



الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 5، الفصل 14

دليل مقدمة إدارة العمليات التشغيلية

رقم الوثيقة : EOM-ZO0-GL-000002-AR
رقم الإصدار: 000



مقدمة للخدمات الخفيفة

جدول المراجعات

رقم الإصدار	التاريخ	سبب الإصدار
000	2020/03/31	للاستخدام



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

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصريّة 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 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.



قائمة المحتويات

1.	الغرض	5
2.	النطاق	5
3.	التعريفات	5
4.	المراجع	6
5.	المسؤوليات	6
6.	الإجراءات	6
1-6	مقدمة	6
2-6	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية	7
3-6	مكافحة الحشرات	7
4-6	إدارة النفايات	8
5-6	الحراسة الأمنية	9
6-6	البيئة وتنسيق الحدائق	9
7.	المنهجية	11
8.	المرفقات	12
المرفق 1 -	قائمة محتويات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق الصادر عن مشروعات، المجلد 5	12

1. الغرض

يتمثل الغرض من "المجلد 5: الفصل 14 - مقدمة للخدمات الخفيفة" ^o في تزويد المستخدم النهائي بالوسائل التي يمكنه من خلالها إعداد دليل تشغيلي للأعمال استناداً إلى أحدث المعايير وأفضل الممارسات المتبعة في تقديم الخدمات الخفيفة، التي تعتبر في غاية الأهمية لتشغيل أي منشأة.

إن وجود خدمات غير فنية ذات كفاءة تتيح لمدراء المرافق تقديم خدمات فعالة لعملائهم ولستخدمي المرافق، سواء من الجمهور أو العاملين في الموقع، حيث أن أي تعطل أو توقف أو قصور في الخدمات الخفيفة دون مبرر قد يؤدي إلى إغلاق المنشأة وتكبُّد تكاليف مرتفعة، الأمر الذي قد يؤثر سلباً على الجمهور أو العاملين في المنشأة.

وبالنسبة لجميع المرافق، يتمثل الهدف من تقديم خدمات غير فنية تتسم بالفعالية والنظافة وحسن الإدارة في الإدارة الفعالة لعقود تقديم الخدمات ولللاقات مع مقدمي الخدمات.

وبالتالي، يجب الالتزام في تقديم الخدمات الخفيفة بتوفير بيئة ذات مستوى عالمي. ومن الركائز الأساسية في ذلك، تقديم خدمات موحدة تُسهم بصورة إيجابية في تطبيق أفضل الممارسات العالمية.

ويحتوي هذا الفصل على مقدمة للعديد من الخدمات الخفيفة التي تُقدّم في جميع أنواع المرافق، ومن بينها:

- منشآت الرعاية الصحية
- المدارس والجامعات
- المنشآت المكتبية (المكاتب)
- المنشآت البلدية
- المنشآت السكنية
- المنزهات والأماكن الترفيهية

2. النطاق

تلتزم الجهة العامة باستخدام "المجلد 5: إدارة العمليات التشغيلية" كأساس لإعداد الإجراءات والنماذج وقوائم التدقيق الخاصة بها. ومن المفترض أن يساعد المجلد 5 في صياغة الاتصالات الخارجية، على سبيل المثال، عند إعداد طلب العروض المتعلق بالخدمات المطروحة في المنافسات.

يحدد "المجلد 5: إدارة العمليات التشغيلية" الحد الأدنى للمتطلبات التي يجب الوفاء بها في التخطيط للمواضيع المتناولة فيه وتنفيذها وإنجازها. ويجوز لأي جهة تطوير المتطلبات بصورة أكبر بحيث تعكس الأنظمة أو العمليات التشغيلية الفريدة والمتخصصة ذات الصلة بها، مع الحفاظ في الوقت نفسه على الغرض الأصلي للدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق الصادر عن مشروعات.

