



بعثت مال  
BESAT Mall

آئین نامہ داخلی

مجمع تجاری، گروڈسٹری بعثت مال



## ۱ - امکانات و خدمات مشتریان

### ۱-۱- دستگاههای خدمات الکترونیک بانکی (عابربانک، کش لس و...)

جهت رفاه حال مراجعه کنندگان و مشتریان، دستگاه های خودپرداز بانکها در مجموعه آماده سرویس دهی می باشد

### ۱-۲- سرویس بهداشتی

به منظور ارائه خدمات، سرویس بهداشتی در طبقات منفی یک و چهارم و پنجم واقع شده است .

### ۱-۳- اطلاعات

به منظور ارائه اطلاعات جهت رفاه حال مراجعه کنندگان به ویژه آن دسته از افراد که با مجتمع و کاربری های آن

آشنایی ندارند ، کیوسک اطلاعات جهت ارائه خدمات فوق در طبقه همکف واقع شده است .

### ۱-۴- پارکینگ

پارکینگ مجتمع بعثت در طبقات منفی یک و دو صرفاً جهت عموم مشتریان در نظر گرفته شده است .

### ۱-۵- ساعات کار مجتمع بعثت

ساعات کاری مجتمع بعثت همه روزه به جز تعطیلات رسمی که به آن اشاره خواهد شد، به صورت زیر می باشد :

هر روز هفته : از ساعت ۹:۰۰ صبح الی ۲۲:۳۰ شب یکسره

روزهای پنجشنبه و جمعه : از ساعت ۹:۰۰ صبح الی ۲۳:۳۰ شب

### پارکینگ

هر روز هفته از ساعت ۹ صبح الی ۱۲ شب

روزهای پنجشنبه و جمعه : از ساعت ۹ صبح الی ۰۰:۳۰ بامداد

الویت استفاده از پارکینگها برای مشتریان و مراجعان خواهد بود .

ساعات فوق در فصول و ماه های رمضان و محرم و دیگر مناسبتها با تصمیم مدیریت مجتمع قابل تغییر است .

## تعطیلات رسمی

مجتمع در تمام روزهای سال به غیر از تعطیلات رسمی زیر فعال می باشد.

تاسوعا، عاشورا، اربعین، رحلت پیامبر اکرم (ص)، بیست و یکم ماه رمضان ، چهاردهم خرداد.

### ۱-۶- نیاز به همکاری

در صورت نیاز به هر گونه همکاری با سوپروایزر مجتمع با شماره درج شده در ضمائم آئین نامه تماس بگیرید.

### ۱-۷- خرابی تلفن

در صورت خرابی تلفن ، با مراجعه به واحد فنی مجتمع نسبت به رفع خرابی تلفن اقدام نمایید .

### ۱-۸- تجهیزات

تجهیزات اورژانس در اتاق حراست و اطلاعات مجتمع نصب و در صورت بروز مشکل قابل استفاده می باشد .

### ۱-۹- فضای عمومی سیگار کشیدن

استعمال دخانیات در داخل مجتمع ممنوع بوده و اشخاص برای استعمال دخانیات باید از اتاق سیگار یا فضای بیرون

مجتمع استفاده کنند در موارد تخلف، انتظامات مجتمع برخورد انضباطی لازم را بعمل خواهند آورد.

### ۱-۱۳- اموال گمشده

اموال گمشده تحویل انتظامات می گردد و لیست آنها موجود می باشد . جهت دریافت اطلاعات می توانید با مراجعه به

حراست مجتمع پیگیری های لازم را انجام داده و اموال گمشده خود را پیدا کنید . انتظامات مجتمع با اطلاع صاحبان،

اشیاء کالاهای گمشده را صورتجلسه کرده و یک نسخه آن جهت پیگیری قضایی تحویل ذینفع می گردد .

## ۱-۱۴- بازدید افراد مهم

چنانچه فروشگاه شما میزبان افراد مهم در رده های مختلف اجتماعی و سیاسی و... می باشد، قبل از بازدید، مراتب را جهت تدابیر مسائل امنیتی به مدیریت مجتمع اطلاع دهید .

## ۱-۱۵- نگهداری و تعمیرات

بخش نگهداری و تعمیرات مجتمع که توسط مدیریت بهره برداری، اداره می شود خدمات نگهداری - تعمیر و عملیات در فضاهای مشاع و داخل واحدها را به عهده دارد که شامل موارد ذیل می باشد :

- نقاشی راهروها و مشاعات

- برق اضطراری

- سیستم اعلام حریق

- تعمیر و نگهداری تهویه مشاعات و داخل واحدها

- روشنایی داخلی و خارجی مشاعات

- سرویس های بهداشتی و فودکورت

- عملکرد تأسیسات مرکزی

- تعمیر و نگهداری فضای پارکینگ

- تعمیرات سقف مشاعات و داخل واحدها

**تبصره ۱** - تعمیرات داخلی فضای فروشگاهها به جز سرویس هایی که توسط مجتمع تأمین شده است، در حوزه کاری

این بخش نمی باشد . چنانچه نیازمند به انجام تعمیرات در محدوده فروشگاه خود می باشید می توانید با تکمیل فرم "

درخواست خدمات فنی " و ارائه آن به سوپروایزرهای هر طبقه و پس از توافق قیمت ، از خدمات این بخش استفاده

نمایید .

**تبصره ۲ -** هر گونه تغییر و جابجایی دیوارها، درب، سقف، کف و نمای ویتترین ولو به میزان جزئی ممنوع بوده، در مواردی که از حیث فنی مورد تایید کتبی مدیریت طراحی واقع شود، توسط بخش تعمیرات مجتمع انجام می پذیرد.

#### **۱-۱۶- خدمات مشتریان**

واحد خدمات و امور مشتریان، از طریق شماره تلفن ۰۶۶-۳۳۲۲۷۷۵۹ و آدرس ایمیل: [Besat.mall1@gmail.com](mailto:Besat.mall1@gmail.com) آماده دریافت هر گونه نظر، پیشنهاد و یا انتقاد در جهت ارائه خدمات بهتر می باشد.

#### **۲- قوانین و مقررات مجتمع**

قوانین و مقررات مجتمع بعثت به منظور اداره امور این مجتمع تهیه شده است و کلیه واحدها و فروشگاه ها ملزم به اطلاع رسانی به کارکنان خود و نیز اجرای آن می باشد. بدیهی است در صورت هر گونه ابهام و اجمال در مفاد این آیین نامه و نیز در صورت لزوم تفسیر مفاد آیین نامه و تطبیق آن با قرارداد، تعهدات و شرایط قراردادی ملاک خواهد بود و تفسیر آن توسط مدیریت مجتمع بعمل خواهد آمد.

کلیه مالکین و مستأجرین موظفند به هنگام عقد قرارداد، چکی به عنوان تضمین اجرای آیین نامه مجتمع به ارزش اجاره بهاء یکسال واحد خود به مدیریت مجتمع تحویل دهند.

#### **۲-۱- ساعات کاری**

ساعات کار طبق نظر مدیریت مجتمع در فصول مختلف، تعطیلات رسمی و مناسبتهای خاص قابل تغییر می باشد، که متعاقباً اعلام می گردد.

۲-۱-۱- کلیه فروشگاهها موظف به فعالیت در طول هفته به صورت تمام وقت از ساعت ۹:۳۰ صبح الی ۱۰:۳۰ شب می باشند.

۲-۱-۲- کلیه رستورانها موظف به سرویس دهی همزمان با ساعات کاری مجتمع می باشند. پذیرش آخرین مشتری در این بخش تا ساعت ۱۱:۳۰ بعمل خواهد آمد.

۲-۱-۳- کلیه فروشگاهها موظف به فعالیت در کلیه روزهای سال به جز تعطیلات رسمی که در بالا به آن اشاره شد می باشند.

۲-۱-۴- هر گونه تعطیلی در هر یک از واحدها باید با اخذ مجوز قبلی از مدیریت مجتمع صورت پذیرد . در صورت عدم فعالیت نیز چراغهای داخل واحد طی ساعات فوق روشن خواهد بود .

