



الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية  
Saudi Industrial Property Authority

# الدليل التشغيلي لإدارة المجمعات والمرافق السكنية

92 0000 425

modon.gov.sa |  @Modon\_KSA

الصفحة	جدول المحتويات
5	1 المقدمة
5	2 الهدف
5	3 الادوار والمسؤوليات
	3.1 هيئة المدن الصناعية
	3.2 المطور / المشغل
7	4 الامن و السلامة
12	5 الصحة والبيئة
	5.1 النظافة
	5.2 التخلص من النفايات
	5.3 مكافحة الحشرات
	5.4 الصرف الصحي و السباكة
22	6 الصيانة
26	7 الزراعة
	8 المخالفات والغرامات

## 1. المقدمة

تقوم الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية ( مدن ) بإنشاء مدن صناعية متكاملة فيها جميع الخدمات بما في ذلك مجمعات عصرية سكنية للعمال وللأفراد وللعائلات وتحرص هيئة المدن الصناعية في تأهيل نخبة من المشغلين في مجال ادارة وتشغيل تلك المجمعات وفقا للشروط والاجراءات المعتمدة في ذلك

## 2. الهدف

يهدف هذا الدليل التشغيلي إلى وضع المعايير والاجراءات والشروط العامة لإدارة وتشغيل المرافق و المجمعات السكنية داخل المدن الصناعية والتي تشرف عليها هيئة المدن الصناعية ومناطق التقنية (مدن) ولتحديد مسؤولية ودور كل من مدن والمطورين/ المشغلين لتلك المجمعات من اجل توفير بيئة معيشية و سكنية امنه ومريحه لجميع الساكنين .

## 3. الأدوار والمسؤوليات

### 3.1 المالك

تعتبر هيئة المدن الصناعية ومناطق التقنية (مدن) هي المالكة والمسؤولة عن الأرض المراد تطويرها بإقامة مجمعات سكنية عليها، ومن ثم تضطلع مدن بالمهام التالية:

- وضع المبادئ الإرشادية والشروط لضمان التزام مطوري /مشغلي المدن السكنية بالمعايير المقبولة في إدارة و تشغيل المرافق والمجمعات السكنية داخل المدن الصناعية .
- متابعة التزام المطور / المشغل أثناء العمل بالاشتراطات التعاقدية والقانونية والمبادئ الإرشادية المحددة في هذا الدليل.
- قد يكون المطور هو المشغل وفي حالة التعاقد مع طرف ثالث كمشغل يكون المطور هو المسؤول الاول امام مدن بالتزام المشغل بجميع الاشتراطات والالتزامات التشغيلية الواردة في هذا الدليل .
- فرض الغرامات على المطور / المشغل في حالة وجود مخالفة او الاخلال بالالتزامات او الشروط المعتمدة من مدن.

## المطور / المشغل

هو الطرف الذي يتعاقد معه المالك على تأجير الأرض وتصميم وإنشاء المرافق والمجمعات السكنية وفقاً للشروط المعتمدة ومن ثم التعاقد معه على إدارة وصيانة وتشغيل المرافق المقامة وفقاً للالتزامات التعاقدية والقانونية والمبادئ الإرشادية لإدارة المرافق المنصوص عليها في هذا الالادليل، بما في ذلك أية تعديلات أو تغييرات تطرأ عليها. في سبيل قيام المطور بالمهام المنوطة به، يقوم المطور بما يلي:

- توظيف /تشغيل عدد كاف من المدراء والعمال /المشغلين المدربين والمتخصصين والمؤهلين فنياً من أجل الحفاظ على أمان الإقامة في ظروف تشغيلية جيدة على نحو يضمن بيئة معيشة آمنة وصحية ومريحة للعاملين والمقيمين في تلك المجمعات السكنية .
- للعاملين والمقيمين في تلك المجمعات السكنية .
- إعداد برنامج شامل يوضح الجدول الزمني لعمليات تشغيل وصيانة وإدارة المرافق بما في ذلك العمالة وتقديمه إلى هيئة المدن الصناعية ومناطق التقنية للاعتماد والموافقة.
- تنفيذ أعمال الترميم والصيانة للمرافق والمجمعات السكنية وفقاً للاشتراطات او بتوجيه من ادارة المدن الصناعية .
- متابعة جميع الشكاوى وتصحيح جميع الأخطاء واستخدام مقاولين أكفاء لتنفيذ أعمال الإصلاح والاستبدال و الصيانة.
- توفير حراسة أمنية مناسبة بما في ذلك أفراد الأمن وأنظم المراقبة وأنظمة التحكم في الدخول و الخروج.
- تشغيل عدد كاف من عمال النظافة وتزويدهم بالمعدات والأدوات المناسبة لأداء مهام عملهم بكفاءة.
- تصحيح جميع التلفيات الناتجة عن الحرائق والحوادث وأعمال التخريب والأزمات.
- الأخرى وتحري أسبابها وتخطيط التدابير الوقائية وتدريبات التأهب لحالات الطوارئ.
- تشجيع وتطبيق برنامج داخلي لتعزيز الصحة والسلامة والبيئة والتناغم في التعايش المشترك في المجمعات السكنية.
- تقديم تقرير شهري إلى هيئة المدن الصناعية عن أداء إدارة المرافق والحوادث وملاحظات السكان.
- دفع غرامات المخالفات او عدم الالتزام التي هيئة المدن الصناعية.
- السماح لهيئة المدن الصناعية بدخول موظفيها لأعمال التفتيش والمتابعة والمراقبة.

