SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

NỘI DUNG

1. Tại sao các tổ chức Người tiêu dùng nên tham gia vào quá trình xây dựng tiêu chuẩn
2. ISO/COPOLCO và các hoạt động bảo vệ NTD trong xây dựng TCQT
3. Giới thiệu Hướng dẫn của ISO về tăng cường sự tham gia của NTD vào quá trình xây dựng tiêu chuẩn
4. Thảo luận nhóm

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

Tại sao Tiêu chuẩn là quan trọng đối với người tiêu dùng ?

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- **Người Tiêu dùng muốn gì từ các sản phẩm và dịch vụ**
  - **Sản phẩm và dịch vụ TỐT NHẤT**
  - **Giá thành RẺ NHẤT**
  - **Sẵn có cho HẦU HẾT mọi người**

Tiêu chuẩn có thể đóng góp để đạt được điều này như thế nào?

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- **Các vấn đề của người tiêu dùng thường được đề cập trong tiêu chuẩn:**
  - **Xác định kết quả hoạt động** *(Các chỉ tiêu, yêu cầu….)*
  - **Giảm thiểu các chất độc hại** *(yêu cầu giới hạn)*
  - **Xác định đặc tính sản phẩm và thông tin/hướng dẫn dịch vụ** *(y/c kỹ thuật và các hướng dẫn sd..)*
  - **Định rõ các cảnh báo an toàn**
  - **Đảm bảo tính thống nhất và tính tương thích**
  - **Xác định kết cấu hoặc vật liệu**
  - **Xác định chất lượng**

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- **Các vấn đề mới nổi của người tiêu dùng trong thế kỷ 21**
  - Giảm thiểu tác động môi trường
  - Giảm thiểu các chất độc hại
  - Tính bền vững của môi trường và cơ cấu xã hội
  - Tiêu thụ năng lượng
  - Xử lý khai thác
  - Thái độ/giá trị/đạo đức của công ty
  - Bao hàm thiết kế/tính tiện ích
  - Các vấn đề về an ninh

TIÊU CHUẨN CÓ VAI TRÒ GIẢI QUYẾT TẤT CẢ NHỮNG VẤN ĐỀ NÊU TRÊN

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- Một số sáng kiến gần đây về tiêu chuẩn do người tiêu dùng đề xuất

▪	▪
▪ Những ngày nghỉ mạo hiểm (Anh)	▪ Quảng cáo thiết thực (COPOLCO)
▪ Bảo vệ tia UV trong quần áo (Anh và Australia)	▪ Quản lý khiếu nại (COPOLCO)
▪ An toàn bê bơi khách sạn (EU)	▪ Giải quyết tranh chấp bên ngoài (COPOLCO)
▪ Bảo vệ thông tin cá nhân (Canada)	▪ Hàng hoá đã qua sử dụng (COPOLCO)
▪ Giường cũi trẻ em (Mỹ)	▪ An toàn hình ảnh (IWA COPOLCO tư vấn)
▪Tã lót dùng một lần (Hàn quốc)	

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- Người tiêu dùng có thể đóng góp cho việc xây dựng tiêu chuẩn như thế nào?
  - Gây ảnh hưởng lên "Phạm vi" của tiêu chuẩn;
  - Cung cấp dữ liệu về các chất độc hại;
  - Chú trọng vấn đề an toàn, sự tiện lợi và độ bền;
  - Cung cấp thông tin về sản phẩm được sử dụng như thế nào trong thưc tế và sự lạm dụng chúng;
  - Đảm bảo nhãn/mác và hướng dẫn sử dụng là phù hợp;
  - Kiểm tra phương pháp thử và kết quả thực hiện các đặc tính kỹ thuật phản ánh việc sử dụng trong thực tế'

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- **Người tiêu dùng có thể gây ảnh hưởng cho kết quả của các thảo luận về tiêu chuẩn như thế nào?**

  - **Giúp xác định tiêu chuẩn hoặc chương trình tiêu chuẩn là các mối quan tâm ưu tiên của người tiêu dùng**
  - **Cung cấp các dữ liệu ở mức độ chấp nhận được về các rủi ro của sản phẩm được xác định bởi tiêu chuẩn**
  - **Tư vấn về các vấn đề truyền thông bao gồm cả việc ghi nhãn, Hướng dẫn, cảnh báo sản phẩm;**
  - **Đề xuất các đặc điểm mà NTD cần với các nhu cầu đặc biệt ví dụ như trẻ em, trẻ lớn tuổi và người khuyết tật**
  - **Đề xuất các giải pháp đề đáp ứng các yêu cầu của NTD như An toàn; tính năng sử dụng, chất lượng, đổi lẫn hoặc nhấn mạnh đến bảo vệ NTD**

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- Một số ví dụ về việc Người tiêu dùng làm nên sự khác biệt
  - Áo phao
  - Phương pháp tránh thai
  - An toàn nước
  - Xe buýt trường học
  - Xe đẩy trẻ em và ghế đẩy;
  - Nhãn môi trường
  - Tiêu chuẩn lặn
  - ISO/IEC Guide 71: Giải quyết nhu cầu của người khuyết tật và người cao tuổi

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- **Các ưu tiên mới nổi của Người tiêu dùng trong hoạt động tiêu chuẩn hoá quốc tế:**
  - An ninh công, riêng tư và an toàn
  - Hàng hoá đã qua sử dụng
  - Tiêu chuẩn cho dịch vụ (du lịch và tài chính)
  - Các vấn đề của thị trường toàn cầu:
    - Mua hàng trên mạng
    - Các khía cạnh về trách nhiệm xã hội và môi trường

Các vấn đề mới của người tiêu dùng và vai trò của tiêu chuẩn luôn được thảo luận hằng năm tại COPOLCO

