

دليل الإجراءات التشغيلية



الفهرس

٣	اقرار استلام دليل الاجراءات التشغيلية
٤	المقدمة
٤	تعريف بعلامة ناشونل أويل ستوب
٤	الخدمات التي تقدمها ناشونل أويل ستوب
٤	تمهيد
٥	لمن هذا الدليل
٥	نظرة عامة على دليل الاجراءات التشغيلية
٥	الفوائد من استخدام دليل الاجراءات التشغيلية
٦	الغرض من دليل الاجراءات التشغيلية
٦	الأهداف من دليل الاجراءات التشغيلية
٧	المسؤوليات والمهام
٧	إرشادات عامة
٨	إجراءات افتتاح وإغلاق الوحدة
٩	أعمال التشغيل اليومية
١١	سياسات وإرشادات استلام المنتجات
١١	الاختلاف في السعر
١١	اختلاف الكمية
١٢	إجراءات الاستلام
١٢	عرض المنتجات وتقديمها
١٢	القواعد الاساسية لصف المنتجات
١٢	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
١٢	استقبال الشكاوى والاقتراحات
١٢	آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
١٣	إجراءات البيع في الوحدة
١٣	البيع بالاقتراح
١٤	التعامل مع النقدية
١٤	استلام النقدية والتحويلات والودائع
١٨	التوريد
١٨	الجرد
١٨	الجرد في ناشونل أويل ستوب
١٨	برنامج السلامة
١٨	يشتمل برنامج السلامة الفعال على التدريب الأولي الجيد
١٩	تساعد الرسائل التذكيرية على الاهتمام بإجراءات ومعايير السلامة على الدوام
١٩	التعرف على حالات مخاطر السلامة وتصحيحها

اقرار استلام دليل الاجراءات التشغيلية

في يوم الموافق ____/____/٢٠٢٠م.

استلمت أنا السيد/ة ممثل (شركة/مؤسسة)..... بسجل تجاري رقم/ لصاحب امتياز

العلامة التجارية ناشونل أويل ستوب الواقع في (محافظة / مدينة)..... نسخة واحدة من دليل الاجراءات التشغيلية وعددها (٢١) صفحة.

أقر وأتعهد - واتحمل كامل المسؤولية - بأنه لن يطلع على محتوى الدليل الاجراءات التشغيلية للإجراءات في وحدة ناشونل أويل ستوب سوى الموظفين

العاملين في وحدة ناشونل أويل ستوب.

اسم صاحب الإمتياز: ناشونل
اسم ممثل صاحب الإمتياز: أويل
الصفة: ستوب
التوقيع: ناشونل
التاريخ: أويل

المقدمة

أعد هذا الدليل الإرشادي الخاص بعلامة ناشونل أويل ستوب للتسهيل لصاحب الامتياز التجاري الوصول الى اعلى معايير من الجودة والكفاءة في وحدة ناشونل أويل ستوب وليكون مرجع يعتمد عليه من النواحي التشغيلية والتوجيهية والتدريبية. وضافة الى ذلك، يعد الالتزام بمحتوى هذا الدليل الإرشادي جوهرى لضمان استمرارية الامتياز التجاري حيث يضمن المحافظة على مستوى عالي من التناسق بين وحدات ناشونل أويل ستوب. وعليه فإن هذا الدليل الإرشادي يحتوي على شرح مفصل لكل من السياسات والاجراءات والقوانين المتبعة لإدارة وتشغيل وحدة ناشونل أويل ستوب لضمان الجودة المرجية وبذلك ضمان رضا العميل. يحتوي هذا الدليل الإرشادي على معلومات جوهرية وفي غاية السرية لإحتوائها على شرح تفصيلي لكيفية تنفيذ السياسات الخاصة لنجاح وحدات ناشونل أويل ستوب عبر تحديد الحثية والكيفية والمسؤولية لكل مهام العمل والمواد اللازمة للتنفيذ لضمان اعلى مستوى ممكن من جودة الخدمات التي تسعى بكل جهودها الى ضمان اعلى مستويات ارضاء العميل.

نحن في ناشونل اويل ستوب نتمتع بأكثر من عشرون عاماً من الخبرة في مجال تشغيل وإدارة مراكز الصيانة السريعة للمركبات. سنسعى دوماً الى تقديم جميع انواع الدعم والتدريب المستمر لضمان نجاح كل وحدة من وحدات ناشونل اويل ستوب بحيث تنبئ الطرق الجديدة والتقنيات الحديثة الملائمة بكل دقة واتقان.

ملاحظة: يحق الى ناشونل اويل ستوب تحديث وتطوير الدليل الإرشادي من وقت لآخر بما يتناسب مع الطرق والتقنيات والمواصفات الحديثة لتقديم اعلى مستوى من الجودة بما يتواءم مع رؤية المملكة العربية السعودية وقيادتها الرشيدة.

تعريف بعلامة ناشونل أويل ستوب

تأسست شركة ناشونل أويل ستوب في اواخر عام ٢٠٢٠م بمدينة جدة وكان الهدف هو تأسيس شركة متخصصة بتوزيع الزيوت ومواد التشحيم ومنذ تأسيسها انطلقت برؤية واضحة وخطة ثابتة لتحتل مكانتها كشركة رائدة في الاسواق المحلية.

تشمل الأنشطة المتنوعة لشركة ناشونل أويل ستوب تسويق وبيع منتجات الزيوت ومواد التشحيم والمنتجات البترولية، ومعظم منتجات الشركة من الزيوت التي تسوق في المملكة العربية السعودية ومزيج من المنتجات المصنعة محلياً وعالمياً.

تمتلك ناشونل أويل ستوب عدة فروع تعمل كشبكة واسعة النطاق لتغطي مدينة جدة والرياض بهدف التوسع والوصول الي قاعدة عملائها في جميع مدن المملكة بشكل اسرع واسهل.

الخدمات التي تقدمها ناشونل أويل ستوب

- تغيير جميع أنواع زيوت السيارات العالمية والمحلية
- تغيير جميع أنواع فلاتر الزيت والهواء والمكيفات الأصلية للسيارات
- تغيير زيت الفير
- تغيير مساحات زجاج السيارات
- خدمات التنظيف السريع للسيارات
- خدمات وزن ضغط الإطارات
- خدمات تعبئة السوائل للسيارات
- خدمات تغيير بطاريات السيارات

تمهيد

دليل الاجراءات التشغيلية هو دليل الخطوات والمهام اليومية التي توضح مجموعة الاجراءات وكيفية تنفيذها وتشغيل وحدات ناشونل أويل ستوب والتي تظهر في هذا الدليل او ملحقاته او مستندات منفصلة حيث توضح جميعها ماهي الخطوات والمهام اليومية ومن الذي سوف يقوم بتنفيذها مع الوقت والمكان والطريقة.

لمن هذا الدليل

أعد هذا الدليل لصالح ناشونل أويل ستوب لتقديم خدمات الصيانة السريعة للمركبات، وخصيصاً من أجل الموظفين المسؤولين عن تشغيل وحدات ناشونل أويل ستوب بشكل يومي وكذلك إلى أصحاب الامتياز والعاملين لديهم طبقاً لاتفاقية الامتياز التجاري.

نظرة عامة على دليل الاجراءات التشغيلية

يوجد بهذا الدليل تفصيل لعدد من الاقسام مثل فوائده واغراضه واهدافه مع الإبحار في بعض التفاصيل الجوهرية لضمان أعلى مستوى من الجودة والكفاءة في تأدية المهام بحيث يعلم كل شخص ماعليه من مهام وما يتوقع منه من مخرجات.

الفوائد من استخدام دليل الاجراءات التشغيلية

يعتمد نجاح أي علامة تجارية على جودة دليل العمليات الخاص بها.

حيث أنه يسهل إدارة الموظفين لأنه يساعد موظفيك على التعامل مع المواقف الصعبة اثناء العمل كما أنه يساعد على تقليل الاخطاء البشرية عن طريق توثيق سير العمل والعمليات. علاوة على ذلك، يعد إنشاء دليل الاجراءات التشغيلية هو الطريقة الأمثل للتأكد من أن موظفيك على دراية بما يجب عليهم فعله، وكيفية القيام بذلك، وأن لديهم الموارد اللازمة.

