



کز این برتر اندیشه برنگذرد

بنام خداوند جان و خرد

صفحات

۱	پیشگفتار.....
۲	۲۲ مهرماه روز جهانی استاندارد و هفته ملی کیفیت.....
۲	گزارش عملکرد کمیته بازسازی در راستای ارتقاء سطح ایمنی سیلندر و شیر سیلندر (بخش سوم).....
۳	سیلندرهای کوچک مسافرتی (پیک نیکی) از نگاه استاندارد.....
۴	وضعیت گاز مایع وقتی در داخل یک ظرف محبوس است.....
۵	تغییر حالت بوتان و پروپان از صورت مایع به صورت گاز.....
۵	برخی اصطلاحات عمومی انرژی.....
۶	اخبار صنعت گاز و سایر فرآورده های نفتی.....
۷	مسئولیت اجتماعی شرکتها.....
۷	نیروی انسانی با ارزش ترین منابع طبیعی جامعه.....
۸	گوناگون.....

فهرست مندرجات



تشکل گرایی به عنوان یک شاخص پیشرفت

پیشگفتار

قرائن و شواهد، از انتقال تدریجی نقش دولت ها، به تشکل های اقتصادی صنعتی حکایت دارد. امروزه قابلیت نهادسازی و تشکل گرایی به یک شاخص پیشرفت تبدیل گردیده و توسعه تشکل ها در تمام زمینه ها خاصه صنعت و تخصص هایی که صنعت را اداره می کند، یک ضرورت و باید است. صنعتگران، کارآفرینان و

متخصصان نیز در صورتی می توانند از حقوق حرفه ای خویش حمایت نمایند که خرد و تجربه جمعی خود را در حل مشکلات به کار گیرند و دارای تشکلی منسجم، مسئول، علاقمند و دلسوز بوده تا از این طریق توفیق یابند در کنار دولت، مجلس، قوه قضائیه، دانشگاه و بالاخره مصرف کنندگان، یار و یاور صنعت و زمینه ساز و هدایتگر توسعه آن باشند.

دبیرخانه انجمن صنفی





۲۲ مهر ماه روز جهانی استاندارد و هفته ملی کیفیت مبارک باد

**استانداردهای بین المللی که حاصل
توافق های جهانی و برآمده از آخرین
یافته های دانش تخصصی در
هر رشته از گستره جهان است،
کشورهای در حال توسعه را برای
دستیابی به دانش مورد نیاز یاری
داده و از سوی دیگر، ارتباط میان آنها
را با صاحبان صنعت در جهان ،
تسهیل می کند.**

از ۱۷ تا ۲۲ مهرماه هر سال ، در تقویم رسمی کشور هفته کیفیت نامیده شده و در حالیکه سازمان جهانی استاندارد نیز به نوبه خود، همه ساله روز ۱۳ اکتبر مصادف با ۲۲ مهرماه را تحت عنوان «روز جهانی استاندارد» نامگذاری کرده است و در این میان مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران با پیشینه ای نزدیک به ۴۴ سال عضویت در ISO به عنوان متولی این مقوله مهم، از آغاز پیدایش تاکنون ، نسبت به حقوق مصرف کنندگان ، تولیدکنندگان ، عرضه کنندگان و ارتقاء سطح کیفیت محصولات و خدمات و همچنین تسهیل تجارت ، نقش مثبت و ماندگاری از خود به جای گذاشته و در چرخه اقتصادی و حیات اجتماعی کشور، از اعتبار خاصی برخوردار می باشد.

روز جهانی استاندارد امسال با شعار: «استاندارد عامل پیوند جهان» مؤید جایگاه حساس استانداردهای بین المللی در رفاه اجتماعی ، توسعه اقتصادی و فزآوری است و در دنیایی که شتابان به سوی یک دهکده هم بسته جهانی ، در حرکت است و رقابت به عنوان تعیین کننده ترین مولفه و از ضرورت های حضور جهت دار در بازار بین المللی است ، ایجاب می کند که اگر طالب سهم شایسته ای در مبادلات تجارت و خدمات هستیم ، به استانداردها و کیفیت که

از الزامات بیرون رفت از فضای توسعه نیافتگی است ، آگاهانه توجه نماییم .

گزارش عملکرد کمیته بازاری در راستای ارتقای سطح ایمنی شیر و سیلندر (از بهمن ۱۳۷۹ الی پایان اسفند ۱۳۸۲) (بخش سوم)

- بررسی و گزینش مراکز صلاحیتدار جهت ذوب شیر و سیلندرهایی از رده خارج .
- ملزم کردن شرکتهای توزیع کننده به رعایت صحیح و دقیق مندرجات شناسه ۱۳۷/۴۰ دستورالعمل ها و همچنین انجام همکاریهای لازم با هیات های نظارتی تهران و سایر استانها در موارد زیر:
- الف - انجام بازدید اولیه از شیر و سیلندرهایی فرسوده و از رده خارج ، در محل تاسیسات سیلندر پرکنی شرکتهای همراه با تنظیم صورتجلسه.

