



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲-۲۱۳۰۰

چاپ اول

۱۳۹۵

INSO  
21300-2  
1st.Edition  
2017  
Identical with  
EN14873-2:2005

فرایند جابه‌جایی اثاثیه - انبارش اثاثیه و  
اموال اشخاص حقیقی - قسمت ۲: ارائه  
خدمات

**Furniture removal activities - Storage of  
furniture and personal effects for private  
individuals - Part 2: Provision of the service**

ICS: 03.080.30

سازمان ملی استاندارد ایران

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

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۸۱۱۴۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

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

وبگاه: <http://www.isiri.org>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.2592Valiasr 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 استانداردهای یک مؤسسه 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، استانداردهای 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 استاندارد 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 گواهی‌سامانه‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (واسنجی) 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 وسایل بین‌المللی‌یک‌اها، 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

«فرایند جابه‌جایی اثاثیه - انبارش اثاثیه و اموال اشخاص حقیقی - قسمت ۲: ارائه خدمات»

### رئیس:

سید کلبادی، سید مهدی  
(کارشناسی ارشد سازه)

### سمت و/یا محل اشتغال:

مدیر عامل شرکت کارکیا پویان زیما

### دبیر:

سلطانی، فرشته  
(کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی)

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 زمین‌شناسی)

عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور کرمانشاه

حشمتی، شایسته  
(کارشناسی زیست‌شناسی-گرایش مولکولی)

کارشناس فنی شرکت شار آب راهان مهراز

حشمتی، محمد  
(پزشکی عمومی)

پزشک خانواده استان کرمانشاه

حشمتی، مسعود  
(کارشناسی ارشد سازه)

کارشناس ساختمان نظام مهندسی استان کرمانشاه

رادمهر، حسین  
(کارشناسی ارشد مهندسی عمران)

مدیر عامل شرکت چیدمات سرو

سلطانی، عفت  
(کارشناسی مهندسی کامپیوتر-گرایش نرم افزار)

کارشناس صدور مجوز خانه صنعت و معدن گلستان

شیخی، جواد  
(کارشناسی مهندسی کامپیوتر-گرایش سخت افزار)

کارشناس کامپیوتر شرکت خدمات کامپیوتری دژ آهنگ پایا

سید کلبادی، سید محمد  
(کارشناسی ارشد زلزله)

مدیر دفتر فنی شرکت پویاب محیط شمال

فلاح، مهدی  
(کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی)

کارشناس پژوهش سازمان تبلیغات اسلامی تهران

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«فرایند جابه‌جایی اثاثیه - انبارش اثاثیه و اموال اشخاص حقیقی - قسمت ۲: ارائه خدمات»

سمت و/یا محل اشتغال:

کارشناس استاندارد گلستان

مدرس دانشگاه منابع طبیعی گرگان

رئیس اداره استاندارد شهرستان گنبد کاووس

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

قربانین قادیکلائی، سهیل

(کارشناسی مهندسی مکانیک- تاسیسات برودتی و حرارتی)

محمدی، مهسا

(دکتری زبان انگلیسی)

ویراستار:

