

دستورالعمل خدمات عمومی

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

۱- هدف:

مهر کنترل	تذکر: اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.
-----------	---

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

تشریح اجرای صحیح و تعریف شده امور مربوط به خدمات عمومی شامل نظافت و شستشوی اماکن، پذیرایی، انجام خدمات متفرقه و امور محوله از سوی مدیران و پرسنل تحت خدمت.

۲- دامنه کاربرد :

این فرآیند در واحد خدمات کاربرد دارد.

۳- مسئولیت نظارت و اجرا :

نظارت : مدیر امور اداری

اجرا : واحد خدمات

۴- شرح :

فرد خدماتی بایستی ترجیحاً دارای شرایط فیزیکی مناسب این شغل باشد. اعم این شرایط به شرح زیر میباشد:

* سن بین ۲۲ الی ۴۸ سال باشد (البته برای افرادی که کار پذیرایی می کنند حتی المقدور بایستی بین ۲۲ الی ۳۰ باشند).

* قد بین ۱۷۰ الی ۱۸۵ سانتی متر باشد.

* وزن بین ۷۰ الی ۸۰ کیلو گرم باشد (البته متناسب با قد).

* دارای هیچگونه نقص عضوی نباشد و مبتلا به بیماریهای مضمّن و خاص نباشد.

* دارای هیچگونه بیماری روحی و روانی نباشد.

* به مواد الکلی یا مواد مخدر اعتیاد نداشته باشد.

* دارای سوء سابقه کیفری نباشد. (گواهی سوء سابقه مورد تایید نیروی انتظامی داشته باشد)

* مشکلات حاد خانوادگی نداشته باشد.

* منظم و وقت شناس و آماده کار در هر ساعت از شبانه روز باشد.

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

* دارای شنوایی و بینایی سالم باشد.

* حداقل تحصیلات دیپلم داشته باشد.

* دارای چهره سیاه، گندمی و سبزه نبوده و چهره روشنی داشته باشد.

۴- شرح کار:

۴-۱- وضعیت فیزیکی و بهداشت عمومی خدمات

خدمات بایستی لباس تعریف شده خود را بصورت کامل و مرتب پوشیده باشد. لازم به ذکر است که بایستی از باز کردن دگمه های یقه و یا آستین و یا بالا زدن آستین و یا خواباندن پاشنه کفش ها و استفاده از دمپایی راحتی و ... خودداری نماید.

خدمات بایستی هر روز استحمام کرده و موهای خود را بشوید.

خدمات بایستی سه بار در روز مسواک نموده و چنانچه دندان خراب دارد نسبت به ترمیم و درمان آن اقدام نماید.

چنانچه خدمات دارای بوی بد دهان است بایستی نسبت به درمان آن اقدام نماید.

استفاده از عطریجات و ادکلن با تایید مربوط مربوطه توصیه می شود.

وضعیت ریش بایستی کوتاه و سبیل بایستی مرتب و در حد عرف و مورد تایید مدیر مربوطه باشد.

وضعیت موها از قبیل اندازه و مدل مو باید در حد عرف، رسمی و قابل قبول مدیر مربوطه باشد و حد اقل سه هفته یکبار اصلاح گردد.

ناخنهای خدمات بایستی کوتاه بوده و حد اقل هفته ای یکبار گرفته شود.

افراد خدماتی که بیمار هستند و یا در حال ابتلاء به بیماری هستند بایستی به مدیر مربوطه خود اطلاع داده و جهت درمان و جلوگیری از انتشار بیماری محل کار خود را ترک نمایند.

چنانچه قسمتی از بدن خدماتی زخم است بایستی از کار دست کشیده و تا بهبود کامل در امور خدماتی انجام وظیفه ننماید.

چنانچه استفاده از دستکش های بهداشتی و (یا یکبار مصرف) در دستور کار قرار گرفت بایستی استفاده شود.