3. التعريفات

يتضمن الجدول التالي تعريفات للمصطلحات والاختصارات المستخدمة تحديداً في هذه المقدمة للمجلد 5، الفصل 14. وللإطلاع على قائمة كاملة بالتعريفات، يمكن للمستخدم الرجوع إلى الوثيقة 000001-ENT-E00-GL "دليل مشروعات للتعريفات والاختصارات". ويتمثل الغرض من هذه المقدمة في عرض قائمة بالتعريفات والاختصارات الموحدة التي سستخدم في الإجراءات والعمليات والمقدمات والنماذج قوائم التدقيق الصادرة عن مشروعات.

التعريفات	الوصف
BMS	نظام إدارة المباني
CCTV	الدوائر التلفزيونية المغلقة
النظافة الأفقية / الرأسية	نوعان مختلفان من خدمات النظافة
CM	إدارة التهيئة
الجهة العامة	أي جهة حكومية سعودية مسؤولة عن تنفيذ مشاريع تشييد البنية التحتية الممولة من الحكومة
المرفق	المبنى و/ أو المنشأة الصناعية المغلقة أو غير المغلقة وجميع التجهيزات الموجودة في الموقع
FM	إدارة المرافق



مقدمة للخدمات الخفيفة

HVAC	التدفئة والتهوية والتكييف
KPI	مؤشرات الأداء الرئيسية
السعودية	المملكة العربية السعودية
MEP	الأعمال الميكانيكية والكهربائية وأعمال السباكة
NMA&FM	الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق
O&M	التشغيل والصيانة
التشغيل	أداء عمليات أو مهام أو مسؤوليات معينة
الخطة	تستخدم في وصف استراتيجية التنفيذ لأحد المشاريع أو المرافق، مع الفهم الكامل للنطاق والمعايير الفنية والمعدات الرئيسية وتوافر الموارد والممارسات المتبعة في المجال والخبرات السابقة. ويعتبر فريق المشروع هو المسؤول عن ذلك كما أنها تمثل الأساس الذي يتم الاستناد إليه في إعداد الجدول الزمني
دليل الإجراءات	الوثائق التي تتضمن المعلومات بشأن كيفية أداء الأنشطة والعمليات الخاصة بالإدارات المختلفة بصفة متسقة. وتستخدم أدلة الإجراءات في إدارة الأنشطة والتحكم فيها، مثل المهام التي يتم تنفيذها في مختلف المجموعات أو الأقسام، مثل: الهندسة، والمشتريات، وضبط الوثائق
RFP	طلب العروض
الخدمات الخفيفة	الخدمات الخفيفة التي تتيح سير العمل في المرافق بفعالية وكفاءة

4. المراجع

تم إدراج المراجع والمعايير المحددة ضمن الإجراءات الفردية، وهي واردة في قسم **المرفقات** من هذه الوثيقة. وقد تم إعداد مجلد الإجراءات التشغيلية وأدلة الإجراءات وفق أحدث المعايير والتشريعات وأفضل الممارسات المتبعة في ذلك الوقت. وقد تم عرض المراجع المستخدمة هنا للاطلاع عليها. ويجب اتباع المعايير والتشريعات المشار إليها في هذه الوثيقة كحد أدنى، طالما كان ذلك ممكناً. وقد تحل معايير وتشريعات أخرى محل المعايير والتشريعات المشار إليها هنا بموجب أحدث المراسيم الملكية أو التغييرات التنظيمية أو المعايير المعدلة أو الممارسات المبتكرة أو التقنيات الحديثة. وبالتالي، يجب التشاور مع البرنامج الوطني لدعم إدارة المشروعات والتشغيل والصيانة في الجهات العامة (مشروعات) لضمان استخدام أحدث المعلومات وأكثرها دقة.

5. المسؤوليات

يلتزم مستخدمو هذا الفصل، بما في ذلك مدراء المرافق والموظفين والمقاولين، باتباع النصائح والتعليمات الواردة في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق بالكامل. ويتعين على المستخدمين إجراء الأبحاث الكاملة والمناسبة للحفاظ على التزامهم وسلامتهم أثناء تنفيذ عملياتهم الخاصة. كذلك، يتعين على المستخدمين الحرص على اتباع أحدث المعايير وأفضل الممارسات.

