



۱
۲ و ۳
۴ و ۵
۶
۷
۷ و ۸

پیشگفتار
اخبار صنعت گاز مایع
آیا واقعا حادثه خبر نمی کند؟
چکیده ای از کتاب پرورش رهبر درون
ایران بزرگترین پرداخت کننده یارانه انرژی در جهان
منشور بین المللی حقوق مصرف کنندگان
نقش اثر گذار زبان بدن در جلسات
گوناگون

فهرست

۲۲ مهرماه،

روز جهانی استاندارد

مبارک باد.



استاندارد در خدمت امنیت مصرف کنندگان و هم منافع تولید کنندگان

استانداردها برای تولیدکنندگان به مراتب بیش تر از مصرف کنندگان است زیرا صرفه جویی های حاصل از کاهش انواع مواد اولیه، قطعات و ضایعات به قدری چشمگیر است که هرگونه سرمایه گذاری در زمینه استاندارد سازی فرآورده ها و خدمات را برای صاحبان صنایع توجیه می نماید.

بدون شک با اجرای درست قوانین و مقررات استاندارد، هزینه های مختلف تنزل یافته، فرآیند تولید منظم می گردد، همکاری میان واحدهای گوناگون یک بنگاه در جهت پیشبرد فرآیند تولید میسر می شود، تفاهم کارکنان در مسائل فنی تحقق می یابد و سرانجام با تولید کالا و یا عرضه خدمات مطلوب و کیفیت دار، رضایت مصرف کنندگان نیز جلب می شود و بدین ترتیب شالوده استواری را برای پیشرفت و توسعه صنعت و اقتصاد کشور فراهم می سازد.

روز ۱۴ اکتبر در تقویم جهانی و ۲۲ مهرماه در تقویم ملی، به عنوان روز جهانی استاندارد نامگذاری شده است و در این روز کشورهای جهان مراسم ویژه ای برگزار می کنند تا اهمیت استانداردها را در زندگی انسان یادآور شوند. در کشور ما نیز هر سال این آئین گرامیداشت با حضور اقشار مختلف شامل فعالان اقتصادی و تولیدی و همچنین کلیه ذینفعان و تلاشگران در عرصه کیفیت و استاندارد سازی برگزار می گردد. امروزه غالباً چنین برداشت می شود که استاندارد ها تنها جهت حفظ منافع مصرف کنندگان است که هر چند تا حدودی هم این نظریه صحیح بوده و به تبع استاندارد ها به نیازهای فردی و اقتصادی مصرف کنندگان توجه دارد، لیکن در عین حال و به موازات آن، استحکام صنعت و فن آوری را نیز در نظر دارد و در واقع می توان گفت منافع حاصل از رعایت



اخبار صنعت گاز مایع



با موضوع برخورد منطقی داشته و طبق دستور ایشان جزئیات امر در جلسه جداگانه ای با مدیر کل دفتر نظارت و خدمات بازرگانی آن سازمان و کارشناسان ذیربط که به کم و کیف موضوع قیمت خدمات گاز مایع و کارت اشتراک و قوف کافی دارند مطرح و سرانجام هماهنگی گردید که سازمان حمایت درباره دو مقوله کارت اشتراک و قیمت خدمات گاز مایع، نامه های کارشناسی شده ای را برای وزارت محترم نفت و شرکت ملی پخش تهیه و ارسال دارند.

ب- در مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۸ طی نامه ای که از طرف هیات مدیره انجمن، به عنوان جناب آقای مهندس عامری مدیر عامل محترم شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران ارسال شد مراتب زیر معروض گردید:

• متأسفانه مدیران محترم مناطق شرکت ملی پخش با کم عنایتی نسبت به علل ریشه ای افزایش تقاضای گاز مایع که بدون تردید ناشی از عدم تناسب قیمت آن با سایر فرآورده های نفتی است و همچنین بدون توجه به عدم وجود امکانات مالی و عملیاتی شرکت های توزیع کننده، بر اساس بخشنامه صادره توسط مدیریت محترم عملیات شرکت ملی پخش، مرتباً در حال پیگیری موضوع عملیاتی کردن کارت اشتراک می باشند و در واقع مشکل را به شرکت های توزیع کننده و عدم استفاده از کارت اشتراک نسبت می دهند و در نتیجه شرکت های توزیع کننده نیز به جای استمداد از مدیران آن شرکت محترم که قاعداً باید پناه آنها باشند، در دفاع از خود ناگزیر به استعانت از سایر مراجع شده اند و در خاتمه استدعا گردید اجازه فرمایند طی جلسه ای، موضوع توسط قائم مقام محترم مدیر عامل شرکت ملی پخش، با مشارکت هیأت مدیره انجمن مورد بررسی و رسیدگی قرار گیرد.

