



تهیه شده در:

معاونت اقتصادی

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

فروردین ماه ۱۳۹۶

بررسی مسائل روز اقتصاد ایران

همکاران این شماره:

ناظر: منیره امیرخانلو

گزارش شماره ۱: احمدرضا محبی مجد و زهرا محمدی

گزارش شماره ۲: فرناز صفدری

گزارش ۲:

خدمات اتاق های بازرگانی انگلیس به فعالان کسب و کار و اعضاء: تجربه هایی برای اتاق ایران

خلاصه مدیریتی

اتاق ها در همه جوامع، صدای بنگاه های اقتصادی هستند و عضویت فعالان اقتصادی در اتاق متضمن منافع کسب و کارها و در نهایت کل جامعه است. فراهم ساختن فرصت های شبکه سازی برای بنگاه های محلی، توسعه صادرات و تلاش برای پیشبرد منافع بخش خصوصی از جمله فعالیت هایی است که اتاق ها در آن سرمایه گذاری می کنند. علاوه بر این موارد که منافع آن در سطح کلان جامعه به بار می نشیند و به خردترین سطوح جامعه تسری می یابد، ارائه برخی از خدمات به منظور جلب رضایت اعضاء و توسعه عضوگیری اتاق صورت می گیرد. این خدمات با آنکه بخشی از اهداف مشترک همه اتاق های بازرگانی را تشکیل می دهند، اما از راه های متفاوتی دنبال می شوند. زیرا اتاق ها در موقعیت های اقتصادی، محیطی، جغرافیایی، فرهنگی و اجتماعی متفاوتی قرار دارند و این تفاوت ها نیازهای متفاوتی را موجب می شود. از این رو، اتاق به عنوان نهادی که در پیوندی ناگسستنی با جامعه و نیازهای اقتصادی-اجتماعی فعالان آن قرار دارد باید به اقتضاء شرایط بتواند «کاربردترین» خدمات را ارائه دهد. کاربردی ترین نیز باید در شرایط خاص هر اتاق و منطقه تعریف گردد و

اگر به طیف متنوع خدمات در اتاق‌های دنیا توجه شود این امر به خوبی مشهود خواهد بود. با این حال، خدمات‌رسانی اتاق به اعضاء (اعم از آموزشی، پژوهشی، مشاوره و خدمات رفاهی) در جذب اعضاء مؤثر است.

اتاق‌های بازرگانی انگلیس دارای سه کارکرد اصلی هستند: نخست، پیوند آموزش با صنعت که به از میان برداشتن شکاف آموزش‌های دانشگاهی با شرایط واقعی کسب‌وکار کمک می‌کند. برگزاری همایش‌هایی با موضوع پیوند آموزش و کسب‌وکار، سازمان‌دهی مذاکرات رودرو میان فعالان اقتصادی و پیشگامان عرصه‌های آموزشی و تلاش برای شناسایی نیازهای صنعت از جمله مواردی است که اتاق در آنها نقش‌آفرینی می‌کند. ارائه مشاوره در حوزه تجارت بین‌الملل کارکرد دوم اتاق‌های بازرگانی انگلیس است که اتاق با انجام مطالعات کارشناسی دقیق و هدفمند، کشورهای دارای ظرفیت را شناسایی می‌کند و استراتژی‌های مناسبی را برای هر بازار خارجی در نظر می‌گیرد. دانش اتاق در این حوزه به فعالان اقتصادی کمک می‌کند به ابزارهای دانشی مورد نیاز جهت صادرات مجهز شوند و در مذاکرات تجاری آماده ظاهر شوند. کارکرد سوم اتاق مربوط به خدمات‌رسانی به اعضاء است که جزئیات هر یک از خدمات در گزارش تشریح شده است.

اتاق‌های انگلیس در حوزه‌های مختلفی از جمله انرژی، بیمه، ارز، منابع انسانی، ایمنی و بهداشت و درمان به ارائه خدمات می‌پردازند و اتاق این خدمات را به کمک شرکت‌های بزرگ در هر حوزه تأمین می‌کند. شرایطی که این شرکت‌ها برای ارائه خدمات به اعضاء اتاق در نظر می‌گیرند با شرایطی که به مشتریان خود خدمات‌رسانی می‌کنند متفاوت است. در واقع، اعضاء اتاق خدمات را یا با نرخ کمتری دریافت می‌کنند یا مؤلفه‌هایی در خدمات آنها لحاظ می‌شود که برای مشتریان عادی غیر عضو اتاق فراهم نیست.