1. TẠI SAO NTD NÊN THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN

- Các vấn đề của Người tiêu dùng sẽ được giải quyết trong tiêu chuẩn nếu Người tiêu dùng tham gia vào xây dựng:
  - Chính sách và các ưu tiên của Người tiêu dùng trong Cơ quan Tiêu chuẩn hoá quốc gia
  - Tiêu chuẩn ở cấp độ kỹ thuật

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.1 ISO và Người tiêu dùng

- TC ISO chạm đến mọi người tiêu dùng, từ việc giúp sử dụng thẻ ngân hàng ở nước ngoài đến đảm bảo đồ chơi cho trẻ em an toàn,
- TC ISO được sử dụng khắp nơi, cung cấp các đặc tính kỹ thuật được các công ty trên toàn thế giới thực hiện để đảm bảo SF và DV đáp ứng mong đợi của NTD
- TC ISO giúp nâng cao sự thoả mãn NTD, trong một thế giới khi mà tiếng nói của NTD ngày càng nổi bật đã trở thành yêu cầu quan trọng đối với DN

Đó là lý do tại sao đại diện người tiêu dùng đóng một vai trò không thể thiếu được trong xây dựng tiêu chuẩn

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.2 Người tiêu dùng và xây dựng tiêu chuẩn (1)

- Tích hợp các quan điểm của NTD là rất quan trọng trong xây dựng TC vì nó cung cấp một quan điểm thực tế cuộc sống, giúp đảm bảo rằng các vấn đề như an toàn, chất lượng được đề cập đầy đủ
- Quan điểm NTD giúp đảm bảo SF và DV được thực hiện như mong đợi và cải thiện:
  - Chất lượng và độ tin cậy
  - Tính Nhất quán trong việc cung cấp các dịch vụ
  - Tính Lựa chọn và cạnh tranh công bằng
  - Tính Minh bạch trong thông tin về sản xuất
  - Sự phù hợp của sản phẩm đối với những người dễ bị tổn thương
  - Độ tin cậy của TC hỗ trợ cho Luật Bảo vệ NTD

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.2 Người tiêu dùng và xây dựng tiêu chuẩn (2)

- TIÊU CHUẨN CHO NTD ĐƯỢC XÂY DỰNG VỚI SỰ ĐÓNG GÓP CỦA ĐÔNG ĐẢO MỌI NGƯỜI- KHÔNG CHỈ LÀ CÁC CHUYÊN GIA TIÊU CHUẨN
- BẰNG CÁCH THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN, NTD CÓ THỂ GIÚP ĐẢM BẢO CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ ĐÁP ỨNG MONG ĐỢI CỦA MÌNH

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (1)

- COPOLCO thực hiện các hoạt động nhằm thúc đẩy và khuyến khích sự quan tâm của người tiêu dùng đến tiêu chuẩn
- Thành viên của COPOLCO là thành viên của ISO- (70 thành viên P và 53 thành viên O)-Việt Nam là thành viên O của COPOLCO
- Hàng năm COPOLCO xác định các lĩnh vực quan tâm chính đối người tiêu dùng liên quan đến các khía cạnh công việc kỹ thuật trong khuôn khổ ISO và IEC

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (2)

- **COPOLCO sắp xếp các lĩnh vực quan tâm chính của người tiêu dùng thành hai loại sau:**

Loại A- các lĩnh vực chủ chốt hoặc mới nổi:

- Các lĩnh vực kỹ thuật mới, hoặc
- Các lĩnh vực có các tác động mới đối với NTD;

Loại B-Các lĩnh vực xem xét nhanh:

- Lĩnh vực công việc, trong đó NTD đã và đang tham gia tích cực, thành công;
- Các vấn đề người tiêu dùng đã được đề cập rộng rãi hơn và/ hoặc đã được đánh giá là có mức độ quan tâm toàn cầu thấp hơn

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (3)

- **Các lĩnh vực quan tâm chính của COPOLCO năm 2013-2014 bao gồm:**

Loại A-lĩnh vực chủ chốt /mới nổi

- **Các sản phẩm liên quan đến trẻ em (Bao gói bảo vệ trẻ, đồ gỗ cho trẻ em) (ISO/TC22,TC122,TC136)**
- **An ninh (an ninh xã hội, an ninh cao ốc..) (ISO/TC223)**
- **An toàn sản phẩm: (Các vấn đề liên quan đến an toàn và kết quả thực hiện) (ISO/TC 59, 61)**
- **Hướng dẫn cho nhà cung cấp (ISO/PC 243)**

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (4)

- An toàn đồ chơi (ISO/TC 181)
- Thu hồi sản phẩm (ISO/PC 240)
- Công nghệ Nano (ISO/TC229)
- Dụng cụ tránh thai cơ học (ISO/TC 157)
- Mỹ phẩm (PPT chống nắng) (ISO/TC217 /WG7)
- Giao thông đường bộ: an toàn và tính bền vững (HT quản lý an toàn GT đường bộ) (ISO/PC241, TC69)

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (5)

Loại B-Các lĩnh vực xem xét nhanh

- **Sản phẩm chăm sóc kính áp tròng (ISO/TC172/WG9)**
- **An toàn hình ảnh (Ecganomic tương tác giữa hệ thống và con người) (ISO/TC159/SC4)**
- **Các vấn đề về an toàn cháy (ISO/TC21,38,61,92,136)**
- **An toàn cho dụng cụ gia đình (Linh kiện điện và dụng cụ làm vườn) (ISO/TC 61, 23,34,35)**

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (6)

Loại B-Các lĩnh vực xem xét nhanh (tiếp)