۳- موضوع ارسال قرارداد جدید فروش گاز مایع به شرکت های توزیع کننده

در مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۳ مدیریت محترم بازرگانی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران به طور ابتدا به ساکن نمونه جدید قرارداد فروش گاز مایع را که در ۸ صفحه تنظیم شده است از طریق مناطق پخش، مستقیماً به شرکت های توزیع کننده تسلیم نموده که در اسرع وقت امضاء و مفاد آن را به مورد اجرا قرار دهند. از آنجا که مندرجات قرارداد مزبور بدون انجام هماهنگی با این انجمن و بدون توجه به تعهدات قرارداد قبلی و امکانات و مقدورات شرکت های توزیع کننده تهیه شده بود لذا در مورخ ۸۹/۵/۲۳ دبیرخانه انجمن طی معروضه ای که به عنوان مدیر عامل محترم شرکت ملی پخش ارسال داشت، مراتب زیر را مطرح نمود:

۱- تلاش در جهت کاهش ضرائب مالیاتی گاز مایع در سال ۱۳۸۸

• در مورخ ۸۹/۳/۱۹ طی نامه ای که به عنوان دبیر کل اتاق بازرگانی و صنایع تهران ارسال گردید چنین مطرح شد:
در جداول ضرائب مالیاتی که برای استفاده در تشخیص درآمد مشمول مالیات عملکرد سال ۱۳۸۷ اعضاء این انجمن انتشار یافته است ضریب مالیاتی صنعت گاز مایع ۱۸ درصد تعیین گردیده در حالی که قیمت گاز مایع مشمول سیاست تثبیت قیمت ها است که توسط ستاد بررسی و کنترل قیمت ها همه ساله با تأخیر بسیار، آنهم در شرایطی که شرکتها در شرف نابودی و ورشکستگی قرار گرفته اند، ابلاغ می گردد. به عنوان مثال: از سال ۱۳۸۳ تا کنون قیمت گاز مایع با ۵۲ ماه تأخیر ابلاغ شده و خسارت وارده ناشی از آن فراتر از ۱۲۰ میلیارد تومان است که ارزش فعلی آن به ۲۷۵ میلیارد تومان بالغ می شود و در پایان تقاضا گردید ضریب مالیاتی این صنعت مظلوم و خدمتگذار را که در سنوات گذشته ۷ درصد بوده و اینک با رشد غیر منطقی ۲۶۰ درصدی، به ۱۸ درصد رسیده است مورد تجدید نظر جدی قرار داده و حداکثر به همان میزان ۷ درصد قبلی تعیین گردد.

۲- به دلیل استفاده غیر مجاز خودروها از گاز سیلندری، الزام شرکتها به استفاده از کارت اشتراک

• در مورخ ۸۸/۴/۱۶ سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، نامه مورخ ۸۹/۴/۶ وزیر محترم نفت را که حاوی نکات زیر بود به انجمن منعکس نمود:

- نصب تجهیزات گاز مایع سوز به صورت غیر مجاز بر روی خودروها و استفاده از سیلندر گاز مایع به عنوان تأمین سوخت، سبب بروز چالش در تأمین گاز مایع و مخاطرات جدی ایمنی برای استفاده کنندگان گردیده و لذا از وزارت بازرگانی درخواست گردیده تا با اعمال کنترل و نظارت، از بروز چنین امری جلوگیری کرده و به علاوه بر اساس مندرجات استانداردها، شرکت های توزیع کننده را موظف نمایند که عرضه گاز مایع به مشترکین را از طریق کارت اشتراک به مرحله اجرا درآورند.

• هیأت مدیره انجمن در این خصوص مبادرت به اقداماتی به شرح زیر نمود:

الف- ضمن انجام هماهنگی قبلی، نمایندگان هیأت مدیره انجمن به حضور جناب آقای ضیغمی معاون محترم وزیر بازرگانی و مدیر عامل سازمان حمایت، شرفیاب و توضیحات کافی و مستدل در این ارتباط معروض گردید، خوشبختانه جناب آقای ضیغمی با اشراف کاملی که بر جوانب امر و معضلات شرکت های توزیع کننده داشتند،



توجه کافی مبذول ننموده اند. در خاتمه استدعا گردید به منظور تلفیق نظرات طرفین قرارداد در جهت حصول تفاهم و اعمال اصلاحاتی که مورد رضایت دو طرف باشد، فرصتی را تعیین نمایند تا مشاورین حقوقی این انجمن و شرکتهای عضو مفاد قرارداد را بررسی و نظرات خود را جمع‌بندی و اعلام نمایند.

