

Osool

People's Division

The Comprehensive Guide to Workplace Etiquette

Introduction: Why Professional Conduct Matters

At Osool, we do not only manage assets and deliver services; we cultivate a professional environment that reflects our values, reputation, and long-term vision. Workplace etiquette plays a vital role in shaping the culture of the organization and ensuring that our work environment remains respectful, collaborative, and productive.

Professional conduct is not limited to compliance with policies; it is demonstrated through the everyday behaviors that define how we interact with colleagues, clients, and stakeholders. Mutual respect, accountability, and effective communication contribute directly to the strength of our organization and the quality of our work.

This guide represents a shared commitment by all employees to uphold the standards that support Osool's identity as a trusted and forward-looking organization. By embracing these principles, we collectively contribute to a workplace that enables high performance, supports professional growth, and reinforces Osool's reputation as an employer of choice.

Section 1: Personal Professionalism and the Work Environment

Personal professionalism is the foundation of a healthy and productive workplace. At Osool, professionalism extends beyond appearance; it encompasses the way employees manage their time, organize their workspace, interact with colleagues, and utilize company resources.

Punctuality reflects respect for colleagues and for the organization. Employees are expected to arrive at work on time, attend meetings as scheduled, and deliver assignments within agreed timelines. When unforeseen circumstances arise, employees should communicate proactively with the relevant parties to ensure transparency and continuity of work.

Professional appearance is also an important reflection of the company's standards. Employees should adhere to Osool's approved dress code and maintain an appearance that reflects professionalism and respect for the workplace. Appropriate attire and personal presentation contribute to a comfortable and

المقدمة: لماذا يُعد السلوك المهني أمراً مهماً

في شركة أصول، لا يقتصر دورنا على إدارة الأصول وتقديم الخدمات فحسب، بل نحرص على بناء بيئة عمل مهنية تعكس قيمنا وسمعتنا ورؤيتنا طويلة المدى. وتُعد آداب العمل عنصراً أساسياً في تشكيل ثقافة المنظمة وضمان أن تظل بيئة العمل قائمة على الاحترام المتبادل والتعاون والإنتاجية.

إن السلوك المهني لا يقتصر على الالتزام بالسياسات والأنظمة، بل يتجلى في الممارسات اليومية التي تحدد طريقة تفاعلنا مع الزملاء والعملاء وأصحاب المصلحة. ويسهم الاحترام المتبادل، وتحمل المسؤولية، والتواصل الفعال بشكل مباشر في تعزيز قوة المنظمة وجودة العمل الذي نقدمه.

يمثل هذا الدليل التزاماً مشتركاً من جميع موظفي أصول بالحفاظ على المعايير التي تعزز هوية الشركة كمؤسسة موثوقة ومتطلعة إلى المستقبل. ومن خلال الالتزام بهذه المبادئ، نُساهم معاً في بناء بيئة عمل تدعم الأداء المتميز، وتعزز النمو المهني، وترسخ مكانة أصول كجهة عمل مفضلة للكفاءات.

القسم الأول: الاحترافية الشخصية وبيئة العمل

تُعد الاحترافية الشخصية أساساً لبيئة عمل صحية ومنتجة. وفي أصول، لا تقتصر المهنية على المظهر الخارجي، بل تشمل كيفية إدارة الموظفين لوقتهم، وتنظيم مساحة العمل الخاصة بهم، وطريقة تعاملهم مع الزملاء، واستخدامهم لموارد الشركة. يُعد الالتزام بالمواعيد انعكاساً لاحترام الزملاء والمنظمة. ومن المتوقع من الموظفين الحضور إلى العمل في الوقت المحدد، والالتزام بالمواعيد الاجتماعات، وإنجاز المهام ضمن الأطر الزمنية المتفق عليها. وفي حال حدوث ظروف غير متوقعة، ينبغي التواصل بشكل استباقي مع الأطراف المعنية لضمان الشفافية واستمرارية العمل.