- تأمين مكتب للمشغل والعمالين معه يحتوي على جميع التجهيزات من هاتف وفاكس وانترنت وطاولة اجتماعات تستوعب على الاقل 10 اشخاص.

#### 4. الأمن والسلامة

يتولى المطور/ المشغل تخطيط وإدارة وحفظ الأمن العام في المجمع السكني وهو المسؤول الدول عن امن وسلامة العاملين والسكان في المجمع السكني وفي سبيل القيام بذلك، يتعين عليه توفير:

- 4.1 غرفة تحكم مجهزة بكاميرات وشاشات واجهزة اتصال للقيادة الأمنية مرتبطة ببوابات الدخول والخروج.
- 4.2 كاميرات تلفزيونية لمراقبة الحركة داخل وخارج المجمع السكني .
- 4.3 نظام اتصال أمني مرتبط مباشرة بقسم الشرطة والدفاع والاسعاف بهدف ضمان فاعلية وسرعة تقديم المساعدة في حالة وقوع حريق أو حوادث او مشاكل اخرى .
- 4.4 يستعين المطور بشركة امنية لتوفير حراس أمن يعملون على مدار الساعة، ويتعين على الشركة الامنية أن:
  - 4.4.1 يكون لها سجل نجاح متميز في مجال إدارة خدمات الأمن لمدة لا تقل عن ثلاثة سنوات .
  - 4.4.2 تضمن أن جميع حراس الأمن بلا سوابق جنائية ومتمتعين باللياقة الذهنية والبدنية .
  - 4.5 تدريب جميع حراس الأمن على أساسيات مكافحة الحرائق.
  - 4.6 توفير زي موحد مناسب لجميع حراس الأمن والمشرفين.
  - 4.7 المشاركة في فريق خطة إدارة الأزمات للقيام بدور مماثل لدور حراس الأمن من أجل إرشاد السكان للخروج من المباني وقت اندلاع حريق وتطويق مواقع الحوادث والتحكم في تجمعات الجمهور وطلب الدفاع المدني للمساعدة وما شابه.
  - 4.8 توفير نظام المتابعة الإلكترونية لحركة حراس الأمن وحضورهم وانصرافهم.
  - 4.9 تأمين مركبات امنية على مدار الساعة لمراقبة المجمع .
  - 4.10 تزويد حراس الأمن والمشرفين بأجهزة لا سلكي للتواصل مع بعضهم البعض .
  - 4.11 الاحتفاظ بسجل محدث بجميع سكان المجمع السكني مع تسجيل اسم الساكن وعمره وجنسه والمعلومات الأخرى المشابه.
  - 4.12 متابعة وتسجيل جميع تحركات الأفراد والمركبات داخل المباني لمنع دخول أي مركبات أو أفراد غير مصرح لهم إلى المجمع السكني.

- 4.13 ضمان عدم وجود أية عوائق أو سيارات مصفوفة على نحو غير قانوني عند البوابات أو تعيق دخول سيارات الطوارئ كالإطفاء أو الإسعاف .
- 4.14 ضمان عدم وجود أية عوائق أو موانع عند ابواب مخارج الطوارئ. .
- 4.15 اتخاذ جميع الإجراءات المناسبة للحيلولة دون وقوع حوادث حرائق او اقتحام أو سطو أو سرقة للسكان او للمعدات أو الممتلكات الأخرى من المباني بما في ذلك طلب العون من الشرطة.
- 4.16 تسيير دوريات على مدار الساعة وتسجيل وقت التحرك حسب الجدول المحدد.
- 4.17 إجراء تحقيق فوري بشأن أية حوادث سطو أو سرقة وإعداد تقارير مكتوبة.
- 4.18 إجراء عمليات المعاينة الأمنية وإعداد توصيات بالتدابير اللازمة للنهوض بمستوى الأمن في المدن السكنية للعمال.
- 4.19 تأمين على الاقل 2% افراد امن من مجموع السكان والعاملين في المجمع .
- 4.20 عمل الاجراءات والانظمة وخطط السلامة بما في ذلك خطط الطوارئ والالزمات وتقديمها لهيئة المدن الصناعية لاعتمادها .
- 4.21 عمل تجارب اخلاء لتوعية العاملين والمقيمين في المجمع السكني .
- 4.22 القيام بجولات وزيارات تفتيشية مجدولة وغير مجدولة وفحص المعدات وطفائيات الحريق وانظمة الحرائق وخلو مخارج الطوارئ من اية معوقات .
- 4.23 التأكد من وجود مخططات الاخلاء في كل مبنى ونقاط التجمع .
- 4.24 التوعية وتدريب المسؤولين عن السلامة بخطط الاخلاء والاسعافات الدولية.
- 4.25 وجود مداخل ومخارج جانبية للبوابات تستخدم لدخول وخروج سيارات الطوارئ وللعاملين والمقيمين في حالة الطوارئ.
- 4.26 تدريب وتجهيز منقذين للسباحة للمجمعات السكنية التي تحتوي على مسابح .