با پیدایش دولت رفاه پس از جنگ جهانی دوم انگلیس شاهد تغییر نقش و جایگاه اتاق‌های بازرگانی خود بود. همزمان با افزایش وظایف دولت انگلیس و ایفای کارکردهای بیشتر، نقش و جایگاه بخش خصوصی و اتاق در این کشور تا اندازه‌ای محدود شد. این الگو همچنان در رابطه این دو نهاد در بریتانیا مشاهده می‌گردد. به این معنا که دولت انگلیس در کنار بخش خصوصی آن، در ارائه خدمات و برطرف ساختن چالش‌های کسب‌وکار مشارکت فعال دارد. با این حال، اتاق‌های انگلستان نهادهای مستقل و کسب‌وکار-محوری هستند که عضویت در آنها اختیاری است. اتاق‌های بازرگانی انگلیس محدود به بخش‌های خاصی از فعالیت‌های اقتصادی نیستند و از تمام بخش‌ها عضوگیری می‌کنند [۱].

مجموعه اتاق‌های بازرگانی انگلیس مشتمل بر ۵۲ اتاق بازرگانی (دارای اعتبارنامه رسمی) است و بیش از ۱۵۰ سال است که به رشد کسب‌وکارهای انگلیس کمک می‌کند [۲]. انگلیس برای این کار برنامه مدونی دارد. حمایت از حضور فعالان اقتصادی در بازارهای خارجی بر اساس مشاوره‌های کارشناسی بخشی از این برنامه است. همچنین، به منظور پیوند صنعت و دانشگاه، اتاق‌های بازرگانی انگلیس در همکاری تنگاتنگ با محیط‌های آموزشی، ساختاری برای ورود نوجوانان و جوانان به محیط کسب‌وکار و آگاهی یافتن از نیازهای بازار کار ایجاد کرده‌اند که در مقایسه با فعالیت اتاق‌های بازرگانی ایران بی‌شباهت به تجربه اتاق‌های اصفهان و زنجان در برگزاری دوره‌های آموزشی با عنوان «بازرگانان کوچک» نیست. فارغ از برنامه‌ریزی‌های نهادی و ساختاری اتاق‌های بازرگانی انگلیس در زمینه آموزش و توسعه تجارت فرامرزی، این نهاد عضوپذیر، خدماتی را به اعضا ارائه می‌دهد که می‌تواند الگویی برای ارتقاء و تقویت خدمات‌رسانی اتاق ایران به اعضای خود قرار گیرد.

۲- کارکردهای اصلی اتاق‌های بازرگانی انگلیس

۲-۱- پیوند آموزش با صنعت

اتاق‌های بازرگانی انگلیس اهتمام ویژه‌ای به پیوند آموزش با نیازهای صنعت دارند [۲]. اقدامات اتاق در این راستا در جدول ۱ قابل ملاحظه است. این اقدامات به نوجوانان و جوانان کمک می‌کند به مهارت‌هایی که کارفرمایان از قشر دانشگاهی در بازار کار انتظار دارند دست پیدا کنند (مهارت‌های موسوم به اشتغال‌پذیری یا قابلیت اشتغال). در انگلیس، ۱۷۰۰ دانشکده با ۵۲ اتاق بازرگانی این کشور مشارکت دارند و تلاش می‌کنند شکاف میان محیط‌های آموزشی و بازار کار را از میان بردارند (ر.ک. اقدامات جدول ۱) [۳]. طرح نخست با

عنوان «اتاق جوانان»^۱ از سال ۲۰۱۴ در ۳۰ اتاق انگلستان به مرحله اجرا درآمده است که سازوکار آن در ادامه تشریح شده است [۴].