جعفری ایوری، سیدعلی

(کارشناسی مهندسی عمران)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ز	پیش‌گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ تحویل خدمات مشتری
۱	۱-۳ کلیات
۲	۲-۳ اطلاعات مربوط به پیش از ارائه سرویس
۲	۱-۲-۳ اطلاعات اولیه
۲	۲-۲-۳ اطلاعات تکمیلی
۲	۳-۲-۳ عناصر توافق‌نامه
۳	۴-۲-۳ منابع انسانی
۴	۵-۲-۳ مهارت‌های فنی
۴	۳-۳ دریافت و ترخیص اقلام انبارش (شرط حداقل)
۴	۱-۳-۳ نحوه کار به هنگام دریافت اقلام انبارش (انبارش اثاثیه توسط مالک آن در دامنه کاربرد این استاندارد نیست)
۴	۲-۳-۳ نحوه کار به هنگام دریافت اقلام انبارش انبارش اثاثیه توسط مالک آن در دامنه کاربرد این استاندارد نیست)
۵	۳-۳-۳ منابع انسانی (انبارش اثاثیه توسط مالک آن در دامنه کاربرد این استاندارد نیست)
۵	۴-۳-۳ مواد و ملزومات
۵	۴-۳ خدمات پس از فروش
۵	۱-۴-۳ پایش
۶	۲-۴-۳ پاسخ به بازخوردها
۶	۳-۴-۳ حل اختلاف
۶	۴ خط مشی رسمی کیفیت
۶	۱-۴ استقرار خط‌مشی کیفیت
۶	۲-۴ بروز رسانی خط‌مشی کیفیت
۶	۳-۴ تبادل نظر در خصوص خط‌مشی کیفیت

صفحه	عنوان
۶	۵ ۵ هدایت، کنترل و بازرنگری در مسئولیت ها/وظایف خط‌مشی کیفیت
۷	۶ نظام‌نامه کیفیت
۷	۱-۶ کلیات
۷	۱-۱-۶ خرید
۷	۲-۱-۶ کارکنان
۷	۳-۱-۶ تجهیزات مکانیکی یا الکتریکی
۸	۴-۱-۶ حوادث سهوی و عمدی
۸	۵-۱-۶ کنترل کیفیت
۸	۲-۶ کنترل اسناد مربوط به کیفیت
۸	۳-۶ پیمانکاران جزء
۹	۴-۶ حذف خدمات غیراستاندارد
۹	۵-۶ اقدامات اصلاحی
۹	۶-۶ آموزش

## پیش‌گفتار

استاندارد «فرایند جابه‌جایی اثاثیه - انبارش اثاثیه و اموال اشخاص حقیقی - قسمت ۲: ارائه خدمات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده است، در سید و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۰۷ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون‌های مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی/منطقه‌ای زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی/منطقه‌ای مزبور است:

EN14873-2:2005, Furniture removal activities - Storage of furniture and personaleffects for private individuals - Part 2: Provision of the service



## مقدمه

این استاندارد، قسمت دوم از یک استاندارد دو قسمتی است که هدف آن تعیین حداقل الزامات نحوه انبارش اثاثیه و اموال اشخاص حقیقی، توسط شرکت ها یا آژانس های مربوط به این منبع است. این استاندارد همراه با EN 14873-1 و EN 12522-1 و EN 12522-2، مجموعه‌ای از استانداردها می‌باشد که هدف آن تعیین حداقل استانداردهای مناسب برای خدمات و امکانات جابه‌جایی و انبارش اثاثیه و اموال اشخاص حقیقی است.

در جریان هر اقدامی ضروری است تا بین «خدمات» از یک سو و «ارائه خدمات» از سوی دیگر تفاوت قائل شد.

- خدمات: همه خدمات توافق شده بین خدمات‌دهنده و مشتری در چارچوب قرارداد که ویژگی هایی را در بر می گیرد که قابل ارزیابی باشد.

- ارائه خدمات: به همه عوامل به‌کارگرفته شده توسط خدمات‌دهنده که شامل کارکنان، تجهیزات، سازمان و بودجه، با توجه به خدمات مورد نظر، گفته می‌شود.

نظام‌های مرجع، ابزاری سودمند برای دستیابی به اهداف زیر را تشکیل می‌دهند:

- گفتگو با استفاده‌کنندگان از خدمات که برای این حرفه بسیار موفقیت آفرین است؛

- اجازه به مشتری‌ها جهت آشنایی با خدمات پیشنهادی شرکت‌ها و مقایسه آن توسط شرکت‌ها به‌منظور بهره‌مندی از عواید حاصل از طرح‌های مختلف موجود که ناشی از رقابت منصفانه در بازار (آزاد) است؛

- حمایت از مشتری‌ها در برابر ارائه خدماتی که ممکن است مشخصات آن با استانداردها هم‌خوانی نداشته باشد.

