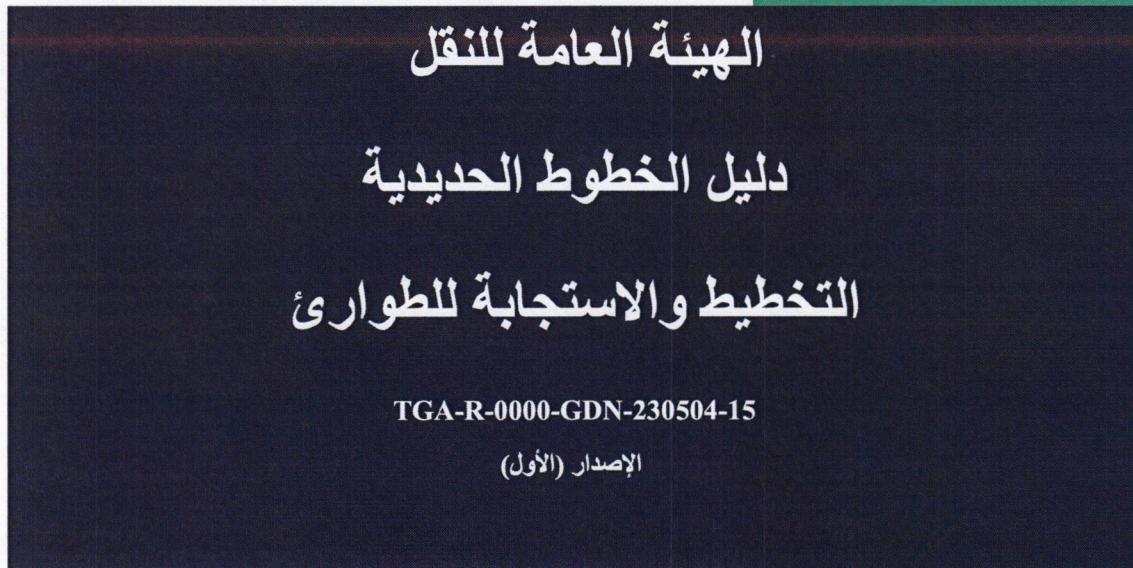


مايو 2023



## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
4	تمهيد	1
4	تاريخ المراجعة	1.1
4	الوثيقة الرئيسية	2.1
4	الاختصارات	3.1
5	مقدمة	2
5	الغرض	1.2
5	النطاق	2.2
5	خطة الاستجابة للطوارئ	3
5	الفوائد	1.3
6	مسؤوليات التخطيط والاستجابة للطوارئ	2.3
7	منسق التخطيط للطوارئ	3.3
7	خطة الاستجابة للطوارئ	4.3
8	قبول خطة الاستجابة للطوارئ	5.3
8	إدارة التهديدات والمخاطر الرئيسية	4
8	الأخطار والمخاطر وتحديد تهديدات السلامة أو الأمان	1.4
9	وضع الخطط	2.4
9	الإحاطة والتدريب	3.4
9	الاختبار	4.4
10	مراجعة	5.4
10	سجل مخاطر الطوارئ	6.4
10	الأمن ومكافحة الإرهاب	5



11	النهاية للمعرفة	1.5
11	المخاطر	2.5
11	مستويات التهديد	3.5
12	الترتيبات الأمنية	4.5
12	الأمن السيبراني	5.5
13	مشاركة الخطط	6.5
14	مشاركة الخطط مع الهيئة العامة للنقل	7.5
14	تطوير خطة الاستجابة للطوارئ	6
15	إجراءات الطوارئ للعاملين في الخطوط الحديدية	7
16	الإسعافات الأولية والرعاية الطبية وسيارات الإسعاف	8
16	طوارئ البضائع الخطرة	9
16	هيكل القيادة والسيطرة والتحكم	10
16	تحديد فئة الحادث	1.10
17	حادث بسيط	1.1.10
17	حادث جسيم	2.1.10
19	هيكل إدارة حوادث الخطوط الحديدية	2.10
20	نقل السلطة في حالات الحوادث الطارئة الكبيرة	11
21	التعافي واستعادة الخدمة والتحقيق في الحوادث	12
21	ما بعد الحادث	13
21	تعليق خدمات القطارات	14
22	العناية بالعملاء	15



## 1 تمهيد

### 1.1 تاريخ المراجعة

تفاصيل التعديلات	الإصدار	التاريخ
الإصدار الأول	1	مايو 2023

### 2.1 الوثيقة الرئيسية

يجب قراءة هذا المستند مع الدليل الارشادي 01: الوثيقة الرئيسية حيث ترد جميع التعاريفات والمعايير المستخدمة في مجموعة الأدلة والوثائق الارشادية.

### 3.1 الاختصارات

هذه الاختصارات لغرض الاستخدام في هذه الوثيقة.

الوصف	الاختصار
منخفضة إلى أدنى حد معقول عملياً	ALARP
جمعية النقل العام الأمريكية	APTA
خطة استمرارية الأعمال	BCP
خطة الاستجابة للطوارئ	ERP
الهيئة العليا للأمن الصناعي	HCIS
مدير الحادث أو العارض	IM
المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	ISO
مؤشر الاداء الرئيسي	KPI
الهيئة الوطنية للأمن السيبراني	NCSA
مركز التحكم في العمليات	OCC
اللائحة المتعلقة بالنقل الدولي للبضائع الخطرة	RID
موظف حوادث الخطوط الحديدية	RIO
مسئول الحادث بالموقع	SIO
الهيئة العامة للنقل	TGA
موظف الاتصال بمشغل القطار	TOLO



## 2 مقدمة

### 1.2 الغرض

الغرض من هذه الوثيقة هو تحديد المتطلبات العامة الالزمة لضمان أن الخطوط الحديدية في المملكة قد وضعت خطط استجابة مناسبة لحالات الطوارئ ولديها الاستعدادات والترتيبات الالزمة للتعامل مع أي طارئ كبير متوقع أو ما يمكن التنبؤ به ليشمل ذلك:

- أي حادث أو عارض كبير (بما في ذلك حالة تصادم للقطار أو خروج عن القضبان أو وقوع حريق أو انسكاب للبضائع الخطرة أو عمل من أعمال الإرهاب أو الهجمات الإلكترونية أو عطل وفشل في الأنظمة الرئيسية الأخرى أو في توليد الطاقة أو تكنولوجيا المعلومات وما إلى ذلك) أو
- كارثة طبيعية (كفيضانات كبرى أو رياح أو عواصف رملية أو أي كارثة بيئية أو طبيعية كبرى أخرى بما في ذلك نقشى مرض أو أوبئة).

ويتمثل الهدف طويلاً المدى للهيئة العامة للنقل في توحيد نهج تخطيط الاستجابة للطوارئ عبر قطاع الخطوط الحديدية الوطنية.

فتركيز الهيئة العامة للنقل لا ينصب على سلامة الخطوط الحديدية فحسب، بل يتطلب أيضاً أن يكون للسكك الحديدية خطط طوارئ مؤهلة لتوفير استجابة سريعة وتدخل فوري وكافي لأي حادث تعطل العمليات التجارية المتوقعة من خلال وضع سياسات وخطط لاستمرارية الأعمال والاستجابة للطوارئ.

لذلك من الضروري ضمان التعاون مع جميع أصحاب المصلحة المحليين والوطنيين حتى تظل خدمات النقل بخطوط الحديدية عاملة لصالح الجمهور والاقتصاد الوطني.

### 2.2 نطاق الأعمال

ويطبق الدليل والإرشادات الموجهة بهذا الخصوص على جميع خطوط الخطوط الحديدية وأنظمة النقل الموجهة الأخرى في المملكة العربية السعودية التي تسعى أو تنوى الحصول على رخصة تشغيل الخطوط الحديدية وشهادة السلامة.

حيث يجب أن تشكل مبادئ تخطيط الاستجابة للطوارئ واستمرارية الأعمال جزءاً لا يتجزأ من نظام إدارة السلامة (SMS) ويتم تطبيقها طوال مدة المشروع.