۲-۱-۵- هر گونه فعالیت خارج از ساعات کاری مجتمع از جمله انبارگردانی، تجهیز فروشگاه و یا تغییر دکوراسیون جز با هماهنگی قبلی و اخذ مجوز کتبی از سوی مدیریت مجتمع امکان پذیر نمی باشد.

## ۲-۲- قوانین مربوط به کارکنان فروشگاه ها

۲-۲-۱- کلیه فروشگاه ها ملزم به تهیه کارت شناسایی مباشرت و عکس دار جهت پرسنل خود می باشند. همچنین استفاده از لباس فرم های متحدالشکل و رعایت شئونات اسلامی و اجتماعی ، بسیار ضروری و مورد تایید می باشد. در این خصوص مدیریت واحدها و پرسنل تعهدنامه کتبی جداگانه تکمیل و ارائه می نمایند.

۲-۲-۲- کلیه فروشگاهها ملزم به تهیه لیست کامل از مشخصات فردی پرسنل خود مانند نام و نام خانوادگی ، عدم سوء پیشینه ، شماره تلفن ثابت و همراه آنها جهت ارائه به دفتر مدیریت مجتمع می باشند تا در صورت بروز هر گونه حادثه یا اتفاق با این افراد تماس برقرار شود . بدیهی است در صورت هر گونه تغییر در اطلاعات داده شده، اطلاعات جدید می بایست فوراً به دفتر مدیریت مجتمع گزارش داده شود . جهت معرفی افراد از فرم «معرفی پرسنل» استفاده گردد

۲-۲-۳- واحدهای فروش پوشاک و لوازم زنانه یا مردانه از فروشنده متناسب با آن استفاده خواهند نمود .

۲-۲-۴- کارکنان فروشگاهها مجاز نمی باشند در مشاعات مجتمع از جمله : راهروها ، پله های اضطراری ، سرویس کوریدورها و سرویس های بهداشتی استراحت کنند ، زباله بریزند و یا سیگار بکشند .

۲-۲-۵- کلیه کارکنان فروشگاهها به منظور برقراری نظم و امنیت ، موظف به همکاری با نیروهای امنیتی و انتظامات مجتمع هستند . در صورت بروز هر گونه مسئله ، از برخورد شخصی اجتناب نموده و مورد را به مدیریت واحد تجاری و دفتر مدیریت مجتمع گزارش دهند.

۲-۲-۶- هر فروشگاه می بایست حداقل ۱ نفر فروشنده آماده به کار داشته باشد که در صورت غیبت سایر کارکنان فروشگاه تعطیل نگردد .

۲-۲-۷- گرم کردن و مصرف هر گونه خوراکی و وعده های غذایی خارج از واحد، صورت پذیرفته و استفاده از آن در داخل واحد و مجتمع ممنوع می باشد .

### ۲-۳- عملکرد فروشگاه

از آنجاییکه مدیریت مجموعه بعثت بر ارتقای بهره وری مجموعه تاکید فراوان دارد ، لذا نوع فعالیت تجاری فروشگاهها ؛ کیفیت کالایی که عرضه می شود ، طراحی و چیدمان هر فروشگاه ، از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد و هر فروشگاه می بایست موارد زیر را مورد توجه قرار دهد .

موارد مربوط به دکوراسیون هر واحد می بایست با تاییدیه کتبی از سوی دفتر طراحی صورت پذیرد .

#### ۲-۳-۱- جلوه های بصری

مقررات زیر جهت نحوه چیدمان و پترین و ارائه اجناس می باشد :

۲-۳-۱-۱- عدم نصب هر گونه اطلاعاتی و آگهی بر روی شیشه و پترین تا اخذ مجوز رسمی از سوی مدیریت مجتمع .

۲-۳-۱-۲- عدم استفاده بیش از ۲۰ درصد شیشه و پترین جهت نصب پوستر و پیام های تبلیغاتی. در صورت اخذ تاییدیه کتبی از مدیریت مجتمع هر فروشگاه تنها مجاز به استفاده از ۲۰ درصد فضاهای فوق می باشد .

۲-۳-۱-۳- عدم استفاده از تبلیغات دست نویس ، رنگ و چسب نواری جهت نصب تبلیغات.

۲-۳-۱-۴- عدم پخش تراکت تبلیغاتی در اماکن عمومی مجتمع از جمله پارکینگ ها و راهروها.



- ۲-۳-۱-۵- عدم نصب تبلیغات به جز پشت شیشه ویتترین و با فاصله ۶۰۰ میلیمتری از آن.
- ۲-۳-۱-۶- عدم استفاده از پوسترهای ایستاده ، علائم و یا هر گونه لوازم تبلیغاتی خارج از محدوده اجاره.
- ۲-۳-۱-۷- عدم استفاده از نورپردازی های متحرک مانند لیزر و رقص نور و ...
- ۲-۳-۱-۸- عدم استفاده از چسب نواری جهت نصب پوسترهای تبلیغاتی و.. درمقابل فروشگاه ، روی درب ویا ویتترین.
- ۲-۳-۱-۹- عدم استفاده از هر نوع رنگ بر روی شیشه ویتترین.
- ۲-۳-۱-۱۰- عدم استفاده از تابلوهایی با فونت های دست نویس و یا تبلیغات دست کار.
- ۲-۳-۱-۱۱- عدم استفاده از نصب هر گونه پلاکارد بر روی ویتترین.
- ۲-۳-۱-۱۲- عدم استفاده بیش از ۶۰ درصد ویتترین.
- ۲-۳-۱-۱۳- استفاده از متریاال های با کیفیت و به روز و با اصول ساخت صحیح (دکورهای دسته دوم مورد تایید نمی باشند).
- ۲-۳-۱-۱۴- عدم استفاده از متریاال های پتینه و رنگ های مولتی کالر .
- ۲-۳-۱-۱۶- عدم استفاده از سقف به عنوان انباری و ...
- ۲-۳-۱-۱۷- نورپردازی با استفاده از نورهای SMD , COB جهت نورپردازی فروشگاه مجاز می باشد.
- ۲-۳-۱-۱۸- مصرف بهینه ی انرژی ، استفاده از لامپ های کم مصرف در حین تجهیز یا نوسازی واحد.
- ۲-۳-۱-۱۹- حداکثر ارتفاع سقف ، تا ارتفاع نهایی اجرا شده اتصالات ویتترین می باشد .
- ۲-۳-۱-۲۰- کل دکورهای مورد نیاز فروشگاه می بایست در کارگاه مورد نظر ساخته ، مونتاژ شوند و تنها عمل نصب ، داخل فروشگاه انجام پذیر می باشد. (به استثنای متریاالهایی که به اجبار باید در محل مونتاژ شوند).
- ۲-۳-۱-۲۱- کلیه عملیات برشکاری، جوشکاری و به طور کلی عملیاتی که دارای آلودگی صوتی هستند در داخل فروشگاه ها ممنوع می باشد.

۲۲-۱-۳-۲- حد اکثر زمان دکور هر فروشگاه ۳۰ روز می باشد . (برای اجرای بیش از ۳۰ روز گرفتن مجوز از سوی دفتر مدیریت الزامی است.)

۲۳-۱-۳-۲- ساعت مجاز کاری جهت انجام دکور قبل از آغاز یا پس از پایان ساعت کاری مجتمع می باشد و در غیر این صورت گرفتن مجوز کتبی از مدیریت مجتمع الزامی است.

۲۴-۱-۳-۲- ارتفاع مجاز برای نصب تابلوی درب ورودی برای واحدها ۱۹۰-۲۵۰ سانتیمتر از کف و ابعاد تابلو ۴۰ در ۴۰ می باشد .

۲۵-۱-۳-۲- ابعاد استاندارد اتاق پرو جهت فروشگاههایی که به اتاق پرو نیاز دارند ، عبارت است از ۹۰در۹۰ و همچنین ارتفاع آن ۲ متر می باشدو استفاده از هر گونه تجهیزات انتقال صوت و تصویر در داخل پرو ممنوع میباشد.

