



ریاست جمهوری
سازمان ملی استاندارد ایران

راهنمای شماره ۱۴

محصولات و خدمات مرتبط

اطلاعات لازم برای مصرف کنندگان



INSO-ISO-GUIDE 14

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ



راهنمای شماره ۱۴

محصولات و خدمات مرتبط
اطلاعات لازم برای مصرف‌کنندگان

Products and related services
Information for consumers

INSO-ISO-GUIDE 14



شناسنامه راهنمای شماره ۱۴

محصولات و خدمات مرتبط

اطلاعات لازم برای مصرف کنندگان

تهیه کنندگان پیش نویس: آرتیمیس رناسی
بررسی کنندگان: آزیثا خضرای، آرتیمیس رناسی،

سامان روح بخشان، سیده لیلا نصیری

ویراستار: سامان روح بخشان

تاییدکننده: پرویز درویش

سال انتشار: ۱۴۰۲

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران-ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶) دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@inso.gov.ir

وبگاه: <http://www.inso.gov.ir>

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
۵	۱- هدف و دامنه کاربرد
۵	۲- مراجع الزامی
۵	۳- اصطلاحات و تعاریف
۱۳	۴- اطلاعات خرید
۲۵	۵- روش‌های اطلاع رسانی
۳۲	۶- قالب‌ها و اصول طراحی
۳۲	۶-۱ کلیات
۳۲	۶-۲ اصول
	۶-۳ استفاده از نمودارها، نمادها و نگاره‌ها،
۳۳	مقیاس‌ها و جدول‌ها
۳۴	۶-۴ خوانایی و یکنواختی
۳۷	۶-۵ ماندگاری
۳۹	کتابنامه



دبیاچه

یکی از مسائل مهم در تدوین استانداردهای ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی، حفظ و ارتقا ایمنی، سلامت، رفاه و در مجموع رعایت حقوق مصرف‌کننده است. استانداردها دربرگیرنده مشخصات فنی، روش‌های آزمون، شاخص‌های ایمنی و عملکرد برای محصولات مصرفی مانند تجهیزات سرگرمی، لوازم خانگی، مبلمان یا اسباب‌بازی‌های کودکان هستند یا به مسائل ایمنی مواد غذایی، کالاهای خدمات برای سالمندان و همچنین افراد کم‌توان جسمی می‌پردازند. در تدوین استاندارد با رویکرد افزایش رضایت و اعتماد مصرف‌کننده، نگاه یکپارچه و در نظر گرفتن تمامی شاخص‌های کیفیت و قابلیت اطمینان، ثبات در ارائه خدمات، انتخاب و رقابت منصفانه، شفافیت در اطلاعات تولید، مناسب بودن محصولات برای جمعیت‌های آسیب‌پذیر، بسیار با اهمیت است. می‌توان گفت اعتبار استانداردها به پذیرش، میزان استفاده و نقش آنها در حمایت از مصرف‌کننده است.

معاونت تدوین و ترویج استاندارد در راستای بهبود و رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و به‌عنوان ناظر بر فرایندهای تدوین استانداردهای ملی و بین‌المللی، یکی از موارد مهم برای شنیدن صدای مصرف‌کننده را

افزایش آگاهی و شناخت تدوین‌گران اعم از دبیر، راهبر پروژه و تمامی اعضا کمیسیون‌های فنی تدوین استاندارد ملی و بین‌المللی در رعایت حقوق مصرف‌کننده در عصر حاضر و حفظ حقوق آیندگان به‌عنوان یک موضوع پر اهمیت و ضروری می‌داند. به‌همین دلیل نسبت به اجرای طرح تحولی «تهیه و تدوین راهنماهای حفظ حقوق مصرف‌کنندگان در هنگام تدوین استانداردها» با هدف تامین موارد زیر اقدام کرد:

- تعیین نیازهای عمومی مصرف‌کنندگان در تدوین استانداردهای ملی و بین‌المللی با رعایت شرایط و فرهنگ کشور؛
 - رعایت راهنماها توسط تدوین‌گران استاندارد خصوصا استانداردهای پژوهش‌محور؛
 - افزایش اعتماد مردم به محصولات به‌دلیل کاهش نارضایتی از کالا و خدمات مردم‌مصرف.
- تهیه این مجموعه راهنما با نظام‌مند کردن حوزه‌های مهم در مسائل مصرف‌کننده، ضمن افزایش اعتماد عمومی به استانداردهای ملی و بین‌المللی، اولویت‌های عمومی مصرف‌کنندگان در تدوین استانداردهای ملی و بین‌المللی را نیز تعیین می‌کند.
- راهنماهای تهیه‌شده در زمینه رعایت حقوق مصرف‌کننده به شرح زیر با همکاری مدیران و کارشناسان حوزه معاونت تدوین و ترویج استاندارد تهیه، تدوین و ویرایش شده است. امید آن‌که با استعانت از خداوند

- متعال و در ظل توجهات حضرت ولی عصر (عج) بتوانیم در مسیر رشد و بالندگی ایران عزیز گام برداریم.
- محصولات و خدمات مرتبط- اطلاعات لازم برای مصرف‌کنندگان؛
 - تدوین استانداردهای خدمات- توصیه‌هایی برای رسیدگی به موضوعات مربوط به مصرف‌کننده؛
 - بسته‌بندی- توصیه‌هایی برای پرداختن نیازهای مصرف‌کننده؛
 - جنبه‌های ایمنی- راهنما برای ایمنی کودک در استانداردها و سایر مشخصات؛ (قبلا به صورت استاندارد ملی تدوین شده است)
 - جنبه‌های ایمنی- راهنما برای درج در استانداردها؛
 - نمادهای گرافیکی- دستورالعمل‌های فنی برای در نظر گرفتن نیازهای مصرف‌کنندگان؛
 - آزمون‌های مقایسه‌ای محصولات مصرفی و خدمات مرتبط- اصول کلی

پرویز درویش

معاون تدوین و ترویج استاندارد



مقدمه

اطلاعات محصول برای مصرف‌کنندگان، قسمت حیاتی هر محصول یا خدمت مصرفی است. بهبود کیفیت اطلاعات، توانایی مصرف‌کنندگان را برای انتخاب و خرید آگاهانه افزایش داده و به کاهش ریسک خریدها یا قراردادهای نادرست یا نامناسب نیز کمک می‌کند. همچنین اطمینان‌نداشتن مصرف‌کننده کاهش یافته و رضایت آنان افزایش می‌یابد. کسانی که استاندارد بالایی از اطلاعات محصول را ارائه می‌کنند، نیازهای مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر را در نظر می‌گیرند، بنابراین شهرت تجاری خود را افزایش می‌دهند و با کاهش درخواست‌ها، شکایات و بازگشت کالا، در زمان و هزینه صرفه‌جویی می‌کنند.

این مدرک به موارد زیر می‌پردازد:

- کمیته‌هایی که استانداردهایی برای محصولات مصرفی و خدمت مرتبط تدوین می‌کنند؛
- طراحان محصولات مصرفی، تولیدکنندگان، نویسندگان فنی، بازاریابان، گرافیک‌ها یا کسانی که در زمینه تهیه چنین پیش‌نویس اطلاعاتی فعالیت می‌کنند؛

– سایر نهادها مانند دستگاههای اجرایی یا «مدافعان حقوق مصرف‌کنندگان»^۱.

هدف اصلی این مدرک ارائه راهنمایی به کسانی است که مسئول تهیه پیش‌نویس استانداردهای ملی یا بین‌المللی در مورد اطلاعات موردنیاز و انتظار خریداران احتمالی برای محصولات و خدمات مرتبط با آن هستند. با این حال، می‌تواند به کسانی که اطلاعات خرید را می‌نویسند (به‌عنوان مثال تامین‌کنندگان) و همچنین مراجع ذی‌صلاح قانونی نیز کمک کند.

