

اشاره:

بارها توصیه‌های مقام‌های بلندپایه کشور و نیز کارشناسان را شنیده‌ایم که برای رشد صادرات غیرنفتی، رعایت ضوابط و مقررات استانداردهای بین‌المللی ضروری است.

مدیران بنگاه‌های اقتصادی نیز بارها این مطلب را تأیید کرده‌اند که افزایش کیفیت به حضور قوی آنها در بازارهای خارجی و کالاهایشان کمک کرده است. با این وجود، هنوز واحدهای اقتصادی بسیاری در کشور فعال می‌باشند که تولیدات خود را نتوانسته‌اند یا نخواسته‌اند به حد استانداردهای قابل قبول در بازارهای داخلی و خارجی برسانند.

برای ارزیابی نظرات مدیران واحدهای تولیدی درباره علل رعایت نشدن ضوابط استاندارد در تولید کالاها و عرضه خدمات و اثرات ناشی از آن، خبرنگار نشریه «بررسی‌های بازرگانی» با انجام یک نظرسنجی از ۳۰ واحد تولیدی به نتایجی رسیده است که ماحصل آن را در این گزارش می‌خوانیم.

نظرات مدیران واحدهای تولیدی درباره

استاندارد

های ملی

و

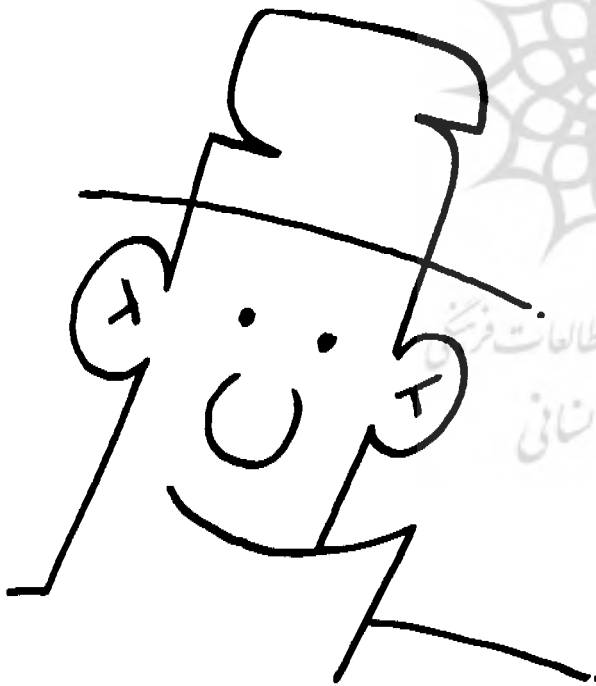
بین‌المللی

تأثیر استاندارد بر صادرات

تقریباً تمامی مدیران بنگاه‌های اقتصادی مورد مطالعه، درباره تأثیر استاندارد بر صادرات متفق‌القول هستند. آنها همگی بر این باور می‌باشند که با ارتقاء کیفیت تولیدات و رساندن آنها به سطح استانداردهای قابل قبول جهانی به‌ویژه استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، بازاریابی کالاها سهل‌تر می‌شود و صادرات افزایش می‌یابد.

مدیران بنگاه‌های اقتصادی به این نکته نیز اشاره کرده‌اند که ارتقاء کیفیت کالاها در حد استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ به عهده آنها می‌باشد، اما امر بازاریابی و صادرات، مقوله‌ای جدا از تولید است.

آنها می‌گویند: اگر واحدهای تولیدی، محصولات خود را در حد استانداردهای بین‌المللی عرضه کنند، مسلماً تلاش بازاریابان برای صادرات آنها به نتیجه خواهد رسید. تقریباً ۳۰



○ ۳۰ درصد مدیران واحدهای صنعتی می‌گویند که افزایش کیفیت تولیدات آنها تا سطح استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ به سرمایه‌گذاری جدید برای تأمین ماشین‌آلات و خرید مواد اولیه درجه یک نیاز دارد.

