



دليل إجراءات

خدمة النظافة

إدارة الشؤون الفنية

TAD – MA - 02



الإصدار الثاني - 2024



٤	مقدمة
٦	نبذة عن الشركة
٧	الرؤية والرسالة والإستراتيجيات والقيم
١٠	وصية الشيخ سليمان الراجحي حفظه الله
١١	المادة الأولى (تعريف عامة وأهداف الدليل)
١٧	المادة الثانية (المنهجية وسياسة الجودة)
١٩	المادة الثالثة (إرشادات عامة لمهام خدمة النظافة)
٢١	المادة الرابعة (مهام العاملين بخدمة النظافة)
٢٦	المادة الخامسة (مرافق وملحقات الجامع)
٢٨	المادة السادسة (إجراءات تنظيف الجامع ومرافقه)
٣٩	المادة السابعة (مواد النظافة المستخدمة)
٤١	المادة الثامنة (مؤشرات ومعايير الأداء العامة والخاصة)

مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي الأمين محمد بن عبد الله عليه وعلى آله أفضل الصلاة وأتم التسليم... أما بعد: ان الجوامع هي بيوت الله التي يجب على المسلمين جميعاً الحفاظ عليها، واحترام قدسيتها العالية؛ فلها أهمية كبرى في بناء المجتمعات، ونشر العلم والثقافة، وتشديد صروح الحضارة السامية، لذلك كان أول عمل قام به النبي صلى الله عليه وسلم بعد وصوله إلى المدينة المنورة هو بناء الجامع النبوي، ولقد عظم الله الذين يحافظون على الجوامع، ويحرصون عليها حرصهم على أنفسهم وأبنائهم، وكتب لهم الأجر الكبير، حيث يقول سبحانه وتعالى: (إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ) [التوبة: 18] وفي الأحاديث النبوية ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم قوله: (مَنْ بَنَى مَسْجِدًا لِلَّهِ كَمِفْحَصٍ قِطَاعٍ ، أَوْ أَصْغَرَ، بَنَى اللَّهُ لَهُ بَيْتًا فِي الْجَنَّةِ) [صحيح ابن ماجه].

كثيراً ما نرى جامعاً قديماً مهالكاً وتُحيطه الأبنية، والمنازل الكبيرة من كل صوب، في حين أن بيت الله هو الأعظم مكانةً لا يجد من يُرممه أو يساهم في إعادة بنائه، فمن هنا وجب على المسلم الحرص على بيوت الله قائمةً ببناءً جيد ومظهر خارجي وداخلي حسن، تهابه العين وتُسَرُّ به القلوب.

لا تقتصر العناية بالجوامع على الأمور السابقة بل يجب على المسلم معرفة آداب الدخول إلى الجامع وهي الدخول على طهارة وحسن وضوء، ولبس الثياب النظيفة والتطيب، وخفض الصوت داخله، والتحدث بأدب مع المصلين والعاملين فيه، كما يجب على المصلي أن يحافظ على نظافته الشخصية ولا يتوجّه إلى الجامع برائحة فم أو ملابس كريهة وتُعتبر مسألة الحفاظ على نظافة الجوامع من أهم الأمور فنظافته مسؤولية تقع على كاهل كلّ مصلٍ، فهو بيت الله وبيت للجميع، كما يجب عليه أن يحرص على تركه نظيفاً قبل المغادرة.

ونظراً لحاجة قطاع العمل في الجوامع إلى تقنين المعرفة علمياً وصقلها منهجياً وإبرازها إعلامياً في منتجات نوعية، يستطيع العاملون والمهتمون بالجوامع من خلالها- الحصول على المعرفة وتطبيق المهارة وتوطين الخبرة داخل منظماتهم بسهولة ويسر، من خلال بناء (نماذج) تحقق الاستدامة المعرفية.

ولأن تكرار عمليات تطوير المنظمات والمشاريع وبناء مبادراته وبرامجه النوعية يستهلك من المنظمات الوقت والجهد ويستهلك من المانحين الدعم والمال.

لذا جاء مشروع (إعداد دليل إجراءات خدمة النظافة ونمذجته) والمقدم من شركة المنارة المتقدمة، ليساعد المنظمات في قطاع الجوامع في اكتساب المعرفة وتوطين الخبرة من خلال بناء نموذج عمل متكامل يشتمل على المفردات العلمية والعملية، سهل في الطرح واضح في الشرح قريب من الواقع.

وإن خدمة النظافة لا تأتي إلا بكثير من الجهد والعمل والإخلاص وفق منهجية علمية مدروسة ومطبقة ومراقبة بعناية. فالتخطيط السليم لابد له من تطبيق ناجح كي يؤدي ثماره إضافة إلى أنظمة الرقابة التي تكشف وجود أي خلل في عملية التخطيط.

من أجل ذلك يسر الله شركة المنارة المتقدمة من خلال إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس أن تقدم هذا الدليل الذي يوثق الأعمال والإجراءات لخدمة النظافة والذي يهدف إلى الرقي بخدمات النظافة في الجوامع ولتحقيق ذلك قامت إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس بالشركة بعمل إجراءات عمل قياسية وخطط لأعمال النظافة لما لذلك من أهمية بالغة في إيجاد مرجعية قياسية معتمدة لتأدية الأعمال حتى يتمكن أي عامل أن يرجع لهذه الإجراءات لتأدية عمله بالطريقة الصحيحة المعتمدة، وقد تم بذل جهد كبير في هذا الدليل لإخراجه بالطريقة الملائمة.

نبذة عن الشركة

تأسست شركة المنارة المتقدمة عام 2013 م، بهدف إدارة وتشغيل الجوامع التابعة لوقف الشيخ سليمان بن عبد العزيز الراجحي - حفظه الله، والتي تبلغ 11 جامعاً موزعة على 8 فروع، في إطار من الجودة العالية والتخطيط المتميز لعمارة بيوت الرحمن حسيماً ومعنوياً بعمل مؤسسي متميز.

الفرع	عدد الجموع	عدد المساجد
1 الرياض	2	
2 مكة المكرمة	1	
3 جدة	1	1
4 القصيم	1	2
5 حائل	1	
6 الدمام		1
7 حفر الباطن	1	
8 أبها	1	



الرؤية والرسالة والإستراتيجيات والقيم

مع بداية عام 2018م بدأت الشركة بتطبيق خطة إستراتيجية تهدف إلى تعزيز دورها في خدمة الجوامع بشكل عام وليس فقط الجوامع التابعة لوقف الشيخ سليمان بن عبد العزيز الراجحي – حفظه الله وذلك من خلال تطوير البرامج والخدمات التي تقدمها حالياً في الجوامع التابعة لها وإبتكار برامج وخدمات جديدة ونمذجتها ونشرها بما يساعد المسلمين في أنحاء العالم على الإستفادة منها ويساهم في إحياء رسالة الجامع في الإسلام.



عمارة بيوت الله حسيّاً ومعنوياً بعمل مؤسسي متميز



بيت خبرة عالمي رائد في عمارة بيوت الله



تعظيم أثر الشركة في المجتمع بالتعاون مع شركائها وقياس الأثر سعياً لتحقيق رسالة الجامع في الإسلام.

تعظيم الأثر

الريادة في جميع المجالات المتعلقة بعمارة بيوت الله (حسباً ومعنوياً) عبر برامج وخدمات نوعية وعمل مؤسسي متميز ورأس مال بشري جدير في منظمة متعلمة.

قيادة الميدان

الاستثمار الأمثل للموارد المالية وتعزيز الاستثمار الاجتماعي وتحقيق السلامة المالية.