• خوشبختانه پیشنهاد دبیرخانه انجمن به شرح فوق مورد اجابت قرار گرفت و بنا به دعوت معاون مدیر بازرگانی و فروش شرکت ملی پخش، مراتب در جلسه ای با مشارکت هیأت مدیره انجمن و نمایندگان آن شرکت در مورخ شنبه ۸۹/۶/۶ مورد بررسی قرار گرفت و هماهنگی گردید که تا پایان شهریور ماه سال جاری، شرکتهای نظرات خود را درباره مندرجات قرارداد جدید اعلام تا اقدامات بعدی از طریق مشاورین حقوقی انجمن به اتفاق عوامل ذیربط در شرکت ملی پخش، پیگیری گردد و به دنبال آن از طریق دبیرخانه انجمن فرم‌هایی برای شرکتهای توزیع کننده فرستاده شده که نظرات مربوطه را در آن درج و مسترد دارند تا اقدامات بعدی انجام پذیرد.

• از سالها پیش قرارداد فروش گاز مایع بین شرکتهای توزیع کننده و بدو شرکت ملی گاز و سپس شرکت ملی گاز مایع سابق ایران منعقد بوده است و روابط فیما بین در چارچوب همان قرارداد، تعریف و تبیین گردیده و چنانچه قرارداد مزبور نادیده گرفته شود، قرارداد جدید، نافذ حقوق مکتسبه شرکتهای خواهد بود.

• طبق عرف و رویه و با توافق طرفین می‌توان در قرارداد مذکور اصلاحاتی به عمل آورد و به صورت الحاقیه یا اصلاحیه، موارد را ملحوظ نظر قرار داد.

• قدمت شرکتهای توزیع کننده به ۵۷ سال می‌رسد و در این صنعت شرکتهایی با بیش از ۴۰ سال سابقه فعالیت می‌نمایند و به نوبه خود صاحب تجربه و آگاهی بوده و سازمانی گسترده دارند و اشتغال قابل توجهی هم ایجاد نموده اند. برخی از مدیران این صنعت طرف مشورت بزرگان نظام در تصمیم‌گیریهای کلان هستند و لذا در هیچ دادگاهی از آنان مسموع نیست که با وجود قرارداد اولیه و قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی که در آن دولت از تصدی‌گری منع شده و باید به حاکمیت بپردازد، قرارداد جدیدی را امضاء نمایند که به آثار و تبعات قانونی آن،

آیا واقعا حادثه خبر نمی‌کند؟



نامناسب، استعمال دخانیات، استرس و... موجب تشدید بیماریهای قلبی و عروقی است، آیا عدم توجه به موارد فوق می‌تواند ما را از عوارض بیماریها مصون نگاه دارد.

آیا هرگز از خود پرسیده ایم که علت اکثر حوادث آتش سوزی و انفجارهای سیلندر و مخازن گاز مایع، ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی از جمله: بازرسی فنی به موقع، حمل و نقل و جابجایی ایمن، در نظر گرفتن حریم شعله‌های روباز از مخازن و تجهیزات و بازسازی و جایگزینی به موقع سیلندرها بوده است و لذا به کار بردن عبارت "حادثه خبر نمی‌کند" نمی‌تواند توجیه مناسبی برای وقوع اینگونه رخدادها باشد و سرانجام اینکه سلامت کار و زندگی سالم و بی‌خطر، زمانی تحقق می‌یابد که در همه حال ضوابط و استانداردها دقیقاً رعایت شوند و نه اینکه همه امور را به قضا و قدر سپرده و تنها به عبارت "حادثه خبر نمی‌کند" متوسل گردیم.



بدون شک هر یک از ما بارها و بارها از طریق رسانه‌های گروهی و دستگاههای ارتباط جمعی و سازمانهای ذیربط با عنوان فوق مواجه شده ایم و لیکن آیا به راستی "حادثه خبر نمی‌کند؟"

چنانچه در این مقوله تعمق شود ملاحظه خواهیم کرد که اکثر قریب به اتفاق حوادث، از قبل خبر می‌کند و لیکن ما بی‌تفاوت از کنار همه نشانه‌ها عبور می‌نمائیم شاید گمان بر آنست که ما تافته جدا بافته بوده و با دیگران تفاوت داریم و قرار نیست حادثه برای ما رخ دهد. هنگامی که در موقع رانندگی با عجله از سرعت مطمئنه تجاوز نموده و فاصله را با اتومبیل جلو رعایت نمی‌کنیم و سبقت غیر مجاز هم می‌گیریم، چگونه می‌توان ادعا نمود که "حادثه خبر نمی‌کند؟"

در حالیکه می‌دانیم بیشتر حوادث رانندگی ناشی از بی‌احتیاطی و خطای انسانی است پس هنگام خستگی و خواب‌آلودگی، نداشتن تجربه رانندگی در برخی جاده‌ها، عدم شناخت جوی و مشخصات وسیله نقلیه ای که با آن سفر می‌کنیم، چنانچه مبادرت به رانندگی کنیم یقیناً نمی‌توانیم از حوادث مصون بمانیم.

