

## سخنی از نویسنده کتاب:

من با توجه به مشکلات تمام واحدها به این نتیجه رسیدم که اگر برای هر واحدی این کتاب نوشته شود مشکلات آن واحد به حداقل میرسد و هر نیروی جدیدی با مطالعه این کتاب به راحتی میتواند ۷۰٪ کار آن واحد را پیش ببرد و این کتابها باید به طریقی نوشته شوند که در هر شرکتی در رابطه با آن واحد کاربرد داشته باشند و بتواند حداقل ۷۰٪ به آن واحد کمک کند و مطالب آن باید بقدری شفاف و گویا باشد که نیاز به توضیح نداشته باشد و باز هم تاکید میکنم به جای کلمات زیبا و با کلاس و انگلیسی و کلاسیک از کلمات شفاف و روان که مطلب را برساند استفاده شود زیرا قرار است این کتاب را شخصی بخواند مانند خود من که سواد تا سوم راهنمایی بیشتر ندارد و کلمات باید روان باشد تا سردر بیاورم و خواهشی که دارم این را بدانید که شما دارید برای من کتاب مینویسید پس این نکات حتما رعایت شود و درگیر این نباشید که اگر شخص باسواد این را بخواند به ما می خندد و او اگر قرار بود واحدها و صنعت آنها را درست کند تا حالا درست کرده بود پس باز هم میگویم روان و شفاف و گویا . با توجه به مشکلات دیده شده در کارها به این نتیجه رسیدیم که اگر برای هر واحد کتابی نوشته شود که هم ساده باشد و هم کاربردی و روان که تجربه این همه آزمون و خطایمان را در آن بیاوریم با در نظر گرفتن اینکه نیروی جدید که می آید بتوانیم در مدت ده روز، صفر تا صد کارکرد آن واحد را به نیروی جدید آموزش دهیم و هم بتوانیم در سایر شرکتهای این برنامه را اجرا کنیم و من برای این تجربه خیلی هزینه گزافی متقبل شدم و تجربه زیادی را برای این کتاب صرف کرده ام و حال با توجه به اینکه هر انسانی برای هر چیزی که هزینه میکند قدر آن را میداند و چنانچه هزینه نکند قدر آنرا نمیداند و من اگر بخواهم برای این کتاب هزینه بگیرم به خداوندی خدا قسم کمتر از ۵۰ میلیون تومان دریافت نمیکردم ولی حال بر اساس هدفم که رشد صنعت کل کشور میباشد این کتاب را رایگان در اختیار صنعت میگذارم ولی شما را با وجدان خودتان هر چقدر این کتاب به شما کمک کرده است همان مبلغ را به شماره حساب صادرات ۰۲۱۳۰۱۳۱۶۰۰۰۵ که به نام داود رضایی میباشد واریز نمایید که این مبلغ را بین پرسنل شرکت که در نوشتن این کتابها و در اختیار گذاشتن تجاربشان در اختیار شما و صنعت که خیلی همکاری کرده اند تقسیم میشود و صادقانه بگویم چنانچه هزینه کنید مطمئنا قدر این کتاب را میدانید و ۱۰۰٪ نتیجه میگیرید و چنانچه هزینه نکنید مطمئنا قدر این را نمیدانید حال امیدوارم این کتاب واقعا برای شما کاربردی باشد و در بهبود این واحد شما حداقل ۷۰٪ تاثیرگذار باشد و هرگونه پیشنهادی در راستای بهبود این کتاب داشتید با این آدرس ایمیل با ما در ارتباط باشید [Email: info@nemat-co.ir](mailto:info@nemat-co.ir).

مقدمه:

این کتاب بیشتر به منظور دادن خط مش است که بدانید واحد شما باید چه بیس های کاری داشته باشد و سعی کنید این بیس ها را برای واحد خود طراحی و تکمیل کنید .مانند چارت واحد ، آیین نامه ها ، فرآیندها و..

