

Myanmar Post
Ministry of Transport and Communications
The Government of the Republic of the Union of Myanmar

REPUBLIC OF THE UNION OF MYANMAR
POSTAL SERVICES CAPACITY
IMPROVEMENT PROJECT

PROJECT COMPLETION REPORT
MANUAL

Collection and Delivery of Mails
Works inside Post Office

May 2019

Japan International Cooperation Agency (JICA)

JP Media Direct Co., Ltd.
Japan Post Co., Ltd.

Manual of works inside post office



စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်၏ အသုံးပြုနည်း

စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်ကို အသစ်ပြန်လည်ပြုစုထားပါသည် !

(ပါဝင်သောဧရိယာများ : နေပြည်တော်၊ ရန်ကုန်တိုင်းဒေသကြီး၊ မန္တလေးတိုင်းဒေသကြီး)

စာအုပ်အဟောင်းတွင် စာတိုက်များ၏ စာပို့သင်္ကေတကိုသာ ရှာဖွေလိုရခဲ့ပြီး လိပ်စာမှရှာဖွေခြင်းကို မပြုလုပ်နိုင်ခဲ့ပါ။

Renewal!



စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်အသစ်တွင် မိမိနေထိုင်သော လိပ်စာ၏ စာပို့သင်္ကေတကို ရှာဖွေနိုင်မှာ ဖြစ်ပါတယ်။

ချောပစ္စည်းများကို မှန်မှန်ကန်ကန် မြန်မြန်ဆန်ဆန်ဖြင့် ပေးဝေနိုင်ရန် Customer ကို စာပို့သင်္ကေတမှန်ကန်စွာ ရေးခိုင်းကြပါစို့။

▶ Customerအသုံးပြုသည့်နေရာများတွင်

- Customer အသုံးပြုသော lobbyနှင့် ကောင်တာများ၊ Customerမြင်သာသော နေရာများတွင် စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်ကို ထားကြရအောင်။
- Customerမှ စာပို့သင်္ကေတစာအုပ် အသုံးပြုနည်းကို မေးလာပါက ချက်ခြင်း ပြောပြနိုင်အောင် ပြင်ဆင်ထားရအောင်

▶ ရုံးတွင်းလုပ်ငန်းတွင်

- ကောင်တာတွင်လက်ခံခဲ့သော ချောများနှင့် လွှဲပို့ရောက်ရှိလာသော ချောများတွင် စာပို့သင်္ကေတ မပါရှိပါက စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်မှ ရှာဖွေ၍ စာပို့သင်္ကေတကို ရေးပေးရအောင်



Customerကိုအောက်ပါအတိုင်းနှိုးဆော်ရအောင် !

“ချောပစ္စည်းများကို မှန်မှန်နဲ့မြန်မြန် ပို့ဆောင်နိုင်ဖို့ စာပို့သင်္ကေတရေးပေးခြင်းဖြင့် ကူညီပါ”



စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်၏ အသုံးပြုနည်း

▶ Customerထံမှ မေးမြန်းလာနိုင်သော ဥပမာမေးခွန်းများ

Q စာပို့သင်္ကေတရေးခြင်းဖြင့် ဘယ်လိုအကျိုးကျေးဇူးရနိုင်သလဲ

A စာပို့သင်္ကေတဖြင့် ချောပစ္စည်းခွဲခြင်းကို ပြုလုပ်နိုင်ပါသည်။ ၎င်းသို့လုပ်ဆောင်ခြင်းဖြင့် အမည်ဆိုင်တူရိုးမှားရှိသောဒေသများကို မှန်ကန်စွာခွဲခြားနိုင်သောကြောင့် မှား၍ပေးဝေခြင်း မှားပြီးပြန်ပို့ခြင်းများကို ကာကွယ်နိုင်ပြီး Customerထံသို့ မှန်ကန်လျင်မြန်စွာ အရောက်ပို့နိုင်ပါသည်။

Q စာပို့သင်္ကေတ ၅ လုံးက ဘာကိုဖော်ပြပါသလဲ

A ပထမနှစ်လုံးသည် ပြည်နယ်/တိုင်းဖြစ်ပြီး ဒုတိယနှစ်လုံးသည် မြို့နယ်ဖြစ်သည်။ နောက်ဆုံးတစ်လုံးသည် စာပေးဝေခွင့်ရရှိထားသော အနယ်အစားဖြစ်ပါသည်။

Q လိပ်စာ ရေးပုံရေးနည်းကို ပြောပြပါ

A လိပ်စာရေးလျှင် ①အမည်၊ ②အိမ်နံပါတ်၊ လမ်း၊ ③ရပ်ကွက်/ ကျေးရွာ၊ မြို့/ကျေးရွာအုပ်စု၊ ④မြို့နယ်၊ ⑤တိုင်း/ပြည်နယ်၊ ⑥စာပို့သင်္ကေတကို အစဉ်အတိုင်းရေးရပါမည်။ ချောစာ/ပစ္စည်းရှိ လိပ်စာမှန်ကန်ပါက စာပေးဝေနိုင်ခြင်းမရှိပါ။

Q လိပ်စာကနေ ဘယ်လိုမျိုး စာပို့သင်္ကေတကို ရှာရမလဲ

A မာတိကာတွင် မြို့နယ်အမည်များကို ဖော်ပြထားသောစာမျက်နှာကို အရင်ရှာပါ။ ပြီးလျှင် မြို့၊ ရပ်ကွက်၊ ကျေးရွာအုပ်စုနှင့် ကျေးရွာများ၏ အမည်ကိုရှာပါ။ ၎င်း မြို့၊ ရပ်ကွက်၊ ကျေးရွာအုပ်စုနှင့် ကျေးရွာများအမည်၏ ညာဘက်တွင် စာပို့သင်္ကေတကို တွေ့နိုင်ပါသည်။

မြို့၊ ရပ်ကွက်၊ ကျေးရွာအုပ်စုနှင့် ကျေးရွာများအမည်၏ ညာဘက်တွင် စာပို့သင်္ကေတ မပါရှိပါက ပေးပို့မည့်လိပ်စာရှိသော မြို့နယ်စာတိုက်ရုံး၏ စာပို့သင်္ကေတကို ရေးနိုင်ပါသည်။

Q စာပို့သင်္ကေတစာအုပ်တွင် မပါဝင်သောနယ်မြေများ၏ စာပို့သင်္ကေတကို ဘယ်လိုရှာရမလဲ

A မြန်မာစာတိုက်၏ Hot Line (067-420888/9:30-16:30) သို့ဆက်သွယ်မေးမြန်းပါရန် ပန်ကြားအပ်ပါသည်။

ပိုမိုမြန်ဆန်စွာဖြင့် !
Myanmar Post For Everyone



မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးကျင်းပဆောင်ရွက်ပုံ

အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်မှ မနက်တိုင်းအစည်းအဝေးကို သေချာစွာပြုလုပ်ပြီး၊ Customerဆက်ဆံခြင်းနှင့် ရုံးတွင်းလုပ်ငန်းများတွင် အရည်အသွေးမြင့်မားလာအောင်ကြိုးစားကြပါစို့

➤ Daily

နေ့စဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်းက အလွန်အရေးကြီးပါသည်။ ကြိုတင်ပြင်ဆင်ခြင်းနှင့် အစည်းအဝေးမှတ်တမ်းကို ပြန်လည်ဆန်းစစ်ခြင်းဖြင့် မိမိတို့၏ တိုးတက်မှုကို သိရှိနိုင်မည်။

တက်ရောက်ရန်

- ကောင်တာဝန်ထမ်းများ
- စာတိုက်မှူး (စာတိုက်နှင့်လိုက်၍ ညှိနှိုင်းဆောင်ရွက်နိုင်)

Tools

- အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း (ရေးပုံရေးနည်းကို အောက်တွင်ကြည့်ပါ)
- Skill up sheet
- အခြေခံနှုတ်ဆက်စကားစာရွက်

ဆောင်ရွက်ရန်အဆင့်ဆင့်

- အစည်းအဝေးမှတ်တမ်းရေးရန်
- သန့်ရှင်းရေး
- အသိပေးရမည့်အကြောင်းအရာများကို စစ်ဆေးရန်
- အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေ စစ်ဆေးရန်
- အကြောင်းအချက်များ ဖလှယ်ရန်
- C S skill မြင့်မားအောင်လေ့ကျင့်ရန်
- အခြေခံနှုတ်ဆက်စကားကို ပြိုင်တူဆိုရန်

အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း

နေရာ ကောင်တာအနီး

| | လ | ရက် | တက်ရောက်သူ | ဦးရေ |
|---|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ကျင်းပသည့်အချိန် | | အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင် | |
| | အစည်းအဝေးတွင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | | ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု | မှတ်စရာ |
| 1 | | အလုပ်တက်ရောက်မှု | အသိပေးရန်ကိစ္စရှိပါက ကြိုတင်ပြင်ဆင်ခြင်းပြုလုပ်ထားရမည်။ (ခွင့်ရက်ရှည်ယူခြင်း) | ယနေ့အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေကို ရေးပါ။ |
| 2 | | ရုံးချုပ်မှညွှန်ကြားချက် | ကြိုတင်၍စာတိုက်မှူးထံတွင် မေးမြန်းထားပါ | စာတိုက်မှူးနှင့်ရုံးချုပ်မှပေးသော ညွှန်ကြားချက်များကိုရေးပါ |
| 3 | | Skill up Sheet | <input type="checkbox"/> ၁)ဝတ်စားဆင်ယင်မှုသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ၂) နှုတ်ဆက်ခြင်းသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ၃) မျက်နှာအဖျားနှင့်တေးလုံးအနုန်းသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ၄) ငွေဘေးလက်ခံခြင်းနှင့်ပစ္စည်းပေးသောသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ၅) ဗုဒ္ဓါကြွကြားမှုသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ၆) ရွင်းလင်းသပ်ရင်သန့်ရှင်းသတ်မှတ်ချက် | ယနေ့ပြုလုပ်သောအကြောင်းအရာတွင် အမှတ်ခြစ်ပါ။ ကောင်းမွန်စွာလုပ်နိုင်မလုပ်နိုင်နှင့် မည်သို့ညွှန်ကြားပြသခဲ့သည်ကို ရေးပါ။ |
| 4 | | အခြား | အခြားအသိပေးရန်လိုအပ်သည့် အကြောင်းအရာကို ရေးပါ။ | ဝန်ထမ်းများမှ တင်ပြသည့်အချက်များနှင့်အထူးဖြစ်စဉ်များကို ရေးပါ။ |

| | |
|---------------------|------------------------------------------------|
| စာတိုက်မှူး၏ ဆိုင်း | စာတိုက်မှူးမှအကြောင်းအရာစစ်ဆေးပြီးဆိုင်းထိုးပါ |
|---------------------|------------------------------------------------|

※မှတ်တမ်းကို ဖိုင်တွင်သိမ်းပြီး အသုံးပြုပါ။

➤ At the end of each month

Tool

- ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား

ဖြည့်ရုံသက်သက်မဟုတ်ဘဲ ဘာကြောင့်မလုပ်နိုင်တာလဲ ဘယ်လိုကောင်းအောင် လုပ်မလဲဆိုတာတွေကို တိုင်ပင်ဆွေးနွေးရအောင်။ လစဉ်မိမိတို့၏ တိုးတက်မှုကို သိရှိပြီး အတွေ့အကြုံဖလှယ်နိုင်မည့် ကောင်းမွန်သော အချိန်အခါဖြစ်သည်။

လုပ်ဆောင်ရန်အဆင့်ဆင့်

- ဝန်ထမ်းများဖြည့်ထားသောဇယားကို → စာတိုက်မှူးမှအကဲဖြတ်ပြီး → ရန်ကုန် GPO (ဒေါ်သီတာ) သို့ပို့ရမည်



အစည်းအဝေးကျင်းပပုံအဆင့်ဆင့်

> Daily

MTG
မစတင်ခင်
[-09:15]

1 အစည်းအဝေး
မှတ်တမ်းရေးရန်

- အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေ၊ ညွှန်ကြားရမည့်အကြောင်းအရာ/သတိပေးရမည့်အကြောင်းအရာများကို စာတိုက်မှူးထံ ကြိုတင်မေးမြန်းထားပြီး (ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု) တွင်ရေးဖြည့်ပါ။ MTGတွင် အသုံးပြုမည့် Skill up sheet ကိုရွေးချယ်ထားရန်

▶ MTGမှတ်တမ်း

2 သန့်ရှင်းရေး

- စာတိုက်ကိုသန့်ရှင်းရေးလုပ်ရန် ကောင်တာရီဖုန်းများကို အဝတ်ကြမ်းဖြင့်သုတ်ရန်။ ကြမ်းပြင်ကိုသန့်ရှင်းသည်အထိလှည်းကျင်းရန်၊ ဧည့်သည်ထိုင်သောခုံများကိုဖုန်းသုတ်ရန်၊ ရုံးသုံးစားပွဲများကို သန့်ရှင်းသပ်ရပ်စွာထားရန်၊ စာရွက်စာတန်းများကို စနစ်တကျထားရန်

3 စုဝေးပါ
(အဝိုင်းဝိုင်းပါ)

- MTGခေါင်းဆောင်မှ “မင်္ဂလာပါ ! ” ဟုနှုတ်ဆက်ပြီး မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေး စတင်ပါ

4 အလုပ်တက်
ရောက်မှုအ
ခြေအနေ

- ဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်တက်ရောက်မှု ပျက်ကွက်မှု နောက်ကျမှုများကိုစစ်ဆေးရန်

MTG
[09:15-
09:30]

5 ညွှန်ကြားချက်
သတိပြုရန်အ
ချက်

- ရုံးချုပ်မှ ညွှန်ကြားချက်နှင့် သတိပြုရန်အချက်များကို အသိပေးရန်

6 ဝန်ထမ်းများနှင့်
အချက်အလက်ပေး
လှယ်ခြင်း

- ဝန်ထမ်းများအား တင်ပြရန်ကိစ္စရှိမရှိမေးမြန်းရန် Customer၏ complain ချီးမွမ်းခြင်း၊ CS skill မြှင့်မားလာခြင်း၊ လုပ်ငန်းတွင်းနားမလည်သော ကိစ္စများကို ဘာမဆို တင်ပြနိုင်သည်!

7 CS Skill
လေ့ကျင့်ခြင်း

- ရွေးချယ်ထားသော Skill up sheet ကိုအသုံးပြု၍ ဝန်ထမ်းများကို သင်ပြလမ်းညွှန်ပါ

▶ Skill up Sheet

8 နှုတ်ဆက်စကား
ပြိုင်တူဆို/ ပုံမှန်
လုပ်ငန်းစတင်

- ခေါင်းဆောင်မှ ရှေ့ကတိုင်ပေး၍ အခြေခံနှုတ်ဆက်စကား ဖြေချက်ကို အသံကျယ်ကျယ်ဖြင့် နောက်မှလိုက်ဆိုပါ။

▶ နှုတ်ဆက်စကားစာရွက်

MTGပြီး
နောက်

9 အစည်းအဝေး
မှတ်တမ်းရေး ရန်

- MTGပြုလုပ်ချိန်အတွင်း အထူးအဖြစ်စဉ်နှင့် အချက်အလက်များကို (မှတ်စရာ) နေရာတွင်ရေးမှတ်ပါ။ စာတိုက်မှူးမှ စစ်ဆေးအတည်ပြုရမည်

▶ MTGမှတ်တမ်း

> At the end of each month

MTGပြီး
နောက်

1 ကိုယ်တိုင်စစ်
ဆေးခြင်းဇယား
ရေးရန်

- မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးပြီးနောက် ဝန်ထမ်းများကိုပေးဝေ၍ ဖြည့်ခိုင်းပါ။ ၎င်းကိုစာတိုက်မှူးမှ အမှတ်ပေးရမည့်။

▶ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးဇယား

2 မှတ်တမ်း
နှင့်ပေးပို့ရန်

- မိတ္တူကူးထားပြီး မူရင်းကိုမိမိစာတိုက်တွင်ထား၍ မိတ္တူကို ရန်ကုန် GPOရှိ တာဝန်ခံ(ဒေါ်သီတာ)သို့ပို့ရန်



အစည်းအဝေးကျင်းပပုံအကြံပြုချက်

2 သန့်ရှင်းရေး

Customerကိုကြိုဆိုရန်အတွက် ပြင်ဆင်မှု တစ်ခုဖြစ်သည်။ လုပ်ငန်းခွင်ကို ချစ်ခင်စိတ်နဲ့ သန့်ရှင်းရေးလုပ်ကြပါစို့

- ကောင်တာ
 - ကြက်မွေးဖြင့်အပေါ်မှဖုန်များကို လှည်းချပါ။
 - ရေစိုဝတ်ဖြင့် သုတ်ပါ။
 - ပြီးလျှင် အဝတ်ခြောက်ဖြင့်သုတ်ပါ။
- Customer အသုံးပြုသောနေရာ (စာတိုက် အဝင်အပါအဝင်)
 - တံမြက်စည်းဖြင့်ကြမ်းပြင်ကိုလှည်းကျင်းရန်
 - Customer အသုံးပြုသော စားပွဲနှင့်ထိုင်ခုံ များကို ဖုန်သုတ်ရန်
- ရုံးခန်း
 - တံမြက်စည်းဖြင့်ကြမ်းပြင်ကိုလှည်းကျင်းရန်
 - စာရွက်စာတန်းများကို စနစ်တကျထားရန်

4 အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေစစ်ဆေးရန် အစဉ်အမြဲ team work အဖြစ် လုပ်ဆောင်နိုင်ရန် ညွှန်ကြားရန်

- ဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်တက်ရောက်၊ ပျက်ကွက်၊ နောက်ကျအခြေအနေများကို စစ်ဆေးရန်
- နောက်ကျသူရှိခဲ့လျှင် အကြောင်းရင်းကို စစ်ဆေးရန် (ဥပမာ-ကြိုပို့ကား နောက်ကျခြင်း၊ ကားပိတ်ခြင်း)
- အစဉ်အမြဲနောက်ကျသူရှိနေခဲ့ပါက အကြောင်းရင်းကိုမေးမြန်းပြီး နောင်တွင် နောက်မကျအောင် သတိပေးရန်
- ပျက်ကွက်သူရှိခဲ့လျှင် လုပ်ငန်းဆောင်တာများ ခွဲဝေမှုအတွက်ဆွေးနွေးဆောင်ရွက်ပါ

6 ဝန်ထမ်းများ၏တင်ပြချက်ကိုဖလှယ်ခြင်း

- အားလုံးနှင့် အချက်အလက်ဖလှယ်ရမည့် အကြောင်းအရာရှိမရှိကို ဝန်ထမ်းများသို့မေးမြန်ရန်
 - “အားလုံးကိုအသိပေးစရာကိစ္စများရှိပါသလား ?
 - “အသေးအဖွဲ့ကိစ္စလည်းရတယ် အားလုံးကိုအသိပေးရအောင်”
- ဥပမာ . . .
 - “ မနေ့က ချောပစ္စည်းရောက်တာနောက်ကျလို့ Customerက သိပ်မကျေနပ်ခဲ့ဘူး”
 - “ Customerက ဖော်ရွေလိုက်တာဆိုပြီး ကောင်တာမှာ ချီးမွမ်းသွားတယ်”
 - “DEMSပုံပုံနည်း နားမလည်လို့”
 - “Customerမသိသေးတဲ့ ဝန်ဆောင်မှုကို ရှင်းပြလိုက်တော့ ဝမ်းသာသွားတယ်”

| စက်တင်ဘာ | အောက်တိုဘာ | နိုဝင်ဘာ | ဒီဇင်ဘာ |
|----------|------------|----------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | |

1 ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးဖွယ်ကို ဖြည့်ခြင်း

- မလုပ်နိုင်သေးသောအကြောင်းအရာကိုလည်း ရိုးသားစွာရေးဖြည့်ပါ ကြိုးစားဆောင်ရွက်ခြင်းက အရေးကြီးကြောင်းသင်ပြလမ်းညွှန်ပါ
- အမှတ်ပေးသူသည် အမှတ်ပေးရုံတစ်ခုတည်းမဟုတ်ဘဲ ဝန်ထမ်းနှင့် သေချာစွာစကားပြောပြီး အခြေအနေကို သိအောင်လုပ်ရပါမည်။
- ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဖွယ်ကို နှစ်ဝက်တစ်ကြိမ် ပြန်လည် ဆန်းစစ်ခြင်းဖြင့် အရည်အသွေးတိုးတက်မြှင့်မားလာခြင်းနှင့် ကြိုးစားမှုများအပေါ်တွင်အမှတ်ပေးရအောင်

ကောင်တာဝန်ထမ်းများမနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးပြုလုပ်ခြင်း

1. ဦးတည်ချက်

စာတိုက်၏ကောင်တာသည် Customerနှင့်ထိတွေ့ရသော အဓိကနေရာဖြစ်သလို စာတိုက်၏ မျက်နှာလည်းဖြစ်သည်။ ကောင်တာရှိ Customerဆက်ဆံရေးသည် စာတိုက်ဝန်ဆောင်မှုအားလုံး၏ အမြင်နှင့်တန်ဖိုးဖြတ်ခြင်းကို ခံရနိုင်လောက်အောင် အရေးပါသောဌာနဖြစ်သည်။

၎င်းအချက်မှကြည့်၍ နေ့စဉ်လုပ်ငန်းဆောင်တာများအစတွင် ကြီးကြပ်သူများနှင့် တာဝန်ရှိသူများက တစုတစည်းတည်း အစည်းအဝေးလုပ်ခြင်း၊ လုပ်ငန်းခွင်သတိပြုရန်အချက်များ၊ ဝန်ဆောင်မှုပေးရာတွင် အဓိကကျသောအချက်များကို နေ့စဉ်စစ်ဆေးခြင်းသည် Customer အားစိတ်အနှောက်အယှက်မဖြစ် စေဘဲ ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းနှင့်အတူ စိတ်အေးချမ်းသာစွာဖြင့် စာတိုက်ကိုအသုံးပြုနိုင်စေရန် မရှိမဖြစ် လိုအပ်ပါသည်။

၎င်းကဲ့သို့ နေ့စဉ်ကြိုးစားအားထုတ်မှုဖြင့် မြန်မာ့စာတိုက်တစ်ခုလုံး၏တိုးတက်မှုရလဒ်ကို ဖြစ်ပေါ် စေပါလိမ့်မည်။

2. ရည်ရွယ်ချက်

ရည်ရွယ်ချက်နှင့်မျှော်မှန်းချက်မှာ အောက်ပါအတိုင်းဖြစ်သည်။

- (1) Customerအနေဖြင့်ခံစားပြီး ဝန်ဆောင်မှုပေးနိုင်လာရန်
- (2) သတင်းအချက်အလက်ဖလှယ်ခြင်းဖြင့် လုပ်ငန်းအတွင်းမှအန္တရာယ်ကို ကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်ရန်
- (3) အဖွဲ့အစည်းဖြင့် အလုပ်လုပ်ခြင်းကို ကျွမ်းကျင်(ကျင့်သားရ)လာစေရန်
- (4) လုပ်ငန်းခွင်တွင် ခေါင်းဆောင်များပြုစုပျိုးထောင်ရန်

| အကြောင်းအရာ | ရလဒ်နှင့်မျှော်မှန်းချက် |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. သန့်ရှင်းသပ်ရပ် သေသပ်စွာ | <ul style="list-style-type: none"> ○ ကောင်တာရှေ့နှင့်အနီးနားကို သေသပ်နေအောင် သန့်ရှင်းရေး လုပ်ခြင်းဖြင့် Customer၏ချီးမွမ်းခြင်းကိုပိုမိုရရှိစေနိုင် ○ သေသပ်သပ်ရပ်စွာထားရှိခြင်းဖြင့် စာရွက်စာတန်းနှင့် ချောများ ကျန်ခဲ့ခြင်း ပျောက်ခြင်းကို ကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်သည်။ |
| 2. သတင်းအချက်အလက် ဖလှယ်ခြင်း | <ul style="list-style-type: none"> ○ သတင်းတစ်ခုကို ဝန်ထမ်းများအားလုံးသိရှိနေစေခြင်းဖြင့် လုပ်ငန်း ဆောင်တာများအပေါ် မညီမညာဆောင်ရွက်မှု မဖြစ်ပေါ်အောင် ကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်သည်။ |
| 3. CS skill | <ul style="list-style-type: none"> ○ Customerစိတ်ကျေနပ်မှုကိုမြင့်မားစေပြီး၊ စာတိုက်ဝန်ဆောင်မှု များကို နောက်လည်းဘဲအသုံးပြုချင်လာအောင် ဆိုသောစိတ်ကို ဖြစ်ပေါ်စေနိုင်သည်။ |
| 4. နှုတ်ဆက်စကားပြိုင်တူဆို | <ul style="list-style-type: none"> ○ နေ့စဉ်ပြိုင်တူဆိုခြင်းဖြင့် Customerကိုဝန်ဆောင်မှု ပေးချိန်တွင် |

| | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | လည်း သဘာဝအတိုင်း သင့်တင့်သည့်အချိန်တွင် သင့်တင့်သော နှုတ်ဆက်စကား ပြောခြင်းကိုလုပ်ဆောင်နိုင်လာမည်။ |
| 5. ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်း | ○ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းနှင့် စာတိုက်မှူးအကဲဖြတ်ခြင်းကို ဆက်လက်လုပ်ဆောင်ခြင်းဖြင့် မှတ်တမ်းအဖြစ်ကျန်ရှိကာ ဝန်ထမ်း ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက် အထောက်အကူဖြစ်လာ နိုင်သည်။ |

3. 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးရေးဇယား」 အသုံးပြုပုံ

(1) ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းအဆင့်ဆင့်

- ①အစည်းအဝေးပထမနေ့တွင် 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」 ကို အကြောင်းအရာရှင်းလင်း၍ ပေးဝေရန်
↓
- ② 「 ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား 」 တွင် စစ်ဆေးပြီးလျှင် ၎င်းကိုပြန်သိမ်းမည်
↓
- ③စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို အမှတ်ပေးရန်
↓
- ④အစည်းအဝေးစတင်သောလ၏ နောက်ဆုံးနေ့တွင် နောက်တစ်ကြိမ်「 ကိုယ်တိုင်စစ် ဆေးခြင်းဇယား 」 ကိုပေးဝေမည်
↓
- ⑤ 「 ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား 」 တွင် စစ်ဆေးပြီးလျှင် ၎င်းကိုပြန်သိမ်းမည်
↓
- ⑥ စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို အမှတ်ပေးရန်
↓
- ⑦စာတိုက်မှူးမှ အမှတ်ပေးခြင်းပြီးဆုံးပါက 「 ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား 」 ကို စုစည်း၍ ရုံးတွင်းလုပ် ငန်းဆောင်တာ အဖွဲ့၏ ခေါင်းဆောင်သို့ ပေးပို့ရန်

(2) ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို ဆောင်ရွက်အသုံးပြုပုံ

- ① စာတိုက်မှူးကိုအစပြု၍ ကြီးကြပ်သူများသည် ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို ဆက်လက် ၍ဆောင်ရွက်သွားပြီး ၎င်းကိုမှတ်တမ်းအဖြစ်သိမ်းဆည်းထားခြင်းဖြင့် စာပို့လုလင်တစ် ယောက်ချင်း၏ လုပ်ငန်းအပေါ်စိတ်ပါဝင်စားမှု CS level မြင့်မားလာပုံတို့ကို သိနိုင်ပြီး ဝန်ထမ်းပြုစုပျိုးထောင်ခြင်းအတွက် အသုံးဝင်နိုင်သည်။
- ② ကြိုးစား၍ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ပေးသော ဝန်ထမ်းအား ချီးမြှင့်ခြင်းနှင့်ဆုပေးခြင်း၊ CS ခေါင်းဆောင်အဖြစ်သတ်မှတ်ပေးခြင်း၊ မြန်မာ့စာတိုက်၏ ဝန်ထမ်းများချီးမြှောက်အားပေး ခြင်းများတွင် စံနမူနာအဖြစ် ပြန်လည်ဖော်ပြအသုံးပြုနိုင်မည်။

မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးလုပ်ဆောင်ခြင်းအကြောင်းအရာ ကောင်တာဝန်ထမ်းများ

အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ရေးအေဂျင်စီ (JICA)
မြန်မာ့စာတိုက်ဝန်ဆောင်မှုစွမ်းဆောင်ရည်မြှင့်တင်ရေးပရောဂျက်

March 2018
Work at Post Office Unit

【မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးအစမ်းလုပ်ဆောင်မှုနှင့်ပက်သက်၍】

(သတိပြုရန်: ဤစာမျက်နှာသည် နေပြည်တော် CPO နှင့် မန္တလေး GPO အတွက်သာဖြစ်သည်)

1. အကြံပြုခြင်းနှင့် အစမ်းလုပ်ဆောင်ခြင်းနေ့ရက်

- (1) နေပြည်တော် CPO ၁၃ရက် မတ်လ ၂၀၁၈ (အင်္ဂါ) ၁၄:၀၀ ~
- (2) မန္တလေး GPO ၁၅ရက် မတ်လ ၂၀၁၈ (ကြာသပတေး) ၁၄:၀၀ ~

2. ပန်ကြားချက် (စာတိုက် ၂ခုလုံးသက်ဆိုင်)

- (1) ကောင်တာဝန်ထမ်းအစည်းအဝေးနှင့် စာပို့လှလင်အစည်းအဝေးကို သီးခြားစီလုပ်မည် ဆိုလျှင် တစ်ခုချင်းစီအတွက် အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်ကို သတ်မှတ်ထားရန်
- (2) နောက်တစ်နေ့ အစည်းအဝေးကိုစမ်းသပ်ပြုလုပ်မည်ဖြစ်သဖြင့် ၎င်းအစည်းအဝေး တွင်တက်ရောက်မည့်သူများကိုသတ်မှတ်ပြီး ကြိုတင်၍အသိပေးထားရန်

【1. အစည်းအဝေး၏ရည်ရွယ်ချက်】

- (1) စာတိုက်မဖွင့်ခင် မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးကိုလုပ်ခြင်း၏ရည်ရွယ်ချက်
 - ① Customerအမြင်ဖြင့်ခံစားပြီး ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းမျိုးဖြစ်ပေါ်လာစေရန်
 - ② သတင်းအချက်အလက်များဖလှယ်ခြင်းဖြင့် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ချိန်တွင်ဖြစ်ပေါ်နိုင်သည့် အန္တရာယ်ကိုကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်ရန်
 - ③ Team workဖြင့်အလုပ်လုပ်ခြင်း ရင်းနှီးကျွမ်းဝင်မှုရှိလာစေရန်
 - ④ လုပ်ငန်းခွင်တွင် ခေါင်းဆောင်များပြုစုပျိုးထောင်ရန်

- (2) ရန်ကုန် GPO တွင်လွန်ခဲ့သောနှစ် နိဝင်ဘာမှစ၍ မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးကို လက်တွေ့လုပ်ဆောင်လျက်ရှိရာ အထူးသဖြင့် CSမြှင့်မားလာခြင်း၊ အန္တရာယ်(ပြဿနာ)ကိုကြိုတင်တားဆီးနိုင်ခြင်း၊ အချင်းချင်းကူညီဖေးမပြုလုပ်ကိုင်နိုင်ခြင်းစသဖြင့် အကျိုးကျေးဇူးများစွာ ရရှိပါသည်။
Customerကိုဝန်ဆောင်မှုပေးရာတွင် အဓိကကျသောအချက်များကို ကောင်တာဝန်ထမ်းများအားသင်ကြားပို့ချအပြီးတွင် Customer၏ချီးမွမ်းခြင်းနှင့် ပိုမိုယုံကြည်မှုရလာခြင်းများဖြစ်ပေါ်လာပြီး မြန်မာ့စာတိုက်တစ်ခုလုံး၎င်းကဲ့သို့တိုးတက်ပြောင်းလဲလာမည်ဟု မျှော်လင့်ပါသည်။

【2. အစည်းအဝေးကျင်းပပုံ】

| | အချိန် | အကြောင်းအရာ |
|----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| အစည်းအဝေး မစခင် | -09:15 | <p>ခေါင်းဆောင်မှ ကောင်တာရှေ့နှင့်အောက်ပါနေရာများကို သန့်ရှင်းရေးလုပ်ရန်ဝန်ထမ်းများကို အသိပေးနှိုးဆော်ရန်</p> <ul style="list-style-type: none"> -စာတိုက်ရုံး၏အဝင်ဝန်း(လေ့ခါးအပါအဝင်) -ကောင်တာရှေ့(ကြမ်းပြင်) -Customerအသုံးပြုသော ကောင်တာ -ရုံးခန်းမှစားပွဲ -ရုံးခန်းကြမ်းပြင် |
| အစည်းအဝေး ပြုလုပ်စဉ် | 09:15-09:30 | <p>(1) သတင်းအချက်အလက်ဖလှယ်ခြင်း</p> <ol style="list-style-type: none"> ① ခေါင်းဆောင်မှ ဝန်ထမ်းများကို ကောင်တာအနီးအနားတွင်စုဝေးစေပြီး အပိုင်းသဏ္ဍာန်ပိုင်း၍ အစည်းအဝေးကိုစတင်ပါ ② ခေါင်းဆောင်မှ ဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေကိုစစ်ဆေးရန် ③ ခေါင်းဆောင်မှ「ယနေ့ညွှန်ကြားချက်」နှင့်「ယနေ့သတိပြုရန်အချက်များ」ကိုအားလုံးသို့ အသိပေးရန် ④ တက်ရောက်သူများအား တင်ပြရန်ကိစ္စရှိမရှိ မေးမြန်း၍ ရှိခဲ့ပါက အားလုံးအားအသိပေးရန် <p>(2) CSအရည်အသွေးမြှင့်တင်ရေးအားလုံးရန် ခေါင်းဆောင်မှ「Skill up sheet」ကို တစ်ခုရွေးချယ်ပြီး ဝန်ထမ်းများအားရှင်းလင်းသင်ပြရန်</p> <p>(3) နှုတ်ဆက်စကားများကိုပြိုင်တူဆိုရန် 「အခြေခံနှုတ်ဆက်စကားစာရွက်」ကိုအသုံးပြု၍ ခေါင်းဆောင်မှတိုင်ပေးပြီး အားလုံးက အသံကျယ်ကျယ်ဖြင့် လိုက်ဆိုရန်</p> |
| အစည်းအဝေး ပြီးနောက် | 09:30- | <p>ခေါင်းဆောင်မှ「အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း」ကိုရေးသွင်းပြီး လုပ်ငန်းခွင်နေ့စဉ်မှတ်တမ်းအဖြစ်ဖိုင်တစ်ခုတွင် သိမ်းထားရန်။ (ခေါင်းဆောင်သည် စာတိုက်မှူးမဟုတ်ခဲ့ပါက အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း၏ အကြောင်းအရာများကို စာတိုက်မှူးမှစစ်ဆေးရမည်)</p> |

【3. လိုအပ်သောစာရွက်စာတမ်းများနှင့်အသုံးပြုပုံ】

| | စာရွက်အမည် | အသုံးပြုမည့်သူ | အသုံးပြုပုံပြနည်း |
|---|------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Skill up sheet | အစည်းအဝေး ခေါင်းဆောင် | နေ့စဉ် sheetတစ်စုစီရွေး၍ ၎င်းကိုဝန်ထမ်းများအားညွှန်ကြားမှုပေးရမည် |
| 2 | အခြေခံနှုတ်ဆက်စကား စာရွက် | အစည်းအဝေး ခေါင်းဆောင် | Sheetတွင်ရေးထားသော အခြေခံနှုတ်ဆက်စကားများကို အားလုံးနှင့်အတူတူဆိုရန် |
| 3 | အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း | အစည်းအဝေး ခေါင်းဆောင် | <ul style="list-style-type: none"> -အစည်းအဝေးအခြေအနေကို မှတ်တမ်းတင်ထားပြီး လုပ်ငန်းမှတ်တမ်းအနေဖြင့် ဖိုင်တွင်သိမ်းထားရန်။ -အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်သည် စာတိုက်မှူးမဟုတ်ပါက စာတိုက်မှူးမှအကြောင်းအရာများကိုစစ်ဆေးရန် |
| 4 | ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးဇယား | အစည်းအဝေးတက် ရောက်သူများ | <ul style="list-style-type: none"> -အစည်းအဝေးစတင်သောနေ့နှင့် ၎င်းအစည်းအဝေးနောက်ဆုံး ရက်တွင် တက်ရောက်သူများက အကြောင်းအရာအလိုက် ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးမှုပြုရမည်။ စာတိုက်မှူးမှ အကဲဖြတ်ရမည်။ -အစည်းအဝေးနောက်ဆုံးနေ့တွင် စာတိုက်မှူးမှ အကဲဖြတ်ပြီး ပါက ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းစာရွက်ကို ရှိသည့်ပိုင်းလုပ်ငန်း ဆောင်တာအဖွဲ့ ခေါင်းဆောင်သို့ပေးအပ်ရန် -အထက်ပါအကြောင်းအရာကို လစဉ်ပြုလုပ်သွားရန် |

【4. ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားအသုံးပြုပုံ】

- ①အစည်းအဝေးပထမနေ့တွင်「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」အကြောင်းအရာရှင်းလင်း၍ ပေးဝေရန်
↓
- ②「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」တွင် စစ်ဆေးပြီးလျှင် ၎င်းကိုပြန်သိမ်းမည်
↓
- ③စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို အမှတ်ပေးရန်
↓
- ④အစည်းအဝေးစတင်သောလ၏နောက်ဆုံးနေ့တွင် နောက်တစ်ကြိမ်「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」ကိုပေးဝေမည်
↓
- ⑤「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」တွင် စစ်ဆေးပြီးလျှင် ၎င်းကိုပြန်သိမ်းမည်
↓
- ⑥ စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို အမှတ်ပေးရန်
↓
- ⑦စာတိုက်မှူးမှ အမှတ်ပေးခြင်းပြီးဆုံးပါက「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」ကို စုစည်း၍ ရုံးတွင်းလုပ်ငန်းဆောင်တာ အဖွဲ့ ၏ ခေါင်းဆောင်သို့ ပေးပို့ရန်

Counter Staff Skill up sheet ①



ဝတ်စားဆင်ယင်မှု သတ်မှတ်ချက်



| | | |
|---|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ① | အဝတ်အစား | အဝတ်အစားကို သန့်ရှင်းစွာထားရန်၊ Uniform ကို သေသေ သပ်သပ်ဝတ်ဆင်ရန်။ |
| ② | ကော်လံ၊အင်္ကျီလက်ပေါက် | ကော်လံ၊အင်္ကျီလက်ပေါက်တို့ ညစ်ပေမနေစေရ။ |
| ③ | Name-Card | အမြဲတမ်း သပ်သပ်ရပ်ရပ် ဖြစ်နေအောင်၊ သတ်မှတ်ထားသောနေရာတွင် သေသပ်စွာတပ်ဆင်ရန်။ |
| ④ | ခြေသည်းလက်သည်း | ခြေသည်းလက်သည်းကို သန့်ရှင်းစွာထားပြီး၊ အနေတော်ညှပ်ထားရန်။ |
| ⑤ | ဆံပင် | ဆံပင်ဖြင့် မျက်နှာမဖုံးအောင် သပ်သပ်ရပ်ရပ်ပြီးသင်ရန်။ |

Customer နှစ်သက်သဘောကျစေရန်၊
သပ်ရပ်သောဝတ်စားဆင်ယင်မှုကို ဝတ်ဆင်ကြပါစို့ !



