



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۰۵۴

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO

20054

1st.Edition

2016

فعالیت های جا به جایی اثاثیه -  
خدمات جا به جایی تجاری

Furniture removal activities -  
Commercial moving services

ICS: 03.080.30

## سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.org>

### **Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.org.ir](mailto:standard@isiri.org.ir)

Website: <http://www.isiri.org>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

---

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### «فعالیت های جا به جایی اثاثیه - خدمات جا به جایی تجاری»

#### رئیس:

سید کلبادی، سید مهدی  
(کارشناسی ارشد سازه)

#### سمت و/یا محل اشتغال:

مدیر عامل شرکت کارکيا پویان زیما (مسئولیت محدود)

#### دبیر:

سلطانی، فرشته  
(کارشناسی ارشد جامعه شناسی)

کارشناس استاندارد اداره کل استاندارد استان گلستان

#### اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

امیری گلدیانی، نسترن  
(پزشکی عمومی)

پزشک خانواده استان کرمانشاه

انتظاری هرسینی، اعظم  
(کارشناسی ارشد مهندسی زمین شناسی)

عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور کرمانشاه

چشک، جمشید  
(لیسانس روابط عمومی)

مدیر دفتر تدارکات - شرکت آب منطقه ای گلستان

حشمتی، شایسته  
(کارشناسی زیست شناسی - گرایش مولکولی)

کارشناس فنی شرکت شار آب راهان مهرآز (سهامی خاص)

حشمتی، مسعود  
(کارشناسی ارشد سازه)

کارشناس ساختمان نظام مهندسی استان کرمانشاه

رادمهر، حسین  
(کارشناسی عمران)

مدیر عامل شرکت چیدمان سرو (سهامی خاص)

رضایی، محمد  
(کارشناسی ارشد محیط زیست)

کارشناس دفتر فنی شرکت آب و فاضلاب استان گلستان

زارع، حسین  
(کارشناسی ارشد مدیریت)

رئیس اداره تدارکات و پشتیبانی - شرکت آب منطقه ای استان گلستان

سر دره ای، مهدی  
(کارشناسی ارشد کشاورزی)

مدیر پست بانک استان کرمانشاه

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد (ادامه)

### «فعالیت های جا به جایی اثاثیه - خدمات جا به جایی تجاری»

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)	سمت و/یا محل اشتغال:
زارع، حسین (فوق لیسانس مدیریت)	کارشناس تدارکات و پشتیبانی
سلطانی، عفت (کارشناسی مهندسی کامپیوتر)	کارشناس صدور مجوز خانه صنعت، معدن و تجارت استان گلستان
سلطانعلی، بهزاد (کارشناسی صنایع غذایی)	کارشناس بسته بندی اداره کل استاندارد استان گلستان
سید کلبادی، سید محمد (کارشناسی ارشد زلزله)	مدیر دفتر فنی شرکت پویاب محیط شمال (سهامی خاص)
صادقی، سعید (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری)	مدیرکل توسعه منابع انسانی و امور پشتیبانی سازمان ملی استاندارد ایران
صالحی، صادق (دکترای جامعه شناسی محیط زیست)	عضو هیات علمی دانشگاه مازندران
مسببی، مهدیس (کارشناسی ارشد مهندسی علوم و صنایع غذایی)	رئیس اداره تایید صلاحیت و سیستم های مدیریت کیفیت اداره کل استاندارد استان گلستان
عباسی، حسن (کارشناسی مدیریت)	رئیس امور اداری اداره کل حمل و نقل استان گلستان
قاسمی، پریا (کارشناسی ارشد تربیت بدنی)	کارشناس تربیت بدنی سازمان تربیت بدنی شهرستان سنقر
کریمی، معصومه (کارشناسی شیمی محض)	مدرس دانشگاه پیام نور استان همدان
گلرخساری، حامد (کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)	کارشناس جهاد دانشگاهی استان کرمانشاه

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد (ادامه)

### «فعالیت های جا به جایی اثاثیه - خدمات جا به جایی تجاری»

رئیس اداره تایید صلاحیت و سیستم های مدیریت کیفیت اداره کل استاندارد استان گلستان	مسیبی، مهدیس (کارشناسی ارشد مهندسی علوم و صنایع غذایی)
معاون حمل و نقل اداره کل حمل و نقل استان گلستان	میرشاهی، ایوب (کارشناسی ارشد مدیریت تحول)
امین اموال و کارشناس امور مالی شرکت آب منطقه ای استان گلستان	نامنی، بشیر (کارشناسی ارشد حسابداری)
مسئول روابط عمومی اداره کل حمل و نقل استان گلستان	یازرلو، محسن (کارشناسی ارشد مدیریت سیستم)

## فهرست مندرجات

صفحه		عنوان
ج		آشنایی با سازمان ملی استاندارد
د		کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ح		پیش‌گفتار
۱	۱	هدف و دامنه کاربرد
۱	۲	مراجع الزامی
۲	۳	عبارات و تعاریف
۲	۱-۳	قرارداد جا به جایی تجاری
۲	۲-۳	خدمات جا به جایی تجاری
۲	۳-۳	تحويل
۲	۴-۳	جا به جایی
۲	۵-۳	کاربرگ (دستورالعمل و اظهارنامه اتمام کار)
۳	۶-۳	بیمه زیان و/یا خسارت
۳	۷-۳	بررسی پیش جا به جایی
۳	۸-۳	دارایی
۳	۹-۳	برآورد
۳	۱۰-۳	ناظر
۳	۴	کلیات
۴	۵	تماس اولیه و اطلاعات مقدماتی
۴	۱-۵	کلیات
۴	۲-۵	خدمات اصلی
۵	۳-۵	خدمات انتخابی
۶	۴-۵	خوداظهاری
۷	۶	ارائه خدمات جا به جایی تجاری
۷	۱-۶	کاربرگ
۸	۲-۶	کارکنان بهره برداری
۹	۳-۶	ابزار فنی
۹	۱-۳-۶	مواد بسته بندی
۹	۲-۳-۶	سایر مواد و تجهیزات
۱۰	۳-۳-۶	وسایل نقلیه