۲۶-۱-۳-۲- جابجایی هر گونه مصالح ساختمانی به وسیله ی آسانسورهای موجود در مجتمع ممنوع می باشد. (تنها جابجایی اجناس داخل فروشگاه ها از آسانسورهای داخل مجتمع مجاز است).

۲۷-۱-۳-۲- پیش از شروع فعالیت های مربوط به دکوراسیون و نوسازی، می بایست جزئیات طراحی به تایید دفتر طراحی مجتمع برسد و اطلاعات مربوط به پیمانکاران ، در اختیار انتظامات ، جهت صدور مجوز تردد قرار گیرد.

۲۸-۱-۳-۲- در زمان دکوراسیون ، ویتترین فروشگاه باید به گونه ای پوشیده شده باشد که داخل فروشگاه قابل رویت نباشد ، برای این کار می بایست از استیکرهایی مرتبط با موضوع فعالیت آن واحد و یا استیکرهای بعثت که متناسب با منزلت مجتمع نیز باشد استفاده شود.

۲۹-۱-۳-۲- در صورت استفاده از نمایشگرهای پلاسما،تلویزیون و ... می بایست تمامی نمایشگرها درون قابی از جنس MDF قرار بگیرند و همچنین استفاده تبلیغاتی از نمایشگر، خارج از فضای فروشگاه مذکور ممنوع می باشد .

## ۲-۳-۲- مناسبت ها و تبلیغات

هر فروشگاه ملزم به ارائه اطلاعات و جزئیات نحوه فعالیت تبلیغاتی خود ، ۱۰ روز قبل از شروع آن می باشد.

برگزاری مراسمات و مناسبت های عمومی و مذهبی و فرهنگی در فضاهای عمومی و مشاعات مجتمع ، بنا به صلاحدید مدیریت خواهد بود. اقدامات فوق بخشی از رسالت فرهنگی و اجتماعی و جزء کارکردهای مجتمع می باشد.

### **۲-۳-۳- قرعه کشی ، Promotion**

هر فروشگاه ملزم به ارائه اطلاعات هر گونه حراج، مراسم قرعه کشی ، ۱۰ روز قبل از شروع آن می باشد که در صورت عدم موافقت مدیریت قابل اجرا نمی باشد .

با توجه به قوانین ، اخذ مجوز انجام حراج یا قرعه کشی ، لازم و ارائه آن به مدیریت مجتمع ضروری می باشد و قبل از آن از اقداماتی که برخلاف قوانین صورت پذیرد جلوگیری خواهد شد.

### **۲-۴- نظافت فروشگاه**

۲-۴-۱- نظافت فروشگاه که شامل نظافت شیشه ها ، فضای فروشگاه ، تابلو و به طور کلی هر گونه سطوح خاک گیر می باشد بسیار مهم است .

۲-۴-۲- نظافت فروشگاه باید قبل از ساعت ۱۰:۳۰ صبح به اتمام رسیده و یا بعد از ساعت ۱۰:۳۰ شب صورت گیرد و در مورد تغییر ساعت ، نیم ساعت قبل از شروع به کار و یا نیم ساعت پس از اتمام کار مجتمع انجام می پذیرد.

۲-۴-۳- تردد پرسنل فروشگاه با لوازم نظافت در مشاعات مجتمع در طول ساعات کاری مجتمع ممنوع می باشد .

۲-۴-۴- در صورت استخدام نظافت کار ، کلیه افراد باید کارت شناسایی داشته باشند تا توسط انتظامات مجتمع شناسایی شوند.

### **۲-۵- تردد پرسنل**

۲-۵-۱- کلیه پرسنل فروشگاه ها جهت تردد می توانند صرفاً از آسانسورهای نفربر واقع در مجتمع استفاده کنند . تردد افراد از آسانسورهای باری ممنوع می باشد.

## ۲-۶- انبارگردانی

انبارگردانی فروشگاهها می بایست ۳ روز قبل از شروع و با صدور مجوز کتبی از سوی مدیریت مجتمع انجام گیرد و تنها قبل و یا بعد از ساعات کار مجتمع امکان پذیر می باشد.

## ۲-۷- نوسازی و تجهیز فروشگاه

موارد مربوط به نوسازی و تغییر دکوراسیون هر واحد می بایست با مجوز قبلی مدیریت مجتمع و خارج از ساعات کاری صورت پذیرد. پیش از شروع فعالیت می بایست جزئیات طراحی به تایید دفتر طراحی برسد و اطلاعات مربوط به پیمانکاران در اختیار انتظامات، جهت صدور مجوز تردد قرار گیرد. در زمان نوسازی، ویتترین فروشگاه باید به گونه ای پوشیده شده باشد که داخل فروشگاه قابل رویت نباشد، برای این کار می بایست از استیکرهایی با طراحی فعالیت آن واحد و یا استیکرهای بعثت که متناسب با منزلت مجتمع نیز باشد استفاده شود، جهت هر گونه تغییر در طراحی فروشگاه باید فرم « تغییرات در دکوراسیون و مصالح » جهت اخذ تاییدیه تکمیل و تحویل مدیریت مجتمع گردد.

## ۲-۸- تحویل کالا

۲-۸-۱- حمل اجناس از ۱۲ شب الی ۱۰ صبح و با هماهنگی قبلی انتظامات و مدیریت امکان پذیر است. لازم است هماهنگی های لازم با شرکت های باربری انجام شده باشد و هیچ محموله ای در سرویس کوریدورها باقی نماند و تمامی کارتن ها، بسته بندی ها و سبدها در اسرع وقت جمع آوری شوند.

۲-۸-۲- تحویل کالا از درب های پارکینگ ها در طول روز مجاز است اما حمل کالا به فروشگاه ها صرفاً باید قبل و بعد از ساعت کاری مجتمع انجام شود.

۲-۸-۳- به دلایل رعایت مسائل امنیتی و کاهش ازدحام، هر فروشگاه می بایست زمان تحویل کالا را از قبل به اطلاع انتظامات برساند. قصور در اطلاع رسانی ممکن است منجر به تاخیر و یا برگشتن وسیله نقلیه شود.

۲-۸-۴- پس از انجام مراحل تحویل کالا، نباید هیچ محموله ای در محوطه قرار گیرد و نیز میبایست این محوطه در کوتاهترین زمان ممکن توسط کارکنان فروشگاه تمیز شود. تحویل کالا می بایست از سرویس کوریدورها و یا حتی از درب های پشتی قرار بگیرد.

۲-۸-۵- وسایل نقلیه کارکنان فروشگاه، مجاز به پارک در محوطه بارگیری نمی باشند.

۲-۸-۶- هماهنگی جرثقیل و دیگر وسایل نقلیه باید توسط فروشگاه های انجام گیرد و مسئولین انتظامات اجازه توقف وسیله نقلیه به مدت طولانی را نمی دهند.

۲-۸-۷- علامت گذاری، نام گذاری و دسته بندی کالا در کوریدورها، فضای داخل مجتمع و درب های اصلی ممنوع می باشد.

۲-۹- محل جمع آوری زباله ها موقتاً در مخازن تعبیه شده می باشد.

زباله های قابل بازیافت معمولی:

زباله های روزانه مانند مقوا، کاغذ و ... در سطل های مجزای رنگی تخلیه شود.

زباله های مرطوب:

زباله های مرطوب به هر گونه زباله مواد غذایی با مایعات اطلاق می شود. این گونه زباله ها باید در سطل های مجزا تخلیه شوند. لازم به توضیح است روغن به هیچ عنوان جزء این گونه زباله ها نمی باشد.

علاوه بر موارد فوق موارد زیر نیز شامل مواردی هستند که کلیه رستوران ها ملزم به رعایت و اجرای آن می باشند.

