



شرایط اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در سال ۱۴۰۱

شروط لازم برای ورود به فرآیند ارزیابی

- داشتن پروانه و مجوز معتبر بهره برداری از مراجع قانونی.
- نداشتن حکم محکومیت در شعب تعزیرات و یا سایر مراجع ذیصلاح طی سال ممیزی و سال قبل از آن. در صورت وجود پرونده تخلفاتی تحت رسیدگی ارسال شده از ناحیه سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و سایر سازمان های صنعت، معدن و تجارت به ادارات کل تعزیرات و دیگر مراجع ذیصلاح؛ پس از طرح موضوع در شورای سیاست گذاری اعطای گواهینامه/ تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان، نتیجه تصمیم گیری شورای مذکور در مورد پذیرش یا عدم پذیرش بنگاه متقاضی، ملاک عمل خواهد بود.
- دارا بودن دو شرط از شرایط توزیع، وضعیت اشتغال نیروی انسانی و شرایط مالی به شرح زیر:
شرط اول: گستره توزیع، بهره گیری و بهره برداری از کالا و خدمات بنگاه های اقتصادی حداقل در ۱۵ استان کشور.
- شرط دوم: داشتن ۱۰۰ نفر نیروی انسانی شاغل مطابق ضوابط قانون کار، که در بنگاه اقتصادی بصورت تمام وقت فعالیت می کنند.
- شرط سوم: حجم فعالیت مالی بنگاه متقاضی، مطابق شرایطی باشد که شورای سیاست گذاری هر ساله تعیین می نماید.
- دارا بودن مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان و جلب رضایتمندی مشتری و رسیدگی به نظرات مشتریان.
- رعایت ضوابط و مقررات عرضه و تعیین قیمت کالا و خدمات مطابق ضوابط مورد تایید سازمان حمایت و مراجع ذی صلاح.
- عدم عرضه کالای قاچاق یا ارایه خدمت به کالای قاچاق.
- ملاک ارزیابی برای بررسی تقاضا در خصوص واحد تولیدی یا خدماتی که دارای تنوع در تولید کالا یا خدمت می باشد، تولید کالا و یا خدمتی است که سهم ۷۰٪ در تولید یا درآمد را داشته باشد.
- دارا بودن حداقل ۸۰ درصد رضایتمندی مشتری در نظرسنجی های بعمل آمده یا ارزیابی کارشناسی سازمان حمایت.

ضوابط اخذ گواهینامه:

- کسب امتیاز شاخص های مالی و فروش.
- کسب امتیاز شاخص های مربوط به کیفیت.
- کسب امتیاز مربوط به رعایت توزیع و خدمات (قبل، حین و پس از فروش)
- کسب امتیاز مربوط به اطلاع رسانی مناسب به مشتری و کسب رضایت مشتری.

ضوابط اخذ تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان:

- دریافت گواهینامه حداقل در ۲ سال متوالی یا ۳ سال غیرمتوالی. (سال جاری محاسبه نمی شود).
- کسب حداقل ۹۰ امتیاز در مجموع امتیازهای اعطای گواهینامه.
- رضایتمندی مشتری ۹۰ درصد و بالاتر.
- وجود گستره توزیع کالا یا خدمات و نمایندگی عنداللزوم واحد متقاضی در بیش از ۲۵ استان کشور.

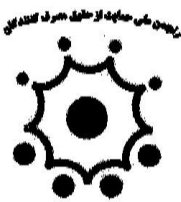
تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان یا توجه به امتیاز کسب شده از سامانه های ارزیابی و همچنین واحد های تولیدی شرکتهای متقاضی

در سه رده ای: طلایی، نقره ای و برنجی به شرکتهای تولیدی و خدماتی برتر اعطا می گردد.

*اعطای گواهینامه استانی:

در صورتیکه گستره فعالیت، در سطح ملی نباشد، شرکت های متقاضی می توانند در سطح استانی جهت دریافت گواهینامه به سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان، مراجعه نمایند.