صفحه	عنوان
۱۱	۴-۳-۶ تجهیزات ارتباطات سیار
۱۱	۴-۶ سلامت و امنیت
۱۲	۵-۶ امنیت
۱۲	۷ پایش خدمات جا به جایی تجاری
۱۲	۱-۷ بازخورد
۱۳	۲-۷ مدیریت شکایت
۱۳	۸ مدیریت کیفیت
۱۳	۱-۸ خط مشی کیفیت
۱۳	۱-۱-۸ برقرار کردن خط مشی کیفیت
۱۴	۲-۱-۸ برقراری خط مشی کیفیت
۱۴	۳-۱-۸ ارتباط برقرار کردن خط مشی کیفیت
۱۴	۴-۱-۸ هدایت کردن ، کنترل و مرور کردن مسئولیت های خط مشی کیفیت
۱۴	۲-۸ راهنمای کیفیت
۱۴	۱-۲-۸ کلیات
۱۵	۲-۲-۸ بازرسی اسناد مرتبط با کیفیت
۱۵	۳-۸ اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
۱۵	۴-۸ پیمانکاران فرعی
۱۶	۵-۸ آموزش
۱۶	۹ ادعای انطباق
۱۷	کتابنامه



## پیش‌گفتار

استاندارد «فعالیت های جا به جایی اثاثیه- خدمات جا به جایی تجاری» که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط تهیه و تدوین شده است و در دویست و پنجاه و سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۱۰ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مأخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

BS 8522:2009, Furniture removal activities – Commercial moving services

# "فعالیت های جا به جایی اثاثیه - خدمات جا به جایی تجاری"

## ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات مربوط به خدمات جا به جایی تجاری است. این استاندارد، به منظور تعیین کمینه (حداقل) سطح خدمات و عملکرد سازمان هایی که به عنوان خدمات تجاری، در ارتباط با جا به جایی تجهیزات، مبلمان و اجناس ادارات و موسسات، فعالیت می کنند، تدوین شده است.

این الزامات، برای موارد زیر تعیین می گردند:

الف - تعریف هدف از خدمات جا به جایی تجاری، کسب اطلاعات اولیه و برآورد اجرا؛

ب - اجرای خدمات جا به جایی تجاری؛

پ - پایش<sup>۱</sup> خدمات جا به جایی تجاری.

این استاندارد، برای همه اشکال این گونه خدمات، صرف نظر از ماهیت جا به جایی یا حمل و نقل آن ها یا نوع اجناسی که مورد جا به جایی قرار می گیرند، و هم چنین صرف نظر از نوع سازمان مشتری، از قبیل بخش های اداری<sup>۲</sup>، صنعتی<sup>۳</sup>/تولیدی<sup>۴</sup>، خصوصی<sup>۵</sup> و عمومی، کاربرد دارد.

## ۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به صورت الزامی به آن ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب، جزئی از این استاندارد محسوب می شوند.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه ها و تجدیدنظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه های بعدی برای این استاندارد الزام آور است.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

**2-1** BS EN 12522-1:1998, Furniture removal activities – Furniture removal for private individuals – Part 1: Service specification.

- 
- 1- Monitoring
  - 2- Office-based
  - 3- Industrial
  - 4- Manufacturing
  - 5- Private

2-2 BS EN 12522-2:1998, Furniture removal activities – Furniture removal for private individuals – Part 2: Provision of service.

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر، به کار می رود.

۱-۳

#### قرارداد جا به جایی تجاری<sup>۱</sup>

اظهار پذیرفته شده توسط مشتری است که با استفاده از مشخصات مشتری، تکمیل شده است.

۲-۳

#### خدمات جا به جایی تجاری<sup>۲</sup>

جا به جایی تجهیزات اداری یا تجاری، مبلمان، اجناس و کلیه دارایی هایی است که موضوع قرارداد جا به جایی تجاری هستند.

۳-۳

#### تحويل<sup>۳</sup>

باز کردن بسته بندی، دوباره سر هم کردن و در محل قرار دادن، مطابق راهنمایی های ارائه شده به ارائه کننده خدمات و مطابق با قرارداد جا به جایی تجاری و کاربرد، است.

۴-۳

#### جا به جایی<sup>۴</sup>

از هم باز کردن، بسته بندی، حمل، جا به جایی، بارگیری، انباشتن و منتقل کردن در جایی که مورد نیاز است و باربرداری مطابق با قرارداد جا به جایی، است.

---

1- Commercial moving contract  
2- Commercial moving service  
3- Delivery  
4- Handling

۵-۳

### کاربرگ<sup>۱</sup> (راهنما و اظهارنامه اتمام کار)

مستندات نوشته شده در چندین نسخه، شامل راهنمایی در ارتباط با خدمات جا به جایی تجاری است که پیگیری آن را مجاز می داند.