۱- چگونگی نظارت بر نحوه خروج شیر و سیلندرهایی فرسوده، از مدار چرخه توزیع

به منظور کنترل و نظارت هرچه بیشتر در زمینه انهدام و ذوب شیر و سیلندرهایی فرسوده شرکتهای توزیع کننده و ممانعت از ورود مجدد آنها به مدار توزیع توسط برخی دلالتان و واسطه ها از سوی کمیته بازاری ، تدابیری به شرح زیر اتخاذ گردید:

- ایجاد هیئت های نظارتی در تهران و کلیه استانهای کشور که اعضاء آن عبارتند از: نمایندگان موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران ، سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات و همچنین انجمن صنفی کارفرمایان توزیع کننده گاز مایع ایران .



۲- حجم عملکرد کمیته های نظارتی

کمیته های نظارتی به شرح مندرج در ماده ۱ بالا با انجام بازدیدهای متعدد (به طور متوسط ۴ فقره در روز) از تاسیسات سیلندر پرکنی شرکتهای توزیع کننده، واحدهای تولیدی و تعمیراتی شیرو سیلندر و همچنین مراکز ذوب شیر و سیلندرهای از رده خارج، به توفیقات چشمگیری در زمینه ایمن سازی شیر و سیلندر دست یافته اند که از نظر آگاهی به حجم فعالیتهای انجام شده توسط کمیته های نظارتی طی سال ۱۳۸۲ به شرح زیر اشاره می گردد:



سیلندر نو جایگزین

- طی طریق : نزدیک به ۱۰۰ هزار کیلومتر
- انجام بازدید: قریب ۱۳۰۰ فقره
- روزکاری : ۶۴۰۱ روز
- تعداد نفر کار : ۱۹۲۳ نفر
- کار مفید: ۵۱۲۸ ساعت
- اسناد رسیدگی شده : متجاوز از ۱۵۰۰۰ برگ



سیلندر فرسوده از رده خارج

ب - انجام بازدید ثانویه از شیر و سیلندرهای فرسوده و از رده خارجی که از حیز انتفاع خارج شده اند در محل تاسیسات سیلندر پرکنی شرکتهای همراه با تنظیم صورتجلسه .
پ - انجام بازدید سوم از شیر و سیلندرهای از حیز انتفاع

خارج شده، در محل واحدهای ذوب مورد تأیید همراه با تنظیم صورتجلسه .

- انجام بازدید توسط هیئت های نظارتی در زمینه کمی و کیفی شیر و سیلندرهای تعمیر شده و حسب مورد، صدور مجوز ورود آنها به مدار چرخه توزیع همراه با تنظیم صورتجلسه .
- ملزم کردن کلیه شرکتهای توزیع کننده سراسر کشور به انجام ذوب شیرهای از رده خارج به صورت متمرکز در واحد های ذوب مورد تایید در تهران، تحت نظرهیئت نظارتی تهران، به منظور کنترل هرچه بیشتر و ممانعت از ورود مجدد آنها به مدار توزیع بدینگونه، هیئت های نظارتی ملزم می باشند در تمامی فرآیند عملیاتی ذوب شیر و سیلندرهای فرسوده شرکتهای، شامل: (کنار گذاردن، انهدام و ذوب) حضور همه جانبه یافته و صورتجلسات جداگانه تنظیم نمایند.

سیلندرهای کوچک مسافرتی (پیک نیکی) از نگاه استاندارد

۱- مشخصات

- منظور از سیلندرهای کوچک مسافرتی، سیلندرهایی با ظرفیت آبی حداقل ۰/۳ و حداکثر ۶ لیتر است که برای استفاده در مسافرت و پیک نیک و امثال آن به منظور تأمین حرارت، روشنایی و غیره به کار می رود و غالباً از نوعی می باشد که مشغل گازسوز مستقیماً روی شیر سیلندر نصب شده است.
- ویژگیهای ساخت و آزمون سیلندرهای کوچک مسافرتی علاوه بر آنکه باید با استاندارد ملی ایران به شماره ۴۷۳ تطبیق نماید، باید دارای ویژگیهای زیر نیز باشد:
- مجهز به رهانه باشد که در فشار ۲۸ کیلوگرم بر سانتیمتر مربع باز شود.
- مشخصات سیلندر از قبیل وزن خالص سیلندر با شیر آن، وزن

مجاز گاز مایعی که می توان در آن پر نمود و همچنین نام یا علامت اختصاری سازنده و توزیع کننده آن، روی حلقه گلوبی و یا حلقه پایه سیلندر حک شده باشد.

