

ISFAHAN  
CHAMBER OF COMMERCE  
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی  
صنایع، معادن و کشاورزی  
اصفهان

واحد تشریفات و خدمات

Protocol Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی نگهداری و تعمیرات زیرساخت‌های 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



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

محل مهر

فهرست

۱. فصل اول.....۱

۱-۱. هدف (Purpose).....۱

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope).....۱

۱-۳. مسئولین (Interested party).....۱

۱-۴. تعارف و واژگان.....۲

۱-۴-۱. اتاق.....۲

۱-۴-۲. زیرساخت‌ها.....۲

۱-۴-۳. نگهداری.....۲

۱-۴-۴. تعمیرات.....۲

۱-۴-۵. سرویس دوره‌ای.....۲

۱-۴-۶. پیمانکار.....۲

۱-۵. منابع.....۲

۲. فصل دوم: اقدامات.....۳

۲-۱. کدگذاری زیرساخت‌ها.....۳

۲-۲. نگهداری و تعمیرات تجهیزات برق و دیزل ژنراتورها.....۳

۲-۳. نگهداری و کنترل زیرساخت‌های ساختمانی.....۴

۲-۴. نگهداری و سرویس آسانسورها.....۵

۲-۵. کنترل و نگهداری سیستم‌های سرمایشی و تهویه.....۶

۲-۶. نگهداری و خدمات فضای سبز.....۶

۲-۷. نگهداری و تعمیرات ماشین‌آلات و خودروهای سازمانی.....۶

۲-۸. پیوست.....۷

## ۱. فصل اول

### ۱-۱. هدف (Purpose)

هدف این روش اجرایی، برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و بهبود مستمر اقدامات مربوط به نگهداری و تعمیر زیرساخت‌های اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی استان اصفهان است. این زیرساخت‌ها شامل مواردی مانند فضای سبز، تأسیسات، ساختمان‌ها، ماشین‌آلات، آسانسورها، سیستم‌های سرمایشی و تجهیزات برقی از جمله دیزل ژنراتور هستند.

هدف اصلی از تدوین این روش اجرایی، اطمینان از عملکرد ایمن، پایدار و بهینه این زیرساخت‌ها و همچنین جلوگیری از هرگونه توقف یا اختلال در فعالیت‌های اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

### ۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

این روش اجرایی، تمامی فعالیت‌های مرتبط با نگهداری و تعمیر زیرساخت‌های سازمانی در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان را در بر می‌گیرد. زیرساخت‌های مشمول این مستند شامل موارد زیر است:

- ساختمان‌های اداری، سالن‌های جلسات و غیره.
  - تجهیزات و تأسیسات برقی، از جمله تابلو برق‌ها و دیزل ژنراتورها.
  - سیستم‌های سرمایشی و تهویه مطبوع، مانند اسپیلت‌ها و سایر تجهیزات مرتبط.
  - آسانسورها.
  - فضای سبز، محوطه و پوشش‌های گیاهی سازمان.
  - ماشین‌آلات و خودروهای سازمانی مورد استفاده در بخش‌های مختلف.
- اجرای این روش برای تمامی واحدهای مرتبط، پیمانکاران و افراد مسئول در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان الزامی است و به منظور برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و بهبود مستمر فعالیت‌های نگهداری و تعمیرات تهیه شده است.

### ۱-۳. مسئولین (Interested party)

- دبیرکل: 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.

## ۴-۱. تعارف و واژگان

### ۱-۴-۱. اتاق

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

### ۲-۴-۱. زیرساخت‌ها

زیرساخت‌های سازمان شامل مجموعه‌ای از ساختمان‌ها، تجهیزات، تأسیسات، سیستم‌های پشتیبانی، فضای سبز و ماشین‌آلات می‌باشد که هر یک، نقش مهمی در تضمین عملکرد ایمن، پایدار و بدون وقفه سازمان دارند.

### ۳-۴-۱. نگهداری

فرآیندی نظام‌مند شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده برای بازبینی، سرویس‌کاری و نگهداری زیرساخت‌ها و تجهیزات، با هدف پیشگیری از خرابی، حفظ ایمنی، اطمینان از عملکرد مطلوب و افزایش طول عمر مفید آن‌ها.

### ۴-۴-۱. تعمیرات

اقداماتی که به منظور رفع خرابی یا نقص در زیرساخت‌ها انجام می‌شود، در مواردی که این مشکلات موجب توقف یا کاهش کارایی تجهیزات شده باشند.

