



إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات (قسم التصاريح والتوعية)



الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	عنوان الوثيقة
DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة
V1.0	رقم الإصدار
يوليو 2025	تاريخ الإصدار

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

فهرس المحتويات

4.....	1. المقدمة
4.....	2. الغرض
4.....	3. الأهداف
4.....	4. النطاق
5.....	5. التشريعات
6.....	6. المصطلحات والتعاريف
7.....	7. التفتيش والتقييم الفني
7.....	أ) آلية التقييم
7.....	ب) إجراءات التقييم والتفتيش
7.....	ج) دورية التقييم
8.....	د) أنواع التفتيش
8.....	8. وحدة المخاطر
9.....	9. درجات التقييم
10.....	10. الأقسام الرئيسية لمتطلبات منشآت معالجة النفايات وإعادة التدوير
10.....	11. الغرامات والعقوبات
10.....	12. الإعلان والنشر
11.....	13. الاعتراض والتظلم
11.....	14. المراجع
12.....	الملحق 1

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 3

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

1. المقدمة

في إطار التوجهات الاستراتيجية لحكومة دبي نحو تحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز جودة الحياة، يأتي هذا الدليل الإرشادي استنادًا إلى استراتيجية دبي المتكاملة لإدارة النفايات 2041، التي تهدف إلى بناء منظومة متكاملة ومستدامة لإدارة النفايات، تضمن حماية البيئة، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية.

ويستند هذا الدليل أيضًا إلى مفاهيم تعزيز الجودة والتحسين المستمر، من منطلق الالتزام برفع كفاءة الخدمات المقدمة للجمهور، وتطوير الإجراءات، وتعزيز رضا المتعاملين، بما يواكب تطلعات إمارة دبي لتكون من بين المدن الأكثر جاذبية واستدامة وريادة وجودة للحياة كل يوم.

2. الغرض


يهدف هذا الدليل إلى تنظيم الإجراءات وتوضيح الأدوار والمسؤوليات، بما يساهم في تحسين أداء المنشآت، ورفع كفاءة الخدمات ذات الصلة بإدارة النفايات، وفق أفضل الممارسات العالمية ومنهجيات الإدارة المتكاملة للنفايات.

3. الأهداف

- توفير نظام تصنيف وتقييم لجميع المنشآت العاملة في مجال معالجة النفايات وإعادة التدوير.
- تشجيع المنشآت على تحسين جودة خدماتها.
- تزويد منتجي النفايات بالمعلومات المناسبة فيما يتعلق بالمنشآت العاملة في مجال معالجة وإعادة تدوير النفايات.
- رفع نسبة التزام المنشآت ومدى مطابقتهم للمعايير والاشتراطات وفق أفضل الممارسات العالمية.
- تحفيز المنشآت على التنافس للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز مبادئ الحوكمة ودعم الشفافية في الإجراءات والقرارات المتعلقة بإدارة النفايات، وتمكين المتعاملين من الوصول إلى المعلومات ذات الصلة.

4. النطاق

ستقوم بلدية دبي - إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات بتطبيق نظام تقييم وتصنيف جميع المنشآت العاملة في مجال معالجة وإعادة تدوير النفايات في إمارة دبي لضمان التزامها بالمعايير والاشتراطات والمواصفات وتعزيز التحسين المستمر في تقديم خدمات إدارة النفايات.

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

5. التشريعات

تم استخدام الأحكام ذات الصلة من القوانين واللوائح التالية كإرشادات ومراجع في إعداد هذه الدليل الفني:

- الأمر المحلي رقم (61) لسنة 1991 بشأن أنظمة حماية البيئة في إمارة دبي.
- القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 1999 في شأن حماية البيئة وتنميتها وتعديلاته.
- المرسوم المحلي رقم (7) لعام 2002 بشأن مواقع التخلص من النفايات في إمارة دبي وتعديلاته.
- الأمر المحلي رقم (11) لسنة 2003 بشأن الصحة العامة وسلامة المجتمع في إمارة دبي وتعديلاته.
- قرار المجلس التنفيذي رقم (14) لسنة 2015 بتعديل جدول المخالفات والعقوبات المتعلقة بالنظافة العامة الملحق باللائحة التنفيذية للأمر المحلي رقم (11) لسنة 2003 بشأن الصحة العامة وسلامة المجتمع في إمارة دبي.
- قرار المجلس التنفيذي رقم (58) لسنة 2017 بشأن اعتماد رسوم وغرامات التخلص من النفايات في إمارة دبي.
- القانون الاتحادي رقم (12) لسنة 2018 في شأن الإدارة المتكاملة للنفايات، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها.
- قانون رقم (18) لسنة 2024 بشأن تنظيم إدارة النفايات في إمارة دبي.
- الأدلة الفنية المتعلقة بالاشتراطات والمعايير الخاصة بمزاولة أنشطة معالجة وإعادة تدوير النفايات.



Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 5

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

6. المصطلحات والتعاريف

المصطلح	التعريف أو المعنى
النفايات	جميع أنواع المخلفات، أو القمامة، أو المهملات، أو الفضلات، أو المواد الخطرة وغير الخطرة، والتي يجري التخلص منها أو يجب التخلص منها، أو أي مواد غير مرغوب فيها أو تعتبرها البلدية أو الجهة المعنية في حكم النفايات.
إدارة النفايات	جميع الأنشطة والعمليات المرتبطة بالنفايات وكيفية التعامل معها، من إنتاجها إلى التخلص منها نهائياً، وتشمل دونما حصر، تنظيف وجمع وفصل وفرز ونقل وتخزين النفايات، واستيرادها وتصديرها وأي تداول لها، وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها ومعالجتها والتخلص النهائي منها، بما في ذلك العناية اللاحقة بمواقع التخلص.
فصل النفايات	عمليات تقسيم النفايات إلى أنواع مختلفة بناءً على مكوناتها أو خصائصها، بهدف تسهيل عملية إعادة التدوير أو التخلص منها بطرق آمنة، وعادة ما تتم هذه العمليات في مكان تولد أو انتاج النفايات.
منتج النفايات	هم الأشخاص أو الجهات أو المؤسسات التي تقوم بإنتاج النفايات كنتيجة لأنشطتها اليومية، أو الصناعية، أو الزراعية، أو التجارية، أو المنزلية.
جمع النفايات	العملية التي تتم من خلالها جمع النفايات من أماكن إنتاجها مثل المنازل، المؤسسات، المصانع، والشوارع، ونقلها إلى مواقع مخصصة لمعالجتها أو التخلص منها او المحطات التحويلية.
إعادة تدوير النفايات	عملية تحويل النفايات أو المواد المفصولة أو المواد المفززة إلى مواد خام أو منتجات جديدة.
التخلص	يشمل إلقاء النفايات، أو تركها، أو دفنها، أو إتلافها، أو حقنها، أو إعادة تدويرها، أو معالجتها، أو حرقها، أو أي فعل من شأنه أن يؤدي إلى التخلص من النفايات.
المسؤولية المجتمعية للمنشآت (CSR)	هي عبارة عن تنفيذ مبادرات وبرامج مرتبطة بالإدارة المستدامة للنفايات تساهم في تحقيق أهداف الإمارة في منع أو تقليل الأثر البيئي.

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 6

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

7. التفتيش والتقييم الفني

(أ) آلية التقييم

تقوم إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات في بلدية دبي بتقييم المنشآت العاملة في مجال معالجة وإعادة تدوير النفايات بناءً على القوانين والتشريعات والأدلة الإرشادية المعتمدة بهذا الخصوص.

تتم عمليات التفتيش والتقييم الفني للمنشآت باستخدام قائمة تفتيش معتمدة تستند على القوانين والتشريعات والأدلة الإرشادية، حيث ان كل بند مذكور في قائمة التفتيش له وزن مبني على درجة الخطورة والمذكورة في وحدة المخاطر.

(ب) إجراءات التقييم والتفتيش

تُنفذ برامج وعمليات التفتيش والتقييم الفني على النحو التالي:

- إشعار المنشأة بتاريخ الزيارة أو التفتيش.
- تتم زيارة المنشأة عن طريق الجهاز الإشرافي من الإدارة المعنية لتفتيش وتقييم المنشأة باستخدام قائمة التفتيش وأجهزة التصوير.
- يتم ارسال نتائج التقييم الأولي للمنشأة.
- يتم منح المنشأة فترة زمنية لتصحيح الوضع واستكمال المتطلبات إن وجدت.
- يتم رفع التقرير النهائي للمسؤول المباشر للاعتقاد.
- في حال وجود مخالفة للتعليمات والإرشادات الفنية والاشتراطات المعتمدة، يتم تحرير مخالفة على المنشأة وفق الإجراءات المتبعة وإعلام المنشأة بذلك.
- إدراج التقييم النهائي للمنشآت على النشرة المعلوماتية في موقع البلدية.

