

تعليمة عمل التدبير الفندقى

Housekeeping Work Instruction

(1) الغرض والهدف :

1.1 الهدف من الوثيقة هو تقديم وصف تفصيلي للأنشطة المتعلقة بأعمال التدبير الفندقى House Keeping و الادوات المطلوبة لمراقبة و قياس مدي فاعلية عمليات التدبير الفندقى House keeping داخل مول جاليريا 40 التي تساهم في التحسين من جودة المول امام المستأجرين و الزوار و الموظفين.

1.2 تعتبر اجراءات التدبير الفندقى House Keeping معيار قائم علي الاداء حيث يركز علي :-

- مستويات النظافة التي من الممكن تحقيقها داخل مول جاليريا 40
- اجراءات المراقبة و الفحص التي من الممكن استخدامها للتأكد من مدي فاعلية اجراءات التدبير الفندقى House keeping التي تم الاتفاق عليها و توثيقها .
- كيفية استخام نتائج المراقبة و الفحص في تقييم و تحسين عمليات و منتجات التنظيف التي تشكل أهمية كبيرة في الحفاظ علي بيئة امنة و نظيفة داخل مول جاليريا 40 .

(2) مسئولية التطبيق :

مدير التدبير الفندقى : مسئول علي ادارة كافة التدابير الفندقية داخل مول جاليريا 40 و الاشراف علي شركات مقدمين الخدمات .

(3) المجال :

اجراءات التدبير الفندقى Housekeeping داخل جاليريا 40 تتمثل في :-

- **التنظيف :-** هي تشمل جميع اعمال التنظيف كأزالة الغبار و مسح الأرضيات و تنظيف الأثاث و دورات المياة .
- **التخلص من القمامه :-** تشمل ادارة النفايات (النفايات الصلبة و الشحوم و المواد الخطرة) .
- **الحدائق و المناظر الطبيعية :-** وهي تشمل الأنشطة الخاصة بتنسيق و تجميل النباتات .
- **الجدار الاخضر :-** تشمل وضع جدول لصيانة نظام البستنة .
- **الواجهه:-** تشمل الأنشطة المتعلقة بواجهه المبنى و اعمال التلميع و التخلص من اي اوساخ.
- **مكافحة الحشرات:-** تشمل اجراءات الفحص و الوقاية من الافات و الحيوانات البرية داخل المول .
- **تلميع الرخام :-** تشمل اجراءات ازالة الاوساخ و البقع و الخدوش من الرخام و الحفاظ علي رونقة الرخام
- **العطر :-** تشمل اجراءات اضافة رائحة الي المناطق المغلقة و دورات المياة.

(4) تعريفات & مصطلحات :-

التنظيف :- هو اجراء يتم لازالة البكتريا الضارة الموجودة علي الممتلكات بسبب تلوث الهواء و هذا قد يؤدي الي حدوث اثار غير صحية علي الموظفين العاملين بالمول و كذلك الزائرين كما ان النظافة تقلل من اخطار الاصابة باي عدوي و توفر اقامه مريحة سواء للعاملين بالمول او الزائرين.

خطة التنظيف : هي سجل لما يجب تنظيفه و متى وكم مرة، و تضم القواعد العامة للتنظيف.

5) تعليمات التنظيف :

5.1 تعليمات عامه

يجب علي العامل اتباع المبادئ التالية اثناء التنظيف داخل مول جالاريا 40 :

- تنظيف اجراءات التنظيف بالتسلسل علي سبيل المثال الكنس ثم ازالة الغبار ثم المسح ثم التطهير.
- يجب الاخذ بالاعتبار اثناء التنظيف و التلميع بعدم الحاق الضرر بالاسطح و تشويه مظهرها.
- يجب ان يبدأ التنظيف من اقصي نقطة الداخل ثم الخارج .
- يجب ايقاف عربة التنظيف بحيث تترك مساحة لحركة المرور.
- يجب اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة اثناء التعامل مع المنظفات و ادوات التنظيف.
- يجب ازالة بقع الماء و شبكات العنكبوت فور حدوثها.
- عدم استخدام دورات المياه و المصاعد الخاصة بزائرين مول جالاريا 40 .