### ۵-۴-۱. سرویس دوره‌ای

مجموعه‌ای از فعالیت‌های منظم و زمان‌بندی شده برای بررسی وضعیت زیرساخت‌ها، تعویض قطعات مصرفی، روغن‌کاری و سایر اقدامات پیشگیرانه به منظور جلوگیری از بروز خرابی است.

### ۶-۴-۱. پیمانکار

شخص حقیقی یا حقوقی که با عقد قرارداد رسمی، مسئولیت اجرای بخشی از خدمات نگهداری و تعمیرات را در بخش مشخصی از سازمان بر عهده می‌گیرد.

## ۵-۱. منابع

ISO9001:2015

## ۲. فصل دوم: اقدامات

باتوجه به نقش حیاتی زیرساخت‌ها در پشتیبانی از فعالیت‌های اصلی و ارائه خدمات در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان، استقرار یک نظام منظم، هدفمند و استاندارد برای نگهداری و تعمیر زیرساخت‌ها ضروری است. در این فصل، مراحل اجرایی نگهداری و تعمیرات هر یک از زیرساخت‌ها، به صورت گام به گام و با جزئیات ارائه شده است.

### ۲-۱. کدگذاری زیرساخت‌ها

به منظور استانداردسازی و سهولت در شناسایی، ردیابی و مدیریت زیرساخت‌ها، کلیه تجهیزات، دستگاه‌ها، ساختمان‌ها و سایر دارایی‌های فیزیکی اتاق بر اساس دستورالعمل کدگذاری اقلام و زیرساخت‌ها به شماره مستند (PO-WI-03-00-01) شناسایی و کدگذاری می‌شوند.

**تبصره:** این کد به صورت برجسب روی تجهیزات، ساختمان‌ها، آسانسورها و دستگاه‌ها نصب شده و در تمامی مستندات و سوابق مربوط به آن مورداستفاده قرار می‌گیرد.

### ۲-۲. نگهداری و تعمیرات تجهیزات برق و دیزل ژنراتورها

کلیه تجهیزات برقی و دیزل ژنراتورها به منظور استانداردسازی و سهولت در مدیریت تعمیر و نگهداری، توسط واحد تشریفات و خدمات شناسایی، کدگذاری (مطابق بند ۲-۱) و ثبت می‌شوند.

اطلاعات فنی تمام تجهیزات برقی و دیزل ژنراتورها شناسایی شده، در فرم شناسنامه تجهیزات برقی به شماره (PO-FR-01-02-01) توسط واحد تشریفات و خدمات ثبت و نگهداری می‌گردد.

به منظور اطمینان از ایمنی، پایداری عملکرد و افزایش عمر مفید تجهیزات، یک برنامه منظم برای نگهداری پیشگیرانه و سرویس‌های دوره‌ای در همان فرم شناسنامه تدوین شده است.

پیمانکار رسمی دارای مجوز، مکلف است بر اساس این برنامه و مطابق با چک‌لیست سرویس دوره‌ای تجهیزات برقی به شماره (PO-FR-02-02-01)، اقدامات زیر را در بازه‌های مشخص (ماهانه) انجام دهد:

- بازرسی تجهیزات.
- تعویض قطعات مصرفی.
- انجام تنظیمات فنی.
- انجام تعمیرات ضروری.

کلیه فعالیت‌های انجام شده توسط پیمانکار باید مطابق چک‌لیست مذکور مستند شده و به صورت رسمی به واحد تشریفات و خدمات ارائه گردد.

این واحد موظف است با انجام بازرسی‌های میدانی و بررسی مستندات، کیفیت اجرای فعالیت‌ها را ارزیابی کرده و در صورت مشاهده هرگونه انحراف، مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) اقدام و اخطار لازم را به پیمانکار ارائه نماید.

در صورت بروز هرگونه خرابی زودهنگام (قبل از موعد سرویس دوره‌ای)، واحد تشریفات و خدمات، مطابق با فرم درخواست خدمات از پیمانکاران به شماره (PO-FR-11-02-01)، از پیمانکار درخواست بررسی و انجام تعمیرات لازم را خواهد داشت.

پیمانکار موظف است تمامی اقدامات انجام شده خارج از برنامه سرویس دوره‌ای را در فرم سوابق تعمیرات به شماره (PO-FR-03-02-01) ثبت نماید و در پایان دوره قرارداد، تحلیل جامعی از اقدامات انجام شده را برای برنامه‌ریزی دقیق‌تر دوره آتی ارائه دهد.

