوم بها طاقم الأعمال الميكانيكية والكهربائية وأعمال السباكة.

3.0 التعريفات

المصطلح	التعريفات
المستلزمات الاستهلاكية	عناصر مثل المطهرات والمواد الكيميائية والمناديل الورقية والصابون السائل والمواد الأخرى المستخدمة في أنشطة التنظيف
التنظيف العميق	التنظيف العميق هو نشاط تنظيف دوري يُزيل المعدات من إحدى المناطق لتمكين التنظيف بعمق أكبر من التنظيف بالوتيرة العادية
الوتيرة	فترة زمنية بين تكرار النشاط
المعاينة	ملاحظة الأصول الثابتة أو التشغيلية والمناطق بصريًا
تحليل مخاطر العمل (JHA)	قائمة تدقيق يستند إليها العاملون في موقع العمل استنادًا مباشرًا قبل تنفيذ مهمة معيّنة
ممسحة كنتاكي	الممسحة التقليدية المستخدمة في العديد من المنشآت في السعودية. تحتوي على رأس مصنوع من القطن المعقود يصبح ثقيلًا عند البلل ويُعرف عنه نقل الأوساخ في المنشأة من منطقة إلى أخرى عوضًا عن إزالتها
الألياف الدقيقة	تستخدم في التنظيف العميق بسبب خصائصها التي تشمل النعومة والصلابة والامتصاص وطرد المياه. يؤدي استخدام قطع القماش المصنوعة من الألياف الدقيقة والتي يمكن غسلها، وكذلك الألياف الدقيقة التي يمكن فصلها وغسلها، مثل المماسح وأدوات المسح، إلى جمع المزيد من الأوساخ مقارنة بمعدات التنظيف التقليدية
المساعد الرقمي الشخصي	جهاز إلكتروني يربط مركز إدارة العمل والمستخدمين المعتمدين الآخرين بالمشرف أو العامل
تصريح العمل	نظام توثيقي لإدارة السلامة تعتمده معظم المؤسسات في إدارة أنشطة العمل

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

تقييم المخاطر في مكان العمل	قائمة تدقيق يستند إليها العاملون في موقع العمل استنادًا مباشرًا قبل تنفيذ مهمة معيّنة
الجدول الزمني	أنشطة التنظيف والموارد اللازمة الواردة في جدول يبيّن مواعيد تنفيذ تلك الأنشطة
أداة	أدوات ومعدات التنظيف اليدوية أو الكهربائية المستخدمة في التنظيف
العمل غير المخطط له	أي جزء من العمل يتطلب استجابة طارئة أو عاجلة أو تتم المطالبة به بسبب ظهور عمل يتطلب "إنجاز سريع"
أمر العمل	تعليمات العمل الرسمية والموثقة والمحددة بشكل فريد
الاختصارات	
BICSc	المعهد البريطاني لعلوم التنظيف
CBAHI	المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية
CCU	وحدة العناية القلبية
CMMS	نظام إدارة الصيانة المحوسب
COSHH	التحكم في المواد الخطرة على الصحة
FM	مدير/إدارة المرافق
HSQE	الجودة والصحة والسلامة والبيئة
ISO	المنظمة الدولية للمعايير (آيزو)
KPI	مؤشر أداء رئيسي
KSA	المملكة العربية السعودية
NMA & FM	الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق
OEM	شركة تصنيع المعدات الأصلية
OOH	خارج ساعات العمل
OSHA	إدارة الصحة والسلامة المهنية
PPE	معدات الحماية الشخصية
RAMS	تقييم المخاطر وبيان الأسلوب
SDS	جدول بيانات السلامة
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة
WHSWR	لوائح الصحة والسلامة والرعاية في مكان العمل لعام 1992
WMC	مركز إدارة العمل

الجدول 1: التعريفات والاختصارات

4.0 المراجع

- المعهد البريطاني لعلوم التنظيف
- معيار الإدارة في قطاع النظافة (CIMS 3000:2008)
- لوائح مراقبة المواد الخطرة على الصحة (المملكة المتحدة - 2002)
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 45001:2018) - الصحة و السلامة المهنية
- المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO 9001:2015) – معيار نظام الجودة
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق، المجلد 14، الفصل 2 - إجراءات إدارة الطوارئ (EOM-ZE0-PR-000001)
- اللائحة المحدثة لمعدات الحماية الشخصية (1992).
- المعهد الوطني للمشتريات الحكومية (NIGP)، مؤسسة أمريكية - مبادئ المشتريات العامة وممارساتها
- لوائح العمل في المرتفعات (2005)
- لوائح الصحة والسلامة والرعاية في مكان العمل لعام 1992

5.0 المسؤوليات

يُوضّح هذا القسم الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بجميع الموظفين القائمين بشكل مباشر أو غير مباشر على وضع خطط التنظيف وتنفيذها في المكاتب. .

5.1 مدير الجهة العامة

مدير المنشأة الإداري هو أحد أفراد فريق الإدارة العليا بالجهة العامة، وهو الشخص الذي يرعى السياسات المتعلقة بالحفاظ على نظافة البيئة وصحتها ويُمكّن تنفيذها. يتولى مدير الجهة العامة المسؤولية الكلية عن الأنشطة والموظفين المرتبطين بأعمال النظافة.

تشمل المسؤوليات لهذا الدور، على سبيل المثال لا الحصر:

- تأمين ميزانية المنشأة المخصصة لأنشطة التنظيف ومتابعتها لتلبية معايير النظافة في جميع المرافق/المنشآت استنادًا إلى المُعطيات التي يقدمها مدير المنشأة.
- مراجعة تقارير أداء المقاول والموافقة عليها وقيادة التغيير على مستوى الجهة العامة بناءً على الملاحظات والمرئيات التي يقدمها الزوار والعامة.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

- (مثل المستلزمات الاستهلاكية والمعدات والموظفين) وفقًا للحدود التي تضعها الجهة العامة للموافقة على الميزانية.
- الإشراف على اختيار مزودي خدمات المرافق الذين يتمتعون بسجلّ حافل في العمل مع القطاعات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ومصداقية مُثبتة لمعايير جودة الخدمة من خلال عملية شراء تتسم بالشفافية

5.2 مدير المرفق

يُعَّد مدير المنشأة مسؤولاً عن التنفيذ الناجح لعمليات التنظيف في المكاتب .

تشمل المسؤوليات الأساسية لهذا الدور، على سبيل المثال لا الحصر:

- تحقيق رضا الموظفين والزوار والعامة من خلال الحفاظ على معايير النظافة في المكاتب
- التنفيذ الناجح لأعمال الصيانة وتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية
- تعيين المقاولين وعمال النظافة والأطراف الأخرى المرتبطة بأنشطة الصيانة داخل المرفق
- قيادة المشرفين الذين يشرفون على فرق النظافة
- إعداد وتقديم ميزانيات الصيانة إلى مدير الجهة العامة
- تحديد أعمال الإصلاح ومجالات التحسين
- تحديد متطلبات التوظيف وإجراء المقابلات
- كتابة المواصفات والمتطلبات المتعلقة بالتنظيف بما يتماشى مع أحدث المعايير وأفضل الممارسات
- تحديد الأهداف على مستوى الإدارة
- مراقبة أداء المقاول
- إدارة العطاءات المناسبة وترسية اتفاقيات العقود

5.3 مشرفو أعمال النظافة

يتولى المشرف على أعمال النظافة مسؤولية الإجراءات التي يمارسها العاملون بقسم النظافة ويتحمل المسؤولية كاملة عن تنفيذ خطط التنظيف وإجراءاتها.

تشمل المسؤوليات الأساسية الأخرى، على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة أداء العاملين بالتنظيف ومراقبته
- إعداد وتحديد جداول التنظيف لاعتمادها من جانب مدير المرفق
- تحديد الموارد اللازمة ومجالات التحسين
- التأكد من تشغيل جميع المعدات والمحطات والآلات وأنها آمنة للاستخدام، مع إجراء الصيانة بما يتماشى مع تعليمات الشركة المصنعة للمعدات الأصلية

لا يوجد معيار محدد لنسبة المشرفين على منطقة العمل، ولكن يجب أن يكون عدد المشرفين كافيًا للسماح لكل منطقة محددة والمجالات التشغيلية بصفة عامة بالحفاظ على مستويات تنظيف مقبولة.

5.4 عمال النظافة

يتحمل عمال التنظيف مسؤولية تنفيذ تعليمات العمل التي تفي بالإرشادات الواردة في هذه الوثيقة وتتوافق مع معايير المعهد البريطاني لعلوم التنظيف.

تشمل المسؤوليات الأساسية، على سبيل المثال لا الحصر:

- التنظيف الرأسي والأفقي للأصول الثابتة والتي يمكن نقلها.
- تنظيف حالات الانسكاب
- تجديد المستهلكات

يجب أن يقبل عمال التنظيف التعليمات المعقولة من المشرف على أعمال التنظيف أو من مدير المرافق. يجب أيضًا تدريب عمال التنظيف على معرفة متى يجب قبول الطلبات الشفهية لأنشطة التنظيف من الجهات المعنية مباشرةً، ومتى يجب استشارة المشرف على أعمال التنظيف.