الفعالية المالية



العطاء

1

نبذل ما في وسعنا ونقدم قصارى جهدنا في عملنا، لعلنا أن هذا هو ما يليق بمن اختار الإسهام في عمارة بيوت الله تعالى.

الشفافية

4

ملتزمون بالوضوح التام في جميع تعاملاتنا، واخضاع جميع ممارساتنا المؤسسية للرقابة المستمرة، ونحرص على توفير قنوات الاتصال الواضحة التي تمكن ذوي العلاقة من تبادل المعلومات والمعرفة وتحقيق التواصل الفعال والمستمر.

التركيز علي المستفيد

2

ملتزمون بتفهم متطلبات المستفيدين وكسب رضاهم وتحقيق ما يفوق تطلعاتهم في برامجنا وخدماتنا.

الإبداع

5

نحرص على إيجاد بيئة عمل محفزة للإبداع ونبذل قصارى جهدنا لتطبيق الأفكار النوعية الجديدة التي تمكننا من تعظيم واستدامة الأثر.

التمييز

3

ملتزمون بتفهم متطلبات المستفيدين وكسب رضاهم وتحقيق ما يفوق تطلعاتهم في برامجنا وخدماتنا.

العمل بروح الفريق

6

ملتزمون بالعمل بروح الفريق الواحد من خلال التعاون البناء والثقة المتبادلة بيننا ومع جميع أصحاب المصلحة.

وصية

الشيخ سليمان الراجحي

حفظه الله

وقد أشركت في أجر هذه الأوقاف
جميع العاملين فيها ووالديهم
وكل من أسهم فيه بجهد أو نصح
أو رأي أو مشورة أو دعوة صالحة

المادة الأولى/ تعاريف عامة وأهداف الدليل



تعريف عامة



الشركة: شركة المنارة المتقدمة.

الفروع: جميع الجوامع الشركة على مستوى المملكة.

المواصفات: المواصفات الخاصة والعامة للأعمال أو الخدمات / المواد المتفق عليها.

نطاق الأعمال: المهام والواجبات والأعمال التي تسند إلى المقاول والتي على أساسها تم التعاقد معه والتزم بتنفيذها.

جداول الكميات: هي قائمة تبين وصف بنود أعمال المشروع بالكامل ووحدات قياسها وكمياتها وأسعارها الإفرادية والإجمالية.

المقاول / مزود الخدمة: الجهة المتعاقد معها من قبل الشركة للقيام بأعمال النظافة بالشركة أو الفروع.

معاينة الموقع: قيام المقاول / مزود الخدمة بفحص ومعاينة الموقع والظروف المحيطة به وتقدير كميات العمل وطبيعته والمواد

والمعدات اللازمة لإنجاز الأعمال والخدمات ووسائل الوصول إلى الموقع والمرافق التي يحتاج إليها.

خطاب الترسية: هو الخطاب الموجه من لجنة البت إلى أحد المتنافسين والذي بموجبه يتم ترسية تنفيذ الأعمال على هذا المتنافس.

العقد: يعني الاتفاقية الخطية بين الشركة والمقاول / مزود الخدمة بما في ذلك التعليمات إلى مقدمي العطاءات ونموذج العطاء

والملاحق المرفقة به ووثيقة العقد الأساسية والشروط العامة والشروط الخاصة والملاحق المرفقة بها وخطابات الضمان البنكية

المطلوبة حسب العقد والمواصفات والمخططات وجداول الكميات وكافة الملاحق التي تصدر قبل توقيع نموذج العقد والإشعارات

وأوامر التغيير مع أي مستندات أخرى قد تصدر عن الشركة أو تلك التي قد يتم الاتفاق عليها بين كل من الشركة والمقاول.

مدة العقد: المدة المحددة بالعقد لتنفيذ أعمال المشروع وتبدأ من تاريخ تسليم الموقع للمقاول بمحضر معتمد.

قيمة العقد: هي القيمة الإجمالية المحددة بالعقد لتنفيذ الأعمال بالكامل.

جهاز الإشراف: هو فريق العمل المعين رسمياً من قبل الشركة، وهو المسؤول عن الإشراف على تنفيذ العقد أو جزء منه ضمن حدود الصلاحيات المخولة له.

تسليم الموقع: تسليم موقع المشروع للمقاول دون وجود أي عوائق تمنع من بدء التنفيذ، ويعتبر يوم تسليم الموقع هو بداية مدة العقد فعلياً.

الزي الموحد: زي يرتديها مجموعة من الأشخاص لإظهار إنتمائهم إلى مجموعة أو كيان.

العدد والمعدات: الأدوات التي يتم الاتفاق عليها بالتعاقد وتستخدم بالموقع وهي على سبيل المثال وليس الحصر (الأكياس - معطر

الملابس - الصابون - المطهرات - شمع الأرضيات - ملمع اثاث - جاروف - مكنسة تراب أرضية - مناديل ورقية وغيرها).

أمر التغيير: الموافقة الخطية التي تصدرها الشركة إلى المقاول ويرخص له بموجبها إجراء إضافة أو حذف في الأعمال المتفق عليها.

أهداف الدليل



- يهدف هذا الدليل إلى توضيح أعمال خدمة النظافة بالشركة والفروع وخطوات تنفيذها وفق أسس ومعايير فنية تهدف إلى ما يلي:
- تحقيق رضى المستفيدين.
- توفير مستند مرجعى لإدارة الشؤون الفنية بالشركة وتحديد السياسات والإجراءات للأعمال ذات الصلة بالفروع.
- تطوير أدلة إجراءات الخدمات المطبقة في جوامع الشيخ سليمان بن عبد العزيز الراجحي - حفظه الله ونمذجتها بما يسمح بنشرها وتعظيم الاستفادة منها في الجوامع و الجوامع الأخرى.
- توحيد إجراءات العمل في مجال النظافة وطريقة سير العمل بها.
- تحديد الواجبات ومهام كل وظيفة من وظائف خدمة النظافة.
- تحديد المسؤوليات عند حدوث مخالفات للإجراءات والتعليمات.
- تحديد مسؤوليات الفروع.
- إيضاح بعض مسئوليات المقاول / المورد والتزاماته وحقوقه عند تنفيذ الأعمال.
- الحد من المشاكل والعوائق التي قد تنشأ خلال مدة العقد.
- رفع مستوى جودة خدمة النظافة وذلك عن طريق تنفيذ خطط النظافة المعتمدة، وبالتالي ترشيد التكاليف.

استخدام الدليل



- يستخدم هذا الدليل كمرجعية لعمل موظفي إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس والفروع لدى شركة المنارة المتقدمة وبحيث يتم الرجوع إليه عند الإستخدام.
- ينبغي على إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس القيام بعملية مرجعية دورية لهذا الدليل وذلك بهدف تقييم مدى ملائمته وقابليته للتطبيق أو حاجته إلى التعديل وفقاً للتغيرات التي قد تطرأ في الشركة أو البيئة المحيطة بها.
- ينقسم هذا الدليل إلى عدة محاور يحتوي كل منها على سياسات وإجراءات لضمان فاعلية السياسات المتبعة في الشركة ويشمل كذلك الإجراءات المفصلة لكل نشاط والشخص المسؤول عن تنفيذها.

مراقب الدليل

مراقب هذا الدليل هو مشرف الصيانة بإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس ويجب أن توجه كافة الإستفسارات والأمور المتعلقة بهذا الدليل ونطاقه وأهدافه إلى مراقب الدليل حيث أن مسؤولية الحفاظ على الدليل ومحتوياته بالإضافة إلى تحديثه وتطبيقه على نحو صحيح هي من صلاحيات مراقب الدليل ومدير إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس.