6. الإجراءات

يتناول هذا الفصل مقدمة لتنفيذ "إجراءات تقديم الخدمات الخفيفة" اللازمة لإدارة العمليات التشغيلية الواردة هنا.

- إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية
- إجراءات مكافحة الحشرات
- إدارة النفايات
- الحراسة الأمنية
- البستنة وتنسيق الحدائق

1-6 مقدمة

تعتبر إدارة المرافق من التخصصات الإدارية المهنية التي تركز على تقديم خدمات الدعم بفعالية وكفاءة للمؤسسات المستفيدة منها. وتتناول هذه المقدمة "إجراءات تقديم الخدمات الخفيفة".



مقدمة للخدمات الخفيفة

تم تعريف الخدمات الخفيفة في دليل الإجراءات هذا، مع تحديد منهجية تتفق مع أفضل الممارسات وتبسيط الضوء على الفوائد المنشودة. كذلك، يوضح دليل الإجراءات مدى أهمية إرساء وتقديم الخدمات الخفيفة بفعالية، إلى جانب تأثيرها على استمرارية الأعمال والعلاء والمتعاملين.

يشمل نطاق الخدمات الخفيفة خدمات مثل النظافة ومكافحة الحشرات وإدارة النفايات والأمنية والبستنة وتنسيق الحدائق. ورغم أن دليل الإجراءات يوفر مقدمات خاصة بالقطاعات المختلفة للجهات العامة، إلا أنه تم تناول العديد من الخدمات المذكورة سابقاً في أجزاء أخرى من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق ضمن سياق مختلف. وتماشياً مع منهجية مشروعات الشاملة في إدارة المرافق، ولأغراض تحقيق الترابط والانسجام، يتضمن دليل الإجراءات إشارة إلى المجلدات الأخرى ذات الصلة في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق. وقد تم تقديم النماذج لدعم تنفيذ المقدمات الموضحة في دليل الإجراءات والمساعدة في إدارة تقديم الخدمات الخفيفة بوجه عام.

2-6 إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية

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

وتشمل العناصر الأساسية للإجراءات ما يلي:

- الالتزامات المتعلقة بعمليات النظافة، مع التركيز بشكل خاص على دور مدير المرفق.
- أهمية وجود عمليات دقيقة للنظافة في سبيل الحد من المخاطر العامة، مثل انتقال العدوى.
- الأنواع المختلفة لطرق النظافة (ومعدل تكرارها) في السيناريوهات المختلفة، مثل تنظيف البقع والمواد المنسكبة والتخلص من السوائل الجسدية.
- متطلبات تدريب عمال النظافة.

كذلك، يوضح الدليل الطرق الأفضل لصيانة وتخزين وتنظيف واستبدال معدات النظافة وفقاً لمواصفاتها وسياسات وإجراءات الشركات (مثل سياسة مكافحة العدوى).

هناك الكثير من المواصفات لخدمات النظافة ويجب الوفاء بمتطلبات تلك المواصفات و/ أو تجاوزها، وذلك من خلال التزام عمال النظافة بها، ويجب تدريب هؤلاء العمال على أداء جميع المهام الموكلة إليهم وأن تكون لديهم القدرة على أدائها. كذلك، يجب أن يُدرك عمال النظافة أهمية تطبيق الإجراءات المحددة في المرافق عالية الخطورة، مثل سياسة مكافحة العدوى في المستشفيات، وتدريبهم على الطرق المحددة للتنظيف وتزويدهم بتعليمات واضحة للحد من مخاطر انتقال العدوى.

3-6 مكافحة الحشرات

توضح إجراءات مكافحة الحشرات متطلبات أنشطة مكافحة الحشرات. ويشمل الدليل المعلومات الحيوية، مثل التزامات المشاركين في تحديد وتنفيذ الإجراءات ومنهجية تطبيق الإجراءات ووتيرة متابعة الأداء ومراقبته وفقاً للمعايير وأفضل الممارسات ذات الصلة.

