يقين · Yaqin

دليل استخدام يقين · الفصل 19

إدارة المرافق والصيانة

كيف تدير شركة النظافة أو الحراسة أو تشغيل وصيانة المباني في يقين بإضافة «إدارة المرافق والصيانة»: العقد مع العميل بطريقة فوترته، ومواقعه على الخريطة، والورديات والعمال، والحضور من داخل الموقع، والطلبات والشكاوى بمهلة استجابة وإنجاز، والتفتيش بدرجات وتوقيع العميل، والزيارات المجدولة، وتقييم العميل لكل خدمة، وبوابة العميل، والفاتورة الضريبية الشهرية بخصومات الغياب والتأخير، ثم تكلفة كل موقع وربح كل عقد.

yaqinerp.com/help · الصور من شركة تجريبية «شركة يقين لإدارة المرافق — نسخة تجريبية»

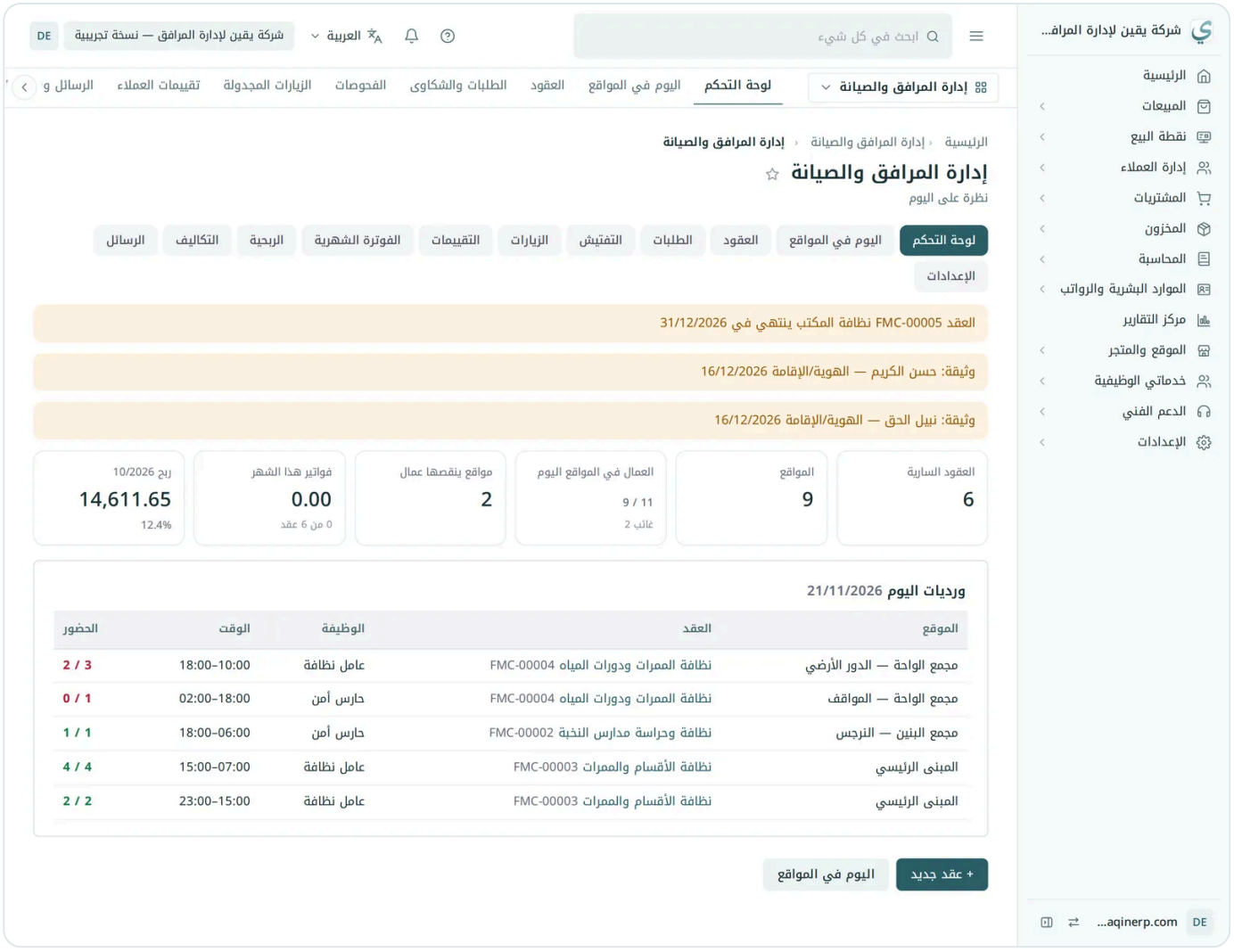
ما تحتاجه قبل البدء

- ✓ إضافة «إدارة المرافق والصيانة» مفعّلة (الفصل العاشر)
- ✓ العمال مسجّلون موظفين في الموارد البشرية برواتبهم ووثائقهم (الفصل الثامن)، ويسجّلون حضورهم من تطبيق يقين
- ✓ رقم واتساب أو مزوّد رسائل لشركتك إن أردت إرسال الرسائل للعملاء
- ✓ الضريبة ودليل الحسابات جاهزة (الفصل الأول)
- ✓ المخزون مفعّل إن أردت صرف مواد النظافة للمواقع من المستودع (الفصل الرابع)

1 المرافق في يقين

بإضافة **إدارة المرافق والصيانة** تظهر قائمة بالاسم نفسه: لوحة التحكم، واليوم في المواقع، والعقود، والطلبات، والتفتيش، والزيارات، والتقييمات، والفوترة الشهرية، والربحية، والتكاليف، والرسائل، والإعدادات. تصلح لشركات النظافة والحراسة الأمنية وتشغيل وصيانة المباني ومكافحة الحشرات، ولأي شركة تقدّم عمالة في مواقع عملائها بعقد شهري.

لوحة التحكم تعرض **العقود السارية** و**المواقع**، و**العمال في المواقع اليوم** (الحاضرون من المطلوبين)، و**المواقع التي ينقصها عمال**، و**فواتير هذا الشهر**، و**ربح الشهر الماضي**، مع تنبيه العقود التي تنتهي خلال 60 يوماً وإقامات العمال وجوازاتهم التي تنتهي خلال 30 يوماً، وورديات اليوم بحضور كل منها.



لوحة المرافق: العقود والمواقع والعمال الحاضرون اليوم وربح الشهر الماضي، وتنبيهات العقود والوثائق، وورديات اليوم

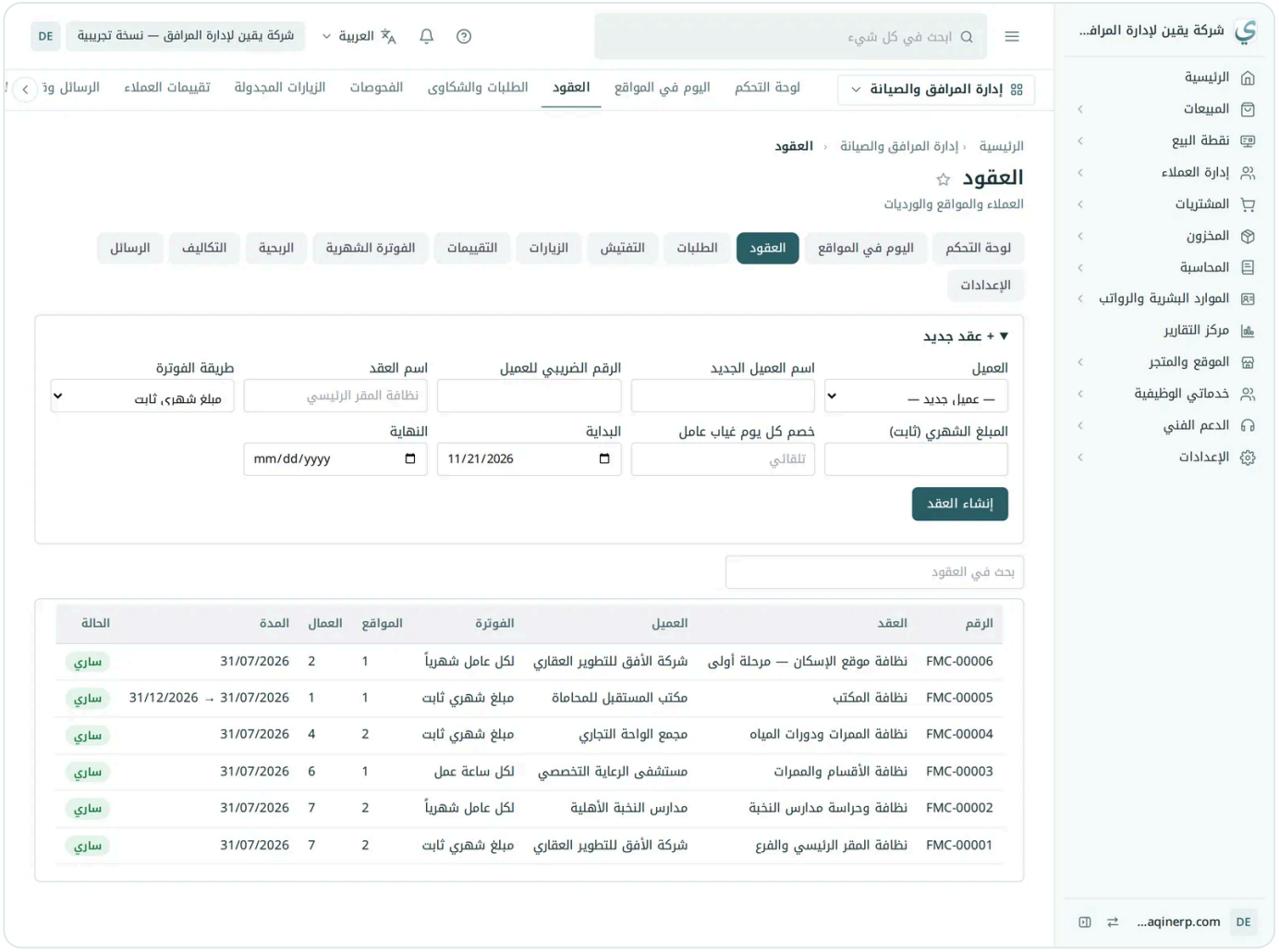
2 العقد مع العميل

1 من **العقود** اضغط **+ عقد جديد**، واختر العميل أو اكتب اسم عميل جديد ورقمه الضريبي.