جنبه‌های اطلاعات محصول می‌تواند در حوزه‌های نظارتی مختلف و/یا استانداردهای صنعتی یا ویژگی‌های فنی متفاوت باشد. تأمین‌کنندگان می‌توانند رویه‌ای را برای شناسایی قوانین و مقررات قابل‌اجرا در کشورهای که محصولات مصرفی و خدمات مرتبط در آنجا تولید، وارد، توزیع و فروخته می‌شوند، پایه‌گذاری، پیاده‌سازی و حفظ کنند تا از لحاظ شدن الزامات قانونی قابل‌اجرا اطمینان حاصل کنند. تعدادی از روش‌هایی که می‌توان (به‌صورت جداگانه یا ترکیبی) از آنها برای ارائه اطلاعات به مصرف‌کنندگان در مورد محصولات و خدمات مرتبط به‌منظور تطبیق سطوح مختلف توانایی استفاده کرد به‌شرح زیر است:

- چاپی و نوشتاری؛
- برخط؛
- شفاهی.

1- Consumer ombudsmen

اطلاعات برخط به‌طور فزاینده‌ای توسط مصرف‌کنندگان برای تحقیقات پیش از خرید و تصمیم‌گیری استفاده می‌شود. زمینه قابل توجهی برای استانداردسازی بیشتر درباره اطلاعات محصول از نظر تک‌تک محصولات مصرفی و خدمات مرتبط و حتی بیشتر از آن برای گروه‌هایی از محصولات مصرفی و خدمات مرتبط وجود دارد.



۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این راهنما، ارائه اطلاعات مربوط به محصولات و خدمات مرتبط به آنها برای مصرف‌کنندگان است. این راهنما اصول کلی و توصیه‌هایی را در زمینه محتوا، روش‌ها، چارچوب‌ها و طراحی بیان می‌کند که مصرف‌کنندگان را قادر می‌سازد محصولات مصرفی و خدمات مرتبط با آنها را قبل از خرید مقایسه و انتخاب کنند.

۲- مراجع الزامی

این مدرک مرجع الزامی ندارد.

۳- اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود^۱:

۳-۱ شکایت (complaint)

ابراز نارضایتی از سازمان، مربوط به محصول یا خدمات آن، یا خود فرایند رسیدگی به شکایات، هرگاه ارائه پاسخ یا حل‌وفصل آن به‌صورت تصریحی یا تلویحی موردانتظار است.

۱- اصطلاحات و تعاریف به کار رفته در استانداردهای ISO و IEC در وبگاه‌های www.electropedia.org و www.iso.org/obp قابل‌دسترس است.

یادآوری - استاندارد ISO 10002 اطلاعاتی در مورد رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها ارائه می‌دهد.
 [منبع: برگرفته از اصطلاح و تعریف ۳-۹-۳ استاندارد ملی ایران - ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، تغییر یافته - یادآوری ۱ به آن اضافه شده است]

۳-۲ مصرف‌کننده (consumer)

فردی از جامعه که کالا یا خدمات را برای اهداف شخصی خریداری یا استفاده می‌کند.
یادآوری - اصطلاح «مصرف‌کننده» شامل مشتریان فعلی و نیز مشتریان بالقوه می‌شود. محصولات مصرفی (اصطلاح و تعریف ۳-۳) و خدمات می‌توانند خریدهای یکباره یا قراردادهای یا تعهدات بلندمدت باشند.
 [منبع: برگرفته از اصطلاح و تعریف 2.2 استاندارد ISO 26000: 2010، تغییر یافته - یادآوری به آن اضافه شده است]

۳-۳ محصول مصرفی (consumer product)

محصولی که بیشتر برای استفاده شخصی طراحی و تولید شده است، شامل اجزاء، قطعات، لوازم جانبی، دستورالعمل‌ها و بسته‌بندی آن، اما فقط محدود به آن نمی‌شود.
 [منبع: اصطلاح و تعریف ۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۳: سال ۱۳۹۳]

۳-۴ جبران خسارت مصرف‌کننده

(consumer redress)

جبران اقتصادی خسارت (۳-۷)، چه به صورت پرداخت نقدی (بازپرداخت، خسارت یا سایر شکل‌های جبرانی) یا استفاده از یک روش اصلاحی مبتنی بر ترمیم خسارت (مبادله کالا یا خدمت، اجرای خاص یا فسخ قرارداد) است.

منبع: توصیه‌های سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD)^۱ در مورد حل و فصل اختلافات مصرف‌کننده و جبران خسارت [35]، تغییر یافته]

۳-۵ دوره سرد شدن (cooling-off period)

دوره زمانی پس از خرید که طی آن مصرف‌کننده (۳-۲) می‌تواند نظر خود را تغییر دهد و خرید را برگرداند.

۳-۶ گارانتی (guarantee)- وارانته (warranty)

ضمانت‌نامه کتبی صادر شده برای خریدار محصول یا خدمت مرتبط توسط تامین‌کننده آن (اصطلاح و تعریف ۳-۱۹)، با تعهد به تعمیر، بازپرداخت یا جایگزینی محصول یا خدمت مرتبط در یک دوره زمانی مشخص، در صورتی که محصول یا خدمت کیفیت مشخص را نداشته باشد.

1- Organisation for Economic Co-operation and Development

۳-۷ آسیب (harm)

صدمه یا آسیب به سلامت افراد یا آسیب به دارایی یا محیط زیست است.

[منبع: اصطلاح و تعریف ۳-۱ راهنمای شماره ۵۱]

۳-۸ خطر (hazard)

منبع بالقوه آسیب (۳-۷) است.

[منبع: اصطلاح و تعریف ۳-۲ راهنمای شماره ۵۱]

۳-۹ دستورالعمل‌های استفاده (instructions for use)

اطلاعات تهیه شده توسط تامین کننده (۳-۱۹) محصول برای کاربر، شامل تمامی تمهیدات لازم برای به سرانجام رساندن اقداماتی که برای استفاده ایمن و کارآمد از محصول انجام می شود.

۳-۱۰ برچسب (label)

هر آنچه به محصول مصرفی (۳-۳) (در صورت امکان) یا بسته بندی آن متصل شده و در برگیرنده اطلاعات مربوط به یک یا چند مشخصه (های) محصول مصرفی را نمایش می دهد.

۳-۱۱ چرخه حیات (life cycle)

مراحل متوالی و به هم پیوسته سیستم محصول (یا خدمات)، از خرید یا تولید مواد خام از منابع طبیعی تا دفع نهایی آن است.

یادآوری - مراحل چرخه عمر شامل دستیابی به مواد خام، طراحی، تولید، حمل و نقل / تحویل، استفاده، مراقبت، پایان حیات و دفع نهایی است.

منبع: برگرفته از اصطلاح و تعریف ۳-۱ استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۴۰۴۴: سال ۱۳۸۶، تغییر یافته - عبارت «(یا خدمت)» به تعریف و یادآوری اضافه شده است [

۳-۱۲ نشانه گذاری (marking)

نمادها^۱، نگاره‌ها^۲ هشدارها، نشان‌واره‌ها^۳، یا نوشته‌های^۴ روی محصول مصرفی (۳-۳)، برچسب (اصطلاح و تعریف ۳-۱۰) یا بسته‌بندی به منظور شناسایی نوع آن، که می‌تواند شامل پیام‌های متنی کوتاه نیز باشد.

۳-۱۳ اطلاعات خرید (purchase information)

اطلاعاتی که جنبه‌های فیزیکی یا عملکردی محصول را توصیف می‌کند و قبل از خرید محصول به مصرف‌کننده داده می‌شود تا امکان انتخاب آگاهانه را میسر کند.