5.5 مسؤول الصحة والسلامة والجودة والبيئة

وتشمل أدوار مسؤول الصحة والسلامة والجودة والبيئة ، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الإشراف على تطبيق كافة معايير الصحة والسلامة والبيئة والجودة الخاصة بالقطاع بما في ذلك مراقبة المواد الخطرة على الصحة (COSHH) في إطار عمليات التنظيف وخططها
- الإشراف على أنظمة تقارير الجودة للخدمات المتعاقد عليها ومراقبتها
- التأكد من تنفيذ إجراءات تقييم المخاطر وبيان الأسلوب (RAMS) وتحليل السلامة المهنية (JHA)
- تحديد المخاطر على مستخدمي المبنى والمعدات والبيئة
- التوصية بتخفيف المخاطر وتنفيذ إجراءات المراقبة ودعمهما
- التأكد من الامتثال لسياسات أعمال النظافة الملائمة، وإجراءاتها، ومعاييرها وأفضل ممارساتها

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

- رصد أداء السلامة بالمنشأة ومراقبته من خلال إجراء تقييم الجودة والسلامة، وإعداد القيم الحدية واستخدام التقارير والملاحظات كجزء من التحسين المستمر

5.6 جميع الموظفين

يقع على عاتق موظفي المرفق مسؤولية الحفاظ على مكان عملهم آمنًا ونظيفًا ومرتبًا. يتعين على العاملين، على الأقل:

- دعم أهداف وغايات إجراءات النظافة الخاصة بالجهة العامة من خلال استخدام أفضل الممارسات السلوكية
- عدم القيام بأي سلوكيات غير آمنة تحت أي ظرف من الظروف
- الإبلاغ دائمًا عن الممارسات غير الآمنة، والمخاطر والحوادث الوشيكة من خلال بروتوكولات الجهة العامة لإعداد التقارير

5.7 المقاولون

يجب أن تكون جميع أعمال التنظيف التي توكلها الجهة العامة إلى مقدم خدمات النظافة مُبيّنة بموجب اتفاقية مستوى الخدمة. وعلى مقدم خدمات النظافة استيفاء متطلبات اتفاقية مستوى الخدمة، وسيتم تقييم الأداء بواسطة مؤشرات أداء رئيسية متفق عليها تعاقديًّا.

إن مقدم خدمات النظافة المُعيّن بموجب اتفاقية مستوى الخدمة مسؤول عن إدارة خدمات التنظيف وتشغيلها في المنشأة وفق متطلبات الجهة العامة.

وفيما يلي بعض الأمثلة على ما قد يرد في اتفاقية مستوى الخدمة:

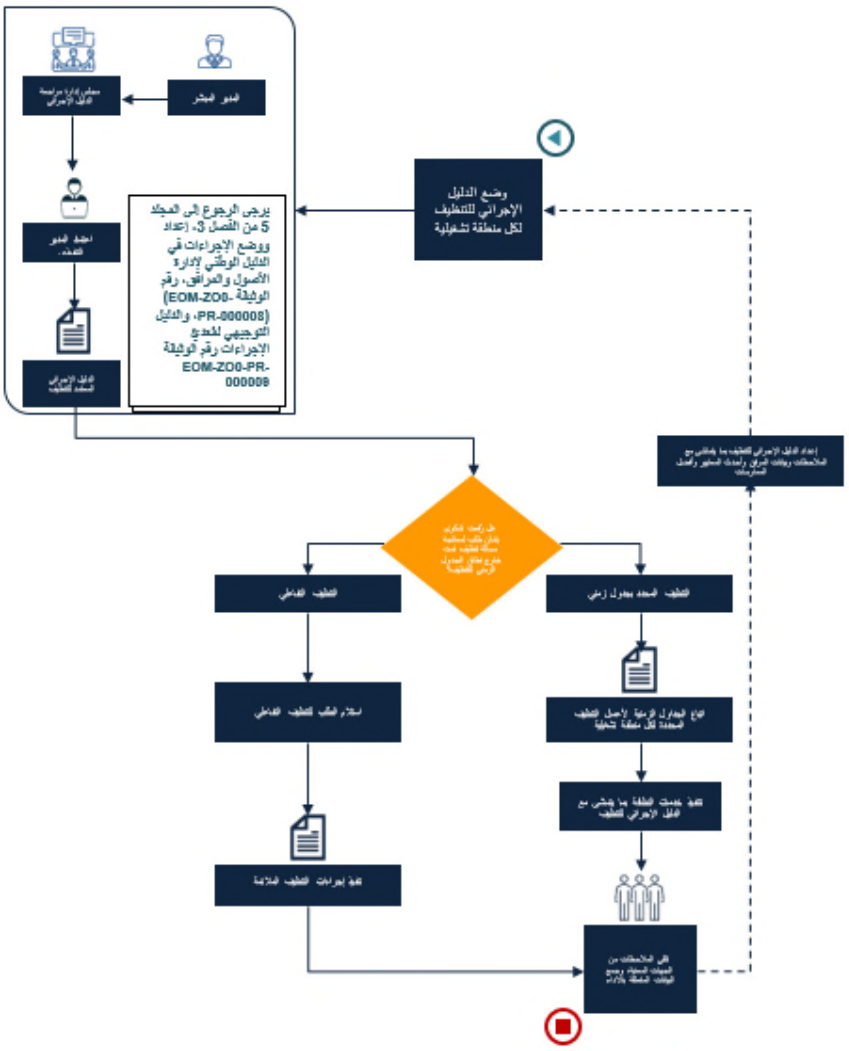
- الهيكل التنظيمي الملائم لإدارة تنفيذ أعمال التنظيف في منشأة الجهة العامة
- تقييمات المخاطر وبيانات الأسلوب وتحليل مخاطر العمل لجميع أعمال التنظيف
- توصيفات المهام وجداول العمل الزمنية وخطط النظافة
- خطط الطوارئ المتعلقة بأنشطة التنظيف

تجدر الإشارة إلى ضرورة تعيين مقاولي نظافة مختصّين وذوي خبرة مستفيضة في قطاع النظافة، ممن يمتلكون موظفين مُدرّبين جيّدًا ومؤهلين للقيام بالأعمال المرتبطة بهذا المجال.

6.0 العملية

يوضح الشكل (1) العملية التي يجب اتباعها لتنفيذ خطط تنظيف المكاتب بنجاح:

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الشكل 1: الدليل الإجرائي لأعمال التنظيف في المكاتب

6.1 معدل تكرار أعمال النظافة وأشكالها

6.1.1 معدل تكرار الخدمات

يجب أن تكون وتيرة تكرار أنشطة التنظيف خاصة بكل مرفق وأن يتم تطويرها بناءً على المدخلات والمعلومات، مثل معايير التنظيف وأفضل الممارسات والبيانات المتعلقة بالتنظيف (مثل ملاحظات الجهات المعنية وعدد الحوادث واستطلاعات الرضا). ويجب مراجعة جداول التنظيف بانتظام وتنقيحها من خلال التحسين المستمر.

يجب أن يعمل مقدم خدمات النظافة بالتعاون مع موظفي الجهة العامة الداخليين لتحقيق الاستفادة المثلى من برنامج التنظيف لمرفق محدد.
وتمتد مسؤولية مقدم خدمات النظافة لتشمل جميع مناطق المرفق (أي المناطق الداخلية والمناطق الخارجية) من خلال جدول تنظيف يضم خدمات التنظيف اليومية والأسبوعية والشهرية والتفاعلية. ترد إرشادات إضافية في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق المجلد 6، الفصل 20 - خطة النظافة الأفقية والرأسية في المكاتب - EOM-ZM0-PL-000070- القسم 6.2.3.

6.1.2 مهام التنظيف والمستويات المقبولة للنظافة

يعتمد تحقيق المستويات المقبولة المتعلقة بالتنظيف على تنفيذ برنامج ضمان الجودة الفعال الذي يقوده مسؤول الصحة والسلامة والجودة والبيئة. يعمل برنامج ضمان الجودة وفقًا لمعايير الفحص المعمول بها ويجب أن يخضع لمراجعة دورية. يوضح الجدول 2 المستويات المقبولة التي يتعين تحقيقها لمهمة معينة.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