حق الإطلاع على الدليل

إن كافة العاملين المعنيين في الشركة (المركز الرئيس والفروع) لهم حرية الإطلاع على هذا الدليل سواء عن طريق نسخة مطبوعة أو عن طريق التحميل من الموقع الرسمى للشركة وكذلك الجهات الشريكة.



تنفيذ الدليل

تتولى إدارة الفروع مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عملية النظافة في الدليل بالتنسيق مع إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس.



تحديث الدليل

يهدف هذا الدليل إلى أن يكون بمثابة وثيقة يتم تحديثها وتطويرها طبقاً لأحتياجات العمل.



مخالفة اتباع السياسات والإجراءات

يجب على جميع العاملين بالشركة سواء بالمركز الرئيس والفروع التأكد من تطبيق هذا الدليل والعمل على مساعدة إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس على تطبيقه بشكل صحيح.



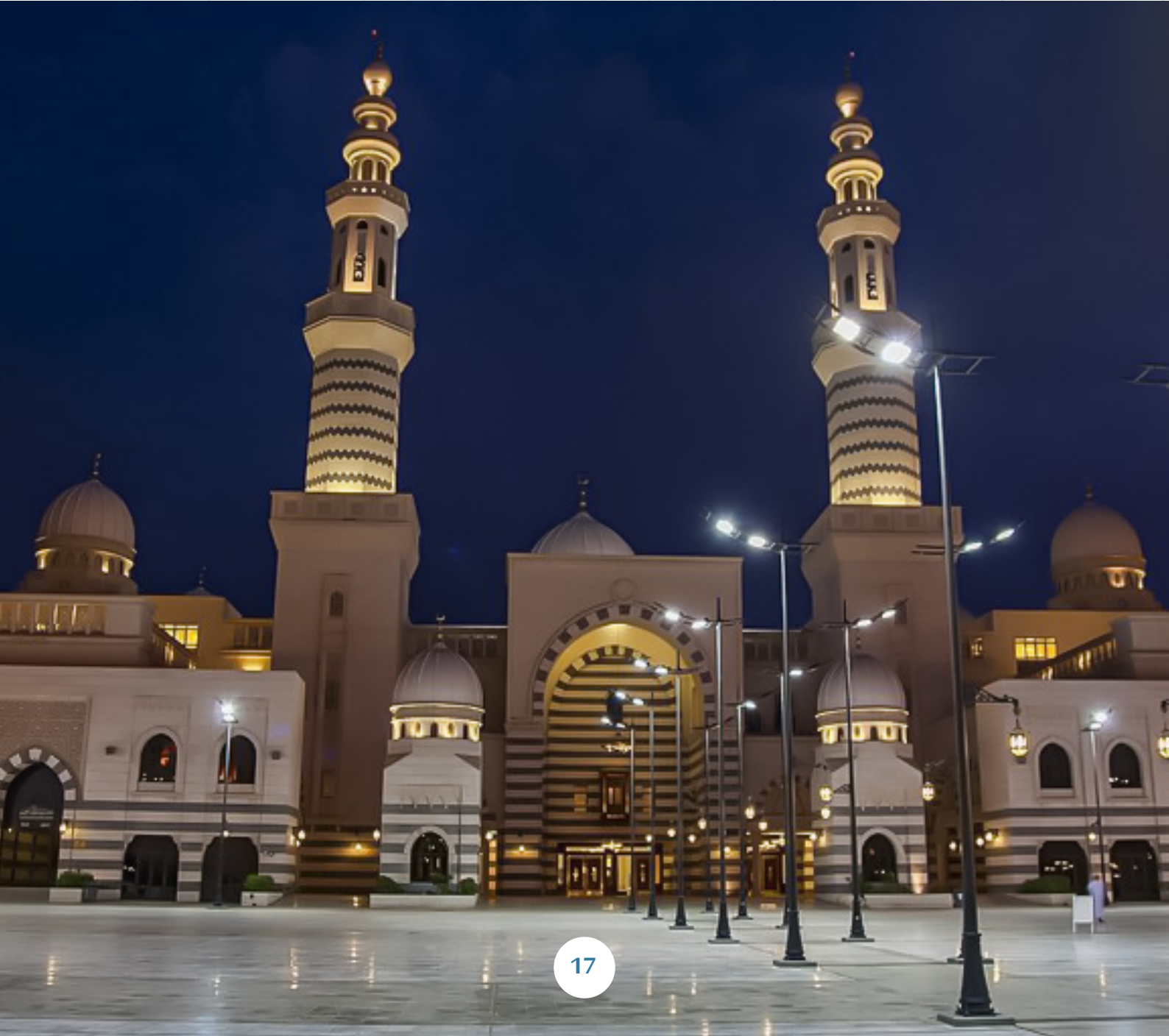
عند مواجهة صعوبة ما في فهم مضمون الدليل أو بعض النقاط الواردة فيه أن يتم إستشارة إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس والحصول على التوضيح اللازم منهم.



عند ضرورة التعديل على أى من السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل يجب إخطار إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس وأخذ التعليمات بهذا الشأن.



المادة الثانية / المنهجية وسياسة الجودة



المنهجية:-

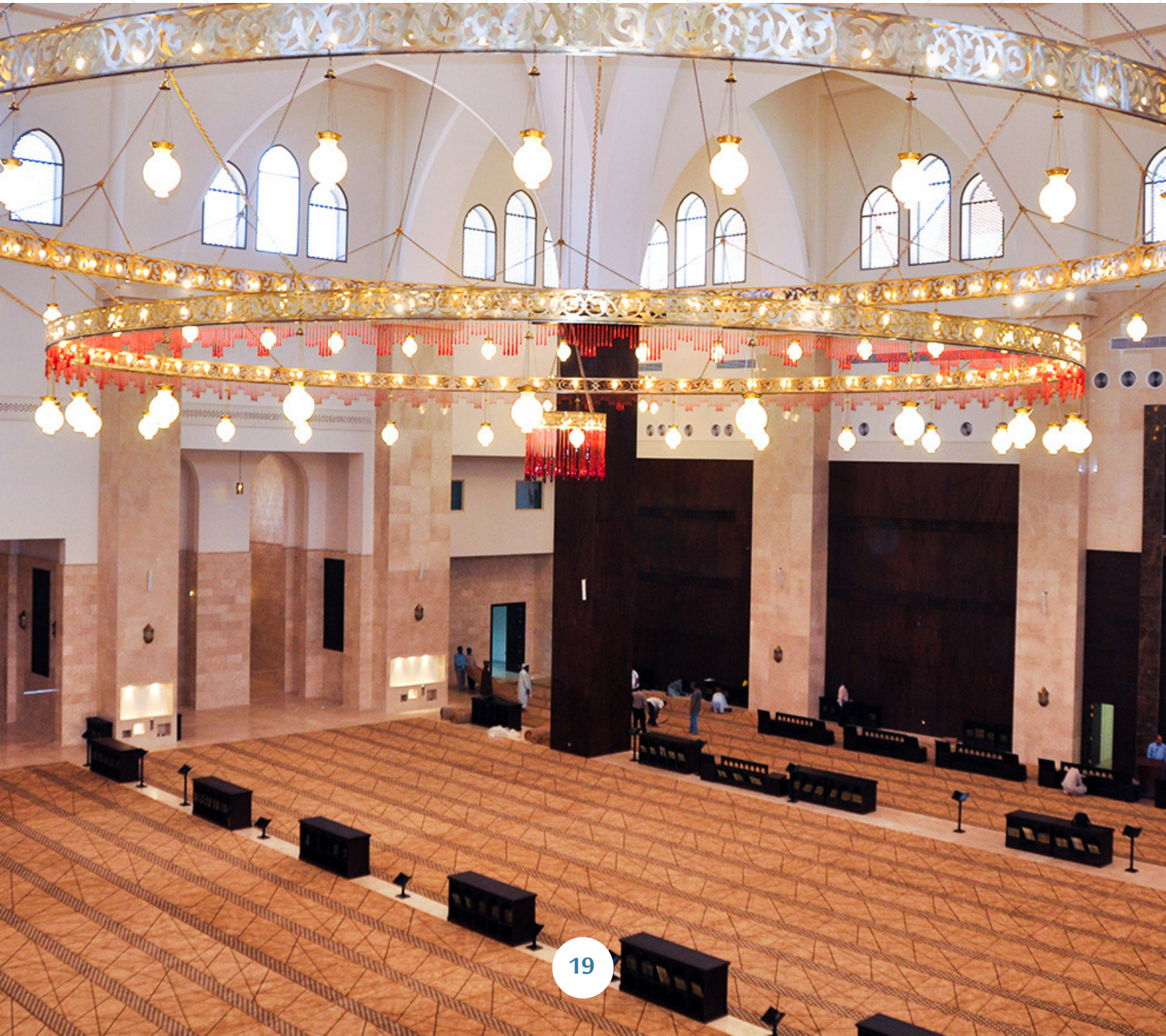
مراجعة الجهات المعنية لسياسات ومبادئ عمليات النظافة وذلك لضمان أن أهداف تلك السياسات والمبادئ تتم مراعاتها طوال فترة استخدام الجوامع وللتأكد من أن تلك الأهداف تنعكس على الطرق المتبعة في عمليات النظافة المستمرة.