ويجب أن تتضمن الإجراءات ترتيبات لتقديم الخدمات الشاملة والوقائية والتفاعلية وتقديمها عند الطلب، سواءً خلال ساعات العمل أو خارجها، مع الاستعانة بموظفين مدربين وعلى درجة عالية من الكفاءة.

ويجب أن تشمل الإجراءات الوقائية زيارات التفتيش المنتظمة إلى الموقع 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.

وبالإضافة إلى توضيح معدل تكرار زيارات التفتيش الخاصة بالقطاعات وتنفيذ الإجراءات الوقائية والطارئة لمكافحة الحشرات، يتضمن الدليل أيضاً تفاصيل عن:

- الكفاءات المطلوبة لدى الموظفين
- المتطلبات المحلية لاستخدام المواد الكيميائية
- المواد والمعدات
- المواقع والأجواء التي تشتهر بكونها مأوى للحشرات



مقدمة للخدمات الخفيفة

- متطلبات إعداد التقارير
- متطلبات الصحة والسلامة

يجب أن تشمل الخدمة الاستجابة بفعالية وكفاءة لاجتياح الحشرات والآفات. كما يجب أن تشمل نظامًا وقائيًا مهنيًا لمكافحة الحشرات. ومن أنواع الحشرات التي تواجدت في المملكة العربية السعودية خلال السنوات القليلة الماضية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الذباب
- البعوض
- الهاموش
- الدود الألفي (الخريش)
- الصراصير
- الذبابير
- العث
- القمل
- السمك الفضي
- النمل
- الببراغيث
- صراصير الليل والجراد
- الزنابير
- الثعابين
- العقارب
- الجرذ البني (الجرذ النرويجي)
- الجرذ الأسود (جرذ السقوف)
- الفأر (فأر المنزل)
- الطيور

يجب الانتباه عند تقديم الخدمة إلى مناطق معينة، مثل المطابخ والمناطق الأخرى التي تُخزَّن فيها الأطعمة وردهات المستشفيات وغرف العمليات، حيث يجب الحفاظ على نظافة تلك المناطق وتعقيمها وخلوها من الحشرات. ويجب حث الموظفين والعاملين في المرافق على المبادرة بالإبلاغ عن الحالات التي قد تتسبب في ظهور الحشرات.

4-6 إدارة النفايات

يحتوي دليل إدارة النفايات على معلومات خاصة بالقطاع تتيح جمع كافة أنواع النفايات والتخلص منها، مع الحد من تعطل العمليات. وتجدر الإشارة إلى وجود ضوابط صارمة على التعامل مع بعض أنواع النفايات. وتشمل أنواع النفايات المشمولة في الدليل:

- النفايات الكيميائية
- النفايات السريرية
- النفايات السرية
- النفايات السامة
- النفايات الإلكترونية
- النفايات العامة
- نفايات محابس الشحوم
- المخلفات الخضراء
- النفايات الخطرة
- فضلات الطعام في المطابخ
- النفايات الصيدلانية
- النفايات المشعة
- النفايات القابلة لإعادة التدوير
- النفايات الكريهة

يتضمن الدليل الحد الأدنى للمتطلبات الأساسية لإجراءات وأنشطة إدارة النفايات. ويشمل ذلك:

- أهمية اللوائح التنظيمية المحلية ذات الصلة بإدارة النفايات والإدارة البيئية.



