

نقش COPOLCO (سازمان حمایت از حقوق مصرف کننده)

• COPOLCO چگونه کار می کند؟

برای اطمینان از اینکه صدای مصرف کننده در پیشرفت و توسعه استانداردهای ایزو شنیده شده

است COPOLCO حوزه هایی را در کالاهای ایزو انتخاب می کند که حق تقدم با مصرف

کننده است و سپس یک مشارکت همه جانبه توسط نمایندگان مصرف کنندگان در کمیته های

فنی ایزو برای توسعه این حوزه ها در استانداردها می باشد. COPOLCO همچنین نشریات

و انتشارات را برای بالا بردن مشارکت مصرف کنندگان در کار استانداردها و تعلیم نمایندگان

برای این وظیفه یا کار توسعه و گسترش می دهد. به علاوه COPOLCO فعالیتهای ترتیبی

وقایع و یا رویدادهایی که مصرف کنندگان با آن درگیر هستند و انجام استانداردسازی را

یکسان می سازد.

COPOLCO کارگاههای سالیانه ای را سازمان می دهد که امکان می دهد نمایندگان

مصرف کننده، مراجع عمومی، مالکین کارخانه ها و تولیدکنندگان و کارشناسان استانداردسازی

باهم باشند. این کارگاهها در مکان های ویژه مخصوصی که در ارتباط با مصرف کنندگان باشند

قرار دارند. آنها یک میدان برای ارایه پیشنهاد و اجرا کردن خط مشی سیاست و اظهارات

سیاسی، راهنمایی هایی برای نویسندگان استانداردها و یا پیشنهادهایی برای حوزه های جدید

استانداردسازی در COPOLCO آماده کردند. (کارخانجات وابسته به دیدگاه مصرف کننده،

از جمله مثالهایی از موضوعات کارخانه ها یا کارگاههای جدید می باشند.)

• کمیته حمایت از مصرف کننده/ ایزو ISO/COPOLCO

امروزه در محیط ساخت و ساز و تجارت جهانی، مصرف کنندگان به طور چشم گیری انتظار

دارند که از کالا و خدمات گسترده ای بهره مند شوند، قیمت کمتر، اطلاعات بیشتر.

آنها تمایل دارند کالاهایی که خریداری می کنند از کیفیت بالایی برخوردار باشند و به آسانی

کاربرد داشته و از نظر ایمنی و تطبیق با محیط در حد مطلوب باشند. استانداردها به منظور

رسیدن به این اهداف، ابزار حیاتی هستند... زیرا که آنها در یک فرایند آزاد توسعه یافته و

موقعیتی را برای شرط بندان شامل مصرف کنندگان فراهم می نماید، نقطه نظرات آنان مورد

توجه قرار می گیرد. این یک اصول کلیدی است بر اساس استاندارد کردن در سازمان بین

المللی ایزو، زیرا که اثر بخشی استانداردها را تضمین می کند و بر اعتماد مصرف کننده نسبت

به استفاده از کالاهای خریداری شده می افزاید. استانداردها بازوی اصلی حمایت از

مصرف کننده هستند، همانگونه که اغلب که قوانین ملی و طرحهای تایید صلاحیت را

پی ریزی می نمایند. از طریق فرایند توسعه طبق زیر استانداردها، محصولات و خدمات را

بهبود می بخشند: - کیفیت و اعتبار- حمایت از ایمنی و بهداشت- سازگاری بین محصولات-

توافق در ارائه خدمات- انتخاب بهتر برای محصولات و خدمات- اطلاع رسانی شفاف در

مورد محصول- هزینه های کمتر و رقابت بیشتر، در نتیجه کاهش قیمت برای

مصرف کنندگان- تناسب محصولات برای جمعیت آسیب پذیر- حمایت زیست محیطی

ISO/COPOLCO یا به عبارتی کمیته حمایت از مصرف کننده سازمان بین المللی

استاندارد، از طریق این کمیته، ایزو نسبت به موارد زیر متعهد می گردد:

- ارائه خدمات COPOLCO به هیات استانداردهای ملی (NSB) در سراسر دنیا
- حمایت از اعضاء در ترویج مشارکت مصرف کننده در زمینه استانداردسازی
- چگونه مصرف کنندگان از استاندارد کردن بهره می گیرند.
- ایجاد نقش مثبت استانداردها که منجر به حمایت از مصرف کنندگان می گردد.
- تبادل تجربه در کار استانداردهای ذی نفع مصرف کننده.
- استفاده از نقطه نظرات مصرف کنندگان هم در پروژه های استانداردهای جاری و هم در پیش نویس کار جدید.

