

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

طرح ویژه عیدانه

اداره کل استاندارد استان یزد

محمد رضا زارع بناد کوکی

۱۵ اسفند ۱۴۰۰

لغایت

۱۵ فروردین ۱۴۰۱



فهرست مطالب

۵	مقدمه
۵	معرفی استان یزد
۵	معرفی اداره کل استاندارد استان یزد
۶	فرآیند اجرایی طرح
۶	• گام اول: قبل از اجرای طرح
۶	۱- کمیته ترویج و اطلاع رسانی
۹	۲- کمیته بازرسی و نظارت
۱۰	۳- کمیته پایش و ارزیابی
۱۱	• گام دوم: اجرای طرح
۱۹	• گام سوم: پس از اجرای طرح
۲۳	تحلیل آماری بازرسی طرح ویژه عیدانه
۲۶	تحلیل چک لیست‌های بازرسی هتل‌های استان یزد

فهرست جداول، شکل‌ها و نمودارها

۶	شکل ۱: مصاحبه مدیرکل استاندارد استان یزد با رسانه‌های استان
۷	شکل ۲: سایت اداره کل استاندارد استان یزد
۷	شکل ۳: نصب بیلبورد در نقاط مختلف استان یزد
۸	شکل ۴: تهیه بنر طرح ویژه عیدانه
۸	شکل ۵: سایت خبری شریف خیر
۹	شکل ۶: چاپ کتابچه استاندارد
۹	شکل ۷: توزیع کتابچه استاندارد بین مردم و مسافران نوروزی
۱۰	شکل ۸: مکاتبات برون سازمانی طرح عیدانه
۱۲	شکل ۹: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران
۱۲	شکل ۱۰: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران
۱۳	شکل ۱۱: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران
۱۳	شکل ۱۲: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران
۱۴	شکل ۱۳: نمونه بازرسی کارشناسان از هتل
۱۴	شکل ۱۴: نمونه بازرسی کارشناسان از هتل
۱۵	شکل ۱۵: بازدید مدیرکل به همراه هیئت ارزیاب از رستوران سیب و نار
۱۶	شکل ۱۶: بازدید مدیرکل به همراه هیئت ارزیاب از هتل مشیرالممالک



- شکل ۱۷: نشست معاونین سازمان با معاون عمرانی استانداری یزد ۱۶
- شکل ۱۸: مصاحبه معاون تدوین و ترویج سازمان ملی استاندارد با صداوسیما استان یزد ۱۷
- شکل ۱۹: نشست معاونین سازمان ملی استاندارد با کارشناسان اداره کل استاندارد استان یزد ۱۸
-
- جدول ۱: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد-فرم شماره ۱ ۱۹
- جدول ۲: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد-فرم شماره ۲ ۱۹
- جدول ۳: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد-فرم شماره ۳ ۲۰
- جدول ۴: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد-فرم شماره ۴ ۲۱
- جدول ۵: آمار بازرسی هتل‌های استان یزد ۲۳
- جدول ۶: آمار بازرسی از رستوران‌های استان یزد ۲۴
- جدول ۷: آمار بازرسی از مراکز فروش استان یزد ۲۵
- جدول ۸: آمار بازرسی از هتل آپارتمان استان یزد ۲۵
-
- نمودار ۱: درصد انطباق و عدم انطباق شاخص‌ها در بازرسی هتل‌های استان یزد ۲۳
- نمودار ۲: درصد انطباق و عدم انطباق شاخص‌ها در بازرسی رستوران‌های استان یزد ۲۴
- نمودار ۳: درصد انطباق و عدم انطباق در بازرسی مراکز فروش استان یزد ۲۵



مقدمه

استاندارد، پیش نیاز مستمر توسعه کمی و کیفی تولید و خدمات در کشور است. در این طرح هتل ها، هتل آپارتمانها، زائرسراها و مراکز فروش مواد غذایی و رستوران ها مورد بازرسی قرار گرفت و به شیوه خدمات دهی سالم و با کیفیت این واحدها به مسافران نوروزی نظارت شد. هدف از اجرای این طرح که یک ماهه بوده و از ۱۵ اسفند امسال آغاز و تا ۱۵ فروردین سال آینده ادامه دارد، ارائه خدمات مطلوب و کیفی به عموم شهروندان و مسافران نوروزی، و نظارت بر عرضه کالاها در مراکز فروش عمده و جزئی می باشد.

معرفی استان یزد

استان یزد چهارمین استان وسیع کشور است که در مرکز فلات ایران و حاشیه دشت های کویر و لوت قرار دارد. استان یزد از شمال و غرب به استان اصفهان از شمال شرقی به استان خراسان از جنوب غربی به استان فارس و از جنوب شرقی به استان کرمان محدود می شود. آب و هوای استان یزد به علت قرار داشتن بر روی کمربند خشک جهانی دارای زمستانهای سرد و نسبتاً مرطوب و تابستانهای گرم و خشک و البته طولانی است. همچنین به لحاظ شرایط اقلیمی و شرایط خاص حاکم بر مناطق حاشیه کویری مثل باران کم و مراتع فقیر و کمبود منابع تامین آب، وضعیت کشاورزی در این استان مطلوب نیست و امکان بهره برداری از آب های سطحی در کشاورزی بسیار کم است. اما استان یزد به لحاظ زمین شناختی دارای ذخایر بسیار عظیم معدنی مانند آهن چغارت، مرمر بورق و ... است که نقشی مهم و سازنده در تحولات اقتصادی و عمرانی این استان داشته است.

شهر یزد اولین شهر خشتی و دومین شهر تاریخی جهان است. واژه یزد در لغت به معنای مقدس و پاک بوده و وجه تسمیه این شهر، سرزمین مقدس و شهر خدا است که برخی از تاریخ نویسان معتقدند، در دوره ساسانیان، یزدگرد دستور داده تا در این محل شهری به نام یزدان گرد بنا کنند که نام یزد نیز از همین عنوان گرفته شده است. مورخان یونانی نیز از نام یزد با عنوان ایساتیس یاد کرده اند اما پس از ظهور اسلام و گرایش مردم ایران به این آیین، به یزد لقب دارالعباده داده شد.

معرفی اداره کل استاندارد استان یزد

اداره کل استاندارد یزد در سال ۱۳۴۷ به عنوان شعبه استاندارد اصفهان تأسیس و تا سال ۱۳۵۴ نظارت بر کیفیت کالاهای صادراتی را بر عهده داشت و از آن تاریخ به بعد با توجه به فقدان آزمایشگاهها و نیروهای متخصص لازم و همچنین اجباری شدن اجرای استاندارد ۲۶ قلم کالا، کار خویش را از طریق بازرسی و نمونه برداری ارسال نمونه های اخذ شده به موسسه استاندارد ایران ادامه داد.

