



# آیین نامه و دستورالعمل اجرایی

## شاخص های ارزیابی و نحوه انتخاب شرکتهای متقاضی دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

(واحد های استانی)



**این آیین نامه اجرایی از نوع مدرک درون سازمانی محسوب شده و تحت کنترل می باشد و هرگونه تکثیر، کپی برداری و توزیع آن بدون مجوزهای لازم ممنوع است.**

# بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## مقدمه

حمایت از حقوق مصرف کننده و ترغیب بنگاه‌های اقتصادی به رعایت بیشتر این حقوق از موضوعاتی است که امروزه توسط دولتها، بنگاه‌های اقتصادی و تشکل‌های غیردولتی بعنوان راهبردی پویا در موفقیت، توسعه و هدایت جریان تولید به سمت بازار مطلوب تعقیب می‌شود.

این مقوله در کشور ایران با توجه به آموزه‌های دینی و اعتقادی جامعه بعنوان یک مقوله مهم تلقی و از جامعه مطالبه می‌شود. لذا با توجه به آیات و روایات متعدد نشانه‌هایی از این موضوع مشاهده می‌شود.

بطور مثال خداوند متعال در سوره هود، آیه "۸۵" می‌فرماید "ولا تبخسوا الناس اشیاءهم و لا تعثو فی الارض مفسدین" در این آیه از سوی خداوند رعایت حق الناس و مصرف کنندگان در چارچوب نهی از کم فروشی اعلام شده و آن را از مظاهر فساد تلقی می‌نماید «کم فروشی نکنید تا مفسد نباشید» یا در سوره شریفه مطففین می‌فرماید: ویل للمطففین الذین اذا اکتالوا علی الناس یتستوفون . و اذا کالو هم او وزنو هم یتخسرون . الا یظن اولئک انهم مبعوثون لیوم عظیم یوم یقوم الناس لرب العالمین (وای به حال کم فروشان آنان که وقتی چیزی را با پیمانانه یا وزن از مردم تحویل می‌گیرند کاملاً حق خود را استیفاء می‌کنند ولی وقتی چیزی را تحویل مردم می‌دهند در پیمانانه و وزن کمتر می‌دهند. آیا آنها عقیده ندارند که بعد از مرگ زنده خواهند شد و به روز بزرگ رستاخیز ایمان ندارند. روزی که تمام مردم در پیشگاه خداوند برای تعیین سرنوشت خود می‌ایستند) همچنین با نگاهی به گنجینه ارزشمند احادیث و روایات، در این مورد بیاناتی ارائه شده است.

با عنایت به موارد پیش گفته، قوانین و مقرراتی که امروزه بعنوان حقوق مصرف کنندگان پذیرفته شده است چیزی نیست جز مجموعه حقوقی که در قرآن و احادیث بیش از هزار و چهار صد سال پیش مطرح و مورد قبول و تاکید دین مبین اسلام قرار گرفته است. لذا فرهنگ ایرانی و اسلامی جامعه ما ضرورت رعایت عدالت و انصاف را در کسب و کار و تجارت بعنوان یک اصل مهم و غیر قابل خدشه قرار داده و همواره از سوی دولتهای بعد از انقلاب اسلامی مدنظر بوده است. از طرفی حرکت به سمت توسعه همه جانبه که توسعه اقتصادی برای استحکام و افزایش قدرت سیاسی کشور در جهان و همچنین فراهم آوردن زمینه توسعه اجتماعی و فرهنگی در اولویت است؛ می‌طلبد تا همگام با اقتصاد مدرن جهانی خلاءهای موجود در روابط اقتصادی کشور را احصا و متناسب با معادلات روز دنیا ترمیم و مترقی نماییم. لذا تامین سلیقه و خواسته‌های مصرف کنندگان در بخش خرد و کلان در فضایی کاملاً انحصار زدا و رقابت محور به عنوان حلقه اساسی این فرآیند، زمینه ساز ارتقا، انگیزه برای تولید موفق و پایدار تفسیر می‌شود؛ موضوعی که دولت را بر آن داشت تا در حدود هجده سال پیش با تنظیم طرح جامع رعایت حقوق مصرف کنندگان مسیر را برای تحقق این مهم

هموار سازد. طرحی که بیش از شانزده سال در مجلس شورای اسلامی مورد بررسی قرار گرفت و نهایتاً در تاریخ ۱۳۸۸/۰۸/۱۵، قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در مجلس شورای اسلامی به تصویب رسید و راهکارهای قانونی هدایت و مدیریت جریان تولید به سمت نیازهای واقعی مصرف کنندگان، مشخص، صریح و شفاف در برنامه های دولت قرار گرفت و زمینه های اجرایی آن با برگزاری همایش های روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان از ۹ اسفند ماه سال ۱۳۸۰ توسط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان اجرایی گردید، بر این اساس دستورالعمل های اجرایی مربوط به ارزیابی و سنجش بنگاه های اقتصادی به منظور توسعه و ترغیب این بنگاه ها به نهادینه شدن فرهنگ احترام به حقوق مصرف کنندگان تدوین و طی سال های بعد مورد بازنگری، اصلاح و تکمیل قرار گرفت. ضمناً همایشهای استانی تجلیل از بنگاه های اقتصادی برتر در حوزه رعایت حقوق مصرف کنندگان در همین راستا از سال ۱۳۹۰ شروع و استمرار یافته است.

بنابراین می توان گفت که در جمهوری اسلامی ایران مقوله حمایت از حقوق مصرف کننده و تلاش در رونق تولید متناسب با نیاز، همواره مورد تاکید مسئولان عالی نظام قرار گرفته است. بعنوان نمونه مقام معظم رهبری در سال ۱۳۹۰ طی بیاناتی اظهارداشتند: «به نظرم یکی از قدم های مجاهدت اقتصادی مردم این است که بروند سراغ کالاهای ساخت داخل، آن را بخواهند. البته این طرف قضیه هم این است که کالای ساخت داخل باید قانع کننده باشد؛ بایستی دوامش، استحکامش و مرغوبیتش جوری باشد که مشتری را قانع کند؛ این هر دو در کنار هم یک کار لازم و واجبی است» همچنین رییس محترم جمهور در دیدار سال ۱۳۹۳ با مدیران ارشد وزارت صنعت، معدن و تجارت طی سخنانی فرمودند: «باید به گونه ای فعالیت کنیم که کیفیت و کمیت کالاها افزایش یافته و در زمینه مصرف انرژی، بهره وری را ملاک عمل قرار دهیم. بر این اساس برنامه ریزی صورت گرفته باید در جهت این باشد که صنایع در عین حالی که سودآور شوند رشد نامقوعولی در قیمت نداشته باشند»

آیین نامه و دستورالعمل بازنگری شده حاصل نظر سنجی و بهره گیری از تجربیات کارشناسان و صاحب نظران وزارتخانه و سازمانهای ذیربط در امر ارزیابی و سنجش بنگاه های متقاضی و مدیران و کارشناسان سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و تجربیات گرانسنگی است که طی سالها برگزاری همایش ملی و استانی، آسیب ها و فرصت های این دستورالعمل را احصاء و مورد تجدید نظر قرار داده اند. یقیناً این آیین نامه با ارائه نظرات و پیشنهادهای نخبگان و صاحب نظران می تواند پویا تر شده و موجبات حصول به نتایج مترتب بر اهداف آن را بیش از پیش تسهیل و تسریع نماید؛ بنابراین دبیرخانه اجرایی برگزاری همایش مستقر در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان صمیمانه و خاضعانه از صاحب نظران درخواست می نماید با ارائه نظرات و پیشنهادات، ما را در غنای دستورالعمل انتخاب بنگاه های اقتصادی برتر یاری نمایند.

## آیین نامه اجرایی

نحوه ارزیابی و انتخاب بنگاه های اقتصادی متقاضی دریافت  
گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

دیرخان سیاست گذاری و اجرایی

اعطای گواهینامه و تنذیر رعایت حقوق مصرف کنندگان

- دامنه کاربرد
- مسئولیت اجرا

### - تعاریف و اصطلاحات

- مصرف کننده
- عرضه کنندگان کالا و خدمات
- حقوق مصرف کننده
- اداره کل صنعت، معدن و تجارت
- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان
- گواهینامه استانی
- کمیته فنی
- دبیرخانه اجرایی
- کمیته امور پشتیبانی

### - گیرندگان نسخ

### - هدف

- انتظار از تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات
- انتظار از مصرف کنندگان

## ۱- دامنه کاربرد

این آیین نامه اجرایی در ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان‌ها کاربرد دارد.

## ۲- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این آیین نامه بر عهده ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان‌ها می باشد.

## ۳- تعاریف و اصطلاحات

- ۳-۱- **مصرف کننده:** هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.
- ۳-۲- **عرضه کنندگان کالا و خدمات:** به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه‌ای و همچنین کلیه دستگاه‌ها، مؤسسات و شرکت‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارائه می نمایند اطلاق می شود.
- ۳-۳- **حقوق مصرف کننده:** حقوقی است که کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً از حیث صحت، کمیّت، کیفیت، بسته بندی و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوط یا عرف باید در معاملات رعایت کنند و کلیه خسارات مادی و معنوی ناشی از عیوب یا عدم انطباق کالا یا خدمات را برطبق قوانین و ضوابط جاری جبران نمایند.
- ۳-۴- **اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان در این آیین نامه،** به اختصار «**اداره کل**» نامیده می شود.
- ۳-۵- **انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان در این آیین نامه،** به اختصار «**انجمن استان**» نامیده می شود.
- ۳-۶- **گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان در این آیین نامه،** به اختصار «**گواهینامه استانی**» نامیده می شود.
- ۳-۷- **عنوان مدیر کل صنعت، معدن و تجارت استان** به اختصار «**مدیر کل استان**» درج شده است.
- ۳-۸- **کمیته فنی بررسی شرایط اعطای گواهینامه استان در این آیین نامه،** به اختصار «**کمیته فنی**» نامیده می شود.
- ۳-۹- **دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان** به اختصار «**دبیرخانه اجرایی**» نامیده می شود.
- ۳-۱۰- **کمیته پشتیبانی مراسم حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان** به اختصار «**کمیته پشتیبانی**» نامیده می شود.

## ۴- گیرندگان نسخ

مدیران ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استانی، اعضای کمیته فنی و کمیته پشتیبانی.

## ۵- هدف

ایجاد، تثبیت و نهادینه شدن ساختار رقابتی سالم و تشویق فعالیت‌های بنگاه‌های اقتصادی به حمایت مؤثر و افزون‌تر از حقوق مصرف کنندگان.

## ۵-۱- انتظار از تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات:

- ۵-۱-۱- حمایت از کالاهای ایرانی
- ۵-۱-۲- افزایش انگیزه و حساسیت در تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات برای رعایت بیشتر حقوق مصرف کنندگان از طریق ارتقای کیفیت کالا، بسته بندی مناسب، مطابق شرایط اکولوژیک، تامین سلايق مشتریان و تنوع در توليد.
- ۵-۱-۳- ترغيب و تشويق توليدات رقابت پذير، صادرات محور و مشتري مدار
- ۵-۱-۴- حرکت در جهت کاهش قيمت تمام شده و ارايه به موقع و مطلوب خدمات قبل، حين و پس از فروش کالا و پرداخت خسارت اعتماد به برند برای حفظ و گسترش سهم بازار
- ۵-۱-۵- ترغيب بنگاه های اقتصادی در جهت ارائه کالا و خدمات استاندارد
- ۵-۱-۶- گسترش فضای رقابتي سالم بين بنگاه های اقتصادی، ارتقا کیفی و روزآمدی توليدات آن
- ۵-۱-۷- حمایت از توليدات سازگار با محیط زیست و سلامت
- ۵-۱-۸- ترغيب افزایش بهره وری و کاهش هزینه های توليد
- ۵-۱-۹- توليد منطبق با استانداردهای کشورهای هدف صادراتی (فرا تر از استاندارد ملی)
- ۵-۱-۱۰- ترغيب بنگاه های توليدي به توسعه در حوزه R&D برای تامین سلیقه مصرف کنندگان و افزایش سهم بازارهای داخلی و خارجی

## ۵-۲- انتظار از مصرف کنندگان:

- ۵-۲-۱- استقبال از کالاها و خدمات با کیفیت داخلی
- ۵-۲-۲- مصرف و خرید کالاها و خدمات ایرانی که در حوزه رعایت حقوق مصرف کنندگان موفق به دریافت لوح و تندیس می شوند.
- ۵-۲-۳- عدم خرید کالای قاچاق
- ۵-۲-۴- عدم خرید از واحدهایی که به دلیل تخلف، از جمله گرانفروشی در تعزیرات و محاکم قضایی دارای پرونده هستند
- ۵-۲-۵- عدم خرید از عرضه کنندگانی که حقوق مشتری، از جمله اطلاع رسانی صحیح قیمت و یا صدور فاکتور را رعایت نمی کنند
- ۵-۲-۶- حمایت همه جانبه از توليدات ایرانی

## - شرایط اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استانی

- شروط لازم برای ورود به فرایند ارزیابی استانی
- شرایط اختصاصی اخذ گواهینامه استانی
- امتیاز
  - جدول شاخص مالی و فروش
  - جدول شاخص کیفیت
  - جدول شاخص توزیع و خدمات قبل، حین و پس از فروش
  - جدول اطلاع رسانی مناسب به مشتری و کسب رضایت مشتری
- فقط واحدهای خدماتی
  - جدول شاخص کیفیت ارائه خدمات
  - جدول شاخص سرعت ارائه خدمات
  - جدول شاخص هزینه ها و تعرفه ها
  - جدول ارزیابی نتیجه عملکرد
  - فقط واحدهای خدماتی توزیعی
    - جدول شاخص مالی و فروش
    - جدول شاخص کیفیت ارائه خدمات
    - جدول شاخص رضایتمندی مشتریان
    - جدول شاخص توسعه کمی و کیفی خدمات
  - فقط واحدهای خدمات فروش
    - جدول شاخص کیفیت ارائه خدمات
    - جدول شاخص سرعت ارائه خدمات
    - جدول شاخص هزینه ها، تعرفه ها و اطلاع رسانی
    - جدول شاخص رضایتمندی مشتریان



## **۶- شرایط اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی**

### **۶-۱- شروط لازم برای ورود به فرآیند ارزیابی:**

۶-۱-۱- داشتن پروانه و مجوز معتبر بهره‌برداری از مراجع قانونی.

