



Islamic Republic of Iran

سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار

شهرداری تهران



**Fruit and Vegetables managements
organization of Tehran municipality**

استاندارد سیستم مدیریت میادین میوه و تره بار
- الزامات سازمان مدیریت میادین
میوه و تره بار شهرداری تهران
system management squars of Fruit and
Vegetables -
forces's Organization for management of
Fruit and Vegetables Municipality of Tehran

ویرایش اول

۱۳۹۲

۹۳/۲۰/۰۰۱

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

رئیس:

عفتی، علی

(دکترای دامپزشکی)

دبیر:

سبزو، مریم

(دکترای پزشکی)

سمت و یا نمایندگی:

معاون بهداشت و کنترل کیفیت سازمان مدیریت میادین میوه

و تره بار شهرداری تهران

مدیر بهداشت محیط، حرفه ای و طب کار سازمان

مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران

رئیس هیئت مدیره انجمن مدیران کنترل کیفیت

شهبازی یگانه، علی

(دکترای دامپزشکی)

مدیر ارزیابی و پشتیبانی سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار

شهرداری تهران

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اردهالی، سید بهمن

(فوق لیسانس کشاورزی)

کارشناس حراست سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار

شهرداری تهران

بهرامی، رضا

(لیسانس علوم پایه)

کارشناس امور رسانه و مطبوعات سازمان مدیریت میادین میوه

و تره بار شهرداری تهران

خراسانی، علیرضا

(لیسانس علوم انسانی؛ روابط عمومی)

کارشناس بهداشت محیط و حرفه ای سازمان مدیریت

میادین میوه و تره بار شهرداری تهران

زائری امیرانی، رضا

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

مدیر نگهداری و تعمیرات سازمان مدیریت میادین میوه و

تره بار شهرداری تهران

سلیمی، احسان

(لیسانس مهندسی عمران)

مدیر میدان بهمن سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار

شهرداری تهران

مهربخش، قاسم

(دکترای دامپزشکی)

مدیر عامل بازرسی شرکت راهیان کیفیت گسترآینده

شهبازی یگانه، کامران

(لیسانس حسابداری و مدیریت)

شهبازی، امیر

(لیسانس مهندسی مکانیک)

عباسی، علیرضا

(دکترای دامپزشکی)

فراست، علی

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

فروزندی، شیما

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

فربور، ریحانه

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

معینی، فرشید

(دکترای دامپزشکی)

هاشمی مطلق، کاوه

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

بلندی، فرزاد

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

عزیز خانی، فرشید

(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

فاتح نیا، علیرضا

(دکترای دامپزشکی)

ابراهیمی علویجه، علیرضا

(لیسانس مهندسی کشاورزی)

کارشناس بازرسی شرکت راهیان کیفیت گستر آینده

مدیر کنترل کیفیت محصولات پروتئینی ، بازرگانی و
فرآوری شده سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار
شهرداری تهران

مدیر میدان تهرانسر سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار
شهرداری تهران

کارشناس بازرسی شرکت راهیان کیفیت گستر آینده

کارشناس بازرسی شرکت راهیان کیفیت گستر آینده

مدیر میدان بعثت سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار
شهرداری تهران

مدیر بهره برداری (هماهنگی و پیگیری امور میادین)
سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری
تهران

مدیر تحقیقات و مطالعات بازار سازمان مدیریت میادین
میوه و تره بار شهرداری تهران

مدیر پژوهش ، برنامه ریزی و مهندسی فرآیند سازمان
مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران

رئیس اداره کنترل کیفیت محصولات پروتئینی و
بازرگانی سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار
شهرداری تهران

رئیس اداره بازرگانی، سرمایه گذاری مشارکت های
سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار و شهرداری
تهران

حبیبی دستجردی، سمیه
(فوق لیسانس شیمی)

کارشناس مسئول پایش باقیمانده ها سازمان مدیریت
میادین میوه وتره بار شهرداری تهران

عسگری مقدم، مازیار
(فوق لیسانس علوم دامی)

کارشناس مسئول کنترل کیفیت محصولات فرآوری
شده (بازرگانی) سازمان مدیریت میادین میوه وتره بار
شهرداری تهران

اکبری، بهنام
(فوق لیسانس مهندسی کشاورزی)

مدیر روابط عمومی سازمان مدیریت میادین میوه و
تره بار شهرداری تهران

رحمانی، مهدی
(فوق لیسانس منابع انسانی)

مدیر منابع انسانی و پشتیبانی سازمان مدیریت میادین
میوه و تره بار شهرداری تهران

مطلبی، مهدی
(لیسانس مهندسی عمران)

مدیر طرح و توسعه و امور فنی سازمان مدیریت میادین
میوه وتره بار شهرداری تهران

قاسم زاده قهرمانی، پژمان
(لیسانس حسابداری)

مدیر مالی سازمان مدیریت میادین میوه وتره بار
شهرداری تهران

جعفری، وحید
(لیسانس مهندسی کشاورزی)

مدیر مشارکت های سازمان مدیریت میادین میوه و تره
بار شهرداری تهران

علی عسگری، جعفر
(لیسانس علوم سیاسی)

رئیس اداره هماهنگی و پیگیری ویژه با مناطق سازمان
مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران

کاشفی نائینی، حسین
(لیسانس مهندسی کشاورزی)

رئیس اداره آمار و اطلاعات سازمان مدیریت میادین
میوه و تره بار شهرداری تهران

رادی پور، ایمان
(فوق لیسانس مهندسی کشاورزی)

کارشناس مسئول سامانه عرضه محصولات کشاورزی
سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران

نیکنام، حسین
(فوق لیسانس مهندسی کشاورزی)

کارشناس مسئول آمار و اطلاعات سازمان مدیریت
میادین میوه وتره بار شهرداری تهران

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۱.....	پیشگفتار.....
۲.....	مقدمه.....
۳.....	۱ هدف.....
۳.....	۲ دامنه کاربرد.....
۳.....	۳ مراجع الزامی.....
۴.....	۴ اصطلاحات و تعاریف.....
۱۰.....	۵ طرح ریزی.....
۱۰.....	۱-۵ کلیات.....
۱۰.....	۲-۵ راهبردها و اهداف.....
۱۲.....	۳-۵ مسئولیت مدیریت.....
۱۴.....	۴-۵ طرح ریزی فرآیندها.....
۱۷.....	۶-۵ سازماندهی مستندات.....
۱۵.....	۵-۵ ساختار سازمانی.....
۱۹.....	۷-۵ استاندارد سازی.....
۱۹.....	۸-۵ الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات.....
۲۰.....	۶ اجرا و عملیات.....
۲۰.....	۱-۶ کلیات.....
۲۰.....	۲-۶ زیر ساخت ها.....
۳۰.....	۳-۶ نرم افزار.....
۳۱.....	۴-۶ محیط کار.....
۳۱.....	۵-۶ شناسایی جنبه های زیست محیطی و ارزیابی پیامدها.....
۳۲.....	۶-۶ شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک های ایمنی و بهداشت شغلی.....
۳۲.....	۷-۶ آراستگی محیط کار.....
۳۴.....	۸-۶ مشارکت ارتباطات و اطلاع رسانی.....
۳۴.....	۹-۶ آمادگی و اکنش در شرایط اضطراری.....
۳۵.....	۱۰-۶ فروش و مشتری.....
۳۶.....	۱۱-۶ خرید.....
۳۸.....	۱۲-۶ ارائه کالا و خدمات.....
۴۴.....	۱۳-۶ نگهداری محصول.....
۴۵.....	۱۴-۶ تحویل محصول.....
۴۵.....	۷ کنترل ها.....
۴۵.....	۱-۷ کلیات.....
۴۶.....	۲-۷ بازرسی.....
۴۷.....	۳-۷ کنترل عملیات.....
۴۷.....	۴-۷ پایش و اندازه گیری.....

۴۹	۵-۷	عدم انطباق
۴۹	۶-۷	کنترل محصول نا منطبق
۵۰	۷-۷	کنترل تجهیزات پایش و اندازه گیری
۵۰	۸-۷	شناسایی و قابلیت ردیابی ۹-۷ ارزیابی انطباق
۵۱	۹-۷	ارزیابی انطباق
۵۱	۸	بهبود
۵۱	۱-۸	کلیات
۵۲	۲-۸	تجزیه تحلیل داده ها
۵۲	۳-۸	اصلاح
۵۳	۴-۸	اقدامات اصلاحی
۵۳	۵-۸	اقدامات پیشگیرانه
۵۳	۶-۸	به روز آوری سیستم

پیشگفتار

"استاندارد سیستم مدیریت میادین- الزامات " که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران و شرکت بازرسی راهیان کیفیت گستر تهیه و تدوین شده و در جلسه کمیته اداره کل استاندارد استان تهران مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند قانون مورخ قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد ایران، مصوب ، به عنوان استاندارد داخلی سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران منتشر می شود.

همگام با تحولات و پیشرفت های سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران در زمینه کیفیت ارائه خدمات، این استاندارد در مواقع لزوم توسط سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استاندارد ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدید نظر این استاندارد استفاده کرد.

مقدمه

سازمان ها بر اساس مأموریت های معینی به وجود می آیند و در قالب مأموریت های خود فعالیت می کنند. استقرار یک سیستم مبتنی بر رویکرد مدیریت یکپارچه در سازمان یک تصمیم راهبردی است و این استاندارد برای تحت پوشش قرار دادن اقدامات یک سازمان در قالب سیستم مذکور کاربرد دارد. الزامات این استاندارد در راستای تحقق مأموریت سازمان، پدیدآوری محصول دارای کیفیت مبتنی بر درخواست مشتری و جلب رضایت طرف های ذینفع، محیط کاری ایمن و بهداشتی و رعایت الزامات محیط زیستی و همچنین رعایت الزامات ایمنی و بهداشتی مواد غذایی طرح ریزی شده است و مهم تر از همه باعث حذف یا کاهش اثرات منفی در محیط فعالیت خواهد بود.

این استاندارد فقط توسط سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران برای اجرا در مراکز تابعه آن کاربرد دارد و اداره کل استاندارد استان تهران نیز برای ارزیابی میزان انطباق با این استاندارد و سایر قوانین برای تأیید به عنوان استاندارد داخلی و همچنین ممیزی و صدور گواهی خود اظهاری مورد استفاده قرار می دهد.

آنچه که این استاندارد را از منابع و مراجع ذکر شده متفاوت می سازد، آن است که توجه به ساختارهای خاص میادین سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران، نیازهای فرهنگی و ملی کشورمان و تجربیات خاص حرفه ای مدیران و کارشناسان سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران و قوانین مرتبط، در طرح ریزی این استاندارد مورد توجه و استفاده قرار گرفته است.

استاندارد ایران به شماره ۱۸۹۹: سال ۱۳۷۴ - ساختمان و تجهیزات سردخانه - آئین کار.

استاندارد ایران به شماره ۸۹۰۵: سال ۱۳۸۵ - مراکزپیش دبستانی - الزامات کلی.

استاندارد ایران به شماره ۹۰۰۱: سال ۱۳۸۸ - سیستم های مدیریت کیفیت - الزامات.

استاندارد ایران به شماره ۱۳۰۰۰: سال ۱۳۸۹ - سیستم مدیریت فراگیر - الزامات.

استاندارد ایران به شماره ۱۸۰۰۱: سال ۱۳۸۷ - سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای - الزامات.

استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۸۶ - رهنمودهایی برای ممیزی سیستم های مدیریت.

ISO ۱۴۰۰۱:۲۰۰۴, Environmental Management Systems – Requirements.

ISO ۹۰۰۰:۲۰۰۵, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary

AS/NZS ۴۵۸۱:۱۹۹۹, Integrated Management System – Requirements .

European Foundation for Quality Management (EFQM): ۲۰۱۰.

BSI/PAS ۹۹- Requirements for Integrated Management System: ۲۰۰۶.

ISO ۲۲۰۰۰:۲۰۰۵ - Food safety management systems- Requirements for any organization in the food chain.

۱ هدف

هدف از تدوین این استاندارد تعیین الزامات کیفیت، الزامات ایمنی بهداشت مواد غذایی، الزامات ایمنی بهداشت شغلی، الزامات محیط زیستی و آراستگی میادین و بازارهای سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران می باشد.

۲ دامنه کاربرد

این استاندارد برای ساختارهای مراکز تابعه سازمان و کلیه محصولات توزیعی در میادین و بازارهای سازمان میادین میوه و تره بار شهرداری تهران می باشد.
این استاندارد تخصصی است و برای مراکز تابعه سازمان صرفنظر از نوع و اندازه کاربرد دارد.
اجرای این استاندارد می تواند منجر به درخواست برای ممیزی و صدور گواهی خوداظهاری سیستم مدیریت برای هریک از میادین و بازارهای سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران گردد.

۳ مراجع الزامی

مدارک زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد به آن ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد محسوب می شوند. در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه های بعدی آن ها مورد توجه است.

استفاده از مراجع الزامی زیر برای این استاندارد ضروری است:

-قوانین شهرداری تهران.

-مقررات سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-استانداردهای فنی سازمان نظام مهندسی ساختمان.

-آئین نامه معاملات سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل مکان یابی میادین سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل رتبه بندی میادین سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل مدیریت ضایعات میادین سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل نرخ گذاری سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل مدیریت سامانه سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل مشارکت ساخت با سرمایه گذاری بخش خصوصی در سازمان مدیریت میادین میوه و

تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل مدیریت لجستیک سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

-دستورالعمل تعیین تکلیف سوابق سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران.

۴ اصطلاحات و تعاریف

۴-۱ سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران (سازمان)

سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری شهر تهران که در این استاندارد اصطلاحاً «سازمان» نامیده می شود از دو بخش ستاد و صف تشکیل می گردد. بخش ستاد شامل کلیه حوزه های تصمیم گیری، برنامه ریزی و نظارتی می باشد و بخش صف کلیه واحدهای اجرایی، پشتیبانی و میادین و بازارها (مراکز تابعه) را شامل می گردد.

۴-۲ میدان

میدان عرضه میوه و تره بار و فرآورده های کشاورزی و مواد غذایی که به اختصار میدان نامیده می شود، مرکزی است تحت پوشش و نظارت سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران که در آن با رعایت خط مشی، قوانین، ضوابط و مقررات سازمان، در زمینه فروش میوه و تره بار، فرآورده های کشاورزی، مواد غذایی و سایر محصولات و خدمات مطابق با اساسنامه سازمان به عنوان یک مجموعه یکپارچه و دارای مدیریت واحد فعالیت می نماید. دستگاه نظارت مستقر در محل، دفتر رسیدگی به امور مشتریان و بهره برداران و کاربری های متنوع، مولفه های لاینفک یک میدان می باشند.

در ساختار سازمانی و سلسله مراتب اداری سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران به منظور تقسیم کار و تفکیک وظایف و انجام بخشی از نظارت و کنترل، امور هماهنگی، تدارک بهتر منابع، تسهیل دسترسی جغرافیایی و مکانی و افزایش بهره‌وری و کارایی، تعدادی از بازارها و بازارهای محله ای زیر شاخه یک میدان قرار می گیرند. در مجموع تنوع کاربری‌ها، فضاهای اداری و تسهیلات و امکانات زیر ساختی میدان نسبت به بازارهای تحت پوشش دارای وضعیت مناسب تری بوده و میدان به جهت دسترسی جغرافیایی مکانی به بازار دارای مرکزیت یا محوریت می باشد.

۴-۳ بازار

بازار عرضه میوه و تره بار و فرآورده های کشاورزی و مواد غذایی که به اختصار بازار نامیده می شود، مرکزی است تحت پوشش و نظارت سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران که در آن با رعایت خط مشی، قوانین، ضوابط و مقررات سازمان، در زمینه فروش میوه و تره بار، فرآورده های کشاورزی، مواد غذایی و سایر محصولات و خدمات مطابق با اساسنامه سازمان به عنوان یک مجموعه یکپارچه و دارای مدیریت واحد فعالیت می گردد. دستگاه نظارت مستقر در محل، دفتر رسیدگی به امور مشتریان و بهره برداران، و کاربری های متنوع، مولفه های لاینفک یک بازار می باشند. در ساختار سازمانی و سلسله مراتب اداری سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار شهرداری تهران به منظور تقسیم

کار و تفکیک وظایف و انجام بخشی از نظارت و کنترل، امور هماهنگی، تدارک بهتر منابع، تسهیل دسترسی جغرافیایی و مکانی و افزایش بهره‌وری و کارایی، بازارها زیر شاخه یک میدان قرار می‌گیرند.

۴-۴ بازار محله‌ای

بازار محله‌ای میوه و تره‌بار که به اختصار بازار محله‌ای نامیده می‌شود، مرکزی است تحت پوشش و نظارت سازمان مدیریت میادین میوه و تره‌بار شهرداری تهران که در آن با رعایت خط مشی، قوانین، ضوابط و مقررات سازمان، در زمینه فروش میوه و تره‌بار، فرآورده‌های کشاورزی، مواد غذایی و سایر محصولات و خدمات مطابق با اساسنامه سازمان به عنوان یک مجموعه یکپارچه و دارای مدیریت واحد فعالیت می‌گردد. دستگاه نظارت در محل به طور تمام وقت مستقر نمی‌باشد. در محل این گونه بازارها دفتر رسیدگی به امور مشتریان و بهره‌برداران وجود ندارد و تنوع کاربری‌های بسیار محدود می‌باشد. این گونه بازارها با توجه به محدودیت‌های موجود در تأمین فضا یا زیر ساخت مناسب به صورت موقت جهت تأمین حداقل نیازهای ساکنین و برخورداری از خدمات و تسهیلات سازمان میادین ایجاد گردیده است. در ساختار سازمانی و سلسله‌مراتب اداری سازمان مدیریت میادین میوه شهرداری تهران به منظور تقسیم کار و تفکیک وظایف و انجام بخشی از نظارت و کنترل، امور هماهنگی، تدارک بهتر منابع، تسهیل دسترسی جغرافیایی و مکانی و افزایش بهره‌وری و کارایی، بازارهای محله‌ای زیر شاخه یک میدان قرار می‌گیرند.

۴-۵ مراکز تابعه

در این استاندارد مراکز تابعه شامل میادین و بازارهای سازمان مدیریت میادین میوه و تره‌بار شهرداری تهران می‌باشند.

۴-۶ میوه و تره‌بار و فرآورده‌های کشاورزی

به کلیه تولیدات، محصولات و کالاهایی اطلاق می‌گردد که از منابع خاک، آب، دام و طیور استحصال می‌شود.

۴-۷ کاربری

به انواع فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که مطابق ضوابط و مقررات سازمان به افراد حقیقی و حقوقی برای ارائه محصولات و یا ارائه خدمات واگذار می‌گردد.

۴-۸ خدمات

به انواع فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که جنبه ارائه خدمات به شهروندان داشته و نیاز مصرف‌کننده را برطرف می‌کند.

۹-۴ اماکن

به غرفه، کیوسک، کانکس، کانتینر، چادر، محل، جایگاه، فروشگاه و ... که برای عرضه محصولات، کالاها، خدمات در نظر گرفته شد، گفته می شود.

۱۰-۴ بهره بردار

هر شخص حقیقی یا حقوقی است که به موجب قرارداد واگذاری مکان های موضوع ماده یک آیین نامه اجرایی قانون اصلاح ماده واحده قانون نحوه واگذاری اماکن و میداین و غرفه توزیع میوه مصوب ۱۳۷۴/۱۱/۳ هیئت محترم وزیران شامل غرفه، چادر، کیوسک، کانتینر، محوطه و ... مطابق با ضوابط و مقررات مربوطه به وی واگذار می شود تا وی یا نماینده قانونی آن در چهار چوب وظایف سازمان و بر اساس قوانین و مقررات مصوبه سازمان مدیریت میداین میوه و تره بار شهرداری تهران فعالیت نماید.

