

وزارة السياحة  
Ministry of Tourism



المملكة العربية السعودية  
قائمة التفتيش على جودة  
الخدمات في الشقق  
المخدّومة

mt.gov.sa

July 2020

## 1.1 الهندسة المعمارية والتصميم الخارجي

1	هل يمكن التعرف على اسم الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات بوضوح باللغتين العربية والإنجليزية؟
2	هل الجزء الأمامي من المبنى نظيف، بدون إحداث تلف بالجدار وبدون تلف للمياه وخطوط الكهرباء المكشوفة؟
3	هل يمكن التعرف على منطقة المدخل جيدًا كمدخل للشقق المخدومة التي تُقدم لها الخدمات؟
4	هل هناك إضاءة متاحة لتضيء منطقة المدخل جيدًا حتى في الظلام؟
5	هل توجد أماكن مخصصة للأماكن وقوف السيارات عند مدخل الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات مباشرة؟
6	هل يوجد رصيف منحدر يمكن الوصول إليه بواسطة كرسي متحرك (الحد الأدنى للعرض 120 سم ويكون وميلان بحد أقصى بنسبة 6٪، ودرايزين جانبي واحد على الأقل) خارج المدخل؟
7	هل يوجد سوبرماركت بالقرب من الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟
8	هل يوجد مطاعم متنوعة بالقرب من الشقق المخدومه؟
9	هل يوجد عرض ثقافي بالقرب من الشقق المخدومة (على سبيل المثال، المسرح، المتحف...)?

## 1.2 الشروط المسبقة

10	هل كان المفتش قادرًا على أداء عمله (وفقًا لنظام السياحة، الباب 3، المادة 9)؟
11	هل ترخيص وزارة السياحة متاح وساري؟
12	هل تم الربط بالمنصة الوطنية للرصد السياحي؟
13	هل شهادة الهيئة العامة للزكاة والدخل متاحة وسارية؟
14	هل شهادة السجل التجاري متاحة وسارية؟
15	هل رخصة وزارة الشؤون البلدية والقروية متاحة وسارية؟
16	هل اسم الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات وعنوانها وتصنيفها ووصفها يطابق المواصفات المذكورة في التراخيص الممنوحة لها؟
17	هل لا تزال ملكية الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات مطابقة لتلك المواصفات المذكورة في الترخيص؟
18	هل لا يزال مبنى الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات مطابقًا لمواصفات المبنى الموجود في الترخيص (لا توجد تغييرات هيكلية)؟
19	هل يُستخدم مبنى الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات لغرض المرخصة له؟
20	هل قائمة الأسعار المطبوعة والمنشورة متاحة وسارية (حتى تاريخه)؟
21	هل تتبع الإدارة متطلبات السعودية؟

## 1.3 السلامة والأمن

هل يتم تدريب الموظفين بصورة دورية على السلامة والأمن؟ هل هذا الأمر موثق؟	22
هل تم تدريب الموظفين على الإسعافات الأولية؟ هل هذا الأمر موثق؟	23
هل توجد مجموعة إسعافات أولية في مكتب الاستقبال؟	24
هل تم تركيب أنظمة رش المياه في الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟	25
هل تم تعليق خطط الهروب في وضع الطوارئ والإنقاذ الحالية في الغرف والأماكن العامة؟	26
هل طفايات الحريق تتم صيانتها وهل مخارج الهروب أثناء الطوارئ محددة وهل مخارج الطوارئ غير مسدودة ولا عوائق؟	27
هل تم وضع علامات كافية على جميع مسارات الهروب؟	28
هل جميع مخارج الطوارئ بلا عوائق وغير مغلقة؟	29

## 1.4 الاستدامة

هل تستخدم المصابيح الموفرة للطاقة في الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟	30
هل توجد إدارة ترشيد للمياه؟ (مثل وقف تسريب المياه من المراض أو أدوات تنقية المياه المثبتة على فوهة الصنابير)؟	31
هل يتم إبلاغ الضيف بإجراءات حماية البيئة الخاصة في الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟	32