مقدمة للخدمات الخفيفة

- متطلبات نقل النفايات من المنشأة إلى مواقع معالجة النفايات والتخلص منها (بما في ذلك، جمع النفايات وفرزها ونقلها وتخزينها والتخلص منها)
- متطلبات الاستجابة للطوارئ
- أهمية سجل النفايات
- مقدمة لإعداد خطة التخلص من النفايات
- متطلبات المعدات (بما في ذلك، الأوعية المتنقلة، والمكابس، ومعدات التحميل وحوايات المواد الخطرة)
- متطلبات قياس المحتوى والتحقق منه والإبلاغ عنه ومعدل تكرار ذلك
- عناصر برنامج إدارة النفايات (بما في ذلك، فرص تقليل النفايات وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها)
- متطلبات التدريب والتوعية بإدارة النفايات بهدف رفع مستوى الوعي بمشاكل الصحة والسلامة المهنية وطرق الحد من النفاية في إطار نموذج التحسين المستمر

وقد تم تحديد الالتزامات بوضوح في الدليل، مع تحديد الجهة المسؤولة عن كل نشاط (بمعنى، مقدم الخدمة أو مدير المرفق).

5-6 الحراسة الأمنية

يوضح دليل الحراسة الأمنية متطلبات توفير خدمات الحراسة الأمنية، والتي تتمثل في تقديم الدعم الأمني وخدمة العملاء على مدار 24 ساعة في جميع المرافق، مثل المستشفيات والمدارس والجامعات والمنشآت البلدية والمكتبية. ويتمثل ذلك في أفراد الأمن ذوي الزي الموحد والذين يمثلون جزءاً من خدمات السلامة والأمن اليومي للموقع والزوار والموظفين والسكان، مما يوفر الطمأنينة والراحة. ومن الخدمات الأساسية للحراسة الأمنية الحماية من المواقف العدائية تجاه العاملين في المنشآت والمتواجدين فيها. وتوفر خدمة الحراسة الأمنية منهجية واضحة ومباشرة لتحقيق ذلك، إلى جانب تعليمات واضحة حول كيفية التعامل مع تلك المواقف بأمان إذا لزم الأمر.

وتشمل الأدوار والمسؤوليات المنوطة بحراس الأمن، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الدوريات الأمنية في مرافق الموقع والحدائق
- الاستجابة لحالات التهديد عند حاجة الزوار أو الموظفين إلى المساعدة
- إدارة المفاتيح
- إغلاق وفتح المباني
- الوقاية من الأنشطة الإجرامية المحتملة
- استكمال دفتر المهام اليومية
- إدارة الدوائر التلفزيونية المغلقة
- الإبلاغ عن المركبات المهملة و/ أو الطرود المشبوهة حول المبنى والمنشآت
- مراقبة الموظفين والزوار عند دخول الموقع والخروج منه
- تولي المسؤولية عن مواقف السيارات العامة عند الحاجة

6-6 البستنة وتنسيق الحدائق

يتضمن دليل البستنة وتنسيق الحدائق توجيهات خاصة بالقطاعات من أجل تقديم الخدمات الفنية والخفيفة المتعلقة بالبستنة وتنسيق الحدائق ورعاية النباتات الداخلية، وذلك لتوفير حدائق ذات تنسيق جيد وزراعة المناطق المطلوبة لتوفير بيئة مريحة ذات منظر منسق وجذاب.

وتهدف خدمات البستنة وتنسيق الحدائق إلى 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 جميع المناطق المزروعة وفقاً لممارسات البستنة الجيدة.
- ضمان خلو جميع المناطق المزروعة من الحشائش.
- ضمان جمع كافة المخلفات الزراعية وإخراجها من الموقع والمناطق المحيطة به وتحويلها إلى أسمدة.
- ضمان تحديد النباتات الجافة أو الذابلة واقتلاعها واستبدالها في أقرب وقت بفصائل ذات جودة عالية وحجم مشابه.



مقدمة للخدمات الخفيفة

- ضمان صيانة المداخل ومناطق الخدمات ومواقف السيارات والشرفات والأرصعة والممرات والحدائق والجزء الخارجي من المباني وتنظيفها من أي حطام أو أوراق أو قمامة.
- ضمان اقتلاع جميع الحشائش.
- ضمان كنس جميع المناطق وصيانتها أسبوعياً على الأقل.
- توفير النباتات وتقديم جدول زراعي يوضح جميع المناطق الخارجية المزروعة.
- قص العشب بطول مناسب بصفة منتظمة حال تواجده.
- صيانة جميع المناطق العشبية بحيث تظل خضراء وصحية.

