گفت و گو با مدیر روابط بین الملل دفتر نمایندگی سازمان تجارت جهانی در ایران

عضویت در سازمان تجارت جهانی؛ اما واگرها

اعظم محبی

درحالی که قاچاقچیان کالا سالهاست، ما را عضو بازار های جهانی کرده اند اما موانع صادرات کالاهای داخلی مانعی است تا به طور کامل عضو تجارت جهانی شویم در این میان ساماندهی قاچاق کالا و از میان رفتن موانع صادرات دلایل مهمی برای الحاق به سازمان تجارت جهانی است اما نباید معادلات کلان اقتصادی و سیاسی را نادیده گرفت. معادلاتی که پیوستن ایران به این سازمان و بهرمند شدن از موقعیت آن را نیازمند بازی هوشمندانه و حساب شده می کند و در چالش قوانین الحاقی و غیر رسمی یا به اصطلاح «پلاس» قرار می دهد.

همان قوانین حاکم اما نه رسمی که سالهاست بر بسیاری از سازمان های جهانی مانند سازمان ملل، اوپک، آژانس انرژی هسته ای و... استوار است و گاهی آنچنان پیش می رود که تصمیمات و مصوبات این سازمانها با قوانین و هدف اصلی آنها مغایرت دارد مانند انتخاب نشدن نماینده ایران به عنوان دبیر کل اوپک و وجود یارانه کشاورزی در اروپا و آمریکا با وجود قانون حذف یارانه کشاورزی در wto و... که در این میان به نظر می رسد ایران در شطرنج wto بازی سختی پیش رو داشته باشد. زیـرا باید میان امتیاز دادن و امتیاز خواستن، بهترین مهره های خود را حرکت دهد؛ گفت وگو با «حامد روحانی» مدیر روابط بین المللی دفتر نمایندگی سازمان تجارت جهانی در ایران در خصوص چگونگی این بازی است.

* **پیوستن ایران به سازمان تجارت جهانی موانع صادرات کالا را از ما می گیرد اما آیا می تواند تضمینی هم برای فروش کالاهای ما در خارج از کشور باشد یعنی می توانیم به مصرف کننده خارجی بگوییم چون عضو wto هستیم، کالاهای ما را بخرند؟**

- نه اما wto تبعیض را از ما می گیرد، به طوری که کشور وارد کننده کالاهای ما، هر زمان که بخواهد، نمی تواند مانع واردات کالاهای ما شود و به این ترتیب تولید کننده بهتر می تواند تصمیم بگیرد. اگر تولید کننده بداند همیشه برای کالاهایش بازار دارد، امنیت بیشتری برای سرمایه گذاری احساس می کند اما اکنون در بیشتر مواقع سرمایه گذاری برای تولید انجام نمی شود چون بازار برای تولید کننده مشکوک است.

* **نپیوستن به سازمان تجارت جهانی چند درصد از تجارت ما را تحت تاثیر قرار می دهد؟**

- محاسبه ای در این زمینه انجام نشده است اما اگر پیوستن ما به این سازمان تنها منجر به از بین رفتن قوانین منع کننده برای تولید هم شود، سود زیادی کرده ایم، شما ببینید در کشوری که منابع غنی، سرمایه کافی و نیروی کار فراوان وجود دارد اما کارخانه ها کمتر از ظرفیت خود تولید می کنند حتماً مشکلی وجود دارد، از جمله اینکه هنوز نیروی کار ما از قید و بند مقررات آزاد نشده است، بنگاه های بزرگ دولتی امتیازات زیادی دارند به طوری که تا چند سال پیش حتی مالیات هم پرداخت نمی کردند و امکان رقابت را از بخش خصوصی و بنگاه های کوچک می گیرند و همچنین موارد دیگری مانند شفاف نبودن قوانین دولتی، فساد اقتصادی، عوض شدن قوانین، رقابت ناسالم هم عوامل منع کننده برای تولید کننده هستند البته به این موارد صدور سرمایه را هم باید اضافه کرد.

* **رژیم تجاری ایران در چه مرحله ای است و در چه زمانی تحویل داده خواهد شد؟**

- در حال حاضر رژیم تجاری تدوین شده و در حال ترجمه آن هستیم و احتمالاً تا اواخر سال ۲۰۰۵ این سند تجاری را تحویل داده و مذاکرات از اوایل سال ۲۰۰۶ شروع خواهد شد.