جدول ۱- اقدامات اتاق‌های بازرگانی انگلیس در راستای پیوند آموزش و کسب‌وکار

مزایا و سازوکار طرح	طرح / اقدام
<p>- فعالان کسب‌وکار بدون هیچ واسطه‌ای با نوجوانان (رده سنی ۱۱ تا ۱۹ سال) ملاقات می‌کنند و در مورد صنعت و پیشه خود، و حوزه‌های تخصصی مورد نیاز بازار کار با آنها گفتگو می‌کنند.</p> <p>- گفتگوی فعالان کسب‌وکار با نوجوانان موجب می‌شود قشر جوانی که در آینده وارد بازار کار می‌شود از رشته‌ها و تخصص‌های مورد نیاز صنعت آگاهی یابد و با مهارت‌های مورد نیاز کارفرما آشنایی پیدا کند.</p> <p>- جوانان می‌توانند برای انجام پروژه‌های کارورزی و عملی خود فعالیت‌هایی در اتاق انجام دهند.</p> <p>- بانک اطلاعاتی اتاق که به صورت اینترنتی به جوانان ایده و مشاوره می‌دهد برای اعضای «اتاق جوانان» در دسترس است [۵].</p> <p>- کارفرمایان می‌توانند از فرصت تربیت نیروی کار متناسب با نیازهای صنعت خود بهره ببرند.</p> <p>- عضویت در طرح اتاق جوانان ساختار منعطفی دارد. کارفرمایان می‌توانند به انتخاب خود در گفتگوهای یک مرحله‌ای یا پروژه‌های آموزشی بزرگ‌تر شرکت نمایند [۶].</p>	<p>- طرح «اتاق جوانان»</p>
<p>- این همایش‌ها با دعوت از افراد پیشرو در بخش‌های کسب‌وکار و آموزش برگزار می‌شود و در مورد سازوکار ورود جوانان تحصیل کرده به بازار کار بحث می‌شود [۷].</p>	<p>- همایش‌های «کسب‌وکار و آموزش»</p>

۲-۲- مشاوره در حوزه تجارت بین‌الملل

شبکه اتاق‌های بازرگانی انگلیس در تمام زمینه‌های مرتبط با صادرات و تجارت بین‌الملل به ارائه مشاوره به کسب‌وکارها می‌پردازد و بر اساس مشاوره‌های کارشناسی اقداماتی را در بازارهای نوظهور انجام می‌دهد که همگی در راستای توسعه تجارت بین‌الملل و تقویت صادرات صورت می‌گیرند. علاوه بر اتاق‌های داخلی، اتاق‌های مشترک و اتاق‌های بین‌المللی انگلیس نیز با ارائه مشاوره به صادرکنندگان، از فعالان اقتصادی برای ورود به بازارهای جهانی جدید حمایت می‌کنند. اقدامات اتاق‌های بازرگانی انگلیس در این راستا در جدول ۲ قابل ملاحظه است.

¹ Young Chamber

جدول ۲- اقدامات اتاق های بازرگانی انگلیس در راستای مشاوره در حوزه تجارت بین الملل

مزایا و سازوکار طرح	طرح / اقدام
- این شورا در حوزه تجارت بین الملل به اتاق مشاوره می دهد و هدف آن، تقویت حضور کسب و کارهای بریتانیا در کشورهای هدف و بازارهای جهانی است [۸].	- راه اندازی «شورای بین المللی مشاوره» ^۲
- شرح در جدول ۳	- انجام اقدامات تجاری در کشورهای هدف و ارائه مشاوره های مرتبط
- شرح در جدول ۴	- ارائه اطلاعات اقتصادی و تجاری در مورد کشورهای هدف (طرح بازار در یک نگاه)

هدف اتاق های بازرگانی انگلیس در بخش تجارت بین الملل، حمایت از صادرکنندگان برای ورود به بازارهای نوظهور و دارای پتانسیل است. اقدامات اتاق های بازرگانی انگلیس در این راستا در جدول ۳ قابل ملاحظه است [۹].

جدول ۳- اقدامات اتاق های بازرگانی انگلیس در راستای توسعه تجارت بین الملل و تقویت صادرات

اقدامات	کشورهای هدف
- افتتاح ۱۵ مرکز تجاری جدید در بازارهای خارجی	- لهستان، رومانی، اسلواکی، اسلوانی، جمهوری چک، مجارستان،
- یافتن شرکای تجاری در بازارهای فرامرزی	ترکیه، هند، چین، هنگ کنگ، تایوان، تایلند، ویتنام، مالزی، سنگاپور،
- سرمایه گذاری مشترک و افتتاح شرکت های اقماری ^۳ در داخل کشور	اندونزی، مکزیک، کلمبیا، شیلی، فیلیپین، امارات متحده عربی

اتاق انگلستان بخشی از پورتال خود تحت عنوان «بازار در یک نگاه»^۴ را به ارائه اطلاعات اقتصادی و تجاری در مورد ۳۴ کشور دارای اولویت تجاری (شامل کشورهای مذکور در جدول فوق) اختصاص داده است که صادرکنندگان با مراجعه به آن می توانند اطلاعات تجاری لازم را در ارتباط با کشور هدف کسب نمایند [۱۰] و [۱۱].

