

# دورة ضبط جودة خدمات المباني: مستويات الخدمة والتدقيق والإجراءات التصحيحية

11 – 15 أكتوبر 2027  
أمستردام





## دورة ضبط جودة خدمات المباني: مستويات الخدمة والتدقيق والإجراءات التصحيحية

المرجع: 20442\_293 التاريخ: 11 - 15 أكتوبر 2027 المكان: أمستردام الرسوم: GBP 4800

### ملخص البرنامج

ضبط جودة خدمات المباني محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى إداري لمديري المرافق ومديري التشغيل وقادة تقديم الخدمة، ويخرج منها كل مشارك بإطار ضبط جودة لعقد خدمة واحد. فمستويات الخدمة في التقارير قد تبدو سليمة بينما يرى شاغلو المبنى أعمالاً غير منجزة وبلاغات متكررة وإصلاحات بطيئة. ويتدرج البرنامج من تعريف الخدمة ومقاييسها، مروراً بالتفتيش بالعينات وتحليل أوامر العمل، إلى الإجراءات التصحيحية والتحسين، ثم إلى إطار عملي. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في ضبط جودة خدمات المباني.

### المبررات المؤسسية

حين يقاس مستوى الخدمة من تقارير المزود وحدها، تظهر المشكلات عبر الشكاوى لا عبر الأدلة. أما المؤسسات التي تعرف نتائج الخدمة بوضوح، وتفحص الأعمال بعينات مستقلة، وتتبع الإخفاقات إلى مصادرها، فتحاسب المزودين وفق العقد، وتوجه الجهد إلى مواضع الخسارة الكبرى، وتعرض على الشاغلين والإدارة العليا تقدماً مقاساً.

- تحقيق مستويات الخدمة: يتحسن حين تعكس المقاييس النتائج وتراجع بعينات مستقلة.
- البلاغات المتكررة: تنخفض حين تتبع الإخفاقات إلى أسبابها وتصحح عند المصدر.
- رضا شاغلي المبنى: يرتفع حين تهدي بيانات الاستجابة والإصلاح والملاحظات أولويات الخدمة.

### المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 41001:2018 نظم إدارة المرافق: تشكل متطلبات تقييم الأداء والتحسين فيه المقاييس والمراجعات في الجلستين 1 و4.
- ISO 9001:2015 نظم إدارة الجودة: ينظم منهج العمليات ومتطلبات عدم المطابقة والإجراء التصحيحي حلقة التصحيح في الجلسة 4.
- المعاينة الإحصائية: يقوم عليها مبدأ أن العينة الجيدة تكشف جودة المجموع، وهو أساس خطط التفتيش في الجلسة 2.



## المشاركون المستهدفون

- مديرو المرافق الذين يشرفون على مزودي الخدمة في المباني المشغولة.
- مديرو التشغيل الذين يرفعون تقارير أداء الخدمة إلى الإدارة العليا.
- قادة تقديم الخدمة الذين يديرون مراكز البلاغات وفرق أوامر العمل.
- مديرو العقود الذين يطبقون أرصدة الخدمة وبنود الأداء.
- منسقي الجودة والتدقيق الذين يفتشون خدمات المباني.

يخدم البرنامج الرعاية الصحية والتعليم والعقار التجاري وأمالك الجهات الحكومية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء مقاييس لمستوى الخدمة تعكس النتائج التي يعيشها شاغلو المبنى.
2. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة تفتيش بالعينات تناسب مخاطر الخدمة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم بيانات مركز البلاغات وأوامر العمل بحثاً عن مؤشرات ضعف الأداء.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الأسباب الجذرية لإخفاقات الخدمة المتكررة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الإجراءات التصحيحية بحسب أثرها في مستويات الخدمة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير إطار ضبط الجودة أمام مدير العقد والمزود.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس ضبط جودة خدمات المباني

كيف تبدو الخدمة الجيدة، وكيف تعرف وتقاس؟

- مواصفات الخدمة وسجل النتائج
- هيكل اتفاقية مستوى الخدمة
- متطلبات تقييم الأداء وفق ISO 41001
- نموذج تصميم مؤشر الأداء الرئيسي
- مراجعة حالي إخفاق خدمة من قطاعين

