

یک فروشنده حرفه ای چه مهارت هایی را باید بداند؟

در دنیای کسب و کار رقابتی امروز که مشتری حکم با ارزش ترین دارایی یک سازمان است یک فروشنده حرفه ای برای جذب و نگهداری یک مشتری نیازمند کسب مهارت های ذیل می باشد:

- مهارت های ارتباطی در فروش حضوری
- مهارت های ایجاد ارتباط با مشتری از طریق اینترنت
- روانشناسی مشتری
- اصول مذاکرات در فروش
- روش های اداره کردن جلسات فروش
- روش های معرفی محصولات
- روش های خاتمه فروش
- روش های مدیریت اعتراضات مشتریان

خصوصیات یک فروشنده موفق چیست؟

- توانایی فروختن
- تمایل به کسب در آمد
- ظاهری خوب و آراسته
- مقبولیت نزد عموم مردم
- توانایی بالا در سخنوری
- تبحر لازم در نوشتن
- غرور شغلی، حرفه ای و سازمانی
- مهارت های ایجاد ارتباط با سایرین
- صداقت و امانت داری
- توانایی جلب سایرین

- نیاز به کسب موفقیت
- اهمیت دادن به سایرین و محیط اطراف
- حافظه خوب
- ظرفیت کار سنگین
- دور بودن از احساسات و منطقی بودن
- صبر و حوصله
- سلامتی جسمانی
- ریسک پذیر
- دور اندیش
- توانایی مشورت دادن به دیگران
- قوه خلاقیت
- قابلیت پیروزی بر ترس
- تمایل و قابلیت بهبود وضعیت موجود
- شوخ طبعی
- نگرش مثبت
- خوداتکایی
- قابلیت انتقاد از خود

حال که اهمیت مشتری مداری و کسب رضایت مشتری برای سازمان مشخص گردید و دانستیم که فروشندگان سازمان کلیدی ترین افراد در برخورد با مشتری و کسب رضایت او می باشند بهتر نیست هر چه سریع تر در مسیر تجهیز فروشندگان مان به مهارت های فروش و مشتری مداری گام برداریم؟

فصل هفتم: مقررات نیروی انتظامی

بسم الله الرحمن الرحيم

الایلف قریش الفهم رحلة الشتاء و الصیف فلیعبدوا رب هذا البیت الذی

اطعمهم من جوع و ءامنهم من خوف

خداوند سبحان در سوره مبارکه قریش می فرماید:

ای قوم قریش ما دشمنان شما را که فیل سوار بودند هلاک کردیم و بین شما و دیگر مردمان الفت و مهربانی برقرار نمودیم و به شما امنیت و آرامش عطا کردیم تا در زمستان و تابستان به کار و تجارت پردازید. پس به خاطر اینکه شما را از گرسنگی و ترس و خوف نجات دادیم خدای این خانه را (کعبه) بپرستید.

از این آیه به ارزش امنیت از دیدگاه قرآن کریم پی می بریم در روایت از معصوم نقل شده که: النعمتان مجهولتان الصحه و الامان

نعمت های ناشناخته و مجهول - سلامتی و امنیت

توصیه به نظم در کنار تقوی از معصومین (ع) ارزش و اهمیت این مقوله در جامعه را دوچندان می کند.

نظم مقدمه امنیت در جامعه است. جامعه ای می تواند پویا باشد و سیر ترقی و پیشرفت را طی کند که منظم باشد و امورات آن بر اساس برنامه و اصول باشد و تمام اقشار آن در برقراری نظم و امنیت جامعه مشارکت داشته باشند. حضرت امام (ره) فرمودند: تامین امنیت از بزرگترین کارهای ارزشمندی است که همه ما و همه کشور به آن مکلفند و مقام معظم رهبری معتقدند که گسترش امنیت فقط به نیروی انتظامی اختصاص ندارد، بلکه یک وظیفه ملی است. در ماده ۴ از قانون تشکیل نیروی انتظامی مصوب سال ۱۳۶۹ برقراری نظم و امنیت و دفاع از ارزش های نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران وظیفه ذاتی

نیروی انتظامی است و در راستای این وظیفه حدود ۲۶ ماموریت برای این نیرو پیش بینی شده که بند ۱۴ از ماده ۴ نظارت بر اماکن عمومی برابر آیین نامه مربوطه یکی از این ماموریتهاست که برای تبیین این ماموریت لازم است پاره ای از اصطلاحات تعریف گردد.

۱- اماکن عمومی: به کلیه مکان هایی که آماده پذیرای عموم هستند اماکن عمومی گفته می شود. پس می توان گفت که اماکن یا خصوصی هستند یا عمومی یا دولتی که هر کدام تعریف خاص خود را دارند.

۲- نظارت: نظارت از کلمه و ریشه ناظر و نظر گرفته شده و ناظر به کسی یا کسانی گفته می شود که براساس قانون ماموریت دارند بر نحوه فعالیت افراد دیگر نظارت داشته و فعالیت افراد را با قوانین و مقررات تطبیق دهند.

