



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

FACILITIES AND GENERAL SERVICES DEPARTMENT (FGSD)

QUALITY AND FACILITY MANAGEMENT SYSTEM

Document Type : Services Level Agreement (SLA)
 Procedure Title : Housekeeping Services Level Agreement
 Procedure No. : SLA-FGS-03

01	01/09/2022				
		Abdulla Al-Naimi Housekeeping Section Head	Latifa Alkowari Head of Quality Management Section	Mai Fetais Director, Facilities and General Services Dept.	
Issue #	Issue date	Prepared by		Reviewed by	Approved by

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.



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Housekeeping Services Level Agreement

SLA-FGS-03

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

Document Issuance History

Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Changes Details
01	01/09/2022	Abdulla Al-Naimi	Latifa Alkowari	Mai Fetais	Original Drafted SLA



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Housekeeping Services Level Agreement

SLA-FGS-03

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

Table of Contents

01. Purpose	4
02. Scope	4
03. References	4
04. Stakeholders	4
05. Services Level Agreement	5

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 **Housekeeping 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. Housekeeping 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 **contracted outsourced company/service provider** other than the Facilities and General Services Department (FGSD).

1. Customer(s): End-User ("**Customer**").

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

05. Services Level Agreement

5.2 إدارة الخدمة		5.1 نطاق الخدمة				
5.2.2 أداء مستوى الخدمة		5.2.1 الاستجابة للخدمة				
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 المشمولة؟	ما هي الخدمات غير المشمولة؟
<ul style="list-style-type: none"> 99% أو 99% 	<ul style="list-style-type: none"> الطلبات العاجلة يتم إنجازها في أقل من ساعة الطلبات غير المستعجلة يتم إنجازها في أقل من 5 ساعات أو حسب الموعد المتفق عليه مع الجهة الطالبة. 	<ul style="list-style-type: none"> الطلبات العاجلة في نفس الوقت الطلبات الغير مستعجلة يتم قبل نهاية دوام العمل 	مقاول خارجي	<p>تتم أعمال تنظيف وأعمال مكافحة القوارض والحشرات بشكل يومي عن طريق الشركة المتعاقد معها.</p> <p>استقبال طلبات عن طريق مركز الاتصال والواردة من الجهات المختلفة بالجامعة وتحول للشركة لعمل اللازم وإشراف مباشر من مشرفين الجامعة.</p>	<p>جميع أعمال التنظيف (المباني، زجاج المباني، المظلات، ساحات الداخلية والخارجية، مواقع الفعاليات، الشوارع الداخلية بالجامعة، أعمال مكافحة الحشرات والقوارض)</p>	<p>النوافير وأحواض الماء وبرك السباحة، الأعمدة الكهربائية مثل أعمدة الانارة، المكيفات والفلترات الخاصة بها وأية جهاز كهربائي، أجهزة الحريق.</p>
3 فئة الخدمة						
لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم الخدمات العمالية "مزدود الخدمة" للبلاغات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من "العميل" / المستخدم النهائي ضمن الأطر الزمنية التالية:						
<p>3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:</p> <ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة 		<p>2. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:</p> <ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للبلاغات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة 		<p>1. الخدمات ذات الأولوية القصوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للبلاغات / الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية 		
الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:		الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:		الخدمات ذات الأولوية القصوى:		
<p>1. تنظيف الموقع قبل بدء أي فعالية حيث يتم التنظيف حسب التاريخ والوقت المحدد من الجهة الطالبة.</p>		<p>1. تنظيف مكتب أو قاعة أو موقع معين حيث يتم تنظيفه قبل نهاية اليوم</p> <p>2. مكافحة الحشرات مثل الذباب أو البعوض يتم قبل نهاية اليوم</p>		<p>1. وجود تسريب ماء لتجفيف الأرضية</p> <p>2. بلاغ عن وجود قوارض أو زواحف مثل (ثعبان)</p> <p>3. تعقيم مبنى لوجود حالة كورونا</p> <p>4. تنظيف الشارع بعد وجود حادث مركبة</p> <p>5. عند الامطار سحب الماء من الشوارع</p> <p>6. تنظيف الموقع فوراً بعد الانتهاء من أي فعالية، أما حفل التخرج فيتم تنظيف الموقع قبل وبعد كل حفلة.</p>		

7. عند ورود بلاغ لتنظيف مكتب نتيجة سكب الشاي على الطاولة أو السجاد.