بشكل عام تنحصر الفوائد فيما يلي:

- تساعد الإجراءات والسياسات المكتوبة قياس أداء العاملين ومساءلتهم عن تقصيرهم
- إتاحة الإجراءات والسياسات لجميع العاملين ومعرفة طريقة العمل وما هو المتوقع منهم تحقيقه
- المحافظة على وتيرة عمل روتينية من وقت الافتتاح وحتى الإغلاق
- توحيد الإجراءات والسياسات للعمليات التشغيلية اليومية التي يتمكن أي شخص من أداء مهامه باستمرار
- مصدر يمنح العاملين ممارسة العمل بدون طلب الارشاد والتوجيه بشكل مستمر
- الحفاظ على عمليات متناسقة
- إرشادات مفصلة وعمليات موثقة بالكامل لكل المهام
- الحفاظ على اتساق العمليات من أجل إنشاء أعمال ناجحة وذات مصداقية
- يوضح كيف يجب ان تتم عمليات الوحدة التي يجب على كل موظف الالتزام بها

• تقليل الوقت الذي يقضيه الموظفون في التعلم

عادة ما يستغرق الموظفون الجدد وقتاً طويلاً للتعرف على عمليات علامتك التجارية بغض النظر عن مستوى خبراتهم لأن لكل علامة تجارية طريقه لأداء عملياتها. يعمل دليل الاجراءات التشغيلية الشامل والمكتوب والمدرّس جيداً كقاعدة ومرجع للموظفين. إنه مرجع يمكن أن يعود إليه الموظف عندما يواجه مشكلة او يحتاج إلى شرح شيء ما بدلاً من تعطيل شخص آخر أو البحث في كيفية حلها بنفسه واضاعة الوقت في القيام بذلك. يمكن للموظفين الجدد قراءته بسهولة لمعرفة ما يتوقع منهم القيام به.

• تحقيق مركزية جميع الموارد والعمليات الهامة

عندما لا يكون الموظف الرئيسي متاحاً للعمل، لا تحتاج عمليات الوحدة إلى التوقف بشل تام. بدلاً من ذلك، يمكن للموظفين الآخرين الرجوع إلى دليل الاجراءات التشغيلية للوحدة لملاء المكان الشاغر والمتابعة على الفور. يمكن القيام بذلك عن طريق توثيق العمليات الخاصة بك، والتسلسل الهرمي وتوصيف الوظائف، وإجراءات الطوارئ، والمزيد من مركزية هذه المعلومات بأكملها في دليل العمليات.

• تفويض المهام بسهولة

إن جعل كل شخص مسؤولاً عن أفعاله يمكن أن يقلل بشكل فعال من الأخطاء البشرية ويحافظ دليل الإجراءات التشغيلية المكتوب جيداً بشكل فعال على مسؤولية كل شخص عما يتعين عليه القيام به، ومن يحتاج إلى التحديث إليه في حالة وجود مشكلة. علاوة على ذلك، عندما تحتاج إلى تفويض مهمة محددة، يمكنك بسهولة تحديد من سيكون قادراً على مساعدتك أو تقديم المشورة لك وفقاً لوصف وظيفته. بالإضافة إلى ذلك، فإن معرفة كل موظف بمسؤوليات كل شخص آخر يعتبر حافز رائع يزيد الإنتاجية.

• زيادة رضا العملاء

يوضح دليل الإجراءات التشغيلية طريقة تعاملك مع العملاء، مع استفساراتهم والحملات الترويجية ومتابعتها والمزيد. من خلال الالتزام بهذا الدليل، سيعامل الموظفون جميع عملائك بإنصاف ومساواة، ويقدمون خدمة عملاء متناسقة. هذا يمكن أن يعزز تفاعلات عملائك مع علامتك التجارية. وهذا يعني أن تقديم خدمة عملاء متناسقة يساعدك على بناء قاعدة من العملاء السعداء والمخلصين. وبالتالي، ستتمكن تلقائياً من الحفاظ عليهم وتحقيق الأرباح. لذلك، لا بد من تزويد موظفيك بدليل شامل للعمليات حتى يكون لديهم فهم واضح لما هو متوقع منهم بالإضافة إلى أنه سيساعد في القضاء على الأخطاء التي قد تنشأ بسبب عدم المعرفة.

الغرض من دليل الإجراءات التشغيلية

- تشكيل إطار سياسة تنظيمية – وتقديم توجيهات وأسلوب تنظيم لها
- توثيق الوثائق المكتوبة والنماذج الخاصة بأفضل طرق أداء
- تساعد في معرفة العملية وطريقة ووقت وسبب تنفيذها لتأديتها بشكل سليم
- تدريب صاحب الامتياز والعاملين لديه
- اتخاذ الإجراءات والتصرف السليم
- مراجعة وتقييم الاداء

الأهداف من دليل الإجراءات التشغيلية

- توحيد جميع عمليات ناشونل أويل ستوب من استلام المخزون حتى تحقيق الإيرادات
- تحديد واجبات ومسؤوليات العاملين بوضوح
- توجيه العاملين بالوحدة في ادارة عملهم اليومي
- تعزيز التعاون والتنسيق بين عمال الوحدة
- توفير وسائل الادارة في تقييم كفاءة عمل الوحدة
- تأكيد كفاءة كل مرحلة من مراحل تشغيل الوحدة
- ربط كل عملية بالآخرى

المسؤوليات والمهام

إرشادات عامة

- تعمل فروع ووحدات ناشونل أويل ستوب من السبت الى الخميس من ٩:٠٠ صباحاً الى ٢:٠٠ مساءً ثم من ٤:٠٠ مساءً الى ١١:٠٠ مساءً والجمعة من ٤:٠٠ مساءً الى ١١:٠٠ مساءً.
- ويحق للمانح الامتياز فقط صلاحية تغيير أو تعديل ساعات العمل الرسمية.
- لا يسمح لأي صاحب امتياز بإجراء أي تغيير على ساعات العمل المعتمدة بدون الحصول على موافقة صريحة من مانح الامتياز.
- عند فتح الوحدة يجب تواجد مدير الوحدة ولا يسمح لأي عامل بفتح الوحدة بدون وجود صلاحية أو اذن بذلك.
- يجب على عمال الوحدة التواجد قبل ١٥ دقيقة على الأقل من بداية عملهم للحصول على وقت كافي لترتيب ما يلزم قبل فتح الأبواب.
- تسجيل الدخول/ في الوقت المحدد بجهاز البصمة من قبل كل عامل وعلى مدير الوحدة مراقبة وضبط الحضور ويجب على جميع العاملين تسجيل وقت حضورهم وانصرافهم بشكل دقيق في كل مرة يدخلون أو يخرجون من الوحدة بعد أخذ الأذن من صاحب الامتياز.
- يجب الالتزام بارتداء الزي الموحد ووضع بطاقة العمل من قبل جميع العاملين بالوحدة ولا يسمح بمخالفة ذلك.
- تسجيل موقع ورقم الهاتف المحمول لوحدة الامتياز على موقع Google Maps
- يتم تحفيز جميع العاملين على الاجتهاد والنشاط والأدب والصدق في أداء واجباتهم ومسؤولياتهم، ويجب على الجميع أن يولي أهمية بالغة لمصلحة صاحب الامتياز في حين يهتم صاحب الامتياز بمصلحة العاملين لديه وعملائه.
- يجب على جميع أصحاب الامتياز والعاملين لديهم أن يبذلوا أقصى جهدهم وتركيزهم في تنفيذ كل المهام والواجبات، كما يجب على الجميع العمل معاً لتحقيق أهداف ناشونل أويل ستوب
- يجب على جميع عمال الوحدة الالتزام بجميع الإجراءات المطلوبة لأداء المهام المسندة قبل مغادرة الوحدة وإن عدم الالتزام بالإجراءات الضرورية يعد بمثابة اهمال وعدم أداء الواجبات المطلوبة مما يعرض العامل للإجراءات التأديبية.
- يجب على مدير الوحدة التأكد من أن جميع الإجراءات اللازمة لتنفيذ المهام من العاملين المعنيين تجري على النحو المطلوب قبل السماح لهم بمغادرة الوحدة.
- تنظيم ساحة انتظار السيارات بغرض استيعاب سيارات العملاء كأحد صور خدمة العملاء التي يقدمها الوحدة، لذلك يجب أن تكون منظمة ومريحة للعميل لإيقاف سيارته ويجب أن تحتوي منطقة وقوف السيارات على علامات أو إرشادات مناسبة توجه العميل، كما يجب إزالة أي عائق في المنطقة ويجب عدم السماح لغير العملاء بالوقوف فيها.
- يجب منع أي شكل من أشكال الخلافات العامة أو الممارسات غير القانونية داخل الوحدة.
- يجب أن يتوخى العاملون الذين يحتفظون بمفاتيح الوحدة الحذر لتجنب الاستخدام غير المصرح به للمفاتيح، خاصة فيما يتعلق بالقيام بأي تصرفات قد تعرضهم للمساءلة القانونية.
- يجب عدم السماح بنسخ مفتاح الوحدة ما لم تكن مصرحاً بذلك من صاحب الامتياز.
- لا يسمح بتقديم الخدمات التي لا تتفق مع المهام والواجبات الخاصة بالوحدة إلا عند الضرورة.
- يجب أن يكون جميع العاملين في الوحدة مهندمين ومظهرهم لائق.
- يجب على جميع عمال الوحدة التعامل مع طلبات العملاء والتحقق منها بطريقة ودودة لتعزيز خدمة العملاء وتطوير علاقات جيدة معهم.
- لا يسمح بالأكل والنوم داخل الوحدة للعملاء أو العاملين البتة وفي وقت الاستراحة المحدد يسمح للعاملين تناول الطعام فقط وفي المنطقة المخصصة.
- يمنع استخدام الهواتف الخلوية خلال ساعات العمل منعاً باتاً وتستقبل المكالمات الواردة لأغراض العمل وحالات الطوارئ فقط.
- يُحظر على جميع عمال الوحدة الإفصاح للمنافسين أو أي شخص آخر عن معلومات تشغيل الوحدة، وتشمل أرقام الإيرادات وأسماء الموردين واستراتيجيات البيع والأنشطة الترويجية والخطط والتدابير الأمنية وذلك لحماية مصلحة صاحب الامتياز.
- لا يسمح بنقل المعدات والأثاث والتركيبات إلا عندما يتم الإذن بذلك صراحة من صاحب الامتياز.
- عند نقل المعدات يقوم مدير الوحدة بإعداد ٣ نسخ من نموذج نقل المعدات النسخة الأصلية للمحل المستلم والنسخة الثانية للحسابات ويتم