## 1.5 الأنشطة الإلكترونية

هل يتوفر لدى الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات مفهومًا عبر الإنترنت (الصفحة الرئيسية ووسائل التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك)؟	33
هل تم تصميم الصفحة الرئيسية بصر معاصرة وتصميم سريع الاستجابة؟	34
هل تم تصميم الصفحة الرئيسية لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة؟	35
هل من الممكن الحجز عبر الإنترنت على الصفحة الرئيسية؟	36
هل يوجد وصف للمسار على الصفحة الرئيسية باللغتين العربية والإنجليزية؟	37
هل التقييمات عبر الإنترنت لمواقع المراجعة (على سبيل المثال، نشق فيكم) مدمجة في القنوات عبر الإنترنت، وبالتالي تكون مرئية للنزيل على الفور؟	38

## 1.6 الاستقبال والبهو

هل يوجد مكتب استقبال وهل يمكن رؤيته بوضوح بمجرد دخولك إلى منطقة الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟	39
هل يوجد موظف في كل نوبة عمل يجيد التحدث باللغة العربية والإنجليزية؟	40
هل يوجد جرس أو هاتف في مكتب الاستقبال للاتصال بشخص مسؤول إذا لم يكن الاستقبال مشغولاً دائماً؟	41
هل يرتدي جميع الموظفين زيًا موحدًا وبطاقة توضح الاسم؟	42
هل يوجد موظف خدمة لنقل الأمتعة في منطقة التحميل والتفريغ وكذلك في البهو وفي مكتب الاستقبال؟	43
هل الاستقبال ومنطقة الانتظار مكيّفة؟	44
هل يوجد بهو ومنطقة جلوس؟	45
هل منطقة الاستقبال والبهو (إن وجدت) نظيفة ومرتبّة (مثل الأرضية والجدران والمنضدة)؟	46
هل يوجد مكان يمكن الوصول إليه بواسطة الكراسي المتحركة في مكتب الاستقبال لتسجيل الوصول؟	47

## 1.7 الخدمات

هل تُقبل بطاقات الائتمان الدولية الرئيسية مثل ماستركارد وفيزا وأمريكان إكسبريس للدفع؟	48
هل تتوفر مواد النظافة (أدوات الحلاقة وفرش الأسنان وما إلى ذلك)؟	49
هل هناك شواحن / محولات دولية عند الطلب (للأجهزة الكهربائية المختلفة مثل الهواتف المحمولة)؟	50
هل يتم تقديم خدمة غسيل؟	51
هل هناك غرفة مزودة بغسالة ومجفف؟	52
هل توجد غرفة كي أو يمكن استئجار منضدة الكي والكوايات؟	53
هل توفر الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات خدمة التسوق؟	54
هل تحتوي الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات على دليل خدمة يشمل الأسعار؟ (يرجى ملاحظة ما إذا كان الدليل متاح أو متوفر على جهاز لوحي)	55
هل دليل الخدمة هذا متاح باللغتين العربية والإنجليزية؟	56
هل هناك خدمة تنظيف أسبوعية لأماكن الإقامة التي تُقدم لها الخدمات؟	57
هل هناك قائمة مرجعية تُسجل عليها جميع أجزاء أدوات المائدة والأواني الفخارية ويتم التحقق من اكتمالها؟	58

## 1.8 الممرات والسلالم

هل الممرات والسلالم مضاءة جيدًا؟	59
هل الجدران غير تالفة؟	60
هل يتم تنظيف الأرضيات بشكل جيد؟	61
هل هناك لافتات واضحة بخصوص الغرف والأماكن العامة؟	62
هل الممرات تسع مرور كرسي متحرك؟	63

## 1.9 المصعد

هل المصعد متاح للضيوف؟ (الطابقين وما فوقهما)	64
هل يتم تنظيف أرضية وجدران المصعد جيدًا؟	65
هل توجد لافتات واضحة في المصعد؟	66
هل يمكن دخول المصعد بواسطة كرسي متحرك؟	67