## معايير مستوى الخدمة

الرقم	نوع النشاط/ المهمة	المؤشر المعياري	حد التجاوز المسموح به شهريا
1	توفير/ تشغيل غرفة التحكم	مناوبة على مدار الساعة	1
2	وجود حارس أمن مرتدي زي كامل ومجهز على النحو المناسب	يومية	1
3	تسيير الدوريات الأمنية	ألا يزيد الفاصل بين آل دوريتين عن ٦ ساعات	1
4	الاستجابة لإنذار الحريق	الاستجابة خلال أقل من دقيقة	0
5	الاستجابة للحالات الأخرى مثل حالات الاقترام أو السطو أو الحرائق أو التجمعات غير القانونية	الاستجابة خلال ٥ دقائق	0
6	وجود مخططات للإخلاء و نقاط التجمع بشكل واضح	وفقا للشروط والمعايير	1
7	فحص انظمة الحرائق بتواريخ محددة ومسجله	وجود السجلات والملصقات على الانظمة وطفائيات الحريق ومحدثه	1
8	القيام بتجربة اخلاء 1 شهريا	القيام بتجربة واحده / شهر	0
9	إنفاذ القوانين واللوائح	أداء مقبول، دون شكاوى	

الرقم	نوع النشاط/ المهمة	المؤشر المعياري	حد التجاوز المسموح به شهريا
1	توفير/تشغيل غرفة التحكم	مناوبة على مدار الساعة	1
2	وجود حارس أمن مرتدي زي كامل ومجهز على النحو المناسب	يوميًا	1
3	تسيير الدوريات الأمنية	ألا يزيد الفاصل بين آل دوريتين عن ٦ ساعات	1
4	الاستجابة لإنذار الحريق	الاستجابة خلال أقل من دقيقة	0
5	الاستجابة للحالات الأخرى مثل حالات الاقترام أو السطو أو الحرائق أو التجمعات غير القانونية	الاستجابة خلال ٥ دقائق	0
6	وجود مخططات للإخلاء و نقاط التجمع بشكل واضح	وفقاً للشروط والمعايير	1
7	فحص أنظمة الحرائق بتواريخ محددة ومسجله	وجود السجلات والملصقات على الانظمة وطفائيات الحريق ومحدثه	1
8	القيام بتجربة اخلاء 1 شهريا	القيام بتجربة واحدة / شهر	0
9	إنفاذ القوانين واللوائح	أداء مقبول، دون شكاوى	

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لخدمات الأمن.



## المخالفات والغرامات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات /عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

الرقم	نوع النشاط/ المهمة	المشكلة / الخلل	الغرامة	ملاحظه
1	توفير /تشغيل غرفة التحكم	عدم تواجد حارس الامن	200 ريال لكل حارس في الساعة	بعد تحذير واحد في الشهر
2	وجود حارس أمن مرتدي زي كامل ومجهز على النحو المناسب	عدم ارتداء الزي الرسمي	100 ريال لكل حارس في الساعة	بعد تحذير واحد في الشهر
3	تسيير الدوريات الأمنية	عدم تسيير دورية خلال دوره كامله	100 ريال لكل حارس في الساعة	بعد تحذير واحد في الشهر
4	الاستجابة لإنذار الحريق	عدم الاستجابة خلال أقل من دقيقة	1000 ريال لكل حادثة	
5	الاستجابة للحالات الأخرى مثل حالات الاقترام أو السطو أو الحرائق أو التجمعات غير القانونية	عدم الاستجابة خلال دقائق	500 ريال لكل حادثة	
6	وجود مخططات للإخلاء و نقاط التجمع بشكل واضح	عدم وجود مخططات للإخلاء و نقاط التجمع او غير واضحة	50/مخطط	بعد تحذير واحد في الشهر
7	فحص انظمة الحرائق بتواريخ محددة ومسجله	السجلات والملصقات على الانظمة وطفائيات الحريق غير محدثة	100 / مخالفة	بعد تحذير واحد في الشهر
8	القيام ب تجربة اخلاء 1 شهريا	لم تنفذ التجربة	200 / مخالفة	
9	إنفاذ القوانين واللوائح	أداء غير مقبول، او وجود شكاوى	1	

## 5. الصحة و البيئة

### 5.1 النظافة:

5.1.1 يحافظ المطور على خلو المجمعات و المرافق السكنية للعمال دائماً من المخلفات والمهملات والقاذورات المترامية والروائح الكريهة والبقع القبيحة والأسطح المبتلة التي قد تؤدي إلى وقوع الحوادث.

5.1.2 يوظف المطور عدداً كافياً من عمال النظافة(بما في ذلك المشرفين) الذين يعملون ميدانياً أثناء ساعات التشغيل مع تزويدهم بالأدوات المناسبة للقيام بمهام التنظيف العامة والغسل وغيرها من أعمال النظافة بفاعلية وكفاءة.

5.1.3 يتم توفير صناديق المهملات و منافض السجائر على مسافات معقولة بطول الردهات أو الممشى أو مواقف انتظار السيارات أو الدرج أو الأماكن الأخرى حسبما تقتضي الحاجة مع مراعاة توفير صناديق مهملات بديلة في حالة فقدان أو تلف الصناديق القديمة.

5.1.4 يلزم أن يكون عدد عمال النظافة والمشرفين الموجودين في الموقع في أي وقت على النحو التالي:

5.1.5 عامل نظافة واحد لكل ٣٠٠ متر مربع من المساحات الأرضية أو الطابقية أو أقل

5.1.6 مشرف واحد لكل ستة عمال نظافة أو أقل.