### 3 خطة الاستجابة للطوارئ

#### 1.3 الفوائد والمزايا

تتطور شبكات وخدمات البنية التحتية في المملكة بشكل مستمر وتتزيد تعقيداً وترابطاً. ولقطاع الخطوط الحديدية التزام قانوني وأخلاقي ومهني وواجب رعاية تجاه موظفيها ومقاولاتها وزوارها وعملائها وكل من يتعامل مع العمليات اليومية لخطوط الحديدية.

لذلك من الضروري تطبيق مبادئ تخطيط الاستجابة للطوارئ الملائمة والمتسقة على إدارة شبكات الخطوط الحديدية نظراً لما تمثله السلامة وأمن الخطوط الحديدية وكذلك أداء النظام من أهمية كبيرة.

بالإضافة إلى إدارة وتشغيل الأنظمة / الخطوط الحديدية بطريقة آمنة وفاعلة، هناك مزايا أخرى تشمل ما يلي:

- استيفاء متطلبات الامتثال للأنظمة والتشريعات القانونية وغيرها
- تطبيق إدارة المخاطر وأنظمة العمل الآمنة وتكامل الأشخاص والمعدات والمواد والبيئة لإنتاج مستوى مقبول من السلامة والأمن
- الوقاية والتقليل من الضرر إلى أدنى حد ممكن عملياً والذي قد يلحق بالناس أو البنية التحتية أو الاقتصاد الوطني أو البيئة أو تأخير وتعطيل خدمات الخطوط الحديدية وعملياتها.
- المساعدة قدر الإمكان عملياً في منع وحماية مستخدمي الخطوط الحديدية ومرافق النقل وموظفي الخطوط الحديدية من أي أعمال تخريبية أو عدائية أو أعمال إرهابية والحفاظ على ثقة الجمهور في سلامة الخطوط الحديدية وأمنها
- ضمان تنفيذ الاستجابة للحوادث الكبرى بسلامة وفعالية وكفاءة وبطريقة منسقة
- تسهيل أعمال إجراء التحقيقات في الحوادث والعارض
- ومن أجل أن يظل نظام الخطوط الحديدية فعالاً أثناء حالة الطوارئ، يجب أن تكون الترتيبات وجهاً خدمة الخطوط الحديدية قادرة بقدر ما هو ممكن عملياً على الاستمرار في العمل في حالة الطوارئ، طالما أنها ضرورية لأداء وظائفها مع مراعاة الظروف والمخاطر التي قد يتعرضون لها.
- تمكين الخطوط الحديدية من إدارة المخاطر وتحسين سلامتها وأمنها وأدائها التجاري
- تركيز المؤسسة / الجهة على تقديم خدمات آمنة وسلامة يقدرها العملاء ومقدمو التمويل
- تحسين أنظمة السلامة والأمن لضمان عمل شبكات وأنظمة الخطوط الحديدية كما هو مخطط لها وكما هو مقصود وكذلك تفي بأهدافها المتعلقة بالسلامة والأمن وبالتالي تحقيق الغرض المقصود منها.

### 2.3 مسؤوليات التخطيط للاستجابة للطوارئ

تُعد الاستجابة لحالات الطوارئ وتخطيط استمرارية الأعمال من المسؤوليات الأساسية للشركة. ويجب أن يشكل هذا جزءاً رئيسياً من استراتيجية الشركة وأن يتم اعتماده من قبل جميع أصحاب المصلحة المعنيين كجزء من أنشطة تخطيط الأعمال العادية والروتينية. ويجب الإشارة إليه في نظام إدارة السلامة للسكك الحديدية SMS.

يجب تطوير جميع خطط الاستجابة لحالات الطوارئ أو الأمان والتدريب عليها ومارستها واختبارها بمشاركة خدمات الطوارئ المحلية أو الوطنية ذات الصلة، بما في ذلك، عند الاقتضاء، الدفاع المدني والهلال الأحمر والمستشفيات المحلية والهيئة العليا للأمن الصناعي والشرطة، بما في ذلك شرطة المرور، أو وحدة المخاطر الوطنية السعودية، أو السلطات المحلية أو أي إدارة حكومية أخرى حسب الاقتضاء أو متى كان ذلك مناسباً.

ويجب مشاركة المعلومات الأمنية الحساسة فقط مع الآخرين الذين يحتاجون إلى معرفة الأساس وبالطرق والتصرير المناسبة.

كذلك تُعد خطط استمرارية الأعمال BCP ضرورية لضمان عمل الجهة قدر الإمكان في حالة فقدان المكون (المكونات) الأساسية أو الأصول. وقد يتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، وباء مرضي

للموظفين، أو فقدان السيولة التجارية، أو فشل نظام الاتصالات على نطاق واسع أو أي ظرف آخر غير متوقع ليس عارضاً طارئاً للسكك الحديدية.

وعلى جميع الأطراف المسؤولة عن تشغيل وإدارة الخط الحديدي أن تكون واضحة بشأن المسؤوليات التي تقع على عاتقهم فيما يتعلق بخطة الاستجابة للطوارئ (ERP) وأن يكون لدى الخطوط الحديدية خطط للاستجابة لأي حالة طوارئ محتملة بأكثر الطرق فعالية وكفاءة وأن تكون خطط تخطيط موارد المؤسسات واستمرارية الأعمال متناسبة مع مستوى المخاطر المحددة، والمدى المحتمل للحوادث وشدتها.

### 3.3 منسق تخطيط الطوارئ

يجب أن يكون لدى جميع أصحاب الخطوط الحديدية شخص معين مسؤول عن إعداد خطط الطوارئ واستمرارية الأعمال والاتصال بجميع الإدارات وجميع أصحاب المصلحة الخارجيين المناسبين وخدمات الطوارئ.

### 4.3 خطة الاستجابة للطوارئ

كما أنه مطلوب تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لكل محطة وورشة وكل منشأة مهمة أخرى على شبكة الخطوط الحديدية. كذلك خطط تقديم الخدمة وتعطيلها مطلوبة من أجل إدارة حالات الانقطاعات في خدمات الخطوط الحديدية المعلن عنها.

وأن تتناول هذه الخطط أيضاً الاستجابة لأي أحداث طارئة متوقعة والتعامل مع أي حادث أمنية أو تبيهات أمنية أو تحذيرية صادرة عن الأجهزة الأمنية الحكومية السعودية كأحد السيناريوهات المحتملة. كذلك أن يحدد نظام تخطيط موارد المؤسسات بوضوح نقطة الاتصال الوحيدة المتاحة لأخذ زمام المبادرة عند ظهور ظروف معينة. وينبغي أن تحدد ترتيبات الاستجابة، والقيادة العامة والتحكم وترتيبات الاتصال اللازمة لضمان استجابة فعالة لأي حالات طارئة وأي ظروف.

ونظراً لأن خدمات النقل العام هي مكونات مهمة للاقتصادات الوطنية أو الإقليمية، فمن الضروري لمشغلي الخطوط الحديدية أو مديرى البنية التحتية للسكك الحديدية في المملكة تخطيط وإنشاء وتشغيل وتنفيذ ومراقبة ومراجعة وصيانة وتحسين خطط السلامة الموثقة باستمرار. وكذلك تطوير أنظمة إدارة الأمان والخدمات للحماية من أي حادث تخريبي وتقليل احتمالية حدوثها والاستعداد لها والاستجابة لها والتعافي منها بسرعة عند حدوثها.

كذلك يجب أن تحدد جميع خطوط الخطوط الحديدية مع السلطات الحكومية ذات الصلة وأصحاب المصلحة الآخرين الأدوار والمسؤوليات التي تدخل في نطاق الخطوط الحديدية والأدوار والمسؤوليات التي يغطيها الآخرون وتعكس هذه المسؤوليات في الخطط.

