



EXPRO

هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية
Expenditure Efficiency & Projects Authority

الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق

المجلد 7، الفصل 2

الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

رقم الوثيقة: EOM-ZW0-PR-000001-AR

رقم الإصدار 000



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

جدول المراجعات

التاريخ:	سبب الإصدار	النسخة:
31/03/2020	للاستخدام	000



يجب وضع هذا الإشعار على جميع نسخ هذا المستند

إشعار هام وإخلاء مسؤولية

هذه "الوثيقة" هي ملكية حصرية لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.

يعد هذا الإشعار والشروط الواردة به جزءاً لا يتجزأ من هذا المستند. ويجوز للجهات العامة الإفصاح عن محتوى هذا المستند أو جزء منه لمستشاريها و/أو المتعاقدين معها، شريطة أن يتضمن هذا الإشعار.

أي استخدام أو إجراءات تنبثق عن هذا المستند أو جزء منه، من قبل أي طرف، بما في ذلك الجهات العامة و/أو مستشاريها و/أو المتعاقدين معها، يكون على المسؤولية التامة لذلك الطرف ويتحمل المخاطر المرتبطة به. وتخلي الهيئة مسؤوليتها للحد المسموح به نظاماً عن أي تبعيات (بما في ذلك الخسائر والأضرار مهما كانت طبيعتها والتي يُرفع بها مطالبات بصرف النظر عن الأسس التي بُنيت عليها بما في ذلك الإهمال أو خلافه) تجاه أي طرف ثالث تكون ناتجة عن أو ذات علاقة باستخدام هذا المستند بما في ذلك الإهمال أو التقصير.

تسري صلاحية هذا المستند وما تضمنه من محتويات استناداً على الشروط الواردة به واعتباراً من تاريخ إصداره.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

الفهرس

5	1.0 الغرض	5
5	2.0 النطاق	5
5	3.0 التعريفات	5
6	4.0 المراجع	6
6	5.0 المسؤوليات	6
7	6.0 الإجراءات	7
7	6.1 لمحة عامة عن ضوابط العمل	7
7	6.1.1 ضوابط العمل ووظائفها	7
8	6.1.2 طلب العمل	8
9	6.1.3 ترتيب أولويات العمل	9
13	6.1.4 جدولة العمل	13
16	6.1.5 نموذج الجدولة	16
16	6.1.6 تخطيط العمل	16
18	6.2 الإجراءات	18
18	6.2.1 طلب العمل	18
23	6.2.2 ترتيب أولويات العمل (غير مخطط له)	23
29	6.2.3 جدولة العمل	29
36	6.2.4 تخطيط العمل	36
44	7.0 المرفقات	44
45	المرفق 1: EOM-ZW0-TP-000001 قائمة التحقق للجدولة	45



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

1. الغرض

الغرض من هذا الدليل الإجرائي هو توجيه عميل الجهة العامة عبر خطوات ضوابط العمل، ولا سيما فيما يتعلق بطلب العمل وترتيب أولوياته وجدولته وتخطيطه.

ويُعتبر وجود عملية تتسم بالكفاءة والفاعلية لضبط العمل مسألة بالغة الأهمية في تيسير التحسين المستمر لعقد الصيانة، بعيداً عن النموذج السائد للصيانة الاستجابية ووصولاً إلى نموذج ذكي أكثر فاعلية. وستساعد هذه الوثيقة عميل الجهة العامة ومقاول الصيانة لديه على فهم الضغوط والتعقيدات المرتبطة بضبط العمل، وبالتالي، تساعد في إثراء المتطلبات التعاقدية والتوقعات الضرورية لإتاحة التحسينات.

2. النطاق

هذه الوثيقة شاملة بالضرورة، ولكن من شأن فريق مركز إدارة العمل الذي يتمتع بالكفاءة أن يتمتع بالمهارة اللازمة للائتمان سريعاً لكافة الخطوات والتعديلات اللازمة لتلبية مختلف مسؤولياته وتحمل أعباء العمل المترتبة عليه. كما أن نطاق طلبات العمل غير المخطط لها، والتي تحتاج إلى ترتيب الأولويات والتخطيط والجدولة بجانب عمليات الصيانة المخطط لها، يتطلب الانضباط وفهم البيئة الشمولية للجهات المعنية من أجل تحقيق رضا العملاء بشكل يضمن الربحية في إطار المتطلبات التعاقدية.

وعلى الرغم من صيغة العمومية لهذه الوثيقة، فإنها تسعى إلى عرض مختلف السيناريوهات المتوقعة وكذلك شتى المهام التي تنتج من المهام التعاقدية إلى الشؤون الفنية الدقيقة أو تلك المختصة بقطاع بعينه، وبالتالي، تعرّف القارئ بالاستعانة بالأمثلة حول كيفية تطبيق العملية المبيّنة وتصميمها بشكل يلبي احتياجاته الدقيقة. وللوصول إلى هذه الغاية، تقدم الوثيقة مخططات تدفق عامة في متن النص، تتبعها مخططات تدفق أكثر تفصيلاً ومبيّنة بالخطوات في قسم المرفقات.

الغاية من الإرشادات التوجيهية المقدمة هنا هي تطبيقها في بيئة صيانة الخدمات الفنية، مع العلم بأنه يمكن تطبيق مبادئها في بيئة الخدمات غير الفنية.

أعدت هذه الوثيقة بالرجوع إلى عدد من المراجع ذات العلاقة والأدلة الإجرائية المرتبطة بها، وينبغي استشارة الوثائق الواردة في القسم 4: "المراجع" للحصول على مزيد من المعلومات.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

3. التعريفات

المصطلح	التعريف
الأنظمة الآلية	مصطلح عام لأنظمة الرصد عن بعد، ومنها نظام إدارة الأبنية
جدول المواد BOM	قائمة بالمواد وقطع الغيار والمستهلكات المطلوبة لإنجاز عمل معين
مكتب المساعدة	جزء من مركز إدارة العمل، وهو مسؤول عن استلام طلبات العمل وأوامر الشغل وبدئها وإنشائها وتحديثها
خطة الوظائف / قائمة المهام	مجموعة مفصلة من التعليمات المقدمة إلى الفني والمطلوب منه تنفيذها لإنجاز العمل. ويمكن أن تكون متكررة (مثل الصيانة المخطط لها) أو لمرة واحدة (مشروع أو صيانة غير مخطط لها)
مناوب	حالة من حالات مكان العمل المسندة إلى شخص (أشخاص) لتغطية الأنشطة المطلوبة خارج نطاق ساعات العمل المعتادة
خارج نطاق ساعات العمل	تحديد ساعات أو أيام تقع خارج نطاق الساعات الأساسية المتفق عليها في العقد – وغالبًا ما تكون في فترات المساء أو عطلات نهايات الأسبوع، حيث يكون الطلب على الخدمة منخفضًا ولكن قد يحتاج الأمر التواجد من أجل الاستجابة.
عمل سريع	عمل طارئ يمكن تنفيذه في نفس وقت إنجاز المهمة الأساسية دون إطالة وقت المهمة الأساسية بشكل غير مقبول
الصيانة الذكية	نظام للصيانة يستفيد من البيانات السابقة للأصول من أجل تحسين عمليات الصيانة بين الأنشطة المخطط لها وغير المخطط لها (نهج يقوم على البيانات)
RAMS	تقييمات المخاطر وبيانات أساليب العمل. وثيقة لإدارة السلامة
SOR	بيان المتطلبات: وصف للمتطلب من مقدم الطلب، وقد يتضمن ذلك حلًا محددًا
SOW	نطاق العمل: استجابة لبيان المتطلبات الذي يصف الحل المناسب لتلبية المتطلب.
ضوابط العمل	ضوابط العمل في العمليات التشغيلية وأنشطة الصيانة تشير إلى إدارة تخطيط وتنفيذ الموارد بما يلبي احتياجات المتطلبات التعاقدية ومتطلبات العميل سواء المخطط لها أو غير المخطط لها.
تدفق العمل	خاصية ووظيفة ضمن نظام إدارة الصيانة المحوسب، والذي يقوم بإبلاغ وإيصال سجل المعلومات الإلكتروني إلى صانع قرار آخر أو إلى جهة معنية أخرى
الاختصارات	
BMS	نظام إدارة الأبنية
CMMS	نظام إدارة الصيانة المحوسب
HSE	الصحة والسلامة والبيئة
KPI	مؤشر الأداء الرئيسي
PDA	المساعد الرقمي الشخصي
PM	الصيانة المخطط لها
POWRA	تقييم المخاطر في نقطة العمل
WO	أمر الشغل
WR	طلب العمل

الجدول 1: التعريفات

4. المراجع

- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد 2: إدارة الأصول
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد 5: إدارة العمليات التشغيلية
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد 6: إدارة الصيانة
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد 7: ضوابط العمل
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد 9: إدارة العقود
- الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد 11: الجودة



5. المسؤوليات

الدور	الوصف
المخطط (المعين)	مسؤول عن تخطيط وظيفة محددة
مدير العمليات	المدير المباشر للمشرف والذي قد يتولى مسؤولية الإدارة المباشرة لفريق مركز إدارة العمل (بحسب الهيكل التنظيمي)
المجدول	المسؤول عن جدول أوامر الشغل ويمكن أن يستشير مختلف الأفراد لحل مشكلة تتعلق بالجدولة
المشرف	مسؤول عن تأكيد القرارات العاجلة التي يتخذها الفنيون. كما أنه يساعد الموظفين غير الفنيين، ومنهم مشغلي نظام إدارة الصيانة المحوسب. وفي هذا السياق، يشير مصطلح "المشرفون" إلى كل من مشرف مركز إدارة العمل ومشرف الفني الذي يتمتع بصلاحيات صنع القرار
الفني / المشغل الفني	مسؤول عن الاستجابة للعمل غير المخطط له وتنفيذ العمل المخطط له وكذلك التعليمات ذات الطبيعة الفنية
مركز إدارة العمل	يتألف من مكتب المساعدة ومديري ومشغلي نظام إدارة الصيانة المحوسب وموظفي الجدولة والتخطيط. يمكن أن يكون كل هؤلاء الأفراد في المكتب أو المبنى نفسه، ويمثلون الفريق المركزي المسؤول عن ضوابط العمل

6. الإجراءات

6.1. لمحة عامة عن ضوابط العمل

6.1.1. ضوابط العمل ووظيفتها

يُعتبر ضبط العمل نشاطًا مكتبيًا يتضمن تخطيط العمل وجدولته، وتوجيه الطواقم الفنية لإنجاز كافة الأعمال بنجاح، وإدارة الطلبات الفورية والطلبات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد.

يتضمن ضبط العمل:

- تلقي الاستفسارات والتعليمات
- الإشعار والإبلاغ بالعمل
- توضيح وتأكيد المتطلبات
- تقييم الالتزامات التعاقدية للعمل
- ترتيب أولويات العمل
- تقدير الموارد المتوفرة والمطلوبة
- الحصول على التصاريح والموارد
- تقديم تعليمات العمل لبدء ومتابعة العمل حتى اكتماله
- التعديل المستمر للعمل وفقًا للاستفسارات والتعليمات الجديدة.

يمكن أن يكون ضبط العمل إما مركزيًا أو بتفويض الصلاحيات إلى المشغلين الفنيين والمشرفين. أما الممارسات الفضلى فتقتضي بأن يكون صنع القرار الخاص بضبط العمل مركزيًا من فريق ضبط العمل وعدم تفويض ذلك إلى الفنيين حتى وإن كان هؤلاء المشغلون هم أول من يتلقى طلب العمل.

يتم توجيه مقدم الطلب لتقديم طلب العمل مباشرة إلى مكتب المساعدة أو الفريق المركزي لصنع القرار، حيث إن هذا النهج أكثر كفاءة. وتتبع معالجة أنواع طلبات العمل المنهجية ذاتها مع اختلاف واحد، وهو كيفية بدء الطلب ونوع الطلب، كالطلب المخطط له وغير المخطط له، والآتمة من مكتب المساعدة أو الفني، ضمن ساعات العمل الاعتيادية أو خارجها.

يستخدم مصطلح "تدفق العمل" لوصف القدرة التي يتمنع بها نظام إدارة الصيانة المحوسب CMMS على تتبع سير أمر الشغل ليًا وانتقاله إلى المستوى التالي أو الجهة المعنية. وتُعتبر إجراءات تدفق العمل السريعة ضرورية، بحيث لا تؤخر المضي في إنجاز أمر الشغل والذي قد يحتاج إلى المرور عبر عدة جهات معنية بالصحة والسلامة، والتخطيط، والجدولة، وشراء قطع الغيار،

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRev 000 | Level - 3-E - External



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

والإنسان، وتفويض العمل. ولعل أفضل طريقة لإدارة انتقال المعلومات وعملية الحصول على الموافقات من الجهات المعنية هي وظيفة تدفق العمل في نظام إدارة الصيانة المحوسب، حيث يسهل تتبع التوقيت والتواصل عبر دورة حياة أمر الشغل.

ومن الشائع أن يتلقى ممثل مكتب المساعدة طلبًا لإنجاز مهمة من المهام خارج إطار العقد. ويصبح "طلب العمل" أمر شغل بعد تأكيد وجوده ضمن نطاق العقد؛ أما العمل الخارج عن نطاق العقد، ولكنه لا يزال ضمن قدرة المقاول مع رغبته بتولي ذلك العمل، فيصبح طلب العمل أمر شغل بعد قبول متطلبات العمل الإضافي باعتبارها تعليمات عمل ممولة أو رسمية.

ومن الأمثلة على طلبات العمل خارج عقد الصيانة طلبات المساعدة في نقل طباعة أو المساعدة في تركيب لوح معلوماتي أو المساعدة في نقل مريض. وعلى العملاء الذين يقدمون طلبات العمل من هذا النوع، والمقاولين الذين يقبلونها، إدراك مخاطر التأثير على الامتثال لمؤشرات الأداء الرئيسية، إلى جانب الانتهاكات القانونية أو التعاقدية الأخرى.

6.1.2. طلب العمل

تأتي النصائح والمشورات الواردة في هذا الدليل الإجرائي حول طلب العمل من عدد من الوثائق ذات العلاقة ضمن المجلد السابع من الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق.

ينبغي توجيه بدء الطلب ومتابعته في مركز معتمد ومعترف به داخل المؤسسة، كمكتب المساعدة في مركز إدارة العمل. ولا ينبغي استلام أو معالجة الطلبات التي تصل عبر مسارات غير رسمية.

يجب أن يتم تقييم وتنفيذ طلبات العمل في سياق البيئة التشغيلية وإدارة الأصول والالتزامات التعاقدية.

يرتبط طلب العمل عادةً بالعمل المتوقع أو المتكرر سواء المخطط أو غير المخطط له، والمشمول ضمن عقد التشغيل والصيانة. ويشير المصطلح إلى العمل الذي يتم في كل من ساعات العمل الاعتيادية أو خارج ساعات العمل الاعتيادية OOH.

كما يرتبط طلب العمل كذلك بالعمل الإضافي مثل "مشاريع الاستثمارات الرأسمالية للأعمال الصغيرة" و"مشاريع استبدال دورة الحياة" الممولة بشكل منفصل من العميل أو المستأجر أو الجهة المعنية (أو جميعها) من أجل تعزيز أو تحسين أو إدامة أو إعادة تأهيل المرافق. ويمكن أن يساهم العمل الإضافي في "الإضافة" إلى عدد الأصول (كتركيب عدد أكبر من شاشات المكالمات المتلفزة أو وحدات تكييف الهواء) والتي بدورها تفرض عبئًا إضافيًا على إدارة التشغيل والصيانة للأصول فيما يتعلق بالموارد "المتعاقد عليها"، وبالتالي على الأداء.

ومن شأن تلك الأصول الإضافية أن تزيد من تعقيد عمل التشغيل والصيانة المنصوص عليه في العقد في حال استخدام أعمال التركيب لمعدات متخصصة أو غير قياسية، وذلك بسبب صعوبة الحصول على قطع الغيار أو عدم توفر المهارات اللازمة لدى الفريق المتعاقد معه. كما يمكن أن تؤدي الأعمال الإضافية إلى زيادة أحمال الأعمال التشغيلية في حال عدم ربط الأصول أو النظم بنظام إدارة الأبنية، لأن ذلك يزيد من الجهود المبذولة لمراقبة المرافق. كما أن الأصول التي تُضاف إلى المرافق بعد إرساء العقد غالبًا ما يتم تمويل أنشطة التشغيل والصيانة الخاصة بها بشكل مختلف – ولا سيما في حال قامت جهة معنية مختلفة بتمويل أعمال التركيب. ويمكن أن تكون لذلك تداعيات على تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية وعلى تلبية توقعات العملاء.

يأتي طلب العمل من موارد متنوعة، منها عميل الجهة العامة أو وكيل الإدارة أو المستخدمين أو شاغلي المرافق أو تدقيق الصحة والسلامة أو أعمال التدقيق الخارجية والإجراءات التصويبية التي تنجم عن الصيانة المخطط لها. يعرف فريق ضبط العمل بأوامر الشغل تلك من خلال عدة مسارات، تتمثل عادةً في التنبيهات الآلية الصادرة عن نظام إدارة الأبنية أو مكتب المساعدة أو تعليمات الإدارة الداخلية.

تتسم طلبات العمل بعدد من الخصائص الجوهرية أو المقاييس الزمنية المتوقعة. ولهذا، فإن نشوء عمل عاجل يؤدي إلى اضطراب سير العمل المخطط له، وحينها يكون من المهم مراجعة الطلب سريعًا وإسناده بالمستوى المناسب من الأولوية.

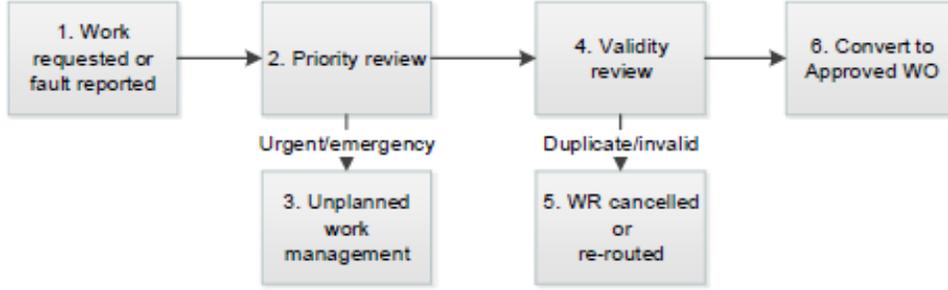
يمكن تحديد العمل المحتمل غير المخطط له بعدة طرق، ولكن يجب أن يتم قبوله وإعادة توجيهه عبر مخطط التدفق الخاص بإدارة طلب العمل. وفي كل من المواقف التالية، سيتعين تأكيد وقبول العمل على أنه حالة طارئة بعد اتباع مخطط التدفق العام لاتخاذ القرار بشأن العمل غير المخطط له.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

من الضروري وجود وسائل التواصل المناسبة لكل مستوى من مستويات الاستعجال في العمل. وهذا يتطلب تدريباً لتوعية المعنيين بتقديم هذه الطلبات (حيث تُقدم طلبات العمل التي تعتبر طارئة عبر الهاتف عادةً) من مشرفي الأبنية والمديرين إلى مناوبين ومن طواقم المستشفيات إلى كبار القادة. كما يجب إعلام موظفي الأمن في ورديات العمل الليلية بأن الإبلاغ عن تسرب للمياه في منتصف الليل عبر البريد الإلكتروني لن يلقى استجابة سريعة على الأرجح، وبالتالي، من المحتمل أن يلحق ضرر أكبر بالمرافق.