برای اداره نظارت بر اماکن عمومی دو وظیفه تعریف شده است:

۱- بررسی صلاحیت فردی و مکانی دایر کنندگان امکان های عمومی یا متقاضیان امتیاز کار و یا پروانه فعالیت

۲- نظارت بر عملکرد متصدیان - مدیران و مباشران امکان های عمومی

۳- صلاحیت : به مجموعه توانایی های یک فرد یا شرایط یک مکان با استناد به قوانین و مقررات جاری صلاحیت گفته می شود که شامل صلاحیت های فردی، انتظامی و ترافیکی می شود.

الف) صلاحیت فردی: به مجموعه بررسی های وضعیت یک فرد از دیدگاه های اجتماعی - سیاسی - اقتصادی و اخلاقی و ... در زمان تقاضای پروانه با مجوز کار صلاحیت فردی بدست می آید.

ب) صلاحیت انتظامی: به دارا بودن شرایط مجموعه که به منظور پیشگیری از وقوع جرائم و تخلفات و ارتقاء ضریب امنیتی، انتظامی و اجتماعی در اماکن عمومی در هنگام اخذ تأیید از اداره نظارت بر اماکن عمومی در نظر گرفته می شود صلاحیت انتظامی گفته می شود.

ج) صلاحیت ترافیکی: به شرایط و ضوابطی که برخی صنوف و اماکن عمومی می بایست داشته باشند تا برای شهر و شهروندان معضل ترافیکی ایجاد نمایند گفته می شود.

۴) کالاهای ممنوعه: به کلیه کالاها و اقلامی اطلاق می شود که ورود ساخت و تولید، نگهداری، حمل و نقل، توزیع و فروش براساس قوانین و مقررات مصوب کشور ممنوع می باشد.

۵) عفت عمومی: معیارهای اخلاقی و اسلامی مبتنی بر شرع و عرف حاکم بر جامعه که مورد پذیرش عموم مردم می باشد.

۶- مجاورت: منظور از مجاورت استقرار دو مکان و رسته ص ۰ نفی متفاوت نسبت به هم تا فاصله حداقل ۱۵ متری از طرفین و روبرو می باشد. (درب ورودی دو مکان نسبت به هم)

۷- حاشیه: محدوده اطراف واحد صنفی یا اماکن عمومی تا فاصله حداقل ۲۵ متری حاشیه محسوب می شود.

۸- بافت مسکونی: استقرار و تجمع واحدهای مسکونی در یک منطقه محل، خیابان، کوچه و ... که نسبت به تعداد واحدهای تجاری و اداری در آن منطقه غالب و مشهود باشد.

۹- اشرافیت: میدان دید و تسلط امکان عمومی نسبت به سایر اماکن همجوار با توجه به نحوه استقرار مکان را اشرافیت می گویند.

۱۰- شئون اسلامی: مجموعه معیارهای اخلاقی مبتنی بر موازین اسلامی که عدول از آنها مغایر با شرع و عرف بوده و موجب بروز ناهنجاری در جامعه می گردد.

«مصادیق عدم رعایت شئون اسلامی»

الف: عدم رعایت اخلاق و حجاب بر اساس موازین اسلامی

ب: استفاده از کروات و پاپیون و پوشاک مغایر با اخلاق اسلامی و عرف توسط مدیر،
متصدی و شاغلین

ج: استفاده از CD و DVD نوارهای صوتی و تصویری غیرمجاز در اماکن عمومی

د: تجمع افراد غیر مسئول در امکانه عمومی و ایجاد پاتوق برای ارازل و
اوباش

ه: تبدیل مکان صنفی به محل برقراری روابط نامشروع

و: استفاده از زیور آلات (طلا و جواهرات) توسط مدیر و متصدیان و شاغلین (مرد) به
طوری که در معرض دید باشد.

ز: آرایش غلیظ و نامتعارف توسط شاغلین خانم و همچنین آرایش مغایر عفت عمومی
توسط آقایان، مدل های غربی

ح: عدم مطابقت ظواهر امکانه با عرف جامعه اسلامی و عفت عمومی

ط: نصب هر گونه عروسک، مجسمه و تصاویر مبتذل در امکانه های عمومی و واحد های
صنفی ثابت و سیار ط: به کار بردن الفاظ و کلمات رکیک و مغایر با اخلاق اسلامی

ضوابط انتظامی عمومی قبل از افتتاح مکان

۱- به منظور پیشگیری از سرقت کلیه واحدهای صنفی و اماکن عمومی ملزم به استفاده از
قفل های استاندارد و می بایست دارای درب مستحکم باشند.

۲- وجود هر گونه معبر ارتباطی اعم از موقت یا دائم (درب و پنجره) به منازل مسکونی -
واحدهای صنفی همجوار ممنوع می باشد.