### اليوم 2: التفتيش والعينات والتدقيق

ما مقدار التفتيش الكافي لمعرفة المستوى الحقيقي للخدمة؟



- تواتر التفتيش بحسب تصنيف المخاطر
- خطة المعاينة بمستوى الجودة المقبول
- قائمة التفتيش المشترك
- سجل أدلة التدقيق
- حساب أرصدة الخدمة والخصومات

### اليوم 3: أداء مركز البلاغات وأوامر العمل

ماذا تكشف سجلات الطلبات وأوامر العمل عن الأداء الفعلي؟

- تصنيف الطلبات وقواعد الأولوية
- تحليل زمن الاستجابة وزمن الإصلاح
- مراجعة الإصلاح من المرة الأولى والبلاغات المكررة
- مخطط تقادم الأعمال المتراكمة
- تصميم استبيان رضا شاغلي المبنى

### اليوم 4: الإجراء التصحيحي والتحسين المستمر

كيف تصحح الإخفاقات عند مصدرها وتستدام المكاسب؟

- عملية عدم المطابقة والإجراء التصحيحي وفق ISO 9001
- تحليل باريتو لإخفاقات الخدمة
- سجل السبب الجذري بأسلوب لماذا الخمسة
- متتبع إجراءات التحسين
- حزمة مراجعة الإدارة

### اليوم 5: تطبيق ضبط جودة خدمات المباني على عقد خدمة

هل الإطار جاهز ليتبناه مدير العقد والمزود؟

- تطبيق نموذج المؤشرات من الجلسة 1 على العقد المختار
- اختبار خطة المعاينة من الجلسة 2 على بيانات تفتيش نموذجية
- فحص بيانات أوامر العمل من الجلسة 3 بحثاً عن الأنماط
- تطبيق عملية التصحيح من الجلسة 4 على الإخفاقات المفتوحة
- إنجاز إطار ضبط جودة خدمات المباني



## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين البيانات وتحليل الحالات، إذ يعمل المشاركون على نتائج تفتيش وسجلات بلاغات مجهولة المصدر وعقد نموذجي، فيختبرون أساليب المعاينة والسبب الجذري في فرق صغيرة، ثم يدافعون عن إطارهم أمام اجتماع مراجعة محاكى. ولا يتطلب البرنامج برمجيات إحصائية.

- نشاط مقترح: حساب أرصدة الخدمة من شهر نموذجي لنتائج التفتيش.
- نشاط مقترح: رسم البلاغات المتكررة لتحديد أكثر ثلاث نقاط إخفاق شيوعاً.
- نشاط مقترح: مراجعة بأسلوب لماذا الخمسة لعطل متكرر في مصعد.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك إطار ضبط جودة خدمات المباني لعقد خدمة واحد. ويتضمن مجموعة مقاييس، وخطة تفتيش بالعينات، وروتينا لمراجعة أوامر العمل، وإجراء للتصحيح، وحزمة لمراجعة الإدارة. ويستخدم لإحاطة مدير العقد والمزود وللتهيؤ للتدقيق الداخلي.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب ضبط جودة خدمات المباني مديري التشغيل من غير خلفية في الجودة؟

نعم، فهو بمستوى إداري، ويفترض مسؤولية عن مزودي الخدمة أو تشغيل المباني، لا تدريباً سابقاً في الجودة أو الإحصاء.

### ما المعايير التي يقوم عليها ضبط جودة خدمات المباني في هذا البرنامج؟

يقوم على ISO 41001:2018 لنظم إدارة المرافق وISO 9001:2015 لإدارة الجودة، مع المعاينة الإحصائية لخطط التفتيش.

### كيف يستخدم إطار ضبط جودة خدمات المباني في العمل؟

يستخدم إطار ضبط جودة خدمات المباني لإحاطة مدير العقد والمزود، ووضع روتين للتفتيش والمراجعة، وإعداد الأدلة للتدقيق الداخلي.

### بم يختلف ضبط جودة خدمات المباني عن برنامج استراتيجية إدارة المرافق؟

يركز ضبط جودة خدمات المباني على قياس تقديم الخدمة وتفتيشه وتصحيحه، بينما يتناول برنامج الاستراتيجية نماذج التقديم والتعاقد وقرارات المحفظة.