

## توافقنامه سطح خدمت (SLA) خدمت: علامت‌گذاری وسایل توزین و سنجش

### ۱. مقدمه

این توافقنامه سطح خدمت به‌منزله قراردادی است فی‌مابین سازمان ملی استاندارد ایران، در نقش ارائه‌دهنده خدمت (که از این پس «سازمان» نامیده می‌شود)، و متقاضیان حقیقی یا حقوقی بهره‌بردار، تولیدکننده یا واردکننده وسایل توزین و سنجش، در نقش دریافت‌کننده خدمت (که از این پس «متقاضی» نامیده می‌شود).

این توافقنامه بر تعیین تعهدات و مسئولیت‌های طرفین، سطح کیفیت خدمت، زمان‌بندی اجرای فرآیندها و نحوه رسیدگی به موارد تخطی از تعهدات تمرکز دارد.

### ۲. هدف

هدف این توافقنامه، تعیین چارچوب مشخص برای ارائه خدمت «علامت‌گذاری وسایل توزین و سنجش» با رعایت الزامات قانونی و استانداردهای ملی است، به‌گونه‌ای که فرآیند بررسی، آزمون، تأیید و علامت‌گذاری با دقت، صحت، شفافیت و سرعت انجام شود و اطمینان از عملکرد صحیح وسایل در داد و ستد عمومی فراهم گردد.

### • ۳. مسئولیت و اهمیت خدمت

- با توجه به نقش حیاتی وسایل توزین و سنجش در داد و ستد عمومی و حفظ حقوق مصرف‌کنندگان و فروشندگان، خدمت «علامت‌گذاری» از اهمیت بالایی برخوردار است.  
این خدمت اهداف زیر را دنبال می‌کند:
- تأیید انطباق تجهیزات با استانداردهای ملی و ضوابط فنی مربوطه و اطمینان از صحت عملکرد وسایل توزین و سنجش در داد و ستد عمومی.
- جلوگیری از تقلب، کم‌فروشی و زیادفروشی و تضییع حقوق مصرف‌کنندگان و فروشندگان.
- ایجاد اعتماد عمومی در نظام اندازه‌گیری کشور.

#### ۴. تعهدات متقابل

##### ۴-۱. تعهدات سازمان ملی استاندارد ایران

- بررسی تعداد پلمب درخواستی توسط مرکز اندازه‌شناسی حداکثر ظرف ۵ روز کاری.
- برنامه‌ریزی جهت نظارت بر انجام آزمون و علامت‌گذاری (در صورت نیاز) حداکثر ظرف ۵ روز کاری پس از پذیرش درخواست.
- اطلاع‌رسانی شفاف در خصوص الزامات، مدارک، فرآیندها و تغییرات احتمالی.
- رسیدگی به شکایات متقاضیان به صورت بی‌طرفانه و در چارچوب دستورالعمل‌های مربوطه.
- حفظ محرمانگی اطلاعات و مستندات متقاضی.

##### ۴-۲. تعهدات متقاضی

- درخواست و اعلام تعداد پلمب مورد نیاز به اداره کل استاندارد استان مربوطه جهت ثبت در سامانه اندازه‌شناسی قانونی.
- ارائه اطلاعات صحیح، کامل و به‌روز و پذیرش مسئولیت هرگونه مغایرت یا نقص در مدارک.
- فراهم نمودن شرایط لازم برای انجام آزمون تجهیزات توسط کنترل کیفیت واحد تولیدی یا آزمایشگاه همکار.
- اعلام نتایج آزمون پس از انجام آزمون‌ها به اداره کل استاندارد استان مربوطه.
- پرداخت هزینه اعلام شده از طرف سازمان.
- رعایت ضوابط و الزامات قانونی مرتبط با بهره‌برداری از وسایل توزین و سنجش.

#### ۵. داده‌های مرتبط با خدمت

نوع داده	ارائه‌دهنده	دریافت‌کننده	سطح دسترسی	ذخیره‌سازی برای تحلیل	قابلیت نمایش عمومی	سطح انتشار
مدارک فنی و اطلاعات تجهیزات	متقاضی	سازمان	کامل	بله	خیر	داخلی سازمان
گزارش‌های آزمون	کنترل کیفیت واحد تولیدی / آزمایشگاه همکار	سازمان	کامل	بله	خیر	داخلی سازمان
اطلاعات علامت‌گذاری انجام‌شده	کنترل کیفیت واحد تولیدی / آزمایشگاه همکار	سازمان	کامل	بله	خیر	داخلی سازمان

#### ۶. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

متقاضی موظف است هزینه پلمب اعلام شده از طرف سازمان را از طریق درگاه‌های پرداخت الکترونیکی به سازمان و هزینه‌های انجام آزمون‌ها و علامت‌گذاری را بر اساس تعرفه‌های مصوب سازمان به آزمایشگاه همکار پرداخت نماید.

## **۷. فرآیند حل اختلاف**

در صورت بروز اختلاف میان سازمان و متقاضی:

۱. موضوع در وهله نخست از طریق مذاکره و تعامل مستقیم بررسی خواهد شد.
۲. در صورت عدم حصول نتیجه، متقاضی می‌تواند شکایت خود را از طریق سامانه ثبت شکایات در میز خدمت سازمان ثبت نماید.
۳. شکایت حداکثر ظرف ۱۵ روز کاری بررسی و نتیجه به متقاضی اعلام خواهد شد.

## **۸. دوره اعتبار توافقنامه**

این توافقنامه از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا بوده و تا زمان اعتبار قوانین و دستورالعمل‌های مرتبط معتبر است. در صورت تغییر در ضوابط یا فرآیندها، نسخه به‌روزرسانی‌شده جایگزین خواهد شد.

## **۹. خاتمه توافقنامه**

این توافقنامه در ۹ بند تهیه شده و پس از تأیید، مبنای ارائه خدمت «علامت‌گذاری وسایل توزین و سنجش» در سازمان ملی استاندارد ایران خواهد بود.