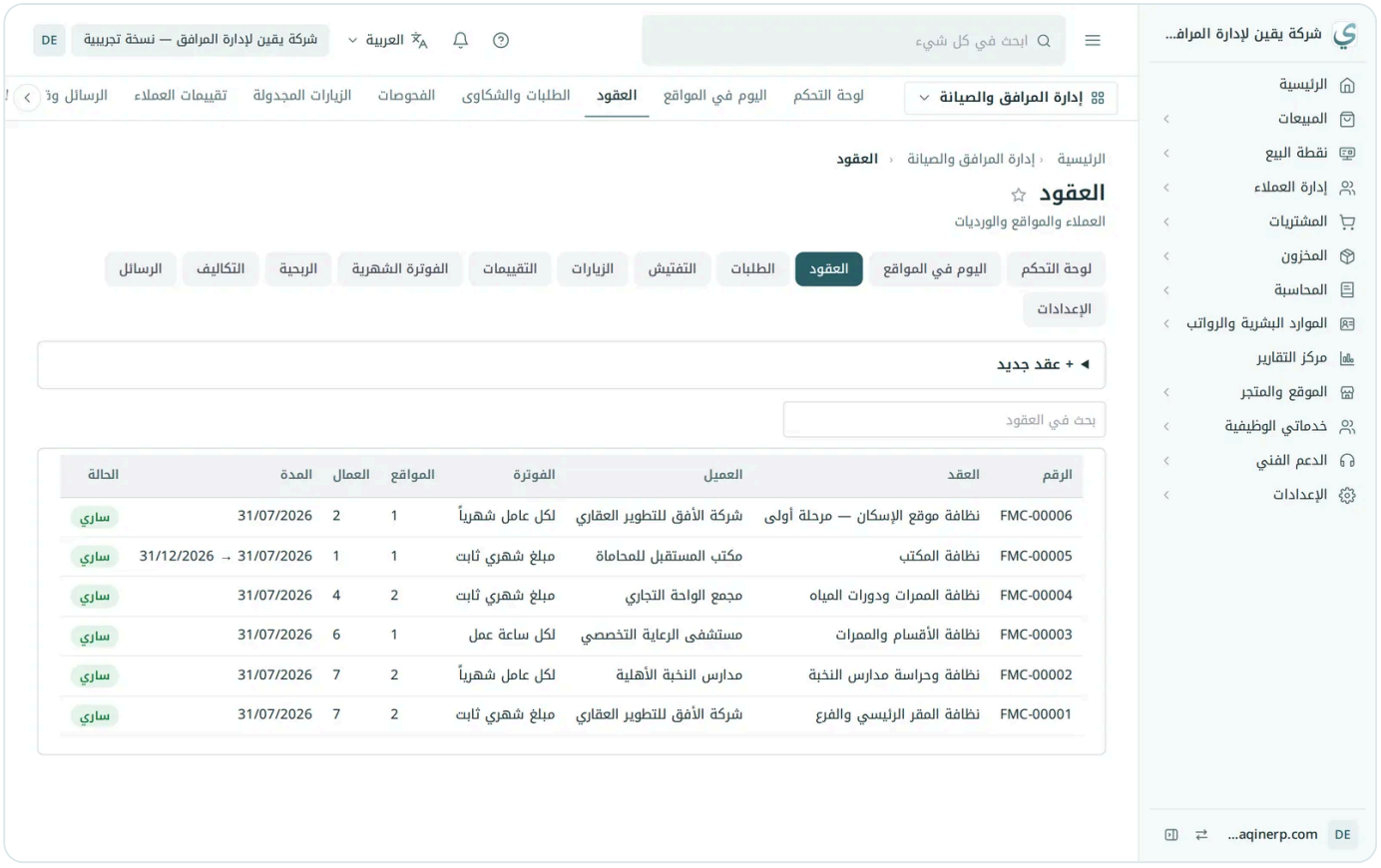
2 اكتب اسم العقد (مثلاً: نظافة المقر الرئيسي والفرع) واختر **طريقة الفوترة**: **مبلغ شهري ثابت**، أو **لكل عامل شهرياً**، أو **لكل ساعة عمل**.

3 اكتب المبلغ الشهري أو السعر، وخصم كل يوم غياب عامل إن كان العقد ينص عليه (اتركه فارغاً ليُحسب تلقائياً)، وتاريخ البداية والنهاية.

4 اضغط **إنشاء العقد**، ثم أضف مواقعه ووردياته من صفحته.



عقد جديد: العميل وطريقة الفوترة والمبلغ وخصم يوم الغياب والمدة



قائمة العقود: العميل وطريقة الفوترة والمواقع والعمال والمدة والحالة

ومن **تعديل العقد** في صفحته تضبط شروط الجودة: **مهلة بدء الطلب** و**مهلة إنجازه** بالساعات (والطلب العاجل نصفها)، و**خصم كل طلب أُنجز متأخراً**، و**أقل نسبة مقبولة للتفتيش** و**خصم كل تفتيش أقل منها**، و**طلب تقييم يومي** من العميل، وجوال ممثل العميل.

3 المواقع والورديات والعمال

1. في صفحة العقد اضغط **+ إضافة موقع**: الاسم والعنوان، ونقطته على الخريطة ونطاق الحضور بالمتر (150 م مثلاً)، وجوال مسؤول الموقع.

2. تحت الموقع اضغط **+ إضافة وردية**: الوظيفة (عامل نظافة، مشرف، حارس أمن…) وعدد العمال، وأيام العمل، ووقت البداية والنهاية. الوردية الليلية التي تنتهي بعد منتصف الليل مقبولة.

3. اختر العامل من القائمة واضغط **تعيين**. يظهر تحت الوردية عدد المعيّنين من المطلوبين، وينبّهك يقين إن عيّنت أكثر من حاجتها.

4. لنقل عامل اضغط × بجانب اسمه ثم عيّنه في وردية أخرى، و**إيقاف الوردية** ينهيها من اليوم دون أن يمسّ ما قبله.



صفحة العقد: بياناته ورابط بوابة العميل، والمواقع بورديات كل منها وعمالها، وشهر العقد بأيام العمل والحضور والغياب والخصومات والفاتورة

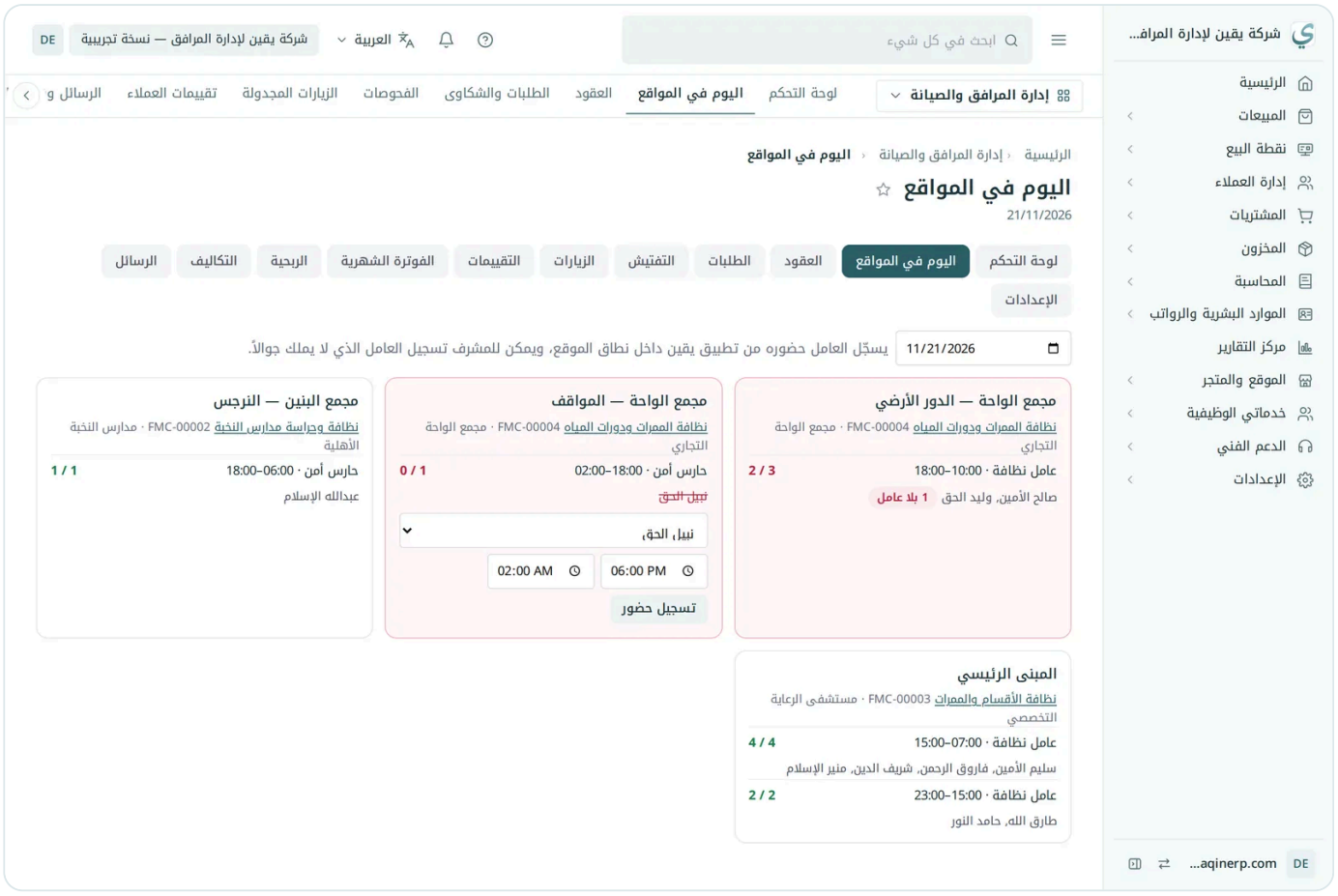
الحضور من داخل الموقع

كل موقع له نقطة على الخريطة يصبح **موقع عمل** في الموارد البشرية، فيسجّل العامل حضوره من تطبيق يقين وهو داخل النطاق، ويُحسب الحضور لذلك الموقع. لا حاجة لجهاز بصمة في موقع العميل.

4 اليوم في المواقع

صفحة **اليوم في المواقع** تعرض بطاقة لكل موقع بورديات اليوم: الحاضرون من المطلوبين، وأسماء الغائبين مشطوبة، والعامل الحاضر غير المعيّن. والوردية التي لم يبدأ وقتها تظهر «لم تبدأ بعد» ولا تُحسب غياباً.

العامل الذي لا يملك هاتفاً يسجّل حضوره المشرف: اختر العامل والوقت واضغط **تسجيل حضور**، فيُسجَّل في الموارد البشرية بموقع العمل.