۱۱-۴ نرخ گذاری

به کلیه عملیاتی که منجر به تعیین ارزش برای کلیه محصولات ارائه شده جهت عرضه به مصرف کنندگان نهایی براساس عرضه و تقاضا و مکانیزم بازار می گردد، نرخ گذاری اطلاق می شود که مولفه های تعیین میانگین قیمت عمده فروشی، خرده فروشی محصولات و مراکز تولید محصولات و فرآورده های کشاورزی و حاشیه بازاریابی ملحوظ داشتن فروش در حجم بالا و مواردی مترتب بر آن منظور می شود.

۱۲-۴ لجستیک

لجستیک بخشی از فرآیند زنجیره تأمین است که برنامه ریزی، اجرا و کنترل مؤثر و کارای جریان و انبارش کالاها، خدمات و اطلاعات مرتبط را از نقطه مبدا تا نقطه مصرف به عهده دارد تا نیازمندی های مشتری برآورده شود.

لجستیک بخش فیزیکی شبکه توزیع را در برمی گیرد. این بخش که کلیه فعالیت های فیزیکی از مرحله تهیه نهاده تا محصول نهایی شامل فعالیت های حمل و نقل، انبارداری، زمان بندی تولید و فعالیت این بخش ها می شود.

۱۳-۴ سیستم مدیریت یکپارچه

سیستم مدیریتی می باشد که دربرگیرنده کلیه مباحث کیفیت، ایمنی و بهداشت مواد غذایی، محیط زیستی و ایمنی و بهداشت شغلی می باشد و سازمان مدیریت میداین براساس آن تلاش می کند فعالیت های خود را در میداین و بازارها بصورت یکپارچه مدیریت کند.

۱۴-۴ اصول ساخت خوب^۱

^۱ - (Gmp)- Good manufacture practice

اصول ساخت خوب، ایجاد زیرساخت‌های فیزیکی (ساختمان‌ها و امکانات) مطلوب و بهداشتی در مراکز تولید و عرضه مواد غذایی جهت بالابردن کیفیت و بهداشت انواع محصولات غذایی (خام و فرآوری شده) می باشد.

۱۵-۴ برنامه های پیش نیازی^۱

برنامه های پیش نیازی، شرایط اساسی، پایه ای و فعالیت هایی که برای نگهداری و حفظ محیط بهداشتی در زنجیره غذایی و برای تولید و عرضه و جابجائی محصول نهایی ایمن برای مصرف انسانی ضروری هستند.

۱۶-۴ تجزیه تحلیل مخاطرات و کنترل نقاط بحرانی^۲

تجزیه تحلیل مخاطرات و کنترل نقاط بحرانی فرایند جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات مربوط به مخاطرات مواد غذایی و شرایط بوجود آورنده آنها و کنترل آنها می باشد.

۱۷-۴ نقطه کنترل بحرانی^۳

نقطه کنترل بحرانی مرحله ای است که در آن انجام سنجش های کنترلی ویژه برای جلوگیری یا کاهش یک مخاطره یا کاهش یک ریسک به محدوده قابل پذیرش ضروری است.

۱۸-۴ اثربخشی

میزانی که فعالیت های برنامه ریزی شده تحقق یافته و نتایج برنامه ریزی شده به دست آمده است.

۱۹-۴ اصلاح

اقدامی که برای از بین بردن یک عدم انطباق تشخیص داده شده انجام می گیرد.

۲۰-۴ اقدام اصلاحی

اقدامی که برای از بین بردن علت یک عدم انطباق یا سایر شرایط نامطلوب تشخیص داده شده انجام می گیرد.

۲۱-۴ اقدام پیشگیرانه

اقدامی که برای از بین بردن علت یک عدم انطباق بالقوه یا سایر شرایط نامطلوب بالقوه انجام می گیرد.

^۱ - (PRPs) Pre requisite Program

^۲ - (HACCP) Hazard Analysis Critieal Control Point

^۳ - (CCP) Critical Control Point

۲۲-۴ اقدام کنترلی

فعالیتی است که برای پیشگیری و یا حذف یک خطر ایمنی و یا کاهش آن به سطح قابل قبول به کار گرفته می شود.

۲۳-۴ انطباق

برآورده شدن یک الزام و یا خواسته در عرضه کالا یا خدمت می باشد.

۲۴-۴ ایمنی و بهداشت شغلی

شرایط و عواملی که ایمنی و بهداشت شغلی پرسنل، کارگران، بهره برداران، مشتریان، بازدیدکنندگان و هر شخص دیگری در محل کار و نیز تجهیزات و تأسیسات محیط کار را تحت تأثیر قرار داده یا می تواند تحت تأثیر قرار دهند.

۲۵-۴ بازرسی

ارزیابی انطباق از طریق مشاهده و قضاوت همراه با اندازه گیری، آزمایش یا مقایسه با شاخص، هر کدام که مقتضی باشد.

۲۶-۴ پیامد محیط زیستی

هر تغییر در محیط زیست اعم از مطلوب و نامطلوب، که تمام یا بخشی از آن ناشی از جنبه زیست محیطی باشد.

۲۷-۴ جنبه محیط زیستی

بخشی از فعالیت ها، محصولات یا خدمات یک سازمان که بتواند با محیط زیست تأثیر متقابل داشته باشند.

۲۸-۴ چشم انداز

بیانیه ای که چگونگی تمایل سازمان را نسبت به موقعیت خود در آینده شرح می دهد.

۲۹-۴ راهبرد

راهی است که یک سازمان، مأموریت و چشم انداز خود را بر اساس نیازهای طرف های ذینفع پیاده سازی می کند که با خط مشی ها، طرح ها، اهداف کلان، اهداف خرد و فرآیند ها پشتیبانی می شود.

۳۰-۴ مأموریت

بیانیه ای است که مقصود یا علت وجودی سازمان را شرح می دهد. این بیانیه توضیح می دهد که چرا کسب و کار یا کارکرد وجود دارد.

۳۱-۴ شایستگی

توانایی لازم در به کار گیری دانش و مهارت ها که به اثبات رسیده است.

۳۲-۴ طرف ذینفع

شخص یا گروه ذینفع در عملکرد یا موفقیت یک سازمان می باشد.

۳۳-۴ فرآیند

مجموعه فعالیت های مرتبط با هم یا متعامل که درون دادها را به برون دادها تبدیل می کند.

۳۴-۴ قابلیت ردیابی

امکان ردیابی تاریخچه، کاربرد یا موقعیت چیزی که تحت بررسی است.

۳۵-۴ محصول

ماحاصل یک فرآیند است که می تواند کالا یا خدمت باشد.

۳۶-۴ محیط زیست

محیطی شامل هوا، آب، خاک، منابع طبیعی، گیاهان، جانوران، انسان و روابط متقابل بین آن ها که سازمان در آن فعالیت می کند.

۳۷-۴ مشتری

سازمان یا شخصی حقیقی یا حقوقی که محصول یا خدمت را دریافت می کند.

۳۸-۴ ممیزی

فرآیندی نظام یافته، مستقل و مدون به منظور به دست آوردن شواهد ممیزی و ارزیابی آن ها به صورت عینی جهت تعیین میزانی که معیارهای ممیزی برآورده می شوند.

۵ طرح ریزی

۱-۵ کلیات

سازمان مدیریت میدین میوه و تره بار شهرداری تهران که در این استاندارد اصطلاحاً «سازمان» نامیده می‌شود، برای اجرای وظایف و رسالت خود از طریق زیر مجموعه‌های خود، یعنی میدین و بازارهای میوه و تره‌بار و حوزه‌های مرتبط که در این استاندارد اصطلاحاً «مراکز تابعه» نامیده می‌شود، نیاز به طرح ریزی و سازماندهی به منظور ایجاد ساختارهای لازم دارد.

۲-۵ راهبردها و اهداف

۱-۲-۵ مأموریت

مأموریت سازمان باید برای میدین میوه و تره بار شهرداری تهران (مراکزتابعه) تدوین و توسط مدیریت رده بالا به صورت یک بیانیه به اطلاع عموم پرسنل و بهره برداران در سازمان و مراکزتابعه رسانده شود. پرسنل سازمان و مراکز تابعه باید مأموریت سازمان را درک نمایند و از ارتباط فعالیت های خود با مأموریت سازمان آگاه باشند.

۲-۲-۵ چشم انداز

سازمان باید چشم انداز متناسب با مأموریت خود را به صورت یک بیانیه تدوین و برای سازمان و مراکز تابعه ابلاغ نماید. این چشم انداز باید در طرح‌ریزی و اجرای راهبردها، خط مشی‌ها، اهداف و برنامه‌ها مورد توجه قرار گیرد.

۳-۲-۵ راهبرد

سازمان باید با توجه به عوامل درونی و عوامل بیرونی، راهبردهای مدونی را برای رسیدن به چشم انداز سازمان، ایجاد، اجرا و برقرار نماید. این راهبرد ها باید در جهت کسب موفقیت سازمان و در طرح ریزی و تدوین خط مشی، اهداف و برنامه مورد استفاده واقع شود.

۴-۲-۵ خط مشی

خط مشی سازمان باید مقاصد، سیاست‌ها و جهت گیری‌های کلی سازمان را با توجه به راهبردهای سازمان مشخص نماید و چارچوبی را برای اهداف سازمان ایجاد نماید. خط مشی باید توسط مدیریت ارشد سازمان مدون و به طرف های ذینفع ابلاغ گردد. مدیریت ارشد سازمان باید اطمینان حاصل نماید که خط مشی سازمان: الف- فرآیندها و واحدهای سازمان و مراکز تابعه را در بر می‌گیرد. ب- اقدامات، تعهدات و اثرات عملکرد سازمان از جمله کیفیت، ایمنی و بهداشت مواد غذایی، محیط زیست و ایمنی و بهداشت شغلی را شامل می‌شود.

ج - دارای جهت گیری های مشخص در حوزه های معین بوده و برای مقاصد سازمان مناسب می باشد.
د - در برآوردن الزامات این استاندارد و سایر الزامات و قوانین و مقررات، تعهدات لازم را در بر داشته و با تأکید بر نگرش پیشگیرانه، بهبود مستمر را شامل می باشد.
ه - چارچوبی را برای تعیین و بازنگری اهداف سازمان فراهم می آورد.
و - در درون سازمان و با توجه به کاربرد آن به پرسنل، ابلاغ و تفهیم شده و توسط آن ها درک شده باشد و برای طرف های ذینفع برون سازمانی اطلاع رسانی شده باشد.
ز - به صورت دوره ای مورد بازنگری قرار گیرد و با توجه به توسعه فعالیت ها و عملکرد سازمان، توسعه یابد.

۵-۲-۵ اهداف

اهداف سازمان باید در چارچوب خط مشی سازمان بوده و با توجه به مأموریت سازمان و فرآیندهای آن باشند.

اهداف سازمان باید با توجه به نکات زیر تدوین گردد:

الف - به صورت واقعی، قابل دستیابی، زمان بندی شده، مشخص و قابل اندازه گیری باشند.
ب - در راستای تحقق الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون سازمانی باشند.
ج - اهداف با فرآیندها و صاحبان فرآیندها ارتباط داشته باشند.
د - به صورت دوره ای و بر اساس نتایج پایش برنامه های سازمان، اندازه گیری شده و در صورت نیاز بازنگری شوند.

۵-۲-۶ برنامه ها

سازمان باید اقداماتی را که برای دستیابی به هدف های معین نیازمند منابع بوده و زمان بر می باشند را در قالب برنامه ها ایجاد، مستند و اجرا و برقرار نگهدارد.

برنامه های سازمان باید:

الف - به اهداف خاص مرتبط باشند.
ب - ملاحظات منابع انسانی، فناوری، عملیاتی، مالی و بازرگانی را در نظر بگیرد.
ج - دارای بودجه خاص و مصوب باشد.
د - مسئول معینی داشته باشد.
ه - دارای جزئیات فعالیت ها باشد و زمان بندی شده باشد.
و - به صورت دوره ای پایش و با توجه به نتایج این پایش ها مورد بازنگری قرار گیرند.

۵-۳ مسئولیت مدیریت

۵-۳-۱ تعهد مدیریت

مدیریت ارشد سازمان باید شواهدی مبنی بر تعهد خود به توسعه و اجرای سیستم مدیریت یکپارچه در سازمان تحت مسئولیت خود فراهم نماید.

تعهد مدیریت رده بالا باید در قالب اقدامات اجرایی و مشارکت فعال در امور سازمان بوده و حداقل شامل موارد زیر باشد:

- الف - طرح ریزی، برقرار نمودن و بازنگری مأموریت، چشم انداز، راهبرد، خط مشی، اهداف و برنامه.
- ب - تعیین و بازنگری فرآیندهای سازمان.
- ج - طرح ریزی و بازنگری ساختار سازمانی و منابع انسانی.
- د - طرح ریزی و فراهم آوری امکانات سخت افزار و نرم افزار سازمان و انطباق با فناوری مورد نیاز.
- ه - تعیین و تأمین شرایط محیطی مناسب در سازمان.
- و - تعیین و اجرای به موقع کنترل ها در سازمان.
- ز - طرح ریزی صحیح و اجرای به موقع پایش و اندازه گیری رضایت مشتری های (داخلی و خارجی) و عملکردهای ایمنی و بهداشت مواد غذایی، محیط زیست و ایمنی و بهداشت شغلی.
- ح - شناسایی و بکارگیری الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون سازمانی.

۵-۳-۲ بازنگری مدیریت

اقدامات انجام شده در چارچوب سیستم مدیریت، باید در بازنگری مدیریت کنترل و هدایت شوند. مدیریت رده بالا باید به صورت دوره ای، عملکرد سازمان و فرآیندهای آن را در چارچوب سیستم مدیریت یکپارچه مورد بازنگری قرار دهد تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی آن ها اطمینان حاصل نماید.

مدیریت رده بالا باید از صحت و دقت ورودی های فرآیند بازنگری و روند صحیح برگزاری بازنگری و اتخاذ تصمیمات و قابل اجرا بودن خروجی های بازنگری مدیریت، اطمینان حاصل نماید. بازنگری مدیریت باید فرصت های بهبود و نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت را شامل شود.

۵-۳-۱ درون دادهای بازنگری مدیریت

درون دادهای بازنگری مدیریت باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

- الف - نتایج حاصل از تحلیل داده ها و اطلاعات در مورد عملکرد سازمان.
- ب - نتایج ممیزی ها.
- ج - نتایج ارزیابی رضایت مشتری و نیز شکایت مشتری ها.
- د - اطلاعات مرتبط با محصول و خدمت نامنطبق.
- ه - ارزیابی جنبه های محیط زیستی و ریسک های ایمنی و بهداشت در سازمان.
- و - میزان انطباق سازمان و عملکرد فرآیندهای آن ها با الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون سازمانی.

ز - وضعیت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه.

ح - گزارش بازخورد از طرف های ذینفع.

ط - گزارش میزان تحقق اهداف و برنامه های میدان.

ی - طرح‌ها، پیشنهادها و نقطه نظرات پرسنل، مشتریان، بهره برداران و تأمین کنندگان و سایر طرف‌های ذینفع.

ک - نتایج پیگیری تصمیمات و خروجی های بازنگری مدیریت قبلی.

ل - گزارش وضعیت آراستگی محیط کار و اشکالات یا نیازهای مهم در سازمان.

م - پیشنهاد بازنگری و ضرورت تغییر مأموریت، چشم انداز، راهبرد، خط مشی، اهداف و برنامه.

ن - پیشنهاد در خصوص ضرورت تدوین طرح های جامع سازمانی.

س - توصیه هایی برای بهبود مستمر.

۵-۳-۲ برون دادهای بازنگری مدیریت

برون دادهای بازنگری مدیریت باید شامل هرگونه تصمیمات و اقدامات در ارتباط با موارد زیر باشند:

الف - بازنگری و تغییرات در مستندات سازمان.

ب- تصمیمات در خصوص تغییرات مأموریت، چشم انداز، راهبرد و خط مشی.

ج - تصمیمات در خصوص تغییرات در اهداف و برنامه سازمان.

د - تصمیمات در خصوص ساختار سازمانی و اطلاعات مرتبط با آن.

ه - تصمیمات در خصوص اطلاع رسانی به هر یک از طرف های ذینفع و بهبود های مرتبط با آن ها.

و - اعلام نیاز و ضرورت تدوین استانداردهای سازمانی.

ز - تعیین، تغییر یا تثبیت مسئولیت ها و افراد در سازمان.

ح - طرح های بهبود محصول سازمان.

ط - نیازها و تصمیمات مربوط به منابع مورد نیاز جهت بهبود سیستم مدیریت و فرآیند های آن.

ی - هرگونه تصمیمات در خصوص اصلاح، ارتقاء یا تغییر فرآیندهای سازمان و بهبود اثر بخشی سیستم مدیریت.

ک - هرگونه تصمیمات در خصوص تثبیت، تغییر یا ایجاد شرایط در قالب طرح های جامع سازمانی.

کلیه موارد تصویب شده و برون دادهای فرآیند بازنگری مدیریت باید شامل زمان اجرا و مسئول اجرا

بوده و به عنوان سوابق نگهداری گردد. نتایج بازنگری مدیریت باید موجب بهبود و ارتقای سیستم شود.

۵-۳-۳ نماینده مدیریت

مدیریت رده بالا باید یکی از مدیران تمام وقت سازمان را به عنوان نماینده مدیریت منصوب کند که

صرف نظر از سایر مسئولیت های خود دارای مسئولیت ها و اختیاراتی شامل موارد زیر باشد:

الف - حصول اطمینان از اینکه فرآیندهای متناسب برای کلیه سطوح و حوزه های فعالیت سازمان

ایجاد و اجرا شده و برقرار نگه داشته می شوند.

ب - گزارش دهی به مدیریت رده بالا در مورد عملکرد سیستم مدیریت و هرگونه نیاز برای بهبود.

ج - حصول اطمینان از اینکه ساختار سازمانی، سخت افزار و نرم افزارهای سازمان متناسب با فرآیندهای

سازمان تعیین و برقرار شده اند.

د- حصول اطمینان از افزایش آگاهی در مورد الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط در سراسر سازمان.

ه- ارزیابی و حصول اطمینان از اثربخشی سیستم مدیریت و بهبود مستمر آن.

۴-۳-۵ نماینده سیستم مدیریت در مراکز تابعه

نماینده مدیریت باید با نظر مدیر مراکز تابعه (میدان)، یکی از کارشناسان تمام وقت و دارای صلاحیت هر میدان را به عنوان نماینده سیستم مدیریت در میدان منصوب کند که صرف نظر از سایر مسئولیت های خود دارای مسئولیت ها و اختیاراتی شامل موارد زیر باشد:

الف - پیگیری و اطمینان از اجرای فعالیتهای مرتبط با این استاندارد.

ب- گزارش دهی به مدیر میدان و نماینده مدیریت در مورد عملکرد سیستم مدیریت و هرگونه نیاز برای بهبود در میدان.

ج- حصول اطمینان از اینکه ساختار سازمانی، سخت افزار و نرم افزارهای سازمان متناسب با فرآیندهای سازمان تعیین و برقرار شده اند.

د- حصول اطمینان از افزایش آگاهی در مورد الزامات مشتری و الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط در مراکز تابعه.

ه- ارزیابی و حصول اطمینان از اثربخشی سیستم مدیریت و بهبود مستمر آن.

۴-۵ طرح ریزی فرآیندها

۱-۴-۵ کلیات

سازمان باید فرآیندهای مورد نیاز را با کاربرد مشخص و در راستای مأموریت سازمان طرح ریزی نماید.

