APPROVED

QFMS DOCUMENT



FACILITIES AND GENERAL SERVICES DEPARTMENT (FGSD)

QUALITY AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEM

Document Type : Service Level Agreement

Document Title : Transportation Service Level Agreement

Document No. : SLA-FGS-05

				A de la constantina della cons
01	01/09/2022	Ahmed Alansari Head of Transportation	Latifa Alkowari Head of Quality	Mai Fetais Director,
		Services Section	Management Section	Facilities and General
Issue #	Issue date	Dropared by	Reviewed by	Services Dept. Approved by
issue #	issue date	Prepared by	•	Approved by

Electronic copies are valid without signature

Copyright ©: this document is the property of FGSD at QU or the "Department", shall mean FACILITIES AND GENERAL SERVICE DEPARTMENT and its sections and divisions, and their respective predecessors and successors and all rights are reserved in respect of it. This document may not be reproduced or disclosed in any manner, in whole or in part. Without the prior written consent of FGSD Management. FGSD expressly disclaims any responsibility for or liability arising from the use of this document by the third party. Unless specifically stated otherwise; all printed copies are uncontrolled and not subject to revision control. This document is intended for the internal use of recipients only and may not be distributed externally or reproduced for external distribution in any form without express written permission of FGSD.



Quality and Facility
Management System (QFMS)

Department (FGSD)

SLA-FGS-05

Document Issuance History

Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Changes Details
01	01/09/2022	Ahmed Alansari	Latifa K. Alkowari	Mai Fetais	Original Drafted Document



Facilities & General Services Department (FGSD)

Transportation Service Level Agreement SLA

SLA-FGS-05

Quality and Facility
Management System (QFMS)

Table of Contents

01. Purpose	4
02. Scope	
03. References	
04. Stakeholders	
05. Service Level Agreement	
5.1. Home to University Service Level Agreement	5
5.2. University Express Service Level Agreement	9
5.3. Special Needs Transport Service Level Agreement	12
5.4. Daily Transportation Request Service Level Agreement (TS)	15



Facilities & General Services Department (FGSD)

Transportation Service Level Agreement SLA

SLA-FGS-05

Quality and Facility
Management System (QFMS)

01. Purpose

The purpose of this document is to ensure that the proper elements and commitments are in place to provide consistent service support and delivery to the End-User(s) of Qatar University (QU) by Facilities and General Services Department (FGSD) and its sections.

The goal of this Agreement is to obtain mutual agreement for the service provision between the Provider, represented by Facilities and General Services Department (FGSD) and its sections, and the End-User(s) of Qatar University (QU).

The objectives of this Agreement are to:

- Provide clear reference to service ownership, accountability, roles and/or responsibilities.
- Present a clear, concise, and measurable description of service provision to the End-User.
- Match perceptions of expected service provision with actual service support & delivery.
- Complying with the requirements of ISO 41001:2018 Facility Management System (FMS), International
- Standard

02. Scope

This document is applicable to the Transportation Services provided by the Facilities and General Services Department (FGSD) in Qatar University (QU).

03. References

- ISO 9001: 2015 Quality Management System
- ISO 41001:2018 Facility Management System (FMS) Standard Requirements and Guidance for Use

04. Stakeholders

The following Service Provider(s) and Customer(s) will be used as the basis of the Agreement and represent the primary stakeholders associated with this SLA:

- 1. Transportation Service Provider(s): Facilities & General Services Department (FGSD) in solidarity with its affiliated section(s) ("**Provider**").
 - * Note:

The delivery or execution of the service might be done by any <u>contracted outsourced company/service</u> <u>provider</u> other than the Facilities and General Services Department (FGSD).

Customer(s): End-User ("Customer").
 The End-User might be any department/college/unit/Employee/etc. that located in the Qatar University Camps and one of the contents of its Organizational Structure (OS).

lssue #: 01 Page 4 of 17 Issue date: 01/09/202
--



FGSD-Service Level Agreement SLA

Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

05. Service Level Agreement

5.1. Home to University Service Level Agreement

	2 إدارة الخدمة			ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	1 نطاق الخ	
) الخدمة	2.2 أداء مستوع	2.1 الاستجابة للخدمة			1 تعالی العد	
مدى توفر الخدمة	الوقت المتوقع للتسليم/ للإنجاز	الوقت المتوقع للاستجابة (RFT)	من سيقدم الخدمة؟ - فني قسم - مقاول خارجي	كيف سيتم تقديم الخدمة؟	ما هي الخدمات <i>المشمولة</i> ؟	ما هي الخدمات <u>غير</u> <u>المشمولة</u> ؟
5/22 (أيام الدراسة والامتحانات)	كل رحلة تستغرق ساعتين على و لأكثر وصول إلى الجامعة أو مغادرة من الجامعة.		مقاول خارجي	توفير المواصلات للطالبات الإناث من المنزل إلى الجامعة والعكس في رحلات محددة مسبقاً مع رسوم. الخدمة متاحة في الفصول الدراسية خريف، الدراسي الصيفي فقط، وتعمل خمس أيام في الأسبوع (من الأحد إلى الخميس).	توفير المواصلات للطالبات الإناث من المنزل إلى الجامعة والعكس.	توفير المواصلات للطلاب البنين من المنزل إلى الجامعة والعكس.
		7.16	3 فئة الخ			

3 فئة الخدمة

لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم المواصلات للبلاغات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من الطالبات ضمن الأطر الزمنية التالية:

الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:	.3
--------------------------------	----

• وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة

2. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:

وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة

1. الخدمات ذات الأولوية القصوى:

 وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للبلاغات / الطلبات المصنفة على أنها <u>ذات أولوية عالية</u>

