

مصطلحات مهمة في إدارة المرافق الأداء والجودة - الجزء 1

×

×

×

×

QUALITY ASSURANCE

SYSTEM

CUSTOMER

STANDARD

SERVICE

PROCESS

CONTROL

MANAGEMENT

QC

RYAD ALMASHHOUR

رياض المشهور

Get Started

IMPORTANT TERMS IN FACILITIES MANAGEMENT

Performance & Quality Part 1

×

×

×

×



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور

Get Started



1

QUALITY الجودة

في إدارة المرافق, تعني الجودة أكثر من مجرد الالتزام بالمواصفات الفنية, فهي تقديم خدمات موثوقة ومستمرة تضع المستخدم في المركز, وتساهم في تعزيز بيئة العمل. الجودة في إدارة المرافق تضمن أن المباني آمنة, عملية, وتدعم أهداف المؤسسة. كما أن إدارة مرافق ذات جودة عالية ترفع من رضا الموظفين, تعزز سمعة المؤسسة, وتزيد من مرونتها التشغيلية.

In Facility Management, Quality is not just about meeting technical specifications, it's about delivering consistent, reliable, and user-centered services that enhance the workplace environment. Quality FM ensures buildings are safe, functional, and supportive of business objectives. A high-quality FM operation improves employee satisfaction, organizational reputation, and operational resilience.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور



CONTINUOUS IMPROVEMENT

التحسين المستمر

يشير التحسين المستمر **في إدارة المرافق** إلى دورة دائمة من تقييم الخدمات, تحديد أوجه القصور, وتنفيذ التحسينات. يضمن ذلك مواكبة إدارة المرافق للتطورات التكنولوجية, متطلبات الاستدامة, وتوقعات المستخدمين. مثلاً: تحسين جداول التنظيف, اعتماد تقنيات تكييف جديدة, أو تقليل تكاليف إدارة النفايات.

Continuous improvement in FM emphasizes an ongoing cycle of evaluating services, identifying inefficiencies, and implementing enhancements. This ensures FM adapts to evolving technologies, sustainability requirements, and user expectations. For example: optimizing cleaning schedules, adopting new HVAC technologies, or reducing waste management costs.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور





3

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) اتفاقية مستوى الخدمة

تمثل اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) **في إدارة المرافق** عقدا يحدد التوقعات بين مزود الخدمة والعميل، بما يشمل نطاق الخدمة، مؤشرات الأداء، والعقوبات عند الإخلال. عمليا، تضمن SLA الشفافية والمساءلة واستمرارية الجودة. وبالنسبة لمديري المرافق، فهي أداة أساسية لإدارة الموردين وضمان جودة الخدمات.

An SLA in FM is a binding document that defines expectations between the service provider and the client, including service scope, performance metrics, and penalties for non-compliance. In practice, it ensures transparency, accountability, and consistent service delivery. For FM managers, SLAs are crucial for vendor management and quality assurance.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور





4

KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPIs) – مؤشرات الأداء الرئيسية

مؤشرات الأداء الرئيسية **في إدارة المرافق** هي قيم قابلة للقياس تستخدم لمتابعة الأداء مقابل الأهداف المحددة، مثل زمن الاستجابة لأوامر العمل، كفاءة الطاقة، أو حجم أعمال الصيانة المتأخرة. توفر هذه المؤشرات رؤى عملية تساعد المديرين على تحسين تخصيص الموارد وجودة تقديم الخدمات.

KPIs in FM are measurable values used to track performance against defined goals, such as response time for work orders, energy efficiency, or maintenance backlog. They provide actionable insights that help managers improve resource allocation and service delivery.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور



COMPLIANCE الامتثال

5

يشير الامتثال في إدارة المرافق إلى الالتزام بالقوانين والمتطلبات التنظيمية ومعايير السلامة. وهو يضمن أن تعمل المرافق ضمن الإطار القانوني، تحمي المستخدمين، وتحافظ على شهادات الاستدامة. عدم الامتثال قد يؤدي إلى غرامات، مخاطر تشغيلية، وأضرار بسمعة المؤسسة.