۳- استقرار و فعالیت اماکن عمومی مگر در مواردی که در قانون استثناء شده در واحدهای
دارای کاربری مسکونی ممنوع می باشد در صورت تغییر کاربری می بایست دارای درب
ورود و خروج و راه رو و راه پله مجزا باشد.

۴- نصب دوربین مخفی در اماکن عمومی ممنوع می باشد.

- ۵- نصب دوربین در واحد های صنفی که نصب دوربین الزامی می باشد بایستی به گونه ای باشد که حداقل محیط هایی از قبیل مسیر ورود و خروج صندوق ها، محل نگهداری اجناس و اشیاء قیمتی و گاو صندوق را پوشش دهد.
- ۶- در صورتی که اماکن عمومی به منازل مسکونی اشرافیت داشته باشد می بایست از پنجره های ثابت و شیشه های مشجر استفاده گردد.
- ۷- برای صنف و اماکن عمومی باید نام فارسی با مضامین موافق باعفت عمومی انتخاب شود در صورت ابهام نسبت به فارسی بودن نام انتخاب شده ارائه تائیدیه اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی از سوی متقاضی الزامی است.
- ۸- افراد قبل از صدور پروانه با مجوز حق افتتاح مکان خود را ندارند در صورت افتتاح مادامی که مرتکب تخلف شوند تا صدور پروانه و یا مجوز از ادامه فعالیت آنان توسط نیروی انتظامی جلوگیری خواهدشد.

ضوابط انتظامی عمومی (بعد از افتتاح)

- ۱- در طول مدتی که امکان عمومی دایر است حضور متصدی، مدیر یا مباشر قانونی وی الزامی است.
- ۲- تجمع افراد غیر مسئول در اماکن و ایجاد پاتوق ممنوع می باشد.
- ۳- مجوز فعالیت بایستی در محل مناسبی که در معرض دید عموم باشد نصب گردد.
- ۴- رعایت اخلاق و شئون اسلامی توسط مدیر، متصدی و شاغلین الزامی است.
- ۵- اختلاط با نامحرم و مراوده خارج از عرف در اماکن های عمومی ممنوع بوده و تسهیل یا فراهم نمودن وسیله منافی عفت جرم محسوب می گردد.
- ۶- استفاده از موسیقی غیر مجاز یا فروش آن استفاده از زیور آلات و پوشاک و آرایش های غیر متعارف و غیرمجاز توسط مدیران - متصدیان و شاغلین ممنوع است.
- ۷- فروش و استفاده از علائم و نشان و مدل های گروه های منحرف و غیرمجاز ممنوع می باشد.
- ۸- ادای الفاظ رکیک، انجام حرکات زشت مغایر با عفت عمومی ممنوع می باشد.

- ۹- مسئولیت نظارت بر حسن رفتار و فعالیت مدیران و شاغلین در امکنه های عمومی برعهده صاحب پروانه یا مجوز است.
- ۱۰- رعایت ساعات کار تعیین شده از طریق مراجع ذیصلاح الزامی است.
- ۱۱- هرگونه فعالیت غیر مرتبط با مجوز دریافت شده ممنوع می باشد.
- ۱۲- همکاری با مامورین نیروی انتظامی برای تامین و حفظ نظم و امنیت عمومی الزامی است.
- ۱۳- ایجاد صداهای ناهنجار، آلودگی صوتی و اعمال و رفتاری که موجب سلب آسایش و آرامش دیگران گردد ممنوع است.
- ۱۴- برگزاری هر گونه جلسه مراسم و امثال آن یا اجرای هرگونه برنامه هنری و نمایشی در صوف و اماکن عمومی بدون اخذ مجوز از اداره اماکن عمومی ممنوع است.
- ۱۵- نگهداری، خرید و فروش سگ، میمون، خوک و امثالهم و ورود این گونه حیوانات به اماکن عمومی ممنوع می باشد.
- ۱۶- استفاده از نام نما و لباس متحد الشکل با نام و نشان امکنه های عمومی برای کلیه شاغلین مرتبط الزامی است.
- ۱۷- انجام هرگونه فعالیت در زمینه فالگیری، رمالی، طالع بینی، شرط بندی، قمار... در اماکن عمومی ممنوع است.

هشدارهای انتظامی

به منظور آموزش و آشنایی افراد صنفی در جهت حفظ و حراست از محیط کار و اموال خود، مواردی در قالب هشدارهای انتظامی به واحدهای صنفی اعلام می شود تا با رعایت این موارد در حد امکان از بروز تخلفات وسرقت، کلاهبرداری و جعل در این گونه واحدها پیشگیری شود. رعایت این اصول در بعضی از موارد، جزء مصادیق صلاحیت های انتظامی مکان بررسی می گردد.

