



## ❖ شرح خدمت:

فرآیند ارزیابی و انتخاب بنگاه های حامی حقوق مصرف کننده از سال ۱۳۸۰ آغاز شده است و سازمان حمایت طی این فرآیند تاکنون در ۲۳ دوره، بنگاه های اقتصادی برگزیده در حوزه رعایت حقوق مصرف کننده را به جامعه معرفی نموده و با اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان از آن ها تقدیر نموده است.

این فرآیند بر اساس شاخص های ارزیابی بنگاه های متقاضی به منظور اعطای گواهینامه و تندیس، بنگاه های برتر را انتخاب می نماید که عبارتند از: رعایت ضوابط مالی و فروش، کیفیت، توزیع و خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش) و اطلاع رسانی مناسب به مشتری و کسب رضایت مشتری که این شاخص ها به تفکیک برای ارزیابی واحدهای تولیدی و خدماتی، در آیین نامه مربوط ارائه شده است. فرآیند ارزیابی بنگاه های اقتصادی با حضور حوزه های ذیربط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و با همکاری نمایندگان دستگاه ها و نهادهای ذی مدخل از جمله: وزارت خانه های صنعت، معدن و تجارت، امور اقتصادی و دارایی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، تعاون، کار و رفاه اجتماعی، جهاد کشاورزی، سازمان ملی استاندارد، بانک مرکزی، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران، سازمان توسعه تجارت ایران، سازمان برنامه و بودجه و انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان، به عنوان اعضای شورای سیاستگذاری اعطای گواهینامه و تندیس، برگزار می گردد.

مدت زمان اعتبار گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان از زمان صدور به مدت یکسال تعیین شده است و بنگاه های اقتصادی در معرفی و تبلیغ کالای تولیدی یا ارائه خدمت می توانند در این مدت به این نشان استناد نمایند. لازم به ذکر است که این نشان در مدت زمان اعتبار، برای بنگاه اقتصادی مصونیتی ایجاد نکرده و به منظور جلوگیری از انجام اقدامات مغایر با رعایت حقوق مصرف کنندگان، بنگاه به صورت مستمر مورد رصد و پایش قرار می گیرد.

یکی از مشخصه های اصلی این فرآیند، حضور داوطلبانه بنگاه های اقتصادی است و آمار متقاضیان نشان می دهد چه تعداد بنگاه اقتصادی در سطح ملی، مطابق ارزیابی خود، فعالیتی در راستای حقوق مصرف کنندگان داشته اند که در آمار ۲۳ دوره گذشته این همایش، تعداد ۳۲ شرکت متقاضی دریافت گواهینامه در سال آغازین همایش (۱۳۸۰) اقدام به ثبت نام نموده که تا پایان بیست و سومین دوره همایش ۷۵۰۰ مرتبه/بنگاه ثبت نام انجام شده است.



❖ ویژگی های خدمت:

نام خدمت کلان: اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان	شناسه خدمت کلان: ۱۳۰۴۱۲۴۵۰۰۰
گروه خدمت: خدمات عمومی	نوع خدمت: G2C دولت به مردم
نوع مخاطبین: مصرف کنندگان، تولیدکنندگان، توزیع کنندگان و اراده دهندگان خدمات در سطح کشور	آیا در میز خدمت حضوری ارایه می شود؟ خیر
ماهیت خدمت: حاکمیتی	شناسه خدمت: ۱۳۰۴۱۲۴۵۰۰۰
سطح خدمت: کشوری	توافق نامه سطح خدمت: دریافت
نحوه شروع: تقاضای گیرنده خدمت	مدت زمان انجام خدمت: هر ۱ سال یکبار

❖ مراحل یا فرآیند انجام خدمت:

اعلام فراخوان همایش اعطای گواهینامه و تندیس ملی حمایت از حقوق سازمان از طریق پورتال ، رسانه و ...  
 ثبت نام بنگاههای اقتصادی از طریق سامانه هرم [www.esfsnd9th.ir](http://www.esfsnd9th.ir)  
 بررسی اولیه ثبت نام بنگاههای اقتصادی توسط دبیرخانه شورای سیاستگذاری و اجرایی روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان  
 ارسال درخواست بنگاههای اقتصادی جهت ارزیابی کارشناسی بر اساس آئین نامه اعطای گواهینامه و تندیس ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان به حوزه های تخصصی  
 تهیه گزارش تحلیلی شرکت های متقاضی جهت ارائه به کمیته ارزیابی  
 طرح موضوع در کمیته فنی ارزیابی  
 انتخاب بنگاههای برتر در شورای سیاستگذاری اعطای گواهینامه و تندیس ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان  
 برگزاری همایش و معرفی منتخبین