* **با توجه به اینکه از سال ۱۳۷۷ تا کنون به دلیل تغییرات قوانین اقتصادی، ۴ نسخه رژیم تجاری تهیه شده است، فکر می کنید این رژیم تا سال ۲۰۰۶ باز هم تغییر خواهد کرد؟**

- ببینید قوانین تجاری ما مدام در حال اصلاح است، ما سالها به قوانین تجاریمان دست نزده ایم و در واقع نسخه اول قوانین تجاری ما در سال ۱۳۰۴ نوشته شده است و به این ترتیب طبیعی است که تغییراتی دراین قوانین داشته باشیم که قبل از تحویل آنها به wto در رژیم تجاریمان منعکس شود. این رژیم تجاری در واقع آخرین تصویر از قوانین تجاری ما خواهد بود و پس از تحویل آن نمی توانیم تغییراتی در قوانین تجاریمان داشته باشیم.

* **این تغییرات رژیم تجاری را به نسخه پنجم خواهد رساند؟**

- نه فکر نمی کنم، اما ممکن است تغییراتی داشته باشیم.

* **۴ نسخه رژیم تجاری در دو دولت آقای خاتمی تهیه شده است آیا اکنون با تغییر دولت، در رژیم تجاری نیز تغییراتی اساسی به وجود خواهد آمد؟**

- نه، فکر نمی کنم. عمده ترین تغییراتی که در قوانین تجاری کشور به وجود آمد، مواردی چون یکسان سازی نرخ ارز، تجمیع عوارض، تصویب قانون جدید سرمایه گذاری و کاهش تعرفه ها بود که تغییرات بسیار مهم و در جهت پیوستن به wto است بطور مثال سازمان تجارت جهانی نمی پذیرد، بیش از ۱۰ مورد عوارض داشته باشید و تولید کننده مدام به دنبال کاغذ بازی باشد.

* **با توجه به اینکه یکی از شروط پیوستن به wto حذف یارانه هااست، آیا عدم تصویب طرح هدفمند کردن یارانه های انرژی می تواند در پیوستن ایران به این سازمان مانعی باشد؟**

- سازمان تجارت جهانی تنها معترض یارانه های صادراتی و یارانه های تولیدی است چراکه یارانه صنعتی تنها برای باز کردن بازار یک کشور داده می شود، با این حساب wto معترض سوبسید نان و بنزین نیست، البته در آینده می توانند باشند.

* **هم اکنون چه یارانه ای برای کالاهای صادراتی اش داریم؟**

- مرکز توسعه صادرات و سازمان توسعه تجارت، بودجه ای برای تشویق صادرکنندگان دارند که سالیانه به صادر کننده نمونه جایزه می دهند.

* **این یارانه محسوب می شود؟**

- بله به خاطر اینکه این جایزه را برای عملکرد صادراتی اش می گیرد.

* **با این حساب وجود یارانه های سوخت مغایرت چندانی با قانون حذف یارانه در سازمان تجارت جهانی ندارد؟**

- نه با قوانین اصلی این سازمان مغایرتی ندارد اما می توانند در آینده معترض آن شوند.

* **چطور؟**

- wto در واقع یک کلوپ است و اعضای آن برای توافق به عضویت کشوری، یک سری قوانین برای آن می گذارند که به آن «پلاس» می گویند و به معنی قوانین الحاقی و یا اضافه شده است. در واقع بواسطه این قوانین کشورهایی که قبلاً عضو شده اند امتیازاتی را از کشورهایی که در حال الحاق هستند، می خواهند و این امتیازاتی است که خود هنگام عضو شدن نپرداخته اند.

* **یعنی این قوانین عرف بوده و این امتیاز دادن و امتیاز گرفتن مانند توافقات پنهانی است که جزو قوانین اصلی سازمان نیستند؟**

- بله در واقع عرف هستند و خارج از قوانین اصلی این سازمان اما پنهان نیستند و غیر قانونی محسوب نمی شوند.