■ نقش استانداردها در تامین حقوق مصرف کننده

استانداردها عنصر کامل حمایت از حقوق مصرف کننده می باشند که منجر به راحت زیستن،

اطمینان، ایمنی از کالاها و خدماتی که ما استفاده می کنیم می گردند.

از دستگاههای ضبط ویدئویی گرفته تا الزامات ایمنی جهت آشپزها، استاندارد کردن به مصرف کنندگان این اطمینان را می دهد کالاهایی که خریداری می شود و خدماتی که ارائه می گردد از کیفیت بالایی برخوردار هستند.

آیا تا به حال فکر کرده اید که چطور می توانید از کارت اعتباری خود در تمام نقاط دنیا استفاده کنید؟ یا این که علایم روی داشبورد ماشین ژاپنی با ماشین فرانسوی در کشوری مثل ایران همانند هستند؟ و اینها و دیگر مثالهایی که برای آسایش و راحتی مصرف کننده در زندگی امروزه وجود دارد، در نتیجه استاندارد سازمان های بین المللی است که توسط ISO و

دیگر همکاران انجام شده است. در تولید کالاهای بین المللی که امروزه به سرعت انجام می گیرد، مشتریان توقع دارند که حق انتخاب بیشتر در کالاها و خدمات، قیمت کمتر، اطلاعات بیشتر بر پایه چیزی که انتخاب کردند را دارا باشند. همچنین در مقابل محصولات و خدماتی که خریداری می کنند انتظار دارند نه تنها کیفیت و دوام کالاها مد نظر باشند بلکه امنیت، از نظر اکولوژیکی نیز سازگاری داشته باشد. در پیگیری تمام نگرانی های مهم مشتریان (مصرف کنندگان) استانداردهای ISO با ارایه بهترین روشها و دانشها و تجربیات موجود در دنیا به این امر کمک می کنند.

قوانین و راهنمائیهایی که استانداردهای ایزو شامل می شوند کمک می کنند به اطمینان از:

- محصولات ایمن تر- سالم تر- سازگارتر با محیط زیست

- قابلیت اعتماد و بهبود کیفیت

- ثبات گسترده تر در ارائه خدمات (گسترش ثبات)

- دسترسی آسان تر و حق انتخاب بیشتر در خدمات و کالاها

- اطلاعات بهتر در زمینه محصولات

- محصولات مناسب و راحت تر برای افراد آسیب پذیر

- هزینه های کمتر برای مصرف کننده ها.

● مصرف کننده در استانداردسازی ذی نفع می باشد

به دلیل اینکه مصرف کنندگان مستقیماً نمی توانند در راستای استانداردسازی ذی نفع باشند و

سهیم باشند از تمام کشورهای عضو استانداردهای بین المللی نماینده های آنها در درون

سازمان COPOLCO می باشد که بیشترین ارتباط را با این استانداردها دارند. برای مثال در

زمینه های مختلف سلامت و بهداشت و ایمنی و نگهداری محیطی و نواحی، که حوزه های

استانداردهای کاری برای مصرف کنندگان از مقدم ترین چیزها می باشد که از اهمیت ویژه ای

برخوردار است. وظیفه کمیسیون، ترویج استانداردهای مشخص مورد توجه مصرف کنندگان

می باشد، که این استانداردها توسط کمیته های فنی توسعه داده می شود و بطور رضایت

بخشی از نقطه نظر مصرف کنندگان نیازها را تامین می کنند.