آیا هنگامی که بدون توجه به مخاطرات موجود در فضای زندگی، کودکانمان را به رغم وجود انواع مخاطرات بالقوه، بدون آموزش و آگاهی دادن، در منزل تنها می‌گذاریم، آیا انتظار مصون ماندن آنان، منطقی خواهد بود.

هنگامی که از دیدگاه علم پزشکی، پرخوری، کم‌تحریکی، تغذیه



چکیده ای از کتاب پرورش رهبر درون



۱- نکاتی که کارکنان را ترغیب می کند.

- نقش داشتن در امور مهم: کارکنان دوست دارند به گروهی ملحق شوند یا کاری را دنبال کنند که تأثیر ماندگار داشته باشد. نیاز دارند ببینند کاری که انجام می دهند تلاش بیهوده نبوده و بلکه ایفای نقش بوده است.
- **هدف مشترک:** کارکنان حامی چیزی هستند که خلق کنند، احساس تعلق به فرآیند رسیدن به هدف، ترغیب کننده است. بدین ترتیب کارکنان احساس می کنند وجودشان لازم است. آنان دوست دارند احساس کنند تفاوت ایجاد می کنند.
- وقتی از کارکنان درخواست مشارکت شود، خودشان را متعهد خواهند دانست. داشتن هدف مشترک روحیه کاری جمعی به وجود می آورد، روحیه افراد را تقویت می کند و به هم کمک می نمایند احساس مهم بودن کنند.



می توانند در آن موفق گردند. هیچکس نمی خواهد وظیفه ای را بر عهده گیرد که فرجامش نامعلوم است یا شغلی را بپذیرد که شرح وظایفش نامشخص است. زمانی میزان انگیزه حرفه ای بالا می رود که اهداف، انتظارات و مسئولیتها کاملاً قابل فهم باشد. وقتی بر کار و زمان کارکنان، نظارت وجود داشته باشد، کارشان را بهتر انجام می دهند.

۲- نکاتی که کارکنان را دلسرد می نماید.

- **هیچکس را تحقیر نکنید:** انتقاد در ملأ عام و قطع کردن کلام حتی با حرکت دست و سر، می تواند صدمه برساند. باید هشیار و حساس بود، افراط در تحقیر کردن، کوچک شمردن، عزت نفس و اعتماد به نفس فرد را ویران می نماید.
- **مانع رشد فردی نشوید:** رشد فردی نیازمند انگیزه است. پس کارکنان را تشویق کنید تا ترقی نمایند. به آنها فرصت دهید تا چیزهای تازه را امتحان کنند و مهارت های جدید کسب نمایند. نباید احساس کرد پیشرفت دیگران تهدیدمان می کند بلکه باید خواهان موفقیت آنان باشیم. به کارکنان امکان دهید که موفق شوند و یا شکست بخورند. نوعی روحیه همکاری به وجود آورید که می گوید: "اگر تو ارتقاء پیدا کنی، همه ما بهره خواهیم برد."
- من کارکنان را می پرورانم یا از آنها در جهت تحقق بخشیدن به رویاهای خودم استفاده می کنم؟: فلسفه کار گروهی، در این عبارت موجز نهفته است. "کارکنان- خدمات- سود"
- بهره کشی، جلب همکاری در جهت منافع من است در حالیکه ترغیب، جلب همکاری در جهت منافع متقابل است.
- هنگامی که لازم است به قدر کافی در خصوص رویارویی با کارکنان، دقت می کنیم؟

ده فرمان درباره رویارویی:

- ۱- این کار را در خلوت انجام دهید نه در ملأ عام.
- ۲- این کار را در اولین فرصت انجام دهید، طبیعی تر از آنست که مدت طولانی صبر کنید.
- ۳- هر بار راجع به یک مسئله صحبت کنید و فهرستی بلند بالا بر سر او نریزید.
- ۴- وقتی یک نکته را مطرح کردید، آن را تکرار نکنید.
- ۵- به مواردی اشاره کنید که بتواند تغییرش دهد و در صورتیکه قادر به انجام آن نباشد، به روابط متقابل خدشه وارد خواهد شد.
- ۶- طعنه نزنید زیرا طعنه زدن نشانه آن است که شما از خود کارکنان ناراحت هستید و نه از رفتارشان و ممکن است به رنجش آنان از شما بیانجامد.

