

الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 6، الفصل 19

دليل إدارة الخدمات الخفيفة

رقم الوثيقة: EOM-ZM0-GL-000002-AR
رقم الإصدار: 000



جدول المراجعات

رقم الإصدار	التاريخ	سبب الإصدار
000	2020/3/21	للاستخدام



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

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصريّة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية.

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

أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزء 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.



1.0	الغرض	5
2.0	النطاق	5
3.0	التعريفات	5
4.0	المراجع	6
5.0	المسؤوليات	6
6.0	العملية	7
6.1	مقدمة	7
6.2	خطط النظافة الأفقية/الرأسية	7
6.3	خطة مكافحة الآفات	7
6.4	خطة إدارة النفايات	8
6.5	خطط صيانة أعمال البستنة وتنسيق الحدائق	8
7.0	المرفقات	9
10	المُرفق: 1 قائمة محتويات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق المجلد 6، الفصل 20	10



1.0 الغرض

الغرض من هذه الوثيقة "دليل إدارة الخدمات الخفيفة" هو تقديم مجموعة الخطط الخاصة بإدارة الخدمات الخفيفة في الجهات العامة. فهي تهدف إلى تسليط الضوء على أن الخدمات الخفيفة تشكل جزءاً أساسياً من عمليات إدارة المرافق في الجهة كما أنها تشكل أهمية قصوى لأطراف المصلحة ومستخدمي المرافق وكذلك تعد جزءاً لا يتجزأ من دعم الأعمال والعمليات الرئيسية للجهة .

يضمن التنفيذ الفعال لخطط الخدمات الخفيفة تقديم خدمة آمنة وفعالة للمرافق والمستخدمين (أي أطراف المصلحة والموظفين والزوار). كما قد يؤدي أي فشل أو قصور في تقديم الخدمات الخفيفة إلى آثار سلبية على المرفق وارتفاع التكاليف التشغيلية، وكذلك قد يؤثر سلباً على صورة وسمعة الجهة الحكومية لدى أصحاب المصلحة.

وتهدف وثائق تخطيط الخدمات الخفيفة لتوجيه الممارسين من الحد القياسي الأدنى للجودة المقبولة إلى جودة عالية المستوى وثابتة من خلال المشورة الفنية والتعليمات المهنية.

لذلك، يجب أن يلتزم مقدمو الخدمات الخفيفة بتوفير بيئة آمنة ونظيفة وصحية. ويعتمد محور هذه الرؤية على الالتزام بتقديم مستوى خدمات موحد، مما يساهم بشكل إيجابي في الصيانة الشاملة لمرافق الجهات.

يحتوي هذا الفصل على مقدمة لخطط إدارة الخدمات الخفيفة المختلفة عبر كل من القطاعات التالية:

- الرعاية الصحية
- المدارس والجامعات
- المكاتب
- المرافق البلدية
- المرافق السكنية
- الحدائق والمتنزهات

2.0 النطاق

يجب على الجهة اعتماد هذا الفصل ضمن المجلد 6 من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق (NMA&FM) كأساس لتطوير خطط الخدمات الخفيفة وتعليمات العمل وقوائم التدقيق التي تضمن عمليات فعالة وذات كفاءة.

يقدم هذا الفصل إرشادات وأفضل الممارسات التي تهدف إلى تحديد العناصر والمقومات المطلوبة للتخطيط والتنفيذ والتسليم للموضوعات التي يتم تناولها. ويمكن لأي جهة إدخال التحسينات على هذه المتطلبات بما يمكنها من تطبيق الأنظمة أو العمليات التشغيلية الفريدة والخاصة بمرافقها مع الحفاظ في الوقت ذاته على الغرض الأساسي من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق الصادر عن البرنامج الوطني لدعم إدارة المشروعات والتشغيل والصيانة في الجهات العامة (مشروعات).

