

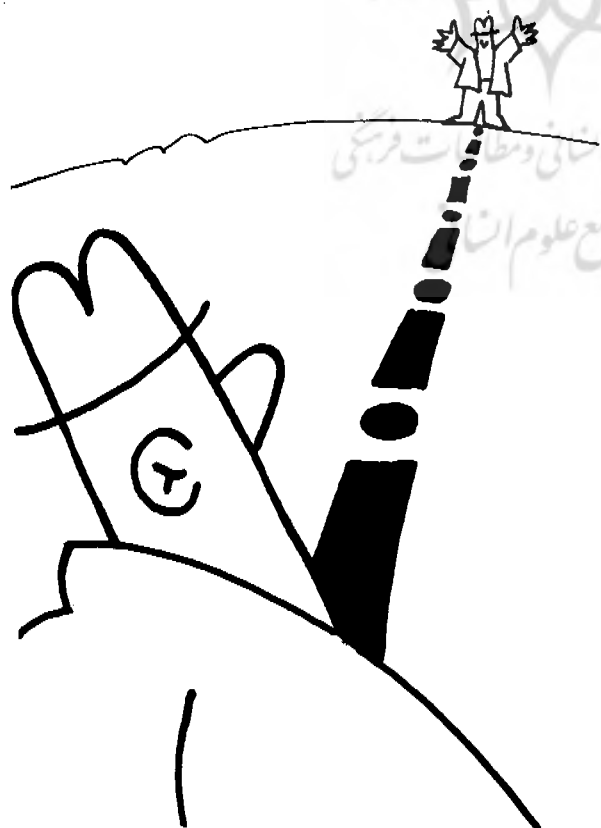
اشاره:

با توجه به آزادسازی تجارت جهانی، روزه روز حاکمیت مصرف‌کنندگان بر بازارها افزایش می‌یابد و در نتیجه توان رقابت واحدهای تولیدی - خدماتی در بازار به میزان جلب رضایت مشتریان بستگی پیدا می‌کند. در یک بازار رقابت‌آمیز، کیفیت و قیمت دو اصل مهم برای مصرف‌کننده است که در انتخاب او در میان شمار بسیاری از کالاهای عرضه شده مشابه، مؤثر می‌باشد.

از سوی دیگر رشد هزینه‌های درمانی، بهداشتی، حفظ ایمنی و... و گرانی این‌گونه خدمات در کشورهای مختلف سبب شده است که مصرف‌کنندگان برای کاهش هزینه زندگی خود به کیفیت کالاها بیش از گذشته توجه نشان دهند.

بنابراین رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، وظیفه تولیدکنندگان است و دولت‌ها نیز می‌بایست برای جلوگیری از تضییع حقوق مصرف‌کنندگان، قوانین و مقررات سخت‌تری را اعمال نمایند، زیرا که تأمین بخشی از هزینه‌های بهداشتی - درمانی جامعه، خواه‌ناخواه به عهده دولت می‌باشد. خبرنگار نشریه «بررسی‌های بازرگانی» برای دریافت نظرات مردم درباره کیفیت کالاها و خدمات و فواید رعایت ضوابط استانداردهای ملی و بین‌المللی برای مصرف‌کنندگان، به یک نظرسنجی پرداخته است که نتیجه آن را در این گزارش می‌خوانیم.

جلب رضایت مشتری، راه نفوذ در بازارهای داخلی و خارجی است



تضمین حقوق مصرف‌کنندگان چگونه میسر است؟

تقریباً تمامی شرکت‌کنندگان در این نظرسنجی متفق‌القول بودند که تنها راه تضمین حقوق مصرف‌کنندگان، جلوگیری از تولید کالاها و عرضه خدمات فاقد استاندارد و بدون کیفیت است.

بیش از نیمی از پرسش‌شوندگان به خبرنگار «بررسی‌های بازرگانی» اظهار داشتند برخورد مراجع قانونی با تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات فاقد استاندارد بسیار ضعیف است و در نتیجه حقوق مصرف‌کنندگان در ایران تضییع می‌گردد.