5.2 تعليمات السلامة و الامن :

يجب علي العامل اتباع الارشادات التالية في التنظيف داخل مول جالاريا 40 :

- ارتداء قفازات سميكة اثناء التعامل مع المواد الكيميائية الضارة .
- ارتداء الاقنعة او النظارات الواقية اذ لزم الامر لحماية اعينهم.
- وضع علامة التحذير علي الارضيات المبللة.
- تنظيف السوائل من علي الارض علي الفور لتجنب الانزلاق.
- التعامل مع مواد التنظيف الكيميائية بعناية و حرص شديد اثناء نقل الحاويات او التخلص منها او اعادة تعبئتها.
- التأكد من وجود التهوية اللازمة اثناء خلط اي مواد كيميائية.
- استخدام المساحات ذات الرأس الدوار قدر المستطاع داخل عملية التنظيف.
- ارتداء احذية تغطي القدم كاملة و غير قابلة للانزلاق.
- طلب المساعدة من الزملاء حالة نقل احمال ثقيلة كالاثاث.
- ابلاغ المشرف فورا حالة وقوع اي حادث بسبب سوء التعامل مع السوائل القابلة للاشتعال.

5.3 تعليمات الخصوصية :

يجب علي العامل اتباع الارشادات التالية العمل بمول جالاريا 40 :

- تذكر دائما أن راحة وخصوصية الضيوف تأتي دائما في المقام الأول.
- تنظيف المبنى أو المكاتب بطريقة أقل تدميرا وإزعاجا.

5.4 تعليمات عامه لمدير التدبير الفندقية:

يقوم مدير التدبير الفندقية بإدارة الممتلكات الحفاظ على المكان بمعايير عالية بالإضافة إلى حسن التصرف أثناء العمل :

- الالتزام بارتداء زي نظيف ومرتب وبطريقة مناسبة.
- استخدم فقط مصاعد الخدمة.
- التحدث إلى الموظفين العاملين الآخرين فقط عند الضرورة.
- تجنب المشي عن طريق الضرب بالقدمين أو الجري أو القفز في المبنى.

- لا تقبل أبدًا أي هدية من الضيوف وارفضها بأدب. إذا أصر الضيف على قبول الهدية وشعر بالإهانة عند الرفض، فاذكر الهدية لمشرف الطابق.
- تجنب إجراء مكالمات هاتفية شخصية أثناء العمل.

5.4.1 جدول / خطة التنظيف

5.4.1.1 يقوم مدير التدبير الفندقية بإنشاء و تحديث خطة التنظيف كود HK-WI-01-F01 مرة مل ربع سنة مع مراعاة القواعد المذكورة أعلاه.

5.4.1.2 يقوم مدير التدبير الفندقية بتسليم خطة التنظيف كود HK-WI-01-F01 الي مشرفي التدبير الفندقية و مقدم الخدمة للتنفيذ.

خطة التنظيف تشمل :-

1. الأسطح عالية اللمس: الأسطح عالية اللمس هي تلك التي يلمسها الأشخاص بشكل متكرر بأيديهم، مثل دورات المياه والمصاعد والأبواب،
2. المناطق ذات الحركة المرورية العالية: المناطق التي بها الكثير من حركة الأشخاص ويوجد بها الكثير من الغبار والقمامة.
3. المشاريع/التوسعات الجديدة: أثناء إنشاء الخطة، يجب ان تشمل المشاريع أو التوسعات الجديدة التي لم يتم تغطيتها في خطة التنظيف.

5.4.1.3 لاستطلاعات/الشكاوى:

يجب دراسة آراء المستأجرين والزوار وإضافتها إلى الخطة. على سبيل المثال: إذا كان الاستطلاع يحتوي على الكثير من التعليقات حول تنظيف دورات المياه ، فيجب أن تتضمن الخطة الجديدة وتيرة تنظيف عالية ومراقبة لجميع ادورات المياه .