سياسة الجودة:-

تتوافق استراتيجيات شركة المنارة المتقدمة مع معايير نظام إدارة الجودة ISO (9001:2015) ودليل إدارة المخاطر المعتمد لديها والمتوافق مع نظام ISO 31000، وبما يضمن الارتقاء بالبرامج والخدمات لمستوي المعايير الدولية. وانتهجت شركة المنارة المتقدمة بمختلف مستوياتها التنظيمية أدوات وفلسفة التحسين المستمر نحو تطوير مختلف وظائفها وبرامجها وخدماتها، وطرحها وما يتوافق مع متطلبات المستفيدين من خلال الآتي:

- تحقيق أعلى درجات الجودة والتميز في خدماتها المقدمة للمستفيدين.
- توفير التوعية والدعم اللازم في مجال الجودة والتحسين المستمر لبناء القدرات الموسمية للشركة.
- تقديم التوعية والدعم المناسب ورفع كفاءة منسوبي الشركة بما يحقق رضا المستفيدين والجهات المعنية.
- الالتزام بجميع المتطلبات التنظيمية والتشريعية ذات الصلة بالخدمات المقدمة.
- تخطيط ودعم عمليات نظام إدارة الجودة بالشركة والتحسين المستمر لها وفق متطلبات المواصفات القياسية الدولية ISO 9001 وبالتوافق مع نموذج التميز لجائزة الملك عبد العزيز – رحمه الله للجودة KAQA ومع نموذج التميز الأوروبي EFQM.
- كما تحرص الشركة على إتاحة هذه السياسات والتوجيهات للجميع والتأكد من إيصالها لكافة منسوبي الشركة عبر وسائل وقنوات التواصل المتاحة، كما تحرص الشركة على المراجعة الدورية لسياسة وأهداف الجودة لضمان استمرارية تطبيقها بفاعلية وكفاءة.

المادة الثالثة / إرشادات عامة لمهام النظافة



- تحديد المناطق التي سيتم العمل عليها طبقاً للخطة الموضوعة لكل فراغ وما به من مكونات.
- التأكد من أن المداخل والسلالم والطرق لا يوجد بها أي عوائق أو تخزين لمواد تعوق عملية التنظيف.
- التزام العمال بإرتداء الزي الرسمي.
- استخدام المواد والأدوات الخاصة المعتمدة للتنظيف سواء كانت محلية أو مستوردة.
- يجب وضع سائر حماية ولافتات تحذيرية وأمان حول كافة المناطق التي يتم بها أعمال النظافة لتوفير الحماية للمستفيدين.
- عدم إصدار أي ضوضاء أثناء العمل.
- عند تنظيف الساحات والمواقف الخارجية يجب التأكد من إيقاف المركبات في الأماكن المخصصة لها وذلك عن طريق حملات التوعية باستخدام اللوحات الإرشادية أن أمكن.
- وضع وجمع النفايات في الصناديق والأماكن المخصصة لها.
- وضع خطة طوارئ تحسباً للظروف والحالات الطارئة.

المادة الرابعة / مهام العاملين بخدمة النظافة



عامل نظافة

التبعية : قسم الشؤون الفنية بالفرع

الهدف والغرض من الوظيفة: القيام بأعمال النظافة اللازمة للجامع ومرافقه.

الرئيس المباشر: مراقب عمال النظافة

المهام والمسؤوليات:

- تنفيذ جميع المهام المطلوبة منه في حدود وظيفته.
- جمع النفايات والتخلص منها في الأماكن المخصصة لها.
- تنظيف أرضيات وحوائط الغرف والحمامات و الطرقات والمنطقة الإدارية والسلالم والمستودعات وغرف المعدات.
- تنظيف الأبواب و المكاتب والمكتبات والأجهزة المكتبية والزجاج والشبابيك.
- تطهير وتعطير الغرف والحمامات والمصليات.
- تنظيف النحاسيات والإنارة والمراوح.
- الحفاظ وصيانة أدوات وخامات النظافة.
- تنظيف الفرش والسجاد والأثاث.
- تنظيف الساحات الخارجية والمواقف والأسطح.
- تنظيف وتطهير وتعقيم مركز إكرام الموتى وملحقاته.
- الاستجابة لأي حالة طارئة.
- الحرص علي تقليل الضوضاء التي قد تحدثها أجهزة التنظيف عن طريق طلب صيانة لهذه الأجهزة باستمرار مع الحرص علي نظافتها.
- جميع ما سبق ذكره يجب أن يتم طبقاً للتعليمات الخاصة و المعتمدة بأعمال خدمة النظافة.

المؤهلات الدراسية: الإلمام بالقراءة والكتابة.

الدورات التدريبية: لا يشترط.

الخبرات: لا يشترط الخبرة السابقة.

السمات الشخصية:

1- الإنضباط في المواعيد.

2- معدل ذكاء طبيعى.

3- هادىء الطباع وغير إنفعالى.

4- ألا يكون مريضاً بأمراض جلدية أو أمراض معدية.

5- اللياقة الطبية للعمل وخلوه من الأمراض المزمنة.

6- اللباقة فى الحديث وبشاشة الوجه.

7- حسن المظهر.

8-يفضل ألا يقل السن عند التعيين فى وظيفة عامل نظافة عن 20 سنة ولا يزيد عن 50 سنة.

9- أن يكون قوى البنية.

10-الصدق و الأمانة.

مراقب عمال النظافة:-

التبعية : قسم الشؤون الفنية بالفرع

الهدف والغرض من الوظيفة: الإشراف على أعمال النظافة.

الرئيس المباشر: مشرف الشؤون الفنية بالفرع

المهام والمسئوليات:

- 1- تنفيذ جميع المهام المطلوبة منه في حدود وظيفته.
 - 2- تحقيق الانضباط الوظيفي للعاملين معه.
 - 3- متابعة العمال ميدانياً.
 - 4- الإشراف على متابعة خطط النظافة المعتمدة بنظام منارة الإلكتروني.
 - 5- تدريب العاملين الجدد على طرق وأساليب النظافة.
 - 6- رفع تقارير حول سير العمل.
 - 7- متابعة الحضور والانصراف للعاملين معه.
- المؤهل:** مؤهل دبلوم متوسط - مؤهل دبلوم عالي.
- الدورات التدريبية:** لا يشترط.