- اجازه به تاجران حرفه‌ای تا فعالیت تجاری خود را با کمک مشخصات فنی که از سوی عموم به وضوح قابل درک است، مدیریت و رهبری کنند.

- و بالاخره، با توجه به بازار مشترک واحد (اروپا)، به آن خدمت اجازه می‌دهد تا خود را ضمن داشتن ویژگی‌های منحصر به فرد یا خاص خود، و در عین تطابق با شرایط عمومی قرارداد به‌نحوی کارآمد برای تامین نیازهای مشتریان عرضه کند.

## فرایند جابه‌جایی اثاثیه - انبارش مبلمان و اموال اشخاص حقیقی - قسمت ۲: ارائه خدمات

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین اصول کلی برای اطمینان از ارائه یک خدمت مشتری محور برای انبارش مبلمان و اموال اشخاص حقیقی، است. قسمت اول منبع این استاندارد، حداقل الزامات برای فراهم کردن تجهیزات انبارش را مشخص می‌کند، و برای تمامی شکل‌های چنین انبارشی، فارغ از این‌که چه ابزارهایی برای مهار/ بسته‌بندی به کار گرفته شده باشد، کاربرد دارد.

### ۲ مراجع الزامی

در مراجع زیر ضوابطی وجود دارد که در متن این استاندارد به صورت الزامی به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب، آن ضوابط جزئی از این استاندارد محسوب می‌شوند.

در صورتی که به مرجعی با ذکر تاریخ انتشار، ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن برای این استاندارد الزام آور نیست. در مورد مراجعی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی برای این استاندارد الزام آور است.

استفاده از مراجع زیر برای کاربرد این استاندارد الزامی است:

- 2-1 EN 12522-1, Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals - Part 1: Service specification
- 2-2 EN 12522-2, Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals - Part 2: Provision of service
- 2-3 EN 14873-1:2005, Furniture removal activities - Storage of furniture and personal effects for private individuals - Part 1: Specification for the storage facility and related storage provision

### ۳ تحویل خدمات مشتری محور

#### ۱-۳ کلیات

اجرای قابل قبول و مشتری محور انبارش اثاثیه از لحاظ کمی و کیفی، نیازمند تحویل به موقع اطلاعات دقیق و مرتبط و نیز به کارگیری مهارت‌های انسانی و فناوریانه و ابزار صحیح در تمامی سه مرحله‌ای است که برای ارائه این خدمت منظور شده و در ذیل به آن‌ها اشاره می‌شود:

(۱) آماده‌سازی/ ارائه اطلاعات اولیه یا مقدماتی؛

(۲) ارائه خدمات؛

(۳) خدمات پس از فروش.

کارکنان مدیریتی، مالی و اجرایی دست‌اندرکار در هر یک از این سه مرحله، باید با مقررات استانداردهای EN12522-1 و EN 12522-2 و با الزاماتی که به کارگیری این استانداردها اقتضا می‌کند، آشنا باشند (اجرای شخصی جابجایی اثاثیه، مدنظر این استاندارد نیست).

### ۲-۳ اطلاعات پیش از ارائه خدمت

#### ۱-۲-۳ اطلاعات اولیه

در ابتدا، ارائه‌دهنده خدمات باید حداقل اطلاعات زیر را ارائه نماید:

- اطلاعات مربوط به انواع انبارها و روش‌های فنی به کار گرفته شده؛
- جزئیات خدمات تکمیلی/کمکی پیشنهادی.