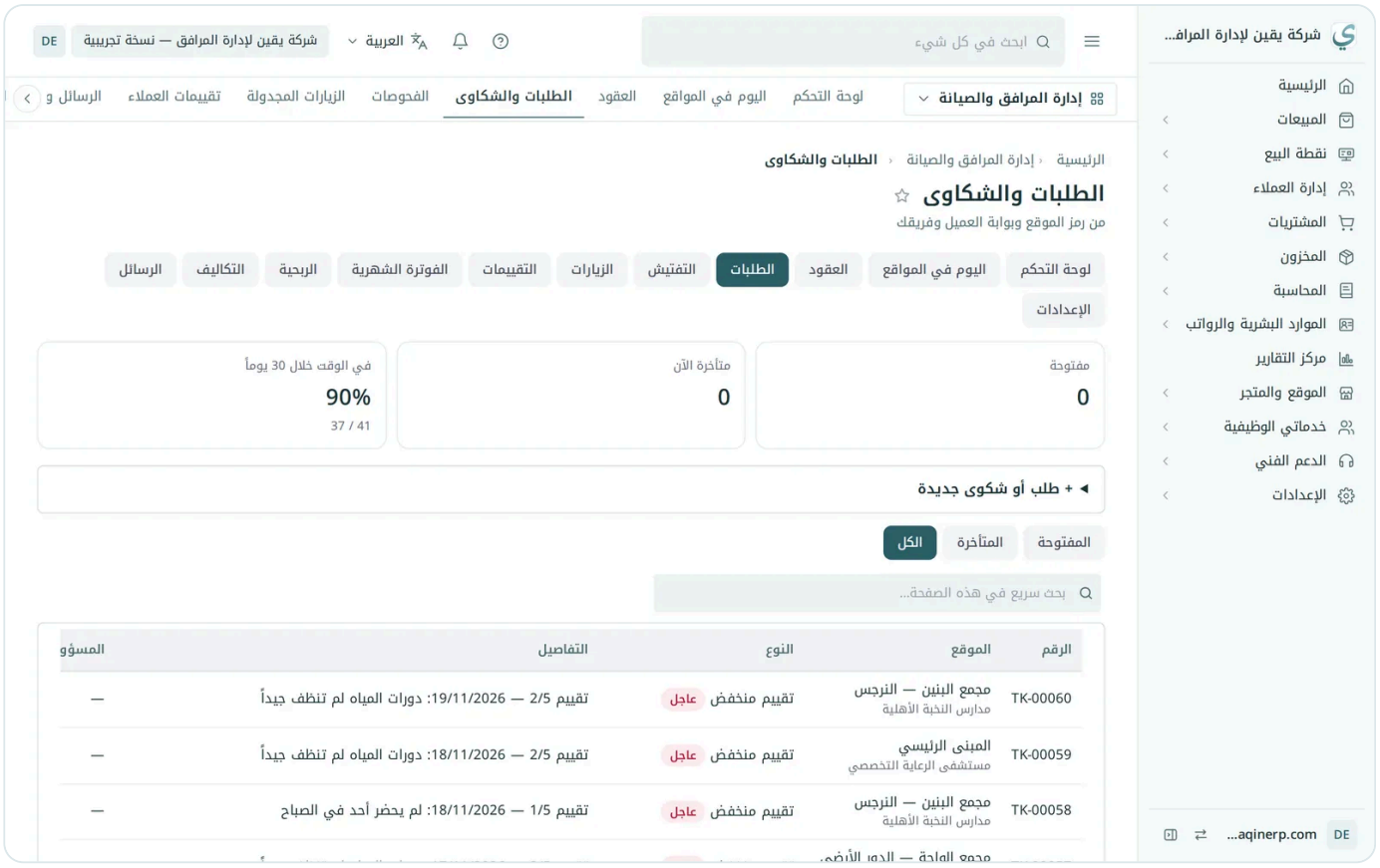


اليوم في المواقع: الحضور لكل وردية، والغائبون، وتسجيل حضور عامل بلا هاتف

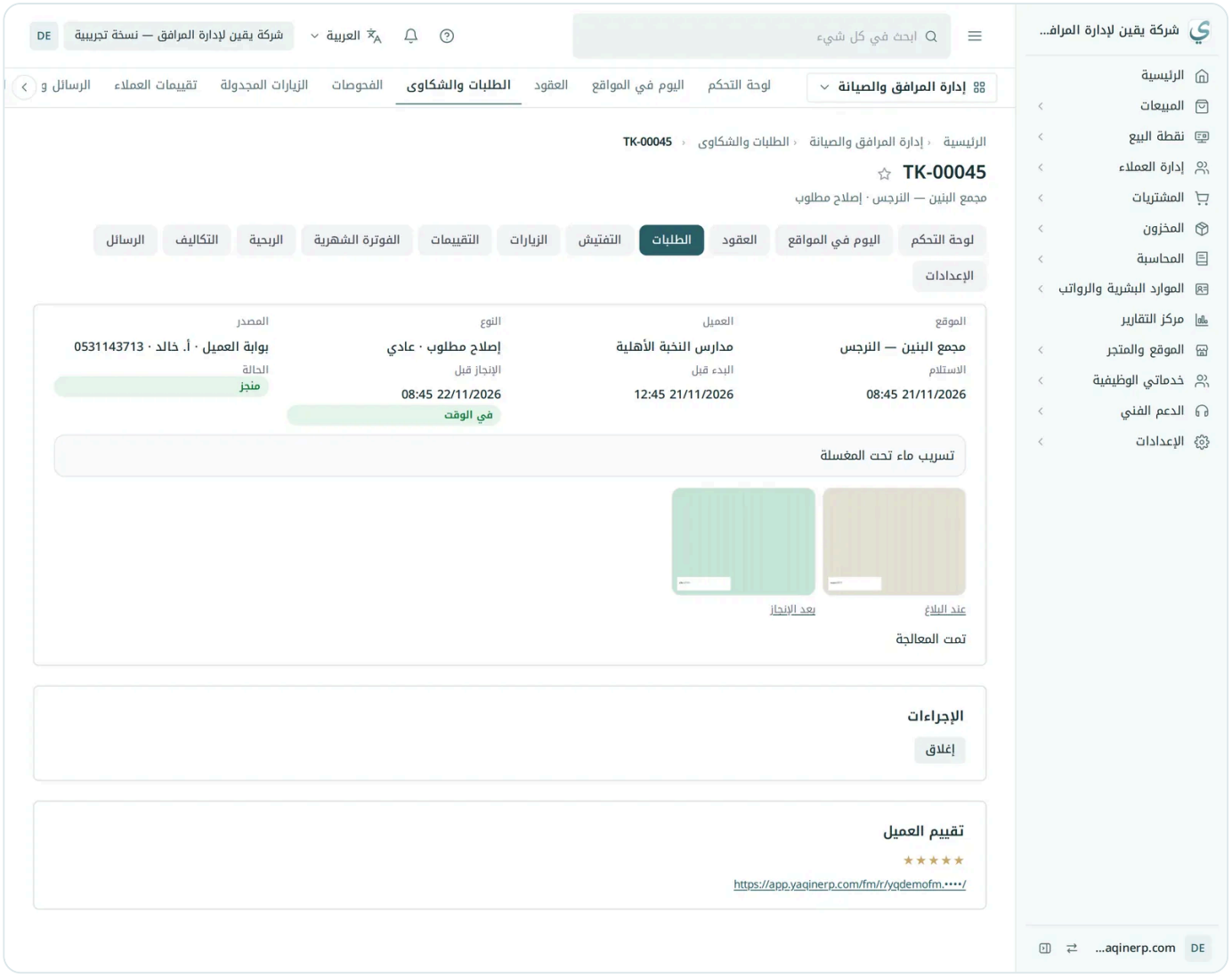
5 الطلبات والشكاوى

يصل الطلب من أربعة طرق: **رمز QR** ملصق في الموقع، أو **بوابة العميل**، أو موظفك من صفحة **الطلبات**، أو تلقائياً من **تقييم منخفض**. لكل طلب رقم TK ونوع وأولوية، و**موعد بدء** و**موعد إنجاز** من مهلة العقد.

1. افتح الطلب واختر العامل من عمال الموقع واضغط **تعيين**.
2. عند الوصول اضغط **بدء**، وعند الانتهاء اكتب ما تم وأرفق صورة بعد الإنجاز واضغط **تم**.
3. يصل العميل رابط لتقييم الخدمة، ثم تغلق الطلب.



الطلبات: المفتوحة والمتأخرة ونسبة الإنجاز في الوقت خلال 30 يوماً



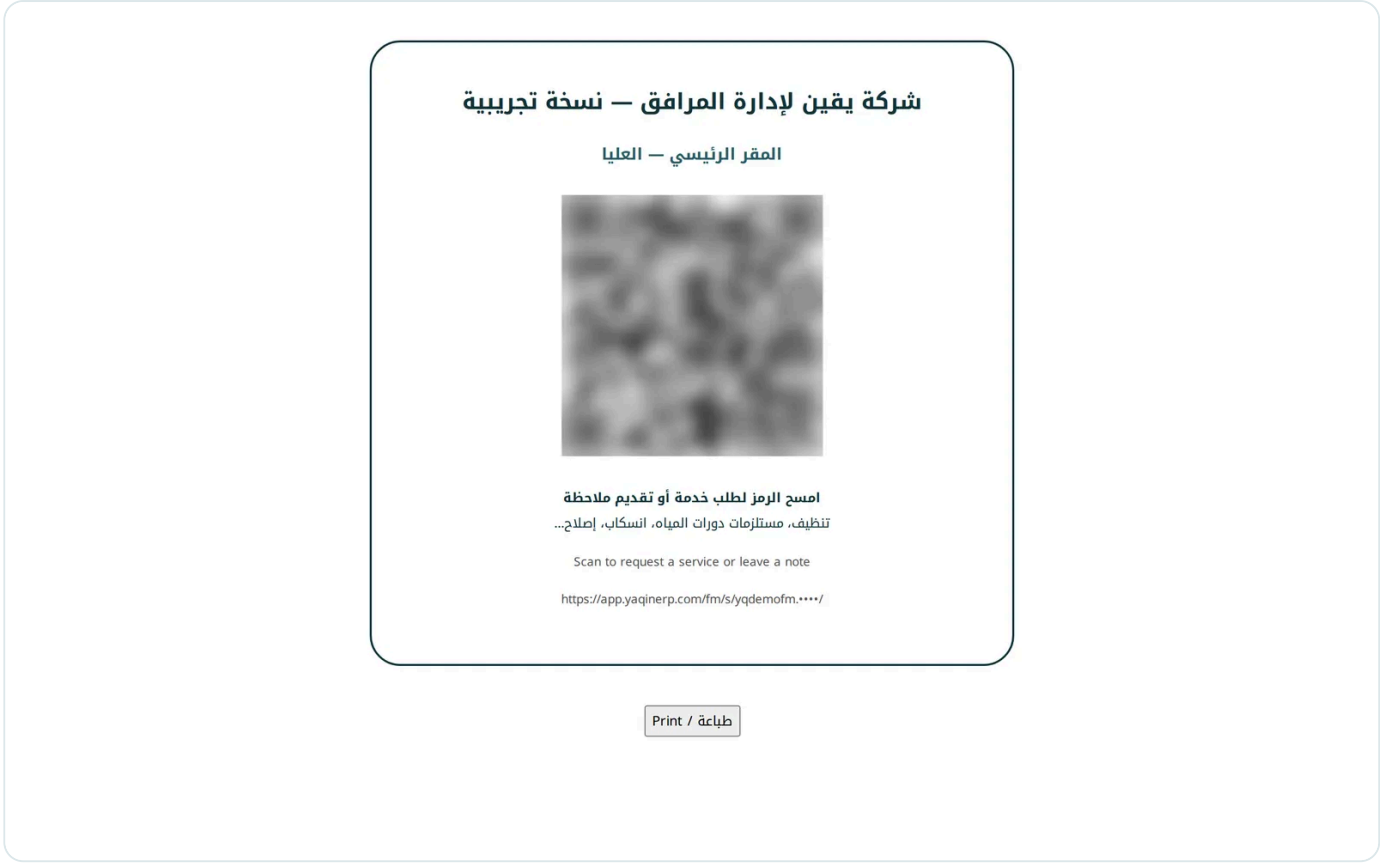
طلب منجز: الموقع والعميل والمصدر، والمواعيد وحالة «في الوقت»، والصورة قبل وبعد، وتقييم العميل

المتأخر يُخصم

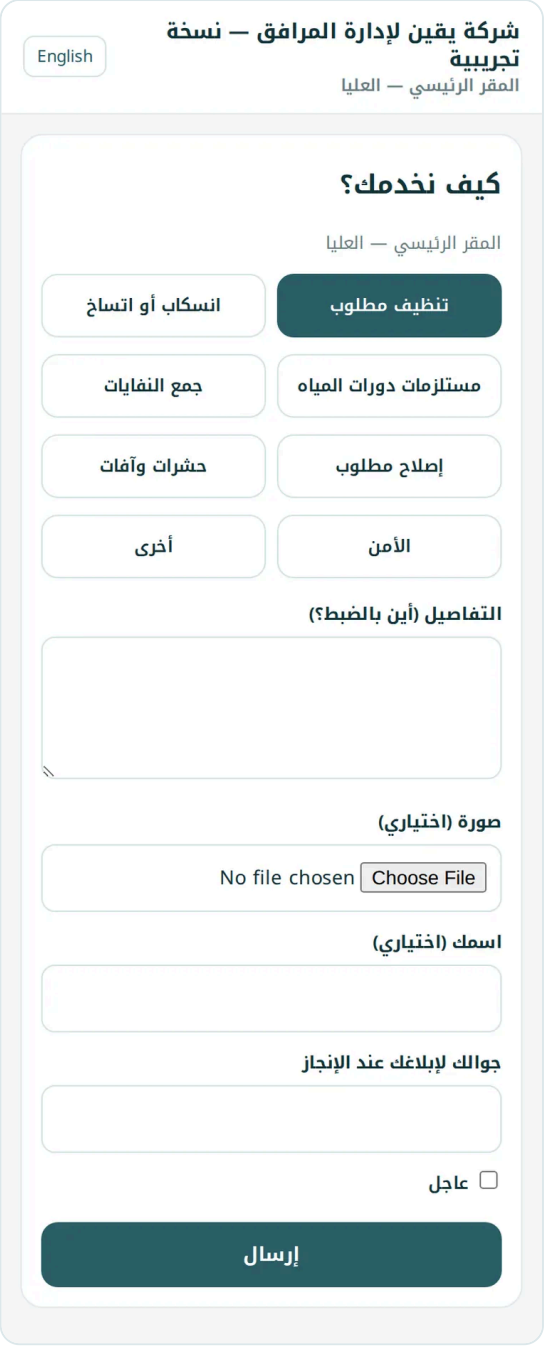
الطلب الذي أُنجز بعد موعده يُحسب **متأخراً**، ويضاف خصمه إلى فاتورة الشهر تلقائياً إن كان في العقد خصم للتأخير.

6 ملصق QR والطلب من الموقع

من صفحة العقد اضغط **ملصق رمز الطلبات** بجانب الموقع واطبعه (A5) وعلّقه عند الاستقبال أو دورات المياه. يمسحه موظف العميل أو الزائر بجواله بلا تسجيل دخول، فيختار نوع الطلب ويكتب التفاصيل ويرفق صورة، واسمه وجواله إن أراد إبلاغه عند الإنجاز، و«عاجل» إن لزم.



ملصق الموقع: اسم الشركة والموقع ورمز QR لطلب خدمة أو تقديم ملاحظة



صفحة الطلب على الجوال بعد مسح الرمز

حماية من العبث

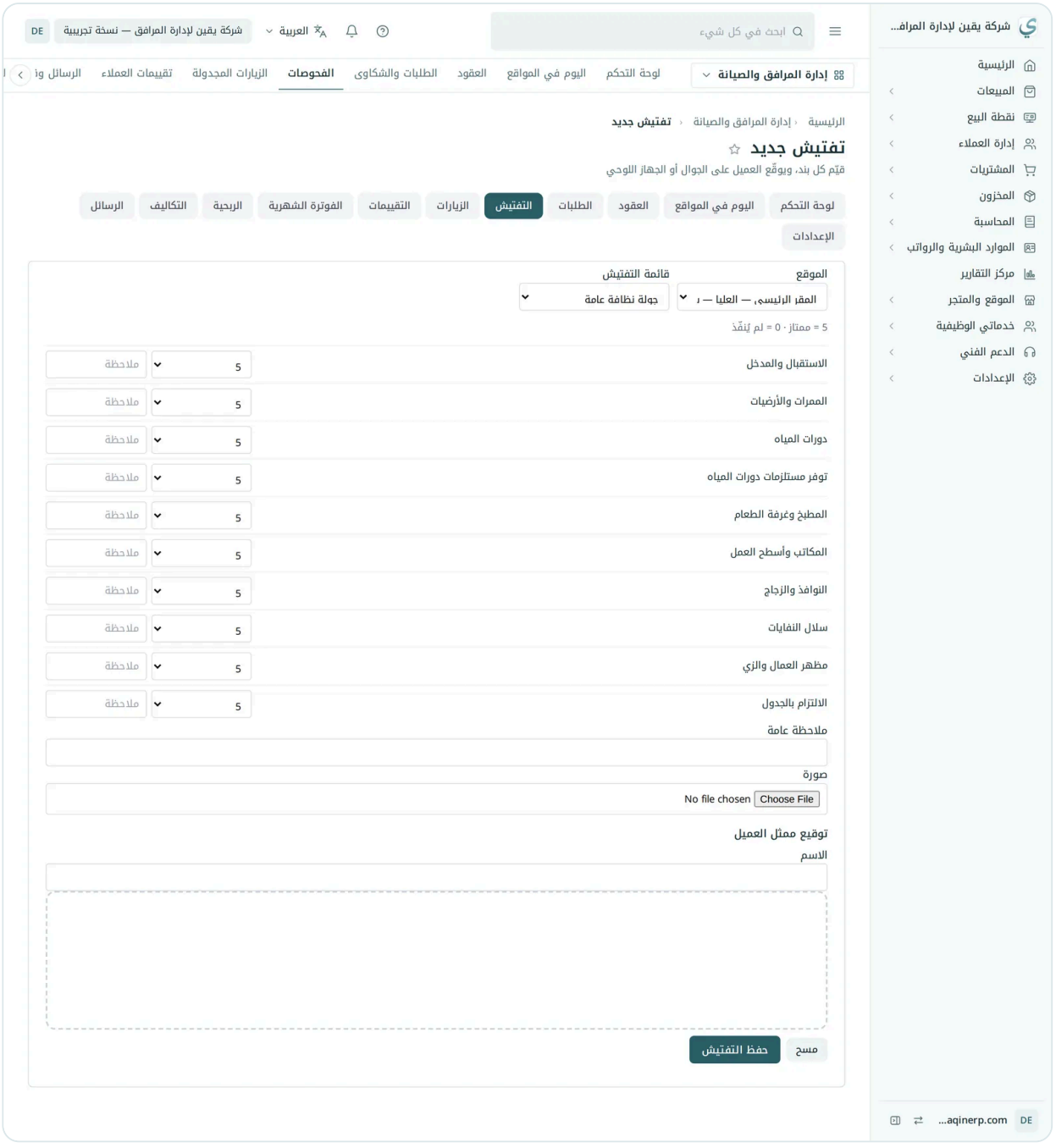
الرابط خاص بالموقع، والصفحة تقبل عدداً محدوداً من الطلبات في الساعة من الجهاز نفسه، وتتجاهل الطلبات الآلية.

7 التفتيش وتوقيع العميل

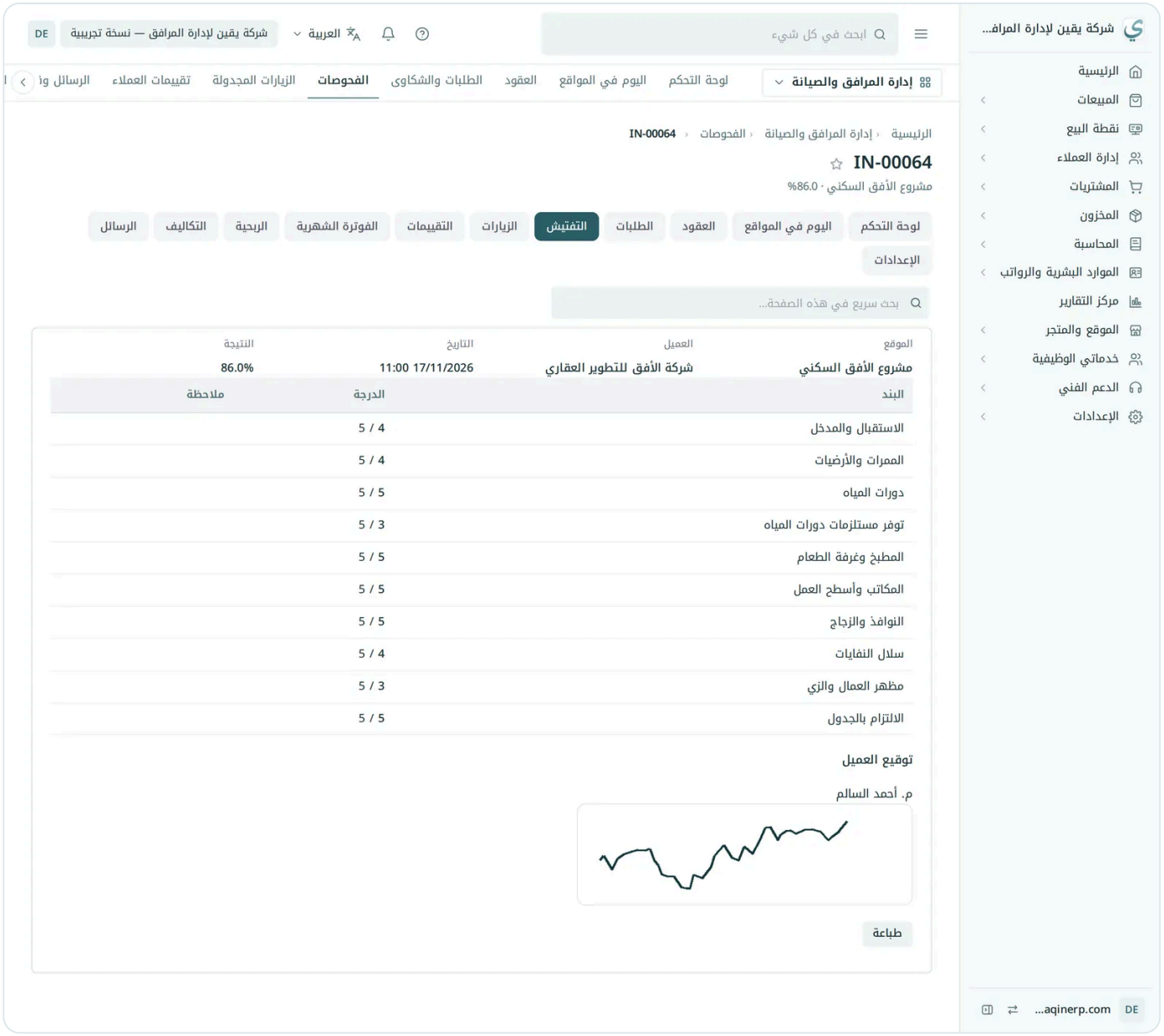
1 من **التفتيش** اضغط **تفتيش جديد** (أو **تفتيش** بجانب الموقع في صفحة العقد)، واختر الموقع وقائمة التفتيش.

2 أعط كل بند درجة من 0 إلى 5 مع ملاحظة إن لزم، وأرفق صورة.

3 يكتب ممثل العميل اسمه ويوقّع بإصبعه على الجوال أو الجهاز اللوحي، ثم **حفظ التفتيش**.



تفتيش جديد: بنود القائمة بدرجاتها، والصورة، وتوقيع ممثل العميل



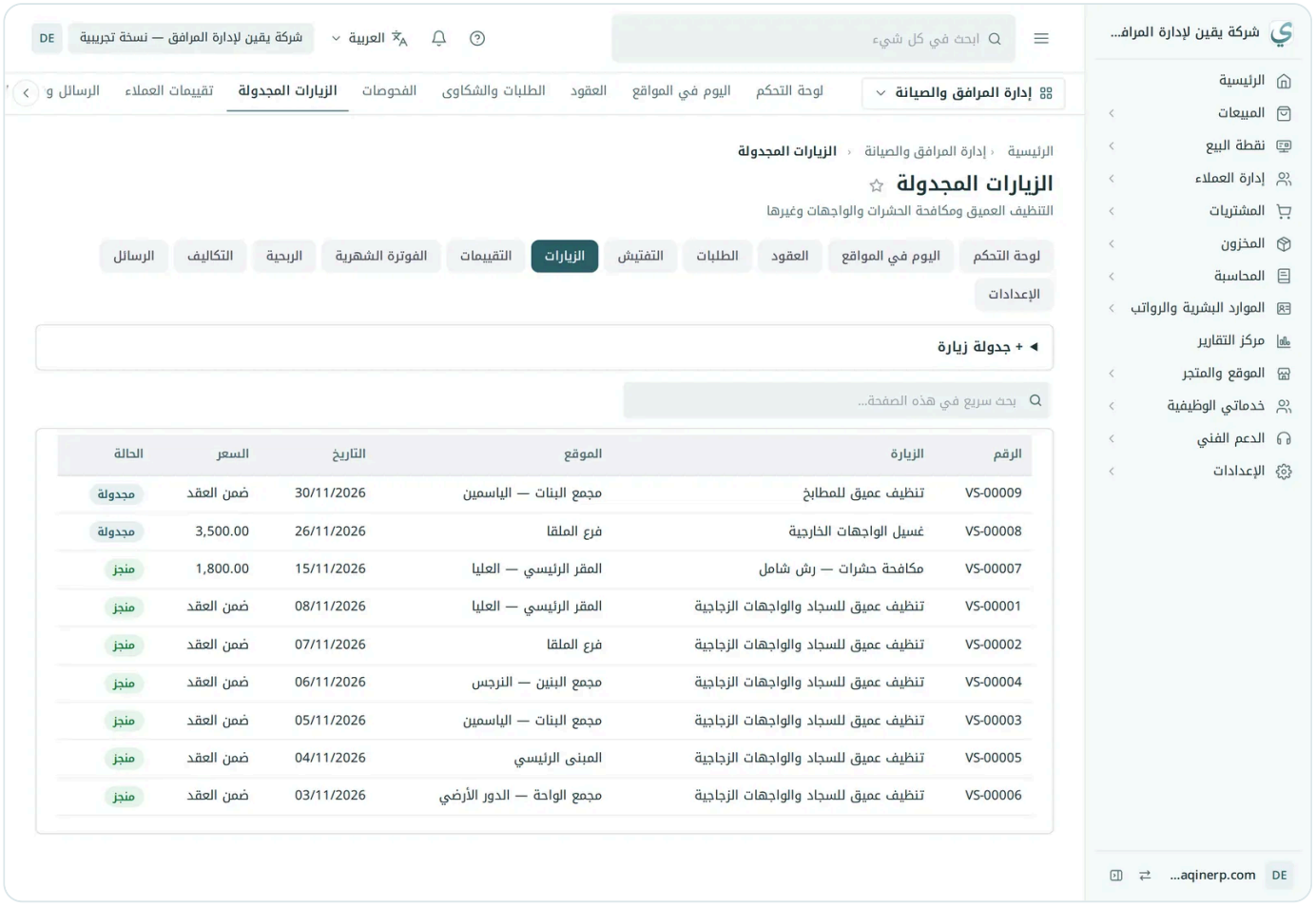
تفتيش محفوظ: النتيجة 86% ودرجة كل بند والتوقيع، وزر الطباعة

النتيجة نسبة مجموع الدرجات من الدرجة الكاملة. والتفتيش الأقل من الحد في العقد يضيف خصمه إلى فاتورة الشهر. وقوائم التفتيش تعدّلها من **الرسائل وقوائم التفتيش**، وفيها قائمة جاهزة «جولة نظافة عامة».

8 الزيارات المجدولة

الأعمال التي لا تتكرر يومياً، مثل التنظيف العميق للسجاد، وغسيل الواجهات الزجاجية، ومكافحة الحشرات: اضغط **+ جدولة زيارة** واختر الموقع والتاريخ والسعر. عند التنفيذ أرفق صورة قبل وبعد واضغط **تم**.

- الزيارة بسعر صفر «ضمن العقد».
- الزيارة بسعر تضاف **سطراً** إلى فاتورة شهرها، مرة واحدة فقط.
- بعد كل زيارة يصل العميل رابط التقييم.



الزيارات المجدولة والمنجزة: الموقع والتاريخ والسعر والحالة

9 تقييم العميل لكل خدمة

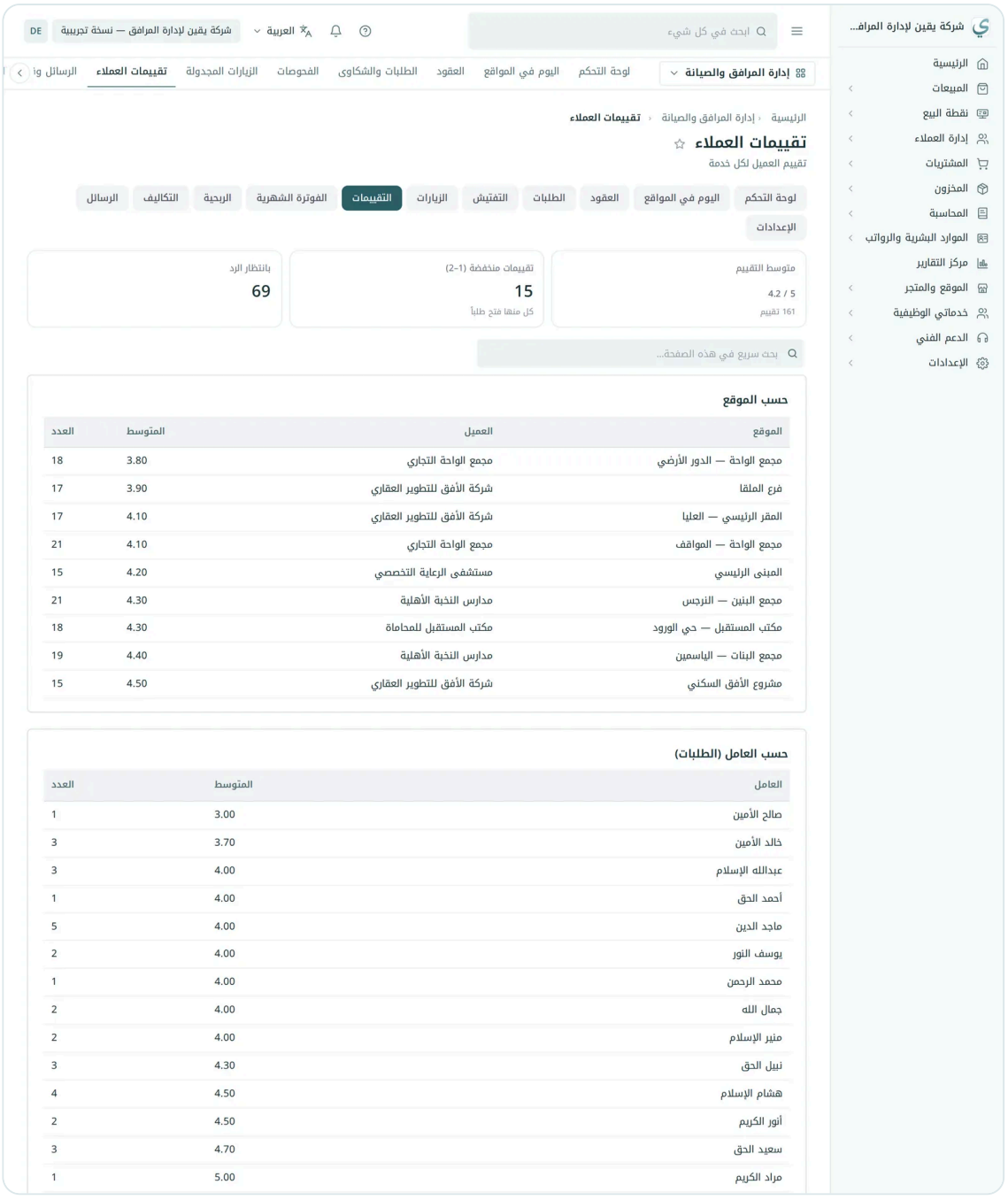
يطلب يقين تقييم العميل بعد **كل طلب منجز** و**كل زيارة**، و**مرة كل يوم لكل موقع** بعد الساعة التي تحددها (إن فعّلت التقييم اليومي في العقد). يصل الرابط بالواتساب إلى جوال العميل، فيختار من نجمة إلى خمس ويكتب ملاحظته، ويقبل كل رابط تقييماً واحداً.



صفحة التقييم على جوال العميل

التقييم المنخفض طلب عاجل

التقييم بنجمة أو نجمتين يفتح **طلباً عاجلاً** على الموقع فوراً، فيعالجه فريقك قبل أن يتحول إلى شكوى رسمية.



التقييمات: المتوسط والتقييمات المنخفضة، والمتوسط لكل موقع ولكل عامل، وأحدث التقييمات

10 بوابة العميل

لكل عقد رابط خاص يظهر في صفحته (أرسله لمسؤول العميل). يفتحه على الجوال بلا تسجيل دخول ويرى:

- **التقرير الشهري**: نسبة الحضور، والطلبات المنجزة في الوقت، ومتوسط التفتيش، وتقييمهم.
- الطلبات المفتوحة وحالتها، ومواقعه بزر **طلب جديد** لكل موقع.
- فواتيره برابط الفاتورة الضريبية.



