

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد تشریفات

Protocol Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



دستورالعمل خدمات و تشریفات اتاق بازرگانی، صنایع،
معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan-Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

دستورالعمل خدمات و تشریفات اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
PO-WI-04-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۱/۲۹	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۱/۲۹	تاریخ آخرین بازنگری
۰۹	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه ذی نفعان داخلی و خارجی در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر تشریفات و خدمات	امین صفاری	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تایید کننده

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		ریاست اتاق	امیر کشانی	تصویب کنندگان
		نایب رئیس اول	محمد یاسر طیب نیا	
		نایب رئیس دوم	محمد جعفر فوده	
		خزانه دار	علی صفر نوراله	
		منشی هیئت رئیسه	احمد خوروش	

محل مهر

فهرست

۱. فصل اول..... ۱
- ۱-۱. هدف (Purpose) ۱
- ۲-۱. دامنه کاربرد (Scope) ۱
- ۳-۱. مسئولین (Interested party) ۱
- ۴-۱. تعاریف و واژگان ۱
- ۱-۴-۱. اتاق ۱
۲. فصل دوم: اقدامات ۲
- ۱-۲. سازماندهی پذیرایی در اتاق ۲
- ۱-۱-۲. تشریفات ویژه اعضا ۲
- ۲-۱-۲. تشریفات ویژه پرسنل ۲
- ۳-۱-۲. تشریفات ویژه هیئت رئیسه / هیئت نمایندگان ۳
- ۲-۲. سازماندهی نظافت در اتاق ۳
- ۱-۲-۲. ضوابط نظافت و پاکیزگی ۴
- ۲-۲-۲. نمازخانه ۴
- ۳-۲-۲. آبدارخانه ۶
- ۴-۲-۲. محوطه و پارکینگ ۶
- ۵-۲-۲. خودروها در اختیار ۶
- ۳-۲. ایمنی محیط کار ۷
- ۴-۲. پایش عملکرد و مدیریت بازخورد خدمات و تشریفات ۷
- ۱-۴-۲. پایش عملکرد در حوزه پذیرایی ۷
- ۲-۴-۲. پایش عملکرد در حوزه نظافت ۹
- ۵-۲. پیوست ۹



۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از ایجاد این مستند، چارچوبی رسمی و یکپارچه برای مدیریت خدمات و تشریفات در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است. این دستورالعمل با هدف برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت اثربخش بر خدمات ارائه شده به اعضا، کارکنان، هیئت‌رئیس و هیئت‌نمایندگان تدوین گردیده و در نتیجه، ضمن ارتقای کیفیت خدمات، به استفاده بهینه از منابع، شفافیت در فرآیندها و بهبود مستمر عملکرد واحد تشریفات و خدمات منجر خواهد شد.

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

این مستند کلیه خدمات و فعالیت‌های مربوط به پذیرایی، تشریفات، نظافت و آراستگی محیطی را در سطح سازمان پوشش می‌دهد. دامنه آن شامل جلسات رسمی، نشست‌ها، مراسم‌ها، رویدادها و سایر برنامه‌های مرتبط با اعضا، کارکنان، هیئت‌رئیس و هیئت‌نمایندگان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان می‌باشد. همچنین فعالیت‌های روزمره مرتبط با نظافت و آراستگی فضای کاری، سالن‌ها، ساختمان‌ها و محوطه‌های سازمان در چارچوب این مستند مدیریت و اجرا می‌گردد.

۱-۳. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تهیه، تدوین، تأیید و به‌روزرسانی روش اجرایی را بر عهده دارد و همچنین نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده این واحد می‌باشد.
- واحد تشریفات و خدمات: مسئولیت تهیه، به‌روزرسانی و اجرای این مستند را بر عهده دارد.

۱-۴. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۲. فصل دوم: اقدامات

۱-۲. سازماندهی پذیرایی در اتاق

پذیرایی در اتاق در سه دسته اصلی سازماندهی می‌گردد:

- تشریفات و خدمات ویژه اعضا.
- تشریفات و خدمات ویژه کارکنان.
- تشریفات و خدمات ویژه هیئت‌رئیس و هیئت‌نمایندگان.