الخبرات: خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في نفس المجال.

السمات الشخصية:

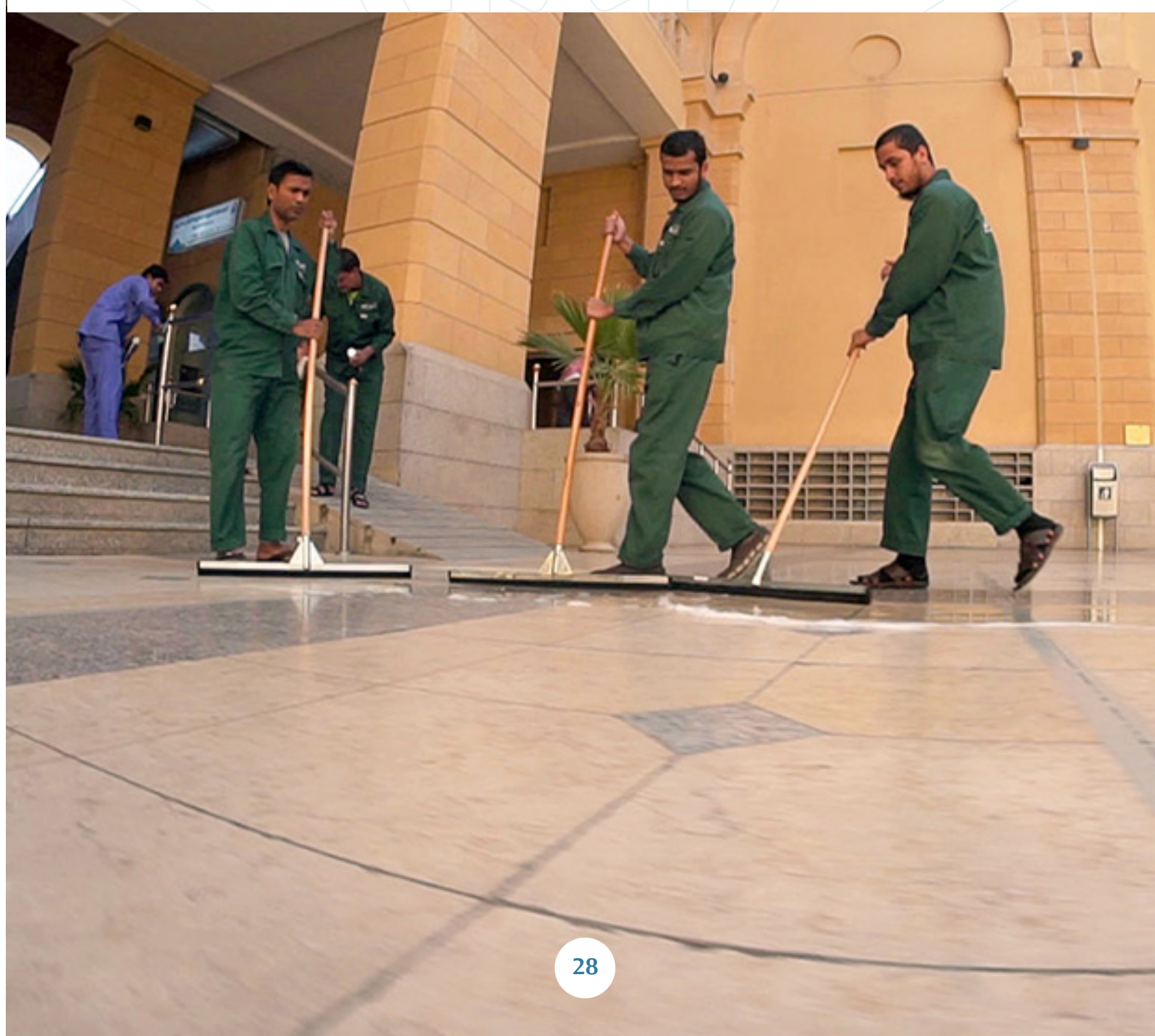
- 1- الإنضباط في المواعيد.
- 2- التركيز والمنطقية في التفكير.
- 3- معدل ذكاء طبيعي.
- 4- هادئ الطباع وغير إنفعالي.
- 5- اللباقة في الحديث وبشاشة الوجه.
- 6- حسن الإستماع والفهم وإدراك المواقف بوعي وتركيز.
- 7- حسن المظهر.
- 8- القدرة على مواجهة المواقف الحرجة بحكمة.
- 9- الصدق والأمانة.

المادة الخامسة / مرافق وملحقات الجامع



- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 11 الممرات والسلالم. | 1 مصلى الرجال والنساء. |
| 12 المواقف الخارجية والداخلية. | 2 دورات المياه وأماكن الوضوء. |
| 13 المنارات. | 3 المكاتب الإدارية. |
| 14 غرف التحكم والمراقبة. | 4 غرف الاجتماعات. |
| 15 غرف المعدات. | 5 غرف السلام. |
| 16 المستودعات. | 6 الساحات الخارجية. |
| 17 خزانات المياه الأرضية والعلوية. | 7 مركز إكرام الموتى وملحقاته. |
| 18 مبني الروضة. | 8 المكتبة. |
| 19 مبني دار البيان. | 9 الأقبية. |
| 20 المدرسة التمهيدية (بنين - بنات) | 10 الأسطح. |

المادة السادسة / إجراءات تنظيف الجامع ومرافقه



خدمات النظافة العامة للفراغات والمكونات داخل الجامع:-

إجراء النظافة داخل الجامع تتم طبقاً لخطة النظافة المعتمدة بنظام منارة الإلكتروني المعتمد بالشركة والتي يتم إنشاؤها بداية كل عام ميلادي من قبل إدارة الفرع بالتنسيق مع إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس بالشركة:

أولاً: خدمات النظافة لمكونات المصلي الرئيسي (رجال - سيدات):- السجاد:

- 1- مرحلة إزالة الغبار: تتم بواسطة ماكينة مخصصة لشفط الغبار.
- 2- مرحلة الغسيل: تتم بواسطة ماكينة غسل آلي تستخدم مواد مخصصة لهذا الغرض.
- 3- مرحلة التعقيم: تتم بواسطة ماكينة تعقيم آلي تستخدم مواد مخصصة لهذا الغرض.

الأرضيات بين الأعمدة وعلى الحواف:

- يتم كنس الأرضيات بين الأعمدة والحواف باستخدام القماش الجاف.
- يتم مسح الأرضيات بين الأعمدة والحواف باستخدام الفوط المبللة بالماء ومواد النظافة اللازمة لذلك.

الحوائط والأعمدة:

- يتم إزالة الغبار عن الحوائط والأعمدة بواسطة فوط جافة.
- يتم مسح الحوائط والأعمدة (ما دون ارتفاع 2 متر) بواسطة فوط مبللة ومواد نظافة مخصصة لذلك ويتم تجفيفها بالفوط الجافة.
- يتم مسح الحوائط والأعمدة (ما فوق ارتفاع 2 متر) بواسطة فوط مبللة ومواد نظافة مخصصة لذلك ويتم تجفيفها بالفوط الجافة.

الأسقف:

- يتم إزالة الغبار عن الأسقف بواسطة المعدات المخصصة لذلك مثل زعافة للتأكد من إزالة جميع الأتربة العالقة، خيوط العنكبوت.
- يتم إزالة أي بقع أو أوساخ باستخدام الواد المخصصة لذلك.