و چنانچه مسئول هر واحد و هر شرکتی این کتاب) منظور همان بیس های کاری این سمت (را طراحی و تکمیل کند به جرات می توانم بگویم که آن واحد کارش بدون خطا و با بازدهی بالا پیش می رود .مثال جدول زیر:

• قبل از اجرای این دستوالعمل ها

توانمندی پرسنل	ساعت کاری	خروجی کار
۷۰٪	۸ ساعت کاری که به اضافه کاری هم کشیده می شد	۳۰٪

• بعد از اجرای این دستوالعمل ها

توانمندی پرسنل	ساعت کاری	خروجی کار
۳۰٪	۴ ساعت کار	۷۰٪

## شرح وظایف

بر خلاف اینکه دیدگاه اکثریت از چارت، سلسله مراتب و مشخص شدن نیروهای زیر مجموع میباشد، هدف ما از تهیه ی چارت واحد این است که بدانیم در این واحد چه تعداد نیرو مورد نیاز است و تا حدودی شرح وظایف هر کدام در نگاه اول در چارت مشخص باشد یعنی باید توی چارت حداقل امکان شرح وظایف اصلی و تقسیم کار توضیح داده شود.

در تهیه چارت ما سعی کرده ایم که حداقل امکان کارهای اصلی سمت های آن واحد را در چارت نمایش دهیم تا وقتی که نیروی تازه واردی به آن مجموعه وارد می شود در همان نگاه اول بداند که کدام کارها را باید انجام دهد و در این واحد چه کارهایی در حال انجام است و با چند نفر این کارها را باید انجام دهد

متأسفانه هم قبلاً شرکت ما و هم در مجموعه های دیگر پیش می آید که نیرو ۳ ماه کار می کرد ولی کامل نمی داند که چه کارهایی را باید انجام دهد و مسئولیت انجام کدام کارها با خودش است و چنانچه نیروی همکار کاری را به ایشان ارجاع می دهد فکر می کرد که آن نیروی قدیمی کار اضافه ای از ایشان می خواهد و کارهای خودش را از ایشان می خواهد و چه بسیار مواقع که واقعیت هم همین بوده است . خلاصه همه ی هدف ما این است که مسئولیت انجام کارها تفکیک شده باشد و سلیقه ای نباشد و همه در یک نگاه بدانند که مسئولیت + تا ۱۰۰ انجام هر کاری بر عهده ی کدام سمت می باشد.

ردیف	کارهایی که باید انجام دهد	درجه اهمیت	زمان
۱	دم کردن چایی	۱	۸
۲	تمیز کردن اداری شامل تی و دستمال کشیدن	۱	۸:۱۵
۳	تمیز کردن پله ها با جارو و تی	۲	۸:۳۰
۴	نظافت محوطه شرکت شامل جارو کردن و جمع آوری وسایل اضافه	۲	۸:۴۵
۵	جمع آوری زباله ها و انتقال آن ها به سطل زباله بیرون شرکت	۲	۹
۶	نظافت نگهبانی یعنی جارو کند و تی بکشد و مبل و میز را تمیز کند	۲	۱۰
۷	نظافت سرویس بهداشتی و شستشوی آن و تخلیه زباله ها	۲	۱۰:۳۰
۸	نظافت رختکن خانم ها و جارو زدن	۲	۱۰:۴۰
۹	شستن ماشین حاج آقا با آب و کف و دستمال کشیدن و خشک کردن	۱	۱۱
۱۰	تمیز کردن سوئیت حاج اقا و جارو کشیدن و تی کشیدن	۱	۱۲
۱۱	رسیدگی به پرنده ها و جارو کردن و آب و غذا دادن	۲	۱۴
۱۲	پذیرایی از مهمانان با بستنی یا چایی	۲	-
۱۳	روشن کردن فر برای گرم کردن غذا ها و خاموش کردن آن در راس ساعت ۱۴		۱۲:۳۰