تولیدی کوچک و متوسط، فقط به بازار داخلی تکیه دارند و تا آنجا که دستگاه دولتی آنها را موظف به رعایت استانداردهای ملی نکرده است، به این استانداردها نیز توجهی ندارند. این گروه از صاحبان صنایع ادعا می‌کنند که کیفیت تولیداتشان خوب است، اما در پاسخ به این سؤال که چرا مهر استاندارد ندارد، اظهار داشتند: برای دریافت مهر استاندارد باید تشریفات اداری طولانی را پشت‌سر گذارند و آنها وقت این کار را ندارند.

آنها تأکید می‌کنند که کیفیت محصولاتشان در بازار داخلی مورد تأیید مصرف‌کنندگان می‌باشد و در زمینه فروش تولیداتشان مشکلی ندارند.

این گروه در پاسخ به این سؤال که آیا تولیدات معیوب خود را پس می‌گیرند و ضرر مشتری را می‌پردازند، پاسخ منفی داده‌اند.

این نظرسنجی نشان می‌دهد که صاحبان واحدهای تولیدی دارای مهر استاندارد نیز در مقابل برخی عیوب تولیداتشان، فقط به تأمین قطعات و رفع عیب در قبال دریافت هزینه، اکتفا می‌کنند.

آنها ادعا دارند که شمار قطعات معیوب در تولیداتشان بسیار کم و موارد مورد اعتراض مشتری بسیار نادر است. این گروه درباره تشریفات اداری دریافت مهر استاندارد، اشاره کردند که این تشریفات لازم است، اما طولانی و وقت‌گیر می‌باشد و بارها می‌بایست به مراجع ذی‌ربط مراجعه کنند. برخی از مدیران واحدهای صنعتی دارای مهر استاندارد اشاره کردند که برای دریافت گواهی، بیش از سه ماه وقت صرف کرده‌اند و با کارشناسان مربوطه ساعت‌ها بحث و گفت‌وگو کرده‌اند.

○ برای جلوگیری از خدشه‌دار شدن بازارهای صادراتی و از بین رفتن اعتبار کالاهای صادراتی ایران، باید با صدور کالاهای فاقد استاندارد به شدت مقابله شود.

آنها تأیید کردند که برای برخی از کالاها، هنوز استانداردهای ملی تدوین و تصویب نشده است.

درصد مدیران واحدهای صنعتی در این نظرسنجی گفته‌اند که افزایش کیفیت تولیدات آنها تا حد استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ مستلزم انجام سرمایه‌گذاری جدید برای تأمین ماشین‌آلات جدید و خرید مواد اولیه درجه یک می‌باشد. اما آنها فاقد سرمایه در گردش کافی هستند و نمی‌توانند به این مقصود برسند. لذا به صادرات نمی‌اندیشند و فقط بازار داخلی را مدنظر دارند.

○ برخی مدیرانی که تولیدات در حد استانداردهای بین‌المللی عرضه می‌کنند، قادر به تأمین هزینه‌های تبلیغات و بازاریابی در خارج از کشور نمی‌باشند و در نتیجه نمی‌توانند محصولات خود را صادر کنند.

۲۰ درصد از مدیران در این نظرسنجی گفته‌اند که تولیداتشان در حد استانداردهای ملی و برخی نیز در حد استانداردهای بین‌المللی می‌باشد، اما نمی‌توانند به سهولت کالاهایشان را صادر کنند. این گروه اظهار می‌دارند که صادرات به صرف هزینه‌های تبلیغ و بازاریابی نیاز دارد و آنها قادر به تأمین این هزینه‌ها نمی‌باشند و گذشته از آن، دانش این کار را نیز ندارند.

این مدیران می‌افزایند: ایجاد تشکلهای صادراتی به‌ویژه شرکت‌های بزرگ، بازرگانی برای بازاریابی کالاهای صادراتی ضرورت دارد.