مخارج ومداخل الهواء:

- يتم التنظيف باستخدام المواد والمعدات المخصصة لذلك ويتم التنسيق مع فني الصيانة بشأن آلية التنظيف حتي لا يتم تخريب ريش التوجيه لها.

وحدات المصاحف:

- يتم إزالة الغبار عن وحدات المصاحف بواسطة فوط جافة.
- يتم تنظيف وتلميع وحدات المصاحف بواسطة ملمع الأخشاب.

الإنارة والثريات والمراوح:

- يتم تنظيف الثريات والإنارة والمراوح من الغبار بواسطة الفوط الجافة.
- يتم مسح الثريات والإنارة والمراوح بواسطة الفوط المجففة والمواد الخاصة لذلك.
- يتم تلميع الثريات بمواد مخصصة والإنارة والمراوح بواسطة الملمع الخاص بالنحاسيات.

الشاشات:

- يتم التلميع والتنظيف بفوطة رطبة وغير مبللة بإستخدام الملمع الخاص لها.

الأبواب:

- يتم نفخ الغبار عن الأبواب والإكسسوارات والمفصلات بواسطة فوط جافة.
- يتم مسح الأبواب والإكسسوارات بواسطة فوط مبللة.
- يتم تنظيف وتلميع الأبواب بواسطة الفوط الرطبة مع التجفيف وإستخدام الملمع الخاص بالأخشاب.

النوافذ:

- يتم إزالة الغبار عن الزجاج بواسطة فوط جافة.
- يتم مسح الزجاج بواسطة فوط جافة.
- يتم تنظيف وتلميع الزجاج بواسطة ملمع الزجاج.
- نفخ وإزالة الغبار من سكك النوافذ ويمكن استخدام المكنسة الكهربائية (فوهة الخرطوم).

السماعات:

- يتم التلميع والتنظيف بفوطة رطبة وغير مبللة.
- يتم عمل تنظيف بالهواء باستخدام Blower (مروحة ذو ضغط).

ثانياً: خدمات النظافة العامة للساحات الخارجية

تتم عملية تنظيف الساحات كالآتي:

- تنظيف مجاري تصريف المياه في كل الساحات وتطهيرها بصورة دورية منتظمة.
- تنظيف مجاري تصريف مياه الأمطار حول الساحات وتطهيرها بصورة دورية منتظمة.
- يتم كنس الساحات من الأتربة بواسطة الفرش الخاصة لها مع إزالة كافة النفايات الموجودة بها.
- غسل الساحات باستخدام المساحات الجلدية والفرش والفوط ومكائن الغسيل وآلات حادة لإزالة الأوساخ من على الرخام والأرضيات والمداخل المؤدية إلى ساحات الجامع.
- غسل أطراف الحوائط والزوايا.
- نظافة وغسل صناديق الأحذية " إذا لم تكن خشبية ".
- يتم تلميع وجلى الارضيات بأستخدام المعدات الخاصة بذلك.
- تلميع أرفف الأحذية الخشبية باللملمع الخاص لذلك.

ثالثاً: دورات المياه وأماكن الوضوء

يقوم العمال بتنظيف الدورات قبل كل صلاة وتقوم العمالة بالتنظيف الشامل للدورات على النحو التالي: -

- جمع سلال النفايات التي بدورات المياه ووضعها بالأماكن المخصصة للنفايات.
- غسل شامل بالماء لجميع الدورات من أرضيات وجدران بالصابون والمطهرات.
- غسل أماكن الوضوء وداخل دورات المياه وخارجها.
- غسل الخلطات والصنابير وتجفيفها جيداً.
- تعقيم الخلطات والصنابير.
- إزالة الأملاح والرواسب من الحوائط والأرضيات.
- إزالة الكتابات من الحوائط داخل وخارج الدورات.
- غسل وتنظيف الكراسي بالماء والمطهرات.
- تنظيف جريليات التصريف (صفايات المياه) وتسليكها.
- مكافحة الحشرات باستخدام المواد المبيدة.

رابعاً: المكاتب الإدارية وغرف الاجتماعات

- التنظيف الشامل بصفة يومية لجميع المكونات.
- جمع المخلفات والأوراق التالفة ونقلها الى حاويات النظافة.
- تنظيف وتطهير دورات المياه الملحقة بها باستخدام المواد اللازمة والمناسبة لذلك وأيضاً تعهد سيفونات صرف الأحواض وفتحات التصريف بالنظافة والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- مكافحة الحشرات باستخدام المواد المبيدة.

خامساً المكتبة

- تتم أعمال النظافة في مكتبة الجامع حسب الآتي:
- التنظيف الشامل لجميع مكاتب وأقسام المكتبة.
 - جمع المخلفات والأوراق التالفة يومياً ونقلها الى حاويات النظافة.
 - تنظيف وتطهير دورات المياه والمغاسل دورات المياه الملحقة بها باستخدام المواد اللازمة والمناسبة لذلك.
 - تنظيف قاعة المطالعة في المكتبة وترتيب الكتب وتنظيفها.
 - القيام بأعمال النظافة العامة لعناصر المكتبة من أبواب ونوافذ وحواجز وأرضيات.
 - مكافحة الحشرات باستخدام المواد المبيدة.

سادساً: البدرومات (الأقبية - المواقف)

يتم القيام فيه بالأعمال التالية:

- تنظيف كامل المعدات الموجودة بالبدروم (عند الحاجة، إن وجدت).
- كنس البدرومات وجمع المخلفات ونقلها الى حاويات النظافة.
- تعهد مجاري الصرف الصحي وفتحات تصريف المياه بالنظافة والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- تنظيف الحوائط والسقف والأعمدة.
- غسل البدروم بالكامل.
- مكافحة الحشرات بإستخدام المواد المبيدة.

سابعاً: الاسطح

يتم نظافة الاسطح كالآتي:

- كنس الأسطح من الأتربة بإستخدام المعدات اللازمة لذلك وإزالة المخلفات.
- فحص مجاري الصرف الصحي وفتحات تصريف مياه الامطار بالنظافة والتسليك وإزالة أي رواسب بها مع مراعاة التغيرات والتقلبات الجوية وهطول الأمطار
- مسح الأسطح بإستخدام المساحات الجلدية في حال الأرضية من البلاط.

ثامناً: الخزانات

- يتم نظافة الخزانات وتعقيمها عن طريق إحدى الشركات المتخصصة: كما يلي علي سبيل المثال وليس الحصر : -
- يجب إغلاق جميع مصادر المياه والصمامات الموزعة لها، خاصة تلك التي تزود المياه إلى الخزان الذي عادة ما يقع بالقرب من عداد المياه.
- العمل على تحريك الرواسب للبدأ بالتخلص منها ومن أي بقايا.
- الاستمرار بالتحريك حتى يبدأ الماء بالتعكر لتبدأ الرواسب بالتعلق في الماء عن طريق فرشاة أو عصا نظيفة.
- يتم تصريف مياه الخزان بالكامل.
- البدء بإزالة الرواسب أو بقايا منها قد تتواجد في قاع الخزان أو على الجوانب.
- العمل على إخراج الماء من الخزان بحيث نبقى ما يقارب من 30 سم في الخزان.
- فرك جوانب وسقف وأرضية الخزان بقطعه قماش مناسبة لإزالة أي عوالق.
- وضع كمية مناسبة من الكلور ورشه على الجوانب والسقف.
- غسل الخزان بكمية كافية من الماء.
- فتح صمام الماء لتزويد الخزان بكمية جديدة من الماء لطرد الرواسب.
- شفط المياه من الخزان وتعبئته بمياه جديدة.