Issue #: 01 Page **5** of **17** Issue date: 01/04/2022



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

البريك]. الكريمية المنطقة المنافق المنطقة المنافق وطالبة المنافقة وطالبة المنافق وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة وطالبة المنافقة وطالمنافقة وطالبة وطالبة المنافقة وطالبة وطالبة وطالبة المنافقة وطالمنافقة وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة المنافقة وطالبة وطالبة وطالبة المنافقة وطالبة		، المنخفضة:	الخدمات ذات الأولويا		وسطة:	الخدمات ذات الأولوية المت	:,	خدمات ذات الأولوية القصوى
ك. تدهور الحالة الصحية لإحدى الطالبات فجأة . حدوث مشكلة بين السائق وطالبة . حدوث مشكلة بين السائق وطالبة . الأرقام الخارجية الأرقام الخارجية الأرقام الحاجية الأرقام الحاجية الأرقام الحاجية الأرقام الحاجية . ك. وحدث ، كا رحلة . ك. وحدث ، كل رحلة . ك. وعدة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها . عدمة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها . عدمة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة الخيارية . ك. وسوم تحددها إدارة الجامعة وتدفع بالخزينة . عددوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي بينات الطالبات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري . عدد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، .	رقت الرجوع إلى البيت	لمة بين المنازل	2. مسار الحاف			2. نقل طالبة من -		2. تعطل الحافلة على ال
				(التزام السائق بالجدول	3. شکوی عن عدم	بة لإحدى الطالبات فجأة	4. تدهور الحالة الصحي
فجراً حتى 9 مساءً، الأحد إلى الخميس 55541136 - القسم: 44033666 - القسم: - البريد الإلكتروني و 44033666 - القسم: - نظام البانر - في ساعتين إلى ساعتين الله ساعتين الله ساعتين الله المستخدم النهائي - في من المنال إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها الجامعة من خلال البانر عدمة من المنال إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها القراحات في من المغالبات القراحات في من المغالبات المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلة المستورة المتوفرة وأوقات الرحلة المتوارك المتوفرة وأوقات الرحلة المتوارك المتوفرة وأوقات الرحلة المتوارك المتوفرة وأوقات الرحلة المتوارك المتورك المت			:	ودعم الخدمة	4 طلب الخدمة			
- نظام البانر والمنتين إلى ساعتين وقوها مقدم الخدمة الخارجي حلي الطالبات الخدمة من خلال البانر. - خدمة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق القراحات. - قسم المواصلات يشرف على الخدمة ومسؤول عن الحفاظ على سرية الإنات الطالبات . - قسم المواصلات يشرف على الخدمة ومسؤول عن الحفاظ على سرية المواصلات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري. - نتد حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي المواصلات المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، المناطق المتوفرة وأوقات الرحلة ومعنوية المتوارك الكل فصل دراس المتراك المتوارك المتراك ا	قنوات طلب الخدمة	أرقام غرفة التحكم	في حالات الطوارئ	الأرقام في	الأرقام الداخلية	الأرقام الخارجية	أيام العمل	ساعات العمل
 خدمة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق الغائها. قسم المواصلات يشرف على الخدمة ومسؤول عن الحفاظ على سرية بيانات الطالبات . عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري. تحديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، 			440 , مزود الخدمة الخارجي	- 033666 - 033630 - للمقاول /		55541136	الأحد إلى الخميس	5 فجراً حتى 9 مساءً، ىدل 6 رحلات، كل رحلة تغرق ساعتين إلى ساعتين يمف ذهاب أو عودة
 خدمة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها يجب على الطالبة التسجيل في الخدمة من خلال البانر. يمكن للطالبة التواصل مع القسم عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو الحضور للقسم للاستفسار عن الخدمة أو لتقديم شَ الغائها. قتراحات. قسم المواصلات يشرف على الخدمة ومسؤول عن الحفاظ على سرية بينات الطالبات . عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري. تحديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، 				، الخدمة	5 متطلبات			
 جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق القراحات. قتراحات. قسم المواصلات يشرف على الخدمة ومسؤول عن الحفاظ على سرية بيانات الطالبات . عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري. تحديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، 		فرها المستخدم النهائي	5.2 متطلبات يو			مة	طلبات يوفرها مقدم الخد	5.1 مت
بيانات الطالبات . عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري. تحديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد،	ستفسار عن الخدمة أو لتقديم شــُ	لهاتف، أو الحضور للقسم للا،		-	• يمكن للطالبة ال			جامعة قطر في حا
			يتدفع بالخزينة.	دارة الجامعة وا		ل عن الحفاظ على سرية	يشرف على الخدمة ومسؤو	
			يتدفع بالخزينة.	دارة الجامعة و		مت مسئولة عن أي	ث لا سمح الله، الجامعة ليس	 قسم المواصلات بيانات الطالبات . عند حدوث حادي



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

6 افتراضات الخدمة

الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (او أياً من مكوناتها) مثل:

- التغييرات المحتملة في الخدمة:
- ✓ إضافة/ حذف مناطق في الخدمة.
 - ✓ تغيير سائق الحافلة.
 - ✓ تغییر مسار الحافلة.
- ✓ إضافة/ حذف المناطق المخصصة للحافلة.

أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة:

- ✓ عدم القدرة على تسيير الحافلة بسبب حادث.
- 🗸 في حالة تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة، يتم توفير بديل للسائق، ويصبح هناك قصور محتمل في معرفة المنطقة ومواقع المنازل.