5.4.1.4 توعية الموظفين و المستأجرين :

يجب أن يكون الموظفون والمستأجرون على دراية بمسؤوليتهم تجاه بيئة العمل و الحفاظ علي نظافة المكان

يجب على موظفي المنشأة والمستأجرين اتباع الخطوات التالية:

- القاء القمامة في صناديق القمامة.
- لا تلقي السجائر في النباتات.
- استخدام الأكواب المغطاه وتناول الطعام في أماكن الاستراحة أو قاعة الطعام.

5.4.2 قياس و مراقبة مديء كفاءة و فاعلية اجراءات النظافة :

5.4.2.1 يجب إجراء مراجعة دورية للمول لتحديد الشروط الأساسية وتقييم مستوى نظافة المنشأة.

ويجب اتباع الخطوات التالية

5.4.2.2 يقوم مدير التدبير الفندقية داخل مول جالاريا 40 بابرام عقد مع شركة نظافة خارجية (مزود خدمة) لتوفير العمالة وجميع ادوات النظافة المطلوبة.

5.4.2.3 يقوم مشرفي التدبير الفندقية بتقييم شركة النظافة الخارجية علي نموذج تقييم لمزود الخدمة كود HK-WI-01-F02 وتشمل البنود التالية :-

- المكاتب الرئيسية
- الحمامات
- المول و منطقة المحلات
- المدخل الرئيسي و منطقة الكافيهات
- المنطقة المحيطة بالمول و امام المدخل
- منطقة استلام البضائع
- سلال الطوارئ
- الممرات الخلفية لكل المباني
- الجراج
- البلازا
- المظهر الشخصي و السلوك
- سبايدر

5.4.2.4 مشرف التدبير الفندقية يجب ان يكون متواجد في الموقع مع عمال النظافة ومقدمي الخدمات لمراقبة وإدارة عملهم.

5.4.2.5 خلال كل وردية، سيقوم مشرف التدبير الفندقية بملاحظة أي مشكلات تتعلق بالتنظيف وتسجيلها في

سجل التدقيق كود HK-WI-01-F03.

➤ سجلات تدقيق التدبير الفندقية

يجب الاحتفاظ بتقارير وملاحظات تدقيق التدبير الفندقية لمدة 3 سنوات إلى جانب ملخص النتائج والتغييرات المقترحة أو خطط العمل.

5.5. التخلص من القمامة

➤ يشمل إجراء جمع القمامة والتخلص منها النفايات الصلبة (النفايات الصلبة البلدية) , والتي تشمل المواد التي يتم التخلص منها عادةً في مكب النفايات. يجب التخلص من المواد القابلة لإعادة التدوير أو الاسترداد أو إعادة الاستخدام وفقاً لعملية وإجراءات إدارة الخردة.

➤ يجب التعامل مع التخلص من الشحوم وفقاً لسياسة فحص مصيدة الشحوم والغطاء
➤ يتم تشحيم المخازن مرتين في الأسبوع.

5.5.1 النفايات الصلبة :

➤ لا يتم التعامل مع النفايات الصلبة بشكل خاص ويمكن وضعها في حاوية نفايات عامة مثل أي نفايات عامة يتم التخلص منها عادة في سلة المهملات العامة ليلتقطها فريق التدبير المنزلي.

➤ يتحمل الموظفون والمستأجرون مسؤولية إيداع نفاياتهم في أقرب سلة مهملات مناسبة أو حاوية قمامة عامة (غرفة القمامة) ، حسب الاقتضاء.

➤ تحتوي حاويات القمامة على أسطح نظف مغلقة عند عدم استخدامها.

