



Ministry of Higher Education
The Higher Institute of Marketing
Commerce & Information Systems
Quality Assurance Unit



وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات
وحدة ضمان الجودة

خطة الصيانة

٢٠٢٥ - ٢٠٢٠

وحدة الصيانة

• رؤية الوحدة:

تسعى وحدة الصيانة بالمعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات إلى تقديم خدمات الصيانة الدورية والتميزه بمهارة عاليه لكافة الوحدات على مستوى المعهد.

• رسالة الوحدة:

تسعى وحدة الصيانة بالمعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات لتوفير خدمة الصيانة والتركيب والمتابعه الدوريه للمباني والأجهزه العلميه والإلكترونيه والحاسبات الآليه والمعامل, وتوفير متطلباتها والعمل على تطويرها لضمان جودة الأداء والنهوض بالعملية التعليميه داخل المعهد والمحافظة على البيئة.

تم إنشاء وحدة الصيانة بالمعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات بقرار مجلس الادارة سبتمبر ٢٠١٣ بشأن انشاء و تحديث تشكيل الادارات بالمعهد

صيانة القاعات والمعامل والآلات والمعدات والبنية التحتية

يلتزم المعهد بخطط صيانه تعدها وحدة الصيانه بمشاركة وحدة ضمان الجوده عن الفتره ٢٠٢٠-٢٠٢٥ والمعتمده من مجلس المعهد رقم ٦٧ بتاريخ ٢٠٢٠/٩/١٦ وتشمل الخطه على كافة أعمال الصيانه من صيانة البنية التحتية والمدرجات والقاعات والمعامل والتجهيزات والأجهزه, وذلك بصفة دوريه

أهداف وحدة الصيانة

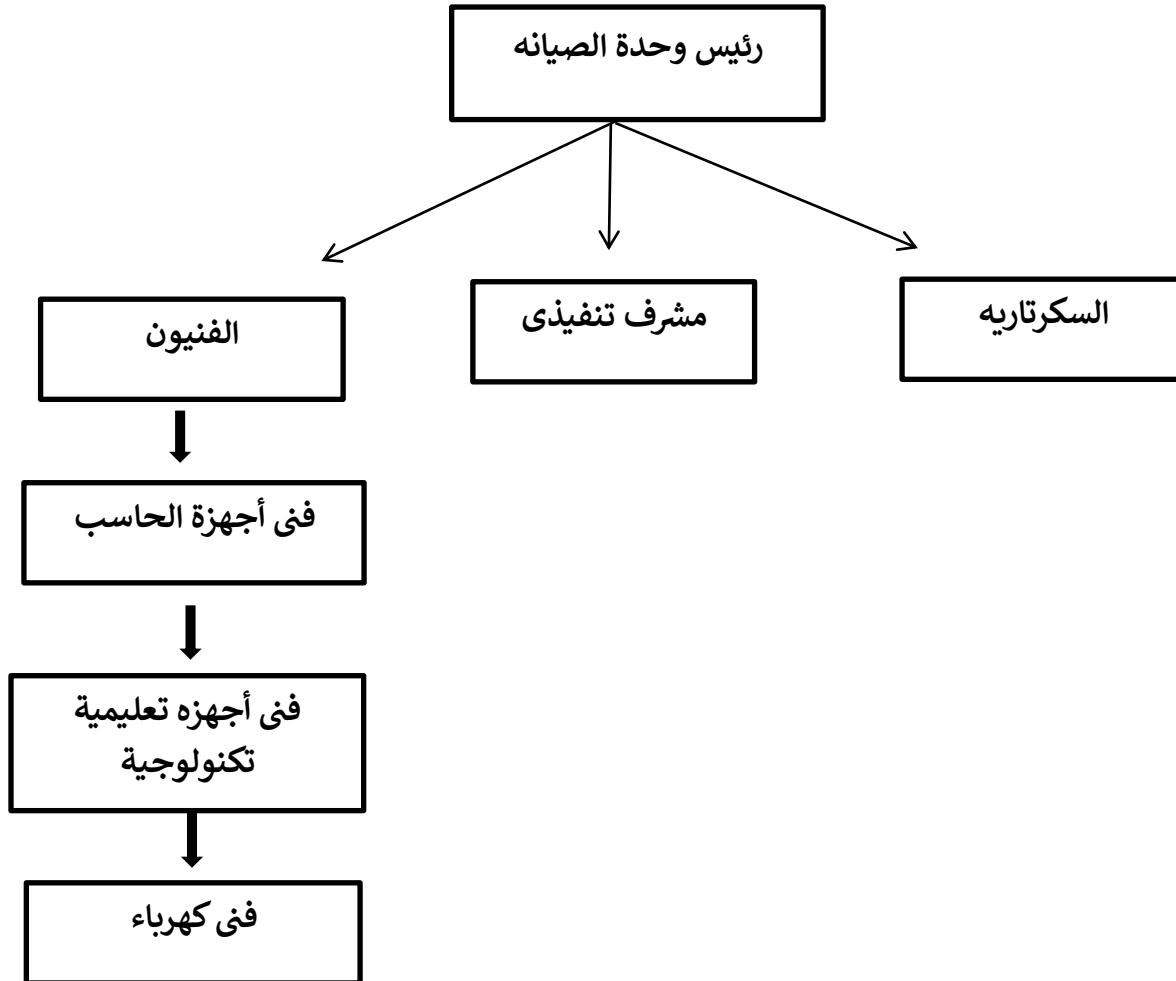
- ١- تأمين أفضل وأحدث التجهيزات من الأجهزة والمعامل النموذجية التي تفي بمتطلبات الاعتماد الأكاديمي بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- ٢- المتابعة الدورية للأجهزة والمعدات للتأكد من سلامتها وكفائتها.
- ٣- تجديد عقود الصيانة المنتهية وإبرام عقود جديدة مع شركات الصيانة الخارجية إذا لزم الأمر.
- ٤- الإشراف الفني على شراء الأجهزة والمعدات.