یادآوری - کاربرگ، با عناوین دیگری مانند دستور کار<sup>۲</sup> و دستورالعمل<sup>۳</sup> نیز شناخته شده است.

۶-۳

### بیمه زیان و/ یا خسارت<sup>۴</sup>

پوشش بیمه ای به عنوان موردی اختیاری<sup>۵</sup>، توسط ارائه دهنده این خدمت، برای بیمه دارایی های مشتری در مقابله با زیان و/ یا خسارت، در طول دوره عملیات جا به جایی تجاری، تنظیم می گردد.

۷-۳

### بررسی پیش از جا به جایی<sup>۶</sup>

بازدید که توسط نماینده ارائه دهنده این خدمت، با توجه به اظهارات اولیه مشتری برای ارزیابی خدمتی که قرار است انجام شود و هم چنین جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، جهت ارائه پیشنهاد، انجام می شود.

۸-۳

### دارایی<sup>۷</sup>

شامل تجهیزات، مبلمان، اجناس و لوازم تجاری و اثاثیه یا اداری، می باشد.

۹-۳

### برآورد<sup>۸</sup>

پیشنهاد نوشتاری درباره نحوه خدمات جا به جایی تجاری و پیشنهاد قیمت است.

- 
- 1- Job sheet
  - 2- Work order
  - 3- Instruction
  - 4- Loss and/or damage insurance
  - 5- Option
  - 6- Pre-move survey
  - 7- Property
  - 8- Quotation

شخص مسئول برای مدیریت رویه جا به جایی، به صورت مستقر در محل است. یادآوری - ناظر ممکن است متصدی، سرکارگر، سرپرست تیم یا مدیر پروژه نیز نامیده شود.

#### ۴ کلیات

فراهم نمودن خدمات جا به جایی تجاری قابل قبول<sup>۲</sup> و مشتری مدار<sup>۳</sup>، نیازمند جمع آوری اطلاعات دقیق و مناسب و دارای جزئیات کامل است که با صرف زمان مناسب به دست آمده اند، و کاربرد مهارت های فنی و انسانی و ابزارها در هر یک از سه مرحله زیر به دست می آید (به استاندارد BS EN 12522-1 مراجعه شود):

الف - آماده سازی/ارائه اطلاعات مقدماتی (به بند ۵ مراجعه شود)؛

ب - فراهم کردن خدمات جا به جایی تجاری (به بند ۶ مراجعه شود)؛

پ - نظارت بر خدمات جا به جایی تجاری (به بند ۷ مراجعه شود).

ارائه دهنده خدمات باید اطمینان حاصل کند که همه کارکنان در قسمت های مدیریتی، تجاری و اجرایی که دست اندر کار با مراحل اجرای خدمات جا به جایی تجاری هستند، با این استاندارد و چگونگی برآورده نمودن الزامات آن، آشنا باشند.

#### ۵ اولین تماس<sup>۴</sup> و اطلاعات مقدماتی

##### ۱-۵ کلیات

۱-۱-۵ ارائه دهنده خدمات باید به منظور انجام خدمات جا به جایی تجاری، به دنبال کسب همه اطلاعات مورد نیاز از مشتری، مطابق با رویه های تعیین شده توسط ارائه دهنده خدمات، باشد.

این اطلاعات، باید مربوط به موارد زیر باشد:

الف - خدمات اصلی<sup>۵</sup> (به بند ۲-۵ مراجعه کنید)؛

ب - هرگونه خدمات انتخابی اضافی<sup>۱</sup> (به بند ۳-۵ مراجعه کنید).

---

1- Supervisor  
2- Generally acceptable  
3- Customer-oriented  
4- Initial contact  
5- Core service

**یادآوری** - فراهم کردن همه اطلاعات مورد نیاز به منظور انجام خدمات مطابق با رویه های ثبت شده توسط ارائه دهنده خدمات ممکن است مستلزم تماس با سایر بخش ها از قبیل مالک و مقامات قانونی باشد.

**۲-۱-۵** مشتری باید از اطلاعات مربوط که لزوماً باید ارائه شود، آگاه باشد.

**۳-۱-۵** اولین تماس با مشتری و ارزیابی کاری که تعهد می شود، باید توسط متصدی واجد شرایط ارائه دهنده خدمات، انجام شود.

**یادآوری** - مسئول اولین تماس، باید دارای رفتار حرفه ای باشد. صلاحیت کارکنان باید شامل توانایی جلب اعتماد مشتری و فروش و کسب مهارت های فنی از راه آموزش و تجربه عملی باشد. (به بندهای ۲-۵ و ۲-۷ مراجعه شود)

## **۲-۵ خدمات اصلی**

ارائه دهنده خدمات باید به دنبال کسب همه اطلاعات مرتبط با نشانی های مبدأ و مقصدی باشد که می تواند عملکرد فیزیکی جا به جایی را تحت تأثیر قرار دهد (به استاندارد BS EN 12522-2 مراجعه شود).

**یادآوری** - ارائه دهنده خدمات، باید بازدید پیش جا به جایی از اظهارات مشتری<sup>۲</sup> و دارایی هایی که باید جا به جا شوند، انجام دهد. این بازدید می تواند به طور بی واسطه یا توسط سایر نیروهای اجرایی ارائه دهنده خدمات، انجام شود.

## **۳-۵ خدمات انتخابی**

ارائه دهنده خدمات، باید تعیین کند چه خدمات انتخابی اضافی، به عنوان بخشی از خدمات جا به جایی تجاری، فراهم شده است. ارائه دهنده خدمات، باید قادر به فراهم کردن هر یک از خدمات انتخابی زیر باشد:

الف - بازدید پیش از جا به جایی؛

ب - بیمه زیان و/یا خسارت؛

پ - حفاظت ساختمان؛

ت - جا به جایی تجهیزات فناوری اطلاعات؛

ث - برداشتن بست ها<sup>۳</sup> و اتصالات<sup>۴</sup>؛

ج - بسته بندی اجسام شکننده<sup>۵</sup> و/یا غیر شکننده؛

چ - بسته بندی و باز کردن موادی مانند پرونده ها، کتاب ها؛

ح - باز کردن و دوباره سرهم کردن مبلمان های سرهم شونده<sup>۱</sup> یا یکپارچه؛

---

### 6- Additional optional services

1- Premises

2- Fixtures

3- Fittings

4- Fragile

- خ- تهیه مواد بسته بندی پیشرفته؛
- د- عملیات های جا به جایی اضافی با اظهار مشتری؛
- ذ- بسته بندی ویژه و جا به جایی اجسام با ارزش، شناسایی شده توسط مشتری؛
- ر- جا به جایی ویژه اجسام بزرگ و/یا سنگین؛
- ز- آماده سازی فهرست بسته بندی به صورت نوشتاری؛
- ژ- بسته بندی جهت "صادرات"<sup>۲</sup>؛
- س- خدمات نظافت و تخلیه لوازم<sup>۳</sup>؛
- ش- تهیه برچسب ها برای شناسایی و مکان اقلام؛
- ص- انبار کردن اقلام و جا به جایی مربوط، بازیابی<sup>۴</sup> و خدمات تحویل مجدد<sup>۵</sup>؛
- ض- تهیه صندوق هایی برای جاسازی<sup>۶</sup>، حمل و تحویل اقلام کوچک.

#### ۴-۵ خوداظهاری<sup>۷</sup>

در جایی که اظهار کتبی از طرف مشتری مورد نیاز است، باید شامل موارد زیر باشد:

- الف- تاریخ تهیه خوداظهاری؛
- ب- جزئیات تماس ارائه دهنده خدمات؛
- پ- نام و نشانی مشتری؛
- ت- جزئیات تماس نماینده مشتری؛
- ث- دوره یا تاریخ های برنامه ریزی شده انجام کار (در صورت مشخص بودن)؛
- ج- نشانی های جمع آوری و تحویل؛
- چ- جزئیات خدمات ارائه شده که شامل هر خدمت اختیاری یا ویژه ای است که مشتری می تواند انتخاب کند؛
- ح- پاسخ گویی به هر اسناد مناقصه یا مشخصات مشتریان؛

- 
- 5- Knock-down furniture
  - 1- Export
  - 2- Disposal
  - 3- Retrieval
  - 4- Re-delivery
  - 5- Stowing
  - 6- Quotations

- خ- رویه هایی که مشتری، ممکن است ملاحظات خاصی داشته باشد؛
- د- رویه هایی برای شکایت و/یا مطالبه کردن؛
- ذ- عبارات بیمه و/یا مسئولیت قرارداد جا به جایی تجاری؛
- ر- قیمت خدمات پیشنهاد شده؛
- ز- عبارات پرداخت؛
- ژ- عبارات و شرایط قرارداد جا به جایی تجاری؛
- س- توافقاتی مانند این که، مشتری یا ارائه دهنده خدمات، مسئول هماهنگی و پرداخت خدمات جانبی، مانند هزینه پارکینگ، است؛
- ش- همه اقدامات لازم در خصوص سلامتی، ایمنی و امنیت.

## ۶ ارائه خدمات جا به جایی تجاری

### ۱-۶ کاربرد

۱-۱-۶ یک کاربرد باید برای خدمات جا به جایی تجاری تنظیم شود که حاوی مواردی به شرح ذیل باشد:

- الف- نام، نشانی و جزئیات تماس ارائه دهنده خدمات؛
- ب- نام و نشانی مشتری؛
- پ- مبدأ و مقصد؛
- ت- جزئیات تماس نمایندگان مشتری ها در محل جمع آوری و محل تحویل؛
- ث- اطلاعات ارزیابی خطر؛
- ج- در دسترس بودن و جزئیات دسترسی و تمهیدات پارکینگ<sup>۱</sup>، بالابرها و باراندازهای بارگیری/تخلیه بار در محل های جمع آوری و تحویل؛
- چ- علامت (های) شناسایی وسایل نقلیه یا حامل<sup>۲</sup> (کانتینر) به کار رفته؛
- ح- هرگونه تمهیدات امنیتی خاص؛
- خ- توصیف اموالی که باید جابجا شود؛
- د- برنامه زمان بندی برای عملیات جمع آوری و تحویل؛

---

1- Parking arrangements  
2- Container



ذ- رویه هایی برای طرح شکایت ها<sup>۱</sup> و/یا مطالبات؛

ر- برگه تحویل؛

ز- اظهار نامه تکمیل کار برای امضا کردن.