- ۱- چنانچه از آژیر خطر در محل کار استفاده می شود، محل نصب آن طوری انتخاب گردد که سارقان نتوانند آن را به سهولت تشخیص دهند.

- ۲- درهای ورودی مغازه از نوع کرکره ای مشبک نصب شود و شب ها نیز در محل مزبور، روشنایی کافی وجود داشته باشد.
- ۳- ورودی کانال کولر پشت بام هر چند کوچک باشد با جوش دادن چند میله محفوظ گردد.
- ۴- در صورت استفاده از درهای آهنی و شیشه ای، برای بالا بردن ضریب اطمینان، به هنگام ترک محل، در به صورت جداگانه قفل شود.
- ۵- در بین تعطیلات طولانی حتما صاحب مغازه یا افراد مورد اطمینان، از مغازه بازدید کنند و از سالم بودن قفل ها، لولاها و ... اطمینان یابند.
- ۶- در حد امکان، از قفل های سوئیچی استاندارد استفاده شود؛ زیرا قفل های معمولی به سهولت با قیچی بریده خواهد شد.
- ۷- در صورتی که از قفل های آویز استفاده می شود؛ طوری نصب گردد که فاصله آن تا زمین در حدود ۳۰ سانتی متر باشد.
- ۸- چنانچه در مجاورت با پشت مکان صنفی، ملک مخروبه یا زمین بایری وجود دارد، دیوارهای مغازه با آهن و بتون محکم و غیر قابل نفوذ و مسلح گردد.
- ۹- از نگهداری وجوه نقد، بیش از حد معمول در محل کسب جدا خودداری شده، در اسرع وقت به بانک سپرده شود.
- ۱۰- محل کسب در اختیار افراد نابالغ یا کم تجربه قرار نگیرد؛ زیرا آنان زودتر اغفال می شوند.
- ۱۱- افرادی که به عنوان کارمند، کارگر، شاگرد و نگهبان انتخاب می شوند، شناخته شده و مورد تایید اشخاص مطمئن باشند و در صورت امکان برای حصول اطمینان بیشتر، چند تن از بستگان آنها نیز شناسایی شوند تا بتوان در هنگام نیاز، به راحتی به آنها دست یافت.
- ۱۲- هنگام حضور مشتری در محل کسب، به هیچ عنوان محل کار ترک نشود.

- ۱۳- در واحدهای صنفی که اجناس بسیار با ارزش نگهداری می شود، جهت بستن درهای داخلی و افزایش ضریب حفاظت فیزیکی، از قفل و سوئیچ مخفی استفاده شود.
- ۱۴- کلیه دیوارها، سقف و کف مغازه هایی که اجناس آن دارای ارزش بسیار و قابل حمل و نقل آسان می باشند (مانند طلافروشی، صرافی و عتیقه فروشی) با میل گرد و بتون به قطر ۲۰ سانتی متر مسلح شود.
- ۱۵- در مواقع تعطیلی واحد صنفی، اقلام با ارزش (مانند طلا و جواهرات) از ویتترین جمع آوری و داخل گاو صندوق نگهداری شود.
- ۱۶- در صورت امکان گاو صندوق، به صورتی که حجم آن از بیرون قابل رویت نباشد، داخل مغازه جاسازی گردد.
- ۱۷- تا حصول اطمینان از صداقت شاگرد، کارمند، کارگر و ... از تحویل دادن کلید های مغازه، به خصوص کلید گاو صندوق به وی خودداری گردد.
- ۱۸- از خرید هر گونه اموال، اشیاء و جواهرات بدون فاکتور خرید و دیگر مدارک کافی از افراد ناشناس جدا خودداری گردد و در صورت مشاهده به نزدیک ترین کلانتری اطلاع داده شود.
- ۱۹- در زمان قطع برق مراقبت های لازم نسبت به واحد صنفی و اشیاء قیمتی درون مغازه اعمال و نکات ایمنی رعایت گردد.
- ۲۰- از چیدن اشیاء و اجناس کم حجم سهل الانتقال در خارج از مغازه خودداری شود، زیرا احتمال سرقت آنها وجود دارد.
- ۲۱- وجوه نقد به اندازه نیاز روزانه و در جای مطمئن نگهداری گردد.
- ۲۲- به کارگران و خدمه اجازه داده نشود که افراد را به عنوان دوست فامیل و ... به محل کسب وارد کنند.
- ۲۳- مشخصات و شماره سریال اشیاء قیمتی نظیر: لوازم صوتی تصویری و عتیقه جات در دفاتر مخصوص ثبت شود تا هنگام سرقت، از مشخصات مذکور در جهت کشف اموال مسروقه استفاده گردد.

۲۴- هرگز دسته های اسکناس در انظار عمومی شمارش نشود، چون موجب تشدید انگیزه سرقت در سارقان خواهد شد.

