



دليل الخدمات

2018/2017م

إشراف:

أمين عام الجامعة
د/ عمار قائد الذيباني

إعداد:

مدير الخدمات
أ/ نبيل محمد الاخرم

طباعة وتنسيق:

أ/ سحر احمد الجندي
أ/ هديل السقاف



❖ الرؤية:

تحقيق الاجادة التامة في تقديم الخدمات المناطة بها بالكفاءة والجودة التي تلي متطلبات الهيئة الاكاديمية والموظفون والطلاب وتحضي على مرضاهم وتخدم الجامعة على اكمل وجه.

❖ الرسالة :

صيانة المبنى وجميع المرافق وتقديم جميع الخدمات الأخرى المناطة بوحدة الصيانة والخدمات بالكفاءة والجودة التي تساهم في خلق بيئة تعليمية ملائمة.

❖ الأهداف :

- اعداد الخطة السنوية للخدمات والصيانة .
- اقتراح سبل وطرق تحسين ومعالجة بعض الأخطاء التنفيذية التي قد تظهر بعد الاستعمال .
- مراعاة جانب السلامة الفردية .
- الاشراف على العقود المبرمة .
- استقبال طلبات الصيانة والعمل على إنجازها .



Republic of Yemen

Ministry of Higher Education & Scientific Research

Al-Razi University



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الرازي

الصيانة



صنعاء - شارع الرباط - خلف البنك اليمني للإنشاء والتعمير
تلفون : 216923 - 774440012 فاكس : 406760

www.alraziuni.edu.ye



إجراءات طلبات الصيانة

الاعمال الكهربائية

(أعمال السراميك والبلاط - أعمال القواطع - أعمال النجارة - الحدادة والالمنيوم)



❖ إجراءات طلبات الصيانة:

- استقبال طلبات الصيانة عن طريق نموذج استمارة الصيانة
- فحص الطلب :-
- 1- رفض الطلب (ارسال إعتذار للجهة مع أسباب الرفض)
- 2- قبول الطلب (والبداى بتنفيذ الصيانة) بعد توجيه الامين العام.

❖ إجراءات طلبات الصيانة الطارئة:

- يتم الابلاغ من الجهة الطالبة للصيانة الى الخدمات
- يقوم مدير الخدمات بالتالي:
- 3- استدعاء مسئول الصيانة في الجامعة لعمل الصيانة الطارئة فوراً.
- 4- استدعاء مهندس من خارج الجامعة لعمل الصيانة الطارئة فوراً.
- 5- توفير قطع الغيار والاغراض المطلوبة لعمل الصيانة الطارئة.
- 6- استكمال عملية الصيانة ومن ثم الرفع الى الامين العام لاستكمال الاجراءات.

❖ أعمال الكهربائية:

- فحص العطل وتحديد المشكلة
- فصل التيار الكهربائي عن المبني والمنطقة المطلوبة الصيانة فيها
- تجهيز المعدات المطلوبة في أعمال الصيانة
- تجهيز المواد المطلوبة (قطع الغيار)
- عمل الصيانة





❖ أعمال السباكة :

- فحص العطل وتحديد المشكلة .
- فصل خط تمديد المياه .
- تجهيز المعدات المطلوبة في الصيانة .
- تجهيز المواد المطلوبة (قطع غيار) .
- عمل الصيانة .

❖ أعمال السيراميك والبلاط والقواطع واعمال النجارة والحدادة والالمنيوم :

- اعتماد المقايسة (تكلفة العمل)
- اعتماد نوعية المواد وجودتها .
- تحديد مدة العمل .
- تجهيز المعدات المطلوبة لإنجاز العمل .
- تجهيز المواد اللازمة لإنجاز العمل .
- عمل صيانة .
- إخلاء الموقع وإزالة الأتقاض .



Republic of Yemen

Ministry of Higher Education & Scientific Research

Al-Razi University



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الرازي

الخدمات



صنعاء - شارع الرباط - خلف البنك اليمني للإنشاء والتعمير
تلفون : 216923 - 774440012 فاكس : 406760

www.alraziuni.edu.ye



الخدمات

❖ مواد النظافة :

تفقد مواد وأدوات النظافة في المستودعات كإشراف كون توفيرها علي شركة النظافة

❖ المياه :

يتم تفقد الخزان الأرضي وخزانات السطح بشكل يومي للتأكد من ملئه وفي حال اكتشاف خلوها يتم التواصل تعبئتها .

