

## فهرست

صفحه	عنوان
۲	مقدمه
۳	لطفا افرادی را که کار می کنند نخورید
۳	اهداف خدمات نظافتچی
۴	مواد و تجهیزات خدمات نظافتچی
۴	ایمنی و توصیه در خدمات نظافتچی
۵	اصطلاحات و تعاریف در خدمات نظافتچی
۵	نظم و ترتیب نگهداری اقلام مورد نیاز در خدمات نظافتچی
۶	طبقه بندی نظافت مکان های مختلف در خدمات نظافتچی
۷	مراحل اجرای کار در خدمات نظافتچی
۸	روش کار برای شستشو
۸	تهیه محلول ها
۸	موقع استفاده از شوینده ها به این نکات توجه کنید
۹	مرحله آبکشی
۱۰	مرحله گندزدایی
۱۱	شیوه های نظافت در محیط کار با روش های مختلف
۱۲	انواع محلول ها جهت نظافت انواع سطوح در محیط کار
۱۳	نحوه نظافت صحیح انواع سطوح در محیط کار
۱۶	نظافت سرویس های بهداشتی
۱۸	نکاتی که هنگام کار در آبدارخانه بایستی در نظر گرفته شود
۱۹	اصول ایمنی در خدمات
۲۰	مصرف منابع و مدیریت ضایعات
۲۱	ایمنی عمومی
۲۲	خطرات مربوط به کشیدن و هل دادن بار
۲۴	رعایت بهداشت فردی (روانی، تغذیه ای و بهداشتی) در محیط کار

# مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

## مقدمه :

کار کردن به انسان اعتماد به نفس میدهد و باعث می شود که فرد شاغل بتواند از نظر روحی فردی سالم و با نشاط باشد و در جامعه خود از خانواد گرفته تا جامعه شهری به عنوان فردی مفید و سازنده مطرح گردد.

هر فردی از افراد جامعه در هر شغل و سمتی که هست اگر از کار خود راضی نباشد نمی تواند فردی مفید و کارآمد در فضای کاری خود باشد.

با توجه به اینکه کارکنان پیشخدمت در خط اول برخورد با ذینفعان موسسات اقتصادی نقش و کارکرد متفاوتی دارند. این کارکنان با توجه به ماهیت خدماتی که ارائه می دهند به نوعی پیشانی موسسه یا سازمان محسوب می شوند و می توانند فضا و تصویری زیبا، دلنشین، صمیمی را از سازمان به نمایش بگذارند.

در این دوره افرادی را که متخصص در امر نظافت هستند را با نکاتی در ارتباط با آبدارخانه، شرح خدمات و مواد شوینده، مراحل اجرای کار، نحوه نظافت و ... آشنا می کنیم.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### اهداف خدمات نظافتی:

تمیزکاری با سه هدف انجام می پذیرد:

الف: پاکسازی سطوح به گونه ای که عاری از چربی باشد.

ب: گند زدایی سطوح برای پاکسازی سطوح از انواع میکروب ها.

ج: پاکسازی محیط از گرد و غبار و زباله.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### مواد و تجهیزات خدمات نظافتچی:

- ✓ مواد شیمیایی مورد نیاز : یودر یاک کننده و شیشه شورها و مایعهای دستشویی و ظرفشویی.
- ✓ تجهیزات مورد نیاز :
- ۱. جاروی مویی دسته بلند
- ۲. خاک انداز
- ۳. سطل پلاستیکی پنج لیتری
- ۴. بیمانه (فتجان و یا لبوان)
- ۵. بیش بند نایلونی
- ۶. دستکش پلاستیکی
- ۷. تی کف شوی
- ۸. آب خشک کن کف
- ۹. کیسه های زباله بزرگ و کوچک
- ۱۰. دستکش نخی
- ۱۱. دستمال نخی

### ایمنی و توصیه در خدمات نظافتچی:

از مخلوط کردن یودر یاک کننده با ( ماده گندزدا ) به عنوان مثال وایتکس و یا سایر مواد گندزدا جدا خودداری گردد. زیرا مخلوط کردن یودر یاک کننده با ماده گندزدا باعث کم شدن قدرت ماده گندزدا در نابودسازی میکروب ها می گردد.

## اصطلاحات و تعاریف در خدمات نظافتچی:

- مواد پاک کننده:

موادی مثل صابون و پودر رختشویی میکروب ها را نابود نمی کند، اما اغلب میکروب ها را همراه با کثافات موجود از سطح جدا می کند. از آنجایی که ماهیت چرک و آلودگی ها از نوع چربی است، وقتی ماده پاک کننده با چربی تماس پیدا می کند، چربی ها را در خود حل می کند و از سطح جدا می کند. پاک کننده ها بر روی سطح اجسام تاثیر می نمایند و حتماً بایستی با آب مصرف شوند.

- مواد گندزدا:

به مواد شیمیایی اطلاق می شود که برای نابودی میکروب ها مورد استفاده قرار می گیرند. لذا ماده شیمیایی که جهت نابودی میکروب ها بکار می رود بایستی در تماس نزدیک با میکروب قرار گیرد. وجود مواد دیگری در محیط مثل چربی یا پودر پاک کننده که به سادگی قابل جذب سطوح باشد می تواند از تماس واقعی ماده گندزدا با میکروب جلوگیری به عمل آورد.

## نظم و ترتیب نگهداری ارقام مورد نیاز در خدمات نظافتچی:

ردیف	دفعات استفاده	نحوه ذخیره سازی / محل نگهداری
1	<u>چیزهایی را که در طول روز بارها استفاده میکنیم.</u>	در دسترس داریم / همراه افراد حمل گردد نظیر خودکار، سررسید، یادداشت، آچار پیچ گوشتی.
2	<u>چیزهایی را که هر روز استفاده میشود.</u>	در دسترس دائم / روی میز واقع شوند، نظیر ماشین حساب.
3	چیزهایی را که معمولاً در هفته یکبار استفاده میشود.	در دسترس / در داخل کشو یا تخته کار قرار گیرد.
4	چیزهایی را که اغلب در طول ماه استفاده میشود.	در انبار موقت یا قسمتهای فوقانی تخته کار.
5	چیزهای را که در هر فصل / ۶ ماه استفاده میشود.	در انبار و دور از محل کار.
6	چیزهایی را که در سال به ندرت استفاده میشود.	در انبار و قسمتهای فوقانی آن (حتی المقدور).
7	چیزهایی که اصلاً استفاده نمیشود.	دور ریخته شود / ضایعات یا مازاد گردند.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

در این مورد برای هر یک از اقلام سئوالات زیر به ترتیب مطرح است که :

چه چیزی ← چهوقت ← چرا ← برای چه کسی ← چطور و در کجا مورد نیاز است.