۲۵- در مغازه های طلا و جواهر فروشی، هنگام شروع و پایان کار، چیدن و جمع کردن ویتترین، بصورت انفرادی و خارج از دید افراد غیر مطمئن انجام شود همچنین از بسته بودن در مغازه اطمینان حاصل گردد.

۲۶- در صورت امکان، از اقلام و اموال گران بها، عکس تهیه شود.

۲۷- در سرقت های شبانه از واحد های صنفی و دیگر اماکن عمومی یا خصوصی معمولا سارقان با شکستن شیشه های در ورودی به وسیله چکش، میله آهنی، سنگ هایی که داخل پارچه پیچیده شده و اشیاء دیگر، همچنین با بریدن و باز کردن ویتترین ها توسط الماس و اره های آهن بری، اقدام به سرقت اجناس داخل مغازه می کنند و از آنجا که با این عمل، آثار انگشت سارقان و لکه های خون آنها روی شیشه ها باقی می ماند توصیه می گردد از جمع آوری شیشه های خرد شده و دست زدن به آنها جدا خودداری شود.

۲۸- در صورتی که مراجعه کننده زمینه ای فراهم نماید تا صاحب مغازه حتی برای لحظه ای مجبور به ترک مغازه شود متصدی مغازه، شخص مورد اعتمادی را به جای خود بگمارد، زیرا ممکن است همدست سارق یا سارقان در غیبت وی، اقدام به دخل زنی نمایند.

۲۹- هنگام حضور مشتری ناشناس، برای آوردن اجناس مورد تقاضای وی، به اتاق مجاور یا قسمت های دکور وانتهای مغازه مراجعه نشود.

۳۰- در صورتی که مشتری ناشناس اقلام خریداری شده را به زمین بریزد و وانمود کند که احتیاج به کمک دارد، باید بیش از حد مراقب خود، اعمال و رفتار وی، همچنین مغازه و اجناس و پول نقد بود. متصدی مشخصات ظاهری مراجعه کنندگان مشکوک و هرگونه اطلاعات تکمیلی دیگر در این خصوص را به خاطر داشته و یادداشت نماید و در صورت نیاز، در اولین فرصت مراتب را به سرعت به کلانتری محل اعلام نماید.

دانستنی های انتظامی

این موارد از وظایف افراد صنفی بوده، که وظیفه دارند در مکان خود از انجام فعالیت های ذیل جلوگیری کنند. این فعالیت ها در اماکن عمومی و صنوف ممنوع است و در صورت مشاهده، برابر قوانین و مقررات و ضوابط، از ادامه فعالیت مکان جلوگیری خواهد شد و اقداماتی از قبیل تعطیلی مکان برحسب مدت زمان مختلف تا ابطال پروانه صورت خواهد گرفت.

۱- تولید، توزیع و فروش هر گونه لباس، آرم، فرش و تابلوهای منقوش به تصاویر مبتذل و مستهجن

۲- تولید، چاپ، فروش و نصب هرگونه پوستر مبتذل و مستهجن

۳- تهیه توزیع، فروش و استعمال مواد مخدر تحت هر عنوان و به هر میزان

۴- ایجاد مزاحمت برای نوامیس مردم

۵- هرگونه شرط بندی و برد و باخت و قمار در اماکن عمومی

۶- تشکیل جلسات در اماکن عمومی برای مقاصد سوء و خلاف قانون و علیه دولت و امنیت کشور

۷- تسهیل یا فراهم نمودن وسیله اعمال منافی عفت

۸- طرح ریزی و توطئه برای انجام مقاصد سوء و خلاف قانون نظیر سرقت، خرید و فروش اموال مسروقه و غیره

۹- پخش هرگونه موسیقی غیر مجاز، ایجاد صداهای ناهنجار، ادای الفاظ رکیک، انجام حرکات زشت و اعمالی که موجب سلب آسایش دیگران یا ضرر به اموال عمومی در مجتمع های تجاری، تفریحی، ورزشی و ... شود.

۱۰- پخش هرگونه موسیقی مجاز در واحدهای صنفی، محیط مجتمع ها، پاساژها و واحدهای فروش نوار صوتی به نحوی که در خارج از واحد صنفی شنیده شود.

۱۱- در معرض دید قراردادن هرگونه لباس زیر زنانه در ویترین بیرونی واحد های صنفی، به نحوی که از بیرون قابل رویت باشد.