الاحتفاظ بالنسخة الثالثة في الملف

- صاحب الامتياز / مدير الوحدة مسؤول عن تخطيط وتصميم جداول لأوقات للعاملين بما يراعي للمتطلبات الوظيفية في الوحدة وايضاً تحديد أوقات للموردين وآلية استلام منتجات ناشونل أويل ستوب ، مع مراعاة ساعات الذروة في ذلك.

إجراءات افتتاح وإغلاق الوحدة

• ساعات العمل:

تعمل فروع ووحدات امتياز ناشونل أويل ستوب من السبت الى الخميس من ٩:٠٠ صباحاً - ٢:٠٠ مساءً ومن ٤:٠٠ مساءً - ١١:٠٠ مساءً ويوم الجمعة من ٤:٠٠ مساءً - ١١:٠٠ مساءً.

• مع مراعاة:

- اختلاف ساعات الدوام بحسب المواسم
- اختلاف ساعات الدوام في شهر رمضان المبارك
- اختلاف أنشطة تشغيل الوحدة وفقاً لساعات التشغيل
- اختلاف جدولة كل نشاط وفقاً لساعات التشغيل وعدد العاملين

• إجراءات الافتتاح:

يجب على عامل النظافة تفحص المكان المحيط بالوحدة وملاحظة مدى وجود مخلفات أو مهملات على الأرض أو الجدران والعمل فوراً على إزالتها أو نقلها إلى حاوية القمامة فوراً.
عند فتح باب الوحدة يجب أن نلاحظ أي أثر لعملية سرقة أو سطو على الوحدة لا قدر الله فإن وجدنا ذلك يجب أن نبادر فوراً بإبلاغ الجهات الأمنية المختصة إما بالحضور إلى مخفر الشرطة أو الاتصال برقم طوارئ الدوريات الأمنية.

• تهيئة الوحدة:

- الإضاءة
- النظافة العامة للمحل
- اكتمال الموظفين
- التأكد من نظافة الهندام

• إجراءات الأغلاق :

- يتم البدء بهذه الإجراءات قبل الإغلاق بنصف ساعة.
- يقوم خدمة العملاء/المبيعات بإعادة بعض المنتجات إلى المستودع خلال ساعات إغلاق الوحدة.
- جرد صندوق الكاش.
- تسليم المبيعات النقدية لصاحب الامتياز.
- التأكد من دقة سجلات صندوق النقدية من خلال التعامل السليم مع جرد العملات النقدية.
- التأكد من حفظ النقدية بشكل سليم.
- تحصيل النقدية حسب المبيعات ووضعها في الخزينة والتحقق من النقود في الخزينة وحسابها بشكل صحيح.
- حفظ سجلات البيع pos.
- طباعة فواتير حركة البيع المتنوعة مثل إجمالي النقود في صندوق الكاش ، إجمالي مبيعات نقاط البيع (مدى) إجمالي نقاط البيع (بطاقات الفيزا)
- إبقاء الصرف في صندوق الكاشير

• إقفال حركة البيع اليومية

- تقرير المبيعات يتم اعداد تقرير يوضح حجم المبيعات اليومية.
- كل في يقوم بإقفال الحساب الخاص به وحساب المبيعات.

أعمال التشغيل اليومية

- في صباح كل يوم يتم فتح الفرع واضاءة الانوار وتنظيف الفرع من الداخل والخارج.
- يتم ترتيب وتنظيم المستودع واستلام البضائع حسب وقت وصول النقلات من المستودع.
- كل في يمتلك حساب على برنامج نقطة البيع ويقوم من خلاله بإصدار الفواتير وحده للزبائن.
- يتم ادخال باركود المنتجات إلى البرنامج ومحاسبة العميل ثم البدء في تغيير الزيت أو تقديم الخدمة المطلوبة.
- يقوم كل في بتوجيه العميل لحفرة تغيير الزيت.
- يتم السؤال عن احتياجه من خدمات وترشيح وتسويق بعض الخدمات المتاحة في الوحدة.
- كل في نهاية اليوم يقوم بإقفال الحساب الخاص به وحساب المبيعات.
- يتم تنظيف الفرع جيداً من الشحوم والزيوت في نهاية يوم العمل في حال كان الزحام شديد وقت الاغلاق يتم تأجيل التنظيف الى يوم العمل التالي صباحاً.

• الكاشير

- كل في / موظف يمتلك حساب على برنامج نقطة البيع ويقوم من خلاله بإصدار الفواتير وحده للزبائن.
- يتم ادخال باركود المنتجات إلى البرنامج ومحاسبة العميل ثم البدء في تغيير الزيت أو تقديم الخدمة المطلوبة.

• خدمة العملاء :

- يعرض الموظف على العميل خدمات أخرى مثل ما إذا كان يرغب بتغيير الزيت أو تغيير الفلتر أو غيرها من الخدمات الإضافية

• بيئة الوحدة والنظافة:

- تشغيل الاضاءة وغسل ارضية الوحدة بالماء والصابون ثم يتم شطف الماء.
- تنظيف المعدات حيث ازالة الزيوت بالمنشفة.

• جدولة دوام الموظفين:

- من السبت للخميس من ٩٠٠ ص - ٢٠٠ م. من ٤٠٠ م - ١١٠٠ م. الجمعة من ٤٠٠ م - ١١٠٠ م. لا يوجد شفتات للفنيين.

• مخزون الوحدة:

- البية التوريد تتم بناءً على المبيعات اليومية للفرع يقوم البرنامج المحاسبي بحساب الحد الأدنى من المخزون داخل الفرع ويتم اعداد فاتورة للفرع وتوريد المنتجات.
- يتم ترحيل المخزون من المستودع الرئيسي إلى مستودع الفرع دون تدخل من الفرع.
- توريد المنتجات والبضائع يتم فقط من مستودعات ناشونل أويل ستوب. ولا يحق لصاحب الامتياز الحصول على أي منتجات من جهة أخرى.

المسؤوليات الأساسية لطاقم العمل:

- في صباح كل يوم يتم فتح الفرع واضاءة الانوار وتنظيف الفرع من الداخل والخارج.
- يتم ترتيب وتنظيم المستودع واستلام البضائع حسب وقت وصول النقلات من المستودع.
- كل فني يمتلك حساب على برنامج نقطة البيع ويقوم من خلاله بإصدار الفواتير وحده للزبائن.
- يتم ادخال باركود المنتجات إلى البرنامج ومحاسبة العميل ثم البدء في تغيير الزيت أو تقديم الخدمة المطلوبة.
- يقوم كل فني بتوجيه العميل لحفرة تغيير الزيت.
- يتم السؤال عن احتياجه من خدمات وترشيح بعض الخدمات المتاحة في الوحدة.
- كل فني في نهاية اليوم يقوم بإقفال الحساب الخاص به وحساب المبيعات.
- يتم تنظيف الفرع جيداً من الشحوم والزيوت في نهاية يوم العمل و في حال كان الزحام شديد وقت الاغلاق يتم تأجيل التنظيف الى يوم العمل التالى صباحاً.