- **Hiệu suất của thiết bị gia dụng (IEC/TC 59)**
- **Thông tin sức khoẻ (ISO/TC215),**
- **Ký hiệu trên sơ đồ (ISO/TC 145)**
- **Người cao tuổi và người khuyết tật (Sản phẩm, dịch vụ và môi trường) (ISO/TC 173, 59, 159, 122..)**

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.3 Ban chính sách người tiêu dùng của ISO (ISO/COPOLCO) (7)

- COPOLCO tổ chức hàng loạt các khoá đào tạo và sự kiện bao gồm các hội thảo hàng năm cho NTD, các cơ quan hành chính công, nhà sản xuất và các chuyên gia tiêu chuẩn
- Nhiều khoá đào tạo giảng viên cho NTD đã được thực hiện (chi tiết xem ISO website)
- ISO COPOLCO cũng tổ chức thường xuyên các hội thảo và khoá đào tạo cho các cơ quan TCH quốc gia (NSB) để tăng cường sự tham gia của các Bên liên quan, bao gồm cả NTD vào quá trình xây dựng TC

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

2.4 Một số vấn đề người tiêu dùng trong tiêu chuẩn-Nghiên cứu tình huống

- **Tiêu chuẩn trong lĩnh vực dịch vụ (1)**

- **ISO/IEC Guide 76**, ***Development of service standards – Recommendations for addressing Consumer issues-"Xây dựng tiêu chuẩn dịch vụ-Kiến nghị giải quyết các vấn đề người tiêu dùng"***

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

❑ Tiêu chuẩn trong lĩnh vực dịch vụ (2)

ISO/IEC Hướng dẫn 76 là rất cần cho NTD vì:

- Xu hướng phát triển tiêu chuẩn dịch vụ ngày càng tăng, nhưng chỉ từ quan điểm của người cung cấp dịch vụ
- Người tiêu dùng có sự lựa chọn lớn trong sử dụng dịch vụ (đi máy bay, tàu hoả, khách sạn, sửa chữa xe, dịch vụ y tế v.v..)
- NTD mong đợi nhiều thứ: chất lượng, độ bền, dễ sử dụng, an toàn, thân thiện môi trường… nhưng không có được chúng, **khiếu nại về dịch vụ là thường xuyên**
- **Một số dịch vụ rất phức tạp, số tiền lớn và dài hạn**

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

❑ Tiêu chuẩn trong lĩnh vực dịch vụ (3)

- HƯỚNG DẪN 76 giải quyết các câu hỏi của người tiêu dùng về:
  - Lựa chọn dịch vụ
  - Dịch vụ giao hàng
  - Dịch vụ sau bán hàng/Hỗ trợ tham gia dịch vụ hậu mãi / Giải quyết khiếu nại

- HƯỚNG DẪN 76 là rất thực tế:
  - Danh mục kiểm tra để giúp người XD tiêu chuẩn
  - Ví dụ ứng dụng trong 3 khu vực dịch vụ: uốn tóc, khách sạn, bảo hiểm nhân thọ

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

- **Tiêu chuẩn trong lĩnh vực dịch vụ (4)**
- **Các Hướng dẫn và tiêu chuẩn hữu ích khác:**

  - Sử dụng ISO/IEC Guide 76 cho việc chuẩn bị XD TC;

  - Bộ công cụ cho xây dựng tiêu chuẩn:

+ ISO/IEC Guide 51, về các vấn đề an toàn
+ ISO/IEC Guide 50, về an toàn trẻ em
+ ISO/IEC Guide 71, về người cao tuổi và người khuyết tật
+ ISO 10001,10002 & 10003, về quy tắc ứng xử, **xử lý khiếu nại**, và giải quyết tranh chấp

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

❑ Nghiên cứu tình huống (NCTH)1: Vấn đề trách nhiệm xã hội (1)

- **Năm 2004 bắt đầu xây dựng ISO 26000. Một Tiêu chuẩn hướng dẫn mới về trách nhiệm xã hội của tổ chức**
- **Vấn đề đặt ra là:**
  - ISO đã thiết lập các thủ tục minh bạch để XD tiêu chuẩn, nhưng xây dựng Hướng dẫn quốc tế về trách nhiệm xã hội là lĩnh vực hoàn toàn mới, cần một quá trình với các biện pháp bảo vệ bổ sung
  - Trách nhiệm XH đặt ra một thách thức mới: nhu cầu có sự đại diện các bên liên quan cân bằng và một cấp độ mới về tính minh bạch, đảm bảo uy tín của tiêu chuẩn không thông thường này.
  - Một cách tiếp cận mới là cần thiết để đảm bảo sự tham gia của các nhóm đại diện như người tiêu dùng và người lao động, đặc biệt là những nước đang phát triển

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

❑ NCTH 1:Vấn đề trách nhiệm xã hội (2)

- **Giải pháp: ISO đã thực hiện những hành động sau:**

➢ Thiết lập một "nhóm công tác" (WG) với quá trình duy nhất để đạt được sự tham gia cân bằng

➢ Các CQ TCH QG được yêu cầu cử của các chuyên gia từ sáu bên liên quan khác nhau (chứ không phải là đoàn quốc gia)

➢ Quan tâm đến Nguồn tài trợ bảo đảm cho phép tài trợ cho đại diện đặc biệt từ các nước đang phát triển, tổ chức các hội thảo khu vực bổ sung nhằm tạo điều kiện tham gia

➢ Thêm v/đ trách nhiệm xã hội vào danh sách xây dựng năng lực theo Kế hoạch hành động ISO

➢ Quỹ tín thác về Trách nhiệm xã hội cũng được WG thành lập để tài trợ cho những người tham gia

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

❑ NCTH 1:Vấn đề trách nhiệm xã hội (3)

- **Kết quả:**

➢ Khoảng 25 đại diện người tiêu dùng trên tổng số khoảng 300 chuyên gia tham gia mỗi cuộc họp.