یادآوری:

- این سیلندرها باید فقط با گاز مایع مخلوط پروپان و بوتان و یا بوتان پر شود
- سیلندرهای کوچک پیک نیکی را که فقط برای یکبار مصرف ساخته شده اند، نباید مجدداً از گاز مایع پر کرده مورد استفاده قرار داد.



دیگران حق دارند، با آنچه مطابق میل ما است، همراه نباشند.



نظر وضع ظاهری، نقصی در آنها ملاحظه نشود و سیلندر و شیر آن، طبق استاندارد مصوبه، ساخته شده و مهور به مهر مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران باشد پرکردن آنها بلامانع خواهد بود. همچنین پس از پر کردن سیلندر لازم است سیلندر و شیر آن را کاملاً با فرو بردن در حوضچه آب برای حصول اطمینان از عدم نشت گاز، آزمایش نمود. پر کردن سیلندرهاى گاز مایع پیک نیکی غیراستاندارد اکیداً ممنوع می باشد و در مواردی که نقصی مشاهده شود باید گاز سیلندر را تخلیه نموده و از طرف مسئولین تأسیسات سیلندر پرکنی، تذکرات و راهنمایی لازم به صاحب سیلندر برای عدم استفاده از سیلندر مذکور، تارفع نواقص داده شود.

۲- مقررات پر کردن

- سیلندرهاى پیک نیکی فقط باید در تأسیساتی که مجهز به دستگاه اتوماتیک خاص می باشند، پر شود.
- انتهای شیلنگ مخصوص پر کردن این سیلندرها باید مجهز به دهانه ای که اندازه آن کوچکتر از دهانه مخصوص پرکردن سیلندرهاى معمولی است، باشد به نحوی که مدت لازم برای پر کردن این سیلندرها، از یک دقیقه کمتر نباشد.
- انتهای شیلنگ مخصوص پر کردن سیلندرهاى پیک نیکی باید مجهز به شیر سریع بسته شونده ای باشد که پس از پر شدن سیلندر به اندازه مجاز، بتوان جریان گاز مایع به آن را فوراً قطع کرد.
- برای توزیع این قبیل سیلندرها باید از ترازوی بسیار دقیقی استفاده شود که حداقل تا ۵۰ گرم را با دقت بتواند نشان دهد تا از پر شدن سیلندر، بیش از حد مجاز کاملاً جلوگیری شود.
- سیلندرهاى گاز مایع را حتماً باید بوسیله توزین با ترازوهای خودکاری که پس از پر شدن سیلندر به اندازه معین، جریان گاز مایع را به طور اتوماتیک قطع می کند، پر نمود.
- سیلندر گاز مایع را باید به اندازه ظرفیت تعیین شده آنها پر نمود و همیشه مقداری فضای خالی برای مقابله با فشار ناشی از انبساط گاز مایع در آن باقی گذاشت. به طور کلی حداکثر وزن مجاز گاز مایع در هر سیلندر، باید از ۴۵ درصد وزن آبی آن سیلندر تجاوز ننماید.
- هر یک از سیلندرهاى پیک نیکی گاز مایع بایستی قبل از اقدام به پر کردن آنها، تحت بازرسی بصری قرار داده شود و چنانچه از

وضعیت گاز مایع وقتی در داخل یک ظرف محبوس است

نگهداری بوتان را نمی توان برای نگاهداری پروپان به کار برد. هنگامی که پروپان و بوتان با یکدیگر مخلوط شوند، میزان فشار بخار مخلوط، بین فشار بخار پروپان و بوتان خواهد بود و این میزان، بستگی به مقداری از این گاز که با یکدیگر مخلوط شده اند دارد. لیکن همواره به علت وجود بعضی هیدروکربنهای دیگر در مخلوط، مقدار فشار بخار واقعی مخلوط، تا حدودی با آنچه که به طریق ریاضی محاسبه شده است، تفاوت دارد.