**تبصره ۱:** دارا بودن پروانه ساخت و نشان ایمنی و سلامت برای واحدهای مشمول و همچنین پروانه کاربرد علامت

استاندارد ملی ایران و گواهینامه انطباق مصرف انرژی برای واحدهای مشمول

**تبصره ۲:** کالاهایی که استاندارد ملی آنها تدوین نشده است، توسط تولیدکننده یا خدمات‌دهنده گواهی انطباق

محصول آنها با یکی از استانداردهای بین‌المللی از مرجع ذیصلاح اخذ شده باشد

**تبصره ۳:** واحدهایی که تولید آنها مشمول داشتن نشان ایمنی و سلامت نمی‌باشند باید معیارهای مورد تایید در

وزارت بهداشت را داشته باشند.

۶-۱-۲- « نداشتن حکم محکومیت قطعی در شعب تعزیرات » و همچنین عدم وجود پرونده تخلفاتی تحت

رسیدگی ارسال شده از ناحیه سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و یا ادارات کل صنعت، معدن و

تجارت به ادارات کل تعزیرات و دیگر مراجع ذیصلاح، حداقل طی سال ممیزی و سال قبل از آن.

۶-۱-۳- وجود گستره توزیع کالا یا ارائه خدمت واحد متقاضی در محدوده استان. (شرکتهای استانی که حداقل ۵ بار

متوالی یا متناوب مفتخر به دریافت گواهینامه استانی شوند، برای یکبار می‌توانند در فرآیند اعطای گواهینامه ملی رعایت حقوق

مصرف‌کنندگان در سطح ملی حضور یابند.)

۶-۱-۴- دارا بودن مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان و جلب رضایتمندی مشتری و رسیدگی به نظرات

مشتریان.

۶-۱-۵- رعایت ضوابط تعیین و اعلام قیمت کالا و خدمات برای مصرف‌کننده منطبق با ضوابط ادارات کل صنعت،

معدن و تجارت استان و یا سایر مراجع مسئول به تناسب نوع کالا و خدمات.

۶-۱-۶- دارا بودن حداقل ۷۰ درصد رضایتمندی مشتری در نظرسنجی‌های بعمل آمده یا ارزیابی کارشناسی

سازمان حمایت.

۶-۱-۷- عدم عرضه کالای قاچاق یا ارائه خدمت به کالای قاچاق.

### **۶-۲- شرایط اختصاصی اخذ گواهینامه استانی:**

#### **۶-۲-۱ امتیاز**

پس از تطبیق و تأیید کلیه شرایط بند ۶-۱ (شرایط لازم)، امتیاز واحدهای متقاضی براساس جدول امتیاز

شاخص‌ها، ارزیابی می‌شود. به شرکت‌هایی که حداقل ۷۰ امتیاز از ۱۰۰ امتیاز این بخش را اخذ نمایند،

گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان اعطاء می‌شود. ضمناً گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

استانی، در سطح زیر برگزیدگان اعطا می‌شود؛

- گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی سطح ۳: کسب امتیاز ۷۰ تا کمتر از ۸۰

- گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی سطح ۲: کسب امتیاز ۸۰ تا کمتر از ۹۰

- گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی سطح ۱: کسب امتیاز ۹۰ و بالاتر ۹۰

این شاخص‌ها در جداول صفحات آتی آمده است. براساس تقسیم‌بندی انجام شده :

✓ جدول (۲) شاخص‌هایی برای ارزیابی واحدهای خدماتی

✓ جدول (۳) شاخص‌هایی برای ارزیابی واحدهای خدمات توزیعی

✓ جدول (۴) شاخص‌هایی برای واحدهای خدمات قبل، حین و پس از فروش

به تفکیک ارائه شده است. ضمن آنکه جدول شماره (۱) شاخص‌ها را در تمام حوزه‌ها در بر گرفته و متناسب با نوع فعالیت قابل ارزیابی است.

**تبصره ۱:** در صورتیکه در بررسی شاخص‌ها امتیاز یک شاخص به دلیل نوع محصول یا خدمت به شاخص دیگر اضافه شود، می‌بایست در ارزیابی‌ها امتیاز شاخص کالا یا خدمتی که ارتقاء یافته است مورد ارزیابی با امتیاز جدید قرار گیرد.

**تبصره ۲:** با توجه به اینکه در بررسی بنگاه‌های اقتصادی برای واحدهای خدماتی می‌بایست با شاخص‌های خاص بررسی شود، در خصوص این واحدها از جداول ۲، ۳ و ۴ استفاده شود.

## جداول شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

جدول (۱) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان				
شاخص ۱-۱: (مالی و فروش) - ۲۰ امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۲	در صورت وجود صورت‌های مالی حسابرسی شده رسمی، ملاک ارزیابی است، در غیر این صورت وضعیت اعلامی سازمان امور مالیاتی مورد ارزیابی قرار گرفته می‌شود.	۲	نداشتن زبان مالی عملیاتی در سال مورد بررسی و سال ماقبل آن. تبصره: در صورتیکه شرکت طرح توسعه داشته باشد، هزینه سرمایه‌گذاری در محاسبه سود و زیان لحاظ نمی‌شود.
	۱	تولید از ۵۰٪ تا کمتر از ۶۵٪	۳	تولید بر مبنای حداقل ۵۰٪ ظرفیت اسمی مندرج در پروانه بهره‌برداری یا مجوز.
	۲	تولید از ۶۵٪ تا کمتر از ۸۰٪		
	۳	تولید از ۸۰٪ و بالاتر.		
	۴	در صورتیکه کالایی امکان درج قیمت را نداشته باشد امتیاز در بند ۴ مورد سنجش قرار خواهد گرفت.	۴	درج یا اعلام قیمت به صورت کاملاً شفاف و آشکار.
	۴		۴	اعلام و به روز رسانی مستمر قیمت کالاهای تولیدی و خدماتی از طریق سایت اطلاع‌رسانی بروز، ثبت در سایت 124.ir، رسانه‌های جمعی و ...
	۳	رعایت ضوابط فروش، فروش اقساطی، پیش‌فروش و ...	۳	رعایت ضوابط فروش
	۱	کاهش قیمت تمام شده	۴	مدیریت انرژی و قیمت تمام شده • اگر امتیاز این بخش کسب نشود اما استاندارد مصرف انرژی اخذ شده باشد ۱ امتیاز در کل امتیاز این بخش محاسبه می‌شود.
	۱	کاهش انرژی مصرفی یا داشتن ایزو مرتبط مانند iso 50001		
	۱	حداکثر افزایش قیمت سالانه کمتر از نرخ تورم آن سال		
	۱	پیاده‌سازی چرخه مدیریت بهره‌وری		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۱-۱:	۲۰	جمع امتیاز شاخص (۱-۱):
در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.				

جدول (۱) امتیاز شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

شاخص ۲-۱: (کیفیت) - ۲۰ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۲	دارا بودن گواهینامه های معتبر مثل EFQM , ISO و HACCP در صنعت غذا) و سایر گواهی های مورد تایید مراجع ذیصلاح گواهینامه های ISO در بالاترین سطح مورد قبول است	۳	۱- دارا بودن شرایط کیفی کالا و خدمت مطابق با کیفیت های استاندارد و مورد انتظار از کالا و خدمت بر اساس ارزیابی های مورد تایید
	۱	رفع عیوب تولید و خدمات در صورت ارایه مستندات.		
	۱	بهداشتی و ایمن.	۲	۲- استفاده از بسته بندی بهداشتی، ایمن و مناسب برای حمل و نگهداری .
	۱	مناسب برای حمل، نگهداری و حفظ محیط زیست		
	۱	برای تولیدات دانش بنیان یا وجود اختراع، کل امتیاز داده خواهد شد.	۱	۳- تنوع و نوآوری در محصول.
	۱	داشتن گواهینامه معتبر استاندارد و یا گواهینامه تطبیق محصول مطابق تبصره ۱ بند ۶-۱	۱	۴- دارا بودن گواهی کیفیت معتبر داخلی
	۱	داشتن مجوز عرضه محصول در سطح بین المللی مانند اروپا و آمریکا	۱	۵- دارا بودن گواهی کیفیت معتبر بین المللی
	۱	در طراحی، تولید، کنترل کیفی و توزیع و فروش کالا.	۱	۶- بهره مندی از IT و تجارت الکترونیک در فرایند تولید و ارائه خدمات
	۲	نمونه تحقیقات کاربردی به عنوان مصادیق هر مصداق مورد پذیرش شورا حداکثر ۵/۰ امتیاز	۲	۷- داشتن واحد تحقیق و توسعه (R&D)
	۱	مثل ورود اطلاعات قیمت و آمار محصولات در سامانه تولید داخلی و آمار بانک مرکزی و ...	۱	۸- ثبت به هنگام و بر خط اطلاعات در سامانه های ذیربط
	۱	محصول به نحوی طراحی شود که مصرف کننده راحت ترین استفاده را داشته باشد.	۱	۹- کار آیی مطلوب محصول متناسب با نیاز مصرف کننده
	۲	مطابق گواهینامه های صادره سازمان محیط زیست، (در صورتیکه لزومی به دریافت گواهینامه نباشد می بایست استعلام کتبی و نظر سازمان محیط زیست ارایه شود.	۲	۱۰- رعایت اصول زیست محیطی
	۱		۱	۱۱- دارا بودن آزمایشگاه مجهز
	۴	کیفیت محصول باید به گونه ای باشد که امکان رقابت با محصول خارجی را داشته باشد.	۴	۱۲- رقابت کیفی محصول با نمونه های خارجی یا صادرات کالا و خدمات
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۲-۱:	۲۰	جمع امتیاز شاخص (۲-۱):
در خصوص گواهینامه های معتبر و بین المللی (ISO ...) که از سوی شرکت های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می باشد.				

شاخص ۳-۱: (توزیع و خدمات (قبل، حین و پس از فروش) - ۲۵ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۲	گستره توزیع در مرکز استان	۵	جود گستره توزیع کالا یا ارائه خدمت و نمایندگی
	۳	گستره توزیع در سطح شهرستان‌ها و مرکز استان		
	۴	گستره توزیع در ۱ تا کمتر از ۵ استان دیگر		
	۵	گستره توزیع در ۵ تا کمتر از ۱۰ استان دیگر		
	۱	رسیدگی به ۷۰ تا ۸۵ درصد شکایات مصرف کنندگان	۲	را بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و مصرف کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM) (در صورت داشتن گواهینامه ISO 10002 در فرآیند رسیدگی به شکایات کل امتیاز، می‌تواند برای متقاضی منظور شود)
	۲	رسیدگی به بیش از ۸۵ درصد شکایات		
	۲	نسبت تعداد خسارت پرداخت شده به شاکیان به تعداد کل شکایات مربوط به خسارت	۲	جبران خسارات احتمالی به خریداران توسط تولیدکنندگان و بهندگان خدمات به گونه‌ای که کاملاً در عمل اجرایی و عملیاتی باشد.
	۱	میانگین رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان از زمان دریافت متناسب با نوع تولید حداکثر تا ۱۰ روز	۱	سرعت مناسب رسیدگی به شکایات مشتریان
	۱	نسبت تعداد شاکیان رضایت یافته به تعداد کل شاکیان	۱	میزان رضایت شاکیان
	۱	ارائه دفترچه راهنما به زبان فارسی با درج نکات ایمنی و فنی همراه هر یک از محصولات. (در مورد کالاهای مصرفی ارایه اطلاعات شامل ترکیب مواد و اطلاعات مفید برای مصرف کننده در بسته بندی)	۷	خدمات فروش مورد کالاهای مصرفی، شاخص های مرتبط این بند ملاک است و ش ۳ امتیاز محاسبه و الباقی در بند ۸ محاسبه خواهد شد) : با تغییر دوره تعهد خدمات گارانتی، بنگاه متقاضی می‌بایست به پوشش خدمات و زمان، بالاتر از سایر واحدهای فعال باشد و رعایت مل قانونی مورد انتظار نیست (در صورتیکه بنگاه حداقل های مورد در قوانین را رعایت نماید حداکثر ۴ امتیاز از این بخش را دریافت نماید)
	۲	ارائه ضمانت‌نامه / گارانتی (مورد تایید) (دوره طولانی تر نسبت به فعالیت‌های بنگاه‌ها و تولیدات مشابه رقیب)		
	۱	حمل رایگان		
	۱	شبکه آگاهی بخشی مناسب خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش) برای فروش به مشتریان		
	۱	ارائه خدمات نصب رایگان. (برای کالاهای مصرفی و غیر مضمول، توسعه سطح علمی و آموزشی کارکنان بنگاه اقتصادی با ارایه مدارک و مستندات، ملاک سنجش می‌باشد)		
	۱	آموزش رایگان طریقه مصرف صحیح		
	۱	ارایه خدمات در دوره تعهد (وارانتی) (دوره طولانی تر نسبت به فعالیت‌های بنگاه‌ها و تولیدات مشابه رقیب)	۴	خدمات پس از فروش مورد کالاهای مصرفی، شاخص های مرتبط این بند ملاک است)
	۱	خدمات مطلوب پس از فروش، تعیین مراکز مجاز سرویس‌دهی (خدمات در محل مشتری یا سامانه حمل دستگاه مشتری به تعمیرگاه). در مورد کالاهای مصرفی، اطلاعات مناسب برای استفاده از محصول		
	۱	پرداخت خسارت اعتماد (در صورت وجود شاکی خسارت)		
	۱	توسعه شبکه خدمات نمایندگی و عرضه		
	۱	نشر فرهنگ و درج مفهوم عودت کالا یا شعار جنس فروخته شده پس گرفته می‌شود بر روی بروشور یا فاکتور یا کالا	۳	شرایط عودت کالا
	۱	تعیین شرایط پس گرفتن کالا مطابق قوانین و مقررات بصورت شفاف برای مشتریان		
	۱	اعلام و درج مفهوم عودت کالا یا شعار (جنس فروخته شده پس گرفته می‌شود) در سایت، شبکه های مجازی و تبلیغات تصویری		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۳-۱:	۲۵	جمع امتیاز شاخص (۳-۱):

موضوع گواهینامه‌های معتبر و بین المللی (ISO ...) که از سوی شرکت های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.