در سال ۱۳۶۱ با تأسیس آزمایشگاهی در حد آزمون فرآورده های صادراتی استان (انگوزه شیرین) و صدور گواهینامه صادراتی و تحقیق به لحاظ بهبود محصولات کشاورزی نظیر پسته، سالامبور و کالیبره کردن وسایل سنجش فعالیت خود را گسترش داد.

در سال ۱۳۶۶ این اداره از استاندارد اصفهان منفک و به صورت اداره کل درآمد. در راستای سیاستهای دولت و با توجه به صنعتی شدن منطقه و افزایش حجم صادرات غیر نفتی، تغییرات بنیادی در کیفیت و کمیت فعالیتهای آن بوجود آمد و بدین منظور پرسنل فنی و تخصصی نیز افزایش یافت.

فرآیند اجرایی طرح نظارتی عیدانه

• گام اول: قبل از اجرای طرح

به منظور ارائه نظارت مطلوب و اجرای هدفمند طرح عیدانه، مقرر شد در راستای اهداف طرح کمیته‌های تخصصی تشکیل و وظایف هر کمیته مشخص گردد. کمیته‌ها به شرح زیر معرفی می‌شود:

- ۱- کمیته ترویج و اطلاع رسانی با محوریت روابط عمومی اداره کل، که وظیفه اصلی آن اطلاع رسانی در خصوص طرح به ویژه پوشش خبری، تهیه محتوی و اجرای بیلبورد و بنر در سطح شهر، تدوین و چاپ کتابچه استاندارد در سفر و مستندسازی اقدامات انجام شده تعیین گردید.

مدیرکل استاندارد یزد خبر داد:

آغاز طرح ویژه عیدانه استاندارد در استان یزد



مدیرکل استاندارد استان یزد گفت: همزمان با ولادت سومین اختر تابناک آسمان امامت و ولایت، حضرت حسین ابن علی (ع) طرح ویژه عیدانه استاندارد در استان یزد آغاز شد. محمد رضا زارع بنادکویی در جمع مدیران و کارشناسان حوزه اجرای استاندارد اداره کل استاندارد استان یزد افزود: هدف از اجرای این طرح که یک ماهه بوده و از ۱۵ اسفند امسال آغاز و تا ۱۵ فروردین سال آینده ادامه دارد، ارائه خدمات مطلوب و کیفی به عموم شهروندان و مسافران نوروزی، و نظارت بر عرضه کالاها در مراکز فروش عمده و جزئی می‌باشد. وی در این خصوص ادامه داد: براساس ابلاغی که از سازمان ملی استاندارد ایران انجام شده است، بنا داریم که در قالب این طرح، ارائه خدمات درمانی نظیر هتل‌ها، مراکز تفریحی و سایر اماکنی که به انحاء مختلف به ارائه خدمات در حوزه استاندارد مشغول هستند را نظارت کنیم. این مسئول تأکید کرد: همانگونه که در اخبار گذشته اطلاع رسانی شده بود، از ابتدای امسال تاکنون و در قالب طرح موسوم به طاهار (طرح اجرای هماهنگ استانداردها) از تمامی واحدهای صنعتی استان یزد و در تمامی رسته‌ها ۷۰۰۰ بازرسی و نمونه برداری انجام شده است و بنابر قول داده شده به شهروندان، مقرر است که در طرح عیدانه ۲۰۰۰ بازرسی و نمونه برداری دیگر نیز انجام شود. زارع بنادکویی در خصوص روند آزمون و ارزیابی انطباق محصولات که نمونه برداری می‌شود گفت: متعاقب نمونه برداری کالاهای واحدهای تولیدی و حتی سطح بازار مرحله‌ی آزمون فرآورده‌ها آغاز می‌شود، که ضروری است نمونه‌ها شرایط انطباق با استانداردهای ملی و معتبر مربوطه را احراز نمایند که در غیر اینصورت، مراتب قانونی تذکر، اخطار، جمع‌آوری، توقیف و معرفی متظلفین به مراکز حقوقی و قضایی توسط دوایر مرتبط، در قالب برگزاری کمیسیون ماده ۴۲ انجام می‌شود. وی در پایان خاطرنشان کرد: استان یزد از گذشته‌های بسیار دور تحت عنوان شهر قنات، قنوت و قناعت مطرح بوده است و از آن جایی که از آن به عنوان پایتخت جغرافیایی ایران یاد می‌شود، جاذبه‌ها و موقعیت فوق‌العاده‌ای برای سفرهای نوروزی دارد، از این رو، تمامی کسبه و ارائه‌دهندگان خدمات تقاضا داریم نهایت همکاری با بازرسان استاندارد را داشته باشند تا به حول و قوه الهی قادر باشیم محیطی امن و آرام را برای ایران گردان و جهان گردان فراهم کنیم.

ارسال خبر
چاپ خبر
آرشیو اخبار
۱۴۰۰/۱۲/۱۶ دوشنبه

شکل ۱: مصاحبه مدیرکل استاندارد استان یزد با رسانه‌های استان



شکل ۲: سایت اداره کل استاندارد استان یزد



شکل ۳: نصب بیلبورد در نقاط مختلف استان یزد



سال تولید،
دانش بنیان و اشتغال آفرینی

سازمان ملی استاندارد ایران
اداره کل استاندارد استان یزد
Administration Standard Of Yazd



شکل ۴: تهیه بنر طرح ویژه عیدانه

خانه > اجتماعی | کد خبر: ۱۰۲۲۰۷
تاریخ انتشار: ۱۵ اسفند ۱۴۰۰ - ۱۷:۰۰



مدیرکل استاندارد یزد خبر داد:

آغاز طرح ویژه عیدانه استاندارد در استان یزد

همزمان با ولادت سومین اخترتابناک آسمان امامت و ولایت، حضرت حسین ابن علی(ع) طرح ویژه عیدانه استاندارد در استان یزد آغاز شد.



شکل ۵: سایت خبری شریف خبر



شکل ۶: چاپ کتابچه استاندارد



شکل ۷: توزیع کتابچه استاندارد بین مردم و مسافران نوروزی



۲- کمیته بازرسی و نظارت با محوریت معاونت ارزیابی انطباق که هماهنگی با سایر ارگانها به منظور اجرای بهتر طرح و برنامه ریزی های لازم جهت اجرا و نظارت بر آن از جمله تعیین تیم های بازرسی و نظارتی، برنامه زمانبندی، تهیه چک لیست ها و مرتفع نمودن موانع و مشکلات اجرای طرح تعیین گردید.



