

شهر داری مشهد
معاونت برنامه ریزی و توسعه

عنوان سند: دستورالعمل نظام آراستگی محیط کار در حوزه اماکن عمومی




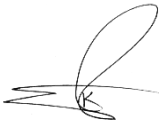
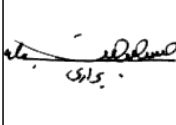


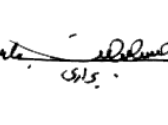

کد الکترونیکی سند:

کد سند: IN-۱۰۲-۳۰۵

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش: ۱۳۹۳/۰۲/۱۳

شماره صفحه: ۱ از ۹

عنوان	تهیه کننده	کارشناس کیفیت مجموعه	مدیر /مسئول مربوطه	نماینده مدیریت مجموعه	دبیرخانه تعالی سازمانی	مالک فرآیند (مدیر ارشد)
نام و نام خانوادگی	نقیسه کامل	احسان براری	جعفر احمدی	جواد سلیمانی	 شهر داری مشهد معاونت برنامه ریزی و توسعه	محمد مهدی برادران
سمت	مشاور سیستم مدیریت کیفیت	مسئول دبیرخانه تعالی سازمانی	رئیس گروه بهبود روشها	مدیر تشکیلات، بهبود روشها و آموزش	دبیرخانه تعالی سازمانی	معاون برنامه ریزی و توسعه
تاریخ	1393/02/13	1393/02/14	1393/02/14	1393/02/14	1393/02/14	1393/03/12
امضاء						

تذکره:

* کلیه مستندات تحت کنترل دبیرخانه تعالی سازمانی می باشد، لذا ضروری است هرگونه ایجاد، تغییر و ابلاغ با هماهنگی دبیرخانه صورت گیرد.

* مسئولیت هرگونه تخطی از مسیر، مقررات و شرایط این سند برعهده مالک فرآیند فوق است.

دستورالعمل نظام آراستگی محیط کار در حوزه اماکن عمومی

۱. هدف:

ارائه این دستورالعمل به منظور تشریح وظایف مسئولین محترم حفظ و نگهداری مکان‌ها و زیرساخت‌های عمومی در کلیه مجموعه‌های شهرداری مشهد جهت استقرار و استمرار نظام آراستگی محیط کار بر اساس اصول 5S و جزئیات مرتبط با آن می‌باشد.

۲. دامنه کاربرد:

این دستورالعمل در کلیه سازمان‌ها و شرکت‌های تابعه، مناطق و ستاد^۱ شهرداری مشهد کاربرد دارد.

۳. شرح دستورالعمل:

مسئولین حفظ و نگهداری مکان‌ها و زیرساخت‌های عمومی در مجموعه‌های شهرداری که شامل محوطه بیرونی، پارکینگ، نمازخانه، سالن کنفرانس، کتابخانه، آشپزخانه و خودروهای امور نقلیه، در حوزه نظام آراستگی بر اساس نظامنامه آراستگی محیط کار به شماره QM-102-300 و روش اجرایی نظام آراستگی محیط کار به شماره PR-102-300 وظایف ذیل را برعهده دارند:

۳-۱- محوطه:

- برنامه زمانبندی نظافت دوره ای جهت موارد ذیل طراحی و اجرا گردد:
 - ✓ آب نما (در صورت وجود)
 - ✓ کف زمین
 - ✓ نمای ساختمان (شامل شیشه‌ها و نمای سنگی، آجری، سیمانی و ...)
- برنامه زمانبندی رسیدگی به گل و گیاه باغچه‌ها به تناسب حجم محوطه وجود داشته و طبق آن عمل شود. همچنین برگ های خشک و گیاهان خشک از محوطه جمع‌آوری گردد. یکنواختی و تناسب حجم گل و گیاه محوطه باز نیز رعایت شود.
- تخلیه سطل زباله‌ها به طور مرتب انجام شود.
- سطل زباله در محوطه به تعداد کافی وجود داشته باشد.
- محوطه عاری از هرگونه اقلام غیر ضروری باشد.
- پارکینگ از محوطه جدا گردد.
- تجهیزات ایمنی و امنیتی مناسب برای حفاظت از ساختمان تهیه و راه‌اندازی شود.
- فضای اتاق نگهداری مرتب و منظم باشد.
- نگهبان از لباس فرم استفاده کند.
- نگهبان دارای اتیکت شناسایی باشد.