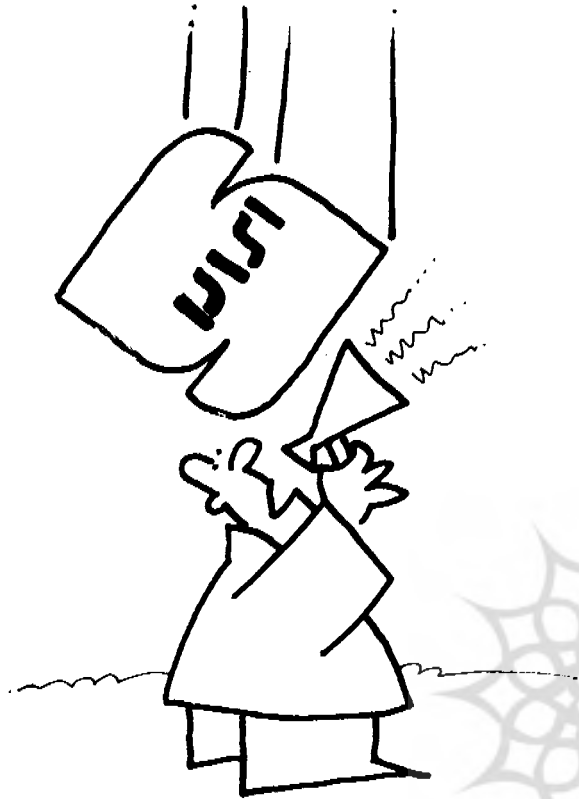
برخی از مدیران در این نظرسنجی با تأکید بر ضرورت افزایش صادرات غیرنفتی گفتند: برای جلوگیری از خدشه وارد شدن به بازارهای صادراتی و از بین رفتن اعتبار محصولات صادراتی کشور، لازم است صدور کالاهای فاقد استاندارد ممنوع و با متخلفان به شدت برخورد شود.

آیا مدیران واحدهای تولیدی، استانداردهای بین‌المللی را می‌شناسند؟

نتیجه این نظرسنجی نشان می‌دهد که مدیران واحدهای تولیدی بزرگ با مقررات استانداردهای بین‌المللی ایزو ۹۰۰۰ آشنا هستند، اما کمتر از نیمی از مدیران واحدهای کوچک و متوسط، با این ضوابط آشنایی ندارند.

این بررسی نشان می‌دهد که مدیران و صاحبان واحدهای

ضمن توجه به کیفیت کالاها، مسایل مالی شرکت نیز تحت ضوابط خاصی قرار می‌گیرد که رعایت آنها ارزیابی گلوگاه‌های تولید و تحلیل موضوعات مالی را آسان‌تر می‌سازد.



این مدیران اعتقاد دارند که با رعایت استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، کارآیی واحدهای اقتصادی به حداکثر می‌رسد و از طریق رشد بهره‌وری و کاهش ضایعات، هزینه تمام‌شده کاهش می‌یابد. به این ترتیب توان رقابت واحد تولیدی در بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی بهبود می‌یابد.

آنها می‌گویند: با دریافت گواهی‌نامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰، مشتریان خارجی به کیفیت کالا اعتماد می‌کنند و در نتیجه بازاریابی و فروش خارجی آسان‌تر می‌شود.

برعکس این گروه، صاحبان واحدهای کوچک و متوسط که محصولات فاقد استاندارد تولید می‌کنند، تصور می‌نمایند که دستیابی به استانداردهای بین‌المللی، مستلزم صرف هزینه‌های سنگینی است.

آنها با اشاره به قدمت دستگاه‌ها و تجهیزات می‌گویند: با این ماشین‌آلات نمی‌توان محصولی استاندارد تولید کرد و برای جایگزینی این تجهیزات، به سرمایه‌گذاری زیادی (ریالی و ارزی) نیاز می‌باشد که قادر به تأمین آن نیستند.

آیا استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ و ۱۴۰۰۰ شناخته شده‌اند؟

این نظرسنجی نشان می‌دهد که مدیران واحدهای صنعتی بزرگ، استانداردهای بین‌المللی ایزو ۹۰۰۰ را کاملاً می‌شناسند و تلاش دارند که گواهی‌نامه مربوطه را دریافت کنند. اما با استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۱۴۰۰۰ آشنایی زیادی ندارند.

این مدیران معتقد هستند که رسیدن به استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ برای واحدهای تولیدی - صنعتی ایرانی یک موفقیت بزرگ است.

○ صاحبان واحدهای تولیدی دارای گواهی‌نامه استاندارد نیز در صورت عیوب تولیداتشان، فقط به رفع عیب و تأمین قطعات یدکی در قبال دریافت هزینه آن، پای‌بند می‌باشند.

آیا استاندارد، هزینه تولید را افزایش و قدرت رقابت واحدهای صنعتی را کاهش می‌دهد؟

یکی از پرسش‌های مهم در ارتباط با رعایت مقررات استانداردهای بین‌المللی برای دست‌اندرکاران تولید صنعتی این است که آیا رسیدن به استانداردهای قابل‌قبول جهانی، هزینه تولید را افزایش می‌دهد و توان رقابت واحدهای صنعتی در بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی را کاهش می‌دهد؟

در این نظرسنجی، مدیران واحدهای صنعتی که گواهی‌نامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ را دارند، گفته‌اند: برخلاف آنچه تصور می‌رود، رسیدن به استانداردهای بین‌المللی به‌ویژه استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ نه تنها هزینه تولید را افزایش نمی‌دهد، بلکه توان رقابت تولیدات در بازارهای خارجی را بیشتر می‌کند.

این گروه از مدیران به خبرنگار نشریه «بررسی‌های بازرگانی» گفته‌اند: استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ در واقع راهنمایی برای مدیران است که به آنها نشان می‌دهد چگونه مدیریت کیفیت فراگیر را در واحدهای تحت تصدی خود بالا ببرند.

آنها به این مقوله اشاره کردند که در این استانداردها،

می‌کنند که رضایت مشتری را جلب کنند، اما نداشتن مهر استاندارد به معنای کیفیت بد تولیدات آنها نمی‌باشد. این گروه می‌گویند: در بازار پرتقاضا، تقریباً هر کالایی به فروش می‌رسد و در نتیجه نداشتن استاندارد نمود زیادی ندارد. با این حال بخشی از مصرف‌کنندگان همواره به معیارهای استاندارد توجه دارند و کالاهای فاقد مهر استاندارد را نمی‌خرند.

آنها می‌گویند: در زمینه ضوابط استاندارد کالاها و خدمات تبلیغات زیاد می‌شود که هدف آن، جلوگیری از فروش تولیدات واحدهای کوچک می‌باشد. معمولاً واحدهای بزرگی که محصول مشابه را تولید می‌کنند، توان تبلیغ در رسانه‌های جمعی برای محصول استاندارد خود را دارند و از این طریق مشتریان را جذب می‌کنند.

تعدادی از این گروه مدیران تأکید کردند که دیر یا زود ناچار خواهند بود که استانداردها را در واحدهای تولیدی خود به اجرا گذارند، لیکن حمایت دولت و نظام بانکی برای جلوگیری از تعطیلی این‌گونه واحدها لازم است.

مدیران واحدهای تولیدی که گواهی‌نامه استاندارد ملی و بین‌المللی دارند، در این باره می‌گویند: رقابت در بازارهای داخلی، منطقه‌ای و بین‌المللی روزبه‌روز دشوارتر می‌شود. مصرف‌کنندگان برای حفظ سلامت و ایمنی خود، حاضر نخواهند بود که برای اکتفا محصول فاقد استاندارد، پول بپردازند. لذا رساندن واحدهای تولیدی به ضوابط استاندارد ملی و بین‌المللی الزامی است.

آنها با اشاره به مشکلات صادرات کالا در ایران، تغییر پی‌درپی مقررات حاکم بر تجارت خارجی، مسایل و مشکلات ارزی و نقدینگی واحدهای تولیدی و... معتقدند اگر واحد تولیدی نتواند محصولی استاندارد تولید کند، دیر یا زود به تعطیلی کشیده می‌شود.

○ برخلاف آنچه تصور می‌رود، رسیدن به استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ نه تنها هزینه تولید را افزایش نمی‌دهد، بلکه با کاهش آن، قدرت رقابت تولیدات در بازارهای مختلف را افزایش می‌دهد.

○ مدیران واحدهای صنعتی بزرگ، استانداردهای بین‌المللی سری ایزو ۹۰۰۰ را می‌شناسند و برای دریافت گواهی‌نامه آن تلاش می‌کنند، اما با استانداردهای سری ایزو ۱۴۰۰۰، آشنایی زیادی ندارند.

این گروه از مدیران به خبرنگار نشریه «بررسی‌های بازرگانی» گفتند: از آنجا که محصولات تولیدی آنها در بازارهای بین‌المللی خریدار زیادی ندارد، ناچار هستند که به تأمین نیازهای بازار داخلی اکتفا کنند.

آنها پیشنهاد کردند که با کمک دولت و نظام بانکی در تأمین هزینه‌های ریالی و ارزی، می‌توان جایگزینی تجهیزات و ماشین‌آلات را انجام داد و از محل صدور تولیدات جدید دارای کیفیت استاندارد، تعهدات مالی شرکت را به نظام بانکی پرداخت نمود.

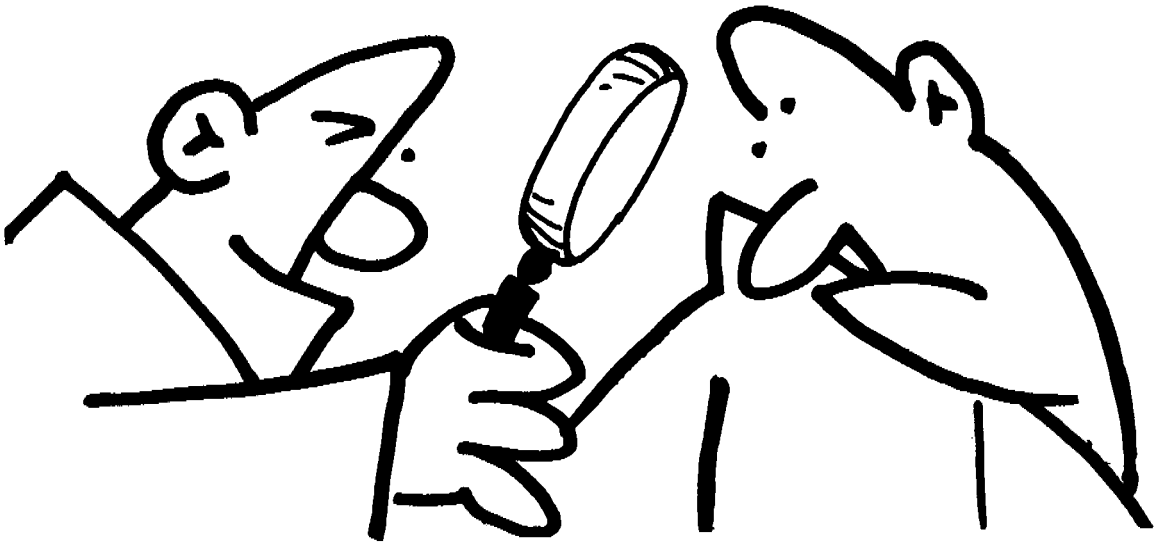
البته آنها به این مقوله اشاره کردند که نداشتن تجربه در صدور کالا یکی از معضلاتی است که خواه و ناخواه با آن روبه‌رو خواهند شد، در حالی که اگر شرکت‌های بزرگ صادراتی تشکیل شود، آنها می‌توانند با فروش ارزی تولیدات خود به این شرکت‌ها، تعهدات مالی را انجام دهند. شرکت‌های صادراتی نیز با کسب سودی قابل قبول می‌توانند صادرات را افزایش دهند.

مدیران واحدهای دارای گواهی‌نامه ایزو ۹۰۰۰ در این نظرسنجی اشاره کردند که با استفاده از راهنمایی‌های مربوط به این سری از استانداردها، ضمن آموزش کارکنان خود و رشد بهره‌وری، توانسته‌اند تا ۲۰ درصد هزینه تولید را کاهش دهند و واحدهای تحت تصدی خود را به شکل مناسبی اداره کنند به گونه‌ای که تمامی کارکنان در رعایت ضوابط استاندارد کیفیت، همکاری و مشارکت فعالی دارند.

نظر مصرف‌کنندگان تا چه حد برای تولیدکنندگان مهم است؟

تقریباً تمامی مدیران واحدهایی که در این نظرسنجی شرکت کردند، اظهار داشتند: جلب رضایت مشتری (اعم از داخلی یا خارجی) مهم‌ترین اصل می‌باشد که ادامه فعالیت واحد تولیدی را تضمین می‌کند.

مدیران واحدهای کوچک و متوسط فاقد استاندارد در این زمینه می‌گویند: البته نظر مشتری بسیار مهم است و تلاش



نتیجه گیری کلی

آسان تر می شود، اگرچه ایجاد تشکیلات قوی برای صادرات الزامی است و مدیران واحدهای تولیدی (اعم از کوچک، متوسط و بزرگ) به این نکته اشاره دارند که صلاحیت و تخصص کافی در امر صادرات ندارند، اما به رعایت ضوابط استانداردهای بین المللی در تولید کالاها و عرضه خدمات پایبند می باشند و آن را وظیفه خود تلقی می کنند.

واحدهای تولیدی کوچک و متوسط ضمن انتقاد از تشریفات اداری طولانی مربوط به دریافت گواهی نامه استاندارد، خواستار کمک دولت و نظام بانکی برای بهسازی و بازسازی واحدهای تولیدی می باشند تا بتوانند اصول مدیریت کیفیت فراگیر را به اجرا درآورند و در بلندمدت به رشد صادرات غیرنفتی کشور کمک کنند.

مدیران واحدهای تولیدی - صنعتی به رعایت حقوق مصرف کنندگان، پایبند می باشند، اما برای جلب رضایت خاطر مصرف کنندگان و کاهش هزینه های جنبی (بهداشتی و درمانی و...) به کمک دولت نیاز دارند.

با وجود آنکه جامعه آماری، جامعه بزرگی نبوده است که بتوان نظرات همه مدیران را دریافت نمود و یا نتایج این نظرسنجی را کاملاً تعمیم داد، لیکن خبرنگار نشریه «بررسی های بازرگانی» تلاش نمود که در این نمونه گیری، صنایع کوچک، متوسط و تقریباً بزرگ و نیز صنایع دارای مهر استاندارد ملی و یا گواهی نامه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و نیز صنایع فاقد گواهی نامه استاندارد، همه را بگنجانند تا بتواند به نتایج ملموسی دست پیدا کند.

در جمع بندی نظرات مدیران در این نظرسنجی می توان گفت: بهبود کیفیت و اعمال نظام کیفیت فراگیر برای رشد توان رقابت واحدهای تولیدی در بازارهای منطقه ای و بین المللی الزامی است. به ویژه آنکه برنامه اقتصادی بلندمدت کشور بر محور توسعه صادرات غیرنفتی شکل گرفته است.

از سوی دیگر رعایت ضوابط استانداردهای ملی و بین المللی، هزینه های تولید را کاهش و بهره وری و کارایی واحد تولیدی را افزایش می دهد و لذا بنیة رقابت این واحدها در بازارهای خارجی را تقویت می کند.

با دریافت گواهی نامه های استانداردهای بین المللی به ویژه استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰، بازاریابی و صدور کالاها