**جدول (۱) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان**

**شاخص ۴-۱: (اطلاع‌رسانی مناسب به مشتری و کسب رضایت مشتری) - ۳۵ امتیاز**

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۱	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری)	۱	۱- دارا بودن دستورالعمل‌ها و سیستم نحوه اخذ و رسیدگی به نظرات مشتریان و اجرای مؤثر آن. (در ارزیابی این بند پرسشنامه‌های رضایتمندی و نحوه تکمیل، جمع آوری و تحلیل آن‌ها می‌بایست مورد بررسی قرار گیرد)
	۱		۱	۲- دارا بودن امکانات مناسب جهت اخذ نظرات مشتریان شامل تلفن گویا، سیستم پیام‌گیر، ایمیل و اخذ نظرات مشتریان از طریق صفحه اختصاصی در سایت شرکت و سایر امکانات.
	۱		۱	۳- درج راههای ارتباطی جهت کسب رضایت مشتریان بر روی کالا یا در اطلاع‌رسانی‌های ارائه شده برای خدمات
	۱		۱	۴- بهره‌گیری از سیستم‌های اطلاعاتی و فن آوری اطلاعات در پیاده‌سازی سیستم CRM برای انعکاس نظر مشتریان و اطلاع‌رسانی
	۱		۱	۵- سیستم و نحوه پرداخت خسارت به مشتری.
	۱		۱	۶- پیش‌بینی بودجه مناسب برای ارزیابی مشتری مداری.
	۱		۱	۷- قابلیت دسترسی به شکایات و نتایج آن (مدارک و مستندات)
	۱	در رسانه‌های (دیداری، شنیداری و نوشتاری) با ارایه اسناد لحاظ در رویکرد حقوق مصرف‌کنندگان	۳	۸- تبلیغات و اطلاع‌رسانی توجه: در صورت وجود تبلیغات خلاف واقع یا اغوا کننده، (مطابق ماده ۷ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان) امتیاز این بخش صفر منظور می‌شود
	۱/۵	معرفی کالا در نمایشگاه‌های داخلی		
	۰/۵	معرفی کالا در نمایشگاه‌های بین‌المللی برون مرزی		
	۵	رضایتمندی از ۷۰٪ تا کمتر ۷۵٪.	۲۰	۹- رضایتمندی مشتری مطابق شرایط تعیین شده توسط دبیرخانه همایش
	۱۰	رضایتمندی از ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪.		
	۱۵	رضایتمندی از ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪.		
	۱۸	رضایتمندی از ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪.		
	۲۰	رضایتمندی ۹۰٪ و بالاتر.		
	۱		۱	۱۰- تاریخ تولید و انقضاء محصولاتی که واجد شرایط هستند، وزن و یا حجم کالا، مشخصات فنی و نوع استاندارد که کالا با آن مطابقت دارد و اطلاعات ایمنی و بهداشتی و توصیه‌های سلامت.
	۲	شرایط و نحوه استفاده سالم و بی‌خطر محصول و همچنین شرایط مخصوص نگهداری آن محصول و درج ترکیبات و مواد اولیه مورد استفاده در تولید محصول. اطلاع‌رسانی نکات ضروری، اطلاعات علمی، آموزشی و پژوهشی که برای مصرف‌کنندگان کالا از ناحیه مصرف‌کنندگان مفید است.	۲	۱۱- معرفی مطلوب کالا و خدمات به مصرف‌کنندگان
تبصره ۱: برچسب‌گذاری مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی بایستی مطابق با قوانین و آئین‌نامه‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشد.				
تبصره ۲: در رابطه با کالاهایی که ماهیتاً دارای دفترچه راهنمای فارسی نمی‌باشند باید اطلاع‌رسانی مطلوب در خصوص نحوه و شرایط مصرف محصول، شرایط نگهداری، درج تاریخ تولید و انقضاء محصول و سایر اطلاعات لازم از طریق بروشور، کاتالوگ و... صورت پذیرد.				
	۲		۲	۱۲- استفاده از راهکارهای مناسب توزیع و اعطای تخفیفات به مصرف‌کننده نهایی.
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۴-۱:	۳۵	جمع امتیاز شاخص (۴-۱):

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.

**جدول (۲) امتیاز شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان – فقط واحدهای خدماتی**

**شاخص ۱-۲: (کیفیت ارائه خدمات) - ۲۰ امتیاز**

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۴		۴	۱. دارا بودن واحد ارتباط با مشتریان و استفاده از مکانیزمهای الکترونیکی جهت جذب، خدمت رسانی و آموزش مشتریان (واحد CRM فعال)
	۲		۲	۲. دارا بودن دستورالعملهای عملیاتی مرتبط با ارائه خدمات.
	۴		۴	۳. دارا بودن نظام آموزش و مهارت منابع انسانی.
	۴		۴	۴. دارا بودن استانداردهای مدیریت کیفیت (گواهینامه ها و دستورالعملهای آن) و اجرایی کردن آنها.
	۳		۳	۵. انجام مطالعات و پژوهشهای مختلف برای ارتقاء سطح ارائه خدمات (واحد تحقیق و توسعه).
	۳		۳	۶. عملیاتی شدن مطالعات و پژوهشها در فرایند ارائه خدمات
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۱-۲:	۲۰	جمع امتیاز شاخص (۱-۲):

در خصوص گواهینامه های معتبر و بین المللی (ISO ...) که از سوی شرکت های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می باشد.

**جدول (۲) امتیاز شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان – فقط واحدهای خدماتی**

**شاخص ۲-۲: (سرعت ارائه خدمات) - ۱۵ امتیاز**

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۴		۴	۱. میزان دسترسی به خدمات (نمایندگی ها - عاملیت ها و...) برای مشتریان
	۴		۴	۲. تعداد و تنوع کانالهای ارتباط با مشتری.
	۴		۴	۳. سرعت عمل عوامل اجرایی برای ارائه خدمات
	۳	میانگین رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان از زمان دریافت، حداکثر به مدت ۱۰ روز	۳	۴- سرعت مناسب رسیدگی به شکایات مشتریان
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۲-۲:	۱۵	جمع امتیاز شاخص (۲-۲):

در خصوص گواهینامه های معتبر و بین المللی (ISO ...) که از سوی شرکت های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می باشد.

**جدول (۲) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان – فقط واحدهای خدماتی**

**شاخص ۳-۲: ( هزینه ها و تعرفه ها) - ۱۰ امتیاز**

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۵		۵	۱. اطلاع‌رسانی قیمت ها و تعرفه‌ها.
	۲		۲	۲. ارائه فاکتور و صورتحساب.
	۱	در رسانه‌های ( دیداری، شنیداری و نوشتاری) با ارایه اسناد لحاظ در رویکرد حقوق مصرف‌کنندگان	۳	۳. تبلیغات خدمات توجه: در صورت وجود تبلیغات خلاف واقع یا اغوا کننده، (مطابق ماده ۷ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان) امتیاز این بخش صفر منظور می‌شود
	۱/۵	معرفی کالا در نمایشگاه‌های داخلی		
	۰/۵	معرفی کالا در نمایشگاه‌های بین‌المللی برون مرزی		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۳-۲:	۱۰	جمع امتیاز شاخص (۳-۲):
<p>در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.</p>				



جدول (۲) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان – فقط واحدهای خدماتی

شاخص ۴-۲: (ارزیابی نتیجه عملکرد) - ۵۵ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۴	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری) کل امتیاز می‌تواند برای متقاضی لحاظ می‌شود.	۴	۱. اجرا و پایش مستمر فرایند سنجش رضایتمندی
	۵	رضایتمندی از ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪.	۲۵	۲. میزان رضایتمندی مشتریان.
	۱۰	رضایتمندی از ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪.		
	۱۵	رضایتمندی از ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪.		
	۲۰	رضایتمندی از ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪.		
	۲۵	رضایتمندی ۹۰٪ و بالاتر.		
	۲		۲	۳. داشتن واحد مجزای رسیدگی به شکایات بصورت مستقل
	۲	نسبت تعداد خسارت پرداخت شده به شاکیان به تعداد کل شکایات مربوط به خسارت	۲	۴- جبران خسارات احتمالی به خریداران توسط تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات به‌گونه‌ای که کاملاً در عمل اجرایی و عملیاتی باشد.
	۱	رسیدگی به ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان	۱۰	۵. رسیدگی به شکایات. (در صورت داشتن ISO10002 در فرآیند رسیدگی به شکایات کل امتیاز، می‌تواند برای متقاضی منظور شود)
	۳	رسیدگی به ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۵	رسیدگی به ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۷	رسیدگی به ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۹	رسیدگی به ۹۰٪ تا کمتر از ۹۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۱۰	رسیدگی به بالاتر از ۹۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۳		۳	۶. نتایج گزارشهای حاصل از رسیدگی به شکایات واصله به سازمان حمایت.
	۱	رضایتمندی از ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪.	۵	۷. میزان رضایتمندی کارکنان (ذینفعان داخلی).
	۲	رضایتمندی از ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪.		
	۳	رضایتمندی از ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪.		
	۴	رضایتمندی از ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪.		
	۵	رضایتمندی ۹۰٪ و بالاتر.		
	۱		۱	۸. آرایه خدمات فروش از طریق فضای مجازی
	۳		۳	۹. ضمانت خدمات آرایه شده (گارانتی خدمات آرایه شده)
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۴-۲:	۵۵	جمع امتیاز شاخص (۴-۲):
در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.				

## جدول (۳) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان – فقط واحدهای خدماتی

### توزیعی

#### شاخص ۱-۳: (مالی و فروش) - ۲۵ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۱	تحقق ۵۰ تا کمتر از ۶۵ درصد	۳	۱- تحقق ۵۰٪ از درآمد پیش‌بینی شده
	۲	تحقق ۶۵ تا کمتر از ۸۰ درصد		
	۳	تحقق ۸۰ درصد و بالاتر		
	۳		۳	۲- تهیه و توزیع کالاهای دارای مشخصات شفاف و کامل بر روی بسته بندی کالاها.
	۳		۳	۳- ارائه صورتحساب یا فاکتور رسمی هنگام فروش کالا.
	۲		۲	۴- نداشتن زیان مالی عملیاتی در سال مورد بررسی و سال ماقبل آن. تبصره: در صورتیکه شرکت طرح توسعه داشته باشد، هزینه سرمایه گذاری در محاسبه سود و زیان لحاظ نمی‌شود.
	۴		۴	۵- اعلام و به روز رسانی مستمر قیمت کالاهای تولیدی و خدماتی از طریق سایت اطلاع رسانی بروز، ثبت در سایت (124.ir)، رسانه های جمعی و ...
	۲		۲	۶- ارائه راهکارهای مناسب برای اعطای تخفیفات و اهدای جوایز به مشتریان.
	۱	کاهش قیمت تمام شده هزینه خدمات	۳	۷- مدیریت انرژی و قیمت تمام شده
	۰/۵	کاهش انرژی مصرفی یا داشتن ایزو مرتبط مانند iso 50001		
	۰/۵	حداکثر افزایش قیمت خدمات سالانه کمتر از نرخ تورم آن سال		
	۱	پیاده سازی چرخه مدیریت بهره وری		
	۲		۲	۸- رعایت ضوابط فروش اقساطی در مورد کالاهای مصرفی بادوام.
	۱	نشر فرهنگ و درج مفهوم عودت کالا یا شعار جنس فروخته شده پس گرفته می‌شود بر روی بروشور یا فاکتور یا کالا	۳	۹- شرایط عودت کالا
	۱	تعیین شرایط پس گرفتن کالا مطابق قوانین و مقررات بصورت شفاف برای مشتریان		
	۱	اعلام و درج مفهوم عودت کالا یا شعار (جنس فروخته شده پس گرفته می‌شود) در سایت، شبکه های مجازی و تبلیغات تصویری		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۱-۳: ۲۵	۲۵	جمع امتیاز شاخص (۱-۳):

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.

**جدول (۳) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان – فقط واحدهای خدماتی**

**توزیعی**

**شاخص ۲-۳: (کیفیت ارائه خدمات) - ۱۵ امتیاز**

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۲	گستره توزیع در مرکز استان	۶	۱- وجود گستره توزیع کالا
	۳	گستره توزیع در سطح شهرستان‌ها و مرکز استان		
	۵	گستره توزیع در ۱ تا کمتر از ۵ استان دیگر		
	۶	گستره توزیع در ۵ تا کمتر از ۱۰ استان		
	۱		۹	۲- کسب استانداردهای ملی
	۲			۳- بهره‌گیری از سیستم‌های اطلاعاتی و فن‌آوری اطلاعات در پیاده‌سازی سیستم CRM برای انعکاس نظر مشتریان و اطلاع‌رسانی
	۲			۴- استفاده از سیستم حمل و نقل مناسب و مجهز بودن به انبارها و سردخانه‌های استاندارد در موارد مرتبط
	۲			۵- استفاده از شیوه‌های نوین فروش.
	۱			۶- عرضه کالاهای دارای بسته‌بندی مناسب و بهداشتی، مشخصات شناسنامه‌ای کامل، شرایط و نحوه استفاده و نگهداری محصول و درج ترکیبات و مواد اولیه و ...
	۱			۷- تهیه و عرضه کالا با ارایه دفترچه راهنما به زبان فارسی با درج نکات ایمنی و فنی، ضمانتنامه خدمات مطلوب پس از فروش، تعیین مراکز مجاز سرویس‌دهی و ... درمورد کالاهای مصرفی بادوام.
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۲-۳:		۱۵

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.



## جدول (۳) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان – فقط واحدهای خدماتی

### توزیعی

### شاخص ۳-۳: (رضایتمندی مشتریان) - ۴۰ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۱	رسیدگی به ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان	۶	رسیدگی به شکایات مشتریان ۱- دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی رسیدگی به شکایات و نظارت مصرف‌کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM)
	۲	رسیدگی به ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۳	رسیدگی به ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۴	رسیدگی به ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۵	رسیدگی به ۹۰٪ تا کمتر از ۹۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۶	رسیدگی به بالاتر از ۹۵٪ شکایات مصرف‌کنندگان		
	۱	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری).	۷	۲- دارا بودن دستورالعمل‌ها و سیستم نحوه اخذ و رسیدگی به نظرات مشتریان و اجرای مؤثر آن. (در ارزیابی این بند پرسشنامه‌های رضایتمندی و نحوه تکمیل، جمع‌آوری و تحلیل آن‌ها می‌بایست مورد بررسی قرار گیرد) ۳- دارا بودن امکانات مناسب جهت اخذ نظرات مشتریان شامل تلفن گویا، سیستم پیام‌گیر، ایمیل و اخذ نظرات مشتریان از طریق صفحه اختصاصی در سایت شرکت و سایر امکانات. ۴- درج راه‌های ارتباطی جهت کسب رضایت مشتریان بر روی کالا یا در اطلاع‌رسانی‌های ارائه شده برای خدمات ۵- بهره‌گیری از سیستم‌های اطلاعاتی و فن‌آوری اطلاعات در پیاده‌سازی سیستم CRM برای انعکاس نظر مشتریان و اطلاع‌رسانی ۶- سیستم و نحوه پرداخت خسارت به مشتری. ۷- پیش‌بینی بودجه مناسب برای ارزیابی مشتری‌مداری. ۸- نتایج گزارش‌های حاصل از رسیدگی به شکایات واصله به سازمان حمایت (امتیاز به واحدهایی تعلق می‌گیرد که پاسخگویی ۱۰۰٪ داشته باشند).
	۱			
	۱			
	۱			
	۱			
	۱			
	۱			
	۱			
	۵	رضایتمندی از ۷۰٪ تا کمتر ۷۵٪.	۲۴	۹- احراز رضایتمندی مشتری در نظرسنجی‌های به عمل آمده براساس اسناد و مدارک مثبت ارائه شده از سوی واحدهای متقاضی.
	۱۰	رضایتمندی از ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪.		
	۱۵	رضایتمندی از ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪.		
	۲۰	رضایتمندی از ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪.		
	۲۴	رضایتمندی ۹۰٪ و بالاتر.		
	۰/۵	دارا بودن سایت برخط	۳	۱۰- شبکه اطلاع‌رسانی تبلیغات و ارتباط الکترونیکی
	۰/۵	اعلام قیمت کالاها در سایت برخط		
	۰/۵	در رسانه‌های (دیداری، شنیداری و نوشتاری) با ارایه اسناد لحاظ در رویکرد حقوق مصرف‌کنندگان		
	۱	معرفی کالا در نمایشگاه‌های داخلی		
	۰/۵	معرفی کالا در نمایشگاه‌های بین‌المللی برون مرزی		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۳-۳: ۴۰	۴۰	جمع امتیاز شاخص (۳-۳):

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.



جدول (۳) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی توزیعی

شاخص ۴-۳: (توسعه کمی و کیفی خدمات) - ۲۰ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۳		۳	۱- توسعه مقدار فروش
	۳		۳	۲- توسعه و بهینه‌سازی زیرساخت‌های واحدهای خدماتی اعم از انبارها، ناوگان حمل و نقل، شعبات و ...
	۴		۴	۳- توسعه سطح علمی و آموزشی کارکنان.
	۳	نمونه تحقیقات کاربردی به عنوان مصادیق هر مصداق مورد پذیرش کمیته حداکثر ۰/۵ امتیاز	۳	۴- داشتن واحد تحقیق و توسعه (R&D)
	۴		۴	۵- نصب صندوق مکانیزه فروش
	۳		۳	۶- عرضه کالای تولید داخلی (همکاری با سازمان در خصوص مبارزه با توزیع کالاهای قاچاق)
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۴-۳:	۲۰	جمع امتیاز شاخص (۴-۳):

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.

**جدول (۴) امتیاز شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان – فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)**

**شاخص ۱-۴: (کیفیت ارائه خدمات) - ۲۰ امتیاز**

امتیاز شاخص ارزیابی	امتیاز زیر شاخص	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	امتیاز متقاضی
۱- طراحی و اجرای نظام آراستگی محیط فیزیکی شبکه خدمات.	۱	داشتن دستورالعمل و نظام نامه.	۰/۵	
		احراز شرایط مد نظر در هنگام بازدید.	۰/۵	
۲- تجهیزات و امکانات مورد استفاده در شبکه و منطبق بودن با تکنولوژی روز.	۳	وجود سامانه جهت انتقال اطلاعات عملکردی نمایندگان مجاز برخورداری از امکانات CONTACT , CALL CENTER , CRM CENTER	۱	
		به روز بودن ابزار تخصصی و تجهیزات تعمیرگاهی.	۱	
۳- داشتن فرآیند و دستورالعمل مربوط به ارائه خدمات.	۱	داشتن دستورالعمل ارائه خدمات که نشان دهنده تفکیک وظایف و تعیین خط م شی های عملکردی واحدهای تابعه می باشد. (ارایه برو شور یا علائم شفاف محیطی)	۱	
۴- داشتن نظام آموزش و مهارت منابع انسانی شبکه خدمات.	۲	وجود استاندارد آموزشی و تقویم آموزشی.	۰/۵	
		مکانیزم نیازسنجی آموزشی پرسنل.	۰/۵	
		اجرای برنامه.	۰/۵	
		فرآیند صدور گواهینامه.	۰/۵	
۵- وجود نظامها و استانداردهای مدیریت کیفیت و دستورالعمل جامع و مستندسازی آنها.	۲	داشتن دستورالعمل های مربوط.	۱	
		اجرای دستورالعمل ها منطبق با نظام نامه های فوق.	۱	
۶- دستورالعمل های ضمانت و تعهد خدمات.	۴	وجود سامانه های بروز ارایه اطلاعات به مشتری با رتبه بندی جهانی و کشوری	۱/۵	
		وجود کتابچه راهنمای محصول و ضمانت نامه.	۱	
		تطابق مدت زمان ضمانت و تعهد با آیین نامه های اجرایی قانون حمایت.	۱/۵	
۷- دستورالعمل های تحویل، حمل و نصب و ارایه خدمات.	۱	وجود دستورالعمل مربوط.	۰/۵	
		اجرا منطبق با ضوابط و آیین نامه های ذی ربط.	۰/۵	
۸- فعالیت های مطالعاتی و پژوهشی موثر در خصوص افزایش کیفیت خدمات و رشد برنامه های تحقیق و توسعه.	۱	داشتن طرح های تحقیقاتی در مقطع مورد نظر.	۰/۵	
		اجرای کردن طرح های فوق.	۰/۵	
۹- دارا بودن دستورالعمل نظام اطلاع رسانی و تبلیغات.	۱	وجود دستورالعمل های مربوط.	۰/۵	
		اجرا منطبق با ضوابط و آیین نامه های ذی ربط.	۰/۵	
۱۰- دارا بودن دستورالعمل اخلاق حرفه ای خدمات در محل مشتری.	۱	وجود دستورالعمل های مربوط.	۰/۵	
		اجرا منطبق با ضوابط و آیین نامه های ذی ربط.	۰/۵	
۱۱- تدوین و اجرای ضوابط پذیرش، ترخیص و گردش کار.	۲	وجود دستورالعمل های مربوط (پذیرش، ترخیص و گردش کار).	۱	
		اجرای منطبق با ضوابط و آیین نامه های ذی ربط.	۱	
۱۲- وجود سامانه ها با الگوهای استاندارد مستندسازی، رسیدگی و جلب رضایت مشتریان امتیاز الزامی داشته باشد.	۱		۱	
جمع امتیاز شاخص (۱-۴):	۲۰	جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۱-۴ :		

در خصوص گواهینامه های معتبر و بین المللی (ISO ...) که از سوی شرکت های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می باشد.

\*در صورت انجام تبلیغات خارج از تعهدات واحد خدماتی ۵ امتیاز از کل امتیازات شاخص این بخش کسر خواهد شد.



جدول (۴) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان – فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)

شاخص ۲-۴: (سرعت ارائه خدمات) - ۲۰ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص ارزیابی	امتیاز زیر شاخص ارزیابی
	۱	برخورداری از امکانات و تعداد اپراتورهای دفتر خدمات (خطوط تلفن و ...) در حد مطلوب	۲	۱- کمیت و کیفیت شبکه خدمات و نحوه پاسخگویی.
	۱	پاسخگویی به مشکلات به صورت تلفنی با حداقل زمان		
	۰/۵	وجود دستورالعمل برآورد تو سعه نمایندگی‌ها متناسب با میزان عرضه کالا.	۴	۲- توسعه شبکه خدمات.
	۰/۵	انجام انواع خدمات و نمایندگی‌ها		
	۱	تعداد و پراکنش نمایندگی‌ها (در سطح مرکز استان)		
	۲	تعداد و پراکنش نمایندگی‌ها (در سطح شهرستان‌ها و مرکز استان)		
	۳	تعداد و پراکنش نمایندگی‌ها (در سطح بیش از ۵ استان)		
	۱/۵	وجود مکانیزم خدمات‌رسانی سیار و میزان خدمات در محل.	۳	۳- ارایه خدمات سیار و در محل برای مشتری.
	۱/۵	برآورد نیروی انسانی مورد نیاز مطابق با آیین‌نامه‌های ذی‌ربط.		
	۱/۵	داشتن جدول زمان استاندارد (TAT).	۳	۴- تعریف شدن زمان استاندارد خدمات.
	۱/۵	اجرای دستورالعمل فوق و تحویل کالا در زمان منطقی.		
	۱	مکانیزم اطلاع‌رسانی سیستم ارتباطی به مشتریان.	۲	۵- تعدد و تنوع در کانال‌های ارتباط با مشتری.
	۱	تنوع نحوه دسترسی مشتریان به واحد خدمات قبل، حین و پس از فروش.		
	۱	دستورالعمل مربوط به تأمین قطعات.	۴	۶- تهیه و تأمین قطعات و لوازم یدکی مورد نیاز و پر مصرف و میزان موجودی شبکه.
	۱	اثر بخشی شیوه‌های تأمین قطعات مورد نیاز نمایندگی‌ها.		
	۲	اجرای دستورالعمل فوق مطابق با ضوابط آیین‌نامه‌های اجرایی.		
	۱	وجود دستورالعمل مربوط.	۲	۷- سیستم پرداخت خسارت توقف غیر متعارف تعمیرات به مشتری.
	۱	اجرای دستورالعمل مطابق با ضوابط اجرایی ذی‌ربط.		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۲-۴ :	۲۰	جمع امتیاز شاخص (۲-۴):

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تأیید مرکز ملی تأیید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.

Turn Around Time (TAT) زمان تعیین شده جهت انجام تعمیرات و بستن فایل مشتری از زمان دریافت کالای معیوب تا تحویل به مشتری.

**جدول (۴) امتیاز شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان – فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)**

**شاخص ۳-۴: ( هزینه ها و تعرفه ها و اطلاع رسانی) - ۱۵ امتیاز**

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۱	ثبات نسبی در قیمت گذاری خدمات در چارچوب ضوابط سازمان حمایت.	۴	۱- رعایت ضوابط قیمت گذاری و تعیین قیمت خدمات.
	۳	رعایت هزینه های خدمات مختلف با توجه به ضوابط مرتبط با قانون نظام صنفی.		
	۴	بررسی درصدهای سود فروش قطعات مطابق ضوابط عمده فروشی و خرده فروشی سازمان حمایت.	۴	۲- رعایت درصد سودهای مجاز در نرخ گذاری خدمات و قطعات مصرفی و تعمیراتی.
	۱	اطلاع رسانی تعرفه ها از طریق نصب در نمایندگی ها.	۱/۵	۳- اطلاع رسانی تعرفه ها و نصب دستمزدها.
	۰/۵	نظارت بر عملکرد نمایندگان در شهرستانها		
	۱/۵	رعایت دستورالعمل مربوطه جهت صدور فاکتور و صورتحساب.	۳	۴- آرایه فاکتور و صورتحساب رسمی.
	۱/۵	نظارت بر آرایه صدور فاکتور.		
	۱	پیش بینی بودجه بر اساس مستندات.	۱	۵- پیش بینی اعتبار لازم برای پرداخت خسارت به مشتری.
	۰/۵	در رسانه های (دیداری، شنیداری و نوشتاری) با آرایه اسناد لحاظ در رویکرد حقوق مصرف کنندگان	۱/۵	۶- تبلیغات و اطلاع رسانی توجه: در صورت وجود تبلیغات خلاف واقع یا اغوا کننده، (مطابق ماده ۷ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان) امتیاز این بخش صفر منظور می شود
	۰/۵	معرفی کالا در نمایشگاه های داخلی		
	۰/۵	معرفی کالا در نمایشگاه های بین المللی برون مرزی		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۳-۴:	۱۵	جمع امتیاز شاخص (۳-۴):

در خصوص گواهینامه های معتبر و بین المللی (ISO ...) که از سوی شرکت های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می باشد.

**جدول (۴) امتیاز شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان – فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)**

شاخص ۴-۴: (رضایتمندی مشتریان) - ۴۵ امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	۱	وجود مکانیزم سنجش رضایتمندی مشتریان.	۳	۱- وجود فرآیند پایش نظرات مشتریان.
	۱	اجرای مکانیزم.		
	۱	پایش و اقدامات اصلاحی.		
	۱۰	رضایتمندی از ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪.	۳۰	۲- رضایتمندی مشتریان از طریق نظر سنجی‌های انجام شده (پایش رضایت از کیفیت قطعات، رضایت از سرعت ارائه خدمات و کیفیت خدمات و نحوه ارتباط و تعامل با مشتری)
	۱۵	رضایتمندی از ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪.		
	۲۰	رضایتمندی از ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪.		
	۲۵	رضایتمندی از ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪.		
	۳۰	رضایتمندی ۹۰٪ و بالاتر.		
	۱	رسیدگی به ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪ شکایات مصرف کنندگان	۸	۳- دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظارت مصرف کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM)
	۲	رسیدگی به ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪ شکایات مصرف کنندگان		
	۳	رسیدگی به ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪ شکایات مصرف کنندگان		
	۵	رسیدگی به ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪ شکایات مصرف کنندگان		
	۷	رسیدگی به ۹۰٪ تا کمتر از ۹۵٪ شکایات مصرف کنندگان		
	۸	رسیدگی به بالاتر از ۹۵٪ شکایات مصرف کنندگان		
	۰/۵	رضایتمندی از ۷۰٪ تا کمتر از ۷۵٪.	۴	۴- میزان رضایت کارکنان داخلی سازمان.
	۱	رضایتمندی از ۷۵٪ تا کمتر از ۸۰٪.		
	۲	رضایتمندی از ۸۰٪ تا کمتر از ۸۵٪.		
	۳	رضایتمندی از ۸۵٪ تا کمتر از ۹۰٪.		
	۴	رضایتمندی ۹۰٪ و بالاتر.		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص ۴-۴ :	۴۵	جمع امتیاز شاخص (۴-۴):

در خصوص گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی (ISO ...) که از سوی شرکت‌های مورد تایید مرکز ملی تایید صلاحیت ایران صادر شده است، مورد قبول می‌باشد.

**۷-۱-۱- کمیته فنی مرکب از اعضای زیر است:**

- ۷-۱-۱-۱- مدیرکل صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی (رئیس کمیته).
- ۷-۱-۱-۲- رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.
- ۷-۱-۱-۳- معاون بازرسی و حمایت از مصرف‌کنندگان ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان. (دبیر کمیته)
- ۷-۱-۱-۴- نماینده اداره کل استاندارد استان.
- ۷-۱-۱-۵- نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی (برحسب مورد).
- ۷-۱-۱-۶- نماینده سازمان اموراتصادی و دارایی استان.
- ۷-۱-۱-۷- نماینده سازمان‌ها، موسسات، تشکل‌ها و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد).
- ۷-۱-۱-۸- نماینده استانداری.
- ۷-۱-۱-۹- مدیرعامل یا نماینده تام‌الاختیار بنگاه اقتصادی متقاضی (بدون حق رأی).
- ۷-۱-۱-۱۰- کارشناس مربوط در اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان (بدون حق رأی).
- ۷-۱-۱-۱۱- رئیس دبیرخانه اجرایی (بدون حق رأی).

**تبصره ۱:** کمیته فنی با حضور اکثریت اعضای دارای حق رأی رسمیت می‌یابد و مصوبات آن با اکثریت آراء نافذ خواهد بود.

**تبصره ۲:** کمیته فنی می‌تواند از کارشناسان ذی‌ربط ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان (بدون حق رأی) در جلسات استفاده نماید.

**تبصره ۳:** در صورت عدم حضور رئیس کمیته، معاون ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان، رئیس کمیته می‌باشد.

**تبصره ۴:** در صورت مساوی بودن تعداد آراء موافق و مخالف، رأی نهایی بر اساس نظر رئیس انجمن استانی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خواهد بود.

**۷-۲- وظایف کمیته فنی:**

کمیته فنی ضمن بحث و تبادل نظر در خصوص پرونده‌ها و اطلاعات دریافت شده (بازدید و...) در خصوص واحدهای واجد شرایط طبق ضوابط، اتخاذ تصمیم می‌نماید.

**تبصره ۱:** در صورت رد تقاضای متقاضی در کمیته فنی، مراتب طی نامه‌ای با ذکر علت از طریق حوزه ذی‌ربط به متقاضی اعلام (حد اکثر دو روز) تا در صورت رفع نواقص، مستندات لازم جهت رسیدگی بعدی ارایه گردد (حد اکثر ۷ روز) و یا در صورت اعتراض نسبت به رأی کمیته، حداکثر ظرف مدت هفت روز از تاریخ ابلاغ رأی کمیته مراتب اعتراض خود را کتبا به همراه مستندات به دبیرخانه اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی اعلام نماید تا مراتب در کمیته فنی، مجدداً بررسی شود.

**تبصره ۲:** کمیته فنی در مرحله دوم به درخواست مجدد متقاضی رسیدگی و تصمیم نهایی اتخاذ می‌شود.

## ۸- دبیرخانه اجرایی

دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه استانی در معاونت بازرسی و حمایت از مصرف کنندگان ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان مستقر بوده و کلیه فرآیندهای اجرایی، از مرحله فراخوان تا برگزاری مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان را به شرح زیر عهده‌دار خواهد بود:

۸-۱- دریافت نظرات کمیته فنی.

۸-۲- تهیه و پیشنهاد اصلاحات مورد نظر در آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی و ارائه آن به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان جهت تصویب.

۸-۳- تهیه و ارسال فرم‌ها و جداول مربوط به اخذ اطلاعات و نگهداری سوابق.

۸-۴- ارائه دستورالعمل‌ها و سیاست‌های مدیریت برگزاری مراسم اعطای گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان.

۸-۵- ارائه دستورالعمل‌های اجرایی جهت انجام امور اجرایی.

۸-۶- انجام کلیه امور دبیرخانه‌ای و ایجاد هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات کمیته فنی.

۸-۷- اعلام فراخوان اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استانی.

۸-۸- دریافت و ثبت درخواست شرکت‌های متقاضی.

۸-۹- دریافت اطلاعات و مستندات مورد نیاز برای بررسی.

۸-۱۰- انجام هماهنگی‌های لازم به منظور برگزاری مراسم اعطای گواهینامه استانی به شرکت‌های منتخب.

۸-۱۱- انتخاب و آموزش ارزیابان و اطلاع رسانی به واحدهای متقاضی.

۸-۱۲- جمع بندی پیشنهاد اصلاحات مورد نظر در آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی و ارائه آن به کمیته فنی جهت تصویب و اعلام به دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان (مستقر در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان).

۸-۱۳- فرم، محتوا و طرح گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استانی جهت اعطا به واحدهای اقتصادی برتر استانها متحدالشکل بوده و توسط دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان مستقر در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ابلاغ خواهد شد.

۸-۱۴- دبیرخانه اجرایی موظف است قبل از برگزاری مراسم، به منظور اطلاع و تایید سازمان حمایت مصرف کنندگان؛ لیست کامل واحدهای تولیدی و خدماتی پذیرفته شده و همچنین لیست واحدهای تولیدی و خدماتی پذیرفته نشده در موارد زیر تکمیل و حداکثر تا پایان اسفند ماه هر سال به دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان (مستقر در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان) ارسال نماید.

- تصویر فرم شماره ۱ (دو صفحه) کلیه متقاضیانی را که در روند اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان شرکت نموده‌اند. (در قالب فایل اسکن شده Pdf)

- نامه تقاضای شرکت‌ها بصورت تفکیکی هر شرکت و در قالب فایل اسکن شده Pdf).

واحدهای اقتصادی متقاضی همایش استانی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان اعم از پذیرفته شده و نشده طی سال ..... ۱۳ استان .....												
ردیف	نام واحد اقتصادی	زمینه فعالیت	محصولات	نام و نام خانوادگی مدیر عامل	تلفن دفتر مدیر عامل	فکس دفتر مدیر عامل	نشانی دفتر مرکزی	نشانی کارخانه	پست الکترونیکی	وبگاه شرکت	پذیرفته شده بلی/خیر	دلایل رد پذیرش
۱												
۲												
۳												
۴												
۵												

**تبصره:** به منظور انجام فرآیند اجرایی و امور مالی مربوط و برگزاری هر چه باشکوه‌تر مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استانی، کمیته‌ای با عنوان "**کمیته پشتیبانی**" با ترکیب اعضاء و شرح وظایف زیر در دبیرخانه اجرایی تشکیل می‌شود و مسئولیت امور مالی، پرداخت هزینه‌ها و پشتیبانی مراسم و فرآیند مربوط به این کمیته می‌باشد.

### **۹- کمیته پشتیبانی**

به منظور انجام فرآیند اجرایی و امور مالی مربوط و برگزاری هر چه باشکوه‌تر همایش حمایت از حقوق مصرف کنندگان، کمیته‌ای با عنوان «کمیته امور پشتیبانی» با ترکیب اعضاء و شرح وظایف زیر در دبیرخانه اجرایی تشکیل می‌شود و مسئولیت امور مالی و پشتیبانی مربوط به این کمیته می‌باشد.

#### **۹-۱- کمیته پشتیبانی مرکب از اعضای زیر می‌باشند:**

- ۹-۱-۱- معاونین بازرسی و حمایت از مصرف کنندگان استانی (به عنوان عضو و رئیس کمیته).
  - ۹-۱-۲- مدیر حراست ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان / نماینده وی با معرفی کتبی (عضو کمیته).
  - ۹-۱-۳- رئیس انجمن استانی حمایت از حقوق مصرف کنندگان / نماینده وی با معرفی کتبی (عضو کمیته).
  - ۹-۱-۴- مدیر عامل / رئیس هیات مدیره دو شرکت از شرکت‌های برتری که در سال‌های گذشته موفق به کسب گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان شده باشند و متقاضی سال جاری / نماینده وی با معرفی کتبی. بدیهی است در صورت عدم مشارکت موثر از طریق معاونت‌های ذیربط، نماینده جدید معرفی خواهد شد.
- \* دو شرکت با معرفی کتبی مدیر کل صنعت، معدن و تجارت استان یا معاونان وی.

#### **توضیحات:**

- جلسات کمیته پشتیبانی با حضور حداقل ۳ نفر از اعضاء، رسمیت می‌یابد و تصمیمات کمیته براساس رأی اکثریت اعضای حاضر در جلسه قابل اجرا می‌باشد.
- در صورتیکه هریک از اعضای فوق به دلیل موجه و ضروری، نتواند در جلسات مربوط شرکت کند، نماینده عضو فقط با معرفی نامه کتبی می‌تواند در جلسه ذیربط شرکت کند.

## ۲-۹-وظایف کمیته پشتیبانی:

شرح وظایف کمیته پشتیبانی مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان:

۹-۲-۱- تشکیل جلسات کاری منظم در محل اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.

۹-۲-۲- کمیته پشتیبانی می تواند ضمن بررسی سوابق اجرای مراسم سال های گذشته و با توجه به نقاط ضعف و

قوت آن و همچنین هماهنگی با اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان، با شرکت های رسمی پیمانکار

برگزارکننده همایش به صورت کلی / موردی قراردادهای لازم را منعقد نماید.

\* کمیته پشتیبانی می تواند کلیه امور همایش را با قراردادهایی به صورت جداگانه برای، هر فعالیت با فرد یا شرکت

مجزا منعقد نماید.

۹-۲-۳- کمیته پشتیبانی می تواند انجام فرآیندهای مالی و حسابداری را با مرجعی حقوقی مانند انجمن استانی

حمایت از حقوق مصرف کنندگان یا موسسات حقوقی ثبت شده یا شرکت های مربوط ساماندهی نماید.

۹-۲-۴- کمیته پشتیبانی می تواند برای پوشش هزینه های مربوط به همایش، امکان جذب منابع از متقاضیان حضور

در همایش را به مرجع حقوقی که وظیفه سازماندهی مالی و اداری را پیدا می کند واگذار نماید.

۹-۲-۵- کمیته پشتیبانی می بایست کلیه امور مربوط را با برنامه ریزی کامل، دقیق و به موقع انجام داده تا مراسم

مربوط به نحو احسن و بهتر از سال های گذشته انجام شود.

۹-۲-۶- کلیه پرداخت ها و هزینه های مربوط از محل حساب ذی ربط به پیمانکاران، با مصوبه کمیته پشتیبانی قابل

انجام خواهد بود.

۹-۲-۷- گزارش درآمد و هزینه به صورت کامل، حداکثر ظرف دو ماه بعد از پایان مراسم با امضاء همه اعضاء کمیته

پشتیبانی برای استحضار مدیر کل صنعت، معدن و تجارت استان تهیه و ارائه خواهد شد.

## ۳-۹-اختیارات نمایندگان بنگاه های منتخب:

با توجه به اینکه برگزاری و فرایندهای آن مجزا از فرایند ارزیابی است، لذا تصمیم گیری در موضوع لزوم برگزاری مراسم و

نحوه تامین منابع مالی لازم، با نظر نمایندگان بنگاه های اقتصادی که شیوه انتخاب آنها در بند ۹-۱-۴ بیان شد، خواهد بود.

همه بنگاه های متقاضی می بایست نسبت به اجرای نظر نمایندگان فوق متعهد باشند و در صورت عدم اجرای تعهدات، از

فرایند همایش حذف خواهند شد.

مفاد این آیین نامه بر اساس نظرات و پیشنهادات جدید اعضای شورای سیاست گذاری و حوزه های تخصصی سازمان حمایت

در 3 فصل، ۹ بند و ۱۲ تبصره در بهمن ماه ۱۳۹۷ به تایید و تصویب سازمان حمایت رسیده است

**این آیین نامه اجرایی در تاریخ ۱۳۹۷/۱۱/۱۴ به تصویب سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان رسیده**

**و از همین تاریخ لازم الاجرا می باشد.**



## دستور العمل اجرایی

نحوه ارزیابی و انتخاب بنگاه‌های اقتصادی متقاضی دریافت

کوپینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

دوره‌یاد یاست گذاری و اجرایی  
اعطای کوپینامه و تدیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



## مراحل اجرایی و تصمیم‌گیری

**۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان جهت پشتیبانی از فرآیند اجرایی می‌تواند ضمن اعلام فراخوان از طریق رسانه‌های جمعی (جراید، صدا و سیما، سایت اینترنتی سازمان و ...) و سازمان‌های ذی‌ربط در خصوص ضوابط و چگونگی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان اطلاع‌رسانی می‌نماید.**

**۲- حوزه تخصصی در اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان از طریق مکاتبه، مذاکره و بازدید از واحد متقاضی (در صورت لزوم با حضور اعضای کمیته فنی) اطلاعات و مستندات لازم را جمع‌آوری و مراتب را در صورت عدم شرایط احراز بطور کتبی به دبیرخانه اجرایی جهت ابلاغ به واحد متقاضی اعلام می‌نماید.**

در صورت صحت مستندات با شرایط احراز، با تهیه گزارش کارشناسی، مستندات جهت بررسی و تصمیم‌گیری به کمیته فنی ارائه و کمیته فنی نتایج را به همراه اظهار نظر مربوط به دبیرخانه اجرایی اعلام می‌نماید.

**تبصره:** بازدید از واحدهای متقاضی می‌تواند عندالاقضاء با تشخیص اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان، نماینده انجمن استانی یا انجمن شهرستانی مربوط صورت پذیرد.

**۳- کمیته فنی ضمن تشکیل جلسه به بررسی پرونده‌های رسیدگی شده پرداخته و رأی نهایی را با اکثریت نسبی آراء صادر خواهد نمود.**

**تبصره:** تصمیمات کمیته فنی قطعی است و در صورت منفی بودن نظر کمیته فنی مراتب طی نامه‌ای با ذکر دلایل از طریق دبیرخانه اجرایی به اطلاع شرکت متقاضی خواهد رسید و واحد متقاضی در دوره بعد می‌تواند ضمن رفع نواقص، درخواست مجدد ارائه نماید.

**۴- مدت اعتبار گواهینامه «یک سال خورشیدی» از تاریخ صدور گواهینامه می‌باشد.**

**تبصره:** در صورت تخطی واحد متقاضی از شرایط آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به پیشنهاد رئیس انجمن استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به تشخیص کمیته فنی ضمن ابطال گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، واحد مذکور دو سال از شرکت در فرآیند اعطای گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان محروم گردد.

**۵- مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی به واحدهای منتخب از اول تا پانزدهم اسفند ماه هر سال توسط اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان و با همکاری انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان برگزار می‌شود.**

**۶- اصلاح هریک از مواد این آیین‌نامه با پیشنهاد و درخواست هر یک از اعضای کمیته فنی اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان در دستور کار شورای سیاستگذاری و اجرایی همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مستقر در سازمان حمایت قرار خواهد گرفت.**

**۷- متقاضیان دریافت گواهینامه ضمن دریافت فرم شماره «۱» از دبیرخانه اجرایی و سایتهای مرتبط با انجمن استانی و اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان؛ می‌بایست فرم مذکور را تکمیل و به انضمام نامه درخواست و مدارک لازم برای ثبت نام اولیه، به دبیرخانه اجرایی در استان ذی‌ربط تحویل داده و رسید دریافت نمایند.**

**۸- دبیرخانه اجرایی، پس از بررسی و ثبت درخواست واحد متقاضی، مراتب را جهت بررسی به واحدهای کارشناسی اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان ارسال و واحدهای مذکور موظف‌اند حداکثر ظرف مدت یک هفته در خصوص احراز شرایط اولیه دریافت گواهینامه واحد متقاضی اعلام نظر نماید تا بدین وسیله دبیرخانه اجرایی پس از دریافت نظرات سازمان ذی‌ربط، طی «فرم شماره ۲» دلایل رد درخواست را به متقاضیانی که شرایط اولیه را احراز ننموده‌اند اطلاع دهد.**

**۹- در صورتیکه واحد متقاضی حایز شرایط اولیه دریافت گواهینامه باشد، مدیریت مربوط موظف است به متقاضی ابلاغ نماید تا مدارک مندرج در فرم شماره «۳» را با لحاظ مدت زمان حداکثر ۲ هفته به دبیرخانه اجرایی تحویل نماید.**

(۴-۱) اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان موظف است با توجه به اطلاعات اخذ شده و مطابق با شاخص‌های در نظر گرفته شده، فرم شماره ۴ (فرم گزارش تحلیلی) را تهیه نماید.