در شرایطی که درجه حرارت اطراف زیاد باشد فشار بخار مایع داخل ظرف، افزایش می یابد و در این وضعیت شیر اطمینان مخزن باز شده و فشار اضافی را خارج و از بروز خطر جلوگیری می نماید. چنین وضعیتی برای اکثر مایعات وقتی در داخل یک ظرف سربسته گرم شوند، پیش می آید. در صورتیکه مخزن مجهز به شیر اطمینان نباشد حتی اگر در داخل آن ماده بی خطری مثل آب هم قرار داشته باشد، چنانچه این آب را تا دمایی بیش از حد مجاز برای قابلیت تحمل آن ظرف حرارت دهند، ازدیاد فشار می تواند سبب شکستن ظرف گردد، بنابراین کاملاً ضروری است در هنگام طراحی ظروف محتوی گازهای نفتی مایع شده، میزان فشاری را که ظرف باید تحمل نماید، پیش بینی گردد و علاوه بر آن، هر ظرف باید به یک شیر اطمینان مجهز باشد. اطلاعات مربوط به فشار بخار ایجاد شده توسط گاز مایع برای کلیه کسانی که به نحوی با این صنعت سروکار دارند یک امر الزامی است. قابلیت ایجاد فشار بخار پروپان به مراتب بیشتر از بوتان است بنابراین باید توجه داشت ظروف مخصوص



تغییر حالت بوتان و پروپان از صورت مایع به صورت گاز

صفر و ۴۴ درجه سانتیگراد زیر صفر که مربوط به نقاط جوش بوتان و پروپان است می باشد. اختلاف نقطه جوش این دو گاز باعث می شود گازی که مراحل اول از یک مخلوط مایع پروپان و بوتان حاصل می شود، دارای مقادیر کمتری بوتان باشد. اگر مخلوطی از ۵۰ درصد بوتان و ۵۰ درصد پروپان را در ظرفی وارد کنند پس از آنکه مقداری از این مایع تبخیر شد مخلوط باقیمانده دارای مقادیر بیشتری بوتان بوده و در حالیکه محصول باقیمانده داخل ظرف دارای فشار بخار کمتری از فشار بخار مخلوط اولیه است و به همین لحاظ در همان درجه حرارت پایین که مخلوط اولیه تبخیر گردیده، مخلوط باقیمانده تبخیر نخواهد شد زیرا مخلوط اولیه دارای مقادیر زیادتری پروپان بوده است و در عین حال باید در نظر داشت هرگاه مقداری از مخلوط گاز مایع را از ظرف خارج کنند، نسبت مخلوط بوتان و پروپان در مخلوط باقیمانده تغییری نکرده و به همان میزان اولیه باقی خواهد ماند.

بوتان در صفر درجه سانتیگراد می جوشد یعنی دقیقاً درجه حرارتی که آب یخ می زند. این گاز را می توان در نقاط گرمسیر که معمولاً برودت هوا به این درجه نمی رسد به کاربرد ولی در نقاط سردسیر که درجه حرارت محیط خیلی از این درجه حرارت پایین تر می باشد، بوتان مورد استعمال زیادی ندارد زیرا تبدیل مایع به گاز در آن درجه حرارتهای فوق العاده کم آنهم بدون استفاده از دستگاه تبخیرکننده میسر نیست و این در حالی است که نقطه جوش پروپان به اندازه کافی پایین و معادل ۴۴ درجه سانتیگراد زیر صفر است و لذا این گاز را می توان حتی در نقاط خیلی سردسیر، بدون استفاده از تبخیرکننده مورد استفاده قرار داد. استفاده از مخلوط های بوتان و پروپان در نقاطی که درجه حرارت محیط، مناسب باشد کاملاً معمول است و یک چنین مخلوطی دارای خصوصیتی کاملاً متفاوت از خصوصیات هر یک از گازهای متشکل می باشد. بطور مثال نقطه جوش هر مخلوط از پروپان و بوتان بین

برخی اصطلاحات عمومی انرژی

۳- انرژی مفید (Useful Energy)

انرژی مفید، صورتی از انرژی است که عملاً توسط مصرف کننده برای گرمایش، روشنایی و نیروی محرکه تقاضا می شود (یعنی انرژی که عملاً برای انجام کار، مورد نیاز است). مقدار انرژی مفید بدست آمده از مقداری مفروض انرژی نهایی، بستگی به کارایی دستگاههای مصرف کننده نهایی انرژی دارد.