#### ۲-۲-۳ اطلاعات تکمیلی

پیشنهاد خدمات باید در قالب یک فرم نوشتاری باشد و حداقل اطلاعات زیر را در اختیار بگذارد:

- اصطلاحات کلی و شرایط خدمات‌دهی؛
- هزینه‌ها، و مبنای محاسبه آن‌ها، ضرورت و دلایل هر پرداخت/ واریزی، تعداد صورتحساب‌ها و اصطلاحات کلی پرداخت حساب که در طول دوره انبارش به کار برده می‌شود؛
- تعیین جزئیات اقلام ممنوعه و وسائلی که مناسب انبارش نیستند؛
- روش‌ها/ محدودیت‌های مربوط به حمل و نقل وسایل انبارشده؛
- میزان جبران خسارت، در صورت اتلاف یا صدمه کالا؛
- نحوه کار/ روش ثبت شکایات؛
- روش‌ها و حقوق در صورت وقوع جبران خسارت (حق فروش و یا ترخیص اقلام انبار شده را در بر می‌گیرد).

#### ۳-۲-۳ عناصر توافقنامه

در زمان پذیرش دستورالعمل، ارائه‌کننده خدمت باید یک اظهارنامه ثبت‌شده از تمامی تغییرات مورد توافق در شرایط و مقررات کلی چاپ شده، به همراه هر نوع شرایط تکمیلی که مورد توافق طرفین است، منتشر کند. توافقنامه باید شامل موارد زیر باشد:

- امضای مشتری؛
- اطلاعات تماس با مخاطبین خاص برای هر دو طرف به گونه‌ای که ثبت تغییرات بعدی اطلاعات تماس نیز در آن ممکن باشد؛
- تعهد به مطلع کردن مشتری درباره محل‌های واقعی انبارش و نگهداری کالاها و هرگونه تغییر در آن محل‌ها (امکانات شخص ثالث را در برمی‌گیرد)؛
- اظهار مشتری از ارزش کلی / قیمت تمام اقلام انبار شده و تعیین مبنای ارزش‌گذاری برای مشتری؛
- توافق‌نامه نهایی درباره میزان جبران خسارت در صورت اتلاف یا صدمه کالا؛
- قوانین و شرایط بیمه پیشنهادی؛
- شرایط خاص توافق شده انبارش برای همه یا قسمتی از اقلام نگهداری شده شامل نشانی مرکز انبارش در صورت لزوم؛
- زمان توافقی نگهداری (این که آیا ثابت است یا قابل تمدید)؛
- قوانین و شرایط ایجاد تغییر در زمان مورد توافق نگهداری؛
- هزینه‌های مربوط به نگهداری، تعداد فاکتورها و شرایط و روش پرداخت؛
- قوانین و شرایط مربوط به حداقل زمان اعلام و اطلاع برای دسترسی به کالاها، و نیز تحویل گرفتن تمام یا بخشی از اقلام انبار شده؛
- هزینه‌های مربوط به نگهداری، تعداد فاکتورها و قوانین و روش پرداخت؛
- روند بازنگری دوره‌ای قیمت تمام اعلام شده (در صورت وجود)، و هزینه‌های انبارش، اگر این جزئیات در شرایط و مقررات کلی توافق‌نامه، دیده نشده است؛
- ضرورت ارائه کالانامه یا رسید.

### ۳-۲-۴ منابع انسانی

برقراری تماس اولیه با مشتری و بررسی امکانات مورد نیاز، باید توسط یک نماینده از سوی ارائه دهنده خدمت، که مخصوصاً برای این کار، آموزش دیده یا تعیین شده است، به انجام برسد.

**یادآوری** - لازم است نماینده‌ای که وظیفه برقراری تماس اولیه را برعهده دارد، از خود رفتاری دوستانه و مساعدت آمیز نشان دهد. به علاوه این که، ارائه دهنده خدمات باید اطمینان حاصل کند که نماینده مورد نظر با به‌کارگیری تکنیک‌های مسلم فروش و نشان دادن صلاحیت حرفه‌ای خود که با تمرین و ممارست به دست آمده، قادر به ایجاد اطمینان در مشتری نسبت به قابلیت و صلاحیت شرکت ارائه دهنده خدمات است.