إختصاصات وحدة الصيانة

- ١- تنفيذ أعمال الصيانة لكافة أجهزة الكمبيوتر والطابعات وماكينات التصوير وإصلاح أعطال الأنترنت الخاصة بالمعهد.
- ٢- فحص عقود الصيانة والمنتهية وإبداء الرأي لإبرام عقود جديدة للصيانة خاصة للأجهزة التي إصلاحها يتطلب التعاقد مع الشركات الموردة لهذه الأجهزة.
- ٣- المتابعة المستمرة للأجهزة للتأكد من سلامتها وكفائتها.
- ٤- الإشراف الفني على شراء الأجهزة والمعدات.
- ٥- الإشراف على الأمور الفنية المتعلقة بالسباكة في المكاتب والحمامات والبوفيهات في المعهد.
- ٦- عمل الصيانة المستمرة للسباكة في المكاتب والحمامات والبوفيهات في المعهد.
- ٧- عمل تقارير إذا لزم الأمر توضح فيها حالة السباكة داخل المعهد وإحتياجتها وبلاغات يومية.
- ٨- غلق وفتح محابس المياه حسب الحاجة سواء في الخزانات العلوية أو داخل المعامل والحمامات (مثل تغير الشطافات أو السخانات)

- ٩- إستلام طلبات الصيانة والقيام بالصيانة حسب الأولويات والإبلاغ عن الأعطال والطريقه المستخدمه للإصلاح.
- ١٠- تركيب اللوحات الإرشادية.
- ١١- تغيير الكوالين للأبواب عند الحاجة.
- ١٢- تعليق الستائر الخفيفه وصيانتها.
- ١٣- عمل صيانه لأجهزة التحكم والمفاتيح الفرعيه والرئيسيه لكافة التجهيزات الكهربائيه, وأجهزة التكييف والأجهزة الإلكترونية وكافة الأنظمه الكهربائيه.
- ١٤- عمل تقارير شهريه توضح فيها حالة التجهيزات الكهربائيه داخل المعهد والبلاغات اليوميه إذا لزم الامر.
- ١٥- مراجعة وإعداد أدوات النظافه الشامله والكافيه.
- ١٦- الإشراف على تنفيذ أعمال التشغيل والنظافه والأمن والسلامه.
- ١٧- متابعة نظافة جميع مباني المعهد ومرافقه.
- ١٨- إستلام وتوزيع مواد النظافة على جميع مرافق المعهد.
- ١٩- عمل ملفات لجميع سيارات المعهد.
- ٢٠- إعداد البيانات والمعلومات والتقارير السنويه والنصف سنويه عن إنجاز الوحده.
- ٢١- تجهيز مواقع الحفلات والمناسبات الخاصه بالمعهد بالأثاث والكراسى والفرش وغيره.
- ٢٢- الإشراف على تجهيز القاعات المخصصه للمناسبات والمحاضرات والإختبارات.
- ٢٣- عمل جداول للصيانه والتشغيل والمتابعه.
- ٢٤- إبلاغ الإدارة العليا بضرورة الأستعانه بشركات خاصه لإزالة أثار التلوث عند الحاجة.