* **آیا رد پیشنهاد ایران برای عضویت هم متأثر از همین قدرت های غیر رسمی این سازمان بود؟**

- نه در wto قانونی وجود ندارد که هر کشوری برای پیوستن اقدام کرد با پیشنهادش موافقت شود در این کلوپ اگر تنها یک عضو هم مخالف باشد، الحاق این کشور صورت نمی گیرد و همه حق وتو دارند، حال اینکه طرف مقابل ما آمریکا بود که خود را صاحب wto می داند، البته مخالفانی هم داشت.

* **چه مخالفانی داشت؟**

- معمولاً هر موقع نماینده آمریکا برای پیوستن ایران به این سازمان مخالفت می کرد، نمایندگان اتحادیه اروپا، مالزی، مصر، ترکیه هم با او مخالفت می کردند و در مجموع کشورهای در حال توسعه و اتحادیه اروپا خیلی از ایران حمایت کردند، ضمن اینکه بردن پرونده درخواست ایران به صحن علنی این سازمان با کوشش نماینده مصر صورت گرفت.

* **قوانینی که به عنوان بحث اضافه شده (پلاس) در wto وجود دارد، ممکن است تا سالها از ما امتیاز بگیرد؟ با وجود این آیا باز هم به نفع ما خواهد بود، عضو این سازمان شویم؟**

- کسی ما را مجبور نکرده است که عضو شویم، می توانیم مانند کشور الجزایر که ۱۸ سال از شروع مذاکراتش می گذرد اما عضو نشده است، عضو نشویم.

* **اگر بخواهیم عضو شویم، باید بپذیریم، پس به نوعی مجبور هستیم.**

- پس از تمام شدن مذاکرات، حساب خواهیم کرد، الحاق به نفع ما خواهد بود یا نه، در واقع این مذاکرات آنقدر ادامه پیدا خواهد کرد تا به نتیجه برسیم. این سند باید پس از اتمام مذاکره به تأیید بالاترین مقام تصمیم گیری کشور (مجلس شورای اسلامی) برسد و اگر امتیازات زیادی از ایران خواسته باشند و پیوستن به این سازمان به نفع کشور نباشد به آن رأی نمی دهند. البته این امتیازها مخصوص ایران نیست و به اغلب کشورهایی که تازه عضو شده اند، امتیازاتی داده اند.

* **تا جایی که متوجه شدم قوانین پلاس جزو قوانین اصلی wto نیستند اما غیر قانونی هم نیستند و ضمانت اجرایی دارند، بنابراین ممکن است قوانینی را در بر بگیرد که سازمان را از هدف اصلی آن دور کند.**

- نه از اهداف کلی سازمان، بهتر است اینطور بگوییم، کشورهایی که قبلاً عضو شده اند، از کشورهایی که تصمیم دارند عضو شوند امتیازاتی را می خواهند که ممکن است خودشان به آن پایبند نباشند. به طور مثال اروپا اقتصاد خودش را مبنی بر بازار می داند اما از روسیه و عربستان خواسته است، قیمت حامل انرژیشان را در بازار داخلی بالا ببرند و معتقدند این کشورها انرژیشان را در بازار داخلی بسیار ارزان می فروشند در واقع وقتی کشوری می خواهد عضو این سازمان شود، موانع بسیاری برایش می گذارند که به صورت رسمی، غیر رسمی و یا در سطح سیاسی است.

* **به نظر می رسد موانع غیر رسمی و سیاسی سخت تر باشند ؟**

- خب باید گفت، موانع و امتیازات غیر رسمی مسائل کلان تری را در بر می گیرند.

* **پیش بینی می کنید از ما چه امتیازاتی بخواهند ؟**

- مسلماً در بخش هایی که احساس کنند پس از عضویت برایشان خطر ناک هستیم، امتیاز می خواهند، با این حساب احتمالاً از ما می خواهند تعرفه هایمان را خیلی پایین بیاوریم و مثلاً به میانگین ۱۰ درصد برسانیم ؛ البته الآن تعرفه های ما با دنیا چنان متفاوت نیست و در سال جاری متوسط ۲۲ درصد است، مسأله بعدی سوخت خواهد بود که دراین زمینه باید تحقیقات جامعی برای راه های دفاع از وضعیت موجود داشته باشیم. این مسأله مهمی است. چراکه در صنایعی که سوخت زیاد نیاز است، سرمایه گذارها ترجیح می دهند در کشورهایی که منابع انرژی غنی دارند، سرمایه گذاری کنند. اگر قیمت سوختمان بالا برود، سرمایه گذاری خارجی در این صنایع کم می شود.