۲-۱-۶ تصویری از کاربرگ، باید برای موارد زیر فراهم گردد:

الف- مشتری یا نماینده مشتری تا پایان تکمیل هر مرحله یا نوبت کاری؛

ب- متصدیان اجرایی یا (در صورت بروز موقعیت خاص) یک شخص ثالث برای انجام عملیات جا به جایی تجاری، به خدمت گرفته شده باشد.

۳-۱-۶ کاربرگ، باید توسط متصدیان اجرایی، در اجرای هر مرحله<sup>۲</sup> انجام خدمات، مورد استفاده قرار گیرد.

۴-۱-۶ در زمان تکمیل خدمات، برگه تحویل کاربرگ و اظهارنامه اتمام کار، باید توسط مشتری و ارائه دهنده خدمات امضا شود تا تکمیل خدمات توافق شده را تایید کند.

یادآوری- کاربرگ دارای عملکرد سه گانه، به شرح زیر است:

الف- رسید داده شده توسط مشتری، مدارک تکمیل هر مرحله یا نوبت کاری را ارائه می کند؛

ب- این امکان را برای مشتری فراهم می کند تا هرگونه استثناء<sup>۳</sup> یا احتیاط<sup>۴</sup> را در طول تحویل، ثبت کند و وجود هرگونه خسارت یا خرابی را اطلاع دهد؛

پ- شامل اطلاعات مورد نیاز برای مطالبه یا طرح شکایت، می باشد.

## ۲-۶ کارکنان اجرایی

ارائه دهنده خدمات باید اطمینان حاصل کند که کارکنان حرفه ای استخدام شده اند تا خدمات جا به جایی تجاری را انجام دهند. هم چنین، باید علاوه بر مهارت های فنی ضروری، دارای صلاحیت های زیر باشد:

الف- وقت شناسی<sup>۵</sup>؛

ب- تواضع<sup>۶</sup>؛

پ- ارائه خوب<sup>۷</sup>؛

- 
- 1- Claims
  - 2- Execution phase
  - 3- Exceptions
  - 4- Reservations
  - 5- Punctuality
  - 6- Courtesy
  - 7- Good presentation

ت- سایر شرایط تعیین شده طبق تأیید مراجع ذیصلاح، در صورت وجود.

۱-۲-۶ همه ناظران، باید شرایط زیر را دارا باشند:

الف- دارای قرارداد کار تمام وقت باشند؛

ب- آموزش مرتبط منظم داشته باشند؛

پ- مسئول تیم جا به جایی تجاری باشند؛

ت- آشنایی کامل به شرایط عمومی و خصوصی قرارداد جا به جایی تجاری داشته باشند و اطمینان حاصل کنند که خدمات، مطابق با ویژگی های توافق شده، پیش می رود؛

ث- اطمینان حاصل کنند که عملیات جا به جایی تجاری، با ایمنی انجام شود.

۲-۲-۶ هر تیم جا به جایی تجاری، باید متشکل از کارکنان اجرایی باشد که حداقل نیمی از آن ها دوره های آموزشی شناخته شده را گذرانده باشند، یا دارای کمینه (حداقل) یک سال تجربه اجرایی مرتبط باشند.

یادآوری- دوره آموزشی مربوط، به عنوان مثال دوره ای که توسط انجمن صنفی مربوطه، پیشنهاد شده است.

۳-۲-۶ تجهیزات مکانیزه برای بلند کردن و جابجا کردن، تنها باید توسط کارکنان اجرایی که برای استفاده از آن ها آموزش دیده اند، مورد بهره برداری قرار گیرند.

۳-۶ ابزار فنی<sup>۱</sup>

۱-۳-۶ مواد بسته بندی<sup>۲</sup>

۱-۱-۳-۶ ارائه دهنده خدمات، باید توانایی فراهم کردن مواد بسته بندی مناسب را داشته باشد تا از محتویات آن ها (وسایل) در برابر خسارت در هنگام جا به جایی و تحویل، محافظت کند.

۲-۱-۳-۶ مواد بسته بندی به کار رفته برای خدمات، باید دارای ویژگی های زیر باشند:

الف- از نظر مقدار/تعداد کافی باشد؛

ب- تمیز باشد.

---

1- Technical means  
2- Packing materials

۳-۱-۳-۶ شکل، اندازه، مقاومت و ماندگاری، شاخص هایی هستند که باید در هنگام انتخاب مواد بسته بندی وسایل مشتری، مد نظر قرار گیرند.

### ۲-۳-۶ سایر مواد و تجهیزات

ارائه دهنده خدمات باید اقلام زیر را به عنوان موارد ضروری مشخص شده در قرارداد توافق شده با مشتری، برای استفاده در دسترس قرار دهد:

الف- نوار چسب<sup>۱</sup>، برچسب ها، پوشش حباب دار<sup>۲</sup> هوا، کاغذ بسته بندی<sup>۳</sup>، کاغذ تمیز سفید و انتخاب جعبه های مقوایی مناسب برای محافظت از دارایی که قرار است جابجا شوند؛

ب- جعبه ابزارها<sup>۴</sup> و ابزارها، قفس های چرخ دار<sup>۵</sup>، واگن های برقی<sup>۶</sup>، چرخ های دستی<sup>۷</sup>، صندوق های پلاستیکی متناسب با ماهیت و مقدار دارایی که قرار است جابجا شود؛

پ- به کارگیری تجهیزات جا به جایی متناسب با شرایط کار؛

ت- سایر مواد و تجهیزات لازم برحسب مورد.