كما يعكس المظهر المهني معايير الشركة وقيمتها. لذلك ينبغي على الموظفين الالتزام بسياسة المظهر المعتمدة في أصول والحفاظ على مظهر مهني يعكس الاحترام لبيئة العمل. ويسهم الالتزام بالزي المهني المناسب والعناية بالمظهر العام في توفير بيئة عمل مريحة ومحترمة للزملاء والزوار على حد سواء. ويُعد الحفاظ على مكتب منظم ومرتب أحد مظاهر الانضباط المهني. فالمكتب النظيف والمنظم يعكس المسؤولية واحترام بيئة العمل المشتركة. كما ينبغي حفظ المستندات بطريقة منظمة وتأمين المعلومات الحساسة وعدم ترك الوثائق المهمة مكشوفة.

كما يتعين على الموظفين مراعاة بيئة العمل المحيطة بهم. فقد يؤدي الضجيج المفرط أو المكالمات الشخصية الطويلة أو السلوكيات المشتتة إلى التأثير سلباً على إنتاجية الزملاء.

respectful work environment for colleagues and visitors alike.

Maintaining an organized workspace is another aspect of professional discipline. A clean, well-organized desk demonstrates accountability and respect for shared office environments. Employees are expected to store documents properly, protect confidential information, and maintain orderly work areas.

Employees should also be mindful of the surrounding work environment. Excessive noise, prolonged personal calls, or disruptive behavior can negatively affect the productivity of colleagues.

Company resources, including equipment, technology, and facilities, must be used responsibly and primarily for business purposes.

Section 2: Digital Communication Etiquette

In today's digital workplace, communication often occurs through electronic channels. The way employees communicate through email, messaging platforms, and virtual meetings reflects their professionalism and contributes to the organization's communication culture.

Email remains the primary formal communication channel within Osool. Employees should ensure that subject lines clearly reflect the purpose of the message. Messages should be concise, well-structured, and written in a professional tone.

Employees should also be mindful when copying recipients or using "Reply All." Communication should remain relevant and respectful of others' time.

Instant messaging platforms are suitable for quick coordination but should not replace formal communication when documentation is required.

Virtual meetings require the same level of professionalism as in-person meetings. Employees should ensure their technology functions properly, join meetings on time, and minimize distractions.

Section 3: Meeting Etiquette

Meetings represent an investment of time and organizational resources. At Osool, meetings should be purposeful, structured, and productive.

ويجب استخدام موارد الشركة، بما في ذلك الأجهزة والتقنيات والمرافق، بطريقة مسؤولة ولأغراض العمل بالدرجة الأولى.

القسم الثاني: آداب التواصل الرقمي

في بيئة العمل الحديثة، يعتمد التواصل بشكل كبير على الوسائل الرقمية. وتعكس طريقة تواصل الموظفين عبر البريد الإلكتروني ومنصات الرسائل والاجتماعات الافتراضية مستوى احترافيتهم وتسهم في تشكيل ثقافة التواصل داخل المنظمة.

يُعد البريد الإلكتروني وسيلة التواصل الرسمية الأساسية في أصول. لذلك يجب أن تعكس عناوين الرسائل موضوعها بوضوح، وأن تكون الرسائل مختصرة ومنظمة ومكتوبة بلغة مهنية واضحة.

كما ينبغي على الموظفين مراعاة عدم استخدام خاصية "الرد على الجميع" بجميع الأحوال أو إضافة المستلمين بعناية، بحيث تبقى المراسلات ذات صلة وتحترم وقت الآخرين.

أما منصات الرسائل الفورية فهي مناسبة للتنسيق السريع والاستفسارات المختصرة، إلا أنها لا ينبغي أن تحل محل البريد الإلكتروني عندما يتطلب الأمر توثيقاً رسمياً أو نقاشاً تفصيلياً.