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

أدوات/تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ضبط أداء الخدمة:

- يقوم مشرف مواصلات بإجراء فحص عشوائي على الحافلات.
- يجب على مشرف مواصلات تسجيل أوقات وصول الحافلات وعدد الطالبات في كل رحلة يومياً.
- يقوم مشرف مواصلات بمراقبة وصول ومغادرة الحافلات يومياً حسب الوقت المحدد لكل رحلة (رحلات الوصول والمغادرة).
 - يقوم مشرف مواصلات بإبلاغ مشرف مواصلات أول يومياً في حالة وجود أي تجاوزات عن الخدمة أو حادث أو تأخير.
- يقوم مشرف مواصلات أول بإعداد تقرير أعداد الطالبات على قائمة الانتظار وإجمالي التسجيل في الحافلات والمناطق شهرياً عن طريق المعلومات المتاحة في برنامج البانر.
 - يقوم مشرف المواصلات أول بمراقبة يومية على الحافلات GPS.
 - و يقوم مشرف مواصلات اول بمراقبة وتسجيل أخطاء نظام التسجيل (إن وجدت) خلال فترة التسجيل وإرسال التقرير إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات لحلها.
 - يجب على مشرف مواصلات أول مراقبة وتقييم كفاءة وفعالية الخدمة.
 - یجب علی مشرف مواصلات أول عمل تقریر شهري للخدمة.
 - يجب على رئيس القسم مراجعة نتائج التقارير والرقابة على الخدمة وتقديم توصيات خاصة بها عند الحاجة.
 - و يقوم رئيس القسم بإعداد استبيان للخدمة بشكل فصلي.
 - تدريب السائقين على تنفيذ الخدمة بطريقة صحيحة بالإضافة الى تزويدهم بالإرشادات والمهام المطلوبة منهم قبل بدء العمل بالخدمة.
 - تدريب وتوجيه السائقين ومراقبة أدائهم خلال فترة العمل.

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- يجب على الطالبة احترام الجداول الزمنية المعلنة لرحلات الوصول والمغادرة، ولا يحق لها الطلب من السائق انتظار الطالبات المتأخرات.
 - الطالبة مسؤولة عن عمل ترتيبات بديلة إذا فاتها الوقت المحدد لركوب الحافلة.
 - الطالبة مسؤولة عن ترتيب وسيلة مواصلات بديلة إذا حدثت ظروف غير متوقعة تمنع تشغيل الخدمة.
- يجب على الطالبة الالتزام بالمواعيد التي اختارتها عند تسجيل الوقت لتجنب الازدحام في الحافلات، وعدم الاعتداء على حق طالبة أخرى قامت بالتسجيل في الوقت نفسه.
 - يجب أن تذكر الطالبة المعلومات الصحيحة لعنوان إقامتها أثناء التسجيل وفقاً للوحة ترخيص المنزل (عنواني).
- في حالة تغيير العنوان الحالي، يجب على الطالبة إبلاغ قسم المواصلات بالتغيير ليتم نقلها إلى حافلة أخرى تصل إلى العنوان الجديد ويخضع هذا لتوافر المقاعد وإمكانية وصول الحافلة إلى العنوان الجديد.



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

- الطالبة مسؤولة عن دفع تكاليف أي أضرار متعمدة تحدثها في المركبات التابعة لجامعة قطر.
- يجب على الطالبات الالتزام بقواعد ولوائح قسم المواصلات، في حالة مخالفة القواعد واللوائح سيتم فصل الطالبة من الخدمة بالإضافة إلى احتساب الرسوم.
 - خلال الرحلة، غير مسموح للطالبة:
 - طلب ترتيبات نقل خاصة من سائق الحافلة.
 - أن تكون متحدية أو عدائية في التعامل مع السائق أو زميلاتها الطالبات.
 - مجادلة السائق عن مسار معين أو اختصارات في الطريق.
 - الوقوف في الحافلة.
 - الدخول في تواصل لفظي مع سائقي الحافلات لأي سبب من الأسباب.
 - تشغيل الموسيقي في الحافلة.
 - لا يحق التواصل من السائق بأي شكل من الأشكال، والتواصل مع المشرف المختص بهذه الخدمة.
 - فتح النوافذ والتحدث مع الغرباء.
 - مخالفة إجراءات السلامة المرورية (عدم ربط حزام الأمان الجلوس بشكل غير صحيح).
 - · إحضار أجهزة موسيقية كبيرة الحجم /أو معدات رياضية في الحافلة لدواعي السلامة.
 - إحضار أطفال في الحافلة لدواعي السلامة.
 - اصطحاب أي شخص غير مسجل في الخدمة لمرافقتها في الحافلة.
 - استخدام الحافلة في الرحلة التي تكون الطالبة لا تزال على قائمة الانتظار فيها.
 - عند انتهاء مدة الحذف بالنسبة للطالبات المسجلات بالخدمة، لا يحق لهن المطالبة بإعادة الرسوم.
 - لا يسمح بصعود أي طالبة للحافلة من دون التسجيل بالخدمة أو بالرحلة نفسها، في حالة ثبوت ذلك للسائق يجب أن تمنع الطالبة من صعود الحافلة.
 - عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.

9 التسعير وتكلفة الخدمة

اذكر هنا، إذا كان ذلك مطلوباً:

- رسوم تحددها إدارة الجامعة للفصل الدراسي الواحد.
- تحمل التكلفة في حالة (إساءة استخدام الخدمة): لا تنطبق



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services
Department (FGSD)

