

دليل إجراءات السلامة والوقاية الموحد للمطاعم والمقاهي

نسخة رقم 2.0 للوقاية من فايروس كورونا COVID - 19

13 أبريل 2020

ماذا يهدف له هذا الدليل

• المقدمة:

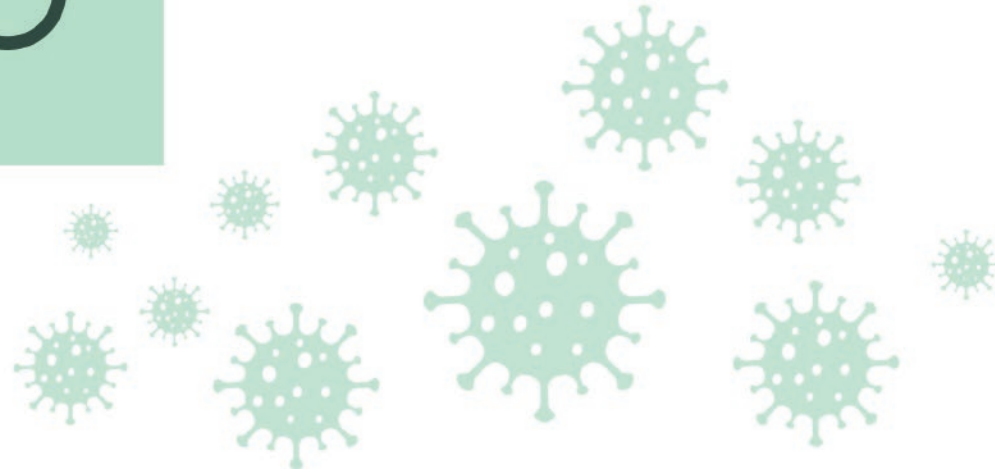
من باب المسؤولية الاجتماعية والرغبة في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين والمقيمين و لرفع معايير جودة الحياة ومعايير السلامة، قررت المنشآت الرائدة في قطاع المطاعم والمقاهي أن تصدر دليلاً شاملاً عن إجراءات السلامة والوقاية، لأن سلامة مرتادي هذه المنشآت والعاملين فيها تأتي في قمة أولويات هذا القطاع. لذا قرر مجلس إدارة جمعية قوت العمل مع الشركات الرائدة في هذا المجال لإصدار هذا الدليل، والذي يوضح أفضل الممارسات المحلية والعالمية لإجراءات السلامة داخل المنشآت.

الدليل يشمل تدابير مقترحة لسلامة العملاء، الأماكن، المندوبين، وسيتم العمل على تحديث هذا الدليل باستمرار.

• الهدف من الدليل:

- رفع مستوى السلامة في قطاع المطاعم والمقاهي.
- توعية العاملين بإجراءات السلامة الشخصية.
- تقديم أفضل وأحدث الممارسات المحلية والعالمية في إجراءات السلامة داخل المنشآت.