مثال: عملکرد؛ قیمت؛ مشخصه‌های فیزیکی؛ هشدارها؛ جنبه‌های ایمنی؛ طول عمر مورد انتظار؛

-
- 1- Symbols
 - 2- Pictograms
 - 3- Logos
 - 4- Inscriptions

انبارش؛ دفع ایمن؛ پایداری؛ ویژگی‌های منحصر به فرد؛ اطلاعات خدمت.

۳-۱۴ ریسک باقیمانده (residual risk)

ریسکی (اصطلاح و تعریف ۳-۱۵) که پس از اجرای اقدامات کاهش ریسک (۳-۱۶) باقی مانده است.
[منبع: اصطلاح و تعریف بند ۳-۸ راهنمای ۵۱]

۳-۱۵ ریسک (risk)

ترکیبی از احتمال وقوع آسیب (۳-۷) و شدت آن آسیب است.

یادآوری - احتمال وقوع شامل قرار گرفتن در معرض یک موقعیت خطرناک، وقوع یک رویداد خطرناک و امکان اجتناب یا محدود کردن آسیب است.
[منبع: اصطلاح و تعریف بند ۳-۹ راهنمای ۵۱]

۳-۱۶ اقدام کاهش ریسک (risk reduction measure)

اقدام پیشگیرانه (protective measure)

اقدام یا ابزاری برای حذف خطرات (۳-۸) یا کاهش ریسک (۳-۱۵) است.

مثال: طراحی ذاتا ایمن، وسایل حفاظتی، تجهیزات حفاظت فردی، اطلاعات برای استفاده و نصب، سازماندهی کار، آموزش، کاربرد تجهیزات، نظارت.
[منبع: اصطلاح و تعریف بند ۳-۱۳ راهنمای ۵۱]

۳-۱۷ برگ اطلاعات ایمنی (safety data sheet)

مدرکی است که اطلاعات آن خواص مواد شیمیایی خطرناک، چگونگی اثرات آنها بر سلامت و ایمنی محیط کار و چگونگی مدیریت مواد شیمیایی خطرناک در محیط کار را ارائه می‌کند.

منبع: اصطلاح و تعریف ۳-۲۹ استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۵۴۴: سال ۱۳۹۴

۳-۱۸ کالاهای دست دوم (second-hand goods)

کالاهای اجزا یا قطعاتی که (به صورت اجاره‌ای، قرضی یا مالکیتی) استفاده شده‌اند و دوباره برای فروش، اجاره یا استفاده توسط کاربر دوم یا نهایی وارد بازار می‌شوند.

یادآوری ۱- در این مدرک، محصولات نوسازی شده، دوباره ساخته شده یا باز تولید شده در چارچوب مفاهیم مندرجات نشریه سازمان تجارت جهانی (WTO)^۱ [34] به عنوان کالای دست دوم در نظر گرفته نمی‌شوند.

یادآوری ۲- کالاهای دست دوم شامل کالاهایی که برای بار اول به فروش می‌رسند اما می‌توانند دارای عیب یا نواقصی باشند که می‌توان آن را «دست دوم» نیز نامید.

1- World Trade Organization

[منبع: برگرفته از اصطلاح و تعریف ۳-۷ استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۱۲۰: سال ۱۳۹۷، تغییر یافته- یادآوری ۲ اضافه شده است]

۳-۱۹ تامین کننده (supplier)

سازمان یا فرد که محصول مصرفی (۳-۳) یا خدمت را ارائه می‌دهد.

مثال: طراح، تولیدکننده یا سازنده، واردکننده، توزیع کننده یا خرده فروش یک محصول یا خدمات است.

یادآوری- در شرایط قراردادی، تامین کننده گاهی اوقات «پیمانکار یا فروشنده» نامیده می‌شود.

[منبع: برگرفته از اصطلاح و تعریف ۲-۲۴ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۳: سال ۱۳۹۳، تغییر یافته- عبارت «که خدمتی را ارائه می‌دهد» با عبارت «که محصول مصرفی یا خدمت را ارائه می‌دهد» جایگزین شده است. در یادآوری عبارت «پیمانکار» با عبارت «پیمانکار یا فروشنده» جایگزین شده است.]

۳-۲۰ مصرف کننده آسیب پذیر (vulnerable consumer)

مصرف کننده‌ای که به دلیل سن، سطح سواد، شرایط جسمی یا ذهنی، محدودیت‌ها یا ناتوانی در دسترسی به اطلاعات ایمنی محصول، به طور موقت یا دائم، در معرض ریسک (۳-۱۵) بیشتری از آسیب (۳-۷) توسط محصولات یا سیستم‌ها است.

یادآوری - مدرک 51 INS OGuide اطلاعاتی در
مورد ریسک ارائه می‌دهد.
[منبع: برگرفته از اصطلاح و تعریف 3.16 بند ۳-۱۶
راهنمای ۵۱]

۴- اطلاعات خرید

۴-۱ هدف از اطلاعات خرید

هدف کلی اطلاعات خرید، ارائه اطلاعاتی به مصرف‌کنندگان است که آنها را هنگام خرید محصول مصرفی جدید یا استفاده‌شده، قادر می‌سازد تا تصمیمات آگاهانه اتخاذ کنند، از جمله می‌توان به اطمینان از ارائه جزئیات کافی در مورد استفاده، هم‌بندی^۱، نصب، نگهداشت، انبارش^۲ و دور انداختن محصول به روشی ایمن اشاره کرد.

یادآوری ۱- استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۱۲۰ اطلاعات جامعی در مورد تجارت فرامرزی کالاهای دست دوم ارائه می‌دهد.

یادآوری ۲- راهنمای INSO Guide 37 و استاندارد IEC 82079-1 اطلاعاتی در مورد دستورالعمل‌های استفاده ارائه می‌دهند.

یادآوری ۳- راهنمای INSO Guide 41 اطلاعاتی در مورد نیازهای مصرف‌کننده برای بسته‌بندی ارائه می‌دهد.

1- Assembling

2- Sorting

یادآوری ۴- راهنمای INSO Guide 50 اطلاعاتی

در مورد ایمنی کودکان در استانداردها ارائه می‌دهد.

یادآوری ۵- راهنمای INSO Guide 51 اطلاعاتی

در مورد جنبه‌های ایمنی در استانداردها ارائه می‌دهد.

یادآوری ۶- راهنمای INSO Guide 76 اطلاعاتی

در مورد نیازهای مصرف‌کننده در خدمات ارائه می‌دهد.

۴-۲ اصول کلی

این بند اصول ارائه اطلاعات (از طریق ابزارهای نوشتاری، چاپی یا شفاهی یا استفاده از محتوای برخط) به مصرف‌کنندگان را شرح می‌دهد تا هنگام خرید محصول، خدمت جدید یا استفاده‌شده، بررسی کنند. علاوه بر این، ملاحظات کلی که برای تمامی اعمال می‌شود را توصیف می‌کند. این اصول در جدول ۱، براساس دسته‌بندی‌های زیر فهرست شده است:

- استفاده از زبان؛
- ارائه اطلاعات؛
- فعالیت تجاری.

یادآوری- خرید شامل خرید محصولات و خدمات

مرتبط، اجاره محصولات و خدمات مرتبط یا دریافت محصولات یا خدمات توزیع‌شده بدون تراکنش مالی است.

جدول ۱- اصول اطلاعات مصرف کننده بر اساس دسته‌بندی

اصول	دسته بندی
استفاده از زبان سلیس، ساده، بدون ابهام، مرتبط و کامل در کشور، برای فروش یا دسترسی قابل فهم.	استفاده از زبان
ارائه اطلاعات مصرف کننده به زبان(های) رسمی منطقه‌ای که محصول در آن توزیع می‌شود.	
خودداری از ارائه اطلاعات گمراه کننده یا فریبنده که می‌تواند تصور اشتباهی از محصول ایجاد کند.	ارائه اطلاعات
ارائه اطلاعات شفاف و مرتبط و اجتناب از جزئیات غیرضروری که می‌تواند حواس مصرف کننده را از تصمیم گیری آگاهانه خرید منحرف کند.	
محدودیت در استفاده از اصطلاحات فنی تا حد ممکن.	
مغایرت نداشتن مطالب تبلیغاتی با اصول این مدرک.	
تعیین قالبی که دسترسی به اطلاعات را تسهیل کند.	
فراهم کردن قابلیت ردیابی اطلاعات به‌عنوان رایج‌ترین مثال ایجاد شیوه زنجیره رمزینه با یک شماره منحصره‌فرد جهانی یا ترکیبی از شماره سریال، سری ساخت، تاریخ انقضا و تاریخ تولید است.	