تقوم الهيئة العامة للنقل بالتنسيق مع جميع أصحاب المصلحة في المملكة وكذلك مع دول مجلس التعاون الخليجي ومع الشركاء والمنظمات الدولية مثل الاتحاد الدولي للسكك الحديدية (UIC) والجهات التنظيمية الإقليمية أو الدولية الأخرى لتعزيز تبادل المعلومات وأفضل الممارسات بين الخطوط الحديدية في المملكة وغيرها في جميع أنحاء العالم من أجل:

- الوصول إلى أعلى المعايير الممكنة في مجال السلامة والأمن وأداء الأعمال

- تحديد القضايا والمسائل المتوقعة على المدى القصير والطويل التي تواجه شبكة الخطوط الحديدية السعودية مما يسمح بالخطيط المستقبلي القوي على المدى المتوسط إلى الطويل
- تحسين الرؤية طويلة المدى للسلامة والأمن والعمليات التجارية مع تقليل التأثير على التشغيل وبالتالي على العميل والمستخدم النهائي
- موافقة الاستراتيجيات مع الهيئات التنظيمية الدولية والوكالات الحكومية الأخرى مثل ممولي مشاريع الخطوط الحديدية للسماح بنهج متماضك ومتكملاً للسكك الحديدية

### 5.3 اعتماد خطة الاستجابة للطوارئ

على شركة / مؤسسة الخطوط الحديدية أن توافق على نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) وتعتمده وأن تتأكد من تضمينه في استراتيجية الشركة. ويجب إطلاع رؤساء الإدارات والمديرين المسؤولين الآخرين على محتوياتها وتحمل نطاق ومجال مسؤوليتهم الخاصة.

وكما هو مذكور أعلاه، يجب أيضاً ممارسة واختبار نظام تخطيط موارد المؤسسات مع خدمات الاستجابة للطوارئ ذات الصلة ويجب أن تؤخذ وجهات نظر القائمين عليها واستشارتهم في الاعتبار لتحسين جودة وتنفيذ هذه الخطط ولضمان أفضل استجابة مشتركة منسقة، إذا لزم الأمر.

## 4 إدارة التهديدات والمخاطر الرئيسية

يتعين على جميع الخطوط الحديدية في المملكة تطوير وإدارة إجراءات الطوارئ التي يجب أن يتبعها موظفو الخطوط الحديدية والمقاولون من الباطن و / أو الأشخاص المعتمدون الآخرون في حالة وقوع حادث / طارئ كبير، على سبيل المثال. سوء الأحوال الجوية أو الفيضانات المفاجئة أو حريق أو عطل هيكل أو تشغيلي... الخ.

وهناك ستة أنشطة رئيسية:

- تحديد التهديدات / المخاطر
- وضع خطط لإدارة التهديدات / المخاطر
- تقديم الإحاطة والمعرفة حولها والتدريب
- اختبار الخطط
- مراجعة الخطط
- الاحتفاظ بسجل لمخاطر الطوارئ

كما ينبغي أن تأخذ خطط الطوارئ الموضوعة في الاعتبار مدى استجابة الخطوط الحديدية لحالات الطوارئ الخطيرة بما في ذلك الحوادث الكبيرة التي تتطلب مساعدة و / أو مشاركة من خدمات الطوارئ أو السلطات المحلية والتنفيذ المحتمل لخطط الطوارئ الإقليمية الخاصة بهم. ويجب تسجيل هذه الترتيبات في نظام إدارة السلامة في الخطوط الحديدية.

### 1.4 الأخطار والمخاطر وتحديد تهديدات السلامة أو الأمن

على حاملي تراخيص تشغيل الخطوط الحديدية النظر في جميع أنشطتهم و مواقعهم (بما في ذلك الموقع البعيدة أو المشاريع التي لا تزال قيد الإنماء أو في انتظار الاختبار والتشغيل) وذلك لتحديد جميع الحوادث

والمواقف المحتملة بما في ذلك على سبيل المثال الحوادث الخطيرة والانتهاكات والمخالفات الأمنية وحالات الطقس القاسي وأعطال البنية التحتية الهامة والفشل التشغيلي الكبير وما إلى ذلك.

وعلى المرخص لهم اليقظة وتوخي الحذر في حالات الظروف الجوية المعاكسة التي تتوقعها الجهات المختصة والتتأكد من أن جميع أنظمة التعامل مع الظروف الجوية الحرجية جاهزة وفعالة.

كذلك أن يكون لدى جميع أنظمة الخطوط الحديدية سجل مناسب لمخاطر الطوارئ، ويجب تحديثه وإرسال نسخة منه إلى الهيئة العامة للنقل عند كل مرة يتم فيها تحديث سجل مخاطر الطوارئ.

#### 2.4 وضع الخطط

يجب إنشاء نظام تخطيط موارد ال مؤسسات ERPs وراجعتها مع سجل مخاطر الطوارئ للتتأكد من تلبية جميع السيناريوهات المتوقعة. كما يجب استشارة الإدارات والمديرين الرئيسيين الذين سيتولون مسؤولية تخطيط موارد المؤسسات في مجالهم حتى تكون الخطة واقعية ومناسبة لأنشطتهم.

وعندما تكون هناك حاجة للتواصل مع أطراف خارجية مثل وزارة الداخلية والشرطة والخدمات الأمنية والدفاع المدني والهيئة العليا للأمن الصناعي (HCIS) ووحدة المخاطر الوطنية السعودية (إذا كان ذلك مناسباً)، فإنه يجب القيام بذلك وتحديث تخطيط موارد المؤسسات لتعكس ذلك.

كما يجب أن تؤسس الخطط على أساس الاستجابة المخططة لجميع حالات الطوارئ المحتملة. انظر القسم 6 لمزيد من التفاصيل.

#### 3.4 الاحاطة وتوفير المعلومات والتدريب

على الخطوط الحديدية القيام بما يلي:

- التواصل وتوفير المعلومات ذات الصلة والتدريب لجميع العمال بشأن واجباتهم ومسؤولياتهم
- توصيل المعلومات ذات الصلة إلى جميع أولئك الذين قد يتأثرون بتشغيل الخطوط الحديدية، مثل مشغلي الخطوط الحديدية الآخرين الذين يشاركون في الشبكة أو المحطات والمقاولين والزوار والركاب وخدمات الاستجابة للطوارئ والسلطات الحكومية المجتمع المحلي المجاور وذلك حسب الاقتضاء.

فمثى كان للموظفين وفريق العمل دور حاسم يقومون به في تنفيذ الخطة، فإنه يجب تضمين ذلك في عملية إدارة الكفاءات الخاصة بهم.

#### 4.4 الاختبار

يجب اختبار الأجزاء الرئيسية في نظام تخطيط موارد المؤسسات للتتأكد من أنها واقعية وممكنة. وأن تجري الخطوط الحديدية تدريبات منتظمة لإبقاء الموظفين على دراية بخطة الطوارئ الخاصة بهم، وأن يتماشى ذلك مع تقييمات التهديد / المخاطر.

كذلك على الخطوط الحديدية أن تخبر دائمًا أنظمة تخطيط موارد المؤسسات وتتدرّب عليها خاصة فيما يتعلق بترتيبات السلامة والأمن في ظل سيناريوهات أو ظروف مختلفة. وأن يجري هذا الاختبار داخلياً أولاً ثم يجب أيضاً اختباره بالتنسيق مع جميع أصحاب المصلحة الآخرين المناسبين (الدفاع المدني والهيئة العليا للأمن الصناعي والشرطة والهلال الأحمر الخ).



كذلك يجب إجراء تمارين الاختبار على أساس منتظم عن طريق استخدام تدريبات المحاكاة النظرية (table-top exercise) حيث يتم جمع الأشخاص الرئيسيين معاً ويتم التدريب على سيناريوهات محددة في بيئة آمنة. وأيضاً إجراء التدريبات المباشرة حيث يتم محاكاة الحادث على شبكة الخطوط الحديدية في أقرب وقت ممكن من حدث حقيقي (ولكن في بيئة آمنة) وأن تعامل خدمات الخطوط الحديدية والطوارئ مع الحادث كما هو معرض.