جدول ۴- اطلاعات موجود در اتاق های بازرگانی انگلیس در راستای مشاوره به صادرکنندگان

اطلاعات موجود در مورد کشورهای هدف	کشورهای هدف
- نماگرهای کلان اقتصادی	- کنیا، مراکش، نیجریه، آفریقای جنوبی، تانزانیا، قطر، عربستان
- فرصت های کسب و کار	سعودی، امارات متحده عربی، برزیل، کلمبیا، شیلی، مکزیک،
- زمان، تعداد مدارک مورد نیاز و هزینه تجارت فرامرزی با کشور مربوطه	ایالات متحده آمریکا، کامبوج، هنگ کنگ، هندوستان، اندونزی،
- چشم انداز اقتصادی	چین، ژاپن، مالزی، فیلیپین، سنگاپور، کره جنوبی، تایوان، تایلند،
- چشم انداز تجاری	ویتنام، جمهوری چک، مجارستان، لهستان، رومانی، روسیه، ترکیه،
- تحلیل امکانات و محدودیت ها	اسلواکی، اسلوانی
- میزان تجارت با کشور مربوطه به تفکیک بخش ها (بر اساس درصد)	
- طرف های تجاری کشور مربوطه در سال های اخیر	
- فرصت های تجاری بریتانیا با کشور هدف	

² International Advisory Council

^۳ منظور از شرکت های اقماری، دفاتر تابعه یک شرکت بزرگ در کشورهای دیگر است.

⁴ Market Snapshots

۲-۳- ارائه خدمات متنوع به اعضای اتاق

حوزه‌های ارائه خدمات به اعضای اتاق‌های بازرگانی انگلیس، در جدول ۵ ذکر شده است. تمامی این خدمات به کمک یک شرکت بیرونی ارائه می‌شوند. اتاق‌های زیرمجموعه اتاق‌های بازرگانی انگلیس، خدمات زیر را به طور انحصاری فقط به اعضای ارائه می‌دهند که مزایا و سازوکار هر یک در ادامه تشریح شده است [۱۲].

جدول ۵- خدمات اتاق‌های بازرگانی انگلیس به اعضا

شرکت‌های همکار با اتاق در ارائه خدمات	حوزه‌های ارائه خدمات
- یوتیلیتی وایز (Utilitywise)	- انرژی
- اویلر هرمس (Euler Hermes)	- بیمه اعتباری
- مانی کُرپ (Moneycorp)	- ارز
- ای.ایکس.ای (AXA PPP Healthcare)	- بهداشت و درمان
- کیوڈس (Qdos Consulting)	- منابع انسانی
- کیوڈس (Qdos Consulting)	- سلامت و ایمنی
- کامپوزیت (Composite Legal Expenses)	- خدمات حقوقی
- ای.ای (The Automobile Association)	- امداد خودرو
- دی.اچ.ال (DHL)	- خدمات پستی

۳- تشریح خدمات اتاق‌های بازرگانی انگلیس به اعضا

۳-۱- محصولات و خدمات بهینه‌سازی مصرف انرژی و تخفیف قیمت انرژی

بنگاه‌های عضو اتاق‌های بازرگانی انگلیس بر اساس طرح ائتلاف انرژی اتاق^۵ تحت پوشش خدماتی قرار می‌گیرند که تنها در مقیاس بالا قابل ارائه است. اتاق این خدمت را در همکاری با شرکت مشاوره یوتیلیتی وایز (Utilitywise) که در حوزه بهینه‌سازی مصرف انرژی و کاهش هزینه‌های مربوطه فعالیت دارد ارائه می‌دهد.

مزایا و سازوکار طرح:

(۱) اتاق سبد بودجه‌ای برای بنگاه‌های عضو در نظر می‌گیرد که برابر با آن تا ۲ سال هیچ افزایش قیمتی در زمینه انرژی شامل این بنگاه‌ها نمی‌شود. چنانچه قیمت انرژی در این مدت به زیر قیمت در نظر گرفته شده در پرتفو کاهش یابد، مابه‌تفاوت قیمت به بنگاه‌ها عودت داده می‌شود. این شرایط برای بنگاه‌های عضو، دوازده ماه پیش از پایان مهلت دوساله قابل تمدید است.

⁵ Chamber Energy Alliance

۲) اتاق با اختصاص یک خط تماس تلفنی و یک میز مشاوره به مسائل بهینه‌سازی انرژی، ارتباط مستقیمی بین بنگاه‌های عضو و متخصصان مدیریت انرژی فراهم می‌آورد.

۳) علاوه بر آنکه بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند دوازده ماه پیش از اتمام موعود دو ساله قرارداد انرژی خود با اتاق قرارداد بعدی را تنظیم نمایند، این امکان برای بنگاه‌های عضو وجود دارد که با انعقاد قرارداد ۵ ساله در زمینه انرژی با اتاق، خود را از نوسانات قیمت انرژی در آینده حفظ کنند [۱۳].