اصول	دسته بندی
<p>باقی مانده شناسه متصل به کالای مصرفی با قابلیت ردیابی بروی کالا تا زمانی که کالا مصرف شده، بازگردانده شود، از بین برود یا به درستی دور ریخته شود.</p>	
<p>دربرگیرنده اطلاعات موردنیاز برای هم‌بندی، نصب، استفاده ایمن و مدنظر، سن مدنظر کاربر، نگهداشت، انبارش، طول عمر و دفع محصول مصرفی به منظور تصمیم‌گیری خرید می‌شود. این اطلاعات، در حوزه استفاده عمومی و خصوصی و اینترنت اشیا حیاتی‌تر است.</p>	
<p>مشخص کردن شرایط را برای ورود به قرارداد یا لغو آن از جمله دوره سردشدن موقت برای حل مسالمت‌آمیز اختلاف نظرات مشخص کنید. این موضوع به‌ویژه در صورتی مهم است که مصرف‌کننده به دنبال جبران خسارت باشد یا لغو قرارداد مستلزم هزینه‌های اضافی و/یا ضرر مالی باشد.</p>	<p>اصول کسب و کار</p>
<p>خودداری از تهیه، پذیرش یا به‌کارگیری مطالب با هدف ایجاد موانع غیرضروری برای تجارت بین‌المللی.</p>	
<p>بیان نحوه جمع‌آوری اطلاعات مصرف‌کننده با توجه به حساس بودن موضوع حریم خصوصی، مصرف‌کنندگان حق دارند بدانند چرا داده‌های آنها جمع‌آوری می‌شود و چگونه از آنها استفاده می‌شود.</p>	

اصول	دسته بندی
<p>ارائه اطلاعات مربوط به ریسک‌ها و خطرات سلامتی در استفاده، انبارش و دفع محصولات را به مصرف‌کننده،</p>	
<p>ارائه قیمت نهایی محصول به مصرف‌کنندگان از جمله هرگونه هزینه اضافی (مانند هزینه‌های دوره‌ای، هزینه‌های خدمات، اشتراک، هزینه‌های اتصال و مالیات) در هنگام خرید قیمت عامل اصلی خرید است. مصرف‌کنندگان قیمت نهایی را به‌عنوان اطلاعات اصلی/پایه بدانند. اگر ابتدا قیمت پایین‌تر یک محصول و خدمات به آنها گفته شود و در هنگام دریافت اطلاعات متوجه شوند قیمت نهایی محصول بالاتر است ممکن است فکر کنند که فریب خورده‌اند استاندارد ISO 10008 راهنمایی‌های مرتبط را در محیط برخط ارائه می‌دهد.</p>	
<p>در نظر گرفتن تمام جنبه‌های مربوط به چرخه عمر محصول یا خدمات مصرفی، از جمله جنبه‌های پایداری.</p>	

انواع مختلفی از مسیرهای اطلاع‌رسانی در دسترس هستند. بسته به مشخصه‌ها و اطلاعات محصول می‌تواند بر روی خود محصول مصرفی، روی بسته‌بندی، در «مواد همراه»^۱، پایگاه داده قابل دسترسی از بسته‌بندی به اینترنت، شماره تماس رایگان یا هر ترکیبی از این موارد باشد.

به منظور مقایسه، در مواردی که وجود دارد، ارائه اطلاعات بهتر است بر اساس شرایط استاندارد، داده‌های معتبر، اسناد الزامی یا سایر توافق‌نامه‌ها یا شیوه‌های پذیرفته‌شده رایج باشد.

هر گاه اطلاعاتی با ماهیت فنی، در رابطه با مشخصه‌های یک محصول مصرفی در اختیار عموم قرار گیرد، تعریف این مشخصه‌ها و روش تأیید اطلاعات بهتر است تا حد امکان متناسب با سطح عرضه بر اساس استانداردهای بین‌المللی باشد. اگر چنین استانداردهایی در دسترس نباشد، بهتر است از استانداردهای ملی استفاده شود. انطباق با استاندارد(های) مرتبط بهتر است به گونه‌ای ارائه شود که به مصرف‌کننده اجازه دهد تشخیص دهد که کدام مشخصه‌های محصول یا خدمات مصرف‌کننده با استاندارد(ها) مطابقت دارد. فرایند انتخاب و گروه‌بندی مشخصه‌های مرتبط با مصرف‌کننده و معیارهای اساسی را می‌توان به بهترین نحو توسط کمیته‌های استاندارد یا

1- Accompanying material

سایر نهادهای دولتی / خصوصی یا نماینده طرف‌های ذی‌نفع، انجام داد.

۳-۴ حداقل محتوای اطلاعاتی و نحوه ارائه

متناسب با تمایل خریداران بالقوه ارائه اطلاعات در دو سطح می‌تواند مفید باشد:

– سطح اول اطلاعات برای کسانی در نظر گرفته شده است که به دنبال حداقل مقدار داده در مورد مشخصه‌های کلیدی محصول یا خدمات مصرف‌کننده هستند؛

– سطح دوم برای کسانی است که مایل به دانستن جزئیات بیشتری هستند، به‌عنوان مثال مربوط به موارد فنی مرتبط با محتوا (پوشش داده‌شده با سطح اول)، کارکرد خاص، یا محدودیت‌های خدمات یا محصول مصرفی.

توصیه می‌شود برای مصرف‌کنندگانی که قبل از تصمیم‌گیری برای خرید یا انعقاد قرارداد به اطلاعات بیشتری در مورد یک محصول مصرفی خاص یا خدمت نیاز دارند، ابزارهای کسب اطلاعات، مشخص شود. مصرف‌کنندگان بهتر است به انواع اطلاعات مرتبط که می‌تواند به آنها در تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد خرید و نگهداشت محصول کمک کند، دسترسی داشته باشند.

در صورت عملی بودن، تصویر درستی از محصول مصرفی که به مصرف‌کننده کمک می‌کند تا انتخابی

آگاهانه داشته باشد. این تصویر می تواند شامل موارد زیر باشد:

الف- شناسایی محصول مصرفی یا خدمت، شامل مشخصه‌ها، محتویات و مواد آن (مانند مواد شیمیایی) و محدودیت‌های استفاده؛

ب- کشور یا کشورهایی که محصول مصرفی در آنجا تولید یا هم‌بندی شده؛

پ- نام و نشانی کامل سازنده یا تامین کننده؛

ت- مشخصه‌های ضروری عملکرد، شرایط و هرگونه محدودیت برای استفاده (به زیربند ۴-۴ مراجعه شود)؛

ث- دستورالعمل‌های استفاده، نگهداشت و انبارش؛

ج- اطلاعات در مورد قطعات یدکی یا تعویضی و نحوه تهیه آنها؛

چ- اطلاعات در مورد قطعات اضافی که برای محیط‌های خاص در دسترس هستند (مانند وسایل حفاظتی)؛

ح- نگرانی‌های ایمنی، از جمله ریسک‌ها و خطرات شناخته شده و ریسک‌های باقیمانده؛

خ- گارانتی‌ها / وارانته‌ها؛

د- روش‌های رسیدگی به شکایات؛

ذ- نیاز به نصب خاص (حرفه‌ای)؛

ر- مصرف منابع (به‌عنوان مثال انرژی موردنیاز برای استفاده)؛

ز- طول عمر موردانتظار محصول (برای مثال آزمون محصول، آزمایش‌های بالینی)؛

س- جنبه‌های حریم خصوصی، استفاده از محصول؛

ش- مسائل محیط‌زیستی و اثرات بالقوه منفی مرتبط با توسعه، استفاده، انبارش یا دفع محصول یا هر یک از اجزای سازنده آن (از جمله بازیافت)؛

ص- راهی برای تماس با تامین‌کننده، به‌عنوان مثال نشانی پستی، وب‌گاه و/یا شماره تلفن رایگان؛

ض- اطلاعات مربوط به قابل‌اعتماد بودن و/یا قابل‌اطمینان بودن محصول، به‌ویژه در مقایسه با محصولات مشابه برای اطمینان مصرف‌کننده در انتخاب خود (به زیربند ۴-۵ مراجعه شود).