شکل ۸: مکاتبات برون سازمانی طرح عیدانه

۳- کمیته پایش و ارزیابی با محوریت واحد ارزیابی عملکرد اداره کل که مسئول نظارت بر بازرسی ها، بازبینی و تحلیل چک لیست های تکمیل شده، جمع بندی اطلاعات به دست آمده و تهیه گزارش نهایی می باشد.



• گام دوم : اجرای طرح

طرح بصورت جدی با مکاتبه با دستگاه های مرتبط در خصوص طرح و دعوت به همکاری از بازرسان آن نهادها به منظور ارائه بهتر طرح آغاز شد. در این خصوص نیز بمنظور اثر بخشی هرچه بیشتر طرح هماهنگی های لازم با سازمان میراث فرهنگی، سازمان صنعت، معدن و تجارت، اصناف و ... نیز بعمل آمد. به منظور اطلاع رسانی نیز ۶ بیلورد و بنر اطلاع رسانی طرح عیدانه طراحی و تهیه شد و در سطح شهر نصب گردید. همچنین بمنظور ترویج فرهنگ استاندارد چندین استند طراحی و در فضای مخصوص قرار گرفت. بمنظور افزایش آگاهی عموم هموطنان عزیز در ارتباط با کالا و خدمات ارائه شده گزارش خبری با صدا و سیما مرکز استان در خصوص اجرای این طرح تهیه گردید. همچنین با هدف بیان اهمیت و آموزش استاندارد کتابچه استاندارد در سفر نیز تهیه گردید و در اختیار مسافین عزیز قرار گرفت. دو تیم بازرسی و یک تیم نظارتی بصورت روزانه طبق برنامه تعیین شده و لیست مشخص شده مراکز اقامتی، رستوران ها و مراکز عرضه مواد غذایی مسئولیت اجرای طرح را عهده دار شدند. برنامه ریزی ها در این خصوص بنحوی صورت گرفت تا از حداکثر مراکز بازدید شود. همچنین از پتانسیل نیروهای همکار ساکن شهرستانها بمنظور تکمیل چک لیستهای شهرستانها استفاده شد. سپس چک لیستهای تکمیل شده مورد ارزیابی قرار گرفتند. در پایان هر هفته جلسه ای با حضور بازرسان تشکیل شد تا ضمن ارائه گزارش از نحوه اجرای طرح، مسائل و مشکلات پیش آمده نیز بررسی شد. هم چنین راهکارهای بازرسان بمنظور اجرای بهتر و کاربردی طرح به بحث و تبادل نظر گذاشته شد و در بازرسی های بعدی لحاظ گردید. یک تیم نظارتی جهت اجرای طرح و حضور در مراکز مورد بازرسی با هماهنگی با اصناف و سازمان های مربوطه مشخص گردید. در راستای نظارت بر این مسئولیت اجتماعی و کنترل آن تیم بازرسی و نظارت فعال با حضور مدیرکل و معاونین تشکیل گردید که بصورت تصادفی از مراکز بازدید شد و چک لیستهای تکمیل شده بازبینی شد. در خلال زمان اجرای برنامه طرح عیدانه تیم ارزیاب سازمان به سرپرستی معاون محترم تدوین و ترویج استاندارد جناب آقای دکتر درویش و دکتر قریب مدیر کل آموزش و ترویج سازمان جهت بررسی اجرای طرح از نزدیک، رصد و پایش کلیه اقدامات انجام شده در تاریخ هفتم و هشتم فروردین ۱۴۰۱ در استان حضور داشتند و بازدیدی از یک هتل و یک رستوران ارزیابی شده داشتند و راهکارهای و پیشنهادات ارزنده خود را جهت ارزیابی هرچه بهتر مراکز عنوان داشتند. همچنین تیم ارزیاب جلسه ای با کارکنان اداره کل و همکاران درگیر در اجرایی طرح داشتند و موارد تبادل نظر گردید. تیم ارزیاب جهت توانمندی اداره کل از فضای اداری و امکانات آزمایشگاهی اداره کل بازدید داشتند.



شکل ۹: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران



شکل ۱۰: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران



شکل ۱۱: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران



شکل ۱۲: نمونه بازرسی کارشناسان از رستوران



شکل ۱۳: نمونه بازرسی کارشناسان از هتل



شکل ۱۴: نمونه بازرسی کارشناسان از هتل



شکل ۱۵: بازدید مدیرکل به همراه هیئت ارزیاب از رستوران سیب و نار



شکل ۱۶: بازدید مدیرکل به همراه هیئت ارزیاب از هتل مشیرالممالک



شکل ۱۷: نشست معاونین سازمان با معاون عمرانی استانداری یزد



شکل ۱۸: مصاحبه معاون تدوین و ترویج سازمان ملی استاندارد با صداوسیما استان یزد



شکل ۱۹: نشست معاونین سازمان ملی استاندارد با کارشناسان اداره کل استاندارد استان یزد



• گام سوم: پس از اجرای طرح

پس از اجرای طرح نتایج بازرسی ها از مراکز اقامتی، رستوران ها و مراکز عرضه مواد غذایی، بر اساس چک لیست های تکمیل شده بازبینی و مورد تحلیل قرار گرفت. در هر مرحله تعداد و درصد انطباق ها و عدم انطباق ها بررسی شد. هم چنین چک لیست ها بر اساس بیشترین موارد مغایرت تحلیل شد تا گزارش آن به سازمان و ارگانهای مربوطه ارائه گردد و ضمن خدمت به مردم، در جهت اصلاح و رفع نواقص اقدام گردد. از آنجا نظارت بر مراکز عرضه، توزیع و فروش کالاهای مواد غذایی که از لحاظ ایمنی، بهداشت و سلامت عمومی حائز اهمیت هستند، مقرر شد نواقص بهداشتی به مراکز بهداشت استان ارجاع داده شود و پیگیری مغایرتها تا حصول نتیجه مطلوب خواستار گردد. ضمن تشویق مراکز کالای و خدمات خود را بصورت استاندارد ارائه می نمایند، ترتیبی اتخاذ گردید تا مراکز که قابلیت دریافت گواهینامه های استاندارد را دارند در این خصوص مساعدت و تسریع شود.