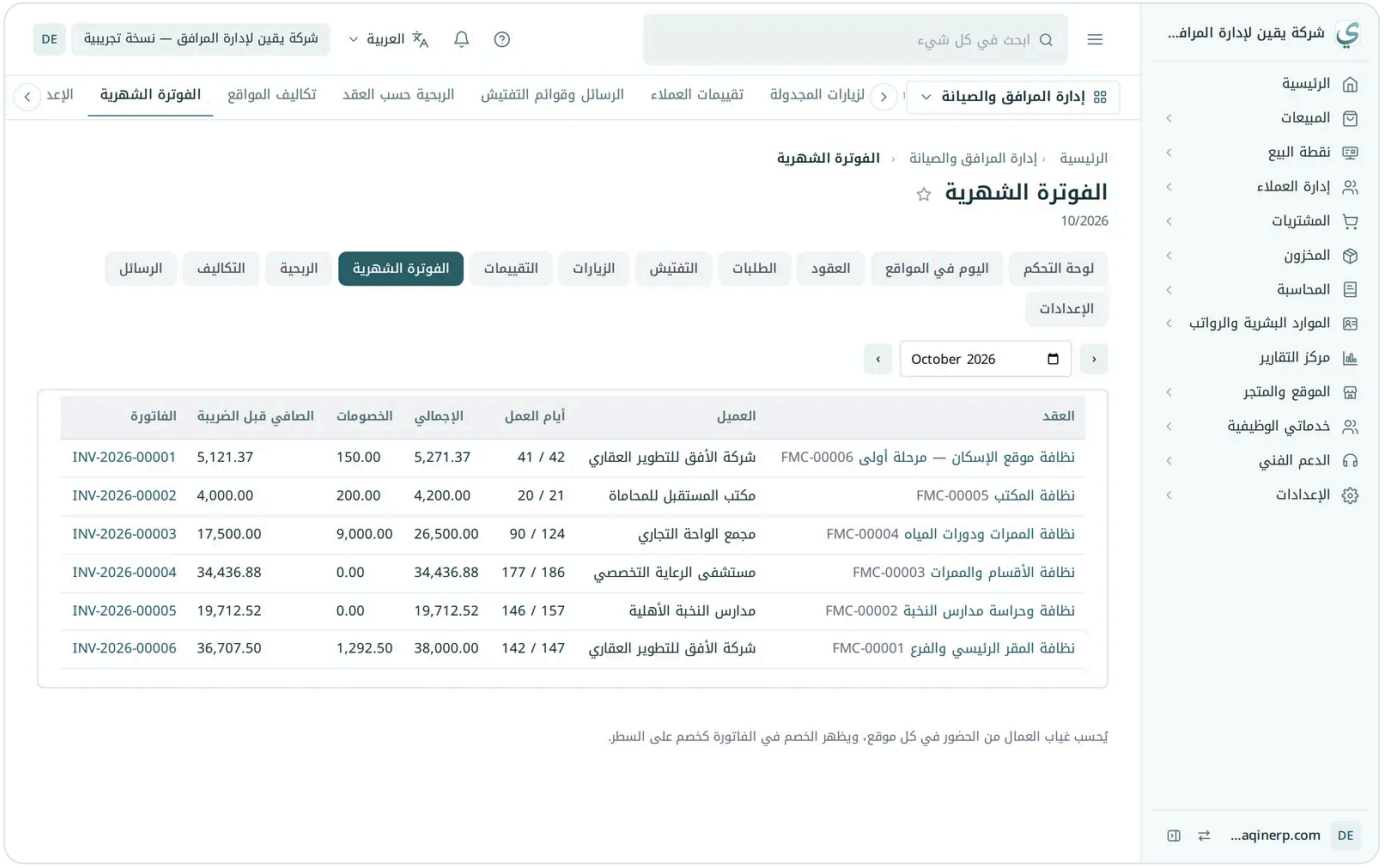
بوابة العميل: التقرير الشهري والطلبات المفتوحة والمواقع والفواتير

11 الفوترة الشهرية

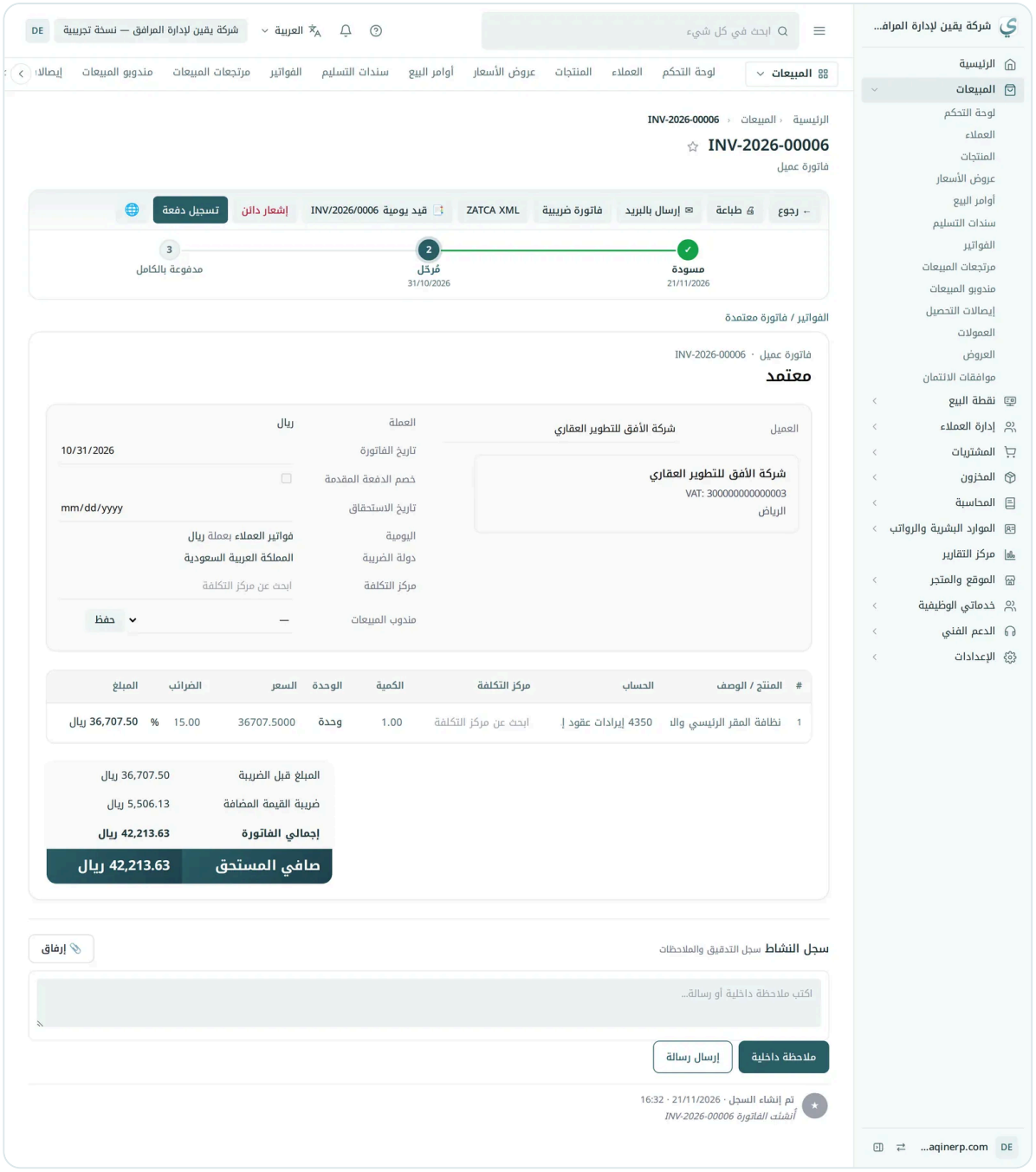
يحسب يقين شهر كل عقد من الحضور الفعلي: أيام العمل المطلوبة لكل وردية، والحاضرة، والغياب، والساعات. وتصدر الفاتورة **بعد انتهاء الشهر**، فاتورة واحدة لكل عقد وشهر:

- **مبلغ ثابت:** المبلغ الشهري (بنسبة ما سرى من الشهر) مخصوماً منه الغياب: المبلغ ÷ أيام العمل × أيام الغياب، أو خصم اليوم المكتوب في العقد.
- **لكل عامل شهرياً:** أيام الحضور × (السعر ÷ أيام العمل المخططة).
- **لكل ساعة:** ساعات الحضور في الموقع × السعر.
- ثم **خصم الطلبات المتأخرة** و**خصم التفتيش الضعيف** تلقائياً، وأي خصم تضيفه يدوياً (مخالفة مثلاً)، و**الزيارات المسعّرة** سطوراً إضافية.

راجع الشهر في صفحة العقد ثم اضغط **إصدار الفاتورة الضريبية لهذا الشهر**، أو من **الفوترة الشهرية** أصدر فواتير كل العقود معاً.



الفوترة الشهرية: كل العقود بأيام العمل والإجمالي والخصومات والصافي ورقم الفاتورة



الفاتورة الضريبية للعقد: الخصومات خصم على السطر لا سطر سالب، والضريبة 15%

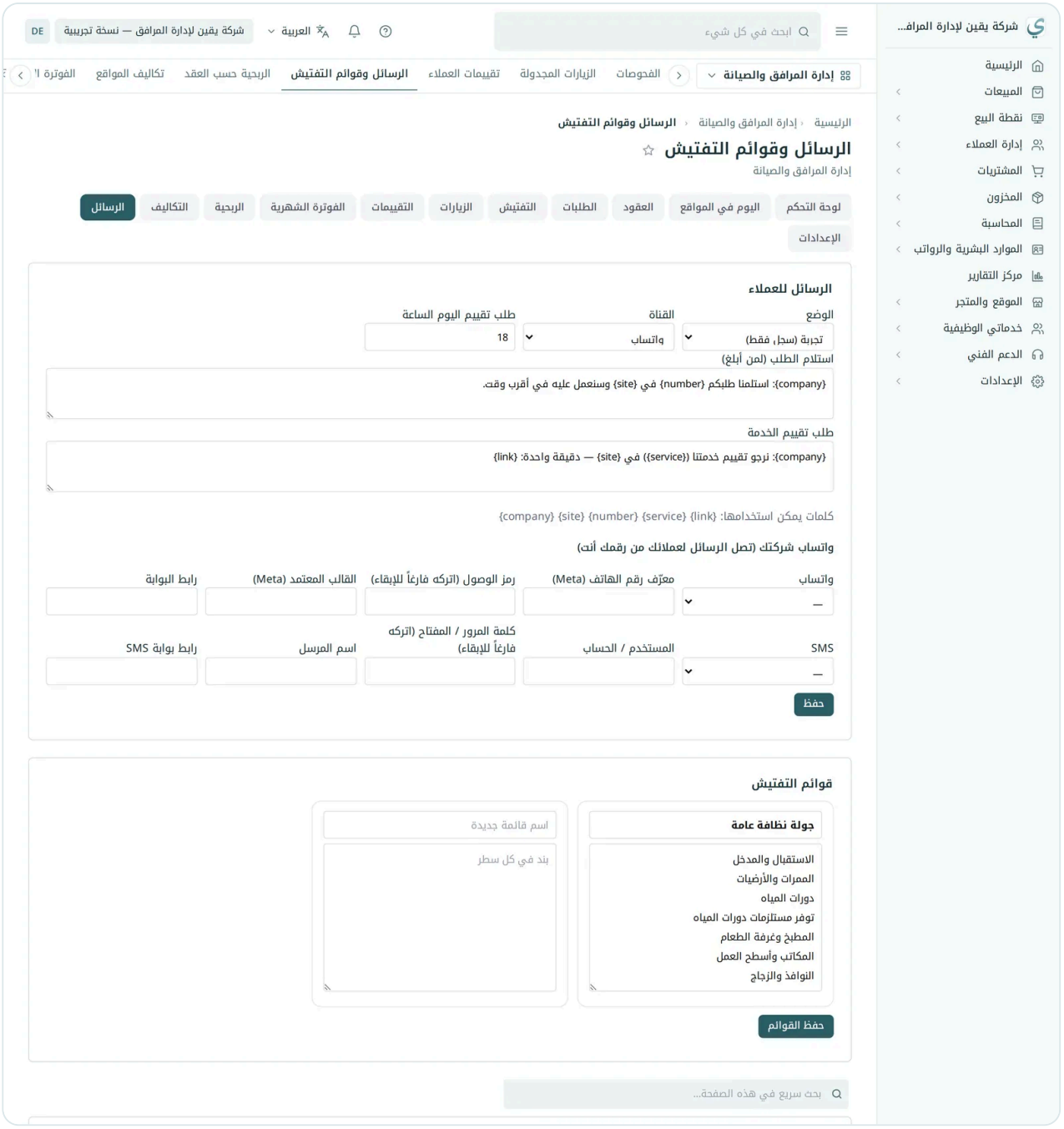
الخصم ليس سطراً سالباً

تظهر الخصومات في الفاتورة **خصماً** على سطر العقد كما تطلب الفوترة الإلكترونية، ويُرحَّل الإيراد الصافي إلى حساب «إيرادات عقود إدارة المرافق».

12 الرسائل وقوائم التفتيش

الرسائل تُرسل من **واتساب شركتك أو مزوّد رسائلها** لا من يقين، فيراها العميل باسمك. من **الرسائل وقوائم التفتيش**:

1. اختر الوضع: **متوقف**، أو **تجربة** (تُسجَّل الرسائل في السجل ولا تُرسل)، أو **مباشر**.
2. اختر القناة (واتساب أو رسالة نصية) وساعة طلب التقييم اليومي.
3. عدّل نص رسالتي **استلام الطلب** و**طلب التقييم**؛ الكلمات بين القوسين مثل {company} و{site} و{link} تُستبدل تلقائياً.
4. أدخل بيانات واتساب شركتك (Meta) أو مزوّد الرسائل النصية، واضغط **حفظ**.



الرسائل: الوضع والقناة ونصوص الرسائل وبيانات واتساب الشركة، وقوائم التفتيش، وسجل الرسائل

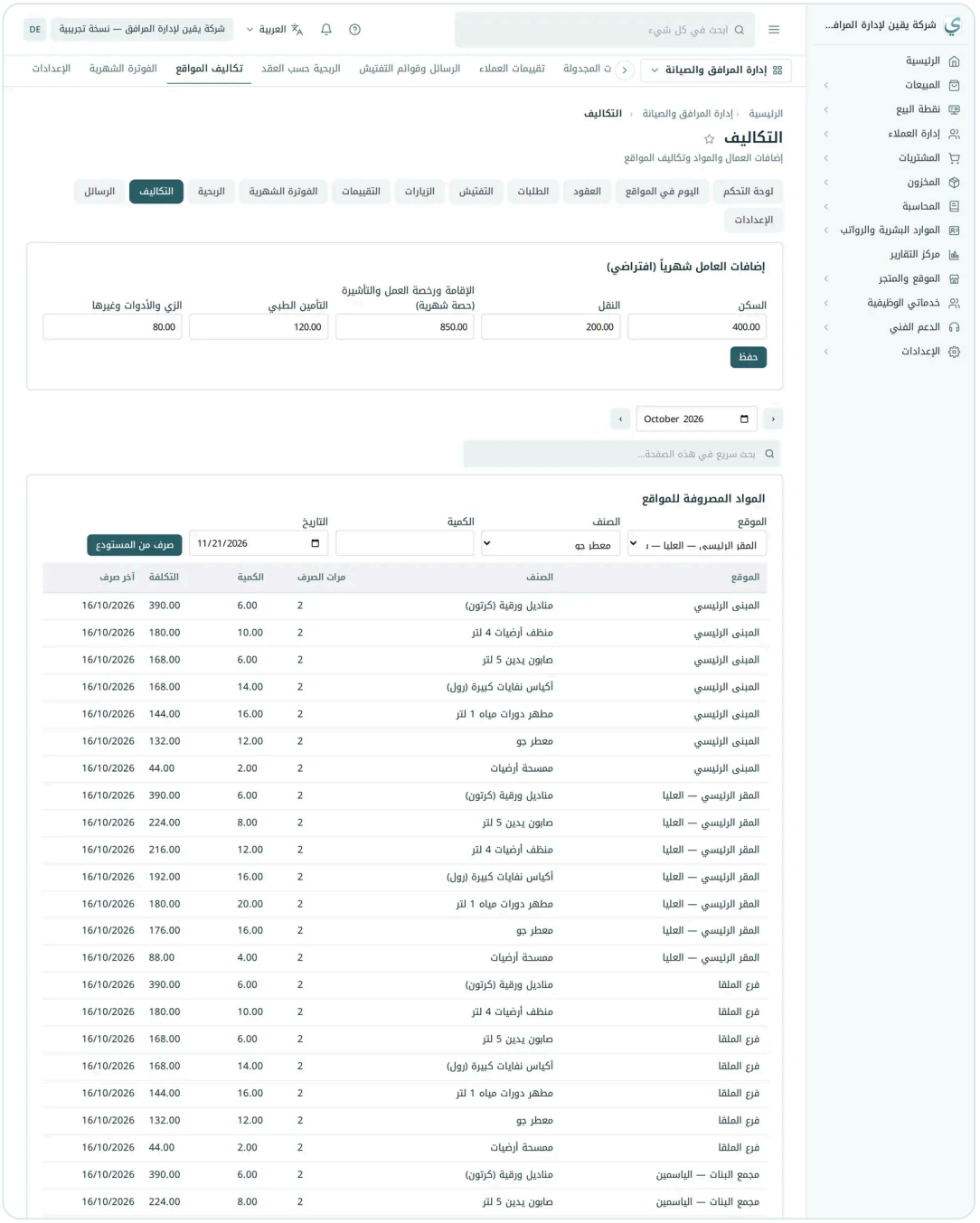
⚠ جرّب أولاً

ابدأ بوضع **تجربة** وراجع سجل الرسائل، ثم انتقل إلى **مباشر**.

13 تكاليف المواقع

من **التكاليف** تُدخل ما يكلّفه كل موقع غير الرواتب:

- **إضافات العامل الشهرية**: السكن، والنقل، والإقامة ورخصة العمل والتأشيرة (حصة شهرية)، والتأمين الطبي، والزي والأدوات. تضع مبلغاً افتراضياً للشركة، وتعدّل لعامل بعينه (المشرف مثلاً) فيصبح له مبلغه الخاص، و↺ يعيده للافتراضي.
- **المواد المصروفة للمواقع**: اختر الموقع والصنف والكمية واضغط **صرف من المستودع**، فيخرج من المخزون بتكلفته ويُقيَّد على حساب «مواد ومستلزمات النظافة المستخدمة». لا يقبل يقين صرف أكثر من الموجود.
- **تكاليف أخرى للموقع**: استئجار معدات، أو مقاول باطن، أو نقل إضافي، أو إشراف. تُربط بالموقع لتقرير الربحية، وتسجّل المصروف نفسه في المشتريات أو المحاسبة كالمعتاد.