تذکر:

مهر کنترل

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

لباس های خدماتی حد اقل هفته ایی یکبار بایستی شسته و اتو کشیده شود.
کفشها حتی المقدور به رنگ مشکی بوده و هرروز واکس زده و براق باشد.
خدمات بایستی قبل از شروع بکار دستهای خود را با آب و صابون شسته و در طول روز نیز حداقل
ساعتی یکبار دستهای خود را بشوید.

امور پذیرایی عمومی :

خدمات بایستی روزانه قبل از روشن کردن سماور یا زیر کتری از محتویات داخلی مخزن مطلع شود و
ضمن شستشوی مخزن از آب مانده و قدیمی استفاده نکند.
خدمات بایستی قبل از دم دادن چای نسبت به شستن و خشک کردن قوری اقدام نماید.
لیوانهای پرسنل و عمومی کاملاً شسته و خشک باشند و از استفاده لیوانهایی که قبلاً استفاده شده و
نشسته هستند جداً خودداری گردد.
قند آنها با درب باشند و هرروز نسبت به پر کردن آنها اقدام گردد بطوریکه نه سر ریز باشند و نه
خالی.
چنانچه پرسنلی از منزل غذا می آورد در یخچال نگهداری و محافظت نماید.
مکرراً میزان آب سماور و چای داخل قوری کنترل شده و در صورت کم بودن سماور پر آب شده و چای
مجدد دم داده شود.
چنانچه پرسنلی درخواست آب جوش جهت نسکافه و قهوه و ... نمودند حتی المقدور در داخل آبدار
خانه تهیه و سرو گردد.
در پایان هرروز قوری خالی ، شسته و خشک گردد.
در موقع گرم کردن غذا حتی المقدور از ماکرو ویو استفاده شود.
ماکرو ویو ها بایستی حد اقل هفته ایی یکبار نظافت شوند.
کلیه ظروف غذا ، پس از مصرف بایستی فوری شسته و خشک گردد.
چنانچه از اجاق گاز استفاده می گردد بایستی اجاقها حداقل هفته ایی یکبار نظافت گردند.
یخچالها بایستی حداقل هفته ایی یکبار نظافت شوند.

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

کلیه ظروف پذیرایی از قبیل چاقو و پیش دستی ها نباید با دستمال یا پارچه تمییز گردند. بلکه بایستی با آب و مایع شسته شده و خشک گردد.
کلیه اماکن آبدار خانه حداقل هر شش ماه یکبار بایستی سمپاشی گردد.
آبدار خانه بایستی به پنجره توری مجهز بوده و دارای هواکش باشد تا بوی غذا در فضای اداری منتشر نگردد.

کف آبدار خانه بایستی حداقل روزی یکبار با تی نظافت شده و حداقل هفته ای یکبار شستشو گردد.
در صورت بروز هر گونه آتش سوزی، خونسردی خود حفظ شده و ضمن اطلاع به مسئولین مربوطه نسبت به اطفاء حریق اقدام گردد.

۳-۴- امور پذیرایی دفتر مدیر عامل و اتاق کنفرانس

نظر به حساسیت خاص منطقی مدیران و میهمانان به نحوه پذیرایی خدمات ، لذا خدمات بایستی با دقت بیشتر و رعایت اصول پذیرایی انجام وظیفه نماید.
خدمات بایستی به میهمان فقط سلام کرده و از هر گونه صحبتی با میهمان اجتناب نماید.
خدمات بایستی در حین پذیرایی تلفن همراه خود را خاموش کرده و نزد خود نگهداری نکند و همچنین با افراد دیگر صحبت نکند.
خدمات بایستی بدون سر و صدا پذیرایی نموده و از بروز صدا مانند بستن درب ، عطسه ، صدای بلند تنفس ، سکسکه ، صدای راه رفتن و ... جلوگیری نماید.
سینی سرویس دهی بایستی خشک بوده و دارای رو سینی یی (حتی المقدور پارچه ایی) و تمییز باشد.
هنگام گذاشتن چای یا قهوه یا هر نوشیدنی گرم بایستی اول نعلبکی ، سپس دستمال کاغذی تا شده ، بعد فنجان و در نهایت قاشق چای خوری کنار فنجان ، روی نعلبکی گذاشته باشد.
در هنگام گذاشتن فنجان روی نعلبکی یا گذاشتن پیش دستی روی میز یا هر وسیله دیگر بایستی آرام و بدون هیچ گونه صدایی باشد.
فنانج بایستی به حدی پر باشد که سر ریز شود یا نبایستی بیش از حد خالی باشد. (حداقل فاصله تالبه فنانج نیم سانتی متر و حداکثر یک سانتی متر باشد).