الاستعداد للشخص للعمل :

- تأكد من مراعاتك للنظافة الشخصية (الاستحمام وتنظيف الأسنان واستخدام مزيل الرائحة، إلخ) قبل الذهاب للوحدة.
- تأكد من ارتدائك زي العمل المحدد لوظيفتك.
- الحضور قبل ١٥ دقيقة من موعد افتتاح الوحدة

المعاملات النقدية:

- صاحب الامتياز والكاشير فقط من يسمح لهما بتشغيل نقطة البيع/ الكاشير وترتيب أوراق وعمليات النقد والمسؤوليات الأخرى أثناء الخدمة وليس خارج أوقات العمل ويكون ترتيب النقود بعيداً عن مرأى العملاء.
- يجب على الكاشير قبول الأموال النقدية بوضوح تام مساوية للمبلغ الصحيح ويتحمل مسؤولية أي ادعاءات نتيجة لما يخالف ذلك ومن الأفضل توفير جهاز كاشف النقود المزيفة في كل محل.
- يجب على الكاشير أن يكون حذراً عند قبول العملات الورقية والمعدنية حيث يتحمل مسؤولية أي تزيف أو عجز في العهدة.
- يتم تسجيل جميع المعاملات النقدية على نقطة البيع/ جهاز الكاشير حيث يتحمل الكاشير مسؤولية أي نقص ناتج دون استرداد.
- يجب أن يتم تسليم جميع الأوراق والقطع النقدية إلى صاحب الامتياز في نهاية اليوم لحفظها بالخزينة.
- يجب أن يتم تسليم أي أموال متبقية بلا صاحب على الفور إلى صاحب الامتياز.
- لا يحق لأي شخص من الخارج أو أي من العاملين في الوحدة الغير مسموح لهم التواجد في نقطة البيع.

سياسات وإرشادات استلام المنتجات

تسلم البضائع إلى الوحدة وتكون متاحة للفحص من صاحب الامتياز وعملية الاستلام هو إثبات ضروري لإدخال البضائع الواردة إلى الوحدة وتنقل إلى المخزن حيث يتم فتحها وفحصها هناك، يعتمد التشغيل الفعال لأنشطة الاستلام على الاستخدام الملائم للمكان المتاح بالإضافة إلى أنواع الأدوات والمعدات المستخدمة.

تستخدم ناشونل أويل ستوب طريقة الاستلام المباشرة والفحص :

- يقوم الشخص المسؤول عن الاستلام في الفرع باستلام المنتجات من السائق ومطابقتها مع طلبية التوريد.
- يتم التأكد من وجود الباركود على جميع المنتجات وفي حال وجود منتج دون باركود يتم ابلاغ المستودع المركزي فوراً وارجاع المنتج.
- تصف المنتجات كلاً في المكان المخصص له.
- التأكد من دقة وصحة واكتمال كميات وجودة البضائع التي يتم استلامها من خلال الفحص المادي للبند الذي تم استلامها والتحقق منها عند استلام الفاتورة.

- نموذج طلب بضاعة / مشتريات – يجب التحقق الفعلي من البضاعة التي يتم استلامها وتسوية فاتورة الشراء والتوريد.
 - تسجيل تاريخ التسليم لتحديد عمر المخزون ومتابعته.
 - الإبلاغ الفوري عن التأخر في الطلبات للتنسيق مع مانح الامتياز.
 - مراعاة المتابعة المستمرة لمستوى المخزون لإعادة الطلب.
 - المتابعة المنتظمة لأسعار المنافس في من خلال الاستفادة من التقارير المقدمة من الوحدة وتقديم توصية لتغييرات الأسعار على الفور.
 - تقييم المخزون شهرياً (للمناقص والراكد وتعديل الأسعار).
 - مراجعة مستويات الحد الأدنى والحد الأقصى للمخزون بانتظام لضمان توفر البضاعة في جميع الأوقات.
 - توفر المعلومات الكافية والصحيحة عن المنتجات الجديدة المعتمدة قبل الاستلام والترتيب (على سبيل المثال الصنف والوصف والباركود والتسعيرة والتاريخ المتوقع للتسليم وكمية الطلب الأولي).
 - التنسيق مع صاحب الامتياز بخصوص الدفع للمورد.
 - يجب مراعاة دقة وصحة واكتمال الكمية والجودة والسعر.
 - يجب حل أي اختلاف في البضاعة الفعلية والمسجل بالمستندات قبل الاستلام الرسمي لتحقيق المعاملة بسلاسة.
- في حالة وجود اختلاف في التسليم فيما يتعلق بالكمية والجودة والسعر يجب مراعاة الإرشادات التالي

الاختلاف في السعر

- طلب الشراء أقل من فاتورة المبيعات – اقبل الاستلام وقارن سعر نقطة البيع/ الكاشير ، ثم أبلغ المورد/ مندوب المبيعات بشأن الاختلاف لاتخاذ اللازم.
- طلب الشراء أكثر من فاتورة المبيعات – اقبل الاستلام وقارن سعر نقطة البيع/ الكاشير ، ثم أبلغ المورد/ مندوب المبيعات بشأن الاختلاف لاتخاذ اللازم.

اختلاف الكمية

- طلب الشراء هو أقل من الكمية الموردة – اقبل الاستلام وأبلغ المورد/ مندوب المبيعات ضع دائرة حول الكمية الموضحة في طلب الشراء ولا تسلم الكمية الزائدة.
- العدد في طلب الشراء أكثر من الكمية الموردة – تسلم الكمية كاملة وأبلغ المورد/ مندوب المبيعات بخصوص التناقض ، ضع علامة مائلة (/) على الكمية ثم اكتب الكمية الفعلية للسلع التي تم تسليمها ، قم بوضع دائرة على الكمية الفعلية للسلع التي تم تسليمها.

إجراءات الاستلام

- تسجيل المنتجات يتم مباشرة على نقاط البيع عن طريق سحب البيانات من البرنامج الرئيسي.
- لا يوجد موردين ، ناشونل أويل ستوب هي المورد الحصري.

• الأنشطة التفصيلية:

- افحص التغليف.
- عد الصناديق والطرود وتحقق من تاريخ انتهاء الصلاحية.
- وقع على سند استلام البضاعة لتدل على أن الشحنة قد تم استلامها.
- رقم الشحنة لتتوافق مع رقم الإيصال.
- سجل الفاتورة المذكورة في الدفتر المخصص.
- المنتجات تأتي وبها رمز وباركود من مستودعات ناشونل ويل ستوب وفي حال لا تحتوي على رمز أو باركود يتم التواصل مع المستودع.
- احفظ الفاتورة في الحسابات.
- أعد تقرير الاستلام لكل مورد وقدمه إلى الحسابات/ صاحب الامتياز.
- يجري صاحب الامتياز الحوالات أو صرف الشيكات على أساس الاتفاق بينهما.

عرض المنتجات وتقديمها

القواعد الأساسية لصف المنتجات

- يتم ترتيب المنتجات في ارفف المخزن.
- تصف المنتجات بطريقة مجموعات وكل علامة تجارية تصف مع نفس مجموعتها.

التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

قد تطرأ مشاكل أو خلافات قد يكون العميل غير راضي عن بعض المنتجات أو قد يجد الجودة أقل من توقعاته ، لذا فقد يعبر بعض العملاء بغضب أو استياء شديد، لذا فتأكد من تدريب العاملين لديك على الطرق السليمة للتعامل مع شكاوى العملاء، فمن الصعب استعادة العملاء بعد رحيلهم غاضبين، ويجب عليك بذل جهد لاستعادتهم والتمكن من إقناعهم بالعودة إلى محلك مرة أخرى.

استقبال الشكاوى والاقتراحات

- عرض الشكاوى على الكاشير/ أو مدير الوحدة
- عبر الموقع الإلكتروني
- عبر حسابات التواصل الاجتماعية
- من خلال الاتصال بالرقم المخصص لذلك (في أسفل الفاتورة) أو بإرسال رسائل نصية أو واتساب

آلية التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

- يقوم الكاشير بالتعامل مع العميل جيداً وحل الشكاوى قدر الإمكان.
- طلب حل الشكاوى وقبول الاقتراحات على صاحب الامتياز.

إجراءات البيع في الوحدة

- عند دخول العميل الوحدة يجب الترحيب به وسؤاله (هل أستطيع أن أخدمك؟)، يجب أن يكون جميع عمال الوحدة مهذبين ومرحبن ومساعدين ويتفانون في خدمة العملاء بكل الطرق الممكنة.
- يتم ترشيح المنتجات للعميل حسب رغبته ثم تسجيله على برنامج نقطة البيع أو مسح الباركود الخاص بالمنتج وإصدار الفاتورة.
- يقوم الكاشير بتسجيل كل منتج يريد العميل شرائه بجهاز الباركود ولوحة المفاتيح.
- المنتجات الملصق عليها باركود مرور الباركود على الماسح الضوئي.
- بعد تسجيل جميع البنود المباعة ستظهر شاشة توضح المبلغ المستحق ويقوم الكاشير بإبلاغ العميل بأدب عن إجمالي قيمة الفاتورة ويستلم القيمة إما نقداً أو على شبكات الدفع الالكترونية ، يقول للعميل "سيدتي/ سيدي
- تلقيت مبلغ ____ ريال بصوت واضح ومعتدل.

