

## حرف مردم

## صوت مردم



## هر هفته به شهر می‌آییم

تا دغدغه‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی تان را بشنویم و منعکس کنیم

**مردم می‌گویند به علامت استاندارد روی کالاها بی توجه هستند چون معتقدند تضمین کننده کیفیت ۱۰۰ درصدی نیست**

# اعتبارسنجی علامت استاندارد از نگاه مردم

**گزارش: خدیجه علی‌نیا | عکس: خراسان |** «استاندارد» یعنی نظم، قاعده، قانون و هر کاری که طبق اصول، منظم و قانونی انجام شده باشد. ارائه دهندگان خدمات و تولید کنندگان محصولات مختلف در کشورمان، موظف هستند علاوه بر رعایت یک‌سری باید و نبایدها در کار، خدمات و محصول تولیدی‌شان را به «موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران» ارائه دهند که نام رسمی سازمانی است که وظیفه تایید استاندارد را به عهده

دارد تا پس از انجام آزمایش‌ها و آزمون‌های مختلف، استاندارد بودن یا نبودن‌شان مشخص و در صورت استاندارد بودن، علامت استاندارد برایشان صادر شود. علامت استاندارد، همان لوگوی معروفی است که سال ۱۳۶۴، توسط مرحوم «مرتضی ممیز»، پدر گرافیک نوین ایران طراحی شد و در تمام این سال‌ها، نشانه اعتماد به یک کالا و خدمت است. از آنجا که استاندارد بودن یک کالا، نشانه مرغوبیت، دوام، ایمنی، کارایی، قیمت

مناسب و دسترسی آسان به قطعات و بهره‌مند بودن از گارانتی است، توجه به آن، بسیار ضروری است. اما متأسفانه اتفاقی که این سال‌ها برای این مفهوم افتاده، براساس نتیجه نظرسنجی خراسان‌رضوی در کانال اخبار خراسان و پرس‌و‌جوی خبرنگار «در شهر» از شهروندان، از دست رفتن خاصیت و اعتبار این علامت و بی‌اعتمادی مردم به آن است. ولی واقعا چرا؟ دلایل آن را بخوانید.



## درون قوطی مایع ظرف‌شویی استاندارد، آب بود!

یک بانوی ۶۸ ساله، نخستین شهروندی است که با «در شهر» همراه می‌شود و از تجربه ناخوشایندش از خرید محصولی می‌گوید که به‌رغم داشتن علامت استاندارد، استاندارد نبوده. او تعریف می‌کند: «دو سال قبل، مایع ظرف‌شویی خریدم که علامت استاندارد داشت ولی زمان استفاده، متوجه شدم درون قوطی به جای مایع، آب است! بعد از این اتفاق، علامت استاندارد کالا و ضرورت وجودش روی کالاها، برای من و خانواده ام بی‌معنا شد. چون تاپیش از این، علامت استاندارد نشان دهنده آن بود که محصول طبق یک سری اصول و یاد نظر گرفتن حقوق مصرف‌کننده تولید شده، اما وقتی برخی کالاها به اصطلاح استاندارد، نه تنها استاندارد نیستند، بلکه به‌راحتی ردپای تقلب و کلاهبرداری در تولید و ارائه اش آشکار است، دیگر توجه به علامت استاندارد چه فایده‌ای دارد؟ نمونه بعدی غیر استاندارد بودن یک محصول به‌رغم داشتن علامت، باز هم برند دیگری از یک مایع ظرف‌شویی است که در ماه‌های اخیر استفاده می‌کردم و مشکلی نداشت اما مدت کوتاهی است که کیفیت و رنگ و بوی آن عوض شده و پوست دست‌هایم آسیب دیده.»