هر یک از این دسته‌ها دارای فرآیندها، الزامات اجرایی و سطوح خدمت مشخص بوده و اجرای آنها تحت نظارت مستقیم مدیر واحد تشریفات و خدمات صورت می‌پذیرد. در ادامه، جزئیات مربوط به هر دسته به صورت مجزا تشریح می‌گردد.

۱-۱-۲. تشریفات ویژه اعضا

کلیه جلساتی که نیازمند خدمات تشریفاتی و پذیرایی برای اعضا باشند، از طریق اتوماسیون اداری توسط مدیر واحد درخواست‌کننده و پس از تأیید دبیرکل، به مدیر تشریفات و خدمات اطلاع‌رسانی می‌گردد.

تبصره: مسئول سمعی و بصری موظف است کلیه جلسات برنامه‌ریزی شده را به صورت هفتگی در Google Calendar ثبت نموده و نسخه به‌روزر شده آن را برای مدیر خدمات و تشریفات ارسال نماید. مدیر تشریفات و خدمات بر اساس برنامه ثبت شده، نسبت به تخصیص منابع، هماهنگی و اجرای خدمات تشریفاتی جلسه اقدام می‌نماید. برنامه‌ریزی و اجرای پذیرایی باید بر مبنای روش اجرایی پذیرایی و تدارکات جلسات به شماره (PO-PR-01-00-02) و با توجه به سطح جلسه تعیین شده در مکاتبات اداری، انجام پذیرد.

۲-۱-۲. تشریفات ویژه پرسنل

خدمات و تشریفات ارائه شده به پرسنل داخلی اتاق شامل پذیرایی در جلسات داخلی، برگزاری مراسم‌ها و پشتیبانی از رویدادهای سازمانی است. این خدمات با هدف استانداردسازی، ایجاد وحدت‌رویه، ارتقای کیفیت جلسات، افزایش رضایتمندی کارکنان و ایجاد محیط کاری مناسب طراحی و اجرا می‌گردد.

۱-۲-۱-۲. پذیرایی میان‌وعده پرسنل

خدمات پذیرایی میان‌وعده در بازه زمانی ۱۰ الی ۱۱ صبح در طول هفته ارائه می‌گردد. نوع میان‌وعده و شیوه ارائه بر اساس سیاست‌های سازمان و بازخوردهای دوره‌ای پرسنل تعیین می‌شود.

تبصره ۵: در روزهای پنجشنبه، پذیرایی میان وعده انجام نمی شود و پرسنل می توانند در طول هفته از منو تعیین شده در پاتوق تجار مطابق دستورالعمل زمان بندی بهره برداری از پاتوق تجار به شماره مستند (ME-WI-01-00-01) استفاده نمایند.

۲-۲-۱-۲. ارتقای روحیه با المان های محیطی

در صبح روز شنبه هر هفته، واحد خدمات و تشریفات موظف است گل طبیعی بر روی میز پرسنل قرار دهد. نوع و نحوه ارائه گل بر اساس شرایط فصلی و دستورالعمل داخلی واحد خدمات تعیین می گردد. هدف از این اقدام، ایجاد محیط کاری شاداب، ارتقای روحیه پرسنل و تقویت فرهنگ سازمانی می باشد.

۲-۱-۳. تشریفات ویژه هیئت رئیسه/هیئت نمایندگان

خدمات و تشریفات مرتبط با جلسات و رویدادهای هیئت رئیسه و هیئت نمایندگان با توجه به سطح اهمیت و نوع نشست، به صورت ویژه برنامه ریزی و اجرا می گردد.

زمان بندی و سطح خدمات تشریفاتی این جلسات توسط دبیرکل مطابق با روش اجرایی پذیرایی و تدارکات جلسات به شماره مستند (PO-PR-01-00-02) تعیین شده و از طریق کانال های ارتباطی داخلی به واحد خدمات و تشریفات ابلاغ می شود. مدیر خدمات و تشریفات موظف است بر اساس تصمیمات اعلام شده، نسبت به تأمین منابع، تجهیزات و هماهنگی های لازم برای اجرای خدمات تشریفاتی اقدام نماید.

۲-۲. سازماندهی نظافت در اتاق

واحد خدمات و تشریفات مسئول انجام نظافت سازمان می باشد. این فعالیت ها شامل مجموعه اقدامات و تدابیری است که با هدف تمیزی، آراستگی و حفظ بهداشت محیط کار انجام می گردد. حوزه اجرای نظافت شامل موارد زیر است:

- ساختمان ها و اتاق ها.
- سالن ها و راهروها.
- سرویس های بهداشتی.
- تجهیزات اداری و ملزومات مرتبط با کارکنان.