کمیته ایزو در سیاست حمایت از مصرف کننده ۱۴ حوزه کاری از علایق مصرف کنندگان را در استانداردسازی بین المللی شناسایی کرده است. حوزه های مربوط به پوشش یک سطح وسیعی از نیازهای مصرف کنندگان، از نیازهای ایمنی تجهیزات خانگی گرفته تا محصولات و کالاهای ورزشی مربوط به کودکان و جریانات کار بر حسب تقدم در فهرست ذیل آمده:

- ۱- وسایل خانگی از نظر ایمنی و اجرا
- ۲- خدمات (جهانگردی، خدمات مالی، برنامه ها یا طرح های مالی، تهیه آب)
- ۳- سالم سازی آب
- ۴- محصولات، خدمات و محیط (شرایط محیطی) برای افراد مسن و ناتوان
- ۵- جریانات (شرایط محیطی) (EMS، تامین انرژی، تغییرات آب و هوایی)
- ۶- دستگاه پیشگیری
- ۷- کالاهای دست دوم
- ۸- دوچرخه
- ۹- مبل راحتی
- ۱۰- علایم یا نشانه های اطلاعات عمومی
- ۱۱- نشریات وابسته به بازارهای جهانی (از قبیل کد بندی یا رمزینه کردن و رسیدگی به شکایت)

۱۲- بی خطر و ایمنی سازی در برابر آتش

۱۳- دندان سازی

۱۴- اطلاع رسانی بهداشتی

● اهمیت مشارکت مصرف کنندگان در تدوین استانداردها

در دنیای رقابتی تجارت امروز تولیدکنندگان بیشتر نیاز دارند کالاها و خدماتی را به مشتریان ارائه دهند که دقیقاً مورد نیاز آنها و مطابق سلیقه آنهاست. لذا این تولید کنندگان برای رسیدن به موفقیت و دوام طولانی نیازمند مشارکت مصرف کننده در تدوین استانداردهای کالا و

خدماتی هستند که برای فروش به آنها عرضه می شود.

در دنیای پیشرفته کنونی مصرف کنندگان به منظور مشارکت موثر در فرایند استاندارد نمودن در درجه اول باید خود را در قالب گروههای حامی مصرف کننده، انجمن ها، یا NGOها. سازماندهی کنند. در این صورت این انجمن ها قادر خواهند بود مشکلات مطرح شده را بصورت طبقه بندی شده و سازمان یافته، بیان کنند. این مساله اثبات شده که روش مذکور بهترین امکان برای شنیدن صدای مصرف کننده می باشد.

دیگر فایده حاصل از این انجمن ها، شناخته شدن توسط دستگاههای دولتی، تجارتخانه های خصوصی و سازمانهای ملی می باشد. این شناسایی می تواند از طریق به ارمغان آوردن موفقیت بزرگ تبلیغاتی برای آنها، بهره مادی نیز به همراه داشته باشد. همچنین سازمانهای ملی

و دولتی نظرات آنها را در کارهای تجاری بکار خواهند بست. مطمئناً اتحادیه های استانداردسازی از مشارکت با گروههای حامی مصرف کننده در امر استانداردسازی استقبال خواهند کرد. قابلیت های تجارت الکترونیک، ظرفیت قابل ملاحظه ای را برای گروههای حامی مصرف کننده به منظور اتصال به شبکه بین المللی فراهم می کند. این پدیده اجازه می دهد تا مسایل مرتبط با جهان پیشرفته در اجتماعی بین المللی بررسی شود، جایی که اظهار نظرها و راهنمائیهای فنی و تکنیکی چه آزمایش و رسیدن به راه حل های منطقی آسان تر از هر جای دیگری قابل دست یابی است.