۳-۲- بیمه اعتباری اتاق

بیمه اعتباری اتاق، بنگاه‌های اقتصادی عضو را در برابر خطر عدم وصول مطالبات، تأخیر در پرداخت‌ها یا ورشکستگی بنگاه بیمه می‌کند. اتاق این خدمت را در همکاری با شرکت چندملیتی خدمات مالی اویلر هرمس (Euler Hermes)^۶ که در حوزه بیمه فعالیت دارد ارائه می‌دهد [۱۴].

مزایا و سازوکار طرح:

- ۱) اتاق سامانه‌ای را ایجاد کرده است که چنانچه بنگاه‌های عضو نتوانند مطالبات خود را در موعد مقرر از مشتریان وصول نمایند، از طریق سامانه مربوطه می‌توانند این مسأله را گزارش دهند تا تحت پوشش بیمه اتاق متحمل خسارت نشوند.
- ۲) چنانچه طلب بنگاه غیر قابل وصول باشد، اتاق در همکاری با شرکت بیمه‌گر طرف قرارداد روند ادعای خسارت را دنبال می‌کند.
- ۳) بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند اطلاعات سقف اعتباری ۱۰ بنگاه را به طور رایگان دریافت نمایند [۱۵].

۳-۳- ارزش اتاق

اتاق به منظور پوشش ریسک ارزی بنگاه‌های اقتصادی عضو، اقدام به فروش ارز با نرخ پایین‌تر از نرخ بانک‌های انگلیس می‌کند. افتتاح حساب ارزی اینترنتی رایگان برای فعالان اقتصادی عضو و انجام نقل و انتقالات ارزی سریع آنلاین با هزینه کمتر برای اعضا، سایر خدمات اتاق‌های انگلیس را تشکیل می‌دهد. اتاق این خدمات را در همکاری با شرکت انگلیسی مانی‌گروپ (Moneycorp) که در حوزه خدمات ارزی فعالیت دارد ارائه می‌دهد.

مزایا و سازوکار طرح:

- ۱) نرخ ارز اتاق ۴ درصد پایین‌تر از نرخ ارز در بانک‌های انگلیس است.

^۶ دفتر مرکزی این شرکت در فرانسه است.

- ۲) بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند از طریق تماس تلفنی با کارشناسان مسائل ارزی در شرکت مانی‌گروپ، از خدمات مشاوره این شرکت در زمینه نرخ ارز بهره‌مند گردند.
- ۳) برای فعالان اقتصادی عضو اتاق، امکان نقل و انتقالات مالی اینترنتی سریع در تمام ساعات شبانه‌روز و تمام روزهای هفته، همراه با دسترسی به اطلاعات دقیق نرخ ارز وجود دارد.
- ۴) هزینه انجام نقل و انتقالات ارزی برای اعضای اتاق از ۵ پوند شروع می‌شود که این مبلغ در بانک‌های انگلیس بین ۲۰ تا ۴۰ پوند مطالبه می‌گردد [۱۶].

۳-۴- خدمات درمانی و بهداشتی اتاق

اتاق برای بنگاه‌های عضو، طرحی را با عنوان «طرح بهداشت و درمان کسب‌وکارهای عضو اتاق» اجرا می‌کند. خدمات تحت پوشش این طرح به طور معمول برای بنگاه‌های بزرگ قابل ارائه است. اما فعالان اقتصادی و بنگاه‌های کوچک و متوسط می‌توانند با عضویت در اتاق از مزایای این طرح بهره‌مند شوند. اتاق این خدمت را در همکاری با شرکت انگلیسی ای.ایکس.ای (AXA PPP Healthcare)^۷ که در حوزه بهداشت و درمان فعالیت دارد ارائه می‌دهد [۱۷].

مزایا و سازوکار طرح:

- ۱) متقاضیانی که به طور مستقیم به طرح خدمات بهداشتی و درمانی AXA PPP Healthcare می‌پیوندند، مشروط بر اینکه عضو اتاق باشند می‌توانند تا ۳ سال از ۵۰ درصد تخفیف در حق عضویت اتاق بهره‌مند شوند. البته، این تخفیف ۵۰ درصدی با سقف پوشش بیمه‌ای ۱۲۵ پوند به ازای هر کارمند بنگاه قابل اجرا است.
- ۲) بیمه خدمات درمانی شرکت بیمه AXA PPP Healthcare برای اتاق‌ها به گونه‌ای است که بنگاه‌های عضو اتاق در هر اندازه‌ای که باشند می‌توانند از طرح‌های بیمه‌ای که معمولاً برای شرکت‌های بزرگتر قابل اجرا است استفاده نمایند [۱۸].
- ۳) اعضای اتاق می‌توانند در تمام ساعات شبانه‌روز و تمام روزهای هفته به صورت تلفنی در زمینه مسائل پزشکی و درمانی مشاوره دریافت نمایند. پزشک، دکتر داروساز، ماما و پرستار اعضای تیم تخصصی شرکت همکار با اتاق را تشکیل می‌دهند. مکالمات تلفنی به منظور استفاده‌های آموزشی و نظارت بر کیفیت خدمات ضبط می‌شوند.

