

تقرير متابعة العمل (أمر الشغل) (Work Order)

عند إدخال العميل لسيارته بالورشة لإجراء عمليات الصيانة أو الإصلاح أو أن هناك شكوى من أداء السيارة. يقوم مسؤول الاستقبال بمقابلة العميل و الاستفسار منه عن سبب إحضار السيارة للورشة ثم يقوم مسؤول الاستقبال باستخدام أمر الشغل لتسجيل بيانات السيارة كما لموديل وسنة الصنع و العمليات المطلوب إجرائها على السيارة كما يقوم بتسجيل بيانات عن العميل كالاسم ورقم التليفون للاتصال به عند انتهاء العمل بالسيارة أو الإتصال به لأخذ موافقته على إجراء عمليات أخرى قد تظهر أثناء العمل بالسيارة. ويوقع العميل على موافقته بالسماح للشركة بإجراء العمليات المسجلة بأمر الشغل، وإخلاء طرف الورشة في حال حدوث تلفيات بالسيارة نتيجة السرقة أو الحريق.

يقوم عامل استلام السيارة بوضع أمر الشغل داخل السيارة ويضع علامة برقم الإصلاح على السيارة، ثم يقوم بتوقيفها بالمكان المخصص للسيارات قبل دخول الورشة. يقوم الفني باستلام السيارة وإدخالها الورشة ويطلع على أمر الشغل ثم يقوم بعمل المطلوب على السيارة. يقوم الفني بطلب قطع غيار بدلاً من الأجزاء التالفة من مخزن قطع الغيار بناء على بيانات السيارة المدونة بأمر الشغل. يسجل الفني قطع الغيار المستخدمة وأي مواد صرفت على السيارة أثناء وجودها بالورشة.

عند الإنتهاء من الأعمال المطلوبه يقوم الفني بتجربة السيارة للتأكد من التخلص من العطل و أنه لا توجد مشاكل تخص سلامة السيارة. ويتم كذلك تدوين ملاحظات الفني على حالة أجزاء السيارة من واقع مشاهدته لها التي قد تحتاج إلي عناية أو عمليات أخرى. بعدها يقود الفني السيارة إلي المكان المخصص لتوقيف السيارات بعد الخروج من الورشة ويقوم بتسليم أمر الشغل إلي موظف الحسابات.

عند استلام موظف الحسابات لأمر الشغل يقوم بإضافة سعر قطع الغيار والمواد المستخدمة وتحديد عدد الساعات التي استغرقتها العمليات المطلوبه للسيارة وذلك من واقع كتالوج تحديد عدد الساعات لكل عملية، ثم يقوم بحساب أجر العمالة وذلك بضرب عدد الساعات التي استغرقتها العمليات في تكلفة الساعة المقررة بالورشة. بعد ذلك يتم تجميع إجمالي المبالغ المطلوبة على السيارة وتدونها بأمر الشغل. يحتفظ بأمر الشغل بالورشة ويعطى للعميل ببيان بالمصاريف المطلوبة بكشف منفصل.

وظيفة أمر الشغل:

- أمر الشغل للورشة، يطلق عليه أيضاً أمر عمل ، كرت الصيانة و يستخدم أمر الشغل للإحتفاظ ببيانات عن الصيانة أو الإصلاحات التي تمت على السيارة، كما هو مبين بالشكل* ١ و الشكل* ٢.

- و تسجل البيانات بأمر الشغل بواسطة مسؤول الاستقبال أو مدير الصيانة حيث تعبئ به بيانات عن العميل والسيارة والإجراء المطلوب عمله.

- يستخدم الفني أمر الشغل ليتعرف على المطلوب عمله بالسيارة. ويسجل هذا بمنصف أمر الشغل تحت عنوان التعليمات (Instructions).

PARTS AND MATERIALS			NAME AND LOCATION OF PLACE OF BUSINESS				Date		Repair Order #	
Part #	Description	Cost/Qty	Sale Amt.	Owner's Name	Address	Phone	Written by	Service	Labor	
				Customer Order #	Year	Make	Time Promised	Safety Checks		
				Model	License	Prod. Date	Deliver Yes No	Repack Frt.		
				Vehicle Codes	Warranty #	Dist. Code	Phone when ready Yes No	Wash		
				Color	Trim	Axis	Speedometer	Grease		
				Date of Sale		Trans		Change Oil		
				Mech.	Oper. #	Instructions		Change Oil Filter		
								Amount		
TOTAL PARTS										
Subcontract Repairs				Not responsible for loss or damage in case of fire or theft						
TOTAL SUBCONTRACT REPAIRS				Customer authorization for repair work, agreement to pay costs and permission for dealer to operate vehicle						
	Gals Gas @			x _____						
	Qts Oil @			Statement about warranties and liabilities						
	Lbs Grease @			Subtotal						
TOTAL GAS, OIL AND GREASE				Tax						
TOTAL				TOTAL						

شکل * -1 نمونج امر شغل

تعليمات أمر الشغل:

- فني السيارات يجب أن يكون متأكد من صحة التعليمات بأمر الشغل.
مثلاً: لا يوجد حريق ببعض الأسطوانات، المطلوب تغيير شمعات الإشعال.
فبعد تغيير الشمعات يجب أن يتأكد بأنها أساس المشكلة حيث هناك العديد من الأسباب الأخرى تؤدي إلى نفس العطل.