3.0 التعريفات

المصطلح	التعريف
أفضل الممارسات	فيما يتعلق بأي مشروع وأي ظروف، فإن ممارسة تلك الدرجة من المهارة والاجتهاد والالتقان المتوقع من عامل ماهر وذو خبرة يعمل على نفس النوع من المشاريع في نفس الظروف أو ظروف مماثلة
النظافة الأفقية / الرأسية	أنواع مختلفة من خدمات التنظيف والمهام المرتبطة بها
الجهة	أي جهة حكومية سعودية مسؤولة عن تنفيذ مشاريع إنشائية لتشييد البنية التحتية الممولة من الحكومة
المرفق	المبنى (المباني) الواقع ضمن حدود منطقة مجمع حيث تُنفذ فيها الخدمات التي تقدمها الجهة بالإضافة إلى العمليات والخطط التي تقوم بها الجهة
التشغيل	أداء عمليات أو مهام أو مسؤوليات معينة
الخطة	مقترح مفصل لعمل شيء ما أو إنجازه
السياسة	مسار أو مبدأ إجراء تتبناه أو تقترحه منظمة أو فرد.



دليل إدارة الخدمات الخفيفة

الدليل الإجرائي	الوثائق التي تتضمن المعلومات بشأن كيفية أداء الأنشطة والعمليات الخاصة بالإدارات المختلفة بصفة متسقة. وتستخدم الخطط في إدارة الأنشطة والتحكم فيها، مثل المهام التي يتم تنفيذها في مختلف المجموعات أو الأقسام، مثل: الهندسة، والمشتریات، وإدارة الوثائق.
الخدمات الخفيفة	الخدمات المتعلقة بالمحافظة على بيئة المرفق وجعلها أكثر أمناً وأماناً وراحة.
أصحاب المصلحة	الشخص أو المجموعة أو المنظمة التي يمكن أن تؤثر أو تتأثر بأهداف المشاريع وسياساتها وتنفيذها. بعض الأمثلة على أطراف المصلحة تشمل العميل، وفريق المشروع، والمقاولين من الباطن، والمجتمعات المحلية، والمشرعين، والإدارات الحكومية الأخرى.
الاختصارات	
FM	إدارة المرافق
HSE	الصحة والسلامة والبيئة
NMA&FM	الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق
O&M	التشغيل والصيانة

الجدول: 1 التعريفات والاختصارات

4.0 المراجع

تم إدراج المراجع والمعايير المحددة ضمن الخطط الفردية. وهي واردة في قسم المرفقات من هذه الوثيقة. وقد أعد مجلد وخطط إدارة الصيانة في هذه الوثيقة باتباع أحدث المعايير والتشريعات وأفضل الممارسات. وقد تم عرض المراجع المتبعة هنا للاطلاع عليها. ويجب اتباع المعايير والتشريعات المذكورة هنا كمتطلب أساسي قدر الإمكان. وقد تحل معايير وتشريعات أخرى محل المعايير والتشريعات المشار إليها هنا بموجب أحدث المراسيم الملكية والتغييرات التنظيمية والمعايير المحدثة والممارسات المبتكرة والتقنيات الحديثة. وبالتالي، يجب التشاور مع البرنامج الوطني لدعم إدارة المشروعات والتشغيل والصيانة في الجهات العامة (مشروعات) لضمان اتباع أحدث المعلومات وأكثرها دقة.