فيما يلي ملخص عام للمسار الذي يتبعه طلب العمل في طريقه كي يتحول إلى أمر شغل:



1. Work requested or fault reported	1. طلب العمل أو الإبلاغ عن العطل
2. Priority review	2. مراجعة الأولوية
4. Validity review	4. مراجعة الصلاحية
6. Convert to Approved WO	6. التحول إلى أمر شغل معتمد
Urgent/emergency	عاجل / طارئ
Duplicate/invalid	متكرر / غير صالح
3. Unplanned work management	3. إدارة العمل غير المخطط له
5. WR cancelled or re-routed	5. إلغاء أو تغيير مسار طلب العمل

الشكل 1: ملخص عام للمسار الذي يتبعه طلب العمل في طريقه كي يتحول إلى أمر شغل

الخطوة 1: يتم طلب العمل أو الإبلاغ عن العطل. قد يكون الإبلاغ عن العطل من خلال نظم الرصد الآلية مثل نظام إدارة الأبنية، أو من الفريق الفني أو شاغلي البناء.

الخطوة 2: يتم تقييم الطلب أو العطل من ناحية الاستعجال.

الخطوة 3: يتم إعادة توجيه مسار العمل العاجل أو الطارئ بشكل فوري إلى عملية إدارة العمل غير المخطط له.

الخطوة 4: يتم تقييم العمل غير العاجل أو غير الطارئ من حيث صلاحيته، حيث يجب أن يكون طلب العمل فريداً وأن يكون ضمن نطاق عمل مزود خدمات الصيانة.

الخطوة 5: تُعاد طلبات العمل غير الصالحة إلى الطالب عند إلغائها أو تتم إعادة توجيهها كما هو مناسب (لفريق آخر أو عقد آخر مثلاً).

الخطوة 6: تتحول طلبات العمل الصحيحة والفريدة وغير العاجلة إلى أمر شغل معتمد يمكن أن يدخل مرحلة التخطيط والجدولة، حسب مقتضى الحال.

6.1.3. ترتيب أولويات العمل

يشير ترتيب أولويات العمل إلى النشاط المتعلق باتخاذ القرار حول ما إذا كان العمل طارئاً أو عاجلاً أو روتينياً، والاستجابة للطلب ومعالجته وصولاً للخطوة التالية.

عادةً ما يُصنّف العمل الطارئ والعاجل ضمن فئة "العمل غير المخطط له" لأنه يقطع سير العمل المخطط له أو يحل محله. وإذا كان المقاول يعمل في عدة مواقع وعقود، فإن ذلك يتطلب بالضرورة إعادة تقييم الموارد أو وقف أحد أنشطة العمل لعميل مختلف (أو كلا الإجراءين).



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

كما أن متطلبات العقد المرتبطة بالعمل الطارئ تقضي عادةً بأن يجعل المقاول الموقف أمناً بدلاً من الإصلاح الكامل. ولهذا السبب، بمجرد أن يصبح الوضع الطارئ أمناً، فمن الشائع أن يتم رفع أمر الشغل الروتيني "الفرعي" ويتم ربطه بأمر الشغل الطارئ لغايات تنفيذ عمليات الإصلاح.

قد لا يكون دافع العمل العاجل بالضرورة مرتبطاً بمخاطر إصابة الأفراد أو إلحاق الضرر بالمرافق، فقد يكون عاجلاً لعوامل أخرى – منها على سبيل المثال المستوى الوظيفي الرفيع لطالب العمل أو المخاطر التي قد تلحق بالسمعة بناء على الطلب أو العطل. فمثلاً، من المرجح أن يكون طلب إعادة التيار الكهربائي إلى مكتب يعمل فيه شخص واحد عاجلاً إذا كان ذلك الشخص من كبار الأعضاء في المؤسسة. ومن الأمثلة الأخرى كذلك إصلاح مكيف هواء معطل في مناطق يرتادها العملاء أو مساحات عامة، وذلك بالمقارنة مع المساحات غير العامة حيث لا تكون سمعة المؤسسة على المحك. على المقاول تحقيق التوازن بين الضغوط المفروضة عليه للتفاعل مع أوامر الشغل الناجمة عن مسببات غير فنيّة، لأن ذلك قد يحل محل أعمال أكثر استعجالاً من منظور فني. كما أنه من شأن توجيه الموارد بعيداً عن الأعمال ذات المخاطرة الفنيّة المرتفعة أن تزيد من مخاطر إلحاق الضرر بالأجهزة، وبالتالي، قد تؤدي إلى عواقب وخيمة.

يمكن تخطيط العمل الأقل أولوية بسهولة أكبر، كما يمكن جدولة طلبات العمل للأعمال "الروتينية" ببسر أكبر مع أنشطة العمل الأخرى، ومنها الصيانة المخطط لها.

ويعتبر وصف العطل أو الموقف هو الأساس الوحيد للنجاح في ترتيب أولويات العمل، ولهذا السبب، لا بدّ من استخلاص الوصف الأكثر موضوعية من مقدم الطلب حول العطل أو الموقف. فعلى سبيل المثال، لا تُعتبر عبارة "تسريب مياه كبير" مفيدة جداً في ترتيب الأولويات، كما أن مقدمي الطلبات قد يميلون إلى المبالغة في وصفهم في محاولة منهم لجذب الاستجابة الفورية للأعطال التي ربما لا تتطلب الإصلاح.

على سبيل المثال، لا تهدف الاستجابة في الحالات الطارئة عادةً إلى إصلاح العطل بل إلى تأمين الموقف أو العطل، وهو ما تنص عليه بشكل واضح اتفاقية مستوى الخدمة.

العوامل المؤثرة على ترتيب أولويات العمل

يتأثر ترتيب أولويات العمل بعدة عوامل، منها على سبيل المثال لا الحصر:

- السلامة
- الأنظمة
- الموعد النهائي للعميل
- كفاءة الطاقة
- الأثر على البيئة
- تحسين الأداء
- المتانة
- الأعمال الرشيفة
- تجربة العميل / المستخدم، السمعة، الصورة أمام الجمهور
- الحرجية التشغيلية
- المستهدفات التعاقدية

قد يتم اتخاذ القرار بأن الامتثال لمؤشرات الأداء الرئيسية في الأعمال ذات الأولوية المرتفعة أكثر أهمية منه في الأعمال ذات الأولوية المتدنية. ومن هذا المثال، يحتاج الشخص (الأشخاص) الذي يتخذ قرارات الجدولة إلى تكوين فهم واضح لأولويات المؤسسة والعميل والعقد.

وتتسم الطلبات الواقعة خارج نطاق الالتزامات التعاقدية عادةً باختلافات جوهرية عن العمل ضمن العقد. فعلى سبيل المثال، من المرجح أن تخضع هذه الطلبات للرسوم وأن تكون أقل تقييداً بالزمن (حسب حجمها)، كما أن وسيلة إنجازها قد تكون بالتعهد الخارجي. وتكون تلك الطلبات عادةً محل ترحيب بحيث تمثل مصدر دخل إضافي مرغوباً للمقاول.

يتم ترتيب الأولويات عادةً في العقد سواء من حيث الفئات أو الفترات الزمنية، وأكثر الفئات المستخدمة شيوعاً هي "طارئ" و"عاجل" و"روتيني". كما تحتاج تلك الفئات إلى وجود مقياس زمني للاستجابة أو الحل؛ فعلى سبيل المثال، قد يتمثل مؤشر الأداء

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRRev 000 | Level - 3-E - External



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

الرئيسي للوضع الطارئ في "تأمين" الموقف خلال ساعة واحدة، بينما قد يكون مؤشر الأداء الرئيسي للموقف "العاجل" هو متابعة العطل خلال أربع ساعات ومن ثم إصلاحه خلال أربع ساعات أخرى. أما الوضع الروتيني، فقد يتطلب مؤشر الأداء الرئيسي له إصلاح العطل خلال عشرة أيام عمل. ولتحقيق الاتساق في تطبيق تلك الفئات على العقود متعددة المواقع وعلى الفرق المختلفة، يكون من المفيد الاتفاق على مجموعة من الأمثلة لتكون بمثابة توجيهات إرشادية.

يمكن تعريف الموقف "الطارئ" بأنه الموقف الذي ينطوي على مخاطر وشيكة أو فعلية لإصابة الأفراد أو وقوع الأضرار في المرافق. أما الموقف "العاجل" فهو الموقف الذي يحتمل أن يؤدي إلى إصابة للأفراد أو وقوع الأضرار في المرافق، ويتضمن الموقف "العاجل" وقوع أضرار مترتبة على عدم معالجة العطل خلال فترة زمنية وجيزة - تبلغ 12 ساعة في الأوضاع العادية. وتعرف الأولويات "الروتينية" بأنها الموقف الذي يؤثر على راحة الأفراد أو كفاءة تشغيل أحد الأنظمة الهندسية.

وفيما يلي أمثلة على طلبات العمل والأولويات المقابلة لها، والتي تكون عادةً مشمولة في عقود الصيانة. ويكون عدد الفئات وتعريفاتها والاستجابة لها وزمن إنجازها محددًا في كل عقد، كما هو مبين في اتفاقية مستوى الخدمة.

فئة الأولوية	الاستجابة (مثال)	الزمن المستهدف للحل (مثال)	أمثلة على العمل
طارئ / حرج	10 دقائق	3 ساعات	مصعد عالق تسريب الماء عبر السقف بأكثر من 5 لترات في الساعة صدور شرارة من قابس كهربائي باب الحريق مغلق أو عالق جهاز كشف الحريق / الدخان يشير إلى عطل تعطل / تذبذب مصباح إضاءة (الوحيد ضمن المساحة المغطاة) تدفق الماء من أنابيب تزويد الماء الرئيسية أو المياه العادمة المباني غير مؤمنة ضد الاقتحام تعذر إعادة ضبط جهاز إنذار الحريق تسرب الوقود
عاجل	4 ساعات	24 ساعة	خطر محتمل (مثل تطاير الصفائح التي تغطي السطح) خطر التعثر بالبلاط أو أنواع الأرضيات المختلفة دورة مياه غير نظيفة تذبذب إضاءة المصابيح (مصباح واحد من مصباحين في المكان) فيضان المراض والتسبب في بلل الأرضية تسرب متوسط من صمام الماء الداخلي
مهم	7 ساعات	7 أيام	انفصال المقبض عن الباب تلف بالجدار الداخلي في أقل من 1 متر مربع
روتيني	48 ساعة	28 يوم	إصلاحات بسيطة في الخرسانة أو الممرات تنظيف من الصنبور تذبذب مصابيح الإضاءة (أقل من مصباح واحد من ضمن عشرة مصابيح في المكان نفسه) فيضان المراض وتصريف الماء بشكل آمن تلف أو عطل مغلق الباب تعطل قضبان أو حواجز أو أحجية الستائر والبرادي

الجدول 1: أمثلة على أولويات طلبات العمل

6.1.3.1 العمل الطارئ والعاجل (أي العمل غير المخطط له)

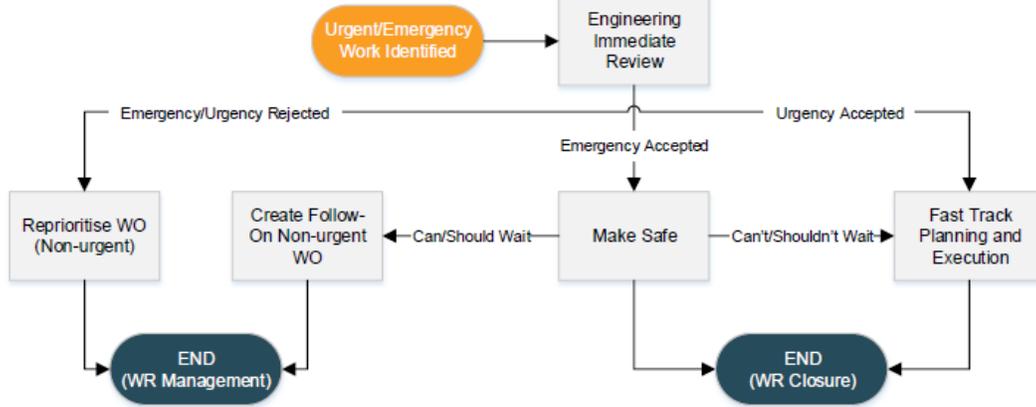
العمل غير المخطط له هو عادةً العمل الذي يُمنح الأولوية للمعالجة من خلال التخطيط والجدولة (ولا يمكن ولا ينبغي تأخيرها أو تأجيلها). تحدد عمليات العمل غير المخطط له تسلسل الأحداث التي تتم لضمان الاستجابة الصحيحة والكاملة للحدث عند تحديد



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

موقف طارئ أو عاجل – ويؤكد ذلك مدى استعجال العمل وحل أي حالات طارئة فورية والتأكيد على الاستجابة للموقف على الوجه الأمثل.

ويبين الشكل التالي ملخصًا عامًا لمسار ترتيب الأولويات الذي يتبعه العمل الطارئ / العاجل:



Urgent/Emergency Work Identified	تحديد العمل العاجل / الطارئ
Engineering Immediate Review	المراجعة الهندسية الفورية
Emergency/Urgency Rejected	رفض التصنيف كعمل طارئ / عاجل
Urgency Accepted	قبول التصنيف كعمل عاجل
Emergency Accepted	قبول التصنيف كعمل طارئ
Reprioritise WO (Non-urgent)	تغيير أولوية أمر الشغل (غير عاجل)
Create Follow-On Non-urgent WO	إنشاء أمر شغل غير عاجل للمتابعة
Can/Should Wait	يمكن / ينبغي الانتظار
Make Safe	تأمين
Can t/Shouldn t Wait	لا يمكن / لا ينبغي الانتظار
Fast Track Planning and Execution	تسريع عملية التخطيط والتنفيذ
END (WR Management)	النهاية (إدارة طلب العمل)
END (WR Closure)	النهاية (إغلاق طلب العمل)

الشكل 2: تدفق العمل لترتيب أولويات العمل العاجل / الطارئ

كما هو موضح في الشكل أعلاه، فإن الإجراء الفوري المترتب على الاستجابة الطارئة هو "التأمين"، ويتبعه تخفيض أولوية العمل إلى "عاجل" أو "روتيني" فيما يتقدم العمل عبر كل خطوة من خطوات العملية المبينة أعلاه. وبموجب العقد، تتم إدارة تلك الأعمال عبر نظام إدارة الصيانة المحوسب من خلال هيكل أمر الشغل "الرئيسي" و"الفرعي"، مما يسمح بتسجيل فترات الاستجابة للحالات الطارئة بدقة وبشكل منفصل عن الإصلاح للمتابعة.

من الأمثلة على أمر شغل طارئ يؤدي إلى إنشاء أمر شغل روتيني "فرعي" وجود تسريب للماء يؤثر على ممر مكسو بالبلاط في منطقة تشهد حركة كثيفة للمارة. يتطلب أمر الشغل الطارئ الحضور إلى الموقع خلال فترة زمنية قصيرة جدًا، ومن ثم، إخطار مكتب المساعدة بالموقف. يتطلب العمل الطارئ في هذا السيناريو أن يقوم الشخص المعني بإغلاق الممر ومنع استخدامه إلى حين إحضار مجموعة أدوات معالجة التسرب (أو ما شابهها) إلى الموقع واحتواء الأثر. كما يجب تحديد مصدر التسريب وعزل مصدر الماء واعتمادًا على الموقع وحجم التسريب، تجوز إعادة فتح الممر جزئيًا للتقليل من الانقطاع في حركة شاغلي المبنى، ومن ثم، يتم رفع أمر شغل "فرعي" لتيسير أعمال إصلاح الأنابيب والضرر المترتب على المكان. ويتضمن ذلك التفويض بشراء المواد والعمل خارج ساعات العمل الاعتيادية، حسب الضرورة.

لاحظ أن الطلبات الطارئة قد تحتاج إلى تجاوز الخطوات الرسمية، مثلًا:



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- يحل تقييم المخاطر عند نقطة العمل POWRA محل تقييمات المخاطر/ بيانات الأساليب المعتمدة.
- يشترى الفتي قطع الغيار المعتمدة بدلاً من فريق المشتريات
- لا تتطلب ساعات العمل الممددة الموافقة المسبقة على العمل الإضافي.

يجب تحضير الإجراءات للتعامل مع تلك التصاريح المُسرّعة وفحوصات السلامة من أجل تطبيقها للاستجابة الفورية والفعالة لحالات الطوارئ ضمن المعايير والقيود الزمنية المحددة للعقد. فعلى سبيل المثال، يجب أن يتوفر تقييم المخاطر عند نقطة العمل للفريق الفتي الذي يتعامل مع الحالة الطارئة، كما يجب أن يكون الطاقم مدرباً بالشكل المناسب.

لاحظ أيضاً أن بعض طلبات العمل الطارئ أو العاجل تحتاج إلى الاستجابة خارج ساعات العمل الاعتيادية. وعندما تطرأ الحاجة إلى الموارد الإضافية لدى تعامل الفريق الفتي مع الطلبات، كسواء أو استئجار المعدات مثل المولدات أو المضخات المؤقتة، سيطلب الأمر التصعيد خارج ساعات العمل المعتادة. وفي تلك الظروف يحتاج الأمر إلى التواصل مع صناع القرار خارج ساعات العمل، والذين قد لا يكونون موظفين لدى مقاول الصيانة.

واعتماداً على عدة عوامل، يمكن أن تتم الاستجابة إلى العمل الطارئ دون رفع أمر شغل نشط، ولا سيّما عندما يكون أمر الشغل مقيداً بزمّن تنفيذ عاجل. في تلك الحالات، من الشائع رفع أمر الشغل بأسرع وقت ممكن – خلال ساعة من الطلب تقريباً. ويمكن أن يتم رفع أمر الشغل للطلبات خارج ساعات العمل المعتادة بعد مرور 12 ساعة على الطلب، وذلك لأن فريق ضبط العمل يلتزم بالورديات النهارية وجدول العمل.

6.1.3.2 العمل الروتيني

يمكن إرسال طلبات العمل التي تعتبر ذات أولوية روتينية إلى مكتب المساعدة عبر البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية أو الهاتف. ومن الممارسات الجيدة التحقق من وصول تلك الطلبات عبر البوابة والبريد الإلكتروني مرتين يومياً لتقييم أولوياتها ولضمان اكتمال تفاصيل الطلب.

يمكن إسناد طلبات العمل الروتينية غير المحدودة بتوفر الموارد الفوري إلى الفتي الأنسب. واعتماداً على تفاصيل العقد، تجوز جدولة العمل الروتيني خارج النطاق الزمني لمؤشر الأداء الرئيسي الافتراضي بناءً على توجيهات مقدم الطلب أو المستخدم النهائي.

على الأرجح تسبق طلبات العمل الأكثر استعجالاً طلبات العمل الروتينية في الأولوية.

6.1.4. جدول العمل

لا تتم جدولة العمل سوى لطلبات العمل المعتمدة (أي أوامر الشغل).

وتتأثر جدولة العمل بعدة عوامل، منها:

- المستهدفات التعاقدية
- اجتماع المتطلبات
- بطاقات التعريف الشخصية والتصاريح الخاصة بالموقع
- تأكيد التمويل (والذي قد يعتمد على تلقي التكاليف التقديرية من مقاولين خارجيين يمتلكون أكثر من مصدر تمويل واحد)
- توفر الموارد، بما فيها أصحاب المهارات.

تحتاج طلبات العمل التي تستلزم إطاراً زمنياً عاجلاً في نطاق 24 ساعة إلى مراجعة وإعادة جدولة أحمال العمل لكادر العمل، مرتين في كل وردية. وفي حال إجراء التنبؤ بشكل غير دقيق، ستنسب أوامر الشغل ذات الأولوية المرتفعة في تأجيل العمل المخطط له.

ومن شأن اعتماد التقنيات الإلكترونية – والتي تشمل استخدام المساعد الرقمي الشخصي في العمليات التشغيلية – أن يساهم في تبسيط إسناد العمل الطارئ أو العاجل. على سبيل المثال، إن كان هناك ثلاثة فتيون من فتيي الكهرباء يعملون في مبنى واحد على مهمة روتينية للصيانة (عمل يمكن إيقافه واستمراره لاحقاً)، وتلقى مكتب المساعدة مكالمة لحل مشكلة انقطاع مفاجئ في الإضاءة



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

في منطقة معينة، يمكن لمشغل مكتب المساعدة أن يقوم بإسناد تلك المهمة إلكترونياً لأحد الفنيين، والذي يقبل بدوره تلك التعليمات عبر جهاز المساعد الرقمي الشخصي ويبدأ بمعالجة المشكلة فوراً.