كما يجب التعامل مع الاجتماعات الافتراضية بنفس مستوى الاحترافية المتبع في الاجتماعات الحضرية، بما يشمل التأكد من جاهزية الأجهزة التقنية والانضمام في الوقت المحدد وتقليل المشتتات أثناء الاجتماع.

القسم الثالث: آداب الاجتماعات

تمثل الاجتماعات استثماراً لوقت المنظمة ومواردها، ولذلك ينبغي أن تكون هادفة ومنظمة وتحقق قيمة حقيقية.

يتحمل منظم الاجتماع مسؤولية تحديد هدف الاجتماع بوضوح وتزويد المشاركين بجدول أعمال واضح والمواد

Meeting organizers should provide a clear agenda and define the objectives of the meeting in advance. Participants should review materials beforehand and attend prepared to contribute meaningfully.

During meetings, employees should remain attentive and engaged. Interruptions should be avoided, and different perspectives should be discussed respectfully.

After the meeting, key decisions and action items should be documented and communicated to ensure accountability and follow-through.

Section 4: Meeting Room Etiquette

Meeting rooms are shared resources and should be used responsibly.

Employees should reserve rooms through the approved system and respect scheduled times. Rooms should be left clean and organized, and any equipment used should be turned off after the meeting.

If a meeting is cancelled or concluded early, the room reservation should be updated to allow others to use the space.

Section 5: Interaction with Managers

Professional relationships with managers require transparency, preparation, and accountability.

Employees should approach discussions with managers well prepared, providing clear updates on progress and challenges. Proactive communication enables better decision-making and effective problem solving.

Constructive feedback from managers should be viewed as an opportunity for development and growth.

Employees are also encouraged to propose solutions when raising issues, demonstrating initiative and ownership.

Section 6: Interaction with Colleagues

A respectful and collaborative workplace strengthens productivity and morale.

Employees are expected to treat colleagues with courtesy and professionalism regardless of role or background. Collaboration, knowledge sharing, and mutual support contribute to a stronger organization.

التحضيرية اللازمة مسبقًا. كما يُتوقع من المشاركين مراجعة هذه المواد والاستعداد للمشاركة الفعالة.

أثناء الاجتماع، ينبغي على الموظفين الحفاظ على التركيز والانتباه والمساهمة بأفكار بناءة. كما ينبغي احترام وجهات النظر المختلفة ومناقشتها بطريقة مهنية.

وبعد انتهاء الاجتماع، يجب توثيق القرارات والمهام المتفق عليها ومشاركتها مع المعنيين لضمان المتابعة والتنفيذ.

القسم الرابع: آداب استخدام غرف الاجتماعات

تُعد غرف الاجتماعات موارد مشتركة يجب استخدامها بطريقة مسؤولة.

ينبغي على الموظفين حجز الغرف من خلال النظام المعتمد والالتزام بالأوقات المحددة. كما يجب ترك الغرفة نظيفة ومرتبعة بعد انتهاء الاجتماع وإيقاف تشغيل الأجهزة المستخدمة. وفي حال إلغاء الاجتماع أو انتهائه مبكرًا، ينبغي تحديث الحجز لإتاحة الغرفة للآخرين.

القسم الخامس: التعامل مع المديرين

تتطلب العلاقة المهنية مع المديرين الشفافية والاستعداد وتحمل المسؤولية.

ينبغي على الموظفين الاستعداد للاجتماعات مع المديرين من خلال إعداد التحديات المتعلقة بالعمل وتوضيح التحديات أو الاحتياجات بوضوح. ويساعد التواصل الاستباقي على دعم اتخاذ القرارات ومعالجة التحديات بشكل فعال.

كما ينبغي النظر إلى الملاحظات والتوجيهات التي يقدمها المديرون باعتبارها فرصة للتطوير والنمو المهني. ويُشجع الموظفون أيضًا على اقتراح حلول عند طرح التحديات، بما يعكس روح المبادرة وتحمل المسؤولية.

القسم السادس: التعامل مع الزملاء

تسهم بيئة العمل القائمة على الاحترام والتعاون في تعزيز الإنتاجية ورفع الروح المعنوية.