۲-۴-۵ طرح ریزی فرآیندها

سازمان باید سیستم مدیریت را بر مبنای فرآیندها و با توجه به نکات زیر طرح ریزی نماید:

الف - فرآیندها به نحوی که کلیه فعالیت های سازمان را تحت پوشش قرار دهند تعیین شوند.

ب - کاربرد هر فرآیند همسو با مأموریت سازمان باشد.

ج - درون دادهها، فعالیت ها و برون دادههای فرآیندها، بر اساس ساختارهای مشخص طرح ریزی شود.

د - توالی و تعامل بین فرآیندها مشخص باشد.

ه- برای هر یک از فرآیندها، مسئول معینی مطابق با ساختار سازمانی تعیین شود.

و- روش های اجرایی مدون برای هر یک از فرآیندها ایجاد گردد.

ز- شاخص ها و معیارهای متناسب با کاربرد هر فرآیند، برای پایش و اندازه گیری آن ها تعیین شود.

ح- از در دسترس بودن منابع لازم برای اجرا، پشتیبانی و پایش این فرآیندها اطمینان حاصل گردد.

ط- اقدامات لازم جهت تعیین و اجرای برنامه های برای بهبود مداوم فرآیندها را فراهم نماید.

این فرآیندها باید توسط سازمان و با توجه به الزامات این استاندارد، مدیریت شوند.

۵-۵ ساختار سازمانی

۵-۵-۱ کلیات

سازمان باید منابع انسانی خود را به گونه ای سازماندهی کند که در قالب یک ساختار معین و مدون فعالیت نمایند.

سازمان باید به منظور عملکرد مطلوب فرآیندها، مدیریت منابع انسانی را از مرحله اعلام نیاز و جذب نیروی انسانی تا مرحله ترک کار پرسنل به صورت مؤثر اجرا نماید.

۵-۵-۲ نمودار سازمانی

سازمان باید بر اساس نتایج طرح ریزی فرآیندها، اقدام به طراحی نمودار سازمانی مناسب نماید. این نمودار سازمانی و سطوح آن باید متناسب با تعداد و ساختار فرآیندهای سازمان و پرسنل مورد نیاز این فرآیندها باشد.

سازمان باید متناسب با حجم ارائه خدمات، تجهیزات و یا طرح های آتی خود، روشی را برای برآورد منابع انسانی به کار گرفته و سوابق مربوطه را نگهداری نماید.

نمودار سازمانی باید در دوره های معین و با توجه به تغییرات فرآیندهای سازمان مورد بازنگری قرار گرفته و روزآمد شود.

منابع انسانی بهره برداران درمیادین شامل این بخش نمی باشد و کلیه اقدامات جهت جذب و نگهداری آنان باید توسط بهره بردار صورت پذیرد.

۵-۵-۳ شناسنامه شغل

سازمان باید برای هر یک از شغل های تعیین شده در نمودار سازمانی یک شناسنامه مخصوص شغل تدوین نماید.

شناسنامه شغل در سازمان باید در طرح ریزی استاندارد آموزشی مشاغل و شرایط احراز پرسنل مورد توجه قرار گیرد.

۵-۵-۴ شرایط احراز

سازمان باید قبل از هرگونه ابلاغ به افرادی که نامزد تصدی شغل هستند، شرایط این افراد را از نظر صلاحیت احراز شغل، بررسی، تحلیل و نتیجه گیری نماید.

بررسی شرایط احراز افراد، حداقل باید با توجه به تحصیلات، تجربه، مهارت و آموزش های طی شده توسط افراد باشد. چنانچه شرایط لازم برای فردی احراز نگردد، باید روش هایی تعیین شود که توانایی های مورد نظر در فرد ایجاد شده و سپس شرایط احراز اعلام گردد، در غیر این صورت از سپردن شغل به فرد باید خودداری شود.

سازمان باید پس از تأیید شرایط احراز شغل، به افراد نامزد تصدی، حکم را ابلاغ نماید.

۵-۵-۵ جذب نیروی انسانی

سازمان باید در جذب نیروی انسانی ملاحظات زیر را مورد توجه قرار دهد:

الف - اعلام نیاز نیروی انسانی از طرف مسئولین فرآیندها با توجه به شرایط فرآیندها و ساختار سازمانی.

ب - تعیین مشخصات نیروی انسانی با توجه به شناسنامه شغل.

ج - ایجاد شرایط رقابتی یکسان برای شناسایی و انتخاب بهترین ها از طریق آزمون های علمی حسب مورد.

د - جذب نیروی انسانی با توجه به شرایط احراز شغل.

ه - تبعیت از قوانین و ضوابط ملی مرتبط با جذب نیروی انسانی.

یادآوری ۱- در جذب نیروی انسانی به منابع موجود داخل سازمان نیز بایستی توجه گردد.

۵-۵-۶ آموزش و آگاهی

پرسنلی که به صورت مستقیم و غیر مستقیم، کارهایی تأثیر گذار بر مأموریت سازمان و برون دادهای فرآیندها، و نیز مرتبط با کیفیت، محیط زیست و ایمنی و بهداشت حرفه ای انجام می دهند، باید بر اساس تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه انتخاب شوند و شایستگی لازم را داشته باشند.

برای کسب نتایج مؤثر، سازمان باید نسبت به موارد زیر اقدام نماید:

الف - تعیین و تدوین صلاحیت مورد نیاز شغل و استانداردهای آموزشی مشاغل بر اساس شناسنامه شغل.

ب - انجام نیاز سنجی های آموزشی و مهارتی شاغلین سازمان.

ج - طرح ریزی و اجرای دوره های آموزشی جهت ارتقای آگاهی پرسنل.

د - تعیین روش ارزیابی اثر بخشی دوره های آموزشی با هدف ارتقای آگاهی و کسب صلاحیت پرسنل

ه - آگاهی پرسنل در خصوص فرآیندهای مرتبط با آن ها و نقش آن ها در اجرای امور و تأثیر آن ها بر محصول، جنبه های محیط زیستی و عوامل خطرناک در فرآیندها.

و - طبقه بندی، نگهداری و استفاده از سوابق آموزشی.

ز - حصول اطمینان از صلاحیت پرسنل فعال در فرآیند آموزش.

سازمان باید روش اجرایی مدونی را جهت ارزیابی این موارد ایجاد و اجرا نماید.

۵-۵-۷ نگهداشت پرسنل

سازمان برای حفظ نیروی انسانی خود باید به نکات زیر توجه نماید:

الف - استفاده از روش های محاسبه تعیین شده و پرداخت مناسب و به موقع حقوق و دستمزد.

ب - ارزیابی عملکرد پرسنل به منظور پرداخت متناسب پاداش ها.

ج - ایجاد فرصت های ارتقای عادلانه در سازمان.

د - جلب مشارکت پرسنل جهت بهبود مستمر کلیه امور به عنوان مثال استفاده از نظام پیشنهادات.

ه - جابجایی شغلی برای پرسنل با هدف فراگیری چند مهارت توسط پرسنل و امکان نگهداشت پرسنل در صورت حذف یکی از مشاغل.

و - پایش متوسط زمان نگهداشت پرسنل.

۸-۵-۵ ارتقاء و انگیزش پرسنل

پرسنل در سازمان باید با توجه به رشد و توسعه توانایی شان مورد توجه قرار گیرند و فرصت های ارتقاء و ایجاد انگیزش برای آن ها فراهم گردد.

سازمان باید فرصت های ارتقا و روش های انگیزشی را متناسب با شایستگی پرسنل ایجاد و اجرا نماید تا انگیزه لازم برای تلاش بیشتر در آن ها ایجاد شود.

این موارد باید در برگیرنده یک یا ترکیبی از موارد زیر باشد:

الف - افزایش کسب درآمد متناسب با بهبود عملکرد و بهره وری پرسنل.

ب - ارتقای شغل و پست سازمانی با توجه به توانایی ها و بر اساس ساختار سازمانی.

ج - ایجاد انگیزش متناسب با ارائه پیشنهاد ها و مشارکت پرسنل.

د - تعیین و اجرای سایر روش های انگیزشی از قبیل: مرخصی، مأموریت، تقدیر نامه، شرکت در دوره های آموزشی و غیره.

۹-۵-۵ پایان همکاری پرسنل

چنانچه به هر دلیل پرسنل به همکاری خود با سازمان پایان دهند، موارد زیر باید توسط سازمان مورد توجه قرار گیرد:

الف - پیش بینی جانشین مناسب برای پرسنل و تحقق آن برای زمان پایان همکاری در صورت نیاز.

ب - دریافت راهنمایی از پرسنل در خصوص تجربیات کسب شده در طی خدمت و پیشنهادها و توصیه های آن ها.

ج - محاسبه حقوق فرد بر اساس مدت زمان همکاری در سازمان با توجه به ضوابط.

د - تعیین چگونگی تقدیر از پرسنل در زمان پایان همکاری.

ه - تعیین چگونگی حفظ ارتباط با پرسنل پس از پایان همکاری بر حسب مورد.

و - حفظ مدارک و سوابق پرسنل از جمله معاینات پزشکی و گزارش حوادث تا زمانی که فرد در قید حیات می باشد.

۶-۵ سازماندهی مستندات

۱-۶-۵ کلیات

ساختار مستندات سیستم مدیریت یکپارچه سازمان باید چگونگی ارتباط بین انواع مستندات را بیان نماید.

مستندات سازمان می تواند به هر صورت ممکن کاغذی، تصویری، الکترونیکی و غیره باشند، حائز اهمیت است مستندات در کمترین حد لازم نگهداری شوند تا استفاده موثر و کارآمد از آن ها میسر شود.

۵-۶-۲ مستند سازی

سازمان باید فعالیت ها و امور مربوط به خود را با توجه به موارد زیر و به روش های مناسب مستندسازی و به پرسنل مرتبط ابلاغ نماید.

- الف - بیانیه های سازمان شامل مأموریت و چشم انداز، راهبرد و خط مشی.
- ب - نظامنامه سیستم مدیریت شامل گستره شمول سیستم، مستندات فرآیندها، روش های اجرایی مدون و یا ارجاع به آن ها.
- ج - اهداف و برنامه های سازمان.
- د - طرح ریزی فرآیندها و کلیه مستندات فرآیندها.
- هـ - ساختار سازمانی و مدارک مرتبط.
- و - استانداردها و مدارک مرتبط با عملیات سازمان.
- ز - مدارک تصریح شده در این استاندارد.
- ح - سایر مدارک مورد نیاز سازمان.

۵-۶-۳ کنترل مدارک

سازمان باید مدارک درون سازمانی و برون سازمانی مورد نیاز در سیستم مدیریت را تحت کنترل قرار دهد تا اثر بخشی سیستم مدیریت در سازمان فراهم گردد.

برای کنترل مدارک باید موارد زیر در قالب روش اجرایی مدون، ایجاد گردد:

الف - تعیین نوع مدارک.

- ب - تعیین امکان کاربری الکترونیکی مدارک در سازمان.
- ج - چگونگی بررسی، تأیید و تصویب مدارک از نظر کفایت قبل از صدور.
- د - چگونگی بازنگری و روزآمد نمودن مدارک و آخرین وضعیت آن ها.
- ه - تعیین مسئولین تهیه و اجرای مستندات.
- و - حصول اطمینان از اینکه مدارک برای استفاده کاربران و با توجه به شرایط آن ها تهیه و در دسترس می باشند.

- ز - حصول اطمینان از اینکه فهرست اصلی مدارک تهیه شده است و در دسترس افراد مرتبط قرار دارد.
 - ح - حصول اطمینان از اینکه الزامات قانونی و مقرراتی و مدارکی که منشاء بیرونی دارند و نیز سایر الزامات درون سازمانی مشخص هستند و توزیع آن ها تحت کنترل قرار دارد.
 - ط - پیشگیری از استفاده ناخواسته از مدارک منسوخ شده و شناسایی آن ها به نحو مناسب در صورتی که این نوع مدارک برای هر منظوری نگهداری می شوند.
 - ی - تهیه و کنترل استانداردهای مورد نیاز سازمان.
- مسئولین مدارک و گردش کار کنترل مدارک باید مشخص باشد و در روش اجرایی تدوین شوند.

۵-۶-۴ کنترل سوابق

سوابق باید به منظور فراهم نمودن شواهدی دال بر انطباق با الزامات و اجرای موثر سیستم مدیریت یکپارچه کنترل شوند.

در کنترل سوابق باید موارد زیر در قالب روش اجرایی مدون، ایجاد و برقرار گردد:

الف - خوانا بودن.

ب - امکان بازیابی و دسترسی مناسب.

ج - قابلیت شناسایی و ردیابی.

د - چگونگی بایگانی.

هـ - چگونگی حفاظت.

و - مدت زمان نگهداری.

ز - فرد یا افراد مسئول کنترل.

ح - محل نگهداری.

چگونگی تعیین تکلیف سوابق (به صورت کاغذی یا الکترونیکی) پس از مدت زمان نگهداری در بایگانی جاری یا بایگانی راکد باید مطابق دستورالعمل های سازمان مشخص و اجرا شود.

۵-۷ استاندارد سازی

سازمان باید به منظور تعیین روش های پایش، شاخص کنترل و معیار پذیرش ابعاد سیستم مدیریت یکپارچه سازمان (محصول ها، فعالیت ها، پرسنل، تجهیزات، محل ها و رنگ ها)، استانداردهای مشخص داخل سازمانی را تعیین و تأمین نماید.

استانداردهای داخلی مورد استفاده در سازمان باید تعیین کننده حداقل شرایط مورد قبول در سازمان باشد. این استانداردها می توانند برگرفته از استانداردهای بین المللی، منطقه ای و ملی و تجربیات خاص حرفه ای کارشناسان سازمان یا ترکیبی از آن ها با در نظر گرفتن قوانین ملی و سازمانی باشند. (مثل استاندارد سازمانی ویژگی های غرفه عرضه محصول) استانداردهای درون سازمانی باید به صورت دوره ای بازنگری گردند.

یادآوری ۱- اگر برای نیازهای سازمان، استاندارد برون سازمانی وجود نداشته باشد، تدوین استاندارد سازمانی توصیه می شود.

۵-۸ الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات

سازمان باید الزامات قانونی و مقرراتی را که با فعالیت ها، محصولات و خدمات مرتبط با دامنه کاربرد سیستم مدیریت یکپارچه هستند را شناسایی، تهیه و اجرا نماید. این الزامات به عنوان مثال شامل استانداردهای سازمان ملی استاندارد ایران، قوانین و آئین نامه های شهرداری تهران و شورای شهر، سازمان

حفاظت محیط زیست ، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ، وزارت کار و امور اجتماعی و غیره می باشند.

سازمان باید سایر الزامات درون سازمانی را که مرتبط با مأموریت سازمان و کاربرد فرآیندهای آن است را مدون و اجرا نماید. این الزامات به عنوان مثال شامل بخش نامه ها، ابلاغیه ها و سایر مصوبات درون سازمانی می باشند که از طرف مدیریت رده بالا ابلاغ می شود.

۶ اجرا و عملیات

۶-۱ کلیات

سازمان برای انجام صحیح امور خود باید کلیه شرایط مؤثر بر نتایج عملکرد در سازمان از قبیل شرایط فیزیکی و زیر ساخت های میدین و واحدهای ستادی ، روش های کاری و اعمال مدیریت و مشخصات خروجی فرآیندها را مورد توجه قرار دهد. مدیریت بر اجرا و عملیات باید براساس نتایج مورد انتظار از فرآیندها باشد، بنابراین مدیریت سازمان باید منابع مورد نیاز را به درستی تعیین و فراهم نماید و بر استفاده از این منابع نظارت داشته باشد.

۶-۲ زیر ساخت ها

سازمان باید زیر ساخت ها و شرایط محیطی مورد نیاز را تعیین، فراهم و حفظ نماید، این موارد باید به گونه ای سازماندهی شوند که امکان اجرای صحیح امور جاری سازمان از جمله فعالیت فرآیندها را فراهم نمایند.

۶-۲-۱ مکان یابی و ظرفیت سنجی جهت احداث میادین و بازارها

۶-۲-۱-۱ هم جواری ها و غیر هم جواری ها

مکانی که برای احداث میادین و بازارها (مراکز تابعه) در نظر گرفته می شود باید تامین کننده مسایل ایمنی، بهداشتی، محیط زیستی و سلامت پرسنل، شهروندان و محصولات غذایی باشد. از این رو در استقرار مراکز تابعه، پرهیز از آلودگی های ایمنی و بهداشتی و محیط زیستی مانند آلودگی های صوتی، محیطی و هوا الزامی است بطوری که موقتاً از مراکز یا چون توالی های عمومی، محل جمع آوری زباله، گورستان، کارگاه های تولیدی و صنعتی آلوده کننده محیط زیست، مسیلهها و حریم های خطوط و دکل های انتقال برق و گاز، جایگاه های سوخت گیری، کشتارگاه، کانال های روباز ، پرتگاه ها و بزرگراه ها و سایر اماکنی که به نحوی ممکن است ایجاد مزاحمت (دود، بو، گرد و غبار و سروصدا، تشعشعات و امواج الکترومغناطیس و...) و خطر نمایند دور بوده و ترجیحاً در جوار فضاهای سبز، تفریحی و مسکونی استقرار یابند به نحوی که دسترسی مردم و مشتریان به این گونه مراکز به سادگی انجام شود. از جمله در مناطقی که ترافیک شهری بالا وجود دارد نیز این مکان احداث نشود.

۶-۲-۱-۲ مکان استقرار میدان یا بازار

مکان استقرار یک میدان یا بازار باید به گونه ای انتخاب شود که از کمترین شیب و ناهمواری برخوردار بوده و در مواردی که شکل غالب زمین با شیب زیاد باشد طراحی باید به صورتی انجام شود تا امکان فعالیت پرسنل و بهره برداران میدان و استفاده مشتریان از میدان در کارآمدترین شکل ممکن فراهم آید.

نوع خاک زمین برای تحمل وزن بنا باید مناسب و مقاوم باشد و در مناطقی با خاک های سست و یا مناطقی که دارای آب های زیر زمینی در ارتفاع نزدیک به لایه های سطحی می باشند باید هزینه زهکشی را در نظر داشت و در صورت مقرون به صرفه نبودن، محل دیگری را انتخاب نمود. از استقرار میدان یا بازار در مناطق پست و سیل گیر، حریم و یا سیل رود خانه های فصلی و دائمی باید پرهیز نمود و در صورت سیل گیر بودن مناطق، می بایست تمهیدات فنی لازم از قبیل احداث سیل بند و سیل برگردان را بکاربرد.

مکان یابی میدان یا بازار باید در جهت کاهش بروز خسارات جانی و مالی ناشی از وقوع زلزله صورت پذیرد، بدین معنی که مکان یابی میدان یا بازار در خارج از حریم گسل هایی که در مناطق شهری وجود دارند می تواند در کاهش خسارات، موثر واقع گردد، لذا دقت شود زمین موردنظر در مجاورت چینها، گسل ها و سایر عوامل زمین شناسی متغیر و ناپایستا قرار نداشته باشد و بررسی و مطالعه لازم بعمل آید. درانتخاب مکان مناسب میدان یا بازار شاخص های ذیل توصیه می شود:

- شاخص محیط زیستی.
 - شاخص فاصله میادین با بازارهای همجوار.
 - شاخص ارزش زمین، مساحت و متراژ در مناطق مختلف.
 - شاخص فرهنگ خرید شهروندان.
 - شاخص امکان داشتن پارکنیگ.
 - شاخص تراکم جمعیت.
 - شاخص وضعیت اقتصادی مناطق و قدرت خرید شهروندان.
 - شاخص موقعیت و نوع خیابان.
 - شاخص وجود بازار های موازی و همسان.
 - شاخص وجود بازارهای مکمل و غیر همسان.
 - شاخص ترافیک.
 - شاخص دسترسی به مسیرهای حمل و نقل عمومی (محل عبور تاکسی، ایستگاه اتوبوس و مترو).
- جهت انتخاب مکان مناسب میدان و بازار رعایت دستورالعمل مکان یابی سازمان مدیریت میادین توصیه می شود.