الهيكل التنظيمي لوحدة الصيانة



الهيكل التنظيمي لوحدة الصيانة

بالمعهد العالي للتسويق والتجارة ونظم المعلومات

الأجهزة الموجودة بالمعهد

- يوجد بالمعهد ١٤ بروجيكتور و ١٤ ستارة للعرض
- ٢١٧ أجهزة الحاسب الالى بالمعامل و القاعات و الكنترول و المدرجات ووحدة الجودة
- ٧ أجهزة التصوير بالمعامل و الكنترول ووحدة الجودة
- كابلات و ٦ switch , ٦ access point , ٤ router , ٣ server , hub , Firewall
- التكييفات و المراوح بالمكاتب الادارية و المعامل
- ٩ طباعة بالمعامل و القاعات و الكنترول و المدرجات ووحدة الجودة
- ماكينة تصحيح الكتروني بالكنترول

أنواع الصيانه

الجدول التالى ملخص لانواع الصيانه واجراءتها :

م	نوع الصيانه	التوقيت	الفعل	الخطه
١	صيانته وقائية مجدوله	فترات زمنيه ثابتة (خلال اجازة منتصف العام الدراسي و الاجازة الصيفية)	القيام بالفحص والأصلاح	مبنيه على تحليل الأعطال وبرمجة صيانتها لتقليل العطل
٢	صيانته توقعية	تفتيش مستمر (خلال العام الدراسي)	الفحص المستمر لمعدل حدوث الأعطال والقيام بالأصلاح عند الحاجة	توقع حدوث العطل والفحص قبل حدوث العطل
٣	صيانته تصحيحية	العمل عند التعطل	الإصلاح بعد العطل	إتخاذ إجراءات الإصلاح بما هو مخطط لها

مراحل وخطوات إعداد خطة الصيانة

- ١- تعد وحدة الصيانة بالمعهد تقرير عن الصيانة الدورية المطلوبة و وفق النماذج المعتمدة.
- ٢- تحديد أولويات الصيانة خلال فترة الخطة التنفيذية.
- ٣- وضع الأهداف العامة للصيانة والأشطة التي تحقق أهداف الصيانة.
- ٤- تحديد مسؤوليات تنفيذ الأنشطة والإطار الزمني لكل نشاط.
- ٥- تحديد التكلفة المقترحة ومصادر التمويل للأشطة.
- ٦- وضع مؤشرات الأداء.
- ٧- مراجعة خطة الصيانة
- ٨- عرض خطة الصيانة علي مجلس ادارة المعهد لإعتمادها .

آليات المتابعة وتقييم خطة الصيانة

١. مسئولية متابعة تنفيذ وتقييم الخطة: وحدة الصيانة
٢. تجزئة الخطة إلي خطط تشغيل سنوية.
٣. قيام اعضاء وحدة الصيانة بإجراء الملاحظات لكافة انحاء و مكونات و تجهيزات المبني.
٤. كتابة تقارير سنوية عن مستوي الانجاز وما تم تنفيذه وما لم يتم ودراسة الأسباب.
٥. رفع التقرير للامين العام لمناقشته واتخاذ الإجراءات التصحيحية مع وحدة الصيانة.
٦. وضع مقترحات تحسين لأنشطة الصيانة التي لم يتم انجازها وإعادة إدراجها بالخطة التنفيذية وعرضها علي مجلس الادارة لاعتمادها.
٧. إتخاذ إجراءات مساءلة ومحاسبة مع الأفراد والإدارات المذكورة بالخطة التنفيذية كمسؤولين عن تنفيذ الأنشطة حال التقصير دون أسباب موضوعية.