۲-۱۰- مسئولین

مسئولین رستوران، کافی شاپ، فودکورت و شهربازی ملزم به استفاده از سیستم فراخوان (paging) بیسیم می باشند و استفاده از هر گونه سیستم صوتی جهت فراخوان مشتری ممنوع است.

۱-۱۰-۲- نظافت چربی گیری های آشپزخانه ها می بایست روزانه و طبق موازین بهداشتی و با مواد جرم زدا صورت پذیرد.

۲-۱۰-۲- کلیه متصدیان ، کارگران و اشخاصی که در این قسمت اشتغال دارند موظفند دوره ی ویژه بهداشت عمومی را به ترتیبی که معاونت سلامت و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تعیین و اعلام می نماید، گذرانده و گواهینامه ی معتبر آن را دریافت نمایند.

۳-۱۰-۲- مدیریت و یا تصدی و اشتغال هر گونه فعالیت در این قسمت بدون داشتن گواهینامه ی معتبر ممنوع است.

۴-۱۰-۲- کلیه ی متصدیان، مدیران، کارگران و اشخاص مشغول به کار موظفند کارت معاینه ی پزشکی معتبر در محل کار خود داشته و هنگام مراجعه بازرسین بهداشت آن را ارائه نمایند .

۵-۱۰-۲- کلیه اشخاص موظفند ضمن رعایت بهداشت فردی و نظافت عمومی محل کار خود ، ملبس به لباس کار و روپوش تمیز و به رنگ روشن باشند .

۶-۱۰-۲- کلیه ی آشپزان ، نانوایان و کلیه کسانی که با تهیه ی مواد غذایی ارتباط مستقیم دارند ملزم به پوشیدن روپوش، کلاه و دستکش به رنگ روشن در حین کار می باشند.

۷-۱۰-۲- متصدیان این مرکز موظفند از ورود و دخالت افراد متفرقه به امور تولید، تهیه ، طبخ ، حمل و نقل و فروش مواد غذایی جلوگیری کنند .

۸-۱۰-۲- جعبه ی کمکهای اولیه با مواد و وسایل مورد نیاز در محل مناسب نصب گردد.

۹-۱۰-۲- دفع آفات و حشرات موذی باید به طور مستمر صورت گیرد. استفاده از حشره کش، مگس کش و سموم شیمیایی و امثالهم ممنوع می باشد.

۱۰-۱۰-۲- در صورت نداشتن ماشین ظرفشویی، ظروف پس از شستشو در محل مناسب (قفسه مجهز به آبچکان) و بدون استفاده از پارچه و حوله و امثال آنها خشک و سپس در قفسه ی مخصوص ظروف نگهداری شود .

۱۱-۲-۱۰-۱۱- پیشخوان و میزکار باید سالم، تمیز و سطح آن از جنس قابل شستشو باشد .

۱۲-۲-۱۰-۱۲- انبار مواد غذایی باید قابل تمیزکردن بوده و به نحو مطلوب ، تهویه و میزان حرارت و رطوبت آن همواره مورد تایید مقامات بهداشتی باشد .

۱۳-۲-۱۰-۱۳- قفسه بندی و پالت گذاری در انبار به نحو مطلوب و مناسب انجام شود .

۱۴-۲-۱۰-۱۴- کلیه مواد غذایی فاسدشدنی باید در یخچال و یا سردخانه مناسب نگهداری شود و مدت آن بیش از زمانی نباشد که ایجاد فساد یا تغییر کیفیت نماید. می بایست همیشه سردخانه زیر صفر درجه تا منفی ۱۵ درجه در محل موجود باشد .

۱۵-۲-۱۰-۱۵- قراردادن مواد غذایی پخته ، خام ، شسته و نشسته در کنار یکدیگر در داخل یخچال ممنوع می باشد. یخچال و سردخانه همواره باید تمیز و عاری از هرگونه بوی نامطبوع باشد و به طور هفتگی ، تمیز و با ماده مخصوص ضد عفونی گردد .

۱۶-۲-۱۰-۱۶- می بایست برای جلوگیری از حریق ، انفجار و سایر خطرات پیش بینی های لازم با توجه به حجم کار و نوع فعالیت و تعداد کارگران بعمل آید .

۱۷-۲-۱۰-۱۷- می بایست سطل های زباله درپوش دار ، ضدزنگ ، قابل شستشو ، قابل حمل و با حجم مناسب و تعداد کافی موجود باشد .

۱۸-۲-۱۰-۱۸- می بایست سطل های زباله مجهز به کیسه زباله و در محل مناسبی قرار گرفته و اطراف آن همواره تمیز باشد .

۱۹-۲-۱۰-۱۹- نگهداری هر گونه وسائل اضافی و مستهلک و مستعمل و مواد غذایی غیر قابل مصرف و ضایعات در محل کار ممنوع است .

ظروف مورد استفاده باید دارای شرایط زیر باشد :

۲۰-۲-۱۰-۲۰- می بایست ظروف شکستنی تمیز، بدون ترک خوردگی و لب پریدگی باشد.

۲۱-۲-۱۰-۲۱- می بایست وسائل و ظروف فلزی که برای تهیه، نگهداری و مصرف مواد غذایی بکار می روند، سالم، صاف و بدون زنگ زدگی و خش خوردگی باشد .

۲۲-۲-۱۰-۲۲- می بایست وسائل و ظروف غذا پس از هر بار مصرف شسته ، تمیز و بر حسب ضرورت ضدعفونی گردیده و در ویتترین و گنجه ی مخصوص که محفوظ باشد نگهداری شود .

۲۳-۲-۱۰-۲۳- تخته مخصوص گوشت و مرغ باید از جنس مورد تایید وزارت بهداشت باشد و ضمناً تخته ی گوشت و سبزیجات جداگانه باشد .

استفاده از ظروف و وسایل مشروبه زیر ممنوع است :

۲۴-۲-۱۰-۲۴- دیگ و ظروف مسی اعم از اینکه سفیدکاری شده یا نشده باشد .

۲۵-۲-۱۰-۲۵- گوشت کوب و قاشق چوبی و سربی.

۲۶-۲-۱۰-۲۶- هر نوع ظروف و ابزاری که توسط وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی غیر مجاز شناخته و آگهی می شود .

۲۷-۲-۱۰-۲۷- جنس و مشخصات ظروف ، وسایل و دستگاههایی که برای مراحل مختلف تولید و بسته بندی مواد خوردنی و آشامیدنی به کار می روند باید مورد تایید وزارت بهداشت ،درمان و آموزش پزشکی باشد .

۲۸-۲-۱۰-۲۸- مواد غذایی مانند بستنی ،آمیوه ،انواع لبنیات و امثال آنها باید در ظروف بسته بندی یکبار مصرف مورد تایید وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی و ساخته شده از مواد اولیه نو (غیر بازیافتی ) و مرغوب و حتی الامکان تجزیه پذیر و همواره سالم و تمیز و بهداشتی عرضه گردد .

۲۹-۲-۱۰-۲۹- سطح کانترها باید صاف ،تمیز ،سالم و بدون درز و روکش آنها از جنس قابل شستشو باشد .



۳۰-۲-۱۰- استفاده از مواد غیر استاندارد از جمله کاغذهای بازیافتی ، روزنامه ها و همچنین کیسه های پلاستیکی جهت پیچیدن و بسته بندی مواد غذایی ممنوع است .

۳۱-۲-۱۰- جعبه های مقوایی و پاکت های کاغذی که برای بسته بندی مواد غذایی استفاده می شوند باید از جنس سالم و استاندارد ، کاملاً تمیز بوده و از نوع بازیافتی نباشند .

۳۲-۲-۱۰- برای حمل و نقل و جابجایی مواد غذایی فاسد شدنی باید منحصرأً از وسایل نقلیه مخصوص و مجهز به سردخانه سالم و مناسب استفاده شود و رانندگان این گونه وسایل، باید حتماً کارت معاینه بهداشت به همراه داشته باشند .

۳۳-۲-۱۰- استفاده از انبرک مخصوص از جنس استنلس استیل (steal stainless)

۳۴-۲-۱۰- ظروف کانتر حداقل باید هفته ای یک مرتبه به طور کامل شستشو شود .