SLA-FGS-05

5.2. University Express Service Level Agreement

1 المتعولة الفقر الخدمات غير ما هي الخدمات غير ما هي الخدمة النقل الخارجي المتعولة المتعول		2 إدارة الخدمة					3.	1 نطاق الخا		
المشمولة؟ المشمولة؟ - في قسم الاستجابة (RET) الخدمة متوفرة على مدار وقت الانتظار لكل نوع رحلة في المتوسط 3-20 الخدمة متوفرة على مدار وقت الانتظار لكل نوع رحلة في المتوسط 3-30 الخدمة متوفرة على مدار وقت الانتظار لكل نوع رحلة في المتوسط 3-30 الخدمة متوفرة على مدار وقت الانتظار في المواصلات لجميع منتسبي مسم المواصلات لجميع منتسبي وموظفين وأكاديمين، وزوار في وتعمل جميع أيام الشهر الخدمة مناحة على مدار الخدمة مناحة على مدار الخدمة مناحة على مدار الخدمة مناحة على مدار وقت الاستجابة في هذه الانفاقية، سيستجيب قسم المواصلات للبلاغات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من الطلبة ضمن الأطر الزمنية التالية: 8 نقد الانفاقية التنفيذ التنفيذ التنفيذ التنفيذ التنفيذ التنفيذ المستخيب قسم المواصلات للبلاغات المصنفة كأولوية متوسطة 3-4 وقت الاستجابة وكاد المستخيب المعاملة على المواصلات المصنفة كأولوية متوسطة 3-4 وقت الاستجابة في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة 3-4 المستخيل المعاملة على الطريق المتوسطة 3-4 المعاملة على الطريق المتوسطة 3-4 محكوى عن عدم التزام السائع بالجدول 1-4 حدوث حادث للحافلة على الطريق (طرائات) محرك. 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع بالجدول 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع بالخدول 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع بالجدول 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع الحدول 1-4 الطبحة الخدر السائع العدول 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع الحدول 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع العدول 1-4 محكوى عن عدم التزام السائع العدول 1-4 محكوى عن عدم التخاص المحد	دمة	2.2 أداء مستوى الخ	خدمة	2.1 الاستجابة لل			-000	1 220		
وفير خدمة النقل الخارجي الداخل لجميع منتسي جامعة قطر من البناء وأكاديميين، وتوفير العدمة متوفرة على مدار وقت الانتظار لكل نوع رحلة في المتوسط 6-3 دقائق الداخل لجميع منتسي جامعة قطر من البناء ووظفين وأكاديميين، وتواول في جداول معدة مسبقاً وزوار وسوم. جديع أيام الشهر الخدمة متاحة على مدار الخدمات تأت الأولوية القصوى: 1. الخدمات تأت الأولوية القصوى: • وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة: العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة على أنها أيات أولوية المتوسطة: أذا الأولوية القصوى: 1. الطريق المترفية على أنها أيات أولوية المتوسطة: أذا الطريق المترفية على الطريق (إطارات)، محرك، الله لاكان الرعاضة على الطريق (اطارات)، محرك، الله فجاة على الطريق (اطارات)، محرك، الله فجاة الله لاكان المتوافقة الله فعاقة وأدا المتاحية المدهود والحالة الصحية السائق فجاة الله فعاقة وأحد الحالة على الطريق (اطارات)، محرك، عدور الحالة الصحية السائق فجاة الله فعاقة وأدا العالية المسائق فجاة الله المحودة المتلاب فجاة الله المتوافقة على الطريق (اطارات)، محرك، عدور الحالة الصحية السائق فجاة الكثر من ساعة على الطريق (والحالة الصحية السائق فجاة الكثر من ساعة على الطريق فجاة الكثر من ساعة على العربة والحالة الصحية السائق فجاة الصحية السائق فجاة الكثر من ساعة على الطريق الحالة مقواة وكادر من ساعة على الطريق فجاة الكثر من ساعة على الطريق المحبة السائق فجاة على الطريق فجاة الكثر من ساعة على الطريق فجاة الصحية السائق فجاة على الطريق فجاة الكثر من ساعة على الطريق فجاة الكثر من ساعة على الطريق فجاة على الطريق فجاة الكثر من ساعة على الطريق الكثرة على الطريق فجاة الكثرة على الطريق الكثرة على الطريق الكثرة على الطريق الكثرة على الطريق الكثرة على الكثرة	مدى توفر الخدمة				- فني قسم		كيف			•
1. الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم المواصلات للبلاغات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من الطلبة ضمن الأطرابة ضمن الأطرابة ضمن الأطرابة ضمن الأطرابة ضمن الأولوية المتخفضة: 1. الخدمات ذات الأولوية القصوى: 2. الخدمات ذات الأولوية المتخفضة: 3. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: 3. الخدمات ذات الأولوية القصوى: 4. الطريق المتبع للحافلة على الطريق (إطارات، محرك، عن عدم التزام السائق بالجدول فوامل). 5. شكوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 6. شكوى علم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 7. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 8. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 9. تلكول ساعات المتعلقة وأو الطلبات المتعلقة وأو الطلبات المتعلقة وأو الطلبات المتعلقة وأو الطلبات المتعلقة وأولوية المتوسطة وأولوية المتعلقة وأولوية وأولوية المتعلقة وأولوية وأولوية وأولوية وأولوية وأولوية وأولوية وأولوية وأولوية وأولوية وأ	24/7 •		حتى دقائ <u>ز</u> ِ في	اليوم من 6 صباحاً 10 مساء، الانتظار	مقاول خارجي مقاول خارجي	جامعة قطر من ومطفين المستورد وزوار في المعدة مسبقاً المعدة مسبقاً المسوم.	منتسبي طلبة، و وأكاديم جداول بدون ر	الداخلي لجميع منتسبي جامعة قطر من طلبة، وموظفين وأكاديميين،	مة النقل الخارجي	توفير خد
1.		الأطر الذوزية التالية:	الله ضمنا			وي البلاغات المتعل	المواصا	الاتفاقية، سيستحيب قسم	دولت المبينة في هذه	البعم الخ
وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة المتوسطة: الخدمات ذات الأولوية المتخفضة: الخدمات ذات الأولوية المباني الخدمات ذات الأولوية المباني الخدمات ذات الأولوية المباني المسائق بالجدول المسائق بالحدود الحالة الصحية للحد الطلاب فجأة المسائق بالحدود الحالة الصحية للحد الطلاب المسائق بالحدود الحالة الصحية للحدود الحالة الصحية للحدود الحالة الصحية الحدود الحالة الصحية الحدود الحالة الصحية الحدود الحالة الصحية الحدود الحدود الحدود الحدود الحدود الحدود الحدود الحالة الصحية الحدود الحدود الحدود الحدود الحدود الحدود الحدود الحد		رطر الرسية المالية.	- July	2 /04 433331 C	,		<i></i>	ارتقادیه، سیستجیب حسم	عدد تا مسيده في معدد	عدم العد
العمل) للبلاغات / الطلبات المصنفة على أنها العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة الغدمات ذات الأولوية القصوى: 1. حدوث حادث للحافلة على الطريق الماريق (إطارات، محرك، 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول فرامل). 3. شكوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. شكوى طول وقت الانتظار 5. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 6. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 6. العمل المسائق العمل المسائق فجأة المسائق فحأة المسائق المسائق فحأة المسائق فحائي المسائق الم		خدمات ذات الأولوية المنخفضة:	3. ال		وية المتوسطة:	الخدمات ذات الأول	.2	وية القصوى:	الخدمات ذات الأوا	.1
ذات أولوية عالية الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: الخدمات ذات الأولوية المتخفضة: الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: الخدمات ذات الأولوية المتخفضة: الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: 1. مسار الحافلة بين المباني 1. حدوث حادث للحافلة على الطريق 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول 2. شكوى غير ذات صلة 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول 3. شكوى غير ذات صلة 3. شكوى عادم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. شكوى طول وقت الانتظار 4. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة	ات العمل) للبلاغات/الطلبات	ت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساع	■ وقہ	لال ساعات	في غضون 48 ساعة (خ	وقت الاستجابة: إ	•	ا ساعات (خلال ساعات	وقت الاستجابة: 0-8	-
لخدمات ذات الأولوية القصوى: 1. حدوث حادث للحافلة على الطريق . 2. تعطل الحافلة على الطريق (إطارات، محرك، . 3. شكوى عادم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة 4. شكوى طول وقت الانتظار . 5. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة . 6. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة . 7. تدهور الحالة الصحية للحرب فجأة . 8. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: . 9. الطريق المتوسطة: . 1. الطريق المتوسطة: . 9. الطريق المتوسطة: . 1. الطريق المتوسطة . 9. الطريق المتوسطة . 1. مسار الحافلة بين المباني . 9. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول . 9. شكوى عن عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة . 9. الطريق المتوسطة . 9. الطريق المتوسون الحافلة بين المباني بعلم التزام السائق بالجدول . 9. شكوى عدم وجود أي حافلة المتحبة للسائق فجأة . 9. الطريق المتوسطة المتحبة المت		صنفة على أنها <i>ذات أولوي<u>ة</u> منخفضة</i>	الم	ية <i>متوس<u>طة</u></i>	الطلبات المصنفة كأولو	العمل) للبلاغات/		طلبات المصنفة على أنها	العمل) للبلاغات / الو	
1. حدوث حادث للحافلة على الطريق الطريق المتبع للحافلة مغلق أو تحت الصيانة 1. مسار الحافلة بين المباني 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول 3. شكوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. شكوى طول وقت الانتظار 4. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة									دَّات أُولُوبةِ عَالَيةٍ	<u> </u>
2. تعطل الحافلة على الطريق (إطارات، محرك، 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول 2. شكوى غير ذات صلة		ت الأولوية المنخفضة:	لخدمات ذار		_	•	الخدما		-	
فرامل). 3 . شكوى تأخر وصول الحافلات 3. شكوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. شكوى طول وقت الانتظار 4. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة				مت الصيانة				-		
3. شكوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. شكوى طول وقت الانتظار 4. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة		کوی غیر ذات صلة	2. ش					الطريق (إطارات، محرك،	تعطل الحافلة على ا	.2
4. تدهور الحالة الصّحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة							.3			
5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة					لانتظار	شکوی طول وقت اا	.4	- 	- , -	.3
								_	=	.4
6. مشكلة بين السائق وطالب								- ·		_
								وطالب	مشكلة بين السائق و	.6