❖ مياه الشرب :

- متابعة القوارير المملوءة ونفادها والاتصال بالموارد لل قوارير الفارغة
- كتابة سند استلام بكمية القوارير المطلوبة
- تسليم القوارير للمالية



اجراءات السلامة

❖ صيانة وسائل السلامة:

- تعبئة نموذج طلب صيانة من قبل الجهة الطالبة لصيانة طفايات الحريق .

❖ فحص وتعبئة الطفايات:

- التوجيه الي الكلية / الإدارة المعينة بالذکر لفحص الطفايات الموجودة بها .
- فحص الطفاية والتأكد من معدل الضغط بدخلها عن طريق مؤشر الضغط (14:10 بار) .
- التأكد من صلاحية الطفاية من تاريخ اللاصقة الموضوعة عليها من تاريخ اخر تعبئة (6 اشهر) .
- التأكد من تجديد تاريخ التعبئة وفحص مؤشر الضغط بعد عودة الطفايات من الفحص والتعبئة .
- توجيه بعمل أذار حريق .

❖ صندوق الإسعافات الأولية:

- التأكد من وجود صندوق اسعافات الأولية .
- التحقق من محتويات الصندوق .
- التحقق من سهولة الوصول لصندوق كافية وسارية الصلاحية .

❖ المعامل:

- التأكد من وجود قائمة اشتراطات السلامة للتواجد دخل المعمل .
- التأكد من الجودة إشارات تحذيرية من المخاطر .
- التأکید من جودة طفايات حريق سارية الصلاحية .
- التأكد من جودة صندوق اسعافات أولية ومحتوياته كاملة .
- التأكد من سلامة تخزين أسطوانات الغاز وربطها جيداً بسلسلة لمنع تحريكها .
- التأكد من وجود الغاز بالأسطوانات ومن سلامتها وانها لا تهرب الغاز .
- التأكد من الهوية وانها جيدة دخل المعمل .
- التأكد من وجود لاصق على المواد الكيميائية وحفظها في مكانها المناسب .

❖ الفصول ومكاتب الحاسب (المعامل):

- تعبئة النموذج الخاص بالكشف على سلامة المعامل
- التأكد من الهوية داخل الفصل أنها جيدة
- التأکید من التمديدات الكهربائية مرتبة وانها مستوعبة للأحمال
- التأكد من الممرات كافية للعبور في حالة الطواري



❖ المصاعد:

- فحص عمل المصعد إذا كان يعمل ام لا .
- التأكد من هاتف الطوارئ بالمصعد انه يعمل ام لا .
- التأكد بان المصعد جيد التهوية .
- فصل التيار الكهربائي عن المصعد والتأكد من عمل البطاريات الخاصة به .
- التأكد من وجود جرس الطوارئ بالمصعد من عملة في حالة انقطاع التيار الكهربائي .

❖ السلامة من الكهرباء:

- التأكد من نظافة غرف الكهرباء وخلوها من أي أثاث .
- التأكد من غلق لوحات الكهرباء وانهاء مزودة بالحماية الأرضية .
- التأكد من ان جميع القواطع الاتوماتيكية سليمة ومستوعبة للأحمال .

❖ الاجراءات المتخذة في حالة نشوب حريق الموقع :

- إخلاء الأشخاص المعرضين للخطر المباشر .
- إبلاغ الدفاع المدني .
- إطفاء الحريق باستعمال طفاية الحريق أو الأدوات المتاحة .

❖ الاجراءات في حال وجود مكاتب مفتوحة خارج الدوام الرسمي:

- تعبئة نموذج مكتب مفتوح .
- إغلاق المكتب إطفاء الإنارة ومفاتيح الكهرباء .
- إعداد خطاب مدير الإدارة التابع لها المكتب أو المعمل المفتوح مرفقا به نموذج الخاص بذلك والرفع الى الأمين العام .



الامن

❖ إجراءات الدخول والخروج للحرم الجامعي:

- دخول الطالب بالبطاقة الجامعية.
- تصريح دخول مقاول او مهندس صيانة.
- تصريح دخول زائر (2+3) تقيدها في سجل مع الاحتفاظ بالبطاقة الشخصية.

❖ شروط اصدار تصريح دخول سيارة:

- تعبئة استمارة تصريح دخول سيارة الى الجامعة .
- صورة من البطاقة الشخصية.
- صورة من كرت السيارة او رخصة القيادة .
- موافقة رئاسة الجامعة والأمين العام.
- تركيب التصريح يمين الزجاج الامامي للسيارة في الجهة العلوية.