۳۵-۲-۱۰- طبقات کانتر باید هر روز صبح به خوبی تمیز شده و هیچ گرد و خاک و آلودگی نداشته باشد .

۳۶-۲-۱۰- شب های پس از اتمام کار ، کلیه وسایل داخل کانتر نظیر کارد ، چنگال ، نی ها و دستمال کاغذی ، داخل کیسه قرار داده شود.

۳۷-۲-۱۰- پرسنل بخش کانتر نباید در بخش آشپزخانه حضور پیدا کنند.

۳۸-۲-۱۰- نظافت روزانه یخچال های کانتر الزامی است.

۳۹-۲-۱۰- سقف واحد (رستوران و کافی شاپ و فودکورت) می بایست هر چند وقت یکبار گردگیری و نظافت شود .

۴۰-۲-۱۰- کلیه ی نماهای منتهی به سالن باید بدون لک و تمیز باشند.

۴۱-۲-۱۰- برگرداندن هر گونه مواد غذایی فروخته شده به یخچال های رستوران ، کافی شاپ و فودکورت جهت فروش مجدد و یا نگهداری آنها حتی اگر دست نخورده باشد ، ممنوع می باشد .

۴۲-۲-۱۰- تمام قفسات و طبقات داخل انبار می بایست هر روز نظافت و گردگیری شود .

۴۳-۲-۱۰- کف انبار می بایست هر روز جارو زده و تی کشیده شود . ( هیچگونه آرد و پودر و ... نباید در کف انبار باقی بماند و تمام محتویات باقی مانده می بایست در سطل های دربسته قرار گیرد ).

۴۴-۲-۱۰- تمام لوازم داخل انبار اعم از بشقاب ، کارد ، چنگال ، دستمال کاغذی ، جعبه مرغ سوخاری، جعبه سیب زمینی و دیگر جعبه هایی که مستقیماً غذای مشتری داخل آنها قرار می گیرد ، می بایست داخل کیسه های پلاستیکی تمیز و دربسته نگهداری شوند.

۴۵-۲-۱۰- کف انبار باید پالت بندی شده و یا فاصله قفسه پایین انبار تا کف انبار حداقل ۲۰ سانتیمتر باشد تا کف انبار و زوایای آن به خوبی نظافت شود .

۴۶-۲-۱۰- درب انبار باید همیشه بسته باشد و از ورود افراد متفرقه جلوگیری شود .

۴۷-۲-۱۰- نگهداری وسایل شخصی پرسنل مانند لباس ، کفش و ... در داخل انبار اکیداً ممنوع می باشد .

۴۸-۲-۱۰- قفسات مخصوص نگهداری مواد شوینده و دیگر مواد مصرفی در انبار خشک ، می بایست کاملاً از یکدیگر جدا بوده و همچنین احتمال تماس آنها با یکدیگر حداقل باشد . بنابراین بهتر است مواد شوینده در طبقات زیرین قرار بگیرند.

۴۹-۲-۱۰- کلیه پرسنل شاغل در رستوران ، کافی شاپ، فودکورت می بایست با لباس های مرتب تمیز و مخصوص در محل کار حضور و نیز بهداشت صورت ، دهان و دندان خود را رعایت و حتماً از کلاه مخصوص استفاده نمایند.

۵۰-۲-۱۰- کفش های کلیه پرسنل می بایست در ابتدای شیفت تمیز باشد .

۵۱-۲-۱۰- به منظور حفظ بهداشت پرسنلی و آراسته بودن لباس و کفش آنها ، می بایست در زمان های مناسب مابین کار و به صورت مرتب ، لباس و کفش مربوطه توسط دستمال و یا فرچه مخصوص تمیز شود .

۵۲-۲-۱۰- استفاده از روپوش های مخصوص در زمان جابجایی بار انبار خشک و تر و همچنین نظافت شروع بکار در شیفت صبح و در زمان تعویض روغن الزامی است .

۲-۱۰-۵۳- قرار دادن هر گونه مواد غذایی ، کالا و مانند آن در راهروها و فضاهای تردد ممنوع می باشد.

۲-۱۰-۵۴- زباله های خشک و تر می بایست تفکیک و قبل از ساعت ۱۲:۳۰ شب در مخزن مخصوص ، در محل تعیین شده (در بند ۹-۲) قرار داده شود .

۲-۱۰-۵۵- از تخلیه ی ضایعات غذا به نحوی که وارد سیستم فاضلاب مجتمع گردد ، جداً خودداری شود .

مدیریت مجتمع طی بازدیدهای روزانه مراتب تخلف از موارد مذکور را گزارش نموده ، از فعالیتهای متخلف تا رفع آنها جلوگیری می نماید .

رعایت کلیه قوانین و ضوابط و دستورالعمل های مراجع ذیصلاح الزامی است .

#### ۲-۱۱- سیگار کشیدن ممنوع

طبق قوانین مجتمع بعثت، سیگار کشیدن در کلیه ی فضاهای داخلی مجتمع ممنوع می باشد و تمام فروشگاه ها و کارکنان ایشان باید از این قانون تبعیت کنند . بدیهی است در صورت مشاهده با فرد خاطی طبق قوانین مجتمع برخورد خواهد شد . لازم به ذکر است طبق ماده ی یک بند ۱۴-۱ تنها فضای مجاز جهت سیگار کشیدن خارج از مجتمع و فضای تعیین شده مجتمع می باشد ، به نحوی که هیچگونه دود و بوی سیگار به داخل مجتمع نفوذ نیابد .

#### ۲-۱۲- آلودگی صوتی و مزاحمت

۲-۱۲-۱- کلیه ی فروشگاهها موظفند فعالیت خود را بدون ایجاد آلودگی صوتی و ایجاد مزاحمت برای دیگر فروشگاه ها انجام دهند .

۲-۱۲-۲- استفاده از موسیقی صرفاً در محدوده فروشگاه مجاز و صدای آن نباید مزاحمت برای دیگر فروشگاه ها ایجاد کند .

۲-۱۲-۳- پخش هر گونه موسیقی غیرمجاز در فروشگاه اکیداً ممنوع است.

۲-۱۲-۴- صدای موسیقی در فضای فروشگاه به هیچ عنوان در راهروهای مجتمع و دیگر فروشگاه ها نباید شنیده شود .

۲-۱۲-۵- گذاردن اشیاء و لوازم واحدها در فضای بیرون و مشاعات به منظور عرضه و فروش و یا توقف موقت ، ممنوع و در صورت مشاهده بلافاصله توسط انتظامات جمع آوری می گردد.

### ۲-۱۳- ایمنی

طبق مرکز بهداشت و ایمنی مجتمع ، تمام فروشندگان ملزم به رعایت موارد زیر هستند:

۲-۱۳-۱- مسئول ایمنی و سلامت خود باشند و نیز به واسطه ی فعالیت ایشان ، ایمنی و سلامتی دیگران دچار مشکل نشود .

۲-۱۳-۲- تمام تلاش خود را در جهت کاهش وقوع خطر و آتش سوزی در حوزه ی فروشگاه مربوطه، بکار گیرند.

۲-۱۳-۳- به هیچ عنوان راه های فرار اضطراری و آب افشان ها را مسدود نکنند.

۲-۱۳-۴- از کارکرد صحیح و درست تاسیسات مربوط به اعلام و اطفاء حریق ، اطمینان حاصل نمایند.

۲-۱۳-۵- در صورت مشاهده هر گونه نقص و خطر جدی در تاسیسات حفاظتی، می بایست به مدیریت مجتمع گزارش شود .

۲-۱۳-۶- در تمام جلسات آموزشی که توسط مدیریت مجتمع در خصوص مهار آتش سوزی برگزار می شود، شرکت کنند .

۲-۱۳-۷- در تمرین های فرار اضطراری که سالیانه برگزار می شود ، شرکت کنند .

۲-۱۳-۸- اطمینان از رعایت کلیه ی موارد ایمنی و بهداشتی توسط پیمانکار مربوطه .