➢ Các nhóm công tác hoạt động ở tất cả các cấp độ của quá trình đã thiết lập, theo đó tất cả các Nhóm bên liên quan có quyền ra quyết định ngang bằng nhau.

➢ Quyền của người tiêu dùng đã được đưa vào dự thảo Tiêu chuẩn.

➢ Do mức độ quan tâm cao của người tiêu dùng về v/đ trách nhiệm XH, CI đồng ý phối hợp hoạt động của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn SF nơi NTD tạo ra sự khác biệt

- **NCTH 2: Tiêu chuẩn áo phao (1):**

Dự thảo TC được coi là có mức độ an toàn cao nhất. Các sản phẩm phù hợp sẽ là OK trong các tình huống thực sự nguy hiểm hay nơi sử dụng có thể được đảm bảo. Tuy nhiên áo không thoải mái khi sử dụng cho ngư dân, người bơi xuồng, trượt ván nước vv

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn SF nơi NTD tạo ra sự khác biệt

- **NCTH2: Tiêu chuẩn áo phao (2):**

- **Giải pháp**:các đại diện của NTD đã gây ảnh hưởng đến nội dung dự thảo như sau:

- Ba tiêu chuẩn của người tiêu dùng (thay vì một tiêu chuẩn như dự kiến ban đầu) được xây dựng (EN 393.395 & 396) với các mức hoạt động khác nhau phù hợp cho các tình huống khác nhau.
- Tính tiện nghi, dễ sử dụng đã được giải quyết do đó tối đa hóa các cơ hội sử dụng
- Tính linh hoạt trong thiết kế cho phép ‘có các đặc tính thời trang ‘ cho áo phao

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn SF nơi NTD tạo ra sự khác biệt

- **NCTH 3:Tiêu chuẩn phương pháp tránh thai-Bao sao su:**

- **Vấn đề:** Các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành cho rằng bao cao su sẽ được vận chuyển và lưu trữ trong điều kiện tương đối được kiểm soát và do đó, một phạm vi nhiệt độ duy nhất được xác định trong tiêu chuẩn thử nghiệm. Nghiên cứu của NTD cho thấy rằng đây không phải là trường hợp ở nhiều nước, đặc biệt là ở vùng khí hậu nhiệt đới.
- **Giải pháp:** Đại diện người tiêu dùng đã có thể gây ảnh hưởng đến Ban kỹ thuật để sửa đổi phạm vi của các thử nghiệm có tính đến điều kiện bảo quản sẽ tốt hơn nếu chúng phản ánh được các điều kiện trong vùng khí hậu nhiệt đới.

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn SF nơi NTD tạo ra sự khác biệt

- **NCTH3:Tiêu chuẩn xe bus trường học:**

  - **Vấn đề :** Ít nhất một học sinh bị cán chết khi đi qua trước mũi xe bus trường học
  - **Giải pháp:** Khi tiêu chuẩn được soát xét, đại diện người tiêu dùng (Phụ huynh học sinh bị xe cán chết) đã gây ảnh hưởng đến tiêu chuẩn. Tiêu chuẩn hiện nay đã đưa vào các cánh tay cản đường ở trước mũi xe, cải tiến hoạt động của gương và hệ thống cần gạt kính trước của xe bus trường học

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn DV nơi NTD tạo ra sự khác biệt

- **NCTH 4: Dịch vụ cung cấp nước:**

  - **Vấn đề :** Phạm vi ban đầu cho tiêu chuẩn này chỉ hạn chế nước vào hệ thống đường ống và hệ thống thoát nước kết nối, như là bình thường ở các nước giàu có hơn. Một tiêu chuẩn như vậy sẽ không giải quyết vấn đề dịch vụ nước cho rất nhiều cộng đồng
  - **Giải pháp:** Đại diện CI thuyết phục Ban kỹ thuật mở rộng phạm vi để bao gồm các tiêu chuẩn cho các mạng lưới không tích hợp, đặc trưng của các nước nghèo như: giếng, nước cấp với số lượng lớn qua xi tec, nước dùng cho hố vệ sinh và bể tự hoại.

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn DV nơi NTD tạo ra sự khác biệt

❑ NCTH 5: Tiêu chuẩn lặn giải trí:

- **Vấn đề :** Tử vong đã xảy ra bởi vì mọi người chưa qua đào tạo có thể cung cấp dịch vụ lặn nếu họ có các trang thiết bị để làm như vậy. Các ngành công nghiệp lặn giải trí được quan tâm để sử dụng các tiêu chuẩn để phân biệt mình khỏi những "tay cao bồi" này
- **Giải pháp:**

➢Tiêu chuẩn được xây dựng cho các nhà cung cấp dịch vụ lặn, giáo viên hướng dẫn lặn và cho trình độ năng lực lặn ở ba cấp độ.

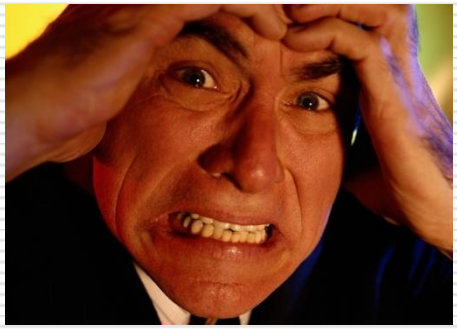
➢ Mặc dù là tiêu chuẩn dịch vụ, nhưng vẫn đề cập đến tiêu chuẩn sản phẩm cho các thiết bị cần thiết để cung cấp các dịch vụ lặn.