* **در این شرایط می توان گفت تولید با هزینه پایین با مقاومت کشورهای دیگر و بخصوص اروپا و آمریکا روبرو خواهد شد، اینطور نیست ؟**

- بله، در واقع همه این ترفندها برای این است که لبه رقابتی طرف مقابل را کند کنند مثلاً بر اساس یکی از قانون های پلاس کار کودکان و زندانیان ممنوع شده است. چراکه هزینه های تولید را در کشور مبدأ پایین می آورد و در قانون دیگری الحاق کشورهای در حال توسعه به پروتکل های محیط زیست مانند پروتکل «کیوتو» ضروری بود چراکه کشورهای توسعه یافته معتقد بودند در حالی که آنها با رعایت قوانین محیط زیست در تولید محدودیت دارند، کشورهای در حال توسعه با تکنولوژی پایین و فرسوده سبب آلودگی محیط زیست می شوند، در حقیقت کشورهای در حال توسعه با تکنولوژی قدیمی، ارزان تر تولید می کنند.

* **به این ترتیب شرایط یکسانی برای تجارت در سازمان تجاری جهانی وجود ندارد؟**

- نه اینطور نیست، شرایط تغییر کرده است و کشورهای توسعه یافته هم مجبور هستند از خود نرمش نشان دهند و کشورهای در حال توسعه نیز برای رسیدن به خواسته شان مقاومت می کنند بطور نمونه در کنفرانس اخیر که در خصوص یارانه های کشاورزی اروپا و آمریکا در مکزیک برگزار شده بود، کشورهای در حال توسعه با ترک محل کنفرانس، نمایندگان اروپا را مجبور به انعطاف پذیری کردند. اکنون کشورهای در حال توسعه بازیگران مهم سازمان تجارت جهانی شده اند.

* **آیا مسائل سیاسی هم می تواند در عضویت ما مؤثر باشد؟**

- حتماً، در واقع در جریان پرونده هسته ای ایران مانع آمریکا برداشته شد و با الحاق ایران به این سازمان موافقت شد.

* **با توجه به جریانات پیش آمده در خصوص پرونده هسته ای ایران، پیش بینی شما در مورد عضویت ایران در wto چیست ؟**

می توانند عضویت ایران را به تأخیر بیندازند و از درخواست ایران برای عضویت این سازمان، به عنوان یک اهرم استفاده کنند، البته موضع ما در خصوص پرونده هسته ای منطقی است و می توانیم در جوامع بین المللی از آن دفاع کنیم اما به طور کلی عضویت در سازمان تجارت جهانی ارتباط نزدیکی با مسائل سیاسی دارد. به طور مثال در سالهای گذشته وقتی یک هواپیمای آمریکایی در جنوب چین فرود آمد و چین حاضر به برگرداندن آن نشد، آمریکا تهدید کرد اول تایوان را به عنوان یک کشور مستقل به رسمیت بشناسد و دوم مانع عضویت چین در wto شود.

* **همه کشورها وقتی می خواستند عضو شوند همین اندازه امتیاز دادند؟**

- موقعیت و شرایط هر کشوری متفاوت است اما همه کشورهایی که اکنون عضو هستند شرایطی را پشت سر گذاشته و امتیازاتی را داده اند، ضمن اینکه پس از ۵۰ سال از تأسیس این سازمان قصد داریم به آن بپیوندیم و تاکنون در روند شکل گیری این سازمان قرار نداشته ایم. بنابراین مسلماً اعضای قدیمی از ما می خواهند بهایش را بپردازیم، البته اعضای این سازمان هم ترجیح می دهند ما عضو شویم چراکه برای آنها هم عضویت ما منفعتی دارد.

* **این دلیل می شود با ما کنار بیایند؟**

- حتماً دلیل می شود، ایران کشوری نیست که بشود آن را نادیده گرفت. ایران با درآمد نفتی حدود ۲۰۰ میلیارد دلار در سال و بازار بزرگی که دارد، می تواند سهمی از بازار جهانی را در اختیار گرفته و قطب اقتصاد منطقه باشد.