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

در هنگام پر کردن فنجان بایستی از ارتفاع آنرا پر کرد که موجب تشکیل کف روی محتویات فنجان باشد.

برای نوشیدنی های گرم علاوه بر قندان بایستی جای شکر هم ارائه شود.

در حین آوردن سینی (چه دستی و چه چرخ دار) بایستی طوری حرکت کرد که محتویات فنجان روی سینی نریزد.

برای نوشیدنی های سرد یا بایستی نوشیدنی کاملاً خنک بوده یا بایستی به نوشیدنی یخ اضافه کرد.

نوشیدنی سرد حتماً بایستی به همراه پیش دستی سرو گردد.

برای نوشیدنی سرد که مواد ته نشین یا یخ دارد بایستی قاشق مناسب و بلند متناسب با قد لیوان داشته باشد.

بین لیوان نوشیدنی و پیش دستی یک عدد دستمال تا شده قرار دهید.

لیوان نوشیدنی به حدی پر نباشد که در برای شروع نوشیدن توسط میهمان روی لباس ایشان بریزد.

از به همراه آوردن پارچ نوشیدنی بر سر میز مذاکره جداً خودداری گردد.

پس از نوشیدن نوشیدنی گرم یا سرد لیوان یا فنجان خالی سریع برداشته نشود بلکه حداقل ۵ دقیقه

بعد لیوان برداشته شود. همچنین لیوان یا فنجان خالی بیش از حد روی میز جلوی میهمان باقی نماند.

چنانچه میهمان نوشیدنی گرم یا سرد خود را میل نکردند ، پس از ۱۵ دقیقه از میهمان پرسیده شود که

آیا نوشیدنی عوض شود یا خیر؟

برای سرو بستنی یا ژله ، از ظروف یکبار مصرف خارج کرده و در ظروف مخصوص آنها به همراه پیش

دستی و قاشق مناسب و دستمال کاغذی سرو گردد.

برای سرو میوه بایستی تمام میوه ها شسته و خشک شده باشند.

میوه های سرو شده بایستی خنک باشند.

۳-۲۲- میوه های سرو شده نباید نواقصی همچون لک ، خراش ، ضربه ، گندیدگی ، دفرمگی و ...

داشته باشند.

۳-۲۳- میوه هایی که دارای حجم بزرگ هستند بایستی به قطعات کوچک تری خرد شوند. مانند

خوشه انگور ، انار درشت ، آناناس و...

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

دستورالعمل خدمات عمومی

Code: I-33

سیستم مدیریت کیفیت

Rev.: 00

۴-۳-۲۴- میوه هایی همچون خربزه ، هندوانه بایستی به قطعات کوچک و کاملاً یک دست و منظم تهیه شده و سرو گردد.

۴-۳-۲۵- میوه هایی که نیاز به چنگال دارند ، از چنگال میوه خوری استفاده شود.

۴-۳-۲۶- حتی المقدور از میوه های فصل استفاده گردد.

۴-۳-۲۷- برای صرف غذا بایستی فاصله هر فرد به اندازه ۶۰ الی ۷۰ سانتی متر باشد.