5.5.2 . تقرير جمع القمامة

يتحمل مزود خدمة جمع القمامة مسؤولية إصدار شهادة التخلص الآمن من القمامة

5.6 صيانة المناظر الطبيعية

- تتضمن إجراءات صيانة المناظر الطبيعية الخطوات المطلوبة لضمان الصحة المثلى لمجموعات النباتات و الحفاظ مناظر طبيعية ذات جمال دائم.
- يقوم مدير التدبير الفندقي بإبرام عقد مع شركة خارجية (مقدم خدمة) ليكون مسئول عن و اعمال الري و تهييب الزرع و قص الزرع اعمال صيانة المناظر الطبيعية و المساحات الخضراء داخل مول جالاريا 40
- يقوم مقدم الخدمة بتقديم خطة صيانة كل عام ، تحتوي على جميع المهام التي يجب القيام بها في كل موسم للحفاظ على المناظر الطبيعية و المساحات الخضراء داخل مول جالاريا 40 .
- يقوم مدير التدبير لفندقي بمليء نموذج خطة صيانة المناظر الطبيعية كود HK-WI-01-F05 طبقا لما تم الاتفاق عليه من مقدم الخدمة و التوقيع عليه .
- يقوم مدير التدبير الفندقي بعد كل زيارة من مقدم الخدمة بمليء نموذج قائمة تحقق صيانة المناظر الطبيعية كود HK-WI-01-F06.

5.6.1 الحفاظ علي القص والتشذيب

- **مناطق العشب الحدائق (النجيلة):** يجب قطع مساحات العشب مرة واحدة كل اسبوع . قد تكون هناك استثناءات إذا كان العشب تحت الضغط بسبب نقص رطوبة التربة، أو كانت الظروف رطبة جداً بحيث لا يمكن قطعها، أو تمت معالجة العشب والتربة بمنتجات التحكم الكيميائي ولا يمكن قطعها لفترة معينة من الوقت.
- **الأشجار والجدران:** يجب تقليم جدران الأشجار والنباتات مرة واحدة على الأقل كل شهر،

5.6.2 خصوبة

- يجب تقييم جميع أنواع التربة سنويًا على الأقل لوضع وصفة سنوية لإدارة الخصوبة. سيتم أخذ عينات من التربة في هذا الوقت وسيتم تعديل الخصوبة وفقًا لذلك وحسب الحاجة.
- (يجب تسليم تقرير الخصوبة إلى إدارة العقار من قبل مقدم الخدمة بعد التقييم واتخاذ الإجراءات).

5.6.3 الري

- سيتم تحديد حجم الري وتكراره حسب هطول الأمطار، ودرجة الحرارة، وطول الموسم، والمتطلبات من المواد النباتية،. يمكن إدارتها حسب مساحة وشكل المناظر الطبيعية:

1. **أواني النباتات:** يتم ري الأصص يدويًا من قبل مزود خدمة تنسيق الحدائق.

2. **الأشجار والجدران:** يجب أن تكون متصلة بنظام الري بالتنقيط.

3. **مساحات العشب الحدائق:** يتم ريهها باستخدام رشاشات الري

- يقوم مزود الخدمة بجدولة صيانة نظام الري و تسليمه الي مدير التدبير الفندقي وذكر ذلك في خطة صيانة المناظر الطبيعية. يجب إبلاغ إدارة العقار بأي خلل مفاجئ في نظام الري مع اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لإصلاحه.

5.6.3.1 صيانة نظام الري

- يجب فحص نظام الري بشكل مستمر، أثناء عمله، من أجل التشغيل الصحيح. يجب إصلاح الأعطال البسيطة فور اكتشافها إن أمكن، ولكن خلال فترة زمنية أقصاها أسبوع عمل واحد.
- إذا تم اكتشاف تسرب أو مشكلة كبيرة، فيجب تثبيتها/احتواؤها في أقرب وقت ممكن وإبلاغ إدارة الممتلكات بها.

5.6.4 تهوية

- سيتم تهوية جميع مناطق العشب مرة واحدة على الأقل في السنة. قد تتطلب بعض المناطق تهوية أكثر للمساعدة في تقليل القش ، والحفاظ على إعادة بناء بنية التربة، وتقليل الضغط.
- يجب أن تتم جميع التهوية إما في أواخر الربيع / أوائل الصيف أو أواخر الصيف / أوائل الخريف. قد تختلف هذه الأوقات اعتماداً على عوامل مثل الطقس وجدول المشتل.