* **یکی از شعارهای سازمان تجارت جهانی یکسان سازی قوانین تجاری است، این هدف را چطور تحقق می بخشد؟**

- در موافقت نامه تأسیس این سازمان مسائل مختلفی از جمله توجه به ارتقاع استانداردهای زندگی، تضمین اشتغال، افزایش درآمدهای واقعی، حفظ محیط زیست و تضمین سهم کشورهای در حال توسعه و بویژه کشورهای دارای کمترین توسعه یافتگی و تلاش برای رشد تجارت بین المللی متناسب با نیازهای اقتصادی این کشورها ذکر شده است.

* **بخشی از قوانینی که خواندید، در خصوص استانداردها و مقررات کلی بود اما تنها بخش آخر به تلاش برای پیشرفت کشورهای در حال توسعه پرداخته بود آیا اقدامی اجرایی هم در جهت رسیدن به این هدف صورت گرفته است؟**

- اقدامات اجرایی خاصی صورت نگرفته اما حمایت از کشورهای در حال توسعه به صورت قوانین سهل گیرانه صورت می گیرد، ضمن اینکه با برداشته شدن موانع صادرات و در پی آن افزایش سرمایه گذاری های خارجی، انتقال تکنولوژی نیز در این کشورها صورت می گیرد و بر اساس تحقیقاتی که صورت گرفته اگر کشوری پس از پیوستن به wto بهتر نشده باشد، بدتر هم نشده اند.

* **اگر بهتر هم نشده باشند، ناموفق بوده اند. چون امتیازاتی داده اند تا وارد شده اند.**

- بله اما آمار نشان داده است که اغلب کشورهای دنیا با پیوستن به این سازمان رشد تجاری داشته اند مانند چین و هند.

* **قوانین داخلی اقتصاد کشور در مواجه با قوانین wto چه سرنوشتی خواهند داشت ؟**

- در چارچوب قوانین سازمان تجارت جهانی همه اعضا می توانند از تکنیک های خاص خود استفاده کنند و بازیکن خوبی باشند بنابراین نباید فکر کنیم تمامی خصوصیات و قوانین داخلی اقتصاد ما با عضویت در سازمان تجارت جهانی از بین می رود.

نگاهی به وضعیت «ایزو» در ایران

علی جلالی

سازمان ایزو سازمانی غیر انتفاعی و مرکز آن در ژنو است که وظیفه تدوین استانداردها را برعهده دارد. این سازمان از دهها کمیته فنی تشکیل شده است. کلیه استانداردها از سبزیجات گرفته تا نظامهای مدیریتی توسط سازمان ایزو تدوین می شود. به عنوان مثال کمیته فنی TC۱۷۶ مسؤولیت تدوین استاندارد ISO۹۰۰۱ و کمیته TC۲۰۷ مسؤولیت تدوین ISO۱۴۰۰۱ را به عهده دارد. هدف این مقاله استانداردهای مرتبط با نظامهای مدیریتی به ویژه مرتبط با کیفیت است.

از زمان پیدایش این استانداردها در جهان و ایران انتظار می رود در جهت بین المللی شدن و ایجاد آمادگی برای پیوستن به سازمان تجارت جهانی WTO و افزایش صادرات غیر نفتی، شرکتهای ایرانی نیز به ناچار باید به استقرار این استانداردها پرداخته و گواهینامه دریافت کنند. اما با وجود اخذ گواهینامه های ایزو توسط برخی شرکتهای داخلی چرا برخی از کالاهای تولیدی از کیفیت پایین تری نسبت به مشابه خارجی برخوردار است؟