یادآوری ۱- حدود و حریم هر میدان و بازار بایستی با احداث دیوار و تعبیه نرده های محافظ مشخص باشد.

یادآوری ۲- سردرب هر میدان باید تابلو مشخصات میدان و بازار تابعه سازمان قید گردد.

۳-۱-۲-۶ استقرار اماکن و غرفه

استقرار اماکن و غرفه از نظر همجواری با سایر ساختمان ها و عوامل جغرافیایی باید امکان حرکت هوا و نتیجتاً تهویه را فراهم آورده و نحوه استقرار آن به گونه ای باشد که اثرات بادهای مزاحم کاهش یافته و برخورداری از بادهای مناسب افزایش یابد تا حداکثر استفاده از جریان هوای مناسب برای تهویه طبیعی کلیه فضاهای غرفه بوجود آید. ساختمان غرفه باید متناسب بانوع کاربری دارای حداقل مساحت تعریف شده برای هر کاربری باشد.

بطور کلی توصیه می شود جهت ساختمان غرفه به گونه ای باشد که حداکثر تابش آفتاب در غرفه به هنگام زمستان و جلوگیری از نفوذ تابش مزاحم در تابستان فراهم آید. بر این اساس میزان نورگیری هر نقطه با توجه به زاویه تابش و جهت تابش مشخص می گردد. درنواحی سردسیر بهتر است از ایجاد سایه در فضای غرفه پرهیز نمود و بالعکس درنواحی گرمسیری وجود سایه در فضاهای باز مطلوب می باشد.

۴-۱-۲-۶ طراحی میدان

در ساختمان غرفه طراحی باید به گونه ای صورت پذیرد که فضای عرضه محصولات و خدمات در غرفه از فضای دپو، نگهداری و دسته بندی محصولات مجزا بوده و گردش مشتریان در آن بگونه ای باشد که کمترین تردد و مزاحمت را برای سایر غرفه و مشتریان داشته باشد.

با توجه به گروههای سنی مختلف جامعه مانند: سالمندان و افراد با شرایط خاص مانند: معلولین، استفاده از غرفه و نیاز هر یک از آنان به مسیرهای خاص و فضاهای خاص خود و اهمیت رعایت اصول ایمنی و بهداشتی ضرورت دارد که طراحی ساختمان غرفه در یک طبقه صورت گرفته و در صورت اضطرار حداکثر از دو طبقه تجاوز نکند که در این صورت توصیه می شود طبقات طوری طراحی شود که آسانسور با وسعت مناسب و ایمن داشته یا دارای پله برقی باشد یا مسیر رفت و آمد براساس شرایط خاص آنها طراحی و استفاده شود.

۲-۲-۶ فضای فیزیکی و بخش های میدان

فضای فیزیکی و بخش های میدان به شرح ذیل تقسیم بندی می شود:

۱-۲-۲-۶ بخش اعیانی بازار

از عرصه مورد تایید برای هر میدان یا بازار در کمیته مکانیابی و بر اساس شاخه های مطروحه، ۶۰ الی ۷۰ درصد سطح اشغال میداين و بازارها به عنوان اعیانی تعلق می گیرد و کل اعیانی در نظر گرفته شده به شرح ذیل تقسیم بندی می شود:

الف) بخش کاربری ها

از کل اعیانی در نظر گرفته شده باید به میزان ۶۰ الی ۷۰ درصد به کاربریها به شرح ذیل تعلق گیرد.

- کاربری میوه و سبزیجات: از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربری ها به میزان ۲۲ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.

- کاربری پروتئینی: از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربری ها به میزان ۱۱ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.
- کاربری لبنی: از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربری ها به میزان ۸ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.
- کاربری بازرگانی: (شوینده بهداشتی) از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربری ها به میزان ۷ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.
- کاربری بازرگانی (مواد غذایی): از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربری ها به میزان ۱۶ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.
- کاربری بازرگانی (متفرقه): از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربریها به میزان ۲۶ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.
- کاربری آبیان: از کل فضای در نظر گرفته شده برای کاربری ها به میزان ۱۰ درصد به این کاربری ها تعلق می گیرد.

ب) بخش مشاعات

از کل اعیانی در نظر گرفته شده باید به میزان ۳۰ الی ۳۵ درصد به مشاعات (راهروها و اتاق تأسیسات و) تعلق گیرد.

ج) بخش فضای خدماتی

از کل اعیانی در نظر گرفته شده می بایست به میزان ۱۰ الی ۱۵ درصد به فضاهای خدماتی به شرح ذیل تعلق گیرد.:

- خدمات پشتیبانی (سرویس بهداشتی، نمازخانه، محل انتظار و استراحت).
- خدمات اداری (دفتر مدیریت، دبیرخانه و بایگانی، رسیدگی به شکایات).
- خدمات کارگری (حمام، آشپزخانه، نمازخانه).

۲-۲-۶ محوطه بازار

از عرصه مورد تأیید کمیته مکانیابی به میزان ۳۰ الی ۴۰ درصد از سطح اشغال بازار به عنوان محوطه تعلق می گیرد (فضای سبز، پارکینگ، فضای بازی کودکان)

یادآوری ۱- اصول فوق برای فضای فیزیکی و بخش های میدان، لازم است در طراحی میداین جدید رعایت شود اما از آنجاکه میداین موجود بتدریج ساخته شده اند و بعضی از موارد ممکن است رعایت نشده باشد و رعایت آنها هزینه زیادی دارد، لازم است فقط در تغییرات احتمالی میداین این موارد رعایت شود.

۳-۲-۶ ساختمان ها و تأسیسات میداین

سازمان باید ساختمان ها و تأسیسات مورد نیاز میدان و فرآیندهای میدان را تعیین، فراهم و نگهداری نماید. ساختمان ها و بخشهای میدان و تأسیسات مرتبط باید براساس الزامات بند ۵-۲-۲ و تابع استانداردهای فنی سازمان نظام مهندسی ساختمان و شهرداری تهران بوده و شرایط موردنظر این

استاندارد از جمله شرایط زیست محیطی و بهداشتی یا ایمنی شغلی را داشته باشد. به عنوان مثال شامل استانداردهای مهندسی عوامل انسانی باشند تا همراه با آراستگی و زیبا سازی محیط، کارایی مناسب را در محیط کار ایجاد نمایند.

ساختمان ها و تأسیسات میدان باید شامل بخشهای ذیل می باشد:

۶-۲-۳-۱ درب ورودی میدان

درب ورودی به میدان/ بازار که بخش ارتباط دهنده فضای خارج و داخل میدان یا بازار است باید شامل درب ورودی خودروها و درب ورودی و خروجی افراد پیاده باشد و حتی المقدور جدا از یکدیگر باشند.

۶-۲-۳-۲ نگهبانی

مکانی جهت کنترل ورود و خروج افراد و خودروها در درب ورودی و خروجی با حداقل ۱۰ متر حداکثر ۱۵ متر مربع مساحت می باشد.

۶-۲-۳-۳ درب خروجی میدان

هر میدان/ بازار باید شامل یک درب خروجی برای خودروها بطور جداگانه باشد تا رفت و آمد مشتریان تسهیل شود و از ایجاد ترافیک جلوگیری شود و یک درب ورودی و خروجی افراد پیاده باشد.

یادآوری: ورودی و خروجی باید به نحوی باشد که تداخل در رفت و آمد افراد و خودروها ایجاد نشود و مشتریان بتوانند از یک طرف وارد شده و از یک طرف خارج شوند. در صورتی که محل ورودی و خروجی یک نقطه می باشد باید حداقل از دو درب جداگانه برای این کار استفاده نمود تا رفت و آمد خودروها و افراد تسهیل شود. در بازارها نیز در صورتی که محل ورودی و خروجی یک نقطه می باشد باید حداقل از دو درب جداگانه برای این کار استفاده نمود تا رفت و آمد خودروها و افراد تسهیل شود.

۶-۲-۳-۴ ساختمان اماکن

اماکن واگذار شده به بهره بردارانی که مشمول قوانین سازمان میادین می باشند بخش عمده ای از میادین را تشکیل می دهند. اماکن هر کدام دارای کاربری مشخصی می باشند و براساس آن کاربری استقرار بهره بردار در آن صورت می گیرد. در ساخت اماکن باید اصول ساخت صحیح رعایت شود. استفاده از استانداردهای داخلی یا ملی یا بین المللی می تواند بعنوان راهنما باشد.

۶-۲-۳-۵ انبار نگهداری کالا

در هر میدان متناسب با شرایط باید هرغرفه برای خود یک انبار چسبیده به غرفه یا انبار جداگانه برای نگهداری کالای خود داشته باشد. انبار دارای ساختار بهداشتی و ایمن باشد و نگهداری کالاها نیز مطابق روش درست انجام شود.

۶-۲-۳-۶ سردخانه

در میدان متناسب با شرایط باید هرغرفه موادغذایی پروتئینی و لبنی برای خود یک سردخانه بالای صفر و در صورت نیاز سردخانه زیر صفر چسبیده به غرفه داشته باشند یا اینکه سردخانه ای جداگانه برای نگهداری محصولات درمیدان وجود داشته باشد.

سردخانه باید دارای ساختار بهداشتی و ایمن بوده و نگهداری محصولات نیز مطابق روش درست انجام شود.

۶-۲-۳-۷ خوابگاه

جهت استراحت پرسنل بهره برداران غرفه، خوابگاه در اختیار آنها قرار داده می شود. بخش خوابگاه باید ساختاری کاملاً بهداشتی (کف از جنس سنگ، سرامیک و یا هرگونه مصالح بهداشتی و مقاوم، بدون درز و شکاف، صاف و صیقلی، دیوارها تا ارتفاع در دسترس از جنس سنگ، سرامیک، کاشی یا هرگونه مصالح مقاوم و بهداشتی دیگر و مابقی از پوشش رنگ از جنس قابل شستشو و سقف از پوشش سالم، صاف و یکدست بدون درز و شکاف و در صورت استفاده از سقف کاذب، سقف کاذب مقاوم، قابل شستشو و بهداشتی و به رنگ روشن در تمامی بخشها ساخته شده باشد. همچنین تعبیه تعداد کافی کف شوی متصل به فاضلاب سالم و بهداشتی در خوابگاه الزامی است) و باید شامل بخش رختکن، فضای شستشو و فضای استراحت باشد. برای بخش خوابگاه به ازاء هر نفر باید حداقل ۲/۵ متر مربع فضا در نظر گرفته شود.

۶-۲-۳-۸ فضای سبز

فضای سبز باید به وسعت حداقل ۱۰ درصد فضای کل میدان در نظر گرفته شود.

۶-۲-۳-۹ سرویس بهداشتی

برای کارگران و مشتریان باید توالت مردانه و زنانه جداگانه باشد و متناسب با تعداد پرسنل باشند. کف و دیواره توالت ها باید با مصالحی مقاوم و مناسب بهداشتی مثل کاشی، سنگ یا سرامیک یا هر نوع مصالح مقاوم بهداشتی دیگر صاف و صیقلی و بدون درز و شکاف و در مورد دیوارها با پوششی از کف تا زیر سقف مفروش شود و همچنین کلیه توالت ها باید دارای سیفون باشند دستشویی ها باید از جنس چینی، سالم و ایمن و مجهز به شیر آب گرم و سرد باشد. در مجاور هر دستشویی باید ظرف صابون یا محلول صابون و آینه نصب گردد هر دستشویی باید دارای حوله کاغذی و یا دستگاه الکتریکی هوای گرم و تهویه سالم و ایمن و سطل های زباله سالم و متناسب درب دار از نوع پدالی یا متحرک و کیسه زباله سالم و متناسب باشد. سرویس بهداشتی نباید در مجاورت غرفه و دید عمومی باشد.

همچنین برای بخش اداری نیز در میادین و بطور تفکیک شده (زنانه و مردانه) باید سرویس بهداشتی سالم و متناسب دارای شاخصه های بهداشتی عنوان شده در بالا با تجهیزات کامل وجود داشته باشد.

۶-۲-۳-۱۰ حمام

در کل فضای میدان باید به ازای هر ۲۰ نفر حداقل یک واحد حمام با ساختار بهداشتی و ایمن و امکانات لازم موجود باشد، یا حمام به تناسب تعداد کارگران (برای هر ۲۰ نفر یک دستگاه و تا ۵۰ نفر ۲ دستگاه) باید مجهز به آب گرم و سرد باشد.

۶-۲-۳-۱۱ پارکینگ

وجود پارکینگ در هر میدان یا بازار از ضروریات می باشد و لازم است به ازاء هر غرفه حداقل ۴۰ متر مربع فضای پارکینگ در نظر گرفته شود که بطور همزمان حداکثر ۲۰ نفر بتوانند بطور همزمان از فضای پارکینگ استفاده کنند. همچنین در صورت در نظر گرفتن فضای بسته بعنوان پارکینگ در نظر گرفتن دستگاههای تهویه به تعداد و حجم متناسب، آسانسور جهت جابجایی افراد و پله های کاملاً ایمن جهت ورود و خروج افراد ضروری است.

۶-۲-۳-۱۲ محل انتظار و استراحت

باید بخش هایی از محوطه میدان و بازارها با قراردادن صندلی مخصوص مشتریان و نصب سایبان متناسب و ایمن جهت رفاه حال مشتریان و انتظار آنها فراهم شود.

۶-۲-۳-۱۳ سیستم دفع فاضلاب

سیستم دفع فاضلاب باید چاه جذبی یا فاضلاب شهری بهداشتی و ایمن و مورد تأیید مقامات بهداشتی محل باشد.

۶-۲-۳-۱۴ محل دپوی زباله و مواد زاید غذایی

زباله ها و مواد زاید غذایی باید در ظروف مخصوص سالم، درب دار، قابل شستشو و ضدزنگ جمع آوری و همه روزه به خارج غرفه به محل دپوی زباله حمل و ظروف آن شسته و ضد عفونی گردد. زباله و ضایعات باید توسط وسایل چرخ دار دستی قابل شستشو (گاری) از بخشهای مختلف جمع آوری شده و به محل دفع زباله انتقال یابد. محل جمع آوری زباله نیز باید دارای امکانات شستشو و کف شوی با شیب بندی مناسب باشد.

ضایعات نیز باید مطابق دستورالعمل های سازمانی به شکل مناسب جمع آوری و بسته بندی شود و همه روزه از غرفه خارج شده و به محل مخصوص جمع آوری ضایعات انتقال یابد.

۶-۲-۳-۱۵ آشپزخانه

جهت رفاه حال بهره برداران و پرسنل میدان در هر میدان و بازارها باید یک آشپزخانه با ساختار بهداشتی و ایمن با امکانات مناسب برای پخت غذا متناسب با تعداد نیروی انسانی شاغل وجود داشته باشد.

۶-۲-۳-۱۶ سالن غذاخوری

جهت رفاه حال بهره برداران و کارگران اماکن، در هر میدان و بازارها باید یک سالن غذاخوری با ساختار بهداشتی و ایمن و با امکانات مناسب برای سرو غذا وجود داشته باشد.

۶-۲-۳-۱۷ نمازخانه

در محوطه میدان و بازارها باید یک نمازخانه بهداشتی و ایمن وجود داشته باشد تا پرسنل، بهره برداران و مشتریان بتوانند از آن استفاده نمایند. نمازخانه باید شامل ۲ بخش جداگانه برای زنان و مردان باشد. از نمازخانه نباید برای فعالیت های دیگری مثل استراحت و خوابگاه استفاده شود.

۶-۲-۳-۱۸ تأسیسات

در هر میدان و بازارها فضاهای تأسیساتی شامل تابلو برق، تجهیزات اطفاء حریق، تجهیزات اعلام حریق و غیره باید وجود داشته باشد و از لحاظ ایمنی با استانداردها و قوانین ملی مطابقت داشته باشد. تأسیسات ایستگاه گاز، مخازن سوخت و موتورخانه باید از فضاهای غرفه ها فاصله مناسب داشته باشد. در کنار هر تابلو برق باید یک دستگاه کپسول اطفاء حریق ۶، ۱۲، ۳۰، یا ۵۰ کیلوگرمی متناسب با وسعت تابلو برق بر روی زمین مستقر یا بر روی دیوار در ارتفاع ۱/۵ متری از سطح زمین نصب شود. کلیه تابلوهای برق باید از سیم کشی و درب ایمن برخوردار باشند و در کنار آن علامت هشدار ایمنی نصب گردد.

۶-۲-۳-۱۹ تسهیلات جانبی میدان

در هر میدان و بازارها بسته به نیاز و شرایط، تسهیلات ذیل باید فراهم شود: باسکول، باجه تلفن، خود پرداز بانکی، آبخوری ایمن و بهداشتی و...

۶-۲-۳-۲۰ ساختمان مدیریت (دفتر سرپرستی)

میدان و بازارها باید دارای یک ساختمان یا بخش اداری جداگانه از غرفه و محوطه میدان و بازارها باشد. در این بخش باید واحدهای مدیریتی میدان که وظیفه اداره، نظارت و رسیدگی بر فعالیتهای میدان را برعهده دارند حضور داشته باشند.

این بخش در هر میدان باید حداقل شامل واحدها و اتاق های ذیل باشد: دفتر مدیریت، واحد دبیرخانه و بایگانی، تدارکات، واحد رسیدگی به شکایت، انبار، نمازخانه، آبدارخانه و ... و در بازارها باید حداقل شامل واحد دفتر مدیریت و آبدارخانه با ساختار و امکانات بهداشتی ایمنی و وسعت کافی باشد.

۶-۲-۴ اماکن واگذار شده غیرمشمول

اماکن واگذار شده به سازمانهای دولتی (مثل فروشگاه شهروند، بانک ها و فروشگاه های زنجیره ای که دارای سیستم مدیریت و نظارت مستقر در محل می باشند)، مشمول قوانین نظارتی و اجرایی سازمان میادین نمی باشند و فعالیت آنان شامل نظارت و کنترل میدان نمی باشد و چنانچه در درب ورودی این اماکن ذکر شده است " این بخش میدان خارج از نظارت و کنترل میدان بوده و کلیه مسئولیت ها و شکایات برعهده سازمان و موسسه مطبوع می باشد."

یادآوری - ممکن است بخش هایی از میادین مثل فروشگاه شهروند و رفاه دارای مدیریت مستقل باشند و در محدوده فعلیتی خود تابع قوانین سازمان نبوده و در مشاعات تابع ضوابط سازمان می باشند.

۶-۲-۵ کاربری های میادین و بازارها

کاربری های تعریف شده در میادین و بازارها شامل ۲ بخش کاربری های محصولات و خدمات می باشد.
۶-۲-۵-۱ کاربری های محصولات

کاربری های محصولات شامل محصولات فرآوری شده و محصولات خام می باشد که تأمین کننده نیاز اصلی سبد خانوار می باشد که براساس آن شهروندان به مراکز تحت پوشش سازمان مراجعه می نمایند. این کاربری ها براساس قوانین و مقررات و مصوبات سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار و شورای اسلامی شهر تهران مطابق جدول ذیل دسته بندی شده است:

الف: محصولات فرآوری شده

ردیف	نام گروه	نوع محصولات قابل عرضه	ملاحظات
۱	مواد غذایی گروه اول	کد ۱: انواع کمپوت ، کنسرو ، مربا ، ترشی ، شور آبلیمو ، آبغوره ، سرکه ، سس ، رب ، روغن خوراکی (همگی بصورت بسته بندی) ، انواع طعم دهنده های مجاز ، کد ۲: انواع شربت و کنستانتزه ، آمبیوه ، نوشابه گازدار و بدون گاز ، آبمعدنی ، عرقیات گیاهی	محصولاتی که فاقد نشان استاندارد یا پروانه ساخت (بهره برداری) یا پروانه بهداشت هستند مجاز به عرضه نمی باشند محصول دوغ در میادین و بازار هایی که دارای کاربری مواد غذایی گروه پنجم می باشند صرفاً به صورت اضافه اقلام با ذکر برند های آن پس از تأیید دستگاه نظارت قابل عرضه می باشد همچنین محصول عرقیات گیاهی در محل هایی که دارای کاربری گیاهان دارویی می باشند (به جز محصول گلاب) ممنوع می باشد
۲	مواد غذایی گروه دوم	کد ۱: بیسکوئیت ، ویفر ، کیک ، کلوچه ، شکلات ، تافی ، آبنبات ، آدامس ، چیپس ، انواع پفک انواع اسنک و فراورده های حجیم شده غلات انواع پودر شربت فوری و ژله و دسر بسته بندی ، انواع غذاهای آماده از غلات (زولبیا و بامیه صرفاً در مقاطع خاص به تشخیص و اخذ مجوز از سازمان) کد ۲: سوغات خوراکی شهرستانها (گز ، انواع سوهان ، باقلوا ، پشمک ، قطاب ، پولکی ، ریس و نوقا نان برنجی کاک ، بادام سوخته ، راحت الحلقوم ، باسلوق ، شکر و پنیر ، لوز ، حلوا ارده لواشک) ، (زولبیا و بامیه صرفاً در مقاطع خاص به تشخیص و اخذ مجوز از سازمان) کد ۳: انواع نان ماشینی و فانتزی ، زولبیا و بامیه صرفاً در مقاطع خاص به تشخیص و اخذ مجوز از سازمان	محصولاتی که فاقد نشان استاندارد یا پروانه ساخت (بهره برداری) یا پروانه بهداشت هستند مجاز به عرضه نمی باشند محصولاتی که فاقد نشان استاندارد یا پروانه ساخت (بهره برداری) یا پروانه بهداشت هستند مجاز به عرضه نمی باشند
۳	مواد غذایی گروه سوم	کد ۱: حبوبات ، غلات، ارد ، ادویه ، سبزیجات خشک ، نمک همگی به صورت بسته بندی (شرکتی و غیر شرکتی) کد ۲: آجیل و خشکبار غیر بسته بندی ، آجیل و خشکبار بسته بندی (شرکتی و غیر شرکتی) کد ۳: زعفران ، زرشک ، آلو ، نبات (همگی به صورت بسته بندی) کد ۴: انواع رشته ، ماکارونی ، لازانیا ، سوبا	محصولاتی که فاقد نشان استاندارد یا پروانه ساخت (بهره برداری) یا پروانه بهداشت هستند مجاز به عرضه نمی باشند
۴	مواد غذایی گروه چهارم	کد ۱: چای ، قهوه ، نسکافه ، کاکائو ، کافی میت ، (همگی بصورت بسته بندی) کد ۲: خرما و فراورده های آن (بسته بندی) کد ۳: عسل و فراورده های آن (بسته بندی)	محصولاتی که فاقد نشان استاندارد یا پروانه ساخت (بهره برداری) یا پروانه بهداشت هستند مجاز به عرضه نمی باشند
۵	مواد غذایی گروه پنجم	انواع محصولات و فراورده های لبنی دارای پروانه ساخت معتبر (بااستثنای محصولات صنایع شیر واحداً به لبنی)	
۶	گروه کالای اساسی	کالای اساسی یارانه ای و غیر یارانه ای (قند و شکر) و انواع روغن خوراکی ، انواع برنج بسته بندی خارجی دارای مجوز همگی به صورت بسته بندی ، انواع برنج ایرانی فله و بسته بندی	
۷	گروه شوینده بهداشتی	انواع شوینده ، پاک کننده ، سلولزی ، آرایشی	محصولاتی که فاقد نشان استاندارد یا پروانه ساخت (بهره برداری) یا پروانه بهداشت هستند مجاز به عرضه نمی باشند
۸	گروه گل و گیاه	گل و گیاه شاخه ای و گلدانی ، ابزار و لوازم سبک باغبانی ، گل مصنوعی	
۹	گروه صنایع دستی	انواع صنایع دستی	
۱۰	گروه پوشاک	کد ۱: انواع پوشاک ، روسری ، مقنعه ، شال ، کلاه و انواع کاموا ، لباس و گرمکن ورزشی کد ۲: روتختی ، ملحفه آماده ، پتو و حوله ، رومیزی ، لحاف ، تشک ، بالش آماده کد ۳: انواع کیف و کفش کد ۴: محصولات سراجی و چمدانی	

۱۱	گروه متفرقه بازرگانی شماره یک	کد ۱: لوازم التحریر و نوشت افزار، انواع کتاب ها و CD های آموزشی و غیر آموزشی دارای مجوز رسمی از مراجع ذیصلاح، مطبوعات کد ۲: لوازم خرازی و خیاطی، جوراب، لباس زیر مردانه و بچگانه، اسباب بازی کد ۳: کارت تلفن و اینترنت
۱۲	گروه متفرقه بازرگانی شماره ۲	کد ۱: ظروف پلاستیک، نایلون، نایلکس، ظروف یکبار مصرف، انواع ظروف ملامین کد ۲: ظروف چینی و بلور کد ۳: لوازم فنادی و شیرینی پزی کد ۴: ظروف آشپزخانه ای (غیرپلاستیکی) کد ۵: لوازم سبک الکتریکی
۱۳	گیاهان دارویی	انواع گیاهان دارویی، چای سبز، انواع دم نوشها، کرم و پماد های گیاهی که مصرف دارویی و ضد درد دارند، انواع عرقیات گیاهی

ب: محصولات خام

ردیف	عنوان کاربری	محصولات قابل عرضه
۱.	عرضه انواع سبزیجات برگی و غیر برگی	سبزی برگی - سبزی غیر برگی - سبزی پاک کرده
۲.	عرضه انواع میوه غیر بسته بندی و بسته بندی	
۳.	عرضه سبزی پاک شده	
۴.	عرضه گوشت قرمز	گوشت قرمز فله و بسته بندی شده (عمده - خرده)
۵.	عرضه مرغ و تخم مرغ	مرغ بسته بندی (عمده - خرده - الایش) و تخم مرغ (فله و نشاندار)
۶.	عرضه ابریزان صید شده و زنده	ابریزان زنده و صید شده و پرورشی (عمده - خرده)
۷.	عرضه انواع محصولات سامانه بازار	
۸.	عرضه فرآورده های گوشتی	
۹.	عرضه انواع مواد لبنی	
۱۰.	عرضه کالاهای اساسی و طرح تنظیم بازار	
۱۱.	عرضه قارچ	قارچ فله و انواع قارچ بسته بندی در ۲ صورت عمده فروشی و خرده فروشی

۶-۲-۵-۲-۶-کاربری های خدمات

این کاربری ها بصورت ارائه خدمات در اختیار شهروندان قرار می گیرد. این کاربری ها براساس قوانین و مقررات و مصوبات سازمان میادین و شورای شهر تهران مطابق جدول ذیل دسته بندی شده است:

ردیف	نام گروه	نوع محصولات قابل عرضه
۱	گروه خدمات شماره ۱	(کد ۱) تعمیرات لباس (کد ۲) خدمات شارژ کپسولهای آتش نشانی (کد ۳) خدمات آرایشگاه مردانه (کد ۴) خدمات قد و وزن (کد ۵) تعمیرات کفش (کد ۶) تعمیر لوازم خانگی، تعمیرات ترازو و خدمات باسکول (کد ۷) عرضه و فروش یراق آلات (قفل، کلید و...) (کد ۸) خدمات خشکشویی (کد ۹) تهیه نان سنتی به روش پخت صنعتی (کد ۱۰) خدمات پارکینگ (کد ۱۱) خدمات کارواش (کد ۱۲) خدمات بازیافت (جمع آوری جعبه خالی، کارتن، نایلکس و...) (کد ۱۳) خدمات متفرقه از قبیل تصفیه آب، خدمات بیمه و سایر امور خدماتی مورد تأیید (کد ۱۴) عرضه پودر یخ بهداشتی
۲	گروه خدمات شماره ۲	کد ۱: ساماندهی خدمات حمل و نقل کد ۲: پیک موتوری، ارسال مرسولات

۶-۲-۶- محل کاربری های میادین و بازارها

در میدان و بازار باید نقشه محل قرارگیری بخش های مختلف میدان در ورودی میدان نصب شده باشد و همچنین در تمام مسیرها راهنماها و تابلوهایی برای راهنمایی مشتریان وجود داشته باشد. محل

قرارگیری کاربری های اصلی میدان باید به شکل خطی یا U شکل باشد به نحوی که دسترسی مشتریان به راحتی و بهترین وجه باشد. در این ارتباط برای تسهیل در نحوه ارائه خدمات توصیه های ذیل پیشنهاد می شود:

- کاربری های اصلی در یک محدوده جغرافیایی میدان باشد و پراکنده نباشد.
- بخش خدمات کاربری های فرعی را در فضاهای جانبی و به دور از سایر کاربری ها و یا در طبقات باشد.
- ساختمان اداری در محل مناسب و قابل دسترس برای عموم شهروندان و بهره برداران قرار گرفته و برای پرسنل جهت نظارت و کنترل های لازم واقع گردد.
- محل دیوی زباله در مناسبترین و دورترین نقطه میدان و بازار با فاصله مناسب از محل عرضه محصولات باشد به نحوی که در معرض دید عموم نباشد و کمترین تاثیر را بر اماکن عرضه، مشتریان و همسایگان داشته باشد.
- سرویس بهداشتی در مکانی در میدان یا بازار قرار گیرد که بیشترین فاصله را از مراکز عرضه محصول داشته باشد.
- هر گروه از کاربری های مشابه در یک نقطه متمرکز باشند.

۶-۲-۷ رتبه بندی میادین و بازارها

رتبه بندی میادین و بازارها براساس دستورالعمل رتبه بندی داخل سازمانی هر ساله با در نظر گرفتن شاخص هایی سنجش می شود، و براساس امتیاز و ضرایب اختصاص یافته میادین و بازارها رتبه بندی می شوند.

۶-۳ نرم افزارها

به منظور اجرای صحیح فعالیت های مختلف فرآیندها، سازمان باید نرم افزارهای مناسب و متناسب با کاربرد هر یک از فرآیندها و اقدامات جاری آن را تأمین نماید.

نرم افزارهای مورد استفاده در سازمان باید امکان پشتیبانی از یکدیگر را داشته باشند و به طور مرتب و منظم روزآمد شوند.

مسئول تهیه، تأمین و پشتیبانی از امور نرم افزارهای سازمان باید مشخص باشد و مسئولیت ها و اختیارات آن مدون گردد.

۶-۴ محیط کار

کلیه فعالیت های انجام شده در میدان باید به نحوی باشد که در تطابق با نیازهای محصول، پرسنل، مشتریان و بهره برداران باشد. در این ارتباط باید شرایط محیطی مناسب برای فعالیتهای آنان فراهم شود. از جمله وجود شرایط گرمایی یا سرمایی لازم برای نگهداری محصولات و یا پرسنل غرفه ها، شرایط

بهداشتی، شرایط ارگونومی، شرایط ایمنی، شرایط امنیتی و... باید برای کلیه افراد درگیر و استفاده کننده از میادین فراهم شود.

یادآوری ۱- سازمان باید در طراحی و احداث فضاهای کاری و شرایط محیطی خود، ملاحظات زیر را مورد توجه قرار دهد:

- الف - ایجاد مسیرهای مناسب دسترسی به ساختمان ها، واحدها.
- ب - ایجاد امکانات مناسب پشتیبانی از قبیل توقفگاه و تجهیزات اطفای حریق و سایر نیازهای فضاهای عمومی.
- ج - ایجاد امکانات بهداشتی از قبیل ظروف تفکیک زباله خشک و تر.
- د - وجود آب بهداشتی برای شستشوی مناسب محل ها.
- هـ - امکانات و فضاهای لازم جهت جمع آوری و انتقال فاضلاب.
- و- استفاده و نصب تابلوهای راهنما.
- ز- کلیه ساختمان ها و سالن ها و بخش ها باید دارای نام و نقشه راهنما باشند و برای دسترسی مناسب به قسمت های مختلف باید راه های ورود و خروج عادی و خروج اضطراری به درستی طراحی و احداث شده باشند.

یادآوری ۲- بعضی ساختمان ها و تأسیسات در میدان و بازارها می تواند بصورت اختیاری وجود داشته باشد اما باید شرایط و ضوابط بهداشتی، ایمنی و محیط زیستی مرتبط که می تواند فعالیت های میدان یا بازار را تحت تأثیر قرار دهد را رعایت نمایند مثل فروشگاه شهروند و مراکز خیریه.

۵-۶ شناسایی جنبه های محیط زیستی و ارزیابی پیامدها

سازمان باید روش اجرایی مدونی برای شناسایی و کنترل جنبه های محیط زیستی و پیامد های ناشی از فرآیندها و محصولات سازمان را ایجاد و اجرا نماید.

سازمان باید جنبه های محیط زیستی را شناسایی، ارزیابی و اندازه گیری نموده و اقدامات کنترلی متناسب با پیامدهای آن ها را تعیین و اجرا نماید.

کنترل جنبه های محیط زیستی و ارزیابی انطباق آن ها باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

- الف - تأثیر فعالیت های فرآیندها و محصولات بر آب، هوا، خاک، گیاهان و جانوران.
- ب - نوع و میزان مصرف انواع انرژی در سازمان.
- ج - زباله و ضایعات ایجاد شده در سازمان و مدیریت آن ها.
- د - نوع و میزان مصرف مواد اولیه در سازمان.
- هـ - وضعیت و شرایط فاضلاب خروجی.
- و - تعیین آن دسته از جنبه هایی که پیامدهای بارزی بر محیط زیست دارند یا می توانند داشته باشد.
- ز - رعایت کلیه الزامات قانونی و مقرراتی سازمان ها و مراجع ذیصلاح و سایر الزامات درون سازمانی مرتبط با فعالیت سازمان.

۶-۶ شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک های ایمنی و بهداشت شغلی

سازمان باید روش اجرایی مدونی برای شناسایی مداوم خطرات که حاصل از فرآیندها و محصولات سازمان است را ایجاد و اجرا نماید.

سازمان باید شناسایی، ارزیابی ریسک، اندازه گیری، ارزیابی انطباق و کنترل عوامل خطرناک را متناسب با شرایط خطرات انجام دهد.

کنترل عوامل خطرناک و ارزیابی انطباق آن ها باید حداقل شامل موارد زیر باشد :

الف - شرایط مهندسی عوامل انسانی، محل ها و ایستگاه های کاری با توجه به تطبیق بین انسان و امکانات مرتبط با نیروی انسانی در محل کار.

ب - شرایط پرسنل با توجه به نوع و ماهیت کار.

ج - خطرات ناشی از فعالیت تجهیزات و ماشین آلات در محدوده فعالیت های فرآیندها و کل سازمان، در شرایط عادی و غیر عادی.

د - خطرات ناشی از فعالیت کلیه افراد و گروه های مرتبط یا در استخدام سازمان.

هـ - خطرات ناشی از مواد مورد استفاده در سازمان.

و - رعایت کلیه الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون سازمانی مرتبط با فعالیت سازمان.

۶-۷ آراستگی محیط کار

سازمان باید شرایط هر یک از عوامل مؤثر در فرآیندها و محیط کار را تعیین و مدیریت نماید و نظام آراستگی محیط کار را ۵S را در هر میدان و بازار اجراء نماید.

۶-۷-۱ جداسازی

سازمان باید مستندات و استانداردهای مشخص و مناسبی را برای جداسازی و پاک سازی هر یک از اقلام در سازمان ایجاد و برقرار نگهدارد. جداسازی و پاک سازی اقلام در سازمان باید با توجه به کسب بهترین نتایج، مورد توجه قرار گیرد که برخی از آن ها شامل موارد زیر می باشند:

الف - جداسازی باتوجه به نوع محصولات و کاربری هر یک از غرفه ها.

ب - تجهیزات میدین وغرفه ها، بخشهای پشتیبانی و اداری.

ج - ابزار آلات و لوازم کار غرفه ها.

د - ایستگاه ها و مسیرها و محل استقرار غرفه ها و ترافیک ورفت وآمد مشتریان.

هـ - غرفه ، واحد های ستادی و محل های استقرار افراد و بهره برداران.

و - ضایعات و زباله از مبدأ ایجاد تا آخرین مرحله بازیافت داخلی یا تعیین تکلیف و وارهایی آن.

۶-۷-۲ چیدمان و نشانه گذاری (راهنمای تردد و دسترسی ها)

سازمان باید روش های اجرایی مناسبی را برای چیدمان کالاها و زیر ساخت ها در میدین ایجاد و اجرا نماید.

چیدمان ها در سازمان باید با توجه به سهولت و اولویت دسترسی ها باشند تا بهترین نتایج با توجه به ملاحظات زیر بدست آید:

الف - قرار گرفتن غرفه ها در محل مناسب در میدین با توجه به نوع دسترسی ها.

ب - قرار گرفتن غرفه ها با مأموریت های مشترک و کاربری خاص یا مکمل در نزدیکی یکدیگر.

ج - قرار گرفتن فضاهای سبز، رفاهی، تفریحی، نظافتی و بهداشتی، متناسب با شرایط و نیازهای میادین.

د - تعیین محل و نحوه مناسب برای ارائه خدمات با توجه به گردش کالا یا اطلاعات و مشتریان.

هـ - قرار دادن امکانات، تجهیزات و تأسیسات پشتیبانی در محل های مناسب در میادین.

و - قرار دادن اقلام و کالاهای در انبارها با توجه به ملاحظات دسترسی، ایمنی و محیط زیستی.

ز - قرار دادن اقلام در واحد های ستادی با توجه به دسترسی، کاربرد و آراستگی محل ها.

یادآوری ۱- جهت نشانه گذاری با هدف شناسایی و دسترسی آسان به کلیه اقلام و کالاها و تجهیزات، از رنگها، برجسب ها و علائم راهنما و هشداردهنده، تابلوهای راهنما برای مسیرها، ساختمانها، قفسه ها و دربها و یا استانداردهایی برای کدگذاری اقلام کالاها، تجهیزات، ابزار و مستندات می توان استفاده کرد.

۶-۷-۳ نظافت و بهداشت محیط (شستشو، ضدعفونی و مبارزه با حشرات و جوندگان)

سازمان باید روش های اجرایی مناسب را برای نظافت حوزه های تحت پوشش خود تدوین و اجرا نماید.

این روش های اجرایی شامل رعایت نظافت در امور شخصی و سازمانی می باشد.

به منظور تحقق نظافت در سازمان باید به نکات زیر توجه شود:

الف - تهیه برنامه شستشو، ضدعفونی و مبارزه با حشرات و جوندگان و تعیین مسئولین نظافت هر حوزه.

ب - اشاعه فرهنگ نظافت شخصی پرسنل در سازمان.

ج - کنترل و نظافت لوازم و تجهیزات کاری هر یک از پرسنل سازمان حتی المقدور توسط خود آن ها.

د - بازدید و کنترل محل های آلوده بر حسب مورد.

هـ - به کارگیری روش شستشو و ضدعفونی مناسب جهت بکارگیری ابزار و تجهیزات مورد استفاده متناسب با نوع آلودگی.

و - شناسایی و کنترل علت های ایجاد آلودگی.

۶-۸ مشارکت، ارتباطات و اطلاع رسانی

سازمان باید با برقراری ارتباطات فراگیر و دو سویه با طرف های ذینفع، امکان اطلاع رسانی، مشارکت، ارتباطات و اطلاع رسانی را فراهم نماید.