**تبصره ۵:** مطابق با سیاست فعلی سازمان، کلیه امور مربوط به نگهداری و تعمیرات تجهیزات برق و دیزل ژنراتورها به صورت رسمی به پیمانکار تخصصی برون‌سپاری می‌شود. مسئولیت نظارت بر حسن اجرای قرارداد، مدیریت سوابق و اطمینان از انطباق فعالیت‌ها با استانداردها بر عهده مدیر تشریفات و خدمات است. این الزامات در متن قرارداد پیمانکار به صراحت درج شده و لازم‌الاجرا می‌باشد.

## ۳-۲. نگهداری و کنترل زیرساخت‌های ساختمانی

کلیه ساختمان‌های اتاق، شامل ساختمان‌های حوزه ریاست، شماره یک، شماره دو، کمال اسماعیل، آپادانا، کازرونی و سالن‌های جلسات و سایر فضاهای عمومی، توسط واحد تشریفات و خدمات شناسایی، ثبت و کدگذاری می‌گردند. اطلاعات فنی و مشخصات اولیه هر ساختمان در فرم شناسنامه ساختمان به شماره (PO-FR-04-02-01) توسط واحد تشریفات و خدمات ثبت و نگهداری می‌شود.

به منظور افزایش بهره‌وری و پیشگیری از خرابی‌های پیش‌بینی نشده:

- مدیران واحدهای سازمانی موظف‌اند بازدیدهای روزمره را انجام داده و در صورت مشاهده خرابی یا نیاز به تعمیر، از طریق اتوماسیون داخلی موضوع را به مدیر واحد تشریفات و خدمات اعلام نمایند.
- مدیر تشریفات و خدمات علاوه بر نظارت‌های مستمر، موظف است هر دو ماه یکبار بازدید جامعی از کلیه ساختمان‌ها و زیرساخت‌ها انجام دهد.
- بازرسی‌های دوره‌ای جزئی در داخل هر واحد بر عهده مدیر همان واحد خواهد بود.

برای فضاهای عمومی نظیر سالن جلسات، سرویس‌های بهداشتی، راهروها، لابی‌ها و غیره، عملیات بازرسی و نگهداری به صورت دوره‌ای و مستقیم توسط واحد تشریفات و خدمات و طبق چک‌لیست نگهداری فضاهای عمومی به شماره (PO-FR-05-02-01) و در بازه زمانی ماهانه انجام می‌گیرد.

**تبصره ۵:** تصمیم‌گیری در خصوص بازسازی، نوسازی یا تغییرات اساسی، تنها پس از تأیید شورای راهبردی زیرساخت اجرا خواهد شد. اقدامات جزئی و روزمره توسط تیم خدمات داخلی انجام می‌شود و کلیه مستندات در واحد تشریفات و خدمات بایگانی می‌گردد.

**تبصره ۵:** مطابق با سیاست مصوب اتاق، بخشی از عملیات تعمیر یا بازسازی اساسی در صورت لزوم، به پیمانکار تخصصی واگذار می‌شود. نظارت بر حسن اجرای قرارداد، مدیریت سوابق و تطابق با الزامات، بر عهده واحد تشریفات و خدمات است.

## ۴-۲. نگهداری و سرویس آسانسورها

کلیه آسانسورهای نصب‌شده در ساختمان‌های اتاق، توسط واحد تشریفات و خدمات شناسایی، کدگذاری و ثبت می‌گردند.

مشخصات فنی آسانسورها در فرم شناسنامه آسانسور به شماره (PO-FR-06-02-01) ثبت و نگهداری می‌شود. نگهداری دوره‌ای آسانسورها به پیمانکار تخصصی دارای مجوز واگذار می‌گردد. پیمانکار موظف است به صورت ماهانه و بر اساس چک‌لیست سرویس دوره‌ای آسانسور به شماره (PO-FR-07-02-01)، اقدامات زیر را انجام داده و مستندات مربوطه را ارائه نماید:

- سرویس و بازرسی فنی.
- تنظیمات مکانیکی و برقی.
- بررسی و رفع اشکالات احتمالی.

همچنین پیمانکار باید سالانه گواهی ایمنی و عملکرد آسانسورها را صادر و به واحد تشریفات و خدمات ارائه نماید. این گواهی در سوابق رسمی نگهداری خواهد شد.

در صورت بروز خرابی یا حادثه:

واحد تشریفات و خدمات، اقدامات لازم برای تعمیر اضطراری را با پیمانکار هماهنگ کرده و مستندات را بایگانی خواهد کرد.

کلیه فعالیت‌ها در چارچوب چرخه بهبود مستمر (PDCA) اجرا می‌شود و هدف آن تضمین ایمنی، عملکرد پایدار و افزایش عمر مفید تجهیزات است.