قدم اول : تشخیص محل درست برای قرار گیری اشیاء / اطلاعات است.

قدم دوم : تعیین نحوه قرار گرفتن آنها در محل تعیین شده است.

قدم سوم : اقلام با حجم کوچک / قیمتی و اقلام با حجم زیاد چگونه قرار گیرند.

**طبقه بندی نظافت مکانهای مختلف در خدمات نظافتچی بر اساس موارد زیر میباشد:**

کد نظافت:

۰۱ روزانه ( مثل گردگیری و جارو زدن )

۰۲ هفتگی ( مثل پنجره ها و هواکشها )

۰۳ ماهیانه ( شستشوی دیوارها )

۰۴ شش ماهه

۰۵ موردی

# مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

## مراحل اجرای کار در خدمات نظافتی:

۱. گردگیری و نظافت روزانه میزهای تحریر و کنفرانس، میزهای زیرتلفن، صندلی ها، شیشه میزها و کازیه های کلیه اتاقها.
۲. نظافت روزانه و گردگیری رخت آویزها، فایل های فلزی و چوبی، صندوق ها و نظیف مبل ها و موکت ها.
۳. نظافت روزانه لوازم التحریر، جا خودکاری، ظروف مربوط به کلیسها، جاسنجاقیها و نوارچسبها، گلدانهای کریستال، گلدانهای نباتات تزئینی مستقر در اتاقها، تابلوها، ساعت های دیواری، قفسه ها، کلاسورها، دفاتر اداری بطور مرتب.
۴. گردگیری و نظافت روزانه دستگاه های تلفن و کابل گوشی های مربوطه، نظافت دستگاهها فکس، ویدئو، رادیو و تلویزیون، چراغ های رومیزی، کلیه کلید بریزها و ماشین های تایپ و ماشین حسابها.
۵. نظافت و گردگیری روزانه درب اتاقها و اطراف آن، پرده کرکره ها و پشت پنجره ها و یارتیشن ها.
۶. جارو زدن و کشیدن تی با مایعات یک کننده برای هر اتاق بطور روزانه.
۷. تخلیه کردن زباله ها و هر نوع کاغذ های باطله از داخل سطل زباله اتاقها و انتقال آنها به خارج از ساختمان روزانه.
۸. نظافت شیشه پنجره ها، هواکش ها، چراغها هر هفته یکبار و در روزهای بارندگی یس از اتمام باران به طور مداوم تا عادی شدن آب و هوای جوی.
۹. نظافت روزانه فن کتولهای مستقر در اتاقها، سالنها و راهروها.
۱۰. نظافت روزانه راهروها، کوریدورها، راه یله ها، قرنیزها و نظافت آبرسردکن و آبیاری گلدانهای مستقر در محل های مختلف کاری، شستشوی کامل راه یله ها و راهروها هفته ای یکبار.
۱۱. نظافت عمومی دستشویی ها با مواد یک کننده و ضد عفونی کردن محیط دستشوییها. نظافت دست خشک کنها و جای مایع صابون و پر کردن ظرف محلول شستشوی دست، سیفونها و آینه ها و هواکش و شیر آلات دستشویی بطور روزانه تعویض دستمال توالت و حوله توالت.
۱۲. نظافت و گردگیری نرده های یله ها بطور روزانه.
۱۳. نظافت پنجره ها و شیشه راهروها و کوریدورها هر هفته یکبار.
۱۴. گردگیری سقف اطاقها، سالنها، راهروها و کوریدورها هر هفته یکبار.
۱۵. نظافت و رعایت بهداشت و پاکیزگی کلیه ظروف و تاسیسات آبدارخانه بطور روزانه.

### روش کاربرای شستشو:

نظر به اینکه مسئول کار در انجام مراحل امر خطیر تمیزکاری نقشی مانند یک کارشناس آزمایشگاه را بایستی ایفا کند و محلول های مورد نیاز را با همان دقت یک شیمیدان آماده نماید ، لذا توجه کافی به مراحل انجام کار برای دستیابی به هدف از اهمیت خاصی برخوردار است .

### تهیه محلول ها:

- در مرحله پاک کردن چربی ها : پنج لیتر آب با دو فنجان پودر پاک کننده کاملا مخلوط شود . جاروی مویی دسته بلند را به محلول آب و پودر پاک کننده آغشته کنید، کف و دیوارها را کاملا شستشو دهید، در محوطه آشپزخانه دیوار پشت اجاق گاز و پشت یخچال فراموش نشود.

### موقع استفاده از شوینده ها به این نکات توجه کنید:

- (۱) هنگام استفاده از شوینده ها روی سطوح، شستشو را از بالا به پایین انجام دهید زیرا کثیفی به سمت پایین می آید.
- (۲) به شوینده ها به چشم مواد سمی و خطرناک نگاه کنید. این مواد باید دور از دسترس کودکان نگهداری شوند و در موقع استفاده از آنان دستکش دست کنید، ماسک بزنید و دستگاه تهویه را روشن کنید.
- (۳) برای آنکه شستشوی بهتری داشته باشید، لازم نیست بیش از اندازه از مواد شوینده استفاده کنید! دستورالعمل روی بسته بندی را بخوانید و به همان میزان از ماده استفاده کنید. تنها توصیه ای که می توانیم به شما بکنیم این است که در رابطه با مایعات شستشویی که نیاز به رقیق شدن دارند، آنها را کمتر از آنچه که توصیه شده رقیق کنید!
- (۴) در صورتی که شنیده اید ماده شوینده ای بدون نیاز به ساییدن پاک کننده قوی است به آن شک کنید. آب و سایش دو پایه از بین برنده آلودگی ها هستند. مواد شوینده تنها به دلیل ترکیباتی که دارند کمک می کنند آلودگی ها راحت تر از سطح جدا شوند. موادی که نیازی به ساییدن برای پاک کردن آلودگی ندارند یا موادشیمیایی بسیار قوی دارند که استفاده از آنها توصیه نمی شود یا تنها تبلیغات دروغینی دارند.
- (۵) در حال حاضر شوینده های مختلفی وارد بازار شده است: شوینده مخصوص حمام و دست شویی، شوینده مخصوص کف، مخصوص سینک، مخصوص گاز و... ترجیحا توصیه می کنیم از شوینده های چند کاره استفاده کنید تا در هزینه ها صرفه جویی کنید و حتما مرتبا کار پاکیزگی و شستشو را انجام دهید تا مجبور به استفاده از مقدار فراوانی ماده شوینده نباشید.



## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

۶) برخی افراد از آب ژاول به عنوان ماده شوینده استفاده می کنند، در صورتی که آب ژاول ضدعفونی کننده است و بیشتر در بیمارستان ها مورد استفاده قرار می گیرد تا در خانه. اگر قصد ضدعفونی کردن دارید نیز ابتدا باید سطح را تمیز کرده بعد از مواد ضدعفونی کننده بهره ببرید!

۷) ترجیحا از مواد آنتی باکتریال استفاده نکنید زیرا استفاده از این مواد به مرور سبب قوی تر شدن باکتری ها می شود. تمامی باکتری هایی که با ما زندگی می کنند برای سلامت ما مضر نیستند. استفاده از یک ماده شوینده معمولی سبب کمتر شدن میزان باکتری ها می شود اما اگر می خواهید محیط کاملا ضدعفونی شود ترجیحا به درستی از آب ژاول بهره ببرید.

۸) هنگام استفاده از مواد شوینده از اسفنج به جای پارچه بهره ببرید زیرا پارچه میزان کثیفی و آلودگی را بیشتر در خود نگه می دارد.

۹) ترجیحا از مواد شوینده بی بو استفاده کنید. برخی اسانس ها مثل اسانس لیمو یا پرتقال چه طبیعی باشند چه مصنوعی بی فایده اند و در امر شستشو تاثیری نمی گذارند. برخی از آنها می توانند برای سلامت مضر بوده و سبب آلرژی شوند.

۱۰) از آنجایی که برخلاف بسیاری از مواد بهداشتی، روی بسته بندی شوینده ها تمامی ترکیبات آنها یادداشت نمی شود، حتما توجه داشته باشید که از مواد استاندارد که بی ضرر بودن آنها برای محیط و سلامت تایید شده، آن هم به شکل درست، استفاده کنید!

### مرحله آبکشی :

سطوح یاد شده با آب کاملا آبکشی شود ، به گونه ای که بقایای پودر پاک کننده بر روی سطوح باقی نماند .

### مرحله گندزدایی:

- آب ژاول ( وایتکس / هیپوکلریت سدیم)
- غلظت مورد استفاده: ۵-۱ درصد
- مدت تماس: ۶۰-۱۰ دقیقه
- موارد مصرف: گندزدایی سطوح و محیط، لباس ها، توالت و آشپزخانه
- ملاحظات: یک لیتر آب با ۱۰ سی سی وایتکس برای مصارف نظافت و شستشو
- نیم لیتر آب با ۱۰ سی سی وایتکس برای مصارف گندزدایی سطوح و اشیا
- محلول رقیق شده را بایستی ظرف ۲۴ ساعت مورد استفاده قرار دهید.
- آب ژاول را باید در ظروف مات و سر بسته نگهداری کرد
- یک لیوان وایتکس را با ۴ لیوان آب رقیق کنید و سطوح کف و دیوار را با محلول رقیق شده در تماس قرار دهید.
- قبل از استفاده برچسب دستور مصرف محصول را به دقت مطالعه شود.
- سفید کننده در یک محل خنک و دور از تابش خورشید نگهداری شود.
- پس از هر بار استفاده از سفید کننده، در ظرف مجدداً محکم بسته شود.
- حین استفاده از وایتکس درها و پنجره ها باز نگه داشته شود.
- حین استفاده از سفید کننده دستکش دست و ماسک استفاده شود همچنین در صورت احتمال پاشیده شدن سفید کننده، بایستی از عینک ایمنی استفاده شود
- برای رقیق کردن وایتکس از آب سرد استفاده شود. چراکه آب داغ اجزای فعال سفید کننده را تجزیه میکند.
- برای ضد عفونی کردن اشیاء، آنها باید به مدت ۳۰ دقیقه در سفید کننده رقیق شده قرار گرفته و سپس کاملاً آنها را آب کشید و در انتها لازم است دستهای خود را با آب و صابون بشویید.
- سفید کننده نبایستی برای فلزات، پارچه های رنگی و سطوح رنگ شده بکار رود.
- در صورت ورود سفید کننده به چشمها به مدت ۱۵ دقیقه زیر آب سرد چشمها را شستشو داده و فوراً به پزشک مراجعه شود.
- در صورت بلع وایتکس از القای استفراغ خودداری کرده و مصدوم فوراً به اورژانس منتقل شود.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### شیوه های نظافت در محیط با روشهای مختلف:

بطور کلی کاشی و سرامیک می بایست مرتباً تمیز شود اما استفاده از ابزارهای نظافتی از جمله تی که سطح ملایمی داشته باشد و نظافت با آن بصورت روزانه از ضرورت های کمک به عدم فرسایش و طول عمر بیشتر محصول می باشد و در سطوح بالاتر جهت نظافت می توان از آب گرم یا ماده های نظافتی ملایم هم استفاده نمود که در زیر به برخی از بهترین شیوه های نظافتی اشاره شده است.

یکی از روش های رایج جهت نظافت مناسب ، شستشو با آب گرم و مواد شوینده مناسب می باشد. بدین شکل که شما در سطلی که حدوداً ۴ لیتر آب را داراست به نسبت مساحت مورد نظر مواد شوینده را اضافه کرده و تا زمان ایجاد حباب هم زدن را ادامه دهید. نحوه شستشو هم می تواند با اسفنج یا تی که کاملاً آبکشی شده باشد صورت گیرد و در این روش مطمئناً هر گونه آلودگی و گل و کثیفی از بین خواهد رفت.

یکی از مشکلات اساسی جهت شستشو؛ ایجاد لکه های مختلف از جمله: خون، آدامس، جوهر، سودا، واکس کفش، روغن و چربی می باشد که در زیر اشاره ای به آن ها میروود:

\* لکه های خون را با شیشه شور آغشته کرده و سپس با طی گرم و مرطوب پاک نموده و خشک نمائید.

\* آدامس چسبیده شده به سطح را با چاقوی پلاستیکی جدا نموده و سپس با طی نرم که آغشته به مقداری الکل می باشد پاک نمائید.