နှုတ်ဆက်ခြင်း သတ်မှတ်ချက်



| | | |
|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | အခြေခံ | <ul style="list-style-type: none"> • ခါးကိုမတ်မတ်ဆန့်ရန် ! • တက်တက်ကြွကြွနဲ့ နှုတ်ဆက်ရန် ! • အပြုံးမျက်နှာဖြင့်၊ ဧည့်သည်နှင့် မျက်လုံးခြင်းဆုံရန် ! • ရွှင်ရွှင်ပျပျနဲ့ ကြည်လင်ပြတ်သားသော အသံဖြစ်ရန် ! |
| ② | ဦးညွှတ်ခြင်း | စိတ်ပါလက်ပါ (ကျေးဇူးတင်စိတ်နှင့် အတူ)ဦးညွှတ်ရန်။ |

| | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>အခြေခံ နှုတ်ဆက်စကား</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 「စာတိုက်မှ ကြိုဆိုပါတယ်」 • 「မင်္ဂလာပါ」 • 「စာတိုက်ကိုအသုံးပြုတဲ့အတွက်၊ ကျေးဇူးတင်ပါတယ်」 • 「နောက်လည်း အသုံးပြုပါ」 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

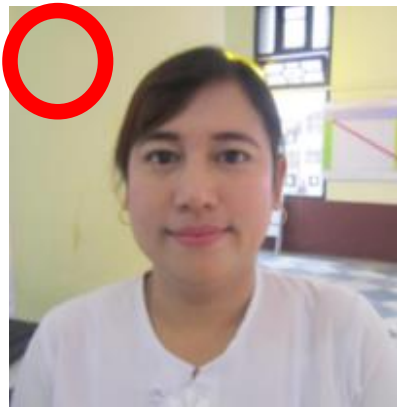
Customer က ကောင်တာကိုလာတဲ့အခါ၊ ချက်ခြင်း ရွှင်ရွှင်ပျပျတက်တက်ကြွကြွနဲ့ နှုတ်ဆက်ခြင်းဖြင့် ကြိုဆိုကြပါစို့ !

Counter Staff Skill up sheet ③



မျက်နှာအမူအရာ၊အပြောအဆို (စကားလုံးအသုံးအနှုန်း) သတ်မှတ်ချက်

| | | |
|---|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | အကြည့် | Customer နဲ့ အကြည့်ချင်းဆုံစေရန်။ |
| ② | ပါးစပ် | <ul style="list-style-type: none"> • နှုတ်ခမ်းထောင့်အမြင့်ဖြင့် မျက်နှာအမူအရာပြောင်းလဲနိုင်သည်။ • နှုတ်ခမ်းကို အနည်းငယ်မြင့်တင်၍ပြုံးရအောင် |
| ③ | မေးစေ့ | <ul style="list-style-type: none"> • မေးစေ့အနိမ့်အမြင့်နှင့် အကြည့်ကိုလိုက်၍ မြင်ရသည်ပုံစံပြောင်းလဲနိုင်သည်။ • မေးစေ့ကိုအနည်းငယ်အောက်ချထားလျှင် ရိုးသားသောပုံစံမြင်ရသည်။ |
| ④ | စကားလုံး | မှန်မှန်ကန်ကန်နဲ့ နားလည်လွယ်ပြီး ယဉ်ကျေးသိမ်မွေ့သောအသုံးအနှုန်းဖြင့် ပြောဆိုရန်။ |



Customer ကို နွေးထွေးတက်ကြွပြီး
ပြုံးရွှင်သောမျက်နှာဖြင့် ကြိုဆိုကြရအောင် !

Counter Staff Skill up sheet ④



ငွေလက်ခံခြင်းနှင့် ပစ္စည်းများပေးခြင်း သတ်မှတ်ချက်



| | | |
|---|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| ① | ငွေပမာဏကို ပြောပြသောအခါ | 「စုစုပေါင်း ဝဝကျပ်ဖြစ်ပါတယ်」 |
| ② | ငွေလက်ခံယူသော အခါ | 「ဝဝကျပ်လက်ခံရရှိပါတယ်။」 |
| ③ | ပြန်အမ်းငွေပေးရာ တွင် | 「ပြန်အမ်းငွေ ဝဝကျပ်ဖြစ်ပါတယ်။ ကျေးဇူးပြု၍ စစ်ဆေးပေးပါ။」 |



| | | |
|---|--------------------|----------------------------------------------|
| ④ | ဘောလ်ပင်ပေးရာ တွင် | ဘောလ်ပင်ထိပ်ဖျားကို မိမိဘက်ကိုမူပြီး ပေးရန်။ |
| ⑤ | ပစ္စည်းပေးရာတွင် | လက်နှစ်ဘက်ဖြင့် ဧည့်သည်ဘက်ကိုမူပြီးပေးရန်။ |

Customer အား 「နောက်လည်းပဲ စာတိုက်ကို လာချင်တယ်」 လို့စိတ်ကူးရစေအောင်၊
 ကောင်းကောင်းမွန်မွန်ဆက်ဆံပြီး၊ မှန်မှန်ကန်ကန်နဲ့၊
 ချက်ချင်း(မြန်မြန်ဆန်ဆန်)ဝန်ဆောင်မှုပြုကြပါစို့။

Counter Staff Skill up sheet ⑤



ဖုန်းဖြေကြားမှု သတ်မှတ်ချက်

အခြေခံ

- Memo စာရွက်နှင့် ရေးမှတ်ရန်ဘောင်ပင်ကို ကြိုတင်ပြင်ဆင်ရန်။
- အသံ Tone ကို နံနံကျယ်ကျယ်နှင့်၊ ရွှင်ရွှင်ပျပျ ပြတ်ပြတ်သားသားပြောဆိုရန်။



| | | |
|---|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | ဖုန်းလက်ခံဖြေကြားခြင်း | စာတိုက်အမည်ကို ပြတ်ပြတ်သားသားပြောကြားပြီး၊ ရွှင်ရွှင်ပျပျနှုတ်ဆက်ရန်။ 「မင်္ဂလာပါ ၀၀စာတိုက်ကပါ။」 |
| ② | ထပ်မံပြောဆိုခြင်း | လိုအပ်လျှင် Memo မှတ်သား၍၊ အကြောင်းအရာကို ထပ်မံပြောဆိုပြီး အတည်ပြုရန်။ |
| ③ | ဖုန်းစောင့်ခိုင်းစဉ် | 「ကျေးဇူးပြု၍ ခဏလောက်စောင့်ပေးနိုင်မလား။」 လို့ပြောကြားရန်။ |
| ④ | ဖုန်းချခြင်း | ဖုန်းချသောအခါ 「ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုအတွက်ကျေးဇူးတင်ပါတယ်။」 လို့ဖြေကြားရန်။ |

ဖုန်းဖြင့်ပေးနိုင်သောစိတ်ခံစားမှုသည် အသံဖြစ်သည်။
ရွှင်ရွှင်ပျပျတက်တက်ကြွကြွဖြင့် ဖုန်းဖြေကြားရန်၊
မှန်ကန်သောအကြောင်းအရာ၊အချက်အလက်ကို ရယူကြပါစို့ !

Counter Staff Skill up sheet ⑥



ရှင်းရှင်းလင်းလင်း၊ သပ်သပ်ရပ်ရပ်၊ သန့်သန့်ရှင်းရှင်း သတ်မှတ်ချက်

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ① | Poster, Pamphlet (Brochure) | အရောင်မှိန်ခြင်း၊ ကွာကျခြင်း၊ သက်တမ်းကုန်ဆုံးသောအရာများမရှိစေရ။ |
| ② | ကောင်တာ Lobby | ကြမ်းပြင်တွင် အမှိုက်နှင့်ဖုံမှုန့်မရှိအောင်၊ သန့်သန့်ရှင်းရှင်းထားရမည်။ |
| | | လှေခါးတွင် အမှိုက်နှင့်ဖုံမှုန့်မရှိအောင်၊ သန့်သန့်ရှင်းရှင်းထားရမည်။ |
| ③ | ကောင်တာ၊ ကောင်တာစားပွဲ | အမှိုက်နှင့် ဖုံမှုန့်များ၊ ညစ်ပေမှုမရှိအောင်၊ လှဲကျင်းထားရမည်။ |
| | | စားပွဲပေါ်တွင် ရှင်းရှင်းလင်းလင်း၊ သပ်သပ်ရပ်ရပ်ထားရှိရမည်။ |
| ④ | ရုံးခန်း | ရုံးခန်းအတွင်းတွင် အမှိုက်ကျမနေစေရ။ |
| | | ရုံးခန်းစားပွဲတွင် အမှိုက်နှင့်ဖုံမှုန့်မရှိအောင်၊ လှဲကျင်းထားရမည်။ |
| | | စာရွက်စာတန်းများကို ရှင်းရှင်းလင်းလင်း၊ သပ်သပ်ရပ်ရပ်ထားရှိရမည်။ |



Customer ကို စိတ်ကြည်လင်စွာအသုံးပြုနိုင်အောင်၊
သန့်ရှင်းပြီးသပ်ရပ်သော စာတိုက်ဖြစ်အောင်လုပ်ကြစို့ !

«အခြေခံနှုတ်ဆက်စကား»

- ကြိုဆိုပါတယ်
- မင်္ဂလာပါ
- ခဏစောင့်ပေးပါ
- စာတိုက်ကိုအသုံးပြုပေးတဲ့ အတွက်ကျေးဇူးတင်ပါတယ်
- နောက်လည်းပြန်မာစာတိုက် ကိုအသုံးပြုပါ

အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း

နေရာ ရန်ကုန်စာတိုက်ကြီး မြေညီထပ် ပထမထပ်

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| လ | ရက် | တက်ရောက်သူ | ဦးရေ |
| ကျင်းပသည့်အချိန် | | အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင် | |
| အစည်းအဝေးတွင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | | ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု | မှတ်စရာ |
| 1 | အလုပ်တက်ရောက်မှု | | |
| 2 | ရုံးချုပ်မှညွှန်ကြားချက် | | |
| 3 | Skill up Sheet | <input type="checkbox"/> ①ဝတ်စားဆင်ယင်မှုသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ②နှုတ်ဆက်ခြင်းသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ③မျက်နှာအမှုအရာနှင့်စကားလုံးအသုံးအနှုန်းသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ④ငွေသားလက်ခံခြင်းနှင့်ပစ္စည်းပေးသောသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ⑤ဖုန်းဖြေကြားမှုသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ⑥ရှင်းလင်းသပ်ရပ်သန့်ရှင်းသတ်မှတ်ချက် | |
| 4 | အခြား | | |

| | |
|-------------|--|
| စာတိုက်မှူး | |
| ၏ ဆိုင်း | |

အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း

နေရာ ရန်ကုန်စာတိုက်ကြီး မြေညီထပ် ပထမထပ်

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| လ | ရက် | တက်ရောက်သူ | ဦးရေ |
| ကျင်းပသည့်အချိန် | | အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင် | |
| အစည်းအဝေးတွင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | | ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု | မှတ်စရာ |
| 1 | အလုပ်တက်ရောက်မှု | | |
| 2 | ရုံးချုပ်မှညွှန်ကြားချက် | | |
| 3 | Skill up Sheet | <input type="checkbox"/> ①ဝတ်စားဆင်ယင်မှုသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ②နှုတ်ဆက်ခြင်းသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ③မျက်နှာအမှုအရာနှင့်စကားလုံးအသုံးအနှုန်းသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ④ငွေသားလက်ခံခြင်းနှင့်ပစ္စည်းပေးသောသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ⑤ဖုန်းဖြေကြားမှုသတ်မှတ်ချက် <input type="checkbox"/> ⑥ရှင်းလင်းသပ်ရပ်သန့်ရှင်းသတ်မှတ်ချက် | |
| 4 | အခြား | | |

| | |
|-------------|--|
| စာတိုက်မှူး | |
| ၏ ဆိုင်း | |

| | | | |
|---------------|------|---|-----|
| စစ်ဆေးသည့်နေ့ | နှစ် | လ | ရက် |
|---------------|------|---|-----|

သတ်မှတ်ချက်များကိုကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား (ကောင်တာဝန်ထမ်း)

| | | |
|---------------|-------|------|
| စာတိုက် နာမည် | ရာထူး | အမည် |
|---------------|-------|------|

အမှတ်ပေးအချက်နှင့်မသက်ဆိုင်သောအချက်ကို စစ်ဆေးခြင်းအတွက်တွင် -၂ မျဉ်းကြောင်းဆွဲပါ

| အမှတ်ပေးရမည့်အချက်များ | | ကိုယ်တိုင်စစ် ဆေးခြင်း | ခေါင်းဆောင် စစ်ဆေးခြင်း | စာတိုက်မှူး/ တာဝန်ခံ၏ အမှတ်ပေးခြင်း | Sheet |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------|
| ဧည့်သည် ဆက်ဆံခြင်း | ဝတ်စားဆင်ယင်မှု ဝတ်စားဆင်ယင်မှု (အဝတ်အစား-ကော်လံနှင့်အင်္ကျီလက်ပေါက်များညစ်ပေမနေရ) customer အမြင်တွင်လည်း သပ်သပ်ရပ်ရပ်ရှိနေသည် | | | | ※① |
| | နှုတ်ဆက်ခြင်း customerနှင့် အကြည့်ခြင်းဆုံ၍ ပြုပြင်ဆင်ဆင်သည် customer စာတိုက်သို့ရောက်လာလျှင် customerဘက်သို့လှည့်ပြီး ပြုပြင်၍ ကြိုဆိုပါတယ် ဟုနှုတ်ဆက်သည် | | | | ※② |
| | မျက်နှာအမူအရာ/အပြောအဆို customerဆက်ဆံသည်အခါ ကောင်းမွန်သောအပြုအမူဖြင့် ဆက်ဆံသည် customer ဆက်ဆံသည်အခါ နားလည်လွယ်၍ ယဉ်ကျေးသောစကားဖြင့် ဆက်ဆံသည် | | | | ※③ |
| | ငွေလက်ခံခြင်း ငွေလက်ခံသည်အခါ ၀၀ကျပ်လက်ခံရရှိပါတယ် ၊ ဝိုက်ဆံပြန်အမ်းသောအခါ ၊ ပြန်အမ်းငွေ၀၀ကျပ်ဖြစ်ပါတယ်၊ ကျေးဇူးပြု၍စစ်ဆေးပေးပါဟု ပြောသည်။ | | | | ※④ |
| | ဖုန်းဖြေကြားခြင်း ဖုန်းလက်ခံသည်အခါ မင်္ဂလာပါ၀၀စာတိုက်ကပါ ဟု ကြည်လင်သောအသံဖြင့်ပြောသည် | | | | ※⑤ |
| | အခြေခံအပြုအမူများ ရောင်းချပစ္စည်းနှင့်စာရွက်စာတမ်းများကိုပေးရာတွင် လက်တစ်ဘက်မဟုတ်ဘဲ လက်နှစ်ဘက်ဖြင့် ပေးသည် ဘောလ်ပင်ကို ပေးရာတွင် ဘောလ်ပင်ထိပ်ဖျားကို မိမိဘက်ထား၍ပေးသည် | | | | |
| | ဝန်ခံတောင်းပန်ခြင်း customerကိုစိတ်အနှောက်အယှက်ပေးမိသည့်အခါ ရိုးသားစွာဝန်ခံတောင်းပန်သည် customerလိုအပ်ချက်ကိုဆောင်ရွက်မပေးနိုင်သောအခါ အကြောင်းပြချက်ကို ယဉ်ကျေးစွာဖြင့် ရှင်းလင်းပြသည် | | | | |
| | complain ဖြေကြားခြင်း customerထံမှ complain လာခဲ့သော် တာဝန်ရှိသူကို အကြောင်းကြားသည် customer ပြောသောစကားကို ကောင်းစွာနားထောင်ပြီး ၊ ကျွန်တော်/မက တာဝန်ခံမဟုတ်ပါဟု ရှောင်လွှဲသောစကားကို မပြောပါ | | | | |
| ရှင်းလင်း/သပ်ရပ်/သန့်ရှင်းမှု | ကောင်တာနှင့်စားပွဲများကို သန့်ရှင်းသပ်ရပ်စွာထားသည် ကောင်တာနှင့် lobbyတွင်ဖြည့်ဆွက်ရသောပုံစံများနှင့် Pamphletများကို နည်းသွားလျှင် ထပ်ဖြည့်ခြင်းများပြုလုပ်သည် ရုံးခန်း/lobby/လှေခါး/ကျမ်းပြင်ကိုသန့်ရှင်းစွာထားသည် | | | | ※⑥ |
| အခြေခံ ခံယူချက် | အမြဲတမ်း customerအမြင်ဖြင့်ကြည့်၍ အလုပ်လုပ်သည်။ ဖော်ရွေစွာပြောဆိုဆက်ဆံပြီး customerကို တလေးတစားဆက်ဆံသည်။ customer၏စကားကို နားထောင်ပြီး လိုအပ်ချက်ကို သိအောင်ကြိုးစားသည်။ မိမိမှစ၍ လုပ်ငန်းနှင့်ပတ်သက်သော ဗဟုသုတများကိုရှာဖွေခြင်း၊ နားမလည်သည့်အရာကို ချက်ခြင်းမေးမြန်း၍လေ့လာခြင်းများပြုလုပ်သည် | | | | |

| | |
|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| စာတိုက်မှူး (သို့) တာဝန်ခံဖြည့်ဆွက်ရန် | |
| မိမိကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်း၏ အခြေ CS level | •ကောင်းမွန်မှန်ကန်သည် •လိုအပ်ချက်ရှိနေ |

| | |
|---------------------------------|-----------------------|
| စာတိုက်မှူးမှဖြည့်ဆွက်ရန် | |
| လ ရက် | |
| CSခေါင်းဆောင်အဖြစ် ခန့်အပ်ခြင်း | •ခန့်အပ် •မခန့်အပ် |
| စာတိုက်မှူး၏ဆိုင် | |

Manual of collection and delivery of mails



Delivery Materials ပြုလုပ်ပုံလမ်းညွှန် 2018.08တွင်ပြုစုသည်

Collection & Delivery Unit

ဆက်သွယ်ရန် : ဦးလင်းဇေယျာ & ဦးမျိုးမြတ်ခိုင်



Delivery Materials ပြုစုပုံအဆင့်ဆင့်

Delivery Materials မှာ အောက်ပါအတိုင်းအပိုင်း ၂ပိုင်းရှိသည်

A) Delivery Ledger

စာဝေလမ်းကြောင်းအတိုင်း အဆောက်အဦများ၊ နေထိုင်သူများ၏လိပ်စာ၊ အမည်ဖြင့်အစဉ်လိုက် စီထားသော excel ဒေတာ

B) Delivery Map

အဆောက်အဦး၏တည်နေရာနှင့် အိမ်နံပါတ်ပါဝင်သောမြေပုံ

ပြင်ဆင်ရမည့်ပစ္စည်းများ

- မိမိစာတိုက်ပေးဝေစရိယာ၏မြေပုံ (လမ်းများပါအသေးစိတ်ပါဝင်သောမြေပုံ)
- Delivery Ledger excel ဒေတာ (Unitအဖွဲ့ဝင်အားပေးအပ်ထားပြီး)

လုပ်ဆောင်ရန်အဆင့်ဆင့်

- Step ① စာဝေမြေပုံတွင် စာပို့လှလင်တစ်ယောက်ချင်းစီ၏ စာဝေနယ်ကို ခွဲခြားရေးဆွဲရန်
- Step ② စာဝေလမ်းကြောင်းအစီအစဉ်ကိုထည့်သွင်းရန်
- Step ③ Delivery ledger (excel)ကို ပရင့်ထုတ်၍ မိတ္တူကူးထားရန်
- Step ④ စာဝေလမ်းကြောင်းအတိုင်း အိမ်နံပါတ်၊ အထပ်၊ အိမ်ထောင်စုအရေအတွက်များကို ထည့်သွင်းရန်

A) Delivery Ledger

Step ⑤ excelဖိုင်တွင် step ④၏အကြောင်းအရာများကိုဖြည့်ရန် (Delivery ledger ပြီးစီး)

B) Delivery Map

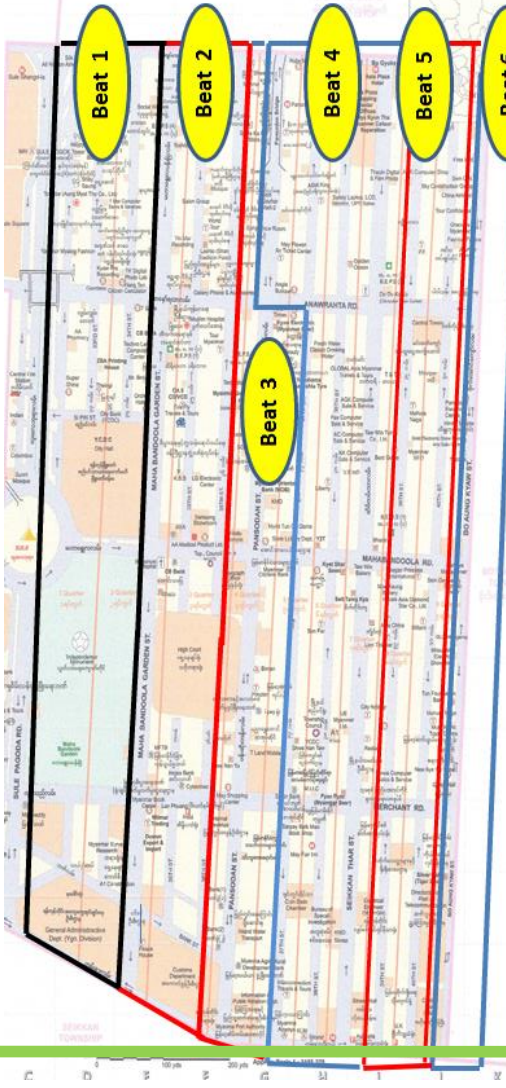
Step ⑥ Delivery ledgerကိုအခြေခံ၍ စာဝေလမ်းအစီအစဉ်၊ အိမ်နံပါတ်၊ အဆောက်အဦးတည်နေရာတို့ကိုဖြည့်ရန် (Delivery Map ပြီးစီး)



Delivery materials ပြုစုပုံအဆင့်ဆင့်- Delivery Mapကို ပြင်ဆင်ခြင်း

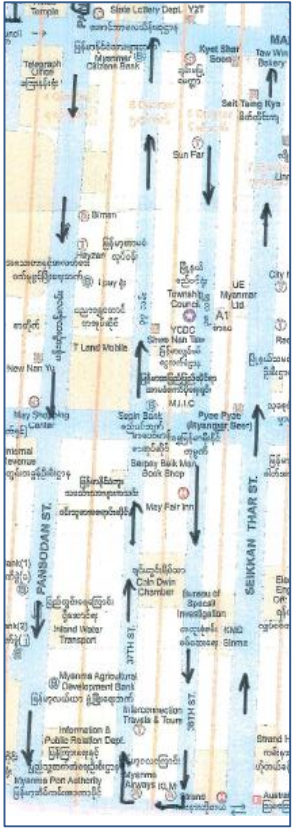
ကျောက်တံတားမြို့နယ်၏ ပုံစံကိုကြည့်ရင်း အပိုင်း၂ပိုင်း၏စာရွက်စာတမ်းပြင်ဆင်ပုံကို ရှင်းပါမည်။

Step 1 စာဝေမြေပုံတွင် စာပို့လုလင်တစ်ယောက်ချင်းစီ၏ စာဝေနယ်ကို ခွဲခြားရေးဆွဲရန်



ရောင်းတန်းမြေပုံတွင် ရေးဆွဲခြင်းက အကောင်းဆုံးဖြစ်သော်လည်း မရှိခဲ့ပါက မိမိစာတိုက်ရှိ မြေပုံတွင်ကိုယ်တိုင်ဆွဲပါ။ ရောင်းတန်းမြေပုံရှိ စာဝေနယ်ပိုင်းခြားပုံများက မတူညီခဲ့သော် မိမိတို့ဝေသည့် အတိုင်းပြင်ဆင်ရေးဆွဲပါ။ မြေပုံကိုဝယ်လို့မရနိုင်ခြင်း၊ မိမိစာတိုက်တွင် လည်းမရှိပါက စာရွက်အလွတ်တွင် ကိုယ်တိုင်ရေးဆွဲရန်

Step 2 စာဝေလမ်းကြောင်းအစီအစဉ်ကိုထည့်သွင်းရန်



Step 1 တွင်ပြင်ဆင်ထားသည့်မြေပုံအပေါ်တွင် စာဝေလမ်းကြောင်းအစီအစဉ်ကို ရေးဆွဲရအောင်
※ စာဝေလမ်းကြောင်းအတိုင်း delivery materials ကိုပြုစုသွားရန်
※ ထိရောက်တဲ့စာဝေအစီအစဉ်ဖြစ်နေလား ဆိုတာကိုလည်း စစ်ဆေးရန် !



Delivery materials ပြုစုအဆင့်ဆင့် : Delivery ledger ထည့်သွင်းခြင်းအကြောင်းအရာ

Step 3 Delivery ledger (excel) ကိုပရင့်ထုတ်၍ မိတ္တူကူးပါ

Excel ဖြင့် ပြုလုပ်ထားသော delivery ledger ကို ကြည့်ကြည့်ရအောင်။ ၎င်းတွင် စာဝေအစီအစဉ် နံပါတ်၊ အဆောက်အအုံ၊ အထပ်၊ လမ်းနာမည်၊ မြို့နယ်အမည်များကို ထည့်သွင်းထားသည်။ အရင်ဆုံး delivery ledger စာရွက်ကို ကြည့်ပြီး ဘယ်လိုအကြောင်းအရာတွေလိုအပ်မယ်ဆိုတာကို မှတ်ထားပါ။

| Delivery Ledger | | | | | | | | | | Updated date / | | |
|-----------------|---------------------------|----------------|-------------|--------|------|----------|------|-------------------------------------|-----------------------|-------------------|---------|---|
| Delivery area | | Address | | | | | | | | Sheet number | | |
| Deliver y route | Flag by NO. (by Building) | No. (Building) | Room number | Street | Ward | Township | City | Building, apartment, store, company | Representative person | Family/ housemate | Remarks | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | | 10 | 11 | 12 | 13 | 2 |

- | | | | | | |
|----------|--------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 | [Beat NO.] စာဝေနယ်၏အမည် | 7 | [Roomနံပါတ်] ဝေရမည်အခန်းနံပါတ် | 12 | [မိသားစုတွင်း အတူနေထိုင်သူ အိမ်ထောင်ဦးစီးအပြင် အတူနေထိုင်သူများ |
| 2 | အသစ်ထပ်မံဖြည့်စွက်သည့်နေ့၊ ၎င်းဖိုင်အား update လုပ်နေသည့်နေ့ | 8 | [လမ်းအမည်] လမ်းအမည် (ဥပမာ : OST.Upper) | 13 | [သတ်ပြုရန်] စာဝေစဉ်သတ်ပြုရန်အချက် (လူအုပ်လျင် ဖြည့်စွက်ရန်) |
| 3 | [ဖိုင်အတွဲ နံပါတ်] ၎င်းဖိုင်၏နံပါတ် | 9 | [နေရာအမည်] နေရာ၊ ရပ်ကွက်များ ၎င်း၏အမည် | 10 | [အဆောက်အအုံအမည်] အဆောက်အအုံ၏အမည် |
| 4 | [လမ်းကြောင်း] စာဝေမည့် အစီအစဉ် (နံပါတ်စဉ်) | 11 | [အိမ်ထောင်ဦးစီးအမည်] ၎င်းလိပ်စာ၏ဦးစီးအမည် | 11 | |
| 5 | [စာဝေမည့် နေရာ] လမ်းအစီအစဉ်အတိုင်း စာဝေရမည့်နံပါတ် | 12 | [အမှတ်] အဆောက်အအုံအစဉ်၏နံပါတ် | 12 | |
| 6 | [အမှတ်] အဆောက်အအုံအစဉ်၏နံပါတ် | 13 | | 13 | |



ထည့်သွင်းပုံကို P 6 တွင်ကြည့်ပါ

4

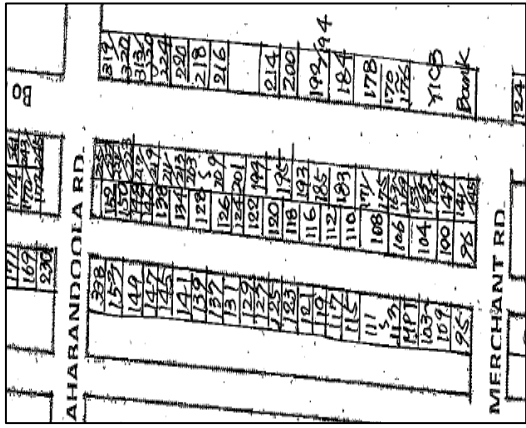
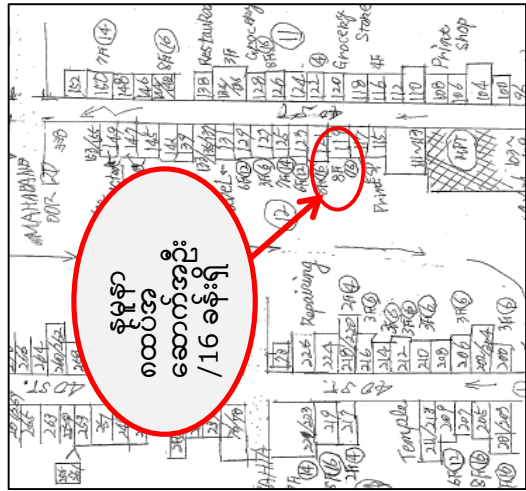


Delivery materials ပြုစုပုံအဆင့်ဆင့် : အချက်အလက်များဖြည့်ခြင်း

Step 4

စာဝေလမ်းကြောင်းအတိုင်း အိမ်နံပါတ်၊ အထပ်နှင့် အိမ်ထောင်စုအရေအတွက်များ ထည့်သွင်းရန်

| Delivery Ledger | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------|--------------|---------|----------------|------|----------|--------|-----------------------------|---------------|-----------|-----------|
| Delivery area | Updated date | Sheet number | Remarks | | | | | | | | |
| Delivery area | Updated date | Sheet number | Remarks | | | | | | | | |
| B-5 | 13/02/2018 | 20/8 | / | | | | | | | | |
| Deliverer | File by | No. of | Room | Address | Ward | Township | City | Building | Repress | Familly/h | Remarks |
| route | no. | building | number | Street | | | | apartment, store, community | native person | ouseina | |
| 1 | 1 | 103 | | 40ST (width) 8 | 8 | Kyaukse | Yangon | MYT | | | 2F (Room) |
| 2 | 2 | 100 | 201 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 3 | 3 | 100 | 202 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 4 | 3 | 102/104 | 101 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 5 | 3 | 102/104 | 102 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 6 | 3 | 102/104 | 201 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 7 | 3 | 202/40 | | | | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 8 | 3 | 301/40 | | | | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 9 | 3 | 102/104 | 102 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |
| 10 | 3 | 102/104 | 202 | 40ST (width) 8 | 8 | Yangon | Yangon | | | | 2F (Room) |



စာရွက်လွတ်တွင် အထပ်၊ အိမ်ထောင်စုများကို ရေးထားသည့်စာရွက်

ရောင်းတန်းမြေပုံတွင် အဆောက်အအုံ၏ တည်နေရာနှင့် အမှတ်များကို ရေးထားသည့်စာရွက်

အမှန်တကယ်ရှိသော စာဝေလမ်းကြောင်းအတိုင်း အိမ်ထောင်စုအရေအတွက်များ အချက်အလက်များကို ခွဲခြားထားရအောင်

Step 2 တွင် ပြုလုပ်ထားသော မြေပုံနှင့် Step 3 တွင် ပရင်ထုတ်ထားသော delivery ledger ဖြင့် အောက်ပါအကြောင်းအရာများကို ဖြည့်စွက်ရင်း စာဝေအစီအစဉ်အတိုင်း လှည့်ပတ်ရန်

- (စာမျက်နှာအား လုံးရှင်းလင်းချက် 6) အဆောက်အအုံ၏အမည်
- 8 လမ်းအမည်
- 9 ရပ်ကွက်နှင့် မြို့အမည်
- 10 အဆောက်အအုံအမျိုးအမည်
- 13 သတိပြုရန်အချက်များ၊ အိမ်ထောင်စုအထပ်

အကြမ်းမှတ်သည့်အခါ အချက်အလက်များ မကျန်ခဲ့အောင် ဂရုစိုက်ရန်

မှတ်သားစဉ် အဆောက်အအုံ၏ အရွယ်အစား နှင့် တည်နေရာများကိုပါ မြေပုံတွင် ရေးသွင်းမည်။ ရောင်းတန်းမြေပုံတွင် ရေး၍ ရှိတယ်ထင်ပါက သီးသန့်စာရွက်လွတ်ဖြင့် ရေးရန်



Delivery materials ပြုစုအဆင့်ဆင့် : Delivery ledger ပြီးစီး

Step 5 excel ဖိုင်တွင် step 4 ၏ အကြောင်းအရာများ ထည့်သွင်း (A) Delivery ledger ပြီးစီး)

| Delivery Ledger | | B-5 | | Updated date 13/02/2018 | |
|-----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------------------|------|
| Delivery Area | Flag by Profile | No. (Building) | Room number | Street | Ward |
| 1 | 1 | 103 | | 40 st (Middle) | 8 |
| 2 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 |
| 3 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 |
| 4 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 |
| 5 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 |

| Delivery Area | Flag by Profile | No. (Building) | Room number | Street | Ward | Township | City | Building, apartment, store, company | Representative person | Family/household | Remarks |
|---------------|-----------------|----------------|-------------|----------------|------|-----------|--------|-------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------|
| 1 | 1 | 103 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | MPT (Technology Department) | | | 2F(Room) |
| 2 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 2F(2Room) |
| 3 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 4 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 5 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |

Step 4 တွင် ပြုလုပ်ထားသော delivery ledger အတွက် အကျမ်းမှတ် နှင့် မြေပုံ

Step 4 တွင် ပြုလုပ်ထားသော delivery ledger အတွက် အကျမ်းမှတ် နှင့် မြေပုံ

Step 4 တွင် ပြုလုပ်ထားသော delivery ledger အတွက် အကျမ်းမှတ် နှင့် မြေပုံ

ထည့်သွင်းပုံ ဥပမာ (ကျောက်တံတားမြို့နယ်) *အခန်းနံပါတ်၊ အိမ်ထောင်ဦးစီးနှင့် အတူနေမရှိ

| Delivery Ledger | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|-------------|----------------|------|-----------|--------|-------------------------------------|-----------------------|
| Delivery area | | Kyauktada B-5 | | | | | | | |
| Delivery No. | Flag by Profile | No. (Building) | Room number | Street | Ward | Township | City | Building, apartment, store, company | Representative person |
| 1 | 1 | 103 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | MPT (Technology Department) | |
| 2 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | |
| 3 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | |
| 4 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | |
| 5 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | |



ထည့်သွင်း

6



Delivery materials ပြုစုအဆင့်ဆင့် : Delivery Ledger ဖြည့်သွင်းချိန်တွင်သတိပြုရန်

! Delivery Ledger ဖြည့်သွင်း သည့်နည်းလမ်း : အကြောင်းအရာအသေးစိတ်ကို P4 တွင် ကြည့်ပါ

| Delivery Ledger | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|-------------|----------------|------|-----------|--------|-------------------------------------|-----------------------|------------------|--------------|-----------|
| Delivery area | | Kyauktada B-5 | | | | | | | | | | |
| Updated date | | 13 / 02 / 2018 | | | | | | | | | | |
| Delivery route | Flag by NO. by | No. (Building) | Room number | Street | Ward | Township | City | Building, apartment, store, company | Representative person | Family/housemate | Sheet number | Remarks |
| 1 | 1 | 103 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | MPT (Technology Department) | | | 1 | 4 |
| 2 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 2F(2Room) |
| 3 | 2 | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | |
| 4 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 3F(6Room) |
| 5 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 3F(6Room) |
| 6 | 3 | 104 | | 4 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 3F(6Room) |
| 7 | 3 | 102/104 | | 4 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 3F(6Room) |
| 8 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 3F(6Room) |
| 9 | 3 | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | | 3F(6Room) |

ထည့်သွင်းနည်း

- 1** အိမ်နံပါတ်နှင့်အခြားဂဏန်းများကို အင်္ဂလိပ်စာလုံးဖြင့်ထည့်သွင်းရန် (1.2.3.4. . .) ။
- 2** ဝေမျှနေရာတစ်နေရာကိုတစ်ကြောင်းဖြည့်ပါ။ ဥပမာအဆောက်အအုံတစ်ခုတွင်အခန်း၆ခန်း ရှိ၍ စာဝေနေရာ ၆ နေရာဖြစ်ပါက cell ကြောင်းလုံးဖြည့်ရပါမည်
- 3** အကြောင်းအရာတူသော်လည်း " " (အထက်ပါအတိုင်း) ။ ကိုမသုံးဘဲ၊ အတိုချုပ်မဖြည့်ဘဲ အပြည့်အစုံဖြည့်ရန်
- 4** 「Remarks」 (L column) တွင် 「မှားဝေခြင်းသတိ」 ။ 「လူသစ်ပြောင်းလာ」 ။ 「အထပ်စသည် စာဝေစဉ်သတိပြုရမည့်အချက်များကို လိုအပ်သလိုဖြည့်စွက်ပါ

အကြံပြုချက်
 လိပ်စာဒေတာအသစ်ထည့်ခြင်း/ဖျက်ခြင်းအတွက်
 Delivery ledger format တွင် ကြည့်နိုင်ပါသည်။

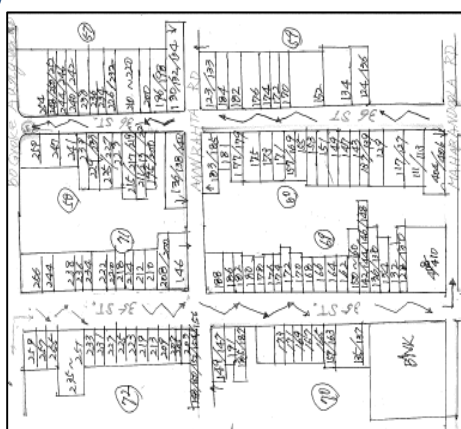
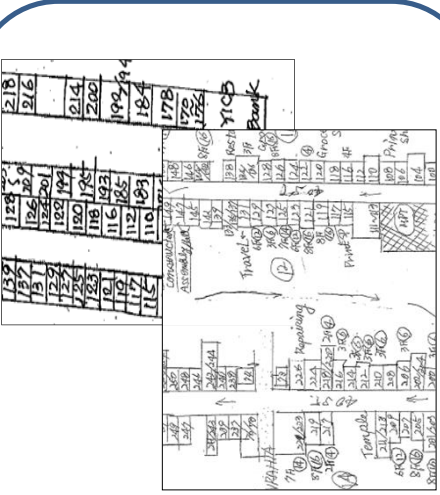


Delivery materials ပြုစုပုံအဆင့်ဆင့် : စာဝေမြေပုံပြီးစီး

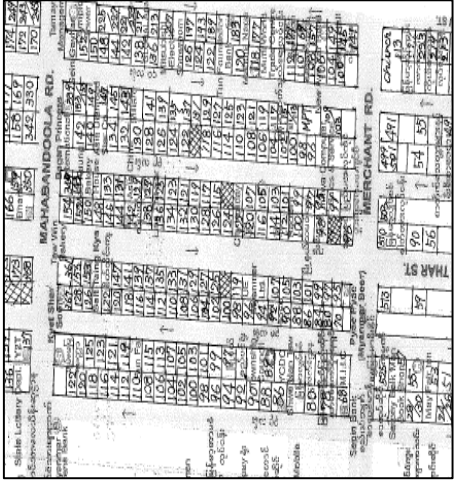
Step 6 Delivery ledgerကိုအခြေခံ၍ စာဝေအစီအစဉ် နံပါတ်၊ အဆောက်အဦးတည်နေရာများကို ဖြည့်သွင်းပါ(Delivery Mapပြီးစီး)

| Delivery ledger | | Mapsheet B-5 | | Sheet | |
|-----------------|------------|--------------|------------|-----------|------------|
| Delivery ledger | | Mapsheet B-5 | | Sheet | |
| Order No. | Order Date | Order No. | Order Date | Order No. | Order Date |
| 1 | 1/1 | 1 | 1/1 | 1 | 1/1 |
| 2 | 1/2 | 2 | 1/2 | 2 | 1/2 |
| 3 | 1/3 | 3 | 1/3 | 3 | 1/3 |
| 4 | 1/4 | 4 | 1/4 | 4 | 1/4 |
| 5 | 1/5 | 5 | 1/5 | 5 | 1/5 |
| 6 | 1/6 | 6 | 1/6 | 6 | 1/6 |
| 7 | 1/7 | 7 | 1/7 | 7 | 1/7 |
| 8 | 1/8 | 8 | 1/8 | 8 | 1/8 |
| 9 | 1/9 | 9 | 1/9 | 9 | 1/9 |
| 10 | 1/10 | 10 | 1/10 | 10 | 1/10 |
| 11 | 1/11 | 11 | 1/11 | 11 | 1/11 |
| 12 | 1/12 | 12 | 1/12 | 12 | 1/12 |

Step 5တွင်ပြုလုပ်ထား
သော delivery ledger
နှင့် Step 4တွင်ပြုလုပ်သော
မြေပုံအကြမ်း



Delivery map
(စာရွက်အလွတ်တွင်ဖြည့်သွင်းထားခြင်း)



Delivery map
(ရောင်းချနေသောမြေပုံတွင်ဖြည့်စွက်ခြင်း)

Step 5တွင်ပြုလုပ်ပြီးစီးသော delivery ledgerနှင့် Step 4တွင်ပြုလုပ်ထားသောမြေပုံအကြမ်းကိုအခြေခံ၍ delivery mapကိုပြုလုပ်မည့် တည်နေရာနှင့်အိမ်နံပါတ်များကိုသတိပြု၍ သေသပ်စွာဖြည့်စွက်ပါ

ဒေတာအားလုံးဖြည့်စွက်ပြီးပါက delivery mapပြီးစီးပါပြီ

※delivery mapကိုသိမ်းထားရုံမဟုတ်ဘဲ update ပြုလုပ်ခြင်းသည်လည်း အရေးကြီးပါသည်။

နယ်မြေနှင့်ရပ်ကွက်အမည်များ၊ မြို့နယ်အမည်များ ပြောင်းလဲသည့်အခါ ဒေတာကို အသစ်ပြင်ဆင်ပေးရပါမည်။

※ရောင်းတန်းမြေပုံ သို့မဟုတ် စာတိုက်မှမြေပုံတွင် သေသပ်စွာ ဖြည့်စွက်ပါ

※မြေပုံမရှိသောစာတိုက်သည် စာရွက်အလွတ်ပေါ်တွင် ဖြည့်စွက်ပြီး မြေပုံကိုပြုလုပ်ရပါမည်

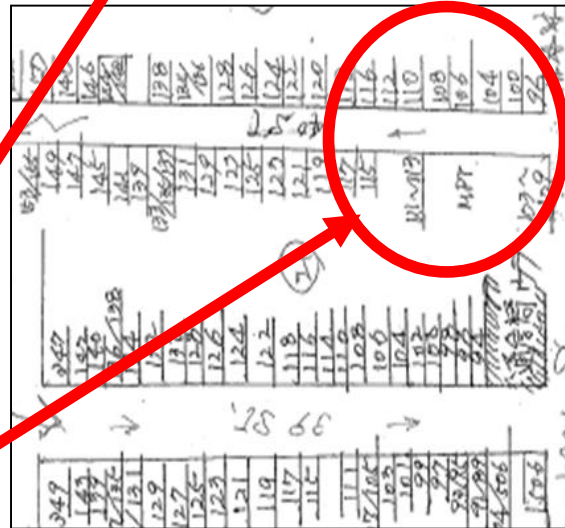


Delivery materials ပြုစုအဆင့်ဆင့် : Delivery ledgerနှင့် Mapကိုပေါင်းစည်း

! Delivery ledgerနှင့် Delivery Map ကိုပေါင်းစည်းခြင်း

| Delivery Ledger | | | | | | | | | | | |
|-----------------|---------------|---------|-------------|----------------|------|-----------|--------|--------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------|
| Delivery area | Kyauktada B-5 | | | | | | | | | | |
| Delivery route | Flag by No | No. | Room number | Street | Ward | Township | City | Building, apartment, store, compound | Representative person | Family household | Remarks |
| 1 | | 103 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | MPT (Technology Department) | | | 2F(Room) |
| 2 | | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 2F(2Room) |
| 3 | | 100 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 4 | | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 5 | | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 6 | | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 7 | | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 8 | | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 9 | | 102/104 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 10 | | 106/110 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |
| 11 | | 106/110 | | 40 st (Middle) | 8 | Kyauktada | Yangon | | | | 3F(6Room) |

Delivery ledgerနှင့် delivery mapသည် ဆက်စပ်နေသည်။ အိအတွက် Delivery ledgerနှင့် delivery map၏ ဒေတာသည်အတူတူဖြစ်နေရပါမည်။ မြို့နာမည်၊ ရပ်ကွက်နာမည်များပြောင်းလဲခြင်း၊ လမ်းနှင့်အဆောက်အအုံများ အသစ်ထူက် ပေါ်လာခြင်း၊ ရပ်ကွက်များပိုင်းခြားပုံ ပြောင်းလဲသည် အခါ မြန်မာနိုင်ငံ ဒေတာအသစ်ကို Delivery ledgerနှင့် delivery map နှစ်မျိုးစလုံးတွင် ပြင်ဆင်ရပါမည်





Delivery materials များအသုံးပြုပုံနှင့်ပက်သက်၍

● ဒေတာသိမ်းဆည်းခြင်းနှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်း

မြို့နာမည်၊ ရပ်ကွက်နာမည်များပြောင်းလဲခြင်း၊ လမ်းနှင့်အဆောက်အအုံများ အသစ်ထွက် ပေါ်လာခြင်း၊ ရပ်ကွက်များပိုင်းခြားပုံပြောင်းလဲသည့် အခါ မြန်မာ့စွာ ဒေတာအသစ်ကိုနှစ်စုလုံးတွင် အသစ်ပြင်ဆင်ရပါမည်။ ဂျပန်စာတိုက်တွင်လည်း သက်ဆိုင်ရာစာပို့လှလင့်မှ Delivery ledger & delivery mapကို အသစ်ပြုလုပ်ပါသည်။ ၎င်းအချိန်တွင် မြေပုံကိုလည်း ဒေတာအနေဖြင့် ပြုလုပ်ထားပါက ပြုပြင်ရလွယ်ကူပါသည်



| | | | | | | | |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 147 | 144 | 180 | 173/ | 180 | 389/313 | 180 | 5/257 |
| 145 | 140 | 181 | 175 | 178 | 388/312 | 178 | 249/ |
| 143/141 | 179 | 179 | 168/ | 176 | 192 | 176 | 251 |
| 139 | 172/1 | 177 | 163 | 172/1 | 148 | 174 | 3/245 |
| 137 | 170 | 175 | 153/ | 170 | 146 | 172 | Parki |
| | 73/16 | 157/ | 157/ | 166/1 | 144/1 | 170 | nt lot |
| | 368/366 | 157/ | 350 | | 228/227 | | |
| MAHABANDOOOLA RD. | | | | | | | |
| OLA RD | MAHABANDOOOLA RD | MAHABANDOOOLA RD | MAHABANDOOOLA RD | MAHABANDOOOLA RD | MAHABANDOOOLA RD | MAHABANDOOOLA RD | MAHABANDOOOLA RD |
| 129 | 196 | 154 | 349 | 347 | 339 | 311 | 311 |
| 120 | 195/157 | 152 | 143 | 142 | 153/155 | 312 | 312 |
| 118 | 124 | 150 | 139 | 140 | 149 | 224 | 224 |
| 116 | 122 | 151 | 137/135 | 136/138 | 147 | 222 | 222 |
| 114 | 120 | 148 | 133/131 | 134 | 145 | 211 | 211 |
| 112 | 118 | 147/146 | 129 | 132 | 141 | 209 | 209 |
| 108 | 116 | 140/142 | 127 | 130 | 139 | 195/19 | 195/19 |
| 106 | 114 | 141 | 125 | 128 | 133/13 | 203/20 | 203/20 |
| 104 | 112 | 139 | 123 | 126 | 5/137 | 209 | 209 |
| 102 | 110 | 137 | 122 | 124 | 134/136 | 214 | 214 |
| 100 | 108 | 135 | 121 | 124 | 131 | 214 | 214 |
| | 113/107 | 134 | 121 | 122 | 129 | 204 | 204 |
| | 105 | 132 | 119 | 122 | 129 | | |
| | 106 | 133 | 119 | 122 | 129 | | |

● စာပို့လှလင့်၏ ပေးဝေမာဏကို မြင်နိုင်လာမည်

Delivery ledger & delivery map ပြီးစီးပါက အိမ်ခြေမည်မျှရှိသည်နှင့် အစောင်မည်မျှပေးဝေနေသည်ကိုဆက်စပ်သိမြင်နိုင်ပြီး စာပို့လှလင့်တစ်ယောက်ချင်းစီ၏ စာဝေမာဏ၊ အိမ်ခြေနှင့် အကျယ်အဝန်းကိုသိနိုင်မည်။ အထူးသဖြင့် စာပို့လှလင့်များသောစာတိုက်များတွင် စာဝေမာဏကို အညီအမျှပြုလုပ်ခြင်း ရုတ်တရက်အလုပ်ပျက်ကွက်သည်အချိန်တွင်လည်း ညှိမျှအောင်စီစဉ်နိုင်ခြင်း၊ စာပို့လှလင့်ဖြည့်တင်းခြင်း စသည်တို့ကိုပြုလုပ်နိုင်သည်။

● စာပို့လှလင့်၏ စာဝေလိပ်စာကို မြင်နိုင်လာမည်

စာဝေအစဉ်လိုက်နှင့် စာဝေလိပ်စာများ၏ နံပါတ်များကိုသိရှိနေခြင်းကြောင့် ရုတ်တရက်စာပို့လှလင့်ရုံးမတက်ခြင်းများရှိခဲ့လျှင် အလျင်အမြန် လူစားထိုးနိုင်ခြင်း နယ်မြေကျွမ်းကျင်သောလည်း Delivery materials များကိုကြည့်စေခါ စာဝေနိုင်ခြင်း အကျိုးများရရှိစေပါမည်။



မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးကျင်းပဆောင်ရွက်ပုံ

အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်မှ မနက်တိုင်းအစည်းအဝေးကို သေချာစွာပြုလုပ်ပြီး၊ Customerဆက်ဆံခြင်းနှင့် နေ့စဉ်လုပ်ငန်းများတွင် အရည်အသွေးမြင့်မား လာအောင်ကြိုးစားကြပါစို့

➤ Daily

နေ့စဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်းကအလွန်အရေးကြီးပါသည်။ ကြိုတင်ပြင်ဆင်ခြင်းနှင့် အစည်းဝေးပြီးနောက်မှတ်တမ်းကိုပြန်လည်ဆန်းစစ်ခြင်းဖြင့် မိမိတို့၏ တိုးတက်မှုကိုလည်း သိရှိနိုင်မည်။

တက်ရောက်ရန်

- စာပို့လုလင်
- စာတိုက်မှူး (စာတိုက်နှင့်လိုက်၍ ညှိနှိုင်းဆောင်ရွက်နိုင်)

Tool

- အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း (ရေးပုံရေးနည်းကို အောက်တွင်ကြည့်ပါ)
- Skill up sheet
- အမှားဥချက်ပပျောက်ရေးစာရွက်

ဆောင်ရွက်ရန်အဆင့်ဆင့်

- အစည်းအဝေးမှတ်တမ်းရေးရန်
- နေ့စဉ်ယာဉ်စစ်ဆေးရန်
- အလုပ်တက်ရောက်မှုစစ်ဆေးရန်
- အသိပေးရန်ကိစ္စရှိမရှိစစ်ဆေးရန်
- သတင်းအချက်အလက်ဖလှယ်ရန်
- C S Skill up လေ့ကျင့်ရန်
- တပတ်အတွင်းအထူးလုပ်ဆောင်ရန်အချက်ကိုအသိပေးရန်
- အမှားဥချက်ပပျောက်ရေး ပြိုင်တူဆိုရန်

| အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း | | နေရာ: |
|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| လ | ရက် | တက်ရောက်သူ ဦးရေ |
| ကျင်းပသည့်အချိန် | | အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင် |
| အစည်းအဝေးတွင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | | ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု မှတ်စရာ |
| 1 | အလုပ်တက်ရောက်မှု | အသိပေးရန်ရှိပါက ကြိုတင် ပြင်ဆင်ခြင်းပြုလုပ်ရမည်။ (ခွင့်ရက်ရှည်ယူခြင်း) |
| 2 | ရုံးချုပ်မှညွှန်ကြားချက် | စာတိုက်မှူးနှင့်ရုံးချုပ်မှပေးသော ညွှန်ကြားချက်များကိုရေးပါ။ |
| 3 | Skill up Sheet | ယနေ့ပြုလုပ်သောအကြောင်းအရာတွင် အမှတ်ခြစ်ပါ။ ကောင်းမွန်စွာလုပ်နိုင်မလုပ်နိုင်နှင့် မည်သို့ညွှန်ကြားပြသခဲ့သည်ကို ရေးပါ။ |
| 4 | နေ့စဉ်ယာဉ်စစ်ဆေးမှု | အသိပေးရန်ရှိပါက ကြိုတင်ရေးထားရန် |
| 5 | အခြား | ဝန်ထမ်းများမှ တင်ပြသည့်အချက်များနှင့်အထူးဖြစ်စဉ်ကိုရေးပါ။ |

ယခုလအတွက် တစ်ပတ်တာအထူးလုပ်ဆောင်ရန် Skill up sheet No.

စာတိုက်မှူး၏ ဆိုင်း: စာတိုက်မှူးမှ အကြောင်းအရာစစ်ဆေးပြီးဆိုင်းထိုးပါ။

※မှတ်တမ်းကို ဖိုင်တွင်သိမ်းပြီး အသုံးပြုပါ။

➤ At the end of each month

Tool

- ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား

ဖြည့်ရုံသက်သက်မဟုတ်ဘဲ ဘာကြောင့်မလုပ်နိုင်တာလဲ ဘယ်လိုကောင်းအောင် လုပ်မလဲဆိုတာတွေကို တိုင်ပင်ဆွေးနွေးရအောင်။ လစဉ်မိမိတို့၏ တိုးတက်မှုကို သိရှိပြီး အတွေ့အကြုံဖလှယ်နိုင်မည့် ကောင်းမွန်သော အချိန်အခါဖြစ်သည်။

လုပ်ဆောင်ရန်အဆင့်ဆင့်

- စာပို့လုလင်မှဖြည့်ထားသောဇယားကို → စာတိုက်မှူးမှအကဲဖြတ်ပြီး → ရန်ကုန် CME (ဦးလင်းဇေယျာ) သို့ပို့ရမည်



အစည်းအဝေးကျင်းပပုံအဆင့်ဆင့်

Weekly

1 တပတ်အတွင်း အထူးလုပ်ဆောင်ရန်

- အပတ်တိုင်းတနင်္လာနေ့ Skill up sheet မှ တစ်ခုကိုတစ်ပတ်အတွင်း အထူးလုပ်ဆောင်ရန်အဖြစ် ရွေးရမည်။

▶ Skill up Sheet

Daily

MTG
မစတင်ခင်
[-09:00]

2 အစည်းအဝေးမှတ်တမ်းရေးရန်

- အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေ၊ ညွှန်ကြားရမည့်အကြောင်းအရာ/သတိပေးရမည့်အကြောင်းအရာများကို စာတိုက်မှူးထံ ကြိုတင်မေးမြန်းထားပြီး [ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု] တွင်ရေးဖြည့်ပါ။ MTGတွင် အသုံးပြုမည့် Skill up sheet ကိုရွေးချယ်ထားရန်

▶ MTGမှတ်တမ်း

3 ယာဉ်များစစ်ဆေးခြင်း

- MTGခေါင်းဆောင်မှ ယာဉ်များကို နေ့စဉ်စစ်ဆေးရန် ညွှန်ကြားရမည်။ Skill up Sheet ⑨⑩ကို ယာဉ်များထားသောနေရာတွင် ကပ်ထားပါ။

▶ Skill up Sheet ⑨⑩

4 စုဝေးပါ (အပိုင်းပိုင်းပါ)

- MTGခေါင်းဆောင်မှ “မင်္ဂလာပါ ! ” ဟုနှုတ်ဆက်ပြီး မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေး စတင်ပါ

5 အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေ

- စာပို့လုလင်များ၏ အလုပ်တက်ရောက်မှု ပျက်ကွက်မှု နောက်ကျမှုများကိုစစ်ဆေးရန်

MTG
[09:00-09:15]

6 ညွှန်ကြားချက်သတိပြုရန်အချက်

- ရုံးချုပ်မှ ညွှန်ကြားချက်နှင့် သတိပြုရန်အချက်များကို အသိပေးရန်

7 ဝန်ထမ်းများနှင့် အချက်အလက်ဖလှယ်ခြင်း

- စာပို့လုလင်များအား တင်ပြရန်ကိစ္စရှိမရှိမေးမြန်းရန် Customer ၏ complain၊ ချီးမွမ်းခြင်း၊ CS skill မြင့်မားလာခြင်း၊ လုပ်ငန်းတွင်းနားမလည်သော ကိစ္စများကို ဘာမဆို တင်ပြနိုင်သည်!

8 CS Skill လေ့ကျင့်ခြင်း

- ရွေးချယ်ထားသော Skill up sheet ကိုအသုံးပြု၍ စာပို့လုလင်များကို သင်ပြလမ်းညွှန်ပါ

▶ Skill up Sheet

9 တပတ်အတွင်း အထူးလုပ်ဆောင်ရန်

- တပတ်အတွင်းအထူးလုပ်ဆောင်ရန်အကြောင်းအရာကို စာပို့လုလင်များသို့ အသိပေးညွှန်ကြားရမည်

10 အမှား ချက်ပပျောက်ရေး/လုပ်ငန်းစတင်

- ခေါင်းဆောင်မှ အမှားချက်ပပျောက်ရေးကို ရှေ့မှတိုင်ပေးပြီး နောက်မှလိုက်ဆိုရန်

▶ အမှားချက်ပပျောက်ရေးစာရွက်

MTGပြီးနောက်

11 အစည်းအဝေးမှတ်တမ်းရေးရန်

- MTGပြုလုပ်ချိန်အတွင်း အထူးအဖြစ်စဉ်နှင့် အချက်အလက်များကို [မှတ်စရာ] နေရာတွင်ရေးမှတ်ပါ။ စာတိုက်မှူးမှ စစ်ဆေးအတည်ပြုရမည်

▶ MTGမှတ်တမ်း



အစည်းအဝေးကျင်းပပုံအဆင့်ဆင့်

> At the end of each month

MTGပြီး
နောက်

- | | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားရေးရန်</p> | <ul style="list-style-type: none"> မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးပြီးနောက် စာပို့လုလင်များကိုပေးဝေ၍ ဖြည့်ခိုင်းပါ။ ၎င်းကိုစာတိုက်မှူးမှ အမှတ်ပေးရမည်။ <p>▶ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးဇယား</p> |
| <p>2 စစ်ဆေးခြင်းဇယားကိုပေးပို့ရန်</p> | <ul style="list-style-type: none"> မိတ္တူကူးထားပြီး မူရင်းကိုမိမိစာတိုက်တွင်ထား၍ မိတ္တူကို ရန်ကုန် CME ရှိ တာဝန်ခံ (ဦးလင်းဇေယျာ) သို့ပို့ရန် <p>▶ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးဇယား</p> |



အစည်းအဝေးကျင်းပပုံအကြံပြုချက်

3 ယာဉ်များကိုနေ့စဉ်စစ်ဆေးခြင်း လမ်း/ယာဉ်စည်းကမ်းကို သေချာစွာလိုက်နာ၍ စာဝေသွားရအောင်

- ယာဉ်များထားရာနေရာတွင် Skill up Sheet ⑨ ⑩ကို ကပ်ထားရန်
- MTGမစတင်ခင်ယာဉ်များကိုစစ်ဆေးနိုင်ရန် စာပို့လုလင်များကိုညွှန်ကြားရမည်
- Skill up Sheet၏အကြောင်းအရာအတိုင်းလိုအပ်ချက်ရှိမရှိစစ်ဆေးရအောင်
- ယာဉ်တွင်လိုအပ်ချက်ရှိပါက MTGတွင် အားလုံးသို့အသိပေးပြီး လိုအပ်ချက်ကို ဖြေရှင်းဆောင်ရွက်ရန်

5 အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေ စစ်ဆေးခြင်း အစဉ်အမြဲ team work အဖြစ် လုပ်ဆောင်နိုင်ရန် ညွှန်ကြားရန်

- စာပို့လုလင်များ၏ အလုပ်တက်ရောက်မှု၊ ပျက်ကွက်၊ နောက်ကျအခြေအနေများကိုစစ်ဆေးရန်
- နောက်ကျသူရှိခဲ့လျှင် အကြောင်းရင်းကိုစစ်ဆေးရန် (ဥပမာ-ကြိုပြုကား နောက်ကျခြင်း၊ ကားပိတ်ခြင်း)
- အစဉ်အမြဲနောက်ကျသူရှိနေခဲ့ပါက အကြောင်းရင်းကိုမေးမြန်းပြီး နောင်တွင် နောက်မကျအောင် သတိပေးရန်
- ပျက်ကွက်သူရှိခဲ့လျှင် လုပ်ငန်းဆောင်တာများခွဲဝေမှုအတွက် ဆွေးနွေးဆောင်ရွက်ပါ

7 စာပို့လုလင်၏တင်ပြချက်ကိုဖလှယ်ခြင်း

- အားလုံးနှင့် အချက်အလက်ဖလှယ်ရမည့် အကြောင်းအရာကို စာပို့လုလင်သို့မေးမြန်းရန် “အားလုံးကိုအသိပေးစရာကိစ္စများရှိပါသလား ?” “အသေးအဖွဲ့ကိစ္စလည်းရတယ် အားလုံးကိုအသိပေးရအောင်”
- ဥပမာ . . . “မနေ့က ချောပစ္စည်းစောစောရောက်လာလို့ Customer ကချိမွမ်းပါတယ်” “XXမှာနေတဲ့ Customerက XXကို အိမ်ပြောင်းသွားတယ်” “XXမှာ အဆောက်အဦးအသစ် တိုးလာတယ်” “XXလမ်းက မိုးရွာရင် ရေကြီးလို့ စာဝေသွားတဲ့အခါ ဂရုစိုက်ကြပါစို့”

| အမျိုးအမည် | အိမ် | အလုပ် |
|------------|------|-------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |
| 11 | | |
| 12 | | |
| 13 | | |
| 14 | | |
| 15 | | |
| 16 | | |
| 17 | | |
| 18 | | |
| 19 | | |
| 20 | | |
| 21 | | |
| 22 | | |
| 23 | | |
| 24 | | |
| 25 | | |
| 26 | | |
| 27 | | |
| 28 | | |
| 29 | | |
| 30 | | |

1 ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးဇယားကို ဖြည့်ခြင်း

- မလုပ်နိုင်သေးသောအကြောင်းအရာကိုလည်း ရိုးသားစွာရေးဖြည့်ပါ ကြိုးစားဆောင်ရွက်ခြင်းက အရေးကြီးကြောင်းသင်ပြလမ်းညွှန်ပါ
- အမှတ်ပေးသူသည် အမှတ်ပေးရုံတစ်ခုတည်းမဟုတ်ဘဲ စာပို့လုလင်နှင့် သေချာစွာစကားပြောပြီး အခြေအနေကို သိအောင်လုပ်ရပါမည်။
- ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို နှစ်ဝက်တစ်ကြိမ် ပြန်လည်ဆန်းစစ်ခြင်းဖြင့် အရည်အသွေးတိုးတက်မှုနှင့် မားလာခြင်းနှင့် ကြိုးစားမှုများအပေါ်တွင်အမှတ်ပေးရအောင်

စာပို့လုလင်များ၏မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးလုပ်ဆောင်ခြင်း

1. ဦးတည်ချက်

Customerထံသို့ စာနှင့်ပစ္စည်းများကိုပေးဝေရသော စာပို့လုလင်၏အလုပ်မှာ ပေးပို့သူ နှင့်လက်ခံသူ၏ ခံစားချက်များကိုဆက်သွယ်ပေးရသော အလုပ်ဖြစ်သောကြောင့် အလွန်ပင်အရေးပါသော အလုပ် ဖြစ်ပါသည်။ စာပို့လုလင်သည် ထိုကဲ့သို့အရေးပါသောအလုပ်ကို ထမ်းဆောင်နေသည်နှင့်တစ်ချိန်တည်း စာတိုက်နှင့်Customerကို ဆက်သွယ်ပေးသော အဓိကတာဝန်ကိုလည်း ထမ်းဆောင်နေပါသည်။

၎င်းအချက်များအရ နေ့စဉ်လုပ်ငန်းဆောင်တာများအတွက် ကြီးကြပ်သူနှင့်စာပို့လုလင်များက တနေရာတည်းတွင်စုစည်း၍ အစည်းအဝေးလုပ်ခြင်းသည် စာပို့လုလင်အချင်းချင်း သတင်းအချက် အလက်ဖလှယ်နိုင်ခြင်း၊ Team work တစ်ခုလုံးအဖြစ် တက်ကြွစွာပါဝင်လာနိုင်ခြင်း လုပ်ငန်းခွင်ရှိ အန္တရာယ်ကိုကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်ခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းဆောင်တာများလည်ပတ်မှု ပိုမိုကောင်းမွန်လာနိုင်ရန် ဖြစ်ပါသည်။

၎င်းအပြင် အစည်းအဝေးလုပ်ခြင်းသည် စာပို့လုလင်များ၏ Customerနှင့်ဆက်ဆံရေး CSမြင့်မား လာစေရန်ရည်ရွယ်ထားသောကြောင့် Customerစိတ်ကျေနပ်မှုကို မြင့်မားလာစေမည့် ရလဒ်ကောင်း များဖြစ်ပေါ်စေပါလိမ့်မည်။

2. ရည်ရွယ်ချက်

ရည်ရွယ်ချက်နှင့်မျှော်မှန်းချက်မှာ အောက်ပါအတိုင်းဖြစ်သည်။

- (1) သတင်းအချက်အလက်ဖလှယ်ခြင်း၊ လုပ်ငန်းဆောင်တာများတွင် အန္တရာယ်(ပြဿနာ) မကျရောက်အောင် ကြိုတင်ကာကွယ်ခြင်း
- (2) Customerအနေဖြင့်ခံစားပြီး ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း CS levelမြှင့်တင်နိုင်ရန်
- (3) အဖွဲ့အစည်းဖြင့်အလုပ်လုပ်ခြင်းကို ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်း၊ အလုပ်တွင်ပါဝင် ဆောင်ရွက်မှု အသိစိတ်များကို ပြောင်းလဲစေခြင်း
- (4) စာပို့လုလင်တစ်ဦးချင်း၏ စွမ်းဆောင်ရည်မြှင့်တင်ခြင်းဖြင့် Customer၏ချီးမွမ်း ခြင်းနှင့် ယုံကြည်လေးစားခြင်း မြင့်မားလာခြင်း
- (5) လုပ်ငန်းခွင်တွင်း ခေါင်းဆောင်များကို ပြုစုပျိုးထောင်ခြင်း

| အကြောင်းအရာ | ရလဒ်နှင့်မျှော်မှန်းချက် |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| သတင်းအချက်အလက် ဖလှယ်ခြင်း | <ul style="list-style-type: none"> စာပို့လုလင်အချင်းချင်း သတင်း(အကြောင်းအရာ) တစ်ခုကို အားလုံးသိအောင်လုပ်ခြင်းဖြင့် လုပ်ငန်းခွင်တွင်း အန္တရာယ်များကို ကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်သည်။ Team work ပိုမိုကောင်းမွန်လာစေပြီး တူညီသောလုပ်ငန်း ဆောင်တာရည်မှန်းချက်သို့ ဦးတည်လာနိုင်မည် |
| ယာဉ်များစစ်ဆေးခြင်း | <ul style="list-style-type: none"> စာပို့လုလင်များအသုံးပြုသောယာဉ်များကို နေ့စဉ်စစ်ဆေးခြင်းဖြင့် ယာဉ်အန္တရာယ်ကို ကြိုတင်ကာကွယ်နိုင်မည်။ |
| CS Skill | <ul style="list-style-type: none"> တစ်ဦးခြင်းစီက အရည်အသွေးမြှင့်တင်ခြင်းဖြင့် Customer၏ ယုံကြည်မှုကိုရရှိသော စာပို့လုလင်ဖြစ်နိုင်ရန် ဦးတည်ကြိုးစား လာမည်။ |
| ပြိုင်တူရွတ်ဆိုခြင်း | <ul style="list-style-type: none"> 3M (3Mistakes) ပပျောက်ရန် လုပ်ဆောင်ပြီး နောက်ထပ်မဖြစ်ပွားအောင် အသိကိုအစဉ်အမြဲထား၍ အလုပ်လုပ်နိုင်လာမည်။ |
| တစ်ပတ်အတွင်းအလေးထား ဆောင်ရွက်ရန် | <ul style="list-style-type: none"> ၁ပတ်စီ အကြောင်းအရာတစ်ခုကို အလေးထားဆောင်ရွက်ရန် သတ်မှတ်ထားခြင်းဖြင့် ၎င်းအပေါ်တွင်အာရုံစိုက်ကာ စာပို့လုလင် များက လုပ်ငန်းဆောင်တာများကို ဆောင်ရွက်နိုင်မည်။ |

3. 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」 ၏အသုံးပြုပုံ

(1) ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးပုံအဆင့်ဆင့်

- ① အစည်းအဝေး စတင်သောပထမနေ့တွင် 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」 ကိုပေးဝေမည်
↓
- ② 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」 တွင် မိမိကိုယ်တိုင်အမှတ်ပေးပြီးနောက် ပြန်လည်သိမ်းမည်
↓
- ③ စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးထားသည်များအား အကဲဖြတ်အမှတ်ပေးရမည်
↓
- ④ အစည်းအဝေး နောက်ဆုံးနေ့တွင် 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」ကိုနောက်တစ်ခါ ထပ်ဝေမည်။
↓
- ⑤ 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」 တွင် မိမိကိုယ်တိုင်အမှတ်ပေးပြီးနောက် ပြန်လည်သိမ်းမည်။
↓
- ⑥ စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးထားသည်များအား အကဲဖြတ်အမှတ်ပေးရမည်
↓
- ⑦ စာတိုက်မှူး၏အကဲဖြတ်ခြင်းပြီးဆုံးပါက 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」 ကိုအားလုံးစုစည်း၍ စာသိမ်းစာဝေအဖွဲ့ ခေါင်းဆောင် သို့ပေးအပ်ပါရန်။

(2) ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား ကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက်ပုံ

- ① စာတိုက်မှူးကိုအစပြု၍ ကြီးကြပ်သူများသည် ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားကို ဆက်လက်၍ ဆောင်ရွက်သွားပြီး ၎င်းကိုမှတ်တမ်းအဖြစ်သိမ်းဆည်းထားခြင်းဖြင့် စာပို့လုလင်တစ်ယောက်ခြင်း၏ လုပ်ငန်းအပေါ်စိတ်ပါဝင်စားမှု CS level မြင့်မားလာ ပုံတို့ကို သိနိုင်ပြီး ဝန်ထမ်းပြုစုပျိုးထောင်ခြင်း အတွက် အသုံးဝင်လာမည်။
- ② ကြိုးစား၍ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ပေးသော စာပို့လုလင်အား ချီးမြှင့်ခြင်းနှင့်ဆုပေးခြင်း၊ CS ခေါင်းဆောင် အဖြစ်သတ်မှတ်ပေးခြင်း၊ မြန်မာ့စာတိုက်၏ ဝန်ထမ်းများချီးမြှောက်အားပေးခြင်းများတွင် စံနမူနာအဖြစ် ပြန်လည်ဖော်ပြအသုံးပြုနိုင်မည်။

4. တစ်ပါတ်အတွင်းအလေးပေးလုပ်ဆောင်ခြင်းနှင့်ပတ်သက်၍

(1) အသုံးပြုပုံအဆင့်ဆင့်

- ① စာတိုက်မှူးမှ အပတ်စဉ်အစည်းအဝေးမစတင်မှီ တစ်ပါတ်အတွင်းအလေးထား လုပ်ဆောင်ရန်အကြောင်းအရာကို Skill up sheetမှ တစ်ခုရွေးချယ်ပြီး အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်သို့ အကြောင်းကြား(အသိပေး)ရန်
↓
- ② အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်မှ စာပို့လုလင်များမြင်သာသောနေရာတွင် တစ်ပတ်အတွင်းအလေးပေးလုပ်ဆောင်ရန်ပိုစတာကို ကပ်ထားရန်
↓
- ③ အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်မှ အစည်းအဝေးတွင် လုပ်ဆောင်ရန်အချက်များ သတိပြုရန်အချက်များကို အသိပေးပြီး ထိရောက်သောညွှန်ကြားမှုများ ပေးရန်
↓
- ④ တစ်ပတ်၏နောက်ဆုံးနေ့ အစည်းအဝေးတွင် လုပ်ဆောင်ချက်များကို၏ရလဒ် ပြန်လည်ကို ချီးမွမ်းပြောကြားခြင်းနှင့် ပြန်လည်သုံးသပ်ခြင်းများပြုလုပ်ရန်။ ကောင်းမွန်စွာ မဆောင်ရွက်နိုင်သည့်အချက်ရှိခဲ့သော် ၎င်းအားဖြေရှင်းရန်နည်းလမ်းကို အချင်းချင်းတိုင်ပင်ခြင်းများပြုရမည်။ အများအတုယူစရာကိစ္စများ ရှိခဲ့လျှင်လည်း ၎င်းလုပ်ဆောင်မှုကို အားလုံးကိုအသိပေးရန်။

(2) တစ်ပါတ်အတွင်းအလေးပေးလုပ်ဆောင်ခြင်းကိုဆောင်ရွက်ပုံ

- ① အလေးပေးလုပ်ဆောင်နေစဉ်အပတ်တွင် ဌာနတစ်ခုလုံး အရည်အသွေးမြင့်တက်လာရေးအတွက် ကြိုးစားဆောင်ရွက်နေသောကြောင့် စာတိုက်မှူး(သို့မဟုတ်) ကြီးကြပ်ရေးမှူးမှ

မလိုက်နာနိုင်သောဝန်ထမ်းအား ညွှန်ကြားမှုပေးသွားရန်။ အကြောင်းအရာကို သေချာစွာ နားလည်ခြင်းရှိမရှိကိုစစ်ဆေးပြီး ဌာနတစ်ခုလုံး၏ကြိုးပမ်းနေမှုကို အထောက်အကူဖြစ်စေရန်

- ② အကြောင်းအရာတစ်ခုချင်းစီအတွက် ကောင်းမွန်စွာလုပ်ဆောင်နိုင်မှုရှိမရှိကို ပြန်လည် ဆန်းစစ်ခြင်းနှင့်အဖြေရှာခြင်းကို အပြန်ပြန်အလှန်လုပ်ခြင်းဖြင့် မိမိစာတိုက်၏စာဝေ လုပ်ငန်းများအရည်အသွေးတိုးတက်လာခြင်း ရလဒ်ကိုဖြစ်ပေါ်စေပါလိမ့်မည်။

မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးလုပ်ဆောင်ခြင်းအကြောင်းအရာ စာပို့လှလင်များ၏

အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ရေးအေဂျင်စီ (JICA)
မြန်မာ့စာတိုက်ဝန်ဆောင်မှုစွမ်းဆောင်ရည်မြှင့်တင်ရေးပရောဂျက်

March 2018
Collection and Delivery Unit

【1. အစည်းအဝေး၏ရည်ရွယ်ချက်】

- (1) စာဝေသွားခင် မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးကိုပြုလုပ်ခြင်း၏ရည်ရွယ်ချက်
- ① သတင်းအချက်အလက်ဖလှယ်ခြင်း၊ လုပ်ငန်းဆောင်တာအတွင်း ကြိုတင်၍အန္တရာယ်ကို ကာကွယ်နိုင်ရန်
 - ② Customerအမြင်ကဲ့သို့ခံစားပြီး ဆက်ဆံခြင်း CS level မြှင့်တင်ပေးနိုင်ရန်
 - ③ Team work ပေါ်ပေါက်လာစေရန်၊ လုပ်ငန်းနှင့်ပတ်သက်သောအားထုတ်မှု အသိစိတ်များ ပြောင်းလဲလာရန်
 - ④ စာပို့လှလင်တစ်ယောက်ချင်း၏ စွမ်းဆောင်ရည်တိုးတက်လာခြင်းဖြင့် Customer ၏ချီးမွမ်းခြင်းနှင့် ယုံကြည်မှုကို ပိုမိုရရှိစေရန်
- (2) ဖေဖော်ဝါရီလ ၁၄ရက်(ပုဒ္ဒဟူး)မှ ၂၂ရက်(ကြာသပတေး) ၂၀၁၈ အထိ တစ်ပတ်ကြာ ရန်ကုန်GPOမှ DEMSစာပို့လှလင်များ၏ မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေး(စမ်းသပ်ကာလ)ကို ပြုလုပ်ခဲ့သည်။

【 2. အစည်းအဝေးကျင်းပပုံ 】

| | အချိန် | အကြောင်းအရာ |
|-----------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| အစည်းအဝေးမစတင်ခင် | -09:00 | (1) အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်မှ အစည်းအဝေးမစတင်မီ ①ဝန်ထမ်းများအလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေ ②ယနေ့ညွှန်ကြား ရမည့်အကြောင်းအရာများ ③ယနေ့သတိပေးရမည့်အကြောင်းအရာများကို စစ်ဆေး ရန်။(အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်သည် စာတိုက်မှူးမဟုတ်ခဲ့လျှင် ခေါင်းဆောင်မှာ စာတိုက်မှူးသို့ မေးမြန်းရန်။ (2) အစည်းအဝေးမစတင်ခင် ယာဉ်များကိုစစ်ဆေးရန် ဝန်ထမ်းများအား သတိပေးရမည်။ (skill up sheet ⑨⑩ကို ယာဉ်များထားရာနေရာတွင် ချိတ်ဆွဲထားရမည်) |
| အစည်းအဝေးပြုလုပ်နေစဉ် | 09:00-09:15 | (1) သတင်းအချက်အလက်ဖလှယ်ခြင်း ① ခေါင်းဆောင်မှ ဝန်ထမ်းများကို ကောင်တာအတွင်းပိုင်းတွင် စုဝေးစေပြီး အစည်းအဝေးကိုစတင်ပါ။ (ခေါင်းဆောင်အပါအဝင် မျက်နှာချင်းဆိုင်၍အပိုင်းသဏ္ဍာန်ပိုင်းပါ) ② ခေါင်းဆောင်မှ ဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်တက်ရောက်မှုအခြေအနေကို စစ်ဆေးရန် ③ ခေါင်းဆောင်မှ 「ယနေ့ညွှန်ကြားချက်များ」နှင့်「ယနေ့သတိပြုရန်အချက်များ」ကိုအသိပေးရန် ④ အစည်းအဝေးတက်ရောက်သူများအား အသိပေးစရာရှိမရှိမေးမြန်း၍ ရှိပါကအားလုံးအားအသိပေးရန် |
| | | (2) CS Skillဖြင့်မားလာစေရန် ခေါင်းဆောင်မှ「Postman skill up sheet」ကိုတစ်ခုရွေးပြီး သင်ပြပြောဆိုရန် |
| | | (3) တစ်ပတ်တာအထူးလုပ်ဆောင်ရန်အကြောင်းကို ညွှန်ကြားခြင်း ခေါင်းဆောင်မှ ယခုတစ်ပတ်အတွက် အထူးလုပ်ဆောင်ရမည့် အကြောင်းအရာကိုအသိပေး၍ အန္တရာယ် ပြဿနာများမဖြစ်ပွားအောင် ဦးတည်ပြီး ညွှန်ကြားရန် |
| အစည်းအဝေးပြီးဆုံး | 09:30- | (4) 3Mပပျောက်ရေး စာတိုက်လုပ်ငန်းများပြိုင်တူဆိုရမည့်「3M (3 Mistakes)ပပျောက်ရေး」စာရွက် ကိုအသုံးပြုပြီး ခေါင်းဆောင်၏နေ့စာတိုက်မှ အားလုံးကအသိပေးစွာဖြင့် လိုက်ဆိုရန် ခေါင်းဆောင်မှ 「အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း」ကိုရေးသားပြီး ဗိုင်းတွင်ထည့်ကာ သိမ်းဆည်းထားရန်။ (ခေါင်းဆောင်သည် စာတိုက်မှူးမဟုတ်ခဲ့လျှင် အကြောင်းအရာများကို စာတိုက်မှူးမှ စစ်ဆေးပေးရမည်) |

【3. တစ်ပတ်တာ အထူးလုပ်ဆောင်ရန်အကြောင်းအရာ ညွှန်ကြားပုံ】

| ခေါင်းစဉ် | | အကြောင်းအရာ |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| တစ်ပတ်အတွင်းအထူးလုပ်ဆောင်ရန်ပိုစတာကို ချိတ်ဆွဲခြင်း | <ul style="list-style-type: none"> ① ခေါင်းဆောင်မှ တစ်ပတ်အတွင်းအထူးလုပ်ဆောင်ရန် အကြောင်းအရာကို Skill up sheetမှ ရွေးထုတ်ပြီး အများပြိုင်သာသော နေရာတွင် ချိတ်ဆွဲထားရန် ② ခေါင်းဆောင်မှ မနက်ပိုင်းအစည်းအဝေးတွင် ဒီတစ်ပတ်အတွက်အထူးလုပ်ဆောင်ရန်အကြောင်းအရာကို ဝန်ထမ်းများအား အသိပေးပြီး သတ်မှတ်ရန်ပြုလုပ်ဖို့ကို ပြောကြားရန် (တစ်ပတ်တစ်ကြိမ်အကြောင်းအရာပြောင်းရန်) | |

ခေါင်းဆောင်မှ ညွှန်ကြားမှုပေးပုံပေးနည်း

| ရက်သတ္တပတ် | Sheet No | တစ်ပတ်အတွင်းအထူးလုပ်ဆောင်ရန် | ညွှန်ကြားမှုအကြောင်းအရာ (ဥပမာ) |
|-------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ပထမ အပတ် | ① | 「ဝတ်စားဆင်ယင်မှု」ကို ပိုမိုကောင်းမွန်အောင် တစ်ပတ်အတွင်း အထူးအလေးပေး ဆောင်ရွက်ရန် | 「ဒီတစ်ပတ်က ဝတ်စားဆင်ယင်မှုနဲ့ပတ်သက်ပြီး အထူးဆောင်ရွက်ရမည့်အပတ်ဖြစ်တယ်။ အမြဲတမ်း customerနဲ့ ထိတွေ့ ဆက်ဆံနေရတယ်ဆိုတဲ့အခါကိုထားပြီး သန့်ရှင်းသပ်ရပ်စွာ ဝတ်ဆင်ပြီးမှ စာစာထွက်ကြရအောင်。」 |
| ဒုတိယ အပတ် | ② | 「ပျက်စားအမှုအရာနှင့်စကားလုံးအသုံးအနှုန်း」ကို ပိုမိုကောင်းမွန်အောင် တစ်ပတ်အတွင်း အထူးအလေးပေး ဆောင်ရွက်ရန် | 「ဒီတစ်ပတ်က ပျက်စားအမှုအရာနှင့်စကားလုံးအသုံးအနှုန်းနဲ့ပတ်သက်ပြီး အထူးဆောင်ရွက်ရမည့်အပတ်ဖြစ်တယ်။ Customer ကိုအလေးထားတယ် ကျေးဇူးတင်တယ်ဆိုတဲ့စိတ်နဲ့ ချစ်ချစ်ပျံ့ပျံ့ဆက်ဆံကြရအောင်。」 |
| တတိယ အပတ် | ③ | 「ပြုံးရွှင်တက်ကြွစွာဖြင့်နှုတ်ဆက်ခြင်း」ကို အလေးပေးဆောင်ရွက်ရန် | 「ဒီတစ်ပတ်က ပြုံးရွှင်တက်ကြွစွာဖြင့်နှုတ်ဆက်ခြင်းကို အလေးပေးဆောင်ရွက်ခဲ့အပတ်ဖြစ်တယ်။ Customerနဲ့အကြည့်ချင်းဆုံပြီး တက်တက်ကြွကြွ နှုတ်ဆက်ကြရအောင်。」 |
| စတုတ္ထ အပတ် | ⑤ | 「ချောအကျန်စစ်ဆေးခြင်း」ကို အထူးအလေးပေးဆောင်ရွက်ရန် | 「ဒီတစ်ပတ်မှာ ချောအကျန်စစ်ဆေးခြင်းကို သေချာစွာလုပ်ဆောင်ရန် အလေးပေးဆောင်ရွက်မယ်။ Customer ကို စိတ်အနှောင့်အယှက်မဖြစ်စေရန် သေချာစွာ စစ်ဆေးကြရအောင်。」 |

【 4. လိုအပ်သောစာရွက်စာတမ်းများနှင့်အသုံးပြုပုံ 】

| | စာရွက်အမည် | အသုံးပြုရမည့်သူ | အသုံးပြုပုံ |
|---|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Skill up sheet | အစည်းအဝေး ခေါင်းဆောင် | နေ့စဉ် sheet တစ်စုံကိုရွေးပြီး ၎င်းတွင်ပါဝင်သော အကြောင်းအရာများဖြင့် ဝန်ထမ်းများအားလမ်းညွှန်မှုပေးရန် |
| 2 | 3M ပျောက်ရေးပြိုင်တူဆို ရန် စာရွက် | အစည်းအဝေး ခေါင်းဆောင် | 「ပြိုင်တူဆိုစာရွက်」တွင်ပါဝင်သောအကြောင်းအရာများကို ဝန်ထမ်းများအားလုံး အတူတူဆိုရန် |
| 3 | အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း | အစည်းအဝေး ခေါင်းဆောင် | <ul style="list-style-type: none"> -အစည်းအဝေးကျင်းပပုံကို မှတ်ထားပြီး လုပ်ငန်းဆောင်တာမှတ်တမ်းအနေဖြင့် ဖိုင်တွင်ထည့်ကာသိမ်းထားရန် -အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင်မှာ စာတိုက်မှူးမဟုတ်ခဲ့လျှင် စာတိုက်မှူးမှ စစ်ဆေးပေးရန် |
| 4 | မိမိကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်း ဇယား | အစည်းအဝေး တာဝန်ရောက်သူများ | <ul style="list-style-type: none"> -အစည်းအဝေးပထမနေ့နှင့်၎င်းလ၏နောက်ဆုံးနေ့တွင် တက်ရောက်သူများက ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားဖြင့် မိမိကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးပြီး စာတိုက်မှူးမှ အကဲဖြတ်အမှတ်ပေးရမည်။ -နောက်ဆုံးနေ့တွင် စာတိုက်မှူးမှ အကဲဖြတ်ပြီး ၎င်းအကဲဖြတ်စာရွက်များအား စာသိမ်းစာဝေအဖွဲ့ ခေါင်းဆောင်သို့ ပေးအပ်ရန်။ -အထက်ပါအကြောင်းအရာကို လစဉ်ပြုလုပ်ရန်။ |

【5. ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယားအသုံးပြုပုံ】

- ①အစည်းအဝေး စတင်သောပထမနေ့တွင်「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」ကိုပေးဝေမည်
↓
- ②「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」တွင် မိမိကိုယ်တိုင်အမှတ်ပေးပြီးနောက် ပြန်လည်သိမ်းမည်
↓
- ③စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးထားသည်များအား အကဲဖြတ်အမှတ်ပေးရမည်
↓
- ④အစည်းအဝေး နောက်ဆုံးနေ့တွင် 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」ကိုနောက်တစ်ခါ
ထပ်ဝေမည်။
↓
- ⑤「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」တွင် မိမိကိုယ်တိုင်အမှတ်ပေးပြီးနောက် ပြန်လည်သိမ်းမည်။
↓
- ⑥ စာတိုက်မှူးမှ ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးထားသည်များအား အကဲဖြတ်အမှတ်ပေးရမည်
↓
- ⑦စာတိုက်မှူး၏အကဲဖြတ်ခြင်းပြီးဆုံးပါက 「ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား」ကိုအားလုံးစုစည်း၍
စာသိမ်းစာဝေအဖွဲ့ ခေါင်းဆောင် သို့ပေးအပ်ပါရန်။



သန့်ရှင်းသပ်ရပ်သော ဝတ်စားဆင်ယင်မှု



| | | |
|---|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ① | အဝတ်အစား | အဝတ်အစားကို သန့်ရှင်းစွာထားရန်၊ Uniform ကို သေသေသပ်သပ် ဝတ်ဆင်ရန်။ |
| ② | ကော်လံ၊ အင်္ကျီလက်ပေါက် | ကော်လံ၊အင်္ကျီလက်ပေါက်တို့ ညှစ်ပေမနေစေရ။ |
| ③ | Name-Card | အမြဲတမ်း သပ်သပ်ရပ်ရပ် မြင်ရအောင်၊ သတ်မှတ်ထားသောနေရာတွင် သေသပ်စွာတပ်ဆင်ရန်။ |
| ④ | ခြေသည်းလက်သည်း | ခြေသည်းလက်သည်းကို သန့်ရှင်းစွာထားပြီး၊ အရှည်အနေတော်တွင်ညှစ်ရန်။ |
| ⑤ | ဖိနပ် | ညှစ်ပေမနေစေရန်။ |

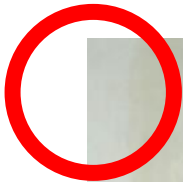
Customer
နှစ်သက်သဘောကျစေရန်၊
သပ်ရပ်စွာ ဝတ်ဆင်ပြီး
သေသေသပ်သပ်နေကြပါစို့ !

Postman Skill up Sheet ②



မျက်နှာအမူအရာ၊ အပြောအဆို (စကားလုံးအသုံးအနှုန်း) သတ်မှတ်ချက်

| | | |
|---|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | အကြည့် | Customer နဲ့ အကြည့်ချင်းဆုံစေရန်။ |
| ② | ပါးစပ် | <ul style="list-style-type: none"> • နှုတ်ခမ်းထောင့်အမြင့်ဖြင့် မျက်နှာအမူအရာပြောင်းလဲရန်။ • နှုတ်ခမ်းကို အနည်းငယ်မြှင့်တင်ခြင်းက အဓိကချသည်။ |
| ③ | မေးစေ့ | <ul style="list-style-type: none"> • မေးစေ့အနိမ့်အမြင့်နှင့် အကြည့်ကိုလိုက်၍ မျက်နှာပုံသဏ္ဍာန်ပြောင်းလဲနိုင်သည်။ • မေးစေ့ကို ချထားလျင်ရိုးသားသော ပုံသဏ္ဍာန်ပေါ်လွင်သည်။ |
| ④ | စကားလုံး | မှန်မှန်ကန်ကန်နဲ့၊ နားလည်လွယ်ပြီး ယဉ်ကျေးသိမ်မွေ့သော အသုံးအနှုန်းဖြင့် ပြောဆိုရန်။ |



Customer ကိုအလေးထားခြင်း၊ ကျေးဇူးတင်ခြင်းကို ကောင်းမွန်သော အပြုံးမျက်နှာဖြင့် ဖော်ပြကြပါစို့ !



ချောစာ/ပစ္စည်းပေးဝေရာတွင် ပြုမူရမည့်အချက် အခြေခံ ①



| | | |
|---|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | နှုတ်ဆက်ခြင်း | <ul style="list-style-type: none"> • တက်တက်ကြွကြွနဲ့ နှုတ်ဆက်ရန် ! • အပြုံးမျက်နှာဖြင့်၊ ဧည့်သည်နှင့် မျက်လုံးခြင်းဆုံရန် ! • ရွှင်ရွှင်ပျပျနဲ့ ကြည်လင်ပြတ်သားသော အသံဖြစ်ရန် ! |
| ② | နာမည်ကို ပြောခြင်း | 「မင်္ဂလာပါ။ မြန်မာစာတိုက်မှ (မိမိနာမည်) ဖြစ်ပါတယ်။」 |
| ③ | ရည်ရွယ်ချက်ကို ပြောရန် | 「ချောစာ/ပစ္စည်းလာရောက်ပေးဝေပါတယ်။」 |
| ④ | ပြန်သည်အချိန် | 「ကျေးဇူးတင်ပါတယ်ခင်ဗျာ။」 |

ပြုံးရွှင်သောမျက်နှာဖြင့် Customerနှင့် အကြည့်ခြင်းဆုံကာ ရွှင်ရွှင်ပြပြနှုတ်ဆက်ရအောင် !



ချောစာ/ပစ္စည်းပေးဝေရာတွင်
ပြုမူရမည့်အချက် အခြေခံ ②



| | | |
|---|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | ပေးအပ်သော အခါ | <ul style="list-style-type: none"> • လက်နှစ်ဘက်ဖြင့်စာ/ပစ္စည်းကိုကိုင်ရန် • Customerလက်ခံရလွယ်ကူစေရန် • ရင်ဘတ်အမြင့်လောက်တွင် ကိုင်ထားရန် • လိပ်စာများကို Customerသို့ အတည့်အနေအထားတိုင်း ပေးအပ်ရန် • 「ဒီမှာ ချောစာ/ပစ္စည်းပါ」 ဟု ပြော၍ ပေးအပ်ရန် |
| ② | ပေးအပ်ပြီးနောက် | <ul style="list-style-type: none"> • ဦးညွှတ်၍အရိုအသေပေးရန် • 「ကျေးဇူးတင်ပါတယ်ခင်ဗျာ」 • တံခါးကိုညင်သာစွာပိတ်ရန် |

သိမ်မွေ့စွာပြုမူခြင်းဖြင့် 「Customerကိုအလေးထားသည်」 ဟူသောစိတ်ကိုဖော်ပြရအောင် !



ချောစာ/ပစ္စည်းမကျန်အောင်စစ်ဆေးခြင်း သတ်မှတ်ချက်

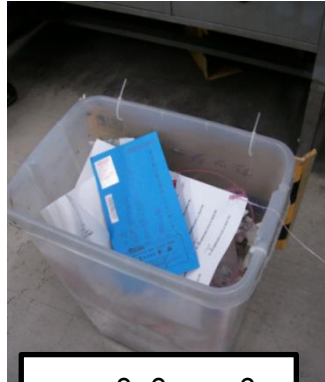
| | | |
|---|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ① | ချောခွဲစင်/စားပွဲခုံ | ချောခွဲစင်/စားပွဲခုံအပေါ် ၊ အောက် ၊ အနောက်ဘက်တွင် ချောစာ/ပစ္စည်းများ ကျန်မနေ |
| ② | ကြမ်းပြင် | ချောစာ/ပစ္စည်းများ ကြမ်းပြင်တွင် ကျမနေ |
| ③ | အမှိုက်တောင်း | ချောစာ/ပစ္စည်းများ အမှိုက်တောင်းထဲတွင် ကျမနေ |
| ④ | ချောအိတ်/ ချောခြင်းတောင်း | ချောအိတ်/ခြင်းတောင်းထဲတွင် ချောစာ/ပစ္စည်းများကျန်မနေ |
| ⑤ | ဆိုင်ကယ်/စက်ဘီး | ဆိုင်ကယ်နှင့် စက်ဘီးပတ်ဝန်းကျင်တွင် ချောစာ/ပစ္စည်းများ ကျမနေ |
| ⑥ | စာဝေလွယ်အိတ် | (ပေးဝေပြီးနောက်) စာဝေလွယ်အိတ်တွင် ချောစာ/ပစ္စည်းများ ကျန်မနေ |



①ချောစင်အပေါ်



①ချောစင်အောက်



③အမှိုက်တောင်း



⑤ဆိုင်ကယ်

**စာဝေသွားမှီနှင့် စာဝေပြီးနောက်တွင် ချောစာ/ပစ္စည်းများ
ကျန်မနေအောင် သေချာစွာစစ်ဆေးရအောင် !**



စာဝေမသွားခင် ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ

| | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | ချောစာ/ပစ္စည်း မကျန်အောင် စစ်ဆေးရန် | ချောခွဲစင်/စားပွဲခုံအပေါ် ၊ အောက် ၊ အနောက်ဘက်တွင် ချောစာ/ပစ္စည်းများ ကျန်မနေစေရ |
| ② | အရေအတွက်ကို စစ်ဆေးရန် | ပေးဝေရမည့်ချောအရေအတွက်သည် မိမိလက်ခံထားသော အရေအတွက် ၊ မှတ်သားထားသော အရေအတွက် ၊ ယူဆောင် သွားသောအရေအတွက် နှင့်ကိုက်ညီမှုရှိလား စစ်ဆေးရန် |
| ③ | ချောများကိုသေချာ စွာတင်ဆောင်ရန် | ပေးဝေနေစဉ် ချောစာ/ပစ္စည်းများ ပျောက်ကျခြင်းမရှိအောင် အိတ်ထဲသို့သေချာစွာထည့်ခြင်း တင်ဆောင်ခြင်းများပြုလုပ်ရန် |



စာဝေထွက်ခင် သေချာစွာပြင်ဆင်ခြင်းဖြင့် ချောများကို Customerထံ အရောက်ပေးဝေရအောင် !



စာဝေပြီးနောက် ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ

| | | |
|---|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | ချောစာ/ပစ္စည်း မကျန်အောင် စစ်ဆေး | အသုံးပြုနေသော စာဝေလွယ်အိတ် ၊ စာထည့်ခြင်းတောင်းစသည်တို့တွင် ချောများမကျန်အောင်စစ်ဆေးရန် |
| ② | အရေအတွက်ကို စစ်ဆေး | ယူဆောင်သွားသောအရေအတွက် ၊ ပြန်၍သယ်ဆောင်လာသောအရေအတွက် ၊ ပေးဝေပြီးလက်ခံစာရွက်များ၏ အရေအတွက် ကိုက်ညီမှုရှိမရှိစစ်ဆေးရန် |
| ③ | Complain အကြောင်းကြားခြင်း | Customerထံမှ complainလက်ခံရရှိလျှင် တာဝန်ရှိသူသို့ အသိပေးရန် |
| ④ | သန့်ရှင်းသပ်ရပ်မှု | အလုပ်လုပ်နေသောနေရာကို သန့်ရှင်းသပ်ရပ်စွာထားရန် |

ပေးဝေပြီးနောက်ပိုင်း
သေချာစွာစစ်ဆေးခြင်းဖြင့်
နောက်နေ့ပေးဝေရန်
အတွက် ပြင်ဆင်ကြပါစို့ !





ယာဉ်များကို နေ့စဉ်စစ်ဆေးခြင်း (စက်ဘီး)

အဓိက အချက် ၆ချက်ဖြင့် နေ့စဉ်စစ်ဆေးရအောင် !



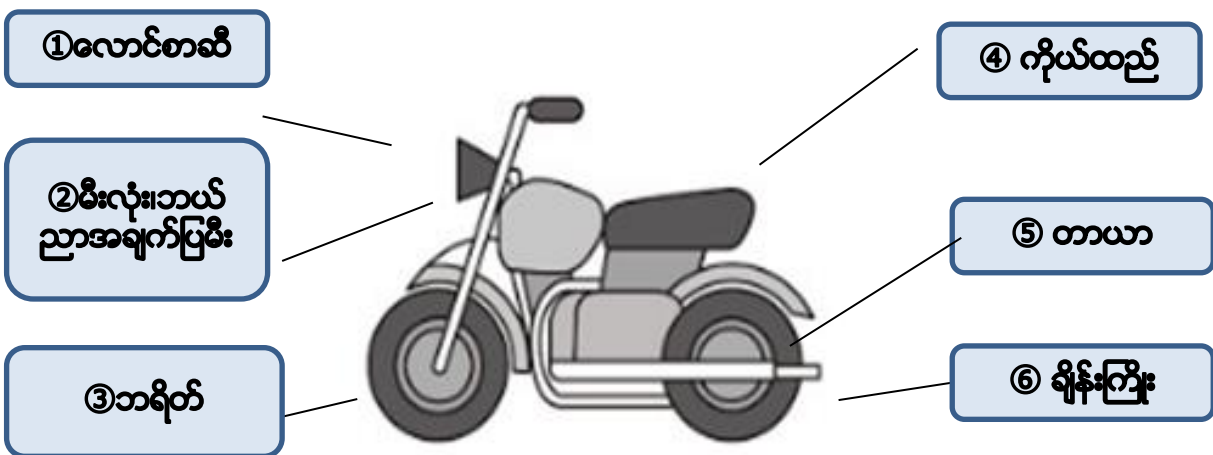
| | | |
|---|-----------------------|--------------------------------------------------------|
| ① | လက်ကိုင် | ချောင်နေသလားစစ်ဆေးရန် |
| ② | မီးလုံး | အလင်းရောင်ကောင်းကောင်းပေးနိုင်လားစစ်ဆေးရန် |
| ③ | ဘရိတ် | ဘရိတ်ဖမ်းရတာ အနေတော်ဖြစ်နေရဲ့လား |
| ④ | ကိုယ်ထည် | ကိုယ်ထည်က ညစ်ပေနေသလား |
| ⑤ | ခြေနှင်းနှင့်ထိုင်ခုံ | ချောင်နေသလားစစ်ဆေးရန် |
| ⑥ | ချိန်းကြိုး | ချိန်းကြိုးက မတင်းလွန်းမလျော့လွန်းဘဲ အနေတော်ဖြစ်ရဲ့လား |

အန္တရာယ်ကင်းရှင်းရန်မှာ မိမိအတွက်သာဖြစ်သည်။
ယာဉ်စည်းကမ်းများကို သေချာစွာလိုက်နာကာ စာဝေထွက်ကြရအောင် !



ယာဉ်များကို နေ့စဉ်စစ်ဆေးခြင်း (ဆိုင်ကယ်)

အဓိက အချက် ၆ချက်ဖြင့် နေ့စဉ်စစ်ဆေးရအောင် !



| | | |
|---|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ① | လောင်စာဆီ | လောင်စာဆီပမာဏ အသင့်တင့်ရှိရဲ့လား |
| ② | မီးလုံး/အချက်ပြမီး | မီးလုံးနှင့် အချက်ပြမီးများ ကောင်းမွန်ရဲ့လား |
| ③ | ဘရိတ် | ဘရိတ်မိခြင်းအခြေအနေကို လက်ကိုင်ဘရိတ်၊ ခြေနင်းဘရိတ်တို့ဖြင့်စမ်းသပ်ရန် |
| ④ | ကိုယ်ထည် | ကိုယ်ထည်နှင့်တာယာတွင်ညစ်ပေမနေရ |
| ⑤ | တာယာ | တာယာတွင် အက်ကြောင်းနှင့်အနာအဆာများမရှိစေရ |
| ⑥ | ချိန်းကြိုး | ချိန်းကြိုးက မတင်းလွန်းမလျော့လွန်းဘဲ အနေတော်ဖြစ်ရဲ့လား |

**အန္တရာယ်ကင်းရှင်းရန်မှာ မိမိအတွက်သာဖြစ်သည်။
ယာဉ်စည်းကမ်းများကို သေချာစွာလိုက်နာကာ စာဝေထွက်ကြရအောင် !**



3M (3 Mistakes) ပပျောက်ရေး

အမှား ၃ချက်ကို ပပျောက်အောင်လုပ်ရအောင် !

- ကျွန်တော်တို့သည် မှားပြီးစာဝေခြင်းမရှိစေရပါ !
- ကျွန်တော်တို့သည် မှားပြီးစာပြန်ပို့ခြင်းမရှိစေရပါ !
- ကျွန်တော်တို့သည် စည်းကမ်းဖောက်ဖျက်မှုမလုပ်ပါ !



အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း

နေရာ:

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| လ ရက် | | တက်ရောက်သူ | ဦးရေ |
| ကျင်းပသည့်အချိန် | | အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင် | |
| အစည်းအဝေးတွင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | | ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု | မှတ်စရာ |
| 1 | အလုပ်တက်ရောက်မှု | | |
| 2 | ရုံးချုပ်မှညွှန်ကြားချက် | | |
| 3 | Skill up Sheet | <input type="checkbox"/> ①သန့်ရှင်းသပ်ရပ်သော ဝတ်စားဆင်ယင်မှု <input type="checkbox"/> ②မျက်နှာအမှုအရာ အပြေအဆို <input type="checkbox"/> ③ပေးဝေရာတွင်ပြုမူရမည့် အခြေခံ① <input type="checkbox"/> ④ပေးဝေရာတွင်ပြုမူရမည့် အခြေခံ② <input type="checkbox"/> ⑤ချောမကျန်အောင်စစ်ဆေးခြင်း <input type="checkbox"/> ⑥စာဝေမသွားခင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက် <input type="checkbox"/> ⑦စာဝေပြီးနောက်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | |
| 4 | နေ့စဉ်ယာဉ်စစ်ဆေးမှု | | |
| 5 | အခြား | | |

ယခုလအတွက် တစ်ပတ်တာအထူးလုပ်ဆောင်ရန် Skill up sheet No

| | |
|------------------------|--|
| စာတိုက်မှူး၏ ဆိုင်း | |
|------------------------|--|

အစည်းအဝေးမှတ်တမ်း

နေရာ:

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| လ ရက် | | တက်ရောက်သူ | ဦးရေ |
| ကျင်းပသည့်အချိန် | | အစည်းအဝေးခေါင်းဆောင် | |
| အစည်းအဝေးတွင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | | ကြိုတင်ပြင်ဆင်မှု | မှတ်စရာ |
| 1 | အလုပ်တက်ရောက်မှု | | |
| 2 | ရုံးချုပ်မှညွှန်ကြားချက် | | |
| 3 | Skill up Sheet | <input type="checkbox"/> ①သန့်ရှင်းသပ်ရပ်သော ဝတ်စားဆင်ယင်မှု <input type="checkbox"/> ②မျက်နှာအမှုအရာ အပြေအဆို <input type="checkbox"/> ③ပေးဝေရာတွင်ပြုမူရမည့် အခြေခံ① <input type="checkbox"/> ④ပေးဝေရာတွင်ပြုမူရမည့် အခြေခံ② <input type="checkbox"/> ⑤ချောမကျန်အောင်စစ်ဆေးခြင်း <input type="checkbox"/> ⑥စာဝေမသွားခင်ပြုလုပ်ရမည့်အချက် <input type="checkbox"/> ⑦စာဝေပြီးနောက်ပြုလုပ်ရမည့်အချက်များ | |
| 4 | နေ့စဉ်ယာဉ်စစ်ဆေးမှု | | |
| 5 | အခြား | | |

ယခုလအတွက် တစ်ပတ်တာအထူးလုပ်ဆောင်ရန် Skill up sheet No

| | |
|------------------------|--|
| စာတိုက်မှူး၏ ဆိုင်း | |
|------------------------|--|

| | | | |
|---------------|--------|---|-----|
| စစ်ဆေးသည့်နေ့ | ရက်စွဲ | လ | ရက် |
|---------------|--------|---|-----|

သတ်မှတ်ချက်များကိုကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းဇယား (စာပို့လှလင်)

| | | |
|---------------|-------|------|
| စာတိုက် နာမည် | ရာထူး | အမည် |
|---------------|-------|------|

[ဖြည့်ပုံဖြည့်နည်း] အမြဲလုပ်နေကျအကြောင်းအရာကို ✓ ခြစ်ပါ

မိမိလုပ်နေကျအရာမဟုတ်ပါက -] (မျဉ်းကြောင်း) တားပါ

| စစ်ဆေးရမည့်အကြောင်းအရာ | ကိုယ်တိုင် စစ်ဆေးခြင်း | စာတိုက်မှူးမှ စစ်ဆေးခြင်း |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
| [1] ဝတ်စားဆင်ယင်မှု | | |
| 1 ဝတ်စားဆင်ယင်မှု (အဝတ်အစား-ကော်လံနှင့်အကျီလက်ပေါက်များညစ်ပေမနေရ) customer အမြင်တွင်လည်း သပ်သပ်ရပ်ရပ်ရှိနေသည် | | |
| [2] စာဝေမသွားခင်လုပ်ဆောင်မှု | | |
| 2 စာဝေမသွားခင် ချောပစ္စည်းအကျန်မရှိအောင်စစ်ဆေးသည် | | |
| 3 ချောစာပစ္စည်းများကို ညင်သာစွာကိုင်တွယ်၍ လွယ်အိတ်ထဲသို့ထည့်သည်။ ယာဉ်ပေါ်သို့တင်သည်။ | | |
| [3] စာဝေနေစဉ်လုပ်ဆောင်မှု | | |
| 4 Customerနှင့်အကြည့်ခြင်းဆုံ၍ ပြုံးပြန့်တင်ဆက်သည်။ | | |
| 5 မေးဝေစဉ် မင်္ဂလာပါ မြန်မာစာတိုက်ကပါ။ စာ/ပစ္စည်း လာပို့မိတယ်၊ ဟု ရှင်ယုသောအသံဖြင့်ပြောဆိုသည်။ | | |
| 6 မေးအပ်ပြီးလျှင် ကျေးဇူးတင်မိတယ်၊ ဟုနှုတ်ဆက်သည် | | |
| [4] စာဝေပြီးနောက်လုပ်ဆောင်မှု | | |
| 7 စာတိုက်ကိုပြန်ရောက်ပြီးနောက် ချောပစ္စည်းအကျန်မရှိအောင်စစ်ဆေးသည်။ | | |
| 8 Customerထံမှ complain ရှိခဲ့သော် စာတိုက်တွင်တာဝန်ရှိသူအား သတင်းပို့သည် | | |
| [5] ယာဉ်အန္တရာယ်ကင်းရှင်းရေး | | |
| 9 စာဝေမသွားခင် မိမိသုံးမည့်ယာဉ်ကို စစ်ဆေးခြင်းဖြင့် ယာဉ်အန္တရာယ်မဖြစ်အောင်ကြိုတင်ကာကွယ်သည်။ | | |
| 10 ယာဉ်စည်းကမ်း လမ်းစည်းကမ်းများကို လိုက်နာသည် | | |
| [6] သန့်ရှင်းမှု | | |
| 11 စာဝေဆိုင်ကယ်၊ စက်ဘီး၊ လွယ်အိတ်တို့ကို သန့်ရှင်းစွာထားသည်။ | | |
| 12 ချောစင်ကို သန့်ရှင်းသပ်ရပ်စွာထားသည်။ | | |
| [7] အခြေခံအပြုအမူ | | |
| 13 ကိုယ်ချင်းစာစိတ်ထားပြီး customerကို တလေးတစားဆက်ဆံသည်။ | | |
| 14 3M(အမှား ၃ချက်)၏ အဓိပ္ပာယ်ကိုသိရှိနားလည်ပြီး ပပျောက်အောင်ကြိုးစားနေသည်။ | | |
| 15 လုပ်ငန်းမှနားမလည်သည့်အရာကို ချက်ချင်းလေ့လာ၍ သင်ယူကြိုးစားရန်စိတ်ထက်သန်သည်။ | | |

| | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------|
| | စာတိုက်မှူး (သို့) တာဝန်ခံဖြည့်စွက်ရန် |
| ကိုယ်တိုင်စစ်ဆေးခြင်းအခြေ CS level | · ကောင်းမွန်မှန်ကန်သည် · လိုအပ်ချက်ရှိနေ |



ယခုတစ်ပတ်အလေးထားလုပ်ဆောင်မည့် အကြောင်းနှင့်ရည်မှန်းချက်

ကျွန်တော်တို့သည် Customer ၏ ယုံကြည်မှုနှင့်
ချစ်ခင်ခြင်းခံရသော ဝန်ထမ်းကောင်းများဖြစ်အောင် ကြိုးစားမည်