مهام التنظيف	المستوى المقبول من النظافة
المسح الرطب	يجب أن تكون المنطقة بعد المسح الرطب خالية من البقع السطحية وخيوط الممسحة وألیافها. يجب أن تكون الجدران وحواف الحوائط والأسطح الأخرى خالية من العلامات المائية والماء المتناثر. ولا يسمح بتجمع الماء تحت الأثاث، حيث يجب ترك المناطق جافة
التمليع والصقل	يجب أن تكون المنطقة بعد التمليع خالية من الغبار والأوساخ. ويجب ألّا يكون هناك أي آثار للأوساخ أو آثار تموج ناتجة عن الرش الزائد. ويجب أن تعكس الأرضية المظهر العام للنظافة. كما يجب أن تكون حواف الحوائط والمعدات خالية من الرواسب.
أعمال النظافة	بعد تنفيذ أعمال التنظيف، يجب أن تكون الأسطح خالية من الآثار الملحوظة
التطهير	يجب أن تكون جميع الأسطح بعد التطهير نظيفة وخالية من الآثار والبقع واللطخات
الموزّعات	يجب تنظيف جميع الموزّعات وتزويدها بالمواد الاستهلاكية الكافية والمناسبة
التعفير	يجب أن تكون الأسطح بعد نفض الغبار خالية من الغبار وعلامات الأصابع والبقع. ويجب أن تكون الزوايا والشقوق خالية من الغبار. ويجب أن يؤدي نفض الغبار إلى أسطح نظيفة
مسح الغبار	يجب أن تكون المنطقة بعد مسح الغبار خالية من الأوساخ والنفايات والحطام مع الانتباه إلى الزوايا والمناطق أسفل الأثاث وخلف الأبواب والمناطق الأخرى التي يمكن الوصول إليها
التشطيبات	يجب أن تكون المنطقة بعد من الانتهاء التشطيبات خالية من خيوط الممسحة وألیافها والأدلة الأخرى على التطبيق غير السليم ولا توجد مناطق غير نظيفة. ويجب أن تكون الأرضية نظيفة ولامعة بما في ذلك الزوايا والمساحات أسفل الأثاث وغيرها. كما يجب ألّا يكون هناك أي بقايا على الجدران وحواف الحوائط والأثاث والأسطح الأخرى
تنظيف الزجاج	يجب ألّا يكون هناك خطوط/بقع أو أماكن غير مغسولة على الزجاج بعد تنظيف الزجاج، ويجب أن تكون جميع الإطارات نظيفة. كما يجب ألّا يكون هناك ماء على الأرض أو العتبات
التلميع	يجب أن تكون العناصر بعد التلميع نظيفة ومصقولة بلمسة نهائية لامعة، وآمنة للسير عليها (بدون انزلاق)
تنظيف تركيبات السباكة	يجب أن تكون تركيبات السباكة خالية من البقع وتراكم الصابون والأتربة والعفن بما في ذلك المناطق المحيطة بتثبيتات الأرضيات والجدران
القمامة	يجب أن تكون جميع حاويات النفايات فارغة ونظيفة بعد إزالة القمامة
الكشط	يُقصد بكشط السطح استخدام نصل لإزالة جميع المواد اللاصقة على هذا السطح بدون الإضرار بالسطح نفسه
الصنفرة	بعد صنفرة المنطقة أو تقشيرها، يجب ألّا يكون هناك شمع أو ملمع على سطح الأرضية المصنفرة نهائيًا بعد العملية. يجب نقل الأثاث لتنظيف الأرضية بالكامل. يجب أن تخلو الجدران وحواف الحوائط والأسطح الأخرى من العلامات المائية
الغسل بمستحضر صابون	بعد الغسل بمستحضر صابون، يجب ترك القطعة رطبة ولكن غير مبللة، ويجب أن تبدو نظيفة للعين وخالية من الأوساخ والبقع العامة
دورات المياه تنظيف تركيبات المرحاض	بعد تنظيف تركيبات المرحاض، يجب أن تكون خالية من الغبار وعلامات اليد وخطوط المياه وعلامات الممسحة وخلو التركيبات من العفن بما في ذلك المناطق حول مثبتات الأرضية والجدران
الكنس	بعد تنظيف السجاد بالمكنسة الكهربائية، يجب أن تكون المشايات والسجاد نظيفة. يجب أن تكون مماسح الأرجل نظيفة وأن يكون السجاد أو المشايات حول مماسح الأرجل وتحتها نظيفة أيضًا
الغسل	بعد الغسل، قد يكون هناك محلول تنظيف موجود على قطعة أو منطقة، لذا ينبغي إزالة البقايا الناتجة عن عملية الغسل هذه. يجب بعد ذلك تجفيف القطعة أو المنطقة وتركها خالية من العلامات المتبقية
المسح	بعد مسح الأسطح، يجب أن تكون خالية من علامات الأصابع واللطخات والعلامات الأخرى. يجب أن يكون السطح نظيفًا بعد المسح

الجدول 2: المستويات المقبولة من النظافة

تم تضمين نموذج مستويات القبول للمكاتب في الفصل 20 من المجلد 6 من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق - خطة النظافة الأفقية والرأسية في المكاتب الوثيقة رقم - EOM-ZM0-PL-000070.

6.1.3 التنظيف التفاعلي وأوقات الاستجابة

ترد في الجدول 3 أوقات الاستجابة الموصى بها لفئات التنظيف التفاعلي مثل أ1 وأ2 وأ3 وأ4 حيث يشير الحرف "أ" إلى "الأولوية". تكون الجهة العامة مسؤولة عن تحديد الأولويات الخاصة بالمرفق وأوقات الاستجابة ثم صياغة أوقات الاستجابة هذه في مؤشرات أداء رئيسية وآليات المكافأة/الجزاء التعاقدية.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

فئة الأولوية	الأولوية	زمن الاستجابة النموذجي	المدّة المستغرقة للإنجاز/التصحيح	طلب العمل
1أ	الحالات الطارئة / الحرجة*	10 دقائق	من 15 إلى 30 دقيقة	حالات الانسكاب التشبع بالمياه بسبب انفجار أنابيب المياه الرئيسية/الأنابيب/أنابيب الصرف الصحي
2أ	عاجلة	20 دقيقة	من 30 دقيقة إلى ساعة واحدة	تنظيف منطقة الزجاج المكسور دورة مياه غير صحية فيضان المرحاض ممّا يُسبب بلل الأرضية
3أ	الحالات المهمة	01 ساعة	24 ساعات	غرف قمامة كريهة الرائحة مسح هيكل زجاجي مرتفع محدد
4أ	المعالجة الدورية	4 ساعات	48 ساعة	صنفرة القشور الكلسية على أرضية الحمام غسل السجاد بمستحضر صابون لإزالة البقع الصلبة

الجدول 3: التنظيف التفاعلي وأوقات الاستجابة

6.2 مناطق الخدمات الداخلية وأهداف عملية التنظيف

المواصفات والأقسام الواردة في الجدول 4 أدناه هي إشارة إلى المناطق الداخلية للمرافق التي ستتم خدمتها لأغراض التنظيف، بالإضافة إلى ذلك، الأهداف والمبادئ التوجيهية التي تم تصميمها باعتبارها الحد الأدنى من المتطلبات ويمكن تعديلها لضمان تقديم خدمات أفضل.

6.2.1 المداخل والممرات والسلالم والمخارج والمصاعد والسلالم المتحركة

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الأرضيات	• التخلص من المخلفات، والبقايا، والغبار والحصى والعلكة والمواد الغريبة الأخرى • يجب أن تظهر المساحات المفروشة بالسجاد وسجاد إزالة الغبار بمظهر لامع وخالٍ من البقع • يجب أيضًا أن تكون الأرضيات المصنوعة من الفينيل والخشب جافة وخالية من الانسكابات والبقع والعلامات والأوساخ الأرضية ولها لمعان متناسق • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من بلاط المحجر والرخام، والترازو والفينيل المانع للانزلاق، والأرضيات الحجرية والمطاطية، جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ونظيفًا
حاويات المخلفات	يجب تفريغها وتجفيفها، وتكون الأسطح الداخلية والخارجية خالية من الأوساخ والبقع التي يمكن إزالتها بالغسيل
جميع الأسطح بما في ذلك النوافذ والحواف الأخرى والأثاث والأرفف المكشوفة وقطع الديكور والقطع الأخرى	• تكون المنطقة نظيفة من البقايا والغبار، وخيوط العنكبوت والبقع واللطخات وذات مظهر متناسق خالٍ من الخطوط. يجب عدم استخدام ملمعات الأثاث المصنوعة من شمع السيليكون إلا لقطع محددة من الأثاث الخشبي • يجب أن يكون الأثاث المغطى بالقماش خاليًا من الغبار والبقع
جميع الأسطح الرأسية بما في ذلك الجدران، والأثاث، والستائر الدوارة، والزجاج الداخلي، والمرايا، وحواف الحوائط، وأجهزة الحريق، والمفاتيح الكهربائية، والأبواب، ومحيط الأبواب، وأثاث الأبواب الآخر الذي يقل عن 3 أمتار	نظيفة من الغبار المرئي وخيوط العنكبوت، وخاصة زوايا السقف، وخالية من اللطخات وعلامات الأصابع والبقع والكتابة على الجدران وعلامات الجر