5.6.5 إدارة الآفات والأمراض

- يقوم مدير التدبير الفندقى بإبرام عقد مع مقدمي خدمة ليقوموا بإدارة الآفات داخل مول جالاريا 40 .
- يقوم مقدمي الخدمة بعمل متابعات يومية لكل الممرات و المداخل داخل مول جالاريا 40 .
- يقوم مقدمي الخدمة برش الممرات و الماخذ بمبيدات بدون رائحة .
- يقوم مزوي الخدمة بتسليم تقرير يومي لمدير التدبير الفندقى .
- يقوم مزودي الخدمة بإجراء متابعه اسبوعية لغرف الكهرباء / غرف IT وجميع الغرف المغلقة .
- يقوم مزودي الخدمة بتسليم تقرير اسبوعي لمدير التدبير الفندقى بالمول .
- يتم استخدام المبيدات الحشرية ومبيدات الفطريات ومنتجات مكافحة الأخرى في حالة وجود آفة أو مرض أو حدوث ضرر بسببها. إذا كان هناك حاجة إلى المكافحة الكيميائية، فسيتم الحرص على اختيار المنتج الذي يتحكم بشكل أفضل في الآفة/المرض المستهدف دون التأثير على الكائنات الحية الأخرى. ،
- سيتم الحرص على التأكد من استكمال الطلب في الوقت الأمثل لمكافحة الآفة/المرض المستهدف.

5.6.6 النباتات الميتة

ستتم إزالة جميع النباتات الميتة على الفور واستبدالها في أقرب وقت ممكن خلال أسبوع عمل واحد.

5.6.7 صيانة اواني النباتات

يجب على إدارة الحفاظ على الأواني نظيفة من الخدوش. يجب أن تكون أطباق الأواني في حالة جيدة دائماً.

5.6.8 صيانة الجدران الخضراء

تشمل أنشطة صيانة الجدار الأخضر ما يلي :

- تقليم ورعاية النباتات،
- الأسمدة الكيميائية والعضوية،
- استخدام المبيدات الوقائية والعلاجية،
- قص النباتات التالفة،
- التحليل الكيميائي للمياه والمعاملة الخاصة،
- فحص وضبط نظام الري والترشيح،
- إصلاحات المجال الفني (عيوب البوابات، المصافي، المرشحات، حاقن التغذية)،
- فحص وإصلاح أي أضرار في نسج ألياف الجدار،

ستتضمن عملية مراقبة صيانة الجدار الأخضر الخطوات التالية:

- يقوم مدير التدبير الفندقى بإبرام عقد مع مزود خدمه لصيانة الجدار الأخضر .
- يقوم مزودي الخدمة بإجراء أعمال الصيانة مرتين في الأسبوع تحت إشراف قسم التدبير الفندقى ،
- سيقوم مزود الخدمة بتسليم تقرير بعد كل زيارة عن حالة الجدران والنباتات (8 مرات في الشهر) ،

➤ سيقوم قسم التدبير الفندقى بمراجعة أعمال الصيانة وتقديم ملاحظات مكتوبة (ميل) إلى مزود الخدمة في حالة ملاحظة أي مشاكل .

5.7 تنظيف الواجهة

يتطلب تنظيف الواجهات العمل في المرتفعات، ويجب تخطيط لها جيداً والإشراف عليها وتنفيذها من قبل أشخاص أكفاء.

المتطلبات

يجب تنظيف واجهة العقار (الزجاج والرخام) مرة واحدة على الأقل كل شهر، باستخدام أدوات ومواد التنظيف المناسبة المعتمدة من قسم التدبير الفندقى عدا الظروف المناخية الطارئة و المناسبات .

الادوات

حامل ثابت على السطح: يستخدم للمناطق التي يغطيها السطح

حبل (العنكبوت) : يستخدم للمناطق التي لا يستطيع الحامل الوصول إليها.

توصيات للسلامة :

يجب على المقاول المسؤول عن تنظيف الواجهة بتقديم كافة التوصيات الخاصة بالسلامة إلى قسم التدبير الفندقى قبل عملية التنظيف .

5.8 مكافحة الحشرات

الغرض من إجراءات مكافحة الآفات هو منع دخول الآفات والحيوانات المفترسة والسيطرة عليها والقضاء على الإصابة في ممتلكاتنا.