شرایط اخذ گواهینامه های ایزو

در واقع هیچ محدودیتی برای اخذ گواهینامه های ایزو وجود ندارد. کلیه سازمانها اعم از تولیدی یا خدماتی می توانند این گواهینامه ها را اخذ کنند، به جز برخی استانداردهای تخصصی مانند ISO/TS16949,HACCP که به ترتیب خاص صنایع خودروسازی و صنایع غذایی هستند. به عنوان مثال از یک شرکت خودروسازی بزرگ تا یک مغازه سوپر مارکت یا حتی راننده تاکسی موفق به اخذ گواهینامه ISO۹۰۰۱ گردیده اند. پس کلیه شرکتها، مؤسسات، بنگاهها بدون در نظر گرفتن تعداد پرسنل، محل جغرافیایی یا نوع محصولات، خدمات آنها می توانند گواهینامه مرتبط با ایزو را دریافت نمایند. مراحل اخذ گواهینامه مرتبط با ایزو معمولاً به شرح زیر است:

۱- تعیین نوع استاندارد مورد نظر
۲- انتخاب مشاور در صورت نیاز
۳- تهیه مستندات مرتبط با نظام مدیریت شامل خط مشی، اهداف، نظامنامه، روش اجرایی، دستورالعمل و فرم
۴- اجرای مستندات تهیه شده
۵- ممیزی و صدور گواهینامه

استانداردهای مدیریتی معمولاً توجه چندانی به تکنولوژی سازمان ندارند. بنابراین دو شرکت با امکانات متفاوت یکی با تکنولوژی قدیمی و دیگری با تکنولوژی جدید هر دو می توانند گواهینامه مرتبط با ایزو دریافت نمایند. تأمین منابع یعنی تهیه حداقل زیر ساخت لازم به منظور برآورده کردن الزامات مشتری و منابع انسانی با شایستگی لازم یعنی تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه کافی از الزامات استاندارد است.

اعتبار گواهینامه های ایزو

هر سازمانی که بخواهد گواهینامه دریافت کند پس از گذراندن مراحل فوق با یکی از مؤسسات صدور گواهینامه قرارداد منعقد نموده و مؤسسه صدور گواهینامه با استفاده از تیم ممیزی خود اقدام به ممیزی سیستم آن سازمان می کند. در صورتی که آن سازمان الزامات استاندارد را پوشش دهد موفق به اخذ گواهینامه می گردد، در غیر این صورت فرصتی داده می شود که اشکالات خود را رفع و سپس گواهینامه را اخذ کند.

مؤسسات صدور گواهینامه مستقیماً زیرنظر سازمان ایزو فعالیت نمی کنند، بلکه آنها زیر نظر مؤسسات اعتبار دهنده Accredition Bodies فعالیت می کنند. بیش از یک هزار مؤسسه صدور گواهینامه در جهان و حدود ۳۰ مؤسسه در ایران فعالیت می کنند. از دید سازمان ایزو اعتبار گواهینامه های صادر شده توسط کلیه مؤسسات صدور گواهینامه یکسان است. اما گواهینامه های ایزو هم همانند سایر مدارک مانند مدارک تحصیلی، اعتبار آنها نزد مردم یکسان نیست.

در حال حاضر هیچ مؤسسه صدور گواهینامه یا مؤسسه اعتبار دهی ایرانی وجود ندارد اما امید می رود که مؤسسه اعتبار دهی ایران (IAS) با همکاری مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران بتواند این مجوز را از سازمان اعتباردهی بین المللی IAF دریافت کند. در مورد اینکه چرا مؤسسه صدور گواهینامه ایرانی تاکنون تأسیس نشده است، شاید دلیل آن این باشد که با وجود بیش از یک هزار مؤسسه خارجی اروپایی آیا شرکتهای ایرانی حاضر خواهند بود گواهینامه خود را از یک مؤسسه صدور گواهینامه داخلی دریافت کنند؟!

چرا محصولات برخی شرکتهای داخلی علی رغم دارا بودن گواهینامه ISO۹۰۰۱ از کیفیت پایینی در مقایسه با نمونه خارجی برخوردار هستند؟

۱- استاندارد ISO۹۰۰۱ مرتبط با نظام مدیریت کیفیت است نه استاندارد محصول

نکته ای که باید بدان توجه کرد آن است که استانداردهای مدیریتی مثلاً نظام مدیریت کیفیت ISO9001:۲۰۰۰ استاندارد محصول نیست بلکه یک استاندارد مدیریتی است. از استانداردهای مرتبط با محصول می توان به آرم استاندارد اجباری که توسط مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تدوین می گردد و مجوز ورود به بازار اروپا یعنی CE اشاره کرد.