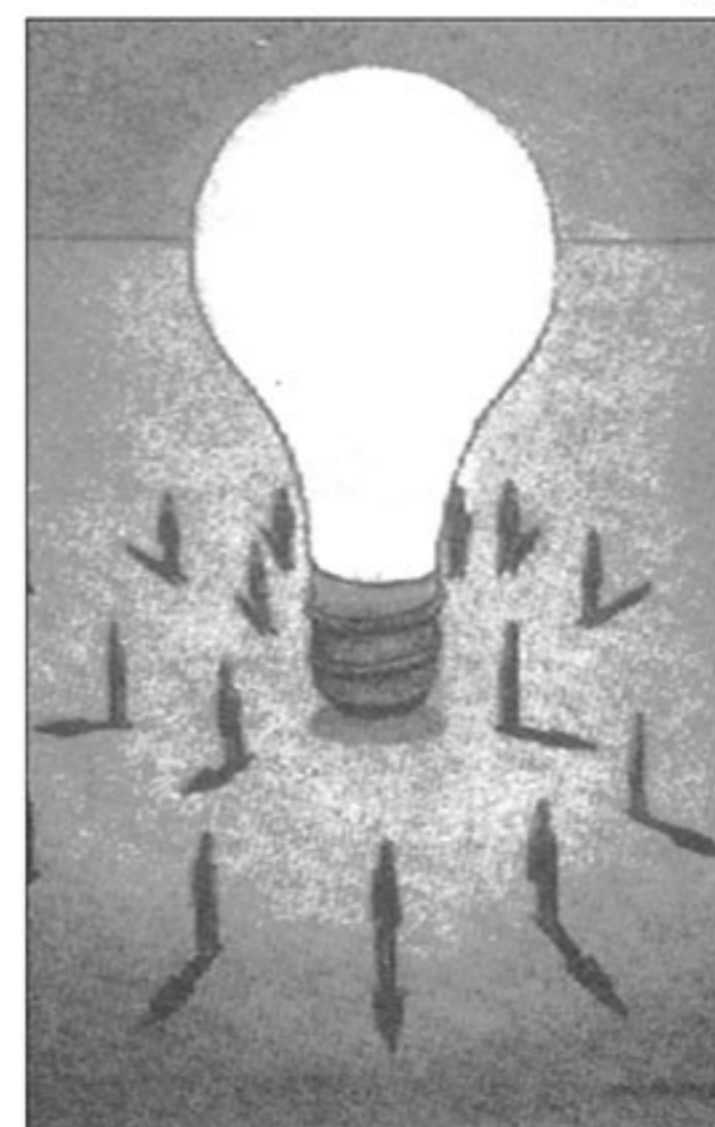
انرژی مفید معمولاً به صورت نوعی از خدمات انرژی (Energy Services) به دست مصرف کننده می رسد. برای تبیین تفاوت بین انرژی مفید و انرژی نهایی، یک لامپ روشنایی را در نظر بگیرید. انرژی نهایی مورد نیاز در فرآیند روشنایی وارد لامپ می شود اما بخش اعظم آن به صورت حرارت تلف می گیرد. انرژی مفید (نور یا روشنایی) ممکن است کمتر از ۱۰ درصد انرژی نهایی باشد.

۴- انرژی نهایی (Final Energy)

عبارتست از هر نوع انرژی (اعم از اولیه و ثانویه) که پس از کسر تلفات توزیع و مقادیر ذخیره شده، برای خرید در دسترس مصرف کننده قرار می گیرد مانند بنزین موجود در جایگاههای فروش و یا برقی که در دسترس خانوار مصرف کننده قرار دارد. باید دانست انرژی نهایی در نقطه مصرف نهایی به انرژی مفید تبدیل می شود. تفاوت انرژی نهایی با انرژی مفید، در کارایی دستگاهها و لوازم مصرف کننده انرژی است.

۱- انرژی اولیه (Primary Energy)

به صورتی از انرژی اطلاق می شود که در معرض هیچگونه فرآیند تبدیل، قرار نگرفته باشد مانند نفت خام استخراج شده از میادین نفت و یا گاز طبیعی خام (تصفیه نشده) بدست آمده از میادین گاز؛ به عبارت دیگر انرژی اولیه صورتی از انرژی است که در طبیعت در دسترس قرار دارد.



۲- انرژی ثانویه (Secondary Energy)

به صورتی از انرژی گویند که از طریق فرآیند تبدیل انرژی اولیه، بدست می آید مانند انواع فرآورده های نفتی، گاز پالایش شده و یا برق.





اخبار صنعت گاز و سایر فرآورده های نفتی

میزان مصرف انرژی را از شاخص های تعیین شده به حد مورد نظر نرسانند، قیمت سوخت مصرفی آنها تا ۲۵ درصد افزایش خواهد یافت.

• هر متر مکعب گاز طبیعی که جایگزین فرآورده های نفتی شود، نزدیک به ۱۲ سنت ارزش افزوده ایجاد می کند و با وجود ذخایر غنی گاز طبیعی در کشور، این فرآورده به عنوان محوری برای توسعه محسوب می گردد.

• در صورت اجرای برنامه جامع بهینه سازی، سهم گاز طبیعی در

• ثروتمندان ۵۲ برابر فقرا از یارانه انرژی استفاده می کنند. بخش اعظم یارانه فرآورده های نفتی خصوصاً بنزین، به دهک های بالای درآمدی اختصاص می یابد، به طوریکه ۱۰ درصد ثروتمندان جامعه، ۵۲ برابر ۱۰ درصد فقرا از یارانه بنزین استفاده می کنند.