5.1.7 يلزم أن يتمتع جميع المشرفين وعمال النظافة باللياقة الذهنية والبدنية.

5.1.8 يتولى فريق التنظيف المهام التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

أ. التنظيف الدوري للمناطق المشتركة مثل الدرج والردهات ودورات المياه والمطبخ ومنطقة الطعام والمساجد وغرفة التلفزيون والترفيه والمساحات المفتوحة ومركز التسوق والأسقف (بما في ذلك الأسقف المعلقة) والجدران والأرضيات والمعدات المثبتة مثل صناديق المهملات وصناديق خراطيم الحريق والمواسير والمصابيح وأماكن صف السيارات والبالوعات وغرف المواتير وممرات السيارات أو الأماكن الأخرى حسبما تقتضي الحاجة.

ب. إزالة الكراتين الورقية غير المرغوب بها الموجودة بالقرب من صناديق المهملات والقمامة.

ت. الإزالة الفورية للسوائل المسكوبة أو البقع الموجودة على الحوائط و/أو الأرضيات.  
ث. تفريغ صناديق المهملات يومياً.

ج. القيام بأعمال النظافة الطارئة التي تنتج عنها ظروف غير متوقعة (على سبيل المثال الحرائق والحوادث).

يرجى مراجعة النقطتين " ز " و " ح " من الملحق " أ " للوقوف على نموذج من الجزئيات المفصلة التي تتناول معايير النظافة واشتراطات الأداء الخاصة بمزود خدمات النظافة.

معايير مستوى الخدمة

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لخدمات النظافة.  
الأنشطة

### القياس المعياري

الرقم	نوع النشاط/ المهمة	المؤشر المعياري
1	أعمال التنظيف الدورية اليومية.	عدم وجود أية تعليقات أو شكاوى شفهية أو كتابية من عدم ملائمة مستوى النظافة.
2	تنظيف صناديق المهملات يومياً.	عدم وجود أية تعليقات أو شكاوى شفهية أو كتابية من عدم ملائمة مستوى النظافة.
3	أعمال التنظيف الطارئة الناتجة عن ظروف غير متوقعة.	الانتهاء من أعمال التنظيف خلال ٦ ساعات من تاريخ الإخطار.
4	إصلاح واستبدال صناديق المهملات.	الانتهاء من أعمال الإصلاح والاستبدال خلال ٣ أيام من تاريخ الإخطار.

## نظام الخصم من المستحقات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات/ عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

الرقم	نوع النشاط/ المهمة	المشكلة / الخلل	الغرامة	ملاحظه
1	أعمال التنظيف الدورية اليومية	استلام تعليقات أو شكاوى شفوية أو كتابية لعدم الرضا عن مستوى النظافة	١٠٠ لكل موقع	بعد استلام تعليقات أو شكاويين شهرياً لعدم الرضا عن الأعمال المنفذة
2	تنظيف صناديق المهملات يومياً	استلام تعليقات أو شكاوى شفوية أو كتابية لعدم الرضا عن مستوى النظافة	٥٠ لكل صندوق	بعد استلام تعليقات أو شكاويين شهرياً لعدم الرضا عن الأعمال المنفذة
3	أعمال التنظيف الطارئة الناتجة عن ظروف غير متوقعة	عدم الانتهاء من العمل خلال ٦ ساعات من وقت الإخطار	٥٠٠ لكل حالة	لا يوجد
4	إصلاح واستبدال صناديق المهملات	عدم الانتهاء من العمل خلال ٣ أيام من وقت الإخطار	٢٠٠ لكل صندوق	لا يوجد

### 5.2 التخلص من النفايات:

5.2.1 يتولى المطور إدارة وضمان عدم تراكم المخلفات في المدن السكنية للعمال وعدم

تشكيلها خطراً على صحة وسلامة الممتلكات والأفراد في المدن والمناطق المجاورة وعدم كونها عرضة لخطر اندلاع الحرائق.

5.2.2 يستخدم المطور شركات مسجلة من شركات التخلص من المخلفات بحيث تتولى الشركة توفير العمالة والأدوات والمعدات والمركبات والإشراف اللازم لإزالة كافة المخلفات الموجودة في الموقع بما في ذلك منصات التحميل وقطع الأثاث الضخمة ومخلفات الطعام وما شابه.

5.2.3 تتولى شركة التخلص من المخلفات:

- أ. ضمان توفير عدد كافي من صناديق المخلفات الكبيرة.
- ب. ضمان الحفاظ على صناديق المخلفات الكبيرة في حالة جيدة في جميع الأوقات، وفي حالة تلف الصناديق أو عدم مناسبتها للاستخدام أو فقدانها، يتم تصحيح الموقف خلال ثلاثة أيام.
- ت. ضمان وضع صناديق المخلفات في أماكن يسهل لشاحنات إزالة المخلفات الوصول إليها
- ث. تنفيذ أعمال إزالة المخلفات يومياً (بما في ذلك في أيام الجمعة والعطلات العامة) مع زيادة عدد مرات إزالة المخلفات بما يتناسب مع احتياجات أوقات الذروة على سبيل المثال في حالات وجود احتفالات وما شابه
- ج. نقل جميع المخلفات والقمامة التي تم جمعها إلى مكب نفايات معتمد ودفع كافة الرسوم
- ح. ضمان عدم تسبب تخزين أو إزالة المخلفات لأية روائح كريهة أو تكاثر للحيوانات أو أضرار على الصحة العامة بما في ذلك إحداث ضوضاء زائدة.
- خ. ضمان توافق طريقة التشغيل سواء باستخدام الشاحنات المفتوحة أو المغطاة المصممة خصيصاً لهذا الغرض مع التشريعات واللوائح المعمول به.