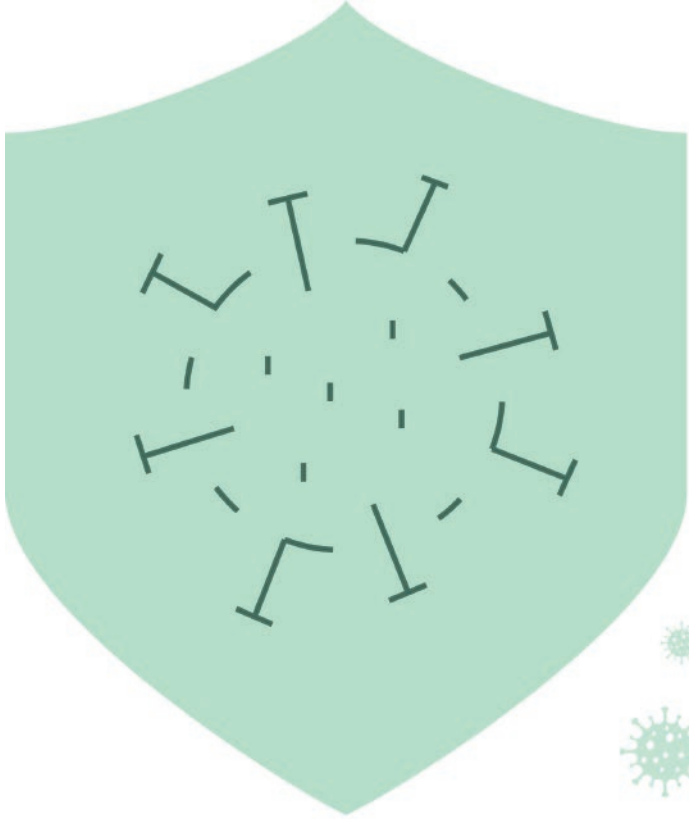


التعاريف

المصطلحات المستخدمة في هذا الدليل

التعاريف

- **المنشأة** يقصد بها جميع المطاعم والمنشآت تحت تصنيف التغذية وما في حكمها تقديم الطعام للمستهلك النهائي والتي تم السماح لها بالعمل خلال فترة الحظر.
- **المنصة الإلكترونية للطلبات** يقصد بها التطبيقات/مراكز الاتصال وما في حكمها، والتي يتم من خلالها الطلب سواءً كانت هذه المنصات خاصة بالمطاعم أو منصة وسيطة تحوي عدة منشآت.
- **جهة التوصيل** ويقصد بها الجهة التي تقوم بتوصيل الطلب من المنشأة للمستهلك. سواءً كانت الجهة تابعة ومملوكة للمنشأة (أسطول داخلي)، أو طرف ثالث مزود للخدمة (أسطول خارجي).
- **المستهلك النهائي** هو المستفيد من الخدمة، والمستهلك للوجبات المقدمة من المنشآت.
- **المندوب** هو من يقوم بتوصيل الطلب. ويشمل العاملين في المنشآت مباشرة، أو المندوبين التابعين لجهات خارجية (مقدمي الخدمة وأطراف خارجية).
- **وسيلة نقل** مركبة تستخدم في التوصيل المنزلي، ومجهزة بحافظات الأغذية المناسبة للمواد المنقولة.

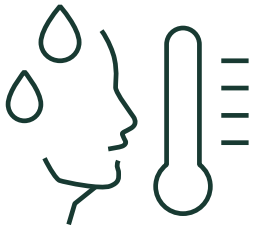
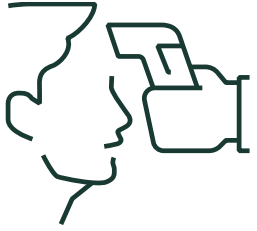


سلامة المنشآت والعاملين فيها

التزامات المطاعم والمقاهي

سلامة المنشآت والعمالين فيها

- بحسب قرار السماح في تقديم خدمات المطاعم بتاريخ 7 أبريل 2020، تم السماح للمطاعم بالعمل حتى الساعة 10م في جميع مناطق المملكة. وهذا يعني إغلاق فروع المنشآت الساعة 10م .
- ضمان أن يكون الموظفون لائقين طبيًا، وفحص درجات حرارتهم عند دخول المتجر في بداية كل يوم ونهايته. والاحتفاظ بالسجل عند مدير الفرع.
- على العامل إبلاغ مسؤول المتجر أو من ينوب عنه في حال كان يعاني أو أحد أفراد أسرته من أي أعراض مرضية، وضرورة توجيهه بالبقاء في المنزل .
- ضرورة توعية العاملين بالبقاء في المنزل عند التعرض للسعال أو ارتفاع درجة الحرارة تصل إلى 38 درجة مئوية أو أكثر.
- تجنب لمس الأنف والفم والعينين والتقيد بالسلوك الصحيح عند العطس أو السعال .
- تجنب الاتصال القريب من أي شخص تظهر عليه أعراض تشبه أعراض الزكام أو الانفلونزا .
- الحصول على الرخص النظامية للمنشأة والعمالين فيها .
- تعقيم الأدوات المستخدمة في الطهي باستمرار، وكذلك مسح الأسطح والمناطق الخاصة بالتشغيل .
- التأكد من درجات حرارة الثلاجات والغرف والأفران ومطابقتها للاشتراطات الصحية .



ممنوع استلام الطلبات من الزبائن وحصر الطلب عن طريق برامج التوصيل فقط



Customers notice

Dear Customers,

Following the new regulations set by the Ministry of Municipal and Rural Affairs, concerning the exemptions offered to restaurants to operate & commute during curfew hours, we would like to apologize as we are unable to serve you as per our usual dispatch standards. This means that our provision of goods to customers is only allowed through aggregators/food delivery applications, in addition to the company's own fleet or delivery services.