^۱ منظور از ستاد معاونت‌ها و حوزه جناب شهردار می‌باشد.

دستورالعمل نظام آراستگی محیط کار در حوزه اماکن عمومی



- تجهیزات اداری نگهداری نگرهبانی تمیز و منظم باشد.
- تجهیزات اطفاء حریق در محوطه وجود داشته باشد و نگهداری دوره مربوطه را گذرانده باشد.
- تابلوی شناسایی ساختمان تمیز و آراسته باشد.
- تابلوی شناسایی ساختمان در جای مناسب نصب شود که از هر جهت کاملاً قابل مشاهده باشد.
- مخازن شن و نمک برای دوره‌های یخبندان وجود داشته باشد.
- زه‌کشی خروجی آب باران و نیز شیب‌بندی کف رعایت شود.
- تابلوی شناسایی و آدرس دهی ساختمان‌ها در محوطه تهیه شده و نصب گردد.
- در صورتیکه امکان آدرس دهی با تابلو وجود نداشته باشد، خطوط راهنمای ساختمان‌ها طراحی و اجرا گردد.

۳-۲- پارکینگ:

- جایگاه خودروها با رنگ (خط‌کشی پر رنگ) مشخص گردد.
- از رنگ‌های خاص ایمنی (زرد و مشکی و ...) استفاده شود.
- آسفالت کف پارکینگ سالم باشد.
- وسایل متفرقه و زائد در محیط پارکینگ جمع‌آوری گردد.
- دیوارها و کف تمیز باشد.
- پارکینگ طبق برنامه نظافت گردد.
- نور و روشنایی کافی باشد.
- سطوح زباله در پارکینگ به کفایت وجود داشته و از پلاستیک زباله استفاده گردد.
- از علائم راهنمایی و رانندگی در صورت لزوم استفاده گردد.
- تابلو "لطفاً بین خطوط پارک کنید" موجود داشته باشد.
- تابلوی راهنما برای ورود و خروج عابر پیاده موجود و قابل رؤیت باشد.
- تابلوهای ورود و خروج مشخص و واضح باشد.
- تابلو "استعمال دخانیات ممنوع" در محل‌های مناسب نصب شود.
- تابلو "ظرفیت تکمیل است" تهیه شده و بموقع استفاده گردد.
- سیستم اطفاء حریق متناسب با فضای پارکینگ وجود داشته باشد.
- علائم هشدار دهنده حریق طوری نصب گردند که از هر جایی نمایان باشند.
- موانع فیزیکی جلوی درب ورودی و خروجی جهت کنترل ورود و خروج وسایل نقلیه وجود داشته باشد.

دستورالعمل نظام آراستگی محیط کار در حوزه اماکن عمومی



- نظافت نگهبانی پارکینگ مناسب باشد.
- جایگاه اختصاصی خودروهای اختصاصی با تابلو مشخص شود.
- کارت تردد و مجوزهای لازم جهت خودروهای مجاز تعبیه شده و اجرا گردد.
- ظاهر آراسته نگهبان مناسب باشد.

۳-۳- آشپزخانه و رستوران:

- نظافت درب ورودی (پشت و جلو) مناسب باشد. (درها بدون ترک خوردگی، شکستگی و زنگ زدگی و قابل شستشو باشند)
- نظافت پنجره‌ها، پرده‌ها و لبه آنها مناسب باشد.
- نظافت یخچال و قفسه‌های آن مناسب باشد.
- برنامه زمانبندی نظافت دوره‌ای وجود دارد و بر روی دیوار نصب گردد.
- وسایل و ابزار آشپزخانه بطور مناسب و منظم نظافت گردند.
- نظافت کابینت‌ها و سینک ظرفشویی مناسب باشد.
- چیدمان و نظافت ظروف و وسایل در کابینت‌ها و کشوها مناسب باشد. (عدم استفاده از روزنامه، مقوا، نایلون، کارت‌ن و ... در کف کابینت‌ها)
- از دستمال‌های تمیز کننده مجزا از دستگیره استفاده گردد.
- از دستمال‌های خشک کننده مجزا و بهداشتی استفاده شود.
- کف زمین، دیوارها و سقف تمیز باشد.
- کف زمین، دیوارها و سقف سالم باشد. (کف زمین، دیوارها قابل شستشو، کف باید بدون درز و شکاف، دارای شیب مناسب، کف شور و دهانه چاه دارای توری باشد)
- بر روی درب و پنجره‌ها توری مناسب نصب گردد.
- میزها و صندلی‌ها سالم و تمیز باشند.
- شیرآلات، لوله‌ها، تجهیزات و وسایل گاز سوز و ... سالم بوده و ایمن سازی شوند.
- وسایل غیر ضروری و غیر مرتبط جمع‌آوری و از محیط خارج گردد.
- داخل سطل‌های زباله کیسه قرار گیرد و به موقع تخلیه شوند.
- لباس کارکنان متحدالشکل، مرتب و پاکیزه باشد. (استفاده از کلاه و روپوش سفید در حین کار الزامی است).
- کمد رختکن برای قراردادن البسه و لوازم شخصی تهیه شده و از آن استفاده گردد.
- سیستم روشنایی مناسب باشد.
- سیستم تهویه مناسب باشد و بوی غذا داخل سالن غذاخوری استشمام نگردد.