مکان، ماهیت و محتوای اطلاعات خرید موجود بهتر است به‌وضوح در صفحه اول هر مدرک مربوط به محصول مصرفی یا خدمت ذکر شود. در صورت لزوم، بهتر است تصویری از محصول مصرفی در دسترس باشد. تصویر دقیق از محصول مصرفی به مصرف‌کننده کمک می‌کند تا انتخابی آگاهانه داشته باشد.

توجه به نیازهای مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر که لزوماً به اطلاعات چاپی (مسائل سوادآموزی)، اطلاعات الکترونیکی (شکاف دیجیتال، فقر) یا اطلاعات کلامی (انزوای فیزیکی، موانع زبانی) دسترسی ندارند، مهم است.

یادآوری ۱- استاندارد ISO 10002 اطلاعاتی در

مورد رسیدگی به شکایات ارائه می‌دهد.

یادآوری ۲- استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۳۹۳

اطلاعاتی در مورد دستورالعمل‌های ایمنی محصول مصرف‌کننده برای تامین‌کنندگان ارائه می‌دهد.

یادآوری ۳- استاندارد ISO 10393 اطلاعاتی در مورد فراخوان محصول ارائه می‌دهد.

یادآوری ۴- استاندارد IEC 82079-1 و مدرک ISO/IEC Guide 37 اطلاعاتی در مورد دستورالعمل‌های استفاده ارائه می‌دهند.

یادآوری ۵- راهنمای INSO Guide 41 اطلاعاتی در مورد خطرات باقیمانده در بسته‌بندی ارائه می‌دهد.

یادآوری ۶- راهنمای INSO Guide 50 و ISO/IEC Guide 71 اطلاعاتی در مورد مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر ارائه می‌دهند.

یادآوری ۷- راهنمای INSO Guide 51 اطلاعاتی در مورد مدیریت ریسک برای محصولات مصرفی ارائه می‌دهد.

یادآوری ۸- راهنمای ISO Guide 64 اطلاعاتی در مورد مسائل محیط‌زیستی در محصولات ارائه می‌دهد.

۴-۴ عملکرد و شرایط استفاده

برای برآورده کردن انتظارات بیشتر مصرف‌کنندگان بهتر است اطلاعات در مورد عملکرد و شرایط استفاده نیز لحاظ شود. اطلاعات عملکرد می‌تواند شامل نوع استفاده از محصول به‌گونه‌ای که آن را برای استفاده طولانی‌مدت مناسب می‌سازد. اطلاعات سازگاری، به‌ویژه برای محصولات رسانه‌ای و همچنین هرگونه محدودیت برای استفاده از برنامه، مهم است. عوامل

دیگر می‌تواند شامل گستره‌های قابل قبول دما، رطوبت، فشار، بار یا مصرف انرژی باشد.

۴-۵ ملاحظات قابلیت اطمینان

اهمیت در نظر گرفتن جنبه‌های قابلیت اطمینان می‌تواند به‌طور قابل توجهی با نوع محصول مصرفی متفاوت باشد. برای محصولات با استفاده محدود و با زمان محدود، ممکن است نیازی به ارائه اطلاعات زیادی به مصرف‌کننده نباشد. به‌جز این، موارد مهمی وجود دارد که مصرف‌کننده در مورد الزامات قابلیت اطمینان، نگهداشت و پشتیبانی هنگام خرید محصول را در نظر بگیرد.

یادآوری - کمیته فنی IEC/TC 56 با عنوان

قابلیت اطمینان، قابلیت اطمینان را شامل ویژگی‌های در دسترس بودن، قابلیت اعتماد، قابلیت نگهداشت و پشتیبانی تعریف می‌کند. استانداردهای بین‌المللی تدوین شده توسط کمیته فنی IEC/TC 56 عمدتاً برای مقاصد صنعتی در نظر گرفته شده‌اند، اما اصول اولیه به‌طور یکسان در مورد محصولات مصرفی به‌کار می‌رود، اگرچه دامنه کاری و پیامدهای آن به روشنی تا حدودی متفاوت است.

تولیدکنندگان و فروشندگان بهتر است به مصرف‌کننده توصیه کنند که آیا:

– قابلیت اعتماد یک محصول مصرفی می‌تواند نیازهای استفاده‌های خاص آن مصرف‌کننده محصول برآورده کند؛

- قابلیت‌ردیابی کافی برای نگهداشت و پشتیبانی از فراخواندن کالا برای مصرف‌کننده در صورت خرابی وجود خواهد داشت؛
- الزامات نگهداشت و رویه‌های مستندی وجود دارد که برای ادامه عملکرد و قابلیت‌اعتماد محصول مصرفی آن بسیار مهم است؛
- قطعات یدکی در صورت نیاز در دسترس خواهد بود؛
- محصول مصرفی قبل از منسوخ‌شدن عمر معینی دارد.

۴-۶ کالاهای دست دوم

مشکلات زیادی در مورد قابلیت نگهداشت، قابلیت انتقال گارانتی‌ها با فروش کالای استفاده‌شده و سایر شرایطی که برای فروش محصول استفاده‌شده به‌کار می‌رود، وجود دارد. همان اطلاعات محصول برای قوانین مصرف‌کننده در مورد کالاهای دست دوم نیز به‌کار می‌رود.

تامین‌کننده بهتر است در هر کشور مسئولیت گارنتی/وارانتی‌ها، تعویض، مبادله یا رسیدگی به شکایات برای کالاهای دست دوم را به عهده بگیرد.

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۱۲۰ اطلاعات بیشتری را در مورد تجارت فرامرزی کالاهای دست دوم ارائه می‌دهد.

۵- روش‌های اطلاع‌رسانی

۵-۱-۱ اطلاعات مکتوب و چاپی

دو روش زیر برای ارائه اطلاعات اغلب به‌صورت ترکیبی استفاده می‌شود:

الف- متصل کردن یک متن مختصر و مفید در بردارنده نکته‌های اساسی محصول مصرفی؛

ب- ارائه اطلاعات گسترده‌تر در کاتالوگ‌ها، بروشورها، وب‌گاه‌ها یا سایر مطالب مرتبط با محصول مصرفی؛

اطلاعات کامل خرید بستگی به توانایی مصرف‌کنندگان در دریافت و استفاده از هر دو نوع اطلاعات دارد. بنابراین هر قسمت بهتر است به‌خودی‌خود معنادار باشد و همچنین به‌خوبی با هم مرتبط باشند.

اطلاعات خاص در مورد شکایات و جبران خسارت مصرف‌کننده بهتر است در هر قرارداد خرید گنجانده شود و زمانی که خریدار در مورد خرید تصمیم می‌گیرد به‌راحتی در دسترس باشد.

یادآوری - شرایط برای دوره‌های سردشدن، استرداد، بازپرداخت، تعمیرات و گارانتی‌ها، تأخیر یا تحویل ندادن کالا، شرایط ناعادلانه قرارداد و شکایات براساس ضوابط و مقررات مراجع ذی‌صلاح قانونی است.