تاکنون اکثر سازمانهای بزرگ موفق به اخذ گواهینامه شده اند و واحدهای صنعتی کوچک که درصد زیادی از واحدهای صنعتی را تشکیل می دهد فاقد گواهینامه هستند، حال آن که سازمانهای بزرگ، مواد اولیه خود را از واحدهای صنعتی کوچک تهیه می کنند و این تأثیر بسزایی بر کیفیت محصول دارد

۲- متفاوت بودن انتظارات مشتری

هدف از استقرار نظام مدیریت ISO9001:۲۰۰۰ تأمین الزامات و خواسته های مشتری است. یک مشتری که خریدار اتومبیل BMW است از خواسته های متفاوتی با مشتری دیگر که خریدار اتومبیل پیکان است برخوردار است. در حالی که هر دو شرکت BMW و ایران خودرو دارای گواهینامه ISO9001:۲۰۰۰ هستند. واقعیت آن است که نمی توان گواهینامه تولیدکننده محصول با کیفیت پایین تر را زیر سؤال برد، چرا که خواسته های مشتریان آنها متفاوت است.

۳- نبود بستر لازم در برخی سازمانها

با توجه به اینکه هنوز مدت زیادی از پیدایش استانداردهای مدیریتی نگذشته است به نظر می رسد در برخی کارخانه ها هنوز بستر لازم برای استقرار این نظام ها فراهم نشده است. حداقل بستر لازم می تواند برخورداری از تکنولوژی مناسب، پرسنل واجد شرایط، تأمین کنندگان مناسب مواد اولیه و... باشد.

۴- عمیق نبودن سیستم اجرا شده

بسیاری از سازمانها بدون توجه به اثربخشی نظام مدیریت صرفاً به فکر اخذ گواهینامه هستند. به همین دلیل بدون توجه به استفاده از اثرات اجرای این سیستم از مستندات خوبی برخوردار هستند اما سوابق اجرایی آنها ضعیف است. این مسأله می تواند به دلایل زیر باشد:

الف: طراحی ضعیف مستندات: مستنداتی که برای هر شرکتی طراحی می گردد باید متناسب با اندازه شرکت، پیچیدگی فرایندها و شایستگی پرسنل باشد. در برخی مواقع مشاهده می گردد مستنداتی که برای یک واحد تولیدی با ۵۰۰ نفر پرسنل تهیه شده است برای یک سازمان دیگر با ۵۰ نفر پرسنل نیز استفاده می شود.

ب: عدم آموزش کافی: اجرای مستندات نیاز به آموزش دارد اگر آموزشها به اندازه کافی نباشد مستندات در زونکنها باقی می مانند و مورد استفاده قرار نمی گیرند.

ج: عدم تعهد مدیریت ارشد: متأسفانه برخی از مدیران ارشد خود سیستم مدیریت تعریف شده را زیر پا می گذارند. بنابراین چگونه می توان از یک اپراتور تولید انتظار داشت که براساس دستورالعمل کاری خود پارامترهای دستگاه را کنترل نماید؟

۵- سست بودن الزامات قانونی

براساس استاندارد ISO9001:۲۰۰۰ هر سازمانی که خواستار اخذ گواهینامه باشد باید الزامات قانونی مرتبط با محصول را رعایت نماید. این الزامات قانونی می تواند از طرف سازمانهای دولتی مانند مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران صادر گردد. از جمله این الزامات قانونی رعایت استانداردهای تدوین شده برای کالاهای مشمول استاندارد اجباری است. تعداد کالاهای مشمول استانداردهای اجباری در حال حاضر حدود ۴۵۰ عدد است که عمدتاً شامل محصولات غذایی، خانگی و بهداشتی است. در حالی که این تعداد در کشورهای اروپایی چندین برابر است. به عنوان مثال صندلی اداری در ایران مشمول استانداردهای اجباری نیست ولی در بسیاری کشورها جزو کالای مشمول استاندارد اجباری محسوب می گردد. بنابراین بدیهی است یک واحد تولیدی صندلی اداری در ایران راحت تر می تواند گواهینامه ISO۹۰۰۱ دریافت نماید. لازم به ذکر است تولیدکنندگان کالاهای مشمول استاندارد اجباری فقط در صورتی می توانند گواهینامه ISO9001:۲۰۰۰ دریافت نمایند که گواهی استاندارد کالا را از مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی دریافت کرده باشند.