تاسعاً: المنارات

يتم تنظيف المنارات كالآتي

- كنس المنارات وجمع المخلفات ونقلها الى حاويات النظافة.
- غسل سلم المنارة مع الدربزينات.
- غسل النوافذ والأبواب والشبابيك.
- غسل بلكونة المنارة.
- إزالة مخلفات الطيور.
- تنظيف وحدات الإضاءة والسماعات.
- رش أرضيات وحوائط المنارات بالمبيدات الحشرية.
- عاشراً: الطرقات والسلام.
- كنس الطرقات والسلام من الأتربة مع الدربزينات وجمع المخلفات ونقلها إلى حاويات النظافة.
- يتم المسح بالماء لجميع السلام والطرقات مع استخدام المواد المطهرة لذلك.
- مسح الدربزينات بفضة مبللة مع استخدام المواد المطهرة لذلك.
- تلميع الدربزينات بالمواد الملمعة مرة.
- تعهد مجاري مصرف المياه والتسليك وإزالة أي رواسب بها.

الحادي عشر: المواقف الخارجية

- كنس المواقف الخارجية من الأتربة وجمع المخلفات ونقلها إلى حاويات النظافة.
- تعهد مجاري تصريف المياه والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- تعهد مجاري تصريف (صفايات) المياه والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- تعهد غرف التفتيش والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- تعهد مجاري تصريف الأمطار والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- مكافحة الحشرات باستخدام المواد المبيدة.

الثاني عشر: مركز إكرام الموتى وملحقاتها

- كنس وإزالة الأتربة.
- مسح الأرضيات والأحواض بالماء والصابون والمواد المطهرة.
- التعقيم بصورة مستمرة.
- تعهد مجاري تصريف (صفايات) المياه والتسليك وإزالة أي رواسب بها.
- مكافحة الحشرات باستخدام المواد المبيدة.

الثالث عشر: المصاعد والسلالم الكهربائية

- مسح وإزالة الأتربة بواسطة فوطة جافة.
- يتم التلميع والتنظيف بفوطة رطبة وغير مبللة ويتم استخدام مواد مخصصة لذلك للحفاظ علي المكونات.

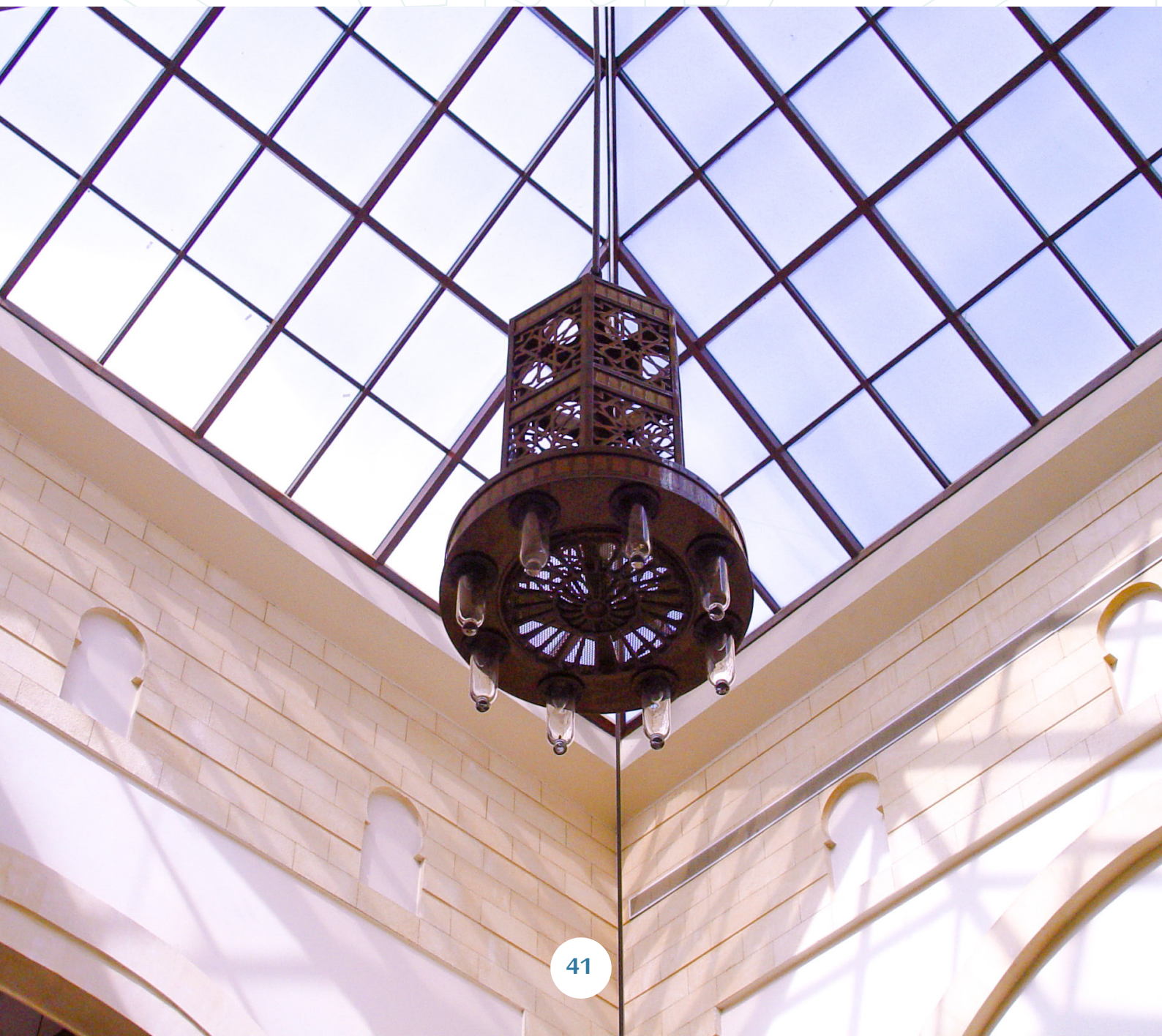
المادة السابعة/ مواد النظافة المستخدمة



هناك مواد أساسية خاصة بالتنظيف يجب تواجدها في مستودع المنظفات ليتم العمل بها وتكون الأولوية للمنتجات محلية الصنع وفي حال عدم توافرها يتم اللجوء للبديل المستورد لها :

منظفات السجاد	1	مزيل الكتابة والأحبار	11
ملمع إستانلس ستيل	٢	معقم مركز أكرام الموتى	12
ملمع نحاسيات	3	مطهر ارضيات	13
ملمع أثاث وأخشاب	4	مذيبات لتنظيف البقع	14
شمع جلى وتلميع الأرضيات	5	معقم لأحواض الغسيل	15
معقم أيدي	6	ورق تواليت	16
معطر سجاد	7	مبيد الحشرات	17
مزيل للدهون	8	مناديل ورقية	18
مواد لتسليك البالوعات	9	صابون أيدي	19
ملمع الزجاج	10	أكياس نفايات بأحجام مختلفة	20

المادة الثامنة / مؤشرات ومعايير الأداء العامة والخاصة



مؤشرات الأداء:-

- نسبة رضى المستفيد.
- نسبة الإلتزام بالخطّة المعتمدة للنظافة.
- نسبة الإلتزام بمتابعة الخطّة المعتمدة للنظافة.
- عدد شكاوي استبانة رضى المستفيد.
- نسبة الإلتزام بالزي الرسمي للعمال.
- نسبة سرعة الاستجابة للحالات الطارئة.
- نسبة تخفيض التكاليف.

