JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة

7 – 11 نوفمبر 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة

المرجع: 1496_55383 **التاريخ:** 7 – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 4200

عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المرافق ومهندسي خدمات المباني ومشرفي إدارة المرافق الذين يديرون التدفق اليومي لطلبات الشاغلين وأوامر العمل ومهام المباني المجدولة، وتنتهي بدليل تشغيل المرافق للموقع. فالشاغلون ينتظرون استجابة سريعة ومرئية بينما تضيق عقود الخدمات والموازنات. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة.

لماذا تهم عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة الآن

تشكل ثلاث فئات تشغيل المرافق اليوم: الشاغلون الذين يبلغون عن الأعطال عبر التطبيقات وينتظرون تحديثا للحالة خلال ساعات، ومقدمو الخدمات المتعاقدون الذين ترتبط مستحقاتهم بأزمنة الاستجابة والإنجاز، وقادة المالية الذين يدققون في كل استدعاء طارئ. الموقع الذي يدير مكتب الخدمة وتقويم الصيانة المخططة جيدا يبقي المبردات والمصاعد وأنظمة الحريق متاحة، ويحول شكاوى الشاغلين إلى بيانات اتجاهات. أما الموقع الذي لا يفعل ذلك فيغرق في البلاغات المكررة والفحوص النظامية الفائتة. تستند الدورة إلى مصطلحات الصيانة في EN 13306 ومبادئ إدارة الأصول في ISO 55001.

المستفيدون من عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة

- المسؤولون عن تشغيل مكتب الخدمة وفرز البلاغات وتحديد أولويات الاستجابة
- المسؤولون عن تقويم الصيانة المخططة لأنظمة التكييف والكهرباء والسباكة
- المسؤولون عن توجيه الفنيين الداخليين وطواقم المقاولين في الموقع
- المسؤولون عن متابعة أداء مقدمي الخدمات مقابل المستويات المتفق عليها
- المسؤولون عن جدولة التجهيزات الداخلية والانتقالات وتغييرات المساحات

تستفيد إدارة المرافق أكثر حين يحضر قائد مكتب الخدمة ومهندس خدمات المباني ومسؤول العقود معا، إذ تلتقي معالجة الطلبات والجدولة ومتابعة المقاولين في عملية واحدة.

قدرات عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة

يغادر المشاركون قادرين على توجيه كل طلب من الشاغلين إلى الطاقم المناسب بالأولوية الصحيحة، مع حماية التقويم المخطط من ضغط الطلبات الطارئة.

- تصميم مصفوفة فرز الطلبات بأزمنة الاستجابة والإصلاح — لخدمة الشاغلين وموظفي مكتب الخدمة
- بناء تقويم الصيانة المخططة لخدمات المباني — لتوجيه المهندسين والمقاولين
- تحديد اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشراتها لمقدمي الخدمات — لإبلاغ مسؤولي العقود
- حساب نسبة الأعمال الطارئة إلى المخططة وأسابيع الأعمال المتراكمة — لدعم قرارات موازنة المرافق
- المفاضلة بين التشغيل الداخلي والحزم المجمعة والتعاقد المتكامل — لإبلاغ مديري المرافق
- عرض حزم الأداء الشهرية للمرافق — لمواءمة المالية وممثلي الشاغلين

مصطلحات عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة الأساسية

- مكتب خدمة المرافق — نقطة الاتصال الواحدة التي تسجل طلبات الشاغلين وتحدد أولويتها وتصدر أوامر العمل.
- الصيانة الوقائية المخططة — مهام خدمات المباني المجدولة التي تنفذ بتكرارات محددة.
- اتفاقية مستوى الخدمة — جدول تعاقدي يحدد أزمنة الاستجابة والإصلاح ومقاييس الأداء لمقدم الخدمة.
- الصيانة الطارئة — أعمال إصلاح غير مجدولة تنشأ بعد بلاغ عطل من الشاغلين أو الإنذارات.
- نظام CAFM — برنامج حاسوبي لإدارة المرافق يحفظ الأصول والطلبات وأوامر العمل وسجلات المساحات.
- الإدارة المتكاملة للمرافق — مقدم خدمة واحد يقدم الخدمات الفنية والمساندة بعقد واحد.

عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة يوما بيوم

اليوم 1: الشاغلون والخدمات ونطاق التشغيل

- دليل الخدمات الفنية والمساندة — تحديد ما يقدمه فريق المرافق
- رسم رحلة الشاغل — تحديد نقاط الإزعاج في معالجة الطلبات
- قائمة أصول خدمات المباني — ترتيب أولوية التكييف والمصاعد وأنظمة الحريق
- أنواع الصيانة في EN 13306 — الفصل بين الطلب المخطط والطارئ
- مبادئ ISO 55001 — ربط مهام المرافق بأهداف المنشأة

اليوم 2: مكتب الخدمة وتدفق أوامر العمل

- مصفوفة فرز الطلبات — تحديد الأولوية حسب أثر السلامة والأعمال
- دورة حياة البلاغ في CAFM — تتبع الطلب من التسجيل حتى الإغلاق
- قواعد الإرسال وجداول المناوبة — مطابقة الحرف مع البلاغات المفتوحة
- تحليل البلاغات المكررة والمتكررة — رصد الأعطال المزمنة في المباني
- إشعارات حالة الطلب للشاغلين — وضع معايير التواصل لكل أولوية

اليوم 3: تقويم الصيانة المخططة

- مكتبات مهام الصيانة المخططة لخدمات المباني — توحيد التكرارات وقوائم الفحص
- سجل الفحوص النظامية — تتبع فحوص الحريق والمصاعد وأوعية الضغط
- بناء التقويم السنوي للصيانة المخططة — توزيع عبء العمل عبر المواسم
- تخطيط الوصول والحد من الإزعاج — جدولة الأعمال حول المساحات المشغولة
- طلبات المساحات والانتقالات — تنسيق التجهيزات الداخلية مع نوافذ الصيانة

اليوم 4: العقود والتكاليف والأداء

- مقارنة نماذج التعاقد الخارجي — اختيار التشغيل الداخلي أو المجمع أو المتكامل
- جداول اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشراتها — تحديد مقاييس الاستجابة والإصلاح والإنجاز
- تدقيق أداء المقاولين — التحقق ميدانيا من النتائج المبلغ عنها
- بنود موازنة تشغيل المرافق — الفصل بين الإنفاق المخطط والطارئ والمشاريع
- الأعمال المتراكمة ونسبة الطارئ إلى المخطط — متابعة السيطرة التشغيلية

اليوم 5: التطبيق العملي لدليل تشغيل المرافق

- محاكاة مكتب الخدمة — تطبيق فرز اليوم 2 على مجمع مستشفى
- تمرين تقويم الصيانة المخططة — تطبيق جدولة اليوم 3 على برج مكاتب
- تمرين مراجعة مستوى الخدمة — تطبيق مقاييس اليوم 4 على تقرير مقاول
- حزمة الأداء الشهرية للمرافق — عرض النتائج على المالية والشاغلين
- دليل تشغيل المرافق — جمع الفرز والتقويم ومستويات الخدمة والتقارير

تطبيق عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة بعد الدورة

- إعادة بناء مصفوفة فرز الطلبات واختبارها على بلاغات CAFM للشهر الماضي.
- تدقيق أداء مقدم خدمة واحد مقابل جدول مستوى الخدمة والاتفاق على إجراءات تصحيحية.

أسئلة حول عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة

ما عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة ولماذا تهم الآن؟

هي التشغيل اليومي لطلبات الشاغلين وأوامر العمل ومهام المباني المجدولة. وتهم الآن لأن الشاغلين ينتظرون تحديثات سريعة، والعقود تربط المستحقات بمستويات الخدمة، والمستشفيات والمكاتب لا تحتمل توقف خدمات المباني.

من الأدوار الأكثر استفادة من عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة؟

قادة مكتب الخدمة ومهندسو خدمات المباني ومشرفو المرافق هم الأكثر استفادة.

كيف تختلف دورة عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة عن دورة في استراتيجية المرافق؟

تركز على السيطرة التشغيلية اليومية لا على استراتيجية المحفظة العقارية أو بيئة العمل طويلة المدى. تعمل فيها بمصفوفات الفرز وبلاغات CAFM وتقويمات الصيانة المخططة وجداول مستوى الخدمة.

ماذا تعود به من دورة عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة؟

تعود بدليل تشغيل المرافق لموقعك. يحدد أولويات الطلبات وتقويم الصيانة المخططة ومستويات خدمة المقاولين وحزمة الأداء الشهرية التي يتسلمها أصحاب المصلحة.

عمليات مكتب خدمة المرافق والصيانة المخططة: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل تشغيل المرافق أولا طريقة ترتيب مكتب الخدمة للطلبات الواردة وإرسالها. يستخدمه قادة مكتب الخدمة والمهندسون ومسؤولو العقود يوميا، وتقرأ المالية حزمته الشهرية. وبعد ربع سنة، تستحق نسبة الطارئ إلى المخطط واتجاهات البلاغات المتكررة المراجعة لتحديد خدمات المباني التي تحتاج مهام مخططة أكثر أو تعديلا في العقد.