جدول ۱: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد-فرم شماره ۱

مشخصات		استان : یزد	
نام و نام خانوادگی و سمت اعضای هیات نظارت و بازرسی:		تاریخ شروع عملیات بازرسی: ۱۴۰۰/۱۲/۲۰	
۱- دکتر پرویز درویش معاون تدوین و ترویج سازمان استاندارد		۲- دکتر فریبرز قریب مدیر کل آموزش و ترویج سازمان استاندارد	
نام و نام خانوادگی مدیر کل / سرپرست استاندارد استان: محمدرضا زارع بنادکوکي		تاریخ پایان عملیات بازرسی: ۱۴۰۱/۱/۱۵	
تعداد آزمایشگاه های غیر فعال	۷	تعداد آزمایشگاه های فعال	۴
تعداد گمرک های بازرسی تایید صلاحیت شده	۲	تعداد آزمایشگاه های تایید صلاحیت شده	۳۴
تعداد پروانه های صادر شده کاربرد علامت استاندارد	۱۳۳	تعداد واحدهای تولیدی و خدماتی دارای کاربرد علامت استاندارد	۶۱۸
تعداد دوره های آموزشی برگزار شده در سال ۱۴۰۰	۵۷۳	تعداد گمرکات ورودی و خروجی	۳
تعداد پست های سازمانی بلا تصدی	۲۳	تعداد ادارات تابعه اداره کل	-

جدول ۲: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد-فرم شماره ۲

نقاط قوت:		نقاط ضعف:	
نظافت روزانه و رعایت موارد بهداشتی- بخش پذیرش فعال و مسلط،	مجموع هتل های استان	۵۷	هتل آپارتمان یک تا پنج ستاره
	تعداد هتل های مورد بازرسی توسط استان	۴۳	
	مجموع عدم انطباق های مشاهده شده	۱۴۳۶	
عدم ترانسفر فرودگاهی، عدم ارائه خدمات فروشگاههای و پزشکی	مجموع هتل آپارتمان های استان	۱	هتل آپارتمان
	تعداد هتل آپارتمان های مورد بازرسی توسط استان	۱	



نقاط ضعف: عدم تفکیک سرویس بهداشتی آقایان و بانوان - عدم وجود سرویس بهداشتی در راهروها	۹۵	مجموع عدم انطباق های مشاهده شده	
نقاط قوت: دارا بودن پروانه های قانونی، کارت بهداشتی و گواهینامه آموزش اصناف کارگران	۸۴	مجموع رستوران های استان	رستوران
نقاط ضعف: سیستم دفع فاضلاب نامناسب - عدم کالیبراسیون دماسنجهای فریزر و سرخانه ها	۵۶	تعداد رستوران های مورد بازرسی توسط استان	
نقاط قوت: قابلیت شست و شو دیوارها و کف - وسایل و تجهیزات کافی	۹۳۹	مجموع عدم انطباق های مشاهده شده	
نقاط ضعف: عدم رعایت موارد ایمنی و بروز نبودن سیستم های اطفاء حریق - عدم رعایت اصول طراحی ساختمان	نامشخص	مجموع مراکز فروش مواد غذایی استان	مراکز فروش مواد غذایی
نقاط قوت: عدم رعایت موارد ایمنی و بروز نبودن سیستم های اطفاء حریق - عدم رعایت اصول طراحی ساختمان	۱۶۲	تعداد مراکز فروش مواد غذایی مورد بازرسی توسط استان	
نقاط ضعف: عدم رعایت موارد ایمنی و بروز نبودن سیستم های اطفاء حریق - عدم رعایت اصول طراحی ساختمان	۱۱۱۶	مجموع عدم انطباق های مشاهده شده	
نقاط قوت و ضعف: -	-	مجموع زایرسرهای استان	زایر سرا
-	-	تعداد زایرسرهای مورد بازرسی توسط استان	
-	-	مجموع عدم انطباق های مشاهده شده	

جدول ۳: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد - فرم شماره ۳

شاخص ارزیابی	عملکرد استان براساس واحد سنجش	شاخص ارزیابی	عملکرد استان براساس واحد سنجش	فرم شماره (۳)
صدور پروانه علامت استاندارد در استان	۱۰۱ درصد	آزمون آسانسورها و صدور گواهی پایان کار	۴۵۶ مورد	
بازرسی فنی صنایع انرژی بر مشمول مقررات استاندارد اجباری در استان	۲۱۵ درصد	تعداد آزمون های دوره ای آسانسورها	۸۶۹ مورد	
کنترل نصب و اصالت رتبه های انرژی مندرج بر روی بر چسب انرژی تجهیزات انرژی بر در استان	۱۰۰ درصد	آزمون وسایل سنجش مورد استفاده در داد و ستد عمومی	۲۸ درصد	
تعیین صحت عیار مصنوعات فلزی گرانبها در استان	۸۵ درصد	کالیبراسیون تجهیزات اندازه گیری	-	
رشد اعتماد عمومی و بهبود نگرش و رفتار مردم نسبت به استاندارد در استان	۳/۳۴ درصد	ارزیابی صحت عملکرد مراکز تفریحی	۶۴ درصد	



		۵۷۹ درصد	میزان آموزش برون سازمانی در استان
		۱۴۴ درصد / ۱۵۶ درصد	آزمون نازل های جایگاه CNG / سوخت مایع در استان

جدول ۴: خلاصه گزارش عملکرد اداره کل استاندارد استان یزد- فرم شماره ۴

عالی ● خوب ○ متوسط ○ ضعیف ○ غیر قابل قبول ○	رعایت نظم و انضباط محیط کار	فرم شماره (۴)
عالی ● خوب ○ متوسط ○ ضعیف ○ غیر قابل قبول ○	جانمایی و چیدمان فضاهای اداری	
عالی ● خوب ○ متوسط ○ ضعیف ○ غیر قابل قبول ○	نظافت و نگهداری مهمانسرای اداره کل	
عالی ● خوب ○ متوسط ○ ضعیف ○ غیر قابل قبول ○	امکانات موجود در جهت تکریم ارباب رجوع	
عالی ● خوب ○ متوسط ○ ضعیف ○ غیر قابل قبول ○	وضعیت بایگانی اسناد و مدارک	
عالی ● خوب ○ متوسط ○ ضعیف ○ غیر قابل قبول ○	تشکیل میز ارتباطات مردمی	
کلیه خدمات اداره کل در قالب سامانه های فرایند محور ارائه می شود که از درخواست خدمت تا صدور گواهی در سامانه ها اجرا می شود. در سایت اداره کل در بخش میز خدمت کلیه خدمات اداره کل به تفکیک قرار گرفته است و برای هر میز خدمت، مدارک مورد نیاز، فرایند، زمان ارائه خدمت، آدرس و پرتال خدمات مردم، آدرس سامانه، راهنما، سؤالات متداول، نظرسنجی در خصوص خدمت و ... مشخص شده است.	اقدامات انجام شده در راستای تحقق برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	
۱- اخذ مجوز جذب نیروی کارشناسی شرکتی و جذب ۳ نیروی کارشناس فنی در اداره کل ۲- برگزاری آزمون استخدامی و جذب ۷ نیروی جدید ۳- تبدیل وضعیت همکاران ایثارگر از قراردادی و کارگری به رسمی ۴- درخواست ساماندهی چارت سازمانی اداره کل	اقدامات انجام شده جهت تأمین نیروی انسانی مورد نیاز	
۱- ایجاد کمیته سلامت اداری ۲- ایجاد کمیته شورای فرهنگی در راستای استقرار محیط اداری سالم ۳- ایجاد کمیته رسیدگی به تخلفات اداری ۴- تدوین و نصب منشور اخلاقی سازمان ۵- نصب صندوق ارتباط با مدیرکل ۶- نصب صندوق ارتباط با حراست ۷- آموزش کارکنان در زمینه سلامت اداری ۸- تهیه و نصب منشور صیانت از حقوق شهروندی و سلامت اداری ۹- ایجاد تیم نظارتی و بازرسی جهت نظارت بر واحدهای تولیدی، شرکت های بازرسی و نمونه برداری و آزمایشگاه های همکار ۱۰- ایجاد خدمات الکترونیک در سایت اداره کل که کلیه فرایندهای	برنامه ها و طرح های در دست اقدام و یا انجام شده به منظور -ارتقای سلامت اداری -سنجش میزان رضایت مندی ارباب رجوع از کارکنان -سنجش عملکرد واحد رسیدگی به شکایات	