- **نارضایتی مثبت:** کسی گفته است که نارضایتی مترادف انگیزه است. افراد ناراضی افرادی بسیار با انگیزه هستند و به همین دلیل نیاز به تغییراتی را احساس می کنند. آنان می دانند یک جای کار اشتباه است و اغلب می دانند چه کاری باید انجام شود. نارضایتی می تواند به ایجاد تغییر یا داشتن روحیه انتقادگر بیانجامد. می تواند باعث دلسردی شود یا افراد را به حرکت وادارد. مهم، گسیل داشتن این انرژی به سمت تغییر مؤثر است.
- **قدردانی:** کارکنان می خواهند مورد توجه قرار گیرند. می خواهند به پاس دست آوردهای فردی شان مورد تشویق قرار گیرند و بابت مشارکت جویی شان از آنان قدردانی شود. اغلب قدردانی روشی برای تشکر کردن است.
- **انتظارات مشخص:** کارکنان زمانی با انگیزه می شوند که دقیقاً بدانند چه کاری انجام می دهند و اعتماد به نفس داشته باشند که



نکنید. این کار موضوع را کوچک جلوه می دهد و ممکن است نشانه آن باشد که شما مطمئن نیستید حق داشته اید درباره آنچه روی داده است، صحبت کنید.

۱۰- تعریف و تمجید را فراموش نکنید. در این نوع جلسات از روش نویسنده کتاب که "ساندویچ" نامیده شده است استفاده کنید. "تمجید- رویارویی- تمجید".

۷- از واژه هایی چون همیشه، هیچوقت استفاده نکنید. این واژه ها معمولاً از دلالت کافی برخوردار نیستند و باعث می شوند کارکنان حالت تدافعی به خود بگیرند.

۸- در صورت امکان انتقادهای خود را به صورت پیشنهاد یا پرسش مطرح کنید.

۹- بابت تشکیل این نشست به منظور بررسی مسئله عذرخواهی

ایران بزرگترین پرداخت کننده یارانه انرژی در جهان



انرژی پاک منجر گردد. آژانس برآورد نموده است در صورت حذف یارانه های انرژی، سال ۲۰۲۰، مصرف انرژی معادل ۵۸۰ میلیون تن نفت (برابر با مجموع مصرف کشورهای ژاپن، کره جنوبی، استرالیا و نیوزلند) کاهش خواهد یافت.

منتقدان پرداخت یارانه می گویند که یارانه ها مصرف بی رویه را تشویق می کند، امنیت انرژی را به خطر می اندازد و سرمایه گذاری در انرژی های پاک را به تأخیر می اندازد و همچنین تلاش برای مقابله با تهدیدهای ناشی از تغییرات آب و هوایی را تحلیل می برد. آنان همچنین مدعی اند یارانه ها باری بر دوش بودجه های ملی است و گاهی سبب می شود که حمایت های مالی در بخش انرژی بعضاً فراتر از هزینه های بخش آموزش و پرورش و بهداشت باشد. بررسی های بانک جهانی در مورد یارانه انرژی در ایران نشان می دهد، یارانه فرآورده های نفتی ۱۸ درصد تولید ناخالص ملی است. آژانس بین المللی انرژی همچنین در گزارش موسوم به "اصلاح یارانه های انرژی" اعلام کرد در صورت حذف یارانه های انرژی در ایران مصرف انرژی در این کشور ۴۷ درصد و گاز دی اکسید کربن ۴۹ درصد کاهش می یابد و در مقابل، بهره وری در بخش اقتصاد به میزان ۲/۲ درصد تولید ناخالص داخلی این کشور افزایش می یابد.

کارشناسان اقتصادی، پرداخت یارانه های عمومی برای مصرف سوخت های فسیلی را مانع مهمی در راه رشد و توسعه اقتصادی می دانند و معتقدند این اقلام علاوه بر هدر دادن منابع مالی دولت، و تشویق مردم به مصرف بی رویه، زیان های جبران ناپذیری را نیز به محیط زیست وارد می آورد.



