

# رعایت انصاف

انصاف در لغت به چه معناست: انصاف در لغت به معنی داد دادن، عدل کردن و راستی کردن است. عدالت همان انصاف است و انصاف این است که همانطور که توقع داریم حقوق ما رعایت شود، حقوق دیگران را رعایت کنیم. یکی از قواعد مهم برای دوام آوردن و سلامت در روابط اجتماعی، رعایت انصاف و عدالت بین افراد با هر گرایش و اعتقادی است، چه مومن چه کافر چه دوست چه نا آشنا.

پرهیز از کم فروشی و گرانفروشی:

در این درس اهداف زیر دنبال می شود

- 1- نشان دادن اسناد خرید و برچسب قیمت کالا و خدمات، به صورت استاندارد
- 2- ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات، به صورت استاندارد، برای شفافیت در اصالت
- 3- تعیین قیمت کالا و خدمات، بر اساس مقررات قیمت گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و منطقه
- 4- پذیرش درخواست شفافیت مشتری، برای نشان دادن عدم کم فروشی و گرانفروشی
- 5- آرایه قیمت و هزینه خدمات و تولید محصول، بر اساس فعالیت ها و ارائه برگه فروش، بر اساس آن

ضرورت و اهمیت بررسی کم فروشی و گرانفروشی:

افراد کم فروش و گران فروش و یا کسانی که کار و خدمت شان، بی کیفیت است، علاوه بر اینکه به مردم ظلم و ستم می کنند، در واقع مالشان را از راه دزدی می ربایند و جانشان را به خطر می اندازد. اطمینان و شوق مردم را از خود سلب نموده و به تدریج، مشتریان و سرمایه مادی و اجتماعی خود را از دست می دهند و در نهایت، روابط اجتماعی بین افراد را، تیره و تار و نابود می سازند. شخصی که برای خود ارزش قائل است و خود را در پیشگاه خدا و مردم مسئول می داند، دست به گناه و تخلف نمی زند، و تخلفاتی به مانند کم فروشی و کم کاری و کار بی کیفیت را مرتکب نمی شوند.

درقران با قاطعیت به تولیدکنندگان و فروشندگان و نیز ارائه کنندگان خدمت به مردم در تولید کالا یا ارائه خدمت دستور داده شده است که در تولید یا فروش کالا یا ارائه خدمت به مردم، چیزی از حقوق آنان را کم نگذارید و با ضایع کردن حق مردم، در جامعه فساد ایجاد نکنید.

قانون تعزیرات حکومتی: مطابق قانون تعزیرات حکومتی، گرانفروشی عبارت است از عرضه کالا یا خدمات، به بهای بیش از نرخ های تعیین شده، توسط مراجع رسمی و عدم اجرای مقررات و ضوابط قیمت گذاری و انجام هرگونه اقدامات دیگر که منجر به افزایش بهای کالا و خدمات برای خریدار گردد.

مطابق این قانون، کم فروشی و تقلب عبارت است از عرضه کالا و خدمات، کمتر از میزان و مقادیر خریداری شده، که از نظر کمی و کیفی، مبنای تعیین نرخ مراجع رسمی قرار گرفته است.

مطابق قانون تعزیرات، عدم درج قیمت عبارت است از عدم چاپ قیمت کالا یا خدمات مشمول، به نحوی که برای مراجعین قابل رویت باشد، به صورت نصب برچسب یا اتیکت یا به صورت نصب تابلو قیمت در محل عرضه.

در بسیاری از موارد میتوان به هم ریختگی و یا عدم نصب قیمت را که راهکار فروشنده، برای گران فروشی می باشد، به سازمان بازرسی گزارش داد.

ارائه مشخصات فنی کالا و شرح خدمات، به صورت استاندارد، برای شفافیت در اصالت کالا می تواند به منظور واضح سازی قیمت واقعی کالا و تفاوت در آپشن های مختلف، برای مشتری واضح گردد، تا هیچ گونه نگرانی در خرید به وجود نیاید.

قیمت گذاری کالا و خدمات، بر اساس مقررات قیمت گذاری استاندارد و مرسوم در کشور و شرایط منطقه ای، صورت می پذیرد. البته این امر بایستی توسط تعزیرات و سازمان بازرسی دائماً رصد شده و مانع از بهانه تراشی فروشندگان برای تغییرات قیمت ارز و مواد اولیه و تغییر در قیمت کالا گردد.