6.2.2 مناطق المكاتب وغرف الصلاة وغرف الاجتماعات

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الأرضيات	• التخلص من المخلفات والبقايا والغبار والحصى والعلكة و المواد الغريبة الأخرى • يجب أن تظهر المساحات المفروشة بالسجاد وسجاد إزالة الغبار بمظهر لامع وخالٍ من البقع • يجب أيضًا أن تكون الأرضيات المصنوعة من الفينيل والخشب جافة وخالية من الانسكابات والبقع والعلامات والأوساخ الأرضية ولها لمعان متناسق • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من بلاط المحجر والرخام، والترازو والفينيل المانع للانزلاق، والأرضيات الحجرية والمطاطية، جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ونظيفًا
حاويات المخلفات	يجب تفريغها وتجفيفها، وتكون الأسطح الداخلية والخارجية خالية من الأوساخ والبقع التي يمكن إزالتها بالغسيل
مغاسل الأيدي الأحواض/قطرات المياه	• نظيفة من الأوساخ والغبار والعلامات واللطخات والدهون والعلامات المائية وقطرات المياه • يجب أن تكون المنافذ ومخارج تصريف المياه خالية من البقايا • يجب أن يكون المعدن لامعًا وخاليًا من العلامات واللطخات وتراكم القشور الكلسية، خاصة في المنطقة المحيطة بالصنابير • يجب أن تكون السدادات والسلاسل خالية من الشحوم والأوساخ • يجب أن تكون التركيبات المصنوعة من الاستانلس ستيل والسيراميك وكذلك البلاط جافة وذات مظهر موحَّد ولامع • يجب أن تكون التركيبات البلاستيكية جافة ومتناسقة المظهر • يجب أن تكون حوامل المناشف الورقية نظيفة ومخزنة بشكل كافٍ
جميع الأسطح بما في ذلك النوافذ والحواف الأخرى والأثاث والأرفف المكشوفة وقطع الديكور والقطع الأخرى	• تكون المنطقة نظيفة من البقايا والغبار، وخيوط العنكبوت والبقع واللطخات وذات مظهر متناسق خالٍ من الخطوط. يجب عدم استخدام ملمعات الأثاث المصنوعة من شمع السيليكون ما لم يُطلَب ذلك صراحة لقطع محددة من الأثاث الخشبي • يجب أن يكون الأثاث المغطى بالقماش خاليًا من الغبار والبقع
جميع الأسطح الرأسية بما في ذلك الجدران، والأثاث، والستائر الدوارة، والزجاج الداخلي، والمرايا، وحواف الحوائط، وأجهزة الحريق، والمفاتيح الكهربائية، والأبواب، ومحيط الأبواب، وأثاث الأبواب الآخر الذي يقل عن 3 أمتار	تكون نظيفة من الغبار المرئي وخيوط العنكبوت وخاصة زوايا السقف وخالية من اللطخات وعلامات الأصابع والبقع والكتابة على الجدران وعلامات الجر

6.2.3 غرف تكنولوجيا المعلومات والمكتبات ومناطق حمامات السباحة ومناطق الترفيه الداخلية والغرف الطبية

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الأرضيات	• التخلص من المخلفات والبقايا والغبار والحصى والعلكة و المواد الغريبة الأخرى • يجب أن تظهر المساحات المفروشة بالسجاد وسجاد إزالة الغبار لامع وخالٍ من البقع • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من الفينيل والأرضيات الخشبية جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ولامعًا • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من بلاط المحجر والرخام، والترازو والفينيل المانع للانزلاق، والأرضيات الحجرية والمطاطية، جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ونظيفًا
حاويات المخلفات	يجب تفريغها وتجفيفها، وتكون الأسطح الداخلية والخارجية خالية من الأوساخ والبقع التي يمكن إزالتها بالغسيل
مغاسل الأيدي/الأحواض/قطرات المياه	• يجب أن تكون نظيفة من الأوساخ والغبار والعلامات والبقع ودهون الجسم وعلامات المياه وقطرات المياه • يجب أن تكون المنافذ ومخارج تصريف المياه خالية من البقايا • يجب أن يكون المعدن لامعًا وخاليًا من العلامات والبقع وتراكم القشور الكلسية، خاصة حول قواعد الصنابير • يجب أن تكون السدادات والسلاسل خالية من الشحوم والأوساخ

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
	• يجب أن تكون التركيبات المصنوعة من الاستانلس ستيل والسيراميك وكذلك البلاط جافة وذات مظهر موحَّد ولامع • يجب أن تكون التركيبات البلاستيكية جافة ومتناسقة المظهر • يجب أن تكون حوامل المناشف الورقية نظيفة ومخزنة بشكل كافٍ
جميع الأسطح بما في ذلك النوافذ والحواف الأخرى والأثاث والأرفف المكشوفة وقطع الديكور والقطع الأخرى	• تكون المنطقة نظيفة من البقايا والغبار، وخيوط العنكبوت والبقع واللطخات وذات مظهر متناسق خالٍ من الخطوط. يجب عدم استخدام ملمعات الأثاث المصنوعة من شمع السيليكون ما لم يُطلَب ذلك صراحة لقطع محددة من الأثاث الخشبي • يجب أن يكون الأثاث المغطى بالقماش خاليًا من الغبار والبقع
جميع الأسطح الرأسية بما في ذلك الجدران، والأثاث، والستائر الدوارة، والزجاج الداخلي، والمرايا، وحواف الحوائط، وأجهزة الحريق، والمفاتيح الكهربائية، والأبواب، ومحيط الأبواب، وأثاث الأبواب الآخر الذي يقل عن 3 أمتار	تكون نظيفة من الغبار المرئي وخيوط العنكبوت وخاصة زوايا السقف وخالية من اللطخات وعلامات الأصابع والبقع والكتابة على الجدران وعلامات الجر

6.2.4 مناطق الحمامات وغرف تبديل الملابس وغرف الرياضة وقاعات الرياضة

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الأرضيات	• التخلص من المخلفات، والبقايا، والغبار والحصى والعلكة والمواد الغريبة الأخرى • يجب أن تظهر المساحات المفروشة بالسجاد وسجاد إزالة الغبار بمظهر لامع وخالٍ من البقع • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من الفينيل والأرضيات الخشبية جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ولامعًا • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من بلاط المحجر والرخام، والترازو والفينيل المانع للانزلاق، والأرضيات الحجرية والمطاطية، جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ونظيفًا
المراحيض والمباول وقنوات المباول ومناطق الاستحمام/المناطق المحيطة	• يجب أن تكون الأسطح الداخلية والخارجية نظيفة من الغبار والحطام والأوساخ والبقع • تنظيف الترسبات الكلسية والمواد الكيميائية وكذلك تنظيف تراكم الأوساخ حول مفصلات المقاعد وما يرتبط بها من أعمال الأنابيب • يجب أن تكون التركيبات المصنوعة من السيراميك ذات مظهر لامع متناسق • يجب أن تكون مقاعد المراحيض جافة • يجب أن تكون حوامل ورق المرحاض نظيفة ومخزنة بشكل كافٍ • يجب أن تكون نظيفة من الغبار والبقايا والأوساخ والبقع والترسبات الكلسية بما في ذلك التراكم حول أثاث الدش وأعمال الأنابيب المرتبطة • يجب أن تكون الأعمال المعدنية المطلية بالكروم لامعة ونظيفة من العلامات واللطخات والقشور الكلسية • يجب أن تكون المنافذ خالية من البقايا والأوساخ • يجب أن تكون التركيبات المصنوعة من السيراميك وكذلك البلاط ذات مظهر لامع متناسق • يجب أن تكون رؤوس الدش خالية من تراكم الترسبات الكلسية
حاويات المخلفات	يجب تفريغها وتجفيفها، وتكون الأسطح الداخلية والخارجية خالية من الأوساخ والبقع التي يمكن إزالتها بالغسيل
الأحواض/مغاسل الأيدي	• يجب أن تكون نظيفة من الأوساخ والغبار والعلامات والبقع واللطخات وسوائل الجسم وعلامات المياه • يجب أن تكون المنافذ ومخارج تصريف المياه خالية من البقايا • يجب أن يكون المعدن لامعًا وخاليًا من العلامات واللطخات وتراكم القشور الكلسية، خاصة في قواعد الصنابير • يجب أن تكون السدادات والسلاسل خالية من الشحوم والأوساخ • يجب أن تكون التركيبات المصنوعة من الاستانلس ستيل والسيراميك وكذلك البلاط جافة وذات مظهر موحَّد ولامع • يجب أن تكون التركيبات البلاستيكية جافة ومتناسقة المظهر • يجب أن تكون حوامل المناشف الورقية نظيفة ومخزنة بشكل كافٍ

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
جميع الأسطح الرأسية بما في ذلك الجدران، والأثاث، والستائر الدوارة، والزجاج الداخلي، والمرايا، وحواف الحوائط، والمشعات، وأجهزة الحريق، والمفاتيح الكهربائية، والأبواب، ومحيط الأبواب، وأثاث الأبواب الآخر الذي يقل عن 3 أمتار	تكون نظيفة من الغبار المرئي وخيوط العنكبوت وخاصة زوايا السقف وخالية من اللطخات وعلامات الأصابع والبقع والكتابة على الجدران وعلامات الجر

