



فراخوان اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - سال ۱۴۰۱

اطلاعیه شماره ۱

بیست و دومین همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مطابق برنامه‌ریزی، ۹ اسفندماه برگزار می‌شود و در جریان این همایش بنگاه‌های اقتصادی برتر در حوزه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان معرفی و از آنها تقدیر بعمل خواهد آمد.

لذا از متقاضیان عزیز دعوت می‌شود با مراجعه به آدرس اینترنتی (www.esfand9th.ir)، نسبت به ثبت نام اولیه خود حداکثر تا سی‌ام آبان ماه ۱۴۰۱ (۱۴۰۱/۰۸/۳۰) به صورت الکترونیکی اقدام نمایند.

آدرس دبیرخانه مربوط:

تهران - خیابان ولی عصر (عج) مقابل پارک ملت - خیابان استاد نجف دریاوندی (ارمغان سابق) - خیابان مهرشاد شمالی - پلاک ۶۶ - ساختمان سازمان حمایت - طبقه دوم - اتاق ۲۰۸ - کد پستی: ۱۹۶۷۸۳۴۷۱۳
شماره تلفن‌های 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 مصرف‌کنندگان

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 ارائه 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 با توجه به امتیاز کسب شده از شاخص های ارزیابی و سنجش واحد های تولیدی شرکتهای متقاضی

در سه رده: طلایی، نقره ای و برنزی 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.esfand9th.ir منوی همایش ۹ اسفند، گزینه آیین نامه و دستورالعمل ها قرار داده شده است.