**۱۰-** اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان پس از دریافت و بررسی کارشناسی، در راستای برگزاری جلسه کمیته فنی، ظرف مدت حداکثر یک هفته ضمن هماهنگی با دبیرخانه اجرایی از هیأت کارشناسی (کمیته فنی و...) جهت بازدید (عندالزوم) از واحد مورد نظر طی فرم شماره ۵ دعوت بعمل خواهد آورد. هیأت بازدیدکننده می بایست در زمان بازدید فرم شماره «۵» را تکمیل و به اداره کل مذکور ارائه نماید. اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان موظف است پس از دریافت فرم‌های گزارش بازدید (فرم شماره ۵) و جمع بندی گزارشات مذکور، نتیجه را طی فرم شماره (۱-۵) به کمیته فنی ارائه نماید.

**۱۱-** حوزه مربوط در اداره کل می‌بایست یک هفته بعد از بازدید (در صورت نیاز به بازدید) گزارش بازدید را مطابق فرم شماره (۵) به دبیرخانه اجرایی ارسال نماید.

**۱۲-** حوزه مربوط در صورت تکمیل مدارک و گزارش کارشناسی، می‌بایست اطلاعات جمع‌آوری شده را مطابق فرم (شماره ۴) جهت برگزاری جلسه کمیته فنی به دبیرخانه اجرایی ارائه نماید.

**۱۳-** دبیرخانه اجرایی موظف است اطلاعات جمع‌آوری شده توسط حوزه مربوط را با شرایط تهیه گزارش کارشناسی در قالب فرم (شماره ۴) تطبیق داده و در صورت نقص هر یک از فصول، موارد را جهت تکمیل اطلاعات به مدیریت مربوط عودت نماید. مدیریت مربوط موظف است حداکثر ظرف سه روز نسبت به تکمیل اطلاعات اقدام و اطلاعات تکمیلی را مجدداً به دبیرخانه اجرایی ارائه نماید.

**۱۴-** دبیرخانه اجرایی موظف است، ظرف مدت یک هفته پس از دریافت گزارش تحلیلی تکمیل شده، از اعضاء کمیته فنی برای شرکت در جلسه کمیته فنی دعوت نماید.

**۱۵-** رییس کمیته فنی می‌بایست پس از برگزاری جلسه براساس مستندات، مطابق با فرم (شماره ۶) رای‌گیری به عمل آورده و صورتجلسه مربوط را تنظیم و به دبیرخانه اجرایی ارائه نماید.

**۱۶-** در صورتیکه در جلسه کمیته فنی، صلاحیت شرکت متقاضی مورد تأیید قرار نگیرد، کمیته فنی موظف است حداکثر ظرف مدت دو روز براساس فرم شماره «۷» (به استناد تبصره ۱ ماده «۵» آیین‌نامه اجرایی مربوط) دلایل رد تقاضا را به اطلاع شرکت رساند.

واحد متقاضی می‌تواند در صورت اعتراض حداکثر ظرف مدت ده روز پس از تاریخ نامه صادره، نسبت به تکمیل مدارک و ارسال به اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان اقدام و رسید دریافت نماید.

**۱۷-** کمیته فنی پس از اخذ مجدد مدارک، ظرف یک هفته به بررسی اسناد ارسالی پرداخته و طی تشکیل جلسه دوم در هر صورت (موافقت یا مخالفت) در قالب فرم شماره «۸» نظر نهایی خود را طی صورتجلسه اعلام می‌نماید.

**۱۸-** کمیته فنی رأی نهایی را به پیوست فرم شماره «۹» به دبیرخانه اجرایی ارسال خواهد نمود.

**۱۹-** در صورتیکه براساس رای کمیته فنی در دومین جلسه بررسی، شرکت فاقد شرایط لازم برای اخذ گواهینامه رعایت حقوق کنندگان، تشخیص داده شود، مراتب طی فرم شماره ۱۰ و از طریق دبیرخانه اجرایی به شرکت مذکور اعلام می‌گردد.

**۲۰-** دبیرخانه اجرایی طی نامه‌ای ضمن تشکر از شرکت‌هایی که تقاضایشان مورد قبول کمیته فنی واقع نگردیده است، دلایل رد تقاضا را به اطلاع شان خواهد رساند.

**۲۱-** دبیرخانه اجرایی هماهنگی لازم را جهت دعوت از شرکت‌هایی که درخواستشان مورد موافقت کمیته فنی قرار گرفته است جهت دریافت گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان بعمل می‌آورد.

**۲۲-** دبیرخانه اجرایی موظف است مقدمات برگزاری مراسم همایش استانی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را تنظیم نماید.

**۲۳-** دبیرخانه اجرایی گزارش تکمیلی عملکرد یک ساله در اعطای گواهینامه استانی را حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه سال بعد تهیه و به دبیرخانه شورای سیاست‌گذاری اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان سازمان حمایت ارائه نماید.

**۲۴-** در صورتی که شرکت منتخب در طول مدت اعتبار گواهینامه شرایط و ضوابط مربوط را رعایت نکند، اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان ملزم می‌باشد ضمن مکاتبه و تذکر تعدیل به واحد مزبور، مراتب را به دبیرخانه اعلام نماید و در صورتیکه شرکت مزبور شرایط تعدیل را نپذیرفت اداره کل مذکور گزارش مربوط را تهیه و در اسرع وقت کمیته فنی را تشکیل و براساس فرم شماره «۱۱» رأی نهایی در خصوص ابطال گواهینامه شرکت را صادر و به اعلام می‌نماید.

**۲۵-** پس از ابطال گواهینامه شرکت مورد نظر توسط کمیته فنی، مراتب توسط روابط عمومی سازمان و انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع عموم خواهد رسید.

**۲۶-** با توجه به توافق دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه / تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان مستقر در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان با بازرگانی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران به منظور اخذ تخفیف‌افزافه بخش در سازمان صدا و سیما برای بنگاه‌های اقتصادی برتر در همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، دبیرخانه اجرایی همایش استانی نیز می‌تواند در صورت تمایل شرکت‌های برتر استانی، آسامی را به دبیرخانه ملی به صورت مکتوب ارسال تا این شرکت‌ها نیز از امتیازات مذکور بهره‌مند گردند.

**۲۷-** پیرو نامه شماره ۴۳۸۹۳ مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۱۱ به منظور حفظ وحدت رویه در خصوص اعطای گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به پیوست نمونه طرح گواهینامه تهیه شده توسط دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در قالب فرم شماره ۱۲ برای بهره‌برداری و اقدام لازم ارسال می‌شود. همچنین ضروریست واحدهای برتر استانی در تمامی تبلیغات خود از عبارت "**گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان**" استفاده نمایند.

## **۲۸- حدود ارزیابی**

ارزیابی‌ها در سطح بنگاهی، استانی انجام می‌پذیرد.

## **۲۹- نتیجه ارزیابی**

نتایج ارزیابی پس از تایید کمیته فنی به تصویب رسیده و اعلام عمومی می‌شود.

## **۳۰- مدارک مرتبط**

چک لیست ارزیابی، سوابق و مستندات بنگاه، تاییدیه کمیته فنی

## **۳۱- بایگانی سوابق**

نسخه ای از سوابق در دبیرخانه اجرایی نگهداری می‌شود.

## **۳۲- مدارک منسوخ و باطل شده**

با تصویب این آیین‌نامه، کلیه مدارک و مستندات قبلی منسوخ می‌گردد.

**۳۳-** رعایت زمان‌های تعیین شده در کلیه بندها الزامی است.

**۳۴-** عدم رعایت زمان تعیین شده توسط متقاضی (در هر مرحله) به معنی انصراف تلقی می‌گردد.

**۳۵-** اگر در مراحل بررسی (تحلیل مدارک و بازدید) عدم صحت اطلاعات اظهار شده توسط متقاضی اثبات گردد،

تقاضای واحد متقاضی در همان مرحله بررسی "کان لم یکن" خواهد شد.

**۳۶-** جهت بررسی تقاضای واحدها، حوزه مربوط از زمان ارجاع پرونده متقاضی به آنها حداکثر ۳۰ روز مهلت دارند تا

نتیجه بررسی را در قالب فرم (۴) به دبیرخانه اجرایی ارائه نمایند.

۳۷- کلیه مکاتبات مراحل بررسی و انتخاب واحدهای متقاضی می‌بایست براساس فرم‌های مربوط این دستورالعمل انجام

گیرد و دبیرخانه اجرایی مسئول نظارت بر روند مراحل بررسی می‌باشد.

۳۸- استعلام مربوط به نداشتن محکومیت از شعب تعزیرات استان انجام شود.

۳۹- فرم‌ها و نمونه مکاتبات مورد نظر در ادامه ارائه شده است.



تاریخ: .....  
 شماره: .....  
 کد: .....  
 (لطفا در قسمت فوق چیزی نوشته نشود)

**فرم ثبت اطلاعات جهت دریافت گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان**

نام واحد: ..... شناسه ملی واحد: .....  
 نوع فعالیت: ..... محصول تولیدی / ارایه خدمت: .....

**(۱) مشخصات کلی:**

سال تأسیس ..... نام دستگاه / دستگاه های صادر کننده مجوز فعالیت / بهره برداری: .....  
 شماره و تاریخ پروانه بهره برداری ..... شماره و تاریخ پروانه بهداشتی ..... نوع مالکیت .....  
 شماره ثبت ..... تاریخ ثبت ..... محل ثبت شرکت (در ثبت شرکت ها) .....  
 تعداد پرسنل شاغل: ..... درصد سهام: ..... خصوصی ..... دولتی ..... تعاونی ..... سایر .....  
 عضویت در انجمن / گروه های صنفی / صنعتی:  دارد  ندارد در صورت عضویت، نام انجمن / انجمن های مربوط ذکر شود:

**(۲) وضعیت سهام شرکت در بورس:**  عرضه شده است  عرضه نشده است  در شرف عرضه می باشد

**(۳) میزان تولید / خدمت در سال ۱۳۹۶:**

- عملکرد تولید / خدمت ..... ظرفیت تولید اسمی / خدمت .....  
 - میزان صادرات ..... ارزش صادرات ..... ریال  
 - میزان درآمد پیش بینی شده در بودجه سالیانه (سال مورد بررسی): ..... ریال، میزان تحقق درآمد ..... درصد، میزان زیان مالی ..... درصد.

\* نحوه قیمت گذاری بر اساس:  قیمت بازار  قیمت مصوب  سایر

**(۴) چگونگی پخش محصولات / ارایه خدمت:**  شرکت های پخش  توسط خود شرکت عرضه می شود

بنکداران (عاملین پخش)  مستقیم به شبکه های خرده فروشی عرضه می شود  سایر .....  
 - گستره توزیع:  ۱ استان  بین ۱ تا ۵ استان  بین ۵ تا ۱۰ استان

نام استان های مربوط درج شود: .....

**(۵) واحد خدمات پس از فروش:**  دارد  ندارد

تعداد واحدهای خدمات پس از فروش در کشور: ..... (نام استان ها و شهرستان ها درج شود)

**(۶) ضمانت نامه:** آیا واحد اقتصادی دارای ضمانت نامه است؟  بلی  خیر  نوع فعالیت به گونه ای است که امکان ارائه خدمات پس از فروش وجود ندارد.

نوع ضمانت نامه:  رفع عیب یا نقص  تعویض قطعه  تعویض دستگاه  پرداخت خسارت  سایر: .....  
 مدت زمان ارایه خدمات ضمانت نامه:  کمتر از ۶ ماه  بین ۶ ماه تا یک سال  بین یک سال تا ۲ سال  بین ۲ تا ۳ سال  بیش از ۳ سال

**(۷) اطلاع رسانی:** اطلاع رسانی کالا یا دستمزد خدمت از چه طریق انجام می شود؟

نصب تابلوی قیمت در معرض دید مشتریان  داشتن سایت اطلاع رسانی  برچسب قیمت بر روی کالا  سایر: .....

**(۸) تعامل با مشتریان:** اخذ نظرات مشتریان از چه طریقی انجام می شود؟

تلفن گویا  سیستم پیام گیر صوتی  ایمیل  اختصاص صفحه ای در سایت شرکت  سایر: .....

**(۹) نظر سنجی:** آیا برای کسب نظر مشتریان نظر سنجی انجام می شود؟  بلی  خیر  سال انجام نظر سنجی: .....

نحوه انجام نظر سنجی: .....

نام و مشخصات شرکت یا موسسه ذیصلاح که روش و نتایج نظر سنجی را تایید نموده است: .....

۱۰) چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان: □ تماس تلفنی □ مکاتبه □ از طریق سایت الکترونیکی

□ سایر: .....

۱۱) تغییرات قیمت: در سال‌های ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷ محصولات شرکت؛ □ تغییر قیمت داشته است □ تغییر قیمت نداشته است  
در صورت تغییر قیمت درصد افزایش آن: سال ۱۳۹۶ ..... درصد / سال ۱۳۹۷ ..... درصد.

۱۲) استاندارد: محصول تولیدی ملزم به دریافت گواهینامه استاندارد □ می‌باشد □ نمی‌باشد

شماره و تاریخ پروانه کاربرد علامت استاندارد ایران..... تاریخ اعتبار .....

گواهینامه معتبر کیفیت محصول ایزو: □ دارد □ ندارد □ گواهینامه رعایت اصول زیست محیطی: □ دارد □ ندارد  
گواهینامه مدیریت کیفیت: □ دارد □ ندارد □ سایر گواهینامه های معتبر: .....

۱۳) صورت حساب فروش کالا یا خدمت:

□ صورت حساب رسمی صادر می شود □ صورت حساب غیررسمی صادر می شود □ صورت حساب صادر نمی شود

۱۴) نحوه آشنایی با همایش نهم اسفند ماه

الف) مطبوعات □ ب) صدا و سیما □ ج) پورتال و سایتهای مرتبط □ د) اطلاع رسانی مستقیم از دبیرخانه □ ه) سایر موارد .....