۵-۲ اطلاعات برخط

۵-۲-۱ کلیات

هنگام استفاده از اطلاعات برخط برای خرید، پیوند ارائه‌شده بهتر است مصرف‌کننده را به‌صورت مستقیم به صفحه مربوط برساند.

توصیه می‌شود به ارائه اطلاعات برخط در مورد محصولات مصرفی و خدمات مرتبط توجه ویژه‌ای شود. این روش ارائه اطلاعات به خریداران امکان دسترسی آسان به حجم وسیعی از داده‌هایی را می‌دهد که می‌تواند شامل اطلاعات خرید تعاملی و همچنین ترکیبی از اطلاعات خرید (از جمله وب‌گاه‌های شرکت، رسانه‌های اجتماعی، نمایش‌های ویدیویی یا کلیپ‌ها) و روش‌های پرداخت الکترونیکی باشد.

هنگامی که اطلاعات محصول مصرفی به صورت برخط ارائه می‌شود، اقدام‌هایی برای حصول اطمینان از اینکه مصرف‌کنندگان برخط می‌توانند تصمیم آگاهانه‌ای در مورد ایمن و مناسب بودن یا نبودن محصول مصرفی بگیرند اتخاذ شود. برای کمک به مصرف‌کنندگان در خرید ایمن و مطمئن، همیشه بهتر است موارد زیر ارائه شود:

- توضیحات واضح محصول مصرفی؛
- تصاویر محصول مصرفی با کیفیت خوب که مصرف‌کنندگان می‌توانند برای دیدن جزئیات برچسب و سایر اطلاعات مرتبط روی آن، عکس را بزرگ‌نمایی کنند؛

- تصاویر برجسب‌های موردنیاز، هشدارها و جنبه‌های ایمنی؛
 - فهرست مواد تشکیل‌دهنده؛
 - دستورالعمل واضح برای استفاده؛
 - اطلاعاتی که در زیربند ۴-۳ توضیح داده شده است (فهرست حداقل اطلاعات)؛
 - روش‌های پرداخت الکترونیکی؛
 - تصدیق و تأیید خرید؛
 - محل اختصاصی رسیدگی به شکایات وب‌گاه؛
 - نظرات مشتریان برخط؛
 - اطلاعات تماس کامل (نام، تلفن، سایت اینترنتی و نشانی کامل)؛
 - اطلاعات مربوط به نیازهای مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر.
- یادآوری -** مدرک ISO/IEC Guide 71 نیازهای مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر را پوشش می‌دهد.

۵-۲-۲ توضیحات و راهنمایی کوتاه در مورد
رمزینه‌های خطی، کدهای پاسخ سریع و سایر
اطلاعات قابل خواندن به وسیله ماشین
 یکی از راه‌های ایمن‌سازی اطلاعات الکترونیکی، استفاده از وسایل تلفن همراه، مانند تلفن‌های هوشمند، همراه با اطلاعات قابل خواندن به وسیله ماشین است که در چاپ یا در بسته‌بندی گنجانده می‌شود.

استفاده از چنین فناوری‌هایی می‌تواند برای برخی از مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر که لزوماً ابزاری برای دسترسی به این اطلاعات ندارند، غیرمفید باشد. نمونه‌ای از چنین روشی استفاده از کد پاسخ سریع (QR)^۱ است که در آن نشانی وب‌گاه (URL)^۲ برای محصول مصرفی (یا اطلاعات کلی سازنده) روی بسته‌بندی یا نمایشگر قفسه چاپ می‌شود. استفاده از تلفن همراه برای روبش کد QR، همراه با هر یک از برنامه‌های کاربردی نرم‌افزاری متعدد، می‌تواند کارور تلفن همراه را به صفحه استانداردهای ISO برساند. شکل ۱ نمونه‌ای از کد QR را نشان می‌دهد.



شکل ۱- کد QR

به جای صفحه «استانداردها»، به‌طور جایگزین مقصد می‌تواند محتویات محصول مصرفی، حساسیت‌زاهای شناخته‌شده، برگ اطلاعات ایمنی، دستورالعمل‌های آماده‌سازی، هم‌بندی، بهره‌برداری و نگهداشت یا هر اطلاعات دیگری باشد که می‌تواند با

1- Quick Response

2- Quick Response

محصول مصرفی مرتبط شود. سازنده همچنین می‌تواند یک کالابریگ^۱ به شکل یک نماد خوانایی نوری برای خواندن در محل خرید ارائه دهد.

علاوه بر رسانه‌های خوانایی نوری مانند کد QR، سایر بسته‌بندی‌ها می‌توانند از ارتباط حوزه نزدیک (NFC)^۲ یا فناوری رادیو شناسه (RFID)^۳ استفاده کنند. همین اطلاعات را می‌توان از طریق امواج رادیویی به جای تصویربرداری نوری به مصرف‌کننده رساند. یک مزیت بالقوه خوانایی صوتی رسانه‌هایی مانند NFC یا RFID به این صورت است که بسته‌بندی می‌تواند با وسیله دیگری (برای مثال کابینت دارو، اجاق میکروویو یا یخچال) به منظور فراهم کردن اطلاعات مقدار^۴، آماده‌سازی و موجودی، ارتباط برقرار کند. یک کابینت دارویی مجهز به خواننده، می‌تواند به صورت شفاهی دستورالعمل دارو و مقدار را برای مصرف‌کننده شناسایی کند.

هنگامی که دسترسی به تلفن همراه برای اطلاعات دیگر در مورد یک محصول مصرفی مورد نظر است، کدهای QR می‌توانند مفید باشند تا با URL وب‌گاهی که سازنده اطلاعات محصول مصرف‌کننده و اطلاعات تبلیغاتی را ارائه می‌دهد، کدگذاری شود.

1- Coupon

2- Near Field Communication

3- Radio Frequency Identification

4- Dose

تعدادی از استانداردهای بین‌المللی، ویژگی‌های فناوری‌های قابل‌خواندن به‌وسیله ماشین را ارائه می‌دهند.

یادآوری ۱- استانداردهای ISO/IEC 18004 و ISO/IEC 16480 اطلاعات بیشتری در مورد نمادهای استفاده‌شده در کدهای QR ارائه می‌دهند.

یادآوری ۲- استاندارد ISO 28219 اطلاعاتی در مورد برچسب‌گذاری با فناوری‌های قابل‌خواندن به‌وسیله ماشین ارائه می‌دهد.

یادآوری ۳- استاندارد ISO 22742 اطلاعاتی در مورد الزامات نشانه‌گذاری برای بسته‌های محصول مصرفی ارائه می‌دهد.

یادآوری ۴- ویژگی‌های کلی GS1^۱ [32] الزامات مربوط به محصولات مصرفی را برای بازار خرده‌فروشی مشخص می‌کند.

یادآوری ۵- استانداردهای شورای ارتباطات تجاری صنعت سلامت (HIBCC)^۲ [33] یا راهنمای GS1 در مورد محصولات مصرفی که برای بازار مراقبت‌های بهداشتی هدف‌گذاری شده‌اند،

1- General Specifications

2- Health Industry Business Communications Council standards

این سازمان تدوینگر استاندارد (SDO) اعتباربخشی شده توسط سازمان ANSI است که در زنجیره تامین مراقبت‌های بهداشتی خدمت می‌کند.

راهنمایی‌هایی را در مورد اطلاعات مربوط به محصولات مصرفی مربوط به مراقبت‌های بهداشتی ارائه می‌دهند.

۵-۳ اطلاعات شفاهی

اطلاعات شفاهی، در اصل، وسیله‌ای است که برای حمایت از رابطه بین فروشندگان و کسانی که محصولات و خدمات مرتبط را خریداری می‌کنند، استفاده می‌شود. این روش ابزاری را برای مصرف‌کنندگان برای درک بیشتری از آنچه برای خرید در دسترس است، فراهم می‌کند اگر اطلاعات لازم است به صورت شفاهی ارائه شود، بهتر است به زبانی که برای خریدار قابل درک باشد و به نحوی که حریم خصوصی مصرف‌کننده رعایت شود، ارائه شود.