• بررسی های انجام گرفته توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نشان می دهد:

در صورت واقعی شدن قیمت حامل های انرژی، دولت باید معادل ۲۰ هزار میلیارد تومان یارانه مستقیم برای جلوگیری از فشار ناشی از اصلاح ساختار مذکور به مردم پرداخت کند.

- میزان استفاده از گاز طبیعی در فروردین ماه ۱۳۸۳ به بیش از ۲۴۰ میلیون متر مکعب در روز بالغ گردید و این در حالی است که این میزان در سال ۱۳۸۲ کمی بیش از ۲۲۰ میلیون متر مکعب در روز بوده است که به نشانه ۸/۵ درصد رشد مصرف، نسبت به سال قبل محسوب می گردد.

• صادرات نفت سفید در سال گذشته صد در صد کاهش یافت که آنهم به دلیل افزایش مصرف در مناطق سردسیر و طولانی تر بودن دوره سرما بوده است. خاطر نشان می سازد، نفت سفید یکی از گران ترین فرآورده های تولید شده از نفت خام است که جایگزینی آن با گاز، صرفه اقتصادی بسیار بالایی دارد. هنوز بیش از ۶ میلیون خانوار در کشور برای گرم کردن محیط زندگی خود، از نفت سفید استفاده می کنند.

• هم اکنون بیش از ۵۴ درصد سبد مصرف انرژی کشور به گاز اختصاص دارد و با برنامه ریزیهای به عمل آمده، این میزان در برنامه چهارم توسعه به ۶۸/۸ درصد خواهد رسید.

• قیمت گازوئیل در بازارهای جهانی ۱۳ برابر قیمت آن در بازارهای داخلی ایران است و در حالیکه این فرآورده نفتی در داخل کشور به قیمت ۱۶۵ ریال عرضه می شود، دولت برای هر لیتر گازوئیل ۱۹۸ تومان یارانه پرداخت می کند.

• ارزش افزوده بخش نفت و گاز در سال گذشته ۵ درصد افزایش یافته است در حالیکه طبق پیش بینی های انجام گرفته در برنامه سوم توسعه، مقرر بود ارزش افزوده در این بخش نیم درصد افزایش یابد.

• مهدی هاشمی مدیرعامل سازمان بهینه سازی مصرف سوخت کشور گفت:

مهمترین سیاست سازمان بهینه سازی، اصلاح وضعیت موجود صنایع و تدوین استانداردهایی برای رساندن آن به شاخصه های مطلوب مصرف انرژی است و در این راستا برای اکثر صنایع انرژی بر کشور، شاخص های مصرف انرژی وضع شده است. اگر صنایع



حمل و نقل کشور از صفر درصد کنونی به ۴۳ درصد خواهد رسید.

• در حال حاضر شدت مصرف انرژی صنایع ایران بیش از ۲ برابر: (ترکیه، هند و برزیل)، ۸ برابر آلمان و ۱۰ برابر ژاپن است.

• استفاده از CNG، هزینه سوخت خودرو را تا ۵۵ درصد کاهش می دهد، همچنین به دلیل عدم آلودگی و عدم رقیق نمودن روغن موتور، عمر مصرف آن را افزایش می دهد. در حال حاضر با در نظر گرفتن نوع کیت مصرفی، هزینه تبدیل خودروهای معمولی به خودروهای CNG سوز، بین ۳۰۰ الی ۶۰۰ هزار ریال می باشد.