مقدمه ای بر سر فصل آیین نامه سمت

## آیین نامه سمت

تهیه ی آیین نامه سمت به افرادی که در آن سمت فعالیت میکنند کمک میکند تا بتوانند با قوانین تعریف شده آن سمت آشنا شوند و آگاهی بیشتری نسبت به چگونگی انجام کارها پیدا کنند و همه افراد در یک جهت گام بردارند و یکسو باشند . در آیین نامه ها بیشتر دنبال درست کردن ذهنیت افراد هستیم تا بدانند که چه دیدگاهی باید داشته باشند تا در کارشان موفق شوند.

همچنین در آیین نامه ، قوانین و مقررات کار در آنسمت کاملا مشخص است و نیروها در یک چارچوب تعیین شده کار خود را انجام میدهند که منجر به ایجاد نظم در واحد می گردد .چون برای بدست آمدن هر بند از این آیین نامه مبلغ بالایی هزینه شده تا این تجربه بدست آمده است

آیین نامه سمت بسیار در زمان تاثیر گذار است زیرا به جای اینکه نیرو پس از شش ماه از تاریخ ورودش به سازمان، بخواهد با قوانین و مقررات واحد آشنا شود در همان بدو ورود و مطالعه آیین نامه به موارد فوق آگاهی پیدا میکند.

و باید به هر مشکلی که برخورد می کنیم و برای آن مورد یا مشکل آیین نامه نداریم ابتدا آیین نامه نوشته شود و طبق آیین نامه رفتار شود که چند نتیجه می گیریم ۱- دیگر سلیقه ای رفتار نمی کنیم ۲- این مشکل برای همیشه حل می شود یعنی یک بار برای همیشه.

۱-حتما در سروس بهداشتی دبه های ۲۰ لیتری از آب پر باشد

۲-هیچ گونه وسایل مازاد و اضافی در محوطه نباشد

۳-زباله ها در اطراف کارخانه پراکنده نباشند همه زباله ها در سطل زباله روبروی نگهبانی جمع آوری شود

۴-قسمت اداری همیشه تمیز و مرتب باشد و ظاهری مناسب داشته باشد

۵-هیچ گونه مگس و جانور موذی در محوطه و سالن تولید و انبار ها نباشد و مرتب سم پاشی و تله گذاری انجام شود

۶-آب نما باید همیشه تمیز و مرتب باشد و آب تمیز داخل آن جریان داشته باشد و عاری از لجن و کپک باشد

۷- پذیرایی از مهمانان همراه با چایی و بستنی باشد

۸- بعد از خروج مهمان بلافاصله میز کنفرانس تمیز و مرتب کند

۹- در زمستان بخاری اتاق مدیریت و در تابستان کولر اتاق مدیریت هنگام داشتن مهمان روشن شود

۱۰-ماشین حاج اقا تمیز و شسته شده و مرتب باشد

۱۱-مایع دستشویی در سرویس بهداشتی پر باشد

۱۲-فر در راس ساعت ۱۲:۳۰ روشن شده باشد و غذاها در ساعت ۱۳ گرم باشد

## مقدمه لیست کارهای روتین روزانه-هفتگی و ماهیانه

لیست کارهای روتین روزانه، هفتگی و ماهیانه یعنی کارهایی که باید در زمانهای مشخصی از روز، هفته یا ماه باید انجام شود. اگر هر سمتی لیستی از کارهایی که روزانه باید انجام دهد تهیه کند به راحتی میتواند کارهایش را اولویت بندی کرده و برای انجام آنها برنامه‌ریزی کند و تا پایان روز کل آنها را انجام دهد.

همچنین تهیه لیست کارهای هفتگی و ماهیانه نیز باعث ایجاد نظم بیشتر در انجام کارها میشود و برای افرادی که برنامه ریزی ندارند و ممکن است بخشی از کارشان را فراموش کنند بسیار مفید است و باعث افزایش کیفیت خروجی کار میشود.