#### 5.4 المراجعة

بعد اجراء الاختبارات، على الخطوط الحديدية استخلاص المعلومات ومراجعة كيفية استخدامها وكذلك تحصيل الدروس المستفادة وتقديمها وتبادلها ثم تحديث نظم التخطيط واتخاذ الإجراءات المناسبة وإعادة إحاطة الموظفين وتوفير المعلومات اللازمة لهم.

وينطبق الشيء نفسه بعد وقوع حادثة حقيقة تم فيها وضع نظام تخطيط موارد المؤسسات وأن تكون هناك مراجعة لفعاليتها.

#### 6.4 سجل مخاطر الطوارئ

يجب الاحتفاظ بسجل مخاطر الطوارئ بحيث يتم تحديد جميع التهديدات / المخاطر في خطة الطوارئ وإدارتها وتسجيلها.

#### 5 الأمن ومكافحة الإرهاب

يجب أن تتضمن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الخاصة بـ الخطوط الحديدية اعتبارات أمنية لجميع المحطات والورش والمرافق الأخرى على أنظمة الخطوط الحديدية ضمن الهدف العام المتمثل في تقليل مخاطر التدخل غير المصرح به الذي يؤدي إلى أعمال سلبية تخريبية قد تؤدي إلى الأذى أو الإصابة أو الوفاة أو الضرر أو التدمير أو أي شيء آخر أو خسائر لاحقة أو تبعية بما في ذلك الأمان السيبراني لجميع الأنظمة وبرامج النظم الفرعية.

وعلى مشغلي خدمات الخطوط الحديدية بين المدن والركاب والشحن تنسيق هذه التدابير معاً الهيئة العليا للأمن الصناعي ووزارة الداخلية ووكالات الأمن القومي الأخرى ذات الصلة.

وستعمل هذه الوكالات مجتمعة على تقديم ارشادات أو إجراءات أمنية محددة، والتي يجب أن تأخذها جميع أنواع الخطوط الحديدية في الاعتبار بما في ذلك كيفية صياغة خطط الطوارئ الأمنية وكيفية التخفيف من تهديد هجوم إرهابي في الأماكن المزدحمة.

كما يجب أن تكون الخطوط الحديدية قد طورت إجراءات للتعامل مع أي وضع أمني، بما يتناسب مع مستويات التهديد المحلية أو الوطنية أو الدولية المتوقعة على النحو الذي تحدده الأجهزة الأمنية السعودية. وهذه قد يتم تعزيزها من خلال تقييم المخاطر الخاص بالمرخص له.

ومن وقت لآخر، قد تقدم الهيئة العامة للنقل تدابير أو إرشادات إضافية تحتاج إلى معالجة أو تخفيف أو تنفيذ ولا سيما في مجالات الاستجابة للطوارئ أو الأمن.



## 1.5 الحاجة للمعرفة

فيما يتعلق بالمعلومات الأمنية الحساسة، فإنه بالتأكيد لا يمكن تضمين بعض العناصر أو المعلومات السرية الواردة من الوكالات الأمنية ضمن نظام تخفيط موارد المؤسسات. حيث يجب الاحتفاظ بأي معلومات مصنفة على أنها " ذات طابع أمني خاص " على هذا النحو ولا يكون إصدارها أو مشاركتها إلا على أساس " الحاجة إلى المعرفة " فقط ومع من هم مؤهلين لذلك ولديهم تصريح أمني لتلقي المعلومات.

وهذا يعتمد على المبدأ الأساسي القائل بأن نشر المعلومات السرية والأمنية يجب ألا يكون أكثر مما هو مطلوب للحاجة إلى تنفيذ الأعمال بشكل فعال وأن يقتصر على من هم لديهم مصرح لهم بذلك.

ويجب أن تتمتع إدارة الأزمات وتواصل المعلومات بالخصائص التالية:

- أن يكون لديها محتوى دقيق
- يتم تسليمها في الوقت المناسب
- يتم تسليمها إلى الأشخاص المناسبين من لديهم التصريح الأمني المناسب

## 2.5 المخاطر

قد تشمل المخاطر المرتبطة بالفشل الأمني، على سبيل المثال لا الحصر:

- انفجار عبوة ناسفة مرتجلة (قنبلة) أدت – لا قدر الله – إلى مقتل وإصابة أفراد من طاقم العمل أو الركاب أو الزوار وإلحاق أضرار بالممتلكات ودميرها أو الهجوم السيبراني أو غيره من أشكال الهجوم، مما يتسبب في تعطيل العمليات وتأخير القطارات والعملاء وأيضاً خسارة العائد والإيرادات.
- الآثار المترتبة على السلامة ومنها على سبيل المثال الازدحام الشديد أو القطارات المتوقفة في موقع عرضة للخطر
- فقدان العمليات أو مراقب الأعمال أو القدرة على تقديم الخدمة
- الخسارة الناتجة عن الأعمال بما في ذلك تلك المتعلقة بالمستأجرين والتعهدات المرتبطة بها
- فقدان الثقة لدى العمالء الحاليين والمحتملين
- تداعيات أوسع على نطاق الأمن القومي

إذ من الممكن أن يكون لهذه السيناريوهات عواقب وخيمة ومن ثم الحاجة إلى النظر في الترتيبات الأمنية والخطط الفعالة.

## 3.5 مستويات التهديد

يجب أن تحافظ الخطوط الحديدية على اتصال وثيق مع خدمات الأمن ذات الصلة والتتأكد من إيقانها على اطلاع دائم بمستويات التهديد الذي تتعرض له أنظمتها. وأن يكون مستوى الحيوة والتخفيض من التهديدات المضادة مناسباً للتهديد المتوقع أو المتتصور. ويجب أن يتلقى موظفو الخط الأمامي وموظفو إدارة المباني وفريق التعامل مع العمالء تدريبات منتظمة ذات صلة حول الوعي والاستجابة الأمنية.



#### 4.5 الترتيبات الأمنية

يجب أن تتميز الخطوط الحديدية بخصائص أمنية مناسبة مُصممة وداخلة في أنظمتها ومبانيها وعملياتها.  
وتشمل الأمثلة على ذلك:

- ضوابط ورقابة في عملية الدخول / الخروج المصرح بها إلى مناطق العمل
- موافق آمنة للسيارات ومن الناحية المثالية موافق سيارات منفصلة للموظفين وال العامة والعملاء
- المراقبة الكافية وكاميرات المراقبة والدوريات الأمنية، الخ.
- بطاقات هوية الموظفين
- مراقبة المقاولين والزوار
- توفر إضاءة كافية
- تقييد السرعة على الطرق: يجب تركيب أجهزة تقييد السرعة في نقاط استراتيجية لمساعدة في التحكم في حركة المرور وردع أي شخص يرغب في القيام بعمل تخريب أو هجنة ما والهروب .
- سياج أمني لشبكة الخطوط الحديدية

يمكن للأجهزة الأمنية تقديم الاستشارات بشأن أنسب أنواع الأجهزة والمعدات والإجراءات الأمنية. ومن الناحية المثالية، فإنه يفضل أن يتم تطويرها وتنشيتها مع الخطوط الحديدية حيث قد يكون إعادة الضبط والتجهيز مكلفاً.

#### 5.5 الأمن السيبراني

إنها استراتيجية وطنية للمملكة لنقوية وتعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني. ففي عام 2017، أنشأت المملكة الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCSA) لمكافحة التهديدات السيبرانية. وت تكون الهيئة الوطنية للأمن السيبراني من:

- رئيس أمن الدولة
- رئيس المخابرات العامة
- نائب وزير الداخلية
- مساعد وزير الدفاع

تم إنشاء الهيئة الوطنية للأمن السيبراني لتعزيز الأمن السيبراني للمملكة وحماية مصالحها الحيوية والأمن القومي والبنية التحتية الهامة مثل صناعة الخطوط الحديدية.