واحد خدمات و تشریفات موظف است نظافت را به صورت منظم، با کیفیت استاندارد و مطابق با فرم چک لیست بررسی وضعیت آراستگی محیط کار به شماره مستند (PO-FR-01-04-01) انجام داده و نظارت بر اجرای آن را بر عهده داشته باشد.

۱-۲-۲. ضوابط نظافت و پاکیزگی

واحد خدمات و تشریفات موظف است فعالیت‌های نظافتی را مطابق با جدول ۱ و استانداردهای سازمانی اجرا نموده و نظارت بر کیفیت و پیگیری موارد اصلاحی را بر عهده دارد.

تبصره: استفاده از لوازم حفاظت فردی (ماسک، دستکش، پیش‌بند و کفش ایمنی) هنگام اجرای عملیات نظافت الزامی است.

تبصره: گردگیری تجهیزات اداری و الکترونیکی باید با استفاده از ابزار مناسب و بدون ایجاد فشار یا ضربه انجام شود و می‌بایست به گونه‌ای انجام شود که هیچ‌گونه آسیبی به عملکرد تجهیزات وارد نگردد، آثار رطوبت بر روی آنها باقی نماند و همچنین از ایجاد لکه بر روی تجهیزات و وسایل جلوگیری شود.

تبصره: نظافت می‌بایست در خارج از زمان فعالیت واحدها و ارائه خدمات انجام شود تا خللی در روند کاری ایجاد نکند. در صورت وقوع اتفاقات پیش‌بینی نشده و اعلام نیاز واحد مربوطه، عملیات تمیزکاری به صورت فوری و متناسب انجام پذیرد.

۲-۲-۲. نمازخانه

برنامه زمان‌بندی نظافت دوره‌ای نمازخانه‌ها توسط واحد خدمات و تشریفات اجرا می‌شود. عملیات نظافت و پاکیزگی نمازخانه شامل موارد زیر است:

- نظافت و شستشوی درب‌ها، شیشه‌ها، دیوارها، سجاده‌ها، مهرها، پرده‌ها و فرش‌ها.
- تهویه مناسب و جلوگیری از بوی نامطبوع در فضا.
- نصب و استفاده از خوشبوکننده هوا.

جدول ۱- خدمات عمومی و نظافتی جهت یکسان سازی فعالیت های نظافت و پاکیزگی محیط

ردیف	محل مورد نظافت	دوره انجام	روش اجرا
۱	میزهای کار	روزانه	گردگیری با دستمال مخصوص و استفاده از تمیزکننده سطوح
۲	سرویس های بهداشتی	روزانه	شستشو با آب و شوینده مناسب به کمک فرچه مخصوص
۳	کف اتاق ها و سالن ها	هفتگی	استفاده از جوهرنمک، پودر شوینده و وایتکس جهت جرم زدایی و گندزدایی
۴			جارو حداقل سه بار در هفته و یکبار شستشو با مواد کف شو
۵	راهروهای اصلی	روزانه / هفتگی	جارو روزانه، نظافت با شوینده و ضد عفونی هفته ای یکبار؛ شستشوی و خشک کردن تی پس از هر بار استفاده
۶	آبدارخانه (نظافت جزئی و کلی)	هفتگی	تمیز کاری سطوح، تجهیزات و وسایل مصرفی
۷	دستگاه آب سرد کن	ماهانه	جداسازی قطعات قابل شستشو و شستشو با پاک کننده
۸	داخل یخچال	سه ماهه	شستشو و گندزدایی با جوش شیرین
۹	شیشه ها	ماهانه	استفاده از شیشه پاک کن و دستمال
۱۰	درها	ماهانه	تمیز کردن با دستمال مرطوب و مواد پاک کننده مناسب
۱۱	چوب لباسی ها	ماهانه	گردگیری و تمیز کاری منظم
۱۲	پارتیشن ها، کمد ها و سطح بیرونی	ماهانه	گردگیری با دستمال مرطوب
۱۳	دیوارها و سقف ها	سالانه	غبارگیری قبل از شروع تمیز کاری سطوح اتاق ها
۱۴	فرش ها و موکت های نمازخانه	شش ماهه	شستشو و خشک کردن طبق همین دستورالعمل
۱۵	سطح های زباله	دو بار در هفته	تخلیه و شستشو
۱۶	لباس فرم خدمات	هفتگی	شستشو و خشک کردن طبق دستورالعمل رفاهیات به شماره مستند (ST-BL-07-00-02)