➢ Đóng góp của người tiêu dùng đảm bảo rằng các yêu cầu đã được kiểm chứng, cái mà ngành công nghiệp dịch vụ không hiểu trong giai đoạn đầu của việc xây dựng tiêu chuẩn.

2. ISO/COPOLCO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG TRONG XÂY DỰNG TCQT

Tiêu chuẩn SF nơi NTD tạo ra sự khác biệt

- **NCTH 6: Giải quyết khiếu nại :**



- **Vấn đề :** Các nhà cung cấp dịch vụ có xu hướng xem xét khách hàng 'trung bình' của họ khi xây dựng các thủ tục xử lý khiếu nại.
- **Giải pháp:**

Đại diện người tiêu dùng đảm bảo rằng tiêu chuẩn được coi là nhu cầu của tất cả, kể cả những người bị khiếm thị hoặc khiếm thính. Đại diện NTD cũng đảm bảo các tài liệu có liên quan đến các nhà cung cấp phi thương mại về dịch vụ cũng như các nhà cung cấp các sản phẩm tiêu dùng.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

INVOLVING CONSUMERS –why and how –(Thu hút sự tham gia của người tiêu dùng –tại sao và như thế nào) **- Hướng dẫn thực hành của ISO cho các CQ TCH QG)**

- **Những điểm chính (1):**
  - Tiêu chuẩn phù hợp với thị trường hơn khi nó giải quyết mối quan tâm của người tiêu dùng, và nếu người tiêu dùng tham gia vào việc xd tiêu chuẩn.
  - Sở thích tiêu dùng, các vấn đề xã hội, và các hiệp định thương mại đang dẫn hướng cho sự mở rộng các chương trình làm việc về tiêu chuẩn làm cho sự tham gia của người tiêu dùng trở nên thiết yếu.
  - Có nhiều cách tích cực mà người tiêu dùng có thể gây ảnh hưởng đến cuộc đối thoại tiêu chuẩn.
  - Các CQ TCH QG (NSB) và Các Tổ chức biên soạn tiêu chuẩn (SDO) đóng một vai trò then chốt trong việc giúp đỡ để tổ chức việc đóng góp đầu vào của NTD cho TC.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

Những điểm chính (2):

- Đại diện người tiêu dùng cần được độc lập với các lợi ích thương mại và có khả năng truyền đạt quan điểm của người tiêu dùng/người dùng cuối. Họ cũng cần có khả năng cung cấp các kiến thức của họ thu được từ kinh nghiệm tham gia xây dựng tiêu chuẩn cho những người tiêu dùng khác.
- ISO COPOLCO cung cấp một diễn đàn có giá trị cho cuộc đối thoại giữa các đại diện của các tổ chức người tiêu dùng, NSBs và những người khác quan tâm đến sự tham gia của người tiêu dùng trong hoạt động tiêu chuẩn hóa.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

- **Những điểm chính (3):**

  - Người tiêu dùng thiếu nguồn lực. Họ cần tài chính và hỗ trợ khác để tham gia vào việc xây dựng tiêu chuẩn, đặc biệt là Tiêu chuẩn ở cấp quốc tế.
  - Người tiêu dùng cần được đào tạo nhận thức về tầm quan trọng của tiêu chuẩn và tham gia vào việc xây dựng tiêu chuẩn, và có thể được hưởng lợi từ việc đào tạo và tham gia vào các qui trình xây dựng tiêu chuẩn có hiệu quả.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

INVOLVING CONSUMERS –why and how –(Thu hút sự tham gia của người tiêu dùng –tại sao và như thế nào) **- Hướng dẫn thực hành của ISO cho các CQ TCH QG)**

3.1 Tại sao và khi nào thu hút sự tham gia của NTD (1)

- Các Tổ chức TCH nhận thức được tầm quan trọng của việc thu hút sự tham gia của NTD vào xây dựng tiêu chuẩn;
- các vấn đề xã hội gây ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của người tiêu dùng và các chương trình xây dựng tiêu chuẩn;
- Internet và các phương tiện truyền thông khác đã làm tăng nhanh chóng số lượng các thông tin sẵn có cho NTD và sự lựa chọn về sản phẩm và dịch vụ luôn sẵn có cho họ;

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.1 Tại sao và khi nào thu hút sự tham gia của NTD (2)

- Tiêu chuẩn ngày càng phải dựa vào định hướng hỗ trợ thương mại và khuôn khổ pháp luật;
- Tiêu chuẩn đưa ra phạm vi và tác động lớn hơn và tầm quan trọng của nó ngày càng lớn hơn đối với thương mại quốc tế, NSB và SDO có nghĩa vụ phải tìm ra các quan điểm của NTD

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

INVOLVING CONSUMERS –why and how –(Thu hút sự tham gia của người tiêu dùng –tại sao và như thế nào) **- Hướng dẫn thực hành của ISO cho các CQ TCH QG)**

3.2 Việc thu hút sự tham gia của NTD sẽ mang lại lợi ích gì và họ sẽ làm ra sự khác biệt ở đâu (1)

- Sự tham gia của đại diện NTD bổ sung sự tín nhiệm cho quá trình xây dựng tiêu chuẩn
- Đại diện NTD cung cấp các thông tin đầu vào có giá trị cho NSB và SDO bằng các ý kiến phản hồi các quan điểm của người dùng cuối cùng
- Đại diện NTD có thể gây ảnh hưởng bằng nhiều cách đến kết quả của các cuộc thảo luận, kết quả sẽ tốt hơn, tiêu chuẩn sẽ phù hợp hơn và vì vậy sản phẩm cuối cùng sẽ hấp dẫn hơn

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.2 Việc thu hút sự tham gia của NTD sẽ mang lại lợi ích gì và họ sẽ làm ra sự khác biệt ở đâu (2)

Ví dụ:

- giúp đảm bảo rằng các tiêu chuẩn được xây dựng là phù hợp với thị trường, bằng cách xác định những tiêu chuẩn hoặc chương trình tiêu chuẩn nào được ưu tiên quan tâm đối với NTD
- cung cấp số liệu về mức độ chấp nhận rủi ro cho các sản phẩm được xác định bởi tiêu chuẩn,
- đưa ra ví dụ về cách hàng hóa và dịch vụ được thực tế sử dụng (hoặc dự đoán bị lạm dụng) trong thực tế như thế nào,

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.2 Việc thu hút sự tham gia của NTD sẽ mang lại lợi ích gì và họ sẽ làm ra sự khác biệt ở đâu (3)

Ví dụ:

- đưa ra lời khuyên về các vấn đề truyền thông bao gồm cả nhãn mác, hướng dẫn sản phẩm và cảnh báo;
- Đề nghị các tính năng cần thiết của người tiêu dùng có nhu cầu đặc biệt như trẻ em, người già và người khuyết tật,
- Kiến nghị các giải pháp để giải quyết các yêu cầu của NTD như an toàn, kết quả hoạt động, chất lượng, khả năng tương tác hoặc tăng cường bảo vệ người tiêu dùng.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.2 Việc thu hút sự tham gia của NTD sẽ mang lại lợi ích gì và họ sẽ làm ra sự khác biệt ở đâu (4)

- Trong phần này HƯỚNG DẪN đã đưa ra một số (04) nghiên cứu tình huống để minh hoạ như

- Việc Viện TC Anh ban hành BS 8477, quy phạm thực hành đối với dịch vụ cho người tiêu dùng thông qua sự phối hợp giữa NTD và đại diện doanh nghiệp

- Tham gia Ban kỹ thuật của CSA (Hội TC Canada), đại diện NTD đã cung cấp quan điểm rất giá trị của người tiêu dùng kết hợp được kiến thức cập nhật với kinh nghiệm cá nhân để đưa ra giải pháp cho tiêu chuẩn .v.v.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

INVOLVING CONSUMERS –why and how –(Thu hút sự tham gia của người tiêu dùng –tại sao và như thế nào) **- Hướng dẫn thực hành của ISO cho các CQ TCH QG)**

3.3 Tổ chức việc tham gia có hiệu quả của NTD như thế nào? (1)

❑ Ở nhiều nước nhiều Tổ chức Phi chính phủ được thành lập để phục vụ như các tổ chức giám sát các hoạt động của chính phủ và các doanh nghiệp

❑ Tổ chức NTD-một tổ chức độc lập phi lợi nhuận cũng nằm trong số đó được thành lập để giải quyết một dải rộng các vấn đề bảo vệ NTD như an toàn sản phẩm tiêu dùng, ngăn ngừa sự cố và thương vong, ngăn ngừa quảng cáo lùa bịp và các thực hành thương mại bất bình đẳng v.v..

❑ Nhiều đại diện của các tổ chức như vậy là các chuyên gia có trình đô, độc lập với thương mại có thể đại diện khách quan cho NTD

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.3 Tổ chức việc tham gia có hiệu quả của NTD như thế nào? (2)

- NSB và SDO cần xem xét để tìm kiếm và thu hút các nhóm vận động chính sách như vậy tham gia vào quá trình xây dựng tiêu chuẩn
- Ở những nước không có phong trào NTD được tổ chức, NSB cần hỗ trợ các cá nhân, nhóm NTD trao đổi, thảo luận về việc tham gia như thế nào
- Các cá nhân hoặc nhóm NTD ở địa phương quan tâm đến những vấn đề mang tính địa phương có thể mở rộng sự quan tâm của họ

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.3 Tổ chức việc tham gia có hiệu quả của NTD như thế nào? (3)

- Đối với những nước có nhiều tổ chức người tiêu dùng, nhưng đôi khi không điều phối được các hoạt động của họ, NSB cần xây dựng phương án hợp tác và thống nhất tiếng nói, quan điểm của NTD
- Vai trò của NSB trong việc điều phối hoạt động tham gia của NTD trong công việc tiêu chuẩn tại cấp quốc gia, khu vực và quốc tế ngày càng tăng, cần được quan tâm. Trong một số trường hợp sự phối hợp cần thu hút cả NSB và các SDO khác tham gia xây dựng tiêu chuẩn đối với các sản phẩm và dịch vụ tiêu dùng- Cần có cơ chế linh hoạt để tăng cường sự phối hợp của các Tổ chức Tiêu chuẩn và sự tham gia của các bên liên quan
- HƯỚNG DẪN cũng giới thiệu 07 các nghiên cứu tình huống khác nhau để minh hoạ cho các hướng dẫn trên

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

INVOLVING CONSUMERS –why and how –(Thu hút sự tham gia của người tiêu dùng –tại sao và như thế nào) **- Hướng dẫn thực hành của ISO cho các CQ TCH QG)**

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (1)

- ISO COPOLCO đã định nghĩa thuật ngữ "NTD" có nghĩa là một thành viên cá thể của cộng đồng nói chung mua hoặc sử dụng hàng hoá, tài sản hoặc dịch vụ cho mục đích riêng (ISO/IEC Statement on Consumer Participation in Standardization Work www.org/iso/copolcoparticipation_2001.pdf)
- Tuy nhiên hiện chưa có định nghĩa về "Đại diện NTD" ở cấp quốc tế
- Trong trường hợp Nhóm công tác ISO về trách nhiệm xã hội (SR), Nhóm các bên liên quan được xác định phù hợp cho các quy trình áp dụng cho công việc đó. Đại diện NTD trong trường hợp này được xác định là đại diện cho "Tổ chức NTD" và có thể là:

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (2)

1) Một tổ chức độc lập phi lợi nhuận bênh vực cho quyền lợi NTD trước các tổ chức khác và chính phủ, không tham gia vào việc hỗ trợ/ủng hộ cho các lợi ích thương mại (Mặc dù tổ chức này có thể tham gia các hoạt động thương mại liên quan đến các quy định về thông tin NTD và thúc đẩy công việc của mình) và không liên kết với bất cứ đảng phái chính trị nào, hoặc
2) Một tổ chức hoặc cơ quan tích cực trong các công việc NTD (ví dụ như chuyên môn hoá trong các vấn đề người tiêu dùng cụ thể như tiêu chuẩn, luật pháp hoặc bảo vệ NTD)

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (3)

- Trong trường hợp của Trách nhiệm xã hội, áp dụng trong tham gia quốc tế sẽ ưu tiên sử dụng đinh nghĩa 1), Tuy nhiên nếu không có tổ chức nào phù hợp với đinh nghĩa này hoặc không có tổ chức NTD nào quyết định tham gia quá trình thì đại diện cho tổ chức hoặc cơ quan phù hợp với định nghiã 2) có thể tham gia với tư cách đại diện NTD (ví dụ một Bộ hoặc cơ quan trực thuộc chịu trách nhiệm về công việc NTD được cộng đồng thừa nhận hoặc một cơ quan độc lập trong NSB đại diện cho quyền lợi của NTD)

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (4)

- Định nghĩa về đại diện NTD khác nhau trong các NSB và SDO, tuy nhiên định nghĩa trong trường hợp trách nhiệm xã hội được coi là chuẩn cứ hữu ích có tiềm năng áp dụng trong các bối cảnh TCH khác.
- Tất cả các tổ chức NTD cần được thông báo và mời tham gia khi hoạt động TCH liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ cho NTD
- Đại diện NTD phải không được ràng buộc với các lợi ích kinh doanh trong những vấn đề được thảo luận. Ví dụ không được là nhà sản xuất, phân phối sản phẩm hoặc dịch vụ mà tiêu chuẩn có liên quan

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (5)

- Nền tảng kỹ thuật có liên quan đương nhiên là hữu ích nhưng khả năng đánh giá và thể hiện rõ ràng nhu cầu của Người tiêu dùng/người dùng cuối còn quan trọng nhiều hơn là kiến thức sâu.
- Khả năng đọc, viết và nói tiếng Anh là quan trọng ở cấp tham gia quốc tế
- Đại diện NTD cũng phải có khả năng chuyển giao kiến thức thu thập được từ kinh nghiệm tham gia xây dựng tiêu chuẩn cho các đại diện NTD khác
- HƯỚNG DẪN cũng cung cấp một số (02) nghiên cứu tình huống để minh hoạ

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (6)

- Các ví dụ về đại diện cho NTD:

a) CSA (Hội Tiêu chuẩn Canada) đã đinh nghĩa đại diện cho NTD là một cá nhận tham gia làm thành viên BKT Tiêu chuẩn cụ thể đại diện cho NTD. CSA xác định rằng các loại quyền lợi Người dùng bao gồm những người đại diện cho quyền lợi của đa số NTD hoặc người dùng cuối cùng các đối tượng sản phẩm, nguyên vật liệu hoặc dịch vụ và những ai không tham gia vào bất kỳ cách thức sản xuất, hoặc phân phối các đối tượng SF, nguyên vật liệu hoặc dịch vụ." CSA cũng xác định rằng loại quyền lợi chung bao gồm những người không liên quanđến sản xuất, phân phối, sử dụng hoặc quản lý trực tiếp đối tượng sản phẩm, vật liệu hoặc dịch vụ nhưng thể hiện có phẩm chất hoặc kiến thức chuyên môn. Loại này có thể gồm đại diện của các quyền lợi các trường đại học, viện nghiên cứu hoặc NTD

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.4 Ai là đại diện cho NTD? (7)

b) UL (Underwriters Laboratories, Inc.) là một SDO của Viện TCQG Mỹ (ANSI) đã định nghĩa loại quyền lợi NTD cho các đối thoại tiêu chuẩn kỹ thuật là các tổ chức NTD bao gồm các tổ chức người tiêu dùng, các Bộ phận NTD tại các trường đại học, các khoa kinh tế nội địa của trường đại học, người tiêu dùng chuyên nghiệp, và cá nhân người sử dụng sản phẩm như một phần của kế sinh nhai và không đủ điều kiện là thành viên của Đối toại tiêu chuẩn kỹ thuật thuộc thể loại quyền lợi khác.

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

INVOLVING CONSUMERS –why and how –(Thu hút sự tham gia của người tiêu dùng –tại sao và như thế nào) **- Hướng dẫn thực hành của ISO cho các CQ TCH QG)**

3.5 Giao diện với ISO/COPOLCO (1)

- COPOLCO thành lập năm 1978 với trên 100 NSB từ các quốc gia khắp thế giới tham gia thành viên. Đại biểu là đại diện của NSB, SDO và các tổ chức NTD và các nhóm khác
- COPOLCO cung cấp diễn đàn để trao đổi thông tin và kinh nghiệm về TC & ĐGPH mà NTD quan tâm (xác định lĩnh vực TCH, quan tâm ưu tiên đối với NTD, .. điều phối sự tham gia của NTD trong các lĩnh vực này)
- COPOLCO cũng gây ảnh hưởng tới chương trình công tác của ISO bằng việc đề xuất các lĩnh vực TCH mới có nhu cầu phải tăng cường bảo vệ NTD, chủ trì các cuộc họp, hội thảo, xây dựng các Hướng dẫn liên quan đến tiêu chuẩn, công bố chính sách.. Quan trọng đối với NTD

