

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۱۸

شماره: ۱۴۰۶۸۳/ص

پیوست: دارد



تشخیص اصالت نامه

# اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

Iran Chamber of Commerce, Industries, Mines & Agriculture



باسمه تعالی

سال تولید؛ دانش بنیان ، اشتغال آفرین

## رؤسای محترم تشکل های اقتصادی وابسته به اتاق ایران

با سلام؛

احتراماً تصویر نامه شماره ۱۱۲۵۷۹۶۵ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۱۶ وزارت صنعت، معدن و تجارت درخصوص فراخوان ۲۲مین همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان، جهت استحضار به پیوست ایفاد می گردد. خواهشمنداست دستور فرمائید موضوع را به نحو مقتضی به اعضای محترم تشکل اطلاع رسانی نمایند.

دکترت

- اطلاع رسانی به اعضای تشکل

- اصل پرونده

سید جواد زمانی  
معاون استان ها و تشکل ها

سندیکای شرکتهای تأسیساتی و صنعتی ایران  
شماره: ۱۱۹۰۷۰۲ - ا.م.ا.  
تاریخ: ۱۴۰۱/۱۱/۲۶

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

### شروط لازم برای ورود به فرآیند ارزیابی

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

### ضوابط اخذ گواهینامه:

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

### ضوابط اخذ تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان:

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

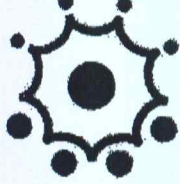
تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان از سوی سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به شرکت های متقاضی اعطای گواهینامه

در سه روز اول آگهی، ظرفی و بر روی به شرکت های تولیدی و خدماتی برای اعطای گواهینامه

### \*اعطای گواهینامه استانی:

- در صورتیکه گستره فعالیت، در سطح ملی نباشد، شرکت های متقاضی می توانند در سطح استانی جهت دریافت گواهینامه به سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان، مراجعه نمایند.
- به منظور آگاهی هر چه بهتر بنگاه های متقاضی از فرآیند ارزیابی همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان، بر این اساس آیین نامه اجرایی شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در وب سایت [www.esfand9th.ir](http://www.esfand9th.ir) منوی همایش ۹ اسفند، گزینه آیین نامه و دستور العمل ها قرار داده شده است.

رئیس‌جمهوری محترم ایران



باسمه تعالی



## فراخوان اعطای گواهینامه و نندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - سال ۱۴۰۱

اطلاع شماره ۱

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

لذا از متقاضیان عزیز دعوت می‌شود با مراجعه به آدرس اینترنتی ([www.esfand9th.ir](http://www.esfand9th.ir))، نسبت به ثبت نام اولیه خود به صورت الکترونیکی اقدام نمایند.

آدرس دبیرخانه مربوط:

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

آدرس اینترنتی مرتبط:

([www.csfand9th.ir](http://www.csfand9th.ir))

وب سایت اختصاصی دبیرخانه اجرایی همایش:

دبیرخانه اعطای گواهینامه و نندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان  
اطلاع شماره ۱