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

		عم الخدمة	4 طلب الخدمة ود			
قنوات طلب الخدمة	أرقام غرفة التحكم	ً الأرقام في حالات الطوارئ	الأرقام الداخلية	الأرقام الخارجية	أيام العمل	ساعات العمل
- البريد الإلكتروني - الهاتف		- القسم: - 44033666 - 44033630 - للمقاول / مزود الخدمة الخارجي - 55887624	3666 3630	44033666 44033630	طوال أيام الاسبوع	من 6 صباحاً حتى 9 مساءً
		خدمة	5 متطلبات ال			
	للبات يوفرها المستخدم النهائي			:	للبات يوفرها مقدم الخدمة	5.1 متط
دمة.	ع الرحلات على صفحة قسم المواصلاد ر بعد الدخول أو الخروج. رازها في حال طلبها من قبل مشر في الخا عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو الحضو	ن إغلاق باب محطات الانتظا ن حمل البطاقة الجامعية، لإدٍ	التأكد مالتأكد ميمكن لل	نغائها. ت مسئولة عن أي نون المرور القطري. أنواع الرحلات، ونشرها	برس هي خدمة اختيارية تقا ك، تحتفظ الجامعة بحق إ لا سمح الله، الجامعة ليسم دية ومعنوية، يتم تطبيق قا ل الخدمة وخطوط السير و مواصلات على موقع الجام	الإمكانية، خلاف ذا عند حدوث حادث اصابات أو أضرار ما تحديد مواقيت عم
		خدمة	6 افتراضات ال			
					, الخدمة: عطات من الخدمة. لة. : بباني المخصصة لنوع الرحلة	• أ ي انقطاع أو قصور م √ عدم القدرة على ن