❖ إجراءات اصدار بطاقة زائر:

- التأكد من هوية الزائر (البطاقة الشخصية).
- تسجيل البيانات الشخصية وبيانات السيارة وجهه الزيارات والوقت في سجلات الدخول والخروج .
- وضع وثائق الزائر من بطاقة ورخص المركبة في المكان المخصص لها في البوابة ومنح الزائر بطاقة زائر لتعليقها .

❖ الإجراءات المتخذة في حالة وجود سرقة:

- التحفظ على الموقع وعدم لمس أو تحريك أنقل أي من موجودات موقع السرقة .
- ابلاغ ضابط الامن .
- عمل محضر سرقة من ضابط الامن.
- تسليم الحالة الى الجهات الأمنية بعد موافقة الإدارة.

❖ الإجراءات المتخذة في حالة وجود مشاجرة داخل الحرم الجامعي:

- فض الاشتباك بين الأطراف أن وجد.
- إبعاد المتجهمين عن الموقع في حالة وجودهم.
- تهدئة الأطراف .
- أخذ بياناتهم.
- الرفع الى الإدارة.

مهام شركة النظافة

الوصف الوظيفي

❖ النظافة

توفير وتنظيم خدمات النظافة في الجامعة

❖ مهام النظافة

- 1- جمع النفايات والتخلص منها
- 2- نظافة جميع الأبواب والشبابيك والحائط والارضيات والسلالم والاستقف
- 3- نظافة خاصة للمعامل
- 4- القيام بالتنظيف والالتزام بإجراءات التعقيم لدورات المياه
- 5- التنظيف للمناطق الإدارية من مكاتب وممرات وغرف الاجتماعات وغرف التخزين وقاعات التدريس والمصاعد والمناطق القريبة من أبواب المصاعد .
- 6- استعمال المبيدات الحشرية الفعالة ذات التأثير غير الضار على الانسان للقضاء علي الحشرات والقوارض التي توجد في البيئة الداخلية للجامعة .
- 7- المحافظة على المبنى من الخارج .
- 8- الاستجابة لأى حالة طارئة والضرورية .
- 9- تقديم الكميات اللازمة من المنظفات والمساحيق اللازمة وفقاً للاحتياجات
- 10- الحرص على تقليل الضوضاء التي قد تحدثها أجهزة التنظيف .

❖ مشرف النظافة

- 1- القيام بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لجميع أعمال النظافة في الجامعة .
- 2- الاشراف على تطبيق برامج السلامة العامة اثناء العمل
- 3- رفع تقارير شهرية عن نشاطات النظافة
- 4- وضع برنامج العمل اليومي والاسبوعي وتوزيع الواجبات على عمال (عاملات) النظافة .
- 5- القيام بجولات على أقسام الجامعة للتأكد من نظافتها .
- 6- التنسيق مع عمال (عاملات) النظافة ورفع التوصيات الى الخدمات .
- 7- إعداد تقرير النظافة الشهري ورفعها الى وحدة الخدمات .
- 8- القيام بأية مهام بكلف بها ضمن الاختصاص .

❖ عامل نظافة – عاملة النظافة:

- 1- تنظيف وغسل وجلي البلاط والارضيات في الجامعة .
- 2- تنظيف وغسل الجدران والاسقف والابواب والشبابيك والزرجاج .
- 3- تنظيف وتلميع الأثاث والأجهزة وأدوات المعامل .
- 4- تنظيف وغسل المبات وأجهزة التكييف والمراوح .
- 5- تنظيف وغسل المغاسل والحمامات والمرافق العامة .
- 6- تجميع النفايات والمواد ووضعها في أكياس خاصة تمهيداً للتخلص منها
- 7- مكافحة الحشرات والزواحف والقوارض باستعمال المبيدات الحشرية اللازمة
- 8- إزالة كافة الاوساخ اللاصقة عن البلاط والارضيات والجدران باستعمال أدوات الكشط ومواد التنظيف .
- 9- تطبيق مبادي وقواعد السلامة العامة اثناء العمل .
- 10- القيام بأية مهام أخرى يكلف بها ضمن الاختصاص.

❖ المنطقة الخارجية :

يقوم العاملين بتنظيف المنطقة الخارجية بكنس الممرات وجمع المخلفات ونظافة الحوش والرصيف جوار الجامعة

❖ الزي الرسمي:

يتميز الزي الخاص بعمال وعمالات النظافة باللون الأزرق الفاتح والغامق فيرتدي مشرفو النظافة البالطو الأزرق الفاتح وعمال النظافة البيونيفورم الكامل ذو اللون الأزرق الغامق.