^۷ این شرکت انگلیسی، یک شرکت بیمه‌گر خصوصی است.

۴) بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند در راستای حفظ سلامت کارمندان و کاهش هزینه‌های ناشی از غیبت پرسنل از محل کار، از تخفیفات باشگاه‌های ورزشی بهره‌مند شوند.

۳-۵- خدمات منابع انسانی اتاق

بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند در زمینه منابع انسانی از جمله استخدام نیرو، آموزش و توسعه کارمندان، ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان، اعطای پاداش و مزایا، تعدیل کارمندان، و مدیریت حضور و غیاب کارکنان مشاوره رایگان دریافت نمایند. اتاق این خدمت را در همکاری با شرکت انگلیسی کیوڈس (Qdos Consulting) که در حوزه مشاوره فعالیت دارد ارائه می‌دهد.

مزایا و سازوکار طرح:

۱) بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند در حوزه منابع انسانی و موضوعات مرتبط به طور رایگان مشاوره حقوقی دریافت نمایند و به منابع کتابخانه‌ای و صدها مقاله شرکت کیوڈس در این زمینه دسترسی رایگان داشته باشند.

۲) اعضای اتاق می‌توانند در تمام ساعات شبانه‌روز و تمام روزهای هفته به صورت تلفنی در زمینه مسائل حقوقی استخدام و اخراج کارکنان مشاوره دریافت نمایند [۱۹].

۳-۶- خدمات سلامت و ایمنی اتاق

بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند در زمینه تدوین خط‌مشی سلامت و ایمنی کارمندان از جمله پایش و ارزیابی ریسک محل کار، ایمنی حریق، مانور اطفاء حریق، مدیریت حوادث و سوانح، و کمک‌های اولیه به طور رایگان مشاوره دریافت نمایند. اتاق این خدمت را در همکاری با شرکت انگلیسی کیوڈس (Qdos Consulting) که در حوزه مشاوره فعالیت دارد ارائه می‌دهد.

مزایا و سازوکار طرح:

۱) بنگاه‌های عضو اتاق می‌توانند در حوزه سلامت و ایمنی کارکنان مشاوره تخصصی رایگان دریافت نمایند و به منابع کتابخانه‌ای و صدها مقاله شرکت کیوڈس در این زمینه دسترسی رایگان داشته باشند.

۲) اعضای اتاق می‌توانند در تمام ساعات شبانه‌روز و تمام روزهای هفته به صورت تلفنی در زمینه مسائل سلامت و ایمنی کارکنان مشاوره دریافت نمایند [۲۰].

۳-۷- کمک هزینه خدمات حقوقی اتاق

اعضای اتاق بازرگانی می‌توانند در صورت بروز مناقشات حقوقی، بدون پرداخت هزینه پیگردهای قانونی تا سقف ۱,۰۰۰,۰۰۰ پوند در سال، خدمات حقوقی رایگان دریافت نمایند. اتاق در جایگاه بیمه‌گذار، این خدمت را در همکاری با شرکت انگلیسی کامپوزیت (Composite Legal Expenses) که در حوزه بیمه هزینه‌های حقوقی فعالیت دارد ارائه می‌دهد [۲۱].

مزایا و سازوکار طرح:

۱) بنگاه‌های عضو اتاق در جایگاه بیمه‌شده می‌توانند سالانه تا سقف ۱۰۰,۰۰۰ پوند در هر ادعای خسارت و در مجموع به مبلغ ۱,۰۰۰,۰۰۰ پوند، تحت پوشش بیمه حمایت قانونی از هزینه‌های بیمه‌گذار قرار بگیرند [۲۲].

۲) اعضای اتاق می‌توانند در تمام ساعات شبانه‌روز و تمام روزهای هفته بدون هیچ محدودیتی از نظر تعداد و مدت تماس‌ها، به صورت تلفنی مشاوره حقوقی تخصصی رایگان دریافت نمایند.