به این منظور، سازمان باید روشی را برای موارد زیر مدون، مستقر و نگهداری نماید:

الف - تعیین روش های دریافت مشارکت از داخل و بیرون سازمان و بین سطوح مختلف.

ب - تعیین موضوع های مشارکت در سازمان.

ج - تعیین روش ها و مکانیزم ارایه و بررسی پیشنهاد ها در سازمان.

د - تعیین روش های مختلف جلب مشارکت طرف های ذینفع بخصوص پرسنل، تأمین کنندگان، مشتریان.

- هـ - تعیین روش ها و تأمین امکانات مناسب جهت برقراری ارتباط با طرف های ذینفع داخل و خارج سازمان به صورت دو سویه.
- و - دریافت پیشنهادات و شکایت ها از طرف های ذینفع و مشتری ها و رسیدگی، پاسخگویی و اطلاع رسانی به آنها.
- زمینه های مشارکت، ارتباطات و اطلاع رسانی در سازمان باید حداقل شامل موارد زیر باشد:
 - ز - تعیین و تحقق کیفیت محصول بر اساس مشخصات فنی و درخواست مشتری.
 - ح - ارزیابی سطح رضایت مشتریان.
 - ط - شناسایی و کنترل خطرات محیط کار عوامل خطرناک و جنبه های محیط زیستی و بررسی رویدادها.
 - ی - شناسایی عدم انطباق ها و ریشه یابی آن ها با هدف اقدام های پیشگیرانه و اصلاحی.
 - ک - خلاقیت و نوآوری در امور جاری سازمان در جهت بهبود مستمر اثربخشی سیستم مدیریت یکپارچه.
 - ل - ارتباط و تعامل با بهره برداران، تأمین کنندگان، بازدید کنندگان و مشتریان. سوابق مربوط به این اقدامات باید ثبت و نگهداری شوند.

۹-۶ آمادگی و برخورد در شرایط اضطراری

- احتمال وقوع شرایط اضطراری در هر سازمانی وجود دارد، از این رو، سازمان باید روش اجرایی برای چگونگی شناسایی و کنترل شرایط اضطراری را مدون و اجرا نماید تا پیامد این شرایط اضطراری را حذف یا کاهش دهد.
- این روش اجرایی باید شامل موارد زیر باشد:
 - الف - شناسایی کلیه شرایط اضطراری شامل فراخوان محصولات، بلاهای طبیعی، رویدادهای محیط زیستی، ایمنی و بهداشتی در محیط کار.
 - ب - تعیین اقدامات مورد نیاز جهت کنترل شرایط اضطراری.
 - ج - تعیین افراد، تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای کنترل شرایط اضطراری.
 - د - طرح ریزی برنامه مانورها جهت ایجاد آمادگی لازم در شرایط اضطراری در داخل سازمان و محیط اطراف و همسایگان.
 - هـ - بررسی شرایط محیطی و تعیین و اجرای اقدامات لازم برای زیر ساخت های مورد نیاز با طرف های ذینفع.
 - و - تعیین روش های مشاوره، مشارکت، ارتباطات و اطلاع رسانی جهت کنترل شرایط اضطراری.
 - ز - برنامه ریزی و اجرای آموزش واکنش در شرایط اضطراری برای پرسنل.
 - ح - برنامه ریزی و اجرای مانورها در محل های تعیین شده به گونه ای که امکان ارزیابی آن فراهم باشد.
 - ط - تهیه فیلم، گزارش و ثبت اطلاعات از روند اجرای مانور.

ی- بازرنگری شرایط سازمان، تیم اجرایی، تجهیزات و مستندات جهت ارتقای آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری پس از اجرای مانورها یا پس از وقوع حوادث و شرایط اضطراری.

۱۰-۶ فروش و مشتری

مأموریت سازمان میادین این است که بتواند مکانی را برای عرضه محصولات به بهره برداران واجد شرایط واگذار نماید و لذا تا حد امکان فروش مستقیم محصول را انجام نمی دهد و مطابق بند ۵-۹-۳ اماکن خود را به بهره برداران براساس مصوبات شورای شهر واگذار می نماید. اما مسئولیت دارد که مشتریان از کیفیت، کمیت، بهداشت و دسترسی و قیمت مناسب محصولات رضایت داشته باشند، لذا با نظارت بر کمیت و کیفیت محصولات و قیمت آن ها بصورت مداوم تلاش می کند تا از طریق بهره برداران محصولات قابل عرضه را به فروش برساند.

در این ارتباط سازمان میادین و مراکز تابعه سازمان باید در جهت تحقق مأموریت خود:

الف- محصولات را با همان ویژگی هایی که در استانداردها، الزامات قانونی و مقرراتی و الزامات درون سازمانی یا نیازهای مشتری است، عرضه نماید.

ب- اطمینان از توانایی بهره بردار برای تأمین محصول قبل از پذیرش قرارداد.

ج- فراهم نمودن امکان پایش فرآیندهای مرتبط با ارایه محصول.

د- طبقه بندی و نگهداری اطلاعات و سوابق مرتبط با فروش و مشتری.

ه- اطلاع رسانی آخرین شرایط و تغییرات به کلیه پرسنل و بهره برداران و متقاضیان.

و- تعیین قیمت محصولات و تنظیم بازار متناسب با شرایط خاص و تسهیل عرضه محصولات تنظیم بازار.

ز- نیازسنجی از مشتریان جهت ایجاد کاربری های جدید.

۱-۱۰-۶ مدیریت سیستم لجستیک در میادین و بازارها

سازمان باید فرآیندهای مدیریت لجستیک شامل فعالیت های مربوط به انتقال فیزیکی محصولات بین تولیدکنندگان و خریداران را از طریق باراندازهای مبداء و مقصد شناسایی نماید. در این خصوص مدیریت لجستیک باید تمامی فعالیت های لجستیکی را با هم هماهنگ ساخته و بهینه نماید.

در این ارتباط فعالیت های درون شبکه تامین و توزیع باید در قالب پنج بخش مدیریت شود:

مدیریت تقاضا، مدیریت عرضه، مدیریت گردش اطلاعات، مدیریت گردش وجوه و مدیریت حمل کالا جزئیات لازم برای مدیریت این فرآیندها باید در دستورالعمل مربوطه بیاید.

۲-۱۰-۶ نرخ گذاری محصولات جهت فروش در میادین و بازارها

کلیه کالاها و خدمات جهت فروش در میادین و بازارها باید دارای قیمت مصرف کننده باشند بطوری که هیچ کالا یا خدمتی نباید بدون نرخ مشخص عرضه گردد. دستورالعمل نحوه تعیین سود خرده فروشی بصورت دوره ای و براساس شرایط نوسانات قیمت باید توسط کمیته مربوطه در سازمان تهیه و به میادین ابلاغ شود. میادین نیز باید این نرخ را اعمال نمایند.

بهره بردارن موظف هستند طبق بخشنامه های ارسالی کالا و خدمات خود را عرضه نمایند و ناظرین میادین و بازارها موظف به نظارت بر اجرای صحیح بخشنامه می باشند.

۳-۱۰-۶ مشتری محوری

مدیریت ارشد سازمان باید اطمینان حاصل نماید که خواسته های مشتری به درستی مدون شده و برای کلیه سطوح سازمان و میادین ابلاغ شده باشد و در قرارداد با بهره برداران درج شده است تا امکان تحقق آن ها فراهم گردد.

مدیریت ارشد سازمان و مدیریت میادین باید اطمینان حاصل نماید که پرسنل و بهره برداران خواسته های سایر فرآیندها و مشتری های داخلی و مشتری خارجی را به درستی درک کرده و به اجرا در می آورند.

۴-۱۰-۶ مدیریت ارتباط با مشتری

سازمان میادین باید جهت حفظ و افزایش رضایت مشتریان و همچنین ایجاد مشتریان وفادار، فرآیندهای مناسب ارتباطی با مشتریان تعیین نماید.
در این ارتباط می تواند از طرق ذیل اقدام نماید:

- الف - اطلاع رسانی مشخصات محصولات و روش نگهداری آن در میادین به شیوه های مختلف از جمله برگزاری همایش ها به مناسبت های مختلف، صندوق پیشنهادات، سامانه پیام کوتاه.
- ب - برگزاری آموزش های مربوط به محصول.

۵-۱۰-۶ واگذاری غرفه به بهره بردار

انجام فروش در سازمان میادین توسط افرادی می باشد که شخصیت حقیقی یا حقوقی داشته و بعنوان بهره بردار، پیرو واگذاری مکان به آنها، وظیفه فروش محصولات را با نظارت سازمان میادین برعهده دارند. بدیهی است در این راستا ارائه مدارک مثبت یعنی اطلاعاتی که حاوی جزئیات و اطلاعات ثبت اراضی، شرکت ها و یا داشتن و اخذ مجوز بهره برداری برای تولید محصولات کشاورزی و فرآورده های دامی بوده و یا اسنادی که دال بر تأمین کنندگی افراد باشد الزامی است.

جهت واگذاری مکان به بهره بردار از طریق برگزاری فراخوان یا مزایده مطابق دستورالعمل واگذاری اماکن، طی دوره های مشخص، اماکن به بهره بردار طی قراردادی واگذار می شود. در این قرارداد به بهره بردار شرایط تسهیل عرضه محصولات ابلاغ می شود و میادین میوه و تره بار نیز از طریق کنترل و نظارت بر فعالیتهای بهره برداران از ارائه خدمات مطلوب اطمینان حاصل می نمایند.

در این ارتباط بهره بردار موارد زیر را باید مورد توجه قرار دهد:

الف - کنترل ویژگی ها و مشخصات محصول بر اساس استانداردها، الزامات قانونی و مقرراتی، و الزامات سازمان میادین.

ب- دریافت خواسته های تصریحی و تلویحی مشتری در خصوص کیفیت و تحویل محصول توسط بهره بردار.

- ج - اطمینان از توانایی خود برای تأمین محصول قبل از پذیرش درخواست مشتری.
- د - پایش فرآیندهای مرتبط با ارائه محصول براساس درخواست مشتری حسب نیاز.
- هـ - کسب موافقت مشتری در خصوص تغییرات در تعهدات و شرایط محصول.
- و - نگهداری اطلاعات و سوابق مرتبط با فروش و مشتری.

یادآوری ۱- مشارکت در ساخت و بهره برداری از بازارها بعنوان یک روش واگذاری غرفه به بهره‌بردار براساس دستورالعمل کمیته مشارکتها موضوع ساخت با سرمایه گذاری بخش خصوصی انجام می گیرد.

۱۱-۶ خرید

سازمان میادین باید اطمینان حاصل نماید که اقلام و کالاهای خریداری شده (با الزامات مشخص شده برای خرید، نگهداری و استفاده از آنها) منطبق باشد. در میادین میوه و تره بار، خرید شامل ۲ بخش می باشد.

بخش اول: کالاهای خریداری شده جهت فروش می باشد که توسط بهره برداران خریداری می شود و توسط آنها به فروش می رسد. (مطابق بند ۵-۱۰-۱ مدیریت سیستم لجستیک)

تبصره: در صورتی که کالاها و محصولات (موضوع بخش اول) از طریق «سامانه بازار محصولات» تأمین گردد، می بایست براساس دستورالعمل های مرتبط باشد.

بخش دوم: اقلام و کالاهای مصرفی می باشد که توسط بخش تدارکات میدان برای مصرف داخلی و یا نگهداری یا تحویل به بهره برداران، مطابق آئین نامه معاملات سازمان برای مصرف داخلی میدان خریداری می شود.

در فرآیند خرید کالاها و اقلام خریداری شده، سازمان باید نسبت به تحقق موارد زیر اطمینان حاصل نماید:

الف - مطابقت اطلاعات خرید محصول با الزامات و استانداردها.

ب - شناسایی، ارزیابی، تأیید و طبقه بندی تأمین کنندگان واجد شرایط با توجه به میزان تأثیرگذاری محصولات آن ها بر عملکرد سازمان.

ج - احراز صلاحیت پرسنل فعال در فرآیند خرید.

د - کنترل و تصدیق اقلام خریداری شده از لحاظ مطابقت با اطلاعات خرید و مشخصات فنی مورد نظر مانند، ویژگی های بسته بندی، اطلاعات ایمنی مواد، کنترل در محل تأمین کننده، شرایط ترخیص و غیره.

یادآوری ۱- کالاهای خریداری شده جهت فروش که توسط بهره برداران خریداری می شود و توسط آنها به فروش می رسد شامل این بند نمی باشد.

۱۲-۶ ارائه کالا و خدمات

۱-۱۲-۶ کلیات

برای تحقق مأموریت سازمان میادین، فرآیندهای محوری برای ارائه کالا و خدمات در مراکز تابعه باید در سازمان طرح ریزی، اجرا و برقرار گردد. سازمان باید عوامل و شرایط مؤثر در ارائه کالا و خدمات را به شرح زیر مورد توجه قرار دهد.

۲-۱۲-۶ طرح ریزی کیفیت ارائه کالا و خدمات

سازمان باید فرآیندهای مورد نیاز برای ارائه کالا و خدمات را طرح ریزی نموده و برقرار نماید. سازمان باید در طرح ریزی بر حسب اقتضاء موارد زیر را تعیین کند:

- الف- استراتژی و اهداف سیستم و الزامات و یا خواسته‌های مربوط به محصول.
- ب- تعیین و کنترل ورودی‌های مؤثر بر فرآیند، محصول خروجی فرآیند و ویژگی‌های آن و سایر خروجی‌ها از فرآیند.
- ج - تعیین و طرح ریزی فعالیت‌های فرآیند جهت پدیدآوری محصول از جمله ایمنی و بهداشت غذا.
- د - در نظر گرفتن جنبه‌های محیط زیستی و ایمنی و بهداشت شغلی.
- هـ - فعالیت‌های تصدیق، پایش، بازرسی و آزمون مربوط به محصول و معیارهای پذیرش محصول.
- و - تعیین و فراهم نمودن نیروی انسانی، سخت افزار و نرم افزار مورد نیاز فرآیند.
- ز- تعیین چگونگی کنترل و صحت گذاری فرآیندهای ویژه که برون داد آن‌ها پس از استفاده قابل ارزیابی می باشد.
- ح -تعیین چگونگی جابجایی و نگهداری و بسته بندی محصول در مراحل ایجاد و در مرحله محصول نهایی

یادآوری-۱- مدرک مشخص کننده طرح ریزی فرآیندهای ارائه کالا و خدمات در میادین را می توان طرح کیفیت محصول نامید.

۳-۱۲-۶ برنامه های پیش نیازی ایمنی جهت غرفه های عرضه مواد غذایی

۱-۳-۱۲-۶ کلیات

- سازمان باید برای کمک به کنترل موارد زیر، برنامه های پیش نیازی را ایجاد، استقرار و حفظ نماید:
- الف) احتمال رسیدن مخاطرات ایمنی غذا به محصول از طریق محیط کار.
 - ب) آلودگیهای بیولوژیک، شیمیایی و فیزیکی محصولات شامل آلودگی متقاطع بین محصولات.
 - ج) سطوح تعیین شده مخاطرات ایمنی غذا در محصولات و محیط فرآوری محصول.
- ۲-۳-۱۲-۶ برنامه های پیش نیاز باید:
- الف) برنامه های پیش نیازی با نیازهای سازمان برای ایمنی غذا متناسب باشند.
 - ب) متناسب با حجم یا اندازه و نوع فعالیت و ماهیت محصولات ساخته شده باشند.

ج) در کل سیستم تولید، هم برنامه هایی که بطور عمومی اجرا می شوند و هم برنامه هایی که برای محصول خاص یا خطوط عملیاتی خاص کاربرد دارند، استقرار یافته باشند.

د) توسط اعضاء تیم ایمنی غذا تأیید شده باشند.

سازمان باید کلیه الزامات قانونی و مقرراتی مرتبط با موارد بالا را مشخص نماید.

- هنگام انتخاب و تعیین برنامه های پیش نیازی سازمان باید اطلاعات مناسب و در دسترس موجود (مانند قوانین، الزامات مشتری، راهنماها، اصول و دستورالعمل های بین المللی، استانداردهای ملی و درون بخشی) را در نظر بگیرد.

سازمان باید موارد ذیل را هنگام استقرار این برنامه ها در نظر بگیرد:

الف) جانمایی و نحوه ساخت و ساز ساختمانها و تجهیزات جانبی.

ب) جانمایی وسایل، شامل فضاهای کاری و تسهیلات مرتبط با پرسنل.

ج) تأمین هوا، آب، انرژی و دیگر موارد عمومی مصرفی.

د) خدمات پشتیبانی شامل دفع ضایعات و فاضلاب.

ه) مناسب بودن ابزار و امکانات و دسترسی لازم برای نظافت، نگهداری و اقدامات پیشگیرانه.

و) مدیریت مواد خریداری شده (مانند: مواد اولیه و مواد بسته بندی، مدیریت منابع (مثل: آب، یخ و ...))، مدیریت ضایعات (ضایعات، پساب) و مدیریت جابجایی محصولات (انبارش و حمل و نقل).

ز) اقدامات لازم جهت جلوگیری از آلودگی متقاطع.

ح) شستشو و ضدعفونی.

ط) کنترل آفات و حیوانات موزی.

ی) بهداشت فردی.

ک) سایر موارد در صورت نیاز.

مستندات باید به طور خاص نحوه مدیریت بر فعالیت های تعیین شده در برنامه های پیش نیازی را مشخص کرده باشند.

۴-۱۲-۶ تحلیل مخاطرات ایمنی غذا

۴-۱۲-۶-۱ کلیات

تمام اطلاعات مربوطه که برای تجزیه و تحلیل مخاطره مورد نیاز می باشند باید جمع آوری، حفظ، به هنگام و مستند شوند. سوابق باید حفظ شوند.

۴-۱۲-۶-۲ تیم ایمنی غذا

تیم ایمنی غذا باید تعیین گردد. این تیم باید دانش و تجربه چند جانبه در زمینه توسعه و استقرار سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی را دارا باشد. این شامل مواردی است همچون محصولات سازمان، فرآیندها، تجهیزات و مخاطرات ایمنی مواد غذایی که در دامنه کاربرد سیستم مدیریت ایمنی مواد غذایی، قرار دارند. سوابق دال بر اینکه تیم ایمنی غذا دارای تجربه و دانش مورد نیاز میباشد، باید نگهداری شود.

۳-۴-۱۲-۶ خصوصیات فرآورده

الف) مواد خام، ترکیبات و مواد در تماس با محصول

تمام مواد خام، ترکیبات و مواد در تماس با مواد غذایی باید جهت ارزیابی و شناسایی مخاطرات بطور دقیق در مستندات توصیف گردند و باید در صورت امکان در برگیرنده مطالب ذیل باشد:

الف) خصوصیات بیولوژیکی، شیمیایی و فیزیکی.

ب) ترکیبات محصولات.

ج) منشاء.

د) روش تولید.

ه) روش های بسته بندی و تحویل.

و) شرایط نگهداری و عمر ماندگاری.

ز) آماده سازی و یا جابجایی قبل از مصرف یا فرآوری.

ح) معیارهای پذیرش مرتبط با ایمنی مواد غذایی یا مشخصات مواد و ترکیبات خریداری شده مناسب برای مورد مصرف سازمان باید نیازمندیهای قانونی و مقرراتی ایمنی مواد غذایی مرتبط با موارد بالا را تعیین نماید.

ب) مشخصات محصول نهایی

مشخصات محصولات نهایی باید تعریف و مستند شده باشند تا در هنگام تجزیه و تحلیل مخاطره بکار روند. این اطلاعات در صورت امکان شامل موارد زیر می باشند:

الف) نام محصول یا هر عنوان مشخص کننده مشابه.