وتولي الهيئة الوطنية للأمن السيبراني الأولوية القصوى للبنية التحتية ذات الأهمية الكبيرة بما في ذلك الخطوط الحديدية كما يهدف الأمن السيبراني إلى بناء شراكات مع الكيانات العامة والخاصة، وتحفيز الابتكار والاستثمار في الأمن السيبراني للمساهمة في تحقيق نهضة تكنولوجية تخدم مستقبل الاقتصاد الوطني للمملكة.

وتعمل الهيئة الوطنية للأمن السيبراني مع الكيانات العامة والخاصة، بما في ذلك الخطوط الحديدية لتحسين حماية الشبكات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات، على سبيل المثال أنظمة التشغيل والتحكم في القطارات – النظام الأوروبي ERTMS والبيانات.



ونظراً لأن التهديد من الهجمات الإلكترونية يتتطور باستمرار، فهو معقد ومتطور بطبيعته، يجب على الخطوط الحديدية تعزيز ترتيبات الأمن السيبراني والعمل باستمرار على الحد من تعرضها للهجوم. هذا النهج حيوي وضروري لحماية أي نظام معلومات حرج للسلامة يستخدم لتشغيل الخطوط الحديدية.

كما يجب أن تعمل الخطوط الحديدية مع مصنعي ووردي الأنظمة الخاصة بهم وبشكل جماعي للتعاون بشكل كامل مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والتشاور وتبادل المعلومات معهم حسب الاقتضاء خاصة عند إجراء تقييمات المخاطر المطلوبة لتحديد مستوى التهديد لشبكات المعلومات الخاصة بهم وتحديد أي نقاط ضعف. واتخاذ جميع الإجراءات الالزمة لمنع احتلال وقوع هجوم إلكتروني في أي من خطوط الخطوط الحديدية في المملكة.

#### وعلى الخطوط الحديدية العاملة في المملكة:

- أن يكون لديها سياسة أمن إلكتروني فعالة مدرومة بالكامل من قبل الإدارة العليا وموضحة لجميع الموظفين والتعاقدية الذين قد يكون لديهم إمكانية الوصول إلى أنظمة شبكات المعلومات الخاصة بهم
- أن يكون هناك وعي بالأمن السيبراني في جميع إدارات المؤسسة للمساعدة في تقليل المخاطر العامة لأي هجوم إلكتروني ناجح على أنظمة الخطوط الحديدية وعملياتها
- العمل مع مورديهم ومسؤولي الصيانة وجميع المقاولين من الباطن للتأكد من أن الحماية المناسبة ضد الهجمات الإلكترونية قد تم تصميمها وبناؤها وتحديثها باستمرار وتثبيتها في الأنظمة والمنتجات المستخدمة في شبكة الخطوط الحديدية
- الاخذ في الاعتبار أن الأنظمة ذات وظائف السلامة قد تكون غير آمنة، إذا لم يتم أخذ الأهمية الأمنية في الاعتبار، وعلى الخطوط الحديدية وضع أنظمة مراقبة لضمان قدرتها على اكتشاف أي أخطاء أو أي نشاط مشبوه.
- وجود نقاط مفصلة في نظام إدارة السلامة تتعلق بالأحكام والإجراءات التي سيستخدمونها في إدارة تكامل نظام البيانات واستراتيجيات الدفاع ضد الهجمات الإلكترونية
- العمل سوياً
- العمل جنباً إلى جنب مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والهيئة الذين سيسقون مع منظمات الخطوط الحديدية الدولية مثل الاتحاد الدولي للسكك الحديدية UIC دعم وتطوير المزيد من التوجيهات التشغيلية والمعايير المتعلقة بالأمن السيبراني لتعزيز أنظمة معلومات الخطوط الحديدية ضد أي هجوم محتمل.
- الإبلاغ عن أي عارض أو حدث خطير إلى كل من الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والهيئة واتخاذ الإجراء الفوري المطلوب.

#### 6.5 المشاركة في الخطط

على الخطوط الحديدية مناقشة خططها الأمنية مع:

- الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (الخطوط الحديدية بين المدن والشحن)
- وزارة الداخلية والشرطة
- خدمة الإطفاء والإنقاذ (الدفاع المدني)
- خدمة الـسعاف (الهلال الأحمر)

- إدارة التخطيط للطوارئ – الهيئة المحلية
- أي وكالة وطنية تقع بجوار شبكة الخطوط الحديدية (أرامكو وغيرها)، حيث يقدر ما هو ممكن يحق أن يتم اخطارهم مع اعطاء اهتمام بالغ للموقع التي تلقي فيها البنى التحتية الحيوية أو تعبرها (خطوط الأنابيب والموقع العسكري وما إلى ذلك).

كما يجب إطلاع جميع مستأجري وحدات البيع بالتجزئة والمقاولين الذين لديهم موقع في مباني الخطوط الحديدية على الترتيبات ذات الصلة لحفظ الأمان.

وأن تكون تفاصيل ومستوى صعوبة أي مناقشات متناسبة مع المخاطر التي تتضمنها عليها. كما يجب مشاركة أي معلومات حساسة أمنية مفصلة أو سرية فقط مع الأشخاص الذين لديهم الصلاحية والتصاريح اللازمة.

كذلك على مشغل الخطوط الحديدية وخدمات الطوارئ أن يكون واضحاً بشأن الأدوار المنوط بها الجهات والأشخاص (من سيفعل ماذا) خاصة إذا كان هناك طارئ أو حادث جسيم في أي مكان ما على شبكة الخطوط الحديدية. ويمكن اختبار ذلك باستخدام سيناريوهات تمرير "المحاكاة النظرية".

#### 7.5 مشاركة الخطط مع الهيئة العامة للنقل:

على المنظمة/الجهة الطالبة أن تقدم أدلة مرفقة مع طلبها للحصول على شهادة السلامة ورخصة التشغيل أو عندما تطلب الهيئة ذلك لتثبت ما يلي:

- تتوافر خطط تخطيط موارد المؤسسات (ERP) وخطط استمرارية الأعمال (BCP) ، ويتم التدرب عليها واختبارها بشكل مناسب
- حصل الموظفون المسؤولون عن الاستجابة للطوارئ على كل ما يلزم من تدريبات وتقدير للكفاءات
- تم تطوير خطط تخطيط موارد المؤسسات بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات بالتنسيق والتعاون مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين أو خدمات الاستجابة للطوارئ أو السلطات الحكومية حسب الاقتضاء؛ وقد تم إبلاغ ذلك إلى الموظفين المعنيين.

هناك أيضاً ملاحظة للاستفادة وهي أن الدليل 05: به بند متعلق بمتطلبات أنظمة إدارة السلامة لترتيبات إدارة الأمن (العنصر 16).

#### 6 تطوير خطة الاستجابة لحالات الطوارئ

يجب أن يعالج برنامج تخطيط موارد المؤسسات كحد أدنى الشروط والمتطلبات وذلك لـ:

- إبعاد الناس عن منطقة الخطر المباشر
- منع القطارات من الاقتراب من منطقة الخطر
- استدعاء ومساعدة خدمات الطوارئ
- تنفيذ هيكل التحكم والقيادة (انظر القسم 10 أدناه)
- التعامل مع الضحايا
- توفير الرعاية لأولئك الذين غادروا أماكنهم ولم يصابوا حتى تم الإخلاء (على سبيل المثال تواجههم في منطقة صحراوية)



- تجنب ترك الأشخاص تحت أشعة الشمس المباشرة لفترة طويلة من الوقت، يجب أن يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الترتيبات الازمة لإيصال الأشخاص إلى مكان آمن خلال فترة زمنية محددة. بحيث يمكن أن يكون وسيلة نقل بديلة آمنة أو مأوى مؤقت.
- ضمان توفير إمدادات مياه الشرب أثناء حالات الطوارئ بما في ذلك للموقع النائية (بسبب درجات الحرارة العالية للغاية والهواء الجاف)
- الاتصال بخدمات الطوارئ والسلطات الأخرى، ومتى كان الموقف خطيراً، يتم تسليم المسؤولية في الحادث / الطوارئ إلى خدمات الطوارئ المهنية.
- ازالة مخاطر الخطوط الحديدية مثل القطارات العاملة أو العمليات المتحركة، أو الاخطار الكهربائية للسكك الحديدية العلوية أو الثالثة وأي مخاطر أخرى وما إلى ذلك، كما يجب التعامل مع ذلك بما يتماشى مع إجراءات الطوارئ لضمان أنها لن تمثل خطراً على سلامة الركاب أو موظفي خدمات الطوارئ. وفي حالة استمرار وجود مخاطر، يجب إطلاع خدمات الطوارئ على هذه الأمور. مع ملاحظة أنه من الممكن أن تصلك خدمات الطوارئ إلى مكان الحادث قبل موظفي الخطوط الحديدية، لذلك يجب على نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) اشعار خدمات الطوارئ بشأن المخاطر على الخطوط الحديدية.
- حماية الممتلكات والأصول

كما أنه يجب مراجعة نظام تخطيط موارد المؤسسات بشكل متكرر ومتابعته باستمرار.