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

ساعات العمل	أيام العمل	الأرقام الخارجية	الأرقام الداخلية	الأرقام في حالات الطوارئ	أرقام غرفة التحكم	قنوات طلب الخدمة
على فترتين صباحية من ساعة 6 الى الساعة 14 ظهرا. ومساوية من ساعة 14 ظهرا الى الساعة 22 ليلاً.	6 أيام في الأسبوع من يوم السبت الى يوم الخميس	33519728	44033595	- للقسم: 44033595 - للمقاول / مزود الخدمة الخارجي: 33519728 -	44033595	توجه الطلبات مباشرة لمركز الاتصال بإدارة المرافق ايميل 44033636 - FGSCC@qu.edu.qa - قسم الخدمات العمالية 44033595 ايميل hs@qu.edu.qa

5 متطلبات الخدمة

5.5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة	5.5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي
<p>مسؤوليات مقدم الخدمة و/أو متطلباته الداعمة لهذه الاتفاقية، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:</p> <ul style="list-style-type: none"> القيام بأعمال النظافة من قبل الشركة المتعاقدة معها بشكل يومي وحسب الجدول المعد لهم من قبل قسم الخدمات العمالية. استقبال وتنفيذ الطلب بالوقت المحدد لحظة استقباله من مركز اتصال المرافق. 	<p>مسؤوليات المستخدم النهائي و/أو متطلبات دعم هذه الاتفاقية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:</p> <ul style="list-style-type: none"> استخدام النماذج الجديدة والخاص بطلبات النظافة. توفر الجهة الطالبة موظف للاستفسار منه عن الطلب المرسل، ولا يتحمل القسم مسؤولية أية تأخير في حال عدم تواجد مقدم الطلب. تقييم وتقديم ملاحظات حول جودة الخدمة المقدمة من قبل القسم على النموذج المخصص لذلك.

6 افتراضات الخدمة

<p>الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (أو أيًا من مكوناتها) مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> التغييرات المحتملة في الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> ✓ أي إضافة / حذف / انقطاع متوقع في تنفيذ الخدمة (الخدمات) من القسم. ملاحظة: يتم إبلاغ وتوثيق جميع التغييرات في الخدمة لجميع أصحاب المصلحة/الاطراف المستفيدة. أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> ✓ أي توقع لـ "انقطاع" أو "قصور" محتمل في الخدمة (يتم تحديد المنطقة/ المبنى). ✓ يجب على "مقدم الخدمة"/القسم التواصل مع جميع أصحاب المصلحة/الاطراف المستفيدة وتوثيق أي "انقطاع" أو "قصور" متوقع في الخدمة،
--

7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

<p>أدوات/تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> كشف تسجيل الطلبات واحصائية بالطلبات المنجزة بأنواعها. نموذج طلب خدمة النظافة تقوم الجهة الطالبة بالتوقيع على النموذج بعد انجاز العمل المطلوب. تقرير تقدم للإدارة عند نهاية كل شهر ميلادي. يتم التدقيق على الأعمال من قبل رئيس القسم.

8 شروط وأحكام الخدمة

<p>اشتراطات أو أحكام تخص الخدمة، التي تشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> ضرورة تقديم الطلب عن طريق مركز الاتصال بوقت كافي من العمل المطلوب إنجازه. ان يتم تقديم الطلب في النماذج الجديدة ومكتملة البيانات. ضرورة تواجد الشخص طالب الخدمة عند تقديم الخدمة في المعامل نظراً لوجود أجهزة حساسة ومواد كيميائية في حالة التقدم بالطلب في وقت ضيق سيتسبب ذلك التأخر في انجاز العمل المطلوب لساعات أو يتم تأجيله لليوم التالي.
--



جامعة قطر
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services
Department (FGSD)

Housekeeping Services Level Agreement

SLA-FGS-03

Quality and Facility
Management System
(QFMS)

9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

- تكلفة الخدمة (الإجمالي / الأقساط): لا ينطبق.
- التكلفة في حالة (إساءة استخدام الخدمة): لا ينطبق.