- ۱۲- آموزش رانندگی به بانوان فاقد محارم همراه، توسط مرد و عدم رعایت ظواهر و حجاب شرعی توسط مربیان و تعلیم گیرندگان رانندگی
- ۱۳- در معرض دید قراردادن عکس مردان با زنان توسط عکسخانه ها به نحوی که مغایر با عفت عمومی و شان جامعه اسلامی می باشد.
- ۱۴- نگهداری با خرید و فروش سگ، خوک و میمون در واحد های صنفی، مجتمع های تجاری و مراکز پذیرایی و آوردن آنها توسط مراجعان به محیط های مذکور
- ۱۵- استفاده از مانکن زن که برجستگی بدن و سرو صورت بدون حجاب آن مشخص باشد اعم از سر تنها با نیم تنه با تمام قد و با پوشش های غیر متعارف و خلاف فرهنگ و عرف جامعه اسلامی
- ۱۶- استفاده متصدیان مدیران یا شاغلان اماکن عمومی و واحدهای صنفی از کراوات یا پاپیون و همچنین به نمایش گذاشتن آن در انظار عمومی
- ۱۷- عدم رعایت حجاب و آرایش غلیظ و زننده متصدیان، مدیران و فروشندگان زن واحدهای صنفی یا استفاده از لباس های تنگ و چسبان توسط آنها
- ۱۸- فروش لباس زیر زنانه توسط فروشنده مرد
- ۱۹- پذیرایی و ارائه هرگونه خدمات به زنان فاقد حجاب شرعی یا دارای آرایش های غلیظ و زننده در واحد های پذیرایی مانند رستوران، کافی شاپ، چلوکبابی و سلف سرویس
- ۲۰- برگزاری هرگونه مراسم با اجرای هر گونه برنامه هنری در اماکن عمومی، بدون داشتن مجوز
- ۲۱- قبول و استخدام اشخاص شرور و بدسابقه در اماکن عمومی
- ۲۲- فعالیت واحد صنفی قبل از اخذ پروانه
- ۲۳- عدم نصب مفاد اعلامیه های نیروی انتظام در معرض دید واردین به واحدهای صنفی
- ۲۴- حضور نداشتن متصدی یا مدیر در تمامی ایامی که اماکن عمومی دایر است
- ۲۵- سخنرانی و هر عمل دیگری که برخلاف اهداف تشکیل مکان عمومی و مفاد پروانه صادره مربوط به آن باشد، بدون کسب اجازه مخصوص از نیروی انتظامی

آیین نامه نظارت بر اماکن عمومی

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۶۳/۳/۲۳ بنا به پیشنهاد شماره ۱۰۷/۶/۲۳ مورخ ۱۳۶۳/۱/۲۹ وزارت کشور به استناد بند ۱۶ ماده ۲۲۱ قانون تشکیل ایالات و ولایات مصوب سوم شعبان ۱۳۲۵ و تبصره ماده ۲۳ قانون نظام صنفی مصوب ۵۹/۴/۱۳ شورای انقلاب، آیین نامه اماکن عمومی را به شرح ذیل تصویب کرد:

ماده ۱: نیروی انتظامی در اجرای وظایف انتظامی و کنترل ترافیک و سایر مسئولیت ها، برامور اماکن عمومی، طبق این آیین نامه نظارت و مطابق مقررات اقدام می کند.

ماده ۲: اماکن و موسسات موضوع این آیین نامه به شرح زیر است:

۱- هتل ها ۲- مسافرخانه ۳- رستوران ها ۴- پانسیون ها و مهدکودک ها ۵- سلف سرویس ها ۶- قهوه خانه ها ۷- اغذیه فروشی ها ۸- چلوکبابی ها، چلوخورشتی ها و طبخاتی ها ۹- بوفه های سینما و تئاتر ۱۰- کافه تریاها ۱۱- کافه قنادی ها ۱۲- آرایشگاه ها ۱۳- آموزشگاه های رانندگی ۱۴- فروشگاه های جراید و نشریات داخلی ۱۵- موسسات بارکش شهری ۱۶- تعمیرگاه های دوچرخه و موتورسیکلت ۱۷- عکاسی ها ۱۸- فروشگاه های جراید و نشریات خارجی ۱۹- سینماها و تماشاخانه ها ۲۰- فروشگاه های خودرو ۲۱- موسسات تبلیغاتی و تولید کننده فیلم های تبلیغاتی ۲۲- تعمیر گاه ها اتوسرویس و پارکینگ ها ۲۳- موسسات توریستی و کرایه دهی خودرو (آژانس ها) ۲۴- بنگاه های مسافبری ۲۵- کتابفروشی ها ۲۶- بنگاه های معاملاتی ۲۷- کارگاه های تعویض روغن، پنچرگیری و لاستیک فروشی خودرو ۲۸- موسسات تاکسی بار ۲۹- کلیشه و گراورسازی ها ۳۰- فروشگاه های لوازم یدکی خودرو ۳۱- کارگاه های نقاشی خودرو ۳۲- چاپخانه ها ۳۳- سمساری و امانت فروشی ها ۳۴- موسسات باربری ۳۵- استودیوها ۳۶- طلا و جواهر فروشی ها ۳۷- موسسات نشر و طبع ۳۸- آموزشگاه های خیاطی، ماشین نویسی و آرایشگری

تبصره- افتتاح هر نوع مکان و موسسه مشابه دیگر در آینده، بنا به تشخیص و اعلام نیروی انتظامی، مشمول مقررات این آیین نامه خواهد بود.