۲-۱۳-۹- اطمینان از آموزش کلیه ی کارمندان در زمینه ی ایمنی و بهداشتی .

۲-۱۳-۱۰- اطمینان از محل ایمن نگهداری کلیه ی مواد قابل احتراق و آتش زا.

۲-۱۳-۱۱- تخلیه روزانه کلیه ی زباله ها.

۲-۱۳-۱۲- اطمینان از دسترس بودن کلیه کپسول های آتش نشانی، عایق های حرارتی و تایید پیمانکار سازمان آتش نشانی .

۲-۱۳-۱۶- دسترسی آسان به تابلو برق ها.(باید حداقل به شعاع ۹۰ سانتیمتر اطراف تابلو برق ها کاملاً باز و قابل دسترس باشد).

۲-۱۳-۱۷- نبود هیچ کابل و یا سیستمی در مسیر ورودی و راهروها.

۲-۱۳-۱۸- دارا بودن تهویه ی مناسب تمامی اتصالات روشنایی.

۲-۱۳-۱۹- باز بودن درب های خروج اضطراری در جهت خروج.

۲-۱۳-۲۰- مشخص بودن تمام درب های خروج اضطراری به طور واضح.

۲-۱۳-۲۱- قابل رویت بودن تمام علامت ها و راه های خروج اضطراری از تمام مکان ها.

۲-۱۳-۲۲- عدم قفل یا زنجیر شدن درب های خروج اضطراری.

۲-۱۳-۲۳- ارائه کلیه ی سیستم های آتش نشانی، و کلیه ی سیستم های اعلام و اطفاء حریق ، به طور منظم به پیمانکار تایید شده و ارسال نتیجه و مدارک بازرسی به مدیریت مجتمع.

#### ۲-۱۴- طرح های تجهیز فروشگاه

تمام طرح های تجهیز فروشگاه ها باید شامل موارد ایمنی و بهداشت منجمه موارد زیر باشد:

- راه های فرار

- سیستم پیشگیری از اطفاء حریق (دستگاه های خاموش کننده ، شلنگ آتش نشانی، سیستم خاموش کننده ی هود

آشپزخانه و دیگر لوازم اطفاء حریق)

- سیستم اعلام حریق

- تخلیه دود

- سیستم روشنایی اضطراری

- علائم ایمنی و راه های خروج اضطراری

- سیستم ایمنی برق

تبصره ۳- تمام طرح ها میبایست طبق آخرین استانداردهای آتش نشانی و بهداشت ارائه گردد.

## ۲-۱۵- راه های خروج اضطراری

۲-۱۵-۱- مشخص شدن تمام راه های خروج اضطراری با علائم مشخص و خوانا

۲-۱۵-۲- باز و بدون مانع بودن مسیر تمامی راه های خروج اضطراری جهت استفاده در مواقع ضروری در سریع

ترین زمان

۲-۱۵-۳- عدم استفاده از راه های خروج اضطراری جهت انبار یا سایر موارد دیگر

۲-۱۵-۴- عدم استفاده از آئینه و ایجاد سردرگمی در مسیر راه های اضطراری

۲-۱۵-۵- وجود سیستم روشنایی اضطراری کافی در صورت قطع برق

۲-۱۵-۶- عدم وجود هر گونه مصالح در فاصله ی ۹۰ سانتی متری در کنار راهروها

۲-۱۵-۷- وجود راهروهای فرار با عرض ۹۰ سانتیمتر

۲-۱۵-۸- عدم استفاده از قفل بر روی درب های خروج اضطراری و عدم وجود مانع در مسیر عبور

۲-۱۶- ایمنی و اطفاء حریق در رستوران ، کافی شاپ ، فودکورت و فضای آشپزخانه

علاوه بر موارد فوق تمام رستوران ها باید موارد زیر را رعایت کنند:

۲-۱۶-۱- وجود عایق های حرارتی در هر واحد

۲-۱۶-۲- مجهز بودن تجهیزات آشپزخانه به سیستمی جهت تخلیه ی دود یا بخار چرب ایجاد شده

۲-۱۶-۳- مجهز و فعال بودن سیستم تخلیه ی دود و چربی در تمام مدت آشپزی

۲-۱۶-۴- در دسترس بودن سطح داخلی این هودها به منظور نظافت و بازرسی

۲-۱۶-۵- عدم برداشتن فیلترهای هود برای افزایش جریان هوا

۲-۱۶-۶- نصب سیستم تایید شده اتوماتیکی برای جلوگیری از آتش در تمام هودها و بازرسی سالانه ی آن

## ۲-۱۷- استفاده از پارکینگ

هیچکدام از پرسنل و ساکنین مجتمع، مجاز به پارک خودرو در پارکینگ مجتمع نمی باشند. در صورت نیاز می بایست مجوزهای لازم از مدیریت مجتمع اخذ گردد. همچنین پرسنل انتظامات، موظف به بازرسی خودروهایی که در تردد هستند، می باشند. پارک خودروهای مالکین و مستاجرین مطابق ضوابط اعلامی از سوی مدیریت ممنوع می باشد. حق استفاده پارکینگ عموماً به منظور استفاده مشتریان مجتمع و تکریم آنان خواهد بود.

## ۲-۱۸- پرداخت شارژ ماهیانه

مبلغ شارژ مجتمع پس از تصویب هیأت مدیره، توسط مدیریت مجتمع ابلاغ می گردد، که کلیه بهره برداران (مالک/مستاجر) مکلف هستند تا ۵ ام هرماه آن را پرداخت نمایند. (لازم به توضیح است مطابق قانون شارژ واحد برعهده مالک بوده و باید برای پرداخت آن با مستاجر خود توافق نماید) بدیهی است چنانچه پس از مدت اعلام شده اقدامی صورت نگیرد، در ابتدا اخطار کتبی، سپس با استناد به قوانین موجود عمل خواهد شد. مبلغ بهای اختصاص داده شده برای شارژ، سالیانه محاسبه و در اول هر سال اعلام می گردد. که به صورت علی الحساب بوده و در صورت عدم پوشش هزینه ها، قابل افزایش است.

## ۲-۱۹- تابلوی اعلانات

تمامی اطلاعیه های مربوط به نحوه ی اداره (مدیریت) مجتمع تجاری بعثت و شرایط آن در خصوص تمامی بخش ها اعم از قسمت های پارکینگ، طبقات، مشاعات، مسیرهای دسترسی و ... در هر زمینه در تابلوی اعلانات (کانال اطلاع رسانی در شبکه های اجتماعی) مجتمع واقع در لابی اصلی و لابی آسانسورها نصب خواهد گردید. لازم به ذکر است مدت زمان نصب هر اطلاعیه ۱۰ روز می باشد و پس از این تاریخ، به منزله ی ابلاغ به کلیه ی مستاجران، مالکان و ذی نفعان این آیین نامه محسوب خواهد شد.

## ۲-۲۰- حفظ محیط زیست

مدیریت مجتمع در راستای حفظ محیط زیست راهکارهای زیر را پیشنهاد می دهد :

### • مصرف انرژی

- ۱-۲۰-۲- مصرف بهینه ی انرژی در حین تجهیز یا نوسازی واحد از جمله استفاده از لامپ های کم مصرف LED
- ۲-۲۰-۲- کنترل صحیح سیستم روشنایی (منطقه بندی تایمر زمان - سنسورهای حرکتی) جهت کاهش مصرف انرژی
- ۳-۲۰-۲- تعریف تعیین سیستم درجه ی تهویه ی هوا
- ۴-۲۰-۲- استفاده از تکنیک هایی جهت کنترل مناسب تهویه ی هوا در طول شب (خاموش کردن سیستم ها در طول شب)
- ۵-۲۰-۲- برنامه ریزی هود و فن موجود در آشپزخانه با یک زمان بندی جهت کاهش مصرف برق
- ۶-۲۰-۲- خاموش کردن تجهیزات و دستگاههای جانبی در طول شب (کامپیوتر ، ماشین های ثابت)
- ۷-۲۰-۲- بانکها و طلافروشیها موظفند جهت امنیت بیشتر تمام لامپها و روشنایی های واحد خود را در طول شب روشن بگذارند.

