جمهورية العراق — بغداد | مجمع قرية دجلة السياحي والاستثماري

شركة قرية دجلة للاستثمار العقاري والسياحي ش.م.خ

دليل حوكمة الصيانة ومصفوفة الصلاحيات وتتبع المقصرين وسلسلة الإمداد 2026

الفصل الأول: مسار ودورة حياة طلب الصيانة أين يذهب الطلب بكل مرحلة ومن المسؤول؟

تنتقل تذكرة الصيانة في Odoo عبر 9 محطات رقابية محددة الصلاحيات، بحيث لا يمكن أن يبقى أي طلب معلقا دون مسؤول محدد:

م	المرحلة في Odoo	المسؤول المسؤول عن الانتقال	الإجراء المطلوب في المرحلة	المستندات والتوثيق المطلوب
1	1. New Request طلب جديد	**مشرف الزون / مدير القطاع**	العطل الميداني وفتح التذكرة وتحديد نوع الصيانة والأولوية رصد	تسجيل الطلب وتثبيت الزون ومركز الكلفة
2	2. Under Inspection والتشخيص قيد الفحص	**مهندس / فني الصيانة الميداني**	معاينة الأصل وقياس الجهد والضغوط وحصر القطع المطلوبة	تقرير المعاينة وتشخيص الحالة الفنية SOP
3	3. In Stock Verification فحص المخزون	**أمين مستودع الصيانة MSP**	من توفر القطع في مستودع MSP وصرفها أو تأكيد نفادها التحقق	إذن صرف مخزني Op 73 بسعر AVCO
4	4. Purchase Requisition طلب الشراء والتوريد	**مسؤول قسم المشتريات والتوريد**	حال عدم التوفر: إصدار طلب الشراء وتوجيه المركز التحليلي في	أمر شراء رسمي PO بدون ضرائب 0%
5	5. Waiting Approval الاعتماد بانتظار	**المدير المالي (CFO) / الإدارة**	مالي للطلبات التي تتجاوز سقف الصلاحية أو مقاول خارجي اعتماد	توقيع الاعتماد المالي الإلكتروني بالسيستم
6	6. Receiving & Staging MSP استلام القطع بمستودع	**أمين المستودع + المشتريات**	القطع من المورد، فحص مطابقتها، وإدخالها لمستودع MSP استلام	سند استلام مخزني GRN مطابق 3-Way
7	7. In Progress الإصلاح والتركيب جاري	**فريق الصيانة الفني المتخصص**	السلامة LOTO، فك وتركيب القطع، واللحام والبرمجة تنفيذ إجراءات	تسجيل ساعات العمل الفعلية Duration
8	8. Testing & Acceptance الفني الاختبار والاستلام	**مشرف الاستلام النهائي بالزون**	تشغيل المعدة واختبار استقرار التبريد أو الإضاءة والحرارة	محضر اختبار وتشغيل ناجح موقع الكترونيا
9	9. Repaired & Closed المالي تم الإصلاح والإغلاق	**المراقب المالي وقسم الحسابات**	الإجمالية (قطع + عمالة)، وإغلاق التذكرة وترحيل القيد مراجعة التكلفة	قيد محاسبي مرحل لحساب 61102003

الفصل الثاني: مصفوفة الصلاحيات وحدود التفويض المالي (Approval Limits Matrix)

تحدد الصلاحيات المالية والإدارية لكل مستوى وظيفي وفق جدول السقوف المعتمد:

- المستوى الأول (حتى 50,000 د.ع): اعتماد مباشر من رئيس قسم الصيانة المختص لصرف القطع المتوفرة بمستودع MSP.
- المستوى الثاني (من 50,001 إلى 250,000 د.ع): اعتماد مدير الصيانة العام مع إشعار مدير القطاع المعني.
- المستوى الثالث (من 250,001 إلى 1,000,000 د.ع): اعتماد إلزامي مسبق من المدير المالي (CFO) قبل إصدار أمر الشراء.
- المستوى الرابع (أكثر من 1,000,000 د.ع أو عقود مقاولين كبرى): موافقة المدير المفوض للشركة ومجلس الإدارة.