همان اصولی برای اطلاعات شفاهی به کار می‌رود که برای سایر شکل‌های اطلاعات نیز اعمال می‌شود. برای فروشندگان تلفنی بسیار مهم است که به صورت واضح و آرام با مشتری صحبت کنند. در صورت امکان، برای چنین فعالیت‌هایی بهتر است تماس‌ها به نمایندگانی با گویش و زبان منطبق با زبان و/یا گویش منطقه‌ای مشتری سپرد. توصیه می‌شود تأمین‌کنندگان نیازها، شرایط و توانایی‌های مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر مختلف را در نظر بگیرند.

۶- قالب‌ها و اصول طراحی

۶-۱ کلیات

انجام هر اقدامی برای افزایش شناخت مصرف‌کننده از اطلاعات خرید، مفید است. شناسایی مصرف‌کنندگان و اطمینان به اطلاعات خرید در نتیجه آشنایی با قالب‌های رایج و اصول طراحی افزایش می‌یابد.

یادآوری - توجه داشته باشید که استاندارد

IEC 82079-1 راهنمایی‌های بیشتری در مورد اصول و توصیه‌های مربوط به طراحی و فرمول بندی اطلاعات برای مصرف‌کنندگان ارائه می‌کنند.

۶-۲ اصول

توصیه می‌شود به منظور درک، تشخیص و مقایسه، ارائه اطلاعات خرید سردرگمی مصرف‌کننده را حذف یا به حداقل برساند.

اطلاعات خرید بهتر است در طیف گسترده‌ای از قالب‌های قابل دسترس و در مراحل مختلف فرایند خرید ارائه شود تا اطمینان حاصل شود که مصرف‌کنندگان فرصت مناسب برای دیدن و درک اطلاعات لازم را دارند. اطلاعات بهتر است با عبارت ساده و قابل فهم بیان شود. اگر الزامات خاصی برای ارائه جزئیات وجود دارد، بهتر است آنها را برآورده کرد. داده‌ها بهتر است با استفاده از سیستم بین‌المللی یکاها (SI)، با قیمت گذاری در هر واحد (قیمت گذاری واحد) و بر مبنای مشترک (ترجیحاً استانداردهای بین‌المللی) ارائه شوند و به آنها ارجاع داده شود. داده‌های مجزا یا هر

داده‌ای در رابطه با داده‌های بازار رایج نشان داده شود، به‌عنوان مثال با ارائه یک رقم عملکرد مجزا در رابطه با طیف وسیعی از محصولات مصرفی دیگر و خدمات مرتبط.

یادآوری ۱- استاندارد ISO 21041 راهنمایی در مورد قیمت‌گذاری واحد ارائه می‌دهد.

یادآوری ۲- این امکان وجود دارد که برخی از کشورها اجازه مقایسه محصولات با تولیدکنندگان دیگر را ندهند.

۶-۳ استفاده از نمودارها، نمادها و نگاره‌ها، مقیاس‌ها و جدول‌ها

فرم‌های نگاره‌ای می‌توانند ابزار مهمی برای ارائه اطلاعات باشند، که در صورت امکان عبارتند از:

- ارائه‌های گرافیکی، مانند نمای کلی ایجاد شده با قرار دادن داده‌ها در جدول‌ها که ابزار مفیدی برای شفاف‌تر کردن محصول یا خدمات مصرفی هستند؛
- نمودارها، جدول‌ها یا نمودارهایی که ارزش واقعی یک مشخصه عملکرد فردی را به‌گستره عملکردهای مربوط به بازار مرتبط می‌کند.

تصاویر، نمودارها، نمادها، مقیاس‌ها و جدول‌ها می‌توانند ابزار موثری برای ارائه اطلاعات خرید باشند، اما پیام آنها بهتر است بدون ابهام باشد (به زیربند ۳-۴ مراجعه شود). نشانه‌گذاری و نمادها (در صورت وجود

نمادهای مناسب) بهتر است مطابق با استانداردهای ملی یا بین‌المللی مشخص شوند.

یک محصول مصرفی منفرد و خدمات مرتبط که قسمتی از یک گروه همگن نزدیک از محصولات مصرفی و خدمات مرتبط را تشکیل می‌دهند بهتر است در محتوای آن گروه ارائه شود تا گزینه‌ها و جایگزین‌های آن آشکار شوند.

در جاهایی که از نمادها و نگاره‌ها استفاده می‌شود بهتر است به‌طور عینی موردآزمون قرار گرفته و به‌طور مستقل برای خریداران احتمالی قابل‌درک باشند. نمادهای گرافیکی بهتر است با استانداردهای شناخته‌شده مطابقت داشته باشند، به‌عنوان مثال استانداردهای ISO 7000، INSO 7371 یا IEC 60417. علاوه بر این، نمادها، نگاره‌ها و نشانه‌ها بهتر است در دستورالعمل استفاده از محصول مصرفی توضیح داده شود.

یادآوری - راهنمایی‌های دقیق بیشتر در مدرک INSO Guide 74 ارائه شده است.

۶-۴ خوانایی و یکنواختی

خوانایی عنصر مهمی از اطلاعات محصول است. توصیه می‌شود به‌درج اطلاعات در مناسب‌ترین مکان توجه شود. اطلاعات بهتر است از فاصله‌ای که کاربران نیاز به خواندن آن دارند به‌راحتی قابل‌مشاهده و خوانا (با دید عادی) باشد. عناصری که به خوانایی کمک می‌کنند، فاصله و زاویه دید، سبک، اندازه و رنگ قلم

متن، رنگ پس‌زمینه و شفافیت روشنایی بین آنها هستند.

یادآوری ۱- مدارک ISO/IEC Guide 37،

41 INSO Guide و IEC 62079-1 اطلاعات مرتبطی را در مورد خوانایی ارائه می‌دهند.

برای تأکید بر هشدارهای اخطاردهنده و هرگونه اطلاعات دیگر در مورد ایمنی، استفاده از حروف بزرگتر یا متفاوت یا ابزارهای دیگر برای افزایش توجه، توصیه می‌شود.

یادآوری ۲- مجموعه استاندارد ISO 3864

راهنمایی در مورد استفاده از رنگ برای انتقال اطلاعات درباره ایمنی را ارائه می‌دهد.

استفاده از نویسه‌نگاری‌ها و رنگ‌ها می‌تواند ابزار موثری برای تشخیص اطلاعات خرید از موارد تبلیغاتی باشد. حروف بهتر است در اندازه‌ای باشد که در زمان خرید به راحتی قابل خواندن باشد و طبق استاندارد ملی یا بین‌المللی مناسب مشخص شده باشد. به دلیل بروز نسبتاً زیاد اختلال در دید رنگی و سایر مشکلات بینایی، از درج حروف رنگی روی پس‌زمینه رنگی بهتر است اجتناب شود و تضاد قوی بین حروف و پس‌زمینه وجود داشته باشد. توصیه می‌شود حروف قابل مشاهده، دائمی، خوانا و با رنگ متضاد با پس‌زمینه چاپ شده یا برجسته باشد. استفاده از خط بریل برای مصرف‌کنندگان نابینا و کم‌بینا بهتر است در نظر گرفته شود.