البيع بالاقتراح

• كن محدداً:

اذكر منتجاً او خدمة محددة من كل جزء بالوحدة لإعطاء العميل فكرة عن المنتجات والخدمات داخل الوحدة، فمثلاً بدلاً من "هل أستطيع تقديم شيء لك يا سيدي / سيدتي؟" قل "هل أرشح لك (ي) يا سيدي/سيدتي؟ لدينا فلتر أو زيت"

• صف المنتج:

استخدم عبارات الوصف دقيقة، وأضف تقييماً إيجابياً مثل (لدينا زيت انتاج محلي)

• استمع إلى عملائك بانتباه:

أظهر اهتمامك بالعميل عن طريق التواصل البصري والانحناء قليلاً باتجاهه والإيماء مؤكداً حضورك التام معه. استرخ وابتسم.

• اقترح عروضاً أو منتجات جديدة:

لا تقترح منتجات غير متاحة ويُمكنك أيضاً اقتراح المنتجات الأقل مبيعاً، اقتراح المنتجات الأقل مبيعاً يعني وعي العميل ويؤدي إلى زيادة الطلب عليها.

• دعوة العملاء للعودة:

- لكل عامل هدف شخصي ومباشر لتطوير نشاط الوحدة والترحيب بالعملاء باستمرار لهذا يجب معاملة العملاء جيداً.
- عند مغادرة العميل يجب شكره(ها) على قدومه ودعوته للعودة مرة أخرى.
- هناك جملتان تبقيان أثراً طيباً لعودة العميل مرة أخرى وهما: "شكراً على مجيئك" و "نسعد بلقائك مرة أخرى".
- قد لا يتمكن العميل الراض عن الخدمة تلبيه دعوتك في وقت قريب ولكن من المؤكد أنه سيخبر أصدقائه عن تجربته الجيدة في الوحدة

التعامل مع النقدية

استلام النقدية والتحويلات والودائع

• السياسات:

- يجب على الكاشير إجراء الإيداع اليومي للمبيعات النقدية، وإبلاغ صاحب الامتياز بذلك.
- يجب على الكاشير تسليم الإيرادات اليومية إلى مدير الوحدة قبل ١٥ دقيقة من نهاية الدوام.
- يعد الكاشير تقرير المصروفات الثرية قبل نهاية الدوام، ويتم التحقق منه من صاحب الامتياز.
- يتسلم صاحب الامتياز الإيرادات النقدية ويحدد المسؤولية والمبالغ عند الكاشير.
- بناء على سياسة صاحب الامتياز المحددة يتم الإجراء التأديبي المناسب للكاشير المخطئ.
- تودع جميع إيرادات المبيعات النقدية خلال كامل اليوم في المصرف في اليوم التالي.
- يجب إعداد قسائم إيداع منفصلة لكل إيراد يومي ويهدف ذلك إلى تسهيل متابعة فترات الإيداع على نحو أسرع وفعال عند مراجعة السجلات.
- يجب على الكاشير التأكد من عدم اختلاط النقود الشخصية مع صندوق النقدية والإيرادات، وتهدف هذه السياسة في المقام الأول إلى منع أي تلاعب نقدي محتمل من الكاشير.
- يجب أن تبقى الإيرادات في انتظار الإيداع في جميع الأوقات داخل ظرف مقفل/ خزانة ويجب أن يكون المفتاح بأمان مع صاحب الامتياز.
- لا يجوز استخدام الإيرادات النقدية في أي نفقات التشغيل أو تسديد سلف نقدية أو مصاريف شخصية.
- يجب على الكاشير مراقبة حضور عد الإيرادات ووضعها في الخزانة/ الصندوق.
- يتم الاحتفاظ بحساب احتياطي منفصل زيف مصرف ولا يجوز صرف أي شيك أو سحب نقدي من هذا الحساب إلا من صاحب الامتياز.
- يتحمل الكاشير مسؤولية إعداد قسائم الإيداع والتقارير والاحتفاظ بالبيانات.

• الإجراءات :

- بعد انتهاء ساعات العمل اليومية يقوم الكاشير بتعبئة تقرير المبيعات وتقديمه مع الإيرادات النقدية إلى صاحب الامتياز.
- بناءً على التقرير يقوم صاحب الامتياز بعد المبلغ فعلياً بحضور الكاشير.
- يشهد الكاشير العد والتسجيل والحفظ الفعلي للنقود إلى الخزانة / الصندوق.
- بعد التحقق من الإيرادات يقوم صاحب الامتياز بالتوقيع على المبلغ ويعطي نسخة مكررة من تقرير المبيعات إلى الكاشير، ثم يضع المبلغ على الفور في الخزانة / الصندوق.
- يقوم الكاشير من خلال البرنامج المحاسبي بطباعة وقراءة عمليات الكاشير عن يوم العمل.
- يقوم الكاشير بإعداد تقرير عن النقص/ الزيادة في الإيراد، إن وجدت.
- يوجه التقرير بعد ذلك إلى صاحب الامتياز للتقييم النهائي بشأن دقة المعلومات.
- إذا كان النقص بسيطاً أو معقول (وفقاً للمسموح به من الإدارة) يُطلب من الكاشير دفع المبلغ فوراً وفي حالة وجود زيادة تكون لصالح الوحدة.
- إذا كان النقص كبيراً أو غير معقول (وفقاً للمسموح به من الإدارة) يقوم الكاشير على الفور بالتحقيق واتخاذ القرار المناسب وتنفيذ الإجراءات التأديبية الملائمة.
- يقوم الكاشير بالتوقيع على تقرير النقص/ الزيادة للدلالة على تقييمه للبيانات الواردة فيه وتأكيد على دقتها.
- يقوم صاحب الامتياز بإعداد قسائم الإيداع وإيداع إيرادات اليوم السابق في اليوم التالي (أو أول يوم عمل مصرفي إذا كانت عطلة أو عطلة نهاية الأسبوع)
- يتابع صاحب الامتياز صراف البنك أثناء عد النقود.
- يطلب صاحب الامتياز من صراف البنك اعتماد قسائم الإيداع.
- بعد إجراء الإيداع يقوم صاحب الامتياز بحفظ قسائم الإيداع في مكان آمن.

• البرنامج المحاسب:

يملك مانح الامتياز برنامج ماك في ادارة عمليات البيع والمخزون واصدار التقارير اليومية والشهرية.

• سياسة نقطة البيع:

- الكاشير فقط من يسمح له بتشغيل نقطة البيع وترتيب أوراق وعمليات النقد والمسؤوليات الأخرى أثناء الخدمة وليس خارج أوقات العمل ويكون ترتيب النقود بعيداً عن مرأى العملاء.
- يجب على الكاشير قبول الأموال النقدية بوضوح تام مساوية للمبلغ الصحيح ويتحمل مسؤولية أي ادعاءات نتيجة لمن يخالف ذلك ومن الأفضل توفير كاشف جهاز النقود المزيفة في كل وحدة.
- يجب على الكاشير أن يكون حذراً عند قبول العملات الورقية والمعدنية حيث يتحمل مسؤولية أي تزيف أو عجز في العهدة.
- يتم تسجيل جميع المعاملات النقدية على نقطة البيع حيث يتحمل الكاشير مسؤولية أي نقص ناتج دون استرداد.
- يجب ان يتم تسليم جميع الأوراق والقطع النقدية إلى صاحب الامتياز في نهاية اليوم لحفظها بالخرينة.

• خيارات الدفع:

(نقدا - بطاقات مدى)

• التعامل مع بطاقات مدى:

مدى

١. اضغط شراء \ أو بيع
٢. مرر بطاقة العميل
٣. أدخل المبلغ
٤. أطلب من العميل إدخال الرقم السري
٥. سيظهر المبلغ على الشاشة
٦. اضغط على أدخل \ أو موافق

ملحوظة :

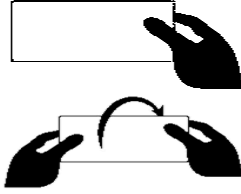
- أ. يظهر "تمت" على الإيصال إذا كانت العملية سليمة.
- ب. يظهر "المبلغ غير كافي" إذا كانت العملية غير صالحة.
- ج. خذ النسخة الأصلية من الإيصال.

• التعامل مع النقود المزورة:

نظراً لانتشار النقود المزورة، كن حذراً مع جميع الأموال التي تستلمها

- كن على دراية ومعرفة بشكل العملة الحقيقية وملمسها، ويمكنك التأكد من ذلك من خلال فحص الشريط الثلاثي الأبعاد وخيط الأمان وطبقة الحبر الخاصة والشريط الفضّي اللامع والطباعة ذات الملمس الخشن وخاصية التعرف على النقود للمكفوفين وتغيرات اللون عند سقوط الضوء عليها والكتابة المصغرة والأشكال الفوسفورية، ويتواجد كاشف النقود المزورة بسهولة، ولكنه ليس ضرورياً بالنسبة لشخص لديه ملاحظة دقيقة.
- إذا صادفتك عملات نقدية مزورة، اطلب من العميل بطريقة مهذبة تغيير هذه الورقة النقدية التي دفعها، وهذه طريقة آمنة وأقل إحراجاً.