یک خانم خانه‌دار در گفت‌وگو با خبرنگار ما اظهار داشت: با وجود آنکه بارها در روزنامه خوانده‌ایم که فلان محصول فاقد استاندارد و مصرف آن زیان‌آور است، پس از مدتی می‌بینیم که

همان محصول با همان نام وارد بازار می‌شود، بدون آنکه توضیحاتی درباره‌ی این امر از سوی مسئولان داده شود و یا آنکه به مردم خبر دهند که محصول استاندارد شده یا خیر.

یک دانشجوی مهندسی الکترونیک در گفت‌وگو با خبرنگار ما اظهار داشت: برای ارزیابی خدمات در ایران، هیچ‌گونه ضابطه‌ای وجود ندارد. بارها کالایی را برای تعمیر نزد تعمیرکار برده‌ایم و مثلاً تعمیرات انجام شده است. اما پس از مدت کوتاهی دوباره همان نقص در کالا ظاهر می‌شود.

وی با نام بردن محصول یک کارخانه معتبر دارای گواهی‌نامه استاندارد از مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران گفت: آب‌میوه‌گیری که خریدم، پس از مدت کوتاهی که از استفاده آن گذشت، دچار نقص فنی شد و به دور خود می‌چرخید. آن را برای تعمیر نزد نمایندگی شرکت بردم و با دریافت مبلغی، ظاهراً آن را تعمیر کرد. اما وقتی دوباره در منزل از آن کالا استفاده کردم، باز هم نقص ظاهر شد.

وی گفت: علت علاقه مردم به مصرف کالاهای خارجی، همین مسایل است، زیرا محصولات دارای مهر استاندارد نیز کیفیت لازم را ندارند.

وی افزود: در مورد کالاهای برقی، این نقیصه بیشتر است. اکثر چرخ‌گوشت‌های تولید داخلی، توانایی کار را به صورت صحیح ندارند و اکثر مصرف‌کنندگان آنها ناراضی می‌باشند. وی به برخورد قانونی شدید با این‌گونه تولیدکنندگان اشاره کرد و گفت: مؤسسه استاندارد باید به واحدهایی که مهر استاندارد داده است، گاه‌گاهی سرکشی کند و به‌طور نمونه کالای آنها را مورد آزمون مجدد قرار دهد یا دست‌کم به شکایات مردم توجه نماید. این دانشجو معتقد است مادامی که در بازار داخلی با تولیدکنندگان محصولات فاقد کیفیت برخورد جدی نشود، چگونه می‌توان به صادرات امیدوار شد.

شمار بسیاری از افراد پرسش‌شونده به نبود ضوابط قانونی برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان داخلی اشاره کردند و گفتند: اگر در زمینه ارزیابی و بررسی خدمات، معیارهای قابل‌قبولی ارایه نشود، چگونه می‌توان به مصرف‌کنندگان اطمینان داد که حقوق آنها رعایت می‌شود.

پرسش‌شوندگان درباره‌ی کالاها و خدمات مورد مصرف آنها که کیفیت لازم را نداشته‌اند، اقلام بسیاری از محصولات خانگی، لوازم بهداشتی، مواد خوراکی، لوازم برقی، خدمات ناقص تعمیرکاران و... اشاره کردند.

یکی از پرسش‌شوندگان به خبرنگار ما گفت: مردم برای

انجام امور خود، به خدمات حمل و نقل شهری نیازمند هستند و این نیاز، هم‌روزه وجود دارد. اما متأسفانه هیچ ضابطه‌ای درباره‌ی قیمت این‌گونه خدمات وجود ندارد. رانندگان تاکسی، شخصی‌های مسافربر و آژانس‌ها، بدون ضابطه، مبالغ گزافی را از مردم دریافت می‌کنند. مردم نمی‌دانند چرا ضابطه‌ای برای این کار وجود ندارد و برای احقاق حق خود به کدام مرجع قانونی مراجعه کنند.

پرسش‌شونده دیگری با انتقاد از نوسانات برق شهری و قطع و وصل‌های آن، اظهار داشت: نوسانات برق، دستگاه‌های برقی مردم را در منزل خراب می‌کند. اما آیا شرکت برق منطقه‌ای، زیان‌های مردم را جبران می‌نماید. زیان‌های مردم از سوختن یخچال و فریزر و... در اثر نوسانات برق را چگونه می‌توان جبران کرد و کدام مرجع قانونی به این موضوع رسیدگی می‌کند.

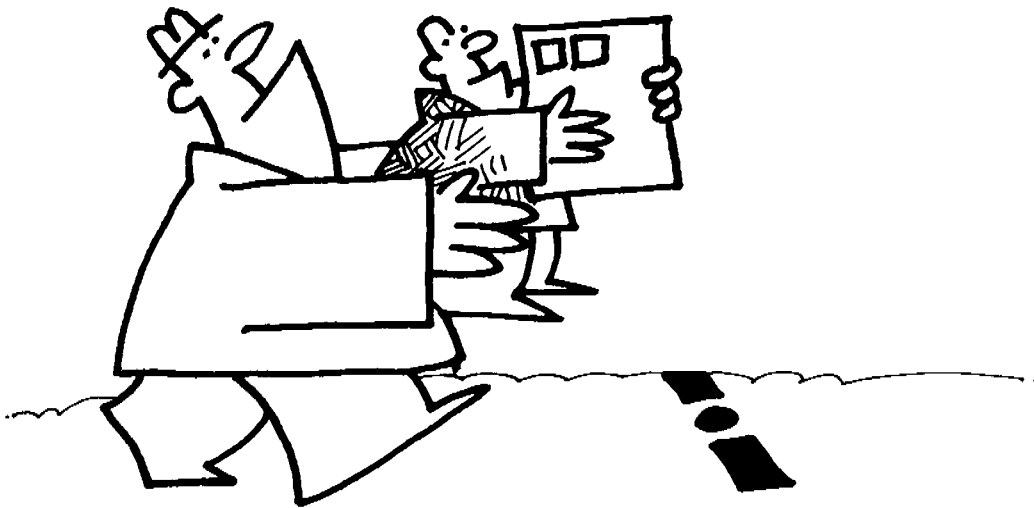
تمام پرسش‌شوندگان به ایجاد نظام قوی برای احیای حق مصرف‌کنندگان و برخورد قانونی شدید با متجاوزان به حقوق مردم، تأکید کرده‌اند.

یک معلم دبستان در گفت‌وگو با خبرنگار ما اظهار داشت: مادامی که در شیشه شیر و نوشابه و... انواع حشره و... پیدا می‌شود، چگونه می‌توان به مهر استاندارد مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران اعتماد کرد. در واقع این مؤسسه به وظایف خود عمل نمی‌کند و مسلم است تولیدکننده وقتی جنسی را برای دریافت مهر استاندارد به مؤسسه تحویل می‌دهد، کالای مرغوبی را عرضه می‌دارد، در حالی که ممکن است تمام تولیدات آن از چنان کیفیتی برخوردار نباشد.

وی گفت: برخورد قانونی شدید و اخذ جرایم سنگین از تولیدکنندگان متخلف شاید بتواند جلوی عرضه محصولات فاقد استاندارد را تا حدودی بگیرد. مشروط بر آنکه سازمانی متولی این قضیه باشد.

○ با برخورد قانونی شدید و اخذ جرایم سنگین از تولیدکنندگان کالاهای فاقد استاندارد، شاید بتوان مانع از عرضه این‌گونه کالاها شد.

وی گفت: اگر بخواهیم کالاهای تولیدی ما در بازارهای جهانی قادر به رقابت باشند، باید کیفیت مطلوب و مطابق با استانداردهای بین‌المللی را داشته باشند و در ضمن



ساعت پس از صرف شام، مسموم شدم و به بیمارستان رفتم. برای به دست آوردن سلامت خود، حدود ۱۰۰ هزار ریال هزینه کردم. پس از آن نیز دریافتم که بیش از نیمی از میهمانان مسموم شده‌اند.

○ اگر بخواهیم کالاهای ایرانی در بازارهای خارجی قادر به رقابت باشند، باید به کیفیت مطلوب و مطابق با استانداردهای بین‌المللی توجه کنیم.

وقتی میزبان به عنوان اعتراض به رستورانی که شام را از آن تهیه کرده بود رفت، با پاسخ ناشایست مدیر رستوران روبه‌رو شد و تقریباً هیچ کاری از پیش نبرد.

وی گفت: اگر این اتفاق در یکی از کشورهای اروپایی رخ داده بود، صاحب رستوران نه تنها مجبور به پرداخت هزینه پزشکی و جرایم نقدی به میهمانان می‌شد، بلکه برای ادامه کار خود می‌بایست تلاش وسیعی به عمل می‌آورد.

وی افزود: متأسفانه نه تنها برخورد مسئولان با این‌گونه قضایا بسیار ضعیف است، بلکه رسانه‌های گروهی نیز نسبت به پیگیری موضوع، قوی عمل نمی‌کنند. اگر رسانه‌های گروهی مدتی به درد دل مردم و خسارات آنها از مصرف کالاهای نامرغوب گوش دهند و موضوع را پیگیری نمایند، نه تنها به

تولیدکنندگان، موظف به تأمین خسارات مشتریان در اثر عیوب کالا باشند.

این معلم معتقد است که مردم نیز باید از استفاده کالاهای فاقد استاندارد صرف‌نظر کنند و نسبت به عرضه محصولات فاقد کیفیت، واکنش داشته باشند. مادامی که کالاهای فاقد کیفیت و استاندارد لازم در بازار فروش رود و متقاضی داشته باشد، نمی‌توان به حفظ حقوق مصرف‌کنندگان امید داشت.

جمعی از پرسش‌شوندگان به خبرنگار ما گفتند: ضایعات مواد غذایی و کشاورزی در ایران بسیار زیاد است، در حالی که جلوگیری از این ضایعات، می‌تواند نیازهای کشور به واردات مواد غذایی را کاملاً برطرف سازد.

آنها با اشاره به هزینه‌های سنگین بهداشتی و درمانی که در اثر مصرف مواد غذایی ناسالم بر مصرف‌کنندگان تحمیل می‌شود، اظهار داشتند که می‌بایست در میداین میوه و تره‌بار و فروشگاه‌های عرضه مواد غذایی و خوراکی، ضوابط سختی برای رعایت اصول بهداشتی حاکم گردد و برخورد قاطعی با متخلفان صورت بگیرد تا بهداشت جامعه به خطر نیفتد. از این طریق، نه تنها هزینه‌های خانوار، بلکه هزینه‌های دولت در بخش بهداشت و درمان کاهش می‌یابد و منافع اقتصادی کشور حفظ می‌گردد.

یک خانم مهندس در گفت‌وگو با خبرنگار ما اظهار داشت: چندی پیش به یک مهمانی عروسی دعوت شدم. تقریباً چند

مقررات استاندارد در تولید کالاها و خدمات حتی برای بازار داخلی اجباری شود، تولیدکنندگان به تدریج این توان را پیدا می‌کنند که کیفیت محصولاتشان را بالا ببرند. در نتیجه اقلام کالاهای قابل‌صدور روزبه‌روز بیشتر خواهد شد و برنامه توسعه اقتصادی بر مبنای رشد صادرات، زمینه بهتری برای پیشرفت پیدا خواهد کرد.

وی معتقد است: رعایت ضوابط استاندارد در پاره‌ای موارد ممکن است به افزایش هزینه تولید و قیمت تمام‌شده کالاها بینجامد، همان‌گونه که کالاهای صادراتی که در بازار داخلی عرضه می‌شود، تا حدودی از اقلام مشابه گران‌تر است. اما مصرف‌کنندگان حاضر هستند برای کالای استاندارد و دارای دوام و کیفیت مناسب، پول بیشتری بپردازند. این امر برای آنها مقرون به صرفه است، زیرا از نظر کاهش هزینه‌های بهداشتی، دوام بیشتر کالا و... افزایش قیمت جبران می‌شود.

وی معتقد است که نبود ضوابط استاندارد برای بسیاری از کالاهای مورد مصرف مردم نه تنها زیان‌های فردی، بلکه ملی به دنبال دارد. برای مثال نبود مقررات حاکم بر فعالیت نانوايي‌ها، سبب می‌شود که سالانه بخش عظیمی از منابع کشور در اثر ضایعات نان به هدر رود. یارانه‌ای که دولت برای نان و دیگر اقلام اساسی مردم می‌پردازد، رقمی نزدیک به ۶۰۰ میلیارد ریال است که اگر این رقم را به جمعیت کشور تقسیم کنیم، هر ایرانی سالانه ۱۰۰ هزار ریال یارانه از دولت می‌گیرد. اگر مقررات و ضوابط درستی اتخاذ و با دقت و وسواس اجرا شود، می‌توان از بروز ضایعات جلوگیری کرد و از صرفه‌جویی در این‌گونه هزینه‌ها، بسیاری از طرح‌های عمرانی ناتمام را به انجام رساند.

در میان پرسش‌شوندگان، یک دانشجوی پزشکی بر تفاوت میان خدمات پزشکی از نظر قیمت و کیفیت اشاره کرد. وی گفت: خدماتی که دندانپزشکان و برخی جراحان به مردم ارائه می‌دهند، بی‌دلیل گران است. آنها از شهرت خود سوءاستفاده می‌کنند و از بیماران دستمزدهای کلانی را مطالبه می‌نمایند.

وی گفت: باید ضوابط مشخصی در قبال خدمات پزشکی (درجه‌بندی کیفیت کار) و قیمت وجود داشته باشد. رفتار بی‌ضابطه و حساب و کتاب برخی پزشکان، مردم را بادشواری بسیاری روبه‌رو ساخته است.

یک خانم کارمند نیز بر بی‌ضابطه و حساب و کتاب بودن خدمات آرایشگری، خیاطی و... اشاره کرد و گفت: عرضه‌کنندگان این گونه خدمات، قیمت‌های متفاوتی از مردم

وظیفه و رسالتی که به عهده دارند عمل کرده‌اند، بلکه مسؤولان و برنامه‌ریزان را نیز مجبور خواهند نمود که در این زمینه به‌طور جدی وارد عمل شوند.

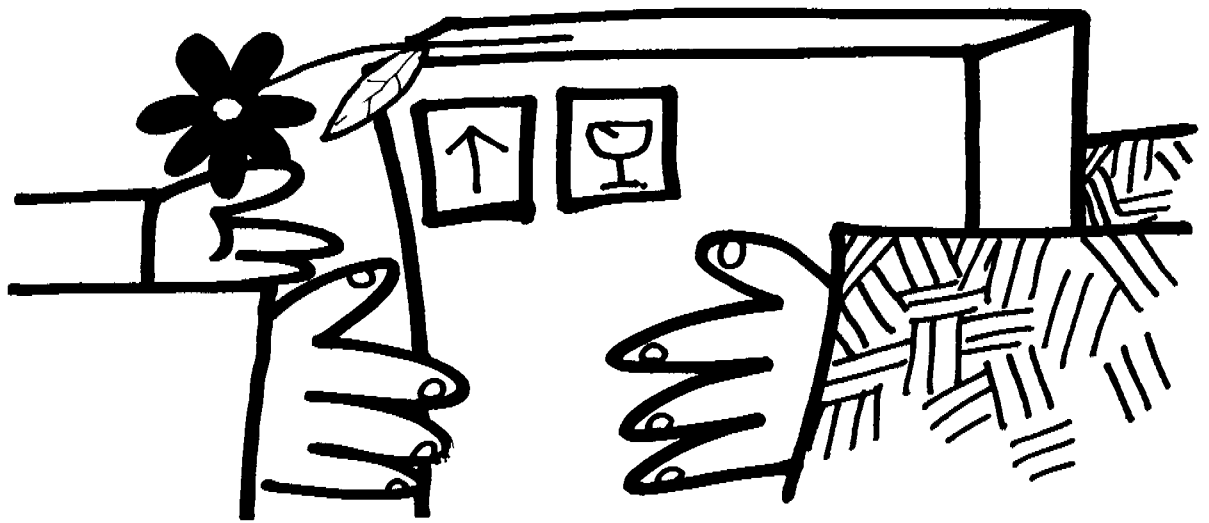
یک کارشناس اقتصادی نیز در گفت‌وگو با خبرنگار ما اظهار داشت: فعالیت واحدهای تولیدی - صنعتی، آلودگی‌های زیست‌محیطی را دربردارد که در نهایت سلامت انسان را به خطر می‌اندازد و هزینه‌های مراقبت بهداشتی و درمانی را افزایش می‌دهد. اما سازمان محیط زیست، نسبت به این مقوله توجه زیادی ندارد. پس آب‌های صنعتی که وارد رودخانه‌ها و منابع آب زیرزمینی می‌شوند، آلودگی ناشی از دور فعالیت واحدهای تولیدی و... کم نیستند. سازمان محیط زیست برخورد قاطعی با این قضایا ندارد و گهگاهی سراغ مشاغل مزاحم و کوچک می‌رود، در حالی که صنایع بزرگ را مجبور به رعایت ضوابط بهداشتی و استانداردهای زیست‌محیطی نمی‌کند. البته برخورد برخی مسؤولان و حمایت‌های مقطعی برخی مسؤولان بلندپایه از فعالیت یک واحد بزرگ صنعتی آلوده‌ساز در گذشته از مواردی است که وجود داشته است.

این کارشناس معتقد است که برای داشتن فردایی بهتر، لازم است نسل سالمی داشته باشیم. اگر نیروی انسانی آینده کشور فاقد توان جسمی و روحی کافی برای تلاش کار و تفکر باشد، نمی‌توان توسعه اقتصادی را پیش برد. لذا ضرورت دارد که از هم‌اکنون به مسایل زیست‌محیطی، بهداشت و ایمنی انسان، تغذیه سالم و... دقت زیادی داشته باشیم.

○ با رعایت ضوابط استاندارد در عرضه کالاها، نه تنها هزینه خانوار، بلکه هزینه‌های دولت در بخش‌های درمان و پزشکی به شدت کاهش می‌یابد.

بسیاری از اقشار مختلف شرکت‌کننده در این نظرسنجی، به خبرنگار ما گفتند: عرضه کالاهای صادراتی در بازار داخلی با قیمتی بالاتر و کیفیت برتر، نشان می‌دهد که توان تولید محصولات با کیفیت خوب و مناسب در کشور وجود دارد و می‌بایست دستگاه‌های اجرایی برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان داخلی، تمام واحدهای تولیدی - صنعتی را موظف سازند که اصول و ضوابط استاندارد کالاها و خدمات را رعایت کنند.

در این نظرسنجی یک کارمند بانک اظهار داشت: اگر رعایت



وی افزود: مؤسسه استاندارد باید بازوهای اجرایی نیز داشته باشد که به طور مستقیم با این نهاد همکاری نماید و بتواند با کمک قوانین منسجم با تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات فاقد استاندارد، برخورد نماید.

وی گفت: البته فرهنگ استاندارد در جامعه ما جا نیفتاده است. نه تولیدکنندگان و نه مصرف‌کنندگان به اهمیت استاندارد بودن کالاها و خدمات برای حفظ سلامت و بهداشت جامعه و صرفه‌جویی‌های ناشی از مصرف کالاهای استاندارد آشنا نیستند. اگر این فرهنگ در جامعه جا بیفتد و مردم نسبت به مصرف کالاهای استاندارد حساسیت نشان دهند، به تدریج اقتصاد کشور به مرحله‌ای از رشد و شکوفایی خواهد رسید که بتواند از درآمد حاصل از نقت خلاص شود و کالاها و خدمات استاندارد به بازارهای جهانی عرضه کند.

وی درباره میزان آشنایی با استانداردهای بین‌المللی گفت: جامعه تا حدودی با استانداردهای بین‌المللی این‌و ۹۰۰۰ آشنا شده است. اما مسئولان و دست‌اندرکاران امر و نیز رسانه‌های جمعی باید بیش از این، استانداردهای ملی و بین‌المللی را به مردم و تولیدکنندگان معرفی کنند. مزایای استفاده از کالاها و خدمات استاندارد را برای مردم روشن سازند و تولیدکنندگان را به سود ناشی از عرضه کالاهای استاندارد در بلندمدت آگاه نمایند.

مطالبه می‌کنند و اگر خدمات ارایه شده از سوی آنها با نقص‌های اساسی نیز روبرو باشد، هیچ نهادی پاسخ‌گویی ضرر و زیان مردم که گاهی با سلامت آنها نیز ارتباط پیدا می‌کند، نیست.

وی گفت: ضرورت دارد که جامعه از هر نظر قانونمند شود، حقوق مردم رعایت گردد و احقاق حق تضمین شود. این امر به اقتصاد کشور نیز کمک می‌کند و آرایه تولیدات و خدمات با کیفیت مناسب را سبب می‌شود.

○ دولت برای نان و برخی اقلام اساسی موردنیاز مردم، سالانه حدود ۶۰۰۰ میلیارد ریال یارانه می‌پردازد، در حالی که بخش قابل‌توجهی از مواد خوراکی ضایع می‌شود. با رعایت اصول و ضوابط استاندارد، هزینه‌های دولت نیز کاهش می‌یابد.

وی درباره نحوه فعالیت مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران گفت: به نظر می‌رسد که این مؤسسه کار خود را به خوبی انجام نمی‌دهد، زیرا حجم زیاد کالاها و خدمات غیراستانداردی که در جامعه عرضه می‌شود، گواه این مطلب است.

استاندارد و صادرات از نظر مردم

بسیاری از افرادی که در این نظرسنجی شرکت داشتند، اظهار نمودند که در بازارهای خارجی کالاهای فاقد استانداردهای بین‌المللی، خریداری ندارد. لذا برای رشد صادرات غیرنفتی لازم است تولیدات کشور، استاندارد شود و کیفیتی قابل قبول بازارهای جهانی داشته باشد.

شماری از افراد پرسش‌شونده با اشاره به عودت دادن برخی کالاهای صادراتی از سوی مشتریان خارجی به لحاظ استاندارد نبودن آنها گفتند: اگرچه در پاره‌ای موارد، سروصدهای کشورهای دیگر به‌ویژه کشورهای اروپایی درباره محصولات صادراتی ایران جنبه سیاسی دارد، اما نمی‌توان این واقعیت را کتمان کرد که صدور کالاهای فاقد استاندارد لازم، آبرو و اعتبار کشور را زیر سؤال می‌برد و رشد صادرات غیرنفتی در بلندمدت را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد.

بسرخی از پرسش‌شوندگان اظهار داشتند که اگر استانداردهای قابل قبول بازارهای جهانی را برای تولیدات کشور انتخاب کنیم، نه تنها به مصرف‌کننده داخلی ظلم نکرده‌ایم، بلکه راه توسعه صادرات را نیز باز می‌کنیم.

یکی از پرسش‌شوندگان اظهار داشت: در کشورهای پیشرفته صنعتی، اگر تولیدکننده‌ای قطعه دارای نقصی را در محصولش استفاده کند که به ضرر روزیان جانی و مالی مصرف‌کننده بینجامد، به‌سختی مجازات می‌شود. این امر سبب شده که بسیاری از تولیدکنندگان در این کشورها به محض شناسایی نقصی در یک سری از تولیدات عرضه‌شده‌شان، خود اقدام به جمع‌آوری تمامی محموله به‌فروش رسیده و جبران خسارت مصرف‌کننده می‌نمایند تا از پرداخت زیان‌های کلان به شرکت‌های بیمه و خسارت‌دیدگان احتمالی پرهیز کنند. آنها با این شیوه عمل نه تنها حق مصرف‌کنندگان را رعایت می‌کنند، بلکه به صادرکنندگان عمده کالاها و خدمات تبدیل شده‌اند.

وی گفت: برای کشور ما راه حضور و نفوذ در بازارهای جهانی، در نخستین مرحله، عرضه محصولات دارای استانداردهای بین‌المللی است. تنها از طریق جلب اعتماد و رضایت مشتریان خارجی می‌توان در بلندمدت به صادرات ادامه داد و اقتصاد کشور را شکوفا ساخت.

او می‌گوید: مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران وظیفه بزرگی در به‌ثمر رساندن اهداف صادراتی دارد. این مؤسسه باید فعال شود و استانداردهای بین‌المللی را در جامعه معرفی کند و با کمک دیگر نهادهای اجرایی به بهبود کیفیت کالاها و خدمات و نیز استاندارد کردن آنها، مبادرت ورزد. این مؤسسه با کمک نهادهای قانونی باید به شدت با متخلفان از

اصول استانداردهای بین‌المللی در عرضه کالاها و خدمات برخورد نماید.

در ضمن ضرورت دارد با یک برنامه‌ریزی دقیق و با کمک‌های مالی نظام بانکی، راه را برای استاندارد کردن تولیدات باز کرد. تولیدکنندگان با دستیابی به اعتبارات بانکی، قادر خواهند بود خطوط تولید را به نحوی اصلاح کنند که محصولات نهایی دارای استانداردهای قابل قبول جهانی عرضه شود.

جمع‌بندی نظرات مردم

در جمع‌بندی این نظرسنجی به چند نکته حساس می‌توان اشاره کرد:

- ۱- احقاق حقوق مصرف‌کنندگان (اعم از داخلی و خارجی) از طریق استاندارد کردن کالاها و خدمات، ضروری است.
- ۲- برای راهیابی به بازارهای خارجی و گسترش صادرات غیرنفتی، نخستین گام، استاندارد کردن کالاها و خدمات مطابق با استانداردهای بین‌المللی است.
- ۳- مصرف‌کنندگان داخلی در قبال دریافت کالاها و خدمات استاندارد شده حاضر هستند مبالغ بیشتری پرداخت کنند، زیرا مزایای ناشی از مصرف این‌گونه کالاها، بار هزینه‌های جانبی خانوارها را کاهش می‌دهد.
- ۴- گسترش حوزه فعالیت مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به نظارت و ارزیابی ضوابط و مقررات استاندارد کالاها و خدمات در جامعه ضروری است.
- ۵- بخشی از تولیدکنندگان برای اصلاح خطوط تولید جهت به‌دست آوردن محصول نهایی استاندارد، به منابع مالی نیاز دارند و نظام بانکی می‌تواند در این زمینه حمایت‌های لازم را بنماید.
- ۶- برخورد قانونی با عرضه‌کنندگان کالاها و خدمات فاقد استاندارد برای احقاق حقوق مصرف‌کنندگان و ارتقاء تدریجی کیفیت کالاها و خدمات الزامی است.
- ۷- روش‌های تأمین خسارات مردم در اثر ارایه کالاها و خدمات غیراستاندارد، باید به‌طور قانونی تنظیم و اجرا شود.
- ۸- مشتریان خارجی به‌شدت نسبت به کیفیت کالاها و خدمات حساس هستند و اگر بخواهیم در زمینه گسترش صادرات غیرنفتی گام برداریم، جلب اعتماد و رضایت مشتریان خارجی از طریق ارایه کالاها و خدمات دارای استانداردهای بین‌المللی، الزامی است.