## 7 إجراءات للطوارئ لموظفي الخطوط الحديدية

يجب أن تحدد وتعين الخطوط الحديدية الأشخاص المناسبين لتنفيذ تخطيط موارد المؤسسات. وعلى جميع الموظفين والأشخاص المخولين الآخرين استيعاب وفهم ما يجب عليهم فعله في حالة الطوارئ بغض النظر عن دورهم العادي، على سبيل المثال:

- موقع المخارج
- كيفية دق ناقوس الخطر وإطلاق التنبهات والتحذيرات
- كيفية استخدام معدات الطوارئ

وأن تشمل إجراءات الموظفين المعينين التي عليهم اتباعها في حالات الطوارئ ما يلي:

- أن يكون الأشخاص المعينون يمتهنون بحسن السيرة والسلوك وألا يتم تعين الموظفين غير السعوديين في المناصب الحساسة. وفي حالة عدم توفر سعودي مؤهل تقنياً أو خبيراً، يجب أن تحصل الخطوط الحديدية على موافقة صريحة من الهيئة العامة للنقل وأي تصريح أمني حكومي إضافي مطلوب للموظف المعين.
- دق ناقوس الخطر وإعلام الجمهور وتنبيهه
- استدعاء خدمات الطوارئ والاستمرار في الاتصال بهم
- الاستجابة للطوارئ في الموقع كاستخدام طفایات الحرائق على سبيل المثال.



- إدارة الحشود بما في ذلك الإخلاء عند الضرورة
- إخلاء ذوي الإعاقة
- إدارة حركة المرور بما في ذلك سيارات الطوارئ
- وضع واعداد كيفية السيطرة على الحوادث
- تقديم الإسعافات الأولية والمساعدات الطبية.
- كما يجب توفير التدريب المناسب.

## 8 الإسعافات الأولية والرعاية الطبية وعربات الاسعاف

على الشخص المسؤول في الموقع اجراء تقييم لاحتياجات الإسعافات الأولية والطبية وسيارات الإسعاف. وإخبار خدمات الطوارئ بمدى شدة الحادث حتى يتمكنوا من تلبية الاستجابة. كما يجب أن تؤكد الخطوط الحديدية من خلال إجراء تمارين الطوارئ أن خدمات الطوارئ المحلية يتم فهمها ضمن نطاق أي سيناريو طوارئ للسكك الحديدية.

وقد يتجاوز حدث كبير الموارد المتاحة الخاصة خدمات الطوارئ، وهنا يجب على الخطوط الحديدية النظر في الترتيبات الخاصة لنقل الأشخاص إلى المستشفيات إذا لزم الأمر.

## 9 طوارئ البضائع الخطرة

يجب أن تتضمن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) الاجراءات القائمة على المخاطر الخاصة بإدارة الحوادث التي تتطوّي على البضائع الخطرة المنقولة بالقطار. وهذا يجب أن يستند إلى اللوائح والأنظمة الخاصة بنقل البضائع الخطرة RID في هذه الحالات، ويجب إخبار الدفاع المدني والشرطة في البداية بوجود بضائع خطرة والحصول على تفاصيل الفئة / تفاصيل المنتج أو السلعة من بيان القطار.

وأحد المقترنات أو الردود فيما يتعلق بتعامل حادث البضائع الخطرة هو إخلاء منطقة ما حيث من المحتمل أن يؤدي ذلك إلى إغلاق خطوط الخطوط الحديدية المجاورة. وفي هذه الحالة، يجب تحذير الموظفين الذين طلب منهم حضور الحادث أن يأخذوا بعين الاعتبار حدود المسافات الآمنة. كما يتبعن أن يحتوي برنامج تخطيط موارد المؤسسات (السكك الحديدية حيثما ينطبق ذلك) على تفاصيل لازمة حول كيفية الاتصال بمستشار سلامة البضائع الخطرة. كذلك إخبار شركة شحن المنتج بالحادث في حالة وجود مزيد من المعلومات التي يمكن تقديمها إلى خدمات الطوارئ.

والحصول على متطلبات إضافية، يرجى الرجوع إلى الدليل 05: أنظمة إدارة السلامة والدليل 16 الخاص بنقل و Manaola البضائع الخطرة.

## 10 هيكل القيادة والتحكم

يجب أن يتضمن برنامج تخطيط موارد المؤسسات هيكلًا محددًا بوضوح لإدارة حوادث الطوارئ.

### 1.10 تحديد فئة ونوعية الحادث

الأولوية الأولى والتي تكون بمجرد اكتمال عملية توفير السلامة الأولية واستدعاء المساعدة الطارئة هي تحديد ما إذا كان الحادث حادثًا بسيطًا أم كبيرًا. ويمكن تحديدها على النحو التالي:



- الحادث البسيط – وهو حادث على الرغم من إمكانية طلب خدمات الطوارئ إلا أنه يكون محدوداً في الحجم والموقع ولا يؤثر على حركة السلامة التشغيلية الأوسع وأمن خطوط الحديدية. وقد تكون الأمثلة على ذلك كأن يعاني شخصاً واحداً من حالة طبية طارئة أو حادث سيارة على الطريق حيث يصاب أحد الموظفين أو حريق في مكان لا يؤثر على تقديم الخدمة. أما في حالة تصاعد الحادث، فإنه قد يتم تصنيفه ليكون حادثاً كبيراً.

- الحادث الكبير – وهو حادث أو سلسلة من الأحداث التي تؤثر على سلامة وأمن خطوط الحديدية على نطاق أوسع أو وقوع حالة عطل معقدة (على سبيل المثال تعطل قطار الركاب خارج المدينة أو إجلاء الركاب من نظام مترو في المدينة) حالة طوارئ كبيرة أو مطولة حيث تتطلب الاستجابة تدخلاً من الإدارة العليا أو حادثاً إرهابياً لا قدر الله... إلخ.

وهنا يجب على المدير المناوب للسكك الحديدية في مركز العمليات تحديد ما إذا كانت صغيرة أو كبيرة. وفي حالة وقوع حادث من "الفئة أ" (على النحو المحدد في الدليل 14: الإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها)، فإنه على المدير المناوب أو أي شخص آخر معين إخطار الهيئة العامة للنقل دون تأخير وذلك عن طريق مكالمة هاتفية.

#### **1.1.10 الحادث البسيط**

في حالة وقوع حادثة بسيطة، يجب أن يكون الموظفون الحاليون أو موظفو الاستجابة العاديون المتواجدون عند الطلب في الموقع قادرین على إدارة السيناريو حتى النهاية، ويجب أن يكون موظف محدد مسبقاً هو المسؤول ليصبح مسؤولاً حادث الخطوط الحديدية في المدة الزمنية المعنية.