6.2.5 القاعات العامة وغرف القاعات وقاعات الطعام والمطابخ الصغيرة

مناطق الخدمة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الأرضيات	• التخلص من المخلفات والبقايا والغبار والحصى والعلكة و المواد الغريبة الأخرى • يجب أن تظهر المساحات المفروشة بالسجاد وسجاد إزالة الغبار بمظهر لامع وخالٍ من البقع • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من الفينيل والأرضيات الخشبية جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ولامعًا • يجب أن تكون الأرضيات المصنوعة من بلاط المحجر والرخام، والترازو والفينيل المانع للانزلاق، والأرضيات الحجرية والمطاطية، جافة وخالية من المواد المنسكبة، والبقع والعلامات والأوساخ وأن يكون مظهرها متناسقًا ونظيفًا
حاويات المخلفات	يجب تفريغها وتجفيفها، وتكون الأسطح الداخلية والخارجية خالية من الأوساخ والبقع التي يمكن إزالتها بالغسيل
جميع الأسطح بما في ذلك النوافذ والحواف الأخرى والأثاث والأرفف المكشوفة وكذلك المناطق أعلى فلاتر المياه وأسفلها	• يجب أن تكون نظيفة من البقايا والغبار وخيوط العنكبوت والبقع واللطخات، وخالية من الخطوط غير المنتظمة. يجب عدم استخدام ملمعات الأثاث المصنوعة من شمع السيليكون ما لم يُطلَب ذلك صراحة لقطع محددة من الأثاث الخشبي • يجب أن يكون الأثاث المغطى بالقماش خاليًا من الغبار والبقع
جميع الأسطح الرأسية بما في ذلك الجدران، والأثاث، والستائر الدوارة، والزجاج الداخلي، والمرايا، وحواف الحوائط، والمشعات، وأجهزة الحريق، والمفاتيح الكهربائية، والأبواب، ومحيط الأبواب، وأثاث الأبواب الآخر الذي يقل عن 3 أمتار	خالية من الغبار المرئي وخيوط العنكبوت وخاصة زوايا السقف وخالية من الأوساخ وعلامات الأصابع والبقع والكتابة على الجدران وعلامات الاحتكاك

6.2.6 غرف المرافق وغرف الزوار وورش العمل والمختبرات

مناطق الصيانة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الأرضيات	• خالية منالقمامة والفضلات والغبار والحصى والعلكة والأجسام الغريبة الأخرى • يجب أن تتمتع المساحات المفروشة بالسجاد والدواسات بمظهر لامع وخال من البقع • كذلك يجب أن تكون أرضيات الفينيل وأرضيات الخشب والأرضيات الخشبية جافة وخالية من الانسكابات والبقع والعلامات والأوساخ الأرضية ولها لمعان واحد • يجب أن تكون أرضيات البلاط والرخام والتيرازو والحجر وأرضيات الفينيل والمطاط المانعة للانزلاق جافة وخالية من الانسكابات والبقع والعلامات والأوساخ الأرضية ولها مظهر نظيف موحد
سلات القمامة	يجب تفريغها وتجفيفها والتأكد من خلو الأسطح الداخلية والخارجية من الأوساخ والبقع التي يمكن إزالتها بالغسيل
جميع الأسطح بما في ذلك النوافذ والحواف الأخرى والأثاث والأرفف المكشوفة ومناطق فلاتر المياه العلوية والسفلية	• خالية من المخلفات والغبار وخيوط العنكبوت والبقع والأوساخ والخطوط غير المستوية. لا ينبغي استخدام ملمعات الأثاث المصنوعة من شمع السيليكون إلا إذا طلب ذلك صراحةً لعناصر محددة من الأثاث الخشبي • يجب أن يكون الأثاث المغطى بالقماش خاليًا من الغبار والبقع
جميع الأسطح الرأسية بما في ذلك الجدران والأثاث والستائر الدوارة والزجاج الداخلي والمرايا ووزرات أسفل الحوائط ومشعات التدفئة وأجهزة الحريق والمفاتيح	خالية من الغبار المرئي وخيوط العنكبوت وخاصة زوايا السقف وخالية من الأوساخ وعلامات الأصابع والبقع والكتابة على الجدران وعلامات الاحتكاك

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

مناطق الصيانة الداخلية	أهداف إجراءات التنظيف
الكهربائية والأبواب ومحيط الأبواب وملحقات الأبواب أقل من 3 أمتار	

الجدول 4: مناطق الخدمة الداخلية وأهدافها

6.3 مناطق الخدمات الخارجية وأهداف عملية التنظيف

ترمز المناطق الخارجية لأي منشأة إلى الأثر الإيجابي وتمثل القيم الجمالية العامة. يجب على مقدم خدمات النظافة ومدير المرافق وضع جدول تنظيف للمناطق الخارجية في المباني، والتي يتحدد تواترها وفقًا لمتطلبات البيئة المحلية وحالتها.

توضح التفاصيل والأقسام الواردة في الجدول 5 المناطق الخارجية للمرافق التي تُقدم من خلالها الخدمات، وكذلك الأهداف والمبادئ التوجيهية المصممة لتحقيق الحد الأدنى من المتطلبات ويمكن تعديلها لضمان تقديم الجهة العامة خدمات أفضل.

مناطق الخدمة الخارجية	أهداف إجراءات التنظيف
مفروشات المباني الخارجية وإضاءتها وتركيباتها وتجهيزاتها	خلو مفروشات المبنى الخارجي وإضاءته من تراكم الأوساخ والقمامة والطحالب والأعشاب والكتابات
الجدران الخارجية وكسواتها وهيكل تصميمها وأسطح السقف	غسيل بالمياه وبضغط عال لتنظيف سطحها من جميع البقع والعلامات
اللافتات الخارجية	تنظيف جميع اللافتات الخارجية بما في ذلك إشارات المرور لضمان سهولة القراءة والرؤية
الستائر والقباب والهياكل الخارجية الأخرى	أن تكون خالية من الأوراق المتيسة والغبار والمخلفات والعلامات وبقع فضلات الطيور وأعشاشها
الساحات والمساحات المكسوة بالبلاط ومواقف السيارات والأرصفة والممرات	أن تكون خالية من المخلفات والقمامة والسوائل المسكوبة والأوراق ورواسب الرمال
البرك والميزاب وغرف التفتيش والمصارف المكشوفة	أن تكون خالية من المخلفات والقمامة وأن تخلو المصارف من الانسدادات
النصب التذكارية والتماثيل والهياكل الزخرفية	أن تكون خالية من المخلفات والأوراق والكتابات
المعالم والنوافير المائية ومناطق المناظر الطبيعية والملاعب ومسارات ركوب الدراجات ومناطق لعب الأطفال	أن تكون خالية من الفروع والأوراق والقمامة والعلب الصفيح
النوافذ والزجاج الخارجي (فوق 3 متر)	تأكد من أن جميع النوافذ الخارجية واللمبات ولوحات الرؤية الخارجية، بما في ذلك الإطارات والعتبات والحواف نظيفة من الداخل والخارج وخالية من تراكم الأوساخ والغبار والعلامات واللطخات والبقع
الشرفات والسلالم	أن تكون خالية من الفروع والأوراق والقمامة والعلب الصفيح

الجدول 5: مناطق الخدمات الخارجية وأهدافها

6.4 أدوات ومعدات التنظيف والمواد الاستهلاكية

6.4.1 المواد الكيميائية والمواد الاستهلاكية

تتطلب مجموعة كبيرة من الأوساخ، بما في ذلك التربة الميكروبية، استخدام مواد كيميائية لتسهيل إزالتها.

6.4.1.1 المواد الكيميائية

- **المنظفات المحايدة** - تستخدم للتنظيف العام للأسطح الصلبة (مثل الأرضيات والجدران والأثاث والزجاج). المنظفات المحايدة هي تلك المنظفات التي تحتوي على درجة حموضة 6-8
- **المنظفات الحمضية** - تستخدم لإزالة الترسبات الكلسية وبقع المياه وترسبات الحمامات والأدوات الصحية. المنظفات المحايدة هي تلك المنظفات التي تحتوي على درجة حموضة أقل من 6
- **المنظفات القلوية** - تستخدم لإزالة الشحوم. المنظفات المحايدة هي تلك المنظفات التي تحتوي على درجة حموضة 9-11. لا يجب استخدام المنظفات القلوية بدرجة حموضة أعلى من 11 إلا تحت إشراف صارم من المحترفين المختصين والمدربين
- **المنظفات التي تحتوي على المذيبات** - تستخدم للتنظيف الجاف وإزالة البقع
- **المطهرات** - تستخدم فقط للتعقيم ولا تستخدم كمواد كيميائية للتنظيف العام. ومع ذلك، قد يتطلب تنظيف السوائل العضوية استخدام محلول هيبوكلوريت الصوديوم
- **مزيلات العرق** - تستخدم كمزيل للرائحة فقط وليس لها إمكانيات تنظيف أو تطهير
- **مانع التسرب/ طبقة التشطيب** - يستخدم لحماية أسطح الأرضيات قبل تلميعها
- **ملمع الأرضيات** - يوضع على أسطح الأرضيات لحماية الأرضية وزيادة عمرها الافتراضي

6.4.1.2 المستلزمات الاستهلاكية

المنتجات المصنفة كمواد استهلاكية وتشمل المنتجات الورقية ومنتجات الفينيل والبلاستيك مثل المناديل الجافة والمناديل المبللة و والمحارم الورقية ولفائف المناديل الورقية ولفائف مناديل الحمام ولفائف القطع التلقائي الورقية والمحارم الصحية وأقنعة الوجه وأغطية الرأس والقفازات والمآزر وأغطية القدم.