(ج) دورية التقييم

سيتم زيارة وتقييم جميع المنشآت وبناءً على نتائج التقييم سيتم تحديد دورية التقييم التالية بحسب درجة التصنيف الحاصلة عليها المنشأة:

التقييم	دورية الزيارة (دورية التقييم)
A	مرة واحدة كل سنة
B	مرة واحدة كل سنة
C	مرة واحدة كل سنة
D	مرتين كل سنة
F	مرتين كل سنة

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 7

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

د) أنواع التفتيش

هناك أنواع مختلفة من التفتيش كما هو موضح أدناه:

- زيارة روتينية: زيارة مجدولة وفقاً لدرجة تقييم المنشأة وفرتها.
- زيارة متابعة: زيارة مجدولة بناءً على الملاحظات المسجلة حسب نتائج التقييم الأخيرة.
- الزيارات العشوائية: زيارة مفاجئة وغير مجدولة، يتم تنفيذها وفقاً لمتطلبات الجودة أو من خلال متغيرات ميدانية.
- شكوى: زيارة مفاجئة بسبب تلقي شكوى على المنشأة أو أي أسباب أخرى متعلقة بهذا الخصوص.
- أمر إداري: زيارة مجدولة ومنتوقعة، تمت الموافقة عليها من خلال توجيهات إدارية أو تعاميم أو إشعارات، أو خلال حالات التحقيق.


8. وحدة المخاطر

يوضح ما يلي تقييم المخاطر لكل درجة من درجات الخطورة:

الخطورة	التوضيح
مرتفعة	المتطلبات الرئيسية لتنفيذ خدمة إدارة النفايات
متوسطة	المتطلبات الثانوية لتنفيذ خدمة إدارة النفايات
منخفضة	المتطلبات لتحسين خدمة إدارة النفايات

يوضح ما يلي الإجراءات المطلوبة لمخاطر التقييم:

الخطورة	الإجراء المطلوب
مرتفعة	يمكن تنفيذ النشاط أو المهمة أو العملية وفقاً للإجراءات الحالية، مع تطبيق الإجراءات التصحيحية، أو باستخدام طرق أخرى لتنفيذ الإجراءات ضمن الفترة الزمنية المقترحة، تحت الإشراف. من الضروري وقف التشغيل أو الممارسة في حال عدم الامتثال خلال فترة التصحيح المقترحة.
متوسطة	يمكن تنفيذ النشاط أو المهمة أو العملية وفقاً للإجراءات الحالية، مع تطبيق الإجراءات التصحيحية الموصى به للوضع، أو باستخدام طرق أخرى لتنفيذ الإجراءات.
منخفضة	يمكن تنفيذ النشاط أو المهمة أو العملية وفقاً للإجراءات الحالية.



 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	 بلدية دبي Dubai Municipality
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

9. درجات التقييم

تعتمد درجة التقييم والتصنيف على مدى الالتزام بالمتطلبات المذكورة في قائمة التفتيش المعتمدة من الإدارة ووفقاً لطرق الحساب الموضحة أدناه. تسلسل درجة التقييم من A إلى F، حيث تمثل A أعلى معايير الامتثال و F تشير إلى بنود تحتاج إلى تحسين وتطوير كبير.

■ خطورة مرتفعة
 ■ خطورة متوسطة
 ■ خطورة منخفضة

المسار الوصفي													صيغة التقييم	التقييم								
													إذا كان عدد 0 مخالفة بخطورة مرتفعة و/أو	A								
												1	إذا كان عدد 1-0 مخالفة بخطورة متوسطة و/أو									
											3	2	1		إذا كان عدد 3-0 مخالفة بخطورة منخفضة							
														1	إذا كان عدد 1 مخالفة بخطورة مرتفعة و/أو	B						
												3	2	إذا كان عدد 3-2 مخالفة بخطورة متوسطة و/أو								
											7	6	5	4	إذا كان عدد 7-4 مخالفة بخطورة منخفضة							
															2	إذا كان عدد 2 مخالفة بخطورة مرتفعة و/أو	C					
													5	4	إذا كان عدد 5-4 مخالفة بخطورة متوسطة و/أو							
													11	10	9	8		إذا كان عدد 11-8 مخالفة بخطورة منخفضة				
																	3	إذا كان عدد 3 مخالفة بخطورة مرتفعة و/أو	D			
																8	7	6		إذا كان عدد 8-6 مخالفة بخطورة متوسطة و/أو		
																15	14	13		12	إذا كان عدد 15-12 مخالفة بخطورة منخفضة	
																				4	إذا كان عدد 4 مخالفة بخطورة مرتفعة و/أو أكثر	F
																			8	إذا كان عدد 8 مخالفة بخطورة متوسطة و/أو أكثر		
																			16	إذا كان عدد 16 مخالفة بخطورة منخفضة و/أو أكثر		

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

10. الأقسام الرئيسية لمتطلبات منشآت معالجة النفايات وإعادة التدوير

الأقسام الرئيسية من المتطلبات التي يجب أن تلتزم بها منشأة معالجة وإعادة تدوير النفايات. لكل قسم له متطلبات محددة، انظر الملحق 1.