الفحص :

- يتم فحص العقار مرة واحدة كل عام بغرض تحديد المناطق المحتملة التي قد تساهم في انتشار الآفات داخل المول ، وتقديم توصيات بشأن التدابير التصحيحية التي ينبغي تنفيذها ووضع خطة شاملة متكاملة لإدارة الآفات.(IPM)
- ستستخدم خطة الإدارة المتكاملة للآفات لجميع طرق مكافحة الآفات، والتي قد تشمل الصيانة الهيكلية، والصرف الصحي، ورصد مجموعات الآفات، والمكافحة الميكانيكية والبيولوجية، والاستخدام الحكيم للمبيدات الحشرية.
- بمجرد تحديد هذه المناطق، سيرسل مقاول مكافحة الآفات تقريراً إلى قسم التدبير الفندقى لدينا يحتوي على خيارات مكافحة الآفات ويحدد سرعة المكافحة اللازمة بالإضافة إلى مستويات العتبة/الإجراء بناءً على عدد الآفات وأنواعها.

إجراءات

تختلف إجراءات مكافحة الحشرات حسب مستوى الإصابة بالآفات، ويجب اتباع الخطوات التالية:

- سيقوم مفاول مكافحة الآفات بمراقبة الآفات ونشاطها لتحديد خطة المبيدات الحشرية المطلوبة،
- يمكن استخدام المواد غير السامة والفخاخ الحية،
- يجب أن تكون أي مصائد رحيمة ،
- يجب فحص الفخاخ الحية والمميطة يوميًا،
- يمكن التخلص من الحيوانات الميتة أو التي تم التخلص منها بطريقة القتل الرحيم في سلة المهملات العادية ما لم تظهر علامات المرض. في حالة ظهور علامات المرض، يجب التخلص من الجثة في النفايات الحيوية،
- يجب ارتداء معدات الحماية المناسبة عند التعامل مع القوارض البرية،
- يجب التعامل مع الحيوانات الحية المحاصرة بطريقة إنسانية، وخاصة الحيوانات التي يحبها الناس مثل القطط والكلاب،
- يتم تسليم التقرير اليومي إلى قسم التدبير المنزلي عن أنشطة مكافحة الآفات.

5.9 تلميع وتنظيف

تنظيف الرخام يشمل الصيانة الدورية للرخام من خلال:

- مسح
- كنس
- التطهير
- تلميع
- استعادة
- إلا أن الترميم يختلف عن تنظيف الرخام لأنه عملية إصلاح الضرر الذي لحق بالرخام وعادةً ما يتضمن ما يلي:
- إزالة الخدوش
- إزالة النقش
- إزالة بقع الرخام
- تم تحديد أعمال جلي وترميم الرخام في المخطط كود HK-WI-01-F04

5.10 المعطرات

- للرائحة تأثير كبير على زوار العقار ومستأجريه، فالمكان ذو الرائحة الجيدة سيجذب المزيد من الزوار ويحسن المزاج العام لتقديم تجربة رائعة.
- يجب أن يتم توزيع آلات الرائحة بشكل جيد في جميع أنحاء الممتلكات،
- يجب أن تكون آلات الرائحة ممتلئة وعاملة دائمًا،
- يجب أن تكون آلات الرائحة صامتة،
- يقوم قسم التدبير الفندقية بفحص ماكينات الروائح بشكل دوري، وفي حالة عدم عمل أي ماكينة، سيتم إخطار مزود الخدمة لإجراء الصيانة اللازمة.
- يقوم مفاول المعطرات بتسليم تقرير شهري لمدير التدبير الفندقية يفيد بان تم تعبئة الزيوت داخل المعطرات .

6) النماذج و المرفقات

كود	اسم النموذج	م
HK-WI-01-F01	خطة التنظيف	1
HK-WI-01-F02	تقييم اداء مزود الخدمة	2
HK-WI-01-F03	سجل التدقيق	3
HK-WI-01-F04	اعمال الرخام	4
HK-WI-01-F05	خطة صيانة المناظر الطبيعية	5
HK-WI-01-F06	قائمة تحقق صيانة المناظر الطبيعية	6
	التقرير اليومى للافات	7
	التقرير الاسبوعى للافات	8
	تقرير صيانة الجدار الاخضر	9