از مزایای دیگر تهیه لیست کارهای روزانه و هفتگی و ماهیانه هر سمت این است که نیروی جدیدی که وارد مجموعه میشود سریعتر با کار آشنا میشود

هر سمتی میتواند برای هر کار تکرار شونده ای یک چک لیست تهیه کند و برخی از وظایفی که نادیده گرفته میشوند را در آن لحاظ کند و باید مشخص شود که این کارها روزانه باید انجام شود یا هفتگی و یا ماهیانه و اینکه در کدام روز از هفته یا ماه باید انجام شود به عنوان مثال در واحد کیفیت یکی از کارهای هفتگی مسئول کنترل کیفیت مالی گرفتن تست فینگر از پرسنل تولید میباشد که اگر مشخص نشود در چه روزی از هفته باید آن کار را انجام دهد نمیتوان کنترل نمود که آیا آن کار انجام شده است یا خیر زیرا ممکن است روز یکشنبه از او بپرسیم تست فینگر را انجام داده و بگوید روز بعد انجام میدهم و روز بعد بپرسیم بگوید روز قبل انجام داده ام لذا جهت کنترل و پیگیری انجام شدن کارها باید روز انجام آن کار را مشخص نماییم

ردیف	ساعت	چک لیست روزانه خدمات	درجه اهمیت
۱	۸	پر کردن سماور و جوشاندن آب و دم کردن چایی	۱
	۸-۸:۰۵	شستن های لیوان های اداری	
۲	۸-۸:۱۵	تمیز کردن و جارو و طی کشیدن زمین اداری	۲
۳	۸:۱۵-۸:۳۰	تمیز کردن پله های طبقه اول و دوم و سوم	۲
۴	۸:۳۰-۸:۴۵	جمع آوری زباله ها و ضایعات سمت دریافت شیر و انتقال به وسیله گاری به بیرون شرکت و ریختن در سطل زباله	۲
۵	۹	شستشوی ایستگاه شیر	۲
۶	۹:۳۰	جمع آوری ضایعات و کیسه ها و کارتن ها و نایلون ها و ...انتقال به سطل زباله بیرون شرکت	۲
۷	۱۰-۱۰:۱۵	تمیز کردن سرویس بهداشتی خانم ها و اداری و سرویس جلوی درب نگهبانی	۲
۸	۱۰-۹:۴۰	تمیز کردن آسانسور و دستمال کشیدن آن	۲
۹	۱۰:۱۵-۱۰:۳۰	تمیز کردن نگهبانی (طی کشیدن، گرد گیری کردن)	۲
۱۰		پذیرایی از مهمانان شرکت	
۱۱	۱۲:۳۰	تحويل گرفتن ناهار و آوردن به قسمت اداری	
۱۲	۱۱:۳۰-۱۰:۳۰	رسیدگی به پرنده ها (آب و دودن دادن و تمیز کردن کف و شستشوی قفس پرنده)	
۱۳	۱۲:۳۰	روشن کردن فر جهت داغ کردن غذا ها	



چک لیست هفتگی خدمات			
درجه اهمیت	شرح	ایام هفته	ردیف
۱	رسیدگی به مهمان های شعبات	یکشنبه و سه شنبه	۱
۱	جارو کردن و مرتب کردن حیاط	دوشنبه	۲
۲	کنترل اینکه آیا شیفت شب درختان را آبیاری کرده است یا خیر	چهارشنبه	۳
	تمیز کردن سوئیت حاج آقا (گرد گیری و جارو کشیدن و تمیز کردن کف)	چهارشنبه	۴
	شستشوی کامل کامل سرویس بهداشتی خانم ها (پر کردن مایع، پر کردن آب دبه های داخل سرویس، تمیز کزدن آئینه،	شنبه	۵
	تمیز کردن رختکن بانوان (جارو کردن)	دوشنبه	۶
	آب دادن گل های اداری و گل های سوئیت حاج اقا	دو شنبه	۷
	شستشوی ماشین حاج آقا	شنبه	۸
	سم پاشی محوطه، جلوی درب انبار مواد اولیه و انبار محصول و سالن تولید و آزمایشگاه، اتاق آجیل و نگهبانی	سه شنبه	۹