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

أدوات / تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:

- و يقوم مشرف مواصلات بإجراء فحص عشوائي على الحافلات بشكل دوري.
- يقوم مشرف مواصلات بإبلاغ مشرف مواصلات أول في حالة وجود أي تجاوزات عن الخدمة أو حادث أو تأخير.
 - يقوم مشرف المواصلات أول بمراقبة يومية على الحافلات GPS.
 - يجب على مشرف المواصلات أخذ إحصائيات يومية لمستخدمي الخدمة.
 - و يجب على مشرف مواصلات أول مراقبة وتقييم كفاءة وفعالية الخدمة.
 - يجب على مشرف مواصلات أول عمل تقرير شهري للخدمة.
- و يجب على رئيس القسم مراجعة نتائج التقارير والرقابة على الخدمة وتقديم توصيات خاصة بها عند الحاجة.
 - يقوم رئيس القسم بإعداد استبيان للخدمة بشكل فصلي.
- تدريب السائقين على تنفيذ الخدمة بطريقة صحيحة بالإضافة الى تزويدهم بالإرشادات والمهام المطلوبة منهم قبل بدء العمل.
 - تدريب وتوجيه السائقين ومراقبة أدائهم خلال فترة العمل.

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- يجب على المستخدم احترام الجداول الزمنية المعلنة ولا يحق له الطلب من السائق عمل ترتيبات خاصة به.
- · المستخدم مسؤول عن ترتيب وسيلة مواصلات بديلة إذا حدثت ظروف غير متوقعة تمنع تشغيل الخدمة.
- يجب على مستخدم الخدمة الالتزام بصعود والنزول من الحافلة في الأماكن المخصصة، ولا يحق له الطلب من السائق الوقوف في الأماكن غير المخصصة.
 - · المستخدم مسؤول عن دفع تكاليف أي أضرار متعمدة يحدثها في المركبات التابعة لجامعة قطر.
 - خلال الرحلة، غير مسموح للمستخدم:
 - طلب ترتيبات نقل خاصة من سائق الحافلة.
 - أن يكون متحدياً وعدائياً في التعامل مع السائق أو الطلبة.
 - مجادلة السائق عن مسار معين أو اختصارات في الطريق.
 - الوقوف في الحافلة.
 - الدخول في تواصل لفظى مع سائقي الحافلات لأي سبب من الأسباب.
 - تشغيل الموسيقي في الحافلة.
 - لا يحق التواصل من السائق بأي شكل من الأشكال، والتواصل مع المشرف المختص بهذه الخدمة.
 - فتح النوافذ والتحدث مع الغرباء.
 - مخالفة إجراءات السلامة المرورية (عدم ربط حزام الأمان الجلوس بشكل غير صحيح).
 - إحضار أجهزة موسيقية كبيرة الحجم /أو معدات رياضية في الحافلة لدواعي السلامة.
 - إحضار أطفال في الحافلة لدواعى السلامة.
 - عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.

9 التسعير وتكلفة الخدمة

طبقا لسياسات الجامعة



Quality and Facility Management System (QFMS)

1 نطاق الخدمة

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

5.3. Special Needs Transport Service Level Agreement

2 إدارة الخدمة

جدول • 24/7	الوقت المتوقع للتسليد للإنجاز وقت الانتظار لكل طلب بدون في المتوسط 5-7 دقائق. وقت الانتظار بناء على الجدول دقائق.	ة على مدار اليوم حتى 10 مساء. ، الطلب وبناء	T)		ف سيتم تقديم الخدمة؟ لخدمة على مدار صسب جداول طلبة جات الخاصة	تتوفر ا العام ح	ما هي الخدمات المشمولة؟ توفير خدمة النقل الداخلي لطلبة	ي الخدمات غير المشمولة؟ مة النقل الخارجي	į
	في المتوسط 5-7 دقائق. وقت الانتظار بناء على الجدول	عتى 10 مساء. ، الطلب وبناء	من 6 صباحاً ح الاستجابة عند		مسب جداول طلبة	العام ح	الداخلي لطلبة	مة النقل الخارجي	توفير خد
					لين في الخدمة.		الاحتياجات الخاصة المسجلين في الخدمة.		
			ة	3 فئة الخدم					
	لر الزمنية التالية:	ط<i>لبة</i> ضمن الأط	، المقدمة من <i>ال</i>	عة بالخدمة و/أو الطلبات	لات للبلاغات المتعل	يم المواصا	ه الاتفاقية، سيستجيب <i>قس</i>	دمات المبينة في هذه	لدعم الخ
	مات ذات الأولوية المنخفضة	6. الخد		وبة المتوسطة:	الخدمات ذات الأول	.5	لوبة القصوى:	الخدمات ذات الأو	.4
للال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات			ل ساعات	وي معمون 48 ساعة (خلا			8 ساعات (خلال ساعات		
	فة على أنها <i>ذات أولوبة منخفض</i>			ي الطلبات المصنفة كأولوية			ر لطلبات المصنفة على أنها		
								ذات أُولُوبة عالية	
	لأولوية المنخفضة:	الخدمات ذات اا		وسطة:	ات ذات الأولوية المت	الخدما	ى:	ذات الأولوية القصو	
	ِ الحافلة بين المباني	1. مسار	ىيانة	لحافلة مغلق أو تحت الص	1. الطريق المتبع لل	L	افلة على الطريق	حدوث حادث للح	.1
	ي غير ذات صلة	2. شكو		التزام السائق بالجدول	2. شکوی عن عدم	2	الطريق (إطارات، محرك،	تعطل الحافلة على	.2
				بول الحافلات	 شکوی تأخر وص 	3		فرامل).	
				ت الانتظار	 شكوى طول وق 	1	أي حافلة لأكثر من ساعة.	شکوی عدم وجود	.3
								تدهور الحالة الصح	.4
							حية لأحد الطلاب فجأة		.5
							وطالب	مشكلة بين السائق	.6



Quality and Facility Management System (QFMS)

Issue date: 01/09/2022

Facilities & General Services Department (FGSD)

Issue #: 01

SLA-FGS-05

		م الخدمة	4 طلب الخدمة ودعم			
قنوات طلب الخدمة	أرقام غرفة التحكم	الأرقام في حالات الطوارئ	الأرقام الداخلية	الأرقام الخارجية	أيام العمل	ساعات العمل
- البريد الإلكتروني - الهاتف		- القسم: - 44033666 - 44033630 - للمقاول / مزود الخدمة الخارجي - 55887624	3666 3630	44033666 4403363	طوال أيام الاسبوع	من 6 صباحاً حتى 10 مساءً
		دمة	5 متطلبات الخا			
	وفرها المستخدم النهائي	5.2 متطلبات ي			لبات يوفرها مقدم الخدمة	5.1 متط
.2	الطالب فيها باستخدام الخدمة إلى الخدمة.	الالتزام بقوانين وضوابط استخدام الالتزام بإرشادات السلامة عند است حمل البطاقة الجامعية، لإبرازها في متخدم التواصل مع القسم عبر البر ناوى/ اقتراحات.	 إرسال الجد التأكد من ا التأكد من ا التأكد من - يمكن للمس 	ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	ذوي الاحتياجات الخاصة ه الإمكانية، خلاف ذلك، تح مصة لذوي الاحتياجات الخ	جامعة قطر في حالة إلغائها. • توفير حافلات مخص
					, الخدمة: تطات من الخدمة. ة. باني المخصصة لنوع الرحلة	• أ ي انقطاع أو قصور م ✓ عدم القدرة على ت

Page **13** of **17**



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

- أدوات / تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:
- يقوم مشرف مواصلات بإجراء فحص عشوائي على الحافلات بشكل دوري.
 - يجب على مشرف المواصلات تسجيل معلومات الركاب يومياً.
- . يقوم مشرف مواصلات بإبلاغ مشرف مواصلات أول في حالة وجود أي تجاوزات عن الخدمة أو حادث أو تأخير.
 - ، يقوم مشرف المواصلات أول بمراقبة يومية على الحافلات GPS.
 - ويجب على مشرف مواصلات أول مراقبة وتقييم كفاءة وفعالية الخدمة.
 - يجب على مشرف مواصلات أول عمل تقرير شهري للخدمة.
- يجب على رئيس القسم مراجعة نتائج التقارير والرقابة على الخدمة وتقديم توصيات خاصة بها عند الحاجة.
 - و يقوم رئيس القسم بإعداد استبيان للخدمة بشكل فصلى.
- تدريب السائقين على تنفيذ الخدمة بطريقة صحيحة بالإضافة الى تزويدهم بالإرشادات والمهام المطلوبة منهم قبل بدء العمل.
 - تدريب وتوجيه السائقين ومراقبة أدائهم خلال فترة العمل.

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- يجب على الطالب التسجيل في مركز الدمج وطلب الخدمة أولاً قبل استخدام الخدمة.
 - لا يحق له الطلب من السائق عمل ترتيبات خاصة به.
- المستخدم مسؤول عن ترتيب وسيلة مواصلات بديلة إذا حدثت ظروف غير متوقعة تمنع تشغيل الخدمة.
- يجب على مستخدم الخدمة الالتزام بصعود والنزول من الحافلة في الأماكن المخصصة، ولا يحق له الطلب من السائق الوقوف في الأماكن غير المخصصة.
 - المستخدم مسؤول عن دفع تكاليف أي أضرار متعمدة يحدثها في المركبات التابعة لجامعة قطر.
 - خلال الرحلة، غير مسموح للمستخدم:
 - طلب ترتيبات نقل خاصة من سائق الحافلة.
 - أن يكون متحدياً وعدائياً في التعامل مع السائق أو الطلبة.
 - مجادلة السائق عن مسار معين أو اختصارات في الطريق.
 - الوقوف في الحافلة.
 - الدخول في تواصل لفظي مع سائقي الحافلات لأي سبب من الأسباب.
 - تشغيل الموسيقى في الحافلة.
 - لا يحق التواصل من السائق بأي شكل من الأشكال، والتواصل مع المشرف المختص بهذه الخدمة.
 - فتح النوافذ والتحدث مع الغرباء.
 - · مخالفة إجراءات السلامة المرورية (عدم ربط حزام الأمان الجلوس بشكل غير صحيح).
 - إحضار أجهزة موسيقية كبيرة الحجم /أو معدات رياضية في الحافلة لدواعي السلامة.
 - إحضار أطفال في الحافلة لدواعي السلامة.
 - عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.

9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

• طبقا لسياسات الجامعة



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services
Department (FGSD)