- الترخيص والتصاريح
- متطلبات التشغيل
- متطلبات القوى العاملة
- متطلبات السلامة
- الوثائق والسجلات
- الامتثال
- حالة طوارئ
- إشراك أصحاب المصلحة
- جودة التشغيل



11. الغرامات والعقوبات

تعتبر المنشأة مخالفة في حال لم تلتزم بأي من الأحكام، أو الإرشادات، أو الاشتراطات، أو المواصفات. وسيتم تطبيق الغرامات المنصوص عليها في الأمر المحلي رقم 11 لسنة 2003 بشأن الصحة العامة وسلامة المجتمع في إمارة دبي، وقرار المجلس التنفيذي رقم (58) لسنة 2017 بشأن اعتماد رسوم وغرامات التخلص من النفايات في إمارة دبي، والقانون رقم (18) لسنة 2024 بشأن تنظيم إدارة النفايات في إمارة دبي واللوائح التنفيذية ذات الصلة.

12. الإعلان والنشر

ترسل نتائج التقييم الأولي للمنشأة مع منحها فترة لتصحيح الأوضاع، ثم يُرفع التقرير النهائي للاعتماد. ويُدرج التقييم النهائي في النشرة المعلوماتية الخاصة بالمنشآت في موقع البلدية حتى يتمكن الجمهور من الاطلاع على تقييم المنشآت.

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 10

	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	


13. الاعتراض والتظلم

تضمن بلدية دبي الحق في الاعتراض ومراجعة العمليات بناء على طلب المتعاملين خلال الفترة المشار إليها في التقارير الصادرة، وذلك من خلال التواصل عبر القنوات الرسمية الخاصة ببلدية دبي لتقديم الأدلة الداعمة أو تقديمها من خلال نظام التفتيش أو زيارة مكتب بلدية دبي.

14. المراجع

- الأمر المحلي رقم (61) لسنة 1991 بشأن أنظمة حماية البيئة في إمارة دبي.
- القانون الاتحادي رقم (24) لسنة 1999 في شأن حماية البيئة وتنميتها وتعديلاته .
- الأمر المحلي رقم (7) لسنة 2002 بشأن مواقع التخلص من النفايات في إمارة دبي وتعديلاته.
- الأمر المحلي رقم (11) لسنة 2003 بشأن الصحة العامة وسلامة المجتمع في إمارة دبي وتعديلاته.
- قرار المجلس التنفيذي رقم (14) لسنة 2015 بتعديل جدول المخالفات والعقوبات المتعلقة بالنظافة العامة الملحق باللائحة التنفيذية للأمر المحلي رقم (11) لسنة 2003 بشأن الصحة العامة وسلامة المجتمع في إمارة دبي.
- قرار المجلس التنفيذي رقم (58) لسنة 2017 بشأن اعتماد رسوم وغرامات التخلص من النفايات في إمارة دبي.
- القانون الاتحادي رقم (12) لسنة 2018 في شأن الإدارة المتكاملة للنفايات، ولائحته التنفيذية وتعديلاتها.
- قانون رقم (18) لسنة 2024 بشأن تنظيم إدارة النفايات في إمارة دبي.

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 11



 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	 بلدية دبي Dubai Municipality
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