• كيف يمكن تحديد الأوراق النقدية المزيفة: ورقة الريال السعودي الحالي :



افحص لون الورقة النقدية عن قرب وبغناية شديدة لضمان وضوح اللون والتأكد منه، بالإضافة إلى التأكد من خاصية الضمان لكل ورقة نقدية مختلفة القيمة. قم بتحريك الورقة النقدية بإمالتها إلى اتجاهات مختلفة للتأكد من وجود جميع مر تات الأمان

١- اللمس: قم بلمس الورقة النقدية بأطراف أصابعك للتأكد من ملمسها الخشن

٢- النظر: التأكد من الطباعة المنقوشة لجميع الحروف المكتوبة على وجه الورقة وظهرها

٣- تحريك الورقة: التأكد من جودة الرقة

• سياسة التعامل مع مبلغ الفكة:

- يتم الاحتفاظ بمبلغ الفكة لاحتياجات الكاشير.
- لا يسمح بالصرف من المبلغ.
- يجب أن يكون المبلغ مكتملاً دائماً في جميع الأوقات.
- الكاشير هو المسؤول عن المبلغ.
- يخضع المبلغ للطلب والجرد في أي وقت.
- لا يمكن الجمع بينه وبين المبيعات.
- يجب أن يكون متوفراً عند كل وردية.
- يكون لكل كاشير مبلغ فكة يحدد الحد الأقصى له صاحب الامتياز ليتم إصداره واستلامه من الكاشير ويكون مسؤولاً عنه.

• سياسات وإجراءات مبلغ التكلفة:

- يتم تحديد مبلغ للثريات لكل محل للمصاريف اليومية المباشرة والإدارة. ويجب أن تكون منفصلاً في ظرف داخل درج نقطة البيع، ويكون الكاشير مسؤولاً عنه.
- المبلغ خاضع للتعديل، ولكن الزيادة أو النقص يجب أن تكون بموافقة الإدارة.
- يجب على مدير الوحدة تقييم مدى كفاية الصندوق، وطلب موافقة الإدارة العليا على التعديل.
- لا يجوز تقسيم النفقات حتى لا تتجاوز الحد الأقصى المسموح به.
- لا يجوز استخدام مبلغ الثريات في المصروفات و الشيكات أو السلف الشخصية.
- إذا لم يكن مبلغ المصروفات قد تحدد وقت السحب يجب أن يتم تغطيته مبدئياً بقسيمة سلفة معتمدة من صاحب الامتياز، وبمجرد توفر الوثائق الضرورية فيما لا يزيد عن يومين يتم تصفية السلفة النقدية.
- يتم تغطية جميع النفقات بقسائم الثريات، والتي يجب أن تحمل ما يلي :

- تاريخ
- الغرض ومقدار المبلغ المدفوع
- يدفع الكاشير القسائم المعتمدة فقط من صاحب الامتياز.
- تستخدم السلف الخاصة بنفقات المؤسسة للأغراض المحددة، وتسدد خلال التكلفة المحددة. ويجب تسليم المبلغ الزائد من السلفة النقدية على الفور إلى الكاشير عند التصفية أو يتم استرداد المبلغ.
- عند الصرف من مبلغ الثريات يتم ختم جميع المستندات والوثائق الداعمة بـ "مدفوع" مع تاريخ السداد، وذلك لمنع إعادة استخدامها في صرف وهي.
- يتم تحرير شيك قابل للدفع للكاشير بمبلغ الثريات.
- في حالة نقل المسؤولية على الصندوق، يجب إجراء النقل بشكل صحيح، والتحقق والإقرار بالمبلغ من المسؤول الجديد.
- يجب إجراء عملية جرد مفاجئة من موظف مستقل مفوض أو من صاحب الامتياز بحضور الكاشير المسؤول.
- يجب ألا تختلط الأموال الشخصية للمسؤول بمبلغ الثريات

• إجراءات مبلغ الثريات :

- يقدم الموظف الذي يطلب سلفة نقدية طلبات صاحب الامتياز لاعتماده، يتضمن الغرض والنفقات المتعلقة بالعمل فقط والمبلغ المطلوب.
- يفحص صاحب الامتياز صلاحية وملاءمة السلفة النقدية، مع ملاحظة المبلغ والغرض، ثم يمنح موافقته بالتوقيع على الطلب.
- يقدم الموظف الذي يطلب السلفة الطلب معتمداً إلى الكاشير لتجهيز وصرف النقد.
- يتحرى الكاشير مطابقة موافقة صاحب الامتياز مع الإجراءات والمعايير المعتمدة قبل الصرف.
- عندما يكون مستند الصرف متاحاً، يقوم الموظف الذي يطلب السلفة بتقديمه إلى صاحب الامتياز مع المستندات الداعمة.
- بمجرد الموافقة يقوم الموظف بتحويل الطلب إلى الكاشير ويعيد المبلغ الزائد أو يطلب إعادة التمويل.
- بعد صرف السلفة النقدية، يقوم الكاشير بختم القسيمة والوثائق الداعمة بـ "مدفوع" ووضعها في منطقة آمنة، داخل الخزينة أو الدرج.
- عندما يصل المبلغ إلى الحد الأدنى أو على فاصل زمني منتظم تحدده الإدارة، يقوم الكاشير بإعداد ملخص لتجديد المبلغ بتفصيله، ويقدمه مع المرفقات الكاملة لقسم الحسابات.

التوريد

التوريد هو توفير المواد او المنتجات التي سيتم بيعها الى العميل او المستهلك. لكي يتسنى للمستورد المحافظة على مستوى مرضي من التوريد لابد ان يكون المستورد على دراية بالحد الأدنى من المنتجات اللازم بيعها لتحقيق الربح المرجو وهذه غالباً من مسؤولية قسم المشتريات في المنشأة. التوريد في ناشونل أويل ستوب :

يوجد عدة مستودعات رئيسية تقوم بتوريد المنتجات لجميع انحاء المملكة. يكون التوريد لوحدات ناشونل اويل ستوب عن طريق سيارات خاصة بمانح الامتياز أو شركات متعاقدة معه. آلية التوريد تتم بناءً على المبيعات اليومية للوحدة حيث يقوم البرنامج المحاسبي بحساب الحد الأدنى من المخزون اخذا بعين الاعتبار الوقت المتوقع للتوصيل ويتم اعداد فاتورة وطلب توريد المنتجات بشكل تلقائي ويتم توصيل المخزون من المستودعات الرئيسية إلى الوحدة دون تدخل من الوحدة. يجب على المسؤول في الوحدة التأكد من ان جميع المنتجات سليمة وعليها الباركود الخاص بالشركة. سوف يتم ارسال فاتورة لصاحب الامتياز قبل عملية التوريد وعليه سدادها واثبات السداد ليتم تحضير المنتجات وتوريدها للفرع مباشرة.

الجرد

هو عملية دقيقة لمعرفة ما تملكه المنشأة من أصول وما عليها من التزامات كما هي عملية تتم في نهاية السنة المالية لتحديد القيمة الحقيقية للمخزون

الجرد في ناشونل أويل ستوب

- تتم اعمال الجرد مرتين في الشهر.
- يتم مطابقة المخزون في الفرع ومطابقته مع البرنامج.
- يتم تحديد الحد الأدنى للمخزون حسب كل فرع وحسب المبيعات الشهرية.

برنامج السلامة

تُعرف السلامة بأنها "حالة الأمان من المخاطر والأذى والإصابة والخسارة"، وتمثل هذه الحالة إلزام علينا جميعاً بصفتنا مديرين تجاه أنفسنا وموظفينا وعملائنا.

يمكن تحقيق السلامة من خلال برنامج خاص يجب إعداده على مستوى عالٍ، وعلى نطاقٍ واسعٍ يشمل منطقة العمل بأكملها، والذي إذا تم الإشراف عليه بصورةٍ مناسبة، يمكنه توفير الوقت والمال وتجنبُ الإصابات وفقدان حياة العديد من الأشخاص.

يشتمل برنامج السلامة الفعال على التدريب الأولي الجيد

- أخبر الموظف بكيفية القيام بالوظيفة.
 - وضح للموظف كيفية تحقيق النتائج المنشودة بأمان.
 - شجع الموظفين على طرح أسئلة حول المهمة أو الموضوع.
 - تنفيذ المهمة على النحو الموصوف.
- يُشترط لنجاح التدريب الأولي أن تكون هناك متابعة فائقة، حيث يجب متابعة الموظف في بشكل دائم ومستمر، مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية عند ملاحظة أمر غير طبيعي على الفور.