SLA-FGS-05

5.4. Daily Transportation Request Service Level Agreement (TS)

2 إدارة الخدمة

				دمة	1 نطاق الخ	
2.2 أداء مستوى الخدمة	فدمة	2.1 الاستجابة للخ				
للمتوقع للتسليم/ مدى توفر الخدمة للإنجاز		الوقت المتوق <u>ع</u> للاستجابة (FT:	من سيقدم الخدمة؟ - فني قسم - مقاول خارجي		ما هي الخدمات <i>المشمولة</i> ؟	ما هي الخدمات <u>غير</u> <u>المشمولة</u> ؟
للتسليم: يعتمد على نوع • • 24/7	الطلب ، بن ين نمر	الوقت المتوقع للرد اطلب: طلب داخلي أو خارجي في خلال ساعة إلى ساعتي طلب رحلة/مؤة خلال 3-4 أيام.	- سائقي جامعة ا	عن طريق تعبئة النموذج المعتمد وإرساله إلكترونياً إلى قسم المواصلات. متاحة على مدار وتعمل جميع أيام الشهر .	توفير الخدمة لمنتسبي الجامعة من موظفين وأكاديميين وزوار.	ير الخدمة لأغراض فصية أو في غير حاجة مل.
ضمن الأطر الزمنية التالية: ت الأولوية المنخفضة: ة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات نها <u>ذات أولوية منخفضة</u>	<i>9. الخدمات ذاه</i> ■ وقت الاستجار	لال ساعات			وية القصوى:	7. <i>الخدمات ذات الأوا</i> • وقت الاستجابة: 0-8 العمل) للبلاغات / اله
لمنخفضة: غير ذات صلة	خدمات ذات الأولوية 1. شكوى		ـ لمركبة مغلق أو تحت اله التزام السائق بالمسار مول المركبة		ئبة على الطريق لطريق (إطارات، محرك، ية للسائق فجأة ية لأحد الركاب فجأة	فرامل). 3. تدهور الحالة الصح
01		Page 15 of	f 17			Issue date: 01/09/202



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services
Department (FGSD)

SLA-FGS-05

		عم الخدمة	4 طلب الخدمة ود			
قنوات طلب الخدمة	أرقام غرفة التحكم	الأرقام في حالات الطوارئ	الأرقام الداخلية	الأرقام الخارجية	أيام العمل	ساعات العمل
- البريد الإلكتروني		- القسم:	3666	44033666	طوال أيام الاسبوع	طوال اليوم
- الهاتف		44033666 -	3630	44033630		
		44033630 -	3030	44033030		
		- للمقاول / مزود الخدمة الخارجي				
		55887624 -				
		خدمة	5 متطلبات ال			
	بات يوفرها المستخدم النهائي	5.2 متطا		;	طلبات يوفرها مقدم الخدمة	5.1 متر
	الكلية وإرساله عبر ts@qu.edu.qa.		• تعبئة نه	• خدمة طلب المواصلات اليومية هي خدمة اختيارية تقدمها جامعة قطر		
• إرسال الطلب قبل يوم واحد على الأقل للرحلات الداخلية/الخارجية، وأسبوع على الأقل للرحلات التعليمية أو				في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق إلغائها.		
		ت أو المطار. ت أو المطار.				
			6 افتراضات اا			
				(او أياً من مكوناتها) مثل:	الواقعة في نطاق عمل القسم	لافتراضات المتعلقة بالخدمات
						• التغييرات المحتملة
					لحطات من الخدمة. ع :	
						✓ تغيير سائق المرك✓ تغيير مسار الرح
				.:	لمباني المخصصة لنوع الرحلة	-
					محتمل في الخدمة:	• أي انقطاع أو قصور
					, تسيير المركبة بسبب حادث	√ عدم القدرة على
				يتم توفير بديل للسائق.	لحالة الصحية للسائق فجأة،	√ في حالة تدهور ا



Quality and Facility Management System (QFMS)

Facilities & General Services Department (FGSD)

SLA-FGS-05

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

أدوات / تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:

- يقوم مشرف مواصلات باجراء فحص عشوائي على المركبات بشكل دوري.
- يقوم مشرف مواصلات بإبلاغ مشرف مواصلات أول في حالة وجود أي تجاوزات عن الخدمة أو حادث أو تأخير.
 - يقوم مشرف المواصلات أول بمراقبة يومية على المركبات GPS.
 - يجب على مشرف المواصلات أخذ إحصائيات يومية لمستخدمي الخدمة.
 - و يجب على مشرف مواصلات أول مراقبة وتقييم كفاءة وفعالية الخدمة.
 - يجب على مشرف مواصلات أول عمل تقرير شهري للخدمة.
 - و يجب على رئيس القسم مراجعة نتائج التقارير والرقابة على الخدمة وتقديم توصيات خاصة بها عند الحاجة.
 - يقوم رئيس القسم بإعداد استبيان للخدمة بشكل فصلي.
- تدريب السائقين على تنفيذ الخدمة بطريقة صحيحة بالإضافة الى تزويدهم بالإرشادات والمهام المطلوبة منهم قبل بدء العمل.
 - تدريب وتوجيه السائقين ومراقبة أدائهم خلال فترة العمل.

8 شروط وأحكام الخدمة

اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:

- لا يحق للراكب الطلب من السائق عمل ترتيبات خاصة به.
- المستخدم مسؤول عن ترتيب وسيلة مواصلات بديلة إذا حدثت ظروف غير متوقعة تمنع تشغيل الخدمة.
 - المستخدم مسؤول عن دفع تكاليف أي أضرار متعمدة يحدثها في المركبات التابعة لجامعة قطر.
 - خلال الرحلة، غير مسموح للمستخدم:
 - طلب ترتيبات نقل خاصة من سائق المركبة.
 - أن يكون متحدياً وعدائياً في التعامل مع السائق أو الركاب الآخرين.
 - مجادلة السائق عن مسار معين أو اختصارات في الطريق.
 - الوقوف في المركبة.
 - الدُخُول في تواصل لفظى مع سائقى المركبات لأي سبب من الأسباب.
 - تشغيل الموسيقي في المركبة.
- لا يحق التواصل من السائق بأي شكل من الأشكال، والتواصل مع المشرف المختص بهذه الخدمة.
 - · فتح النوافذ والتحدث مع الغرباء.
 - مخالفة إجراءات السلامة المرورية (عدم ربط حزام الأمان الجلوس بشكل غير صحيح).
 - · إحضار أجهزة موسيقية كبيرة الحجم /أو معدات رياضية في الحافلة لدواعي السلامة.
 - إحضار أطفال في المركبة لدواعي السلامة، إلا في حالة طلبات المطار.

9 التسعير وتكلفة الخدمة

• طبقا لسياسات الجامعة.

*** End of Document ***

|--|