آژانس بین المللی انرژی، ایران را بزرگترین پرداخت کننده یارانه حامل های انرژی در جهان معرفی کرد. آژانس مذکور در نخستین گزارش کامل خود درباره اختصاص یارانه به حامل های انرژی از جمله نفت، گاز طبیعی و ذغال سنگ اعلام کرد: اقتصاد جهان سالانه ۵۵۰ میلیارد دلار یارانه، به انرژی اختصاص می دهد. بر اساس این گزارش حذف تدریجی یارانه های انرژی در کوتاه مدت، تأثیر عمده ای بر بهینه سازی مصرف انرژی و جلوگیری از انتشار آلاینده دی اکسید کربن خواهد داشت.

در بخش دیگری از این گزارش آمده است که ایران، روسیه، عربستان، هند و چین از لحاظ میزان یارانه های پرداختی، به ترتیب ۵ کشور نخست دنیا به شمار می روند و به تازگی به عربستان سعودی و چین هشدار داده شده است تا در میان مدت یارانه های انرژی خود را حذف کنند. یکی از اقتصاد دانان ارشد آژانس بین المللی می گوید حذف یارانه ها روشی است که می تواند کارایی انرژی را افزایش داده و به بالا رفتن میزان سرمایه گذاری در منابع

شهادت

حضرت امام جعفر صادق علیه السلام

تسلیت باد.





منشور بین المللی حقوق مصرف کنندگان



برای نخستین بار در سال ۱۹۶۲ میلادی حقوق جدیدی تحت عنوان "حقوق مصرف کنندگان" توسط جان اف کندی مطرح گردید و به موجب آن به طور اعم ۴ سر فصل زیر به عنوان حداقل حقوق برای مصرف کنندگان به رسمیت شناخته شد:

• **حق برخورداری از:** ایمنی، اطلاعات کامل، حمایت دولت و انتخاب

این حقوق که در حال حاضر مورد پذیرش مقامات اجرایی و قضایی و مدیران بسیاری از مؤسسات کشورهای اروپائی و امریکایی قرار دارد، مشتمل بر ۱۰ ماده زیر است:

۱- هر مصرف کننده حق دارد اطلاعات دقیق درباره مشخصات، نحوه استفاده، شیوه تحویل، قیمت و سایر موارد در زمینه کالا و خدمات خریداری شده را کسب کند.

۲- هر مصرف کننده حق دارد از رفتار مؤدبانه، احترام آمیز و صداقت همه افراد سازمانی که کالا و خدمات را از آنها دریافت می‌دارد، برخوردار باشد.

۳- هر مصرف کننده حق دارد انتظارات و توقعاتش درباره کیفیت، مرغوبیت و قیمت خدمات بعد از فروش، به همانگونه که هنگام ارائه و توافق مطرح شده است، برآورده گردد.

۴- هر مصرف کننده حق دارد، سریعاً و به طور کامل اطلاع دهد که تعهدات و ادعاهای فروشنده و یا ارائه کننده خدمات مصرف شده به هنگام عرضه برآورد نگردیده است.

۵- هر مصرف کننده حق شکایت دارد و شکایت وی باید سریعاً به صورت عادلانه رسیدگی شده و در صورت تشخیص، خسارت متناسب دریافت کند.

۶- هر مصرف کننده حق دارد از خدمات افراد ماهر و متخصص سازمان عرضه کننده کالا و خدمات در جهت حصول بیشترین منافع خود در روابط با کالا و خدمات داشته باشد.

۷- هر مصرف کننده حق دارد انتظارات فوق العاده از سوی فروشنده یا عرضه کننده کالا و خدمات را در هنگام بروز سانحه ناشی از مصرف کالا و خدمات داشته باشد.

۸- هر مصرف کننده حق دارد متوقع شرافت، درستی، صحت عمل در تمام سطوح سازمان فروشنده باشد و اطمینان حاصل کند که همه الزامات حقوقی در زمینه کالا و خدمات خریداری شده مورد توجه قرار گرفته است.

۹- هر مصرف کننده حق دارد متوقع کار و مسئولیت پذیری جمعی از سوی سازمان فروشنده کالا و خدمات بوده و این نگرانی را نداشته باشد که این امر در حوزه وظیفه مسئولیت آنان قرار ندارد.

۱۰- هر مصرف کننده حق دارد انتظار قدردانی را از سوی افراد سازمان فروشنده و ارائه کننده خدمات به سبب خرید گذشته و خرید آینده از آنها داشته باشد.

پیام تسلیت



**جناب آقای حاج سید کریم خانیان
بنیان گذار شرکت پخش گاز مایع فرگاز**

با نهایت تأسف، مصیبت وارده را به جنابعالی و خانواده محترم تسلیت عرض نموده، برای آن مرحوم علو درجات و برای بازماندگان، صبر و شکیبایی از درگاه ایزد متعال خواستاریم.