يُتوقع من الموظفين التعامل مع زملائهم باحترام ومهنية بغض النظر عن مناصبهم أو خلفياتهم. ويعتمد نجاح الفرق على التعاون وتبادل المعرفة والدعم المتبادل.

كما ينبغي تجنب الشائعات أو الأحاديث السلبية التي قد تؤثر على الثقة داخل بيئة العمل.

Rumors, gossip, or negative discussions undermine trust and should be avoided. Professional disagreements should be addressed respectfully with the aim of finding solutions.

Section 7: Cross-Division Collaboration

Osool operates as an integrated organization where collaboration across divisions is essential to achieving strategic objectives.

Employees should approach colleagues from other teams with a partnership mindset and recognize that organizational success depends on collective effort.

When requesting support from another division, employees should provide clear context, expectations, and timelines. Likewise, employees should respond constructively to cross-functional requests and communicate transparently regarding priorities.

Avoiding organizational silos and encouraging knowledge sharing strengthens alignment and operational effectiveness across Osool.

Section 8: Decision-Making and Escalation Etiquette

Efficient organizations maintain clarity in decision-making and escalation processes.

Employees should aim to resolve matters at the appropriate level before escalating them. When escalation is necessary, employees should provide sufficient context, background information, and possible solutions.

Escalation should enable informed decision-making rather than shift responsibility.

Employees should also respect the company's Delegation of Authority and governance framework when making or requesting decisions.

Section 9: Time Management and Responsiveness

Respect for time is a key element of professional conduct.

Employees are expected to manage their time effectively, meet agreed deadlines, and respond to requests within a reasonable timeframe.

When delays are unavoidable, employees should communicate proactively and propose alternative timelines.

وعند حدوث اختلاف في وجهات النظر، ينبغي التعامل معه بطريقة مهنية تهدف إلى الوصول إلى حلول بناءة.

القسم السابع: التعاون بين القطاعات

تعمل أصول كمنظمة متكاملة، ويُعد التعاون بين القطاعات عنصرًا أساسيًا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ينبغي على الموظفين التعامل مع زملائهم في القطاعات الأخرى بروح الشراكة، وإدراك أن نجاح المنظمة يعتمد على الجهود الجماعية.

وعند طلب الدعم من قطاع آخر، ينبغي توضيح السياق والتوقعات والجدول الزمني بوضوح. كما ينبغي الاستجابة لطلبات التعاون بطريقة بناءة مع التواصل بشفافية بشأن الأولويات.

إن تجنب العمل في جزر تنظيمية منفصلة وتشجيع تبادل المعرفة يعزز التنسيق والكفاءة التشغيلية في أصول.

القسم الثامن: آداب اتخاذ القرار والتصعيد

تحرص المنظمات الفعالة على وضوح عمليات اتخاذ القرار والتصعيد.

ينبغي على الموظفين السعي إلى معالجة المسائل في المستوى المناسب قبل تصعيدها. وعند الحاجة إلى التصعيد، ينبغي تقديم خلفية واضحة للمشكلة والمعلومات الداعمة والحلول المقترحة.

ويجب أن يهدف التصعيد إلى تمكين اتخاذ القرار وليس إلى نقل المسؤولية.

كما ينبغي على الموظفين احترام مصفوفة الصلاحيات المعتمدة وإطار الحوكمة في الشركة عند اتخاذ القرارات أو طلبها.

القسم التاسع: إدارة الوقت والاستجابة

يُعد احترام الوقت أحد أهم عناصر السلوك المهني. يُتوقع من الموظفين إدارة وقتهم بكفاءة، والالتزام بالمواعيد النهائية المتفق عليها، والاستجابة للطلبات ضمن إطار زمني معقول.

وفي حال وجود تأخير غير متوقع، ينبغي التواصل بشكل استباقي وتوضيح الجدول الزمني البديل.