### ۳-۲-۵ مهارت‌های فنی

هر نوع ارزیابی درباره حجم و ظرفیت مورد نیاز انبار، باید به کمک روش‌های آزموده شده انجام شود تا احتمال بروز خطا یا بی‌دقتی را کاهش دهد.

### ۳-۳ دریافت و ترخیص اقلام انبار شده (حداقل شروط)

۳-۳-۱ نحوه کار به هنگام دریافت اقلام انبارش (انبارش اثاثیه توسط مالک آن در دامنه کاربرد این استاندارد نیست)

به هنگام دریافت اقلام برای انبارش، ارائه دهنده خدمات باید رسیدی بابت اقلام دریافت‌شده صادر نماید که حداقل شامل اطلاعات زیر باشد:

- اشاره به ماهیت/مشخصه انحصاری/خاص کالاهایی که قرار است انبار شود که چنانچه هر یک از طرفین خواستار شد، شامل فهرست ریز اقلام نیز می‌شود؛

- تاریخ‌گذاری اقلام انبارش شده بر اساس زمان دریافت، توسط مرکز ذخیره سازی؛

- تعیین محل جمع‌آوری، وسیله تحویل یا حمل، در صورت لزوم؛

- امضای قانونی از طرف ارائه‌دهنده خدمات و تاریخ صدور تاییدیه.

**یادآوری** - توصیه می‌شود که خدمات‌دهنده همچنین تاییدیه کتبی را از مالک اقلام انبارش شده یا نماینده قانونی مالک، مبنی بر این‌که شرایط انبارداری، مواردی را که قبل از عقد قرارداد درباره آن توافق شده، تامین می‌کند، کسب نماید. این مهم باید از طریق امضا یا مدارک اثبات شناسایی دیگر از سوی مالک یا نماینده قانونی به تایید برسد.

۳-۳-۲ نحوه کار به هنگام ترخیص اقلام انبارش شده (انبارش اثاثیه توسط مالک آن در دامنه کاربرد این استاندارد نیست)

در زمان ترخیص هر یک از اقلام انبارش شده و بازگرداندن آن به مالک یا نماینده قانونی مالک، ارائه‌دهنده خدمات باید برگ ترخیصی که حداقل شامل موارد زیر است، صادر نماید:

- مشخصه انحصاری کالاهای ترخیصی که شامل یک کپی از فهرست ریز اقلام است، اگر به‌هنگام دریافت صادر شده باشد؛

- تعیین ابزار جابه‌جایی و هویت حمل‌کنندگان هر جا که لازم باشد؛

- ثبت تاریخ ترخیص اقلام و تحویل آن به مالک یا وکیل قانونی مالک.

**یادآوری** - توصیه می‌شود که ارائه دهنده خدمات از مالک اقلام انبارش شده یا نماینده قانونی مالک، تاییدیه کتبی دریافت نماید، مبنی بر این‌که محتوا و شرایط کالاهای ترخیصی با بارنامه یا رسید، انطباق دارد. این امر باید از طریق امضاء یا هر نوع مدارک اثبات شناسایی دیگر از سوی مالک یا نماینده قانونی او به انجام برسد.

### ۳-۳-۳ منابع انسانی (انبارش اثاثیه توسط مالک آن در دامنه کاربرد این استاندارد نیست)

عملیات جابه‌جایی، جای‌گذاری/قفسه‌بندی و بسته‌بندی (در صورت نیاز) تنها باید توسط کارکنان زبده/خبره ای به انجام برسد که دوره های آموزشی مناسب را گذرانده باشد، یا دارای تجربه حرفه‌ای و عملی کافی باشد. چنین کاری باید تحت نظارت کلی یک مجری ارشد (مثلا سرکارگر) صورت گیرد که طی برنامه آموزشی مناسب هم دانش و هم مهارت کافی را کسب کرده باشد. این آموزش‌های توسعه ای سالانه می تواند هم داخلی و هم خارج از خانه باشد. برنامه‌های آموزشی باید بر یک مبنا/روال منظم در دسترس باشند و یک سابقه آموزشی فردی برای هر مستخدم/کارمند نگهداری شود.