## از لوازم خانگی استاندارد انتظار عمر طولانی داشتیم اما...

«فاطمه» هم که مدت کوتاهی است ازدواج کرده، جزو کسانی است که از خرید یک محصول به واسطه اعتماد به علامت استانداردش، آسیب دیده و پشیمان است. او می‌گوید: «برای اجاق گاز چهارپایه‌ام، می‌توانستم اجاق خارجی بخرم اما به اجاق گاز به اصطلاح استاندارد...» اعتماد کردم. ولی چشم‌تان روز بد نبیند؛ با اولین استفاده از فر، کل اجاق شل و ول شد. در فر باز ماند، کشو کج شد و پیچ پلاستیکی شعله‌ها افتاد. همه این‌ها در حالی است که اجاق را از آن هم نخریده بودم. الان هم بی‌نهایت از انتخابم پشیمانم و به علامت استاندارد، بی‌اعتماد...» به‌روش که بانوی سالمندی است نیز تجربه مشابهی دارد و می‌گوید: «چه استاندارد؟ چندی پیش، یک یخچال... با علامت استاندارد خریدم. اما بعد از مدت کوتاهی، لامپ داخل آن سوخت و لاستیک دور شل شد و فریزر، خوراکی‌ها را سرد نگه می‌داشت اما منجمد نمی‌شد. اعتماد به علامت استاندارد، فقط هزینه‌های مالی بر دو شم گذاشت. من دنبال کالای استاندارد گشتم تا دوام داشته باشد و عمر کوتاهی نداشته باشد و بتوانم سال‌ها از آن استفاده کنم.»



## توجه به قیمت‌ها به جای توجه به علامت استاندارد

«مهدی ضیایی» ۴۵ ساله که سال‌هاست در زمینه پخش مواد غذایی فعالیت دارد، به نکته مهمی اشاره می‌کند: «مشتریان به جای توجه به علامت استاندارد، تقریباً همیشه حواس‌شان به قیمت‌هاست و در مرحله بعد هم، تاریخ انقضای خوراکی‌ها. یعنی آن قدری که قیمت یک محصول برایشان مهم است تا از عهده خرید و تامین مایحتاج‌شان برآیند، استاندارد بودن همان محصول خیلی برایشان اهمیت ندارد.» محمدی، فروشنده جافاده و با تجربه لوازم خانگی هم تأیید می‌کند: «استانداردسازی لوازم برقی، به هزار و یک دلیل، اهمیت زیادی دارد اما مشتریان من، بی‌توجه به علامت استاندارد، فقط در باره قیمت‌ها سوال می‌کنند و این مسئله، نشان دهنده شرایط نامناسب اقتصادی مردم است که باعث می‌شود به ایده‌آل‌ها، بی‌تفاوت باشند.»



## رایج‌ترین غیر استاندارد های اطراف ما

«سیف‌زاده» ۴۵ ساله، سردر دلش باز می‌شود می‌گوید: «روی اعصاب‌ترین وسایلی که به‌رغم داشتن علامت استاندارد، بعضاً غیر استاندارد است، اسباب‌بازی‌های کودکانه است که به دست و پای بچه‌نگ می‌دهند، تیز و خطرناک هستند و خیلی وقت‌ها چفت و جفت و جور نمی‌شوند.» مژده، دختر جوانی است که از لوازم آرایشی بهداشتی ایرانی دارای علامت استاندارد گله می‌کند: «تا به حال چندین بار پیش آمده که به‌رغم استفاده از لوازم بهداشتی استاندارد، تأثیر مثبتی را شاهد نبوده‌ام.» محمد که کارمند یک اداره دولتی است نیز می‌گوید: «نمی‌دانم تا به حال دقت کرده‌اید که همین میز و صندلی‌های به اصطلاح استاندارد، به خاطر طراحی نامناسب، چقدر باعث کمر درد و پادرد و کتف درد کارمندان می‌شوند! خانم‌خاوری می‌گوید: «چند سال پیش که قصد خرید بخاری داشتم، همسر به شکل پیگیر، به دنبال نشان استاندارد در بخاری‌ها بود. اما بخاری که خریدیم، با وجود دارا بودن علامت استاندارد، نقص فنی داشت.»



## بی‌توجهی به آموزش و باید و نبایدهای استاندارد

آقای «معتکف» ۳۹ ساله گلایه می‌کند: «صدور علامت استاندارد، قطعاً بر اساس یک سری معیار است اما به نظر من مهم است که این معیار‌ها مورد بررسی مجدد قرار بگیرد تا اعتبار استاندارد از دست نرود. چون اکنون، برخی کالاها به اصطلاح استاندارد، واقعا استاندارد دو با کیفیت نیستند. مثلاً من با قطعات سنگین ماشین آلات سرو کار دارم اما مجبورم به دلیل غیر استاندارد بودن برخی از قطعات داخلی که اتفاقاً مهر استاندارد دارند، از کشورهای دیگر قطعه‌وارد کنم. مهم است هر کالای دارای استاندارد، هر چند وقت یک‌بار توسط بازرسان و کارشناسان مورد بررسی مجدد قرار بگیرد تا مطمئن شوند استاندارد دهایش حفظ شده است.» یاسمین، نوجوان ۱۱ ساله هم می‌گوید: «من فقط شکل ظاهری علامت استاندارد در می‌شناسم و می‌دانم نشانه خوبی است اما کار برد آن را نمی‌دانم.» بهار ۱۰ ساله اضافه می‌کند: «من اصلاً نمی‌دانم علامت استاندارد چیست و تا الان هم آموزشی به ما داده نشده است.»

**» بهاره ۱۰ ساله: من اصلاً نمی‌دانم علامت استاندارد چیست و تا الان هم آموزشی به ما داده نشده است.**



## تشخیص علامت استاندارد اصل از تقلبی؛ چگونه؟

«عباس خدمت‌گزار» ۳۵ ساله دارای دکترازی زبان انگلیسی هم به نکته بسیار مهمی اشاره می‌کند: «در تعداد زیادی از کشورهای دنیا، مشتریان و خریداران می‌توانند با اسکن بارکد کالایی که قصد خرید آن را دارند، تشخیص دهند این کالا، واقعا با کیفیت و استاندارد است یا نه؟ اما معمولاً امکانی برای تشخیص این موضوع نداریم یا حتی اگر چنین امکانی وجود دارد، اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی نشده. به همین دلیل، خیلی بر ایمان قابل تشخیص نیست که علامت درج شده روی بسته‌بندی و کالا، واقعی است یا تقلبی؟ مهم است متولیان مربوط، شهروندان را آگاه کنند تا زمانی که به استاندارد بودن کالایی شک دارند، چگونه مطمئن شوند و واقعا استاندارد است یا نه؟ آقای «عباسی» هم ادامه می‌دهد: «چند روز قبل به شکل تصادفی، صحبت‌های رئیس استاندارد در تلویزیون را شنیدم که می‌گفت برخی کالاها علامت استاندارد دارند اما استاندارد نیستند و علامت‌شان جعلی است و شهروندان مراقب باشند. خوب من به عنوان یک شهروند از کجا بدانم آن علامت استاندارد واقعی است یا تقلبی؟ نشانه‌های واقعی و تقلبی و راه‌های تشخیص آن چیست؟»

## نظر سنجی کانال «اخبار خراسان» درباره میزان توجه به علامت استاندارد

پیش از تهیه گزارش «در شهر» درباره اعتبارسنجی علامت و مفهوم استاندارد بین مردم، این موضوع را در فضای مجازی، با مخاطبان کانال «اخبار خراسان» مطرح کردیم تا ببینیم آن‌ها چه نظراتی در این زمینه دارند. سوال نظرسنجی ما این بود:

**«هنگام خرید کالا، داشتن علامت استاندارد د، چقدر برایتان مهم است؟»**

و سه گزینه برای پاسخ در نظر گرفتیم:

۱. زیاد؛ چون تضمین کننده کیفیت کالا است.

۲. کم؛ چون کیفیت کالا را به تجربه تشخیص می‌دهم.

۳. اصلاً؛ چون کارایی خاصی ندارد.

در این نظرسنجی تا عصر دیروز ۴۰۸ نفر شرکت کردند که نتیجه نظرات قابل تامل است:

● ۶۷ درصد شرکت کنندگان معتقد بودند علامت استاندارد، «اصلاً» برایشان مهم نیست.

● نظر ۲۰ درصد از مخاطبان این بود که میزان اهمیت علامت استاندارد در برایشان «کم» است.

● ۱۴ درصد نیز معتقد بودند هنگام خرید کالا، توجه به علامت استاندارد اهمیت زیادی برایشان دارد.

مشخص می‌شود. مهم است چنانچه کالا دارای علامت استاندارد واقعی نباشد، مشتریان از خرید منصرف شوند و به مسئول واحد صنفی مربوط اطلاع دهند که کالا نشان تقلبی دارد. همچنین می‌توانند با شماره ۱۵۱۷ تماس بگیرند تا بلافاصله بازرسان ما به محل بروند و کالای غیر استاندارد را توقیف کنند. ● هر واحد تولیدی که نشان استاندارد دریافت می‌کند، تحت نظارت ادواری سازمان استاندارد است. در سال اول، هر دو ماه یک بار و سال‌های بعد، هر سه ماه یک بار نظارت انجام می‌شود. نماینده دایمی ما به عنوان مدیر کنترل کیفیت در هر کارخانه و کارگاه استاندارد حضور دارد و کالا مورد بررسی و نمونه‌گیری و آزمون قرار می‌دهد. ما هم مثل شما در این باره یک نظرسنجی داشتیم که اتفاقاً طبق آن، مردم اعلام کردند به نشان استاندارد توجه می‌کنند و یکی از اولویت‌هایشان برای خرید است.

کارگاه‌های غیر مجاز زیرزمینی وارد بازار می‌شوند. ضمن این که گاهی در چرخه تولید کالاها، استانداردها هم خطاهایی پیش می‌آید. بیشترین کالاها غیر استاندارد کشف شده، اول در بخش مواد غذایی، دوم در زمینه محصولات بهداشتی آرایشی و سوم در بازار لوازم خانگی دیده می‌شود. اما قبول ندارم که مردم به نشان استاندارد، بی‌دقت و بی‌توجه هستند و به نظر من، نظرسنجی نمی‌تواند میزان اعتماد و بی‌اعتمادی را نشان دهد. ● چنانچه شهروندان در اصل یا تقلبی بودن علامت استاندارد یک کالا شک دارند، می‌توانند که ۱۰ رقمی درج شده زیر علامت استاندارد را به شماره ۱۵۱۷ ۱۰۰۱ پیامک کنند. بعد از سال پیامک، پاسخ بلافاصله برای فرستنده پیام ارسال و واقعی یا تقلبی بودن نشان استاندارد، مشخص می‌شود. گاهی ممکن است علامت واقعی باشد اما اعتبارش تمام شده باشد که این موضوع هم در پیامک

«حامد محمدی» درباره گلایه‌های مطرح شده از سوی مردم در گزارش و البته نتیجه نظرسنجی کانال اخبار خراسان، می‌گوید: ● «استاندارد، سندی است که باید و نبایدهایش را عده‌ای از نخبگان و متخصصان، تهیه و مشخص می‌کنند و چارچوبش حاصل همفکری است. در واقع این سند، اصول، ویژگی‌ها و روش‌های آزمون برای یک کالا یا خدمت را تعیین می‌کند و وجود علامت استاندارد، یعنی این که در یک واحد تولید کالا و ارائه خدمات، نظام کیفی قابل قبولی مستقر است و این نظام، خودش را در کیفیت خدمات و محصول نشان می‌دهد. اکنون بیش از هزار قلم کالا و خدمت در کشور داریم که دارای استاندارد اجباری هستند و هر چند وقت یک بار به‌طور خودکار مورد نظارت و بازرسی دوباره قرار می‌گیرند. ● من قبول دارم که متأسفانه کالاها غیر استاندارد به اسم استاندارد، از طریق

حامد محمدی  
معاون ارزیابی و انطباق اداره کل استاندارد خراسان رضوی