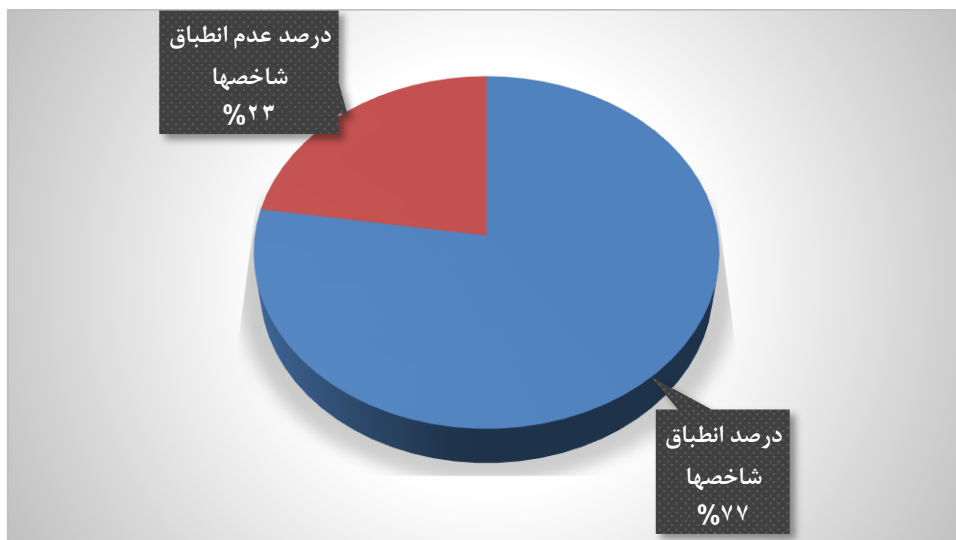
<p>کاری به صورت کاملاً الکترونیکی به مردم ارائه می گردد.</p> <p>فعالیت های تصدی گری واگذار شده مطابق برنامه واگذاری که از طرف سازمان استاندارد در سال های گذشته اعلام شده، انجام شده است. به استناد نامه ۱۱۸۱۳ مورخ ۹۸/۱/۲۴ سازمان، موارد واگذاری با عناوین ذیل احصا شده است:</p> <p>۱- بازرسی از واحدهای تولیدی</p> <p>۲- نمونه برداری از واحدهای تولیدی</p> <p>۳- بازرسی از بازار</p> <p>۴- آزمون نمونه های اخذ شده از واحدهای تولیدی</p> <p>۵- نمونه برداری از بازار</p> <p>۶- آزمون نمونه های بازار</p> <p>۷- آزمون نازل های جایگاه عرضه سوخت</p>	<p>فعالیت های تصدی گری واگذار شده</p>
<p>۱- نصب بیلبورد، بنرها و استندهای اطلاع رسانی</p> <p>۲- تهیه بروشورهای اطلاع رسانی در رابطه با استانداردسازی محصولات یا خدمات و ارسال از طریق اتوماسیون اداری به کلیه ادارات و نهادها</p> <p>۳- تهیه خلاصه استانداردهای کاربردی و ارسال برای چاپ یا اطلاع رسانی از طریق فضای مجازی</p> <p>۴- حضور کارشناس استاندارد در مدارس و اطلاع رسانی و ترویج فرهنگ استاندارد</p> <p>۵- بازدید دانش آموزان از اداره کل و آشناسازی آن ها با مقوله استاندارد</p> <p>۶- نشست با اصناف و اتحادیه ها</p> <p>۷- انعقاد تفاهم نامه با دانشگاه ها و سایر مراکز</p> <p>۸- برگزاری دوره های آموزشی- ترویجی برای فرهنگیان و بانوان ادارات</p> <p>۹- برگزاری مسابقه</p> <p>۱۰- تهیه هدایا و جوایز</p> <p>۱۱- برگزاری سمینارهای تخصصی</p>	<p>اقدامات ترویجی و اطلاع رسانی در جهت فرهنگ استاندارد</p>
<p>ملاحظات :</p>	



تحلیل آماری بازرسی طرح ویژه عیدانه

جدول ۵: آمار بازرسی هتل‌های استان یزد

تعداد هتل	تعداد کل شاخصها	تعداد شاخص منطبق	تعداد شاخص نامنطبق	درصد انطباق شاخصها	درصد عدم انطباق شاخصها
۴۳	۶۳۶۴	۴۹۲۸	۱۴۳۶	۷۷.۴۴٪	۲۲.۵۶٪