۴-۳-۲۸- سرویس بایستی در جهت عقربه های ساعت و از چپ به راست است.

۴-۳-۲۹- هرگونه پذیرایی از سمت چپ میمان صورت گرفته و برای جمع آوری ظروف بایستی از سمت راست صورت گیرد.

۴-۳-۳۰- برای سرو غذا حتماً دستمال سفره تهیه و نوبت بشقاب سوپ خوری قرار داد.

۴-۳-۳۱- برای جابجا کردن صندلی در هنگام پذیرایی از هل دادن یا کشیدن صندلی خودداری کرده و برای جابجایی ، صندلی را اندکی بلند کرده و سپس جابجا نمایید.

۴-۳-۳۲- نحوه چیدمان میز بدین صورت میباشد که بشقاب سوپ خوری روی بشقاب اصلی قرار می گیرد. قاشق و کارد غذا خوری سمت راست بشقاب و چنگال در سمت چپ قرار می گیرد. لیوان ها در سمت شمال شرقی بشقاب بصورت اوریب قرار می گیرد (به ترتیب اول لیوان کوتاه و قطور برای نوشیدن آب ، لیوان متوسط و بلند برای نوشیدن نوشابه و لیوان کوچک برای نوشیدنی های خاص). لبه تیز کارد به سمت بشقاب و نوک چنگال به سمت بالا باشد. پیش دستی کوچک برای قرار دادن استخوان و غیره در سمت شمال غرب بشقاب اصلی باشد. کاسه های ماست ، ترشی و غیره در بالای بشقاب قرار می گیرد. چنگال کوچک زیر بشقاب اصلی قرار می گیرد.

۴-۳-۳۳- در صورت کمبود جا از میز کمی استفاده گردد.

۴-۳-۳۴- برای هر چیزی از ظرف مناسب آن استفاده گردد و از ظروف خیلی کوچک یا خیلی بزرگ و غیر متعارف استفاده نگردد.

۴-۳-۳۵- اگر لازم باشد که جهت انتخاب غذا به میهمان منو نشان داده شود بایستی منو فاقد لیست قیمت باشد.

۴-۳-۳۶- فاصله ظروف از لبه میزها بایستی به اندازه چهار انگشت باشد.

تذکر:

مهر کنترل

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

۴-۳-۳۷- در موقع جمع آوری ظروف از ایجاد سر و صدا ، خلاصه کردن غذاهای باقیمانده در یک ظرف ، گذاشتن ظروف روی هم و جمع آوری هول هولی اجتناب گردد.

۴-۳-۳۸- در هنگام شستشوی ظروف دقت کامل صورت پذیرد (علی الخصوص از باقی گذاشتن آثار رژ لب خانمها بر لبه لیوان ها و فنجان ها خودداری گردد).

۴-۳-۳۹- از عبارات متشکرم ، لطفاً ، استدعا میکنم خیلی استفاده نمایید.

۴-۳-۴۰- کلیه امور نظافتی بایستی قبل از ورود مدیر عامل یا سایر میهمانان صورت پذیرد و هیچ گونه نظافتی در موقع حضور مدیر عامل ، و علی الخصوص حضور میهمان صورت نگیرد.

تذکر : در رابطه با مسائل مربوط به نحوه گفتار و رفتار با مراجعین و تشریفات مربوطه به دستورالعمل اصول منشی گری با کد I-32 (بخش الگوهای گفتاری و رفتاری) رجوع نمایید.

۴-۴-۱- امور متفرقه خدمات:

۴-۴-۱- خدمات بایستی برای انجام امور متفرقه که توسط مسئول خدمات مافوق به خدمت گرفته می شوند به نحو احسن انجام وظیفه نمایند.

۴-۴-۲- کلیه اماکن عمومی که بصورت دوره ای یا اتفاقی از سوی مسئول خدمات مافوق امر به نظافت می شود ، بایستی در اسرع وقت انجام پذیرد.