معايير الأداء العامة: -

- ظهور جميع الفراغات ومكوناتها نظيفة ومرتبة.
- الحفاظ على سلامة ونظافة المعدات والادوات.
- إستدامة العاملين وتكرار مرات تغيير العمالة.
- فراغات ومرافق الجامع خالية من الغبار والحبيبات والنسيج والتربة والأفلام والكتابة على الجدران والخيوط العنكبوتية والروائح الغير جيدة.
- يجب أن تكون الأسطح المصقولة لها بريق لامع.
- يجب أن تكون جميع الدعسات خالية من الأتربة والحصى والبقع.
- يجب إتخاذ اللافتات والإحتياجات المناسبة فيما يتعلق بسلامة المشاة والأرضيات أثناء وبعد التنظيف وخاصة عند مسح الأرضيات بالماء.
- يجب تنظيف وتطهير جميع مكونات دورات المياه (الخلاطات - قواعد الحمامات -) وذلك وفقا لمواصفات الشركة المصنعة.
- يجب حفظ صناديق النفايات نظيفة من الداخل والخارج - خالية من البقع والعلامات والرائحة والغبار ومغلقة جيداً.
- الإلتزام بدليل المخاطر المعتمد بشركة المنارة المتقدمة.
- وضوح إجراءات السلامة والصحة العامة لأعمال التشغيل والإلتزام بها.
- وجود كوادر عمل فنية وإدارية مؤهلة ومدربة قادرة علي إدارة وتخطيط عملية التشغيل.
- وجود أليات وخطوط اتصال واضحة بين المركز الرئيس وإدارات الفروع ومقاولي النظافة.

معايير الأداء الخاصة: - الجدران والأسقف والأعمال الفنية والإكسسوارات.

- يجب أن تكون الجدران والأسقف الداخلية خالية من الغبار والكتابة على الجدران والخيوط العنكبوتية.
- يجب أن تكون الجدران والأسقف خالية من العلامات الناجمة عن الأثاث أو المعدات أو المستخدمين.
- يجب أن تكون البراويز الفنية واللوحات الإرشادية خالية من الغبار والبقع والخدوش.
- يجب أن تكون جميع إكسسوارات الكهرباء خالية من الاتربة وبصمات الأصابع وأي علامات أخرى.
- يجب أن تكون جميع الأنواع الاضاءة خالية من الغبار والبقع.

النوافذ

- يجب أن تكون الأسطح الداخلية للزجاج خالية من الاتربة، البقع والعلامات، بما في ذلك البصمات.
- يجب أن تكون إطارات الداخلية والخارجية والاكسسوارات للنوافذ خالية من الاتربة والعلامات والبقع والبصمات.
- يجب أن تكون مسارات السكك خالية من الأتربة والحصى ومخلفات الطيور.

الأبواب

- يجب أن تكون جميع الأبواب الداخلية والخارجية والإكسسوارات خالية من الأتربة والبقع والعلامات والملصقات.
- يجب أن تكون إطارات الأبواب والأبواب خالية من العلامات والخدوش.
- يجب أن تكون المسارات الخاصة بالابواب (السكك) خالية من الحصى وغيرها من الحطام.

الأرضيات

- يجب أن تكون جميع الأرضيات خالية من الأتربة والبقع والعلامات وأثار الجروح والنفائات.
- يجب أن تكون جميع الأرضيات نظيفة وجافة وآمنة وغير زلقة.
- يجب وضع لافتات تحذيرية عندما تكون الأرضيات مبللة أو رطبة.
- يتم تنظيف جميع أغطية (الصفائات وغرف التفتيش والمناهيل) وفقاً لمتطلبات وتوصيات الشركة المصنعة.

السجاد

- يجب أن يكون السجاد خالي من الأتربة والبقع والعلامات والنفائات والوبر.
- يجب أن يكون السجاد خالي من الروائح الكريهة.
- يجب أن يكون السجاد خالي من الحشرات.

الأرفف والستائر وصناديق الأحذية

- يجب أن تكون خالية من الأتربة والبقع والحصى والخيوط العنكبوتية والعلامات.
- يجب أن تكون ذات منظر لامع.
- يجب أن تكون مسارات (السكك) للستائر، خالية من البقع، والأتربة والحصى، والخيوط العنكبوتية، والوبر.

صناديق النفائات

- يجب حفظ صناديق النفائات والأوعية نظيفة داخلها وخارجها وخالية من البقع، والعلامات، والرائحة، والأتربة، والقمامة.
- يجب وضع صناديق النفائات في الأماكن المخصصة لها طبقاً للخطط المعتمدة.

المناطق الصحية (دورات المياه، مناطق الوضوء)

- يجب أن تكون المواد المستهلكة (المناديل - الصابون - المطهرات -) تكفي للحاجة في جميع الأوقات.
- يجب أن تكون جميع دورات المياه والمواضع نظيفة وخالية من الأتربة والنفائات والشحوم والبقع والمواد العالقة والمياه الراكدة وجافة.
- يجب أن تكون دورات المياه خالية من الروائح الكريهة وذات رائحة جميلة.
- يجب أن تكون بالوعات الصرف خالية من المواد العالقة والشحوم والمياه الراكدة والرواسب الملحية.
- يجب أن تكون جميع الخلطات والأكسسوارات نظيفة ومعقمة وخالية من الأتربة والبصمات والرواسب الملحية.
- يجب أن يكون بلاط الحوائط خالي من الأتربة والشحوم والبصمات والكتابة والرواسب الملحية.
- يجب أن تكون الأرضية نظيفة وخالية من الأتربة والشحوم والمياه الراكدة والرواسب الملحية والمواد العالقة.
- يجب إبقاء جميع صناديق النفائات خالية من الأتربة والغبار والبقع والوبر وبقايا النفائات وعدم تسريب السوائل منها.

البدرومات (الأقبية) والمواقف والساحات الخارجية

- يجب أن تكون خالية من أي عوائق تمنع الحركة.
- يجب أن تكون نظيفة ويتم غسلها بانتظام وإزالة أي نفائات بها باستمرار.
- مجاري الصرف وفتحات تصريف المياه يجب أن تكون نظيفة باستمرار ولا يوجد بها أي رواسب أو عوائق تمنع تصريف المياه بأنسيابية وسهولة.
- يجب أن تكون خالية باستمرار من أي حشرات.

الأسطح

- يجب أن تكون خالية من أي عوائق تمنع الحركة أو أعمال النظافة.
- يجب أن تكون نظيفة ويتم كنسها ومسحها بانتظام.
- مجاري الصرف وفتحات تصريف المياه يجب أن تكون نظيفة باستمرار ولا يوجد بها أي رواسب أو عوالق تمنع تصريف المياه بأنسيابية وسهولة ويتم المراجعة عليها قبيل وبعد حدوث أي تغيرات وتقلبات جوية.
- يجب أن تكون خالية باستمرار من أي حشرات.

خزانات المياه (الأرضية – العلوية)

- يجب أن تغسل وتنظف بانتظام عن طريق شركات متخصصة.
- يجب أن تكون نظيفة وخالية من أي ميكروبات أو جراثيم.
- يجب أن تكون خالية من أي رواسب أو عوالق بأرضياتها.

المنارات

- يجب أن تكون نظيفة وخالية من أي مخلفات أو رواسب.
- يجب أن تكون النوافذ والسلام والأبواب والشبابيك ووحدات الإضاءة والسماعات نظيفة وخالية من الأتربة.
- يجب أن يتم كنسها ومسحها بانتظام.
- يجب أن تكون خالية باستمرار من أي حشرات.



✉ info@rm.org.sa

🌐 www.rm.org.sa

🐦 [RajhiWaqfia](https://twitter.com/RajhiWaqfia)