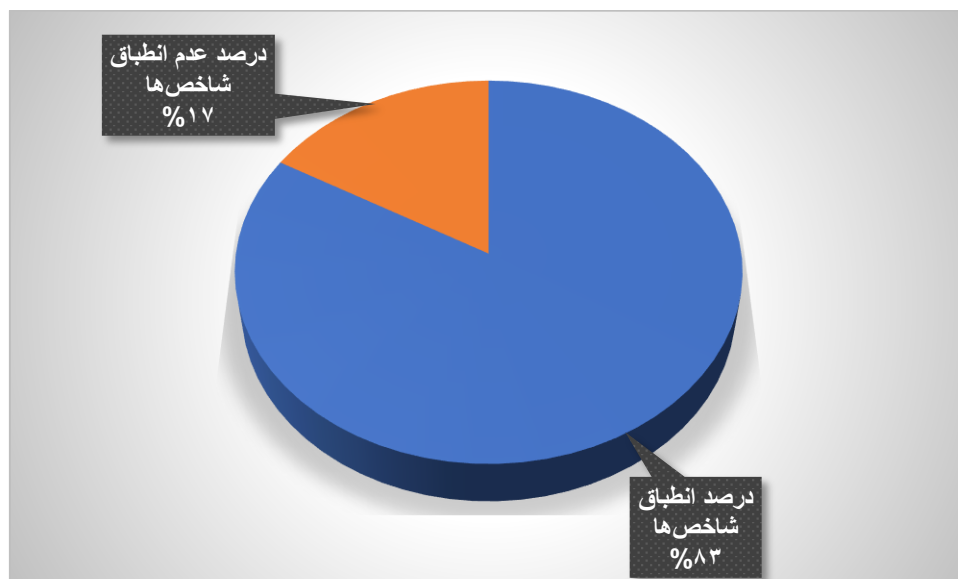
نمودار ۱: درصد انطباق و عدم انطباق شاخص‌ها در بازرسی هتل‌های استان یزد

با توجه به جدول و نمودار بالا، از ۴۳ هتل بازرسی شده قریب به ۲۳ درصد شاخص‌ها نامنطبق بوده‌اند. همچنین با بررسی‌های انجام شده، هتل‌های استان یزد در بند استانداردهای پارکینگ (دارای ظرفیت متناسب با میهمان) و خدمات مهمانان ویژه (پذیرایی و همراهی) دارای بیشترین عدم انطباق می‌باشند.



جدول ۶: آمار بازرسی از رستوران‌های استان یزد

درصد عدم انطباق شاخص‌ها	درصد انطباق شاخص‌ها	تعداد شاخص نامنطبق	تعداد شاخص منطبق	تعداد کل شاخص‌ها	تعداد رستوران بازدید شده
۱۶.۶۰٪	۸۳.۴۰٪	۹۳۹	۴۷۱۷	۴۹۴۹	۵۶



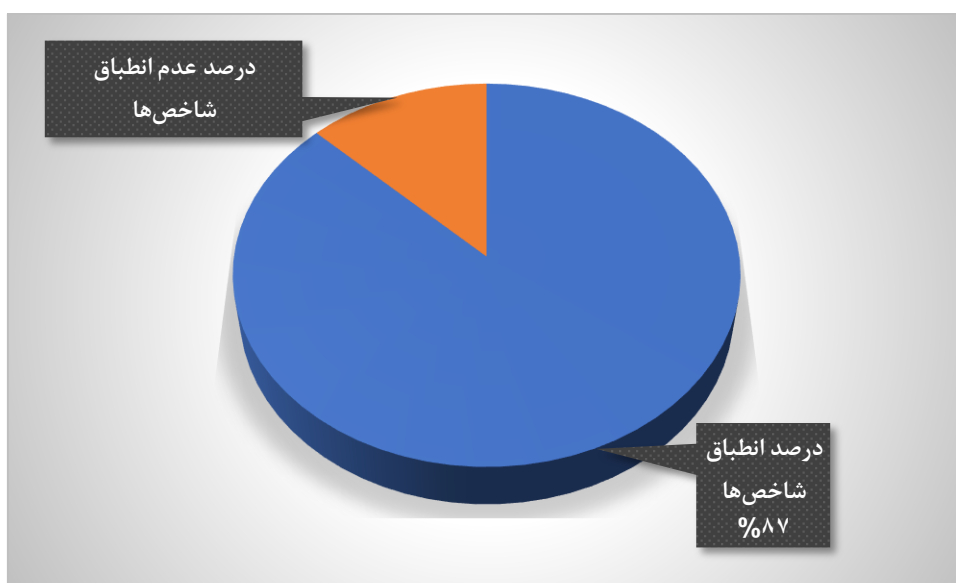
نمودار ۲: درصد انطباق و عدم انطباق شاخص‌ها در بازرسی رستوران‌های استان یزد

باتوجه به جدول و نمودار بالا، رستوران‌های استان یزد در ۸۳ درصد از شاخص‌های استاندارد منطبق بوده و تنها در ۱۷ درصد از شاخص‌ها دارای عدم انطباق می‌باشند.



جدول ۷: آمار بازرسی از مراکز فروش استان یزد

درصد عدم انطباق شاخص‌ها	درصد انطباق شاخص‌ها	تعداد شاخص نامنطبق	تعداد شاخص منطبق	تعداد کل شاخص‌ها	تعداد مراکز فروش بازدید شده
۱۲.۷۶٪	۸۷.۲۴٪	۱۱۱۶	۷۶۳۲	۸۷۴۸	۱۶۲



نمودار ۳: درصد انطباق و عدم انطباق در بازرسی مراکز فروش استان یزد

باتوجه به جدول و نمودار بالا، مراکز فروش استان یزد در ۸۷ درصد از شاخص‌های استاندارد منطبق بوده و تنها در ۱۳ درصد از شاخص‌ها دارای عدم انطباق می‌باشند.

جدول ۸: آمار بازرسی از هتل آپارتمان استان یزد

درصد عدم انطباق شاخص‌ها	درصد انطباق شاخص‌ها	تعداد شاخص نامنطبق	تعداد شاخص منطبق	تعداد کل شاخص‌ها	تعداد هتل آپارتمان بازدید شده
۷۰.۲۱٪	۲۹.۷۹٪	۹۹	۴۲	۱۴۱	۱

باتوجه به جدول بالا و بازرسی تنها هتل آپارتمان استان یزد، هتل آپارتمان مربوطه در ۷۰ درصد شاخص‌های استاندارد دارای عدم انطباق می‌باشد.