ب) ترکیبات.

ج) خصوصیات بیولوژیکی، شیمیایی و فیزیکی، که مرتبط با ایمنی مواد غذایی باشد.

د) شرایط نگهداری و عمر ماندگاری محصول.

ه) بسته بندی.

و) برچسب زنی مرتبط با ایمنی غذا و یا دستورالعمل جابجایی، آماده سازی و مصرف.

ز) روشهای توزیع.

سازمان باید نیازمندیهای قانونی و مقرراتی ایمنی مواد غذایی مرتبط با موارد بالا را تعیین نماید.

۳-۴-۱۲-۶ موارد مصرف

موارد مصرف متعارف محصول، نحوه مصرف متعارف محصول نهایی و هر گونه مصرف احتمالی نادرست و یا سوء استفاده از محصول نهایی که به نظر می رسد هنگام استفاده پیش آید، باید در نظر گرفته شده و همچنین در مستندات مرتبط با تجزیه و تحلیل مخاطره تشریح شوند. گروه های استفاده کننده و در صورت امکان مصرف کنندگان هر دسته از محصولات یا محصول باید مشخص شده باشند و به گروه های مصرف کنندگان آسیب پذیر باید اطاعات لازم در زمینه مخاطره خاص ایمنی غذا داده شود.

نمودارهای جریان تولید، مراحل فرآیند و اقدامات کنترلی

الف) نمودارهای جریان تولید

این نمودارها باید برای مواد و محصولاتتی که در دامنه کاربرد سیستم مدیریت ایمنی غذا قرار دارند، ترسیم شوند. نمودارهای جریان تولید باید مبنایی جهت ارزیابی امکان وقوع، افزایش یا شروع مخاطرات ایمنی مواد غذایی را فراهم نمایند.

نمودارهای جریان تولید باید واضح، صحیح و به مقدار کافی بیانگر جزئیات باشند.

نمودارهای جریان تولید باید در صورت امکان دربرگیرنده موارد ذیل باشند:

الف) توالی و تاثیرات متقابل تمام مراحل عملیات.

ب) هر فرآیند یا عملیات تأمین شده از منابع برون سازمانی و فعالیت پیمانکاری.

ج) جاهایی که مواد اولیه خام، ترکیبات و یا مواد حد واسط وارد جریان می‌شوند.

د) جاهایی که دوباره کاری و سیکل مجدد صورت می‌گیرد.

هـ) جاهایی که محصولات نهایی، محصولات حد واسط، محصولات جانبی و ضایعات از خط تولید

خارج می‌شوند تیم ایمنی غذا باید صحت نمودارهای جریان تولید را با بررسی در محل، تصدیق نماید.

نمودارهای جریان تولید تصدیق شده باید به عنوان سوابق نگهداری شود.

ب) توصیف مراحل فرآیند و اقدامات کنترلی

اقدامات کنترلی موجود، پارامترهای فرآیند و یا سخت‌گیریهایی که برای بکارگیری هر کدام استفاده

می‌شود، یا روشهای اجرایی که ممکن است ایمنی غذا را تحت تأثیر قرار دهد، باید توصیف شوند تا در

صورت نیاز و هنگام انجام تجزیه و تحلیل مخاطرات، از آنها استفاده شود.

الزامات برون سازمانی (مثل الزامات قانونی یا مشتریان) که ممکن است انتخاب کاربرد و شدت این

اقدامات کنترلی را تحت تأثیر قرار دهد باید همچنین توصیف شده باشند.

۶-۱۲-۴-۶ تجزیه و تحلیل مخاطره

الف) کلیات

تیم ایمنی غذا باید تجزیه و تحلیل مخاطرات را برای تعیین مخاطراتی که نیاز است تا تحت کنترل

قرار گیرند، درجه کنترل مورد نیاز جهت حصول اطمینان از ایمنی مواد غذایی و اینکه ترکیب چه

اقدامات کنترلی با هم مورد نیاز است، را انجام دهد.

ب) شناسایی مخاطرات و تعیین حدود قابل قبول

تمامی مخاطرات ایمنی مواد غذایی که احتمال وقوع منطقی آنها در ارتباط با نوع محصول، نوع فرآیند

و امکانات واقعی فرآوری، وجود دارد، باید شناسایی و ثبت گردند. شناسایی باید بر اساس موارد زیر باشد:

الف) اطلاعات و داده اولیه جمع آوری شده.

ب) تجربیات.

ج) اطلاعات برون سازمانی شامل اطلاعات همه گیری ها و سایر اطلاعات قبلی.

د) اطلاعات بدست آمده از زنجیره غذا که ممکن است در ایمنی و سلامت محصول نهایی، مواد حد

واسط محصولی که آماده مصرف توسط مصرف کننده نهایی است، تأثیر گذار باشد.

هنگام شناسایی مخاطرات موارد ذیل باید مورد توجه قرار گیرند:

الف) مراحل پیشین و بعدی عملیات مشخص شده.

ب) تجهیزات فرآوری، امکانات/خدمات و محل و محیط اطراف.

ج) مراحل قبل و بعد موجود در زنجیره غذایی.

برای هر کدام از مخاطرات ایمنی غذا که شناسایی شده است، حدود قابل قبول وجود آنها در محصول نهایی و در صورتی که امکان پذیر است، باید تعیین گردد. این حدود باید با در نظر گرفتن الزامات قانونی و الزامات تعیین شده از جانب مشتری و سایر اطلاعات مرتبط، تعیین شوند. نحوه اثبات درستی حدود تعیین شده و نتایج آن باید ثبت گردند.

ج) ارزیابی مخاطره

ارزیابی مخاطره باید به نحوی باشد که تعیین نماید کدامیک از مخاطرات ایمنی غذا در وضعیتی هستند که حذف آنها و یا کاهش آنها به سطح و حدود قابل قبول برای تحقق و فراهم آوری مواد غذایی ایمن ضروری می باشد و همچنین برای کنترل آن، رعایت حدود پذیرفتنی تعریف شده، لازم می باشد. هر مخاطره ایمنی غذا باید با در نظر گرفتن شدت اثر آن بر سلامتی و احتمال وقوع، ارزیابی گردد. روش مورد استفاده باید توصیف شده و نتایج بدست آمده از ارزیابی مخاطرات ایمنی مواد غذایی باید ثبت شوند.

د) انتخاب و ارزیابی اقدامات کنترلی

بر اساس ارزیابی مخاطرات، باید مجموعه ای از اقدامات کنترلی مناسب که قادر به پیشگیری، حذف یا کاهش مخاطرات ایمنی غذا به سطوح قابل قبول تعریف شده می باشند، انتخاب گردند. در این انتخاب، هر کدام از اقدامات کنترلی توصیف شده، باید با توجه به میزان اثر بخشی آنها در مقابل مخاطرات ایمنی مواد غذایی مشخص شده، مورد بازنگری قرار گیرند. اقدامات کنترلی مشخص شده باید گروه بندی شوند تا مشخص گردد که نیاز است از طریق برنامه های پیش نیازی عملیاتی یا برنامه کنترل نقاط بحرانی مدیریت شوند. انتخاب و گروه بندی باید با استفاده از روشهای منطقی که شامل ارزیابی های مرتبط با موارد ذیل می شود، صورت پذیرد:

الف) اثر آن بر مخاطرات مشخص شده ایمنی غذا مرتبط با شدت بکارگیری.

ب) امکان سنجی برای پایش (مثلاً: توانایی انجام پایش در یک دوره زمانی تا اصلاحات سریع امکان پذیر باشد).

ج) جایگاه آن در سیستم در ارتباط با اقدامات کنترلی دیگر.

د) احتمال عدم انجام صحیح یا بروز خطا در انجام اقدامات کنترلی یا بی ثباتی های عمده فرآیند.

ه) شدت عواقب حاصله در هنگام ایجاد نارسائی یا نقص در انجام اقدام کنترلی.

و) اینکه اقدام کنترلی بطور خاص استقرار یافته و بکار گرفته شده تا سطح مخاطرات به شکل قابل توجهی کاهش یافته یا حذف گردد.

ز) اثرات تشدید کننده (بعنوان مثال: وقتی که دو یا تعداد بیشتری اقدام کنترلی با یکدیگر بکار گرفته شوند، اثرات مشترکشان خیلی بیشتر از آن خواهد بود که هر کدام به تنهایی استفاده شوند).
اقدامات کنترلی طبقه بندی شده ای که جزیی از برنامه کنترل نقاط بحرانی هستند باید اجرا شوند.
روش ها و مشخصه های بکار گرفته شده برای این طبقه بندی باید در مستندات توصیف شده و نتایج ارزیابی ها باید ثبت شود.

۵-۱۲-۶ تهیه طرح کنترل نقاط بحرانی

۱-۵-۱۲-۶ کلیات

طرح کنترل نقاط بحرانی باید مستند بوده و برای هر نقطه کنترل بحرانی شناسایی شده، حاوی اطلاعات ذیل باشد:

الف) مخاطرات ایمنی غذا که باید در نقطه کنترل بحرانی، کنترل شوند.

ب) اقدامات کنترلی.

ج) حدود بحرانی.

د) روشهای پایش.

ه) اصلاحات و اقدامات اصلاحی که هنگام انحراف از حدود بحرانی باید انجام شوند.

و) مسئولیت ها و اختیارات.

ز) سوابق پایش.

۲-۵-۱۲-۶ شناسایی نقاط کنترل بحرانی

برای هر مخاطره که با برنامه کنترل نقاط بحرانی باید کنترل شود، نقطه یا نقاط کنترل بحرانی برای اقدامات کنترلی مربوطه باید شناسایی گردد.

۳-۵-۱۲-۶ تعیین حدود بحرانی برای نقاط کنترل بحرانی

حدود بحرانی باید برای پایش نقاط کنترل بحرانی تعیین گردند.

حدود بحرانی باید در سطوحی تعیین گردند که اطمینان حاصل شود میزان مخاطرات پذیرفته شده ایمنی غذا در محصول نهایی رعایت می شود.

حدود بحرانی باید قابل اندازه گیری باشند.

دلایل انتخاب هر یک از حدود بحرانی باید بصورت مستند موجود باشد.

حدود بحرانی که براساس اطاعات و داده های ذهنی (مانند بازرسی چشمی محصول، فرآیند و فرآوری و غیره) تعریف شده اند، باید با دستورالعمل ها یا مشخصات و یا تحصیلات و آموزش، مورد پشتیبانی قرار گیرند.

۴-۵-۱۲-۶ سیستم پایش نقاط کنترل بحرانی

برای نشان دادن اینکه هر نقطه کنترل بحرانی تحت کنترل می باشد، باید یک سیستم پایش استقرار یابد. این سیستم باید شامل تمام اندازه گیری های برنامه ریزی شده یا مشاهدات مرتبط با حدود بحرانی، باشد.

سیستم پایش باید در برگیرنده روشهای اجرایی، دستور العمل ها و مستندات باشد که مطالب ذیل در آنها گنجانده شده باشد:

الف) اندازه گیری ها یا مشاهداتی که منجر به ارایه نتایج در یک دوره زمانی می شود.

ب) ابزار پایش استفاده شده.

ج) روشهای کالیبراسیون بکار گرفته شده.

د) تواترهای زمانی پایش.

ه) مسئولیت ها و اختیارات مرتبط با پایش و نتایج پایش.

و) روش ها و نیازمندی های سوابق.

۶-۱۲-۵ اقدامات در زمان انحراف از نتایج پایش حدود بحرانی

اصلاحات و اقدامات اصلاحی برنامه ریزی شده در شرایطی که انحراف از حدود بحرانی روی می دهد باید در برنامه کنترل نقاط بحرانی مشخص شده باشند. این اقدامات باید به نحوی باشند که اطمینان لازم در زمینه شناخت دلایل عدم انطباق، برگرداندن پارامترهای مرتبط با نقطه کنترل بحرانی به حالت تحت کنترل و پیشگیری از تکرار وقوع چنین شرایطی حاصل گردد. (بند اصلاحات و اقدامات اصلاحی).

۶-۱۳ نگهداری محصول

مراکز تابعه باید برای حفظ کیفیت محصول شرایط نگهداری محصول، مواد اولیه و کالای نیم ساخته را تعیین، فراهم و حفظ نماید.

برای انجام این مهم مراکز تابعه باید موارد زیر را اجرا نماید:

الف - تعیین ایستگاه ها و محل های فیزیکی نگهداری محصول در کل مراکز تابعه (مثل سردخانه و انبار).

ب - چگونگی و شرایط نگهداری محصول در هر ایستگاه شامل مدت زمان توقف، بازرسی ها، علامت گذاری ها و تصمیم گیری ها.

ج - تعیین روش های ورود و خروج محصول در محل نگهداری با استفاده از روش ها و مدل های شناخته.

د - تعیین روش های نگهداری، جابجایی و حمل و نقل محصول با ملاحظات حفظ کیفیت، ایمنی و بهداشت غذا، کنترل جنبه های محیط زیستی و رعایت ایمنی و بهداشت شغلی پرسنل.

ه - چگونگی کنترل بسته بندی و اطلاعات ثبت شده روی محصول.

و - چگونگی جداسازی، نگهداری و تعیین تکلیف ضایعات در سازمان با رعایت ملاحظات محیط زیستی.

۶-۱۴ تحویل محصول

محصول ارائه شده در میادین و بازارها به عنوان محصول نهایی یا محصول فرآوری شده باید دارای شرایط و ویژگی هایی باشد که در هنگام تحویل به مشتری نیازهای مورد نظر را تأمین نماید.

- برای انجام این مهم میادین باید موارد زیر را برای محصولات بسته بندی شده اجرا نماید:
- الف - نشانه گذاری محصول بر اساس ویژگی ها و استانداردهای توافق شده (مطابق توضیحات بند شناسایی و ردیابی)
- ب - ثبت اطلاعات فرد و یا بخش مسئول کنترل کیفیت بر روی کالا یا مستندات تحویل.
- ج - توصیه های حمل و نقل، نگهداری و کاربری بر روی بسته بندی و بروشورهای همراه محصول مشخص باشد.
- د - مشخص کردن روش های استفاده و رفع اشکالات برای مشتری.
- هـ - حصول اطمینان از تسلط مشتری بر موضوع محصول و استفاده از آن.

۷ کنترل ها

۱-۷ کلیات

سازمان باید کنترل های لازم را در فعالیت ها، فرآیندها، محصولات، منابع انسانی، سخت افزار، نرم افزار و عملکرد سازمان اعمال نماید و از قابل قبول بودن شرایط کنترل شده اطمینان حاصل نماید. این کنترل ها با توجه به شرایط سازمان باید به صورت بازرسی، ممیزی، ارزیابی، پایش، اندازه گیری و آزمون یا ترکیبی از آن ها صورت گیرد.

انتخاب نوع و روش کنترل باید با توجه به موارد زیر انجام شود:

- الف - موضوع کنترل و شرایط مورد انتظار از آن.
- ب - شرایط سازمان و زیر ساخت های فرهنگی آن.
- ج - سطح آگاهی پرسنل در خصوص حوزه مسئولیت آنها.
- د - اهمیت فعالیت ها و نقش فرآیندها.
- هـ - تغییر یا تثبیت شرایط یا موضوع مورد کنترل.
- و - تأثیر عملکرد سازمان بر محیط پیرامون آن.
- کنترل ها باید بر پایه نظام های انگیزشی انجام شوند و شرایط لازم را برای تلاش داوطلبانه در جهت بهبود ایجاد نمایند.

۲-۷ بازرسی

سازمان باید اقدامات بازرسی را در محصولات، فعالیت ها و فرآیندهایی که نتایج و شرایط آن ها حائز اهمیت می باشد، تعیین، اجرا و برقرار نگهدارد. این اقدامات باید براساس حداقل شرایط تعیین شده اجرا و نتیجه گیری شوند.

بازرسی ها باید با توجه به نکات زیر تعیین، اجرا و برقرار شوند:

- الف - شرایط محیطی سازمان و ساختمان ها از نظر آراستگی.
- ب - شرایط انبارها از نظر جداسازی، چیدمان و نظافت بعنوان مثال سردخانه.

- ج - شرایط دریافت و تأیید مواد اولیه، محصولات نیمه ساخته و محصولات نهایی (مطابق بند ۴-۴-۶) .
- د - شرایط فیزیکی نگهداری محصولات.
- هـ - شرایط تجهیزات و ابزار آلات کار در اماکن و واحدها.
- و - شرایط دفاتر کار و کلیه اقلام موجود در آن از قبیل لوازم اداری و مدارک و مستندات.
- ز - شرایط فضاهای عمومی از قبیل رستوران و سرویس های بهداشتی.
- ح - شرایط پرسنل و کلیه افرادی که به محل کار دسترسی دارند از نظر لباس، لوازم و تجهیزات.
- ط - شرایط ایمنی و بهداشت و محیط زیستی فرآیندها، واحدها و امکانات در سازمان.
- سازمان باید نتایج بازرسی را ثبت و به روش مقتضی تا رفع اشکالات و ایجاد شرایط قابل قبول پیگیری نماید. بازرسی ها باید بر مبنای استانداردهای تعیین شده باشند تا تصمیم گیری صحیح را امکان پذیر سازد.
- بازرسی ها باید به صورت دوره ای ولی اتفاقی و بدون هماهنگی انجام شوند.

۳-۷ کنترل عملیات

- سازمان باید عملیات ها و فرآیندهای عملیاتی را که در دامنه فعالیت های میدانی و بازارهای تابعه انجام می شود را تحت کنترل قرار دهد.
- به منظور اعمال کنترل بر عملیات، موارد زیر باید ایجاد و اجرا گردند:
- الف - تعیین اقدامات و عملیات جدید در سازمان و هدایت آن ها به طرح ریزی فرآیندها به عنوان مثال عملیات پیمانکاری.
- ب - شناسایی و کنترل عملیات موجود در محوطه و مکان های عمومی سازمان.
- ج - شناسایی و کنترل عملیات ناخواسته، از جمله حوادث و رویدادها.
- د - تعیین چگونگی و روش کنترل عملیات با توجه به نوع کنترل (بازرسی، ممیزی و ارزیابی) با هدف کسب بهترین نتایج.
- هـ - تعیین مجری کنترل عملیات به منظور اعمال کنترل بر تأمین کنندگان و پیمانکاران.
- و - تعیین تأثیر عملیات بر کیفیت، محیط زیست و ایمنی بهداشت و کنترل ریسک آن ها.
- ز - اندازه گیری عملکردها با استفاده از تجهیزات مناسب و مقایسه آن ها با استانداردها.
- سازمان باید کنترل عملیات را با هدف شناسایی، کنترل، پایش و اندازه گیری و کسب بهترین نتایج انجام دهد.

۴-۷ پایش و اندازه گیری

۱-۴-۷ پایش و اندازه گیری رضایت مشتری

- سازمان باید اقدامات لازم را جهت ارزیابی میزان رضایت مشتری و نیز پیگیری نتایج آن در جهت بهبود کیفیت خدمات و کالای ارائه شده و افزایش رضایت مشتری، انجام دهد.
- برای تحقق رضایت مشتری، اقدامات زیر باید در سازمان ایجاد و برقرار شود:

الف - تعیین مشخصات خدمت نهایی سازمان با توجه به مأموریت سازمان و مشتری های آن.
ب - تعیین مشخصات محصول هر فرآیند با توجه به کاربرد فرآیند و مشتری آن.
ج - تعیین عوامل مورد نظر در جهت جلب رضایت مشتریان و چگونگی اجرای آن ها.
د - طرح ریزی و اجرای مدل های مناسب جهت ارزیابی رضایت مشتریان.
ه - تعیین دوره های ارزیابی و تدوین برنامه های زمان بندی مربوط به سنجش رضایت مشتریان.
و - اجرای ارزیابی های رضایت مشتری، تحلیل ارزیابی ها و شناسایی فرصت های بهبود.
سازمان باید نتایج ارزیابی های دوره ای را به عنوان فرصت های بهبود در اختیار مسئولین فرآیندها قرار دهد و از اجرای صحیح آن اطمینان حاصل نماید.