۲-۲-۳. آبدارخانه

برنامه نظافت و پاکیزگی آبدارخانه‌ها شامل موارد زیر است و رعایت آن الزامی است:

- نظافت درب ورودی (پشت و جلو)، پنجره‌ها و پرده‌ها.
- شستشو و نظافت یخچال‌ها و قفسه‌ها به طور منظم.
- نظافت مکان‌های غیرقابل رؤیت نظیر زیر شوی‌ها و بالای کابینت.
- رعایت بهداشت و نظافت در محل نگهداری قند و چای.
- نظافت کابینت‌ها، سینک ظرف‌شویی، اجاق گاز و استکان‌ها.
- استفاده از تی مجزا برای آبدارخانه (تفکیک از سالن و راهروها).
- استفاده از سطل زباله دارای کیسه و تخلیه به موقع آن.

۲-۲-۴. محوطه و پارکینگ

برنامه نظافت و پاکیزگی محوطه و پارکینگ شامل موارد زیر است:

- نظافت کف زمین و نمای ساختمان (شامل شیشه‌ها، نمای سنگی، آجری، سیمانی و ...).
- اجرای برنامه زمان‌بندی شده برای رسیدگی به گل‌ها و گیاهان متناسب با حجم محوطه و جمع‌آوری برگ‌ها و گیاهان خشک.
- رعایت یکنواختی و تناسب در حجم و چیدمان گل و گیاه محوطه باز.
- تخلیه منظم سطل‌های زباله.
- جلوگیری از وجود اقلام غیرضروری در محوطه.
- مرتب و منظم بودن فضای نگهداری.
- جمع‌آوری وسایل متفرقه و زائد از محوطه.

۲-۲-۵. خودروها در اختیار

برای خودروهای سازمانی، موارد زیر باید رعایت گردد:

- ظاهر خودرو پاکیزه و تمیز نگه داشته شود (رینگ و لاستیک، شیشه دودی و ...).
- نظافت داخلی خودرو شامل کف، تودوزی و رفع بوی نامطبوع و ... رعایت گردد.



۳-۲. ایمنی محیط کار

واحد خدمات و تشریفات با هدف فراهم سازی محیطی امن و مطمئن برای کارکنان و اعضا، موظف به اجرای اقدامات

ایمنی زیر است:

- استقرار کپسول های آتش نشانی در مکان هایی که دسترسی به آن ها آسان باشد و مانعی برای استفاده وجود نداشته باشد.
- انجام بازدیدهای دوره ای جهت بررسی وضعیت و کارایی کپسول ها.
- آموزش نحوه صحیح استفاده از کپسول های آتش نشانی به تمامی افراد مسئول.
- جلوگیری از رها بودن سیم های برق، تلفن و کامپیوتر در مسیر رفت و آمد کارکنان.
- جمع آوری و بستن سیم های بلند برق و تجهیزات مشابه جهت پیشگیری از خطرات.
- اجرای سیم کشی و کابل کشی به گونه ای که خطر برق گرفتگی وجود نداشته باشد.
- پیش بینی و نشانه گذاری مسیرهای خروج اضطراری مناسب در محیط کار.

تبصره: مدیر خدمات و تشریفات موظف است نسبت به پیگیری و انجام شارژ سالانه کپسول های آتش نشانی در موعد مقرر انقضا اقدام نماید. این اقدام باید طبق فرم چک لیست بررسی وضعیت آراستگی محیط کار شماره مستند (PO-FR-01-04-01) ثبت و کنترل گردد.

۴-۲. پایش عملکرد و مدیریت بازخورد خدمات و تشریفات

به منظور اطمینان از اثربخشی خدمات و تحقق بهبود مستمر، فرآیندی ساختاریافته برای جمع آوری، تحلیل و اقدام بر اساس بازخوردها تدوین شده است. این فرآیند به گونه ای است که تمامی نقاط تماس با مخاطبان خدمات تشریفاتی پایش شده و نتایج آن برای تصمیم گیری های مدیریتی و اقدامات اصلاحی مستندسازی می گردد.