هیأت مدیره انجمن



نقش اثر گذار "زبان بدن" در جلسات



علاقه ای دارند یا نه و یا با نظرات شما موافق هستند یا خیر و همچنین شناسایی سریع علائم بی حوصلگی و مخالفت مخاطبان، در تغییر رویکرد شما به ارائه مطالب، از اهمیت بالایی برخوردار است.

مثلاً زمانی که مخاطب سر خود را مداوماً به علامت تأیید تکان می‌دهد بدان معنی است که با آنچه می‌گویید موافقت و زمانی که متوجه می‌شوید توجهات رو به کاهش است و نگاه‌ها با بدون چشم بر هم زدن به شما دوخته شده است، می‌تواند به مفهوم بی‌علاقگی آنان به موضوع باشد که لازم است بحث را طولانی ننموده و به نوعی شرایط را از یکنواختی خارج کرد.

زمانی که مخاطبان دست به سینه می‌شوند و یا به بینی و دور دهان خود دست می‌کشند و بدتر از همه سر خود را به علامت مخالفت تکان می‌دهند، باید به فکر اقداماتی بود که اوضاع را آرام کند. شاید باید به احساس درونی هر یک از حضار اشراف پیدا کرد و به خاطر سپرد که چگونه می‌توان بر عکس العمل آنها اثر گذاشت. چنانچه موضوع بحث به آنجا بکشد که نتوان آن را کنترل کرد شاید بهتر باشد آن را به زمان دیگری موکول کرد. برخی افراد احساساتی ممکن است علائم کاملاً ملموسی را در حالت صورت و زبان تن از خود بروز دهند، شناسایی سریع این علائم در طول جلسه می‌تواند از بروز هر گونه انفجار و سر ریز شدن احساسات ناخواسته، جلوگیری نماید.

بدون شک ارتباطات، از اهمیت خاصی در طول زندگی انسان برخوردار است و هرگز نمی‌توان متصور بود که یک دنیایی بدون ارتباط چه مفهومی می‌تواند داشته باشد. حتی انسانهای اولیه هم سعی بر آن داشتند برای برقرار کردن ارتباط، راه‌هایی را ایجاد کرده تا شرایط مورد نظر را تسهیل نمایند. بنابراین در این عصر مدرن که همه چیز به سرعت رخ می‌دهد، ضرورت این مقوله صدها بار بیشتر احساس می‌شود.

ارتباطات در اشکال گوناگون و متنوعی محقق می‌گردد که هر کدام ارزش‌های جداگانه‌ای دارند به عنوان مثال: ارتباطات غیر کلامی یکی از این شکل‌ها است. یکی دیگر از نمودهایی که به نوعی در این طبقه بندی غیر کلامی قرار دارد، همان علائمی است که بین ناشنوایان رایج است. اما شاید مهمترین شکل در ارتباطات همان "زبان تن" باشد. زبان تن از آن جهت که کمتر مورد توجه قرار گرفته از وجوه ناشناخته‌ای برخوردار است اما این موضوع قطعاً به مفهوم کم‌اهمیتی یا کم‌اثر بخش بودن آن نیست زیرا زبان تن از جمله فعالیت‌هایی است که بیش از هر روش ارتباطی دیگر، توسط همگان به کار گرفته می‌شود و ما همگی از آن استفاده می‌کنیم. زبان تن یکی از قابل اعتمادترین منابع اطلاعات واقعی است. حرکات بلند تر از واژه‌ها سخن می‌گویند و زبان تن ترجمه کلامی این مفهوم است. اگر زبان در ارائه یک مفهوم به عنوان یک عامل شناخته می‌شود، آنگاه زبان تن می‌تواند روشی برای برقرار کردن ارتباط باشد. زبان تن مبنای صحبت عملی است که بلندتر از واژه‌ها به اجرا درمی‌آید.

در یک جلسه، ارتباطات به طور دائم برقرار است و در طول جلسه ممکن است افراد زیادی درگیر صحبت نشوند اما تقریباً همه به نمایش علائمی از زبان تن مشغول باشند که بیانگر احساس درونی و واقعی آنان است لذا دانستن این نکته که آیا حضار به آنچه می‌گویند

مدیریت بحران



انسانی نمی‌تواند از شیر سریع‌تر بدود. مرد اولی به دومی گفت: قرار نیست از شیر سریع‌تر بدوم، کافی است از تو سریع‌تر بدوم.



