

## مبانی و اصول مشتری‌مداری در اسلام

روح‌الله تولایی\*؛ سیدعبدالله صالح نژاد\*\*؛ مریم حمیدزاده\*\*\*

### چکیده

امروزه نقش مشتریان برای سازمان‌ها از حالت پیروی محض از تولیدکننده، به هدایت سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و حتی محققان و نوآوران مبدل گشته است. به این ترتیب بسیاری از مفاهیم و تئوری‌های سازمان و مدیریت بر محور «مشتری‌مداری» و چگونگی کسب رضایت مشتریان ارائه شده‌اند. در دنیای رقابتی و بازارهای پیچیده داخلی و بین‌المللی امروز، سمت و سوی کلیه فعالیت‌های سازمان‌ها برای تأمین نیازهای مشتریان و مخاطبان و کسب رضایت و اعتماد آن‌ها می‌باشد. در بازار گسترده امروز موفقیت یا عدم موفقیت هر سازمانی به رفتار مشتری و مخاطب آن بستگی دارد.

از طرفی از نگاه اسلام مشتری‌مداری را نوعی ارزش نهادن به انسان و تأمین حوائج و نیازهای او می‌توان تعریف کرد. لذا با توجه به اینکه انسان موجودی است که در دیدگاه دین مبین اسلام اشرف مخلوقات و خلیفه الله می‌باشد؛ فهم رهنمودها و اصول و مبانی که دین اسلام در زمینه مشتری‌مداری دارد باید مورد توجه سازمان‌ها در جوامع اسلامی قرار گیرد.

مقاله‌ی حاضر پس از بیان مفهوم مشتری و نیازهای او و رضایت مشتریان، به بررسی آیات و روایات مرتبط با این موضوع در سه سطح کلی زیر می‌پردازد:

- ۱- مبانی و اصول مشتری‌مداری در اسلام (مواردی را شامل می‌شوند که در تمامی معاملات مبنای قرار می‌گیرند و در صورت تخلف از آن‌ها معامله با مشکل مواجه می‌شود)؛
- ۲- روش‌های معامله و احکام برخورد با مشتری (شامل واجبات و محرمات و احکام معاملات می‌باشد)؛
- ۳- رفتار و اخلاق در برخورد با مشتری

تحقیق حاضر با هدف آشنایی با مبانی و اصول و راه‌کارهای ارائه شده در دین مبین اسلام در خصوص مفهوم «مشتری‌مداری» انجام شده است. این مقاله از نوع تحقیقات کاربردی بوده و روش انجام آن پیمایشی و مطالعات کتابخانه‌ای می‌باشد. همچنین ابزار گردآوری اطلاعات فیش برداری می‌باشد.

### کلید واژه‌ها

مشتری، نیازهای مشتری، رضایت مشتری، مشتری‌مداری، معامله، اسلام.

- \* دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت صنعتی دانشگاه امام صادق(ع)؛  
\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت بازرگانی دانشگاه امام صادق(ع)  
\*\*\* دانشجوی دانشکده علوم حدیث

## مقدمه

در جهان کنونی که امکان تولید انبوه کالا و خدمات، زمینه افزایش عرضه نسبت به تقاضا را فراهم آورده است، برای تولیدکنندگان راهی جز جلب رضایت مشتری باقی نمانده و دیگر نمی‌توان حیطه بازار و عرضه را با ابزارهای محدود گذشته تعریف کرد. تجربه نشان داده است سازمان‌های تولیدی و خدماتی که از منظر سنتی به مفاهیم مشتری، کالا، خدمات، بازار، فروش، خرید، رقابت، تبلیغات، کیفیت و... نگاه می‌کنند، علاوه بر عدم کسب موفقیت، سرمایه‌های خود را هم از دست داده‌اند. با ظهور اقتصاد رقابتی مفاهیمی چون مشتری مداری و کسب رضایت مشتری، پایه و اساس کسب و کار تلقی شده و سازمانی که به این مفاهیم بی‌توجه باشد به موفقیت دست پیدا نخواهد کرد.

هر سازمانی دارای طبقه‌بندی‌های اداری، چارت‌های سازمانی، قسمت‌های مختلف و اهداف و خط‌مشی‌ها، دستورالعمل‌ها و بسیاری موارد دیگر است؛ که مسلماً برای مشتریان صرفاً بزرگی سازمان و قسمت‌های مختلف آن اهمیت ندارد بلکه می‌خواهند کسی مشکلاتشان را حل و حوائج آن‌ها را برطرف نماید.

سازمان مشتری مدار سازمانی است که هدف آن پیش‌گرفتن درخواست‌های مشتریان در مسائلی که بیشترین ارزش را برای آن‌ها داراست می‌باشد و رضایت مشتری را سرمایه خود و ضامن برگشت سرمایه سازمان می‌دانند.

ملاک واقعی ارزش یک سازمان از نظر جامعه و صاحبان آن رضایت مشتری است و بدون آن هیچ کسب و کاری نمی‌تواند ادامه حیات داده و ایجاد شغل نموده و یا زندگی کسانی را که در آن کار کرده و به مردم خدمت ارائه می‌دهند تأمین نماید.

یک سازمان مشتری مدار بدون ایجاد ارتباط مناسب با مشتریان خود نمی‌تواند موفقیتی حاصل کند و در دنیای امروز که دنیای کیفیت محور مشتری مدار است، مشتری هدف کار و مشتری گرایی زیربنای کلیه فعالیت‌های تجاری و اقتصادی خواهد بود. در این راستا جذب کارکنان مشتری مدار که ویژگی‌های بارز ارتباطات انسانی را در رفتار خود لحاظ کرده باشند ضروری است.

### تعریف مشتری:

مشتریان، مردم یا عملیاتی هستند که محصول یا نتایج یک عملکرد را مصرف می‌کنند یا به آن‌ها نیاز دارند و از آن‌ها بهره می‌برند. چون هر عملکردی در یک سازمان به یقین دارای هدفی است، بنابراین مشتریانی دارد. (برنیکر هوف و درسلر، ۱۳۷۷، ص ۳۳)

در مجموع می‌توان مشتریان را به دو دسته تقسیم کرد: مشتریان خارجی و داخلی. مشتریان خارجی در بیرون از سازمان بوده، محصولات و یا خدمات آن را می‌خرند. در برابر مشتریان خارجی، هر سازمانی تعدادی مشتری داخلی نیز دارد که به اندازه مشتریان خارجی مهم هستند. در تمام مراحل عملیات و فرایندهای سازمان همواره یک مشتری داخلی وجود دارد که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می‌دهد (جعفری و فهیمی، ۱۳۷۹، صص ۵۴-۵۵).

### نیازها و انتظارات مشتری:

کاپلان و نورتون<sup>۱</sup> در سنجش عملکرد سازمان دیدگاه مشتری را مهمترین دیدگاه دانسته و پیترز و واترمن دانستن نیازهای مشتریان را از خصوصیات سازمان‌های موفق بیان کرده‌اند و در دیدگاه سیستمی نیز بررسی و چگونگی رضایت و وفاداری مشتریان از مهمترین شاخص‌های سلامت سازمان به حساب می‌آید (جباری، ۱۳۷۹، ص ۲۹).

چهار جنبه از نیازهای مشتریان عبارتند از:

- ۱- آگاهی از نتایج (اهداف استفاده از خدمات) و وسایل یا راه‌های رسیدن به نتایج؛
- ۲- تعیین و تعریف دقیق احتیاجات مشتری؛
- ۳- مشارکت مشتری در اولین زمان ممکن؛
- ۴- تعیین انتظارات مصرف‌کننده (مشتری) از خدمات.

اگر قرار باشد یک خدمت با کیفیت ارائه شود، توازن بین انتظارات مشتری و آنچه را که می‌توان عرضه کرد، ضروری است (Handerson, 2001, PP.145-149).

1. Kaplan, R & Norton, D

به طور کلی نیازها و توقعات مشتریان بیشتر حول محورهای زیر است:

#### مشتریان داخلی:

- ارائه به موقع کار؛
- دریافت کار با کیفیت قابل قبول؛
- انجام کار گروهی؛
- وجود ساختار و تشکیلات سازمانی مناسب.

#### مشتریان خارجی:

- تحویل به موقع محصول یا خدمت؛
  - قیمت مناسب در مقابل محصولات یا خدمات مشابه (رقابتی)؛
  - کیفیت قابل قبول و مورد اطمینان؛
  - تحویل یا دریافت محصول و خدمات مطابق با نیاز (نه مشابه آن)؛ (خدمات مناسب و قابل قبول بعد از فروش) (پورحسین، ۱۳۷۷، صص ۵۵-۵۴).
- برای برآوردن نیازهای مشتریان ضرورت دارد که این نیازها را به مشخصات محصول یا خدمت تبدیل و تفسیر کنیم. تکنیک (QFD)، یک تکنیک ویژه به همین منظور است. (Rampersad, 2001, P.346).

#### رضایت مشتری:

امروزه سازمان‌های تولیدی یا خدماتی، میزان رضایت مشتری را به عنوان معیاری مهم برای سنجش کیفیت کار خود قلمداد می‌کنند و این روند هم چنان در حال افزایش است. اهمیت مشتری و رضایت او چیزی است که به رقابت در سطح جهانی برمی‌گردد. بلانچارد و گالووی معتقدند: «رضایت مشتری در نتیجه ادراک مشتری طی یک معامله یا رابطه‌ی ارزشی است به طوری که قیمت مساوی است با نسبت کیفیت خدمات انجام شده به قیمت و هزینه‌های مشتری». (Hallowell, 1996, 28)

تعریف رضایت مشتری مورد قبول بسیاری از صاحب‌نظران، این‌گونه می‌باشد: رضایت مشتری یک نتیجه است که از مقایسه پیش از خرید مشتری از عملکرد مورد انتظار با

عملکرد واقعی ادراک شده و هزینه پرداخت شده به دست می‌آید." (Beerli & etal, 2004, 256)

در ادبیات بازاریابی این‌گونه آمده است که رضایت مشتری دارای دو بعد مبادله‌ای و بعد کلی می‌باشد. مفهوم مبادله‌ای رضایت مشتری بر ارزیابی مشتری از هر یک از خریدهایی که انجام می‌دهد، توجه دارد. مفهوم کلی رضایت مشتری بر ارزیابی و احساس کلی مشتری در مورد کل برخوردها و خریدهای خود از برند<sup>۱</sup> (نام تجاری) مربوط می‌شود. در حقیقت، می‌توان گفت که بعد کلی رضایت مشتری تابعی از کلیه رضایت‌ها یا نارضایتی‌های او در مبادلات قبلی است.