### • موارد مربوط به زباله ها

- ۸-۲۰-۲- جداسازی زباله ها در فروشگاه (کاغذ ، مقوا ، پلاستیک ، روغن ، فلزات و ...)
- ۹-۲۰-۲- نامگذاری سطل های زباله جهت تعیین نوع زباله
- ۱۰-۲۰-۲- جداسازی زباله های خطرناک مانند لامپ فلورسنت و باتری ها از مابقی زباله ها

### • مصرف آب

- ۱۱-۲۰-۲- بهینه سازی مصرف انرژی و آب با استفاده از تجهیزات لوله کشی و نصب و اتصال آن به صورت استاندارد.



۱۲-۲۰-۲- استفاده از سردوش های استاندارد جهت صرفه جویی در آب

۱۳-۲۰-۲- استفاده از وسایل و تجهیزات برقی از جمله ماشین ظرفشویی دارای برچسب انرژی و با حداقل مصرف آب

و انرژی

### ۳- ساعات کار مجتمع

#### بعثت

- هر روز هفته : از ساعت ۹ صبح الی ۱۰:۳۰ شب

- روزهای پنجشنبه و جمعه : از ساعت ۹ صبح الی ۱۱:۳۰ شب

#### فودکورت

- هر روز هفته : از ساعت ۱۰ صبح الی ۱۱ شب

- روزهای پنجشنبه و جمعه : از ساعت ۱۰ صبح الی ۱۲ شب

#### پارکینگ

- هر روز هفته : از ساعت ۹ صبح الی ۱۱ شب

- روزهای پنجشنبه و جمعه : از ساعت ۹ صبح الی ۰۰:۳۰ بامداد

### ۴- جرائم و خسارات

۴-۱- ارتکاب هر یک از موارد زیر تخلف محسوب شده و متخلف ملزم به پرداخت فوری جریمه به دفتر مدیریت مجتمع خواهد بود.

تبصره: در صورت تکرار تخلف تا سه بار قرارداد فسخ اعلام شده و بلافاصله موجد نسبت به واگذاری واحد اقدام می نماید. مستأجر حق هرگونه ادعا و اعتراض را از خود سلب و ساقط نموده است.

۱- عدم تحویل مدارک پایان کار فروشگاه: قطع تمامی سرویس ها.

- ۲- تأخیر در باز کردن فروشگاه - روزانه ۱۰۰ هزار تومان
- ۳- تعطیلی واحد به ازای هر روز تعطیلی ۲۰۰ هزار تومان
- ۴- تعطیلی واحد قبل از پایان ساعت کاری مجموعه- ۱۰۰ هزار تومان
- ۵- عدم صدور کارت شناسایی برای پرسنل و یا همراه نداشتن کارت شناسایی: ۵۰ هزار تومان
- ۶- نصب آگهی یا تبلیغات و اعلامیه روی شیشه ویترین و نمای خارجی: ۲۰۰ هزار تومان
- ۷- برگزاری حراج یا قرعه کشی بدون مجوز: متوقف کردن فعالیت
- ۸- حمل لوازم نظافت در کریدورها و مشاعات در ساعات کاری: ۱۰۰ هزار تومان
- ۹- توزیع تراکت در مشاعات مجتمع: متوقف کردن فعالیت
- ۱۰- قرارداد استند تبلیغاتی خارج از فروشگاه: متوقف کردن فعالیت
- ۱۱- استفاده از چسب نواری و دست نویس و رنگ روی شیشه ویترین و نمای خارجی: متوقف کردن فعالیت
- ۱۲- عدم نظافت شیشه ویترین و نمای خارجی: ۵۰/۰۰۰ تومان
- ۱۳- حمل بار توسط آسانسور نفربر: ۱۰۰/۰۰۰ تومان
- ۱۴- فعالیت داخل واحد بعد از ساعت کاری مجتمع: متوقف کردن فعالیت
- ۱۵- حمل بار به داخل واحد در ساعات کاری مجتمع: ۷۰/۰۰۰ تومان
- ۱۶- عدم پوشش مناسب ویترین در هنگام تغییرات و تعمیرات: ۶۰/۰۰۰ تومان
- ۱۷- عدم پوشش مناسب پرسنل و آرایش نامتعارف: ۲۰/۰۰۰ تومان
- ۱۸- رعایت نکردن شئونات اخلاقی و شوخی و ادبیات دور از اخلاق: ۱۰۰/۰۰۰ تومان
- ۱۹- استعمال دخانیات در مشاعات: ۲۰/۰۰۰ تومان
- ۲۰- عدم تخلیه به موقع بار انداز و نظافت آن: ۷۰/۰۰۰ تومان

۲۱- وارد آوردن خسارت به اموال مجتمع : ۱۰۰/۰۰۰ تومان جریمه و جبران خسارت وارده

۲۲- تأخیر در پرداخت شارژ ماهیانه: ۱۰ درصد مبلغ معوق در ازای هر روز تأخیر

۲۳- حمل زباله ها در طول ساعت های کار مجتمع در مشاعات و فضاهای اختصاصی: ۷۰/۰۰۰ تومان

**تبصره ۴:** جریمه های مصوب در جدول تا پایان سال ۱۴۰۱ معتبر می باشد و پس از آن براساس تصمیم مدیریت مجتمع مجدداً اعلام خواهد شد.

۲-۴- در صورت هر مرتبه تکرار تخلف مشابه، میزان جریمه ۱۰ درصد افزایش خواهد یافت .

۳-۴- در صورت تکرار هر یک از تخلفات مندرج در بند ۱-۴ تا ۳ مرتبه ، برای هر مرتبه تخلف جریمه ی مجزا محاسبه می شود. لازم به ذکر است در صورت تکرار بیش از ۳ مرتبه تخلف ، سرویس های اختصاصی واحد از قبیل برق ،گاز ، آب ،فن کوئل، هواساز و سرویس های عمومی و خدماتی ، قطع خواهد گردید و از طریق امور حقوقی مجتمع پیگیری خواهد شد .

۴-۴- هر گونه خسارت وارده به مجتمع بعثت که ناشی از فعالیت کارکنان فروشگاه ها یا ناشی از تقصیر ، بی مبالاتی ، بی احتیاطی ، غفلت و حضور ایشان از جمله جابجایی غیر استاندارد کالاها باشد ، خسارت وارد شده توسط مدیریت مجتمع ارزیابی شده و به انضمام اسناد مربوط به هزینه تعمیرات یا تعویض طبقات و جریمه های مندرج در بند ۱-۴ به فروشگاه خاطی ابلاغ می گردد.

۵-۴- فروشگاه متخلف ، ملزم به پرداخت خسارت و جریمه های ابلاغ شده به موجب بندهای ۱-۴ و ۴-۴ - ظرف مدت دو روز از تاریخ ابلاغ قبض جریمه صادره از مدیریت مجتمع خواهد بود .

۶-۴- با عنایت به آنکه مستاجرین واحدهای تجاری بر اساس قرارداد فی مابین ایشان و مرکز تجاری - تفریحی بعثت ملزم به رعایت آئین نامه داخلی مجتمع می باشند ، لذا مستاجرین ملزم به رعایت کلیه دستورالعمل ها خواهند بود .

۷-۴- تخلفات و جریمه های لحاظ شده برای آنها ، منحصر به موارد درج شده در جدول تخلفات نمی باشد و هر گونه تخلف از قوانین و مقررات مندرج در بخش مربوطه که در آئین نامه ذکر نشده ، معادل ۵۰٪ یک ماه شارژ منظور خواهد شد .

۸-۴- در صورت ابهام آئین نامه حاضر و عدم اشاره به موضوع مورد نظر، قرارداد امضاء شده توسط مستاجر-مالک یا بهره بردار ، شرایط قرارداد لازم الاجرا می باشد .