#### معايير مستوى الخدمة

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لخدمات التخلص من المخلفات.

القياس المعياري	الأنشطة	
عدم وجود أية تعليقات أو شكاوى شفوية أو كتابية من عدم ملائمة مستوى النظافة	تفريغ صناديق المخلفات الكبيرة بما في ذلك إزالة كل المخلفات ونقلها إلى مكب النفايات	1
الانتهاء من أعمال الإصلاح والاستبدال خلال ٣ أيام من تاريخ الإخطار	إصلاح واستبدال صناديق المخلفات التالفة أو المعيبة أو غير الصالحة للاستخدام	2

## مؤشرات الأداء الرئيسية

تهدف مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة إلى ضمان الالتزام بمستويات الأداء المقبولة ومتابعتها.

فيما يلي بيان بملخص مؤشرات الأداء الرئيسية:

الحد المسموح به شهرياً	الأنشطة	
2	تجاوز مستوى الخدمة	1 تفريغ صناديق المخلفات الكبيرة بما في ذلك إزالة كل المخلفات ونقلها إلى مكب النفايات
0	تجاوز مستوى الخدمة	2 إصلاح واستبدال صناديق المخلفات التالفة أو المعيبة أو غير الصالحة للاستخدام

## نظام الخصم من المستحقات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات /عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

ملاحظات	الغرامة	الأنشطة	
بعد استلام تعليقات أو شكوتين شهرياً لعدم الرضا عن الأعمال المنفذة	100 لكل صندوق	استلام تعليقات أو شكاوى شفهية أو كتابية لعدم الرضا عن مستوى النظافة	1 تفريغ صناديق المخلفات الكبيرة بما في ذلك إزالة كل المخلفات ونقلها إلى مكب النفايات
لا يوجد	200 لكل صندوق	عدم الانتهاء من العمل خلال 3 أيام من وقت الإخطار	2 إصلاح واستبدال صناديق المخلفات التالفة أو المعيبة أو غير الصالحة للاستخدام

### 5.3 مكافحة الحشرات:

- 5.3.1 يحافظ المطور على خلو المدن السكنية للعمال في جميع الأوقات من الحشرات والآفات التي قد تضر بصحة السكان.
- 5.3.2 يستخدم المطور شركة مؤهلة متخصصة في مكافحة الحشرات (ومسجلة لدى السلطات المعنية متى كان ذلك ضرورياً) للقيام بأعمال مكافحة الحشرات.
- 5.3.3 تتولى شركة مكافحة الحشرات:
- أ. أعمال المتابعة الدورية والقضاء على الحشرات من آفة أنحاء المبنى بما في ذلك مجاري المياه السطحية والبالوعات ومناطق تكاثر الناموس ومصائد الراحة والسيفونات الأرضية وأحواض الزهور والمناطق الخضراء والأشجار وجذوع الأشجار ومنطقة صناديق المهملات والأسطح وأماكن الانتظار والأماكن المشتركة الأخرى والتأكد من خلوها من جميع أنواع الحشرات مثل الناموس والذباب والنمل
  - ب. الأبيض والنمل والقوارض والصرابير والفئآت والطيور والكلاب وما شابه.
  - ت. إيلاء اهتمام خاص للخزائن واللوحات الموجودة خلف الحوائط وأسفل المناطق المغطاة بالسجاد والمطبخ ومنطقة تناول الطعام وغرف تخزين الأغذية والمناطق المحيطة بصناديق المهملات والأسطح والأسقف والمجاري ومصائد الروائح.
  - ث. البحث عن الثعابين وأعشاش النحل والدبابير واكتشافها وإزالتها ومعالجتها والقيام بكافة الأعمال ذات الصلة.
  - ج. عدم استخدام أي مواد كيماوية ما عدا الكيماويات المعتمدة من السلطات المعنية.
  - ح. توفير خدمة معاودة الاتصال في حالات الطوارئ للقيام بأعمال البحث عن الحشرات والقضاء عليها.
  - خ. تحديث جميع سجلات المعالجة.

## معايير مستوى الخدمة

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لخدمات مكافحة الحشرات.

القياس المعياري	الأنشطة	
تنفيذ أعمال الرش على نحو مرضي، وعدم استلام أية تعليقات أو شكاوى شفوية أو كتابية لعدم الرضا عن الأعمال المنفذة	القيام بأعمال المعاينة والرش لمكافحة الناموس والذباب والنمل الأبيض والنمل والقوارض والصرابير و الفئران وما شابه	1
الاستجابة خلال ساعة واحدة وإتمام جميع الأعمال خلال ٨ ساعات	خدمة معاودة الاتصال عند اكتشاف حشرات	2

## مؤشرات الأداء الرئيسية

تهدف مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة إلى ضمان الالتزام بمستويات الأداء المقبولة ومتابعتها.

