



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission



المهنية للطباعة والتوزيع، والنشر



QFL \_\_\_\_\_ D. 100-6/98  
QFQG 100011 G. 10008  
MINISTRY OF COMMUNICATIONS  
AND INFORMATION TECHNOLOGY



348-349



## لائحة التدابير الصحية (المؤقتة) لخدمة التوصيل المنزلي

## فی ظل ظروف انتشار فایروس کورونا COVID-19

# URGENT HEALTH MEASURES FOR HOME DELIVERY (COVID-19)

(UHMHD)

Version: 1.0

الإصدار: ١٠



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# المحتويات

أهداف اللائحة: .. . . . .	٤
مادة (١): المجال .. . . . .	٥
مادة (٢): التعريف .. . . . .	٥
خدمة التوصيل المنزلي: .. . . . .	٥
وسيلة نقل: .. . . . .	٥
حافظات الأغذية: .. . . . .	٥
جهة التوصيل: .. . . . .	٦
المستهلك: .. . . . .	٦
مندوب التوصيل: .. . . . .	٦
١-٣ اشتراطات عامة: .. . . . .	٦
٢-٣ اشتراطات وسائل النقل المستخدمة في التوصيل: .. . . . .	٧
٣-٣ اشتراطات مندوبي التوصيل: .. . . . .	٧
٤-٣ الاشتراطات المطلوبة من المنشأة الغذائية: .. . . . .	٨
٥-٣ اشتراطات التسليم للمستهلك: .. . . . .	٨
٦-٣ تنبية: .. . . . .	٩
مادة (٤) مراقبة تنفيذ اللائحة: .. . . . .	٩
مادة (٥) مراقبة تنفيذ اللائحة: .. . . . .	٩
ملحق جدول يبين الجهات المسؤولة عن متابعة تنفيذ هذه اللائحة .. . . . .	١٠

## أهداف الائحة:

نظراً للأحداث الاستثنائية التي يمر بها العالم، من خلال تفشي فيروس كورونا COVID-19، وفي ضوء الإجراءات والتدابير الاحترازية والوقائية التي اتخذتها حكومة خادم الحرمين الشريفين في هذا الشأن، فإن وزارة الشؤون البلدية والقروية وبالتعاون والتشاور مع شركائنا (وزارة الداخلية، وزارة الصحة، وزارة التجارة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الهيئة العامة للغذاء والدواء، هيئة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة النقل العام) ومن منطلق حرصها على صحة وسلامة المستهلك، وتفاعلًا مع هذه الإجراءات فقد أعدت لائحة لخدمة التوصيل المنزلي للتقليل من أخطار الإصابة بفيروس كورونا COVID-19، وتضم مجموعة من الآليات والضوابط الصحية سواء للعاملين في المنشآت الغذائية أو مندوبيها، أو لدى مندوبي التطبيقات الالكترونية المسجلين لدى هيئة الاتصالات في خدمة التوصيل، وآليات تجهيز الطلبات وتسليمها للمستهلك.

والله ولي التوفيق.

## مادة (١) : المجال

تسري مواد وبنود هذه اللائحة على خدمة التوصيل المنزلي التي تقدمها المطاعم و محلات الوجبات السريعة، والأسواق المركزية والبقالات، ومندوبي التطبيقات الإلكترونية المسجلين لدى هيئة الاتصالات في خدمة التوصيل. وعلى جميع من تشملهم هذه اللائحة التقيد والالتزام بما يصدر من توجيهات وأوامر من الجهات المختصة فيما يتعلق بمخالفات ساعات الحظر.

## مادة (٢) : التعريف

### خدمة التوصيل المنزلي:

خدمة اختيارية تقدمها المطاعم و محلات الوجبات السريعة والأسواق المركزية والبقالات وما في حكمها من خلال (الوصيل من المنشأة نفسها) أو من خلال (التطبيقات الإلكترونية عبر وسيط توصيل) وفقاً لاشتراطات هذه اللائحة.

### وسيلة نقل:

مركبة تستخدم في التوصيل المنزلي، ومجهرة بحافظات الأغذية المناسبة للمواد المنقولة.

### حافظات الأغذية:

أوعية تستخدم لحفظ المواد الغذائية بحالتها، سواءً كانت ساخنة (درجة حرارة لا تقل عن  $64^{\circ}\text{م}$ ) أو مبردة عند درجة حرارة (من صفر إلى  $4^{\circ}\text{م}$ )، أو مجمدة لحين توصيلها إلى المستهلك.

### **جهة التوصيل:**

ويقصد بها الجهة التي تقوم بتوصيل الطلب من المطعم للمستهلك، سواء كانت الجهة تابعة ومملوكة للمطعم (أسطول داخلي) أو شركات التوصيل عبر التطبيقات الإلكترونية.

### **المستهلك:**

المستفيد النهائي من خدمة توصيل الطلبات إليه من المنشآت التجارية.

### **مندوب التوصيل:**

من يقوم بتوصيل الطلب، ويشمل العاملين في شركات ومؤسسات المطعم مباشرة، أو المندوبين التابعين لشركات التوصيل عبر التطبيقات الإلكترونية.