برخی از فروشندگان و خدمات دهندگان کالا، با روش های شبه قانونی با تظاهر به عدم گرانفروشی و کم فروشی، با لیست کردن و طبقه بندی اجناس و یا ریز محصولات و یا به بهانه تغییرات قیمت ارز و یا خرید جدید محصول و مقایسه آن با محصول های خرید قبل، قیمت های متفاوتی را به مشتری ارائه می دهند. بدین منظور مشتری با قیمت های متفاوت و فاحش در مراکز مختلف فروش و خدمات مواجه خواهد شد، که ارائه برگه فروش و درخواست آن از فروشنده در این موارد، می تواند برای پیگیری های قضایی و بازرسی مفید فایده باشد.

پرهیز از کم فروشی و گرانفروشی علاوه بر آرامش وجدان و عزت نفس، در اثر مقایسه شدن ما با همکاران فروشنده دیگر بر اعتبار ما در میان صنف فروش یا خدمات خاص ما افزوده خواهد شد و رضایت خداوند را در بر خواهیم داشت و وجدان آسوده به برکت بیشتر امیدوار خواهیم شد و بدین وسیله هیچ گاه در راه کفران نعمت های الهی قدم بر نخواهیم داشت.

## رعایت حقوق دیگران

شایستگی ۲

در مراعات حقوق دیگران، اهداف زیر دنبال می شود:

- 1- رفتار یکسان با مشتری و
  - 2- پایبندی به قول و قرار اولیه در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله رضایت مصرف کننده
  - 3- تضمین کیفیت پنهان و آشکار از طریق پیگیری رضایت مشتری
  - 4- سازماندهی فعالیت ها بر اساس شرایط مشتریان
  - 5- تحلیل و بررسی منشور اخلاقی حرفه
- با توجه به زندگی امروزه که هر یک از ما، گاهی در نقش تولید کننده و گاهی مصرف کننده ظاهر می شویم، انتظار این است که تغییر نقش ها و قرار گرفتن در شرایط متفاوت و جدید، رفتار و عملکردی داشته باشیم که حقوق خویش را در رعایت حقوق دیگران ببینیم. بدیهی است حرکت در مسیر توجه به حقوق دیگران، در همه ابعاد زندگی شخصی و کاری، باعث انسجام اجتماعی خواهد شد و جامعه منسجم تر می شود.

رعایت حقوق دیگر افراد، به نفع همه افراد جامعه است. البته به دلیل جهل و بی خبری و خودخواهی و توجه به منافع شخصی ممکن است این حقوق رعایت نشود. همه افراد نسبت به هم حقوقی دارند و در نتیجه نسبت به هم، وظایفی خواهند داشت. اگر افراد نسبت به این وظایف آگاه و پایبند باشند، اختلاف ها پیش نخواهد آمد و در صورت بروز، به راحتی قابل حل است. این حقوق دو جانبه است و در محیط کار بین شاغل و مشتری، خریدار و فروشنده، تولید کننده و مصرف کننده، کارگر به کارفرما و غیره نسبت به یکدیگر، این حقوق و وظایف جاری است. در قانون کار نیز، برخی از حقوق و وظایف کارگر و کارفرما بیان شده است.

در رفتار با مشتریان دریافت خدمات و یا کالا، بایستی رفتار یکسان با همه انجام گیرد و در برابر مشتریان نباید تبعیض قائل شد، چرا که احترام در همه جا و برای همه مشتریان ضروری است و دوستان و آشنایان مزیتی بر نا آشنایان به آن ندارند. این امر در جامعه تحت عنوان پارتی بازی و تبعیض خود را نشان میدهد که می تواند ضررهای جبران ناپذیری به بدنه اجتماع وارد کند. طی این امر خدمات و یا پست های مهمی به افرادی که قابلیت و لیاقت آن را ندارند داده شود و این ارکان جامعه را سست می کند.