فيما يلي بيان بملخص مؤشرات الأداء الرئيسية:

الحد المسموح به شهرياً	الانشطة	
0	تجاوز مستوى الخدمة	1
0	تجاوز مستوى الخدمة	2



## نظام الخصم من المستحقات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات /عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

ملاحظات	الغرامة	الأنشطة	
	100 لكل موقع	عدم الرضا عن الأعمال أو استلام تعليقات أو شكوى شفوية أو كتابية من الحشرات	1 القيام بأعمال المعاينة والرش لمكافحة الناموس والذباب والنمل الأبيض والنمل والقوارض والصرابير و الفئران وما شابه
	500 لكل حالة	عدم الاستجابة للاستدعاء	2 خدمة معاودة الاتصال عند اكتشاف حشرات

## 5.4 الصرف الصحي و السباكة:

5.3.1 يلزم تنفيذ عمليات غسل وتنظيف وتعقيم خزانات المياه مرة واحدة سنوياً بواسطة فني معتمد.

5.3.2 يتعين على المهندسين والفنيين بانتظام فحص وصيانة النظام، وخصوصاً ما يلي:

- أ. خزان المياه والمضخات والغلايات.
- ب. فحص كآفة المواسير والتركيبات لضمان عدم حدوث تسرب.
- ت. إصلاح أية مواسير أو تركيبات في حالة تسرب المياه على الفور.
- ث. التحقق مما إذا كانت الأجهزة الكهربائية والأجهزة الأخرى المتصلة بخزان المياه تعمل جيداً.
- ج. استبدال موانع التسرب والحوامل الميكانيكية المتآكلة (إن وجدت).
- ح. تشحيم الأجزاء المتحركة وإحكام ربط الأجزاء المفككة، وما إلى ذلك.

### • أعمال الصيانة العامة الأخرى:

- أ. إصلاح التركيبات غير الثابتة مثل صنابير المياه والوصلات.
- ب. استبدال المضخات التالفة والمواسير المتآكلة وصنابير المياه المفقودة وفوهات الدش.
- ت. تنظيف الأحواض والمصائد وإزالة المواد التي تسد مواسير الصرف.

## معايير مستوى الخدمة

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لأعمال السباكة والصرف الصحي:

القياس المعياري	الأنشطة	
مرة واحدة في السنة	غسل وتنظيف وتعقيم خزان المياه	1
إنجاز الأعمال في غضون ٤ ساعات من وقت الإبلاغ عن العطل	إصلاح أي تسرب أو مواسير تالفة وتنظيف مواسير الصرف التي تعرضت للانسداد والمصائد الأرضية وما إلى ذلك	2
إنجاز الاستبدال في غضون يومين من وقت الإبلاغ عن العطل	استبدال الأجزاء التالفة مثل صنابير المياه المعيبة وفوهات الدش والمباول وما إلى ذلك	3
إنجاز الاستبدال في غضون يومين من وقت الإبلاغ عن العطل	استبدال المضخات أو خزانات المياه أو الغلايات المعيبة وما إلى ذلك	4
تزويد السكان بالمياه في حالة استمرار انقطاع المياه لآثار من ٦ ساعات	خط رئيسي من خزان المياه لتزويد السكان بالمياه بعد ٦ ساعات فقط من انقطاع المياه	5

## مؤشرات الأداء الرئيسية

تهدف مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة إلى ضمان الالتزام بمستويات الأداء المقبولة ومتابعتها.

فيما يلي بيان بملخص مؤشرات الأداء الرئيسية:

الحد المسموح به شهرياً	الأنشطة		
0	تجاوز مستوى الخدمة	غسل وتنظيف وتعقيم خزان المياه	1
1	تجاوز مستوى الخدمة	إصلاح أي تسرب أو مواسير تالفة وتنظيف مواسير الصرف التي تعرضت للانسداد والمصائد الأرضية وما إلى ذلك	2
1	تجاوز مستوى الخدمة	استبدال الأجزاء التالفة مثل صنابير المياه المعيبة وفوهات الدش والمباول وما إلى ذلك	3
0	تجاوز مستوى الخدمة	استبدال المضخات أو خزانات المياه أو الغلايات المعيبة وما إلى ذلك	4
0	تجاوز مستوى الخدمة	خط رئيسي من خزان المياه لتزويد السكان بالمياه بعد 6 ساعات فقط من انقطاع المياه	5

## نظام الخصم من المستحقات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات /عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

ملاحظات	الغرامة	الانشطة		
	1... عن كل خزان	عدم التنفيذ مرة واحدة سنوياً	غسل وتنظيف وتعقيم خزان المياه	1
بعد تحذير واحد في الشهر	1... لكل حادثة	عدم الإنجاز في غضون 4 ساعات	إصلاح أي تسرب أو مواسير تالفة وتنظيف مواسير الصرف التي تعرضت للانسداد والمصائد الأرضية وما إلى ذلك	2

3	استبدال الأجزاء التالفة مثل صابير المياه المعيبة وفوهات الدش والمباول وما إلى ذلك	عدم الإنجاز في غضون يومين	100 لكل عنصر	بعد تحذير واحد في الشهر
4	استبدال المضخات أو خزانات المياه أو الغلايات المعيبة	عدم الإنجاز في غضون يومين	100 لكل حادثة	
5	خط رئيسي من خزان المياه لتزويد السكان بالمياه بعد 6 ساعات فقط من انقطاع المياه	عدم الالتزام	3000 لكل حادثة	

## 6. الصيانة

6.1 يتعين على المطور تعيين مدير مرافق وفنيين أكفاء ومؤهلين لمعاينة وتنفيذ أعمال الصيانة للحفاظ على المباني صحية وتوفير بيئة معيشية مريحة للشاغلين. يجوز للمطور تعيين مقاول مؤهل ومتمرس للقيام بأعمال الصيانة في المباني.