الفصل الثالث: آلية تحديد المقصر ورصد الاختناقات الإدارية والفنية (Bottleneck Audit)

كيف يحدد النظام من هو المقصر في حال تأخر إنجاز طلب الصيانة أو توفير المواد؟

تم تزويد نظام Odoo بـ 5 آليات رقابية فنية وتشغيلية تكشف المقصر بالدقيقة والثانية دون أي مجال للتنصل:

آلية التتبع في Odoo	كيف تعمل وماذا تكشف عن المقصر	كيف تحدد المسؤولية للمقصر وتحمي المتضرر
1. حقل الجهة المسؤولة حاليا (x_current_holder)	يمسك الطلب حاليا (فني الصيانة، أمين المخزن، المشتريات، أو الإدارة المالية). حقل إلزامي يوضح بدقة من	المسؤولية المباشرة عن التذكرة لحين نقلها للمحطة التالية. يحمل الموظف أو القسم المسمى في هذا الحقل
2. عداد المهلة وحالة SLA (x_sla_status)	لإنجاز كل مرحلة بحسب درجة الأولوية (عاجل: 2 ساعة، عادي: 24 ساعة). تحديد موعد نهائي بالساعة والتاريخ	الحقل تلقائيا إلى أحمر (SLA Breached) ويسجل تقصيرا. إذا تجاوزت الساعة المهلة دون تغيير المرحلة، يتحول
3. سجل التدقيق بالشاتير (Chatter Audit Trail)	للتلاعب (Audit Trail) يرصد تلقائيا بالثانية وقت انتقال الطلب من مرحلة لأخرى. سجل زمني جنائي غير قابل	للمدير العام: من نقل التذكرة، متى، وكم ساعة بقيت معلقة. لا يمكن لأي مستخدم مسح أو تعديل هذا السجل، ويظهر
4. حقل سبب التقصير (x_delay_cause)	التأخير وتحديد القسم المتسبب في تعطيل دورة العمل ورفع تقرير للإدارة العليا. تبويب مخصص لتوثيق أسباب	مستودع، تأخير مشتريات، أو تأخير مورد) لتقييم الأداء الشهري. إلزام الإدارة بتسجيل جهة التقصير (تأخير فني، تأخير
5. نظام الأنشطة والإنذارات (Overdue Activities)	للمسؤول المباشر ومدير القسم في حال تبقي 30 دقيقة على انتهاء مهلة الإجراء. إرسال تنبيهات بريدية ونظامية	باللون الأحمر فور تجاوز الوقت المستهدف لاتخاذ إجراء تأديبي. تظهر في لوحة الإدارة العامة قائمة بالطلبات المتأخرة

الفصل الرابع: جدول اتفاقية مستوى الخدمة والمهل المستهدفة (SLA Matrix)

درجة الأولوية	مهلة المعاينة والتشخيص	مهلة صرف مستودع MSP	مهلة التوريد والشراء الخارجي	المهلة القصوى للإغلاق المالي
طارئ جدا (Urgent - 3)	خلال 15 إلى 30 دقيقة	خلال 30 دقيقة من الطلب	خلال 4 ساعات كحد أقصى	خلال 2 ساعة من الإصلاح
عالي (High - 2)	خلال 2 ساعة من البلاغ	خلال 1 ساعة من الطلب	خلال 24 ساعة كحد أقصى	خلال 4 ساعات من الإصلاح
عادي (Normal - 1)	خلال 4 ساعات من البلاغ	خلال 4 ساعات من الطلب	خلال 48 إلى 72 ساعة	خلال 24 ساعة من الإصلاح

الفصل الخامس: التسلسل الصحيح لطلب المادة وفحص المخزون والمشتريات

التسلسل المعياري الملزم لإدارة المواد وقطع الغيار لضمان عدم إهدار السيولة وتفادي تكرار الشراء:

تسلسل الخطوات الإلزامي	الإجراء والمسئول المختص	المستند والربط مع Op 73
الخطوة 1: حصر وتوصيف الاحتياج	يقوم الفني بحصر أرقام القطع التالفة ومواصفاتها والكمية الدقيقة.	تبويب قطع الغيار بطلب الصيانة (x_spare_parts_details)
2: الفحص المخزني لمستودع MSP الخطوة	إلزام أمين المخزن بمطابقة الرصيد على النظام مع الرف الفعلي.	فحص رصيد موقع MSP/Stock (موقع 49) بالسيستم
الخطوة 3 (أ): الصرف في حال التوفر	صرف فوري للقطع وقيدها على حساب مصروف صيانة الزون 61102003.	إذن صرف مخزني (MSP/CONS Op 73) مسعر AVCO
3 (ب): الشراء في حال عدم التوفر الخطوة	تحويل الطلب فورا لقسم المشتريات وتثبيت المركز التحليلي المالي.	تأكيد نفاد الصنف وتوليد أمر شراء Purchase Order
الخطوة 4: دورة المشتريات والتوريد	طلب عروض أسعار (RFQ) واختيار المورد المعتمد بأفضل سعر وجودة.	أمر شراء رسمي معتمد بدون أي ضرائب (Zero Tax 0%)
الخطوة 5: الفحص والاستلام المخزني	فحص الجودة والمطابقة الفنية بحضور فني الصيانة وأمين المستودع.	إذن استلام مخزني GRN إلى مستودع MSP/Stock
6: الصرف لأمر العمل والتركيب الخطوة	تسليم القطع للفني الميداني لبدء أعمال التركيب والإصلاح فورا.	إذن صرف نهائي Op 73 من MSP إلى موقع الصيانة

الفصل السادس: الحالات الميدانية الحية المسجلة حاليا في النظام

الطلب رقم	المعدة / موضوع الطلب	فريق الصيانة والزون	المسؤولة حاليا (Holder) الجهة	موقف الالتزام الزمني (SLA)
#18	استبدال كارت إشارة وباور شاشة LED	صيانة القاعة (Zone B)	أمين مستودع الصيانة MSP	ضمن المهلة النظامية (Within SLA)
#19	معالجة تسريب فريون غرفة تجميد هوكاباز	صيانة مطعم هوكاباز (Zone A)	مسؤول قسم المشتريات	إنذار اقتراب المهلة (Near Breach)
#20	فحص سخونة واحتكاك جهاز مشي Matrix	صيانة نادي الجيم (Zone C)	فني صيانة الجيم	ضمن المهلة النظامية (Within SLA)
#21	معايرة فلاتر وضخ مسبح الجيم	صيانة مسبح الجيم (Zone P)	مشرف مسبح الجيم للاستلام	تم الإنجاز بنجاح (Completed)
#22	تشحيم وضبط قواط ماكينات البولينغ	صيانة البولينغ (Zone D)	فني صيانة البولينغ	ضمن المهلة النظامية (Within SLA)
#23	تنظيف كيميائي لمداخن المطبخ الإنتاجي	صيانة المطبخ المركزي (Zone F)	المدير المالي (CFO)	بانتظار الاعتماد المالي
#24	معايرة ليزر بروجكتور 4K ومعالج Dolby	صيانة السينما (Zone CIN)	مهندس الصوتيات والعرض	جاري العمل الميداني
#25	معايرة حساسات الحلقات الأرضية للبوابات	صيانة الباركينج (Zone PRK)	فني أنظمة البوابات	قيد التشخيص والفحص
#26	فحص كاميرات المراقبة وسجلات NVR	التقنية والمراقبة (Zone E)	مسؤول الأمن والسلامة	قيد الاستلام النهائي

الفصل السابع: إجراءات التصعيد والعقوبات الإدارية للمقصرين

في حال رصد تقصير أو تأخير غير مبرر في أي مرحلة من مراحل الصيانة والتوريد:

1. التنبيه الآلي الأول (Yellow Alert): يرسل النظام إشعارا فوريا للموظف المسمى في حقل x_current_holder ورئيس قسمه المباشر.
2. الإنذار الأحمر (Red Alert): عند تجاوز المهلة بساعة واحدة، يتم تحويل حالة SLA إلى Breached وإرسال إشعار للمدير العام والمدير المالي.
3. التحقيق الإداري وتثبيت المقصر: يلتزم مدير الرقابة الداخلية بتسجيل سبب التقصير في حقل x_delay_cause وكتابة تقرير التحقيق.
4. الأثر المالي والإداري: يحسم جزء من الحوافز التشغيلية للقسم المتسبب في التأخير وتدرج الواقعة في تقييم الأداء الشهري للقطاع.

الفصل الثامن: مصفوفة التدقيق والرقابة الشاملة (Governance Checklist)

م	[illegible]	[illegible]
1	التأكد من وجود مسؤول محدد للطلب بكل مرحلة ومنع وجود طلبات معلقة بدون مسؤول	مكتمل ومفعل 100% (حقل إلزامي)
2	تفعيل مهل زمنية صارمة لكل أولوية وإطلاق إنذار أحمر فور تجاوز الوقت المستهدف	مكتمل ومفعل 100% (عداد ومؤشر ملون)
3	تسجيل كل حركة انتقال بين المراحل بالثانية في الشاتير لكشف المتسبب في التأخير	مكتمل ومفعل 100% (سجل غير قابل للتعديل)
4	إلزام الفني بفحص رصيد مستودع الصيانة الرئيسي قبل طلب أي شراء خارجي	مكتمل ومفعل 100% (مستودع MSP أولا)
5	إصدار أوامر الشراء لقطع الغيار بدون ضرائب وموجهة لمركز كلفة القطاع المستفيد	مكتمل ومفعل 100% (ربط تحليلي وتصفير ضرائب)
6	فصل صيانة الجيم عن مسبح الجيم والبولينغ وتأسيس صيانة القاعة والمطبخ والسينما والباركينج	مكتمل ومفعل 100% (فصل إداري ومالي)

إعداد رئيس قسم الصيانة والرقابة:	اعتماد الإدارة المالية والمحاسبية:	اعتماد قسم المشتريات وسلسلة الإمداد:	اعتماد الإدارة العامة والتشغيلية:
.....	.....	.....	.....
التاريخ: 2026/09/20	التاريخ: 2026/09/20	التاريخ: 2026/09/20	التاريخ: 2026/09/20