تحلیل چک لیست‌های بازرسی هتل‌های استان یزد

درصد عدم انطباق	شرح استاندارد	شماره شاخص
۰/۱۰۰٪	پاسخگویی به تلفن تماس گیرندگان از خارج هتل - پاسخگویی به درخواست های تلفنی میهمانان هتل - ارائه خدمات بیداری به مهمانان - دریافت و ارسال نامبر	۱
۶/۹۸٪	قرار دان فردی مشخص جهت ارائه خدمات ۱-۴ (خدمات تلفن چپی)	۲
۹/۳۰٪	قرار دان فردی مشخص جهت ارائه خدمات ۱-۴ (خدمات تلفن چپی)	۳
۱۳/۹۵٪	بیدار باش	۴
۰/۱۰۰٪	ذخیره اتاق توسط سامانه های اینترنتی، حضوری، تلفنی و ارسال نامبر	۵
۰/۱۰۰٪	ذخیره اتاق حضوری، تلفنی و ارسال نامبر	۶
۶/۹۸٪	بخش مجزای ذخیره اتاق	۷
۱۱/۶۳٪	بخش مجزای ذخیره اتاق دو زبانه	۸
۰/۱۰۰٪	فهرست روشن قیمت ها، مالیات و اضافه بها	۹
۰/۱۰۰٪	اعلام محدودیت های موجود و شرایط ابطال ذخیره جا	۱۰
۲/۳۳٪	دریافت اطلاعات دقیق مشتری هنگام ذخیره جا	۱۱
۰/۱۰۰٪	صدور و ارسال تاییدیه ذخیره جا به صورت کتبی	۱۲
۶/۹۸٪	استفاده از نرم افزار ذخیره جا	۱۳
۰/۱۰۰٪	فعالیت بخش پذیرش به صورت ۲۴ ساعته	۱۴
۰/۱۰۰٪	اطلاع رسانی در صورت بروز مشکل و وجود محدودیت در بدو ورود	۱۵
۲۰/۹۳٪	ارائه رسید در قبال پول و مدارک مشتری	۱۶
۱۱/۶۳٪	تسلط کارمند پذیرش به زبان های ملیت های دیگر	۱۷
۰/۱۰۰٪	ارایه صورت حساب	۱۸
۰/۱۰۰٪	ارایه صورت حساب در هر زمان	۱۹
۲/۳۳٪	امکان پرداخت آسان	۲۰
۶/۹۸٪	وجود صندوق امانات	۲۱
۴۸/۸۴٪	وجود صندوق شخصی در کلیه اتاق ها	۲۲
۰/۱۰۰٪	امکان نگهداری اثاثیه مهمان	۲۳
۹/۳۰٪	ارائه رسید در مقابل اثاثیه	۲۴
۰/۱۰۰٪	نگهداری اثاثیه در مدت طی شده به صورت رایگان	۲۵
۱۳/۹۵٪	خدمات حمل بار توسط مهمان بر	۲۶
۴۴/۱۹٪	خدمات حمل بار توسط مهمان بر آشنا به زبان انگلیسی	۲۷
۳۲/۵۶٪	ارائه خدمات درباری توسط دربان	۲۸
۳۴/۸۸٪	خدمات درباری و پارک اتومبیل	۲۹
۳۷/۲۱٪	سامانه ارسال پیغام	۳۰
۳۰/۲۳٪	ثبت پیغام و پیغام رسانی	۳۱
۶۰/۴۷٪	تبدیل ارز و اعالم نرخ تبدلات ارزی	۳۲
۴۶/۵۱٪	ذخیره جا (تاتر-سینما-قطار و هواپیما)	۳۳
۳۹/۵۳٪	خدمات تاکسی	۳۴
۶۵/۱۲٪	سرویس مستقیم فرودگاهی	۳۵



شماره شاخص	شرح استاندارد	درصد عدم انطباق
۳۶	خودرو کرایه ایی	۵۱/۱۶٪
۳۷	پذیرایی صبحانه	۰/۰۰٪
۳۸	زمان دو ساعته ارایه صبحانه شامل ۸ و ۹ صبح	۰/۰۰٪
۳۹	فضای مناسب صبحانه	۲/۳۳٪
۴۰	ارائه خدمات صبحانه در رستوران هتل	۶/۹۸٪
۴۱	صبحانه سرد و گرم و متنوع	۲/۳۳٪
۴۲	منو دو زبانه رستوران	۲۵/۵۸٪
۴۳	رعایت آداب و تشریفات ویژه	۶/۹۸٪
۴۴	داشتن رستوران	۱۸/۶۰٪
۴۵	فهرست دو زبانه رستوران	۲۳/۲۶٪
۴۶	رعایت آداب و تشریفات ویژه	۱۸/۶۰٪
۴۷	غذا خوری ویژه کارکنان	۳۴/۸۸٪
۴۸	تفکیک فهرست نوشیدنی و غذا	۹/۳۰٪
۴۹	ارائه خدمات نوشیدنی ۱۰ صبح تا ۱۰ شب	۱۳/۹۵٪
۵۰	ارائه غذای سبک و سرد	۱۱/۶۳٪
۵۱	داشتن قهوه سرا	۲۷/۹۱٪
۵۲	ارائه ۲۴ ساعته خدمات قهوه سرا	۴۶/۵۱٪
۵۳	فهرست نوشیدنی سرد و گرم قهوه سرا	۲۷/۹۱٪
۵۴	ارائه نوشیدنی و غذاهای سرد و گرم در طول ۲۴ ساعت	۲۷/۹۱٪
۵۵	رعایت آداب و تشریفات ویژه	۱۳/۹۵٪
۵۶	نظافت و تعویض مالفه ها (روزانه)	۴/۶۵٪
۵۷	خدمات خانه داری ۲۴ ساعته	۲/۳۳٪
۵۸	خارج کردن وسایل و تجهیزات معیوب	۰/۰۰٪
۵۹	نظافت روزانه	۲/۳۳٪
۶۰	تعویض روزانه حوله ها	۲/۳۳٪
۶۱	داشتن مینی بار	۱۶/۲۸٪
۶۲	فهرست دو زبانه مینی بار	۳۹/۵۳٪
۶۳	تلوزیون	۴/۶۵٪
۶۴	کانال های داخلی و ماهواره ای	۶/۹۸٪
۶۵	سیستم IPTV	۴۱/۸۶٪
۶۶	رادیو	۲۵/۵۸٪
۶۷	تلفن داخلی و خارجی	۱۳/۹۵٪
۶۸	نحوه تماس و اطلاع رسانی قیمت ها	۱۳/۹۵٪
۶۹	تلفن ۲۴ ساعته عمومی	۱۱/۶۳٪
۷۰	خدمات تلفن همراه	۱۸/۶۰٪
۷۱	خدمات اینترنت	۹/۳۰٪
۷۲	خدمات تجاری ۲۴ ساعته	۶۲/۷۹٪
۷۳	خدمات واکس	۲۰/۹۳٪
۷۴	ارائه خدمات لباسشویی و اتو	۱۳/۹۵٪
۷۵	درخواست خدمات از اتاق	۱۳/۹۵٪