۳-۸- کمک هزینه امداد خودروی اتاق

در صورتی که اعضای اتاق در جاده با مشکل خرابی وسایط نقلیه مواجه شوند می‌توانند از طریق تماس با خدمات امداد خودروی شرکت ای.ای (The Automobile Association)، تا سقف ۶۴ درصد از هزینه تعمیر خودروی خود را از اتاق دریافت نمایند. این شرایط برای دارنده یک ماشین یا ناوگان وسایط نقلیه، به طور یکسان قابل اعمال است.

مزایا و سازوکار طرح:

۱) بنگاه‌های عضو اتاق در صورتی که در جاده با مشکل خرابی وسیله نقلیه مواجه شوند می‌توانند از خدمات تعمیر خودروی شرکت ای.ای (AA) استفاده نمایند که تعمیر یا در محل انجام می‌شود یا خودرو به نزدیک‌ترین تعمیرگاه این شرکت منتقل می‌گردد.

۲) در صورت عدم امکان تعمیر خودرو در محل، وسیله نقلیه به تعمیرگاه منتقل می‌شود، راننده و سرنشینان نیز تا سقف ۷ نفر به محل دیگری انتقال داده می‌شوند.

۳) خدمات امدادی شرکت ای.ای (AA) برای اعضای اتاق، در صورت بروز نقص فنی خودرو در فاصله ۴۰۲,۳۳۶ متری از محل سکونت فرد قابل ارائه است. این در حالی است که این شرکت برای مشتریان عادی این شرط را قرار داده است که نقص فنی حداقل در فاصله ۲,۲۵۳ کیلومتری از محل سکونت شخص رخ داده باشد [۲۳].

- ۴) تفاوت نرخ استاندارد خدمات شرکت ای.ای.ای (AA) برای مشتریان عادی و اعضای اتاق به تفکیک خدمات مختلف از حداکثر ۱۳۶ پوند تا حداقل ۲۱ پوند متفاوت است.
- ۵) پوشش خدمات امدادی شرکت ای.ای.ای (AA) برای وسایل نقلیه مشترکان تعریف می‌شود نه صاحبان یا رانندگان خودرو. بنابراین، اعضای اتاق می‌توانند اسامی افرادی که بیشترین استفاده از خودروی موردنظر را دارند در بیمه‌نامه شرکت قید نمایند [۲۴].

۳-۹- خدمات پستی دی.اچ.ال اتاق

مشتریانی که برای نخستین بار از خدمات پستی و باربری دی.اچ.ال (DHL) استفاده می‌کنند در صورتی که عضو اتاق بازرگانی باشند می‌توانند به مدت یک سال از ۵۰ درصد تخفیف در هزینه ارسال محموله با پست اکسپرس دی.اچ.ال به سایر کشورها بهره‌مند شوند.

مزایا و سازوکار طرح:

بنگاه‌های عضو اتاق که قصد دارند برای نخستین بار از خدمات پستی و باربری شرکت دی.اچ.ال استفاده کنند فقط کافی است با تکمیل فرم مربوطه روی سایت این شرکت از تخفیف ۵۰ درصدی در حمل و نقل محموله‌های خود به سایر نقاط جهان بهره‌مند شوند [۲۵].

۴- جمع‌بندی

اتاق‌ها در همه کشورهای دنیا می‌توانند در رفع نیازهای جامعه کسب‌وکار مؤثر واقع شوند. برنامه‌ریزی برای احصاء نیازهای فعالان اقتصادی و ارائه خدمات متناسب با نیاز جامعه کسب‌وکار از رسالت‌هایی است که در اتاق‌های موفق دنیا دنبال می‌شود. اتاق‌های بازرگانی انگلیس طیف متنوعی از خدمات رفاهی را برای فعالان خود فراهم می‌آورند که البته، این خدمات در کنار برنامه‌های راهبردی در راستای توسعه صادرات، ارائه مشاوره به صادرکنندگان، تقویت فعالیت‌های کارآفرینی و برگزاری دوره‌های آموزشی کاربردی دیده شده است. اتاق ایران می‌تواند از تجارب موفق اتاق‌های بازرگانی انگلیس در ارائه خدمات به فعالان اقتصادی استفاده فراوانی نماید. از این میان، تجربه این اتاق‌ها در پیوند صنعت و آموزش و ارائه مشاوره به صادرکنندگان می‌تواند الگوی مناسبی برای اتاق ایران باشد. سایر خدمات اتاق‌های انگلیس مانند ارائه ارزش با نرخ پائین‌تر، ارائه خدمات امداد در سفر یا بیمه اعتباری اتاق، از جمله خدمات مبتکرانه‌ای هستند که در جذب اعضای می‌توانند نقش مهمی بازی کنند. امید می‌رود اتاق ایران با بهره‌گیری از تجربیات اتاق‌های انگلیس و سایر کشورها که تجربیات آنها در گزارش‌های متعدد مرکز تحقیقات و بررسی‌های اقتصادی، مورد بررسی قرار گرفته است بتواند الگوهای