وبدلاً من ذلك، يمكن أن يرسل مشغل مكتب المساعدة طلب المساعدة إلى الفنيين الثلاثة، بحيث يقوم أول فني "يقبل" العمل عبر المساعد الرقمي الشخصي بإبلاغ الاثنين الآخرين إلكترونياً، ومن ثم، إعلام مشغل مكتب المساعدة. تشير المعلومات المتوفرة في ذلك الوقت إلى أن تلك عملية إصلاح تحتاج إلى مستوى منخفض من المهارة، فربما تحتاج إلى إعادة تشغيل قاطع دائرة كهربائية، وبالتالي، يمكن شمول كافة مستويات فنيي الكهرباء في هذا الطلب. قد يتجاهل مشرف الأعمال الكهربائية ذلك الطلب لأنه يعرف أن مستوى المهارات المطلوب متوفر. وإذا وجد مشغل مكتب المساعدة أن الطلب الوارد بحاجة إلى مهارات محددة (مثل التفويض بالعمل على نظام معين، مثل تيار الكهرباء اللانقطع UPS)، فعندها يتم إرسال طلب المساعدة إلى المسجلين في نظام إدارة الصيانة المحوسب فقط، والذين يمتلكون الخبرة والتصاريح اللازمة لهذا العمل.

6.1.4.1 الإرشادات التوجيهية للتنبؤ بالعمل وجدولته في إطار الساعات المتاحة

يجب تنسيق جداول العمل بشكل مدروس مع الجهات المعنية ذات العلاقة، ومنحها الإشعار المعقول بذلك. وتتمثل الممارسة العامة لجدولة العمل في وضع مخطط عام لأحمال العمل لكل موظف من الموظفين على مدار فترة زمنية معينة في المستقبل (لمدة ستة أسابيع عادة). فعلى سبيل المثال، يمكن التأكد من أن أحد الموظفين سينفذ عددًا محددًا من الأعمال خلال ستة أسابيع من الآن، وأن ذلك سيشغل حوالي 50% من يوم عمله. ومع مرور الوقت، يمكن إضافة المزيد من العمل المخطط له إلى حمل عمل الموظف نفسه دون زيادة العبء عليه. ومن المفيد دومًا تخصيص وقت احتياطي لكل موظف بحيث يتسع لأي عمل يطرأ دون تخطيط، وعادة ما يتم الاحتفاظ بأي وقت احتياطي مُتاح وغير مُخصص للطلبات العاجلة من أجل إنجاز أعمال تعاقدية أخرى، مثل أوامر العمل العلاجية أو مساعدة الموظفين الآخرين.

من الضروري وجود تقدير دقيق للوقت اللازم لكل مهمة، بحيث يستفيد المُجدول من الموارد المتاحة من الموظفين على الوجه الأمثل دون تحميلهم أكثر مما ينبغي – إذ إن ذلك قد يمنع تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية بالشكل المطلوب. يتم إعداد تقدير الوقت اللازم لكل مهمة عن طريق سؤال الموظفين لمواءمة سجلات الوقت الخاصة بهم مع النشاط الفعلي، بحيث تكون المعلومات المتوفرة للمجدول دقيقة. ولتلك الأسباب، يُنصح باعتماد الممارسات الفضلى لإغلاق العمل وإجراءات تاريخ الصيانة.

تتوفر في الأعمال ذات الطبيعة التكرارية، مثل مهام الصيانة المخطط لها، بيانات سابقة بكمية كبيرة مما يساعد في إعطاء المجدول معلومات واضحة عن الزمن الذي يجب تخصيصه لكل مهمة. ويحتاج فريق ضبط العمل إلى الحصول على أدق المعلومات المتاحة من أجل دعم الأنشطة، كالسفر والتنقل، وجمع المواد من الموردين.

ومن المهام الأخرى التي يؤديها فريق ضبط العمل طلب العمل وجدولة الوصول إليه، والتي تندرج ضمن العقد ويتم قياسها باعتبارها أحد مؤشرات الأداء الرئيسية. ويمكن أن تقدم اتفاقية مستوى الخدمة ضمن العقد تفاصيل العدد الأدنى من محاولات طلب الوصول التي يمكن القيام بها قبل اعتبار المفاوض مسؤولاً عن عدم القدرة على تنفيذ العمل ضمن الإطار الزمني لمؤشرات الأداء الرئيسية. ويُنصح بأن يعمل المجدول على تسجيل كافة محاولات تنسيق الوصول في نظام إدارة الصيانة المحوسب، بحيث يمكن تطبيق رمز العطل الصحيح ويمكن التصعيد من خلال النظام – شرط تهيئة النظام بالشكل المناسب.

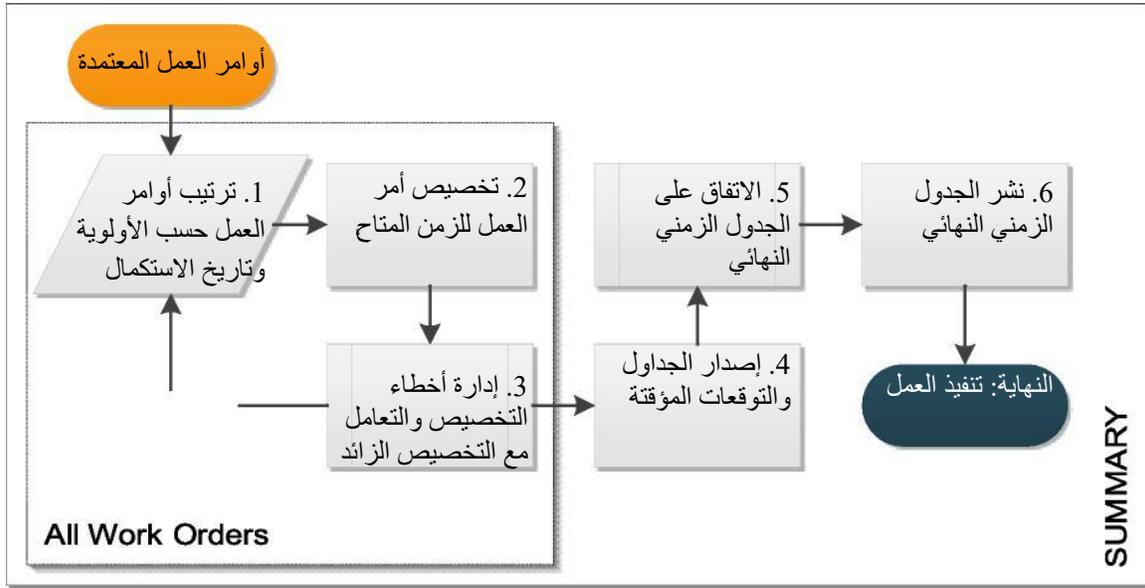
وفيما يخص طلبات العمل التي لا تندرج ضمن الالتزامات التعاقدية، فستتم جدولتها على الأرجح اعتماداً على مجموعة أوسع من العوامل، مثل تأكيد المتطلبات وتأكيد التمويل والاتفاق على الجدول الزمني وتوفر الموارد. وفي حال تعهد العمل لجهة خارجية، فيجب أن تكون هناك فكرة واضحة ومؤكدّة عن توفر المقاولين الخارجيين نظرًا لأن هذا الجانب يمكن دمجها في متطلبات تقديم العروض. كما قد يحتاج العمل على طرح المناقصة إلى الالتزام بمجموعة من القواعد المالية المحددة. فعلى سبيل المثال، قد يُسمح بإسناد المشاريع التي تُقدّر بقيمة منخفضة إلى مقاول خارجي دون مناقصة تنافس، بخلاف العمل الذي تزيد قيمته المتوقعة عن رقم محدد (ينص عليه العقد) حيث يجب طرح المناقصة الخاصة به بين عدة شركات للتنافس فيما بينها وتقديم عرض يحقق القيمة مقابل المال. وينشأ المزيد من التعقيد في جدولة العمل الواقع خارج نطاق العقد في حال تمويل أجزاء منفصلة من العقد أو تنفيذها على يد فرق مختلفة (مثل إعادة ضبط وإعادة تأهيل جزء من بناية، بحيث يتم تركيب التكييف بتمويل من إدارة المرافق، بينما يقوم الفريق المركزي بتوفير الأثاث ويتولى فريق تقنية المعلومات الخارجي تحديث وإعادة ضبط نظام الشبكات فيما يجري تعهيد أعمال الديكور إلى مقاول غير مشارك في أي من المجالات المذكورة أعلاه). ويمكن أن تؤثر متطلبات الجهات المعنية وتأكيد التمويل وتنسيق الأنشطة في الموقع معاً على جدولة العمل.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

واعتمادًا على حجم وتعقيد أعمال الصيانة التي يضطلع بها المقاول، يمكن إعلام المجدول بتوقّر المهارات والموارد اللازمة عبر نظام إدارة الصيانة المحوسب. فإذا كانت الشركة صغيرة والعقد بسيطًا نسبيًا، يمكن أن يكون المجدول على معرفة بكل فرد من أفراد فريق الصيانة، وبالتالي يمكنه إسناد المهام إليهم وفقًا لمهارات كل منهم. أما في العقود الكبيرة (كالعقود الوطنية الكبرى) فمن المحتمل أن يدير المجدول أعمال مجموعة كبيرة من الكوادر الفنية الذين لا يعرفهم جيدًا، ولهذا يجب أن تكون تفاصيل مهارات الفريق الفني دقيقة ومكتملة في نظام إدارة الصيانة المحوسب، بحيث يمكن للمجدول إسناد المهام إلى أعضاء الفريق حسب الحاجة والقدرة والتوفر والموقع – وذلك بهدف ضمان إنجاز العمل بنجاح.

فيما يلي ملخص عام لخطوات جدولة أوامر الشغل المعتمدة:



الشكل 3: جدولة أوامر الشغل المعتمدة

الخطوات العامة لجدولة العمل

- الخطوة 1:** يتم ترتيب أوامر الشغل لفترة الجدول الزمني والتعامل معها واحدًا تلو الآخر
- الخطوة 2:** يتم تخصيص فترة زمنية متوفرة مؤقتًا لأمر الشغل
- الخطوة 3:** تتم إدارة أوامر الشغل / الفنيين الذين يواجهون مخاطر التخصيص الزائد أو إعادة تدوير الأوامر لتقليل مخاطر الجدولة.
- الخطوة 4:** يتم إصدار جدول مؤقت دوريًا، على أن تراجع الجهات المعنية.
- الخطوة 5:** يتم الاتفاق على الجدول بعد عملية المراجعة
- الخطوة 6:** يقوم المجدول بنشر الجدول "النهائي" مما يتيح المجال لبدء عملية تأدية العمل.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

6.1.5. نموذج الجدولة

تم عرض الإرشادات التوجيهية للجدولة في القسم السابق، مع دعمها بمخططات التدفق في قسم المرفقات من هذه الوثيقة.

ويمكن مع مرور الوقت تحسين الإدارة الفعالة لطلب العمل وتحديد أولوياته وجدولته وتخطيطه، حيث تمثل نشاطاً مستمراً له تأثير كبير. يحتوي قسم المرفقات على نموذج للقائمة المرجعية والتي تشمل قائمة بأهم الأسئلة الشائعة التي يجب أن يتعامل معها مشرف أو مدير مركز إدارة العمل مرة أو مرتين يومياً، أو بشكل أسبوعي، لتقديم الخدمة بشكل متسق وفعال.

6.1.6. تخطيط العمل

يتضمن تخطيط العمل فهم المتطلبات، والحصول على جميع الموارد، وتحديد التصاريح وترتيبها بالشكل المناسب بحيث يمكن جدولة العمل بعد الحصول على التفويض.

ويمثل تخطيط العمل مزيجاً من الأنشطة الفنية واللوجستية والإدارية التي تضمن توفر كافة متطلبات بدء العمل وتقديمه واستكمالها وفقاً للخطة. أما جدولة العمل فهي النشاط الذي يختص بتحديد أفضل فترة زمنية يتم فيها تنفيذ العمل المخطط له.

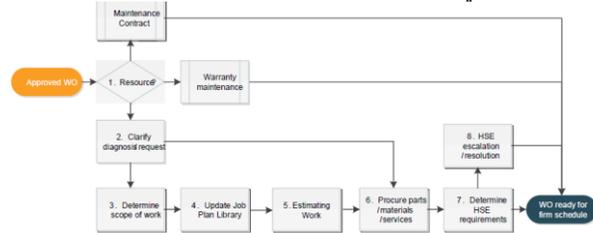
يمكن بدء العمل الذي يحتاج إلى التخطيط بمجموعة متنوعة من العوامل، منها العمل الروتيني المخطط له أو العمل الاستجابي من مكتب المساعدة، أو أوامر الشغل المعتمدة التي وضعت مسبقاً في وضع قيد الانتظار (معلق).

إذا كان أمر الشغل يخص العمل الروتيني المخطط له، فمن المرجح أن تكون الموارد المطلوبة موجودة بالفعل، ومنها:

- طاقم فني يتمتع بالمهارات المناسبة
- الوثائق اللازمة، كخطط العمل أو قوائم المهام أو تقييمات المخاطر.
- تصريح الدخول إلى الموقع
- المعرفة بقطع الغيار وتوفرها.

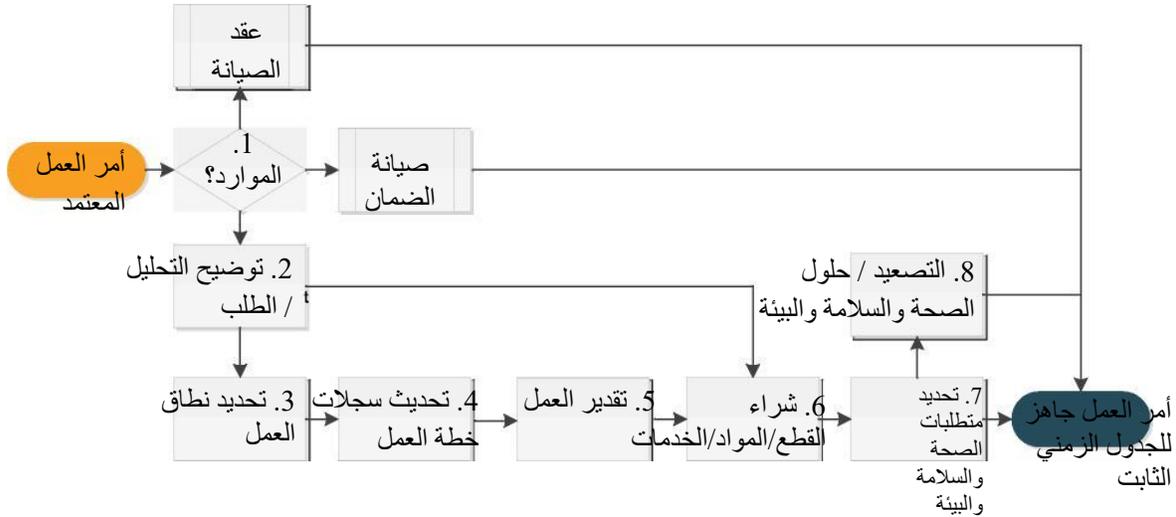
وفي المقابل، إن نشوء مواقف جديدة من مقاولين جدد أو مواقع جديدة أو طلب مختلف لعمل فريد سيطلب المزيد من التخطيط نظراً لأن الجوانب أعلاه غير معروفة أو مرتبة. كما قد يكون من الضروري تحديد الخدمات الخارجية المناسبة، ومنها المقاول المختص في مجال خبرة معين. ويمكن تلخيص أنشطة تخطيط العمل – من تحديد نطاق العمل وحتى استكمال متطلبات الصحة والسلامة، والمبينة في الخطوات من 3 إلى 7 بالشكل 4 أدناه – باعتبارها مرحلة تقدير العمل ضمن الدليل الإجرائي لتخطيط العمل. وللحصول على الإرشادات التوجيهية بشأن تقدير العمل، يمكن الاطلاع على الدليل الوطني لإدارة الأصول والمرافق – المجلد السابع: وثيقة ضوابط العمل "تقدير العمل".

يبين الشكل التالي ملخصاً عاماً لخطوات تخطيط العمل:





الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل



الشكل 4: خطوات تخطيط العمل لطلبات العمل

الخطوات العامة لتخطيط العمل

- **الخطوة 1:** تحديد الموارد المناسبة لأوامر الشغل المعتمدة
- **الخطوة 2:** إيضاح تعقيدات المتطلبات، بحيث تتقدم الطلبات التي لا تحتاج إلى تخطيط مفصل لمرحلة تخصيص الموارد
- **الخطوة 3:** تأكيد تفاصيل نطاق العمل لأوامر الشغل التي تتطلب التخطيط
- **الخطوة 4:** إنشاء خطط العمل / قوائم المهام والوثائق الأخرى
- **الخطوة 5:** الاستعانة بالدليل الإجرائي لتقدير العمل من أجل تحويل المدخلات إلى متطلبات للشراء
- **الخطوة 6:** يتم الحصول على تفويض الشراء لقطع الغيار والمعدات والخدمات
- **الخطوة 7:** يتم تحديد متطلبات الصحة والسلامة والبيئة
- **الخطوة 8:** يتم تصعيد متطلبات الصحة والسلامة والبيئة عند الضرورة قبل الجدولة أو تأدية العمل (أو كلاهما).

تتمثل مخرجات إجراء تخطيط العمل في أمر الشغل، بحيث يتم تحديد واعتماد كافة الموارد والتصاريج الضرورية كي تكون جاهزة للجدولة.