6.2 يتعين على المقاول تنفيذ أعمال التحسين عند الحاجة لتحسين الأحوال المعيشية.

6.3 فيما يلي توضيح للمبادئ الإرشادية لصيانة المباني بالكامل:

### أ. السطح

- صيانة السطح بما في ذلك استخدام مواد مقاومة للماء في حالة التسرب.
- ب. الأسقف المعلقة
  - إصلاح واستبدال اللوحات المفقودة
  - ت. الحوائط - الداخلية والخارجية
    - إزالة الدهانات أو إعادة الدهان حسب المطلوب
    - ث. بلاط الأرضيات وبلاط الحوائط
      - استبدال بلاط الأرضيات والحوائط التالف أو المتصدع
      - ج. بلاط أرضيات وحوائط المطبخ والحمام
        - استبدال بلاط الأرضيات والحوائط التالف أو المتصدع
        - ضمان عدم حدوث تسرب في الأرضيات واستخدام مواد مقاومة للماء
        - ح. خزائن المطبخ أو أية خزانات مبنية في الجدار

- إصلاح واستبدال التلفيات الناتجة عن أي تخريب أو حادث أو أي سبب آخر
- خ. الأبواب والنوافذ وكافة التركيبات الأخرى
- إصلاح واستبدال التلفيات والعناصر المفقودة الناتجة عن أي تخريب أو حادث أو أي سبب آخر، على سبيل المثال، استبدال أقفال الأبواب المفقودة أو استبدال الأبواب التالفة
- د. علبه بكرة خرطوم الحريق وحامل مطفأة الحريق
- إصلاح أو استبدال العلب التالفة بما في ذلك اللوحة الزجاجية والحوامل الأخرى
- ذ. تنظيم الشارع
- ضمان أن الطريق ممهد للسير وإعادة تمهيد سطح الطريق غير المستوي بما في ذلك إعادة دهان علامات الطريق وأحجار الرصيف و القراميد المتشابكة
- ر. تنظيم موقف السيارات
- ضمان أن السطح مستو، واستبدال القراميد المتشابكة التالفة بما في ذلك إعادة دهان علامات الطرق
- ز. لافتات الطرق
- إصلاح أو استبدال كافة لافتات الطرق التالفة بأخرى جديدة
- س. الصرف السطحي
- إصلاح الصرف الغائر وضمان تدفق المياه دون موانع.
- ش. المعاينة الإنشائية
- تعيين مهندس مؤهل لتنفيذ المعاينة الإنشائية كل خمس سنوات وتنفيذ كافة عمليات الإصلاح الضرورية التي يوصي بها.
- ص. الإصلاح والتجديد
- تنفيذ أعمال التجديد وإعادة الدهان على فترات زمنية لا تتجاوز سبع سنوات.

#### 6.4 فيما يلي إرشادات السلامة اللازم مراعاتها عند تنفيذ أعمال الصيانة

- أ. جميع العمال مجهزين جيدًا بمعدات السلامة اللازمة مثل أحذية السلامة والخوذ والنظارات الواقية وما إلى ذلك، أثناء العمل.
- ب. تطويق منطقة العمل لمنع الجمهور من الدخول من خلال لافتة " خطر ممنوع الدخول."
- ت. التقدم بطلب للحصول على تصريح لتنفيذ الأعمال

- ث. عرض لافتات السلامة والتحذير في آفة مناطق العمل مثل تنفيذ أعمال اللحام من خلال لافتة " ممنوع الاقتراب منطقة حرارة عالية"
- ج. على جميع العمال ارتداء سيور السلامة عند الوصول لأماكن مرتفعة.
- ح. يلزم الإشراف على تشييد مجموعة سقالات /نصب السقالات بواسطة مشرف سلامة
- خ. ضمان أن السلم المستخدم يقف على سطح مستو /أرضية مستوية
- د. إزالة كافة الحطام من الموقع عند إنهاء الأعمال
- ذ. زخارف أرضيات مناسبة لمناطق العمل
- ر. إمكانية الوصول إلى جميع مناطق العمل
- ز. تحديد مناطق التخزين بوضوح
- س. معاينة وصيانة جميع أجهزة الحمل / الرفع بانتظام
- ش. توضيح حمولة العمل الآمنة على هذه المعدات
- ص. معايير مستوى الخدمة

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لصيانة المباني:

القياس المعياري	الأنشطة	
إنجاز الأعمال في غضون يومين من وقت الإبلاغ عن العيوب	استبدال أو إصلاح السطح أو الأسقف المعلقة	1
إنجاز الأعمال في غضون يومين من وقت الإبلاغ عن العيوب	استبدال أو إصلاح كافة الأجزاء الأخرى داخل البناية	2
إنجاز الأعمال غضون يومين من وقت الإبلاغ عن العيوب	استبدال أو إصلاح كافة عناصر الطرق و الصرف السطحي	3
كل خمس سنوات	مهندس مؤهل لتنفيذ المعاينة الإنشائية	4
الالتزام التام	السلامة أثناء تنفيذ أعمال الصيانة	5
كل سبع سنوات	الإصلاح والتجديد بما في ذلك إعادة دهان البناية بالكامل	6