You may now place your order directly through the delivery food aggregator's App, or the concerned restaurant's personal digital application. Accordingly, your order will be dispatched and arrive to you following the highest food safety and hygienic standards.

خليك بالبيت
كلنا مسؤول

Delivery drivers notice

Dear Delivery Drivers,

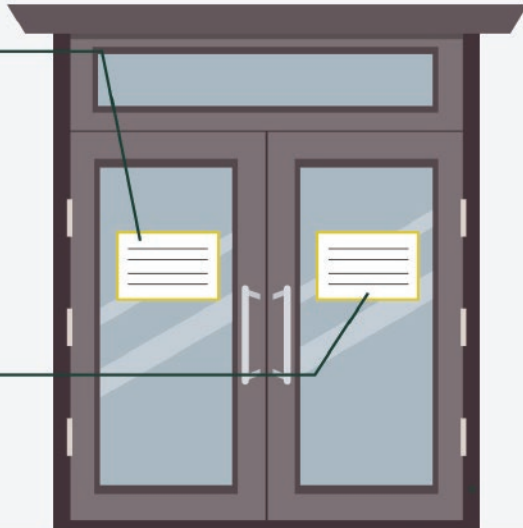
Following the new regulations set by the Ministry of Municipal and Rural Affairs, concerning the exemptions offered to restaurants to operate & commute during curfew hours, if you are one of the designated aggregator delivery personnel, or one of our own delivery drivers, upon receiving any food order during pick-ups, we kindly ask you to stay in your car at all times.

Our concerned staff will hand over the finished order to you as soon as it is ready for dispatch. Additionally, the driver's temperature will be checked after handing over the order, to ensure safety and quality of our products once reaching the end customer. Further, please note that all food safety & hygiene mandates need to be adhered to at all times.

Thank you for your cooperation & compliance.

خليك بالبيت
كلنا مسؤول
شركات التوصيل

Dear restaurants, please share this in all your social accounts. Also, hang the poster on the entrance of the restaurant



تنويه للعملاء

أعزائنا العملاء

بناء على التوجيهات الصادرة من وزارة الشؤون البلدية والقروية فيما يخص آليه استثناء المطاعم من العمل أثناء أوقات الحظر.

نعذركم عن تقديم خدماتنا المباشرة لكم، حيث أن تصريح البيع مقتصر على شركات التوصيل المعتمدة أو من خلال تطبيق المطعم.

بممكنك الطلب الآن عبر تطبيقنا الإلكتروني أو من شركات التوصيل المعتمدة وأنت في منزلك.

خليك بالبيت
وزارة الصحة

تنويه لمندوبي التوصيل

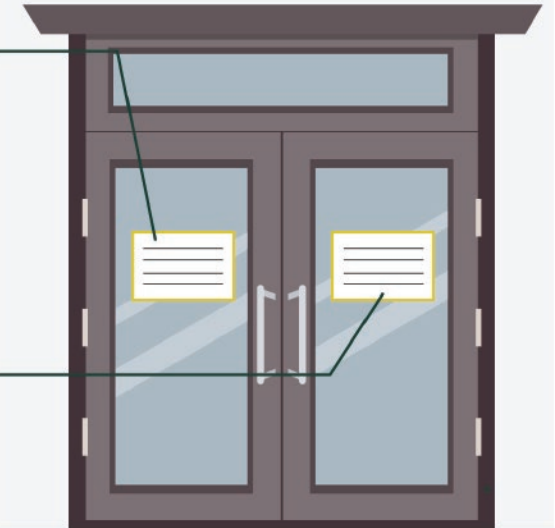
أعزائنا مندوبي التوصيل

بناء على التوجيهات الصادرة من وزارة الشؤون البلدية والقروية فيما يخص آليه استثناء المطاعم من العمل أثناء أوقات الحظر.

إذا كنت سائق توصيل من أحد التطبيقات المعتمدة أو سائق توصيل طلبات خاص بالمطعم ولديك طلب من خلال المنصة نرجو بقاءك في السيارة لحين انتهاء إنجاز الطلب وسيقوم موظفنا بخدمتك وإحضار الطلب لك وأنت في السيارة. يجب الالتزام بإجراءات السلامة من (لبس القفازات - نظافة حاوية الطعام - نظافة المركبة - لبس الكمامة) كما سنقوم بفحص درجة حرارة السائق قبل تسليم الطلب.