يجب وضع ملصقات صحيحة على جميع منتجات التنظيف وتخزينها بشكل آمن لتجنب مخاطر التلوث أو الاستنشاق أو ملامسة الجلد أو الإصابة الشخصية.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

يجب منح الأفضلية لأنظمة التوزيع عوضًا عن الحاويات الضخمة لضمان سلامة نسب التخفيف وللتخلص من الحاجة إلى صب المحتويات.

يجب تقليل المخاطر التي يتعرض لها عمال النظافة بسبب استخدام المواد الكيميائية الخطرة من خلال الاستعانة بأعمال إدارة المخاطر. ويجب حماية الموظفين والزوار ومستخدمي المنشأة من المواد الكيميائية الخطرة وممارسات العمل غير الآمنة. يجب أن تتضمن التحذيرات من المخاطر إشارات متعددة اللغات وكذلك المعلومات المناسبة المتعلقة بالإجراءات العلاجية والتخفيفية. يجب أن تتسم اللافتات بالوضوح والإيجاز وسهولة الفهم.

تُطلب جداول بيانات السلامة (SDS) لجميع مواد التنظيف الكيميائية المستخدمة داخل المنشأة ويجب أن تكون متاحة بسهولة للرجوع إليها.

يجب أن تحتوي جميع المواد الكيميائية على الملصقات الأصلية من الجهة المصنّعة والتي توضح خصائص المواد الكيميائية، ولافتات التحذير وتواريخ انتهاء الصلاحية.

يجب على مدير المرافق ومسؤول الصحة والسلامة والبيئة إجراء عمليات تفتيش منتظمة لمراقبة السلامة الكيميائية ويجب أن تتضمن المعايير التالية:

- وضع اللاصقات/ اللافتات الصحيحة
- النقل/ التطبيق السليم
- قوائم جرد معدات الحماية الشخصية والاستخدام السليم لها
- أحدث جداول بيانات السلامة
- الأمن والسلامة

تتوفر إرشادات إضافية في الفصل 20 من الجلد 6 من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق- خطة النظافة الأفقية والرأسية في المكاتب وثيقة رقم – EOM-ZM0-PL-000070– القسم 6.2.1.

6.4.2 أدوات ومعدات التنظيف

تشمل المعدات التي يستخدمها طاقم التنظيف للقيام بتنظيف المناطق الخارجية والداخلية، على سبيل المثال، المكانس الكهربائية وأجهزة التنظيف التلقائي وآلات شفط المياه وآلات التلميع عالية السرعة. يجب الاحتفاظ بالمعدات الثقيلة الأخرى مثل المصاعد والرافعات والسقالات ومنصات العمل في الأماكن المخصصة لذلك.

يجب صيانة جميع الأصول وفقًا لتوصيات الجهات المصنعة للمعدات الأصلية.

يضطلع مقدم خدمات النظافة بمسؤولية صيانة معدات التنظيف ويضمن توافر قطع الغيار.

يجب أن يشمل جدول الصيانة فحص:

- شهادات المعايرة والاختبار
- تلف المعدات
- أعمال الأسلاك
- اختبار الأجهزة المحمولة

يجب الإبلاغ على الفور عن العيوب المكتشفة أثناء التشغيل أو الصيانة أو التفتيش. لا يجب استخدام المعدات حتى اكتمال الإصلاحات.

6.5 نظام إدارة الجودة والتدقيق

6.5.1 إدارة الجودة

يجب على مقدم خدمات النظافة تنفيذ نظام إدارة الجودة (QMS) وفقًا لمعايير ISO 9001 و ISO 14001 - نظام الإدارة البيئية و ISO 45001: 2018 - الصحة والسلامة المهنية، ويجب أن يشمل نظام إدارة الجودة جميع المنتجات والخدمات المقدمة إلى المكاتب .

يضطلع مسؤول الصحة والسلامة والجودة والبيئة بمسؤولية ضمان تطبيق نظام إدارة الجودة وضمان تماشيه مع أحدث المعايير وأفضل الممارسات وضمان توفر نموذج التحسين المستمر.

يجب أن يتوفر لمسؤول الصحة والسلامة والجودة والبيئة الوصول الكامل إلى شهادات مقدم خدمات النظافة ويجب عليه إجراء عمليات تدقيق مخططة ومفاجئة للتحقق من حفظ السجلات.

يلتزم مقدم خدمات النظافة بتقديم تقارير شهرية توضح على الأقل تفاصيل جميع الأحداث والحوادث والمخزونات والطلبات وملاحظات أصحاب المصلحة ومستويات التوظيف.

6.5.2 عمليات التحقق من أعمال التنظيف

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

يجب على المنشآت وضع نظام تدقيق موثق يشمل تدقيقًا داخليًا وخارجيًا.

أثناء متابعة مهمة النظافة، يجب على مشرف النظافة القيام بما يلي:

- التحقق من أن عملية النظافة تفي بالمعايير المقبولة
- مراقبة تقديم الخدمات
- طلب الملاحظات من الأطراف المعنية (أي موظفي المنشأة والزوار) فيما يتعلق بالرضا
- إجراء تسجيل منهجي لعمليات التدقيق الإرشادية.

غالبًا ما تكون الإجراءات العلاجية الناتجة عن عمليات التدقيق مؤشرًا مفيدًا لكفاية الإشراف.

6.5.2.1 التدقيق الداخلي

تتطلب المرافق المكتبية نهجًا شاملاً ومستمرًا لقياس نتائج عمليات النظافة. ويجب إجراء عمليات التدقيق الداخلي على جميع المناطق التشغيلية. كما يجب توثيق هذا البرنامج المنهجي للتدقيق الداخلي بالإضافة إلى النتائج.

يمكن لأي عضو من طاقم الجهة العامة إجراء عمليات التدقيق الداخلي. يحتاجون إلى معرفة دقيقة بكل من معايير التنظيف وعمليات وإجراءات التنظيف الخاصة بالجهة العامة وكذلك يجب أن يكون لديهم مستوى مناسب من الوعي بالصحة والسلامة (أي القدرة على تحديد المخاطر وأساليب التخفيف، وكذلك متطلبات الإبلاغ والإجراءات العلاجية). يجب أن يرافق المدقق دائمًا إما مدير الإدارة المالية أو مشرف النظافة للتأكد من تحديد المشكلات واعتمادها والتحقق من صحتها.

يجب أيضًا إشراك طاقم النظافة في عملية التدقيق بحيث يمكن للموظفين فهم جوانب عدم الامتثال ودورهم في تصحيحها.

بالنسبة للمناطق عالية الخطورة، يجب تدقيق ما لا يقل عن 50٪ من المساحة خلال شهر واحد. تخضع نسبة الـ 50٪ المتبقية للتدقيق في الشهر التالي. يجب أن يرجع المدقق دائمًا إلى عملية التدقيق السابقة لفهم المجالات التي خضعت للتدقيق، وتحديد الإجراءات السابقة والتخطيط لعملية التدقيق التالية، ويشمل هذا متابعة الإجراءات التصحيحية.

6.5.2.2 التدقيق الخارجي

يجب على المرافق إجراء تدقيق خارجي كل 6 أشهر، بالإضافة إلى عمليات التدقيق الداخلي.

يجب إجراء عمليات التدقيق الخارجية من خلال مدقق حسابات مؤهل لا يعمل لدى الجهة العامة أو مقدم خدمات النظافة. يجب أن يكون المدقق الخارجي شخصًا يعمل داخل القطاع أو موظفًا من قبل جهة خارجية مثل المعهد البريطاني لعلوم التنظيف (BICSc).

6.6 تعليمات العمل

يجب أن تكون تعليمات العمل الخاصة بأنشطة التنظيف بسيطة وواضحة ومخصصة لكل مرفق. يجب أن تتضمن تعليمات العمل لكل منطقة تشغيل على الأقل ما يلي:

- إرشادات خطوة بخطوة توضح بالتفصيل كيفية إجراء أنشطة التنظيف للمنطقة المحددة
- الأدوات والمعدات والآلات والمواد الكيميائية والمواد الاستهلاكية ومعدات الحماية الشخصية المطلوبة
- عمليات التحقق من الجودة (على سبيل المثال المطالبات الخاصة بما إذا كان قد تم تنفيذ تقييم المخاطر وبيان الأساليب)
- تاريخ الإصدار وتاريخ المراجعة التالية (كل 6 أشهر، أو حسب الاقتضاء)
- رقم الوثيقة والمراجعة

يجب أن يحتفظ مدير المرفق بنسخة رئيسية من كل تعليمات العمل بحيث توضح مواقع عرض جميع النسخ.

يضطلع مقدمو خدمات النظافة بمسؤولية التأكد من وضع تعليمات العمل واعتمادها (من إدارة المرافق) لكل منطقة خدمة داخل المنشأة. يجب تدريب طاقم النظافة على تنفيذ تعليمات العمل للمناطق المخصصة لهم بحيث يكون كل منهم مختصًا بأداء أعمال النظافة والوصول إلى المستويات المقبولة المطلوبة.

يجب أن تأخذ الخطوات الواردة في تعليمات العمل في الاعتبار القيود مثل الميزانية المالية وتوافر أدوات ومعدات النظافة ومدى حرجية المناطق.

