

سال‌های متمادی بود که سازمان ملی استاندارد در برابر ارتقای کیفیت کوتاه می‌آمد و برخی از قوانین مصوب را نادیده می‌گرفت، اما در دوره تحولی سازمان ملی استاندارد در دولت سیزدهم، ماماشات‌ها کنار گذاشته شده و هدف عالی، ارتقای سطح استانداردهای کشور و ارائه کالا و خدمات کیفی به مردم است. در این باره با احسان ساده، معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد گفت‌وگویی انجام دادیم که در ادامه می‌آید.



نقش سازمان ملی استاندارد در کیفی‌سازی کالا و خدمات چیست و آیا این مجموعه می‌تواند بر اقتصاد کشور اثرگذار باشد؟

باید به سازمان ملی استاندارد نگاه فرابخشی داشت، یعنی مأموریت این سازمان فراتر از مأموریت تخصصی و آزمایشگاهی است. اعتقاد داریم استاندارد زیربنای فعالیت‌های اقتصادی و تجاری است، به نحوی که در مبادله تجاری ایران با سایر کشورها و حتی فروش کالا در بازار داخل، یکی از مشخصه‌های بارز کالا بحث فنی، کیفیت و خدمت است. به‌عنوان مثال سفارشی داده می‌شود مبنی بر اینکه به فلزی نیاز است که مشخصات خاصی را دارا باشد، بر اساس علم استاندارد و کیفیت، مشخصه‌های کیفی و فنی گذاشته شده و در نهایت کالایی که به مرحله عرضه می‌رسد مقبول مصرف‌کننده داخلی و خارجی واقع می‌شود؛ لذا نظام استاندارد، خانواده بزرگی است که در این حوزه تولیدکنندگان، واردکنندگان، بخش خصوصی، دولت، خبرگان دانشگاهی و... حضور دارند و همه این موارد شاکله کیفیت کالا و خدمات را شکل می‌دهند. به استناد قانون، محوریت و دستگاه ناظر این موضوع سازمان ملی استاندارد است. ماده ۳ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد به صراحت می‌گوید سازمان ملی استاندارد مرجع رسمی و حاکمیتی سیاستگذاری و حسن نظارت بر نظام استاندارد است و مسئولیت کنترل کیفیت کالاهای تولید داخل، خدماتی که به کشور وارد و کالاهایی که از کشور صادر می‌شود را برعهده دارد.

این امر نشان می‌دهد سازمان ملی استاندارد یک سازمان مرجع و حاکمیتی در تعیین استاندارد کالا و خدمات است. در چنین شرایطی مردم هم بهره‌مند از نظام استاندارد کالا و خدمات هستند. به طور قطع ارتقای کیفیت کالا و خدمات به صورت مستقیم بر کیفیت زندگی مردم اثر می‌گذارد. از آنجا که نظام استاندارد فعالیت خود را علمی، دقیق، سالم و شفاف انجام می‌دهد، نهایت مزیت و انتفاع

از آنجا که نظام استاندارد فعالیت خود را علمی، دقیق، سالم و شفاف انجام می‌دهد، نهایت مزیت و انتفاع آن نصیب مردم می‌شود؛ چراکه مردم می‌توانند شاهد خدمات استاندارد و کالای سالم و کیفی باشند

پستی و پزشکی و توانبخشی انجام شده است. دامنه این اتفاق در حال گسترش و افزایش است. اعتقاد داریم خدمات محدود به بخش خصوصی نیست بلکه باید بخش دولتی (خدمات حمل‌ونقل مانند تاکسیرانی و...) را هم شامل شود. تمام خدمات باید استاندارد تعریف شده خود را داشته باشند، یعنی مشخصه‌های فنی برای آن تدوین شود و سپس سازمان ملی استاندارد که متخصص است بر این موارد نظارت کند. از طرفی در قانون به سازمان ملی استاندارد اجازه داده شده هر مجموعه‌ای که صحیح و بهینه کار نمی‌کند، نام آن عنوان شود. قانونگذار با هدف شفافیت چنین موضوعی را دیده است.

در کشورهای توسعه‌یافته مقوله استاندارد چگونه دنبال می‌شود؟

در همه کشورها نهادی همچون سازمان ملی استاندارد وجود دارد. در حوزه استاندارد

آن نصیب مردم می‌شود؛ چراکه آنها می‌توانند شاهد خدمات استاندارد و کالای سالم و کیفی باشند. سازمان ملی استاندارد به صورت جدی وارد استانداردسازی خدمات مختلف همچون گردشگری، آموزش، مالی، رفاهی، حمل‌ونقل و... شده است. همان‌گونه که کالای بی‌کیفیت می‌تواند جان مردم را به خطر بیندازد، خدمات نامناسب نیز می‌تواند خطرآفرین و چالش‌زا باشد.

چرا در این مدت به استانداردسازی خدمات توجه نشده و بعضاً تصور همه بر این است که سازمان ملی استاندارد تنها بر وضعیت خودرو نظارت می‌کند؟

اعتقاد داریم در حوزه استاندارد بخصوص در ۸ سال دولت گذشته، یک عقب‌ماندگی تاریخی وجود دارد. در بازه زمانی که می‌توانستیم کارهای بزرگ، مؤثر و ماندگاری انجام دهیم، شاهد این بودیم که دولت وقت با بی‌توجهی

معاون ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران عنوان کرد

جبران ۸ سال عقب‌ماندگی استاندارد کشور

ایران پیشنهاد دیپلماسی استاندارد کیفیت را در مجمع عمومی ایزو مطرح کرد و مورد استقبال ۱۲۰ کشور قرار گرفت

۴ فعالیت اصلی دنبال می‌شود که یکی از آنها استانداردسازی است که این امر به منزله تدوین استانداردها و مقررات فنی و ضوابط است. دومین فعالیت ارزیابی، انطباق است که در بازرسی‌ها مشخص خواهد شد آیا استاندارد کالا و خدمات به صورت واقعی اجرایی می‌شود یا خیر. سومین موضوع، تأیید صلاحیت‌ها و دیگری اندازه‌شناسی است. در ایران چنین فرآیندی وجود دارد اما ممکن است در برخی از کشورها به شکل و شمایل دیگری یا در قالب‌های دیگری موارد یادشده پیگیری شود. در ایران سازمان ملی استاندارد شأن و منزلت زیادی دارد و بر اساس چارت اداری زیرمجموعه نهاد ریاست‌جمهوری است و این امر نشان می‌دهد جمهوری اسلامی ایران به استانداردسازی کالاهای و همچنین ارائه خدمات مناسب به مردم اهمیت زیادی می‌دهد. سیاستگذاران جایگاه بسیار خوبی را برای سازمان ملی استاندارد تعیین کردند و همین امر کمک می‌کند این مجموعه با تمام قوا در مباحث استاندارد ورود کند و مطالبه‌گر باشد.

سازمان ملی استاندارد در حوزه بین‌المللی چه فعالیت‌هایی دارد؟

در مجمع عمومی ایزو که با حضور نمایندگان بیش از ۱۲۰ کشور عضو و چند سازمان منطقه‌ای و بین‌المللی (۲۸ شه‌ریور تا یک مهرماه) در ابوظبی برگزار شد، ایران پیشنهاد دیپلماسی استاندارد کیفیت را داد. بر این اساس کشورها می‌توانند در مشخصه‌های فنی به توافق‌هایی برسند و این توافق‌ها پایه تجارت شود، یعنی اگر کشوری کالایی را با تأیید ارزیابی کیفیت صادر کرد، کشور مقصد بدون بررسی مجدد صلاحیت آن کالا را تأیید کند. این امر از آنجا که باعث تطبیق استاندارد کشورها می‌شود، در نهایت تسهیل تجارت را به ارمغان خواهد آورد. این پیشنهاد مورد توجه اعضا قرار گرفت. با توجه به این توضیحات مشخص است ایران در عرصه بین‌المللی فعالانه عمل می‌کند و اثرگذار است.

از آن عبور کرده است. لذا هم‌اکنون این عقب‌ماندگی مورد نقد جدی مردم است چراکه در این سال‌ها نتوانستند شاهد کالای کیفی و مطلوب باشند. نمونه بارز این امر، خودروهای داخلی است. سال گذشته رهبر معظم انقلاب بیان کردند کیفیت خودروهای داخلی مناسب نیست و مردم از این وضعیت رضایت ندارند. این فرمایش کاملاً صحیح است چراکه در سال‌های گذشته به مقوله کیفیت خودرو به خوبی پرداخته نشده است. عدم نگاه فرابخشی دولت گذشته هم سبب شد موضوع استانداردسازی کالا و خدمات، پرننگ دیده نشود. نظام استاندارد در بخش‌های مختلف اثرگذار است، از همین رو تأکید می‌کنم زمانی استانداردها به خوبی پیاده‌سازی می‌شوند که تمام دستگاه‌ها، سازمان ملی استاندارد را همراهی کنند. در قانون فرآیند توسعه نظام استاندارد مصوب سال ۱۳۹۶، از سازمان ملی استاندارد خواسته شده در حوزه استانداردسازی خدمات نیز ورود کند ولی از زمان تصویب، سازمان استاندارد در این بخش ورودی نداشته و از سال جاری و در دولت سیزدهم استانداردسازی خدمات در دستور کار قرار گرفته است. درصد هستیم در دوره‌ای که این امر از سوی مدیران سازمان استاندارد مغفول واقع شده است را جبران کنیم. البته استانداردهایی در این حوزه تدوین شده ولی آن نقش نظارتی و پیش‌ران، مورد توجه قرار نگرفته است.

سازمان ملی استاندارد در حوزه استانداردسازی خدمات ورود کرده است؟

بله، ما در دوره تحولی که سازمان ملی استاندارد پشت‌سر می‌گذارد، وارد این بخش شده‌ایم و اکنون ۵ خدمت را در اولویت قرار داده‌ایم. در حوزه خدمات آموزشی به ۲۱ استان کشور ابلاغ شده که بر اساس استانداردهایی که برای مدارس ابتدایی تدوین شده است ارزیابی‌های خودشان از کیفیت را به استناد ماده ۱۷ قانون نظارت و توسعه استاندارد انجام دهند. این امر در مورد اماکن ورزشی، اقامتی و گردشگری، خدمات