تعتبر البستنة وتنسيق الحدائق من الخدمات المهمة لنجاح تشغيل المرافق، كما أنها تكون حيوية في بعض الحالات. وتشمل العناصر الأساسية لإجراءات البستنة وتنسيق الحدائق أعمال البستنة وتنسيق الحدائق والمناظر الطبيعية وتشغيل المعدات.

وتشمل الفوائد المترتبة على تنفيذ إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق الخاصة بمجال الأعمال، من خلال اتباع التوجيهات الموضحة في الدليل، ما يلي:

- الآثار البيئية الإيجابية كنتيجة مباشرة لامتصاص ثاني أكسيد الكربون في عملية التمثيل الضوئي
- تنوع فصائل النباتات المزروعة والحفاظ على صحتها وبقائها
- التأثير الاجتماعي الإيجابي نتيجة المناظر الجمالية الجذابة
- فرصة تطبيق أفضل ممارسات البستنة والحفاظ عليها
- الحد من نمو الحشائش والتلقيح غير المحكوم
- الحد من الأتربة وأوراق الأشجار والقمامة
- توفير الأسمدة
- تحسين ممارسات الزراعة القائمة على جدول زمني يتوافق مع الاختلافات الموسمية فيما يتعلق بدورة حياة النباتات
- العشب الأخضر والصحي
- تكرار القياس وإعداد التقارير المحدد بوضوح

بالإضافة إلى ذلك، يسلط الدليل الضوء على الالتزامات والمناطق التي يجب تطبيق الإجراءات عليها، بما في ذلك المداخل ومناطق الخدمات ومواقف السيارات والشرفات والأرصعة والممرات والحدائق.

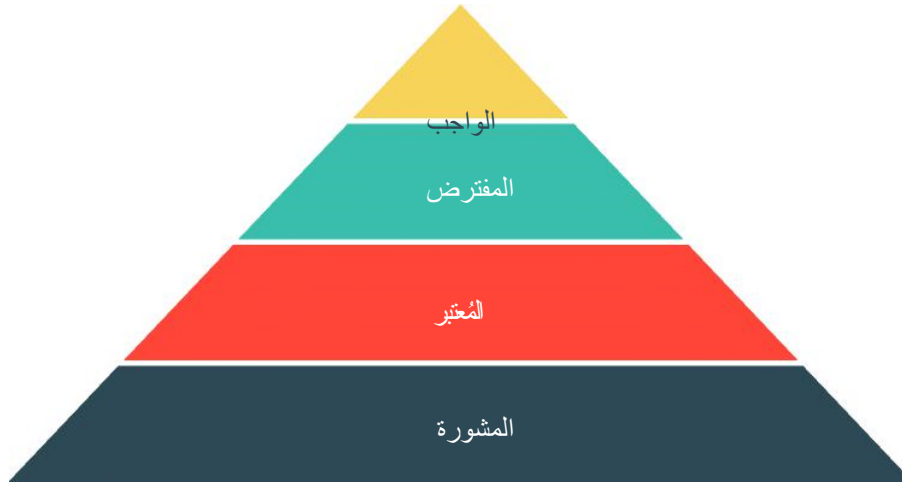


7. المنهجية

تم إعداد كل مجلد من مجلدات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق من قبل فريق من الخبراء العالميين في مجالهم باتباع أحدث المعايير وأفضل الممارسات والمعارف استنادًا إلى عقود من الخبرة.