رضایت مشتری تجمیعی (یا کلی)، ارزیابی کلی مشتری از همه‌ی تجربیات خرید و مصرف یک کالا یا استفاده از خدمت در یک دوره زمانی طولانی‌مدت است. در حالی‌که رضایت مبادله‌ای، اطلاعاتی در مورد برخورد و تجربه یک فرد با کالا و خدمت خاص در یک مورد خاص به دست می‌دهد، رضایت کلی شاخص مناسب‌تری در مورد عملکرد گذشته، حال و آینده‌ی شرکت است. این اهمیت از آن جهت است که مشتریان تصمیم استفاده مجدد از خدمت یا خرید دوباره خود را بر اساس همه‌ی تجربیات خود با یک برند (نام تجاری) تا زمان حال انجام می‌دهند نه بر اساس یک خرید در زمان و مکانی خاص. (عبدلی و فریدون فر؛ ۱۳۸۶؛ ۳۴)

## مبانی و اصول مشتری‌مداری در اسلام

### حق محوری و عدالت

در تمامی مباحث اسلامی مسأله‌ی حق محوری از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد. با توجه به نصوص درمی‌یابیم که در اصل بعثت پیامبران نیز به خاطر برقراری حق و عدالت بوده است. "لقد أرسلنا رسلنا بالبینات وأنزلنا معهم الكتاب والمیزان ليقوم الناس بالقسط"<sup>۲</sup> عدالت هم این است که حق هر چیز را در جای خود بجا آوریم. اعطاء كل ذي حق حقه<sup>۳</sup>

1. Brand

۲. قرآن کریم سوره حدید آیه ۲۵

۳. جامع أحادیث الشیعه، السید البروجردی ج ۱۷ ص ۳۲۸

در حدیث زیر این مسأله به طور مخصوص در مورد افرادی که اقدام به تجارت می‌کنند مورد تصریح قرار گرفته است؛ به نحوی که امیرالمومنین علیه‌السلام فرمودند تاجر فاجر است و فاجر در آتش جهنم مگر کسی که حق را بگیرد و حق را بدهد. محمد بن یعقوب عن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد، عن عثمان بن عیسی، عن أبي الجارود، وعن الأصبغ بن نباتة قال: سمعت أمير المؤمنين عليه السلام يقول على المنبر: يا معشر التجار الفقه ثم المتجر...التاجر فاجر، والفاجر في النار إلا من أخذ الحق وأعطى الحق.<sup>۱</sup>

### رضایت دو طرفه فروشنده و مشتری

در این آیه صراحتاً بیان شده است که رضایت مشتری و فروشنده باید دوطرفه باشد که با عبارت «عن تراض» بیان شده است. " يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا"<sup>۲</sup> ای کسانی که ایمان آورده‌اید، اموال همدیگر را به ناروا نخورید - مگر آن که داد و ستدی با رضایت یکدیگر، از شما انجام گرفته باشد - و خودتان را مکشید، زیرا خدا همواره با شما مهربان است.

از اینجا می‌توان گفت که اگر مشتری و فروشنده در معامله راضی نباشند معامله‌ی آن‌ها باطل است، پس هم رضایت مشتری لازم است و هم رضایت فروشنده. البته واضح است که متاع مورد معامله هم کالا می‌تواند باشد و هم خدمات.

### راستی و درستی در معامله

آیات متعددی در قرآن مجید وجود دارد که دعوت به رعایت درست مکیال (وفاداری در استفاده از پیمانۀ جهت جدا کردن کالا و خدمات برای مشتری) و میزان (وفاداری در استفاده از ترازو برای کشیدن کالا) می‌کند و از خیانت در این موارد بر حذر می‌دارد که این مطلب به معنی لزوم وفادار بودن و امین بودن فروشنده نسبت به مشتری است.

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۳۸۱

۲. قرآن کریم سوره نساء آیه ۲۹

با توجه به تکرار و تأکید قرآن کریم می‌توان به اهمیت زیاد این موضوع در اسلام پی‌برد. در زیر به برخی از این آیات مربوط به این موضوع اشاره می‌گردد:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ<sup>۱</sup>

پیمانانه را تمام دهید و از کم‌فروشان مباشید و با ترازوی درست بسنجید.

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ<sup>۲</sup>

و پیمانانه و ترازو را به عدالت، تمام بپیمایید.

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ<sup>۳</sup>

پس پیمانانه و ترازو را تمام نهدید، و اموال مردم را کم مدهید.

وَلَا تَنْقُصُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ إِنِّي أراكم بخيرٍ وَإِنِّي أَخاف عليكم عذاب يومٍ محيٍط<sup>۴</sup>

و پیمانانه و ترازو را کم نکنید من خیر شما را در این می‌بینم و بر شما از آتش دوزخ هراسانم

أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ<sup>۵</sup>

پیمانانه و ترازو را به داد، تمام دهید، و حقوق مردم را کم مدهید

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كَلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا<sup>۶</sup>

و چون پیمانانه می‌کنید، پیمانانه را تمام دهید، و با ترازوی درست بسنجید که این بهتر و خوش‌فراجم‌تر است.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَّزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ<sup>۷</sup>

۱. قرآن کریم سوره شعراء آیه ۱۸۱ و ۱۸۲

۲. قرآن کریم سوره انعام آیه ۱۵۲

۳. قرآن کریم سوره اعراف آیه ۸۵

۴. قرآن کریم سوره هود آیه ۸۴

۵. قرآن کریم سوره هود آیه ۸۵

۶. قرآن کریم سوره اسراء آیه ۳۵

۷. قرآن کریم سوره مطففین آیه ۱ و ۲ و ۳

وای بر کم فروشان، که چون از مردم پیمانہ ستانند، تمام ستانند؛ و چون برای آنان پیمانہ یا وزن کنند، به ایشان کم دهند.

کلمه‌ی ویل برای مذمت به کار می‌رود و طبق قولی منزل گاهی در جهنم است که نشانگر شدت زشتی این عمل می‌باشد<sup>۱</sup>

وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ<sup>۲</sup>

و آسمان را برافراشت و ترازو را گذاشت تا مبادا از اندازه در گذرید و وزن را به انصاف بر پا دارید و در سنجش مکاهید.

علاوه بر این آیات در احادیث فراوانی هم که کلیت چگونگی فروش کالا و خدمات به مشتری را در بر می‌گیرد، از خیانت در فروش بر حذر می‌دارد:

در حدیث زیر افرادی را که پیمانہ‌ها را کوچک می‌گیرند را مذمت می‌کند و آن‌ها را کسانی می‌داند که اموال مردم را به آن‌ها نمی‌دهند.

محمد بن یعقوب، عن محمد بن یحیی، عن أحمد بن محمد، عن محمد بن خالد البرقی، عن سعد بن سعد، عن أبي الحسن عليه السلام قال: سألت عن قوم يصفرون القفيزان يبيعون بها، قال: أولئك الذين يبخسون الناس أشياءهم.<sup>۳</sup>

در ذیل، حدیثی از حضرت صادق علیه السلام آمده است که: تا هنگامی که ترازو کج باشد (درست عمل نکند) و فاء در معامله نیست.

وعن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد بن خالد، عن ابن فضال، عن ابن بكير، عن حماد بن بشير، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: لا يكون الوفاء حتى يميل الميزان.<sup>۴</sup>

در حدیث دیگری از آن حضرت، علت هلاکت اقوام قبل را در عدم رعایت دو اصل امانت در مکیال و میزان می‌داند.

۱. مستدرک الوسائل ج ۱۳ ص ۲۵۴

۲. قرآن کریم سوره رحمن آیه ۷ و ۸ و ۹

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۴۷

۴. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۲



عبد الله بن جعفر الحمیری فی ( قرب الإسناد ) عن السندي ( صفحه ۳۹۴ ) ابن محمد، عن صفوان بن مهران الجمال قال: قال أبو عبد الله عليه السلام: ان فيكم خصلتين هلك بهما من قبلکم من الأمم، قالوا: وما هما يا ابن رسول الله؟ قال: المکیال والمیزان<sup>۱</sup>

در این حدیث از اندازه گیری با ترازویی که خوب کار نمی کند نهی شده است حتی اگر فروشنده قصد وفا داشته باشد.

محمد بن یعقوب عن محمد بن یحیی، عن أحمد بن محمد بن عیسی، عن علی بن الحکم، عن مثنی الحناط، عن بعض أصحابنا، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: قلت له: رجل من نیتة الوفاء وهو إذا کال لم یحسن أن یکیل، قال: فما یقول الذین حولہ؟ قلت: یقولون: لا یوفی، قال: هذا لا ینبغی له أن یکیل.<sup>۲</sup>

در حدیث زیر نقص در مکیال و میزان را از جمله پنج موردی برشمرده که در صورت مشاهده باید به خداوند متعال پناه برد.