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.5 Giao diện với ISO/COPOLCO (2)

- COPOLCO cũng đóng góp cho sự phát triển của người tiêu dùng thông qua các sáng kiến khác nhau bao gồm cả các chương trình đào tạo rộng rãi
- Tại cấp quốc gia, các Uỷ ban NTD của NSB có quan hệ trực tiếp với ISO COPOLCO, trao đổi kinh nghiệm, tham gia đoàn đại biểu trong các buổi họp toàn thể hằng năm
- NSB làm việc để cải thiện sự tham gia của NTD thậm chí chưa thành lập đầy đủ Ban NTD
- Một số NSB đã thành lập các cơ chế Ban NTD trong NSB như: BSI (Anh) , DIN (Đức), ANSI (Mỹ), CSA (Canada) DSM (Malaysia), JISC (Nhật), KATS (Hàn quốc)

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.5 Giao diện với ISO/COPOLCO (3)

a) **ANCO**-mạng lưới Châu Á về sự tham gia của NTD trong TCH-Mục đích của ANCO là thúc đẩy sự tham gia của NTD Châu Á vào hoạt động TCH quóc gia và quốc tế và tăng cường các mối liên hệ khu vực trong giữa các nước tham gia hoạt độngTCH có liên quan đến NTD

b) **ANEC**-Tiếng nói NTD Châu Âu trong TCH- đại diện cho quyền lợi của NTD trong việc xây dựng TC kỹ thuật, đặc biệt là những TC hỗ trợ cho việc thực hiện Luật Châu Âu về chính sách công, ANEC gồm 30 nước thành viên EU và EFTA Do EC cung cấp tài chính

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.5 Giao diện với ISO/COPOLCO (3)

c) **CI** (Consumers International) Tô chức NTD quốc tế là liên đoàn toàn cầu của các tô chức NTD gồm 220 thành viên từ 115 nước. CI thiết lập mối liên lạc với ISO/COPOLCO tham gia tích cực vào hoạt đông TCH quốc tế trong khuôn khô ISO

d) **CT 153 PAN-COPOLCO** gồm 18 thành viên là CQ TCH QG của COPANT (Uỷ ban TC liên Mỹ) phối hợp với COPOLCO phát triển chiến lược tăng cường sự tham gia của NTD vào hoạt động TCH trong khu vực .

e) **DCCG** (Developing Countries COPOLCO Group) – Nhóm các nước đang phát triển của COPOLCO là diễn đàn trong COPOLCO nhằm mục đích cô vũ sự tham gia mạnh mẽ hơn của đại diện va các tô chức NTD từ các nước đang phát triển

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.6 Tài trợ cho đại diện NTD (1)

- Đại diện NTD thường đối mặt với các nguồn lực hạn hẹp về con người, tài chính cản trở sự tham gia vào quá trình xây dựng tiêu chuẩn
- Đa số các Tổ chức NTD cần được hỗ trợ về tài chính để tham gia, đặc biệt là tham gia quốc tế
- NSB và SDO cần phải lập cơ chế để giúp hỗ trợ tài chính thu hút sự tham gia của NTD trong xây dựng tiêu chuẩn và các hoạt động chính sách – cách quan trọng để thừa nhận giá trị của các quan điểm NTD
- Có một số mô hình của NSB và SDO cung cấp tài chính để hỗ trợ NTD tham gia các cuộc họp kỹ thuật và phát triển chính sách

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.5 Tài trợ cho đại diện NTD (2)

- Một số NSB và SDO cũng cung cấp cho đại diện NTD máy tính, phần mềm, truy cập internet đào tạo IT giúp hỗ trợ khả năng họp trên mạng, các chi phí in ấn v.v..
- Các mô hình tài trợ cho NTD tham gia vào TCH khác nhau phụ thuộc vào cơ cấu và vai trò của NSB và SDO (chính phủ, tư nhân, ..)
- Tài trợ cho việc tham gia của NTD vào xây dựng tiêu chuẩn cũng phụ thuộc vào khả năng của NSB hoặc SDO trong việc cam kết chi phí hằng năm cho các hoạt động này
- Trong một số trường hợp, tài trợ có thể đến từ Chính phủ
- Cần thiết lập chương trình tài trợ hằng năm cho sự tham gia của NTD vào công tác xây dựng TC-xây dựng tiêu chí tài trợ v.v..

3. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN ISO TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀO QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG TCQT

3.5 Tài trợ cho đại diện NTD (2)

❑ Một số ví dụ về mô hình tài trợ cho NTD tham gia vào công tác xây dựng TC

a) BSI (Viện TC Anh): chi phí hỗ trợ cho mạng lưới các Mối quan tâm của Cộng đồng và NTD (CPI) được chia sẻ theo tỷ lệ 2:1 giữa BSI và Cơ quan Chính phủ có liên quan(bao gồm chi phí đi lại, ăn ở cho việc tham dự các cuộc họp QG và QT, đào tạo, NCKH v.v..) theo lĩnh vực ưu tiên.

b) DIN (Viện TC Đức) chịu trách nhiệm đại diện cho NTD trong TCH. Bộ Nông nghiệp, Thực phẩm và bảo vệ NTD tài trợ 70% DIN chịu 30% kinh phí tham dự các cuộc họp TC

4. THẢO LUẬN CHUNG

1) Chia sẻ

❑ Mô hình tham gia xây dựng tiêu chuẩn hiện hành của NTD.

❑ Thực trạng tham gia của NTD vào quá trình xây dựng tiêu chuẩn, thuận lợi, khó khăn (Quốc tế, Quốc gia):

- ➢ Hội TW
- ➢ Hội địa phương

2) Trình bầy kết quả thảo luận