#### **2.1.10 حادث جسيم**

على المدير المناوب استخدام برنامج تخطيط موارد المؤسسات للسكك الحديدية للتعامل مع الحادث ذي الصلة. ويجب استدعاء الموظفين المحددين مسبقاً للحضور المواقع الرئيسية. ويشمل ذلك:

- حشد وتجميع الاستجابة ذات الصلة وإرسالها لإدارة الحادث والتعامل معه
- طاقم عمل لغرفة إدارة الحوادث المخصصة مع هيكل قيادة وتحكم واضح مما يسمح لمركز التحكم في عمليات خطوط الحديدية (OCC) بتركيز جهوده في إدارة أنشطة التشغيل والصيانة اليومية وحركة القطارات وعودة الوضع الطبيعي للخدمات في أسرع وقت ممكن.

#### **1.2.1.10 القيادة الاستراتيجية**

يجب أن يقود غرفة إدارة الحوادث أحد كبار الموظفين المخول باتخاذ قرارات استراتيجية ويتولى دور مدير الحوادث. وحيث يتم استخدام هيكل الأمر الذهبي / الفضي / البرونزي، لذلك فسيكون هو مسؤول المستوى الذهبي.

وتشمل مهامه ما يلي:

- التأكد من تفعيل نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)
- الاتصال مع أصحاب المصلحة الخارجيين الرئيسيين بما في ذلك الهيئة العامة للنقل



- اتخاذ القرارات متى كان ذلك مناسباً وضرورياً لتقديم مرطبات ومواد غذائية أو وسيلة نقل بديلة أو إقامة مؤقتة
  - التأثير على الالتزام والنشر الفوري للموارد المالية والبشرية اللازمة لمنظمة (مؤسسات) الخطوط الحديدية أو مورديها أو المقاولين من الباطن والوكاء المساعدة في الاستجابة الكاملة للحادث.
  - الحفاظ على ترتيبات مشتركة للتخطيط والاتصالات والإعلام ومع خدمات الطوارئ والوكالات الحكومية الأخرى وفقاً لبروتوكول الاتصال المتفق عليه.
  - ضمان استجابة مؤسسية مناسبة وسياسة متسقة تتعامل مع أي وسائل أو استفسارات من الأقارب المساعدة في أي من متطلبات شركات التأمين على الخطوط الحديدية أو من يقومون بعملية التقييم من شركات التأمين من خلال الشخص المعين من الشركة.
- ويجب أن يكون مدير الحادث مدرباً ومحظياً للقيام بهذا الدور.

وفي حالة وقوع حادث جسيم شديد التأثير، قد يتولى أحد كبار التنفيذيين دور "البلاتين" ويتوافق مع أصحاب المصلحة رفيع المستوى مثل مجلس الإدارة ووزارة النقل ورئيس الهيئة العامة للنقل وقاده خدمات الطوارئ وما إلى ذلك. كذلك سيشرف على الآثار السياسية والتنظيمية للحادث وأي قرارات مالية عالية المستوى يجب اتخاذها. وقد يتم تفعيل هذا الدور في أي مكان مناسب وليس بالضرورة في الخطوط الحديدية.

#### 2.2.1.10 القيادة التكتيكية

يقود شخص مؤهل نشاط الخطوط الحديدية في موقع الحادث ويتم تعينه مسؤولاً عن حوادث خطوط الحديدية. وإذا تم استخدام بنية هيكلاً الأوامر الذهبية / الفضية / البرونزية، فسيكون مسؤولاً على المستوى الفضي.

وقد تكون هناك حاجة إلى مزيد من الموظفين في الموقع اعتماداً على حجم وسيناريو الحادث. وبغض النظر عن صاحب العمل أو الدور، فسوف يقدمون تقاريرهم إلى مسؤول حوادث خطوط الحديدية. فهو لا الأشخاص هم فعلياً في المستوى البرونزي. ويمكن أن يشمل ذلك الموظفين الذين تم تدريبيهم ولديهم الكفاءات والشهادات المطلوبة للقيام بدور مسؤول الاتصال لمشغل القطار (TOLO) ومهندس التعافي ومحقق الحوادث وما إلى ذلك.

كما يجب أن يكون الموظفون الذين يقومون بدور مسؤولي حوادث خطوط الحديدية في موقع حادث قطار كبير قادرین على القيام بالآتي:

- الإشراف على سلامة موقع السكة الحديد ما لم يتم الاعفاء من هذا الواجب من قبل خدمات الطوارئ.
- قيادة فرق الاستجابة للسكك الحديدية بأكملها في الموقع.
- الاتصال وجهاً لوجه مع موظفي قيادة خدمات الطوارئ وتمثل أنشطة خطوط الحديدية بأكملها في الموقع.
- تقديم الاستشارة الفنية للسكك الحديدية لخدمات الطوارئ (فقد يسهل ذلك الدخول إليها ويقلل من الأضرار الجانبية)



- اتخاذ قرارات فنية متخصصة وتكnickية لمصلحة سلامة الخطوط الحديدية وعملائها وموظفي الخطوط الحديدية في الموقع والمتورّكـات من قاطرات وعربات والبنية التحتية.
- ضمان الحفاظ على الأدلة لأي تحقيق لاحق يتم إجراؤه.
- الاحتفاظ بسجل للقرارات والأنشطة التي تم القيام بها وأوقاتها (ويمكن تعين مدون ملاحظات لهذه المهمة)
- ترتيب مرافق الرعاية للموظفين العاملين في الموقع (المقطبات والمأوى والمرحاض وما إلى ذلك)

أيضاً أن يكون من السهل التعرف عليه من قبل جميع العاملين في الموقع وخاصة لخدمات الطوارئ، وأن يرتدى سترة أو شارة ذراع ظاهرة للعيان لتساعد أكثر في تمييزه كمسئول حوادث الخطوط الحديدية (وان تكون باللغتين العربية والإنجليزية). وأن يتم تسليمها إلى من ينوب عنه في نهاية مناوباته. كما يجب الاحتفاظ بسجل الحوادث طوال فترة التواجد في الموقع.

وعند الإشراف على سلامة الموقع، عليه أن يراقب عن كثب المخاطر المختلفة الموجودة وفي حالة تدهور الوضع، يجب أن يكون مستعداً لتنفيذ مزيد من تدابير السلامة وإجلاء الأشخاص وما إلى ذلك.

## 2.10 هيكل إدارة حوادث الخطوط الحديدية

كما هو مشار إليه أعلاه، توصي الهيئة باستخدام هيكل إدارة الحوادث "الذهبي / الفضي / البرونزي". ويوضح هذا الشكل الأدوار الأساسية لكل مستوى: الذهب الفضة البرونز.

ذهب	فضي	برونز
الموقع		
المهام والواجبات		
في المقر الرئيسي أو مركز قيادة الحادث	في موقع (موقع) الحادث شخص واحد لكل موقع حادث	في موقع (موقع) الحادث. بقدر ما هو مطلوب
تم تعينه كمدير للحوادث	تم تعينه كمسئول حوادث الخطوط الحديدية	المعين كمسئول عن المهام
التأكد من اتباع خطة الاستجابة للطوارئ	مسئول عن سلامة الموقع	الإبلاغ عن التواجد وقدرته على المستوى الفضي كموظف حوادث سكك حديدية
الاتصال ببارئ مسؤول الشركة	تحديد "مسئول حوادث الخطوط الحديدية عن طريق ارتداء سترة فوق النزاع" طبارد" أو شارة النزاع	فرق ذات مهمة محددة حسب المطلوب