محمد بن یعقوب، عن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد، وعن علی بن إبراهیم، عن أبيه، جمیعا عن أحمد بن محمد بن أبي نصر، عن أبان، عن رجل، عن أبي جعفر ( علیه السلام ) قال: قال رسول الله ( صلی الله علیه وآله ): خمس إن أدركتموهن فتعودوا بالله منهن: لم تظهر الفاحشة فی قوم قط حتی یعلنوها إنا ظهر فیهم الطاعون والأوجاع التي لم تكن فی أسلافهم الذین مضوا، ولم ینقصوا المکیال والمیزان إلا أخذوا بالسنین وشدة المؤونة وجور السلطان، ولم یمنعوا الزکاة إلا منعوا القطر من السماء، ولولا البهائم لم یطرءوا، ولم ینقصوا عهد الله وعهد رسوله إنا سلط الله علیهم عدوهم، وأخذ بعض ما فی أيديهم، ولم یحکموا بغير ما أنزل الله إلا جعل الله بأسهم بینهم.<sup>۳</sup>

در حدیث زیر آمده است که باید پیمانهای که با آن اندازه گیری می شود مطابق با بازار باشد نه کوچکتر از آن تا نقصی در معامله نباشد.

وعن محمد بن یحیی، عن أحمد بن محمد، عن بعض أصحابه، عن أبان، عن محمد الحلبي، عن أبي عبد الله علیه السلام قال: لا یحل لاحد أن یبیع بصاع سوی صاع المصر، فإن الرجل یستأجر الحمال فیکیل له بمد

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۳۹۳ - ۳۹۴

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۳۹۴

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۶ - ص ۲۷۲ - ۲۷۳

بیته لعله يكون أصغر من مد السوق، ولو قال: هذا أصغر من مد السوق لم يأخذ به، ولكنه يحمله ذلك ويجعله في أمانته. وقال: لا يصلح إلا مد واحد والأمناء بهذه المنزلة.<sup>۱</sup>

در این حدیث عقاب سختی را برای افرادی از تجار بنی اسرائیل بیان نموده که مال مردم را به آن‌ها نمی‌دادند و وفای به میزان نداشتند که خداوند آن‌ها را مسخ نمود و به شکل میمون و خوک و عقرب و ... درآورد.

المفيد في الإختصاص: عن محمد بن أبي عاتكة الدمشقي، عن الوليد بن سلمة، عن ( موسى بن ) عبد الرحمان القرشي، عن حذيفة بن اليمان قال: كنا مع رسول الله ( صلى الله عليه وآله ) إذ قال: " إن الله تبارك وتعالى مسخ من بني إسرائيل اثني عشر جزءا فمسخ منهم القردة، والخنازير، والسهيل، والزهره، والعقرب، والفيل، والجري - إلى أن قال - وأما الجري فمسخ لأنه كان [رجلا] من التجار، وكان يبخس الناس ( في المكيال ) والميزان"<sup>۲</sup>

نباید در بیع با قسم خوردن، ذهن مشتری را منحرف کرد و حتی اگر راست باشد باز هم قسم خوردن مکروه است.

كراهة الحلف على البيع والشراء صادقاً، وتحريم الحلف كاذباً.<sup>۳</sup>

در این حدیث امام صادق علیه‌السلام فرمودند از ما نیست کسی که در معامله غش وارد سازد

محمد بن يعقوب، عن علي بن إبراهيم، عن أبيه وعن محمد بن يحيى، عن أحمد بن محمد جميعاً، عن ابن أبي عمير، عن هشام ابن سالم، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: ليس منا من عشنا.<sup>۴</sup>

### تطبيق معامله با احكام الهی و عدم غفلت از یاد خداوند متعال

در معاملات به هر نحوی که باشد نباید توجه ما از خدامحوری و ذکر الهی بازداشته شود و همواره آخرت را پیش روی خود قرار دهیم و طبق آن با مشتری برخورد کنیم تا نه به مشتری ظلمی بشود و نه خود ما ضرر کنیم چه ضرر دنیوی و چه ضرر اخروی.

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۳۷۷

۲. مستدرک الوسائل - المیرزا النوری - ج ۱۳ - ص ۲۳۴

۳. مستدرک الوسائل - المیرزا النوری - ج ۱۳ - ص ۲۳۴

۴. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۲۷۹ - ۲۸۴

رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله وإقام الصلاة وإيتاء الزكاة يخافون يوماً تتقلب فيه القلوب والأبصار<sup>۱</sup>

كسانی که هیچ تجارت و معامله‌ای آن‌ها را از ذکر خداوند و اقامه نماز و دادن زکات بازنمی‌دارد و از روزی که در آن چهره‌ها و چشم‌ها دگرگون می‌شود، هراسانند. در این حدیث از امام رضا علیه السلام به کارگیری مکارم اخلاق و کارهای پسندیده در دنیا و آخرت در امر تجارت توصیه شده است.

وقال ( علیه السلام ): واستعمل في تجارتك مكارم الأخلاق والأفعال الجميلة للدين والدنيا<sup>۲</sup>.

مستحب است هنگام نماز تاجر دست از کار کشیده و نماز اول وقت را بجا آورد و در این زمان تجارت مکروه است.

محمد بن يعقوب عن عدة من أصحابنا، عن سهل بن زياد، عن الحسين بن يسار، عن رجل رفعه في قول الله عز وجل: " رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله " قال: هم التجار الذين لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله عز وجل إذا دخل مواقيت الصلاة أدوا إلى الله عز وجل حقه فيها<sup>۳</sup>.

فقه الرضا ( علیه السلام ): " وإذا كنت في تجارتك وحضرت الصلاة، فلا يشغلك عنها متجرك، فإن الله وصف قوما ومدحهم فقال: ( رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله ) وكان هؤلاء القوم يتجرون، فإذا حضرت الصلاة تركوا تجارتهم وقاموا إلى صلاتهم، وكانوا أعظم أجرا ممن لا يتجر فيصلح<sup>۴</sup>"

در احادیث فوق از ذکرالله به صلاة یعنی نماز هم تعبیر گردیده است که به معنی این است که نباید هیچ معامله و تجارتي را بر نماز برتری داد.

### روش‌های معامله و احکام برخورد با مشتری:

#### کراهت گرفتن سود زیاد و نامتعارف

گرفتن سود بالا از مشتریان از مواردی است که نهی شده و باعث نوعی ظلم به افراد می‌شود. در داستانی که از امام جعفر صادق علیه‌السلام روایت شده است، گرفتن سود بالا

۱. قرآن کریم سوره نور آیه ۳۷

۲. مستدرک الوسائل - الميرزا النوري - ج ۱۳ - ص ۲۵۰

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۰۱

۴. مستدرک الوسائل - الميرزا النوري - ج ۱۳ - ص ۲۵۶

مذمت شده است. ماجرا از این قرار است که حضرت هزار دینار به شخصی داد تا برایشان تجارت کند و شخص در بیرون از شهر به محلی رسیدند و بازار سیاه درست کردند و قسم خوردند که کالاها را فقط به قیمت دو برابر بفروشند و پس از انجام معامله با دو هزار دینار بازگشت. امام که از ماجرا خبردار شدند تنها اصل مال خود را برداشتند که هزار دینار بود و در جواب آن شخص فرمودند شمشیر زدن از طلب رزق حلال آسان تر است.

محمد بن یعقوب، عن أبي علي الأشعري، عن محمد بن عبد الجبار، عن أحمد بن النضر، عن أبي جعفر الفزاري قال: دعا أبو عبد الله عليه السلام مولى يقال له: مصادف فأعطاه ألف دينار، وقال له: تجهز حتى تخرج إلى مصر، فإن عيالي قد كثروا، قال: فتجهز بمتاع وخرج مع التجار إلى مصر، فلما دنوا من مصر استقبلتهم قافلة خارجة من مصر فسألوهم عن المتاع الذي معهم ما حاله في المدينة، وكان متاع العامة، فأخبروهم أنه ليس بمصر منه شيء، فتحالفوا وتعاقدوا على أن لا ينقصوا متاعهم من ربح الدينار ديناراً، فلما قبضوا أموالهم انصرفوا إلى المدينة، فدخل مصادف على أبي عبد الله عليه السلام ومعه كيسان كل واحد ألف دينار، فقال: جعلت فداك هذا رأس المال، وهذا الآخر ربح، فقال: إن هذا الربح كثير، ولكن ما صنعتهم في المتاع؟ فحدثه كيف صنعوا، وكيف تحالفوا، فقال: سبحان الله تحلفون على قوم مسلمين أن لا تتبعوهم إلا بربح الدينار ديناراً، ثم أخذ أحد الكيسين، وقال: هذا رأس مالي، ولا حاجة لنا في هذا الربح. ثم قال: يا مصادف، مجادة السيوف أهون من طلب الحلال.<sup>۱</sup>

### برابری فروشنده با مردم در مواقع اضطرار مردم و قحطی

مستحب است که فروشنده در هنگام سختی با فروش قوت یکساله‌ای که کنار گذاشته است و خرید روزانه با مردم مواسات و برابری کند.

استحباب مواساة الناس عند شدة ضرورتهم بأن يبيع قوت السنة، ثم يشتري كل يوم ويخلط الحنطة بالشعير إذا فعلوا ذلك.<sup>۲</sup>

در حدیث زیر نیز این مطلب بیان شده که مربوط به قحطی موجود در مدینه در زمان امام صادق علیه السلام بوده که حضرت دستور می‌دهند گندمی را که اول سال خریده بودند

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۲۱ - ۴۲۲

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۳۶

با جو مخلوط کنند و یا آنرا بفروشند که شایسته نیست ما غذای خوب بخوریم و مردم غذای نامناسب.

محمد بن یعقوب، عن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد بن خالد، عن إسماعيل بن مهران، عن حماد بن عثمان قال: أصاب أهل المدينة قحط حتى أقبل الرجل المؤسر يخلط الحنطة بالشعير، ويأكله ويشتري ببعض الطعام، وكان عند أبي عبد الله عليه السلام طعام جيد قد اشتراه أول السنة فقال لبعض مواليه، اشتر لنا شعيراً، فأخطبه بهذا الطعام أو بعه، فإننا نكره أن نأكل جيداً ويأكل الناس رديئاً. ورواه الشيخ بإسناده عن أحمد بن محمد بن خالد مثله.<sup>۱</sup>

### آسان گرفتن در فروش قوت روزانه مردم و نیازهای ضروری آنها

در برخی احادیث هم از عدم دقت زیاد در وزن کردن گندم و بیشتر دادن آن صحبت شده است که نشان می‌دهد در قوت عادی مردم زیاد بر آنها نباید سخت گرفت: در حدیث زیر امام صادق علیه السلام فروش گندم را دافع فقر و فروش دقیق آنرا باعث فقر می‌دانند:

محمد بن یعقوب، عن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد، عن ابن محبوب، عن نصر بن إسحاق الكوفي، عن عباد بن حبيب قال: سمعت أبا عبد الله عليه السلام يقول: شراء الحنطة ينفي الفقر، وشراء الدقيق ينشي الفقر، وشراء الخبز محق. قال: قلت له: أبقاك الله فمن لم يقدر على شراء الحنطة! قال: ذلك لمن يقدر ولا يفعل. ورواه الشيخ بإسناده عن أحمد بن محمد، عن نصر بن إسحاق مثله.<sup>۲</sup>

### باید جنس و خدمت با کیفیت را معامله نمود

در حدیث زیر از امام صادق علیه السلام وجود برکت در خرید و فروش جنس و خدمات با کیفیت بیان شده است که به اهمیت ارائه کالای با کیفیت به مشتری تاکید دارد: محمد بن یعقوب، عن محمد بن يحيى، عن أحمد بن محمد، عن يعقوب بن يزيد، عن عنتر الوشاء، عن عاصم بن حميد قال: قال لي أبو عبد الله عليه السلام أي شيء تعالج! قلت: أبيع الطعام، فقال لي: اشتر الجيد، وبع الجيد فإن الجيد إذا بعته قيل له: بارك الله فيك، وفيمن باعك.<sup>۳</sup>

۱. وسائل الشريعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۳۶

۲. وسائل الشريعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۳۷ - ۴۳۸

۳. وسائل الشريعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۵۱

در حدیث زیر از امام صادق علیه السلام، عکس مطالب بالا در مورد کسی که جنس بی کیفیت و نامطلوب بفروشد وارد شده است و آنرا دور کننده برکت می‌دانند:

وعن أبي علي الأشعري، عن بعض أصحابنا، عن مروك بن عبيد، عن ذكره عن أبي عبد الله عليه السلام أنه قال: في الجيد دعوتان، وفي الردئ دعوتان، يقال لصاحب الجيد: بارك الله فيك وفيمن باعك، ويقال لصاحب الردئ: لا بارك الله فيك ولا فيمن باعك. ورواه الصدوق في (الخصال) عن أبيه، عن سعد، عن يعقوب بن يزيد، عن مروك بن عبيد.<sup>۱</sup>

در احادیث دیگر از فروختن اجناسی که آفت زده‌اند (ذا عاهه) منع شده است و از آن به ظلم و ستم بسیار بالا تعبیر گردیده است:

محمد بن يعقوب، عن أحمد بن عبد الله، عن أحمد بن أبي عبد الله، عن غير واحد من أصحابه، عن علي بن أسباط، عن حسين ابن خارجة، عن ميسر بن عبد العزيز قال: قال أبو عبد الله عليه السلام: لا تعامل ذا عاهة فإنهم أظلم شيء.<sup>۲</sup>

وعن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد رفعه قال: قال أبو عبد الله عليه السلام: احذروا معاملة ذوي العاهات فإنهم أظلم شيء. وعنهم، عن أحمد بن محمد بن خالد، عن عدة من أصحابنا، عن علي بن أسباط، عن حسين بن خارجة، عن ميسر بن عبد العزيز قال: قال لي أبو عبد الله عليه السلام: لا تعاملوا ذا عاهة فإنهم أظلم شيء.<sup>۳</sup>

### نشان دادن واقعیت‌ها در معامله

تعریف و تمجید فروشنده از کالا و خدمات ممکن است اثر خوبی نداشته باشد و در صورتی که تعریف فروشنده از کالا با واقعیت مطابق نباشد و یا در نظر مشتری این طور جلوه نکند، اعتماد وی را سلب خواهد نمود. مدح بایع از متاع مکروه است.<sup>۴</sup>

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۵۱

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۱۵

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۱۵

۴. جامع عباسی (فارسی) - البهائی العاملی - ص ۲۰۲ - ۲۰۶

از طرف دیگر باید به مشتری آگاهی درست داد و او را از عیوب کالا آگاه کرد و نباید ذهن او را منحرف کرد.

فروشنده باید خصوصیات را که در جنس و عوض هست و به واسطه آن‌ها میل مردم به معامله فرق میکند معین نماید.

در این حدیث از استفاده از ظرف‌های غیر مشخص و نامتعارف برای اندازه‌گیری در معاملات، مذمت شده است:

باب أنه لا يجوز الكيل بمكيال مجهول ولا بغير مكيال البلد الا مع التراضي به. محمد بن علي بن الحسين باسناده عن حماد، عن الحلبي، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: لا يصلح للرجل أن يبيع بصاع غير صاع المصر<sup>۱</sup>.

### عدم سخت‌گیری بر مشتری و نشان دادن تساهل و تسامح در خرید و فروش

مستحب است فروشنده در قیمت جنس سخت‌گیری نکند و کسی که با او معامله کرده اگر پشیمان شود و از او تقاضا کند که معامله را به هم بزند، بپذیرد.<sup>۲</sup>

سود گرفتن غیر متعارف از مشتری مکروه است مگر این که مشتری بخواهد برای تجارت آنرا بخرد و از طرفی مستحب است سود را تا حد نیاز روزانه کاهش دهد اما به صفر نرساند حتی اگر مشتری در اضطرار باشد.<sup>۳</sup> حدیث زیر نیز بیانگر همین مطلب است:

محمد بن يعقوب، عن محمد بن يحيى، عن محمد بن الحسين، عن محمد بن إسماعيل بن بزيع، عن صالح بن عقبه، عن سليمان بن صالح وأبي شبل جميعاً، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: ربح المؤمن على المؤمن ربا إلا أن يشتري بأكثر من مائة درهم فأربح عليه قوت يومك، أو يشتريه للتجارة فأربحوا عليهم وأرفقوا بهم<sup>۴</sup>.

در حدیث زیر حضرت صادق علیه السلام در مورد سود گرفتن از مؤمنین می‌فرماید که در زمان ما مشکلی ندارد که چیزی را بفروشید و از مؤمن سودش را بگیرید اما در زمان ظهور امام زمان عجل الله تعالی فرجه الشریف این روال از بین خواهد رفت.

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۷۷

۲. توضیح المسائل (فارسی) - السيد الخميني - ص ۲۷۳ - ۲۷۷

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۶

۴. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۶

محمد بن علی بن الحسین یاسناده عن أبي الحسين محمد ابن جعفر الأسدي، عن موسى بن عمران النخعي، عن عمه الحسين بن يزيد النوفلي، عن علي بن سالم، عن أبيه - في حديث - قال: سألت أبا عبد الله عليه السلام عن الخبر الذي روي أن ربح المؤمن على المؤمن ربا ما هو؟ فقال: ذاك إذا ظهر الحق وقام قائمنا أهل البيت، فأما اليوم فلا بأس بأن تتبع من الأخ المؤمن وتربح عليه.<sup>۱</sup>

در حدیث زیر حضرت رسول اکرم صلی الله علیه و آله، مسامحه و آسان گیری با مشتری را وجهی از سود در معامله می‌داند. این نکته می‌تواند ناظر به این مطلب باشد که از روش‌های ایجاد وفاداری مشتری، برخورد خوب و مسامحه با مشتریان است که خود جذب مشتری و وفاداری او علاوه بر برکت موجب سود مادی بیشتر هم می‌گردد.

وعن علي بن إبراهيم، عن أبيه، عن النوفلي، عن السكوني، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: قال رسول الله صلى الله عليه وآله: السامحة من الرباح، قال ذلك لرجل يوصيه ومعه سلعة يبيعهها.<sup>۲</sup>

مستحب است انسان راحت بفروشد و بخرد. این مورد نیز یکی از دستورات دیگر اسلام در سهل گرفتن بر مشتری است:

استحباب كون الانسان سهل البيع والشراء والقضاء والاقتضاء.<sup>۳</sup>

در حدیثی از پیامبر اعظم روایت شده است که خداوند در این کار برکت را قرار داده است:

محمد بن الحسن باسناده عن الحسن بن محمد بن سماعه، عن جعفر، عن الحسن بن أيوب، عن حنان، عن أبيه، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: سمعته يقول قال رسول الله صلى الله عليه وآله: بارك الله على سهل البيع، سهل الشراء سهل القضاء، سهل الاقتضاء.<sup>۴</sup>

همچنین از نبی اکرم صلی الله علیه و آله روایت شده که غفران الهی بر کسی که در خرید و فروش آسان بگیرد نازل می‌گردد.

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۷ - ۳۹۸

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۸۷ - ۳۸۸

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۵۰

۴. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۵۰



وفی ( الخصال ) عن محمد بن أحمد بن تمیم، عن محمد ابن إدريس الشامی، عن الحسن بن محمد الزعفرانی، عن عبد الوهاب بن عطاء، عن إسرائيل بن یونس، عن زید بن عطاء، عن محمد بن المنکدر، عن جابر قال: قال رسول الله صلى الله عليه وآله: غفر الله لرجل كان قبلکم کان سهلاً إذا باع، سهلاً إذا اشتری، سهلاً إذا قضی، سهلاً إذا استقضی.<sup>۱</sup>

### اعتماد به مشتری باید حد و مرز داشته باشد

و از نوشتن بدهی چه خرد باشد یا بزرگ، ملول نشوید، تا سر رسیدش فرا رسد. این نوشتن شما، نزد خدا عادلانه‌تر، و برای شهادت استوارتر، و برای اینکه دچار شک نشوید به احتیاط نزدیکتر است، مگر آنکه داد و ستدی نقدی باشد که آن را میان خود دست به دست برگزار می‌کنید؛ در این صورت، بر شما چیزی نیست که آن را ننویسید. و در هر حال هر گاه داد و ستد کردید گواه بگیرید. و هیچ نویسنده و گواهی نباید زیان ببیند، و اگر چنین کنید، از نافرمانی شما خواهد بود. و از خدا پروا کنید، و خدا بدین گونه به شما آموزش می‌دهد، و خدا به هر چیزی داناست.<sup>۲</sup>

در آیه فوق این مطلب بیان شده است که معاملات را باید مکتوب کرد و یا شاهی بر آن‌ها گرفت تا دچار شک و مشکلات نشویم. این نشان می‌دهد که اعتماد به مشتری هم حد و میزانی دارد و باید در چارچوب خاصی باشد تا احتمال کلاهبرداری و ضرر از هر دو طرف معامله برطرف گردد.

### نهی از معاملات غرری

الغرر، محرکه، وهو الخطر، ومنه الحدیث: " نهی رسول الله صلى الله تعالى عليه وسلم عن بیع الغرر"، وهو مثل بیع السمک فی الماء، والطییر فی الهواء. وقیل: هو ما کان له ظاهر یغیر مشتری، وباطن مجهول. وقیل: هو أن یكون علی غیر عهده ولا ثقة. قال الأزهری: ویدخل فی بیع الغرر البیوع المجهولة التي لا یحیط بکنهها المتبايعان حتی تكون معلومة.<sup>۳</sup>

۱. وسائل الشیعة (آل البیت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۵۰

۲. قرآن کریم سوره بقره آیه ۲۸۲

۳. تاج العروس الزبیدی جلد ۹ ص ۲۹۹

ما جمله‌ای در فقه داریم، گفته‌اند نهی النبی عن البیع الغرر، یعنی پیغمبر اکرم (ص) از معاملات غرری نهی کرد. غرر چه نوع معاملاتی است؟ چه انواعی از معاملات در زمان جاهلیت وجود داشت و این جمله آن‌ها را نهی کرد، و چه انواعی از معاملات امروز می‌تواند وجود داشته باشد که این جمله آن‌ها را منسوخ می‌کند و باید منسوخ بکند؟ در ادامه یک مفهوم ساده‌ای از آن ارائه شده است.

با این جمله پیغمبر اکرم (ص) فرمود در هر معامله‌ای باید حدود مورد معامله برای طرفین مشخص باشد یعنی خریدار باید قبلاً برایش تعریف شده باشد (یا در دیدنی‌ها دیده باشد) توصیف شده باشد و از هر جهت بداند که چه چیزی می‌خرد و آنچه می‌خرد دارای چه اوصاف و چه خصوصیتی است، جاهلانه و کور کورانه قدم بر ندارد و معامله از نوع تیر به تاریکی انداختن نباشد، فروشنده نیز ثمنی که می‌گیرد، آن ثمن باید برای او تعریف و توصیف شده و یا مشهود و دیده شده باشد و معامله از قبیل تیر به تاریکی انداختن نباشد.

در میان اعراب جاهلیت مرسوم بوده که معمولاً به معاملات شکل شانس و قمار می‌داده‌اند، مثلاً شخصی از میان یک گله گوسفند که قهراً با یکدیگر متفاوت بودند یکی را می‌خرد ولی نه یک گوسفند معین، بلکه به این طرز که مثلاً از میان صد گوسفند که ممکن بود در میان آن‌ها گوسفند پنج درهمی و گوسفند ده درهمی و گوسفند پانزده درهمی باشد، یکی را می‌خرد به ده درهم و بعد، از دور می‌ایستاد و سنگی پرتاب می‌کرد به طرف گوسفندان، آن سنگ به هر یک از گوسفندان که اصابت می‌کرد، همان گوسفند به ده درهم مال او بود، ممکن بود آن گوسفند احیاناً یک گوسفند پانزده درهمی باشد، و ممکن بود یک گوسفند پنج درهمی یا کمتر یا بیشتر باشد، بستگی داشت به تصادف، موضوع معامله از اول برای طرفین مشخص و محدود نبود، سرنوشت معامله را تصادف تعیین می‌کرد، تیر به تاریکی انداختن بود. پیغمبر اکرم این نوع معامله را که به [بیع حصاة] یعنی معامله سنگریزه معروف بود و یک سلسله معاملات دیگر از این قبیل را ممنوع کرد و به طور کلی دستور داد که در معاملات نباید [غرر] وجود داشته باشد، و این خود اصلی شد که در سراسر ابواب مکاسب مورد استفاده فقها قرار می‌گیرد.

پیغمبر اکرم (ص) با یک جمله، معاملات را از شکل اینکه به شانس بستگی داشته باشد که طرف همیشه با دلهره فکر کند آیا می‌برم یا خیر، بیرون آورد. در حدودی که ممکن است باید پایه معاملات بر تشخیص و علم و عمد باشد. و به همین دلیل هر کاری که با

- شانس و بخت و تصادف وابستگی داشته باشد از نظر اسلام نمی‌تواند مشروع باشد. اسلام فقط معامل و کاری را مشروع می‌داند که در روشنی بصیرت صورت گرفته باشد و تا حدود ممکن حساب شده باشد، سرنوشت آن کار به دست تصادف و قرعه کشی و غیره نباشد.<sup>۱</sup>
- فروشنده واجب است متاع او اگر مشتمل باشد بر عیب مخفی آن را به مشتری اظهار کند.<sup>۲</sup>
  - زینت دادن مال خود را به قصد آنکه جاهلی به آن رغبت کند اما اگر آن عادت او شده باشد نه به قصد مذکور جایز است.<sup>۳</sup>

### ممنوعیت غش در معامله

در احادیثی نیز از غش در معامله و مخلوط کردن چیزی در میان جنس فروخته شده به صورتی که معلوم نباشد، به شدت نهی می‌شود که نوعی کلاهبرداری محسوب می‌گردد. حرام است غش در معامله یعنی فروختن جنسی که با چیز دیگر مخلوط است، در صورتی که آن چیز معلوم نباشد و فروشنده هم به خریدار نگوید، مثل فروختن روغنی که آن را با پیه مخلوط کرده است و این عمل را غش می‌گویند، از پیغمبر اکرم صلی الله علیه و آله و سلم منقول است که فرمود: از ما نیست کسی که در معامله با مسلمانان غش کند یا به آنان ضرر بزند یا قلب و حیلۀ نماید و هر که با برادر مسلمان خود غش کند، خداوند برکت روزی او را می‌برد و راه معاش او را می‌بندد و او را به خودش واگذار می‌کند.<sup>۴</sup>

در روایت زیر اینگونه بیان شده است که امام علی علیه السلام در بازار راه می‌رفتند و با تازیانه‌ای که داشتند کسانی را که در بازار به کم فروشی و غش در معامله دست می‌زدند، تنبیه می‌کردند.

دعائم الاسلام: عن علی ( علیه السلام )، أنه کان یمشی فی الأسواق و بیده درة یضرب بها من وجد من مطفأ أو غاش فی تجارة المسلمین، قال الأصبیح: فقلت له یوما: أنا کفیک هذا یا أمیر المؤمنین، واجلس فی بیتک قال: " ما نصحتنی " .<sup>۵</sup>

۱. خاتمیت صدرا شهید مطهری صفحه: ۱۷۰

۲. جامع عباسی (فارسی) - البهائی العالمی - ص ۲۰۲ - ۲۰۶

۳. جامع عباسی (فارسی) - البهائی العالمی - ص ۲۰۲ - ۲۰۶

۴. توضیح المسائل فارسی امام خمینی ص ۲۷۴ مسأله ۲۰۵۵

۵. مستدرک الوسائل - المیرزا النوری - ج ۱۳ - ص ۲۳۵

در این احادیث امام صادق علیه السلام فرمودند کسی که در معامله با مسلمانان غش وارد سازد مسلمان نیست.

محمد بن یعقوب، عن علی بن ابراهیم، عن ابيه وعن محمد بن یحیی، عن أحمد بن محمد جميعاً، عن ابن أبي عمير، عن هشام ابن سالم، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: ليس منا من غشنا. وبهذا الاسناد عن أبي عبد الله عليه السلام قال: قال رسول الله صلى الله عليه وآله لرجل يبيع التمر: يا فلان أما علمت أنه ليس من المسلمين من غشهم؟ ورواه الشيخ باسناده عن أحمد بن محمد، وكذا الذي قبله.<sup>۱</sup>

عن الصادق، عن آبائه عليهم السلام - في حديث المناهي - عن رسول الله صلى الله عليه وآله أنه قال: ومن غش مسلماً في شراء أو بيع فليس منا، ويحشر يوم القيامة مع اليهود لأنهم أغش الخلق قال: وقال عليه السلام: ليس منا من غش مسلماً. وقال: ومن بات وفي قلبه غش لأخيه المسلم بات في سخط الله وأصبح كذلك حتى يتوب.<sup>۲</sup>

### نهی از تلقی الركبان

تعریف تلقی الركبان: یعنی استقبال از کاروانها برای خرید محصولاتشان یا خدماتشان قبل از رسیدن به شهر. توضیح اینکه افرادی کالاها را قبل از وصول کاروانها به شهر می‌خرند و بعد در شهر به قیمت دلخواه خود می‌فروشند که به نوعی دلالی و چندواسطه شدن است و می‌تواند موجب بالا رفتن قیمت کالاها و خدمات گردد که از این عمل نهی گردیده است.

تلقى الركبان: استقبال أهل البادية ونحوهم، وشراء ما يحملونه معهم قبل وصولهم إلى البلد. (انظر ركبان). الذهاب إلى خارج البلدة للشراء من الذين يحملون الأمتعة إلى البلدة أو للبيع للذين يريدون الدخول في البلدة والشراء منها. معجم الفاظ الثقة الجفري. تلقى الجلب: استقبال أهل البادية ونحوهم، وشراء ما يحملونه معهم قبل وصولهم إلى البلد. معجم لغة الفقهاء<sup>۳</sup>

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - صفحه ۲۸۰

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - صفحه ۲۸۳

۳. مصطلحات مرکز معجم فقهی ص ۸۰۷

در این حدیث فاصله‌ای را که به عنوان تلقی رکبان ذکر شده چهار فرسخی شهر ذکر می‌کند یعنی در حقیقت همان اطراف شهر است و شخص عرفاً برای تجارت سفر نکرده است.

محمد بن یعقوب، عن علی بن ابراهیم، عن ابيه، عن ابن ابي عمیر، عن عبد الرحمن بن الحجاج، عن منهال القصاب قال: قال أبو عبد الله عليه السلام: لا تلق، فإن رسول الله صلى الله عليه وآله نهى عن التلقي، قال: وما حد التلقي؟ قال: ما دون غدوة أو روحة، قلت: وكم الغدوة والروحة؟ قال: أربعة فراسخ<sup>۱</sup>.

و در حدیث زیر به طور واضح از تلقی رکبان نهی گردیده است.

عن أبي جعفر عليه السلام قال: قال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم لا يتلقى أحدكم تجارةً خارجاً من المصر... الحديث<sup>۲</sup>

### اختیارات مشتری و فروشنده

مسئله ۲۱۳۰ - در یازده صورت می‌توانند طرفین معامله را به هم بزنند :

اول: آن که از مجلس معامله متفرق نشده باشند و این خیار را خیار مجلس می‌گویند .

دوم: آن که مغبون شده باشند . ( خیار غبن )

سوم: در معامله قرارداد کنند که تا مدت معینی هر دو یا یکی از آنان بتوانند معامله را به هم بزنند ( خیار شرط )

چهارم: فروشنده یا خریدار، مال خود را بهتر از آنچه هست نشان دهد و طوری کند که قیمت مال در نظر مردم زیاد شود ( خیار تدلیس )

پنجم: فروشنده یا خریدار شرط کند که کاری انجام دهد، یا شرط کند مالی را که میدهد طور مخصوصی باشد، و به آن شرط عمل نکند که در این صورت دیگری می‌تواند معامله را به هم بزند ( خیار تخلف شرط ) .

ششم: در جنس یا عوض آن عیبی باشد ( خیار عیب )

۱. وسائل الشیعة (آل‌البت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۴۲ - ۴۴۳

۲. وسائل الشیعة (آل‌البت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۴۳ - ۴۴۴

هفتم: معلوم شود مقداری از جنسی را که فروخته‌اند، مال دیگری است، که اگر صاحب آن به معامله راضی نشود، خریدار می‌تواند معامله را به هم بزند یا پول آن مقدار را از فروشنده بگیرد، و نیز اگر معلوم شود مقداری از چیزی را که خریدار عوض قرار داده، مال دیگری است و صاحب آن راضی نشود، فروشنده می‌تواند معامله را به هم بزند، یا عوض آن مقدار را از خریدار بگیرد (خيار شرکت).

هشتم: فروشنده خصوصیات جنس معینی را که مشتری ندیده به او بگوید بعد معلوم شود طوری که گفته نبوده است. که در این صورت مشتری می‌تواند معامله را به هم بزند، و نیز اگر مشتری خصوصیات عوض معینی را که میدهد بگوید، بعد معلوم شود طوری که گفته نبوده است، فروشنده می‌تواند معامله را به هم بزند (خيار رؤیت).

نهم: مشتری پول جنسی را که نقد خریده تا سه روز نهد و فروشنده هم جنس را تحویل نهد که اگر مشتری شرط نکرده باشد که دادن پول را تأخیر بیندازد و شرط تأخیر جنس هم نشده باشد فروشنده می‌تواند معامله را به هم بزند ولی اگر جنسی را که خریده مثل بعضی از میوه‌ها باشد که اگر یک روز بماند ضایع می‌شود، چنان چه تا شب پول آن را نهد و شرط نکرده باشد که دادن پول را تأخیر بیندازد و شرط تأخیر جنس هم نشده باشد، فروشنده می‌تواند معامله را به هم بزند (خيار تأخیر).

دهم: حیوانی را خریده باشد که خریدار تا سه روز می‌تواند معامله را به هم بزند (خيار حیوان).

یازدهم: فروشنده نتواند جنسی را که فروخته تحویل دهد، مثلاً اسبی را که فروخته فرار نماید که در این صورت مشتری می‌تواند معامله را به هم بزند (خيار تعذر تسلیم).

مسئله ۲۱۳۱ - اگر بعد از معامله و پیش از تحویل گرفتن مال عیبی در آن پیدا شود، خریدار می‌تواند معامله را به هم بزند، و نیز اگر در عوض مال بعد از معامله و پیش از تحویل گرفتن، عیبی پیدا شود، فروشنده می‌تواند معامله را به هم بزند، ولی اگر بخواهند تفاوت قیمت بگیرند اشکال دارد.

مسئله ۲۱۳۲ - اگر بعد از معامله عیب مال را بفهمد و فوراً معامله را به هم نزند، دیگر حق به هم زدن معامله را ندارد.

مسئله ۲۱۳۳ - هر گاه بعد از خریدن جنس عیب آن را بفهمد، اگر چه فروشنده حاضر نباشد می‌تواند معامله را به هم بزند.

مسئله ۲۱۳۵ - در سه صورت اگر خریدار بفهمد مال عیبی دارد، نمیتواند معامله را به هم بزند، ولی می‌تواند تفاوت قیمت بگیرد: اول آن که بعد از معامله تغییری در مال بدهد که مردم بگویند بطوری که خریداری و تحویل داده شده باقی نمانده است. دوم بعد از معامله بفهمد مال عیب دارد و فقط حق برگرداندن آن را ساقط کند. سوم بعد از تحویل گرفتن مال، عیب دیگری در آن پیدا شود. ولی اگر حیوان معیوبی را بخرد و پیش از گذشتن سه روز، عیب دیگری پیدا کند اگر چه آن را تحویل گرفته باشد باز هم می‌تواند آن را پس دهد، و نیز اگر فقط خریدار تا مدتی هم حق به هم زدن معامله را داشته باشد و در آن مدت، مال عیب دیگری پیدا کند، اگر چه آن را تحویل گرفته باشد، می‌تواند معامله را به هم بزند.<sup>۱</sup>

## رفتار و اخلاق در برخورد با مشتری:

### مستحبات معامله

- ۱- حلیم بودن؛ که نشان دهنده‌ی این است که نباید در برخورد با مشتریان مخصوصاً مشتریانی که امکان دارد رعایت حال فروشنده را نکنند، عصبانی شد. بلکه باید تا آنجایی که می‌شود در رفتار با مشتریان صبور بود.
- ۲- شروع کردن فروشنده به فروختن، این مورد بیانگر این است که قبل از این که مشتری بخواهد برای معامله واکنشی را شروع کند، فروشنده پیشی بگیرد که خود این می‌تواند یک احترام به مشتری در جهت ارائه و ارضای خواسته‌ی او باشد.<sup>۲</sup>

۱. توضیح المسائل (فارسی) - امام خمینی (ره) صفحه ۲۸۶ و ۲۸۷

۲. جامع عباسی (فارسی) - البهائی العالمی - ص ۲۰۲ - ۲۰۶

- ۳- اگر مشتری از خریدن پشیمان شود با بایع متاع خود را بگیرد و قیمت آن را باز دهد. در این مورد می‌توان این طور گفت که این رفتار، باعث جلب اعتماد و اطمینان مشتری و ارج نهادن به او می‌گردد.
- ۴- هرگاه خریدار پیدا شود فی الحال بفروشد و مشتری را انتظار نفرمایند. در بسیاری از مواقع در صورتی که مشتری کمی معطل شود، ادراک بی توجهی به مشتری در خریدار پیش می‌آید و با درک عدم احترام، از خرید خود منصرف می‌شود و یا دفعات بعدی مراجعه نخواهد کرد.
- ۵- آنکه بر اندک فایده اکتفا کند و بسیار نخواهد بلکه به مقدار قوت یک روزه بر مشتریان قسمت کند. این مطلب خود بیانگر حمایت غیر مستقیم فروشندگان از خریداران و سخت نگرفتن شرایط بر مشتریان است که موجب جذب مشتری و فروش کالا و خدمات به صورت منصفانه می‌شود.
- ۶- اگر در متاع او عیبی باشد آن را اظهار کند هرگاه آن عیب ظاهر باشد. و مکروه است پوشاندن عیب ظاهر. با این که عیبی در محصول به طور آشکارا وجود دارد، اما گفتن آن می‌تواند باعث ایجاد حالت اطمینان در مشتری گردد. و در حالتی که این عیب را پپوشاند، نتیجه هم عکس می‌شود.
- ۷- مکروه است ظاهر ساختن متاع خوب و پنهان کردن متاع بد هرگاه بدی محسوس باشد و اگر در حس در نیاید اظهار واجب است.
- این رفتار باعث نوعی تبلیغات غلط و اغوای مشتری می‌گردد به نحوی که انگار سعی در خوب جلوه دادن تمام کالاها داریم (مشت نمونه خروار است) در حالی که واقعیت با این مورد تفاوت دارد.
- ۸- کم کردن از قیمت بعد از بیع خواه پیش از جدا شدن از یکدیگر باشد و خواه بعد از آن.
- در این مورد اگر مشتری به هر نحو متوجه این تغییر قیمت بشود، امکان دارد که اعتماد او نسبت به فروشنده کاهش یابد و احساس بدی نسبت به عمل فروشنده پیدا کند.<sup>۱</sup>
- ۹- گرفتن ناقصی‌ها و دادن جنس بهتر به مشتری.<sup>۲</sup>

۱. جامع عباسی (فارسی) - البهائی العاملی - ص ۲۰۲ - ۲۰۶

۲. وسائل الشیعه (آل البیت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۳۹۲



## عدم فرق گذاشتن بین مشتری‌ها

در صورت فرق گذاشتن بین مشتریان ممکن است بعضی از آن‌ها این رفتار را حمل بر بی‌توجهی یا کم‌توجهی و علاقه نداشتن فروشنده برای معامله با آن‌ها تلقی کنند و با استنباطی مانند وجود بی‌عدالتی، از خرید منصرف شوند.

مستحب است فروشنده بین مشتری‌ها در قیمت جنس فرق نگذارد مثلاً اگر کسی چانه می‌زند نباید به او ارزاتر بدهد و به کسی که چانه نمی‌زند گرانتر.

استحباب التسویة بین المتباعين و کراهة التفرقة بین الماکس و غیره.<sup>۱</sup>

در حدیث زیر حضرت امام صادق (ع) به عدم فرق گذاشتن بین مشتریانی که چانه می‌زنند و سایرین که چانه نمی‌زنند توصیه فرموده‌اند.

محمد بن یعقوب، عن الحسين بن محمد، عن معلى بن محمد، عن بعض أصحابنا، عن أبان، عن عامر بن جذاعة، عن أبي عبد الله عليه السلام أنه قال في رجل عنده بيع فسعره سعراً معلوماً، فمن سكت عنه ممن يشتري منه باعه بذلك السعر، ومن ماكسه وأبى أن يبتاع منه زاده، قال: لو كان يزيد الرجلين الثلاثة لم يكن بذلك بأس، فأما أن يفعله بمن أبى عليه وكايسه ويمتنعه من لم يفعل فلا يعجبني إلا أن يبيعه بيعة واحداً.<sup>۲</sup>

ممکن است علت این باشد که اگر کسی که گرانتر خریده متوجه این موضوع شود، برایش دچار ناراحتی شود که مغبون شده است. و شاید هم منظور این باشد که فروشنده قیمت‌ها را به طور ثابت اعلام کند و قیمت‌ها شناور نباشد. زیرا در احادیث دیگر چانه‌زنی جهت حفاظت از ضرر مستحب ذکر شده است و شخصی را که در معامله‌اش ضرر کند را بدون اجر خوانده است.

محمد بن یعقوب، عن عدة من أصحابنا، عن سهل بن زياد، عن علي بن أبي عبد الله، عن الحسين بن يزيد قال: سمعت أبا عبد الله عليه السلام وقد قال له أبو حنيفة: عجب الناس منك أمس وأنت بعرفة تماكس بيدك أشد مكاس قال: فقال له أبو عبد الله عليه السلام: وما لله من الرضا أن اغيب في مالي.<sup>۳</sup>

۱. وسائل الشيعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۸

۲. وسائل الشيعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۸ - ۳۹۹

۳. وسائل الشيعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۵۴ - ۴۵۵

امام صادق علیه السلام در این مورد فرموده‌اند که خداوند راضی نیست که من در مالم ضرر کنم و آنرا علت چانه زدن خود می‌دانند.  
قال أبو جعفر عليه السلام: ما كس المشتري فإنه أطيّب للنفس، وإن أعطى الجزيل، فإن المغبون في بيعه وشرائه غير محمود ولا مأجور<sup>۱</sup>

### برخی از توصیه‌های اخلاقی دیگر

در حدیث زیر بیان می‌شود که روزی علی علیه السلام از بازار می‌گذشتند که دیدند زنی در حال خرید گوشت است و به قصاب می‌گوید که بیشتر بده (با همان قیمت پرداختی) و حضرت به قصاب فرمودند: به این زن بیشتر بده که این کار برکت را زیاد می‌کند.

محمد بن یعقوب، عن علی بن ابراهیم، عن اَبیه، عن النوفلی، عن السکونی، عن اَبی عبد الله علیه السلام قال: مر أمير المؤمنين عليه السلام على جارية قد اشترت لحما من قصاب وهي تقول: زدني، فقال له أمير المؤمنين عليه السلام: زدها فإنه أعظم للبركة. ورواه الصدوق مرسلًا.<sup>۲</sup>

روایت شده است که هر کس که می‌خواهد چیزی بخرد یا بفروشد باید از پنج چیز برحذر باشد: ربا، قسم، کتمان عیب، تعریف از کالا در هنگام فروش، مذمت کالا هنگام خرید.

فقه الرضا (علیه السلام): " روی أن من باع أو اشترى، فليحفظ خمس خصال، وإلا فلا يبيع ولا يشتري: الرباء، والحلف، وكتمان العيب، والمدح إذا باع، والذم إذا اشترى. وقال (علیه السلام): واستعمل في تجارتك مكارم الأخلاق والأفعال الجميلة للدين والدنيا".<sup>۳</sup>  
همچنین فروش در محلی که عیب کالا را پنهان سازد مکروه است<sup>۴</sup>

محمد بن یعقوب عن اَبی جعفر علیه السلام قال: كان أمير المؤمنين عليه السلام عندكم بالكوفة يغتدي كل يوم بكرة من القصر فيطوف في أسواق الكوفة سوقا سواقا، ومعه الدرّة على عاتقه، وكان لها طرفان، وكانت تسمى السبينة فيقف على أهل كل سوق فينادي: يا معشر التجار اتقوا الله، فإذا سمعوا صوته ألقوا ما

۱. وسائل الشیعة (آل البیت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۴۵۴ - ۴۵۵

۲. وسائل الشیعة (آل البیت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۳

۳. مستدرک الوسائل - المیرزا النوری - ج ۱۳ - ص ۲۵۰

۴. تحریر الوسیله، امام خمینی (ره) جلد ۱ ص ۴۶۰

بأيديهم وارعوا إليه بقلوبهم، وسمعوا بآذانهم فيقول: قدموا الاستخارة، وتبركوا بالسهولة، واقتربوا من المبتاعين، وتزينوا بالحلم، وتناهوا عن اليمين، وجانبوا الكذب، وتجاؤوا عن الظلم، وأنصفوا المظلومين، ولا تقربوا الربا، وأوفوا الكيل والميزان، ولا تبخسوا الناس أشياءهم ولا تعثوا في الأرض مفسدين، فيطوف في جميع أسواق الكوفة ثم يرجع فيتعهد للناس.<sup>۱</sup>

حديث فوق بيانگر موارد یاد شده در بندهای بالا می باشد. در این حدیث امام صادق علیه السلام می فرماید که امام علی علیه السلام هر روز صبح زود در بازار کوفه می آمدند و ندا می دادند که ای جماعت تجار تقوا پیشه کنید... طلب خیر کنید و با خریداران گرم بگیرید، حلیم باشید و از قسم خوردن اجتناب کنید و دروغ نگوئید و از ظلم بپرهیزید. با مظلومین منصف باشید و به ربا نزدیک نشوید و به ترازو خیانت نکنید و حق مردم را بدهید و در زمین عصیان نکنید ...

مکروه است که بعد از اتمام فروش و جدا شدن خریدار طلب کم کردن قیمت نماید:

كراهة الاستحطاط بعد الصقفة، وقبول الوضیعة، وعدم تحريم ذلك في البيع ولا في الإجارة.<sup>۲</sup>

در حدیث زیر این نکته با نقل قول رسول اکرم صلی الله علیه و آله بیان گردیده است:

محمد بن یعقوب، عن علی بن ابراهیم، عن أبيه، عن ابن أبي عمير، عن ابراهیم الکرخي قال اشتریت لأبي عبد الله عليه السلام جارية فلما ذهبت اتقدم قلت: أستحطهم، قال: لا إن رسول الله صلى الله عليه وآله نهى عن الاستحطاط بعد الصقفة.<sup>۳</sup>

در مواردی نیز انجام برخی امور در زمره‌ی کارهای حرام ذکر شده است. ضرر رساندن به مشتری از آن جمله است:

در حدیثی دیگر حضرت امام صادق علیه السلام ضرر عمدۀ رساندن را حرام می دانند.

وعن عدة من أصحابنا، عن أحمد بن محمد بن خالد، عن محمد بن علي، عن أبي جميلة، عن إسحاق بن عمار، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: غبن المسترسل سحت.<sup>۴</sup>

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۸۲ - ۳۸۳

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۵۲

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۵۲

۴. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۵

در حدیث دیگر ضرر مؤمن را حرام می‌دانند.  
 وعنه، عن أحمد، عن عثمان بن عيسى، عن ميسرة، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: غبن المؤمن حرام.<sup>۱</sup>  
 در جای دیگر ضرر زیاد را همتراز انواع ربا بر می‌شمرند:  
 محمد بن علي بن الحسين قال: قال الصادق عليه السلام: غبن المسترسل سحت، وغبن المؤمن حرام.  
 وباسناده عن عمرو بن جميع، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: غبن المسترسل ربا.<sup>۲</sup>

### کمک به مضطربین

در زبان احادیث در شئون مختلف به یاری بیچارگان و مضطربین توصیه شده است که یکی از موارد آن در معاملات است. برای مثال در این حدیث با تکیه بر آیه قرآن امر به فضل به دیگران کرده و از افرادی که از این کار امتناع می‌کنند به عنوان بدترین افراد امت نام می‌برد.

و باسناده عن الحسن بن محمد بن سماعه، عن أحمد بن الحسن الميثمي، عن معاوية بن وهب، عن أبي أيوب، عن أبي عبد الله عليه السلام قال: يأتي علي الناس زمان عضوض يعرض كل امرئ ما في يده وينسى الفضل، وقد قال الله: " ولا تنسوا الفضل بينكم "، ثم ينسرى في ذلك الزمان أقوام يبائعون المضطربين، أولئك هم شرار الناس.<sup>۳</sup>

### استثنائات (در چه مواقعی نباید به معامله با مشتری پرداخت)

#### تقیح معامله در هنگام نماز

برخی مواقع پیش می‌آید که طبق مسائل دینی باید کار خاصی را در زمان خاصی انجام داد و در همان زمان هم مشتری می‌خواهد معامله انجام دهد. در این مواقع دستور داده شده است که یاد خداوند را مقدم داشت و خیر و برکت در ترک معامله در آن لحظه نهفته است و با تعبیراتی مانند «خیر لکم ان کنتم تعلمون» بیان شده است که نشان می‌دهد در ظاهر شاید خیلی افراد متوجه سود این کار نشوند اما اگر واقعیت اصلی را می‌دانستند، می‌فهمیدند که خیر در ترک معامله نهفته است.