## ۲-۵. کنترل و نگهداری سیستم‌های سرمایشی و تهویه

تمام دستگاه‌های سرمایشی و تهویه مطبوع نصب شده در اتاق توسط واحد تشریفات و خدمات شناسایی، کدگذاری و ثبت می‌شوند.

برنامه نگهداری پیشگیرانه در بازه‌های شش ماهه، شامل موارد زیر است که توسط واحد تشریفات و خدمات و بر اساس چک‌لیست بازدید سیستم‌های سرمایشی و تهویه به شماره (PO-FR-08-02-01) انجام می‌شود:

- بررسی عملکرد سرمایش و گرمایش.
- بررسی سلامت ریموت کنترل‌ها.
- تمیزکاری و بررسی فیلترها.
- پایش سلامت کلی سیستم.

در صورت مشاهده خرابی یا کاهش عملکرد، مدیر واحد مربوطه باید موضوع را از طریق اتوماسیون اعلام نماید. پیمانکار، پس از بررسی و انجام اقدامات لازم، باید گزارشی شامل علت خرابی، اقدامات انجام شده و توصیه‌های فنی را به واحد تشریفات و خدمات ارائه دهد. این واحد مدارک را ثبت و بایگانی می‌نماید.

## ۲-۶. نگهداری و خدمات فضای سبز

کلیه خدمات نگهداری، آبیاری و مدیریت فضای سبز ساختمان‌های اتاق، باهدف حفظ زیبایی محیطی و سلامت گیاهان، به پیمانکار تخصصی واگذار شده است.

پوشش گیاهی بر اساس شرایط اقلیمی و پیشنهاد پیمانکار، با تأیید مدیر تشریفات و خدمات انتخاب و کاشته می‌شود. پیمانکار موظف است اقدامات زیر را طبق قرارداد و برنامه مشخص اجرا کند:

- آبیاری منظم گیاهان.
- هرس، پاک‌سازی و حذف علف‌های هرز.
- رسیدگی به خاک و کوددهی.
- کاشت مجدد یا جایگزینی گیاهان آسیب‌دیده.

گزارش دوره‌ای این اقدامات باید بر اساس فرم گزارش عملکرد فضای سبز به شماره (PO-FR-09-02-01) به واحد تشریفات و خدمات ارائه شود. پس از بررسی، در سوابق ثبت و بایگانی خواهد شد.

## ۲-۷. نگهداری و تعمیرات ماشین‌آلات و خودروهای سازمانی

مشخصات فنی کلیه ماشین‌آلات و خودروهای سازمان مطابق با مستندات سازنده، توسط واحد تشریفات و خدمات ثبت و نگهداری می‌شود.

سرویس‌های دوره‌ای شامل:

- تعویض روغن.
- بازرینی سیستم‌های برقی.
- رفع نواقص فنی.

بر اساس برنامه زمان‌بندی و توسط رانندگان یا اپراتورها انجام می‌شود.

تمام اقدامات انجام‌شده باید در فرم سوابق تعمیرات و سرویس دوره‌ای ماشین‌آلات به شماره (PO-FR-10-02-01) ثبت و به واحد پشتیبانی گزارش گردد.

واحد تشریفات و خدمات موظف است در بازه‌های معین بازرسی میدانی انجام داده و کیفیت اجرای سرویس‌ها را ارزیابی کند. در صورت مشاهده نقص یا تأخیر، اقدامات اصلاحی بر اساس روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) انجام خواهد شد.

## ۲-۸. پیوست

PO-WI-03-00-01	دستورالعمل کد گذاری ارقام و زیرساخت‌ها
PO-FR-01-02-01	فرم شناسنامه تجهیزات برقی
PO-FR-02-02-01	چک‌لیست سرویس دوره‌ای تجهیزات برقی
PO-FR-11-02-01	فرم درخواست خدمات از پیمانکاران
PO-FR-03-02-01	فرم سوابق تعمیرات
PO-FR-04-02-01	فرم شناسنامه ساختمان
PO-FR-05-02-01	چک‌لیست نگهداری فضاهای عمومی
PO-FR-06-02-01	فرم شناسنامه آسانسور
PO-FR-07-02-01	چک‌لیست سرویس دوره‌ای آسانسور
PO-FR-08-02-01	چک‌لیست بازدید سیستم‌های سرمایشی و تهویه
PO-FR-09-02-01	فرم گزارش عملکرد فضای سبز
PO-FR-10-02-01	فرم سوابق تعمیرات و سرویس دوره‌ای ماشین‌آلات
SY-PR-05-00-0	روش اجرایی اقدام اصلاحی

ECCIM.COM