**یادآوری-** لازم است ارائه دهندگان خدمات تضمین دهند جابه‌جایی دستی، ددر صورتی که کاربرد داشته باشد یا از نظر مالی ممکن باشد، با حمل مکانیزه جایگزین شوند.

### ۴-۳-۳ مواد و ملزومات

۳-۴-۳-۳ هر نوع مواد بسته‌بندی مورد استفاده باید برای مقدار و ماهیت کالاهایی که بسته بندی و انبار می شوند، مناسب و کافی باشد، و نیز باید از مقدار کافی برای تامین الزامات تعریف شده در زیربند ۵-۵ و ۶-۳ از استاندارد EN 14873-1: 2005 برخوردار باشد.

### ۲-۴-۳-۳ تجهیزات حمل و نقل مکانیزه

ارائه دهنده خدمات باید راه‌هایی را به کارگیرد تا اطمینان حاصل کند که ماشین‌آلات حمل مکانیزه تنها توسط کارکنانی که آموزش‌های لازم را دریافت کرده اند و کاملاً به روش‌های عملکرد دستگاه، خطرات احتمالی و احتیاطات ایمنی واقف هستند، به کار گرفته می‌شوند.

### ۳-۴-۳-۳ اطلاعات قانونی

ارائه دهنده خدمات باید روشی را به کار گیرد تا تغییرات و تدوین قوانین و آیین نامه‌ها را رصد، و هر نوع ضرورت برای انجام تغییرات در عرف و رویه‌های تثبیت شده را کاملاً مشخص نماید.

**یادآوری-** لازم است ارائه دهنده خدمات تنها آن دسته از تجهیزات را انتخاب نماید که با رعایت قانون مربوطه طراحی و تولید شده‌اند، و باید اطمینان یابد که این تجهیزات بر اساس قوانین مربوطه، به طور دوره ای بازرسی/آزمون می‌شوند.

### ۴-۳ خدمات پس از فروش

#### ۱-۴-۳ پایش

ارائه دهنده خدمات باید برای پایش منظم رضایت مشتری در سطوح مختلف، خط مشی عملی اتخاذ نماید و اطمینان حاصل کند که این عملیات بلافاصله بعد از عقد قرارداد به انجام می‌رسند (مثلاً به وسیله تکمیل یک پرسش‌نامه توسط مشتری).

### ۳-۴-۲ پاسخ به بازخوردها

پس از پایش رضایت مشتری، بررسی پاسخ‌ها باید توسط نماینده‌ای که از دانش و تجربه کافی در مسائل انبارداری و نیز حل دوستانه شکایات برخوردار است، صورت گیرد.

### ۳-۴-۳ حل اختلاف

لازم است برای رسیدن به حل دوستانه اختلاف، خط‌مشی‌هایی طراحی شوند. این خط‌مشی‌ها باید هم در قبال سازمانی که شرکت خدمات دهنده به آن تعلق دارد انجام وظیفه کند و هم در صورت امکان برای هر سازمانی که نمایندگی مصرف‌کنندگان یا مشاوره مشتریان را بر عهده دارد.

یادآوری - این راهبرد، نشان‌دهنده تعهد برای دستیابی به حل دوستانه اختلافات است و باعث کاهش مراجعه به محاکم قانونی و دادرسی می‌شود.