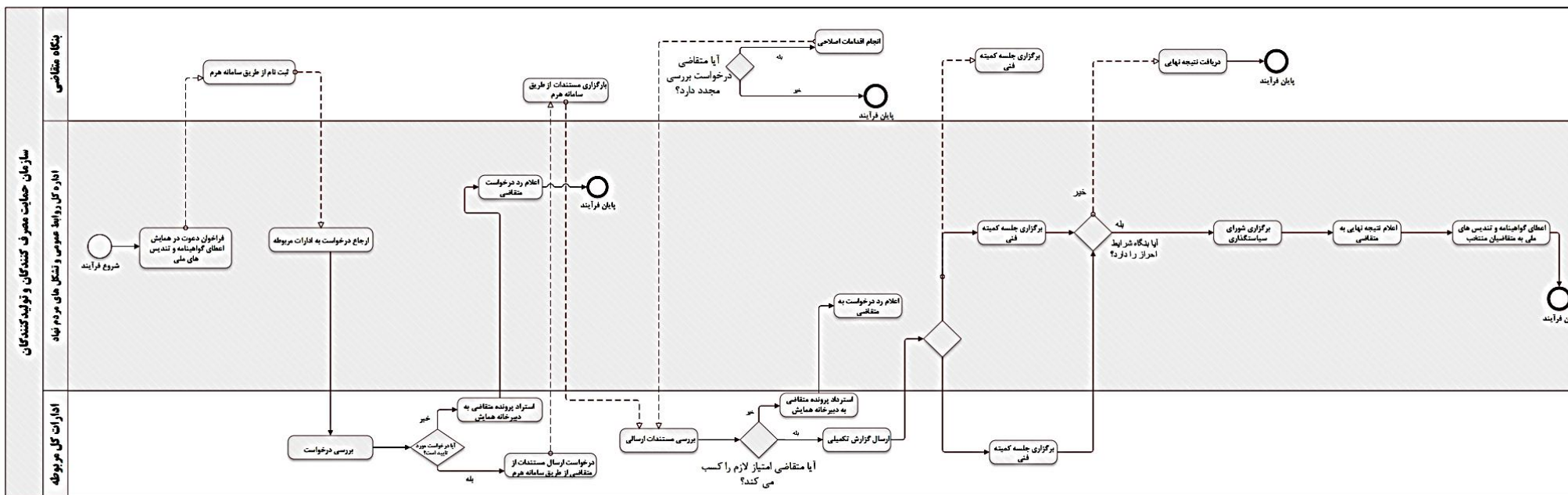


سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت صنعت، معدن و تجارت

❖ مراحل یا فرآیند انجام خدمت:





### ❖ مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت:

- صورتهای مالی سال ..... و چهار ماهه اول سال ..... (در صورت امکان)
- گزارش حسابرسی سال ..... (بازرس قانونی)
- گواهینامه‌های دریافتی اعم از داخلی و خارجی (مربوط به کیفیت)
- پروانه بهره‌برداری و مجوز تاسیس
- پروانه بهداشتی (پروانه ساخت)
- لیست قیمت و آمار فروش /ارائه خدمت محصولات/ خدمت شرکت در سال .....
- نمونه‌ای از فرمهای رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان
- لیست کلیه مراکز یا نمایندگیهای فروش /ارائه خدمات (با ذکر آدرس دقیق)
- نمونه‌ای از فرمهای مربوط به ضمانت نامه و خدمات پس از فروش /ارائه خدمت (در سال .....
- ارایه تصویر مشخص از نظام اطلاع‌رسانی شرکت
- ارائه نمونه‌ای از دفترچه راهنمای فارسی
- میزان اقلام وارداتی و صادراتی در چهار ماه اول سال جاری
- وضعیت ظرفیت واقعی تولید/ خدمت در سال ..... و چهار ماهه اول سال جاری
- خلاصه‌ای از تاریخچه تأسیس، نوع فعالیت، ترکیب سهامداران و .....
- شرح مختصری از چگونگی وضعیت تحقیق و پژوهش و ارتقای سطح علمی کارکنان و تولید
- لوگوی شرکت، با فرمت ((JPEG))