آليات ضمان إستمرار خطة الصيانة للمعهد

١. متابعة تنفيذ خطة الصيانة للمعهد ومناقشتها مع الامين العام.
٢. تحديد التكلفة المقترحة لتنفيذ خطة الصيانة بالتنسيق مع الإدارة المالية .
٣. تدريب اعضاء وحدة الصيانة سنويا
٤. زيادة الوعي من جميع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة للحفاظ علي موارد المعهد من أجهزة و أبنية .
٥. المسألة والمحاسبة حال عدم الإنجاز لأنشطة خطة الصيانة.
٦. وجود مؤشرات انجاز قابلة للقياس.

مؤشرات الأداء (KPI)

سرعة أداء الخدمة * عدم تكرار المشكلة = أنجاز العمل

جودة الصيانة = (وقت ابلاغ العطل / وقت انتهاء من الاصلاح) * عدم تكرار المشكلة

معوقات ومخاطر التنفيذ والتغلب عليها

تم دراسة المخاطر والتحديات التي قد تواجه تنفيذ خطة الصيانة وتبين ان هناك عدد من المخاطر والمعوقات التي يمكن أن تؤثر سلبا على تنفيذ خطة الصيانة تم مناقشتها من خلال الامين العام للمعهد و الإدارة المالية خلال فترة الخطة وهي:

- ١- عدم الالتزام بمؤشرات الأداء بالخطة او صعوبة تحديدها وعدم تحديد الأولويات.
- ٢- ضعف متابعة ورقابة فريق المتابعة والتقييم وعدم مسائلة ومحاسبة.
- ٣- عدم توافر الكوادر البشرية المؤهلة من فنيين و عمال .
- ٤- ارتفاع تكاليف تحديث المعامل ومستلزمات التشغيل نظراً لانخفاض قيمة الجنية
- ٥- تكدس الطلاب اثناء اجراء الصيانة التصحيحية خلال العام الدراسي

وللتغلب على هذه المخاطر يراعى الآتي:

- ١- وضع تكلفة تقديرية مرنة لمواجهة ارتفاع الأسعار وتنوع مصادرها.
- ٢- تفعيل المشاركة والمسئولية والمحاسبة وفق تقارير فريق المتابعة.
- ٣- تنمية قدرات الموارد البشرية وتحديد الأشخاص ذوي المهارات المناسبة لتنفيذ الأنشطة في الخطة التنفيذية.
- ٤- اجراء الصيانة بعد نهاية اليوم الدراسي او في الاجازات ان امكن

الخطة التنفيذية للصيانة الدورية للمعهد

م	الأهداف	الأهداف الفرعية	الأنشطة	المسئول	التوقيت	مؤشرات النجاح
١	صيانة أجهزة الحاسب بالمعامل و المدرجات	عمل كشف دورى وصيانه لأجهزة الحاسب بالمعامل	- كتابة تقرير عن العطل - كتابة تقرير عن أعمال الصيانه - عمل تقرير يومى وشهرى	فنى أجهزة الحاسب	من يوليو الي سبتمبر سنويا و من منتصف يناير حتي	الأجهزة تعمل بكفاءة
٢	صيانة أجهزة الحاسب والطابعات بأقسام الإدارة	عمل كشف دورى وصيانة للأجهزة (كل إدارات المعهد و الكنترول)	- التبليغ عن العطل - تسجيل العطل بالسجلات - إستلام طلبات الصيانه - كتابة تقرير عن العطل	- فنى أجهزة الحاسب - المشرف التنفيذى	منتصف فبراير من كل عام	- إنخفاض الشكاوى - الأجهزة تعمل بكفاءة
٣	صيانة أجهزة ماكينات التصوير	- صيانة ماكينات التصوير الخاصة بإدارة المعهد - صيانة ماكينات التصوير الخاصة بالجهاز الإدارى	- كتابة تقرير عن العطل - كتابة تقرير عن أعمال الصيانه - عمل تقارير يومية وشهرية		ديسمبر وابريل من كل عام	- إنخفاض نسبة الاعطال والشكاوى - الأجهزة تعمل بكفاءة
٤	إعداد نماذج خاصة بوحدة صيانة الأجهزة	- إعداد نموذج تسليم جهاز - إعداد نموذج تقرير عن الجهاز	- كتابة تقرير عن العطل - كتابة تقرير عن أعمال الصيانه - عمل تقارير يومية وشهرية	فنى أجهزة الحاسب	بصفة شهرية من اكتوبر ٢٠٢٠	- تعريف أكثر بوحدة الصيانه - سهولة الأتصال بالوحدة - عدد الأجهزة التى تم أصلحها من خلال