Compliance in FM is about adhering to legal, regulatory, and safety requirements. It ensures that facilities operate within the law, protect occupants, and maintain sustainability certifications. Non-compliance can lead to fines, risks, and reputational damage.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور



BENCHMARKING

المقارنة المعيارية

6

تمكن المقارنة المعيارية المؤسسات من مقارنة أدائها التشغيلي مع المؤسسات الرائدة أو معايير الصناعة. فهي تكشف عن نقاط القوة والضعف، مما يسمح لمديري المرافق بتبني أفضل الممارسات في مجالات مثل ضبط التكاليف، كفاءة الطاقة، أو إدارة المساحات.

Benchmarking in FM allows organizations to compare their operational performance with industry leaders or standards. It highlights strengths and exposes weaknesses, enabling facility managers to adopt best practices in cost control, energy use, or space management.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور





7

CUSTOMER SATISFACTION

رضا العملاء

في إدارة المرافق، يشمل رضا العملاء ليس فقط المستخدم النهائي، بل أيضا الموظفين، الزوار، وأصحاب المصلحة. فالمنشأة التي توفر بيئة مريحة، صيانة سريعة الاستجابة، وخدمات فعالة تحقق مستويات رضا أعلى. ويتم قياس الرضا عبر الاستبيانات ومؤشرات الأداء، مما يساعد على مواءمة الخدمات مع احتياجات المؤسسة.

In FM, Customer Satisfaction extends beyond end-users, it also includes employees, visitors, and stakeholders. A facility that provides comfortable environments, responsive maintenance, and efficient services creates higher satisfaction. Measuring satisfaction through surveys and KPIs helps align FM services with business needs.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور



INTERNAL AUDIT

التدقيق الداخلي

يضمن التدقيق الداخلي **في إدارة المرافق** أن العمليات وبروتوكولات السلامة وتقديم الخدمات تتماشى مع المعايير والمتطلبات التنظيمية. ويعد التدقيق أداة للمساءلة والتحسين المستمر، حيث يقود غالبا إلى إجراءات تصحيحية وأطر جودة أقوى.

Internal audits in FM ensure that processes, safety protocols, and service delivery meet established standards and compliance requirements. They are tools for accountability and continuous improvement, often leading to corrective actions and stronger quality frameworks.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور



PERFORMANCE MEASUREMENT

قياس الأداء

9

في إدارة المرافق، يشير قياس الأداء إلى المتابعة المنهجية لمدى نجاح الخدمات والعمليات في تحقيق الأهداف. يشمل ذلك تقييم معدلات إنجاز الصيانة، كفاءة الطاقة، الحوادث المتعلقة بالسلامة، وسرعة الاستجابة للخدمات. يمكن هذا القياس مديري المرافق من فهم نقاط القوة، معالجة أوجه القصور، وربط العمليات مع أهداف المؤسسة.

In FM, performance measurement is the systematic tracking of how well services and operations meet objectives. It includes evaluating maintenance completion rates, energy efficiency, safety incidents, and service response times. This process allows facility managers to understand strengths, address weaknesses, and align operations with organizational goals.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور





10

FACILITY CONDITION INDEX (FCI) مؤشر حالة المنشأة

يعتبر مؤشر حالة المنشأة (FCI) مقياساً شائعاً **في إدارة المرافق**، يقارن تكلفة الإصلاحات المطلوبة بتكلفة استبدال المنشأة. يشير FCI المنخفض إلى أن المبنى في حالة جيدة، بينما يدل المؤشر العالي على سوء حالته وحاجته لصيانة مكثفة. يساعد هذا المؤشر في ترتيب أولويات ميزانية الصيانة.

FCI is a widely used FM metric that compares the cost of needed repairs to the cost of replacing the facility. A low FCI means the facility is in good condition, while a high FCI signals poor condition and heavy repair needs. It helps prioritize maintenance budgets.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور





في إدارة المرافق، لا يقتصر النجاح على
تقديم الخدمات في وقتها، بل على ضمان
جودة مستمرة تخلق بيئة عمل مريحة،
آمنة، ومستدامة. الجودة ليست مجرد
هدف... بل هي رحلة يومية نحو التميز.



RYAD ALMASHHOUR



رياض المشهور

Save & Share