## ۴ خط‌مشی رسمی کیفیت

### ۴-۱ استقرار خط‌مشی کیفیت

ارائه‌دهنده خدمات باید یک خط‌مشی رسمی کیفیت را که تمام جنبه‌ها/مراحل آماده‌سازی امکانات و ارائه خدمات انبارش وسایل و اموال شخصی اشخاص حقیقی را دربرگیرد، استقرار دهد، ثبت و اجرا کند. این خط‌مشی باید به شکل مکتوب نگهداری و به امضای ارائه‌دهنده خدمت مورد نظر برسد.

### ۴-۲ به روز رسانی خط‌مشی کیفیت

ارائه‌دهنده خدمات باید روش‌هایی را برای پایش منظم کارایی خط‌مشی کیفیت در عمل، و نیز برای بازنگری/جایگزینی آن در هر زمان که نیاز باشد، اتخاذ نماید.

### ۴-۳ تبادل نظر در خصوص خط‌مشی کیفیت

ارائه‌دهنده خدمات باید روش‌هایی را اتخاذ کند تا اطمینان حاصل نماید همه کارمندان/کارکنانی که تحت نظارت او کار می‌کنند از اهداف کلی خط‌مشی کیفیت و از جزئیات آن که فعالیت روزانه آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، آگاهند.

به‌منظور اطمینان از مشارکت و همکاری فعالانه کارکنان در ترسیم و اجرای خط‌مشی کیفیت، باید یک فرایند بازنگری و مشاوره، متناسب با اندازه شرکت، معرفی و اجرا شود.

## ۵ هدایت، کنترل و بازنگری در مسئولیت‌ها/وظایف خط‌مشی کیفیت

برای هر نقش در سازمان ارائه‌دهنده خدمات باید وظایف/مسئولیت‌های مرتبط با کیفیت و حدود قدرت،

به‌طور واضح و مستند تعریف شده باشد و در فواصل زمانی از پیش تعریف شده، بازنگری شود.  
یادآوری- برای سازمان های ارائه دهنده خدمات در اندازه کوچک/متوسط، امور ابتدایی مربوط به کیفیت، همگی می‌توانند توسط یک شخص، مثل مدیر/مالک یا شخصی که به طور خاص برای این هدف تعیین شده است، به اجرا درآیند.

## ۶ نظام‌نامه کیفیت

### ۱-۶ کلیات

خط‌مشی کیفیت همراه با فرایندها، یادداشت‌ها و دستورالعمل‌های مربوط به آن، باید در یک نظام‌نامه کیفیت تدوین شوند. این نظام‌نامه حداقل باید شامل موارد زیر باشد:

#### ۱-۱-۶ خرید

شامل جزئیات مواد مصرفی، تجهیزات و خدمات خریداری شده توسط ارائه‌دهنده خدمات برای ارائه خدمت است.

#### ۲-۱-۶ کارکنان

شامل موارد زیر است:

الف) فرایندهای استخدام (به طور خاص، روش جذب یا استخدام کارکنان موقت)؛

ب) جزئیات برنامه آموزشی کارکنان؛

پ) روش‌های ارزیابی مهارت‌های کارکنان؛

ت) تطبیق رویه‌های مستند/مکتوب مربوط به نقش‌های شغلی خاص (با اشاره خاص به موضوع ایمنی در هر جا که لازم بود) مثلاً دستورالعمل کار برای نحوه تهیه بارنامه‌ها، جابه‌جایی بارهای سنگین، بارگیری و تخلیه گنجایش‌های<sup>۱</sup> انباری، بارچینی و قفسه‌بندی، استفاده صحیح از تجهیزات و اختیارات اداری.

#### ۳-۱-۶ تجهیزات مکانیکی یا الکتریکی

شامل موارد زیر است:

الف) روش‌های مربوط به تعویض قطعه یا تعویض کلی دستگاه؛

ب) روش‌های مربوط به سرویس/نگه‌داشت دستگاه؛

پ) سیستم اجازه کار روی دستگاه؛



ت) روش‌های مربوط به سرویس منظم و آزمون حریق و آژیرهای هشدار دهنده.