م	الأهداف	الأهداف الفرعية	الأنشطة	المسئول	التوقيت	مؤشرات النجاح
٥	استكمال تبويب وتكويد لأجهزة الحاسب لإعداد سجل داخل وحدة الصيانة لكافة الأجهزة	• حصر لجميع أجهزة الحاسب بالمعهد • تبويب وتكويد الأجهزة • سجلات داخل الوحدة لكافة أجهزة المعهد	• المرور على معامل الطلاب ومكاتب الإدارات لتحديد الأجهزة المعطلة وإصلاحها • عمل حصر لجميع الأجهزة بالمعهد • عمل تقرير يومي وشهري توضح فيه عمليات الحصر داخل المعهد	• فني أجهزة الحاسب	أكتوبر ٢٠٢١	• سهولة معرفة معلومات عن الجهاز قبل إجراء الصيانة مثل (تاريخ الشراء - فترة الضمان - الصيانات السابقة)
٦	صيانة أجهزة الداشو ووسائل العرض المختلفة بالمدرجات والمعامل والتأكد من عملها بكفاءة قبل بدء	• حصر جميع الداشو ووسائل العرض • ذبالمدرجات والقاعات والمعامل • الاحتفاظ بسجلات الحصر داخل وحدة الصيانة	• حصر وسائل العرض بالمدرجات والقاعات • حصر وسائل العرض بالمعامل • عمل فحص لجميع الداشو ووسائل العرض المختلفة • عمل صيانة أجهزة الداشو ووسائل العرض المختلفة	• المشرف التنفيذي • فني أجهزة الحاسب	من يوليو الي سبتمبر سنويا و من منتصف يناير حتي منتصف فبراير من كل عام	• أجهزة العرض تعمل بكفاءة • سهولة أداء المحاضر لعمله • سير العملية التعليمية بشكل سليم وكفاءة عالية

م	الأهداف	الأهداف الفرعية	الأنشطة	المسئول	التوقيت	مؤشرات النجاح
	الفصل الدراسي		بالمدرجات والقاعات والمعامل			
٧	التعاقد بمعرفة المعهد مع فنيون الصيانة من خارج المعهد لإصلاح الأجهزة المعطلة في حالة عدم توفر فني من الداخل	- إعداد عقود الصيانة - متابعة إتمام التعاقد بمعرفة المعهد	- مراسلة الشركات المتخصصه - عمل المناقصات - إتمام التعاقد	مسئول وحدة الصيانة	حسب عقد الصيانة	- عقود صيانه مفعله - إصلاح كافة الأجهزة المعطله - تجهين الأجهزة التي لا يمكن إصلاحها نهائياً
٨	صيانة دورات المياه و السباكه	- عمل صيانه دوريه للسباكه للحمامات والبوفيهات - فحص الاحواض والاعمال الصحيه داخل الحمامات - فحص شبكة رى الحدائق	- إستلام طلبات الصيانه وتنفيذها حسب الأولويات - المرور على السباكه في المكاتب والحمامات والبوفيه في المعهد - غلق وفتح محابس المياه حسب الحاجه في الخزانات العلويه أو داخل الحمامات	المشرف التنفيذى	مستمر سنويا	- إنخفاض نسبة الاعطال - عدم وجود شكاوى من أعمال الصحى بالمعهد - سير العمليه التعليميه بشكل