۱. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۵

۲. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۳۹۶

۳. وسائل الشیعة (آل البيت) - الحر العاملي - ج ۱۷ - ص ۴۴۸

أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ وَذَرُوا الْبَيْعَ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ<sup>۱</sup>

ای کسانی که ایمان آورده‌اید، چون برای نماز جمعه ندا در داده شد، به سوی ذکر خدا بشتابید، و داد و ستد را واگذارید. اگر بدانید این برای شما بهتر است.

وَإِذَا رَأَوْا تِجْرَةً أَوْ لَهْوًا انْفَضُّوا إِلَيْهَا وَتَرَكَوْكَ فَإِنَّمَا فُلٌ مَّا عِنْدَ اللَّهِ خَيْرٌ مِّنَ اللَّهْوِ وَمِنَ التِّجْرَةِ وَاللَّهُ خَيْرُ الرَّزِقِينَ<sup>۲</sup>

و چون داد و ستد یا سرگرمی ببینند، به سوی آن روی آور می‌شوند، و تو را در حالی که ایستاده‌ای ترک می‌کنند. بگو: آنچه نزد خداست از سرگرمی و از داد و ستد بهتر است، و خدا بهترین روزی‌دهندگان است.

در آیات فوق اینگونه بیان شده که در صورتی که شرایط نماز جمعه برقرار شده است باید معاملات را کنار بگذارد و به سراغ مشتریان نرود.

رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله وإقام الصلاة وإيتاء الزكاة يخافون يوماً تتقلب فيه القلوب والأبصار<sup>۳</sup>

کسانی که هیچ تجارت و معامله‌ای آن‌ها را از ذکر خداوند و اقامه نماز و دادن زکات بازنمی‌دارد و از روزی که در آن چهره‌ها و چشم‌ها دگرگون می‌شود، هراسانند. مستحب است در وقت نماز اول نماز بگذارد آنگاه به تجارت مشغول شود.<sup>۴</sup>

### کمک به ظالمین

در احادیث مختلف که از ائمه معصومین صلوات الله علیهم نقل شده است، به شدت از اعمالی که مصداق کمک به ظالمین باشد نهی گردیده است که یکی از مهمترین آن‌ها برقراری رابطه اقتصادی با آن‌هاست.

۱. قرآن کریم سوره جمعه آیه ۹

۲. قرآن کریم سوره جمعه آیه ۱۱

۳. قرآن کریم سوره نور آیه ۳۷

۴. جامع عباسی (فارسی) - البهائی العالمی - ص ۲۰۲ - ۲۰۶

امام حسن علیه السلام در حدیث زیر به کمیل می‌فرمایند که دری بروی ظالمین برای معاشرت با آن‌ها و معامله نگشا و مبادا که آن‌ها را تعظیم کنی و در جلساتشان باشی که خداوند بر تو غضب می‌کند.

الحسن بن علی بن شعبه فی تحف العقول: عن أمير المؤمنين (عليه السلام) أنه قال لكميل: "يا كميل، لا تطرق أبواب الظالمين للاختلاط بهم والاکتساب معهم، وإياك ان تعظمهم، وتشهد في مجالسهم بما يسخط الله عليك" <sup>۱</sup>

### توجه به مسائل فرهنگی و دینی در معامله

ممکن است در خلال معامله و تجارت، داد و ستد با ادیان و مذاهب دیگر هم رخ می‌دهد که در این موارد نیز باید اصالت فرهنگ اسلامی و دین خود را حفظ کرده و جوانب معامله را بر آن بنا کنیم برای مثال در حدیث زیر از فروش چوب به کسی که می‌دانیم می‌خواهد با آن صلیب بسازد منع گردیده است.

محمد بن یعقوب، عن علی بن ابراهیم، عن ابيہ، عن ابن ابي عمیر، عن ابن اذینه قال: کتبت إلى ابي عبد الله علیه السلام أسأله عن رجل له خشب فباعه ممن يتخذہ برابط؟ فقال: لا بأس به. وعن رجل له خشب فباعه ممن يتخذہ صلیبانا؟ قال: لا <sup>۲</sup>

### جمع بندی و نتیجه گیری:

همانطور که در مقاله بدان اشاره شد از نگاه اسلام، مشتری مداری را نوعی ارزش نهادن به انسان و تامین حوائج و نیازهای او می‌توان تعریف کرد. از همین رو با توجه به مبانی اسلامی استخراج شده و مطالب ذکر شده، می‌توان به یک جمع بندی و تعریف از مشتری مداری در اسلام رسید که عبارتست از:

«مشتری‌مداری از دیدگاه اسلامی یعنی سعی در برآورده کردن خواسته‌های مشتریان با تکیه بر قوانین الهی، حق‌مداری، رضایت طرفین معامله، عدم ضرر و انصاف.»

۱. مستدرک الوسائل - المیرزا النوری - ج ۱۳ - ص ۱۲۴

۲. وسائل الشیعه (آل‌البيت) - الحر العاملی - ج ۱۷ - ص ۱۷۶

با انجام این تحقیق در منابع اسلامی (قرآن و سنت) و استخراج دیدگاه اسلامی به موضوع مشتری‌مداری در سه سطح مبانی و اصول مشتری‌مداری در اسلام؛ روش‌های معامله و احکام برخورد با مشتری؛ و رفتار و اخلاق در برخورد با مشتری مشاهده می‌گردد که اسلام مسائل کارآمد و اثربخشی را در این حوزه بیان می‌دارد و سازمان‌های اسلامی با سرلوحه قرار دادن این موارد می‌توانند در دستیابی به هدف مشتری‌مداری توفیق داشته باشند و در نتیجه تعالی و شکوفایی سازمانی می‌تواند ماحصل این رویکرد باشد.

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز به عنوان سازمانی که تعامل بسیار زیادی با مردم به عنوان مشتریان و مخاطبان خود دارد و از طرفی عمده‌ترین مزیت آن نسبت به دیگر سازمان‌های پلیسی دنیا، طرح ریزی و عمل بر اساس تعالیم حیات بخش اسلام می‌باشد، بایستی اصل مشتری‌مداری را سرلوحه طرح و برنامه و اقدامات خود قرار دهد. لذا برنامه ریزان و کارکنان نیروی انتظامی می‌توانند با توجه و تعمق در مطالب ارائه شده در این تحقیق به خصوص در مورد مبانی و اصول و راه‌کارهای مشتری‌مداری در اسلام و رفتار و اخلاق در برخورد با مشتری؛ به سازمان پلیسی پیشرو در زمینه مشتری‌مداری به خصوص در بین کشورهای اسلامی تبدیل گردد.

## منابع:

- عبدلی؛ کیوان و فریدون فر؛ صبرا (۱۳۸۶)؛ "الگوهای رضایت‌مندی مشتری"؛ ماهنامه تدبیر؛ سال هجدهم؛ شماره ۱۸۲.
- جباری، حسین و همکاران(۱۳۷۹)؛ "بررسی میزان برآورد نیازها و انتظارات مشتریان (بیماران) از خدمات درمانی در بیمارستان‌های شهر تبریز"، فصلنامه بیمارستان، شماره پنجم
- امام خمینی روح الله، (۱۳۷۰) "توضیح المسائل فارسی"، انتشارات حفظ و نشر آثار امام خمینی.
- البروجردی حسین، (۱۴۱۱)، "جامع الاحادیث الشیعه"، طبع مهر، قم المقدسه.
- الحر العاملی محمد، (۱۴۲۰)، "وسائل الشیعه"، طبع آل البيت، بیروت، ج ۱۷ و ۱۶
- الخمینی روح الله، (۱۳۹۰)، "تحریر الوسیله"، مطبعه الآداب، نجف الاشرف.
- الزبیدی محب الدین، (۱۴۱۴)، "تاج العروس"، طبع دار الفکر، بیروت.
- المتقی الهندی علاءالدین، (۱۴۰۹)، "کنز العمال"، طبع مؤسسه الرساله، بیروت.
- النوری المیرزا حسین، (۱۴۰۷)، "مستدرک الوسائل"، طبع مؤسسه آل البيت، بیروت، ج ۱۳
- برنیکر هوف، روبرت و درسler، دنیس. (۱۳۷۷)؛ "اندازه‌گیری بهره‌وری: راهنمایی برای مدیران و متخصصان"؛ ترجمه دکتر محمود عبدالله زاده؛ انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی
- پورحسین، مجید (۱۳۷۷)؛ "قدم به قدم با سیستم‌های تضمین کیفیت"، انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی، جلد اول
- جعفری، مصطفی و فهیمی، امیرحسین (۱۳۷۹)؛ "انزاهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر"؛ انتشارات موسسه فرهنگی رسا
- عاملی بهاء الدین، (۱۳۶۰)، "جامع عباسی"، انتشارات فراهانی.
- قرآن کریم، کتاب الله تعالی



- کاووسی سید محمد رضا، به سقایی عباس، (۱۳۸۴)، "روش‌های اندازه‌گیری مشتری"، انتشارات سیزان، تهران.
- مطهری مرتضی، (۱۳۸۶)، "خاتمیت"، انتشارات صدرا.
- Beerli A., Martin J.D., Quintana A., (2004); "*A model of customer loyalty in the retail banking market*", *European Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 1/2.
- Hallowell R., (1996); "*The relationship of customer satisfaction, customer loyalty and profitability: an empirical study*", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7, No. 4.
- Martin, V. Handerson, E. (2001), "*Managing in Health and Social Care*", Routledge Pub.
- Rampersad, H.(2001), "*75 Painful Question about Your Customers Satisfaction*", *The TQM Magazine*, VOL.13, NO.5.