یادآوری - به قوانین و مقررات مربوط به الزامات طراحی و ساخت تجهیزات و سایر الزامات مربوط به نگه داری، بازرسی و آزمون تجهیزات، توجه شود.

### ۳-۳-۶ وسایل نقلیه

یادآوری - خصوصیات وسیله (وسایل) نقلیه، به ماهیت دارایی (لوازمی) که قرار است جابجا شود و محدودیت های در دسترس، بستگی دارد.

۱-۳-۳-۶ وسایل نقلیه مورد استفاده، باید به گونه ای انتخاب شوند که از دارایی (لوازمی) که قرار است حمل شود، محافظت کنند، باید تمیز بوده و ظاهر مرتب داشته باشند.

یادآوری - در زیر مثال هایی از مشخصه هایی که باید مدنظر قرار داده شوند، در زیر آورده شده است:

الف- سیستم تعلیق<sup>۸</sup> کارآمد؛

ب- اتاقک محکم و قوی<sup>۹</sup>؛

پ- خشک و غیر قابل نفوذ بودن در برابر آب؛

- 
- 1- Adhesive tape
  - 2- Air bubble film
  - 3- Padded paper wrapping
  - 4- Toolboxes
  - 5- Roll cages
  - 6- Trolleys
  - 7- Hand-trucks
  - 11- Suspension
  - 12- Sturdy

ت- بستن نرده ها و ریل ها<sup>۱</sup> و/یا لایه گذاری داخلی؛

ث- تجهیزات بالابر نصب شده از قبیل بالابر پشتی یا جرثقیل.

یادآوری - به الزامات قانونی مربوط به کار و نگه داری تجهیزات حمل و نقل و نگه داری سوابق مرتبط، توجه شود.

۶-۳-۳-۲ تمام درب های وسیله (وسایل) نقلیه باید با قفل محکم شوند تا از ایمنی دارایی (وسایل) حمل شده، اطمینان حاصل گردد.

یادآوری- علاوه بر این، وسایل نقلیه می تواند به دزدگیر و ردیاب مجهز باشد.

#### ۶-۳-۴ تجهیزات ارتباطی سیار<sup>۲</sup>

برای کارکنان اجرایی، باید تجهیزات ارتباطی سیار، شامل کمینه (حداقل) یک دستگاه برای هر وسیله نقلیه و در تمام اوقات، کمینه (حداقل) یک دستگاه، برای هر محل کار، فراهم شود.

#### ۶-۴ سلامت و ایمنی

قرارداد جا به جایی تجاری باید مطابق با خط مشی ها و رویه های سلامت و ایمنی ارائه دهنده خدمات و مشتری، انجام شود.

باید به قوانین مربوط به ایمنی و سلامت، توجه شود که در آن کارفرمایان را ملزم می کند تا از سلامتی و ایمنی همه کارکنان و کسانی که تحت تاثیر کارشان قرار می گیرد، اطمینان حاصل کند. هم چنین مسئولیت هایی برای کارمندان قرار دهد که خودشان یا دیگران را در معرض خطر قرار ندهند و از تجهیزات ایمنی فراهم شده استفاده کنند.

به ویژه، باید توجه بسیاری به موارد زیر شود:

الف- ارزیابی خطر در محل، در مکان های مبداء و مقصد، شامل محدودیت های دسترسی، روش های ورود و خروج و هر خطر بالقوه ای که ممکن است کارمندان ارائه دهنده خدمات، مشتری یا سایر افراد و دارایی های (وسایل) مجاور را تهدید کند؛

ب- بالا بردن و به کارگیری ایمن هرگونه کالای سنگین، بزرگ و مشکل ساز؛

پ- بهره برداری از همه تجهیزات جا به جایی تخصصی؛

ت- کار کردن در طول ساعت های تاریکی؛

ث- تهیه و استفاده از تجهیزات محافظ فردی.

---

1- Tie rails

2- Mobile communications equipment

## ۵-۶ امنیت<sup>۱</sup>

۱-۵-۶ در مشاوره با مشتری، ارائه دهنده خدمات باید توافق کند که اندازه گیری های ضروری برای حصول اطمینان از موارد زیر را به عمل آورد:

الف- امنیت همه ساختمان های تخلیه یا اشغال شده؛

ب- امنیت همه وسایل نقلیه و تجهیزات؛

پ- نگه داری ایمن دارایی (وسایل) در طول دوره خدمات جا به جایی تجاری.

یادآوری - دریافت مجوزهای جا به جایی حمل و نقل اثاثیه لازم از مراجع ذیصلاح برای جا به جایی، لازم است.

۲-۵-۶ ارائه دهنده خدمات باید به عنوان بخشی از رویه استخدام، با در نظر گرفتن تمام الزامات توافق شده با مشتری، کارمندان را با دقت غربال و انتخاب کند.

یادآوری - زمانی افراد برای این شغل به کار گرفته می شوند که مشمول دامنه کاربرد این استاندارد باشد. در مورد کارکنان موجود که از سایر قسمت ها برای انجام چنین کارهایی منتقل می شوند، جزئیات زیر باید لحاظ شود:

الف- احتیاط ها یا محکومیت ها برای جرائم جنایی، شامل جرایم رانندگی و مانند آن؛

ب- دو کارفرمای معرف، یا دو شخص معرف برای کسانی که مدرسه را ترک کرده اند و کسانی که بعد از یک غیبت طولانی به کار بازگشته اند.

