

## تقرير اعمال الصيانة

هناك العديد من الفوائد لتوضيح كامل التفاصيل في تكتات وتقارير الصيانة عند متابعة او الانتهاء من اصلاح عطل لجهاز أحد العملاء، ثم معرفة مدى رضاه من الخدمة، منها:

- تحسين جودة الخدمة المقدمة: يساعد توضيح التفاصيل في تكتات وتقارير الصيانة على ضمان أن يتم إجراء عملية الصيانة بشكل صحيح ودقيق، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- تعزيز رضا العملاء: يساعد معرفة تفاصيل عملية الصيانة على مساعدة العملاء على فهم سبب العطل وكيفية إصلاحه، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
- تحسين إدارة الصيانة: يساعد توضيح التفاصيل في تكتات وتقارير الصيانة على تحسين إدارة الصيانة، مما يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الكفاءة.

فيما يلي بعض التفاصيل التي يجب توضيحها في تكتات وتقارير الصيانة:

- نوع الجهاز: يجب ذكر نوع الجهاز الذي تم إجراء الصيانة عليه. هذا سوف يسهل عملية تخصيص الجهاز ببعض الإجراءات وتمييزه عن جهاز مشابه.
- رقم سيربيل الجهاز: يجب ذكر رقم الجهاز الذي تم إجراء الصيانة عليه. رغم ضرورة وجود سجل في قسم الصيانة عن كل جهاز يوضح تاريخ الضمان، لكن من الضروري طلب السيربيل والتأكد منه لسهولة تمييزه عن جهاز اخر لدى عميل من نفس النوع، او تعقب جهاز كان لدى عميل آخر.
- العطل: يجب وصف العطل الذي تم إصلاحه. من الضروري اعتماد قائمة محددة بعناوين الأعطال، حتى يتم تعقبها جميعها وعمل تقرير فيها، يساعد ذلك قسم الصيانة يتكون سجل للأعطال وكيفية تم الإصلاح، وأيضاً ممكن توقع حدوث بعض الأعطال او تفاديها قبل الحدوث.
- الوقت أو الزمن المتوقع لإتمام كافة مراحل أعمال الصيانة. من الضروري معرفة العميل الوقت الذي قد تستغرقه عملية الإصلاح، فقط يؤثر ذلك على قراره في الإستمرار، كما أن ذلك يجب أن يكون مخططاً لقسم الصيانة في وضع خطط تخفيض زمن مراحل الصيانة، وذلك بزيادة الكفاءة بالتدريب ، او المتابعة أو زيادة عدد الفريق، أو بتوفير قطع الغيار وأدوات الصيانة في مستودعات الصيانة.
- الإجراءات التي تم اتخاذها لإصلاح العطل: يجب وصف الإجراءات التي تم اتخاذها لإصلاح العطل. من الضروري توضيح الإجراءات في كل مرحلة وارسال رسالة للعميل لتعقب حالة جهازه وهذا دائماً يحقق رضا

العملاء إذا تم الإنجاز بكفاءة ووقت قصير.

- القطع التي تم استبدالها: إذا تم استبدال أي قطع في الجهاز، فيجب ذكر هذه القطع.  
بكل تأكيد القطع التي سوف يغرم ثمنها يجب أخذ موافقته قبل إجراء التبديل عليها. وهذه الموافقة من الضروري أن تكون موثقة في حال تراجع عنها لأي سبب.
- التكلفة الإجمالية للصيانة: يجب ذكر التكلفة الإجمالية للصيانة.  
أيضاً ارسال التكلفة برسالة تؤكد مطالبته بمبلغ محدد بعد اخذ موافقته قبل اجراء الصيانة.  
بالإضافة إلى ذلك، يمكن أيضاً تضمين معلومات إضافية في تكتات وتقارير الصيانة، مثل:
- تاريخ وقت الصيانة: يجب ذكر تاريخ ووقت الصيانة.
- اسم المهندس الذي قام بالصيانة.
- التقييم والتوصيات: لابد من ارسال طلب تقييم الخدمة لمعرفة مدى الرضا وماهي وسائل التحسين الممكنة من خلال طلب التوصيات من متلقي الخدمات.