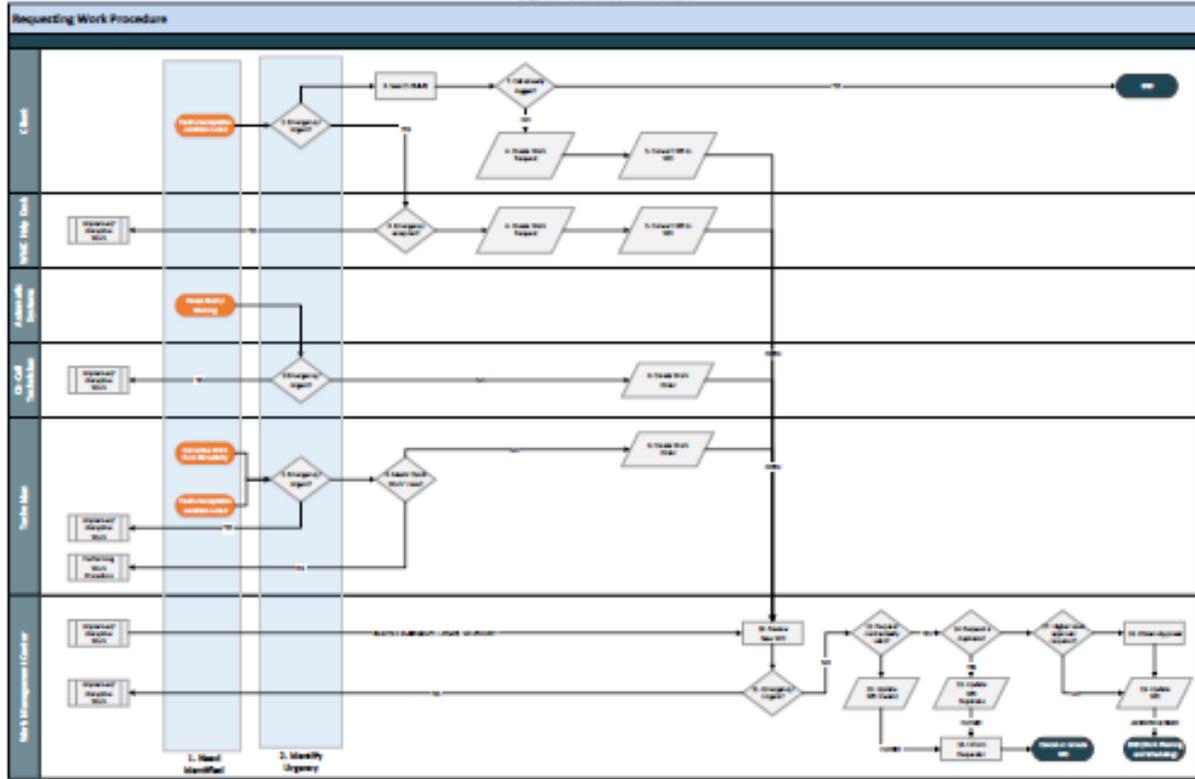
6.2 الإجراءات التفصيلية

6.2.1 طلب العمل

6.2.1.1 مخطط التدفق للعملية



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل



Requesting work procedure	إجراء طلب العمل
Client	العميل
Fault unacceptable condition noted	ملاحظة عطل أو حالة غير مقبولة
2. Emergency / urgent	2. طارئ / عاجل
6. Search CMMS	6. البحث في نظام إدارة الصيانة المحوسب
7. Call already logged?	7. تم تسجيل المكالمة بالفعل؟
Yes	نعم
No	لا
3. Emergency accepted?	3. قبول الحالة الطارئة؟
4. Create Work request	4. إنشاء طلب العمل
5. Convert WR to WO	5. تحويل طلب العمل إلى أمر شغل
4. Create Work request	4. إنشاء طلب العمل
5. Convert WR to WO	5. تحويل طلب العمل إلى أمر شغل
Unplanned/disruptive work	عمل غير مخطط له
WMC Help Desk	مكتب المساعدة في مركز إدارة العمل
Automatic Systems	الأنظمة الآلية
Preset alarm / warning	إعادة ضبط نظام الإنذار / التنبيه
On-call technician	الفني المناوب
Yes	نعم
2. Emergency / urgent	2. طارئ / عاجل
Technician	الفني
Unplanned / disruptive work	عمل غير مخطط له

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

Fault unacceptable condition noted	ملاحظة عطل أو حالة غير مقبولة
2. Emergency / urgent	2. طارئ / عاجل
8. Meets quick work rules?	8؟ هل يلي قواعد العمل السريع
Performing work procedure	الدليل الإجرائي لتأدية العمل
Yes	نعم
Unplanned / disruptive work	عمل غير مخطط له
Rejected emergency: update WO priority	رفض الحالة الطارئة: تحديث أولوية أمر الشغل
1. need identified	1. تحديد الحاجة
2. identify urgency	2. تحديد مدى الاستعجال
Work management center	مركز إدارة العمل
9. create work order	9. إنشاء أمر الشغل
10. review new WO	10. مراجعة أمر الشغل الجديد
11. Emergency / urgent?	11. طارئ / عاجل
12. request contractually valid?	12. هل الطلب صالح تعاقدياً؟
13. update WR: invalid	13. تحديث طلب العمل: غير صالح
14. Request a duplicate?	14. هل الطلب متكرر؟
15. update WR: duplicate	15. تحديث طلب العمل: متكرر
17. higher level approval required?	17. هل يحتاج الموافقة من مستوى أعلى؟
18. obtain approval	18 الحصول على الموافقة
19. update WO	19. تحديث أمر الشغل
16. inform requestor	16. إعلام مقدم الطلب
Closed	مغلق
Cancel or reroute WO	إلغاء أو إعادة توجيه أمر الشغل
Acknowledged	تم الإقرار
END (Work planning and scheduling)	انتهاء (تخطيط وجدولة العمل)

6.2.1.2. خطوات الإجراءات التفصيلية

1. تحديد الاحتياجات

- أ. تحديد الحاجة إلى العمل، ويمكن أن يتم ذلك بعدة طرق منها:
- ملاحظة العميل أو الجهة المعنية لدى العميل
 - بشكل آلي من النظام – مثل نظام إدارة الأبنية
 - من الفنيين
- ب. الخطوات التالية: 2 تحديد مدى الاستعجال

2. تحديد مدى الاستعجال

- أ. اتخاذ القرار حول مستوى الاستعجال المطلوب
- ب. الخطوات التالية: والتي تختلف بشكل طفيف اعتماداً على مسار التحديد / الإشعار لطلب العمل:
- تم تحديد العمل من قبل العميل أو الجهة المعنية لدى العميل:
 - نعم: تم تحديد العمل على أنه عاجل أو طارئ: هل تم قبوله على أنه طارئ؟
 - لا: تم تحديد العمل على أنه غير عاجل: 6 البحث في نظام إدارة الصيانة المحوسب.
 - الإبلاغ بالعمل عبر النظم الآلية:
 - نعم تم تحديد العمل على أنه عاجل أو طارئ: الخروج إلى إجراءات العمل غير المخطط له
 - لا: تم تحديد العمل على أنه غير عاجل: 9 إنشاء أمر الشغل
 - تم تحديد العمل من قبل الفني:
 - نعم تم تحديد العمل على أنه عاجل أو طارئ: الخروج إلى إجراءات العمل غير المخطط له
 - لا: تم تحديد العمل على أنه غير عاجل: 8 تلبية قواعد "العمل السريع".



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

3. قبول الحالة الطارئة
- أ. يؤكد مركز إدارة العمل طبيعة العطل أو العمل المطلوب أو يقبل أو يرفض الاستعجال. ويستخدم مكتب المساعدة في مركز إدارة العمل المعايير المحددة لدعم قرارهم بقبول أو رفض الاستعجال في العطل المبلغ عنه أو العمل المطلوب.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: تم تحديد العمل على أنه عاجل أو طارئ: هل تم قبوله على أنه طارئ؟
- ii. لا: تم تحديد العمل على أنه غير عاجل: 6 البحث في نظام إدارة الصيانة المحوسب.
4. إنشاء طلب العمل
- أ. سيقوم مكتب المساعدة بإنشاء طلب العمل بناء على التفاصيل المقدمة من مقدم الطلب / المتصل (يتم إنشاء طلب العمل باستخدام النظام المتفق عليه للموقع / المرافق – ويمكن إنجاز تلك المهمة من خلال نظام إدارة الصيانة المحوسب أو الطلبات الورقية أو البريد الإلكتروني أو أي نظام آخر).
- i. يستكمل مكتب المساعدة في مركز إدارة العمل الخانات / الأقسام المطلوبة من طلب العمل لضمان كفاية المعلومات المتعلقة بالعطل أو طلب العمل.
- ب. الخطوات التالية: 5 تحويل طلب العمل إلى أمر شغل.
- ت. متطلبات البيانات – يجب توفير الحد الأدنى من المعلومات، على سبيل المثال:
- i. اسم الأصول
- ii. الموقع
- iii. تفاصيل الاتصال بمقدم الطلب
- iv. الأولوية
- v. تاريخ ووقت الإشعار
- vi. تاريخ الإنجاز المناسب
5. تحويل طلب العمل إلى أمر شغل
- أ. يتم إنشاء أمر الشغل
- ب. الخطوة التالية: 10 مراجعة أمر الشغل الجديد
- ت. متطلبات البيانات: يجب توفير الحد الأدنى من المعلومات، على سبيل المثال:
- i. اسم الأصول
- ii. الموقع
- iii. تفاصيل الاتصال بمقدم الطلب
- iv. الأولوية
- v. تاريخ ووقت الإشعار
- vi. تاريخ الإنجاز المناسب
6. البحث في نظام إدارة الصيانة المحوسب
- أ. البحث في قاعدة بيانات نظام إدارة الصيانة المحوسب للتأكد من أن العطل أو العمل نفسه تم طلبه أو الإبلاغ عنه.
- i. عند التمكن من تحديد موقع إشعار العطل أو طلب العمل نفسه، ينبغي أن تُتاح إمكانية تحديد مدى التقدم المحرز حتى تلك المرحلة، والتصرف بناءً على ذلك.
- ب. الخطوة التالية: 7 تم تسجيل المكالمة بالفعل.
7. تم تسجيل المكالمة بالفعل
- أ. يجب التحقق من أي طلب عمل مشابه موجود في البحث للتأكد من عدم ازدواجيته وتحديد ما إذا تم سابقاً إنشاء طلب عمل للعطل أو للعمل المطلوب.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: إنهاء (تسجيل رقم طلب العمل للمتابعة عند الحاجة)
- ii. لا: 4 إنشاء طلب العمل



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

8. تلبية قواعد "العمل السريع"
- أ. يُصنف العمل بأنه عمل سريع عندما يحدده الفني ولا يتوقع أن يتطلب قطع غيار أو معدات سلامة أو تنسيقًا إضافيًا، كما أنه لن يسبب تأخير المهام المخطط لها. يجب إنشاء أمر الشغل وتلبية جميع متطلبات تسجيل البيانات قبل الانتقال إلى عمل آخر.
- ب. الخطوات التالية
- i. نعم: إنهاء (الخروج إلى الدليل الإجرائي لتأدية العمل)
- ii. لا: 9 إنشاء أمر الشغل
9. إنشاء أمر الشغل
- أ. يجب أن تُتاح للفني إمكانية تحديد العطل الدقيق أو العمل العلاجي، رغم أن ذلك ليس ممكنًا دومًا، ولا سيما في حال الحاجة إلى المزيد من التحقيق.
- ب. الخطوة التالية: 10 مراجعة أمر الشغل الجديد
- ث. متطلبات البيانات: يجب توفير الحد الأدنى من المعلومات، على سبيل المثال:
- vii. اسم الأصول
- viii. الموقع
- ix. تفاصيل الاتصال بمقدم الطلب
- x. الأولوية
- xi. تاريخ ووقت الإشعار
- xii. تاريخ الإنجاز المناسب
10. مراجعة أمر الشغل الجديد
- أ. تغطي المراجعة التي يقوم بها المجدول نوع العمل والأصول والموقع والأعراض والعطل أو العمل المطلوب وتاريخ الإنجاز والأولوية. وتُنظر هذه المراجعة عادةً في أعلى مستويات الأولوية مع اعتبار أقرب المواعيد الممكنة للإنجاز أو تاريخ/وقت الاستجابة أولاً (أو كليهما).
- ب. الخطوة التالية: 11 عاجل / طارئ
11. عاجل / طارئ
- أ. يجب أن تكون أوامر الشغل الطارئة قد خضعت لتغيير المسار بالفعل إلى الفريق الفني، وفي تلك الخطوة يتحقق المجدول من عدم تسرب العمل العاجل أو الطارئ من جدول العمل.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: الخروج إلى إجراءات العمل غير المخطط له
- ii. لا: 12 الطلب صالح تعاقديًا
- ت. متطلبات البيانات: يجب تحديث أولوية طلب العمل / أمر الشغل كي تعبر عن مدى الاستعجال
12. الطلب صالح تعاقديًا
- أ. يمكن طلب العمل أو الإشارة إلى الأعطال التي لا تندرج ضمن نطاق عقد الصيانة. وسيتم إلغاء أو رفض وإعادة توجيه أوامر الشغل تلك إلى الجهة المعنية المناسبة باستخدام الإجراء المعتمد.
- i. كما قد توجد اتفاقيات "لا تزال بحاجة إلى الصياغة" بهدف تعديل العقد. كما يمكن أن يقوم مدير العقد بإشمال بعض المهام "مجانيًا" للعميل.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 14 الطلب متكرر
- ii. لا: 13 تحديث طلب العمل: غير صالح
13. تحديث طلب العمل: غير صالح
- أ. يسمح ذلك لمقدم الطلب بالحصول على المرئيات المتعلقة بطلبه
- ب. الخطوة التالية: 16 إعلام مقدم الطلب
- ت. متطلبات البيانات (المعتادة)
- i. حالة أمر الشغل
- ii. التعليقات / الملاحظات / السبب / الفريق الذي أعيد التوجيه إليه
- iii. اسم الشخص الذي يعلق أمر الشغل



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

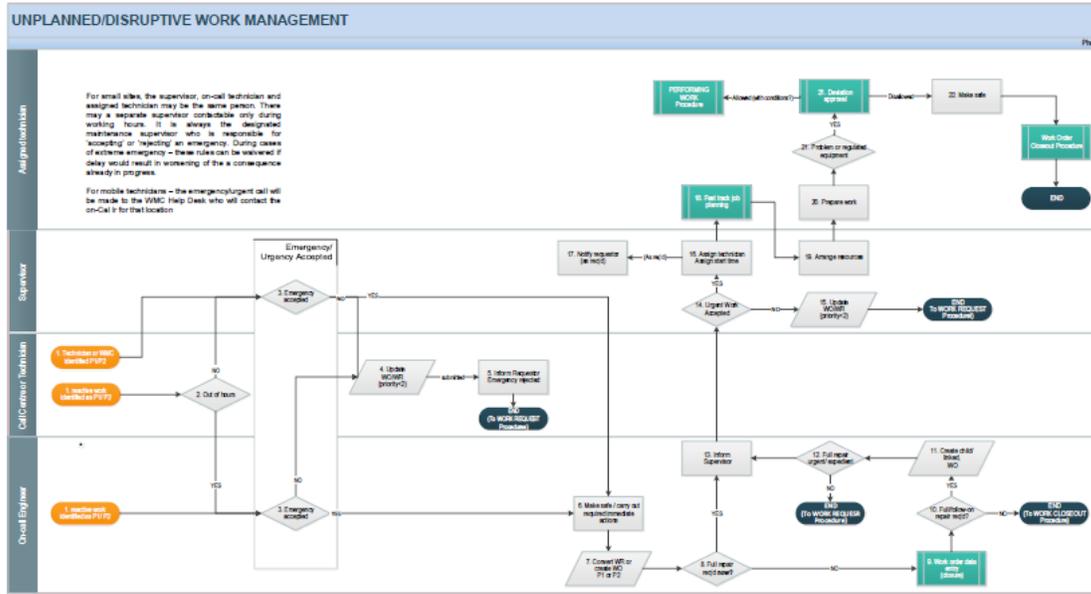
14. الطلب متكرر
- أ. قد يحتاج المجدول إلى التواصل مع المقدم لكلا طلبي العمل لتأكيد الازدواجية
ب. الخطوات التالية
- i. نعم: 15 تحديث طلب العمل: متكرر
ii. لا: 17 هل هناك حاجة إلى الموافقة من مستوى أعلى؟
15. تحديث أمر الشغل: متكرر
- أ. يتيح ذلك لمقدم الطلب الحصول على المرئيات المتعلقة بطلبه.
ب. الخطوة التالية: 16 إعلام مقدم الطلب
ت. متطلبات البيانات (المعتادة):
- i. حالة أمر الشغل
ii. التعليقات / الملاحظات / السبب / الفريق الذي أعيد توجيهه إليه
iii. اسم الشخص الذي يعلق أمر الشغل
16. إعلام مقدم الطلب
- أ. يجب توفير إرشادات توجيهية محددة حول مرئيات طلب العمل إلى العملاء والجهات المعنية لدى العملاء
ب. الخطوة التالية: إنهاء
17. هل هناك حاجة إلى الموافقة من مستوى أعلى؟
- أ. تحتاج بعض الأعمال إلى موافقة إضافية قبل إمكانية قبولها لمرحلة التخطيط والجدولة، وقد يشمل ذلك العمل في المساحات الخاضعة للتنظيم أو المناطق المحظورة (أو كليهما)، أو العمل المقدر بتكلفة تفوق حدوداً معينة.
ب. الخطوات التالية
- i. نعم: الحصول على الموافقة
ii. لا: تحديث أمر الشغل: تم الإقرار
18. الحصول على الموافقة:
- أ. قد يحتاج الأمر إلى استكمال وثائق محددة والحصول على توافيق معينة.
ب. الخطوات التالية: 10 تحديث أمر الشغل: تم الإقرار
ت. متطلبات البيانات:
- قد يكون من الضروري تحديث حالة أمر الشغل إلى حالة "قيد الانتظار / معلق" خلال فترة الحصول على الموافقة.
19. تحديث أمر الشغل: تم الإقرار
- أ. هذه هي المرحلة الأخيرة قبل عملية التخطيط والجدولة. ويمكن أن يبدأ التخطيط بعد إقرار أمر الشغل.
ب. الخطوات التالية: إنهاء (عمليات التخطيط والجدولة)
ت. متطلبات البيانات:
- i. على المجدول تحديث أمر الشغل لضمان توفر المعلومات الكافية لبدء التخطيط.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

6.2.2. ترتيب أولويات العمل (غير المخطط له)

6.2.2.1 مخطط التدفق للعملية



Unplanned\disruptive work management	إدارة العمل غير المخطط له
For small sites, the supervisor, on-call technician and assigned technician may be the same person. There may a separate supervisor contactable only during working hours. It is always the designated maintenance supervisor who is responsible for accepting or rejecting an emergency. During cases of extreme emergency – these rules can be waived if delay would result in worsening of the a consequence already in progress. For mobile technicians – the emergency/urgent call will be made to the WMC Help Desk who will contact the on-Caller for that location	في المواقع الصغيرة، يمكن أن يكون المشرف والفني المناوب والفني المعين هو الشخص ذاته. وقد يكون هناك مشرف منفصل يمكن الاتصال به فقط خلال ساعات العمل. ويكون مشرف الصيانة المعين هو الشخص المسؤول دومًا عن قبول أو رفض الحالة الطارئة. وفي حالات الطوارئ البالغة، يمكن التغاضي عن تلك القواعد إن كان التأخير سيزيد العواقب سوءًا. وبالنسبة للفنيين المتنقلين، يتم إجراء الاتصال الطارئ / العاجل بمكتب المساعدة في مركز إدارة العمل، والذي يتواصل بدوره مع الشخص المناوب لذلك الموقع.
PERFORMING WORK Procedure	الدليل الإجرائي لتأدية العمل
Allowed (with conditions?)	مسموح (بشروط؟)
21. Deviation approval	21. الموافقة على تغيير المسار
Disallowed	غير مسموح
22. Make safe	22. تأمين
21. Problem or regulated equipment	21. مشكلة أو معدات خاضعة للضوابط
Work Order Closeout Procedure	الدليل الإجرائي لإغلاق أمر الشغل
END	النهاية
20. Prepare work	20. إعداد العمل
18. Fast track job planning	18. تسريع التخطيط للعمل
17. Notify requestor	17. إخطار مقدم الطلب



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

(As req d)	(حسب الحاجة)
16. Assign technician	16. تعيين الفني
Assign start time	تحديد زمن البدء
19. Arrange resources	19. ترتيب الموارد
14. Urgent Work Accepted	14. قبول العمل العاجل
15. Update WO/WR (priority<2)	15. تحديث أمر الشغل / طلب العمل (أولوية أقل من 2)
END To WORK REQUEST Procedure)	انتهاء - إلى إجراء طلب العمل
Supervisor	المشرف
Call center or technician	مركز الاتصال أو الفني
1. Technician or WMC identified P1/P2	1. تحديد الفني أو مركز إدارة العمل للأولوية P1\ P2
1. reactive work identified as P1/ P2	1. تحديد العمل الاستجابي بأولوية P1\ P2
2. Out of hours	2. خارج ساعات العمل
4. Update WO/WR (priority<2)	4. تحديث أمر الشغل / طلب العمل (أولوية أقل من 2)
submitted	تم التقديم
5. Inform Requestor Emergency rejected	5. إعلام مقدم الطلب برفض الحالة الطارئة
END (To WORK REQUEST Proceduree)	انتهاء - إلى إجراء طلب العمل
On call engineer	المهندس المناوب
1. reactive work identified as P1/ P2	1. تحديد العمل الاستجابي بأولوية P1\ P2
3 Emergency accepted	3. قبول الحالة الطارئة
13. Inform Supervisor	13. إعلام المشرف
12. Full repair urgent/ expedient	12. الإصلاح الكامل بشكل عاجل / سريع
11. Create child/ linked, WO	11. إنشاء أمر شغل فرعي / مرتبط
10. Full/follow-on repair req d?	10. الإصلاح الكامل / المتابعة مطلوبة؟
6. Make safe / carry out required immediate actions	6. تأمين الحالة / تنفيذ الإجراءات الفورية
7. Convert WR or create WO P1 or P2	7. تحويل طلب العمل أو إنشاء أمر شغل بأولوية P1 أو P2
8. Full repair req d now?	8. الإصلاح الكامل مطلوب الآن؟
9. Work order data entry (closure)	9. إدخال بيانات أمر الشغل (إغلاق)
END (To WORK CLOSEOUT Procedure)	انتهاء (إلى إجراء طلب العمل)

6.2.2.2. خطوات الإجراءات التفصيلية

1. تحديد عمل عاجل أو حالة طارئة

أ. تتم ملاحظة حالة طارئة أو عمل عاجل:

- من قبل العميل أو الجهة المعنية لدى العميل والذي يقوم بإبلاغ مكتب المساعدة أو مركز إدارة العمل - ليقوم بدوره بقبول الحالة على أنها أمر طارئ أو عاجل
 - من قبل الفني
 - من خلال أنظمة الإنذار الآلية مثل نظام إدارة الأبنية الذي يرسل التنبيه إلى غرفة التحكم أو عبر الهاتف المحمول أو المساعد الرقمي الشخصي.
- ملاحظة: في المواقع الصغيرة، يمكن أن يكون الفني هو المشرف.