دستورالعمل نظام آراستگی محیط کار در حوزه اماکن عمومی



- تفکیک مواد غذایی مناسب باشد. (شسته از نشسته / خام از پخته)
- کارت بهداشت معتبر برای کارکنان آشپزخانه اخذ شده و بر روی دیوار نصب گردد.
- دمای یخچال و فریزر تحت کنترل باشد. (دمای یخچال ۲-۶ و فریزر کمتر از ۱۶-)
- محیط آشپزخانه و سالن غذاخوری عاری از هرگونه حشره باشد.
- برنامه سم پاشی دوره‌ای طراحی و اجرا گردد.

۳-۴- نمازخانه :

- برنامه زمانبندی نظافت دوره‌ای تدوین گردد که موارد ذیل را پوشش دهد:
 - ✓ برنامه شستشوی منظم چادر نمازها
 - ✓ شیشه، دیوار و ...
 - ✓ نوار قبله، چادرهای نماز، سجاده‌ها، مهرها و جانمازها
 - ✓ پرده و کرکره‌ها
 - ✓ فرش‌ها
- رعایت چیدمان مناسب مهرها در محل مربوطه
- هماهنگی رنگ و چیدمان فرش‌ها
- روشنایی نمازخانه مناسب بوده و لامپ‌های سوخته تعویض گردد.
- تهویه و هوای نمازخانه مناسب باشد و بوی نامطبوع استشمام نشود.
- خوشبو کننده هوا تهیه و نصب گردد.
- قبله نمای مناسب (فرش مناسب یا نوار قبله) در هر دو قسمت خانم‌ها و آقایان موجود باشد.
- جداسازی قسمت خانم‌ها و آقایان با ظاهر مناسب انجام شود. (پرده‌ها و مقسم نمازخانه تمیز و مرتب باشد)
- سیستم صوتی مناسب جهت نمازخانه استفاده گردد.
- جاکفشی مناسب جلوی درب نمازخانه وجود داشته باشد.
- تابلوی "لطفا کفش‌ها را در جا کفشی قرار دهید" نصب گردد.
- مکان مشخصی جهت نگهداری کتب ادعیه و ... وجود داشته باشد.
- تابلوهای فرسوده و قدیمی از محیط خارج شده و پوسته‌های مذهبی بموقع نصب و جمع‌آوری گردد.

۳-۵- کتابخانه و سالن مطالعه

- دستورالعمل جهت امانات کتابها تدوین شده و در محل مناسب نصب گردد.
- کد شناسایی کتب تعریف شده باشد.
- دستورالعمل کدگذاری موجود باشد.
- قفسه‌های کتابخانه کدگذاری گردد.
- کتابها به صورت موضوعی در قفسه‌ها چیده و با کد موجود مطابقت داشته باشند.
- دسته بندی موضوعی کتابها انجام شده و مشخص باشد.
- تابلوی "کتابها را پس از استفاده در جای خود قرار دهید" تهیه و در محل مناسب نصب شود.
- کتب کهنه و پاره تفکیک و مجلد یا صحافی گردند.
- ظرفیت قفسه‌ها با حجم کتب متناسب باشد.
- تابلوهای راهنمای قفسه‌ها از هر نمایه قابل رویت باشد.
- قفسه‌های کتابها سالم و تمیز باشد.
- دیوارها و کف زمین‌های راهرو تمیز باشد.
- برنامه زمانبندی نظافت دوره‌ای (قفسه‌ها و کتابها) وجود داشته و اجرا گردد.
- تابلوی "استعمال دخانیات ممنوع" در محل مناسب نصب شود.
- تابلوی "سکوت را رعایت کنید" به تعداد مورد نیاز و در محل‌های مناسب نصب گردند.
- تابلوهای موجود یکسان باشد (قاب، نوع و اندازه خط).
- روشنایی به صورت استاندارد تنظیم شود.
- هوای کتابخانه و سالن مطالعه تمیز و تهویه مناسب باشد.
- میز و صندلی‌های مورد استفاده یکرنگ و یکسان باشد.
- کاغذ یادداشت و قلم بر روی میزها قرار داده شود.
- سطل تفکیک کاغذ در محیط تعبیه شود.
- قوانین استفاده از سالن مطالعه به صورت خلاصه در تابلویی مشخص نصب گردد.