دستورالعمل‌های نوشتاری (مانند نوع، اندازه، اندازه، اندازه، اندازه، سبک قلم، رنگ قلم، شفافیت، چیدمان، پس‌زمینه و رنگ) بهتر است تا حد امکان واضح و بزرگ باشد تا از بیشترین خوانایی ممکن برای تمامی خریداران بالقوه، از جمله مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر اطمینان حاصل شود. انتخاب ایده‌آل قلم و سایر مشخصه‌های تحت تأثیر موارد زیر خواهد بود:

- محدودیت‌های رسانه‌ها (فضای موجود)؛
- جنبه‌های طراحی (مانند نوع، اندازه، اندازه قلم، تباین، رنگ قلم، طرح، رنگ پس‌زمینه)؛
- نوع محصول؛
- نوع اطلاعات (به‌عنوان مثال مربوط به ایمنی یا عمومی)؛
- خریدار یا کاربر هدف.

یادآوری ۳- مدرک ISO/IEC Guide 71 اطلاعاتی

در مورد نیازهای افراد آسیب‌پذیر ارائه می‌دهد.

یادآوری ۴- مدرک ISO/TR 22411 اطلاعاتی در

مورد نیازهای افراد دارای اختلالات بینایی ارائه می‌دهد. یکنواختی در ظاهر، قالب و ترتیب محتوای اطلاعاتی به‌ویژه با توجه به اطلاعات خرید، برای کمک به شناخت، درک و دریافت مصرف‌کننده موردنیاز است. تا حد امکان، مطالب بهتر است با فتوکپی سازگار باشد تا اطمینان حاصل شود که می‌توان آن را به‌صورت سیاه‌وسفید بدون از دست‌دادن اطلاعات ضروری رونوشت گرفت.

۵-۶ ماندگاری

اطلاعاتی که قرار است تا پایان عمر محصول نگهداری شوند در طول عمر محصول بهتر است خراب نشود. اطلاعات الکترونیکی نیز همین شرایط را دارند. اگر این شرایط امکان‌پذیر نیست، وب‌گاه بهتر است یک مرکز تماس برای دسترسی به این اطلاعات ارائه دهد.



کتابنامه

[1] ISO 3864-1, Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Part 1: Design principles for safety signs and safety markings

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱-۹۹۵۶: سال ۱۳۹۶، نمادهای نگاشتاری، رنگ‌های ایمنی و علائم ایمنی، قسمت ۱: اصول طراحی علائم ایمنی و نشانه‌گذاری ایمنی با استفاده از استاندارد ISO 3864-1: 2011، تدوین شده است.

[2] ISO 3864-2, Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Part 2: Design principles for product safety labels

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲-۹۹۵۶: سال ۱۳۹۶، نمادهای نگاشتاری، رنگ‌های ایمنی و علائم ایمنی، قسمت ۲: اصول طراحی برچسب‌های ایمنی محصول با استفاده از استاندارد ISO 3864-2: 2016، تدوین شده است.

[3] ISO 7000, Graphical symbols for use on equipment — Registered symbols

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۴۹۵۷: سال ۱۳۷۷، نمادهای ترسیمی مورد استفاده بر روی تجهیزات با استفاده از استاندارد ISO 7000: 1989، تدوین شده است.

[4] ISO 7001, Graphical symbols — Public information symbols

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱: سال ۱۳۸۹، نمادهای گرافیکی - نمادهای اطلاعات عمومی با استفاده از استاندارد ISO 7001: 2007، تدوین شده است.

[۵] استاندارد ملی ایران - ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

[6] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۹۷، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها با استفاده از استاندارد ISO/IEC 10002: 2018، تدوین شده است.

[7] ISO 10008, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۴۶۴: سال ۱۳۹۲، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - تراکنش‌های تجارت الکترونیکی B2C - خطوط راهنما با استفاده از استاندارد ISO/IEC 10008: 2013، تدوین شده است.

[8] ISO 10377: 2013, Consumer product safety — Guidelines for suppliers

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۳: سال ۱۳۹۳، ایمنی محصول مصرفی - راهنمایی‌هایی برای تامین‌کنندگان با استفاده از استاندارد ISO 10377: 2013، تدوین شده است.

[9] ISO 10393, Consumer product recall — Guidelines for suppliers

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۷۲۱: سال ۱۳۹۲، فراخوان محصول از مصرف‌کننده - خطوط راهنما برای تامین‌کنندگان با استفاده از استاندارد ISO 10393: 2013، تدوین شده است.

[۱۰] استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۵۴۴: سال ۱۳۹۴، فناوری نانو - تهیه برگه اطلاعات ایمنی ماده

[۱۱] ISO 14020, Environmental labels and declarations — General principles

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۴۰۲۰: سال ۱۳۸۷، برچسب‌ها و اظهاریه‌های زیست‌محیطی - اصول کلی با استفاده از استاندارد ISO 14020: 2000، تدوین شده است.

[۱۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۱۲۰: سال ۱۳۹۷، تجارت برون مرزی کالاهای دست دوم

[13] ISO 21041, Guidance on unit pricing

[14] ISO/TR 22411, Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC Guide 71 to products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities

[15] ISO 22742, Packaging — Linear bar code and two-dimensional symbols for product packaging

[16] ISO 28219, Packaging — Labelling and direct product marking with linear bar code and two-dimensional symbols

[17] ISO 26000: 2010, Guidance on social responsibility

[18] ISO/IEC 16480, Information technology — Automatic identification and data capture techniques — Reading and display of ORM by mobile devices

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۲۴: سال ۱۳۹۴، فناوری اطلاعات- شناسایی خودکار و فنون اخذ داده‌ها- خواندن و نمایش نگاشت رابطه‌ای شی (ORM) توسط افزاره‌های سیار با استفاده از استاندارد ISO/IEC 16480: 2015، تدوین شده است.

[19] ISO/IEC 18004, Information technology — Automatic identification and data capture techniques — QR Code bar code symbology specification

[20] IEC 60300-1, Dependability management — Part 1: Guidance for management and application

یادآوری - استاندارد ملی ایران - آی ای سی ۱-۶۰۳۰۰:
 سال ۱۳۸۸، مدیریت قابلیت اعتماد - قسمت اول:
 سیستم‌های مدیریت قابلیت اعتماد با استفاده از
 استاندارد IEC 60300-1: 2003، تدوین شده است.

[21] IEC 60417, Graphical symbols for use on equipment

[22] IEC 82079-1, Preparation of instructions for use — Structuring, content and presentation — Part 1: General principles and detailed requirements

[23] ISO Guide 64, Guide for addressing environmental issues in product standards

[24] ISO/IEC Guide 37, Instructions for use of products by consumers

[25] ISO/IEC Guide 41, Packaging — Recommendations for addressing consumer needs

[26] ISO/IEC Guide 50, Safety aspects — Guidelines for child safety in standards and other specifications

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۹۹۵۲: سال
 ۱۳۹۴، راهنمای ایمنی کودک در استانداردها و سایر
 ویژگی با استفاده از مدرک ISO/IEC Guide 50: 2014،
 تدوین شده است.

[27] ISO/IEC Guide 51:2014, Safety aspects — Guidelines for their inclusion in standards

[28] ISO/IEC Guide 71, Guide for addressing accessibility in standards

[29] ISO/IEC Guide 74, Graphical symbols — Technical guidelines for the consideration of consumers' needs

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۱۹۵: سال ۱۳۸۹، نمادهای نگاشتاری - راهنمایی‌های فنی به‌منظور در نظر گرفتن نیازهای مصرف‌کنندگان با استفاده از استاندارد ISO/IEC Guide 74: 2004 تدوین شده است.

[30] ISO/IEC Guide 76, Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues

[31] IEC Guide 109, Environmental aspects — Inclusion in electrotechnical product standards

[32] GS1 General Specifications^۱

[33] Health Industry Business Communications Council standards^۲

[34] Market Access for Non-Agricultural Products, Negotiating NTBs Related to Remanufacturing and refurbishing, World Trade Organization, TN/MA/W/18/Add.11

[35] OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress (2007)

1- Available at <http://www.gs1.org/genspecs>

2- Available at <http://www.hibcc.org/udi-labeling-standards/>

Products and related services

Information for consumers