چک لیست ماهانه

چک لیست ماهیانه خدمات			
ردیف	روزهای ماه	شرح	درجه اهمیت
۱	۲	تمیز کردن شیشه های اداری و شیشه های نگهداری	۲
۲	۵	تمیز کردن آب نما و جمع آوری جلبک ها	۱
۳	۷	تمیز کردن شیشه های سوئیت حاج اقا	۱
۴	۳۰و۱۵	تمیز کردن چاه انسانی و تخلیه آن به سپتیک	۱

## ممیزی سمت بازرسی

ممیزی یعنی شناخت مشکلات و حل مشکلات برای اینکه بتوانیم مشکلات هر سمت را شناسایی کرده و آنها را به صورت ریشه ای حل کنیم باید در فواصل زمانی هر سمت (بازرسی حضوری (را ممیزی نماییم. برای انجام صحیح و دقیق ممیزی باید برای هر سمت چک لیستی تهیه شود و در آن چک لیست سوالاتی توسط مسئول ممیزی طرح گردد و این سوالات به گونه ای باشد که کل کار آن سمت را پوشش دهد تا نتیجه ی درستی از ممیزی بدست آید. هر سمت نقاط کلیدی دارد که با کنترل آن نقاط کلیدی متوجه میشوید که آن سمت کار کرده است یا خیر و با تهیه ی آیتم های ممیزی، سلیقه ای بودن کنترل ها از بین میرود و هر شخصی از هر سازمان بیرونی یا داخلی بیاید با کنترل کردن همان آیتم ها می تواند متوجه شود که نیرو از لحاظ کاری در چه وضعیتی قرار دارد. در چک لیست ممیزی با توجه به درجه اهمیت آن کار برای هر سوال نمره ای در نظر گرفته شده است و در پایان ممیزی نمره سمت بدست می آید و مشکلات سمت مشخص میشود و ممیز برای آن سمت زمانی را جهت اقدام اصلاحی و رفع آن مشکل تعیین میکند و پس از گذشت زمان تعیین شده مجدد برای ممیزی میرود تا ببیند آیا آن مشکل حل شده است یا خیر.

موارد ممیزی باید تغییر پیدا کند و بهتر است ممیزی ها ماهانه انجام شود و هر ماه چکش کاری و بازنگری گردد و آن سمت هم بداند که توسط شرکت و واحد با چه آیتم هایی کنترل میشود و بهتر است خود شخص بداند این ماه نمره ممیزی اش چیست و چه آیتم هایی برای ماه گذشته تغییر یافته و ماه آینده با چه آیتم هایی کنترل میشود تا نیرو بداند که او نیز باید به روز باشد و خود را ارتقا دهد