❖ بالإضافة الى الاعمال التي تقوم بها شركة النظافة :

فإن هناك وظائف تنظيفية ثانوية مثل نقل المخلفات او الأنقاض المتنوعة او المخلفات وعلى أي حال فأن المقاول يقوم باتخاذ إجراءات فورية للنظافة المكثفة في الأماكن التي تحتاج الى نظافة فورية او مستعجله .
كما تقوم بأعمال النظافة العادية والمكثفة والتطهيرية لجامعة والنظافة العامة ونقل الاثاث والاجهزة بحسب الاحتياج من الجامعة .





نموذج طلب صيانة

التاريخ / / 2018م

الكلية /
القسم /

1- نوع الصيانة /
2-
3-
4-
شرح الحالة /

.....
.....
.....

مقدم الطلب /

التوقيع /

الأخ / مدير الخدمات
يتم تنفيذ الصيانة بحسب الرفع أعلاه

المحترم
الأمين العام

الأخ / الأمين العام
تم معاينة الأشياء المطلوب صيانتها و تحتاج الاتي:

المحترم

مدير العلاقات والخدمات

الأخ / مدير المالية
لا مانع بحسب

العقد
فاتورة

المقترح
العرض المرفق

.....
.....
.....

الأمين العام

الصندوق /

لا مانع من الصرف.

المدير المالي



نموذج طلب الصيانة الطارئة

التاريخ / / 2018م	الكلية /
	القسم /
1- نوع الصيانة /	2-
3-	4-
شرح الحالة /	
.....	
.....	
.....	
مقدم الطلب /	التوقيع /
.....	
<input type="checkbox"/>	1- استدعاء مسئول الصيانة في الجامعة لعمل الصيانة الطارئة
<input type="checkbox"/>	2- استدعاء مهندس من خارج الجامعة لعمل الصيانة الطارئة
	3- قطع الغيار والمواد المطلوبة التي تم شراؤها للصيانة الطارئة
1-	2-
3-	4-
المحترم	الأخ / الأمين العام
	تم عمل الصيانة الطارئة اللازمة.
	وعليه /
	يرجى تكرمكم بالتوجيه باستكمال الاجراءات اللازمة.
مدير العلاقات والخدمات	
المحترم	الأخ / مدير المالية
	لا مانع بحسب
العرض المرفق	المقترح
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
العمد	فاتورة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
الأمين العام	جامعة الرازي

الصندوق /

المدير المالي

لا مانع من الصرف.



استمارة الصيانة والاحتياجات بحسب الزيارة الشهرية للخدمات

❖ الاحتياجات والتكلفة

م	الاحتياجات	مكان الاحتياج	التكلفة
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			





نموذج خروج جهاز للصيانة او الاستعارة

حالة عدم توفر الإصلاح داخل الجامعة وخروج الجهاز خارج الجامعة

نموذج خروج جهاز بغرض الإصلاح الاستعارة

بيانات الجهاز /

اسم الجهاز / الموديل

الرقم المسلسل / القسم التابع له

ملحقات الجهاز /

العطل الموجود بالجهاز /

مستلم الجهاز

المستلم للإصلاح الاستعارة

/ الاسم

/ البصمة

رقم الهاتف /

الامين العام

رئيس القسم / الشئون الأكاديمية / امينة المعامل

/ الاسم

/ التوقيع

الخدمات

/ التوقيع

يعتمد

رئيس الجامعة

يقص هذا الجزء ويسلم للجهة التي يتبعها الجهاز بعد توقيع الامن.

الاستلام بعد إعادة الجهاز

/ الامن

/ الاسم

/ التوقيع

الاستلام بعد تجربة الجهاز

القسم المسئول

/ الاسم

التوقيع

تم مطابقة البيانات



تقييم الأداء للنظافة

الكلية
القسم

❖ النظافة:

مع ملاحظات	غير جيد	جيد	البيان
			مدى نظافة الموقع العام
			مدى نظافة المباني من الداخل
			مدى نظافة دورات المياه
			مدى تأمين مواد ومستلزمات النظافة
			تجميع ونقل النفايات
			مدى الالتزام بالزي الرسمي وتعليق بطاقة الموظف
			مدى التزام العامل بالتواجد في منطقة عمله

❖ الملاحظات على أعمال النظافة (المظهر العام):

الاسم/

التوقيع/

تقييم المياه والصرف الصحي

الكلية
القسم

❖ المياه والصرف الصحي:

البيان	جيد	غير جيد
مدى نظافة خزانات المياه		
هل يوجد تسرب بالتمديدات		
مدى نظافة خزان الماء الارضي		