* به منظور آگاهی هر چه بهتر بنگاه های متقاضی از فرآیند ارزیابی همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان، بر این اساس آیین نامه اجرایی شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در وب سایت www.esfand4th.ir منوی همایش ۹ اسفند، گزینه آیین نامه و دستور العمل ها قرار داده شده است.



سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان

باسمه تعالی





سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان
Consumers & Producers Protection Organization

فراخوان اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان - سال ۱۴۰۱

اطلاعیه شماره ۱

بیست و دومین همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان مطابق برنامه ریزی، ۹ اسفندماه برگزار می شود و در جریان این همایش بنگاه های اقتصادی برتر در حوزه رعایت حقوق مصرف کنندگان معرفی و از آنها تقدیر بعمل خواهد آمد.

لذا از متقاضیان عزیز دعوت می شود با مراجعه به آدرس اینترنتی (www.esfand9th.ir) ، نسبت به ثبت نام اولیه خود به صورت الکترونیکی اقدام نمایند.

آدرس دبیرخانه مربوط:

تهران - خیابان ولی عصر (عج) مقابل پارک ملت - خیابان استاد نجف دریابندری (ارمغان سابق) - خیابان مهرشاد شمالی - پلاک ۶۶
 - ساختمان سازمان حمایت - طبقه دوم - اتاق ۲۰۸ - کد پستی: ۱۹۶۷۸۳۴۷۱۳
 شماره تلفن های تماس دبیرخانه ذیربط جهت هماهنگی بیشتر: ۲۲۰۵۸۵۴۲-۲۶۲۰۰۵۰۳

آدرس اینترنتی مرتبط:

(www.esfand9th.ir)

وب سایت اختصاصی دبیرخانه اجرایی همایش:

دبیرخانه سیاستگذاری و اجرایی
اعطای گواهینامه و تندیس ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

شماره: ۱۱۲۵۷۹۶۵

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۱۶

پیوست: ۵ داره



سال تولید دانش بنیان و اشتغال آفرین



سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان
اداره کل روابط عمومی و تشکل های مردم نهاد
مدیرکل

جناب آقای شافعی

رئیس محترم اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

موضوع: فراخوان بیست و دومین همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان

باسلام و احترام؛

به استحضار می رساند نظر به اینکه فرآیند بیست و دومین همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان از بنگاه های اقتصادی فعال در حوزه رعایت حقوق مصرف کنندگان در حال اجرا می باشد؛ خواهشمند است دستور فرمایید تا با اطلاع رسانی مطلوب به بنگاه های اقتصادی مرتبط، ضمن مراجعه به سایت دبیرخانه اجرایی همایش به نشانی (www.esfand9th.ir)، در فرآیند ارزیابی بنگاه های برتر ملی حضور یابند.

در این راستا نمونه فرم فراخوان همایش نیز برای ارسال به بنگاه های اقتصادی واجد شرایط، پیوست شده است.

همچنین دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی همایش با شماره تلفن های ۰۲۱-۲۶۲۰۰۵۰۳ و ۰۲۱-۲۲۰۵۸۵۴۲ آماده پاسخگویی به سوالات و ابهامات احتمالی در این خصوص می باشد.

حسین زاده قشمی
مدیر

رونوشت:

جناب آقای امینیان-مدیر کل محترم حوزه مدیر عامل و هماهنگی امور استان ها-جهت استحضار

جناب آقای حاجیلو-مدیر محترم حراست-جهت استحضار

جناب آقای مهدوی مهر-معاون محترم مدیر کل روابط عمومی و تشکلهای مردم نهاد-جهت استحضار

جناب آقای شاه محمدی-مسئول محترم دفتر روابط عمومی و تشکل های مردم نهاد

جناب آقای کاظمی-رئیس محترم اداره دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان