

**APPROVED**  
**QFMS DOCUMENT**



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

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

01	01/09/2022	 <b>Ahmed Alansari</b> Head of Transportation Services Section	<b>Latifa Alkowari</b> Head of Quality Management Section	 <b>Mai Fetais</b> Director, Facilities and General Services Dept.
Issue #	Issue date	Prepared by	Reviewed 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.



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

Facilities & General Services  
Department (FGSD)

Transportation Service Level  
Agreement SLA

SLA-FGS-05

Quality and Facility  
Management System (QFMS)

## 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



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

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.....	4
03. References .....	4
04. Stakeholders .....	4
05. Service Level Agreement.....	5
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



جامعة قطر  
QATAR UNIVERSITY

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 **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**/etc. that located in the Qatar University Camps and one of the contents of its Organizational Structure (OS).

## 05. Service Level Agreement

### 5.1. Home to University Service Level Agreement

2 إدارة الخدمة		1 نطاق الخدمة				
2.2 أداء مستوى الخدمة		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 <u>غير</u> المشمولة؟
• 5/22 (أيام الدراسة والامتحانات)	كل رحلة تستغرق ساعتين على الأكثر وصول إلى الجامعة أو مغادرة من الجامعة.	فور تسجيل الطالبة في الخدمة.	مقاول خارجي	توفير المواصلات للطالبات الإناث من المنزل إلى الجامعة والعكس في رحلات محددة مسبقاً مع رسوم.  الخدمة متاحة في الفصول الدراسية خريف، ربيع، واختيارية في الفصل 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.
<b>3 فئة الخدمة</b>						
لدعم الخدمات المبيّنة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم <b>المواصلات</b> للطلبات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من <b>الطالبات</b> ضمن الأطر الزمنية التالية:						
3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: ▪ وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للطلبات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة		2. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: ▪ وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للطلبات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة		1. الخدمات ذات الأولوية القصوى: ▪ وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للطلبات / الطالبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية		

الخدمات ذات الأولوية القصوى:	الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:	الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:
1. حدوث حادث للحافلة على الطريق 2. تعطل الحافلة على الطريق (إطارات، محرك، بريك). 3. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 4. تدهور الحالة الصحية لإحدى الطالبات فجأة 5. حدوث مشكلة بين السائق وطالبة	1. الطريق المتبع للحافلة مغلق أو تحت الصيانة 2. نقل طالبة من حافلة إلى أخرى بسبب تغير المنزل والمنطقة 3. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول	1. تغيير توقيت وصول الحافلة إلى المنزل ووقت الرجوع إلى البيت 2. مسار الحافلة بين المنازل 3. شكوى غير ذات صلة

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

ساعات العمل	أيام العمل	الأرقام الخارجية	الأرقام الداخلية	الأرقام في حالات الطوارئ	أرقام غرفة التحكم	قنوات طلب الخدمة
من 5 فجراً حتى 9 مساءً، بمعدل 6 رحلات، كل رحلة تستغرق ساعتين إلى ساعتين ونصف ذهاب أو عودة	الأحد إلى الخميس	55541136	44033666 44033630	- القسم: 44033666 - 44033630 - - للمقاول / مزود الخدمة الخارجي 55887624 -		- البريد الإلكتروني - نظام البانر

5 متطلبات الخدمة

5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة	5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي
<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة من المنزل إلى الجامعة هي خدمة اختيارية للطالبات تقدمها جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق إلغائها.</li> <li>قسم المواصلات يشرف على الخدمة ومسؤول عن الحفاظ على سرية بيانات الطالبات .</li> <li>عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسئولة عن أي اصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.</li> <li>تحديد المناطق المتوفرة وأوقات الرحلات لكل فصل دراسي جديد، ونشرها على موقع البانر خلال فترة التسجيل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب على الطالبة التسجيل في الخدمة من خلال البانر.</li> <li>يمكن للطالبة التواصل مع القسم عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو الحضور للقسم للاستفسار عن الخدمة أو لتقديم شكوى/ اقتراحات.</li> <li>رسوم تحددها إدارة الجامعة وتدفع بالخزينة.</li> </ul>

#### 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.
- ✓ تغيير 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.
- يقوم مشرف مواصلات أول 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.
- يجب على مشرف مواصلات أول عمل تقرير شهري للخدمة.
- يجب على رئيس القسم مراجعة نتائج التقارير والمراقبة على الخدمة وتقديم توصيات خاصة بها عند الحاجة.
- يقوم رئيس القسم بإعداد استبيان للخدمة بشكل فصلي.
- تدريب السائقين على تنفيذ الخدمة بطريقة صحيحة بالإضافة إلى 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.

- الطلبة 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 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.
  - 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 إصابات 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

## 5.2. University Express Service Level Agreement

2 إدارة الخدمة			1 نطاق الخدمة			
2.2 أداء مستوى الخدمة		2.1 الاستجابة للخدمة	من سيقدم الخدمة؟ - فني قسم - مقاول خارجي	كيف سيتم تقديم الخدمة؟	ما هي الخدمات المشمولة؟	ما هي الخدمات غير المشمولة؟
مدى توفر الخدمة	الوقت المتوقع للتسليم/ للإنجاز	الوقت المتوقع للاستجابة (RFT)				
24/7 •	وقت الانتظار لكل نوع رحلة في المتوسط 3-6 دقائق	الخدمة متوفرة على مدار اليوم من 6 صباحاً حتى 10 مساءً، الانتظار في المتوسط 3-6 دقائق	مقاول خارجي	توفير المواصلات لجميع منتسبي جامعة قطر من طلبة، وموظفين وأكاديميين، وزوار في جداول معدة مسبقاً بدون رسوم. الخدمة متاحة على مدار وتعمل جميع أيام الشهر	توفير خدمة النقل الداخلي لجميع منتسبي جامعة قطر من طلبة، وموظفين وأكاديميين، وزوار	توفير خدمة النقل الخارجي
<b>3 فئة الخدمة</b>						
لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم المواصلات للبلاغات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من الطلبة ضمن الأطر الزمنية التالية:						
3. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: ▪ 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 ذات أولوية عالية		
الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: 1. مسار الحافلة بين المباني 2. شكوى غير ذات صلة		الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: 1. الطريق المتبع للحافلة مغلق أو تحت الصيانة 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالجدول 3. شكوى تأخر وصول الحافلات 4. شكوى طول وقت الانتظار		الخدمات ذات الأولوية القصوى: 1. حدوث حادث للحافلة على الطريق 2. تعطل الحافلة على الطريق (إطارات، محرك، فرامل). 3. شكوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 6. مشكلة بين السائق وطالب		

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

ساعات العمل	أيام العمل	الأرقام الخارجية	الأرقام الداخلية	الأرقام في حالات الطوارئ	أرقام غرفة التحكم	قنوات طلب الخدمة
من 6 صباحاً حتى 9 مساءً	طوال أيام الاسبوع	44033666 44033630	3666 3630	- القسم: 44033666 - 44033630 - - للمقاول / مزود الخدمة الخارجي 55887624 -		- البريد الإلكتروني - الهاتف

5 متطلبات الخدمة

5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة	5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة الجامعة اكسبريس هي خدمة اختيارية تقدمها جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق إلغائها.</li> <li>• عند حدوث حادث لا سمح الله، الجامعة ليست مسؤولة عن أي إصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.</li> <li>• تحديد مواقيت عمل الخدمة وخطوط السير وأنواع الرحلات، ونشرها على صفحة قسم المواصلات على موقع الجامعة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التحقق من أوقات عمل الخدمة وأنواع الرحلات على صفحة قسم المواصلات على موقع الجامعة.</li> <li>• التأكد من إغلاق باب محطات الانتظار بعد الدخول أو الخروج.</li> <li>• التأكد من حمل البطاقة الجامعية، لإبرازها في حال طلبها من قبل مشرفي الخدمة.</li> <li>• يمكن للمستخدم التواصل مع القسم عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو الحضور لمكتب بخصوص الخدمة أو لتقديم شكاوى/ اقتراحات.</li> </ul>

6 افتراضات الخدمة

<p>الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (او أياً من مكوناتها) مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التغييرات المحتملة في الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ إضافة/ حذف محطات من الخدمة.</li> <li>✓ تغيير سائق الحافلة.</li> <li>✓ تغيير مسار الرحلة.</li> <li>✓ إضافة/ حذف المباني المخصصة لنوع الرحلة.</li> </ul> </li> <li>• أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ عدم القدرة على تسيير الحافلة بسبب حادث.</li> <li>✓ في حالة تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة، يتم توفير بديل للسائق.</li> </ul> </li> </ul>
---

### 7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

- أدوات / تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:
- 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.
  - يجب 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 والمراقبة 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 متحدثاً 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 إصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.

### 9 التسعير وتكلفة الخدمة

- طبقاً لسياسات الجامعة

### 5.3. Special Needs Transport Service Level Agreement

2 إدارة الخدمة		1 نطاق الخدمة				
2.2 أداء مستوى الخدمة		2.1 الاستجابة للخدمة		ما هي الخدمات غير المشمولة؟	ما هي الخدمات المشمولة؟	
مدى توفر الخدمة	الوقت المتوقع للتسليم/ للإنجاز	الوقت المتوقع للاستجابة (RFT)	من سيقدم الخدمة؟ - في قسم - مقال خارجي			كيف سيتم تقديم الخدمة؟
• 24/7	وقت الانتظار لكل طلب بدون جدول في المتوسط 5-7 دقائق. وقت الانتظار بناء على الجدول 3-5 دقائق.	الخدمة متوفرة على مدار اليوم من 6 صباحاً حتى 10 مساءً. الاستجابة عند الطلب وبناء على جداول الطلبة.	مقال خارجي	تتوفر الخدمة على مدار العام حسب جداول طلبية الاحتياجات الخاصة المسجلين في الخدمة.	توفير خدمة النقل الداخلي لطلبة الاحتياجات الخاصة المسجلين في الخدمة.	توفير خدمة النقل الخارجي
<b>3 فئة الخدمة</b>						
لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم <b>المواصلات</b> للطلبات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من <b>الطلبة</b> ضمن الأطر الزمنية التالية:						
<b>6. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة:</b> ▪ وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للطلبات/الطلبات المصنفة على أنها <b>ذات أولوية منخفضة</b>		<b>5. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة:</b> ▪ وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للطلبات/الطلبات المصنفة كأولوية <b>متوسطة</b>		<b>4. الخدمات ذات الأولوية القصوى:</b> ▪ وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للطلبات المصنفة على أنها <b>ذات أولوية عالية</b>		
الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: 1. مسار الحافلة بين المباني 2. شكاوى غير ذات صلة		الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: 1. الطريق المتبع للحافلة مغلق أو تحت الصيانة 2. شكاوى عن عدم التزام السائق بالجدول 3. شكاوى تأخر وصول الحافلات 4. شكاوى طول وقت الانتظار		الخدمات ذات الأولوية القصوى: 1. حدوث حادث للحافلة على الطريق 2. تعطل الحافلة على الطريق (إطارات، محرك، فرامل). 3. شكاوى عدم وجود أي حافلة لأكثر من ساعة. 4. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 5. تدهور الحالة الصحية لأحد الطلاب فجأة 6. مشكلة بين السائق وطالب		

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

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

5 متطلبات الخدمة

5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي	5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>التسجيل وطلب الخدمة من مركز الدمج في إدارة شؤون الطلاب.</li> <li>إرسال الجدول الدراسي والأوقات التي يرغب الطالب فيها باستخدام الخدمة إلى قسم المواصلات.</li> <li>التأكد من الالتزام بقوانين وضوابط استخدام الخدمة.</li> <li>التأكد من الالتزام بإرشادات السلامة عند استخدام الحافلة.</li> <li>التأكد من حمل البطاقة الجامعية، لإبرازها في حال طلبها من قبل مشرفي الخدمة.</li> <li>يمكن للمستخدم التواصل مع القسم عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، أو الحضور لمكتب بخصوص الخدمة أو لتقديم شكاوى/ اقتراحات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة النقل لطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة هي خدمة اختيارية تقدمها جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق إلغائها.</li> <li>توفير حافلات مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.</li> </ul>

6 افتراضات الخدمة

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

- التغييرات المحتملة في الخدمة:
  - ✓ إضافة/ حذف محطات من الخدمة.
  - ✓ تغيير سائق الحافلة.
  - ✓ تغيير مسار الرحلة.
  - ✓ إضافة/ حذف المباني المخصصة لنوع الرحلة.
- أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة:
  - ✓ عدم القدرة على تسير الحافلة بسبب حادث.
  - ✓ في حالة تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة، يتم توفير بديل للسائق.

### 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.
- يجب 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.
- يقوم رئيس القسم بإعداد استبيان للخدمة بشكل فصلي.
- تدريب السائقين على تنفيذ الخدمة بطريقة صحيحة بالإضافة إلى 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 النزول 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 متحدثاً 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 إصابات أو أضرار مادية ومعنوية، يتم تطبيق قانون المرور القطري.

### 9 التسعير وتكلفة الخدمة (يمكن استبعادها)

- طبقاً لسياسات الجامعة

#### 5.4. Daily Transportation Request Service Level Agreement (TS)

2 إدارة الخدمة		1 نطاق الخدمة				
2.2 أداء مستوى الخدمة		2.1 الاستجابة للخدمة				
مدى توفر الخدمة	الوقت المتوقع للتسليم/ للإنجاز	الوقت المتوقع للاستجابة (RFT) الطلب	من سيقدم الخدمة؟ - فني قسم - مقال خارجي	كيف سيتم تقديم الخدمة؟	ما هي الخدمات المشمولة؟	ما هي الخدمات غير المشمولة؟
24/7 •	الوقت المتوقع للتسليم: يعتمد على نوع الطلب	الوقت المتوقع للرد على الطلب: - طلب داخلي أو خارجي في خلال ساعة إلى ساعتين - طلب رحلة/مؤتمر خلال 3-4 أيام عمل	- سائقي جامعة قطر - مقال خارجي	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.	توفير الخدمة لأغراض شخصية أو في غير حاجة العمل.
<b>3 فئة الخدمة</b>						
لدعم الخدمات المبينة في هذه الاتفاقية، سيستجيب قسم المواصلات للبيانات المتعلقة بالخدمة و/أو الطلبات المقدمة من منسقي الأقسام/الإدارات ضمن الأطر الزمنية التالية:						
9. الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: ▪ وقت الاستجابة خلال 5 أيام عمل (خلال ساعات العمل) للبيانات/الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية منخفضة		8. الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: ▪ وقت الاستجابة: في غضون 48 ساعة (خلال ساعات العمل) للبيانات/الطلبات المصنفة كأولوية متوسطة		7. الخدمات ذات الأولوية القصوى: ▪ وقت الاستجابة: 0-8 ساعات (خلال ساعات العمل) للبيانات /الطلبات المصنفة على أنها ذات أولوية عالية		
الخدمات ذات الأولوية المنخفضة: 1. شكوى غير ذات صلة		الخدمات ذات الأولوية المتوسطة: 1. الطريق المتبع للمركبة مغلق أو تحت الصيانة 2. شكوى عن عدم التزام السائق بالمسار 3. شكوى تأخر وصول المركبة 4. شكوى طول وقت الانتظار		الخدمات ذات الأولوية القصوى: 1. حدوث حادث للمركبة على الطريق 2. تعطل المركبة على الطريق (إطارات، محرك، فرامل). 3. تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة 4. تدهور الحالة الصحية لأحد الركاب فجأة 5. مشكلة بين السائق والراكب		

4 طلب الخدمة ودعم الخدمة

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	طوال اليوم

5 متطلبات الخدمة

5.2 متطلبات يوفرها المستخدم النهائي	5.1 متطلبات يوفرها مقدم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعبئة نموذج الطلب من منسق الإدارة/الكلية وإرساله عبر ts@qu.edu.qa.</li> <li>• إرسال الطلب قبل يوم واحد على الأقل للرحلات الداخلية/الخارجية، وأسبوع على الأقل للرحلات التعليمية أو الفعاليات أو المطار.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة طلب المواصلات اليومية هي خدمة اختيارية تقدمها جامعة قطر في حالة الإمكانية، خلاف ذلك، تحتفظ الجامعة بحق إلغائها.</li> </ul>

6 افتراضات الخدمة

- الافتراضات المتعلقة بالخدمات الواقعة في نطاق عمل القسم (او أيًا من مكوناتها) مثل:
- التغييرات المحتملة في الخدمة:
    - ✓ إضافة/ حذف محطات من الخدمة.
    - ✓ تغيير سائق المركبة.
    - ✓ تغيير مسار الرحلة.
    - ✓ إضافة/ حذف المباني المخصصة لنوع الرحلة.
  - أي انقطاع أو قصور محتمل في الخدمة:
    - ✓ عدم القدرة على تسيير المركبة بسبب حادث.
    - ✓ في حالة تدهور الحالة الصحية للسائق فجأة، يتم توفير بديل للسائق.

### 7 مراقبة / مراجعة / ضبط الخدمة

- أدوات / تقنيات تستخدم في مراقبة/مراجعة/ ضبط أداء الخدمة:
- يقوم مشرف مواصلات بإجراء 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.
  - يجب 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.
  - 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.
    - الدخول في تواصل لفظي مع سائق المركبات لأي سبب من الأسباب.
    - تشغيل الموسيقى 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

- طبقاً لسياسات الجامعة.

\*\*\* End of Document \*\*\*