ذهبي	فضي	برونز
الاتصال مع أصحاب المصلحة الخارجيين بما في ذلك الهيئة العامة للطرق	الاحتفاظ بسجلات الموقع والسجل العام	تقديم الخبرات الفنية كما هو مطلوب
الموافقة على البيانات الاعلامية	التواصل مع خدمات الطوارئ	ضمان تعافي الأصول وتنفيذ اعمال الاصلاح بكفاءة
يدعم المستوى الفضي من خلال ترتيب الموارد الخارجية	الإشراف على قادة المهام من المستوى البرونزي	التحقيق في الحوادث
ترتيب الموظفين لمواصلة تغطية الحادث	رفع التقارير على فترات منتظمة إلى مسؤول المستوى الذهبي	
الدعوة لإجراء عملية التحقيق في الحادث	تحديد الموارد المطلوبة في الموقع وطلب نفس الشيء	
رفع تقرير للمستوى البلاتيني ان امكن	الترتيب لتسهيلات رعاية الموقع	
	تأكد من تدوين الأدلة الخاصة بالتحقيق في الحادث أو تأمينها	
	تأكد من التعامل مع تعافي الأصول أو إصلاحها بشكل مناسب	

المستوى البلاتيني	بالإضافة إلى ذلك، قد يتولى مسؤول تنفيذي كبير دور "المستوى البلاتيني" والاتصال بأصحاب المصلحة رفيعي المستوى مثل مجلس الإدارة، ووزارة النقل ورئيس هيئة النقل العام وقادة خدمات الطوارئ وما إلى ذلك. ويشرف على الآثار السياسية والتنظيمية المترتبة على الحادث وأي قرارات مالية عالية المستوى يجب اتخاذها. ويمكن تنفيذ هذا الدور من أي مكان مناسب.
-------------------	--

## 11 نقل السلطة في حالة الطوارئ / عند وقوع حادث جسيم

إذا أعلنت خدمات الطوارئ عن وقوع حادث طارئ / كبير في الموقع، فسيعمل جميع أفراد وموارد الخطوط الحديدية تحت قيادة الشرطة أو الدفاع المدني. ومع ذلك، يجوز للشرطة أو الدفاع المدني إعلان منطقة واحدة من حالة الطوارئ تحت سلطتها للاستجابة لحالة الطوارئ / الحادث الكبير، مع ترك أجزاء أخرى أو مناطق أخرى تحت سيطرة الخطوط الحديدية. كما يجب إعداد أطواق مناسبة للإشارة إلى الحدود للمنطقة.

وبمجرد أن تعلن خدمات الطوارئ أنها أكملت مهامها في منطقة ما، يجب أن يتوصّل الموظف المسئول عن إدارة الحادث إلى فهم كامل أنه قد استعاد سيطرته واسرافه على منطقة الخطوط الحديدية. ويجب أن يرتب لفحص سلامة المنطقة قبل السماح لموظفي الخطوط الحديدية ببدء العمل في فيها.

## 12 عملية التعافي والتحقيق في الحوادث

في حالة وقوع حادث من "الفئة أ" (على النحو المحدد في الدليل 14: الإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيه)، يجب أن يتتأكد مدير الحادث من أن الهيئة العامة للنقل قد تم إخبارها عبر الهاتف. وإذا افادت الهيئة إلى أنها تنوّي الحضور إلى الموقع، أو لإجراء تحقيق، فيجب استشارتها قبل الشروع في أي أعمال تعافي أو استرداد أو إصلاح. كما يجب الحفاظ على جميع الأدلة على أساس أنه قد يتم إجراء تحقيق.

وبالمثل، يجوز للسكك الحديدية إجراء تحقيق في الحادث الخاص بها ويجب على المحققين الاتصال بمدير الحوادث لترتيب أولوية الوصول إلى الموقع وللحفاظ على الأدلة.

يجوز للسكك الحديدية البدء في عملية التعافي واسترداد الأصول أو إصلاحها متى كان القيام بذلك أمّا وتم منح الإذن من خدمات الطوارئ في الموقع ومن الهيئة إذا كان ذلك ممكناً. وعلى الرغم من أنه قد يكون هناك ضغط كبير لتجهيز وتطهير الموقع في أقرب وقت ممكن لاستئناف الخدمات، إلا أنه يجب أن يأخذ الشخص المسؤول عن عملية التعافي والاسترداد باستشارة الخبراء من مدير الأصول المعينين (في نواحي قاطرات وعربات الخطوط الحديدية وبنظام الإشارات والمسار والهيكل إلخ) لضمان أن تسبّب عملية استعادة الموقع والتعافي المزيد من الضرر طويل الأجل أو المكلف للأصول. ولمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الدليل 14: الإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها.

## 13 ما بعد الحادث

يجب أن يقوم مسؤول الحوادث بخطوط الحديدية بالموقع بالتنسيق مع خدمات الطوارئ والأقسام الهندسية وما إلى ذلك للتاكيد على أنه تم تقليل المخاطر إلى مستوى مقبول وأنه من الآمن استئناف العمليات أو إعادة فتح المحطات.

كما يجب عليه أيضاً أن يحدد، إذا لزم الأمر، بالاشتراك مع المهندسين المسؤولين، أن البنية التحتية ومحركات وقاطرات وعربات خطوط الحديدية صالحة للاستخدام أو ما إذا كان سيتم تطبيق أي قيود.

وأن يتتأكد الموظف المسئول عن إدارة حوادث خطوط الحديدية أن جميع خدمات الطوارئ وموظفي الاستجابة للسكك الحديدية وأفراد الجمهور بعيدين عن خطوط خطوط الحديدية. وفي هذه المرحلة فقط، يمكنه إبلاغ مركز التحكم في حركة مرور القطارات بأنه من الآمن استئناف حركة المرور مع أو بدون قيود.

## 14 تعليق خدمات القطارات

وقد تعني الاستجابة الفعالة لحالة الطوارئ في بعض الأحيان توقعاً سريعاً لجميع خدمات الركاب أو جزء منها لمنع المزيد من المخاطر على الجمهور أو شبكة خطوط الحديدية أو تسهيل عملية الإخلاء.

ويجب أن تتضمن خطط الطوارئ ما يلي:

- تحديد الأدوار والمسؤوليات الرئيسية للموظفين والتي ستشمل:
- اتخاذ قرار الشروع في تعليق خدمات القطارات

- إخبار جميع نقاط المعلومات للركاب (المحطات ومراكيز الاتصال وما إلى ذلك)، وتحديث موقع (موقع) الخدمة، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لإعلام العملاء بالتعديلات والخيارات البديلة
- إخبار أصحاب المصلحة الرئيسيين
- إحاطة الموظفين بالوضع وتنفيذ تعليق الخدمة / التعديلات. ويجب أن يتم الاتصال الداخلي بتكميل وليس عبر أنظمة معلومات الركاب.

## 15 رعاية العملاء

للسكك الحديدية واجب يتمثل في رعاية الركاب وأفراد الجمهور الآخرين الموجودين في مبانيها. ومن المهم القيام بالآتي:

- ضمان راحتهم والتتأكد من أنهم يتلقون الرعاية في بيئة آمنة وأن لديهم إمكانية الحصول على الضروريات مثل المياه والمأوى والمرافق. من المهم أيضاً عند القيام بذلك بذل جميع الجهود المعقولة لمراقبة التوقعات الثقافية للمجتمع السعودي، ولكن في حالة الطوارئ الحقيقة، يجب على موظفي الخطوط الحديدية بذل كل الجهود لحفظ الحياة وتقليل الضرر.
- التخطيط لكيفية إيصال الرسائل الرسمية للجمهور بالاشتراك مع خدمات الطوارئ والجهات الحكومية الأخرى
- التأكد من اتباع بروتوكول الاتصال الرسمي المعتمد لمنع تسرب المعلومات الخاطئة أو المضللة إلى وسائل التواصل الاجتماعي

كما يجب توخي الحذر بشكل خاص عند إخلاء المناطق أو القطارات حيث قد يكون هناك أشخاص ضعفاء لهم ظروف خاصة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعانون من صعوبات في التعلم والذين يعانون من محدودية الحركة والأطفال. خاصة إذا انفصل بعض الناس عن الأسرة وما إلى ذلك، قد لا يتصرفون بطريقة متوافقة ويمكن أن يتسببوا فيزيد من المشكلات. كما أنه على الخطوط الحديدية المبادئ أن تتبع المنصوص عليها في سياسات ميثاق العملاء المعتمدة لديها.