\* لکه هایی همچون جوهر و سودا را خیلی راحت با یک محلول پاک کننده به همراه طی گرم و مرطوب می توان تمیز کرد و سپس خشک نمود.

\* لکه ناشی از واکس کفش را با دستمالی که با استون آغشته نموده تمیز کرده ، محل را با یک پارچه صابونی و سپس آب گرم و طی نرم شستشو داده خشک نمائید.

\* ضمناً لکه ناشی از پاشنه کفش را میتوان با پاک کن به راحتی تمیز نمود.

\* همچنین در صورتیکه فضای شما با روغن یا چربی آلوده شده باشد میتوانید مقداری یخ بر روی محل بریزید تا چربی یا روغن سفت شود و سپس آن را با چاقوی پلاستیکی برداشته و با شیشه شور و آب گرم تمیز نمائید.

### انواع محلول ها جهت نظافت انواع سطوح در محیط کار:

۱. پاک کننده کاشی و سرامیک:

مخلوط یک چهارم پیمانه جوش شیرین، نصف پیمانه سرکه و یک پیمانه آمونیاک در یک سطل آب گرم، برای پاک کردن و زدودن رسوبات و آلودگی از سطح کاشی و سرامیک فوق العاده است.

۲. پاک کردن وسایل چوبی رنگ شده:

یک چهارم فنجان آمونیاک و چهار لیتر آب گرم را مخلوط و با آن سطح مورد نظر را تمیز کنید. اگر آمونیاک در دسترس ندارید یک چهارم فنجان مایع ظرفشویی را در چهار لیتر آب گرم بریزید و از این محلول برای تمیز کردن سطوح چوبی رنگ شده استفاده کنید.

۳. تمیز کردن وسایل چوبی:

برای تمیز کردن وسایل چوبی مانند میز تلویزیون، کمد، ویتترین و ... می توانید از روغن چرخا استفاده کنید. به این صورت که چند قطره روغن چرخا بر روی پارچه نرم میزید و بعد بر روی میز یا اشیاء دیگر بکشید؛ خواهید دید که چقدر تمیز و براق می شوند و حتی این کار باعث می شود که اشیاء چوبی خاک به خود نگیرند.

۴. تمیز کردن مبلمان:

برای شستن و تمیز کردن پارچه مبلمان، یک فنجان مایع ظرفشویی یا رختشویی را با یک فنجان آب گرم مخلوط کنید و خوب هم بزنید تا کاملاً کف کند. سپس به کمک پارچه یا برسی نرم، به آرامی کف را روی قسمت کوچکی از مبل امتحان کنید. اگر رنگ آن قسمت عوض نشد و در عین حال تمیزتر به نظر رسید، با مقدار کافی از این محلول تمام مبلمان را تمیز کنید و در پایان روی سطوح، دستمال خشک بکشید.

۵. تمیز کردن وسایل برقی:

برای از بین بردن زردی لوازم برقی سفید (از جمله ماشین لباسشویی، یخچال و آبمیوه گیری)، محلولی از نصف پیمانه مایع سفید کننده، نصف پیمانه جوش شیرین و چهار پیمانه آب گرم را با اسفنج روی سطح مورد نظر بمالید. پس از ده دقیقه، در صورت امکان محل را آبکشی و یا با دستمال مرطوب تمیز کنید.

### نحوه نظافت صحیح انواع سطوح در محیط کار:

❖ تمیز کردن اثر انگشت بر روی مانیتورها:

اثر انگشت بر صفحه تلویزیون منظره نازیبایی به وجود می آورد. تلویزیون را هنگام تمیز کردن خاموش کنید. ابتدا با یک دستمال خشک غبار آن را بگیرید؛ و سپس با پنبه آغشته به محلول آب و الکل صفحه تلویزیون را تمیز کنید. الکل لکه های چرب و اثر انگشت را برطرف می کند. توصیه می شود از دستمال حوله ای و پرزدار استفاده نکنید. دیواره های غیرشیشه ای تلویزیون را نیز می توانید با پارافین مایع براق کنید و با دستمال خشک، چربی اضافی را بگیرید و براق کنید. این روش برای تمیز کردن ضبط صوت و ویدئویی که رنگ تیره دارند هم مناسب است.

❖ تمیز کردن یخچال:

برای تمیز کردن دیوارهای داخلی یخچال از محلول جوش شیرین و آب کمک بگیرید. برای این منظور یک تا دو قاشق جوش شیرین را در یک چهارم لیتر آب گرم حل کنید و یخچال را با آن پاک کنید. سپس با دستمال تمیز خشک نمایید. جوش شیرین بوی نامطبوع یخچال را از بین می برد.

قفسه ها و کشوهای را که می توان بیرون آورد می توانید با آب گرم و مایع ظرفشویی بشویید و پس از خشک شدن دوباره در یخچال قرار دهید.

پشت یخچال را تمیز نگاه دارید. برای پاک کردن این قسمت دوشاخه یخچال را بیرون آورید؛ و دستگاه را کمی جلو بکشید. به وسیله جاروبرقی گردوغبار پشت یخچال را بزدایید. به این ترتیب دستگاه بهتر کار می کند و عمر بیشتری خواهد داشت.

❖ تمیز کردن ظرفشویی و دستشویی

سینک ظرفشویی معمولاً از جنس استیل است. بهتر است از مواد سفید کننده قوی برای تمیز کردن استفاده نکنید، زیرا رنگ استیل کدر می شود. بلکه پارچه ای را به سرکه سفید آغشته کنید و بر سطح ظرفشویی مالش دهید.

جوش شیرین برای تمیز کردن سینک های استیل عالی عمل می کند. این ماده را به عنوان پودر تمیز کننده به کار بگیرید.

نمک ماده طبیعی مناسب برای ضد عفونی کردن سینک است. برای این منظور نمک خشک را روی سطح آن بپاشید و پس از نیم ساعت بشویید.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

برای تمیز کردن سینک های آلومینیومی و چینی محلول پودر ماشین لباسشویی توصیه می شود. بعد از آبکشی، با روزنامه مجاله شده سینک را برق بیندازید.

همچنین برای از بین بردن لکه ها و رسوبات آب روی سینک، پارچه ای را به سرکه سفید آغشته کنید و روی سطح را با آن مالش دهید.