ب. الخطوات التالية:

- للحالة الطارئة / العمل العاجل المحتمل المحدد في مركز الاتصال: 2 خارج ساعات العمل
- للحالة الطارئة / العمل العاجل المحتمل المحدد من قبل الفني أو مركز العمل: 3 قبول الحالة الطارئة
- للحالة الطارئة / العمل العاجل المحتمل المحدد من قبل الفني المناوب: 3 قبول الحالة الطارئة

2. خارج ساعات العمل

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- أ. يُطلب من الشخص أو الفريق المسؤول عن تلقي المكالمات خارج ساعات العمل المعتادة أن يتواصل مع الموظفين المعنيين في الوقت المناسب.
- i. قد تتم إحالة البلاغات "خارج ساعات العمل" إلى الفني المناوب، والذي إما أن يكون في الموقع أو يمكنه الحضور إليه. ويمكن إحالة البلاغات التي تتم ضمن ساعات العمل المعتادة إلى أحد المشرفين.
- ii. يمكن أن يقوم مركز الاتصال بإدارة الاتصالات الواردة من مواقع متعددة، والتي تعمل في ظل شروط تعاقدية مختلفة، وبالتالي، قد تكون لديها تعريفات مختلفة لساعات العمل والاستعجال.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: خارج ساعات العمل، يتم التواصل مع الفني المناوب: 3 قبول الحالة الطارئة
- ii. لا: ضمن ساعات العمل المعتادة، يتم التواصل مع المشرف: 3 قبول الحالة الطارئة

3. قبول الحالة الطارئة

- أ. يجب اتخاذ القرار بقبول وتأكيد استعجال الموقف وتأكيد ما إذا كان بحاجة إلى العمل الطارئ أو العاجل أو يحتاج إلى العمل الروتيني الذي ينبغي توجيهه عبر عملية إدارة العمل للتخطيط والجدولة قبل أداء العمل.
- i. خلال ساعات العمل المعتادة، يقع اتخاذ القرار بقبول طلب العمل على أنه عمل عاجل أو طارئ على عاتق مشرف مركز إدارة العمل.
- ii. خارج ساعات العمل المعتادة، يقع اتخاذ القرار بقبول طلب العمل على أنه عمل عاجل أو طارئ على عاتق الفني المناوب والمعني.
- iii. على المشرف أن يؤكد ما إذا كان الوضع عاجلاً أو طارئاً بالفعل، أو إن كان أمر شغل / طلب عمل روتيني بمستوى أقل بكثير من الاستعجال. وقد يكون على المشرف اتخاذ هذا القرار في ظل معرفة / خبرة محدودة بالموقع / الأنظمة.
- iv. قد يكون هناك مشرف منفصل يمكن التواصل معه فقط خلال ساعات العمل.
- v. للفنيين المتنقلين – يتم إجراء المكالمات الطارئة / العاجلة لمكتب المساعدة في مركز إدارة العمل أو مركز الاتصال، والذي يتصل بدروه بالفني المناوب في ذلك الموقع.

ب. الخطوات التالية:

- i. لا: العمل غير مؤكد على أنه حالة طارئة أو مستعجلة: 4 تحديث أمر الشغل / طلب العمل (أولوية أقل من 2)
- ii. نعم: تأكيد العمل على أنه حالة طارئة أو مستعجلة: 6 تأمين المكان / اتخاذ الإجراءات الفورية اللازمة.

4. تحديث أمر الشغل / طلب العمل (أولوية أقل من 2)

- أ. في حال رفض المشرف أو الفني المناوب الحالة الطارئة / العاجلة، يتم تعديل أولوية أمر الشغل إلى مستوى أقل – ويجب أن يكون مشغل مكتب المساعدة قادراً على القيام بذلك مباشرة.
- ب. الخطوة التالية: 5
- ت. إعلام مقدم الطلب بأن الحالة الطارئة مرفوضة
- ث: متطلبات البيانات:
- i. تحديث خانة الأولوية
- ii. سبب رفض التصنيف على أنه حالة طارئة

5. إخطار مقدم الطلب برفض الطلب الطارئ

- أ. ينبغي لمركز إدارة العمل أو مركز الاتصال إخطار مقدم الطلب كما يجب.
- ب. الخطوة التالية: إنهاء - لعملية إدارة العمل.
- ت. متطلبات البيانات (تتضمن):

- i. وصف العطل/ الدلائل/ العمل المطلوب
- ii. الموقع
- iii. السبب/ تفسير الرفض لاعتباره حالة طارئة.

6. تطبيق/ تنفيذ إجراءات فورية مطلوبة



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- أ. ينبغي للفني أن يقوم بأية إجراءات فورية لاحتواء الموقف أو تأمينه. ولا يلزم ذلك إلا في الحالات الطارئة بشكل عام، وقد لا تتطلب الحالات العاجلة أية إجراءات فورية.
- i. وينبغي للموظفين الذين يعملون خارج ساعات العمل اتباع إجراءات التصعيد للحصول على موارد أو دعم إضافي، حسب الحاجة.
- ب. الخطوة التالية: 7 تحويل طلب العمل، أو إنشاء أمر شغل.
7. تحويل طلب العمل أو إنشاء طلب عمل
- أ. بمجرد احتواء حالة الطوارئ، يجب إنشاء أمر الشغل لتوثيق العمل وجمع التاريخ المحفوظ لأمر الشغل.
- ب. الخطوة التالية: 8 الإصلاح الكامل مطلوب الآن.
8. الإصلاح الكامل مطلوب الآن
- أ. يجب أن يقرر الفني إذا كان يلزم إتمام الإصلاح الكامل في هذا الوقت.
- i. ومن الممكن أن يتطلب الأمر مزيداً من العمل، وهو ما يمكن تأجيله.
- ii. إذا تطلب الأمر إجراء إصلاح كامل على الفور، فيجب أن يواصل الفني العمل بموجب أمر الشغل ذاته.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 13 إعلام المشرف.
- ii. لا: 9 إدخال بيانات أمر الشغل.
9. إدخال بيانات أمر الشغل
- أ. تحديث أمر الشغل ليعبر عن الحالة الراهنة والعمل المنجز حتى الآن.
- ب. الخطوة التالية: 10 مطلوب الإصلاح الكامل/ متابعة الإصلاح.
- ت. متطلبات البيانات (تتضمن):
- i. رمز العطل
- ii. الإجراءات المتخذة
- iii. ساعات العمل
- iv. القطع المستخدمة
10. مطلوب الإصلاح الكامل/ متابعة الإصلاح
- أ. يقرر الفني ما إذا كان من الضروري القيام بأعمال المتابعة، ويقوم بتنفيذها على الفور إذا كانت ضرورية أو مواتية.
- i. وقد تشمل أعمال المتابعة إصلاح الأضرار الجانبية التي تسببت فيها الحالة الطارئة، بدلاً من إصلاح المعدات المسببة لحالة الطوارئ.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 11 إنشاء أمر شغل فرعي/ مرتبط.
- ii. لا: إنهاء (إجراء إغلاق العمل).
11. إنشاء أمر شغل فرعي/ مرتبط
- أ. سيكون أمر الشغل هذا بمثابة أمر شغل "فرعي" عن أمر الشغل الرئيسي في الحالة الطارئة/ أمر الشغل العاجل، ويجب أن يكون مرتبطاً بالعمل الأصلي لغايات مرجعية.
- ب. الخطوة التالية: 12 الإصلاح الكامل عاجلاً/ مواتياً.
- ت. متطلبات البيانات (تتضمن):
- i. تم العثور على العطل/ الدلائل/ العمل المطلوب
- ii. الأولوية
- iii. رقم أو مرجعية أمر الشغل الأصلي
12. الإصلاح الكامل عاجلاً/ مواتياً
- أ. وقد يكون "من المنطقي" تنفيذ الإصلاح الكامل في أقرب وقت ممكن، حيث يكون الوصول إلى الموقع أو المعدات صعباً في الوقت الحالي، على سبيل المثال. وفي هذه الحالة ستتم معاملة الإصلاح الكامل على أنه حالة عاجلة وستتجاوز عملية إدارة طلب العمل.
- i. وقد يكون العمل مهماً ويتطلب التخطيط أو موارد إضافية. ومن الأفضل أن يتم تنفيذ أعمال المتابعة في وقت لاحق في هذه الحالة.
- ii. إذا كان من شأن تأخير أعمال المتابعة المطلوبة أن يحدث أضراراً أو تكاليفاً إضافيةً وغير مقبولة، فمن الأفضل القيام بأعمال المتابعة على الفور.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 13 إعلام المشرف.
- ii. لا: إنهاء عملية إدارة العمل.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

13. إعلام المشرف
- أ. يتعين على الفني إخطار مشرف الصيانة بالعمل المستمر المطلوب.
 - ب. الخطوة التالية: 14 هل تم قبول العمل العاجل؟
14. هل تم قبول العمل العاجل؟
- أ. يقرر المشرف قبول العمل أم لا، حيث سيعيق العمل العاجل سير جدول أعمال الصيانة المخططة.
 - ب. الخطوة التالية:
- i. نعم: 16 تعيين فني/ وقت البدء.
 - ii. لا: 15 تحديث أمر الشغل/ طلب العمل (الأولوية < 2).
15. تحديث أمر الشغل/ طلب العمل (الأولوية < 2)
- أ. يتعين خفض أولوية أمر الشغل إذا رفض المشرف الإصلاح العاجل. ويجب أن يكون المشرف قادرًا على القيام بهذا مباشرة.
 - ب. الخطوة التالية: إنهاء وخروج من عملية إدارة طلب العمل.
 - ت. متطلبات البيانات (تتضمن):
- i. تحديث حفل الأولوية
 - ii. إضافة سبب للرفض
16. تعيين الفني/ وقت البدء
- أ. يقوم المشرف بتعيين فنيين لإتمام أمر الشغل وتحديد وقت البدء.
 - i. يجب على الفني المعين وضع خطة في نفس وقت إخطار مقدم الطلب بأن الحالة قيد المعالجة.
 - ب. الخطوات التالية:
- i. 18 المسار السريع لتخطيط المهام باتباع أي إجراءات وعمليات محددة.
 - ii. 17 إخطار مقدم الطلب (كما يقتضي الحال).
17. إخطار مقدم الطلب (كما يقتضي الحال)
- أ. يعتمد هذا على طبيعة الحالة الطارئة التي تم الإبلاغ عنها وعلى مقدار اهتمام مقدم الطلب أو وضعه.
18. تخطيط مهام المسار السريع
- أ. يشمل ذلك تحديد نطاق العمل وإجراءات السلامة الوقائية والموارد والمواد المطلوبة وأي أنشطة تنسيق لإتمام العمل كما هو مطلوب أو أي أنشطة مفصلة في أمر الشغل. وقد يكون الوقت المتاح لوضع هذه الخطة محدودًا.
 - ب. الخطوة التالية: 19 ترتيب الموارد:
 - ج. متطلبات البيانات (تتضمن):
- i. إجمالي الساعات
 - ii. طرق التنفيذ
 - iii. تقييم المخاطر
 - iv. القطع المطلوبة
 - v. القطع المُستلمة
 - vi. الموردّين المطلوبين
 - vii. التصاريح المعتمدة
 - viii. وقت البدء المخطط (مبدئي)
 - ix. وقت الاكتمال المخطط/ المتوقع
 - x. رمز العطل.
19. الحصول على الموارد
- أ. يتعين على المشرف ترتيب الحصول على الموارد المطلوبة للإصلاح، كما يحددها الفني، أثناء خطوة تخطيط "المسار السريع"، وقد يشمل ذلك قطع الغيار أو الأدوات أو المقاولين أو المعدات أو الفنيين الإضافيين (أو جميعهم).
 - ب. الخطوة التالية: 20 التحضير للعمل.
20. التحضير للعمل
- أ. يجب أن يبدأ الفني في التحضير للعمل.
 - ب. الخطوة التالية: 21 مشكلة أو معدات منظمة.
21. مشكلة أو معدات منظمة
- أ. قد تبرز مشاكل غير متوقعة وقد يكون ذلك نتيجة الوصول إلى المعدات، أو إذا كانت المعدات التي سيتم العمل عليها منظمة وتتطلب تصاريحًا إضافية للاستمرار.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

ب. الخطوة التالية:

- i. نعم: 22 طلب اعتماد الانحراف.
- ii. لا: الخروج إلى عملية تنفيذ العمل.
- ج. متطلبات البيانات (تتضمن):
 - i. معلق/ قيد الانتظار.
 - ii. سبب التأخير أو الانحراف.
 - iii. وقت البدء الفعلي (تحديث/ تصحيح).
 - iv. تحديث/ إضافة ساعات العمل التي تمت (من قبل الفني).

22. اعتماد الانحراف

أ. تدير وتنسب هذه الخطوة المسؤولية عن إحداث تغيير بعيد عن عمليات التشغيل التي يقوم بها المصنعون أو المصممون أو صيانة المعدات أو الأنظمة. فعلى سبيل المثال، قد يلزم تشغيل المعدات في وضع "يدوي" ومراقبتها محلياً تحت بند مسح المرفق.

ب. الخطوة التالية:

- i. انحراف مسموح به: إنهاء: الخروج إلى تنفيذ إجراءات العمل (قد تكون هناك شروط مرفقة).
- ii. انحراف غير مسموح به: 23 التأمين.
- ج. متطلبات البيانات:

i. تحديث أمر الشغل مع ملاحظات حول الموافقة على الانحراف.

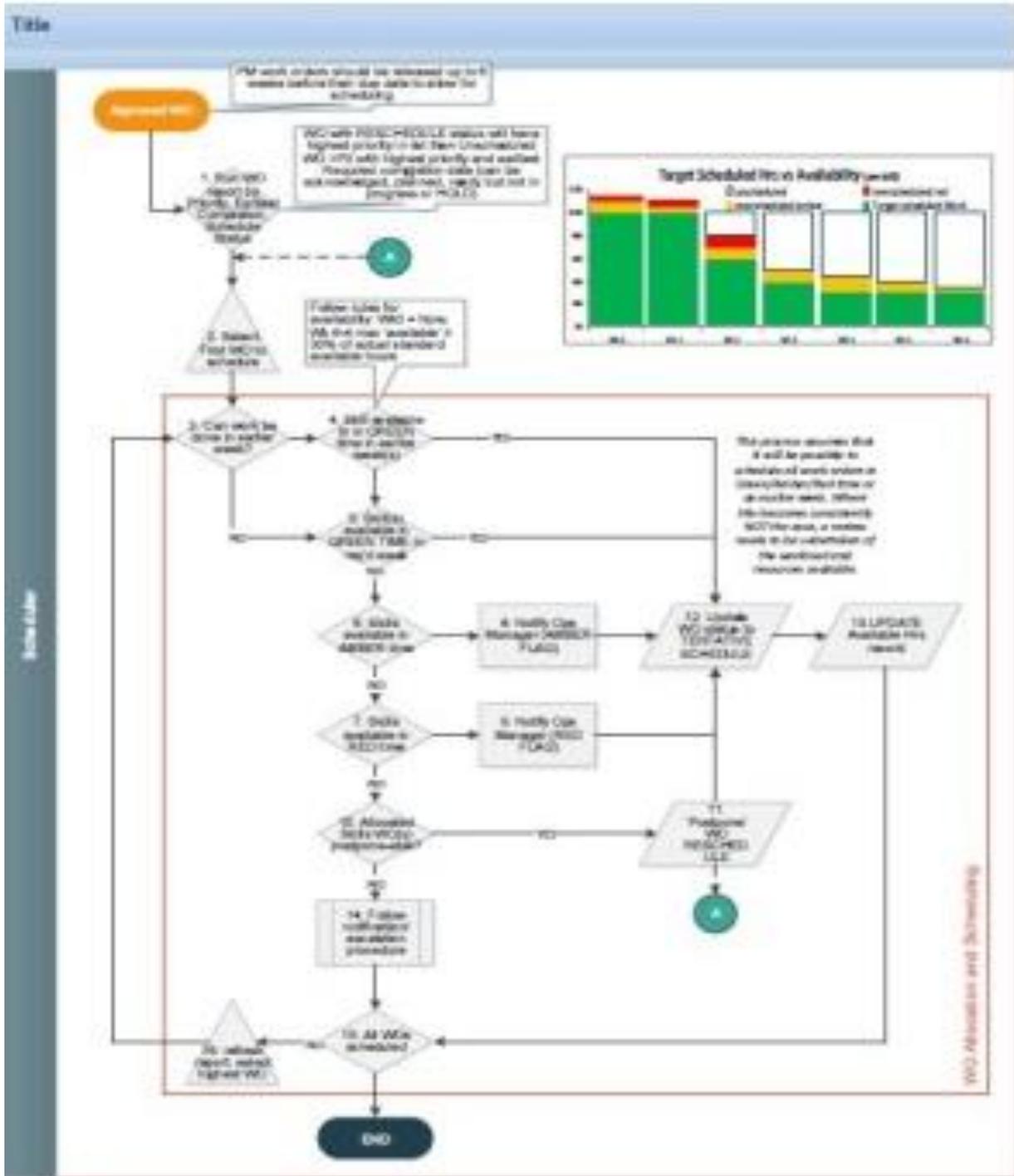
23. التأمين

أ. تلقت الحالة الطارئة/ العاجلة أعمال استجابية معيقة/ غير مخطط لها في محاولة لإتمام إصلاح كامل وصحيح. ولكن المشكلة سببت ضرورة إيقاف العمل، وتأمين الوضع.

- i. يتم تحديد إمكانية المتابعة من عدمها أثناء إجراء إغلاق العمل.
- ب. الخطوة التالية: الخروج إلى إجراء إغلاق العمل.
- ج. متطلبات البيانات:
- i. التحديث بتضمين ملاحظات حول اتخاذ القرارات.