لازم و متناسب با نیازهای فعالان اقتصادی کشور را به نحو مقتضی احصاء و نسبت به برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات در راستای رفع این نیازها و گسترش منابع درآمدی خود اقدام نماید.

۵- منابع

- [1] *No Stone Unturned: Chamber of Commerce International Comparisons*. (2012). Retrieved from <https://www.gov.uk/government/publications/no-stone-untuned-in-pursuit-of-growth>.
- [2] *About the BCC*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.britishchambers.org.uk/about-the-bcc/>.
- [3] *Bridging the Gap Between Education and Business*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.bccbuseducation.com/>.
- [4] *Young Chamber Membership*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.britishchambers.org.uk/business/young-chamber-membership.html>.
- [5] *Young Chamber*. Retrieved from Young Chamber: <http://www.youngchamber.com/young-chamber>.
- [6] *Young Chamber for Business*. Retrieved from Young Chamber: <http://www.youngchamber.com/young-chamber/yc-for-business>.
- [7] *Events*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.britishchambers.org.uk/business/events/business-and-education-summit.html>.
- [8] *International Advisory Council*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.britishchambers.org.uk/business/international-trade/international-advisory-council.html>.
- [9] *Trading Internationally*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.britishchambers.org.uk/business/international-trade/>.
- [10] *Market Snapshots*. Retrieved from Export Britain: British Chambers of Commerce: <http://exportbritain.org.uk/market-snapshots/taiwan.html>.
- [11] *International Directory*. Retrieved from Export Britain: British Chambers of Commerce: <http://exportbritain.org.uk/international-directory/#ms>.
- [12] *Member Services*. Retrieved from British Chambers of Commerce: <http://www.britishchambers.org.uk/business/member-services/>.
- [13] *About Chamber Energy Solutions*. Retrieved from Chamber Energy Solutions: Exclusive Products and Services for the Benefit of Chamber Members: <http://chamberenergysolutions.co.uk/about-chamber-energy-solutions/>.
- [14] *Access Exclusive Benefits as a Chamber Member*. Retrieved from <http://www.chambercreditinsurance.co.uk/chamber-exclusives/>.
- [15] *What is Chamber Credit Insurance?* Retrieved from <http://www.chambercreditinsurance.co.uk/about-us/>.
- [16] *Chamber Foreign Exchange*. Retrieved from Moneycorp: <https://www.moneycorp.com/chamberfx>.
- [17] *Chamber Business Healthcare Plan*. Retrieved from AXA PPP Healthcare: <https://www.axapphealthcare.co.uk/chambers-home/>.
- [18] *Your Guide to the Chambers Business Healthcare Plan*. (2014). Retrieved from AXA PPP Healthcare: <http://wcnwchamber.org.uk/wp-content/uploads/AXA.pdf>.
- [19] *HR & Employment Law Library and Index: HR and Employment Law Information, Advice & HR Documents*. Retrieved from <http://chamberhr.qdoshr.com/qed/human-resource/hr-library-index>.

- [20] *Health and Safety Library and Index*. Retrieved from <http://chamberhr.qdoshr.com/qed/health-safety/health-safety-library-index>.
- [21] *Chamber Legal Expenses*. Retrieved from Composite Legal Expenses: <http://www.composite-legal.com/233/chamber-legal-expenses>.
- [22] *Chamber Legal Expenses Insurance Policy*. Retrieved from Composite Legal Expenses: <http://www.composite-legal.com/uploads/files/Chamber%20Legal%20Expenses%20Policy%20Wording.pdf>.
- [23] *Breakdown Cover: Free at Home Cover*. Retrieved from Automobile Association Developments Limited: <https://www.theaa.com/breakdown-cover/>.
- [24] *I Can Save up to 64% off AA Business Breakdown Cover*. Retrieved from <http://www.britishchambers.org.uk/assets/downloads/AA%20no%20code%20print%20ready%20pdf.pdf>.
- [25] *Kickstarting Global Growth: A Helping Hand from Chambers of Commerce and DHL Express*. Retrieved from DHL: <http://www.simplydhl.com/uk/chambers>.