❖ الملاحظات:



أمر صرف محروقات

م	الكمية المطلوبة	اسم المولد	رقم الطلب	التاريخ	ملاحظة
.1					
.2					
.3					
.4					
.5					

مقدم الطلب/

كشف توضيحي بكمية المحروقات المخزنة والمستخدمة

م	اجمالي كمية المحروقات الموجودة	التاريخ	اجمالي الكمية المستخدمة	رقم امر الصرف	المتبقي	التاريخ	التوقيع
.1							
.2							
.3							



الامين العام

مدير الخدمات

For the first time لأول مرة

Renewal استبدال

Replacement بدل فاقد

استمارة تصريح دخول سيارة الى الجامعة

Faculty عضو هيئة التدريس

Staff موظف

Student طالب

رقم اللوحة Number Plate	لونها Color	موديلها Model	نوع السيارة Type of car
بيانات طالب التصريح - Applicant Data			
الوظيفة JOP	الرقم الوظيفي - الاكاديمي ID No	الاسم Name	مالك السيارة Owner of the car
	الصلة Link		الجهة التابعة لها Department
تحويله Ext	تلفون Telephone		

دائم رقم () اعتبارا من: / / 2018 م

مؤقت رقم () اعتبارا من: / / 2018 م الى: / / 2018 م

مدير العلاقات والخدمات

رئيس الجامعة



نموذج

وجود مكاتب / قاعات مفتوحة

الساعة	التاريخ	اليوم	الرقم الوظيفي	موظف الخدمات
	20 / / م			
الموقع:				
تم اقفالها الساعة	المحتويات الموجودة	العدد	رقم المكتب / رقم القاعة	الكلية
<p>الاخ مدير الخدمات / المحترم</p> <p>لقد تم طلب المسئول عن المفاتيح <input type="checkbox"/> وتم اغلاق المكاتب</p> <p>لم يتم اغلاق المكتب لعدم وجود المفاتيح <input type="checkbox"/></p> <p>الخدمات:</p>				
<p>الاخ / الامين العام المحترم</p> <p>تم اتخاذ الاجراء بإغلاق المكاتب / القاعة. <input type="checkbox"/></p> <p>تم تكليف حارس لمراقبة المكاتب / قاعة للمحافظة على المحتويات الموجودة بها. <input type="checkbox"/></p> <p>مدير الخدمات:</p>				

الامين العام

نموذج محضر مشاجرة

اليوم	التاريخ	الوقت	صباحا	مساءً	ملاحظة
	20 / / م				
موقع الحدث					
الكلية		الدور		المكتب	
موقع اخر:					
الطرف الاول (المبلغ ، المدعي)					
موظف	طالب	غير منسوبي الجامعة			
الاسم	رقم البطاقة الشخصية	الرقم الوظيفي / الجامعي		هاتف نقال	
جهة العمل	القسم	الدور		هاتف المكتب	
الشكوى:					
.....					
.....					
الطرف الثاني (المدعي عليه)					
موظف	طالب	غير منسوبي الجامعة			
الاسم	رقم البطاقة الشخصية	الرقم الوظيفي / الجامعي		هاتف نقال	
جهة العمل	القسم	الدور		هاتف المكتب	
الشكوى:					
.....					
.....					

الأخ /

الأمين العام

جدول مناوبة الحراس

م	الاسم	الرقم العسكري	الفترة	الزمن	التاريخ	رقم التلفون	الحالة	الملاحظة
1.					من: الى:			
2.					من: الى:			
3.					من: الى:			
4.					من: الى:			
5.					من: الى:			
6.					من: الى:			

الاجازة

م	الاسم	الرقم العسكري	التاريخ	ملاحظة
1.			من: الى:	
2.			من:	

يعتمد
الامين العام

طلب وسيلة مواصلات

م	نوع وسيلة النقل	عدد النقل	عدد المستهدفين	المكان المستهدف	ذهاب	اياب	التاريخ	ملاحظة
1.							من الى	
2.							من الى	

مقدم الطلب /

الأخ / مدير الخدمات
لا مانع من توفير وسيلة النقل وبحسب الطلب.

الأمين العام

المحترم

مدير العلاقات والخدمات

الأخ / الأمين العام

وسيلة النقل عدد
بمبلغ

الأخ / المدير المالي

لا مانع من صرف المبلغ.

الأمين العام



Al

المحترم

الاخ / امين الصندوق

لا مانع من صرف المبلغ اعلاه.

مع الشكر،،

المدير المالي