### ❖ تمیز کردن اجاق گاز:

میتوانید اجاق گاز را با آمونیاک پاک کنید اگر می خواهید اجاق گاز خود را تمیز و شفاف کنید کافی است یک شب پس از اتمام کار با اجاق همه قسمت های داخل و سطح روی اجاق را با پنبه آغشته به آمونیاک مرطوب کنید و شب تا صبح آن را به همان حال بگذارید.

صبح فردا پارچه تمیزی را با نمک و آمونیاک آغشته کنید و تمام قسمت ها را پاک کنید و با یک کهنه خشک، همه جا را خشک کنید. اجاق گاز شما شفاف خواهد شد و برای تمیزی حفاظ های روی شعله نیز از محلول وایتکس استفاده کنید.

استفاده از سرکه برای از بین بردن چربی: برای پاک کردن چربی روی اجاق گاز، یخچال و نظایر آن یارچه ای را در سرکه خیس کرده، روی آن بمالید. بهتر و آسانتر پاک و تمیز می شود به طور کلی سرکه و چربی دشمن دیرین یکدیگرند.

برطرف کردن جرم اجاق گاز: مخلوط چهار قاشق جوش شیرین و چهار قاشق آب داغ را با استفاده از یک مسواک نرم و کهنه روی جرم های اجاق گاز بمالید و بعد از ۱۰ دقیقه با اسفنج پاک کنید.

### ❖ تمیزکننده قهوه جوش و کتری:

اگر قهوه جوش یا کتری جرم بسته یا آلوده شده، برای پاک کردن آن لازم نیست به مواد شیمیایی متوسل شوید. کافی است مقدار مساوی سرکه سفید و آب را با هم مخلوط کنید و درون ظرف بریزید و بگذارید بجوشد. زمان لازم برای جوشیدن محلول، به سختی جرم بستگی دارد. با این شیوه می توانید به سادگی از شر این رسوبات نجات یابید.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### ❖ شیشه ها:

اگر در مقداری آب گرم، دو تا سه قاشق آب لیموترش تازه بریزید و برای تمیز کردن شیشه ها از آن استفاده کنید نتیجه خوبی حاصل می شود.

- شیشه های رسوب گرفته را با مخلوط آب و سرکه سفید تمیز کنید.

- لکه هایی را که به وسیله حشرات روی پنجره ها به وجود می آید، می توانید با چای سرد از میان ببرید.

- خراش های نازک روی شیشه را می توان با مقداری خمیر دندان برطرف کرد.

- یک طرف آنها را به شکل عمودی و طرف دیگر را به شکل افقی تمیز کنید تا اگر لکه ای وجود دارد بهتر دیده شود.

- توصیه می شود در روزهای بسیار سرد که شیشه ها یخ زده اند آنها را پاک نکنید. در این وضعیت شیشه بسیار ترد و شکننده می شود و امکان شکستن آن زیاد است.

### ❖ تمیز کردن آباژورهای کاغذی:

برای تمیز کردن این نوع آباژور، هرگز از اسفنج مرطوب یا پارچه ی نمدار استفاده نکنید، بلکه کافی است هر روز سطح داخلی و بیرونی آباژور را با یک پارچه نرم پاک کنید و در مواردی که خیلی کثیف شده آن را از روی لامپ بردارید و با یک مداد پاک کن سفید و تمیز به آرامی آن را پاک کنید.

### ❖ تمیز کردن آباژورهای پلاستیکی:

برای تمیز کردن این نوع آباژورها می توان از آب نیم گرم و صابون استفاده کرد کافی است پارچه سفیدی را در این محلول خیس کنید و روی آباژور بکشید، سپس با یک پارچه خیس دیگر آنرا تمیز کرده و بلافاصله خشک کنید.

### ❖ تمیز کردن آباژورهای کاغذ مخملی:

این نوع آباژورها را با یک برس معمولی یا جاروبرقی پاک کنید.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

❖ نکته ای در مورد تمیز کردن چرم:

اگر با گردگیری اولیه ، چرم تمیز نشد، مقداری کف صابون درست کنید و با فرچه، کف صابون را روی وسیله چرمی بمالید و با پارچه خشک کنید . حالا صبر کنید تا چرم ، خوب خشک شود، بعد آن را چرب کنید و واکس بزنید.

### نظافت سرویس های بهداشتی:

سرویسهای بهداشتی روزانه حداقل یکبار بایستی نظاف شوند، بعلاوه در مواردی که به صورت قابل رویت آلوده باشند نیز نظافت الزامی است. جهت نظافت معمول استفاده از محلول دترجنت کافی است.

❖ آینه را برق بیندازید:

برق انداختن آینه ها را فراموش نکنید. جای صابون را مرتب بشوید تا تمیز شود و اگر از صابون های جامد استفاده می کنید، حتما تکه صابون های قدیمی را که روی جای صابون مانده است، پاک کنید. برای این که صابون به ظرفش نچسبد، می توانید از روغن بچه کمک بگیرید و مقداری از آن را کف ظرف صابون بمالید.

❖ شیرآلات براق:

شیرآلات موجود در دستشویی هم یکی از قسمت های مهمی است که حتما باید تمیز و براق باشد؛ برای این کار هیچ وقت از مواد سفید کننده یا دیگر موادی که مخصوص این کار نیستند، استفاده نکنید چون لعاب روی شیرها از بین می رود و دیگر مانند گذشته براق نخواهد شد.

بنابراین همیشه برای تمیز کردن شیرآلات از مواد مخصوص این کار که در بازار وجود دارد یا از سرکه سفید استفاده کنید که می تواند آنها را براق و تمیز کند. علاوه بر این مواد، لیموترش هم انتخاب خوبی برای تمیز کردن شیرهاست. اگر مقداری لیموترش روی شیرها بمالید نه تنها تمیز می شود، بلکه بوی خوبی نیز داخل فضای سرویس بهداشتی می پیچد.

نکته مهم دیگری هم هست که باید به آن توجه کنید؛ وسایلی که به کمک آنها سرویس بهداشتی را تمیز می کنید مانند اسکاچ، برس مخصوص سرویس های بهداشتی و... نیز باید تمیز شود. نکته مهم این است که هیچ وقت لوازم مختلف را برای تمیز کردن قسمت های متفاوت به کار نبرید؛ به این معنی که اگر اسکاچ مخصوص شیرآلات است آن را هرگز به دستشویی نزنید و برس مخصوص شستشوی توالت را نیز برای تمیز کردن سایر قسمت ها استفاده نکنید.



## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### ❏ سطل زباله سرویس بهداشتی:

یکی دیگر از وسایل مهم در نظافت سرویس بهداشتی، تمیز کردن سطل آشغال است. با توجه به اینکه این سطل در فضای بسته و مرطوب قرار دارد به شدت در معرض آلوده شدن به انواع باکتری و قارچ است. به یاد داشته باشید که هفته‌ای یک‌بار آن را بشویید و برای خشک شدن در هوای آزاد قرار دهید. هر از چند گاهی هم آن را با یک سطل نو جایگزین کنید. در سرویس‌های بهداشتی از سطل آشغال دردار استفاده کنید.

### ❏ دیوارهای سرویس بهداشتی:

دیوارهای سرویس بهداشتی از جمله محل‌هایی هستند که می‌توان آن‌ها را با مواد طبیعی تمیز کرد. به این منظور یک آبپاش را تا نیمه پر از سرکه و بقیه آن را با آب پر کنید. محلول را به دیوار اسپری کنید. یک اسفنج بردارید، آن را مرطوب کنید و روی آن نمک یا جوش شیرین بپاشید. اسفنج را روی جاهایی که سرکه را اسپری کرده‌اید بکشید. ریختن نمک (یا جوش شیرین) روی اسفنج باعث می‌شود با ایجاد اصطکاک، فرایند تمیز شدن بهتر انجام شود. می‌توانید آینه سرویس بهداشتی را به همین صورت تمیز کنید و این کار مانع ایجاد بخار آب روی آینه هم می‌شود.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

نکاتی که هنگام کار در آبدارخانه بایستی در نظر گرفته شود:

۱. آیا گواهی معتبر گذراندن دوره ویژه بهداشت عمومی برای شاغلین وجود دارد؟
۲. آیا کلیه شاغلین کارت معاینه پزشکی معتبر را دارا می باشند؟
۳. آیا پرونده بهداشتی برای شاغلین تکمیل شده است؟
۴. آیا کارت واکسن علیه بیماری کزاز برای شاغلین موجود می باشد؟
۵. آیا بهداشت فردی شاغلین مناسب است؟
۶. آیا شاغلین از لباس کار مناسب استفاده می کنند؟
۷. آیا وسایل نظافت و استحمام و غذا خوری مناسب است؟
۸. آیا رختکن مناسب در محل کار موجود می باشد؟
۹. آیا ممنوعیت ورود افراد متفرقه به داخل آبدارخانه رعایت می شود؟
۱۰. آیا تابلو ممنوعیت استعمال دخانیات در آبدارخانه نصب شده است؟
۱۱. آیا جعبه کمک های اولیه با ملزومات کافی در آبدارخانه وجود دارد؟
۱۲. آیا شاغلین گواهی معتبر برای گذراندن دوره کمک های اولیه را دارا می باشند؟
۱۳. آیا کف ساختمان مطابق با استانداردهای بهداشتی می باشد؟
۱۴. آیا پوشش دیوار مطابق با استانداردهای بهداشتی می باشد؟
۱۵. آیا سقف ساختمان مطابق با استانداردهای بهداشتی می باشد؟
۱۶. آیا درها و پنجره ها مطابق با استانداردهای بهداشتی می باشد؟
۱۷. آیا آب مصرفی قابل شرب مطابق با استانداردهای بهداشتی می باشد؟
۱۸. آیا مسیر های فاضلاب از پوشش لازم برخوردار هستند؟
۱۹. آیا تهویه و روشنایی مطابق با استاندارد می باشند؟
۲۰. آیا جمع آوری زباله به صورت بهداشتی انجام می شود؟
۲۱. آیا مبارزه باحشرات و جوندگان به طور صحیح و اصولی انجام می شود؟
۲۲. آیا شستشوی ظروف سرو چای مطابق راهنما (شماره فوق) می باشد؟
۲۳. آیا ممنوعیت خشک نمودن ظروف سرو چای رعایت می گردد؟
۲۴. آیا نگهداشتن مواد مصرفی (چای، قند، شکر و...) در ظروف سربسته انجام می شود؟
۲۵. آیا وسایل اضافی و مستعمل و غیر قابل مصرف از محیط خارج می شوند؟
۲۶. آیا اقدامات ایمنی لازم در محیط کار صورت پذیرفته است؟
۲۷. آیا ظروف و وسایل مورد استفاده سالم می باشند؟

# مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

## اصول ایمنی در خدمات:

- ۱- بطور مرتب و مستمر از اتصالات و شیرآلات گاز بازدید شود.
- ۲- کلیه شیرآلات و لوله ها با کف آزمایش شوند، در صورت وجود نشتی، نسبت به رفع نشتی آنها اقدام گردد.
- ۳- از ریختن مواد ضدعفونی کننده روی اتصالات و لوله های گاز خودداری شود.
- ۴- کارکنان خدمات بایستی کارت سلامت معتبر داشته و کارت آنها در محل کار ایشان موجود باشد.
- ۵- به منظور از بین بردن حشرات و جانوران ناقل بیماری، محیط آبدارخانه بطور منظم، سمپاشی شده و بقایای آن تمیز و ضدعفونی گردد.
- ۶- از وجود جعبه کمک های اولیه دارای اقلام مجاز دارویی در هر طبقه اطمینان حاصل شود.
- ۷- پرسنل خدمات در هنگام تهیه و توزیع مواد غذایی، جای، آب جوش و ... روپوش تمیز استفاده نمایند.
- ۸- دستشویی ها بطور منظم گندزدایی و نظافت شوند.
- ۹- صابون یا مایع شستشو در تمام اوقات در محل دستشویی وجود داشته باشد.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### مصرف منابع و مدیریت ضایعات:

- ۱- در روز و در زمان کفایت روشنایی، لامپ‌ها را خاموش کنید.
- ۲- پس از پایان کار با دستگاه‌های برقی همچون کامپیوتر، پرینتر، کولر، پنکه، اسکنر و... آنها را خاموش کنید.
- ۳- در پایان کار و هنگام ترک اتاق، از خاموش بودن وسایل برقی اطمینان حاصل کنید.
- ۴- در طول روز از روشن نمودن لامپ‌های محوطه خودداری شود.
- ۵- کاغذهایی را که قابلیت استفاده مجدد دارند از زباله‌های کاغذی جدا کنید.
- ۶- حتی المقدور از دو روی کاغذ استفاده کنید.
- ۷- در نگهداری، مخدوش نشدن، یاره نشدن، از بین رفتن و... اسناد و مدارک خود کوشا باشید.
- ۸- ضایعات کاغذی و الکترونیکی را از سایر ضایعات و زباله‌ها تفکیک کنید.
- ۹- ضایعات کاغذی و الکترونیکی را در ظروف مرتبط نگهداری و به مراکز بازیافت تحویل نمایید.
- ۱۰- میزان مصرف منابع از قبیل آب، گاز، برق، کاغذ، کارتریج پرینتر را بصورت ماهانه کنترل نمایید.
- ۱۰- در هنگام ضدعفونی و شستشوی سرویس‌های بهداشتی از پیش‌بند استفاده گردد.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### ایمنی عمومی:

- ۱- محل نصب کیسول‌های اطفای حریق را در طبقات بخاطر بسیاری.
- ۲- در شرایط اضطراری، ضمن تخلیه واحد، از تجمع در راه‌پله‌ها خودداری کرده و به نقطه تجمع ایمن بروید.
- ۳- در صورت بروز زلزله، چنانچه در طبقات بالا می‌باشید و احتمال خروج از واحد کم است، در زیر چهارچوب درب‌ها یا زیر میز پناه گرفته و تا اتمام واقعه، از موقعیت خود خارج نشوید.
- ۴- در زمان بروز صاعقه، از ایستادن پشت پنجره و فضای باز خودداری کنید.
- ۵- انجام هرگونه تعمیرات و تعویض قطعات و روغن و... در پارکینگ که منجر به ریزش مواد شیمیایی یا حریق گردد، ممنوع است.
- ۶- استعمال دخانیات در فضای بسته واحدها ممنوع است.

### خطرات مربوط به کشیدن و هل دادن بار:

کشیدن و هل دادن بار دارای خطراتی برای بدن انسان می باشد. این خطرات در نوع کار، شخص انجام دهنده، نوع بار، محیط و تجهیزات نهفته می باشد.

#### نوع کار:

موارد زیر باعث افزایش خطرات می شود:

- ۱- سطوح ناهموار با شیب تند
- ۲- افزایش تعداد هل دادن و کشیدن بدون وجود استراحت کافی
- ۳- وجود موانع و یاگیرها
- ۴- تلاش فراوان در شروع کردن و خاتمه کار
- ۵- هل دادن و کشیدن های تکراری
- ۶- حالت دستها در حین انجام کار مخصوصا وضعیت مچ و ارتفاع شانه ها بسیار مهم است.

#### شخص انجام دهنده:

- ۱- افراد دارای قابلیت ها و توانایی های مختلفی می باشند. برای مثال: برای یک کارگر بلند قد هل دادن یک گاری با دستگیره های در ارتفاع پایین بسیار دشوار است در حالیکه یک کارگر کوتاه قد حتی نمی تواند آن چیزی را که پشت گاری می باشد ببیند.
- ۲- محدودیت هایی مثل: بیماری، معلولیت و ... می تواند در کاهش توانایی کارگر در انجام کار ایمن مهم باشد.
- ۳- ممکن است کار به ظرفیت ها و توانایی های جدیدی نیاز داشته باشد. بنابراین باید در نحوه انجام کار بیشتر دقت کرد.
- ۴- دستورالعمل و آموزش های اختصاصی در این امر بسیار مهم است.

#### نوع بار:

- ۱- بررسی وزن بار و وزن تجهیزات توسط کارگر.
- ۲- اطمینان از مناسب بودن و ثابت بودن بار.
- ۳- تهیه نقشه حرکتی و اطمینان از اینکه حمل کننده بتواند آن طرف بار را ببیند.

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

### محیط:

- ۱- شرایط محیطی مثل دما، روشنایی و جریان هوا
- ۲- محیط مرطوب و گرم (مثل ناوایی) و تاثیر آن در شروع خستگی در فرد
- ۳- افزایش جریان هوا و نقش آن در افزایش انرژی جهت هل دادن و به خطر انداختن ثبات بار
- ۴- سردبودن بیش از حد هوا
- ۵- ناکافی بودن روشنایی محیط
- ۶- پوشش‌های نامناسب و ایجاد خطر برای کارگر
- ۷- وجود فضاهای محدود و سکندری خوردن، لیز خوردن و ...

### تجهیزات:

- ۱- اطمینان از مناسب بودن و سالم بودن تجهیزات
- ۲- وجود سیستم نگهداری مناسب برای مراقبت از تجهیزات حمل
- ۳- اطمینان از سالم بودن چرخهای گاری حمل بار بویژه در محیطهای گرم و دارای کف پوش
- ۴- ارتفاع دستگیره های گاری و تناسب آن با شخص حمل کننده بار
- ۵- وجود ترمز برای گاریهای حمل بار



### رعایت بهداشت فردی (روانی، تغذیه ای و بهداشتی) در محیط کار:

#### راهکارهای کاهش استرس در محیط کار:

هر انسانی در طول روز بارها و بارها به دلایل مختلف دچار استرس می‌شود. ترافیک و شلوغی خیابان‌ها، کارهای زیاد و ناتمام و باقی مانده، دغدغه امتحان و کنکور در جوان‌ها و... همگی مسایلی هستند که می‌توانند باعث بروز استرس در هر فردی هر چقدر آرام شود. در این جا ۵ روش بسیار ساده جهت کاهش استرس به خصوص در هنگام کار، بیان می‌شود:

۱. شمارش کنید: یک روش موثر برای برخورد با موقعیت‌های استرس‌آور، شمارش تا عدد ۱۰ است. این کار به شما کمک می‌کند تا از لحاظ فکری و روانی از آن لحظه استرس‌آور دور شده و ۱۰ ثانیه به شما وقت می‌دهد تا از آن شرایط خود را رها کنید.

۲. موقتاً از آن محیط بگریزید: هنگامی که در خود استرس شدیدی احساس می‌کنید، بهتر است به طور فیزیکی خود را از محیط دور کنید. کمی قدم زده و نفسی تازه کنید. مدتی به محیطی رفته که بتوانید فکر خود را از مسایل دغدغه‌آورها کنید. البته منظور این نیست که کاملاً میدان را خالی کنید، بلکه ترک موقعیت برای چند لحظه و مراجعت دوباره با فکری آزاد و تازه باعث رهایی از استرس و انجام بهتر کارها خواهد شد.