ماده ۳: مراجع صدور پروانه واحد های صنفی مذکور در ماده ۲ باید قبل از صدور و انتقال پروانه، همچنین انتقال محل واحد صنفی، نسبت به موارد مذکور در ماده از نیروی انتظامی استعلام نظر به عمل آوردن و سپس صدور پروانه با رعایت ضوابط نیروی انتظامی مطابق ماده ۲۳ قانون نظام صنفی صورت خواهد گرفت.

تبصره: ضوابط مربوط به صلاحیت فردی دایر کننده واحد صنفی از نظر وظایف نیروی انتظامی، امور انتظامی و ترافیک و محل کسب، با توجه به بند ۴ ماده ۲۹ قانون نظام صنفی به وسیله ادارات ذی ربط نیروی انتظامی مقرر خواهد شد و پس از تصویب فرماندهی کل نیروی انتظامی، به مورد اجرا گذاشته خواهد شد.

ماده ۴: (حذف شد)

ماده ۵: متقاضیان صدور پروانه اماکن عمومی مندرج در ماده ۲، قبل از اخذ پروانه، حق افتتاح اماکن خود را ندارند و در صورت تخلف، تا زمانی که پروانه نگرفته باشند، از افتتاح آن مکان تا صدور پروانه به وسیله نیروی انتظامی جلوگیری خواهد شد.

ماده ۶: در صورتی که هر یک از صاحبان یا مدیران اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ آیین نامه در مدت اعتبار پروانه، از ضوابط مقرر نیروی انتظامی عدول کند، مراتب به مراجع صدور پروانه اعلام خواهد شد تا مطابق مقررات اقدام نمایند. ماده ۷. چنانچه صاحبان اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ بخواهند اداره امور داخلی خود را به دیگری واگذار نمایند، باید مدیر داخلی از طریق مراجع صدور پروانه به نیروی انتظامی معرفی شود تا پس از بررسی های لازم و تایید صلاحیت مدیر معرفی شده در پروانه صادره منظور گردد.

ماده ۸: صاحبان اماکن عمومی مندرج در ماده ۲ از ردیف یک تا یازده مکلفند کلیه کارکنان خود را (اعم از ایرانی و خارجی) به نیروی انتظامی معرفی کنند تا نسبت به تعیین صلاحیت و صدور پروانه خدمتگذاری جهت آنان اقدام گردد و در صورت تغییر هر یک از آنان، مراتب را ظرف ۴۸ ساعت اعلام نمایند.

تبصره: مدت اعتبار پروانه خدمتگذاری یک سال است و کارکنان اماکن عمومی مندرج در ماده ۸ موظفند همه ساله نسبت به تمدید پروانه خود اقدام نمایند.

ماده ۹: کلیه مستخدمان و کارکنان اماکن عمومی مندرج در ماده ۸ باید دارای کارت بهداشت از مراجع مربوطه و پروانه کار از نیروی انتظامی باشند.

ماده ۱۰: صاحبان کلیه اماکن عمومی موظفند آن دسته از مواد آئین نامه و اعلامیه های نیروی انتظامی را که با نوع کار آن مکان ارتباط دارد، در محل مناسبی که برای واردین قابل روئیت باشد، نصب نمایند.

ماده ۱۱: صاحبان اماکن مسافری (هتل، مسافرخانه، پانسیون و سایر اماکن مشابه) موظفند در قبال اموالی که از طرف مسافران و یا واردین به مکان های مزبور به آنان سپرده می شود، رسید کتبی بدهند.

ماده ۱۲: در صورتی که یکی از مسافران در اماکن مسافری فوت کند، صاحب یا مدیر موسسه باید بلافاصله مراتب را کتبا با ذکر مشخصات متوفی و شماره اتاق به نیروی انتظامی محل اطلاع دهد و تا ورود نمایندگان نیروی انتظامی و دادسرا و پزشکی قانونی، اتاق متوفی باید بسته باشد و احدی داخل آن نشود.

ماده ۱۳: صاحبان و مدیران کلیه اماکن عمومی موظفند هر موقع، هر گونه توضیحاتی که ماموران نیروی انتظامی بخواهند (نسبت به وضعیت اماکن و مسافران و مستخدمان) بی درنگ اطلاعاتی را که دارند، بانهایت صحت، به آنها بدهند.

ماده ۱۴: در تمامی ایامی که اماکن عمومی دایر هستند حضور متصدی یا مدیر آن مکان در محل الزامی است.

ماده ۱۵: هنگامی که یکی از مسافران با خدمه، مظنون به داشتن بیماری های واگیردار و عفونی از قبیل وبا و طاعون باشد، صاحبان اماکن عمومی مکلفند مراتب را بلافاصله با ذکر مشخصات بیمار به بهداری و نیروی انتظامی محل اطلاع دهند.