#### مؤشرات الأداء الرئيسية

تهدف مؤشرات الأداء المحددة إلى ضمان الالتزام بمستويات الأداء المقبولة ومتابعتها.  
فيما يلي بيان بملخص مؤشرات الأداء الرئيسية:

الحد المسموح به سنوياً	الأنشطة		
1	تجاوز مستوى الخدمة	استبدال أو إصلاح السطح والأسقف المعلقة	1
3	تجاوز مستوى الخدمة	استبدال أو إصلاح كافة الأجزاء الأخرى داخل البناية	2
1	تجاوز مستوى الخدمة	استبدال أو إصلاح كافة عناصر الطرق والصرف السطحي	3
0	تجاوز مستوى الخدمة	مهندس مؤهل لتنفيذ المعاينة الإنشائية	4
0	تجاوز مستوى الخدمة	السلامة أثناء تنفيذ أعمال الصيانة	5
0	تجاوز مستوى الخدمة	الإصلاح والتجديد بما في ذلك إعادة دهان البناية بالكامل	6

#### نظام الخصم من المستحقات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات /عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

ملاحظات	الغرامة	الأنشطة		
بعد تحذير واحد في السنة	٣٠٠ لكل حادثة	عدم إنجاز العمل في غضون يومين	استبدال أو إصلاح السطح أو الأسقف المعلقة	1
بعد ٣ تحذيرات في السنة	٣٠٠ لكل حادثة	عدم إنجاز العمل في غضون أسبوع	استبدال أو إصلاح كافة الأجزاء الأخرى داخل البناية	2
بعد تحذير واحد في السنة	٣٠٠ لكل حادثة	عدم إنجاز العمل في غضون يومين	استبدال أو إصلاح آفة عناصر الطرق والصرف السطحي	3

4	مهندس مؤهل لتنفيذ المعاينة الإنشائية	عدم تنفيذ ذلك كل ٥ سنوات	٥٠٠ لكل بلوك
5	السلامة أثناء تنفيذ أعمال الصيانة	عدم الالتزام	٢٠٠ لكل حادثة
6	الإصلاح والتجديد بما في ذلك إعادة دهان البناية بالكامل	عدم تنفيذ ذلك كل ٧ سنوات	٥٠٠ لكل بلوك

## 7. الزراعة

7.1 يتعين على المطور تعيين عمال أكفاء واستخدام مواد ومعدات للحفاظ على منطقة الزراعة

نظيفة وخضراء وخالية من أية مخلفات ونفايات ونباتات ميتة.

7.2 تتضمن أعمال الصيانة ما يلي:

أ. الحفاظ على الأعشاب والأشجار في حالة نظيفة وسليمة

ب. ري الأعشاب والأشجار يومياً

ت. تشذيب وتقليم الأشجار والأعشاب بشكل دوري

ث. استبدال الأشجار الميتة وإعادة زراعة الأعشاب الميتة

ج. مراقبة نظام الري وضمان عدم انسداد أو كسر أو فقد كافة مصادر إخراج/ منابع مياه

الري لتوصيل مياه الري إلى كافة المناطق المزروعة. في حالة تعطل نظام الري، يلزم

تنفيذ كافة الإصلاحات وعمليات الإحلال اللازمة.

معايير مستوى الخدمة

فيما يلي بيان بمستويات الخدمة التي يلزم مراعاتها بالنسبة لأعمال الزراعة:

الأنشطة	القياس المعياري
1 ري الأعشاب والأشجار	مرتين يومياً
2 قطع الحشائش وتشذيب الأشجار	شهرياً
3 استبدال الأشجار والأعشاب الميتة	الاستبدال في غضون أسبوعين
4 تعطل نظام الري	الإصلاح في غضون يومين



## مؤشرات الأداء الرئيسية

تهدف مؤشرات الأداء المحددة إلى ضمان الالتزام بمستويات الأداء المقبولة ومتابعتها.  
فيما يلي بيان بملخص مؤشرات الأداء الرئيسية:

الحد المسموح به	الأنشطة		
٣ مرات شهرياً	تجاوز مستوى الخدمة	ري الأعشاب والأشجار	1
٣ مرات شهرياً	تجاوز مستوى الخدمة	قطع الحشائش وتشذيب الأشجار	2
٣ مرات شهرياً	تجاوز مستوى الخدمة	استبدال الأشجار والأعشاب الميتة	3
مرة واحدة سنوياً	تجاوز مستوى الخدمة	تعطل نظام الري	4

## نظام الخصم من المستحقات

سوف يتم فرض غرامات في حالة عدم أداء الخدمات /عدم الرضا عن الأعمال المنفذة.

ملاحظات	الغرامة	الأنشطة		
بعد ٣ تحذيرات في الشهر	٣٠٠ لكل حادثة	عدم تنفيذ الري	ري الأعشاب والأشجار	1
بعد ٣ تحذيرات في السنة	٤٠٠ لكل حادثة	عدم تنفيذ قطع الحشائش وتشذيب الأشجار	قطع الحشائش وتشذيب الأشجار	2
بعد ٣ تحذيرات في السنة	٣٠٠ لكل حادثة	عدم استبدال الأشجار والأعشاب الميتة في غضون أسبوعين	استبدال الأشجار والأعشاب الميتة	3
بعد تحذير واحد في السنة	٣٠٠ لكل حادثة	عدم الإصلاح في غضون يومين	تعطل نظام الري	4