۹-۴- امکان جمع جریمه ها در صورت ارتکاب ردیف های مختلف وجود دارد . به علاوه تخلفات و جریمه های مندرج در این آئین نامه ، مانع از اعمال ضمانت های اجرایی و خسارات مندرج در قرارداد مستاجر از جمله فسخ قرارداد و پرداخت وجوه التزام نخواهد بود . خسارات و جرائم از محل چک تضمین مربوطه قابل برداشت و وصول می باشد .

## ۵- امنیت ، بهداشت ، ایمنی

امنیت مجتمع از طریق دوربین های مداربسته و از طریق اتاق امنیت کنترل می شود . در کنار دوربین های مداربسته، انتظامات مجتمع نیز مسئول حفاظت از مشاعات می باشد که در صورت مواجهه با مسائلی از قبیل سرقت از فروشگاه و یا مزاحمت عمومی و سایر موارد مشابه می توانید مراتب را جهت اطلاع و پیگیری به انتظامات مجتمع گزارش دهید .

توجه داشته باشید گزارش و همکاری با انتظامات وظیفه شماست.

هدف اصلی مجتمع حفاظت از مشتریان ،کارمندان و حفظ امنیت مجتمع می باشد. با این وجود در صورت نیاز به کمک ، از جمله مداخله در موقعیت های خطرناک ، بخش انتظامات شما را یاری می دهد .

علاوه بر توضیحات فوق این مطلب را نیز به خاطر بسپارید که هدف از تماس و نوع نیاز خود را در زمان درخواست کمک از انتظامات اعلام نمایید زیرا در شرایط نامعلوم نیروی امنیتی اعزام نمی شود . بخش انتظامات به صورت

شبانه روزی در تمام ایام هفته و روزهای تعطیل فعال می باشد . ماموران گشت در داخل و خارج مجتمع حضور دارند و به صورت دائم از طریق بیسیم یا اتاق کنترل در ارتباط و آماده رسیدگی به هر رویدادی می باشند .

## ۵-۱- تدابیر لازم در زمینه مسائل امنیتی هنگام آتش سوزی

### ۵-۱-۱- سیستم اعلام حریق

مجتمع بعثت به آخرین سیستم اطفاء حریق و اعلام حریق مجهز می باشد . تمام سیستم های اعلام حریق مستقیماً به اتاق کنترل وصل می باشد . زمانیکه آژیر به صدا در می آید ، اپراتور اتاق کنترل ، تدابیر امنیتی را آغاز و با بیسیم به کلیه ماموران امنیتی در حین خدمت اعلام می گردد که موقعیت را بررسی کنند.

یک تیم آموزش دیده برای مواقع اضطراری و در تمام مدت برای رسیدگی به آتش سوزی تا هنگام رسیدن ماموران آتش نشانی در محل حضور دارند.

### ۵-۱-۲- جعبه های آتش نشانی

جعبه های آتش نشانی در تمام ورودی ها در کلیه طبقات قرار دارند.

دیگر جعبه های آتش نشانی در ورودی راه های خروج اضطراری در همه ی طبقات مجتمع و فضای پارکینگ قرار گرفته اند . هر جعبه ی آتش نشانی حاوی شلنگ و شیر آتش نشانی ، سیستم آژیر خطر و خاموش کننده می باشد.

### ۵-۱-۳- خروج اضطراری

علائم راه های خروج اضطراری از کلیه فضاهای داخل و دیگر فضاهای مجتمع قابل مشاهده هستند . لطفاً خود و کارمندان فروشگاهتان را از نزدیکترین راه خروج آگاه کنید.

## ۶- مدیریت بحران

کمیته بحران مجتمع تجاری بعثت (شامل مدیریت، مدیریت حراست یا خدمات، یکی از اعضاء هیأت مدیره) به منظور مواجه شدن با موارد و حوادث ناگهانی مانند دزدی و درگیری و ... تشکیل گردیده و هدف این است که در حداقل زمان ممکن بتوان حداکثر تأثیر را بر کاهش اثرات بحران گذاشت.

### ۱-۶ اقدامات لازم آتش سوزی

۱-۱-۶ حفظ خونسردی

۲-۱-۶ فعال کردن آژیر خطر با فشردن شاسی اعلام حریق

۳-۱-۶ اطلاع رسانی به اتاق کنترل مأمورین امنیتی

۴-۱-۶ خارج شدن از ساختمان از راههای خروجی و اضطراری و عدم استفاده از آسانسورها

۵-۱-۶ رفتن به نقاط تجمع مشخص شده

### ۲-۶ موارد امنیتی

متأسفانه در مراکز خرید پر تردد مواردی چون دزدی و کلاه برداری و ... رخ خواهد داد. مأمورین مجتمع موظف به کنترل مشاعات هستند با این وجود لازم است تمامی فروشگاه ها هم کنترل امنیتی خود را تقویت نمایند.

در مواجهه با موارد مذکور و مشابه ، لازم است اقدامات زیر صورت پذیرد:

۱-۲-۶ اطمینان کامل از پنهان نمودن یا بردن کالا از فروشگاه ، بدون پرداخت وجه.

۲-۲-۶ گزارش سریع جهت دریافت مساعدت به اتاق کنترل یا مدیریت.

۳-۲-۶ نزدیک شدن به فرد در نهایت جدیت و احترام به دور از هرگونه ایجاد تنش

۴-۲-۶ عدم تلاش برای دستگیری فرد مظنون از طرف کادر و پرسنل.

۵-۲-۶ عدم ایجاد داد و فریاد به منظور متهم کردن فرد.

۶-۲-۶ پرهیز از هرگونه ریسک و عدم تعقیب فرد مشکوک در مناطق خلوت.

۶-۲-۷ در صورت بروز موارد امنیتی، جهت بازبینی تصاویر دوربین های مداربسته فرم شماره ۳ « درخواست بازبینی تصاویر» را تکمیل و به سوپروایزر تحویل دهید.

#### ۶-۳ تصادفات وسائل نقلیه

اعضای تیم امنیتی طبق قانون، می بایست تصادفات را به پلیس گزارش دهند. در صورت بروز تصادف، وسیله نقلیه را تا آمدن پلیس جا به جا نکنید. در صورت ترک صحنه مأموران امنیت مجتمع، مراتب را به پلیس گزارش می دهند. کلیه موارد مشکوک و تخلف مشتریان و کارکنان، مراتب در حضور مسئولین انتظامات صورتجلسه شده و از طریق مذاکره، مصالحه حل و فصل می شود. در غیر اینصورت موضوع توسط واحد قضایی پیگیری می گردد.

#### ۷- راهنمای تلفن

شما می توانید با شماره های زیر با بخش های مربوطه تماس حاصل نمایید:

دفتر مدیریت: ۰۶۶-۳۳۲۲۷۷۵۹

خدمات مشتریان:

ایمیل: [Besat.mall1@gmail.com](mailto:Besat.mall1@gmail.com)

## ۸- ضmann

فرم شماره ۱- معرفی کارکنان فروشگاه (تحویل توسط مستأجر)

فرم شماره ۲- درخواست خدمات فنی

فرم شماره ۳- بازبینی دوربین های مدار بسته

فرم شماره ۴- تغییرات در دکوراسیون و نقشه ها (تحویل توسط مستأجر)

فرم شماره ۵ - جدول تخلفات و جرائم

این آیین نامه حاضر بنا به صلاحدید هیأت مدیره یا اعلام مدیریت مجتمع قابل اصلاح، تکمیل و تفسیر می باشد که متعاقباً به آیین نامه الحاق می گردد، در صورتی که موارد یا نکات خاصی در این آیین نامه پیش بینی نشده باشد ، طبق نظر مدیریت مجتمع لازم الرعایه می باشد.

این آیین نامه پس از طرح و تصویب در مجمع عمومی مجتمع ، توسط هیأت مدیره قابل اجرا بوده و مفاد و مندرجات و ضmann پیوست آن ابلاغ شده محسوب می گردد.