۴-۲-۱. پایش عملکرد در حوزه پذیرایی

۴-۲-۱-۱. پایش عملکرد در حوزه پرسنل

واحد منابع انسانی موظف است به صورت سالیانه، از طریق سامانه پرس لاین، نظرسنجی خدمات و تشریفات را در میان کلیه پرسنل اجرا نماید تا نظرات، پیشنهادات و میزان رضایت مندی از خدمات پذیرایی به طور نظام مند جمع آوری، ثبت و تحلیل گردد.

نتایج نظرسنجی توسط تیم مدیریتی واحد خدمات و تشریفات تحلیل می شود.

در صورتی که سطح رضایت پرسنل کمتر از ۶۰٪ باشد، واحد خدمات و تشریفات مکلف است مطابق با روش اجرایی اقدامات اصلاحی به شماره مستند (SY-PR-05-00-02)، برنامه ای مدون شامل:

- شناسایی علل نارضایتی.
- تعریف اقدامات اصلاحی.
- زمان بندی اجرای اقدامات تدوین و تصویب نماید.

بازخوردهای حاصل از نظرسنجی به مدیر خدمات و تشریفات ارائه شده و در صورت نیاز تغییرات لازم در نوع اقلام، دفعات و شیوه اجرا اعمال می گردد.

۲-۱-۴-۲. پایش عملکرد در حوزه اعضا

- روش اول: پایش در دوره های آموزشی

در پایان هر دوره آموزشی، فرم ارزیابی دوره به شماره مستند (HU-FR-01-03-01) توسط شرکت کنندگان تکمیل می شود.

نتایج توسط واحد متسا تحلیل شده و بخش مرتبط با خدمات تشریفات به صورت گزارش تحلیلی به واحد خدمات و تشریفات ارسال می گردد.

در صورتی که میانگین رضایت اعضا از خدمات تشریفات کمتر از ۸۰٪ باشد، اقدامات اصلاحی متناسب طبق روش اجرایی اقدام اصلاحی اجرا می شود.

روش دوم: پایش سایر خدمات به اعضا
بازخورد مربوط به سایر خدمات و مراسمات اعضا از طریق واحد ارتباط با اعضا جمع آوری و به واحد خدمات و تشریفات ارائه می شود.

واحد خدمات و تشریفات بر اساس این بازخوردها اقدامات اصلاحی و بهبود فرآیندها را طراحی و اجرا می نماید.

۲-۱-۴-۳. پایش عملکرد در حوزه هیئت رئیسه/هیئت نمایندگان

خدمات تشریفات جلسات و نشست ها به صورت دوره ای توسط مسئول امور حوزه ریاست ارزیابی می شود.

شاخص های ارزیابی شامل:

- کیفیت پذیرایی.
- هماهنگی خدمات.
- رعایت پروتکل های تشریفات.
- میزان رضایت کلی اعضای هیئت نمایندگان.

بازخوردهای دریافتی (مستند یا شفاهی) به مدیر خدمات و تشریفات منتقل شده و مبنای اصلاح و بهبود قرار می گیرد.

۲-۴-۲. پایش عملکرد در حوزه نظافت

تمامی فعالیت‌های نظافت طبق جدول ۱ زمان‌بندی نظافت و فرم چک‌لیست بررسی وضعیت آراستگی محیط به شماره مستند (PO-FR-01-04-01) کار انجام و ثبت می‌شود.

کیفیت و اثربخشی عملیات نظافت به صورت دوره‌ای و مستمر بررسی شده و در صورت مشاهده نقاط ضعف، اقدامات اصلاحی توسط واحد خدمات و تشریفات اجرا می‌شود.

نتایج پایش نظافت به مدیر خدمات و تشریفات ارائه شده و برای تصمیم‌گیری و بهبود مستمر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲-۵. پیوست

PO-FR-01-04-01	فرم چک‌لیست بررسی وضعیت آراستگی محیط	۱
HU-FR-01-03-01	فرم ارزیابی دوره	۲
SY-PR-05-00-02	روش اجرایی اقدامات اصلاحی	۳
PO-PR-01-00-02	روش اجرایی پذیرایی و تدارکات جلسات	۴

ECCIM.COM