5.0 المسؤوليات

الأدوار	المسؤوليات
الجهة	- وضع سياسة الخدمات الخفيفة والعمل بموجبها. - يلتزم جميع الأشخاص داخل الجهة العامة (فريق القيادة العليا وفرق إدارة المرافق والصحة والسلامة والبيئة والموظفين) بالسياسة - هناك أنظمة مطبقة لمراقبة الامتثال وإعداد التقارير بشأن التقدم المحرز.
مدير إدارة المرفق	- تنفيذ سياسة الجهة العامة للخدمات الخفيفة والإجراءات ذات الصلة. - التحقق من عدم وجود تعارض بين سياسة المقاول وإجراءاته للخدمات الخفيفة وسياسة الجهة العامة وإجراءاتها - التحقق من أن المستأجرين أو مزودي الخدمات في المرفق يديرون عملياتهم وفق أفضل الممارسات المتعارف عليها في القطاع
مدير المرفق	- عليه التأكد من الامتثال لمتطلبات التشريعات القانونية والمرافق والتأكد من التزام المقاول المعين بالسياسات والإجراءات المحلية. - عليه التأكد من وجود موظفين مدربين على مكافحة المخاطر المناسبة للعدوى، وقضايا الصحة والسلامة المرتبطة بعمليات الخدمات الخفيفة التي تشمل تدريباً توجيهياً محدداً. - التحقق من إجراء تقييمات رسمية ومكتوبة للمخاطر المتعلقة بإجراءات الخدمات الخفيفة التي تشكل خطراً بارزاً على الموظفين أو غيرهم - التحقق من تلقي موظفي عمليات الخدمات الخفيفة المعلومات والتعليمات والتدريبات اللازمة لتنفيذ أعمالهم - متابعة أداء موظفيه بهدف الالتزام بالسياسات وبالإجراءات وبتعليمات العمل الآمن.
المقاول	التأكد من إمام موظفيهم بمتطلبات عمليات الخدمات الخفيفة وقد درّبوا عليها. كما يجب عليهم إجراء فحوصات روتينية لضمان الحفاظ على المعايير.

الجدول: 2 الأدوار والمسؤوليات



6.0 العملية

يتناول هذا الفصل مقدمة لتسليم خطط الخدمات الخفيفة للإدارة التي تمت مناقشتها هنا.

- خطط النظافة الأفقية/الرأسية.
- خطط مكافحة الآفات.
- خطط إدارة النفايات .
- خطط أعمال البستنة وتنسيق الحدائق.

6.1 مقدمة

تعد إدارة المرافق من التخصصات الإدارية المهنية التي تركز على تقديم خدمات الدعم بفعالية وكفاءة للمؤسسات المستفيدة منها. يتناول هذا الدليل التوجيهي خطط الخدمات الخفيفة.

يتم تحديد خطط الخدمات الخفيفة في هذا الدليل التوجيهي الذي يتبع لأفضل الممارسات المتعارف عليها في القطاع. كذلك، يوضح الدليل التوجيهي مدى أهمية إرساء وتنفيذ خطط الخدمات الخفيفة الفعالة، إلى جانب تأثيرها على استمرارية الأعمال بالنسبة للجهة وأطراف المصلحة.

يشمل نطاق الخدمات الخفيفة خدمات مثل النظافة ومكافحة الحشرات وإدارة النفايات إلى جانب البستنة وتنسيق الحدائق. ورغم أن الخطط توفر مقدمات خاصة بالقطاعات المختلفة للجهات ، إلا أنه تم تناول العديد من الخدمات المذكورة سابقاً في أجزاء أخرى من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق من أجل تحقيق الترابط، وتشير الخطة إلى المجلدات الأخرى ذات الصلة داخل الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق. وقد تم تقديم النماذج لدعم تنفيذ المهام الموضحة في الخطة لتقديم المساعدة في إدارة أداء تقديم الخدمات الخفيفة بوجه عام.

6.2 خطط النظافة الأفقية/الرأسية

ستوضح خطط النظافة الأفقية/الرأسية كيفية تقديم خدمات النظافة بفعالية، حيث تعتبر في غاية الأهمية لضمان سير العمليات التشغيلية للمرافق بأمان والحفاظ على سلامة جميع المستخدمين. وتعتبر خطط الإدارة الفعالة وعالية الجودة في غاية الأهمية لضمان تشغيل المرافق بأمان والحفاظ على راحة مستخدمي المباني وسلامتهم.

وتشمل العناصر الأساسية للخطة ما يلي:

- المسؤوليات المتعلقة بخطط الإدارة، مع التركيز على دور "إدارة المرافق"
- أهمية وجود خطة إدارة قوية كوسيلة لتخفيف المخاطر المرتبطة بالأخطار الشائعة مثل انتقال العدوى بسبب عدم وجود خطط تنظيف مناسبة.
- أنواع مختلفة من طرق التنظيف في مواجهة مختلف السيناريوهات والمعدات المستخدمة في العمليات.
- الصحة والسلامة والبيئة (HSE) ومتطلبات التدريب للعاملين في مجال التنظيف.

تحتوي الوثيقة على مواصفات خدمة التنظيف، حيث يجب الوفاء بمتطلبات هذه المواصفات و/أو الزيادة عليها، من خلال التزام عمال التنظيف، الذين سيتم تدريبهم، وقدرتهم على أداء المهام الموكلة إليهم.

6.3 خطة مكافحة الآفات

توضح خطة مكافحة الحشرات متطلبات إكمال أنشطة مكافحة الحشرات. ويشمل الدليل معلومات مهمة مثل: مسؤوليات المشاركين في تنفيذ خطط إدارة مكافحة الآفات، والوتيرة اللازمة لمراقبة الأداء والسيطرة عليه وفقاً للمعايير ذات الصلة وأفضل الممارسات. ويجب أن تتضمن خطة الخدمة ترتيبات لتقديم الخدمات الشاملة والوقائية والتفاعلية، خلال ساعات العمل (أو خارجها)، مع الاستعانة بموظفين مدربين وعلى درجة عالية من الكفاءة.

ويجب أن تشمل الإجراءات الوقائية زيارات التفتيش المنتظمة للموقع للتحقق من الالتزام بمواصفات مكافحة الحشرات. ويشمل ذلك التحقق من أي دلالات على وجود أي حشرات والتعامل معها بسرعة وفعالية وأمان خلال فترة زمنية محددة.



دليل إدارة الخدمات الخفيفة

يجب استخدام وثائق تخطيط مكافحة الآفات لإنشاء خطط محددة تدير جميع الأنشطة من خلال:

- مراقبة برنامج مكافحة الآفات
- تحديد المعلومات الإدارية والتقارير المطلوبة التي ستحدد وتراقب المخاطر والمشكلات المبكرة.
- ضمان سلامة وأمن جميع الموظفين والزوار وأفراد الجمهور.
- استيفاء السياسات والإجراءات الإلزامية وفقاً للتشريعات المحلية وأفضل الممارسات المتعارف عليها في القطاع.

6.4 خطة إدارة النفايات

تحتوي وثائق تخطيط إدارة النفايات على معلومات خاصة بالقطاعات الستة والتي ستمكن من جمع وإزالة جميع أنواع النفايات مع المحافظة على سير عمليات الجهة دون تعطيل. وتجدر الإشارة إلى أن بعض أنواع النفايات منظمة بدرجة عالية ومحددة ضمن خطط القطاعات الستة المختلفة. أنواع إدارة النفايات التي تغطيها الخطط تشمل على سبيل المثال لا الحصر النفايات الكيميائية والسريية والخطرة والبلدية والسرية.

تعزز خطط إدارة النفايات تطبيق التسلسل الهرمي لمنهجية النفايات (التقليل - إعادة الاستخدام - إعادة التدوير - الاسترداد - التخلص). يجب استخدام وثائق تخطيط إدارة النفايات لإنشاء خطط محددة تدير جميع الأنشطة من خلال على سبيل المثال لا الحصر:

- مخططات أماكن العمل
- نهج فصل المخلفات وجمعها ونقلها وتخزينها وفرزها وإعادة تدويرها
- أدوار ومسؤوليات الموظفين
- تعليمات العمل
- الموارد المطلوبة لتسليم الخطة (مثل الموارد المالية والوقت والمعدات والموظفين)
- مسؤوليات التخطيط للتعامل مع حالات الطوارئ

تتضمن الخطط أيضاً إشارة إلى أشكال محددة من النفايات الخطرة مثل البطاريات ووحدات الإنارة والزيوت (المعدنية والاصطناعية) والنفايات الأخرى التي تم تحديدها على أنها خطرة بموجب مراقبة المواد الخطرة على الصحة (COSHH).

6.5 خطط صيانة أعمال البستنة وتنسيق الحدائق

تتميز خطط صيانة المناظر الطبيعية والأراضي بتوفير إرشادات عامة وخاصة بكل من القطاعات الستة للخدمات الخفيفة لخدمات البستنة وإدارة الحدائق. وهذا يشمل متطلبات الطرق والمتنزهات والمرافق الترفيهية.

تعتبر خطط إدارة أعمال البستنة وتنسيق الحدائق من الخدمات المهمة لنجاح تشغيل المرافق، كما أنها تكون حيوية لتشغيل المرفق في بعض الحالات. تشمل المكونات الرئيسية لخطة البستنة وتنسيق الحدائق إزالة الرمال وطرق إدارة الحدائق والمعدات المستخدمة في عمليات الجهة.

ستساعد خطط الصيانة المتعلقة بأعمال البستنة وتنسيق الحدائق المستخدمين على تحقيق ما يلي:

- الحفاظ على صحة جميع فصائل النباتات وبقائها.
- الحفاظ على المنظر الجمالي للموقع.
- رعاية النباتات وتغذيتها حتى تصل إلى الشكل النهائي المطلوب.
- ضمان صيانة المناطق المزروعة وفقاً لممارسات البستنة الجيدة
- إدارة الرمال داخل الأراضي ومواقف السيارات.
- قطف المحاصيل بشكل روتيني وصيانة العشب إلى ارتفاع مناسب، حيثما أمكن ذلك.

بالإضافة إلى ذلك، تسلط الخطط الضوء على المسؤوليات والمجالات التي يجب أن يتم فيها تطبيق خطط الجهة المحددة بما في ذلك المداخل ومناطق الخدمة ومواقف السيارات والمدرجات والأرصعة والمسارات والحدائق.



7.0 المرفقات

1. المرفق 1 - قائمة محتويات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق المجلد 6، الفصل 20



المرفق: 1 قائمة محتويات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق المجلد 6، الفصل 20

العنوان	رقم الوثيقة
الفصل 20: خطط النظافة الأفقية/الرأسية	
خطة النظافة الأفقية/الرأسية في مرافق الرعاية الصحية	EOM-ZM0-PL-000068
خطة النظافة الأفقية/الرأسية في المدارس والجامعات	EOM-ZM0-PL-000069
خطة النظافة الأفقية/الرأسية في المكاتب	EOM-ZM0-PL-000070
خطة النظافة الأفقية/الرأسية في المرافق البلدية	EOM-ZM0-PL-000071
خطة النظافة الأفقية/الرأسية في المرافق السكنية	EOM-ZM0-PL-000072
خطة النظافة الأفقية/الرأسية في الحدائق والمتنزهات	EOM-ZM0-PL-000073
الفصل 21: خطط مكافحة الآفات	
خطة مكافحة الآفات في مرافق الرعاية الصحية	EOM-ZM0-PL-000074
خطة مكافحة الآفات في المدارس والجامعات	EOM-ZM0-PL-000075
خطة مكافحة الآفات في المكاتب	EOM-ZM0-PL-000076
خطة مكافحة الآفات في المرافق البلدية	EOM-ZM0-PL-000077
خطة مكافحة الآفات في المرافق السكنية	EOM-ZM0-PL-000078
خطة مكافحة الآفات في الحدائق والمتنزهات	EOM-ZM0-PL-000079
الفصل 22: خطط إدارة النفايات	
خطة إدارة النفايات في مرافق الرعاية الصحية	EOM-ZM0-PL-000080
خطة إدارة النفايات في المدارس والجامعات	EOM-ZM0-PL-000081
خطة إدارة النفايات في المكاتب	EOM-ZM0-PL-000082
خطة إدارة النفايات في المرافق البلدية	EOM-ZM0-PL-000083
خطة إدارة النفايات في المرافق السكنية	EOM-ZM0-PL-000084
خطة إدارة النفايات في الحدائق والمتنزهات	EOM-ZM0-PL-000085
الفصل 23: خطط صيانة أعمال البستنة وتنسيق الحدائق	
خطة صيانة أعمال البستنة وتنسيق الحدائق في الطرق	EOM-ZM0-PL-000087
خطة صيانة أعمال البستنة وتنسيق الحدائق في الحدائق والمتنزهات	EOM-ZM0-PL-000088