م	الأهداف	الأهداف الفرعية	الأنشطة	المسئول	التوقيت	مؤشرات النجاح
			• صيانة السخانات • عمل تقارير يومية وشهرية			مناسب وسليم
٩	صيانة الكهرباء والاجهزة الكهربائية	• صيانه لكافة التجهيزات الكهربائية داخل المنشآت • الفحص الدوري لكافة التجهيزات الكهربائية بالمعهد من فحص إضاءة الطرق والمكاتب والمدرجات والمعامل وغيرها لإصلاحها في حالة وجود أعطال قبل بدء الفصل الدراسي	• المرور على أجهزة التحكم المفاتيح الرئيسية والفرعية واجهزة الإنارة وأجهزة التكييف والأجهزة الألكترونية وعمل صيانه دوريه لتلك الاجهزة • عمل تقرير يومي وشهرى يوضح حالة التجهيزات الكهربائية داخل المعهد • تنفيذ الصيانه ورفع التقارير والتوصيات حول الاحتياجات الكهربائيه المختلفه • إعداد التقارير الدوريه وبرامج الصيانه المقترحه تنفيذها	المشرف التنفيذى	مستمر سنويا	• عدم وجود شكوى من أعمال الكهرباء بالمعهد • سير العمليه التعليميه بشكل مناسب وسليم • تجنب إنقطاع التيار داخل المعهد فى بعض الأوقات • إناره كافيه فى الطرق والمعامل والمدرجات والقاعات

م	الأهداف	الأهداف الفرعية	الأنشطة	المسئول	التوقيت	مؤشرات النجاح
١٠	صيانة اعمال النجارة و الالوميتال	عمل صيانه دوريه للنجاره في المكاتب والمدرجات والمعامل بالمعهد	- إستلام طلبات الصيانه وتنفيذها حسب الأولويات وإعداد تقرير موضحاً فيه الطرق المستخدمه للصيانه - تركيب اللوحات والأسهم الإرشاديه - تغيير الكوالين للأبواب عند الحاجه - تعليق الستائر الخفيفه - صيانة الدواليب الخاصه بالإدارات والمقاعد الخاصه بالكافيتريا وأبواب الحمامات	المشرف التنفيذى	من يوليو الي سبتمبر سنويا و من منتصف يناير حتي منتصف فبراير من كل عام	- إنخفاض نسبة الشكاوى - ظهور المعهد بمظهر لائق
١١	صيانة دهانات المبنى داخليا و خارجيا	- دهان المباني بصفة دوريه - دهان جزء من المبنى عند الحاجه	- تقرير دورى عن حالة المباني - دهان واجهات المبنى أو جزء منه - تقرير عن أعمال الدهان	المشرف التنفيذى	يوليو الي سبتمبر من كل عام	ظهور المعهد بمظهر لائق
١٢	صيانة الحدائق وأماكن ممارسة	فحص الحدائق و الأشجار و عمل	تقرير دورى عن حالة الحدائق و المساحات	مدير إدارة شئون المقر	مستمر سنويا	حدائق و أشجار خضراء و زاهرة

م	الأهداف	الأهداف الفرعية	الأنشطة	المسئول	التوقيت	مؤشرات النجاح
	الأنشطة الطلابية	الصيانة اللازمة لها	فحص صناديق القمامة بالطرقات و المعامل و المكاتب و الحدائق و استبدال التالف	الخضراء		وجود صندوق قمامة بجميع طرقات و معامل و مكاتب المعهد
١٣	تدريب فنيي الصيانة	تنمية قدرات اعضاء وحدة الصيانة	- تحديد الاحتياجات التدريبية اعضاء وحدة الصيانة - عقد ورش عمل ودورات لتوعية العاملين بالصيانة البسيطة للأجهزة التي يعملون عليها	رئيس لجنة التدريب بوحدة ضمان الجودة	من يوليو الي سبتمبر سنويا و من منتصف يناير حتي منتصف فبراير من كل عام	عمل ٢ دورات للتوعية بالصيانة زيادة وعي العاملين بصيانة الاجهزة
١٤	صيانة امكانات و تجهيزات الامن و السلامة	- فحص اجهزة الاطفاء - فحص اجهزة الانذار و الاستشعار - ملاحظة اسهم و خرائط الطوارئ	- تحديد الطفايات التي تحتاج الي استبدال او صيانة - تحديد صناديق الاطفاء بالمياه التي تحتاج الي صيانة - المروور شهريا علي اجهزة الانذار للتأكد من سلامتها	مدير وحدة الصيانة	مستمر سنويا	صلاحية تجهيزات الامن و السلامة