ارجع إلى **المرفق 1** و **المرفق 2** للتعرف على أمثلة لتعليمات العمل الخاصة بدورات المياه وأعمال التلميع.

6.7 متطلبات الصحة والسلامة والجودة والبيئة

يقدم هذا القسم إرشادات حول تطبيق مبادئ الصحة والسلامة والجودة والبيئة التي يجب تطبيقها على إجراءات التنظيف (المعروفة أيضًا باسم تعليمات العمل أو إجراءات التشغيل الموحدة). تتوفر إرشادات إضافية في الفصل 20 من المجلد 6 من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق- خطة النظافة الأفقية والرأسية للمكاتب وثيقة رقم EOM-ZM0-PL-000070.

يجب أن تتبع تقييمات المخاطر الإرشادات الموضحة في إجراء إدارة المخاطر - EXP-EM0-PR-000001.

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

6.8 التدريب

سيوفر مقدم خدمات النظافة برنامج تدريبي فعال لفريق العمل لديه، وكذلك تدريبًا لموظفي الجهة العامة الرئيسيين.

يتضمن البرنامج التدريبي، على سبيل المثال لا الحصر، المحتوى التالي:

- مدونة قواعد السلوك
- إدارة المخاطر
- العمل على المرتفعات
- النقل اليدوي
- التدريب المتعلق بالمرفق
- الدورات التدريبية الخاصة بمهام التنظيف
- أساليب التنظيف
- استخدام المواد الكيميائية
- الدورات التدريبية الخاصة باستخدام معدات معينة
- التدريب على الصحة والسلامة والجودة والبيئة
- مكافحة العدوى
- الوقاية من الإصابات بالأدوات الحادة
- نظافة اليدين

* يجب أن تكون الدورات التدريبية الخاصة بمهمات التنظيف وتقنيات التنظيف واستخدام المواد الكيميائية مُصممة وفقًا لمتطلبات المنشأة
** يمكن للجهة العامة النظر في تقديم إدارة المخاطر والعمل على ارتفاع وتدريب الصحة والسلامة والجودة والبيئة كدورة تدريبية مجمعة

تتوفر مزيد من الإرشادات حول الموضوعات غير المصحوبة بعلامة النجمة في هذا القسم.

وبجانب قائمة التدريب الأساسي المذكورة أعلاه، يجب وضع استقراء قوي خاص بالمنشأة. يجب تزويد موظفي الجهة العامة باستقراء منفصل غير الاستقراء المُقدم لمقدمي الخدمة والزوار.

يجب أن يتضمن الحد الأدنى من محتوى جميع استقراءات الموقع، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الوصول إلى المرفق (على سبيل المثال، الانتقال إلى الموقع وترتيبات وقوف السيارات)
- دخول المنشأة (على سبيل المثال، متطلبات الأمان، الدخول/ الخروج، خريطة الموقع)
- خطط العمل في حالات الطوارئ (على سبيل المثال، مخارج الحريق وأجهزة إنذار الحريق والتدريبات ونقاط التجمع)
- جهات الاتصال الرئيسية (على سبيل المثال، مدير المرفق، مشرف النظافة، الأمن، الطوارئ)
- مدونة قواعد السلوك
- القواعد المتعلقة بالإشراف أثناء العمل

6.8.1 مدونة قواعد السلوك

يوضح هذا البند سياسات الجهة العامة فيما يتعلق بالموضوعات التالية:

- رؤية الجهة العامة وقيمها
- السلوك المهني
  - النوم أثناء العمل
  - الأكل أثناء العمل
  - استخدام الهاتف المحمول أثناء العمل
  - الأخلاقيات
  - آداب السلوك
- التدخين
- المخدرات والكحول
- الغياب عن العمل

6.8.2 النقل اليدوي

يجب أن يكون التدريب على النقل اليدوي مرتبط بالحركات التي يجب إجراؤها عادةً أثناء تنفيذ إجراءات التنظيف. وتشمل هذه الحركات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الرفع
- الدفع

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

- السحب
- الإمساك
- التقييد

تشمل العناصر التي سيتم تناولها، على سبيل المثال لا الحصر:

- تحليل مخاطر العمل
- تقنيات النقل اليدوي (على سبيل المثال، وضعية الجسم وموازنة الوزن والطرق الآمنة للحمل والتقييم وتقاسم الأحمال)
- استخدام تدابير التخفيف المناسبة لتجنب/ تقليل المخاطر المرتبطة بالنقل اليدوي (مثل العربات والمساعدات والرافعات ودعائم محيط العمل)

6.8.3 التدريب المتعلق بالمرفق

يجب أن يتعاون مقدم خدمات النظافة والمتعاقدون الآخرون العاملون في المنشأة مع الجهة العامة لتحديد متطلبات التدريب الخاصة بالمنشأة.

تتضمن الأمثلة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- قد يتضمن التنظيف في ساحة انتظار السيارات العمل في أماكن مرتفعة وكذلك إغلاق الدخول إلى موقف السيارات للمركبات. يجب التخطيط لذلك بالاشتراك مع الجهة العامة بحيث يُعطل الحد الأدنى من أماكن وقوف السيارات في كل مرة. يمكن إجراء ذلك النشاط خارج ساعات عمل المرفق
- التنظيف في حالات الطوارئ داخل منطقة عامة بها انسكاب قد يتطلب إغلاق مدخل المبنى وتحويل الزوار إلى طريق بديل

6.8.4 الوقاية من الإصابات بالأدوات الحادة

يجب على مقدم خدمات النظافة تحديد مخاطر الأدوات الحادة (الأدوات التي يمكنها التسبب في جرح أو ثقب) والتخفيف من حدتها على النحو المناسب. تتضمن أمثلة الأدوات الحادة المعادن والشفرات والزجاج.

في معظم الحالات، لن يُطلب من طاقم النظافة التعامل مع الأدوات الحادة، ومع ذلك، يجب أن يكون جميع الموظفين على دراية بما يلي:

- استخدام معدات الوقاية الشخصية المناسبة والأدوات المرتبطة بالتعامل مع الأدوات الحادة
- الاستخدام السليم لأوعية الأدوات الحادة
- متطلبات الإبلاغ المتعلقة بالحوادث المرتبطة بالأدوات الحادة

6.8.5 نظافة اليدين

تشير نظافة اليدين إلى أي شكل من أشكال تنظيف اليدين وتشمل غسل اليدين بالماء والصابون السائل أو استخدام محلول مضاد للميكروبات. يجب أن تعتمد الجهة العامة في التدريب على "ست خطوات لنظافة اليدين" وفق المعهد البريطاني لعلوم التنظيف (BICSc)، على النحو التالي:

1. تغطية جميع الجروح أو السحجات بضمادة مقاومة للماء عديمة اللون
2. إزالة أي خواتم أو مجوهرات
3. تنظيف اليدين باستخدام تقنية نظافة اليدين بالماء والصابون
4. يجب أن تستغرق خطوة تنظيف اليدين بفرك اليدين بالصابون من 15 إلى 20 ثانية
5. يجب أن تستغرق عملية غسل اليدين بأكملها من 40 إلى 60 ثانية
6. يجب غسل اليدين إذا بدت متسخة أو إذا بدا تلوثها بالسوائل العضوية والمواد الكيميائية وبعد تنظيف المرحاض

تنطبق أفضل ممارسات نظافة اليدين على جميع زوار المنشأة.

7.0 المرفقات

1. EOM-ZM0-TP-000218-AR- تعليمات العمل الآمن لدورات المياه في المكاتب
2. EOM-ZM0-TP-000219-AR– تعليمات العمل الآمن لأعمال التلميع في المكاتب