## ۷ پایش<sup>۲</sup> خدمات جا به جایی تجاری

### ۱-۷ بازخورد<sup>۳</sup>

۱-۱-۷ بازخورد مشتری باید به دنبال این باشد که آیا ارائه دهنده خدمات، خواسته های مشتری را تأمین کرده است یا خیر، مطالبه شود.

یادآوری - بازخورد مشتری، می تواند از راه های متعددی از جمله تکمیل پرسش نامه توسط مشتری، به دست آید.

---

1- Security  
2- Monitoring  
3- Feedback

۲-۱-۷ بررسی تمام بازخوردها باید توسط کارکنانی که دارای دانش و/یا تجربه در مسائل جا به جایی تجاری هستند، انجام شود.

## ۲-۷ مدیریت شکایت<sup>۱</sup> و پیشنهادات

۱-۲-۷ رویه مدیریت شکایت و پیشنهادات، باید در محل باشد.

یادآوری ۱- رویه مدیریت شکایت و پیشنهادات، به فراهم آوردن یک توافق دوستانه، مطابق با مفاد قرارداد جا به جایی تجاری، کمک خواهد کرد.

یادآوری ۲- رویه های مدیریت شکایت و پیشنهادات، باید دارای چارچوب زمانی برای پاسخ گویی باشد.

یادآوری ۳- مشاوره در مورد مدیریت شکایت و پیشنهادات، ممکن است از طرف انجمن های صنفی یا نهادهای مشابه، پیگیری شود.

۲-۲-۷ ابزار دستیابی به توافق دوستانه برای حل و فصل یک اختلاف، باید در صورت لزوم برای موارد زیر فراهم گردد:

الف- در درگیری هر سازمان حرفه ای که ارائه دهنده خدمات به آن تعلق دارد، با پیشنهاد خدماتی به منظور آستی و مصالحه و/یا؛

ب- استفاده از خدمت مستقل<sup>۲</sup>، از قبیل میانجی گری<sup>۳</sup> و داوری<sup>۴</sup>.

یادآوری- این رویکرد، نشان دهنده تعهد به توافق دوستانه است و نیاز به مراجعه به روند قانونی را کمتر می کند.

## ۸ مدیریت کیفیت<sup>۵</sup>

### ۱-۸ خط مشی کیفیت<sup>۶</sup>

#### ۱-۱-۸ برقرار کردن خط مشی کیفیت

ارائه دهنده خدمات، باید خط مشی رسمی کیفیت در ارتباط با تمام جنبه ها/مراحل تهیه امکانات و خدمات برای عملیات جا به جایی تجاری را ایجاد و اجرا کند. این خط مشی باید به صورت نوشتاری، مستند و نگه داری شود، هم چنین توسط مدیر ارشد، امضاء شده باشد.

- 
- 1- Complaint management
  - 2- Independent service
  - 3- Mediation
  - 4- Arbitration
  - 5- Quality management
  - 6- Quality policy

## ۲-۱-۸ برقراری خط مشی کیفیت

ارائه دهنده خدمات، باید رویه هایی را برای پایش منظم و اثربخش خط مشی کیفیت در عمل و برای بازبینی/جایگزینی آن، هر وقت که ضروری باشد، ایجاد و اجرا کند.

## ۳-۱-۸ اطلاع رسانی خط مشی کیفیت

۱-۳-۱-۸ ارائه دهنده خدمات، باید رویه هایی را ایجاد و اجرا کند تا اطمینان حاصل کند که همه کارکنان زیر مجموعه، از اهداف کلی خط مشی کیفیت و هرگونه جزئیات ویژه که می تواند فعالیت روزانه و شخصی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد، آگاه شده اند.

۲-۳-۱-۸ به منظور حصول اطمینان از مشارکت و همکاری فعال کارکنان، در تهیه و پیاده سازی خط مشی کیفیت، مشاوره و بازبینی رویه متناسب با اندازه شرکت، باید ایجاد و اجرا شود.

## ۴-۱-۸ هدایت<sup>۱</sup>، کنترل و بازنگری مسئولیت های خط مشی کیفیت

مسئولیت کیفیت و حدود اختیارات، برای هر نقش در سازمان ارائه دهنده خدمات، باید به صورت شفاف و در فواصل از پیش تعیین شده، تعریف، مستند و بازنگری شود.

یادآوری - برای ارائه دهندگان خدمات با اندازه کوچک/متوسط، اقدامات اولیه مرتبط با کیفیت می تواند توسط یک نفر، مانند مدیر/مالک یا فردی که به طور خاص برای این منظور در نظر گرفته شده است، کامل گردد.

## ۲-۸ نظام نامه کیفیت<sup>۲</sup>

### ۱-۲-۸ کلیات

ارائه دهنده خدمات، باید یک راهنمای کیفیت را ایجاد و نگه داری کند که حداقل به عنوان مراجع و مستندات جداگانه، شامل موارد زیر باشد:

- الف - هدف خط مشی کیفیت و سیستم مدیریت کیفیت؛
- ب - رویه کنترل مستندات (به بند ۲-۲-۷ مراجعه شود)؛
- پ - رویه های کاری مرتبط با:

  - ثبت و تایید استعلام های مشتری<sup>۳</sup>، شامل استعلام های شفاهی<sup>۴</sup>، و تمهیدات لازم برای کاری که باید انجام شود؛
  - جزئیات تمهیدات یک خدمت جا به جایی تجاری خاص، شامل:

---

1- Conducting  
2- Quality manual  
3- Customer enquiries  
4- Oral enquiries

- اطمینان و تأیید در دسترس بودن کارکنان و تجهیزات؛
- ارزیابی صلاحیت کارکنان مورد نیاز؛
- تدوین لیست مواد بسته بندی و تجهیزات جا به جایی ضروری؛
- تنظیم هرگونه اختیارات مدیریتی ضروری.