۳۵ نمره دارد و ممیزی سپتیسک ۶۵ نمره می باشد

خدمات		
شماره	شرح ممیزی	نمره کامل
۱	آیا واحد اداری به صورت روزانه تمیز می شود - تمیز کردن سالن و راه پله ها	۲
۳	آیا محوطه کارخانه همیشه مرتب و تمیز هست	۲
۴	کنترل اینکه آیا درختان و گل های محوطه مرتب آب دهی می شوند	۲
۵	آیا به صورت ماهیانه در و دیوار اداری با وایتکس شسته و تمیز می شود	۲
۶	نظافت سرویس بهداشتی اداری، نظافت رختکن، سرویس سالن همایش، تمیز کردن سرویس بهداشتی محوطه جنب نگهبانی	۳
۷	جمع کردن آشغالهای محوطه، شستن محوطه، نظافت آب راهها، جارو کشی	۳
۸	جمع آوری ضایعات جلوی دریافت شیر	۳
۹	تمیز کردن آبنما و جمع کردن جلبک و ها و اشغال ها	۲
۱۵	رسیدگی به پرندگان شامل دادن آب و دانه و شستن و تمیز کردن	۳
۱۷	نظافت اتاق حاج آقا، سوئیت بالا ( سرویس بهداشتی، گردگیری و جارو )	۲
۱۸	تعداد دفعاتی که مهمان آمده ولی سمت خدمات پذیرایی نکرده ؟	۲
۱۹	تمیز کردن چاه انسانی و تخلیه به سپتیک	۲
۲۰	شستشو ماشین حاج آقا شنبه هر هفته	۳
۲۱	وضعیت ظاهری و لباس ها مرتب باشد و بوی بد ندهد و کثیفی روی آن نباشد	۲
۲۲	روشن کردن فر و گرم کردن غذا ها	۲

## فرم های مورد نیاز

برای هر واحد باید مشخص شود که چه فرمهایی مورد نیاز است و این فرمها چه کاربردی دارد و چه سمتهایی باید این فرمها را امضا و تایید کنند تا کار انجام شود و چنانچه بانک اطلاعاتی فرم ها را نداشته باشیم، با عوض شدن نیروها، تمام فرمها را کنار گذاشته و فرمهای جدیدی بر اساس سلیقه خود تهیه میکنند غافل از اینکه شرکت یا آن واحد بر اساس کلی تجربه به این فرم رسیده است.

نیروهای جدید بدون در نظر گرفتن این مورد به راحتی فرم ها را کنار میگذارند و به دلخواه خودشان فرم میسازند و بدتر از آن اینکه تمام فرمها با همان شکل قبلی مییاشد و فقط آیتمها و امضاها تایید کننده را تغییر میدهند که در نتیجه کاربرد فرم صد در صد بر عکس میشود.

باید بانک اطلاعاتی آن واحد در رابطه با فرمها را داشته باشیم اینکه ابتدا از عملکرد آن فرمها اطلاع داشته باشیم سپس از تعداد آنها و سوم اینکه از تمام فرمها یک کپی داشته باشیم.

لیست فرم های خام سمت خدمات				
دیف	نام فرم	نوع	چه کسانی باید امضا کنند	به چه دلیل این فرم مورد نیاز است
۱	فرم رضایت مندی خدمات پس از فروش	فرم واحد	خدمات پس از فروش و سیستم ها و روش ها	بابت اینکه هنگام مراجعه مهمان به شرکت میزان رضایت مندی خدمات پس از فروش چقدر بوده است
۲	فرم رضایت مندی	فرم واحد	سیستم ها و روش ها	بابت اینکه از نظر تمیز و مرتب بودن سوئیت حاج اقا و اتاق پرندگام چک شود
۳	فرم رضایت مندی پرسنل	فرم واحد	سیستم ها و روش ها و اداری	بابت اینکه از نظر تمیز و مرتب بودن واحد اداری چک شود

۱- فرم رضایت مندی خدمات پس از فروش

ردیف	شرح	درجه اهمیت	نمره کامل	نمره
۱	آیا میز پذیرایی مهمان تمیز است	۱	۵	
۲	آیا پذیرایی به موقع بوده است	۲	۵	
۳	آیا با بستنی یا چایی پذیرایی شده است	۲	۳	
۴	آیا در زمستان بخاری و در تابستان کولر اتاق مهمان روشن بوده است	۲	۳	
۵	آیا هنگام پذیرایی سمت خدمات لباس مرتب و تمیز داشته است	۱	۵	
۶	آیا سینی پذیرایی تمیز است	۱	۴	