شماره شاخص	شرح استاندارد	درصد عدم انطباق
۷۶	ارائه نرخ مشخص خدمات	۱۳/۹۵٪
۷۷	تعمیرات و رفو البسه	۶۰/۴۷٪
۷۸	قابلیت تنظیم سرمایش و گرمایش از داخل اتاق و تهویه	۰/۰۰٪
۷۹	وجود حداقل یک سرویس عمومی در هر راهرو	۱۸/۶۰٪
۸۰	وجود سرویس ایرانی در راهروها (توصیه میشود)	۱۱/۶۳٪
۸۱	تفکیک سرویس بهداشتی خانم ها و آقایان	۱۳/۹۵٪
۸۲	فضای رو شویی مجزا	۹/۳۰٪
۸۳	محل مناسب با امکانات خاص جهت تعویض پوشک نوزادان	۵۸/۱۴٪
۸۴	مجهز به آب سرد و گرم و تهویه	۲/۳۳٪
۸۵	الزام به نظافت حداقل دو بار در روز و در ساعات مشخص	۴/۶۵٪
۸۶	وجود جای مناسب برای قرار دادن وسایل	۲/۳۳٪
۸۷	تفکیک حمام و سرویس بهداشتی	۳۹/۵۳٪
۸۸	اطلاع رسانی وان	۵۸/۱۴٪
۸۹	خدمات پذیرایی از ده صبح تا ده شب	۱۳/۹۵٪
۹۰	خدمات پذیرایی ۲۴ ساعته تالار	۵۱/۱۶٪
۹۱	ارائه خدمات آسانسور	۵۸/۱۴٪
۹۲	تفکیک آسانسور مهمانان از خدمه	۷۴/۴۳٪
۹۳	گواهی تاییدیه استاندارد برای آسانسورها	۶۷/۴۴٪
۹۴	ارائه خدمات پارکینگ	۱۳/۹۵٪
۹۵	خدمات پارکینگ رایگان	۱۳/۹۵٪
۹۶	دارای خط کشی ورود و خروج آسان	۲۷/۹۱٪
۹۷	پارک اتوموبیل توسط فرد واجد شرایط	۳۷/۲۱٪
۹۸	دارای ظرفیت متناسب با میهمان	۲۳/۲۶٪
۹۹	ارائه خدمات ورزشی و تفریحی	۵۵/۸۱٪
۱۰۰	دارای مجوزهای لازم	۶۰/۴۷٪
۱۰۱	دارای مسئول مشخص	۵۸/۱۴٪
۱۰۲	امکان استفاده برای کلیه مهمانان	۵۱/۱۶٪
۱۰۳	اطلاع رسانی قوانین و مقررات ذیربط	۴۸/۸۴٪
۱۰۴	امکانات و فضای مناسب	۳۲/۵۶٪
۱۰۵	تفکیک تالار و رستوران ها	۴۱/۸۶٪
۱۰۶	ورودی مناسب با صندلی چرخدار	۵۳/۴۹٪
۱۰۷	وجود اتاق هایی با تسهیالت مناسب برای مهمانان با صندلی چرخدار	۵۳/۴۹٪
۱۰۸	ارائه خدمات نماز خانه	۱۳/۹۵٪
۱۰۹	دارای مکان مناسب خارج از طبقات	۱۳/۹۵٪
۱۱۰	جهت قبله	۱۱/۶۳٪
۱۱۱	تفکیک خانم ها و آقایان	۲۳/۲۶٪
۱۱۲	ارائه خدمات فروشگاه	۶۹/۷۷٪
۱۱۳	دارای مکان عمومی	۶۲/۷۹٪
۱۱۴	ارائه خدمات پزشکی	۷۴/۴۳٪
۱۱۵	خدمات پزشکی اضطراری	۷۲/۰۹٪



شماره شاخص	شرح استاندارد	درصد عدم انطباق
۱۱۶	ارائه خدمات ویژه	۲۳/۲۶٪
۱۱۷	استقبال مهمان ویژه	۲۳/۲۶٪
۱۱۸	حمل و نقل مهمان ویژه	۲۰/۹۳٪
۱۱۹	اقامت مهمان ویژه	۲۰/۹۳٪
۱۲۰	پذیرایی	۱۸/۶۰٪
۱۲۱	همراهی	۱۶/۲۸٪
۱۲۲	بدرقه	۲۰/۹۳٪
۱۲۳	تابلوه‌های اطلاع رسانی	۹/۳۰٪
۱۲۴	اطلاعات نوشتاری	۶/۹۸٪
۱۲۵	اطلاعات شفاهی	۲/۳۳٪
۱۲۶	ظاهر آراسته و مرتب	۴/۶۵٪
۱۲۷	بهداشت شخصی	۰/۰۰٪
۱۲۸	لباس متحدالشکل	۱۸/۶۰٪
۱۲۹	اتیکت	۵۳/۴۹٪
۱۳۰	دسترسی ۲۴ ساعته به حداقل یکی از کارکنان	۰/۰۰٪
۱۳۱	ثبت شکایات	۱۶/۲۸٪
۱۳۲	بررسی و پیگیری شکایات	۱۶/۲۸٪
۱۳۳	سامانه ارزیابی رضایت مشتری و رسیدگی به شکایات	۲۷/۹۱٪
۱۳۴	فرم نظر سنجی و صندوق پیشنهادات	۱۸/۶۰٪
۱۳۵	دارا بودن تجهیزات مقابله با آتش سوزی : آتش خاموش کن قابل حمل	۰/۰۰٪
۱۳۶	دارا بودن تجهیزات مقابله با آتش سوزی : آشکار ساز آتش سوزی	۲۰/۹۳٪
۱۳۷	دارا بودن تجهیزات مقابله با آتش سوزی : وسیله اعلام خطر آتش سوزی، دستی و تلفن اعلام آتش سوزی	۴۸/۸۴٪
۱۳۸	دارا بودن تجهیزات مقابله با آتش سوزی : سامانه آتش خاموش کن خودکار	۶۲/۷۹٪
۱۳۹	دارا بودن تجهیزات مقابله با آتش سوزی : تجهیزات کامل شلنگ آتش نشانی	۴۶/۵۱٪
۱۴۰	دارا بودن تجهیزات پیشگیری از برق گرفتگی	۱۶/۲۸٪
۱۴۱	دارا بودن جعبه کمک های اولیه و قابلیت دسترسی به آن	۰/۰۰٪
۱۴۲	دارا بودن دوربین مدار بسته	۰/۰۰٪
۱۴۳	دارا بودن صندوق امانات	۴/۶۵٪
۱۴۴	دارا بودن ایمنی قفل در اتاق ها	۶/۹۸٪
۱۴۵	سالم بودن کف پوش فضای عمومی راه پله، استخر، سونا، سالن ها و غیره	۲۰/۹۳٪
۱۴۶	حفاظت دار بودن پنجره های اتاق های طبقه اول	۳۲/۵۶٪
۱۴۷	وجود سامانه روشنایی اضطراری	۲۳/۲۶٪
۱۴۸	وجود تابلو ایمنی	۲۰/۹۳٪



اداره کل استانداری یزد

www.yazd.isiri.gov.ir