6.2.3 جدولة العمل
6.2.3.1 مخطط التدفق للعملية



Title	العنوان
Scheduler	مُجدول المهمات
Approved WO	أمر الشغل المُعتمد

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

PM work orders should be released up to 6 weeks before their due date to allow for scheduling	يجب إصدار أوامر شغل الصيانة المخطط لها حتى فترة 6 أسابيع قبل التاريخ المستحق لإعطاء فرصة تسمح بجدولتها
1. Run WO report by Priority, Earliest Completion, Schedule Status	1. يجب ترتيب تقارير أوامر الشغل بحسب الأولوية وأقرب موعد للإتمام وحالة الجدولة
WO with RESCHEDULE status will have highest priority in list then Unscheduled WO >P2 with highest priority and earliest Required completion date (can be acknowledged, planned, ready but not in progress or HOLD)	سيكون لأمر الشغل تحت حالة "إعادة الجدولة" أعلى أولوية في القائمة، متبوعاً بأمر الشغل غير المجدول < أولوية 2 ذي الأولوية العليا والمطلوب إتمامه في أقرب تاريخ (يمكن الإقرار به، ومخطط، وجاهز، ولكن ليس قيد التقدم أو التعليق)
A	أ
2. Select First WO to schedule	2. اختر أول أمر شغل لجدولته
3. Can work be done in earlier week?	3. هل يمكن إنجاز العمل في الأسبوع الذي يسبق؟
4. Skill available in in GREEN time in earlier week(s)	4. المهارات المتوفرة في الوقت الأخضر في أسبوع (أسابيع) أبكر
Follow rules for availability: Wk0 = Now, Wk 6-4 max available = 30% of actual standard available hours	اتبع قوانين حساب التوفر: الأسبوع 0= الآن، الأسبوع 4-6 المتوفر بحد أقصى= 30% من الساعات القياسية الفعلية المتاحة
YES	نعم
NO	لا
5. Skill(s) available in GREEN TIME in req d week	5. المهارة (المهارات) المتوفرة في الوقت الأخضر في الأسبوع الأحمر
6. Skills available in AMBER time	6. المهارات المتوفرة في الوقت العنبري
7. Skills available in RED time	7. المهارات المتوفرة في اللون الأحمر
8. Notify Ops Manager (AMBER FLAG)	8. أعلم مدير العمليات (الإشارة العنبرية)
9. Notify Ops Manager (RED FLAG)	9. أعلم مدير العمليات (الإشارة الحمراء)
10. Allocated Skills WO(s) postponeable?	10. هل المهارات المخصصة قابلة للتأجيل؟
11. Postpone WO RESCHEDULE	11. أجل إعادة جدولة أمر الشغل
12. Update WO status to TENTATIVE SCHEDULE	12. حدث حالة أمر الشغل إلى "جدول مبدئي"
13.UPDATE Available Hrs record	13. حدث سجل الساعات المتوفرة
14. Follow notification/ escalation procedure	14. اتبع إجراءات الإشعار/ التصعيد
15. All WOs scheduled	15. تمت جدولة جميع أوامر الشغل
16. refresh report, select highest WO	16. جدد التقرير واختر أعلى أمر شغل
END	إنهاء
This process assumes that it will be possible to schedule all work orders in Green/Amber/Red time or an earlier week. Where this becomes consistently NOT the case, a review needs to be undertaken of the workload and resources available.	تبنى هذه العملية على فرضية إمكانية جدولة جميع أوامر الشغل في التوقيت الأخضر/ العنبري/ الأحمر أو الأسبوع الأسبق. وعندما يصبح هذا الأمر غير ممكن دائماً، تجب حينها مراجعة عبء العمل والموارد المتاحة.
WO Allocation and Scheduling	التخصيص لأوامر الشغل وجدولتها
Target Scheduled Hrs vs Availability(Per Skill)	الساعات المُجدولة المستهدفة مقابل التوفر (لكل مهارة)
Unscheduled	غير مُجدول
Scheduled	مُجدول
overscheduled amber	زيادة جدولة العنبري
overscheduled red	زيادة جدولة الأحمر

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

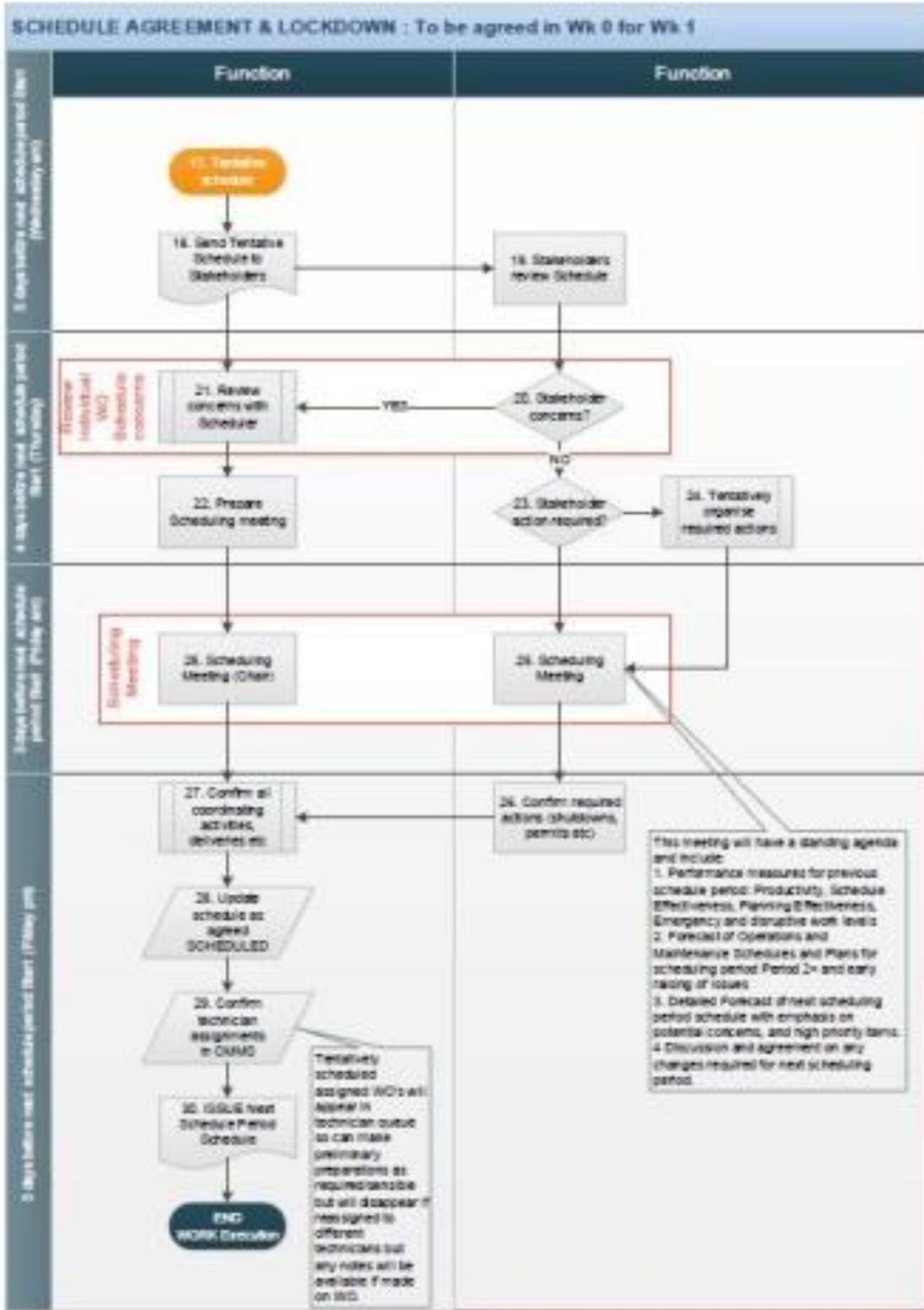


الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

Target scheduled Work	العمل المُجدول المُستهدف
Wk0	الأسبوع 0
Wk1	الأسبوع 1
Wk2	الأسبوع 2
Wk3	الأسبوع 3
Wk4	الأسبوع 4
Wk5	الأسبوع 5
Wk6	الأسبوع 6
0%	%0
20%	%20
40%	%40
60%	%60
80%	%80
100%	%100
120%	%120



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل



SCHEDULE AGREEMENT & LOCKDOWN : To be agreed in Wk 0 for Wk 1 | الاتفاق وتأكيد البرنامج: يتم الاتفاق عليها في الأسبوع 0 للأسبوع 1

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

Function	الوظيفة
5 days before next schedule period Start (Wednesday am)	قبل 5 أيام من بدء فترة الجدولة القادمة (الأربعاء صباحاً)
4 days before next schedule period Start (Thursday)	قبل 4 أيام من بدء فترة الجدولة القادمة (الخميس صباحاً)
3 days before next schedule period Start (Friday am)	قبل 3 أيام من بدء فترة الجدولة القادمة (الجمعة صباحاً)
3 days before next schedule period Start (Friday pm)	قبل 3 أيام من بدء فترة الجدولة القادمة (الجمعة مساءً)
17. Tentative schedule	17. البرنامج المبدئي
18. Send Tentative Schedule to Stakeholders	18. إرسال البرنامج المبدئي إلى الجهات المعنية
19. Stakeholders review Schedule	19. تراجع الجهات المعنية البرنامج
20. Stakeholder concerns?	20. شواغل الجهات المعنية؟
21. Review concerns with Scheduler	21. استعراض الشواغل مع المُجدول
22. Prepare Scheduling meeting	22. الترتيب لاجتماع الجدولة
23. Stakeholder action required?	23. يتطلب إجراءات من الجهات المعنية؟
24. Tentatively organise required actions	24. ترتيب الإجراءات المطلوبة بشكل مبدئي
25. Scheduling Meeting (Chair)	25. اجتماع جدولة (رئاسي)
25. Scheduling Meeting	25. اجتماع جدولة
26. Confirm required actions (shutdowns, permits etc)	26. التأكيد على الإجراءات المطلوبة (إيقاف التشغيل والتصاريح وغيرها)
27. Confirm all coordinating activities, deliveries etc	27. التأكيد على جميع الأنشطة التنسيقية والتسليمات وغيرها
28. Update schedule as agreed SCHEDULED	28. تحديث البرنامج كما هو مُتفق عليه "جدولة"
29. Confirm technician assignments in CMMS	29. التأكيد على مهام الفني في نظام إدارة الصيانة المحوسب
30. ISSUE Next Schedule Period Schedule	30. إصدار فترة الجدولة التالية
YES	نعم
NO	لا
Review Individual WO Schedule Concerns	مراجعة كل شاغل من شواغل جدول أوامر الشغل
Scheduling Meeting	اجتماع جدولة
This meeting will have a standing agenda and include: 1. Performance measures for previous schedule period: Productivity, Schedule Effectiveness, Planning Effectiveness, Emergency and disruptive work levels 2. Forecast of Operations and Maintenance Schedules and Plans for scheduling period Period 2+ and early raising of issues 3. Detailed Forecast of next scheduling period schedule with emphasis on potential concerns, and high priority items. 4 Discussion and agreement on any changes required for next scheduling period.	وسيكون لهذا الاجتماع جدول أعمال دائم يشمل: 1. مقاييس الأداء للفترة الزمنية السابقة من البرنامج: الإنتاجية وفاعلية البرنامج وفاعلية التخطيط ومستويات الأعمال الطارئة والأعمال المُعطلة. 2. التنبؤ بالعمليات وبرامج وخطط الصيانة لفترة الجدولة "الفترة 2+" وتصعيد المواضيع. 3. التنبؤ المفصل لبرنامج فترة الجدولة التالية مع التركيز على الشواغل المحتملة والبنود ذات الأولوية المرتفعة. 4. المناقشة والتوافق على أي تغييرات مطلوبة لفترة الجدولة التالية.
Tentatively scheduled assigned WO s will appear in technician queue so can make preliminary preparations as required/sensible but will disappear if reassigned to different	سنتظهر أوامر الشغل المخصصة المجدولة مبدئيًا في قائمة مهام الفني بما يمكنه من التحضير الأولي كما هو مطلوب/ منطقي، لكنها ستختفي إذا تم تخصيص فني آخر لها، وتكون جميع الملاحظات على أمر الشغل متوفرة.

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

technicians but any notes will be available if made on WO.	
--	--



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

6.2.3.2 خطوات الإجراءات التفصيلية

يتعامل "مُجدول المهام" مع نشاطين أساسيين يحدثان في وقت واحد: إعداد جدول زمني مبدئي يتضمن "تخصيص الساعات المتاحة لأوامر الشغل" و "إعداد الجدول والتوافق عليه". يحدث هذان النشاطان في بيئة الزمن الحقيقي حيث تحتاج أوامر الشغل الجديدة إلى الجدولة بشكل مستمر، كما قد تحتاج أوامر الشغل الحالية إلى إعادة التخصيص. وتشير الجوانب المحيطة بعملية الجدولة إلى أن الجدولة هي عملية متكررة، وهنا يمكن أن يحدث في بعض الأحيان تغيير في العمل المخصص للموارد المتاحة من أجل تلبية الطلبات الجديدة، إذ إن الهدف الرئيسي هو إنجاز العمل في الوقت المحدد.

1. تشغيل تقرير أمر الشغل

- أ. يتعين على "مُجدول المهام" تصنيف "أوامر الشغل بحسب" أقرب تاريخ إتمام مطلوب" وبحسب الأولوية.
 - i. يجب أن يقوم المُجدول عادةً بتشغيل تقرير أمر الشغل وتتبع هذه العملية الفرعية ثلاث أو أربع مرات في اليوم.
 - ii. ستجري أولاً مراجعة أوامر الشغل التي لها تواريخ إتمام مطلوبة أو تواريخ إنجاز سابقة مقررّة، وبشكل أكثر تواتراً.
 - iii. تشكل أوامر الشغل الطارئة والعاجلة جزءاً من عملية الجدولة حيث إنها تدار بواسطة عملية إدارة العمل غير المخطط له/ المُعطل.
- ب. الخطوة التالية: 2 تحديد أمر الشغل الأول.

2. تحديد أمر الشغل الأول

- أ. يحدد "مُجدول المهام" أمر الشغل ذا أقرب تاريخ إتمام وأعلى أولوية ويراجعه.
 - i. قد يملك النظام إدارة الصيانة المحوسب ميزة تعيين حالة "إعادة الجدولة".
 - ii. يجب مراجعة أوامر الشغل غير المجدولة ذات الأولوية < أولوية 2 (حسب أعلى أولوية وأقرب تاريخ مطلوب للإتمام) بعد ذلك.
- ب. الخطوة التالية: 3 يمكن إتمام العمل في أسبوع أبكر.

3. يمكن إتمام العمل في أسبوع أبكر

- أ. بالنسبة للعمل الاستجابي والتصحيحي فعادة ما يُسمح بجدولة العمل كي يتم تنفيذه قبل "الوقت المطلوب".
- ب. بالنسبة للمهام "الروتينية"، وبالرغم من أن التخصيص إلى أسبوع أبكر قد يكون مسموحاً به في العقد، فإن بعض الأعمال يجب أن تتم في تاريخ الإتمام المطلوب أو قريباً منه:
 - i. يمكن تنفيذ أمر شغل سنوي خلال 30 يوماً من تاريخ الإتمام المطلوب، في حين يلزم إتمام الصيانة الشهرية المخطط لها خلال 3 أيام من تاريخ الإتمام المطلوب.
- ج. الخطوات التالية:

- i. نعم: 4 المهارات المتاحة في الوقت الأخضر في أسبوع أبكر
- ii. لا: المهارات المتاحة في الوقت الأخضر في الأسبوع المطلوب.

4. المهارات المتاحة في الوقت الأخضر في أسبوع أبكر

- أ. هل هناك ساعات متاحة لمجموعة المهارات/ الجرف لتنفيذ العمل المفصل في خطة مهمة أمر الشغل؟
 - i. لا يقوم المُجدول عادةً بتعيين فني معين دون استشارة المشرف. إذ أن مهارة/ جرفة الفني المطلوبة هي الأساس في هذه الخطوة.
- ب. الخطوات التالية:

- i. نعم: 12 تحديث حالة أمر الشغل إلى جدول مبدئي
- ii. لا: 5 المهارات المتوفرة في الوقت الأخضر في الأسبوع المطلوب.

5. المهارات المتاحة في الوقت الأخضر في الأسبوع المطلوب

- أ. هل ما زالت ساعات العمل الخضراء متاحة في الأسبوع المطلوب لمجموعة المهارات/ الجرف لتنفيذ العمل؟
 - i. نعم: 12 تحديث حالة أمر الشغل إلى جدول مبدئي
 - ii. لا: 6 المهارات المتاحة في الوقت العنبري.

6. المهارات المتاحة في الوقت العنبري

- أ. إذا تم بالفعل تخصيص الساعات المستهدفة "الخضراء" المتاحة خلال الأسبوع المطلوب، فعندها يجب على مُجدول المهام التفكير في زيادة التخصيص ضمن مستويات الاحتمال المحددة. ويمكن أن يقوم المشرف بعكس "التخصيص الزائد" للساعات "العنبرية" إذا لزم الأمر.
 - i. يعني استخدام الساعات العنبرية أن نشاط الجدولة يتم خارج نطاق إرشادات الجدولة المستهدفة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة خطر نفاذ الموارد المتاحة مع مرور الوقت.
- ب. الخطوات التالية:



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- i. لا: 7 المهارات المتاحة في الوقت الأحمر
 - ii. نعم: 8 إخطار مدير العمليات (إشارة باللون العنبري)
7. المهارات المتاحة في الوقت الأحمر
- أ. إذا تم خرق هدف البرنامج وساعات الاحتمال المستهدفة، فيمكن أن يفكر المُجدول في التخصيص للعمل المطلوب أثناء ساعات الاحتمال الاستثنائية (الحمراء).
 - ب. الخطوات التالية:
 - i. لا: 10 "تأجيل" المهارات/ أمر (أوامر) الشغل المخصصة
 - ii. نعم: 9 إخطار مدير العمليات (علامة حمراء)
8. إخطار مدير العمليات (إشارة عنبرية)
- أ. يجب أن يقوم المُجدول بإبلاغ مدير العمليات بخرق سقف ساعات البرنامج وبالعواقب المحتملة. تؤدي التخصيصات الزائدة المجدولة لأقرب فترة جدولة تالية إلى العمل الإضافي أو متطلبات إضافية من الموارد (أو كليهما). وسيلزم إقرار/ ترتيب ذلك من قبل المشرف أو الإدارة الهندسية.
 - ب. الخطوة التالية: 12 تحديث حالة أمر الشغل إلى "جدول مبدئي".
9. إخطار مدير العمليات (إشارة حمراء)
- أ. يجب أن يقوم المُجدول بإبلاغ المشرف الفني أو مدير العمليات بنية جدولة أمر الشغل لأن هذا يؤدي إلى مخاطر زيادة في تخصيص الفني. ومن المرجح أن تتطلب هذه الزيادة في التخصيص منح تصريح بساعات عمل إضافية.
 - i. يجوز للمشرف أو مدير العمليات رفض الطلب أو التخصيص.
 - ب. الخطوة التالية: 11 "تأجيل" أمر الشغل إلى "إعادة الجدولة"
10. هل يمكن تأجيل المهارات المخصصة/ أمر (أوامر الشغل)؟
- أ. مع عدم توفر ساعات "حمراء" في الأسبوع المستهدف. يتعين على مُجدول المهام تأجيل (أي تغيير الحالة إلى "إعادة جدولة") أمر شغل قائم تم التخصيص له مسبقاً، وكذلك مورد مجموعة المهارات المطلوبة لتوفير الوقت لأمر الشغل الأكثر استعجالاً.
 - i. لا يمكن إجراء ذلك إلا إذا كانت تواريخ الإتمام المطلوبة أو الأولوية لأوامر شغل قائمة تسمح بإرجاء هذه الأوامر إلى أسبوع لاحق، وإذا كان مورد مجموعة المهارات المطلوبة مُتاحاً في الوقت المؤجل المتوقع.
 - ب. الخطوات التالية:
 - i. نعم: 11 "تأجيل" أمر الشغل إلى "إعادة الجدولة"
 - ii. لا: 14 تتبع إجراءات الإخطار/ التصعيد
11. "تأجيل" أمر الشغل إلى "إعادة الجدولة"
- أ. خُصصَ لأمر الشغل هذا وقتٌ وفنيٌ لديه أمر شغل مُجدولٌ مُسبقاً. لدى "المُجدول" أمر الشغل القائم ويقوم بتعيين حالته إلى "إعادة جدولة".
 - i. يتم توجيه أمر الشغل المُجدول مُسبقاً عبر الدائرة "أ" (بين الخطوة 1 والخطوة 2).
12. تحديث حالة أمر الشغل إلى "جدول مبدئي"
- أ. قام المُجدول بتعيين الفترة الزمنية الأكثر ملاءمة لأمر الشغل هذا، وتحديد حالة أمر الشغل "مبدئي".
 - i. مع الحاجة إلى جدولة أوامر الشغل الأخرى باعتبارها عملية متكررة لـ (إعادة) تخصيص فترات زمنية ومراجعتها من قبل الآخرين، فإن حالة "مبدئي" هي الأكثر ملاءمة.
 - ب. الخطوة التالية: 13 تحديث سجل الساعات المتاحة
 - ت. متطلبات البيانات (تتضمن):
 - i. تحديث حالة أمر الشغل إلى "مُجدول بشكل مبدئي".
13. تحديث سجل الساعات المتاحة
- أ. يتعين على مُجدول المهام خصم الساعات المطلوبة من كل فني من سجل الموارد المتاحة.
 - ب. الخطوة التالية: 15 هل تمت جدولة جميع أوامر الشغل في التقرير؟
 - ت. متطلبات البيانات: قم بتحديث سجل الساعات المتاحة "حسب الحاجة".
14. تتبع إجراء الإخطار/ التصعيد
- أ. هذه عملية منفصلة.
 - ب. حاول المُجدول تخصيص كافة الموارد المتاحة والملائمة لأمر الشغل هذا بلا طائل، ولذا، يتعين على المُجدول تصعيد قرار الجدولة لأمر الشغل هذا.
 - ت. الخطوة التالية: 15 هل تمت جدولة جميع أوامر الشغل في التقرير؟
15. هل تمت جدولة جميع أوامر الشغل في التقرير؟



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

أ. يأخذ المُجدول كل أمر شغل أعلى تصنيفاً بالترتيب، حتى تتم جدولة كافة أوامر الشغل بشكل مبدئي.
i. حالة كافة أوامر الشغل المجدولة في هذه الخطوة "مبدئي".