پایبندی به قول و فعل در معاملات از نظر زمانی و شرایط معامله و رضایت مصرف کننده، بسیار با اهمیت است. آماده سازی محصول یا خدمات در زمان و در ابعاد مشخصی که با خریدار و مشتری هماهنگ باشد، به درستی یکی از اصول اساسی تولید و تولید کننده باید باشد. در صورتی که پیشنهاد های جدید از راه برسد و نتوانیم محصول را به موقع به دست مشتری برسانیم بایستی یا منتظر تبعات قرارداد های و ضرر و زیان آنها باشیم و یا چند روز قبل از ارائه خدمت، حتماً با خریدار هماهنگ باشیم. در این میان، برخی از افراد اصطلاحاً با زخمی کردن کار و انجام قسمت کوچکی از آن، ترفندهای ناپسندی برای از دست ندادن خدمت یا تولید، به کار می‌برند و البته در زمان مشخص و ثبت شده کار را تحویل نمی‌دهند و این روحیه اعتماد را از بین خواهد برد. البته می‌توان در چنین شرایطی که به هر علتی خدمت یا کالا در زمان مقرر، تحویل داده نشده است، با دادن آپشن های بیشتر به مشتری نظر او را جلب و رضایت را برآورده کنند.

برای درک بهتر، به مشتریان در راستای ایجاد اعتماد، می‌توان از طریق پیگیری رضایت مشتری از درگاه های مختلف نظر وی را بیشتر از قبل جلب نمود. البته زمان بندی مناسب و تحویل دقیق مناسب و به موقع محصول و خدمت، می‌تواند در اعتماد سازی نقش اساسی داشته باشد.

در بحث سازماندهی، بایستی فعالیت ها بر اساس شرایط مشتریان، برنامه ریزی و در نظر گرفته شود. برای تخمین فعالیت ها، زمانبندی، قیمت تمام شده و وسایل مورد نیاز، قبل از شروع کار، بایستی با مشتری کاملاً صحبت شود، تا در حین کار، دچار کم فروشی و یا جبران ضرر و زیان ناشی از محاسبات اشتباه نشویم. باید بدانیم که برنامه ریزی درست مال اندک را افزایش میدهد و برنامه ریزی نادرست مال فراوان را نابود میکند.

در آخر به منشور اخلاقی نیروی کار ماهر در مشاغل و حرفه های مختلف می‌پردازیم.

به عنوان عضوی از نیروی کار ماهر کشور در پیشگاه خداوند متعال که در آن آشکار و نهان است متعهد می‌شوم:

- مسئولیت پذیری، درستکاری، امانتداری، گذشت، انصاف و بهره‌وری در تمام امور شغلی و حرفه‌ای را سرلوحه کارهای خود قرار دهم. کار خود را با تفکر، ایمان، علم، عمل، اخلاق در عرصه ارتباط با خدا، خلق خود و خلقت به صورت شایسته انجام دهم
- در تعالی حرفه‌ای، یادگیری مداوم مهارت افزایی و کسب شایستگی و ارتقای صلاحیت‌های حرفه‌ای خویش کوشا باشم
- مصالح افراد، مشتریان و جامعه را در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای بر منافع خود مقدم بدارم و با همت بلند و پشتکار برای کسب روزی حلال و تولید ثروت از طریق آن تلاش کنم
- از بطالت، بیکاری، اسراف، ربا، کم فروشی و گرانفروشی و زیاده‌خواهی پرهیز کنم
- در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای، آنچه برای خود می‌پسندم، برای دیگران هم بپسندم و آنچه برای خود نمی‌پسندم، برای دیگران هم نپسندم
- از کار، تولید کالا، سرمایه و خدمت کشور خود در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای حمایت کنم
- برای مخلوقات هستی، محیط زیست و منابع طبیعی کشور، ارزش قائل شوم و در حفظ آن بکوشم
- از حیا و عفت، آراستگی ظاهری و پوشیدن لباس مناسب برخوردار باشم. در حفظ و ارتقای سلامت و بهداشت خود و دیگران در محیط کار تلاش کنم و در انجام وظایف شغلی و حرفه‌ای، در تمام سطوح، حقوق مالکیت معنوی و مادی اشخاص، شرکت‌ها و بنگاه‌های تولیدی و خدماتی را رعایت کرده و بر اساس قانون عمل نمایم. و از خدای متعال می‌خواهم در پیمودن این راه بزرگ بینش مرا افزون، اراده‌ام را راسخ و گام‌هایم را استوار گرداند. همچنین با رعایت حقوق دیگران، با مردمی که بنده خدا هستند، منصف خواهم بود و میدانم که خداوند نیز از من راضی خواهد بود و برکت در زندگی جاری خواهد شد از طرفی با وجدان راحت، در راستای خدمت به برادران و خواهران ایمانی خود خدمت می‌کنم.