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

المرفق 1 – EOM-ZM0-TP-000218-AR– تعليمات العمل الآمن لدورات المياه في المكاتب

تعليمات العمل الآمن	
الإجراءات المقترحة	**التفاصيل**
وصف المهمة قدم وصفاً موجزاً للعمل (الأرضية والتجهيزات والتركيبات)	دورات المياه (بما في ذلك المراحيض التي يمكن الوصول إليها) وأحواض الغسيل والمباول وأثاث الحمامات
وصف الموقع اسم البلد والمبنى والطابق	
المدير / المشرف المسؤول الشخص المسؤول عن المشروع مسؤولية كاملة	يوصى بمدرب القسم المؤهل أو مدرب معتمد بترخيص من المعهد البريطاني لعلوم التنظيف (BICSc).
الحد الأدنى لمستوى الكفاءة (العاملين) الحد الأدنى لمتطلبات تدريب العاملين (تاريخ وجهة التدريب)	لا يفترض أن يكون المرشح لديه أي خبرة سابقة. يجب على المدرب التحقق قبل القيام بأي شكل من أشكال التدريب
انتقال / إعداد الموقع هل تحتاج منطقة العمل إلى أي وثائق سلامة ذات صلة أو إجراءات خاصة قبل تنفيذ المهمة؟	يجب دائماً الحصول على بيانات مراقبة المواد الخطرة على الصحة وأي تعليمات خاصة حين لا يكون المدرب ملماً بالمعدات والمواد
المعدات المطلوبة	يقوم المدرب بالتحقق من قائمة رموز المهام في مجموعة أدوات التقييم أكياس سلة المهملات قفاز مادة (مواد) التنظيف أقمشة بلون مناسب جدول بيانات مراقبة المواد الخطرة على الصحة دلاء أجهزة القياس ليفة تنظيف ناعمة معدات الحماية الشخصية كيس قمامة - بلون مناسب تقييم المخاطر ملصقات إمدادات (الصابون) المناشف الورقية (في حالة الاستخدام) فرشاة المرحاض لافتات تحذيرية
أسلوب العمل إجراء المهمة خطوة بخطوة	1. اغسل يديك (قم بإزالة المجوهرات والخواتم لتجنب تلف القفازات) وجففها وارتدِ القفازات المناسبة 2. ارتدِ معدات الحماية الشخصية 3. خطط منطقة العمل 4. ضع لافتات تحذيرية وتأكد من وضوح جميع اللافتات 5. قم بتهوية المنطقة، إن أمكن 6. جمع المعدات وتحقق من سلامتها 7. أجرِ فحصاً بصرياً وأبلغ المشرف المباشر بالضرر 8. تحقق من الأرضية وإذا كانت مبللة لتلافي الانزلاق، امسحها قبل البدء 9. المرحاض - اغسل المرحاض (ابدأ بالغطاء السفلي إذا كان متصلاً) 10. اخفض مستوى الماء بالتفريغ بفرشاة المرحاض. 11. رش مادة التنظيف داخل الوعاء بما في ذلك أسفل الطرف، اتركه وقتاً يسمح بتفاعل مادة التنظيف (لا تتركه يجف) 12. اغسل حوض اليد - رش مادة التنظيف مباشرة على قطعة قماش مبللة ونظف وفقاً للقاعدة من الخارج إلى الداخل ومن النظيف إلى المتسخ ومن أعلى إلى أسفل 13. اشطف الحوض وتأكد من تنظيف المرآة إن وجدت 14. المباول - أغلق نظام الشطف إذا أمكن أو انتظر حتى تشطف المبولة 15. قم بإزالة المخلفات من المبولة وضعها في سلة أو كيس 16. ضع مادة تنظيف كيميائية في المبولة 17. اغسل الجدار المحيط من أعلى إلى أسفل 18. اغسل التركيب من الأعلى إلى القاعدة السفلية، وانتبه إلى الفروع 19. اشطفه بنفس اتجاه الغسيل 20. اترك مادة كيميائية في المبولة 21. قم بتشغيل وحدة الشطف واتركها تتدفق 22. غير الفلاتر أو المعطرات المنعشة إذا أمكن 23. منطقة المرحاض - نظف العلامات والبقع من الجدران والأبواب وملحقات الأبواب والتركيبات والتجهيزات 24. اغسل الحامل من الخارج إلى الداخل 25. نظف المقعد من الخارج إلى الداخل باتجاه الجزء العلوي من حوض المرحاض. 26. اشطف القاعدة متبعاً نفس الاتجاه 27. باستخدام فرشاة المرحاض، نظف الجزء الداخلي من حوض المرحاض جيداً خاصةً تحت الدوران العلوي 28. اغمر المرحاض بمياه وحدة الشطف واشطف فرشاة المرحاض في المياه المتدفقة، ثم أعد وضعها في الحامل (أو ضعها في غرفة أدوات النظافة إن وجدت) 29. امسح الأماكن الخارجية للصناديق الصحية (إن وجدت) 30. امسح تركيبات وبلاط الفاز وباستخدام منشفة ورقية (إن وجدت) 31. جدد الإمدادات والمواد الاستهلاكية 32. بعد استخدام جميع المعدات، يجب فحصها وتنظيفها وتجفيفها وإعادتها إلى منطقة التخزين 33. التهوية الفورية 34. انزع العلامات التحذيرية واغسلها

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

المرفق 2 – EOM-ZM0-TP-000219-AR- تعليمات العمل الآمن لأعمال التلميع في المكاتب

تعليمات العمل الآمن	
الإجراءات المقترحة	التفاصيل
وصف المهمة قدم وصفًا موجزًا للنشاط (المسح، التلميع، إلخ.)	التلميع
وصف الموقع اسم المبنى والمبنى ومستوى الطابق	
المدير/ المشرف المسؤول الشخص المسؤول عن المشروع مسؤولية كاملة	يوصى بمدرب القسم المؤهل أو مدرب معتمد بترخيص من المعهد البريطاني لعلوم التنظيف (BICSc).
الحد الأدنى لمستوى كفاءة العاملين/ الحد الأدنى لمتطلبات تدريب العاملين (تاريخ وجهي التدريب)	لا يفترض أن يكون المرشح لديه أي خبرة سابقة. يجب على المدرب التحقق قبل التقييم بأي شكل من أشكال التدريب
أعمال إعداد الموقع هل تحتاج منطقة العمل إلى أي وثائق سلامة ذات صلة أو إجراءات خاصة قبل تنفيذ المهمة؟	يجب حيثما أمكن الحصول على بيانات مراقبة المواد الخطرة على الصحة وشهادات بات (PAT) وأي تعليمات خاصة حين لا يكون المدرب ملمًا بالمعدات والمواد
المعدات المطلوبة	آلة مسح الأرضية الدوارة وفرشاة أو لبادة ممسحة ومنظف شفط مزودة بخرطوم او وحدة شفط مثبتة في آلة مسح الأرضية الدوارة (معدات الحماية الشخصية) لافتات تحذيرية قواطع الدائرة أجهزة القياس قطعة قماش
أسلوب العمل إجراء المهمة خطوة بخطوة	1. اعمل بذيلك (قم بإزالة المجوهرات والخواتم لتجنب تلف القفازات) وارتد القفازات المناسبة 2. ارتد معدات الحماية الشخصية 3. خطط منطقة العمل 4. ضع لافتات تحذيرية وتأكد من وضوح جميع اللافتات 5. قم بتهوية المنطقة، إن أمكن 6. افحص المعدات وتحقق من سلامتها 7. قم بإزالة أي أثاث يمكن تحريكه 8. تحقق من الغبار في المنطقة (مع إجراء مسح مناسب) 9. اعتنِ بالممسحة المبللة عند الضرورة (مسح بمحلول واحد) مع التأكد من جفاف الأرضية قبل التنظيف بالرش 10. ثبت فوطة الأرضية في الجهاز (راجع تعليمات الشركات المصنعة) 11. فك الكابل ووصله بمقبس التيار الكهربائي وقاطع الدائرة الكهربائية إذا كان ذلك مناسبًا 12. اضبط المقبض على ارتفاع مناسب/ مريح وتأكد من استقامة الذراعين 13. تأكد من أن حمل الجهاز وأن الكابل خلفك 14. قم بتلميع المنطقة المجاورة لوزرات أسفل الجدار بـ"الانعطاف" بمحاذاة الوزرات. 15. لمع منطقة الأرضية بتحريك الجهاز في حركات مستمرة صغيرة من جانب إلى جانب ومن الأمام إلى الخلف. 16. عند الانتهاء أو عند انتهاء فوطة الأرضية، قم بإزالة الفوطة وواصل العمل في المنطقة المتبقية 17. انزع القابس من مقبس التيار الكهربائي وأعد لف كابل الكهرباء 18. عندما تجف المنطقة تمامًا، أعد الأثاث إلى موضعه الأصلي 19. بعد استخدام جميع المعدات، يجب فحصها وتنظيفها وتجفيفها وإعادتها إلى منطقة التخزين 20. أغلق التهوية إذا كان ذلك مناسبًا 21. انزع العلامات التحذيرية واسحبها 22. انزع معدات الوقاية الشخصية واغسل اليدين.
مراقبة العمليات هل أخطر مسؤول الشركة بالعمل؟	لا ينبغي للمدرب الدخول إلى الموقع دون إبلاغ الشركة يشير العمل إلى المنطقة التي يمكن إجراء التدريب والتقييم فيها.
التخزين/المواد/النقل/التنظيف أي متطلبات خاصة أثناء القيام بالمهمة	يجب أن تكون منطقة العمل نظيفة وخالية من أي مخلفات مرئية يمكن أن يؤثر على التدريب، أو نتيجة المهمة التي يقوم بها المرشح. ويجب غسل الفوطة وتركها تجف في الهواء يجب تنظيف الجهاز من الأعلى إلى الأسفل، بما في ذلك الكابلات وتخزينها بشكل عمودي في الخزانة لا تحاول حمل الجهاز دون مساعدة شخص مدرب آخر
السلامة الأساسية/ المخاطر/ مراقبة المواد الخطرة على الصحة/ النقل اليدوي للمعينات	إجراء اختبار الأجهزة المحمولة على جميع المعدات الكهربائية. لا تعتمده إذا كان غير مناسب للغرض يجب استخدامه عند الضرورة كجزء من التقييم يجب على المدربين أو المرشحين تجنب رفع الأشياء الثقيلة
(أدخل الرقم المرجعي للمثال إن وجد)	تحقق من عدم تلف كابلات الكهرباء والقابس، وقم بالإبلاغ ولصقها إذا لزم الأمر وانزعها ولا تستخدم الجهاز . ويجب إفراغ المكنسة بعد انتهاء المهمة

نموذج

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند