



**دورة تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء
للمطورين: فحص ما قبل التسليم وقوائم الملاحظات
وإدارة فترة ضمان العيوب**



دورة تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء للمطورين: فحص ما قبل التسليم وقوائم الملاحظات وإدارة فترة ضمان العيوب

مقدمة:

تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء للمطورين، من فحص ما قبل التسليم وقوائم الملاحظات إلى إدارة فترة ضمان العيوب، هو موضوع هذه الدورة الممتدة أسبوع، الموجهة إلى وحدات التسليم وخدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع، وتنتهي بإعداد خطة تسليم الوحدات السكنية ورعاية ما بعد الاستلام لمشروع افتراضي. فالمطور الذي يسلم دفعات كبيرة من الشقق والفلل يخسر ثقة المشترين وتدفقاته النقدية حين تصل الملاحظات إلى موعد استلام المفاتيح وتتأجل المواعيد وتبقى بلاغات العيوب مفتوحة بعد مهلها. ويعمل المشاركون في تنسيق فحص الوحدات أو مواعيد المشترين أو إصلاحات الضمان، ويتعلمون عبر جولات فحص ميدانية على وحدات نموذجية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- رسم رحلة المشتري من الإنجاز العملي حتى نهاية فترة ضمان العيوب وتوزيع مسؤوليات التسليم وما بعد البيع والمقاولين
- تنفيذ فحص الجودة قبل التسليم بقوائم ملاحظات لكل غرفة وتصنيف للعيوب وأدلة إغلاق قبل دعوة المشترين
- جدولة مواعيد التسليم وإدارة جولة المشتري وقراءة العدادات وتسليم المفاتيح والوثائق مع محاضر استلام موقعة
- تشغيل نظام بلاغات العيوب بالفرز ومهل الاستجابة والإصلاح، والفصل بين العيب وبند الصيانة في كل بلاغ
- توجيه مقاولي الضمان عبر جدول العيوب وشروط الإفراج عن المحتجزات وشهادة إصلاح العيوب
- قياس رضا الملاك بعد الاستلام بمؤشر صافي نقاط الترويج Net Promoter Score وبيانات الشكاوى ومتابعة غير الراضين والمشكلات المتكررة

الفئة المستهدفة:

- مديرو التسليم المسؤولون عن تسليم الشقق والتاون هاوس والفلل المكتملة إلى المشترين بأعداد كبيرة
- مديرو خدمة العملاء وعلاقات المشترين المسؤولون عن التواصل مع المشتري من البيع حتى المفاتيح وما بعدها
- مديرو خدمات ما بعد البيع والضمان المسؤولون عن بلاغات العيوب وفرق الإصلاح وأداء مقاولي الضمان
- قادة الجودة والفحص المسؤولون عن فحص ما قبل التسليم واعتماد إغلاق الملاحظات لدى المطور
- مديرو الشكاوى وتجربة العملاء المسؤولون عن استبيانات الرضا والتصعيد ومعالجة إخفاقات الخدمة للملاك

محاوّر الدورة:

اليوم 1: دورة حياة تسليم الوحدات السكنية وخط الأساس لرحلة المشتري

- خريطة رحلة المشتري من عقد البيع حتى استلام المفاتيح
- معالم الإنجاز العملي والإنجاز الجوهري لمراحل المشاريع السكنية
- مصفوفة RACI لمسؤوليات التسليم وما بعد البيع والمقاولين
- خط أساس جاهزية التسليم بعدد الملاحظات والمواعيد المعاد حجزها
- سجل نقاط معاناة المشتريين من تسليمات المراحل السابقة

اليوم 2: ممارسات قوائم الملاحظات وتصنيف العيوب وبنود فترة ضمان العيوب

- نموذج قائمة ملاحظات لكل غرفة مع حقول الأدلة المصورة
- أسلوب قائمة الملاحظات المتجددة لمنع تراكم نهاية المرحلة
- فئات خطورة العيوب بين السلامة والوظيفة والتشطيبات الظاهرية
- بنود فترة ضمان العيوب وصياغة فترة الإصلاح في العقود
- قواعد الفصل بين العيب وبنود الصيانة في بلاغات المالك

اليوم 3: فحص ما قبل التسليم ومواعيد التسليم وإطلاق الوحدات

- مسار فحص الجودة قبل التسليم للشقق والفلل
- نموذج التحقق من إغلاق الملاحظات واعتماد إعادة الفحص
- تقويم حجز مواعيد التسليم والطاقة اليومية للمواعيد
- نص جولة المشتري مع قراءة العدادات وشرح تشغيل الأنظمة
- قائمة تسليم المفاتيح وبطاقات الدخول ودليل المالك

اليوم 4: بلاغات العيوب ومقاولو الضمان وتصعيد الشكاوى

- فرز بلاغات العيوب مع مهل الاستجابة والإصلاح
- توزيع البلاغات على مقاولي الضمان وحجز زيارات الإصلاح
- متابعة جدول العيوب وشروط الإفراج عن المحتجزات
- ملف أدلة الإغلاق لشهادة إصلاح العيوب
- سلم تصعيد شكاوى المالك وخيارات معالجة إخفاق الخدمة

اليوم 5: جولة فحص ميدانية وإعداد خطة تسليم الوحدات السكنية ورعاية ما بعد الاستلام

- جولة فحص وحدة نموذجية وتسجيل الملاحظات حسب فئات الخطورة
- خطة مواعيد التسليم لدفعة برج في المشروع الافتراضي
- تصميم استبيان صافي نقاط الترويج ومكالمات متابعة غير الراضين
- مراجعة لوحة بلاغات العيوب لرصد إخفاقات الحرف المتكررة
- استكمال خطة التسليم ورعاية ما بعد الاستلام وعرضها على لجنة المراجعة

المهارات التي ستكتسبها:

- تصنيف خطورة الملاحظات
- فحص ما قبل التسليم
- جدولة مواعيد التسليم
- إدارة جولة المشتري
- فرز بلاغات العيوب
- الإشراف على مقاولي الضمان
- ضبط الإفراج عن المحتجزات
- تحليل صافي نقاط الترويج

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة تسليم الوحدات السكنية ورعاية ما بعد الاستلام لمشروع افتراضي إلى رئيس خدمة العملاء ومدير المشاريع لاعتمادها قبل إطلاق المرحلة التالية
- الحكم على جاهزية الوحدة لعرضها للتسليم، وعلى كون بلاغ المالك عيباً أو صيانة، وعلى توقيت الإفراج عن محتجزات الضمان
- تجنب إعادة حجز المواعيد ورفض المشتري استلام المفاتيح وتأخر بلاغات العيوب وتصعيد الشكاوى بما يؤخر الدفعات النهائية ويضعف التوصيات
- تزويد فرق الفحص وموظفي التسليم ومقاولي الضمان بنماذج الملاحظات ونص جولة المشتري ومهل البلاغات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يقدم المشارك إلى رئيس خدمة العملاء ومدير المشاريع ومسؤولي مقاولي الضمان خطة لتسليم الوحدات السكنية ورعاية ما بعد الاستلام للدفعة التالية من الوحدات. وتستند إليها الإدارة في اعتماد بوابات الفحص وطاقمة المواعيد ومهل البلاغات وقواعد الإفراج عن المحتجزات قبل دعوة المشتري. وبعد أول دفعة تسليم وفق الخطة، يراجع المطور عدد الملاحظات عند استلام المفاتيح والمواعيد المعاد حجزها والبلاغات المتأخرة ونتيجة صافي نقاط الترويج، ثم يعدل مسار الفحص أو تقويم المواعيد أو توزيع المقاولين.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في فحص الوحدات أو مواعيد المشتريين أو إصلاح العيوب أو التواصل مع الملاك لدى مطور عقاري. ولا يشترط مؤهل هندسي. ويفيده إحضار قائمة ملاحظات أو جدول مواعيد أو تقرير بلاغات بعد إخفاء البيانات لتطبيق الجولة على مشروعه.

بم تختلف دورة تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء عن دورة إدارة مشاريع البناء؟

تبدأ هذه الدورة حيث ينتهي التنفيذ في الموقع، فتتابع المشتري من فحص ما قبل التسليم حتى المفاتيح وفترة ضمان العيوب. أما دورات إدارة مشاريع البناء فتعالج طرق التنفيذ وتنسيق الحرف وضبط تكاليف الموقع، ودورات اتحاد الملاك تعالج حوكمة المبنى بعد انتقاله إلى الملاك.

لماذا تهتم قائمة الملاحظات المتجددة في تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء؟

لأنها تسجل العيوب وتغلقها مع احتمال كل طابق أو مجموعة فلل، بدلا من فحص واحد في النهاية. وبذلك تمنع تراكما ينقل الملاحظات إلى جولة المشتري، حيث تسبب إعادة حجز المواعيد ورفض استلام المفاتيح وانخفاض درجات الرضا.

ماذا يعود به المشارك من دورة تسليم الوحدات السكنية وخدمة العملاء؟

يعود المشارك بخطة لتسليم الوحدات السكنية ورعاية ما بعد الاستلام لمشروع افتراضي، تضم مسار فحص ونموذج ملاحظات، وتقويم مواعيد ونص جولة المشتري، ونظام بلاغات عيوب بمهل محددة، وأداة متابعة لمقاولي الضمان، وإجراء متابعة لنتائج صافي نقاط الترويج.