ولضمان التزام الجهة العامة بالمراشيم الملكية والمعايير المحلية واللوائح التنظيمية ودعم عملية اتخاذ القرار لديها فيما يتعلق بتشغيل وصيانة المرافق، تم استخدام أربعة مستويات من التصنيف اللغوي في الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق على النحو التالي:

-  **الواجب.** ويُقصد بذلك التعليمات الإلزامية التي يجب اتباعها والالتزام بها، مثل المرسوم الملكي والمعايير الوطنية، مثل كود البناء السعودي.
-  **المفترض.** ويُقصد بذلك التعليمات أو المعلومات المهمة، ورغم أنه قد لا يكون من الواجب اتباع تلك المشورة، إلا أنه من المستحسن اتباعها. ومنها، على سبيل المثال، المعايير الدولية التي صدرت بها تشريعات في الدول الأخرى.
-  **المُعتبر.** يُقصد بذلك المشورة المهمة التي تتناسب مع الغرض وتعتبر من التعليمات الجديرة بالاتباع.
-  **المشورة.** يُقصد بذلك الممارسات الجيدة والنصائح العملية بوجه عام التي تهدف إلى رفع المستوى وتعزيز الجودة.





8. المرفقات

المرفق 1 - قائمة محتويات الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق الصادر عن مشروعات، المجلد 5

رقم الوثيقة	العنوان	رقم الفهرس
	الفصل 15: إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية	15-5
000065-EOM-ZO0-PR	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية لمنشآت الرعاية الصحية	1-15-5
000066-EOM-ZO0-PR	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية للمدارس والجامعات	2-15-5
000067-EOM-ZO0-PR	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية للمنشآت المكتبية	3-15-5
000068-EOM-ZO0-PR	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية للمنشآت البلدية	4-15-5
000069-EOM-ZO0-PR	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية للمنشآت السكنية	5-15-5
000070-EOM-ZO0-PR	إجراءات النظافة الأفقية / الرأسية للمتنزهات والأماكن الترفيهية	6-15-5
	الفصل 16: إجراءات مكافحة الحشرات	16-5
000071-EOM-ZO0-PR	إجراءات مكافحة الحشرات في منشآت الرعاية الصحية	1-16-5
000072-EOM-ZO0-PR	إجراءات مكافحة الحشرات في المدارس والجامعات	2-16-5
000073-EOM-ZO0-PR	إجراءات مكافحة الحشرات في المنشآت المكتبية	3-16-5
000074-EOM-ZO0-PR	إجراءات مكافحة الحشرات في المنشآت البلدية	4-16-5
000075-EOM-ZO0-PR	إجراءات مكافحة الحشرات في المنشآت السكنية	5-16-5
000076-EOM-ZO0-PR	إجراءات مكافحة الحشرات في المتنزهات والأماكن الترفيهية	6-16-5
	الفصل 17: إجراءات إدارة النفايات	17-5
000077-EOM-ZO0-PR	إجراءات إدارة النفايات في منشآت الرعاية الصحية	1-17-5
000078-EOM-ZO0-PR	إجراءات إدارة النفايات في المدارس والجامعات	2-17-5
000079-EOM-ZO0-PR	إجراءات إدارة النفايات في المنشآت المكتبية	3-17-5
000080-EOM-ZO0-PR	إجراءات إدارة النفايات في المنشآت البلدية	4-17-5
000081-EOM-ZO0-PR	إجراءات إدارة النفايات في المنشآت السكنية	5-17-5
000082-EOM-ZO0-PR	إجراءات إدارة النفايات في المتنزهات والأماكن الترفيهية	6-17-5
	الدليل 18: إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق	18-5
000083-EOM-ZO0-PR	إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق في منشآت الرعاية الصحية	1-18-5
000084-EOM-ZO0-PR	إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق في المدارس والجامعات	2-18-5
000085-EOM-ZO0-PR	إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق في المنشآت المكتبية	3-18-5
000086-EOM-ZO0-PR	إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق في المنشآت البلدية	4-18-5
000087-EOM-ZO0-PR	إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق في المنشآت السكنية	5-18-5
000088-EOM-ZO0-PR	إجراءات البستنة وتنسيق الحدائق في المتنزهات والأماكن الترفيهية	6-18-5
	إجراءات الحراسة الأمنية	9-5
000100-EOM-ZO0-PR	إجراءات الحراسة الأمنية	7-9-5