- وظایف کاری ویژه (با اشاره ویژه به ایمنی، هر جا که لازم بود)، مانند دستورالعمل بسته بندی و باز کردن، جا به جایی بارهای سنگین، ماشین های بارگذاری و بار برداری، انبارش<sup>۱</sup> و روی هم چیدن (پشته سازی)<sup>۲</sup>، استفاده صحیح از تجهیزات و روندهای اداری از قبیل تکمیل مستندسازی.

ت- اطلاعات کارکنان شامل:

- رویه های به کارگیری (با اشاره ویژه به روش به کارگیری/ استخدام موقتی کارکنان)؛
- جزئیات برنامه های آموزشی کارکنان (به بند ۷-۵ مراجعه کنید)؛
- روش های ارزیابی صلاحیت کارکنان.

ث- اطلاعات خرید، شامل ویژگی های خرید همه تجهیزات، خدمات و مواد مصرفی مرتبط با خدمات جا به جایی تجاری که توسط ارائه دهنده خدمات انجام می شود؛

ج- دستورالعمل های مرتبط با تجهیزات، به شرح زیر است:

- نگه داری، بهسازی<sup>۳</sup> یا جایگزینی تجهیزات؛
- اجازه کاری که قرار است روی تجهیزات انجام شود.

چ- رویه های حادثه/تصادف که باید رعایت شود:

- در هر مرحله از فرایند (که شامل ثبت زیان ها یا خسارات ادعا شده و اظهارنامه اتمام کار می باشد)؛

- هنگام مواجهه با هرگونه نقصان در عملکرد<sup>۴</sup>؛

- هنگام بروز مشکلی در خدمت یا ناتوانی/شکست در ارائه خدمت؛

- در هنگام وقوع یک تصادف یا موقعیت اضطراری.

---

1- Stowage  
2- Stacking  
3- Renewal  
4- performance failures



## ۸-۲-۲ کنترل اسناد مرتبط با کیفیت

همه اسناد مرتبط با کیفیت و گروه بندی شده در راهنمای کیفیت، باید در حیطة مسئولیت یک شخص باشد، که کار او تهیه پیش نویس، تکمیل کردن، به روز رسانی و توزیع اسناد بین افراد ذیربط، باشد.

## ۸-۳ اقدامات اصلاحی<sup>۱</sup> و پیشگیرانه<sup>۲</sup>

۸-۳-۱ هنگامی که کیفیت خدمات جا به جایی تجاری، نیاز به بهبود داشته باشد، ارائه دهنده خدمات باید برای حذف علل مشکلات موجود و بالقوه، و جلوگیری از رخداد و تکرار آنها اقدام کند.

باید به موارد زیر و سایر موارد توجه کرد:

الف- تکرار و میزان اهمیت شکایات مشتری، حوادث و سوانح؛

ب- نسبت انطباق با تاریخ های توافق شده، برای شروع و تکمیل خدمات جا به جایی تجاری.

۸-۳-۲ اقدامات جبرانی، برای رفع هرگونه کاستی، باید بی درنگ انجام شود.

## ۸-۴ پیمانکاران فرعی<sup>۳</sup>

در مواردی که عملیات جا به جایی تجاری به پیمانکاران فرعی واگذار شده است، ارائه دهنده خدمات باید اطمینان حاصل کند که عملیات جا به جایی تجاری واگذار شده، بر اساس این استاندارد، در حال انجام است.

## ۸-۵ آموزش

۸-۵-۱ شایستگی همه کارکنان، مانند مستندات مربوط به آموزش های طی شده توسط هر یک از کارکنان، باید شناسایی و ثبت شود.

۸-۵-۲ ارائه دهنده خدمات، باید ارزیابی نیازهای آموزشی را سالانه انجام دهد و امکان آموزش های مستمر به روز را در خانه یا با استفاده از منابع خارجی، فراهم کند و برای هر کارمند، سوابق جداگانه ای را نگه داری نماید.

---

1- Corrective  
2- Preventive  
3- Subcontractors

## ۹ اظهار انطباق<sup>۱</sup>

هنگامی که یک ارائه دهنده خدمت، انطباق با این استاندارد ملی را اظهار می کند، اطلاعات زیر باید ثبت گردند:

الف- نام و نشانی شرکت؛

ب- دامنه کاربرد خدمات ارائه شده، مانند خدمات جا به جایی تجاری؛

پ- شماره و سال آخرین ویرایش این استاندارد ملی.

## کتابنامه

[۱] استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰: سال ۱۳۸۷: سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

- [2] BS 7858, Security screening of individuals employed in a security environment – Code of practice
- [3] BS EN 12522-1, Furniture removal activities – Furniture removal for private individuals – Part 1: Service specification
- [4] BS EN 12522-2, Furniture removal activities – Furniture removal for private individuals – Part 2: Provision of service
- [5] BS EN 14873-1, Furniture removal activities – Storage of furniture and personal effects for private individuals – Part 1: Specification for storage facility and related storage provision
- [6] BS EN 14873-2, Furniture removal activities – Storage of furniture and personal effects for private individuals – Part 2: Provision of the service