امضا خدمات پس از فروش

امضا سیستم ها و روش ها

۲- فرم رضایت مندی

ردیف	شرح	درجه اهمیت	نمره کامل	نمره
۱	آیا سوئیت تمیز و جارو کشیده و مرتب است	۱	۵	
۲	آیا میز و شیشه های سوئیت تمیز و مرتب است	۱	۵	
۳	آیا اتاق پرندگان تمیز و مرتب است	۱	۵	
۴	آیا غذای پرندگان به موقع داده می شود	۱	۵	
۵	آیا سطل زباله های سوئیت تمیز و مرتب است	۲	۵	

امضا سیستم ها و روش ها



۳- فرم رضایت مندی پرسنل

ردیف	شرح	درجه اهمیت	نمره کامل	نمره
۱	آیا میزها تمیز است	۲	۳	
۲	آیا لیوانها شسته شده است	۲	۳	
۳	آیا کف اداری تمیز است	۱	۵	
۴	آیا غذاها به موقع گرم شده است	۱	۵	
۵	آیا آب سرد کن است	۲	۳	
۶	آیا سطل زباله تمیز است	۲	۳	
۷	آیا آب جوش و چایی اول صبح آماده است	۱	۳	

امضا اداری

امضا سیستمها و روشها

لیست تجهیزات و ابزارهایی که باعث ایجاد سرعت و دقت و کنترل در کارها میشود

برای انجام دادن کار نیاز به یک سری ابزارها داریم که خیلی خیلی خیلی در دقت و سرعت کار تاثیر مثبت دارند و قبلاً اینطوری بود که نیرو می آمد و به خدا بعد از یک سال هم طبق همان عکس روی جلد بلد نبود که یک همچنین ابزاری هست و بعد که بعد از یک سال بهمش می گفتم و با اون ابزار کار می کرد می گفت کاش این رو روز اول بهم می گفت که در این چند وقت انقدر اذیت نمی کردم خودم رو و جالب این است که هم زمان زیادی صرف می شود بدون این ابزارها و هم این که کار سرعت ندارد و دقیق نیست.

کلا این ابزارها بیتی از اندازه بیش از اندازه در سرعت و دقت تاثیر دارد و حتماً این ابزارها نباید اموال باشد می تواند حتی یک صورت جلسه باشد یا حتی هم اموال خلاصه بحث این است که نام برده شود که این ابزار در کدام قسمت کار می تواند به شما کمک بکند و باز هم می گویم این ابزارها خیلی خیلی خیلی مه است.

برای انجام دادن کار نیاز به یکسری ابزارها داریم که این ابزارها) منظور اموال نمی باشد (در سرعت کار ما یا در دقت کار یا در کنترل کار اهمیت زیادی دارد مانند جی پی اس برای کنترل کردن راننده ها یا دستگاه کارت زنی برای واحد اداری یا برنامه ی اموال برای واحد انبارداری یا برنامه پی ام برای واحد خدمات تعمیر و نگهداری و ... منظورمان از این ابزارها این هاست که در سرعت و دقت و کنترل آن واحد تاثیر دارد و باید نام آنها مشخص شود و بگوییم در دقت و سرعت و کنترل کدام قسمت تاثیر دارد.

لیست ابزارهای واحد تولید

ردیف	نام ابزارهایی که نیاز دارد	بابت چه (دقت-سرعت-کنترل)	درجه اهمیت	آدرس
۱	رضایت مندی پرسنل بابت اینکه بداند چقدر کار خود را خوب انجام داده است و پرسنل رضایت دارند یا خیر	بابت اینکه در صد رضایت مندی پرسنل را با توجه به فرمی که پر می شود سنجیده شود	۲	در قسمت فرم های همین کتاب
۲	رضایت مندی حاج اقا بابت اینکه بداند حاج اقا از نظافت سوئیت و ماشین و رسیدگی پرندگان چقدر رضایت دارد و آیا کار خود را خوب انجام داده است یا خیر	بابت اینکه در صد رضایت مندی حاج آقا را با توجه به فرمی که پر می شود سنجیده شود	۱	در قسمت فرم های همین کتاب
۴	رضایت مندی خدمات پس از فروش خدمات پس از فروش از بابت پذیرایی از مهمانان و به موقع رسیدن و پذیرایی کردن و تمیز بودن اتاق مهمانان رضایت دارد یا خیر؟؟	بابت اینکه در صد رضایت مندی خدمات پس از فروش را با توجه به فرمی که پر می شود سنجیده شود	۲	در قسمت فرم های همین کتاب