۳. شی‌ای را فشار دهید: معمولاً فشردن چیزی با دست باعث کاهش استرس و دغدغه ظاهر می‌شود. شما می‌توانید یک حلقه تقویت کننده میچ دست همیشه همراه داشته باشید و در هنگام استرس آن را در دست خود فشار دهید. در صورت نداشتن حلقه تقویت کننده، خمیر بازی بچه‌ها نیز برای این کار بسیار مناسب است.

۴. سخت نگیرید: وقتی به دلیل موضوع خاصی دچار استرس می‌شوید، از خودتان سوال کنید که آیا این موضوع آن قدر اهمیت دارد که به خاطر آن دچار پریشانی شوید.

۵. نفس عمیق بکشید: نفس کشیدن غیرارز داشتن اثرات حیات بخش، می‌تواند در آرام نمودن شما نیز بسیار موثر باشد. هنگام استرس سه نفس عمیق بکشید و در فاصله هر دم و بازدم مکث لازم را حفظ کنید. دم را از بینی کشیده و بازدم را از دهان تخلیه کنید. در هنگام دم و بازدم بدن خود را کاملاً رها کرده و ذهن خود را از تمامی مسایل جدا کنید و خود را از لحاظ جسمانی و روانی آرام کنید.





### توصیه‌های تغذیه‌ای برای کارکنان در محیط کار:

۱. وعده‌های غذایی سنگین سبب خواب‌آلودگی و افت کارایی می‌شود.
۲. اصل تعادل و تنوع در مصرف غذا در این جا نیز کاربرد دارد، بدین معنی که تمام گروه‌های غذایی اصلی در طی روز خورده شوند.
۳. فاصله بین وعده‌ها نباید بیش از ۴-۵ ساعت باشد.
۴. بهتر است کارکنان، غذا را با خود به محل کار ببرند و متکی به غذای بیرون نباشند.
۵. هر روز صبح، صبحانه‌ی کامل میل شود.
۶. وعده‌های سبک، متعدد و حاوی نشاسته انتخاب شوند.
۷. از افزودن چاشنی‌ها، ادویه و روغن اضافی به غذا پرهیز شود.
۸. قندهای ساده باعث افزایش و افت قند خون متعاقب آن می‌گردند؛ از این رو بهتر است محدود شوند.
۹. در محیط‌های گرم، به دلیل تعریق، امکان بروز سردرد و خشکی پوست، ابتلا به بیماری و تضعیف سیستم ایمنی بدن بیش‌تر می‌شود. به همین دلیل مصرف مایعات در حین کار الزامی است.

### نظافت شخصی خود را در محل کار حفظ کنید:

رعایت بهداشت شخصی در محل کار بسیار مهم است. برای این کار چه باید کرد؟

۱. در محیط کار، فاصله خود را با همکاران دیگر حفظ کنید. خیلی از بیماری‌های مسری مثل سرماخوردگی، در محیط‌های شلوغ که فاصله افراد با یکدیگر کم است، منتقل می‌شوند.
۲. اگر زخمیدر بدن (مثل بریدگی انگشت) دارید، قبل از ورود به محل کار، آن را با باند استریل بپوشانید تا عفونت نکند.
۳. اگر با خودتان غذا به محل کار می‌برید، حتما در پوشی داشته باشد. هرگز مواد غذایی را که زود فاسد می‌شوند، به عنوان غذا به محل کار خود نبرید.
۴. هر چند وقت یک بار موهای خود را کوتاه کنید تا ظاهری مرتب داشته باشید. همچنین موهای خود را با شستنبه موقع، تمیز نگه دارید (در آقایان).
۵. بعد از خوردن غذا نخ دندان بکشید. اگر ذرات غذا، بین دندان‌ها باقی بماند، باکتری‌ها، بوی بدی را در دهان تولید می‌کنند که موجب آزار همکاران در محیط کار می‌شود.
۶. حداقل یک بار در سال به دندانپزشک مراجعه کنید. با مراجعه به دندانپزشک می‌توانید از مشکلات احتمالی دهان و دندان خود مطلع شوید و از مشکلاتی مثل بوی بد دهان، که در محل کار همکارانتان را آزار می‌دهد، جلوگیری کنید. می‌توانید در محل کار بعد از خوردن ناهار، از مسواک و نخ دندان استفاده کنید.
۷. هر شب قبل از خواب و یا پیش از رفتن به محل کار حمام کنید. حمام کردن تنها پوست را تمیز می‌کند، بلکه سبب می‌شود تا شاداب تر و سر حال تر به نظر برسید و بوی نامطبوع عرقرا از شما دور می‌کند.
۸. دستهای خود را تمیز نگه دارید و مرتب آنها را بشویید. در محل کار خود حتما دستمال کاغذی قرار دهید. همراه داشتن دستمال کاغذی، در مواقعی که بیماری عفونی تنفسی (مثل سرماخوردگی) دارید، از سرایت بیماری به سایر همکاران جلوگیری می‌کند.
۹. ناخنهای خود را همواره کوتاه و تمیز نگه دارید، مخصوصا اگر در بخش خدمات دهی مواد غذایی کار می‌کنید. با کوتاه نگه داشتن ناخن‌ها، از انتقال میکروب‌های دست و ناخن به مواد غذایی، جلوگیری می‌کنید..

## مطالب آموزشی مدیریت خدمات پشتیبانی

۱۰. حتما بعد از بیرون آمدن از دستشویی، دست های خود را با آب و صابون بشویید.
۱۱. دو بار در روز مسواکبزنید (حداقل یک بار در محیط کار ) و یک بار در روز نخ دندانکشید. اگر ذرات غذا، بین دندان ها باقی بماند، باکتری ها، بوی بدی را در دهان تولید می کنند که موجب آزار همکاران در محیط کار می شود.
۱۲. اگر زیاد عرق می کنید و بوی عرق تندی دارید، از مصرف زیاد غذاهای ادویه دار و تند خودداری کنید.
۱۳. در محیط کار، در موارد زیر دست های خود را با آب و صابون بشویید:
  - بعد از دستشویی
  - بعد از اینکه با فردی که سرما خورده و عطسه و سرفه می کرده، دست داده اید.
  - بعد از دست زدن به پول و وسایل پرکاربرد مثل صفحه کلید کامپیوتر و دستگیره در، ماشین فکس، دکمه ی آسانسور و ...