خليك بالبيت
وزارة الصحة
شركات التوصيل

لجميع منشآت القطاع .. نرجو التعميم في حساباتكم وتعليقه في مكان واضح على مدخل المطعم





سلامة مندوبي التوصيل

التزامات الخاصة بمندوبي التوصيل

الالتزامات العامة

■ إلزام المندوبين بالاستمرار في غسل اليدين واستخدام المعقمات قبل وأثناء وبعد عملية استلام وتسليم الطلبات .

■ تعقيم الأدوات المستخدمة في عملية التوصيل بعد كل عملية (الحقيبة المستخدمة في التوصيل، جهاز مدى.. وغيرها) .

■ منع مصافحة المندوب للمستهلك النهائي عن توصيل الطلب .

■ لبس القفازات والكمادات أثناء عملية التسليم .

■ التأكيد على نظافة السيارة ونظافة السائقين ومظهرهم العام .

■ أن يقود المندوب مركبة مملوكة له أو مرخص له قيادتها من قبل الشركة وفق أنظمة المرور .

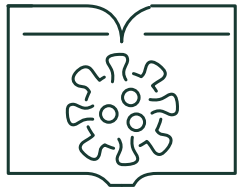
■ أن تكون المركبة بحالة جيّدة من ناحية النظافة والمظهر العام .

■ المحافظة على سرّيّة معلومات العميل وعدم إفشائها لأي جهة خارجية وفق الأنظمة ذات العلاقة .

■ تطبيق الشروط الصحيّة والاحترافات الخاصة بالتعقيم والنظافة العامة داخل المنشأة .

■ اعتماد وسائل الدفع الالكترونية فقط، وتوضيح ذلك للعملاء قبل إتمام الطلب (الدفع المباشر أونلاين، أو عن طريق أجهزة مدى) .

■ نشر لافتات توعوية داخل سكن العاملين وبلغات مختلفة توضح إجراءات السلامة اللازمة للوقاية من فايروس كورونا، والتعريف بأعراض الإصابة به. بالإضافة إلى الخط الساخن للإبلاغ عن الحالات المصابة إن وجدت .



اشتراطات التوصيل

يحق للمنشآت التوصيل عبر:

- أسطولها الخاص .
- عن طريق تطبيقات التوصيل المرخصة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات .

<https://www.citc.gov.sa/ar/services/licensing/Pages/Deliveryissuedlicenses.aspx>

اشتراطات عامة لمندوب التوصيل

- ألا يقل عمر المندوب عن 18 سنة .
- عدم وجود سوابق ويحمل رخصة قيادة سارية المفعول .
- وجود شهادة صحية أو فحص طبي .
- وجود بطاقة تعريفية .
- فحص (الحرارة) لجميع مندوبي التوصيل بشكل يومي .
- التوقف عن مباشرة المندوب للتوصيل في حالة ظهور أي أعراض مرضية عليه .
- إلزام المندوبين بالاستمرار في غسل اليدين واستخدام المعقمات قبل وأثناء وبعد عملية استلام وتسليم الطلبات .



اشتراطات التوصيل

اشتراطات التوصيل الصحي

- فصل وتعبئة وتغليف المواد الغذائية مختلفة الخصائص بعضها عن بعض .
- تقديم المشروبات في علب بدل من الأكواب .
- تغليف الطلب كاملاً تغليفاً محكماً، ووضع لاصق (seal) محكم الغلق على الطلب .
- عدم دخول مندوب التوصيل للمنشأة والانتظار في السيارة إلى حين استلام الطلب .

اشتراطات التسليم

- تسليم الطلبات عن بعد مترين من العميل .
- أن لا يقبل العميل الطلب في حالة عدم وجود اللاصق، أو ظهر أنه مفتوح .
- يتخلص المستهلك من كيس التغليف بطريقة صحية وآمنة مباشرة .



I'M
HUNGRY



DUNKIN'

TURNSTONE
PIZZA

كودو
KUDU



hamburgini.

شاورمر
shawarmer®

نننار كوزا
مزة وشاوي



Mr. Fries



alRomansiah

قوت

جمعية المطاعم والمقاهي
Restaurant & Cafes Association

شكراً