■ اهمیت دیدگاه مشتریان برای استانداردها

علاوه بر متخصصان صنعت و تجارت و دولت اهمیت مشتری که در ایجاد استانداردهایی که بر بازار اجرا می گردد بدون توجه به سطوح پیشرفته کشور (پیشرفته بودن و یا نبودن) در حال حاضر شناخته شده است، نگرانی های اولیه ای که یک مشتری دارد شامل: ایمنی، اجرا، انتخاب بر اساس آگاهی، دسترسی و ای تعویق کالا است، شرکت مشتریان یا نمایندگان آن ها در تهیه و تدوین استانداردها برای صنعت و تجارت سودآور است، زیرا نظر مشتریان نسبت به استانداردهایی که برای آنها در تولید و خدمات رسانی استفاده می کنند بکار بسته شده است، همچنین این امر در اجتماع نیز اثر مثبت دارد زیرا شرکت مصرف کنندگان در نهایت باعث

آگاهی بهتر آنان می گردد. مشتریان در بسیاری جهات می توانند شرکت کنند، در مورد تهدید اطلاعات در زمینه ایمنی و اطمینان از اینکه این امر به خوبی اجرا و هدایت می گردد.

● نقش مصرف کننده در فرایند استانداردسازی

استاندارد کردن به مصرف کنندگان اجازه می دهد که از نظر کیفیت محصولات و خدمات آرایه شده اطمینان داشته باشند. سطح اطمینان مشارکت مصرف کننده در فرایند استاندارد کردن بطور حایز اهمیتی افزایش می یابد. به بیان دیگر مصرف کنندگان از طریق زیر می توانند در استانداردسازی مشارکت نمایند: ایمنی، اجرا، انتخاب براساس آگاهی، دسترسی و یا تعویق

کالاست، شرکت مشتریان یا نمایندگان آن ها در تهیه و تدوین استانداردها برای صنعت و تجارت سودآور است. زیرا نظر مشتریان نسبت به استانداردهایی که برای آنها در تولید و خدمات رسانی استفاده می کنند بکار بسته شده است، همچنین این امر در اجتماع نیز اثر مثبت دارد زیرا شرکت مصرف کنندگان در نهایت باعث آگاهی بهتر آنان می گردد. مشتریان در بسیاری جهات می توانند شرکت کنند، در مورد تهیه اطلاعات در زمینه ایمنی و اطمینان از اینکه این امر به خوبی اجرا و هدایت می گردد.

● نقش مصرف کننده در فرایند استانداردسازی

استاندارد کردن به مصرف کنندگان اجازه می دهد که از نظر کیفیت محصولات و خدمات آرایه شده اطمینان داشته باشند. سطح اطمینان مشارکت مصرف کننده در فرایند استاندارد کردن

بطور حایز اهمیتی افزایش می یابد. به بیان دیگر مصرف کنندگان از طریق زیر می توانند در استانداردسازی مشارکت نمایند:

۱. از طریق تهیه اطلاعات در زمینه جنبه های ایمنی و تضمین اینکه بطور صحیح برقرار شده باشد.

۲. از طریق عنوان کردن اینکه چگونه محصولات و خدمات در واقع مورد استفاده قرار می گیرند و یا غیر قابل استفاده هستند.

۳. از طریق بررسی اینکه اجرای الزامات و روش آزمون نحوه اینکه چگونه محصول و خدمات مورد استفاده قرار می گیرند منعکس می نماید.

کمک مصرف کنندگان منجر به تدوین استانداردهای اختیاری می گردد که این خود به ساخت بسیاری از محصولات و ساختار خدمات مورد استفاده در زندگی روزمره منجر به می گردد.

• نقش مصرف کننده در اجرا استانداردها

با بیان این پرسش شروع می کنیم که: چگونه مصرف کنندگان در توسعه و ترویج استانداردها مشارکت می نمایند؟

و در جواب می گوئیم: از نظر ملی...

این موضوع بستگی به این دارد که چگونه هیات استانداردهای ملی (NSB) در کشورمان طرح ریزی کرده باشد و چگونه از نقطه نظرات مصرف کننده در حین کار استفاده نماید. هیات

استانداردهای ملی ممکن است یک انجمن خصوصی باشد و یا یک سازمان دولتی، و ممکن است بخش حمایت از مصرف کننده داشته باشد. استفاده از نقطه نظرات مصرف کنندگان در

استانداردهای ملی بستگی به تاریخ، فرهنگ و ساختار کشور دارد. در بعضی از کشورها، هیاتهای استانداردهای ملی در جستجوی نقطه نظرات مصرف کنندگان از طریق انجمن های

ملی حمایت از مصرف کننده می باشند. در کشورهای دیگر ممکن است مصرف کننده به نحو دیگری درگیر استانداردهای ملی شود. هیاتهای استانداردهای ملی همیشه از نقطه نظرات مصرف

کننده بطور کامل استفاده نمی کنند. سازمان استاندارد (ایزو) بیانیه خط مشی را بسط داده است، (بیانیه ISO/IEC در مورد مشارکت مصرف کننده در زمینه استاندارد کردن)، که این

خود در توسعه استانداردها به مصرف کننده کمک می نماید. حمایت از آن منجر به توسعه آموزش و حمایت از مواد مصرفی در کمیته ایزو مربوط به خط مشی مصرف کننده می گردد.

از نظر بین المللی... ایزو با خط مشی مصرف کننده از طریق کمیته حمایت از حقوق مصرف کنندگان/ ایزو هماهنگ می باشد (ISO/COPOLCO)، اعضای COPOLCO از اعضاء و

هیات استانداردهای ملی هستند که آنها هم از اعضاء ایزو می باشند و شخصی را که مسئول ارتباط با مصرف کننده می باشد را انتخاب می نمایند. این شخص معمولاً جز هیات

استانداردهای ملی است، اما ممکن است منتخب انجمن حمایت از مصرف کننده NSB باشد. زمانی که استانداردهای توسعه می یابد، هیات استانداردهای ملی در سطح بین المللی به عنوان

اعضاء ایزو فعالیت می نمایند. همچنین انجمن های مصرف کننده بین المللی بعضی اوقات مستقیماً در کار گروه فنی مشارکت می نمایند.

■ چگونگی مشارکت مصرف کنندگان

نظر مشتری بر فرایند استانداردسازی و تاثیری که مشتری می تواند بر دولت، صنعت و سرویس دهندگان داشته باشد، می تواند از طریق نمایندگان مشتریان چندین برابر گردد. بسیاری از گردهمایی هایی که در سراسر دنیا وجود دارد همگی درصدد افزایش مشارکت مشتریان در استانداردسازی هستند و سعی در افزایش آگاهی آنان در ارزش استانداردهای

اختیاری دارند. نمایندگان مشتریان باید بدانند که چگونه می توان در استانداردسازی شرکت کنند و اینکه چگونه باید با نماینده ایزو در شرکت خود تماس داشته باشند. درباره اینکه چگونه می توان در آنها شرکت داشت باید دستور العمل را مطالعه نمایند. حضور مشتریان در استانداردسازی ضروری است. سایت ISO برای حضور مشتری در روند استانداردسازی توسط کمیته حمایت از مصرف کنندگان (COPOLCO) در حال گسترش است. اطلاعات مورد نیاز را نیز می توان در کتاب راهنمای COPOLCO و یا از دبیرخانه مرکزی ایزو یا از اعضای ایزو بدست آورد.

• حقوق مصرف کننده و ایزو

در ایزو نسخه ۲۰۰۰ در چند مورد زیر بر حقوق مصرف کننده با مشتری تاکید شده است:

- مشتری یا مصرف کننده حق دارد درخواست نماید عین گواهی نامه ISO ۹۰۰۰:۲۰۰۰

تولیدکننده را در مورد همان کالا یا خدمتی که موضوع گواهی نامه یا فعالیت سازمان

است رویت کند تا مطمئن شود که همه بخش های سازمان مورد بازرسی (AUDIT)

قرار گرفته است.

• ایزو و بهبود کیفیت

در ایزو نسخه ۱۹۹۴ در مورد کیفیت گفته شده است: «کیفیت یعنی مجموعه صفات و ویژگی

هایی که یک کالا، یک خدمت، یک شخص، یک سازمان و حتی یک فرایند باید داشته باشد

تا نیازها و انتظارات آشکار و پنهان مشتری را برآورده ساخته و ظرفیت بهبود پذیری نیز داشته

باشد».

• مشارکت نمایندگان مصرف کنندگان

همیشه مشارکت گروههای حامی مصرف کننده به خصوص از دنیای پیشرفته به منظور تدوین

استانداردهای ملی و بین المللی مورد توجه بوده است. این مساله به خصوص در این اواخر

مورد توجه تدوینگران استانداردهای بین المللی قرار گرفته است. به عنوان مثال از طرف ایزو

آی ای سی به هر دو سازمان توصیه می گردد که:

- بایستی در سطح ملی شرایطی حاکم گردد که مصرف کنندگان بتوانند در شروع و طرح ریزی استانداردها چه ملی و چه بین المللی شرکت داشته باشند و همچنین در ایجاد سیاست هایی منطبق با منافع مصرف کننده مشارکت نمایند.

- منافع ملی مصرف کننده بایستی در کلیه کمیته های فنی که طرح های استاندارد تاثیرگذار برخواست های عمومی مردم را در دست اجرا دارند مطرح گردد.

- مشارکت نمایندگان مصرف کننده باید در موارد زیر صورت پذیرد:
۱- به محض اینکه یک موضوع جهت بررسی به سازمان پیشنهاد می گردد، یعنی در هنگام

تایید توجیه پذیری طرح و پیش از تهیه پیش نویس آن

۲- در هنگام تعیین دامنه کاربرد استاندارد(به عنوان مثال ایمنی، مناسب بودن برای کار)، فهرست کردن ویژگیها، ارجاع وظایف به اعضا کمیته و تعیین اینکه آیا تحقیق از مصرف کنندگان ضروری است یا خیر؟

۳- در طول کار کمیته فنی، هرگاه که قرار است تصمیمی اتخاذ گردد که بر دامنه تعیین شده و یا سطوح اجرا تایید بین المللی توجیه می گردد.

۴- در هنگام تدوین یک استاندارد بین المللی، هرگاه نمایندگان ملی کشورها در مورد مشارکت شان در کار استانداردهای بین المللی توجیه می گردند.

۵- بعد از توزیع پیش نویس و در هنگامی که کلیه پیشنهادات دریافت شده به وسیله کمیته

مورد بررسی قرار می گیرد.

بایستی به هماهنگ نمودن کلیه فعالیت هایی که در رابطه با این توصیه ها در یک کشور انجام

می گیرد، توجه ویژه مبذول شود. این کار همچنین در استاندارد کردن بین المللی ایجاد

رهیافتی مشابه برای مسایلی که در رابطه با خواسته مصرف کنندگان مطرح است را آسان می

سازد.

- در رابطه با آن دسته از منافع مصرف کننده که فاقد نمایندگی می باشند، سازمان ملی

استاندارد بایستی کمیته ای تشکیل دهد و به آن کمیته مشاوره ای استانداردهای مصرف

کنندگان

(CONSUMER STANDARDS ADVISORY COMMITTEE)

عنوان دهد که این کمیته کلیه زمینه ها را در بر گرفته و از طریق آن گروههای خاصی از

مصرف کنندگان فوق الذکر می توانند به نمایندگی پذیرفته شوند.

در راستای اهمیت مشارکت مصرف کننده ISO و COPOLCO (کمیته تدوین سیاست

گذاری مصرف کنندگان) در خط مشی تجاری اخیر خود سهم عمده ای را به مشارکت

مصرف کننده از کشورهای پیشرفته اختصاص داده اند. هدف ابتدایی از این فرصت ایجاد

شده تشویق به منظور مشارکت بیشتر مصرف کنندگان دنیای پیشرفته در فرایند استاندارد کردن می باشد.

در گذشته عدم وجود تکنولوژی الکترونیک وعدم حضور نماینده در نقاط کلیدی بر مشارکت مصرف کننده در فرایند استاندارد سازی تاثیر سوء داشته است. از طرفی فقدان یا مشارکت محدود مصرف کنندگان کشورهای پیشرفته در فرایند استاندارد کردن می تواند ناشی از عدم حضور گروههای حامی مصرف کننده/ نمایندگی ها/ سازمان های غیر دولتی (NGO ها) باشد که به عنوان هسته های مرکزی وظیفه انعکاس عقاید و مسایل

مربوط به مصرف کنندگان را بر عهده دارند. در بعضی از این کشورها نیز که سازمان های حامی مصرف کننده فعال می باشند، ممکن است دستورالعمل های اجرایی نیاز به اصلاح و شفاف سازی به منظور استفاده در فرایند استاندارد سازی را داشته باشند. در آن صورت در زمان تدوین یا تجدید نظر استانداردهای کالا یا خدمات می توان از مجموعه نظرات ارایه شده مصرف کنندگان به این مراکز استفاده نمود. کمبود گروههای حامی مصرف کننده و به

عبارت کلی کمبود مشارکت مصرف کننده در تدوین استانداردهای ملی در کشورهای پیشرفته اغلب اوقات باعث تدوین استانداردهایی می گردد که بدون در نظر گرفتن آرا مصرف کننده تنها شامل ضوابط و معیارهای توافق شده توسط تولید کنندگان (معیار بر اساس مینیمم رضایت مندی) می باشند.

یکی از نتایج تجارت جهانی ایجاد محدود وسیع انتخاب کالا و خدمات توسط مصرف کننده می باشد مصرف کننده قرن بیست و یکم راحت تر از پیشینیان می تواند به منابع اطلاعاتی دسترسی داشته باشد امروزه اینترنت آخرین اطلاعات را در مورد محصولات بین المللی ارائه می دهد زیرا مصرف کننده در جهان پیشرفته نیازمند به تحقیق در این زمینه است که کالاها و خدمات ارائه شده به او مطابق با همان استانداردهایی باشد که در دنیای پیشرفته ارائه شده است.

با این حال مصرف کنندگان کشورهای توسعه یافته باید آگاه باشند با روی کار آمدن سیستم تجارت جهانی خیلی از موارد کنترل کننده از جمله تعرفه و لیست های ممنوع که از صادرات و واردات کالاهای با کیفیت پایین ممانعت می کردند، دیگر وجود نخواهند داشت. سیستم جدید با خود موجی از کالاهای نو و دست دوم با کیفیت های مختلف از منابع متفاوت را به همراه خواهد داشت. بنابراین مصرف کنندگان کشورهای توسعه یافته باید از این تغییر در تمرین جهانی اطلاع یافته و بدانند که مشکلات مربوط به آنها می تواند به طور خاص از طریق مشارکت و حضورشان در فرایندهای استانداردسازی ملی و بین المللی اعمال می گردد.

- وظیفه نمایندگان منتخب از سوی مصرف کننده

نماینده منتخب مصرف کننده در اجلاس هیات ملی و بین المللی کمیته های فنی استاندارد شرکت می نماید.

نقش نماینده مصرف کننده تضمین تدوین استانداردهای مورد حمایت از مصرف کننده می باشد، این موارد شامل بهداشت، ایمنی، اجرا، ارگونومی، کیفیت، اطمینان، آسایش، حمایت از محیط زیست، کاربرد آسان، سازگاری و عملی می باشد.

■ برای مشارکت در استانداردها از کجا بایستی شروع کرد؟

(۱) برقراری ارتباط با انجمن مصرف کنندگان

انجمن های حمایت از مصرف کننده اغلب با هیات های استانداردهای ملی و یا با هر گروه های برجسته مصرف کننده و یا با هر دو همکاری می نمایند.

(۲) برقراری ارتباط با هیات عضو ایزو در کشورتان

این هیات نماینده هیات استانداردهای ملی در کشورتان می باشد. جهت اطلاعات بیشتر از طریق وب سایت ایزو (www.iso.org) و یا با دبیرخانه مرکزی ایزو (central.iso.org)

تماس حاصل نمایید.

(۳) ایجاد ارتباط با انجمن های مصرف کننده بین المللی و منطقه ای از طریق آدرس زیر: (www.Consumersinternational.org)

مثلا در اروپا، انجمن اروپایی به منظور همکاری مصرف کننده در استاندارد کردن (ANEC) وجود دارد که همان انجمن منطقه ای مشارکت مصرف کننده در زمینه استاندارد می باشد از طریق آدرس زیر می توانید با این انجمن ارتباط برقرار نمایید.

(www.iso.org)

4) ایجاد ارتباط با کمیته حمایت از مصرف کننده ایزو (Copolco)

فعالیت این کمیته از طریق آدرس زیر شرح داده شده است.

(www.iso.org)

در سطح بین المللی استاندارد با شماره ISO ۱۰۰۱۸ تحت عنوان «بررسی شکایت ها- راهنمایی برای سازمان ها» در دست تدوین می باشد که در ارتباط با سری استانداردهای ۹۰۰۰ ISO- استانداردهای مدیریت کیفیت می باشد که به کلیه سازمان ها از هر نوع و اندازه ای مربوط خواهد شد. این استاندارد به مصرف کنندگان کمک می نماید که مشکلاتشان سریعاً بررسی و سازمان ها نتیجه بهتر و با ارزش تری نسبت به تولیدات و خدمات خود داشته باشند.

تحت موافقت نامه مشترک بین CEN ، کمیته اروپایی برای استاندارد کردن و ISO ، سازمان بین المللی استاندارد، استانداردهای زیر عنوان استانداردهای بین المللی ترویج یافته اند.

(ISO 12402-302-12402-402, and 12402-5021)

■ استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی SA 8000

استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی (SA 8000) اولین سری از استانداردهای جهانی در رابطه با مسئولیت پذیری اجتماعی است. هدف اصلی آن ضمانت حقوق نیروی کار می باشد،

بطوریکه عموم شامل شرکتهای، کارگران، اتحادیه های تجاری و دولت ذی نفع باشند این

استاندارد در سال ۱۹۹۷ بوسیله سازمان تایید صلاحیت شورای اولویت های اقتصادی به عنوان

یک سازمان غیر دولتی تدوین گردید که این سازمان بعدا به مسئولیت پذیری اجتماعی بین

المللی تغییر نام یافت. این استاندارد بر مبنای پیمان نامه سازمان بین المللی کار، اعلامیه کا و

اعلامیه جهانی حقوق بشر در مورد کودکان، تدوین گردید که صرف نظر از اندازه، موقعیت

جغرافیایی و زمینه فعالیت، در هر سازمانی کاربرد دارد. استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی از

لحاظ ساختاری از استانداردهای مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۰ و استاندارد مدیریت زیست

محیطی ISO ۱۴۰۰۰، پیروی کرده و تاکید بر اهمیت فرایند بهبود مداوم دارد.

منابع :

- موسسه استاندارد و تحقیقات ایران(کرج)

- ماهنامه های استاندارد(ماهنامه ویژه سازمان استاندارد و تحقیقات ایران)

شماره های : ۱۴۱ خردادماه ۱۳۸۲

۱۴۸ دی ماه ۱۳۸۲

۱۵۱ فروردین ۱۳۸۳

۱۵۴ تیرماه ۱۳۸۳

۱۵۷ مهرماه ۱۳۸۳

۱۶۹ مهرماه ۱۳۸۴

- سخنرانی آقای دکتر حداد عادل به مناسبت روز جهانی استاندارد (۲۲ مهر ۸۳)

- سخنرانی آقای مهندس جهانگیری وزیر سابق صنایع و معادن (۱۹ آبان ۸۳)

گرد آورنده : زهرا حسن پور

به شماره دانشجویی : ۸۳۶۹۲۱۸۳

رشته : حسابداری

مقطع : کارشناسی

استاد مربوطه : آقای صفدری

دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

نیمسال اول سال تحصیلی ۸۵-۸۴