تقدير وقت تسليم السيارة:

- مهم جداً تحديد موعد تسليم السيارة للعميل. وهذا غالباً ما يكون بالركن الإيمن العلوي بأمر الشغل. فعند عملك بالسيارة وكان هناك تعطيل عن هذا الوقت المدون بأمر الشغل فيجب الإتصال بالعميل وإخباره بالتأخير.

طلب قطع الغيار:

- بيانات السيارة المدونة بأمر الشغل مهمة للغاية عند طلب قطع الغيار وكذلك نوع المحرك عند عمل خدمة للمحرك.

- غالباً ما تدون قطع الغيار والمواد في الجانب الأيسر لأمر الشغل. و يقوم الفني بتسجيل قطع الغيار والمواد التي تم استخدامها في الإصلاح.

- رقم القطعة ووصفها وكمياتها يجب تدوينها في المكان الخاص بها بأمر الشغل. حيث يتم بعد ذلك تجميع أسعار قطع الغيار الكلية المستخدمة وتدون بنهاية قائمة قطع الغيار.

أجر العمالة:

- تسجل بأمر الشغل مقدار ساعات العمالة التي استغرقت في عمليات الإصلاح أو إجراء الصيانة المطلوبة. تحسب تلك الساعات عن طريق كتالوج بالورشة به مقدار متوسط ساعات العمالة لجميع العمليات التي قد تجري على السيارة.

- يضرب مقدار ساعات العمالة في معدل أجر الساعة المقدر من الورشة لتحديد أجر العمالة التي أستخدمت.

مصاريف إضافية:

- بعد تجميع مصاريف قطع الغيار المستخدمة وأجر العمالة تضاف إليها أي مصاريف أخرى مثل مقدار الوقود أو الزيوت أو الشحوم التي تم استخدامها أو أي مصاريف إضافية أخرى.

ملخص

يتعبّر أمر الشغل من المستندات الهامة بالورشة حيث يسجل به بيانات عن السيارة و عن العمليات المطلوب عملها للسيارة مع توقيع العميل بالعلم بتلك العمليات وتخويله الحق للورشة للقيام بها واستعداده لتحمل كافة التكاليف الناجمة.
يستلم الفني بالورشة أمر الشغل ويقوم بالعمليات المطلوبه والمدونه به وعند الإنتهاء من تلك العمليات يقوم بتسجيل ذلك بأمر الشغل كما يسجل المنصرف على السيارة من قطع غيار و مواد. يضع الفني أي ملاحظات عن حالة السيارة وأجزائها من واقع تعامله معها.

يسلم أمر الشغل بعد ذلك إلى موظف الحسابات الذي يقوم بحساب مصاريف قطع الغيار والعمالة وأي مصاريف إضافية أخرى.
يحفظ أمر الشغل كمستند بإدارة الورشة لمتابعة العمل بالورشة والمنصرف بالمستودع وإجراء الحسابات وكذلك كمرجع عن حالة السيارة و تحديد ضمان تلك العمليات.

المصطلحات بهذا الباب

Maintenance	صيانة	Work Order	أمر شغل (كروت الصيانة)
Repairs	إصلاح	Instructions	تعليمات
Prices	أسعار	Parts	أجزاء
Cost	تكاليف	Labor Charges	أجر عمالة
Replace	تغيير	Job	عملية
Customer	عميل	Service	خدمة

تمارين

١- استخدم النموذج بشكل *٣- للإجابة عن الأسئلة التالية:

أ- ما هي نوع المشكلة بالسيارة؟

ب- من هو كاتب أمر الشغل؟

ج- ماهو الوقت المقدر لاستلام السيارة؟

د- ما نوع السيارة والموديل وسنة الصنع؟

هـ- ما الوقت المستغرق لإتمام العمليات المطلوبة؟

ز- ما أجر العمالة لتنفيذ العمليات المطلوبة؟

ح- ضع بالجدول التالي أرقام قطع الغيار و وصفها وسعرها.

رقم الجزء	الوصف	السعر

ط- ماهي القيمة الإجمالية للإصلاح؟

٢- استخدم شكل* ٢- لتسجيل البيانات التالية:

بيانات العميل: علي محمد علي، شارع التحلية- جدة، تليفون ٦٧٦٦٦٦٦

بيانات السيارة: تويوتا كرسيدا ١٩٩٠ رقم رب ل ١٠٠

الوقت المقدر لاستلام السيارة ٤:٣٠

الأجزاء المستخدمة: منقي (فيلتر) هواء، ٤ علب زيت محرك، ٤ شمعات إشعال، منقي (فيلتر) زيت.

العمليات التي تمت: ضبط محرك، تغيير زيت و منقي (فيلتر) زيت، تغيير منقي (فيلتر) الهواء. شكوى العميل: لا يوجد حريق ببعض الأسطوانات.

- استخدم كتالوج قطع الغيار لمعرفة رقم القطعة وسعرها لحساب تكلفة قطع الغيار والمواد.

- استخدم كتالوج متوسط ساعات العمالة لحساب اجر العمالة بحسب تكلفة الساعة ٨٠ ريال.

- احسب التكلفة الكلية المطلوبه لهذه العمليات.