۱۵) آدرس شرکت:

— کارخانه: استان ..... آدرس: ..... تلفن: ..... نمابر: .....

— دفتر مرکزی: استان ..... آدرس: ..... تلفن دفتر مدیر عامل: ..... نمابر دفتر مدیر عامل: .....

نام و نام خانوادگی مدیرعامل: ..... تلفن دفتر مدیر عامل: ..... نمابر دفتر مدیر عامل: .....  
کد پستی ۱۰ رقمی .....

آدرس اینترنتی شرکت: .....

پست الکترونیکی شرکت: .....

۱۶) تعهدات متقاضی

۱. ثبت نام اولیه واحد متقاضی پس از تکمیل و ثبت این فرم، تایید و مورد ارزیابی قرار میگیرد. (توضیحات تکمیلی در فرم راهنمای ثبت نام)

۲. در صورت اثبات خلاف موارد تکمیلی، این دبیرخانه در عدم پذیرش درخواست گواهینامه/تندیس شرکت متقاضی مختار است.

۳. موارد فوق می بایست با آگاهی، اطلاع و تأیید بالاترین مقام شرکت تکمیل گردد.

۴. اطلاعات شرکت نزد سازمان حمایت بطور محرمانه باقی می ماند.

۵. در صورت هرگونه تغییر در مشخصات تکمیلی، مراتب را در اسرع وقت به این دبیرخانه اعلام نمایید.

۶. در صورتیکه شرکت مذکور حائز شرایط دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان شود، می بایست یک نسخه از کلیه مدارک را به صورت الکترونیکی به دبیرخانه اجرایی ارائه نماید.

۷. فرد زیر می بایست به عنوان نماینده شرکت به دبیرخانه به جهت پیگیری امور مربوط به همایش معرفی شود:

نام: ..... نام خانوادگی: ..... تلفن ثابت: ..... نمابر: ..... تلفن همراه: .....

آدرس های پستی مرتبط:

\*اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان: .....

\*انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان: .....

آدرس های اینترنتی مرتبط:

پورتال اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان: (www. .ir)

پورتال انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان: (www. .ir)

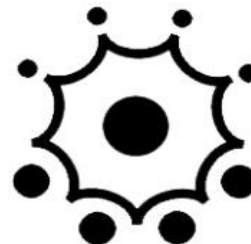
دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

استان.....



وزارت صنعت، معدن و تجارت

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....



انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

فرم شماره ۲

تاریخ:

شماره:

کد:

**فرم اعلام عدم شرایط احراز اولیه**

مدیر عامل محترم شرکت .....

با سلام

احتراما، بازگشت به درخواست شماره ..... مورخ ..... به اطلاع می‌رساند با عنایت به بررسی به عمل آمده آن شرکت به علت/علل

زیر **فاقد شرایط احراز اولیه** دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان می‌باشد.

لذا آن شرکت می‌تواند پس از رفع نواقص در دوره بعدی (سال آینده) برابر ضوابط مربوط، در روند انتخاب شرکت‌های برتر در رعایت حقوق

مصرف‌کنندگان، شرکت نماید.

**دلایل رد تقاضا:**

- (۱)
- (۲)
- (۳)
- (۴)
- (۵)

**دبیر خانه اجرایی**

**اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان.....**

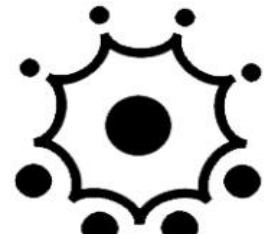
**تاریخ:**

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....

۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان: .....



**فرم درخواست مدارک مورد نیاز جهت دریافت  
گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان**

انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

مدیر عامل محترم شرکت .....

**با سلام و احترام**

با عنایت به پذیرش اولیه درخواست اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان آن واحد، لطفاً جهت بررسی‌های بعدی، یک نسخه از تصویر مدارک ذیل را حداکثر دو هفته پس از تاریخ این نامه به دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان تحویل و رسید دریافت نمایید. بدیهی است عدم ارائه مدارک ظرف مدت مقرر به منزله‌ی انصراف آن شرکت تلقی خواهد شد.

**مدیر کل صنعت، معدن و تجارت استان**

.....

**لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید**

ردیف	مدارک درخواستی	تأیید می‌شود	تأیید نمی‌شود
۱	صورتهای مالی سال ..... و چهار ماهه اول سال ..... (در صورت امکان)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲	گزارش حسابرسی سال ..... (بازرس قانونی)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳	گواهینامه‌های دریافتی اعم از داخلی و خارجی (مربوط به کیفیت)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴	پروانه بهره‌برداری و مجوز تاسیس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵	پروانه بهداشتی (پروانه ساخت)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶	لیست قیمت و آمار فروش / ارائه خدمت محصولات / خدمت شرکت در سال .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷	نمونه‌ای از فرمهای رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸	لیست کلیه مراکز یا نمایندگیهای فروش / ارائه خدمات (با ذکر آدرس دقیق)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹	نمونه‌ای از فرمهای مربوط به ضمانت نامه و خدمات پس از فروش / ارائه خدمت (در سال .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	ارایه تصویر مشخص از نظام اطلاع‌رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱	ارایه نمونه ای از دفترچه راهنمای فارسی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۲	میزان ارقام وارداتی و صادراتی در چهار ماه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳	شرح مختصری از چگونگی وضعیت تحقیق و پژوهش و ارتقای سطح علمی کارکنان و تولید	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۴	وضعیت ظرفیت اسمی تولید / خدمت و بالفعل در سال ..... و چهار ماهه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵	خلاصه‌ای از تاریخچه تاسیس، نوع فعالیت، ترکیب سهامداران و .... (در صورت امکان همراه فلاپی یا CD آن)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۶	لوگوی شرکت، با فرمت (( JPEG )) وضوح تصویر ارسالی (( ۳۰۰ DPI )) باشد.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۷	سایر موارد....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

❖ در صورتیکه هر یک از اطلاعات فوق در قالب نرم افزارهای word- excel- power point و ... تهیه شده است، لطفاً اطلاعات الکترونیکی در قالب این فرمت‌ها ارایه شود.

**امضاء مدیریت و مهر شرکت:**

**تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت:**



**رسید تحویل:**

مدارک شرکت مربوط کامل است  / در بند(های) ..... نقص دارد .

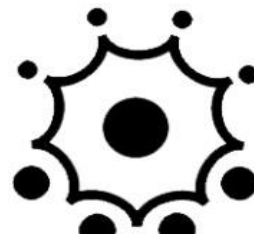
**امضاء دریافت کننده مدارک**

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

- ۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- ۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....





انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان .....

**فرم درخواست مدارک مورد نیاز جهت دریافت  
گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان (خدمات توزیعی)**

مدیر عامل محترم شرکت .....

**با سلام و احترام**

با عنایت به پذیرش اولیه درخواست اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان آن واحد، لطفاً جهت بررسی‌های بعدی، یک نسخه از تصویر مدارک ذیل را حداکثر دو هفته پس از تاریخ این نامه به دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان تحویل و رسید دریافت نمایید. بدیهی است عدم ارائه مدارک ظرف مدت مقرر به منزله‌ی انصراف آن شرکت تلقی خواهد شد.

مدیر کل صنعت، معدن و تجارت استان .....

**لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید**

ردیف	مدارک درخواستی	تأیید می‌شود	تأیید نمی‌شود
۱	- صورتهای مالی سال ..... و چهار ماهه اول سال ..... (در صورت امکان)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲	- گزارش حسابرسی سال ..... (بازرس قانونی)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳	- گواهینامه‌های دریافتی اعم از داخلی و خارجی مربوط به کیفیت و مشتری مداری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴	- لیست قیمت و آمار فروش / جدول تعرفه خدمات ارائه شده (فایل ورد) / در سال .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵	- نمونه‌ای از فرمهای رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶	- آرایه تصویر مشخص از نظام اطلاع‌رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷	- ارائه نمونه‌ای از دفترچه راهنمای فارسی محصولات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸	- فهرست و آنالیز قیمت خدمات اصلی (نرخنامه خدمات و ...) به همراه روند تغییر قیمت خدمات طی سنوات گذشته	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹	- وضعیت ظرفیت اسمی و واقعی تولید / خدمت در سال ..... و چهار ماهه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	- لوگوی شرکت، با فرمت «(JPEG)»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱	- خلاصه‌ای از استراتژی، اهداف، شرح خدمات به تفکیک سهم بازار، چارت و نمودار سازمانی، ترکیب هیأت مدیره، نوع فعالیت، ترکیب سهامداران، معرفی شرکت (واحد خدماتی) و اهداف آن سوابق و مراجع قیمت گذاری خدمات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۲	- شرح مختصری از چگونگی وضعیت تحقیق و پژوهش و ارتقای سطح علمی کارکنان واحد خدماتی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳	- تصویر کلیه پروانه ها و مجوزهای مربوط به نوع فعالیت خدماتی ارائه شده خصوصاً تأیید شده از سوی سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۴	- آمار آرایه خدمات به تفکیک نوع خدمات ارائه شده اعم از نصب، تعمیر و غیره	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵	- نظام اطلاع رسانی شرکت و تبلیغات پیرامون خدمات ارائه شده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

❖ در صورتیکه هر یک از اطلاعات فوق در قالب نرم افزارهای word- excel- power point و ... تهیه شده است، لطفاً اطلاعات الکترونیکی در قالب این فرمت‌ها ارائه شود.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	۱۶ - نمونه‌ای از فعالیت شرکت در زمینه خلاقیت ، نوآوری و بهره مندی از IT و تجارت الکترونیک
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و یا چک لیست ارائه خدمت ( نظام نامه خدمت)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-دستورالعمل های مربوط به ضمانت و تعهد خدمات، کتابچه راهنمای فارسی محصول ، سنجش و رضایت مشتریان، آموزش و مهارت پرسنل فنی، ضوابط پذیرش، ترخیص و گردش کار، تحویل، حمل و نصب خدمات ، تهیه و تأمین قطعات بدکی و ... به همراه فرم‌های مربوط
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل مشتریان ، نمایندگان فروش ( و کارکنان واحد خدماتی و پس از فروش به‌همراه آمار و نمودارهای توصیفی و تحلیلی رضایت مشتریان برای ۳ سال اخیر به‌همراه پرسشنامه آمار توصیفی
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	۱۷ - دستورالعمل و نظام نامه و فرآیند رسیدگی به شکایات و اعتراضات مشتریان
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین نامه تخفیفات و جبران خسارات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین نامه‌های آموزشی برای ذینفعان مختلف اعم از کارکنان ، نمایندگان و مشتریان به همراه آمار نفر ساعت دوره های آموزشی به تفکیک عناوین دوره ها
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین نامه های مربوط به راهبردهای کاهش هزینه ها و ارتقاء بهره وری
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و نظام نامه‌های مربوط به مصادیق کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات الکترونیکی
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	۱۸ - فهرست تمامی مراکز و نمایندگی‌های موجود در سطح کشور و دستورالعمل‌های تشویق و تنبیه نمایندگی ها، اعطا و لغو نمایندگی‌ها، دستورالعمل نظارت بر نمایندگی‌ها
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	۱۹ -ارایه گزارشی از برنامه‌های توسعه شبکه خدماتی ( تعداد نمایندگی‌ها، عاملیت‌ها و ...)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	۲۰ -ارایه گزارشی از تعدد و تنوع در کانال های ارتباط با مشتری به همراه مستندات

تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت:

امضاء مدیریت و مهر شرکت:



رسید تحویل:

مدارک شرکت مربوط به تعداد ..... صفحه دریافت گردید.

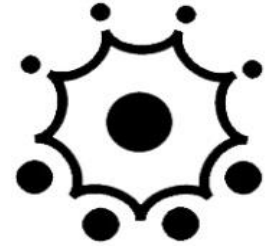
دبیرخانه اجرایی

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....

۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....



تاریخ:  
شماره:  
کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

**چارچوب نحوه تنظیم  
گزارش تحلیلی جهت ارائه به کمیته فنی**

گزارش ارسالی به کمیته فنی تحت عنوان «گزارش تحلیلی مقایسه‌ای از مدارک مورد لزوم و نتیجه بازدید» حاوی مطالب زیر و در پنج فصل

طبقه‌بندی می‌گردد.

<p>شامل: مقدمه، خلاصه‌ای از تاریخچه تأسیس، چارت سازمانی / تشکیلاتی، نوع فعالیت، میزان سرمایه، ترکیب سهامداران، معرفی انواع محصولات تولیدی، سوابق قیمت‌گذاری و سابقه دریافت یارانه و ...</p>	<p><b>فصل اول: معرفی شرکت</b></p>
<p>شامل: مقایسه ظرفیت اسمی و بالفعل تولید و خدمات، وضعیت حسابرسی و صورت‌های مالی شرکت، اقلام وارداتی و صادراتی (مقدار، میزان ارزش ریالی و دلاری)، چگونگی و میزان استفاده واحد تولیدی از تسهیلات دولتی (و یارانه‌های تخصیصی)، گزارش بازدید، چکیده‌ای از وضعیت تحقیق، پژوهش و ارتقاء کیفیت تولید و سطح علمی کارکنان و سایر موارد</p>	<p><b>فصل دوم: تحلیل مدارک</b></p>
<p>شامل: بند ۶ آئین‌نامه</p>	<p><b>فصل سوم: مقایسه وضعیت شرکت با شرایط فصل دوم آیین‌نامه</b></p>
<p>شامل: جمع‌بندی و تحلیل نظرسنجی از خرده‌فروش و مصرف‌کننده کالای تولیدی / نظرسنجی از مصرف‌کننده واحد ارایه دهنده خدمت (جامعه آماری حداقل ۱۰۰ نفر برای شرکت‌های تولیدی و خدماتی در نظر گرفته شود)</p>	<p><b>فصل چهارم: نظرسنجی</b></p>
<p>شامل: گواهینامه‌های دریافتی (مربوط به کیفیت و ...)، پروانه بهره‌برداری، پروانه بهداشتی (پروانه ساخت)، نمونه فرم‌های رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان، نمونه‌ای از فرم‌های ارائه خدمات پس از فروش و ...</p>	<p><b>فصل پنجم: ضمایم</b></p>

رونوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان....

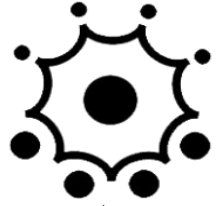
توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

- ۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- ۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:.....



فرم شماره ۵

تاریخ:  
شماره:  
کد:



انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان

**فرم  
گزارش بازدید اعضای کمیته فنی**

نماینده محترم وزارت / اداره کل / مؤسسه .....