تُسهم الإدارة الجيدة للوقت في تعزيز الموثوقية والتعاون داخل المنظمة.

Effective time management strengthens reliability, accountability, and collaboration across the organization.

Section 10: Client and External Stakeholder Interaction

Employees representing Osool in interactions with clients, tenants, investors, regulators, or partners should maintain the highest professional standards.

External communication should be clear, respectful, and aligned with the company's values and reputation.

Employees should avoid making commitments that have not been internally confirmed and should escalate sensitive matters to the appropriate management level.

Every external interaction contributes to shaping Osool's reputation and credibility.

Section 11: Vacation and Work Handover Etiquette

Proper planning for leave ensures continuity of work and operational stability.

Employees should submit leave requests through the approved system with adequate notice. Prior to leave, employees should prepare a clear handover document outlining ongoing responsibilities, deadlines, and key contacts.

Employees should activate out-of-office notifications and designate colleagues responsible for urgent matters.

Upon returning from leave, employees should review updates and re-prioritize tasks before resuming regular responsibilities.

Section 12: Public and Shared Spaces Etiquette

Shared spaces reflect the professionalism of the workplace.

Employees should maintain cleanliness in kitchens, meeting rooms, and common areas. Noise levels should be kept appropriate, and others' privacy should be respected.

Confidential conversations should not take place in public areas where sensitive information may be overheard.

Section 13: Professional Development and Learning

Continuous learning is an important part of Osool's culture.

القسم العاشر: التعامل مع العملاء وأصحاب المصلحة الخارجيين

ينبغي على الموظفين الذين يمثلون أصول في تعاملاتهم مع العملاء أو المستأجرين أو المستثمرين أو الجهات التنظيمية أو الشركاء الالتزام بأعلى معايير الاحترافية.

يجب أن يكون التواصل الخارجي واضحًا ومحترمًا ومتوافقًا مع قيم الشركة وسمعتها.

كما ينبغي تجنب تقديم التزامات لم يتم اعتمادها داخليًا، وتجنب المسائل الحساسة إلى المستوى الإداري المناسب. إن كل تفاعل مع الأطراف الخارجية يسهم في تشكيل سمعة أصول ومصداقيتها.

القسم الحادي عشر: آداب الإجازات وتسليم الأعمال

يسهم التخطيط الجيد للإجازات في ضمان استمرارية العمل والاستقرار التشغيلي.

ينبغي على الموظفين تقديم طلبات الإجازة من خلال النظام المعتمد وبوقت كافٍ. كما يجب إعداد خطة تسليم واضحة قبل الإجازة تتضمن المسؤوليات الجارية والمواعيد النهائية وجهات الاتصال الرئيسية.

كما ينبغي تفعيل رسالة الرد التلقائي عبر البريد الإلكتروني وتحديد الشخص المسؤول عن متابعة الأمور العاجلة. وعند العودة من الإجازة، ينبغي مراجعة التحديثات وترتيب الأولويات قبل استئناف العمل بشكل كامل.

القسم الثاني عشر: آداب استخدام المساحات المشتركة

تعكس المساحات المشتركة مستوى الاحترافية في بيئة العمل. ينبغي على الموظفين المحافظة على نظافة المطابخ وغرف الاجتماعات والمناطق المشتركة. كما يجب الحفاظ على مستوى مناسب من الهدوء واحترام خصوصية الآخرين. ولا ينبغي مناقشة المعلومات الحساسة في الأماكن العامة حيث قد يتم سماعها من قبل الآخرين.

القسم الثالث عشر: التطوير المهني والتعلم

يُعد التعلم المستمر جزءًا أساسيًا من ثقافة أصول. يُشجع الموظفون على تطوير مهاراتهم والمشاركة في البرامج التدريبية وطلب التغذية الراجعة من المديرين.

Employees are encouraged to actively develop their skills, participate in training opportunities, and seek feedback from managers.

Sharing knowledge with colleagues enhances collective expertise and contributes to organizational growth.