۳-۶- سالن کنفرانس:

- برنامه زمانبندی نظافت دوره‌ای جهت موارد ذیل وجود داشته و به آن عمل شود:
 - ✓ دیوارها و کف
 - ✓ تجهیزات، پرده‌ها و ...
 - ✓ میز و صندلی‌ها
- دستورالعمل نصب و راه اندازی تجهیزات سمعی و بصری تهیه و در دسترس باشد.
- لامپ‌های سالن سالم باشد.
- نورپردازی و روشنایی سن مناسب باشد.
- صندلی‌ها استاندارد، یک شکل و یکسان و سالم باشد.
- وضعیت سیستم صوتی و تصویری مناسب باشد.
- از سیستم سرمایش، گرمایش و تهویه مناسب استفاده گردد.
- فضا و درب ورودی دارای عایق صوتی استاندارد باشد.
- سالن دارای سیستم اطفاء حریق مناسب و استاندارد باشد.
- از سیستم برنامه‌ریزی مناسب برای جلسات و همایش‌ها استفاده شود. (کنترل عدم تداخل برنامه‌ها)
- سطل زباله به تعداد مورد نیاز در محیط تعبیه گردد و دارای پلاستیک زباله باشد.
- قبل و پس از هر برنامه چک لیست کنترلی جهت بروز بودن سیستم‌های صوتی و تصویری و تهویه فضا، وجود داشته و تکمیل گردد.

۳-۷- خودروهای امور نقلیه:

- آرم شهرداری شفاف و قابل رویت باشد.
- وضعیت ظاهری خودرو پاکیزه و تمیز باشد و در صورت تصادف آسیب دیدگی نمایان نداشته باشد.
- وضعیت ظاهری خودرو نرمال باشد. (رینگ و لاستیک، شیشه دودی و ...)
- وضعیت ظاهری راننده مناسب باشد.
- اقلام و تزئینات غیرضروری استفاده نشود.
- اقلام غیر ضروری از صندوق عقب و بارخودروها جمع‌آوری گردد.
- چیدمان اقلام و تجهیزات صندوق عقب و بارخودرو ایمن سازی و منظم شود.
- تجهیزات داخلی خودرو سالم باشند.
- خودرو به تجهیزات ایمنی مجهز گردد. (کپسول آتش نشانی، مثلث خطر، جک خودرو، لاستیک اضافی، زنجیر چرخ و جعبه ابزار)

دستورالعمل نظام آراستگی محیط کار در حوزه اماکن عمومی



- نظافت داخلی خودرو رعایت شود. (کف خودرو، وضعیت تودوزی، بوی نامناسب درون خودرو و ...)
- چراغ‌های خودرو سالم باشد. (لامپ و قاب چراغ)
- چیدمان اقلام داشبورد مناسب باشد.
- برای تمامی خودروها برگه معاینه فنی اخذ گردد.
- تمامی خودروها بیمه شخص ثالث داشته باشند.
- عوارض خودروها به روز پرداخت گردند. (برچسب عوارض خودرو اخذ شود)
- واحد مرتبط چک لیست کنترلی وضعیت خودرو طراحی نموده و به صورت دوره‌ای تکمیل کند.
- در صورت گاز سوز بودن خودرو تأییدیه معتبر بر روی خودرو الصاق گردد.

تبصره : کلیه برنامه ریزی های نظافت و پاکیزگی در اماکن عمومی طبق روش اجرایی نظافت و پاکیزه سازی اعلام و کنترل گردد.

۴. مراجع:

- روش اجرایی نظام آراستگی به شماره PR-102-300
- روش اجرایی استاندارد سازی PR-102-302
- روش اجرایی نظافت و پاکیزگی PR-102-305