ب. الخطوات التالية:

i. لا: 16 تحديث التقرير وتحديد أمر الشغل الأعلى تصنيفاً
ii. نعم: إنهاء

16. تحديث التقرير وتحديد أمر الشغل الأعلى تصنيفاً

أ. يتعين على المُجدول مراجعة قائمة أوامر الشغل التي تحتاج إلى جدولة. ونظراً لطبيعة الجدولة المتكررة، يجب على المُجدول تحديث القائمة لضمان التعامل أولاً مع أمر الشغل الأحدث والذي يتصدر أعلى القائمة.
ب. الخطوة التالية: 3 هل يمكن إتمام العمل في أسبوع أبكر؟

التحضير للبرنامج والتوافق عليه

بالتوازي مع نشاط "تخصيص الساعات المتاحة لأوامر الشغل" الذي يقوم بإنشاء البرنامج المبدئي، يطرح المُجدول الجدول المبدئي على العميل والجهات المعنية الأخرى بشكل روتيني ويسعى للحصول على موافقتهم عليه. يُوضح هذا النشاط أدناه:
17. برنامج مبدئي

أ. يقوم المُجدول بجمع البرنامج المبدئي لأوامر الشغل بشكل دوري (يُفضل أسبوعياً).

i. ويتألف البرنامج المبدئي من أعمالٍ مؤكدة للأسبوع التالي، ومن أعمالٍ مجدولة مبدئياً متوقعة في الأسابيع الأربعة إلى الخمسة التالية.

ب. الخطوة التالية: 18 إرسال البرنامج المبدئي إلى الجهات المعنية.

18. إرسال البرنامج المبدئي إلى الجهات المعنية

أ. يرسل "مُجدول المهام" البرنامج المبدئي إلى الجهات المعنية التي ستراجعه للتأكد من عدم وجود شواغل أو ضرورة اتخاذ إجراءات.

i. يرسل "المُجدول" عادةً البرنامج المبدئي والتنبؤات إلى الجهات المعنية قبل خمسة أيام فعلية (على الأقل) تسبق الأسبوع الذي من المقرر أن يبدأ فيه أول أمر شغل (أي يوم الثلاثاء قبل البدء في يوم الأحد).

ب. الخطوات التالية:

i. 19 مراجعة البرنامج المبدئي من قبل الجهات المعنية

ii. 21 استعراض شواغل الجهات المعنية

19. مراجعة البرنامج المبدئي من قبل الجهات المعنية

أ. وقد تتطلب هذه المراجعة من أحد الجهات المعنية التشاور مع أعضاء كادر آخرين مع إدراكه أن السرعة (من يوم إلى يومين عادةً) ضرورية للحفاظ على سير عملية المراجعة.

i. المشرف هو أيضاً أحد الجهات المعنية، ومع تحديد المُجدول "مجموعة المهارات المطلوبة" ستتكون لديه رؤية حول أفضل الفئتين ملائمة لتخصيصهم لاحقاً لكل أمر شغل.

ب. الخطوة التالية: 20 شواغل الجهات المعنية؟

20. شواغل الجهات المعنية؟

أ. يجب إعادة توجيه أية شواغل حول البرنامج المبدئي قد تكون لدى الجهات المعنية إلى مُجدول المهام.

ب. الخطوات التالية:

i. نعم: 21 استعراض شواغل الجهات المعنية

ii. لا: 23 الإجراءات التي يجب أن تتخذها الجهات المعنية؟

21. استعراض شواغل الجهات المعنية

أ. يتعين على المُجدول استعراض الشواغل التي تم الإبلاغ عنها والنظر في تكييف/ تعديل الجدول الزمني.

ب. الخطوة التالية: 22 التحضير لاجتماع الجدولة

22. التحضير لاجتماع الجدولة

أ. يتعين على المُجدول إعداد الردود على الشواغل التي أبلغت عنها الجهة المعنية.

ب. الخطوة التالية: 25 اجتماع الجدولة

23. الإجراءات التي يجب أن تتخذها الجهات المعنية؟

أ. يجب على كل جهة معنية مراعاة الإجراءات/ المسؤوليات المطلوبة منه.



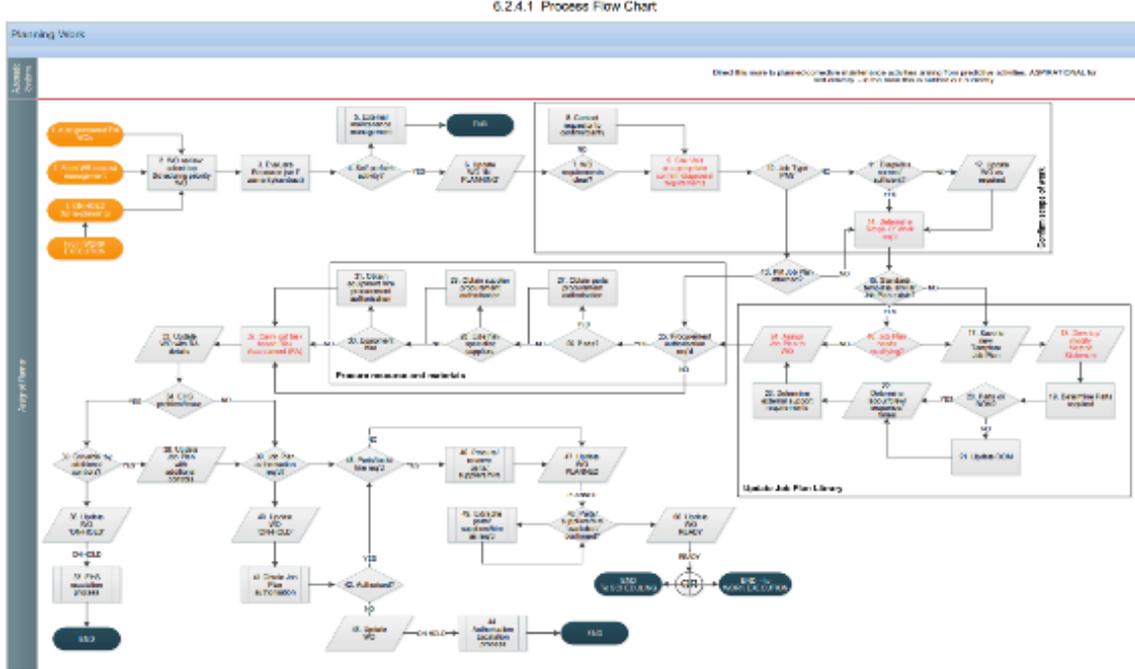
الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- i. تختلف هذه المسؤوليات، ففي حالة المبنى، على سبيل المثال، قد يضطر الحارس إلى تنبيه شاغلي المبنى بشأن العمل الوشيك أو متابعته مع فريق الأمن. وسيتحمل المشرف مسؤولية إنجاز العمل وفقاً للبرنامج الزمني، متخذاً الإجراءات التحضيرية الرئيسية.
- ب. الخطوات التالية:
- i. 24 تنظيم الإجراءات المطلوبة مبدئياً.
- ii. 25 حضور اجتماع الجدولة
24. تنظيم الإجراءات المطلوبة مبدئياً
- أ. يتعين على الجهات المعنية تنفيذ أي إجراءات مطلوبة منهم قبل انعقاد اجتماع الجدولة لتسهيل إنجاز العمل المقرر.
- ب. الخطوة التالية: 25 اجتماع الجدولة
25. اجتماع الجدولة
- أ. ينبغي أن يُعقد اجتماع الجدولة عادةً قرب نهاية الأسبوع. ويتعين على الجهات المعنية حضور هذا الاجتماع للتعامل مع الشواغل المعقدة والتوافق على "تأكيد" البرنامج المقترح.
- ب. الخطوات التالية:
- i. 26 تأكيد الإجراءات المطلوبة
- ii. 27 تأكيد أنشطة التنسيق
26. تأكيد الإجراءات المطلوبة
- أ. يتعين على الجهات المعنية التأكد من المُجدول من تنفيذ "الإجراءات التحضيرية المطلوبة" من جانبهم.
- ب. الخطوة التالية: 27 تأكيد أنشطة التنسيق
27. تأكيد أنشطة التنسيق
- أ. يتعين على المُجدول أن يتأكد من تنفيذ جميع الأنشطة والإجراءات التحضيرية الضرورية لإنجاح تسليم كل أمر شغل.
- ب. الخطوة التالية: 28 تحديث البرنامج
28. تحديث البرنامج
- أ. يتعين على المُجدول تحديث حالة كل أمر شغل مُجدول من "مبدئي" إلى "مُجدول".
- i. بعد اجتماع الجدولة ومراجعة الجهات المعنية، ستظهر حالاتٌ تتطلب إعادة أمر الشغل إلى بداية هذه العملية.
- ب. الخطوة التالية: 29 تأكيد تعيين الفني
29. تأكيد تعيين الفني
- أ. يتعين على المُجدول تحديث/ تأكيد تعيين العمل لكل فني بحسب أوامر الشغل المجدولة حالياً.
- ب. الخطوة التالية: 30 إصدار برنامج "الفترة المجدولة" التالية
30. إصدار برنامج "الفترة المجدولة" التالية
- أ. يتعين على المُجدول إصدار البرنامج لفترة الجدولة التالية.
- i. إن مسؤولية تسليم العمل وفقاً لأوامر الشغل المجدولة هي مسؤولية المشرف.
- ب. الخطوة التالية: إنهاء: خروج إلى تنفيذ إجراء العمل.



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

6.2.4 تخطيط العمل 6.2.4.1 مخطط التدفق للعملية



Planning Work	تخطيط العمل
Automatic Systems	الأنظمة الآلية
Assigned Planner	المُخطط المُحدد
Direct this more to planned corrective maintenance activities arising from predictive activities. ASPIRATIONAL for self delivery - in the main this is subbed out currently	ينبغي توجيه هذا إلى أنشطة الصيانة التصحيحية المُخططة والنتيجة عن الأنشطة التنبؤية. على أمل التسليم الذاتي - تم حذفه حاليًا
1. Auto generated PM WOs	1. أوامر شغل الصيانة المخطط لها الصادرة آليًا
1. From WR request management	1. من إدارة طلب العمل
1. ON-HOLD (for re-planning)	1. قيد الانتظار من أجل إعادة التخطيط
From WORK EXECUTION	من تنفيذ العمل
2. WO review: select top Scheduling priority WO	2. مراجعة أمر الشغل: تحديد أمر الشغل ذي أولوية الجدولة العليا
3. Evaluate Resource (self/ warranty/contract)	3. تقييم الموارد (الذاتية/ الضمانات/ التعهدات)
4. Self perform activity?	4. أنشطة مُنفذة ذاتيًا؟
5. External maintenance management	5. إدارة الصيانة الخارجية
6. Update WO IN-PLANNING	6. تحديث أمر الشغل إلى "قيد التخطيط"
7. WO requirements clear?	7. متطلبات أمر الشغل واضحة؟
8. Contact requestor to confirm/clarify	8. التواصل مع مقدم الطلب للتأكد/ الاستيضاح
9. Site Visit as appropriate confirm diagnosis/ requirements	9. زيارة الموقع كما يقتضي للتأكد من التشخيص/ المتطلبات
10. Job Type PM?	10. هل أمر شغل من نوع الصيانة المُخطط لها؟
11. Diagnosis correct/ sufficient?	11. التشخيص صحيح/ كافٍ؟
12. Update WO as required	12. تحديث أمر الشغل كما هو مطلوب
13. PM Job Plan attached?	13. هل خطة مهمة الصيانة المُخطط لها مرفقة؟

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

14. Determine Scope Of Work req d	14. تحديد نطاق العمل المطلوب
15. Standard/ template/ similar Job Plan exists?	15. هل تتوفر خطة مهمة قياسية/ نموذجية/ مشابهة؟
16. Job Plan needs modifying?	16. هل تحتاج خطة المهمة إلى تعديل؟
17. Save to new Template Job Plan	17. الحفظ في نموذج جديد لمهمة العمل
18. Develop/ modify Method Statement	18. تطوير/ تعديل وثيقة طريقة التنفيذ
19. Determine Parts required	19. تحديد القطع المطلوبة
20. Parts on BOM?	20. هل القطع الموجودة في جدول المواد؟
21. Update BOM	21. تحديث جدول المواد
22. Determine labour/crew/ sequence/ times	22. تحديد العمالة/ الكادر / التسلسل/ الأوقات
23. Determine external support requirements	23. تحديد متطلبات الدعم الخارجي
24. Assign Job Plan to WO	24. تخصيص خطة مهام لأمر الشغل
25. Procurement authorisation req d	25. مطلوب إذن شراء
26. Parts?	26. هل القطع متوفرة؟
27. Obtain parts procurement authorization	27. الحصول على إذن شراء القطع
28. External/ specialist suppliers	28. الموردين الخارجيين/ المختصين
29. Obtain supplier procurement authorization	29. الحصول على إذن للتعاقد مع المورد
30. Equipment hire	30. استئجار المعدات
31. Obtain equipment hire procurement authorization	31. الحصول على إذن لاستئجار المعدات
32. Carry out task based Risk Assessment (RA)	32. إعداد تقييم مخاطر قائم على المهام
33. Update WO with RA details	33. تحديث أمر الشغل بحسب تفاصيل تقييم المخاطر
34. EHS problem/issue	34. إشكاليات/ قضايا الصحة والسلامة والبيئة
35. Solvable by additional controls?	35. هل يمكن حلها بتطبيق ضوابط إضافية؟
36. Update WO ON-HOLD	36. تحديث أمر الشغل إلى "قيد الانتظار"
37. EHS escalation process	37. عملية تصعيد قضايا الصحة والسلامة والبيئة
38. Update Job Plan with additional controls	38. تحديث خطة المهام لتشمل الضوابط الإضافية
39. Job Plan authorisation req d?	39. هل التفويض بخطة المهام مطلوب؟
40. Update WO ON-HOLD	40. تحديث أمر الشغل إلى "قيد الانتظار"
41 Obtain Job Plan authorization	41. الحصول على إقرار لخطة المهام
42. Authorised?	42. هل تم التفويض؟
43. Update WO	43. تحديث أمر الشغل
44. Authorisation Escalation process	44. عملية تصعيد الأدونات
45. Parts/tools/ hire req d	45. القطع/ الأدوات/ الاستشارات المطلوبة
46. Procure/ reserve parts/ suppliers/hire	46. شراء/ قطع الغيار/ الموردين/ استئجار
47. Update WO PLANNED	47. تحديث أمر الشغل إلى "مخطط"
48. Parts/ suppliers/hire available / confirmed?	48. هل القطع/ الموردين/ الاستشارات متوفرة/ مؤكدة؟
49. Extradite parts/ suppliers/hire as req d	49. تسليم القطع/ الموردين/ الاستئجار كما يقتضي الحال
50. Update WO READY	50. تحديث أمر الشغل إلى "جاهز"
OR	أو
END To SCHEDULING	إنهاء الجدولة
END - to OR WORK EXECUTION	إنهاء - أو تنفيذ العمل
END	إنهاء
ON HOLD	قيد الانتظار
YES	نعم
NO	لا
READY	جاهز
PLANNED	مخطط

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤمسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية، ويخضع للقيود الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

Confirm Scope of Work	تأكيد نطاق العمل
Update Job Plan Library	تحديث مكتبة خطط المهام



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

6.2.4.2 خطوات الإجراءات التفصيلية

1. مدخلات عملية تخطيط أمر الشغل

- أ. يتطلب أمر الشغل التخطيط، وقد تكون الموارد:
 - i. الصيانة المخططة
 - ii. العميل أو الجهة المعنية لدى العميل
 - iii. الفنيون
 - iv. العمل التصحيحي
 - v. أوامر الشغل التي تحتاج إلى إعادة تخطيط
 - vi. أوامر الشغل المجدولة
- ب. الخطوة التالية: 2 مراجعة أمر الشغل

2. مراجعة أمر الشغل

- أ. يقوم المُخطِّط بمراجعة أوامر الشغل بالترتيب استنادًا إلى تاريخ الإتمام والأولوية.
- ب. الخطوة التالية: تقييم الموارد

3. تقييم الموارد

- أ. يتعين على المُخطِّط تحديد الموارد المطلوبة لأمر الشغل. وينبغي أن يندرج العمل ضمن إحدى فئات الموارد التالية:
 - i. العمل ذاتي الأداء: العمل الذي يؤديه مقاول الصيانة
 - ii. أعمال الضمان: المعدات التي يقوم الموردون بصيانتها
 - iii. العمل بعقود: العمل الذي يتم توكيله إلى مصادر خارجية بالكامل
- ب. الخطوة التالية: 4 نشاط ذاتي الأداء

4. نشاط ذاتي الأداء

- أ. لن يتقدم في هذه العملية سوى العمل ذاتي الأداء.
 - i. سيتم توفير الموارد أو إدارة أعمال الضمان و/ أو التعاقدات في إطار عمليات منفصلة.
- ب. الخطوات التالية:
 - i. نعم: 6 تحديث أمر الشغل: "قيد التخطيط"
 - ii. لا: الخروج إلى إدارة الصيانة الخارجية

5. إدارة الصيانة الخارجية

- أ. هذه عملية منفصلة لإدارة العمل الذي سيتم إيجاد الموارد له/ إدارته من قبل مقاولين خارجيين.
- ب. الخطوات التالية: إنهاء: خروج إلى عملية إدارة الصيانة الخارجية.

6. تحديث أمر الشغل: "قيد التخطيط"

- أ. يتعين على المُخطِّط تحديث حالة أمر الشغل إلى "قيد التخطيط".
 - i. تُمثل هذه الحالة علامة على مؤشرات الأداء الرئيسية لفاعلية التخطيط والإنتاجية. ويُرسَل المُخطِّط معلوماتٍ حول تقدم أمر الشغل إلى مقدم الطلب.
- ب. الخطوة التالية: 7 هل متطلبات أمر الشغل واضحة؟

7. هل متطلبات أمر الشغل واضحة؟

الدخول في مرحلة "تأكيد نطاق العمل (SOW)".