ماده ۱۶: صاحبان اماکن مسافری و پانسیون ها، مکلفند تابلوی شماره اتاق را در محل مناسبی در مدخل اماکن خود نصب نمایند.

ماده ۱۷: صاحبان اماکن مسافری و پانسیون ها باید دفتری مطابق نمونه نیروی انتظامی برای ورود و خروج مسافران تهیه کرده، نام و نشانی کامل آنها را در دفتر قید نمایند.

ماده ۱۸: صاحبان اماکن مسافری (هتل، مسافرخانه، پانسیون و امثال آنها) موظفند ضمن رویت شناسنامه یا هر گونه برگ شناسایی، مشخصات، تاریخ و ساعت ورود و خروج مسافران و واردین به اماکن مزبور را مطابق نمونه اعلامیه ای که از طرف نیروی انتظامی داده می شود، تنظیم کنند و اول وقت روز بعد به نیروی انتظامی محل تسلیم نمایند.

ماده ۱۹: صاحبان هتل ها، مسافرخانه ها و پانسیون ها موظفند در صورت مراجعه اطفال و اشخاصی که به سن قانونی نرسیده و بدون سرپرست هستند و قصد اقامت در اماکن مزبور را دارند، بلافاصله مراتب را به نیروی انتظامی (محل) اعلام کنند.

ماده ۲۰: برگزاری هر نوع مجلس جشن عروسی، مهمانی، شب نشینی و امثال آن با اجرای هرگونه برنامه هنری و نمایشی در اماکن عمومی مستلزم تایید محتوای برنامه هنری نمایش از سوی وزارت ارشاد اسلامی و کسب اجازه مخصوص نیروی انتظامی محل (حداقل ۴۸ ساعت قبل) می باشد. بدیهی است مسئولان اماکن عمومی مزبور باید ساعت و روز تشکیل و صرفا مشخصات پیشنهاد کننده را با ارائه دو عدد کارت ورود به سالن به مسئولان ذی ربط نیروی انتظامی اعلام نمایند.

ماده ۲۱: پروانه متخلفان در موارد ذیل، اخذ و به مراجع صدور پروانه ارسال می شود که برابر با ماده ۳۹ قانون نظام صنفی نسبت به ابطال آن اقدام گردد:

۱- تسهیل یا فراهم کردن وسیله عمل منافی عفت و شهوت رانی در اماکن یا استخدام یا اجیر کردن اشخاص برای منظور فوق

۲- تشکیل جلسات در اماکن عمومی برای مقاصد سوء و خلاف قانون علیه دولت و امنیت

کشور

۳- تهیه موجبات تسهیل خرید و فروش مواد افیونی و بنگ و استعمال آنها و همچنین فروش و عرضه هر نوع مشروبات الکلی

۴- طرح ریزی و توطئه برای انجام مقاصد سوء و خلاف قانون نظیر سرقت، خرید و فروش و نگهداری اموال مسروقه و غیره

۵- هر گونه عمل شرط بندی، برد و باخت و قمار

تبصره: ابطال پروانه مرتکبین تخلف از ماده ۲۱، مانع از اجرای سایر مجازات های شرعی و قانونی نخواهد شد.

ماده ۲۲: سخنرانی و هر گونه عمل دیگری که خلاف منظور از تشکیل مکان عمومی و مفاد پروانه صادره مربوط به آن باشد، بدون اجازه مخصوص نیروی انتظامی ممنوع است.

ماده ۲۳: قبول و اسکان اشخاص شرور و بدسابقه در اماکن عمومی ممنوع می باشد.

ماده ۲۴: در اماکن عمومی ایجاد صداهاى ناهنجار، اداری الفاظ رکیک و انجام حرکات زشت و اعمالی که موجب سلب آسایش دیگران یا ضرر به اموال عمومی می شود، ممنوع است و صاحبان اماکن عمومی مکلفند متخلف را به ماموران انتظامی معرفی نمایند.

ماده ۲۵: یک نفر نمی تواند بیش از یک مکان عمومی را اداره و پروانه آن را تحصیل نماید، مگر اینکه برای مکان دیگری که می خواهد تاسیس کند، از طرف مرجع صدور پروانه، مدیر یا مباحثی که نیروی انتظامی صلاحیت او را گواهی نماید، استخدام کند که در این صورت مدیر مزبور، مسئول اداره مکان مربوطه خواهد بود.

ماده ۲۶: درجه بندی و تعریف هریک از اماکن عمومی به وسیله کمیونی مرکب از نمایندگان نیروی انتظامی، شهرداری، بهداری و سایر سازمان های ذی ربط تعیین می گردد و مسئولیت تشکیل کمیون مزبور و اجرای تصمیمات متخذه به عهده نیروی انتظامی می باشد. در مواردی که درجه بندی و تعریف برخی از اماکن عمومی به موجب قانون، از وظایف ارگان های دیگر باشد، همان ملاک عمل خواهد بود.