## 1.10 الغرفة

هل يتوفر غرفًا لغير المدخنين؟	68
هل يوجد في باب الغرفة عين سحرية (ثقب مراقبة) وجهاز قفل إضافي؟	69
هل يتم تقديم المياه المجانية عند الوصول؟	70
هل يوجد دليل للأجهزة الإلكترونية باللغتين العربية والإنجليزية؟	71
هل يتوفر مطبخًا كاملًا أو مطبخًا صغيرًا في كل وحدة سكنية؟	72
هل يتوفر مواقد طهي صغيرة (محمولة أو مدمجة - لا تنطبق إذا كانت مواقد طهي صغيرة مدمجة في الفرن)؟	73
هل يتوفر موقدًا مزودًا بفرن ومواقد طهي صغيرة؟	74
هل يتوفر ثلاجة؟	75
هل يتوفر فريزر (أو مقصورة تجميد)؟	76
هل يتوفر غلاية؟	77
هل يتوفر آلة صنع القهوة؟	78
هل يتوفر طقم لانواع من القهوة والشاي والسكر؟	79
هل يتوفر غطاء شفاط؟	80
هل يتوفر آلة تجميد؟	81
هل يتوفر أواني تكفي عددًا كبيرًا من الأشخاص؟	82

هل الأواني الفخارية نظيفة وبحالة جيدة؟	83
هل تتوفر أدوات طعام كافية لأكثر عدد ممكن من الأشخاص؟	84
هل أدوات المطبخ نظيفة وبحالة جيدة؟	85
هل تتوفر الأواني ومقالي الطهي؟	86
هل الأواني ومقالي الطهي بحالة جيدة ونظيفة؟	87
هل تتوفر أواني الطهي القياسية مثل ملاعق الطهي والمغارف وفتّاحات العلب وما إلى ذلك؟	88
هل أدوات المطبخ والأواني يتم تخزينها بعناية؟	89
هل هناك خدمة WiFi مجانية متاحة في الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟	90
هل اتصال الإنترنت مستقر؟	91
هل يوجد هاتف (أو أي إمكانية أخرى للوصول إلى المسؤولين) في الشقق المخدومة؟	92
هل يوجد تلفاز (شاشة مسطحة) يعرض قنوات عربية وقنوات إنجليزية؟	93
هل القنوات المتاحة ممنوعة بموجب الأنظمة السارية والمعمول بها في المملكة العربية السعودية؟	94
هل يمكن استقبال محطات الراديو عبر التلفاز؟	95
هل تتوفر خزانة ملابس بمساحة تخزين كافية؟	96
هل توفر خزانة الملابس مساحة تخزين كافية وذات عدد كافٍ من شَماعات الملابس الموحدة؟	97
هل توجد أماكن جلوس رحبة ومريحة لجميع الضيوف، مثل الكراسي والأرائك؟	98
هل تتوفر طاولة طعام؟	99
هل تتوفر عددًا كافيًا من الكراسي على مائدة الطعام لأكثر عدد من الضيوف؟	100
هل المراتب نظيفة ولا تزال بحالة جيدة (غير بالية)؟	101
هل تحتوي المراتب والوسائد على غطاء واقٍ بصورة مستمرة؟	102
هل المراتب والوسائد والألحفة نظيفة وصحية وغير ملوثة؟	103
هل غرفة النوم منفصلة عن غرفة المعيشة؟	104
هل توجد خزانة للأشياء الثمينة؟	105
هل توجد مرآة أرضية لارتداء الملابس؟	106
هل الغرفة مضاءة بصورة كافية؟	107
هل توجد مقابس متاحة في الغرفة ومقبس واحد على الأقل بجانب السرير؟	108
هل الأثاث خالي من الغبار وغير تالف؟	109
هل يتم تنظيف الأرضيات بشكل جيد؟	110
هل يعمل تكييف الهواء في الغرف؟	111
هل يوجد شحن USB في الغرفة؟	112
هل يوجد حذاء متاح؟	113
هل سجادة الصلاة ذات نوعية جيدة؟	114
هل يُوضع مصحف القرآن الكريم في الشقق المخدومة التي تُقدّم لها الخدمات؟	115
هل يوجد اتجاه للقبلة؟	116
هل يوجد غرفة مزدوجة الأسرة أو متعددة الأسرة على الأقل تفي بمتطلبات غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة؟	117
هل جميع المفروشات مرتبة بحيث يمكن الوصول إليها بواسطة الكرسي المتحرك؟	118
هل يمكن دخول المصعد بواسطة كرسي متحرك؟	119