#### ۴-۱-۶ حوادث سهوی و عمدی

شامل موارد زیر است:

الف) روش‌هایی که در هر مرحله از فرایند حمل باید رعایت شوند (شامل ثبت اتلاف یا صدمه ایجاد شده و تدوین یک صورت‌جلسه «پایان کار»);

ب) روش‌هایی که در صورت بروز یک حادثه، مشکل در ارائه خدمت، یا عدم توانایی/شکست در ارائه یک خدمت باید رعایت شوند؛

پ) روش‌هایی برای مواجهه با هر خطای عملیاتی.

#### ۵-۱-۶ کنترل کیفیت

شامل روش‌هایی برای موارد زیر است:

الف) ثبت و تایید تقاضای مشتری، شامل تقاضای شفاهی و آماده سازی کاری که باید انجام شود، است.

ب) آمادگی کامل برای ارائه یک خدمت خاص که شامل موارد زیر است:

- تضمین و تایید در دسترس بودن کارکنان و تجهیزات؛

- ارزیابی مهارت‌های کاری کارکنان مورد نیاز؛

- تهیه فهرستی از مواد لازم بسته بندی؛

- کسب هرگونه مجوز قانونی لازم؛

- ثبت و جانمایی اقلام انبارش.

#### ۲-۶ کنترل اسناد مربوط به کیفیت

همه اسناد مربوط به کیفیت و تمام اسنادی که در نظام‌نامه کیفیت با هم تجمیع شده‌اند، باید بر عهده یک شخص مسئول باشد که در بند ۵ به آن اشاره شده است. و این شامل تهیه پیش‌نویس، نگهداری سوابق، بروزرسانی و توزیع آن‌ها بین افراد مسئول است.

#### ۳-۶ پیمانکاران جزء

ارائه دهنده اصلی خدمات باید اطمینان حاصل نماید که عملیات پیمانکاران جزء، با رعایت این استاندارد به انجام می‌رسد.

#### ۴-۶ حذف خدمات غیر استاندارد

ارائه‌دهنده خدمات باید به‌طور منظم و ثابت، اجرای عملی را پایش نماید تا اطمینان حاصل کند که خدمات ارائه شده، از ضرورت‌های مربوط به این استاندارد تبعیت می نماید و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی لازم را به انجام رساند.

#### ۵-۶ اقدامات اصلاحی

جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شکایات مشتری‌ها و مشکلات شناسایی شده داخلی، باید منجر به اقدامات اصلاحی شود.

روش کار اتخاذ شده باید برای جلوگیری از بی‌نظمی‌ها طراحی شده باشد. به‌ویژه زمانی که یک خدمت طبق تعریف این استاندارد، ارائه نمی‌شود، این روش کار باید پیاده شود.

باید به موارد زیر توجه جدی نمود:

الف) تناوب و شدت خسارات و شکایات مشتری‌ها؛

ب) نرخ رعایت تاریخ‌های توافقی دریافت و ترخیص کالاهای انبارش شده.

یادآوری - لازم است اقدامات جبرانی در موعد مقرر انجام شود تا در اولین فرصت، اختلافات یاد شده رفع شود.

#### ۶-۶ آموزش

ارائه‌دهنده خدمات باید استاندارد صلاحیت را تعریف و ثبت نماید.

تمامی کارکنان اجرایی و نیز هر کدام از کارکنان مربوط به خدمات نگهداری و انبارش که توسط ارائه‌دهنده خدمات استخدام شده‌اند باید آموزش‌های مقدماتی مربوط را دیده یا از تجربه حرفه‌ای کافی برخوردار و دارای برنامه آموزشی مستمر باشند.

ارائه‌دهنده خدمات باید مدرک مکتوبی از آموزش‌های دیده شده توسط هر یک از کارکنان، شامل آموزش مسائل ایمنی نگهداری نماید.