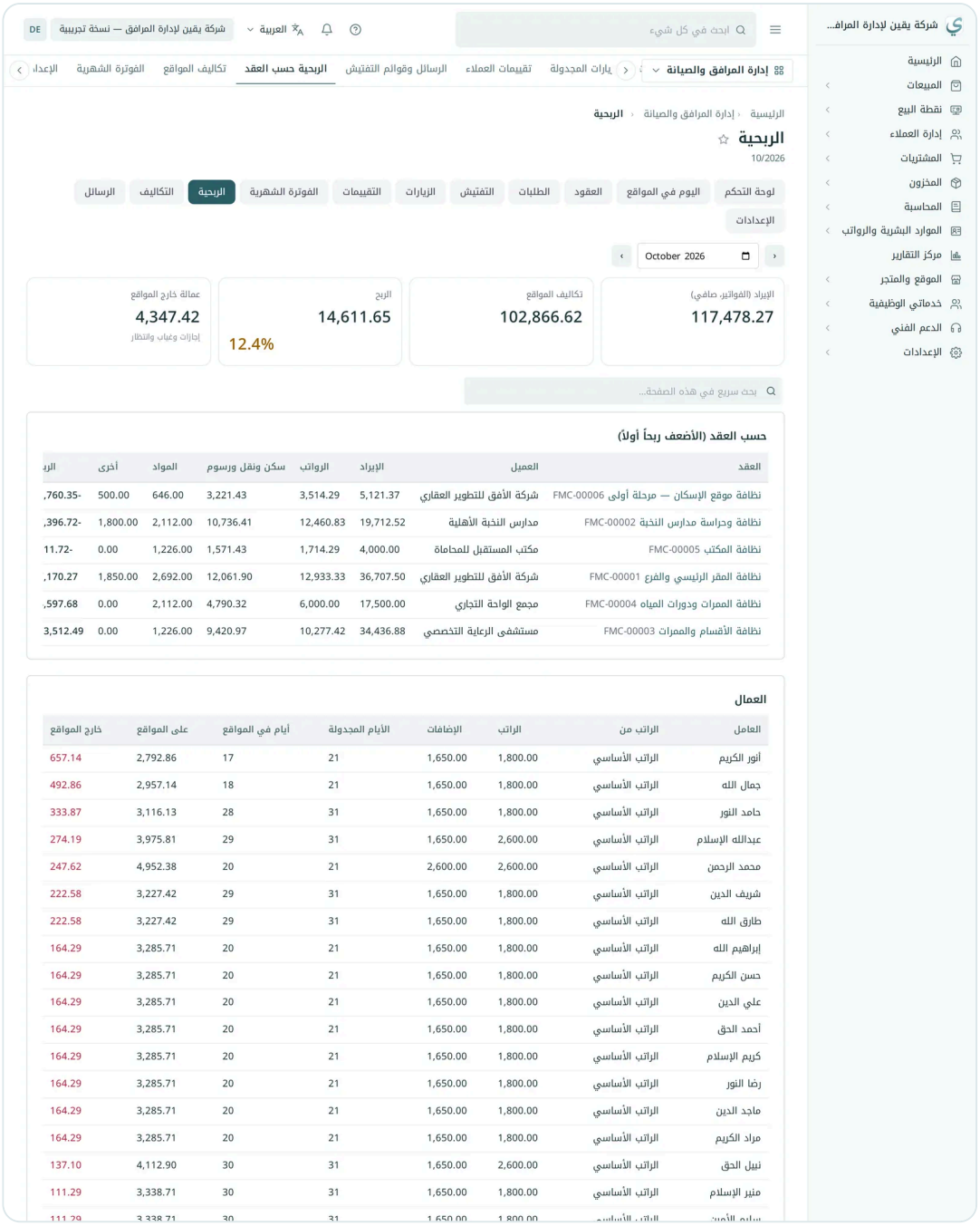


التكاليف: إضافات العامل الافتراضية، والمواد المصروفة لكل موقع وصنف في الشهر

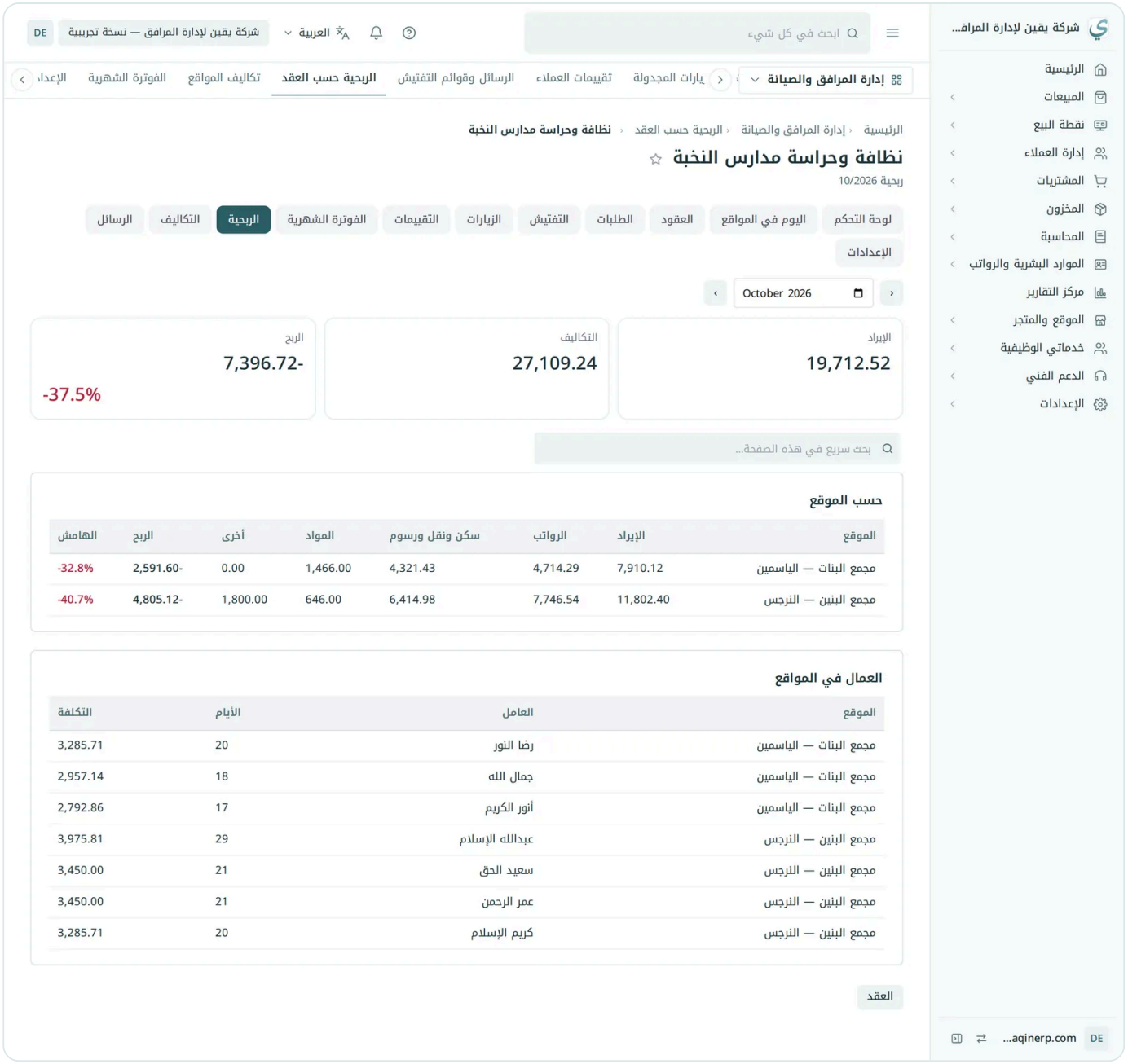
14 ربحية كل عقد

صفحة **الربحية** لكل شهر منتهٍ تعرض الإيراد (الفواتير بعد الخصومات) وتكاليف المواقع والربح والهامش، و**عمالة خارج المواقع**. والعقود مرتبة من الأضعف ربحاً، فترى أولاً العقد الذي يحتاج إعادة تسعير.

- **الرواتب**: تكلفة العامل الشهرية من مسير الرواتب (الإجمالي وحصة صاحب العمل في التأمينات ومخصصات الإجازة ونهاية الخدمة)، وإلا من عقد الموظف، وإلا الراتب الأساسي.
- توزَّع تكلفة العامل مع إضافاته على المواقع **حسب أيام حضوره في كل موقع**، وما بقي من أيام إجازة أو غياب أو انتظار يظهر «خارج المواقع».
- والمواد المصروفة والتكاليف الأخرى لكل موقع، والإيراد موزعاً على المواقع حسب أيام العمل المطلوبة لكل منها.



الربحية: الإيراد والتكاليف والربح وعمالة خارج المواقع، وكل عقد بهامشه، وكل عامل بأيامه وتكلفته



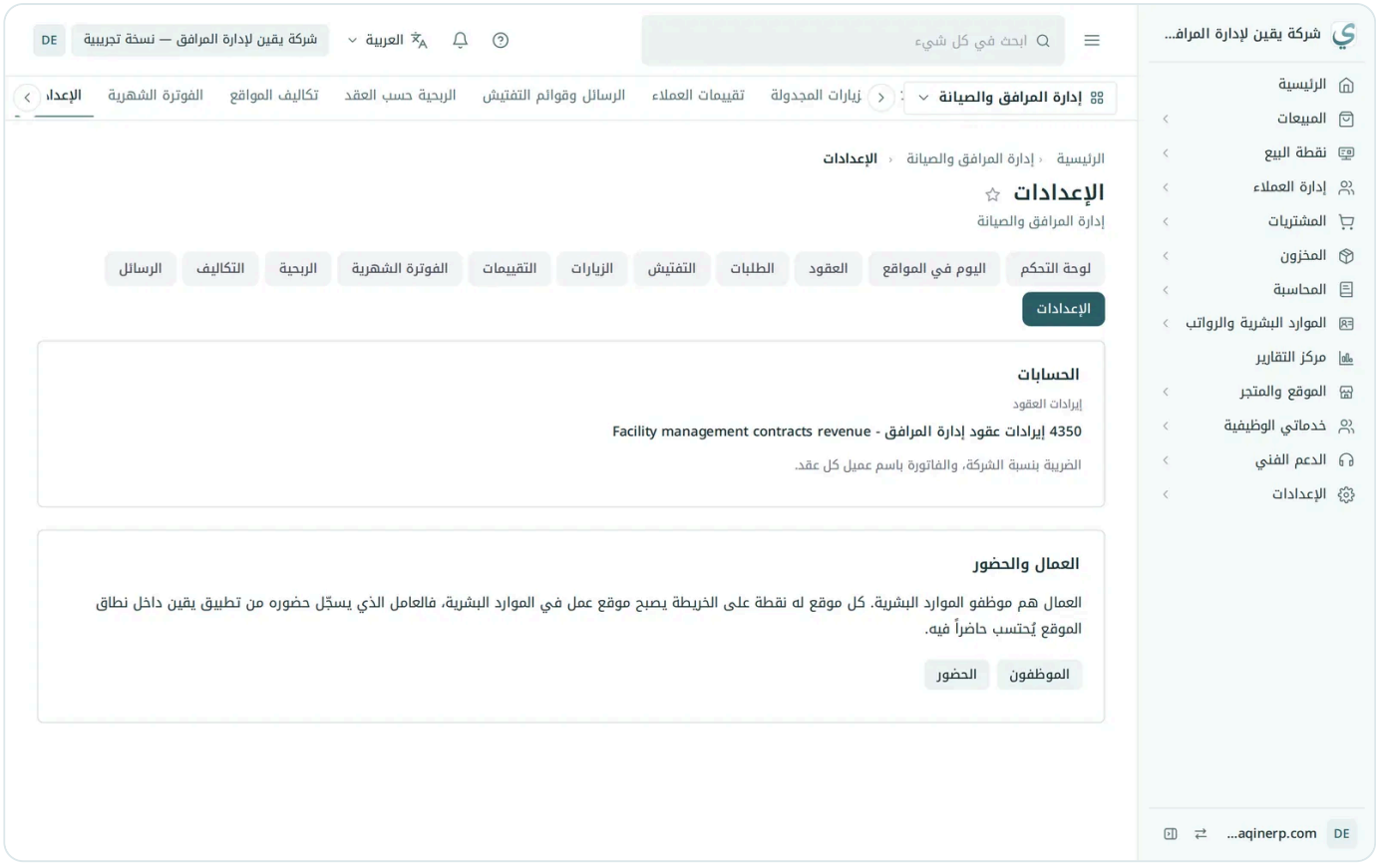
ربحية عقد: كل موقع بإيراده وتكاليفه وهامشه، وعمال كل موقع بأيامهم وتكلفتهم

من صفحة العقد

بعد فوترة الشهر يظهر في صفحة العقد زر **ربحية هذا الشهر**، وفي لوحة التحكم ربح الشهر الماضي.

15 الإعدادات والحسابات

من **الإعدادات** ترى حساب إيرادات العقود وترقيم العقود، وروابط الموظفين والحضور في الموارد البشرية.



إعدادات المرافق

تُنشأ الحسابات تلقائياً عند أول استخدام:

- إيرادات عقود إدارة المرافق 4350 (أو أول رقم متاح).
- مواد ومستلزمات النظافة المستخدمة 5360 (أو أول رقم متاح)، مقابل حساب المخزون عند الصرف.
- والرواتب وتكاليف العمال تبقى في قيود الرواتب كالمعتاد؛ صفحة الربحية تقرؤها ولا تكرر قيدها.

16 قائمة التحقق

- [ ] سجّلت العمال موظفين بإقاماتهم ورواتبهم
- [ ] أنشأت العقد بطريقة فوترته وشروط المهلة والتفتيش
- [ ] أضفت المواقع بنقاطها على الخريطة والورديات وعيّنت العمال
- [ ] تأكدت أن العمال يسجّلون حضورهم من داخل الموقع
- [ ] طبعت ملصق QR لكل موقع
- [ ] جرّبت طلباً وتفتيشاً بتوقيع العميل
- [ ] جرّبت الرسائل في وضع التجربة ثم فعّلتها
- [ ] أرسلت للعميل رابط بوابته
- [ ] أدخلت إضافات العمال وصرفت المواد للمواقع
- [ ] أصدرت فواتير الشهر بعد انتهائه وراجعت الربحية