لیست ۱-درب ها ۲-دوربین ها ۳-کپسول های آتش نشانی که تحویل شما می باشد و به هیچ وجه مورد تایید نیست که این ها مشکل داشته باشد و یعنی کپسول آتش نشانی ۱-شارژ نباشد ۲-در محل مورد نظر نصب نباشد ۳-تاریخ شارژ آن ها گذشته باشد یا درب ها ۱-قفل آن ها خراب باشد ۲-دستگیره آن ها خراب باشد ۳-لولای آن ها شکسته باشد یا دوربین ها ۱-به هر دلیلی قطع باشد ۲-شکسته باشند ۳-ضبط نکنند خلاصه می خواهیم بگوییم مسئولیت صفر تا صد آن با شما می باشد.

ردیف	شماره درب	مکان مستقر درب	شماره کپسول آتش نشانی	مکان کپسول آتش نشانی	شماره دوربین	مکان مستقر دوربین
	۷	سرویس بهداشتی محوطه	ندارد	ندارد	ندارد	ندارد
	۵۷	سوئیت طبقه ۳				
	۵۸	سرویس بهداشتی طبقه ۳				
	۵۹	اتاق خواب طبقه ۳				
	۶۰	درب شیشه ای ورودی به بهار خواب				
	۶۱	درب فلزی بهار خواب				
	۶۲	درب اتاق پرنده				

				اتاق آسانسور	۶۳	
				اتاق پرنده ها	۶۴	
				درب فلزی اتاق پرنده ها	۶۵	
				قفس شماره ۱	۶۶	
				قفس شماره ۲	۶۷	
				قفس شماره ۳	۶۸	
				قفس شماره ۴	۶۹	

نظافت

ردیف	شرح	درجه اهمیت	زمان انجام
۱	شستشوی لیوان های اداری		۱۰ دقیقه
۲	تمیز کردن کف اداری با تی و آب و وایتکس		۱۵ دقیقه
۳	جارو کردن و تی کشیدن پله های اداری		۱۵ دقیقه
۴	تمیز کردن اسانسور با دستمال و شیشه پاک کن		۱۰ دقیقه
۵	تمیز کردن کف اسانسور با تی و اب و وایتکس		۵دقیقه
۶	تمیز کردن شیشه ها و درب و پنجره ها		۲۰ دقیقه
۷	تمیز کردن سوئیت حاج اقا با جارو و تی		۳۰دقیقه
۸	تمیز کردن شیشه های سوئیت حاج اقا		۱۰ دقیقه
۹	تمیز گردن اتاق پرنده ها		۴۰دقیقه
۱۰	دادن آب و غذا به پرندگان		۲۰دقیقه
۱۱	تمیز کردن محوطه کارخانه و جارو زدن		۴۰دقیقه
۱۲	تمیز کردن نگهبانی با آب و وایتکس و تی		۲۰دقیقه
۱۳	تمیز کردن مبلمان نگهبانی با دستمال نم دار		۱۰دقیقه
۱۴	تمیز کردن محوطه دریافت شیر و شستشوی آن		۱۰ دقیقه

۱۵ دقیقه		جمع آوری زباله های اطراف دریافت شیر و انتقال به سطل زباله بیرون کارخانه	۱۵
۶۰ دقیقه		شستن ماشین حاج آقا	۱۶