- أ. يتعين على المُخطِّط مراجعة تفاصيل أمر الشغل للتأكد من وضوح العمل المطلوب، ومن تضمنه تفاصيل كافية لبدء تخطيط العمل، أو إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات. ينبغي للمُخطِّط أن يأخذ بعين الاعتبار التواصل مع مقدم الطلب قبل التفكير في زيارة الموقع ووفقًا للحالة.
 - ب. الخطوات التالية:

- i. لا: 8 التواصل مع مقدم الطلب
- ii. نعم: 9 زيارة الموقع
- ج. متطلبات البيانات: عادة ما تكون المعلومات التالية مطلوبة لبدء تخطيط العمل:
 - i. الموقع
 - ii. الدلائل
 - iii. تفاصيل الأصول
 - iv. معلومات مقدم الطلب
 - v. أولوية العمل
 - vi. التاريخ المطلوب
 - vii. أي قيود معروفة على تنفيذ العمل



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

8. تواصل مع مقدم الطلب
- أ. يتعين على المُخطِّط توضيح الأخطاء أو الدلائل أو العمل المطلوب، للحصول على معلوماتٍ كافيةٍ للتخطيط المناسب.
- ب. الخطوة التالية: 9 زيارة الموقع
9. زيارة الموقع
- أ. هذه خطوة اختيارية، غير أن زيارة الموقع قد تكون مطلوبةً لتأكيد نطاق العمل المطلوب أو تشخيصه أو تحديده.
- ب. الخطوة التالية: 10 مهمة تابعة للصيانة المُخطَّط لها
10. مهمة تابعة للصيانة المُخطَّط لها
- أ. هل أمر الشغل لصيانة المتكررة ومُخطَّط لها (PM)؟ إذا لم يكن الأمر كذلك فسيلازم اتخاذ عدة خطوات لإكمال بعض المعلومات الأساسية.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 13 تم إرفاق خطة مهمة الصيانة المُخطَّط لها
- ii. لا: 11 هل التشخيص صحيح؟
11. هل التشخيص صحيح؟
- أ. يجب أن يؤكد المُخطِّط صحة التشخيص أو العمل المطلوب قبل تحديد نطاق العمل (SOW) المطلوب.
- ب. الخطوات التالية:
- i. لا: تشخيص غير صحيح، 12 تحديث أمر الشغل
- ii. نعم: تشخيص صحيح، 14 تحديد نطاق العمل
12. تحديث أمر الشغل
- أ. يجب أن يسجل المُخطِّط التشخيص الصحيح أو المعدل أو العمل المطلوب.
- ب. الخطوة التالية: 14 تحديد نطاق العمل
13. تم إرفاق خطة مهمة الصيانة المُخطَّط لها
- أ. يجب أن تتضمن الصيانة المتكررة المُخطَّط لها خطة مهام مرفقة.
- i. يلزم إعداد خطة عملٍ إذا كانت هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها إصدار هذا العمل لهذا الجهاز.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 25 هل إذن الشراء مطلوب؟
- ii. لا: 14 تحديد نطاق العمل
14. تحديد نطاق العمل
- أ. يؤكد/ يطور/ يصوغ المُخطِّط نطاق العمل
- ب. الخطوة التالية: 15 توجد خطة عمل مماثلة
15. توجد خطة مهام مماثلة
- الدخول في مرحلة "تحديث مكتبة خطط المهام".
- أ. قد تكون هناك خطة عمل في مكتبة خطط المهام لعمليٍّ مماثلٍ على نفس المعدات أو معدات مشابهة.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 16 هل تحتاج خطة المهام إلى تعديل؟
- ii. لا: 17 حفظ خطة مهام جديدة
16. هل تحتاج خطة العمل إلى تعديل؟
- أ. هل من الممكن تعديل خطة مهام موجودة لتلبية احتياجات أمر الشغل هذا؟
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: يمكن استخدام خطة مهام موجودة ولكنها تحتاج إلى التكييف، انتقل إلى 17 حفظ خطة مهام جديدة
- ii. لا: يمكن استخدام خطة مهام موجودة كما هي، انتقل إلى 24 تعيين خطة مهام لأمر الشغل
17. حفظ خطة مهام جديدة
- أ. أنشئ خطة مهام جديدة أو احفظ خطة المهام التي تم تكييفها في مكتبة خطة المهام.
- i. يجب أن يحصل المحتوى الفني لخطة العمل الجديدة على موافقةٍ رسميةٍ، ويجب تسميتها وترقيمها، كما هو مطلوب في نظام التسمية.
- ب. الخطوة التالية: 18 تطوير/ تعديل طرق التنفيذ.
18. تطوير/ تعديل طرق التنفيذ
- أ. يجب تعديل طرق التنفيذ حسب الحاجة إذا كنت تستخدم خطة مهام موجودة
- ii. في حالة إنشاء خطة مهام جديدة يجب إنشاء وثيقة لطريقة التنفيذ.
- ب. الخطوة التالية: 19 تحديد القطع المطلوبة



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

19. تحديد القطع المطلوبة
- أ. يتعين على المُخطِّط تحديد جميع القطع المطلوبة لإتمام العمل.
 - i. راجع أولاً جدول المواد إن كان موجوداً للأصل المحدد.
 - ب. الخطوة التالية: 20 القطع على قائمة المواد
20. القطع على قائمة المواد
- أ. يتعين على المُخطِّط مراجعة قائمة المواد للأصل لمعرفة ما إذا كانت القطع المطلوبة مفصّلة هناك.
 - ب. الخطوات التالية:
 - i. نعم: تفي قائمة المواد بالعمل المطلوب، انتقل إلى 22 تحديد تسلسل/أوقات العمل
 - ii. لا: لا تفي قائمة المواد بالعمل المطلوب، انتقل إلى 21 تحديث قائمة المواد
21. تحديث قائمة المواد
- أ. يتعين على المُخطِّط تحديث قائمة المواد من خلال أبحاثه ومناقشاته ومن خلال قراءة أدلة التشغيل والصيانة.
 - i. يُعد تحديث قائمة المواد أثناء عملية التخطيط ويعدّها من الممارسات الفضلى.
 - ب. الخطوة التالية: 22 تحديد تسلسل/أوقات العمالة
22. تحديد تسلسل/أوقات العمالة
- أ. يتعين على المُخطِّط تحديد عدد الأشخاص المطلوب، ومجموعات المهارات ذات الصلة، وطول مدة كل مهمة، والمهام التي يمكن أن تحدث بالتوازي، لمساعدة الجدول لاحقاً.
 - ب. الخطوة التالية: 23 تحديد متطلبات الدعم الخارجي
23. تحديد متطلبات الدعم الخارجي
- أ. قد تكون هناك حاجة إلى الدعم الخارجي لأسباب مختلفة.
 - i. قد يتطلب الأمر استئجار معدات متخصصة، مثل منصات الوصول المرتفعة، أو معدات نزع الغازات، أو مصادر الطاقة المؤقتة. كما قد يتطلب الأمر الحصول على إذن "البلدية".
 - ب. الخطوة التالية: 24 تعيين خطة مهام لأمر الشغل
24. تعيين خطة مهام لأمر الشغل
- أ. يتعين على المُخطِّط إرفاق خطة المهام بأمر الشغل.
 - ب. الخطوة التالية: 25 هل إذن الشراء مطلوب؟
25. هل إذن الشراء مطلوب؟
- الدخول في مرحلة "شراء الموارد والمواد".
16. يتعين على المُخطِّط تحديد ما إذا كان إذن الشراء مطلوباً للمدخلات الخارجية الرئيسية الثلاثة (قطع الغيار ودعم المختصين واستئجار المعدات).
- i. وقد يلزم الحصول على إذن بسبب سقف التكلفة، أو بسبب أن الإجراء خارج نطاق العقد.
 - ii. قد يلزم إجراء "عمليات تدقيق وتوقيع" للتأكد من تحقيق الأدونات الصحيحة. تُعد هذه مرحلة التخطيط ولن يتم إجراء عمليات شراء فعلية حتى وقت لاحق.
17. الخطوة التالية:
- i. نعم: 26 قطع الغيار
 - ii. لا: 32 إجراء تقييم المخاطر القائم على المهام
26. قطع الغيار
- أ. إذن الشراء مطلوب - قطع الغيار؟
 - i. يتعين على المُخطِّط أن يتحقق من العقد أو قوانين الشركة (أو كليهما).
 - ب. الخطوة التالية:
 - i. نعم: 27 الحصول على إذن شراء قطع الغيار
 - ii. لا: 28 الموردون الخارجيون/المختصون
27. الحصول على إذن شراء قطع الغيار
- أ. يُحدِّث المُخطِّط أمر الشغل بإدخال إذن الشراء.
 - ب. الخطوة التالية:
 - i. 28 الموردون الخارجيون/المختصون
28. الموردون الخارجيون/المختصون
- أ. يلزم الحصول على إذن تعاقد - مورّدون خارجيون/مُختصون؟
 - ii. يجب أن يتحقق المُخطِّط من العقد أو قوانين الشركة (أو كليهما).
 - ب. الخطوات التالية:



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- i. نعم: 29 الحصول على إذن تعاقد مع المورد
ii. لا: 30 استئجار معدات
29. الحصول على إذن شراء من المورد
أ. يُحدّث المُخطّط أمر الشغل بإدخال إذن التعاقد مع الموردین الخارجيين/ المُختصين.
ب. الخطوة التالية: 30 استئجار المعدات
30. استئجار المعدات
أ. إذن الشراء مطلوب - استئجار المعدات؟
i. يتعين على المُخطّط التحقق من العقد أو قوانين الشركة (أو كليهما).
ب. الخطوات التالية:
i. نعم: 31 الحصول على إذن لاستئجار المعدات
ii. لا: 32 إجراء تقييم المخاطر القائم على المهام
31. الحصول على إذن لاستئجار المعدات
أ. يُحدّث المُخطّط أمر الشغل بإدخال إذن شراء استئجار المعدات الذي تم الحصول عليه.
ب. الخطوة التالية: 32 إجراء تقييم المخاطر القائم على المهام
32. إجراء تقييم المخاطر القائم على المهام
الدخول إلى مرحلة "تحديد متطلبات الصحة والسلامة والبيئة".
أ. يتعين على المُخطّط إجراء تقييم للمخاطر بعد تحديد نطاق العمل وخطة المهام والحصول على إذن الشراء.
ب. الخطوات التالية: 33 تحديث أمر الشغل
33. تحديث أمر الشغل
أ. يتعين على المُخطّط تحديث أمر الشغل بإدخال نتائج تقييم المخاطر
ب. الخطوة التالية: 34 إشكاليات/ قضايا الصحة والسلامة والبيئة
ت. البيانات المتاحة:
i. خطة المهام المكتملة
ii. أذن الشراء المكتملة
iii. تقييم المخاطر المكتمل
34. إشكاليات/ قضايا الصحة والسلامة والبيئة
أ. يجب مراجعة الجوانب الصحية والجوانب المتعلقة بالسلامة في أمر الشغل.
i. يُعدّ قيام شخص آخر مؤهل بشكل مناسب ولديه معرفة حول الموقع/العمل/العقد/البيئة بإجراء المراجعة من الممارسات الفضلى.
ب. الخطوات التالية:
i. نعم: 35 قابلية الحلّ بإدخال "عناصر تحكم إضافية"
ii. لا: 39 ضرورة الحصول على إذن لخطة المهام
35. قابلية الحلّ بإدخال "عناصر تحكم إضافية"
أ. حددت مراجعة جوانب الصحة والسلامة والبيئة مشكلة قد تُحلّ أو لا تُحلّ عن طريق ضوابط إضافية. قد تكون هذه الضوابط الإضافية مؤهلات لشخص معتمد أو شخص مؤهل، مع إذن بالعمل في مكان محصور أو القيام بأعمال كهربائية خطيرة أو العمل في بيئة خطيرة مماثلة.
ب. الخطوات التالية:
i. نعم: 38 تحديث خطة المهام بإدخال "ضوابط إضافية"
ii. لا: 36 تحديث أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
36. تحديث أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
أ. خلصت مراجعة الصحة والسلامة والبيئة إلى أن التصعيد إلى سلطة/ مدير أعلى مطلوب، وبالتالي يتعين على المُخطّط تغيير حالة أمر الشغل لمعلق/ قيد الانتظار
ب. الخطوة التالية: 37 عملية تصعيد قضايا الصحة والسلامة والبيئة
ت. متطلبات البيانات:
i. حالة أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
ii. أسباب تغيير الحالة
iii. الإجراءات المقترحة أو المتخذة بالفعل



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- iv. تفاصيل إضافية حسب الحاجة
37. عملية تصعيد قضايا الصحة والسلامة والبيئة
- i. هذه عملية خارجية صُممت لحل مشاكل الصحة والسلامة والبيئة المحددة في خطة المهام أو تقييم المخاطر.
- ii. الخطوات التالية: إنهاء: الخروج إلى عملية تصعيد قضايا الصحة والسلامة والبيئة.
38. تحديث خطة المهام بإدخال "ضوابط إضافية"
- أ. يتعين على المُخطط تحديث خطة المهام بإدخال "ضوابط إضافية" مقترحة للصحة والسلامة والبيئة.
- i. وقد يترتب على ذلك تكاليف أو جهود تخطيط إضافية، ويتطلب مراجعة وثيقة طريقة التنفيذ أو تقييم المخاطر.
- ب. الخطوة التالية: 39 ضرورة الحصول على إذن لخطة المهام
39. ضرورة الحصول على إذن لخطة المهام
- الدخول إلى مرحلة "إذن خطة المهام". يجب أن يلتزم هذا التوثيق الجديد بإجراءات ضمان الجودة في المؤسسة.
- أ. يتعين على المُخطط التحقق إذا كانت خطة المهام تحتاج إلى إذن قبل إتمام خطوات التخطيط النهائية.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 40 تحديث أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
- ii. لا: 45 قطع الغيار/ المورد/ الاستنجات المطلوبة
40. تحديث أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
- أ. يلزم إذن لخطة المهام ومن ثم يكون أمر الشغل معلق/ قيد الانتظار حتى يتم تلقي الإذن.
- ب. الخطوات التالية: 41 الحصول على إذن لخطة المهام
- ت. متطلبات البيانات:
- i. حالة أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
- ii. أسباب تغيير الحالة
- iii. الإجراءات المقترحة أو المُتخذة بالفعل
- iv. تفاصيل إضافية حسب الحاجة
41. الحصول على إذن لخطة المهام
- أ. هذه عملية خارجية صُممت للحصول على إذن لخطة المهام.
- ب. الخطوة التالية: 42 هل حصلت على الإذن؟
42. هل حصلت على الإذن؟
- أ. هل أعطيت خطة المهام الإذن؟
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 45 قطع الغيار/ المورد/ الاستنجات المطلوبة
- ii. لا: 43 تحديث حالة أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
43. تحديث حالة أمر الشغل: معلق/ قيد الانتظار
- أ. تم تعليق أمر الشغل حتى يتم الحصول على إذن لخطة المهام
- ب. الخطوة التالية: 44 عملية تصعيد الإذن
44. عملية تصعيد الإذن
- أ. هذه عملية خارجية صُممت للحصول على إذن لخطة المهام. ويمكن متابعة أمر الشغل فور استلام الإذن.
- ب. الخطوة التالية: إنهاء: خروج إلى عملية تصعيد الإذن.
45. قطع الغيار/ المورد/ الاستنجات المطلوبة
- أ. قد يتم استنجات قطع غيار و/ أو معدات والتعاقد مع المورد/ الخارجيين/المُختصين حسب الحاجة.
- i. ينبغي الحصول على إذن الشراء وعروض الأسعار في خطوة سابقة، إن انطبق ذلك.
- ب. الخطوات التالية:
- i. نعم: 46 شراء/ حجز قطع الغيار/ المورد/ الاستنجات
- ii. لا: 47 تحديث أمر الشغل: مُخطَّط
46. شراء/ حجز قطع الغيار/ المورد/ الاستنجات
- أ. هذه عملية خارجية صُممت للتعاقد على توريد المواد أو المعدات أو الخدمات (أو جميعها).
- ب. الخطوة التالية: 47 تحديث أمر الشغل: مُخطَّط
47. تحديث أمر الشغل: مُخطَّط



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

- أ. يتعين على المُخطّط تحديث حالة أمر الشغل إلى "مُخطّط".
- ب. الخطوة التالية: 48 هل تم تأكيد قطع الغيار/ الموردّين/ الاستنجات "المُتاحة"؟
- ت. متطلبات البيانات (النموذجية):
- إجمالي الساعات لكل فَنّي
 - وثيقة طريقة التنفيذ (بما في ذلك إن كانت "لا ينطبق")
 - تقييم المخاطر (بما في ذلك إن كان "لا ينطبق")
 - قطع الغيار المطلوبة
 - القطع المحجوزة
 - الموردّون المطلوبون
 - الأذونات المُصرح بها
 - وقت البدء المُخطّط (مبدئي)
48. هل تم تأكيد قطع الغيار/ الموردّين/ الاستنجات "المُتاحة"؟
- أ. يجب أن يتأكد المُخطّط من الموردّين الخارجيين أن بإمكانهم التسليم كما هو مطلوب. وعليه إيجاد موردّ بديل إذا لم يؤكدوا ذلك.
- ب. الخطوات التالية:
- نعم: 50 تحديث أمر الشغل: "جاهز"
 - لا: 49 قطع الغيار/ الموردّون/ الاستنجات كما هو مطلوب
49. قطع الغيار/ الموردّون/ الاستنجات كما هو مطلوب
- أ. هذه عملية خارجية مُصمّمة لتأمين البنود من موردّ بديل، حيث أن الموردّين الخارجيين الذين تم الاتفاق معهم مُسبقًا لم يتمكنوا من "تأكيد" تسليم قطع الغيار أو المعدات أو الخدمات.
- ب. الخطوات التالية: 48 هل تم تأكيد قطع الغيار/ الموردّين/ الاستنجات "المُتاحة"؟
50. تحديث أمر الشغل: جاهز
- أ. يتعين على المُخطّط تحديث حالة أمر الشغل إلى "جاهز".
- ب. الخطوات التالية: إنهاء: خروج إلى الجدولة و/ أو عملية تنفيذ العمل.
- ت. متطلبات البيانات:
- أمر الشغل: "جاهز"



7.0 قائمة التدقيق

المُرفق 1: EOM-ZW0-TP-000001 - قائمة تدقيق الجدولة



الدليل الإجرائي لطلب وترتيب أولويات وتخطيط وجدولة العمل

المُرفق 1 - EOM-ZW0-TP-000001 - قائمة تدقيق الجدولة

النسخة - 001			اسم العقد / العميل:
			أيام الأسبوع:
الرقم	القائمة المرجعية للالتزام بالجدول الزمني		مرض
	لا ينطبق	نعم	
			قائمة التحقق اليومي / المستمر لمدير / مشرف مركز إدارة العمل على مدار 7 أيام.
			يومياً \ باستمرار
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم إسناد كافة أوامر الشغل الطارئة / ذات الأولوية من المستوى الأول؟
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم إسناد كافة أوامر الشغل الطارئة / ذات الأولوية من المستوى الثاني؟
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم تحديد أوامر الشغل التي تحتاج إلى إعادة جدولة؟
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم حل المشاكل التي تمنع إسناد أوامر الشغل التي تحتاج إلى إعادة جدولة؟
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم استخراج تقرير تاريخ الانتهاء المستهدف من نظام إدارة الصيانة المحوسب؟
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل جرت متابعة المشرفين لتحديد أوامر الشغل التي تواجه احتمال الفشل؟
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم تحديد أوامر الشغل التي تحتاج إلى «طلبات الدخول»؟
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم إعداد وتسجيل طلبات الدخول المتكررة في نظام إدارة الصيانة المحوسب؟
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم تحديد أوامر الشغل التي تحتاج إلى قطع؟
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تمت متابعة الموردين للتحديث أو الخدمات ذات الأولوية؟
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تمت الإجابة على استفسارات مقدمي الطلبات؟
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل جرى تحديث سجلات الاتصال في نظام إدارة الصيانة المحوسب؟
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل يتعرض أي موظف / فريق لاحتمالات الإثقال بأعباء مفرطة؟
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم تحديد أوامر شغل بالغة الأثر / الأهمية أو التي تشوبها انتهاكات قانونية؟
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم إعطاء الأولوية لأوامر شغل بالغة الأثر / الأهمية أو التي تشوبها انتهاكات قانونية؟
منتصف الأسبوع			
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم تسجيل طلبات الدخول في نظام إدارة الصيانة المحوسب وتصعيدها إلى العميل أو غيره حسب الحاجة؟
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هل تم تفقد نظام إدارة الصيانة المحوسب للتحقق من وجود أوامر شغل متكررة؟

Document No.: EOM-ZW0-PR-000001-ARRev 000 | Level - 3-E - External

بمجرد طباعة النسخة الإلكترونية من هذا المستند فإنها تصبح غير خاضعة للرقابة وقد تصبح نسخة قديمة، يرجى الرجوع إلى نظام إدارة المحتوى المؤسسي للحصول على آخر إصدار لهذا المستند إن هذا المستند ملكية خاصة لهيئة كفاءة الإنفاق والمشتريات الحكومية، ويخضع للتفويض الموضحة بالإشعار الهام من هذا المستند