روزی دو نفر در جنگل قدم می‌زدند، ناگهان شیری در مقابل آنها ظاهر شد. یکی از آنها سریع کفش ورزشی‌اش را از کوله پشتی بیرون آورد و پوشید. دیگری گفت بی‌جهت آماده نشو، هیچ



امید من و رحمت تو



ای خدا مرا از قهر و عذابت در پناه خود گیر که من بنده اسیر و ذلیل توام و ترسان و خاضع به درگاه تو. ای خدا به من حاجتی بیاموز که مرا مایه انس و آرامی گردد و در آن ساعت سخت که قبر منزل و خوابگاه من خواهد بود. ای خدا اگر مرا هزار سال عذاب کنی، باز رشته امیدم از رحمتت قطع نخواهد شد. ای خدا شیرینی و لذت عفو را روزی به من بچشان که مال و فرزندان را در آن روز سودی نخواهد بود. ای خدا اگر توبه کردم رعایت حالم نکنی، کارم ضایع است و اگر از لطف رعایت کنی تباه نخواهم گشت. ای خدا اگر تو غیر از مردم نیکوکار عفو و بخشش نفرمایی، پس آنان که به هوای نفس زشتکارند، که آنها را خواهد بخشید. ای خدا اگر من در راه تقوا کوتاهی کردم، اینک از پی عفو و بخشش بی حساب تو می آیم. ای خدا اگر من از جهل و نادانی خطایی کرده‌ام، امیدم به کرم و رحمتت بسیار بوده تا آنجا که گویند چقدر بی‌باک است.

قسمتی از مناجات امام علی (ع)

بن بست بی معناست!



- از دست دادن هم بخشی از واقعیت زندگی است. مهم این است که چگونه با آن مواجه شویم!
- به عنوان مانعی برای در جا زدن، خشک و بی روح ماندن و یا به عنوان چالشی که می توان از آن در جهت تعالی و رشد روحی، بهره برد.

پس به خاطر داشته باشیم

برای انسانهای قدرتمند، بن بست معنا ندارد زیرا:

- یا راهی را خواهیم یافت
- و یا راهی را خواهیم ساخت.

خبرنامه داخلی

ناشر:

دبیرخانه انجمن صنفی کارفرمایان توزیع کننده گاز مایع ایران

نشانی:

تهران - بزرگراه حقانی - بعد از ایستگاه آتش نشانی
جنب پلیس راهنمایی و رانندگی منطقه ۳ - پلاک ۱۱
طبقه سوم غربی

تلفاکس: ۸۸۸۸۰۹۳۰ - ۸۸۷۷۰۸۸۸

هوای ناپاک در کمین قلب های پاک



در یک مطالعه نشان داده شده است که مواجهه با ترافیک راه ها، عامل خطر سازی برای ابتلاء به سگته های قلبی است. در واقع تماس کوتاه مدت با ذرات معلق هوا با حوادث حاد قلبی عروقی، آرتیمی های بطنی، سگته های مغزی و حتی مرگ در اثر نارسایی و بیماری های قلب همراه می باشد. ارتباط حوادث قلبی عروقی حاد با آلودگی هوای محیط، از یکی از موارد زیر منشاء می گیرد:

۱- تشکیل لخته

نانو ذرات باعث افزایش انعقاد و تشکیل لخته خون می گردند.

۲- اختلال عملکرد عروقی

تحقیقات نشان داده اند که تماس با ذرات معلق آلاینده هوا می تواند باعث خطر ابتلا به فشار خون گردد.

۳- ایجاد بی نظمی در ضربان قلب (آرتیمی زایی)

ذرات تجمع یافته ذرات معلق هوا می توانند مستقیماً با فعال کردن واکنشی سیستم های عصبی، بر تعداد آهنگ ضربان قلب تأثیر گذارده و در بسیاری از موارد در مرگ های ناگهانی قلبی دخیل باشند.

کراراً وجود رابطه ای محکم بین آلودگی هوا و بیماریهای قلبی عروقی در مطالعات مختلف نشان داده شده و این رابطه به حدی آشکار است که حتی تلاش های قانونی صاحبان صنایع خودروسازی نیز نتوانسته آن را کم رنگ سازد. زیرا شواهد آشکار دال بر دخالت نانو ذرات حاصل از احتراق چه با انتقال مستقیم به درون جریان خون و چه از طریق آزاد ساختن واسطه های شیمیایی از ریه موجب بروز عوارض حاد قلبی و عروقی است و لذا ارتقای شاخص های کیفیت هوا، کاهش تماس های فردی با آلاینده ها و طراحی فن آوریهای جدید در موتورها و سوخت ها، همگی به کاهش آلودگی هوا کمک کرده و در نتیجه از عوارض ناشی از آن می کاهد و سبب تقلیل ابتلا به بیماریهای قلبی عروقی و مرگ و میرهای ناشی از آن خواهد گردید.