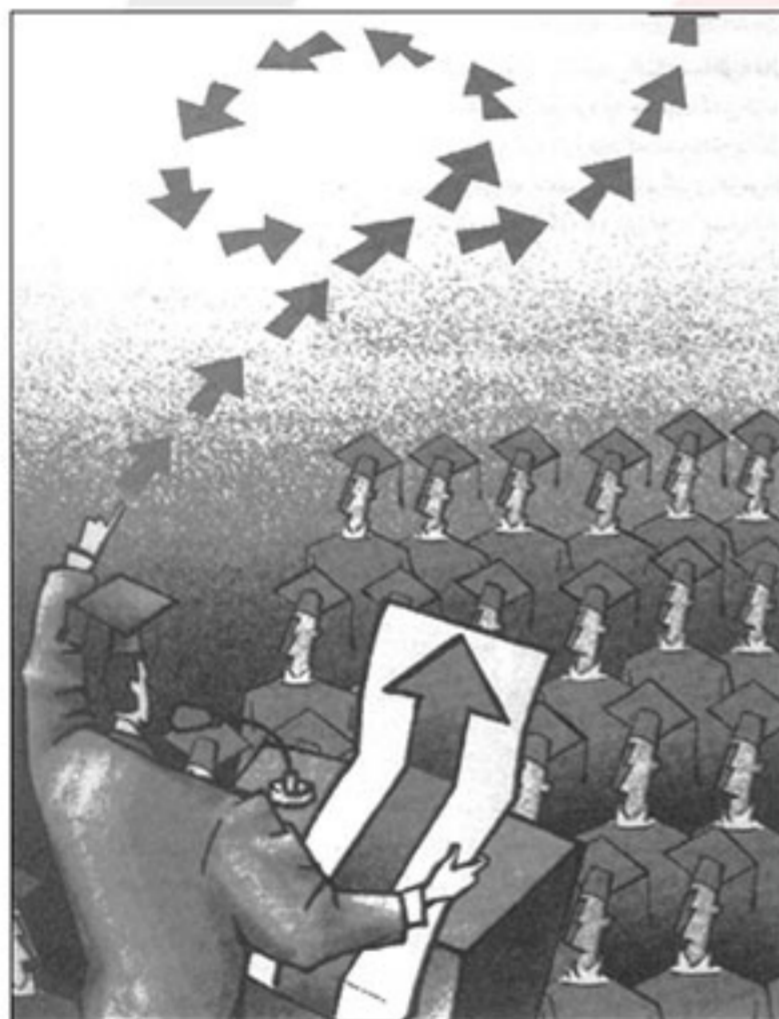


مسئولیت اجتماعی شرکتها

مرگ و میرکودکان، بهبود وضعیت بهداشت مادران، مبارزه با ایدز، مالاریا و بیماریهای دیگر و بالاخره تضمین پایداری محیطزیست و ایجاد مشارکت جهانی در راستای توسعه. سازمان ملل متحد با تبیین اهداف توسعه هزاره سوم، قصد دارد بخش خصوصی در کلیه کشورها را مسئول سازد تا با محوریت قرار دادن این اهداف، توجه به توسعه اجتماعی و فرهنگی را در سرلوحه فعالیتشان قرار داده و به مسائلی از قبیل محیطزیست و معیشت کارگران، توجه خاص مبذول دارند.

براساس اعلام دفتر هماهنگی سازمان ملل متحد در ایران، بخش خصوصی در کشورهای جهان سوم هیچگاه خود را در چارچوب توسعه اجتماعی قرار نداده و از جمله بخش خصوصی در ایران غالباً به دنبال منافع مادی و سرمایه گذاری بوده است. دفتر هماهنگی سازمان ملل متحد در ایران همچنین اهداف توسعه هزاره سوم را که کاملاً جنبه اجتماعی دارد، به ترتیب زیر تشریح نموده است: ریشه کنی فقر و گرسنگی شدید، دستیابی به آموزش ابتدایی همگانی، ترغیب برابری جنسیتی و توانمندسازی زنان، کاهش

نیروی انسانی باارزش ترین منابع طبیعی جامعه



کشورهای پیشرفته ای نظیر ژاپن، سوئیس و هلند که فاقد زمین کافی، مواد سوختی و معدنی هستند، به خوبی دریافته اند که تنها و مهمترین منابع طبیعی توسعه و رشد انسانها، مهارتهای آموزشی، طرز تفکر و انگیزه های آنان است و تبعاً سرمایه گذاری بر روی این عوامل می تواند سبب بهبود کیفیت مدیریت نیروی انسانی گردد. این کشورها توجه زیادی به تعلیم و تربیت و آموزش عملی نیروی انسانی خود معمول نموده و به لحاظ داشتن آموزش بهتر و بیشتر و گذران اوقات فراغت به صورت مطلوبتر، از اجتماعی با سطح سلامتی بسیار بالا برخوردار بوده و از این طریق توفیق یافته اند کیفیت نیروی انسانی و میزان بهره وری را ارتقاء بخشیده و به صرفه جویی های قابل ملاحظه ای در بنگاههای اقتصادی خود دست یابند.

کلام بزرگان

- گذشت، بر عزت انسان می افزاید.
- خشم، کلید هر بدی است.
- کسی که مالک خشم خود نباشد، مالک خرد خود هم نیست.
- پشیمانی، گناه را می پوشاند.
- غیبت، کار اشخاص ناتوان است.

گوناگون

چرا مشتریان در اولویت هستند (بخش دوم)

۲- تمرکز بر روی بهترین مشتریان

- بهترین مشتریان ممکن را باید شناسایی کرد تا بتوان تمام توان خود را برای خدمت رسانی به آنها به کار گرفت.
- چند نفر از بهترین مشتریان را باید انتخاب نمود و به طور مرتب با آنها به بحث و تبادل نظر پرداخت و از دیدگاههای آنها برخوردار گردید.
- اطمینان حاصل نمود که کارکنان نیز بهترین مشتریان خود را می شناسند.





خنده می گویند:

خنده همچون گریه، یک عمل تنفسی است که از یک سری نفس های سریع و عمیق تشکیل شده و با انقباض از قسمت بسته تارهای صوتی خارج می شود، ماهیچه های صورت، شانه، تنه، سینه و دیافراگم همگی در این فعالیت سهیم هستند. رگهای خونی نزدیک پوست انبساط می یابند و فشار خون پایین می آید.

با زندگی نباید جنگید

زندگی صحنه مبارزه نیست و ما هم سرباز نیستیم. نه میدان جنگی در کار است و نه از تجهیزات جنگی خبری و بلکه زندگی صحنه پذیرش است و باید پذیرفت، که هستیم و چه امکاناتی داریم و آنگاه خود را به اهدافمان نزدیک کنیم. اگر بخواهیم زندگی را به صحنه جنگ تبدیل کنیم خیلی زود به یک سرباز زخمی و کم انرژی تبدیل شده و سرانجام ضربه نهایی را خواهیم خورد، البته این به معنای تسلیم شدن محض نبوده و بلکه کافی است افسوس نداشته هایمان را نخوریم آنگاه خواهیم دید چه ساده می توان به آنچه خواست، دست یافت. اگر تا به امروز دنیا را به صورت ارتشی در مقابل خود می دیدیم، از هم اینک آتش بس اعلام کنیم و از در صلح با دنیا، وارد شویم تا ببینیم چگونه دنیا همراهیمان کرده و به آرزوهایمان جامه عمل خواهد پوشانید هر چند همواره در همه جا، افرادی وجود دارند که باعث آزار و رنجش شده و بعضاً موقعیت فردی و اجتماعی ما را به خطر می اندازند لیکن باید به خاطر داشت: «در زندگی نیاز داریم به دیگران اعتماد کنیم، پس باز هم اعتماد کنیم ولیکن مواظب هم باشیم.»

خداوندا! آرامشی عطا فرما تا بپذیرم آنچه را که نمی توانم تغییر دهم و شهادتی، تا تغییر دهم آنچه را که می توانم، و دانشی تا بدانم تفاوت این دو را.

۱۹ آذرماه سالروز شهادت امام جعفر صادق (ع)

بر عموم شیعیان تسلیت باد.

خبرنامه داخلی

ناشر: دبیرخانه انجمن صنفی کارفرمایان توزیع کننده گاز مایع ایران
آدرس: تهران، بزرگراه حقانی، جنب امداد رسانی و ایستگاه آتش نشانی، پلاک ۴۰، طبقه سوم غربی
تلفن: ۸۷۷۰۸۸۸
تلفاکس: ۸۸۸۰۹۳۰



-مستمراً می بایست از چگونگی نحوه ارائه خدمات توسط مشتریان آگاه شد.

۳- درک مشتری نهایی

-بهترین وسیله برای ارائه خدمات مطلوب به مشتریان، آگاهی از خواسته های آنان است و لذا کسب اطلاعات لازم از مشتری در جهت تامین رضایت او نقش اساسی دارد.
-به خاطر باید داشت، مشتری نهایی جوهره حیات بخش سازمان ما است.

-اگر بخواهیم مشتریان نهایی راضی و خشنود باشند، لازم است به مشتریان مستقیم و داخلی خود، خدمات مطلوب ارائه دهیم.
-همواره باید رابطه خود را با عواملی که میان ما و مشتری نهایی قرار دارند، از طریق مذاکره حفظ کنیم.
تنها در یک محیط رقابتی سالم، ارزش کیفیت می تواند بروز کند و در چنین شرایطی است که مدیران همواره باید به صدای مشتریان گوش سپرده و به خواسته های آنان توجه کنند.

خنده، اکسیر جوانی



لبخند تنها یک ژست اجتماعی نیست و بلکه زبان احساس و نشانی است از مکنونات قلبی که به اشخاص هدیه می نماییم. اولین پاداشی که یک نوزاد چند هفته پس از تولد، به پاس به دست آوردن اطمینان از محبت و عشق، نثار شما می کند لبخند است. لبخند یک مکانیزم امنیتی است که افراد به کمک آن می توانند سلامتی خود را حفظ و شادی را تجربه کنند. ارزش درمانی لبخند زدن، فقط محدود به فردی که لبخند می زند نیست، بلکه اصولاً لبخند زدن امری مسری است. افرادی که لبخند زیر لب دارند می توانند حالت افراد دور و بر خود را تغییر داده و باعث شوند افراد احساس بهتری پیدا کنند و ماحاصل آنکه، بهترین یخ شکن گردهمایی های اجتماعی است. دانشمندان معتقدند خنده تعادل طبیعی را حفظ می کند و در تعریف