Employees who invest in their development strengthen both their own career path and the organization as a whole.

Section 14: Information Security and Confidentiality

Protecting information is essential to maintaining trust with clients and stakeholders.

Employees must treat all information related to Osool's operations, partners, and clients with strict confidentiality. Sensitive information should not be discussed in public areas or shared with unauthorized individuals.

Workstations should be secured when unattended, and confidential documents should be stored appropriately.

If employees are uncertain about the sensitivity of information, they should treat it as confidential and seek guidance.

Section 15: Social Media and Public Representation

Employees are expected to maintain professionalism and responsibility when referencing Osool or discussing any work-related matters on social media or public platforms.

Employees must not publish or disclose any confidential or non-public information, nor discuss internal matters, organizational decisions, or any information related to the company or its business activities on public platforms.

Employees are also not permitted to represent the company, speak on its behalf, or issue statements, opinions, or positions that may be interpreted as representing Osool unless prior official authorization has been obtained from the relevant authority within the company.

When using social media, employees must always ensure that their conduct preserves the company's reputation and professional image, and must refrain from posting any content that could harm Osool's reputation or negatively affect its interests.

كما يسهم تبادل المعرفة بين الزملاء في تعزيز الخبرات الجماعية ودعم نمو المنظمة.

إن الاستثمار في تطوير القدرات المهنية يعود بالنفع على الموظف والمنظمة على حد سواء.

القسم الرابع عشر: أمن المعلومات والسرية

تُعد حماية المعلومات عنصراً أساسياً للحفاظ على ثقة العملاء وأصحاب المصلحة.

يجب التعامل مع جميع المعلومات المتعلقة بأعمال أصول وشركائها وعملائها بسرية تامة، وعدم مشاركتها مع غير المخولين.

كما ينبغي تأمين أجهزة العمل عند مغادرة المكتب وحفظ المستندات الحساسة في أماكن آمنة.

وفي حال الشك بشأن حساسية أي معلومات، ينبغي التعامل معها على أنها معلومات سرية وطلب التوجيه المناسب.

القسم الخامس عشر: وسائل التواصل الاجتماعي والتمثيل العام

ينبغي على الموظفين التحلي بالمهنية والمسؤولية عند الإشارة إلى شركة أصول أو مناقشة أي أمور مرتبطة بالعمل عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو المنصات العامة.

ولا يجوز نشر أي معلومات سرية أو غير معلنة، أو مناقشة القضايا الداخلية أو القرارات التنظيمية أو أي معلومات تخص الشركة أو أعمالها على المنصات العامة.

كما لا يحق لأي موظف تمثيل الشركة أو التحدث باسمها أو إصدار أي تصريحات أو مواقف أو آراء تُفهم على أنها تمثل أصول إلا بعد الحصول على تفويض أو إذن رسمي مسبق من الجهة المختصة في الشركة.

ويجب على جميع الموظفين عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مراعاة المحافظة على سمعة الشركة وصورتها المهنية، والامتناع عن أي محتوى قد يسيء إلى أصول أو يؤثر سلباً على سمعتها أو مصالحها.

Our Commitment at Osool Every employee contributes to shaping Osool's culture and reputation. Professional conduct, mutual respect, and responsible behavior create a workplace where collaboration, innovation, and excellence can thrive. By upholding these principles, we strengthen our organization and ensure that Osool continues to be recognized as a trusted and respected institution.	التزامنا في أصول يسهم كل موظف في أصول في تشكيل ثقافة المنظمة وسمعتها. ومن خلال الالتزام بالسلوك المهني والاحترام المتبادل والمسؤولية، تُسهم في بناء بيئة عمل تعزز التعاون والابتكار والتميز. ومن خلال التمسك بهذه المبادئ، نعزيز مكانة أصول كمنظمة موثوقة ومحترمة ونضمن أن تظل بيئة العمل مصدر فخر لجميع موظفينا.
--	---

CONFIDENTIAL