## **مادة (٣) الاشتراطات:**

### **١-٣ اشتراطات عامة:**

- الالتزام بجميع الاشتراطات الواردة بلائحة التوصيل المنزلي الصادرة من وزارة الشؤون البلدية والقروية.
- يلتزم مندوب التوصيل أو المستهلك بإبلاغ الجهات الأمنية في حال وجود اشتباه في البضاعة المرسلة.
- لا يسمح بنقل وتوصيل المواد المحظورة أو الخطرة.
- لا يسمح بنقل وتوصيل الطلب إذا كان زمن الرحلة من المنشأة التجارية إلى المستهلك يزيد عن (٤٥) دقيقة.
- في حال (التطبيقات الإلكترونية) تقوم الجهة المرخصة بإيقاف حساب

**مندوب التوصيل مباشرة في حال مخالفته لأحد أحكام وشروط هذه اللائحة.**

- يقيّم مندوب التوصيل من قبل المنشأة التجارية (مرسل الطلب) ومن المستهلك لتحسين جودة الخدمة، ومعالجة المخالفات والشكوى.

#### **٢-٣ اشتراطات وسائل النقل المستخدمة في التوصيل:**

- أن تحمل السيارة (رخصة سير، ووثيقة تأمين) سارية المفعول، وأن تكون نظيفة ومزودة بحافظات لحفظ درجة حرارة المواد الغذائية، للمحافظة على الطعام بحاليه الأساسية (مبرد، مجمد، ساخن) أثناء التوصيل.
- تكون الحافظات محكمة الغلق ومصنعة من مواد تتحمل عمليات التنظيف والتطهير المتكررة.
- تثبيت المواد الغذائية في أماكنها، لمنع تلفها ميكانيكيًا نتيجة للحركة.
- عدم وضع أي مادة غذائية على أرضية السيارة مباشرةً.
- وضع لوحة تعريفية بالشركة المرخصة، ورقم الترخيص، ورقم لوحة السيارة.

#### **٣-٣ اشتراطات مندوب التوصيل:**

- أن لا يقل عمره عن (١٨) سنة ( سعودي في حالة التطبيقات).
- عدم وجود سوابق ويحمل رخصة قيادة سارية المفعول.
- وجود شهادة صحية أو فحص طبي.
- بطاقة تعريفية.
- لبس القفازات والكمامات أثناء عملية التسليم.
- التأكيد على نظافة السيارات ونظافة السائقين ومظهرهم العام.

- 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.

#### ٤- الاشتراطات المطلوبة من المنشأة الغذائية:

- تعقيم الأدوات المستخدمة في عملية التوصيل بعد كل عملية (الحقيقة المستخدمة في التوصيل، جهاز مدي، وغيرها).
- فصل وتعبئة وتغليف المواد الغذائية مختلفة الخصائص بعضها عن بعض.
- تقديم المشروبات بعلب بدلاً من الكاسات.
- تغليف الطلب كاملاً تغليفاً محكماً، ووضع لاصق (Seal) محكم الغلق على الطلب.
- عدم دخول مندوب التوصيل للمطعم والانتظار في السيارة إلى حين استلام الطلب.

#### ٥- اشتراطات التسليم للمستهلك:

- منع المصادقة، وتسليم الطلبات عن بعد مترين.
- أن لا يقبل العميل الطلب في حالة عدم وجود اللاصق، أو ظهر أنه مفتوح.
- منع التعامل النقدي والاعتماد على الطرق الالكترونية في السداد وتوضيح ذلك للعملاء قبل إتمام الطلب.
- يتخلص المستهلك من كيس التغليف بطريقة صحية وآمنة مباشرة.

### ٦-٣ تنبيه:

- في حالة مخالفة المنشآت التجارية لساعات الحظر يتخذ بشأنها ما يلي:
  - تبلغ الجهة الأمنية بذلك لاتخاذ اللازم بحقها.
  - تقوم الأمانة بإغلاق المنشأة، وتطبق بحقها لائحة الغرامات والجزاءات عن المخالفات البلدية بحدتها الأعلى.

### مادة (٤) مراقبة تنفيذ اللائحة:

تحتخص وزارة الشؤون البلدية والقروية بمراقبة تنفيذ هذه اللائحة في نطاق اختصاصها، ويتحمل أصحاب المنشآت التي أعدت الطعام وشركات توصيل الأطعمة والأغذية عبر التطبيقات بالتضامن مسؤولية مخالفة هذه الاشتراطات أو أي حادثة تسنم غذائي يقع أمام الجهات الحكومية والقضائية.

### مادة (٥) مراقبة تنفيذ اللائحة:

على كل جهة مراقبة الالتزام بمواد هذه اللائحة في نطاق مهامها (ترخيص، إشراف، رقابة) وتطبيق الأنظمة بحق المخالفين.

**ملحق جدول يبين الجهات المسؤولة عن متابعة تنفيذ هذه اللائحة**