با سلام و احترام

خواهشمند است نظرات خود را پس از بازدید (در حیطه وظایف مربوط) در کادر زیر در خصوص

بیان فرمائید.

معاونت کارشناسی کننده

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

**نظر نهایی بازدید کننده:**

بدینوسیله در مورخ ..... از شرکت ..... بازدید به عمل آمد و واحد مذکور (متقاضی) دارای شرایط احراز دریافت گواهینامه  می‌باشد / بدلائل مطروحه  نمی‌باشد .

**دلایل عدم موافقت:**

نام خانوادگی بازدید کننده:

نماینده وزارت / اداره کل / .....

امضای بازدید کننده:

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان: .....

۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان: .....



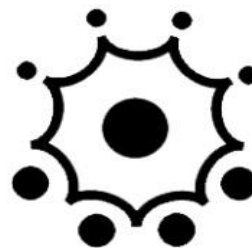
وزارت صنعت، معدن و تجارت

فرم شماره ۵-۱

تاریخ:

شماره:

کد:



اداره کل صنعت، معدن و تجارت

### فرم اعلام نتیجه گزارش بازدید

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

دبیر خانه اجرایی استان.....

### با سلام و احترام

به منظور بازدید از مراحل تولید محصول / ارایه خدمت و بررسی صحت و سقم مدارک ارایه شده توسط واحد تولیدی / خدماتی ..... به استحضار می‌رساند مطابق برنامه تنظیمی بازدیدی در تاریخ ..... ساعت ..... توسط اعضای کمیته فنی بعمل آمده که □ انطباق / □ عدم انطباق مدارک ارسالی با شرایط موجود در فصل دوم آیین‌نامه اجرایی با توجه به گزارشات (پیوست) هیأت بازدید کننده جهت استحضار و صدور دستور مقتضی تقدیم می‌گردد.

### معاونت کارشناسی کننده

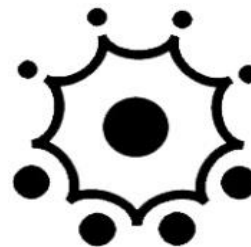
اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....

۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:.....



تاریخ:

شماره:

کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

**فرم صورتجلسه کمیته فنی  
اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان**

**(اولین جلسه کمیته فنی)**

پیرو دعوت بعمل آمده طی نامه شماره ..... مورخ ..... جلسه کمیته فنی در تاریخ..... با حضور امضاء کنندگان پیوست تشکیل و در خصوص تقاضای واحد تولیدی / خدماتی ..... پس از بحث و بررسی اسناد و مدارک موجود و نیز ارزیابی گزارش بازدید هیأت اعزامی از محل واحد تولیدی / خدماتی مذکور رأی کمیته به شرح ذیل اعلام می‌گردد.

**رأی کمیته فنی:**

واحد تولیدی / خدماتی ..... باستناد بندهای ۶ و ۷ آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان با کسب ..... امتیاز از شاخصهای ارزیابی و با توجه به بررسی های انجام شده؛ حائز شرایط دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان  می‌باشد / نمی‌باشد .

**دلایل رد تقاضا:**

- (۱)
- (۲)
- (۳)
- (۴)
- (۵)

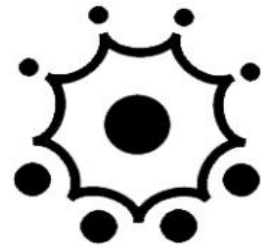
**امضاء رئیس کمیته فنی:**

**تاریخ:**

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

- ۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- ۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:.....



فرم شماره ۶- ص ۲

تاریخ:

شماره:

کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

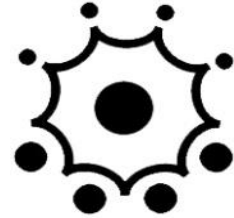
**فرم نایید اعضای کمیته فنی جهت اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان / رد تقاضا**

ملاحظات					نام شرکت	اعضاء کمیته فنی	
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با اعطا	موافق با اعطا				
				دارد	مدیرکل صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی ( رئیس کمیته )		۱
				دارد	رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان		۲
				ندارد	معاون بازرسی و حمایت از مصرف‌کنندگان (دبیر کمیته)		۳
				دارد	نماینده استانداری		۳
				دارد	نماینده سازمان امور اقتصادی و دارایی استان		۴
				دارد	نماینده سازمان / اداره کل استانداردها و تحقیقات صنعتی استان		۵
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی استان (حسب مورد)		۶
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی و سایر سازمان‌ها، موسسات و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد)		۷
				ندارد	کارشناس مربوط در اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان		۸
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		۹
				ندارد	رئیس حراست اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان		۱۰

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....



تاریخ:  
شماره:  
کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

**فرم اعلام عدم پذیرش شرکت  
در فرآیند دریافت گواهینامه بر اساس جلسه اول کمیته فنی و  
درخواست مدارک برای ادامه بررسی**

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

مدیر عامل محترم شرکت .....

**با سلام**

احتراما، عطف به درخواست شماره ..... مورخ ..... آن شرکت در خصوص تقاضای دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به آگاهی می‌رساند جلسه کمیته فنی رأس ساعت ..... روز ..... مورخ ..... با حضور اعضای مربوط تشکیل و بدلیل مشروح زیر آن شرکت را حائز شرایط دریافت گواهینامه ندانست. چنانچه آن شرکت نسبت به تصمیم فوق معترض باشد می‌تواند با ارائه مدارک و اسناد مثبت به مراتب را جهت بررسی مجدد حداکثر تا تاریخ ..... به این کمیته ارسال نماید. بدیهی است عدم ارسال بموقع درخواست اعتراض، به منزله قبول مصوبات کمیته فنی توسط آن شرکت تلقی می‌گردد.

**دلایل رد تقاضا:**

- (۱)
- (۲)
- (۳)
- (۴)
- (۵)

امضاء رئیس کمیته فنی .....

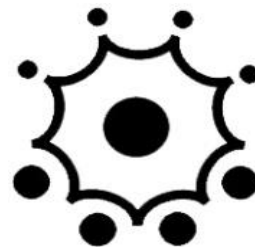
تاریخ:

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....





تاریخ:  
شماره:  
کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

**(دومین جلسه کمیته فنی)**

با استناد به تبصره ۲ بند «۷-۲» آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و صورتجلسه اولین جلسه کمیته فنی مورخ ..... و با توجه به ارسال مدارک شرکت ..... موضوع نامه شماره ..... مورخ ..... برای بررسی مجدد، بدین وسیله دومین جلسه کمیته فنی در تاریخ ..... برگزار و پس از بحث و بررسی کارشناسی و با در نظر گرفتن جمیع ضوابط مربوط در خصوص موارد اصلاحی، شرکت مذکور حائز شرایط دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان  می‌باشد  نمی‌باشد .

**دلایل رد درخواست مجدد:**

Large empty box for providing reasons for request rejection, with a list of numbers 1, 2, 3, 4 on the right side and a note: \*توضیحات:

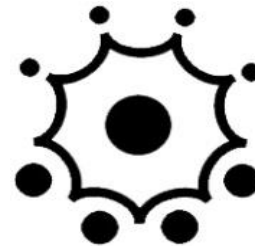
امضاء رئیس کمیته فنی.....

تاریخ:

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

- ۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- ۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:.....



فرم شماره ۸ - ص ۲

تاریخ:

شماره:

کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

**فرم نایید اعضای کمیته فنی جهت اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان / رد تقاضا**

					نام شرکت		
ملاحظات					اعضاء کمیته فنی		
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممنوع	مخالف با اعطا	موافق با اعطا				
				دارد	مدیرکل صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی (رئیس کمیته)		۱
				دارد	رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان		۲
				دارد	معاون بازرسی و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان (دبیر کمیته)		۳
				دارد	نماینده استانداری		۴
				دارد	نماینده سازمان امور اقتصادی و دارایی استان		۵
				دارد	نماینده سازمان / اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان		۶
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی استان (حسب مورد)		۷
				ندارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی و سایر سازمان‌ها، موسسات و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد)		۸
				ندارد	کارشناس مربوط در اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان		۹
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		۱۰



رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....

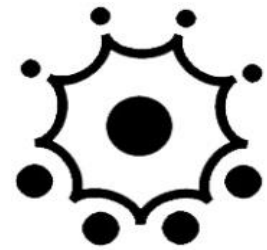
۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....

فرم شماره ۹

تاریخ:

شماره:

کد:



اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

### فرم اعلام آخرین وضعیت

### بررسی مدارک واحد تولیدی جهت اعطای گواهینامه

انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

### دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه

### با سلام و احترام

با استناد به بند «۷-۲» آیین نامه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان و بنابر تقاضای شماره ..... مورخ .....

واحد تولیدی / خدماتی ..... بدینوسیله ضمن ارایه یک نسخه از «گزارش تحلیلی مقایسه ای از مدارک مورد لزوم و نتیجه

بازدید» و صورت جلسه نهایی کمیته فنی به استحضار می رساند:

کمیته مذکور در تاریخ ..... در ساعت ..... تشکیل و با اکثریت آراء، شرکت فوق را حائز شرایط دریافت

گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان  دانست /  ندانست.

«لازم به ذکر است مدارک و سوابق مربوط به واحد تولیدی / خدماتی برای  اولین /  دومین بار مورد بررسی قرار گرفته است.»

رئیس کمیته فنی

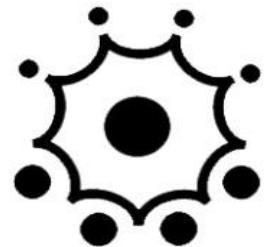
رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان...

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

- ۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان: .....
- ۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان: .....

فرم شماره ۱۰

تاریخ:  
شماره:  
کد:



اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

فرم اعلام عدم پذیرش شرکت  
در فرآیند دریافت گواهینامه بر اساس جلسه دوم کمیته فنی

انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

مدیر عامل محترم شرکت .....

با سلام

احتراما، به استناد صورت جلسه مورخ ..... کمیته فنی و عطف به درخواست اولیه شماره ..... مورخ ..... آن شرکت در خصوص تقاضای دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان و نامه درخواست اعتراض شماره ..... مورخ ..... به آگاهی می‌رساند جلسه کمیته مذکور در ساعت ..... روز ..... مورخ ..... با حضور اعضای مربوط تشکیل و بدلائل مشروح زیر آن شرکت را حائز شرایط دریافت گواهینامه ندانست.

ضمناً آن واحد متقاضی می تواند پس از رفع نواقص در دوره بعدی (سال آینده) در روند انتخاب شرکت های برتر رعایت حقوق مصرف کنندگان،

شرکت نماید.

**دلایل رد تقاضا:**

(۱)  
(۲)  
(۳)  
(۴)  
(۵)

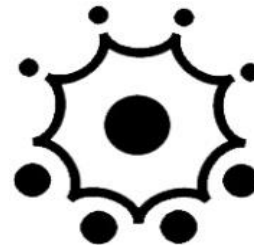
**دبیر خانه اجرایی**  
**اعطای گواهینامه حقوق مصرف کنندگان**  
**استان.....**

**تاریخ:**

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

- ۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....  
۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....



تاریخ:

شماره:

کد:

اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

**فرم صورت جلسه ابطال گواهینامه  
(با توجه به عدم رعایت اصول مربوطه توسط شرکت ذیربط)**

با توجه به تبصره بند 3 دستور العمل اجرایی (مراحل اجرایی و تصمیم گیری) و به استناد گزارش مورخ ..... بدینوسیله گواهینامه

شماره ..... مورخ ..... شرکت ..... به علت عدم رعایت اصول مربوط توسط شرکت مذکور، از تاریخ ..... لغو می‌گردد.

ضمناً شرکت فوق الذکر با توجه به ضوابط مربوطه از تاریخ مذکور بمدت دو سال حق شرکت در روند اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان را نخواهد داشت.

**دلایل ابطال :**

- (۱)
- (۲)
- (۳)
- (۴)
- (۵)

رئیس کمیته فنی

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان جهت اقدام لازم

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحد های مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان: .....

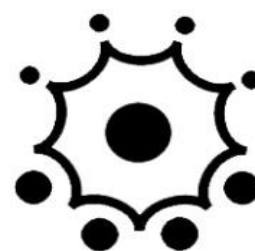
۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان: .....

فرم شماره ۱۱-ص ۲

تاریخ:

شماره:

کد:



اداره کل صنعت، معدن و تجارت

انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان .....

فرم تایید اعضای کمیته فنی جهت ابطال گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان							
ملاحظات					نام شرکت		
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با ابطال	موافق با ابطال				
				دارد	مدیرکل صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی ( رییس کمیته )		۱
				دارد	رییس انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان		۲
				دارد	معاون بازرسی و حمایت از حقوق مصرف کنندگان (دبیر کمیته)		۳
				دارد	نماینده استانداری		۴
				دارد	نماینده سازمان امور اقتصادی و دارایی استان		۵
				دارد	نماینده سازمان / اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان		۶
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی استان (حسب مورد)		۷
				ندارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی و		۸

					سایر سازمان‌ها، موسسات و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد)	
			ندارد		کارشناس مربوط در اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان	۹
			ندارد		نماینده شرکت متقاضی	۱۰

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان جهت اقدام لازم

توجه: در این کادر آدرس پستی و اینترنتی واحدهای مجری درج شود:

۱- اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان:.....

۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....



شماره :

تاریخ :



وزارت صنعت، معدن و تجارت  
اداره کل، صنعت، معدن و تجارت استان



انجمن هیات از حقوق مصرف کنندگان استان

## مدیریت محترم عامل شرکت

.....  
با استعانت از الطاف الهی و براساس آئین نامه اعطای کوبینامه استانی  
رعایت حقوق مصرف کنندگان، عملکرد سال آن شرکت مورد  
بررسی و ارزیابی قرار گرفت، که به استناد مصوبه کمیته فنی مستقر در اداره کل  
صنعت، معدن و تجارت استان.....، شایسته  
احراز دریافت:

کوبینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان

شده اینک، لذا ضمن تقدیر و تشکر از جنابعالی و همکاران محترم، امید است که با  
صیانت از رتبه کتبداد، جلب بیش از پیش رضایت مصرف کنندگان و  
ارتقای جایگاه آن بنگاه در ارزیابی های آتی موفق باشید.

اولین

جایش اعطای کوبینامه استانی  
رعایت حقوق مصرف کنندگان  
سال ...

سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان



بنگاه اعتباری و تجاری  
صنعت، معدن و تجارت استان

.....  
مدیر کل صنعت، معدن و تجارت استان.....