تساعد الرسائل التذكيرية على الاهتمام بإجراءات ومعايير السلامة على الدوام

- تشمل إرشادات السلامة في الاجتماعات.
- اللافتات المنشورة وتحذيرات الخطر التي تحت الموظفين على الحذر الدائم.
- تعمل القوائم المرجعية كرسائل تذكيرية دائمة بقواعد السلامة.

التعرف على حالات مخاطر السلامة وتصحيحها

• مسببات الحوادث

- تقع الحوادث بصورة عامة نتيجة لثلاثة أسباب
- وجود حالات وظروف غير آمنة.
- قيام بعض الأشخاص بتصرفات غير آمنة.
- القضاء والقدر.

• الحالات غير الآمنة:

- تُمثل نسبة الحالات غير الآمنة في التسبب في حوادث حوالي ٢٠٪ كما ورد في التقارير، و في معظم الأحيان، تنشأ هذه الحالات نتيجة لما يلي:
 - قلة الحراس الموظفين على حماية المنشأة من الخطر.
 - عدم كفاية الحراس أو تعيين حراس غير مؤهلين.
 - الأجهزة المعيبة.
 - وضع الأدوات والأجهزة في ترتيب يؤدي إلى الخطورة، مما يؤخر الإجراءات اللازمة.
 - إضاءة غير مناسبة (غير كفاية) لاكتشاف المخاطر.
 - عدم وجود منافذ للهوية الآمنة بشكل مناسب لتأدية الوظيفة
- الإجراءات التصحيحية – عند اكتشاف أي حالة من الحالات غير الآمنة، يجب على المدير اتخاذ الإجراءات التالية:
- إزالة الخطر أو تصليح المادة المتضررة على الفور.
- استخدام الأجهزة الوقائية الأخرى بطريقة مناسبة.
- تحذير جميع الأشخاص من المخاطر المحتملة.
- تقديم بعض التوجيهات حول معايير السلامة وتابع هذه الإجراءات لمعرفة إذا كان هناك تطور أم لا.
- تُعتبر القائمة المرجعية – التي يتم إعدادها بانتظام – طريقة منظمة لضمان حالات الأمن والسلامة.

• التصرفات غير الآمنة:

- تُقدر نسبة التصرفات غير الآمنة التي تسبب في الحوادث حوالي ٧٨٪ من تقارير الحوادث، وتنشأ هذه التصرفات نتيجة لما يلي:
 - تشغيل الأجهزة بدون تدريب مناسب أو سلطة لتشغيلها.
 - الإخفاق في تأمين وجود الأجهزة اللازمة لتنفيذ وظيفة ما.
 - الإخفاق في تحذير الآخرين من الحالات غير الآمنة.
 - تخطي وإهمال استخدام أجهزة الأمن والسلامة.
 - استخدام معدات غير آمنة أو معيبة على الرغم من التنبيه بذلك أو المعرفة بها.
 - تحميل الأجهزة أو حملها بصورة غير آمنة.
 - العمل على آلات ومعدات في وضع الحركة.

• الإجراءات التصحيحية:

- في حالة وجود أي تصرفات غير آمنة، يجب على المدير اتخاذ الإجراءات التالية:
- إيقاف الموظف ودراسة الإجراءات اللازم اتخاذها.
- توجيه الموظف نحو الطرق الصحيحة وإخباره الأسباب التي تجعل هذه الطرق أفضل من غيرها.
- اتخاذ إجراءات تأديبية عندما يرفض الموظف أن يكون متعاوناً.

• التعامل مع الآلات بأمان:

- لا تقم باستخدام الاجهزة إذا لم يتم تدريبك على استخدامها.
- قم بإيقاف وسحب القابس قبل تنظيف أي جهاز.
- قبل توصيل الجهاز تأكد من أنه على وضع إيقاف التشغيل.
- قم بالإبلاغ عن أي عيب أو أجزاء مفقودة من أي جهاز إلى مدير الوحدة، حتى إذا كان عطلاً بسيطاً. لا تتصل بالصيانة إلا في حالات الطوارئ.

• منع الإصابات بسبب الأجهزة:

- لا تستخدم أي جهاز ما لم تفهم عمله.
- افصل الاجهزة الكهربائية قبل تنظيفها.
- تأكد من أن الاجهزة على وضع إيقاف التشغيل قبل توصيلها.
- لا تلمس الاجهزة الكهربائية ولا المفاتيح إذا كانت يداك مبتلة.
- استخدم الاجهزة للغرض المقصود منها فقط.

• منع الشد والإصابات بسبب الرفع:

- خطط قبل الرفع: معرفة ما تفعله والمكان الذي تنتقل إليه ستمنعك من إجراء حركات غريبة أثناء حمل شئ ثقيل أخلي مسارك، وإذا قمت برفع شئ ما مع شخص آخر تأكد من موافقة كل منكما على المسار.
- ارفع بالقرب من جسدك: ستكون أقوى وأكثر ثباتاً إذا رفعت الشئ بالقرب من جسدك، بدلاً من أن يكون بعيداً عنك، وتأكد من سيطرتك على الشئ الذي ترفعه والحفاظ عليه متوازناً بالقرب من جسدك.
- باعد بين قدميك بمقدار ساعديك: وجود قاعدة صلبة أمر هام أثناء الرفع، والمقاربة بين قدميك يجعلك غير مستقر، كما أن المباعدة بينهما تعوق الحركة ابقي قدميك متباعدتين بمقدار عرض الكتف بعيداً واتخذ خطوات قصيرة.
- احني ركبتيك وحافظ على استقامة ظهرك: تدرب على حركة الرفع قبل رفع الشئ، وفكر في حركتك قبل الرفع، ركز على إبقاء عمودك الفقري مستقيماً وانخفض وارتفع عن الأرض عن طريق ثني ركبتيك.
- شد عضلات البطن: شد عضلات البطن يجعل ظهرك في وضعية رفع جيدة ويساعد على منع الحمل الزائد عن العمود الفقري.
- ارفع بساقيك: ساقاك أقوى بكثير من عضلات ظهرك، دع قوتك تعمل في صالحك، مرة أخرى اقرب من الأرض عن طريق ثني ركبتيك، وليس ظهرك، وابق عينيك للأمام للمساعدة على إبقاء ظهرك مستقيماً.
- إذا كان الحمل ثقيلًا: اطلب المساعدة إذا كان الجسم ثقيلًا جداً أو في شكل غير مناسب، فتأكد من وجود شخص معك يمكنه المساعدة في رفعه.

• الإسعافات الأولية:

الإسعافات الأولية علاج فوري ومؤقت لضحية مرض أو إصابة مفاجئة في انتظار وصول المساعدة الطبية، تم تصميم أساسيات الإسعافات الأولية للمحل لتغطية الإصابات التي يمكن أن تحدث في الوحدة، ولتنع الإصابات الرئيسية يجب وضع مجموعات الإسعافات الأولية في منطقة الوحدة، وتتكون من:

- ❖ دليل الاسعافات الأولية
- ❖ الشريط اللاصق
- ❖ شريط لاصق بمختلف الاحجام
- ❖ ضماد مطاطي
- ❖ مناديل معطرة
- ❖ صابون
- ❖ محلول مطهر
- ❖ كريم حروق
- ❖ مقص حاد
- ❖ قطع قماشية مطهرة بإيثيل الكحول
- ❖ مقياس الحرارة (ثيرمومتر)

• الإجراءات المتبعة في حالات الطوارئ :

هناك خطة أو إجراء منظم يحد من خطورة أي حالة طوارئ، لأن أقصى جهود مدير الوحدة قد لا تمنع الحوادث. يجب على جميع الموظفين أن يكونوا على دراية بهذه الإجراءات.

• أرقام الطوارئ:

الحرص على وجود أرقام الطوارئ على جميع هواتف المنشأة أو بالقرب منها.

- ✓ الشرطة ٩١١
- ✓ المطافئ ٩٩٨
- ✓ الهلال الأحمر ٩٩٧
- ✓ الجوازات ٩٩٢
- ✓ المرور ٩٩٣
- ✓ عمليات الطوارئ ٩٤٠
- ✓ الكهرباء ٩٣٣
- ✓ المياه ٩٣٩
- ✓ أمن الطرق ٩٩٦

• حالات الحريق:

- من المهم تقديم التوجيهات حول استخدام النوع المناسب من طفايات الحريق.
- استخدام طفايات الحريق، والتأكد من معرفة جميع الموظفين بمكان وجود جميع طفايات الحريق في الوحدة، وأخبار موظفيك بأنواع طفايات الحريق الثلاثة ودرهمهم على استخدامها
- ثاني أكسيد الكربون – تُستخدم في إخماد حرائق الشحوم والزيوت والحرائق الكهربائية
- الصودا والأحماض – تُستخدم في إخماد جميع أنواع الحرائق ما عدا حرائق الشحوم والزيوت والحرائق الكهربائية.
- إصدار تعليمات للموظفين بالبدء في إخلاء المكان من العملاء من أبواب الخروج القريبة.
- قم بإخطار مشرفك المباشر.
- قم بتحليل جميع الأوضاع المحيطة بالحريق، وقم بتوثيقها على الفور.
- قم بإخطار شركة التأمين الخاصة بك.

• التعرض للسرقة:

- على الرغم من أن عمليات السرقة لا تعتبر حالة من مخاطر السلامة، إلا أنه لا بد من اتخاذ بعض الإجراءات اللازمة، لأن المجرمين يقومون بالتخريب مع السرقة.
- ينبغي توفر كاميرات المراقبة في الوحدة.
- ينبغي أن يكون لدى السلطات المحلية أرقاماً متاحة لمدير الوحدة/ صاحب الامتياز، وحتى المساعد، وذلك لتنبهك في حالة العمل لساعات إضافية.
- إذا رأيت أو اكتشفت حالة سرقة أو أي أمر آخر في ساعات العمل الإضافية، اتصل بالمؤسسة على الفور وأعطيهم المعلومات التالية
- اسم منشأة العمل وعنوانها.
- اسمك ومنصبك الوظيفي.
- حدد عملية السرقة أو التخريب التي وقعت.
- قم بإخطار مدير الوحدة على الفور.
- حدد مدى الضرر والخسارة التي لحقت بالممتلكات في سجلاتك الخاصة وقم بملء نماذج التأمين.
- في حالة تضمنت عملية السرقة اقتحاماً، تأكد من أن المبنى أصبح مؤمناً مرة أخرى، وقم بتصليح الأضرار (مثل الأقفال والنوافذ المكسورة) بأسرع ما يمكن لتجنب أية مشكلات مستقبلية. قم بحفظ المنتجات التي قد لمسها السارق، واعزلها عن المنتجات الأخرى لكشف البصمات.

• السطو المسلح:

يجب على العملاء معرفة طرق التعامل في هذا الموقف في حالة حدوث سطو مسلح، حيث ان لا يُمكن التوقع لذا يجب اتباع الآتي لحماية الموظفين والعملاء:

- البقاء هادئ واختصر في الوقت، فكلما طال وقت السرقة كلما زاد عنف السارق واستخدامه للسلاح سواء كان مرئي أم لا، لذا يجب الاستجابة له وافترض انه يحمل سلاح بالفعل.
- اتبع أوامر السارق فهو لا يؤذي أحد يستجيب له.
- وأخبر اللص عن كل شئ يفاجئه مثلاً إن كان أحد في الغرفة الخلفية أو سيأتي قريباً أو إن كان عليك التحرك بأي شكل كالركود على الأرض يجب ان تخبره عن كل شئ سيفاجئه.
- اعرض على السارق أن تنبطح أرضاً، فذلك قد يحل مشكلة السارق فيما قد يفعل بك بعد أن يحصل على المال.
- حاول أن تلاحظ التفاصيل كنوع السلاح المستخدم ومواصفاته تصرفات اللص، أسلوبه في الحديث.

يوجد بميثاق السلوكيات الواجب تجنبها أثناء السطو المسلح:

- عدم الجدل مع السارق فإن السارق حتما سيقوم بسرقتك، ولكنه لن يؤذيك
- عدم المشاجرة مع السارق لا يستحق المال المخاطرة بحياتك لتهاجم بالسلاح فالسارق شخص متهور
- لا تُستخدم أي أسلحة_ فقد تُسبب عنف السارق فيكفي وجود سلاح واحد.
- عدم مطاردة السارق أو اللحاق به فقد يطلق النار على من يطارده لذا اتصل على الشرطة فوراً وأخبرهم بالآتي :

○ اسم ومقر المؤسسة

○ اسمك وعنوانك

○ أخبرهم بالتعرض لسطو مسلح

○ الإبلاغ عن مواصفات سيارة الهروب ان أمكن، ورقم الرخصة، واتجاه سيره

○ احتفظ بأي شئ لمسح السارق واعزله للكشف عن البصمات

• إصابات العملاء والموظفين :

على كافة الموظفين معرفة إجراءات الطوارئ التالية لاتباعها عند إصابة أحد العملاء أو الموظفين:/

- يوصي بشدة إتمام كافة الموظفين لدورات الإسعافات الأولية.
- تفرض خطورة الحوادث والإصابات اتخاذ الخطوة الأولى في إجراءات حالات الطوارئ.
- في حالة الشك في خطورة الإصابة لا تردد واطلب (رجال الإسعاف) وذلك حتى لو كانت الإصابة تبدو بسيطة "إجراء جيد"
- إبلاغ مدير الوحدة و شركة التأمين على الفور
- تدوين وتسجيل كافة الظروف المحيطة بالحادثة، و في حالة إصابة أحد العملاء يجب تسجيل اسم شاهد ورقمه أن أمكن، ولا تعترف بأي خطأ أو مسؤولية

إعداد الوثائق :

يُعتبر إعداد الوثائق فور حالة الطوارئ لتسجيل الحوادث، وكذلك ملئ نماذج التأمين وتقارير الحوادث ومحاضر الشرطة وما شابه ذلك، لتسهيل التأمينات الفورية

تغطية الخسائر:

- تحديد بدقة أي خسائر نقدية أو الممتلكات أو أي أضرار تلحق بها، وتعتبر هذه البيانات في غاية الأهمية لإتمام الملفات ولتسوية مطالبات التأمين.
- تسجيل كافة المعلومات المتعلقة بالحادث أو السرقة أو السطو أو الإصابة في وثيقة مكتوبة بخط اليد، شريطة أن تحتوي البيانات على الآتي:
 - الأشخاص: اسم وعنوان ورقم هاتف العميل والموظف المصاب اسم العمال المناوبين أثناء الحادث، عدد العملاء التقريبي في هذا الوقت.
 - المكان والوقت يجب تسجيل المكان بالتحديد الذي تم فيه الحادث. بالإضافة إلى العنوان والموقع.
 - الوقت وقت الحادث بدقة قدر الإمكان ومدته
 - الأحداث وصف ما حدث كاملاً بالتفصيل، في حالة إصابة أحد العمال يجب وصف الأداة المستخدمة وطريقة وسبب استخدامها (مدى الإصابة وكيفية بدقه)، حالة الوحدة في ذلك الوقت. مكان إصابة العميل. وماذا كان يفعل العميل أثناء الإصابة؟
- الإجراءات المتخذة الإجراءات التي اتخذها الموظفين ذها للتعامل مع الحادث (الإسعافات الأولية المتبعة وطلب الشرطة أو رجال الإسعاف)
- في حالات السرقة أو السطو يُنصح بالطلب من الشهود (إن وجدوا) البقاء لتحقيق الشرطة، و في حالة أصابه عميل يمكن سؤال العملاء عن بعض المعلومات التي يصعب الحصول عليها لتدوينها والتي قد تكون قيمة في تسوية أي مطالبات فيما بعد. في حالة السطو أو السرقة يجب استكمال كافة محاضر الشرطة والتحقيقات.
- إتمام كافة نماذج التأمين بأسرع وقت ممكن.
 - تأمين المسؤولية (إصابة أو تضرر العميل) - يجب الاتصال بشركة التأمين فور إصابة أحد العملاء، بالإضافة إلى كتابة النماذج مع الاتصال هاتفياً بشركة التأمين
 - تأمين الموظفين (إصابات الموظفين) يجب إرسال النماذج التأمينية خلال خمسة أيام من تاريخ إصابة الموظف وإلضاع حقه في المطالبة بالتأمين، و في حالات الإصابات الخطيرة يتوجب الاتصال هاتفياً بشركة التأمين.
 - خسائر في الممتلكات (الحريق أو السطو أو السرقة أو ما شابه ذلك) - الإبلاغ عن كافة الخسائر بغض النظر عن حجمها.
 - يتوجب عمل ملف للحوادث، والاحتفاظ بكافة نماذج المطالبة التأمينية الخاصة بتأمين الموظفين أو الممتلكات للاطلاع عليها عند الطلب.
- إعادة النظر في الحادث لمعرفة أن كان هناك إجراء أفضل للتعامل مع الموقف أم لا، وكذلك مراجعة الظروف المحيطة بالسرقة أو السطو أو الحريق أو ما شابه ذلك التي قد أدت إلى وقوع الحادث، وذلك لتجنب وقوع الحادث مرة أخرى.
- نسخ الوثائق والحفاظ بها في الوحدة وترسل نسخة أخرى إلى مدير الوحدة على الفور