## 1.11 دورة المياه

هل الحمام (بما في ذلك المراض) بحالة جيدة؟	120
هل يوجد مصدر مستمر للماء الساخن والبارد؟	121
هل تتوفر مناشف الحمام والمناشف الأخرى عند الطلب؟	122
هل الحمام مفصول بالزجاج عن جدار الدش؟	123
هل تحتوي الأرضية في الحمام والمراض على وسيلة مضادة للانزلاق؟	124
هل توجد مقابض أمان في الحمام؟	125
هل يوجد مقعد مراض بجانب دورة المياه؟	126
هل المراض نظيف من الناحية الصحية؟	127
هل تنعدم علامات الصدأ أو الجير أو العفن في الحمام، وخاصة في الأجزاء والوصلات؟	128
هل يوجد مصدر مستمر للماء الساخن والبارد؟	129
هل الضوء في الحمام وعلى مرآة الحمام مُضاء بما فيه الكفاية؟	130
هل يوجد مقبس واحد على الأقل في الحوض / في المرأة؟	131
هل تتوفر وسائل راحة للضيوف (غطاء دش، مشط، وسادات قطنية، غسول للجسم، جل استحمام، شامبو)،	132
هل الأكواب التي توضع فيها فرشاة الأسنان نظيفة؟	133
هل يوجد مجفف شعر؟	134
هل هناك مرآة لوضع مساحيق التجميل؟	135
هل توجد لفة مناديل ورقية إضافية في دورة المياه؟	136
هل هناك فرشاة مراض نظيفة؟	137
هل يفي حمام غرفة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمتطلبات المذكورة في الملحق الخاص بمتطلبات النزلاء من ذوي الاحتياجات الخاصة؟	138

## 1.12 المرافق الصحية (Spa)

هل يوجد مرفق صحي يقدم علاجات العناية بالصحة؟	139
هل المرافق لصحية نظيفة وبحالة جيدة؟	140
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند المدخل (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	141
هل المكان المخصص للرجال والنساء منفصل ومميز بوضوح؟	142

## 1.13 مرافق الصالة الرياضية (Gym)

هل توجد غرفة لياقة؟	143
هل يوجد موزع مياه للشرب؟	144
هل الأجهزة ذات تنظيف جيد وبحالة جيدة؟	145
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند المدخل (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	146

## 1.14 المطعم

هل يوجد مطعم واحد على الأقل حسب التصنيف	147
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند مدخل المطعم (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	148
هل القائمة متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية بما في ذلك الأسعار؟	149
هل يتم تقديم بوفيه الإفطار يوميًا؟	150
هل يتم تقديم الغداء والعشاء يوميًا؟	151
هل هناك أطباق عربية بالإضافة إلى المأكولات العالمية؟	152
هل الطعام مبرد بشكل كافٍ ومُخزَّن بطريقة صحية ومغطى جيدًا للوقاية من التلوث؟	153
هل الأكواب والأطباق المستخدمة بحالة جيدة ونظيفة وغير بالية؟	154
هل يوجد قسم مخصص للعائلات؟	155
هل يتم تنظيف المطعم جيدًا (السجاد، الحائط، الأثاث) وبدون إحداث أي خدوش؟	156
هل الإضاءة ودرجة الحرارة مقبولة في المطعم؟	157
هل يمكن دخول المطعم بكرسي متحرك وهل هو مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة؟	158

## 1.15 المقهى (كوفي شوب)

هل يوجد مقهى مفتوح على الأقل 12 ساعة في اليوم؟	159
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند مدخل المقهى (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	160
هل منطقته المقهى مكيّفة؟	161
هل القائمة متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية بما في ذلك الأسعار؟	162
هل يشمل العرض مجموعة كافية من القهوة والشاي والعصائر والآيس كريم والمعجنات والحلويات؟	163
هل الطعام مبرد بشكل كافٍ ومُخزَّن بطريقة صحية ومغطى جيدًا للوقاية من التلوث؟	164
هل الأكواب والأطباق المستخدمة بحالة جيدة ونظيفة وغير بالية؟	165
هل يقوم الموظفون بفحص الطاولات بانتظام للتأكد من نظافتها وإزالة الأواني الفخارية المستعملة والنفايات؟	166



وزارة السياحة  
Ministry of Tourism