۲-۴-۷ پایش و اندازه گیری فرآیندها

سازمان باید فرآیندهای خود را به صورت دوره ای مورد پایش و اندازه گیری قرار دهد.
پایش و اندازه گیری فرآیندها باید با توجه به موارد زیر انجام شود:
الف - کاربرد هر فرآیند و شاخص اندازه گیری و معیار پذیرش آن.
ب - محصول هر فرآیند و ویژگی آن.
ج - مشتری های فرآیند و خواسته هایشان.
د - تأمین کنندگان فرآیند با توجه به نوع و ویژگی های محصول ارائه شده.
نتیجه پایش و اندازه گیری فرآیندها، باید منجر به تأیید عملکرد فرآیندها و یا تعیین اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای بهبود عملکرد فرآیندها شود.
بهبود عملکرد فرآیندها می تواند در حوزه های: دروندادهای، نیروی انسانی، تجهیزات، روش های اجرایی ، برون دادها و مدیریت فرآیند باشد.

۳-۴-۷ ممیزی داخلی

سازمان باید ممیزی داخلی را در مواردی که نیاز به مقایسه بین شرایط موجود با شرایط از قبل تعریف شده می باشد، برنامه ریزی و اجرا نماید. این اقدامات باید انطباق یا عدم انطباق شرایط موجود را تعیین نماید.

روش اجرایی مدون ممیزی های داخلی باید با توجه به نکات زیر ایجاد و اجرا شود:
الف - برنامه ریزی ممیزی با توجه به گستره، اهمیت، سوابق، معیارها، شرایط و عملکرد سازمان و الزامات سیستم مدیریت یکپارچه و نتایج ممیزی های قبلی به صورت دوره ای و حداقل سالی یک بار.
ب - فرآیندهای طرح ریزی شده و اجزای آن ها.
ج - محصولات ارائه شده درغرفه ها.
د - استانداردهای درون و برون سازمانی مرتبط با اجزا سازمان.
ه - مسئولیت ها و اختیارات در برنامه ریزی و اجرای ممیزی.
و - انتخاب ممیزها با توجه به شرایط احراز و مستقل از بخش (فرآیند) ممیزی شونده.
ز - تهیه چک لیست های ممیزی داخلی براساس مستندات و اطلاعات مرتبط.

ح - اجرای اثر بخش ممیزی داخلی در جهت کسب بهترین نتایج برای کاربرد فرآیندها.
ط - تعیین و تدوین علت (های) هر عدم انطباق جهت اقدام اثر بخش و بهبود شرایط.
ی - پیگیری اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه جهت تثبیت شرایط بهینه در سازمان.
ک - توجه به ترتیبات ممیزی، دامنه کاربرد، دفعات، روش ها و مسئولیت ها در گزارش دهی.
نتایج ممیزی داخلی باید شامل گزارش انطباق ها، عدم انطباق ها و شرایط مورد نیاز ممیزی شونده باشند.

۴-۴-۷ کنترل کیفیت (پایش و اندازه گیری) محصول

به منظور اطمینان از کیفیت و قیمت محصولات ارائه شده در میداین، سازمان باید روشهای پایش و اندازه گیری مناسب را تعیین، اجرا و برقرار نماید. در این ارتباط میداین باید محصول را در کلیه مراحل خرید، نگهداری و فرآوری و تحویل به مشتری، براساس مشخصات و استانداردهای از قبل تعیین شده و همچنین تعرفه های تعیین شده کنترل نموده و از تحقق کیفیت و قیمت آن اطمینان حاصل نماید. برای انجام این مهم، میداین باید استانداردهای لازم رامطابق موارد زیر را ایجاد، مستقر و نگهداری نماید:

الف - نام محصولات.

ب - مراحل و ایستگاه های کنترل کیفیت.

ج - روش ها، دستورالعمل ها و ویژگیهای لازم جهت کنترل کیفیت محصول.

د - تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای کنترل کیفیت و کالیبره نمودن آن ها.

هـ - نحوه علامت گذاری، جداسازی و تعیین ویژگی های محصولات منطبق و نامنطبق.

و - روش های تصمیم گیری در خصوص محصول نامنطبق و افراد دارای مسئولیت و اختیار در این خصوص.

ز - روش های شناسایی و ردیابی محصولات در کلیه مراحل فرآوری و پس از تحویل به مشتری.

ح- کنترل و نظارت بر قیمت تعیین شده محصولات.

سازمان باید سوابق مرتبط با کلیه اقدامات فوق الذکر را ایجاد و نگهداری نماید تا در صورت نیاز قابل دسترسی باشند.

۵-۷ عدم انطباق

سازمان باید روش های اجرایی را برای شناسایی، ثبت و تحلیل عدم انطباق ها در حوزه های محیط زیست و ایمنی و بهداشت شغلی و تعیین اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای رفع عدم انطباق ها، اثر بخشی آن ها و فراهم ساختن فرصت های بهبود، ایجاد و برقرار نماید.

به منظور کسب بهترین نتایج از عدم انطباق ها، سازمان باید به نکات زیر توجه نماید:

الف- تعیین حوزه های شناسایی و کنترل عدم انطباق ها شامل محیط، فرآیندها، محصولات، فرآیندها و اجزای تشکیل دهنده آن ها.

- ب - شناسایی و ایجاد شرایط و استانداردها به منظور امکان تشخیص عدم انطباق ها و انطباق ها (مثل ثبت رویدادها و حوادث ایمنی شغلی).
- ج - طراحی چک لیست ها و یا سایر مراجع شناسایی عدم انطباق ها (مثل چک لیست های ایمنی و بهداشت و محیط زیست).
- د - شناسایی و ثبت عدم انطباق های محیط سازمان اعم از محوطه های عمومی، ساختمان ها و داخل واحدها.
- ه - شناسایی و ثبت عدم انطباق های مرتبط با پرسنل از شرایط احراز تا وضعیت ظاهری.
- و - شناسایی و ثبت عدم انطباق های مرتبط با کلیه افرادی که به محیط کار دسترسی دارند.
- جهت حصول اطمینان از عدم رخ دادن مجدد عدم انطباق ها، سازمان باید اقدامات در نظر گرفته شده و انجام شده را مورد ارزیابی قرار دهد.

یادآوری ۱- این الزام مربوط به عدم انطباق محصولات نامنطبق در حوزه مدیریت کیفیت و ایمنی و بهداشت مواد غذایی نمی شود و الزام آن در بند ۶-۵ کنترل محصول نامنطبق وجود دارد.

۶-۷ کنترل محصول نامنطبق

- سازمان باید اطمینان یابد محصولی که با الزامات و یا خواسته های مربوط به آن منطبق نیست بمنظور جلوگیری از استفاده یا تحویل ناخواسته آن شناسایی شده و تحت کنترل می باشد. کنترل ها و مسئولیت ها و اختیارات مربوطه جهت اقدام در مورد محصول نامنطبق باید در یک روش اجرایی مدون تعیین گردد.
- سازمان باید در مورد محصول نامنطبق به یک یا چند طریق زیر اقدام نماید:
- الف - اقدام جهت رفع عدم انطباق تشخیص داده شده.
- ب- اجازه استفاده، ترخیص یا پذیرش با اجازه ارفاقی توسط مرجع ذیربط و بر حسب اقتضاء توسط مشتری.
- ج - اقدام جهت جلوگیری از استفاده یا کاربرد اصلی مورد نظر.
- د- در صورت تأمین محصول از طریق سامانه بازار محصولات در صورت عدم انطباق مشخصات اعلامی محصول با کالای عرضه می بایست براساس دستورالعمل های مربوطه (ابطال معاملات) اقدام گردد.
- سوابق ماهیت عدم انطباق ها و هر نوع اقدامات بعدی دیگر که انجام گرفته است از جمله اجازه های ارفاقی کسب شده باید نگهداری شود.
- هنگامی که محصول نامنطقی اصلاح می گردد باید جهت اثبات انطباق با الزامات مورد تصدیق مجدد قرار گیرد.
- هنگامی که محصول نامنطبق بعد از شروع تحویل یا شروع استفاده تشخیص داده شود، سازمان باید اقدام متناسب با تأثیرات بالفعل یا تأثیرات بالقوه عدم انطباق را بعمل آورد.

۷-۷ کنترل تجهیزات پایش و اندازه گیری

سازمان باید برای پایش و اندازه گیری های تعیین شده، تجهیزات مورد نیاز را تعیین و تأمین نماید. این اقدام در صورت نیاز می تواند از منابع برون سازمانی انجام شود.

برای حصول اطمینان از صحت نتایج پایش و اندازه گیری، سازمان باید:

الف - تجهیزات اندازه گیری خود را در فواصل زمانی معین و با استفاده از تجهیزات تأیید شده که دارای رابطه مشخص و معتبر با تجهیزات تأیید شده ملی و بین المللی باشند کالیبره، آزمون دوره ای و تصدیق نماید.

ب - اگر تجهیزات مرجع وجود نداشته باشد، مبنای مورد استفاده برای کالیبره کردن مکتوب شود.

ج - در صورت نیاز و در حین کالیبراسیون تنظیم یا تنظیم مجدد تجهیزات را انجام دهد.

د - نصب علائم شناسایی برای تعیین وضعیت کالیبراسیون و آزمون دوره ای را انجام دهد.

ه - تجهیزات اندازه گیری را از تنظیماتی که ممکن است نتیجه اندازه گیری را بی اعتبار کند مصون نگهدارد.

و - محافظت از آسیب دیدگی و خرابی طی جابجایی، نگهداری و انبارش انجام شود.

ز - در صورت مشاهده مغایرت در تجهیزات، بررسی اعتبار نتایج اندازه گیری های قبلی انجام شود.

ح - بررسی توانایی نرم افزارهای رایانه ای که کار اندازه گیری را انجام می دهند.

ط - حفظ و نگهداری سوابق کالیبراسیون تجهیزات و نرم افزارها.

۸-۷ شناسایی و قابلیت ردیابی

سازمان به منظور اعمال مدیریت مناسب بر فرایندها و تأمین نیازهای مشتریان باید چگونگی شناسایی و ردیابی را در موارد مقتضی طرح ریزی و اجرا نماید.

شناسایی و ردیابی در سازمان باید با توجه به نکات زیر ایجاد و برقرار شود:

الف - قابلیت ردیابی برای محصول ارائه شده در میادین به عنوان محصول نهایی یا محصول فرآوردی شده، در سرتاسر مراحل تحقق محصول.

ب - تعیین مشخصه لازم برای افراد و ماشین آلات سازمان.

ج - امکان شناسایی اقلام مازاد از جمله ضایعات از مرحله ایجاد تا نگهداری و وارهایی.

د - تهیه نقشه و راهنمای محوطه عمومی سازمان و محوطه داخل واحدها.

ه - تهیه نقشه جانمایی برای انبارها و بایگانی.

و - نصب تابلوی مشخصه برای واحدها و ساختمان ها و محوطه ها.

ز - تعیین و نصب کد و یا مشخصه ویژه برای تجهیزات، ابزار و لوازم.

ح - ایجاد مشخصه های لازم برای پرسنل سازمان

ط - شناسایی منحصر به فرد محصول در شرایطی که توسط مراجع ذیصلاح الزام شده باشد.

ی - در صورتی که کالاها و محصولات از طریق «سامانه بازار محصولات» تأمین گردد، باتوجه به امکان

رهگیری و ردیابی محصولات در سامانه می بایست با بهره گیری دستورالعمل های مرتبط صورت پذیرد.

۹-۷ ارزیابی انطباق

سازمان باید ارزیابی های دوره ای انطباق با الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات درون سازمانی و در راستای تعهد به سازگاری خود که مرتبط با دامنه کاربرد سیستم مدیریت است را به اجرا درآورد و نتایج را ثبت نماید. سازمان باید سوابق مربوط به نتایج ارزیابی های دوره ای را نگهداری نماید.

یادآوری- تناوب ارزیابی دوره ای، ممکن است بواسطه تفاوت سایر الزاماتی که سازمان آن ها را متعهد شده است، تغییر کند.

۸ بهبود

۱-۸ کلیات

سازمان باید روش های اجرایی را برای تعیین چگونگی و اجرای بهبود مستمر در تمامی ابعاد سازمان و مسئولیت و اختیار جهت بهبود سیستم مدیریت را ایجاد و اجرا نماید. نگرش یکپارچه به بهبود مستمر می تواند توسعه در تمامی ابعاد سازمان را ایجاد نماید.

بهبود در سازمان باید با توجه به موارد زیر طرح ریزی و اجرا گردد:

الف - مأموریت سازمان و توسعه آن با توجه به شرایط عرضه و تقاضا.

ب - خط مشی سازمان و اهداف و برنامه های تدوین شده.

ج - نتایج پایش و اندازه گیری ها، بازرسی ها، ممیزی ها و ارزیابی ها به عنوان فرصت های بهبود.

د - اقدامات اصلاحی و اقدامات پیشگیرانه شناسایی شده در سازمان.

هـ - اطلاعات کسب شده از خارج سازمان از جمله الزامات، قوانین و مقررات، شکایات و پیشنهادات.

و - پیشنهادات و اطلاعات دریافت شده از پرسنل و سایر طرف های ذینفع.

ز - نتایج تحلیل داده ها در جهت تثبیت شرایط مناسب و ارتقای شرایط قابل بهبود.

اثر بخشی اقدامات انجام شده در سازمان باید بر اساس شاخص های کمی و اقتصادی، اندازه گیری و ارزیابی شود.

۲-۸ تجزیه تحلیل داده ها

سازمان باید داده های لازم جهت اثبات مناسب بودن و اثربخشی سیستم مدیریت و ارزیابی این که در چه حوزه هایی بهبود مستمر اثربخشی سیستم مدیریت می تواند انجام گیرد را تعیین، جمع آوری و تحلیل کند.

به منظور کسب مناسب ترین نتایج از تجزیه و تحلیل داده ها، سازمان باید به نکات زیر توجه نماید:

الف- تعیین حوزه های جمع آوری داده ها از قبیل نتایج پایش و اندازه گیری رضایت مشتری، انطباق

محصول، عملکرد تأمین کنندگان، عملکرد ایمنی و بهداشت شغلی، عملکرد محیط زیستی و غیره.

ب - تعیین تکنیک ها، ابزارها و نرم افزارهای مناسب جهت تحلیل داده ها.

ج - تعیین مسئولین داخل سازمان برای جمع آوری و تحلیل داده ها.
د - تحلیل داده ها و ارائه گزارش خروجی آن به صورت اطلاعات در دوره های معین.
ه - اطمینان از مناسب بودن اطلاعات خروجی برای تصمیم گیری های مدیریتی.
سازمان باید عملکرد فرآیندها را بررسی و به صورت داده ها تدوین نماید و این داده ها با تحلیل مناسب به اطلاعاتی تبدیل شود که نتایج عملکرد فرآیندها و اثر بخشی سیستم مدیریت را مشخص و فرصت های بهبود را ایجاد نماید.

۳-۸ اصلاح

اصلاح شامل اقداماتی است که برای برطرف سازی عدم انطباق و نواقص انجام می شود.
سازمان باید روش ها و امکانات لازم برای اجرای اصلاحات مورد نیاز را فراهم نماید. شناسایی اصلاح ها در سازمان با استفاده از بازرسی ها امکان پذیر می باشد
اصلاح ها در سازمان باید با توجه به نکات زیر انجام شوند:
الف - جمع آوری تجهیزات و لوازم مستهلک شده از واحدها.
ب - جایگزینی امکانات و شرایط اداری مستهلک.
ج - تعمیر، سرویس و تعویض تجهیزات و ماشین آلات دارای نقص فنی.
د - اصلاح نقص و عیب در شرایط عمومی سازمان از جمله فضای سبز، خیابان ها و معابر.
ه - اصلاح نقص و عیب در شرایط ایمنی و بهداشتی شغلی و محیط زیستی.
و - اصلاح نقص و عیب در شرایط ایمنی و بهداشتی مواد غذایی نایمن.
ز - در صورت لزوم تهیه و اجرای طرح و برنامه تا کسب نتایج لازم برای اقدام اصلاحی.
ح - اصلاح باید طوری باشد که از رفع عدم انطباق اطمینان حاصل شود.

۴-۸ اقدام اصلاحی

سازمان باید هرگونه عدم انطباق ایجاد شده را شناسایی، ثبت و ریشه یابی نموده و بر اساس علت های رخداد آن ها از طریق اقدام اصلاحی برطرف سازد تا از تکرار آن جلوگیری شود.
سازمان باید اقدام های اصلاحی را با استفاده از روش اجرایی مدون و با توجه به موارد زیر اجرا نماید:
الف - تعیین اقدام اصلاحی بر اساس علت ها و برای عدم انطباق های بالفعل.
ب - اجرای اقدام اصلاحی با توجه به نوع و شرایط عدم انطباق بوده و متناسب با پیامد های حاصل از آن.
ج - رسیدگی به اعتراض و شکایات و یا هرگونه عدم رضایت مشتری.
د - اطمینان از اینکه اقدام اصلاحی به میزان کافی اثر بخش بوده است و عدم انطباق ها تکرار نخواهند شد.

ه - تحلیل و ارزیابی ریسک اقدام اصلاحی قبل از اجرا، تا از اثرات منفی و احتمالی آن کاسته شود.
و - در صورت لزوم تهیه و اجرای طرح و برنامه تا کسب نتایج لازم برای اقدام اصلاحی.

سازمان باید اقدام اصلاحی انجام شده را پس از اجرا تحلیل نماید تا در صورت نیاز و برای تثبیت شرایط مطلوب، در بازنگری و طرح ریزی فرآیندها لحاظ شود.

۵-۸ اقدام پیشگیرانه

سازمان باید هرگونه عدم انطباق بالقوه که شواهد و شرایط ایجاد آن فراهم شده است را شناسایی، ثبت و ریشه یابی نماید تا بر اساس علت ها و از طریق اقدام پیشگیرانه از وقوع آن جلوگیری کند. سازمان باید اقدام های پیشگیرانه را با استفاده از روش اجرایی مدون و با توجه به موارد زیر اجرا نماید:

- الف - اجرای اقدام پیشگیرانه با توجه به نوع و شرایط عدم انطباق و متناسب با اثرات مسایل بالقوه.
- ب - ارزیابی نوع و اثرات اقدام پیشگیرانه قبل از اجرای آن ها به منظور کنترل شرایط نامناسب.
- ج - اجرای کامل اقدام پیشگیرانه در قالب طرح و برنامه جهت حصول اطمینان از کسب نتایج کامل.
- د - استفاده از نتایج کسب شده از اقدام پیشگیرانه در طرح ریزی فرآیندها و مستندات سیستم مدیریت.

هـ - تدوین، حفظ و نگهداری سوابق اقدام پیشگیرانه.

ز - بازنگری اقدام پیشگیرانه جهت اطمینان از اثرات آن در کیفیت، محیط زیست و ایمنی و بهداشت.

۶-۸ به روزآوری سیستم

سازمان باید از به روز بودن مداوم سیستم مدیریت یکپارچه اطمینان یابد. در راستای دستیابی به این امرنماینده مدیریت باید در فواصل زمانی مناسب و حداکثر یک ساله، بروز بودن سیستم مدیریت یکپارچه را ارزیابی نماید. در صورت نیاز به به روز شدن سیستم کلیه مدارک موردنیاز، از جمله خط مشی، فرآیندها و طرحهای کنترل نقاط بحرانی، جهت تغییر بعنوان ورودی جلسه بازنگری مدیریت در جلسه مطرح می شود.