۶- استفاده از ابعاد تبلیغاتی به جای فواید اجرای سیستم

هدف اصلی از اجرای سیستم مدیریت کیفیت جلب رضایت مشتری، افزایش اثربخشی و کارآیی فرایندها، کاهش ضایعات و شکایات مشتری و... است. متأسفانه در بسیاری سازمانها این هدف به فراموشی سپرده شده و به جای آن صرفاً از گواهینامه ISO استفاده تبلیغاتی می شود. حتی در برخی موارد مشاهده می شود که برخی از شرکتها به تبلیغات دارا بودن گواهینامه ISO۹۰۰۲ در برخی از روزنامه ها و رسانه ها می پردازند. در حالی که گواهینامه ISO۹۰۰۲ مربوط به سال ۱۹۹۴ بوده، فاقد اعتبار است و به جای آن استاندارد جدید ISO9001:۲۰۰۰ آمده است و اکثر مردم از این موضوع بی اطلاعند. نکته قابل توجه آن است که استانداردها بعد از گذشت چند سال معمولاً مجدداً مورد بازبینی قرار گرفته و ویرایش جدید آنها به بازار می آید و ویرایش قبلی بعد از فرصتی که داده می شود منسوخ می گردد.

۷- کیفیت محصول به عوامل بسیاری بستگی دارد

همان طور که قبلاً نیز بیان شد گواهینامه ISO9001:۲۰۰۰ بیانگر نظام مدیریت کیفیت سازمان است. بدین معنی که سازمان دارنده این گواهینامه از سیستمی برای برآورده نمودن خواسته های مشتری برخوردار است. حتی استاندارد به آن سازمان این اجازه را می دهد که محصول نامنطبق تولید نماید و شکایت مشتری داشته باشد اما سازمان باید این اطمینان را بدهد که از روش مناسب به منظور اقدام اصلاحی و پیشگیرانه جهت رفع عدم انطباق و رسیدگی به شکایت مشتری برخوردار است. به طور کلی عوامل مختلفی از قبیل کیفیت مواد ورودی، تکنولوژی و اتوماسیون تجهیزات تولیدی، امکانات آزمایشگاهی، سیستم مدیریت کیفیت و رعایت استاندارد محصول بر کیفیت محصول عرضه شده اثر گذار هستند.

واقعیت آن است که با گذر زمان، ورود محصولات متنوع با کیفیت بالا و قیمت پایین عرصه رقابت را تنگ تر نموده است. چرا که مصرف کننده هنگام خرید با مشاهده محصولات متنوع به عوامل مختلفی از قبیل علامت تجارتی، مشخصات فنی کالا، خدمات پس از فروش و گارانتی، دارا بودن گواهی استاندارد محصول، علامت CE، ISO۹۰۰۱ و ... دقت می نماید. به نظر می رسد در کشور ما سرعت پیدایش این استانداردها بیش از سرعت پیشرفت تکنولوژی بوده است بنابراین سازمانهای ما به منظور ارتقای کیفیت علاوه بر اخذ گواهینامه ایزو باید به فکر ارتقای تجهیزات تولیدی، تکنولوژی و دانش فنی خود نیز باشند که این دو مقوله همگان با هم پیش روند.

نکته قابل توجه دیگر آن است که تاکنون اکثر سازمانهای بزرگ موفق به اخذ گواهینامه شده اند و واحدهای صنعتی کوچک که درصد زیادی از واحدهای صنعتی را تشکیل می دهد فاقد گواهینامه هستند، حال آن که سازمانهای بزرگ، مواد اولیه خود را از واحدهای صنعتی کوچک تهیه می کنند و این تأثیر بسزایی بر کیفیت محصول دارد. بنابراین انتظار می رود دولت با حمایت از واحدهای صنعتی و تشویق کلیه صنایع بویژه صنایع کوچک به استقرار نظام های مدیریت اثربخش، بتوان شاهد استقرار نظام های مدیریت اثربخش در کل زنجیره تأمین بود.