۴-۴-۳- در مواقعی که از سوی مسئول خدمات مافوق جهت جابجایی لوازم و سایر اقلام متعارف بین طبقات و یا از بیرون به داخل یا از داخل به بیرون یا ... امر می شود بایستی با رعایت اصول ایمنی و بهداشت حرفه ای انجام گردد و پرسنل خدمات مربوط به طبقه تحت خدمت خود این کار را بکنند.

۴-۴-۴- کلیه گلدانها و فضاهاى سبز موجود که تحت کنترل و نگهداری خدمات هستند بایستی بصورت روزانه و مرتب آبیاری شوند.

۴-۴-۵- شاخ و برگ های گلهای طبیعی و مصنوعی بایستی بطور ادواری و مرتب با دستمال مرطوب نظافت شوند.

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

دستورالعمل خدمات عمومی

Code: I-33

سیستم مدیریت کیفیت

Rev.: 00

۴-۶-۴- کلیه سطلهای زباله بایستی بصورت روزانه و در وقت معین (مثلاً پایان وقت اداری و صبح اول وقت و قبل از شروع بکار) تخلیه گردند.

۴-۷-۴- جابجایی نامه ها و لوازم لازم از انبار بایستی توسط هر پرسنل خدمات همان طبقه مربوطه نیز انجام گردد.

۴-۸-۴- در صورت وجود کارهای مربوط به بسته بندی بایستی با دستور و هماهنگی مسئول مافوق این کار را کرد

۴-۹-۴- از انجام هر گونه کار تعریف نشده ای خودداری گردد و در صورت بروز اختلاف با پرسنل بر سر شرح وظایف خدمات ، ضمن حفظ خونسردی و درگیر نشدن با ایشان مراتب را به مسئول خود اطلاع داده تا ایشان نسبت به رفع مشکل اقدام نمایند. از جمله این کار ها که نبایستی پرسنل خدمات انجام دهند می توان به موارد زیر اشاره کرد:

خریدهای خارج از وقت تعیین شده

انجام کارهای شخصی پرسنل مانند وصول چک شخصی از بانک ، خریدهای خانگی پرسنل ، نظافت وسایل شخصی همچون اتومبیل و ...

انجام امور مربوط به پرسنل که بیش از ۱۵ دقیقه وقت گیر هستند. (که در صورت وقت گیر بودن بایستی هماهنگیهای لازم با مسئول مافوق انجام پذیرد.

۴-۱۰-۴- از ارائه خدمات به افراد خاص و بصورت سلیقه ای خودداری نموده و به همه افراد به یک سطح ارائه خدمت گردد.

۴-۱۱-۴- برای جلوگیری از بروز هرج و مرج ، برای خریدهای جزئی و روزمره ، روزانه یک نفر از پرسنل خدمات به صورت چرخشی در یک وقت تعیین شده (به طور مثال ساعت ۱۱:۳۰) با هماهنگی مسئول مافوق این کار را انجام می دهد و پرسنل موظفند که حتی المقدور خارج از این وقت پرسنل خدمات را برای این منظور به خدمت نگیرند.

۴-۱۲-۴- در صورت مشاهده هر گونه کم و کاستی در تاسیسات و تجهیزات ساختمانی مانند مشاهده لامپ سوخته ، خرابی آسانسور ، وسیله شکسته یا خراب (مانند دسگیره درب ها) و غیره مراتب سریعاً به مسئول مافوق اطلاع داده شود تا اقدامات لازم صورت پذیرد.

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

دستورالعمل خدمات عمومی

سیستم مدیریت کیفیت

Code: I-33

Rev.: 00

۵- توزیع نسخ :

۵-۱- مدیر امور اداری

۵-۲- مسئول خدمات

۶- مدارک پیوست :

ندارد

۷- مدارک مرتبط :

۷-۱- دستورالعمل اصول منشی گری با کد I-32



مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.