الملحق 1

متطلبات محددة لكل فئة

الخطورة	عناصر المراقبة (أثناء التفتيش)	رقم.
	التراخيص والتصاريح	A
مرتفعة	رخصة تجارية سارية المفعول	1
مرتفعة	شهادة عدم ممانعة صادرة عن إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	2
مرتفعة	براءة ذمة بيئية سارية المفعول أو ما يعادلها (في المنطقة الحرة)	3
مرتفعة	مزاولة نشاط مرتبط بإدارة النفايات وفقا لترخيص المنشأة، شهادة عدم الممانعة، براءة ذمة بيئية	4
متوسطة	إيجاري أو ما يعادلها (في المنطقة الحرة)	5
	متطلبات التشغيل	B
منخفضة	إجراء فحص التحقق قبل التجميع و / أو النقل إلى المنشأة	6
منخفضة	إصدار خطاب قبول / إخطار للعملاء	7
متوسطة	مقياس الوزن (معاير)	8
منخفضة	التحقق من فعالية تصريح مركبة النفايات قبل الاستلام	9
منخفضة	يوجد CCTV كاميرا	10
منخفضة	يوجد كاميرا التعرف التلقائي على لوحة الأرقام (ANPR)	11
متوسطة	المعدات في مكانها وتشغيلها	12
متوسطة	مساحة كافية للتخزين والتشغيل	13
متوسطة	التنظيم الجيد في موقع العمل	14
	متطلبات القوى العاملة	C
منخفضة	عدد كاف من القوى العاملة	15
متوسطة	يخضع فريق العمل للتدريب المناسب للتعامل السليم مع النفايات.	16
منخفضة	يوجد ضابط صحة وسلامة بيئية في المنشأة.	17
منخفضة	يوجد متخصص في إدارة النفايات في المنشأة.	18
	متطلبات السلامة	D
منخفضة	يتم تزويد المنشأة بمعدات السلامة التالية: (أ) مجموعة الإسعافات الأولية (ب) معدات مكافحة الحرائق المناسبة (ت) مجموعة أدوات التسريب / الانسكاب يجب ان توضع هذه المعدات في مكان سهل الوصول اليها و ان يتم وضع ملصقات لشرح كيفية استخدام هذه الأدوات	19

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 12

 حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI	Organizational Unit	إدارة استراتيجية ومشاريع النفايات	الوحدة التنظيمية	 بلدية دبي Dubai Municipality
	Document Title	الدليل الفني لتقييم وتصنيف منشآت معالجة وإعادة تدوير النفايات	اسم الوثيقة	
	Ref. No.	DM-WSPD-PAS-P06-CEWTR	رمز الوثيقة	

منخفضة	يجب على المنشآت التأكد من أن طاقم جمع النفايات مزود بملابس ومعدات الحماية الشخصية (PPE) لحمايتهم من المخاطر الصحية. والمتطلبات الأساسية هي: 1. ملابس واقية تحمي الجسم من المخاطر وعاكسة للضوء 2. قفازات؛ 3. أحذية أمان؛ 4. أقنعة للوجه.	20
	الوثائق والسجلات	E
منخفضة	شهادات دولية سارية المفعول	21
منخفضة	عقود سارية المفعول مع منتجي النفايات	22
متوسطة	الحصول على وثائق / سجلات مناسبة عند استلام النفايات	23
منخفضة	الإجراءات التشغيلية الموثقة	24
مرتفعة	سجلات المواد المعالجة / المعاد تدويرها (المحلية والتصدير)	25
مرتفعة	سجلات النفايات المنتجة بعد المعالجة (المحلية والتصدير)	26
متوسطة	الوثائق والسجلات الرقمية	27
منخفضة	شهادة الطرف الثالث للمعدات (ميزان الوزن، خطاف رفع، إلخ)	28
	امتثال	F
متوسطة	لا يوجد مخالفات سابقة لمدة عام واحد	29
مرتفعة	توفير التقارير ضمن الفترة الزمنية المحددة.	30
منخفضة	سعادة المتعاملين	31
	حالة طوارئ	G
منخفضة	خطة طوارئ لتعطل المعدات / المرافق وغيرها لضمان الاستمرارية في تقديم الخدمة.	32
منخفضة	خطة الطوارئ (للتعامل مع أي خطر) - مع سرعة الاستجابة	33
	إشراك أصحاب المصلحة	H
منخفضة	تقديم برامج توعوية / تدريبية للعملاء	34
منخفضة	تقديم خدمة العملاء / آلية لتلقي الملاحظات من خلال مركز الاتصال، عبر الإنترنت، التطبيق الذكي	35
منخفضة	توفير برنامج تحفيزي لتعزيز الإدارة المستدامة للنفايات	36
منخفضة	توفير برامج المسؤولية الاجتماعية للمنشأة (CSR).	37
	جودة التشغيل	I
مرتفعة	يتم قبول النفايات المفصلة (من المصدر) فقط في المنشأة للمعالجة	38
مرتفعة	معالجة (إعادة تدوير) النفايات بنسبة مناسبة	39

Date of Issue: July 2025	Version No. 1
	Page 13