

آیین نامه اجرایی شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان



این روش 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.

مقدمه

موضوع حمایت از حقوق مصرف کننده و ترغیب بنگاههای اقتصادی به رعایت حقوق مصرف کنندگان و خریداران از موضوعاتی است که امروزه هم توسط دولتها و هم توسط بنگاههای اقتصادی بعنوان راهبردی مناسب در توسعه و پیش رفت فعالیتهای مولد و هدایت جریان تولید به سمت مصرف بهینه دنبال می شود.

این موضوع در جامعه نیز با توجه به تاکیدات دین مبین اسلام به رعایت حق الناس و احترام به خریدار و رعایت حقوق آنها بعنوان یک رکن مهم تلقی شده و دنبال می شود. جایی که در قرآن سوره مبارک هود آیه 85 می فرماید "ولا تبخسوا الناس اشیاء هم و لا تعثو فی الارض مفسدین" در این آیه خداوند رعایت حق الناس و مصرف کنندگان را در چارچوب نهی از کم فروشی اعلام نموده و آن را از مظاهر فساد تلقی می کند «کم فروشی نکنید تا مفسد نباشید»

در همین راستا و با تصویب و ابلاغ قانون حمایت از حقوق مصرف کننده در آبانماه سال 1388 راهکار های قانونی هدایت و مدیریت جریان تولید به سمت نیاز های واقعی مصرف کنندگان، بصورت قانونی مشخص و صریح در برنامه های دولت قرار گرفت موضوعی که زمینه های اجرایی آن با برگزاری همایش های روز حمایت از حقوق مصرف کننده از سال 1380 توسط سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان در دستور کار قرار داشت و بر این اساس نیز دستورالعمل های اجرایی مربوط به ارزیابی و سنجش بنگاه های اقتصادی نیز به منظور توسعه و ترغیب این بنگاه ها به نهادینه نمودن فرهنگ احترام به خواست مشتری تدوین و طی سال های بعد نیز مورد بازنگری ، اصلاح و تکمیل قرار گرفت.

از منظری دیگر در جمهوری اسلامی نیز موضوع حمایت از حقوق مصرف کننده و تلاش در رونق تولید متناسب با نیاز همواره مورد تاکید مسئولان عالی نظام قرار داشته و با توجه به اقتضائات کشور نیز این موضوع مد نظر قرار گرفته است بعنوان نمونه مقام معظم رهبری در سال 1390 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 هردو در کنارهم کار لازم و واجبی است» همچنین مقام محترم رییس جمهور هم در همین رابطه در دیدار سال 1393 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 قراردسیم بر این اساس برنامه ریزی صورت گرفته باید در جهت این باشد که صنایع درعین حالی که سودآور شوند رشد نامقعولی در قیمت نداشته باشند»

آیین نامه و دستورالعمل تهیه شده حاصل نظر سنجی و بهره گیری از تجربیات کارشناسان و صاحبانظران سازمان حمایت و وزارتخانه و سازمانهای ذیربط در امر ارزیابی و سنجش بنگاههای متقاضی است که طی چهارده دوره برگزاری همایش آسیب ها و فرصت های این دستورالعمل را احصاء و مورد تجدید نظر قرار داده اند.

بی شک این دستورالعمل با ارائه نظرات و پیشنهادهای نخبگان و صاحبانظران می تواند پر بار تر شده و موجبات حصول به نتایج مترتب براهداف آن را میسر نماید؛ بنابراین دبیرخانه اجرایی برگزاری همایش مستقر در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان کما فی السابق از دریافت نظرات و پیشنهادات استقبال می نماید.

1 - دامنه کاربرد

این آیین نامه اجرایی در ستاد سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و واحدهای ذی ربط استانی کاربرد دارد.

2 - مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این آیین نامه بر عهده سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، شورای سیاستگذاری و واحدهای ذی ربط استانی می باشد.

فصل اول :

3 - تعاریف و اصطلاحات

- 3-1- ارزش: بها، قیمت، قدر، شایستگی، قابلیت، استحقاق، اعتبار یک سند یا متاع
- 3-2- شاخص: نماینده، ماخذ، راهنمای جاده
- 3-3- معیار: اندازه، پیمان، مقیاس، سنگ محک
- 3-4- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.
- 3-5- عرضه کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه ای 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.
- 3-6- حقوق مصرف کننده: حقوقی است که کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً از حیث صحت، کمیت، کیفیت 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.
- 3-7- سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به اختصار «سازمان حمایت» نامیده می شود.
- 3-8- انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان به اختصار «انجمن ملی» نامیده می شود.
- 3-9- گواهینامه ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به اختصار «گواهینامه ملی» نامیده می شود.
- 3-10- تندیس ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به اختصار «تندیس ملی» نامیده می شود.
- 3-11- شورای سیاستگذاری اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان به اختصار «شورا» نامیده می شود.
- 3-12- عنوان معاون وزیر صنعت، معدن و تجارت رئیس هیأت مدیره و مدیر عامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان به اختصار «رئیس سازمان حمایت» درج شده است.
- 3-13- کمیته فنی بررسی شرایط اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به اختصار «کمیته فنی» نامیده می شود.
- 3-14- دبیرخانه شورای سیاستگذاری اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان به اختصار «دبیرخانه شورا» نامیده می شود.

3-15- دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به اختصار «دبیرخانه اجرایی» نامیده می‌شود.

3-16- کمیته پشتیبانی، مالی و تدارکاتی مراسم نهم اسفند ماه، "حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان" به اختصار «کمیته پشتیبانی» نامیده می‌شود.

4 - گیرندگان نسخ

مدیران ستادی سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، مدیران سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استانی، اعضای کمیته فنی، شورای سیاستگذاری، کمیته پشتیبانی

5 - هدف

هدف کلی از اجرای این آیین‌نامه گسترش و نهادینه نمودن فرهنگ رعایت حقوق مصرف‌کنندگان می‌باشد. این امر از طریق اهداف مورد انتظار از تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان بشرح ذیل محقق می‌شود.
هدف از اجرای این آیین‌نامه ایجاد، تثبیت و نهادینه نمودن ساختار رقابتی سالم و تشویق فعالیت‌های بنگاه‌های اقتصادی در راستای حمایت مؤثر از حقوق مصرف‌کنندگان به شرح زیر می‌باشد:

5-1- اهداف مورد انتظار از تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات:

5-1-1- افزایش انگیزه و حساسیت در تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات برای رعایت بیشتر حقوق مصرف‌کنندگان از طریق فعالیت‌های فرهنگی و تشویقی.

5-1-2- افزایش رقابت سازنده تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات در جهت ارائه محصولات و خدمات با کیفیت برتر.

5-1-3- تلاش در جهت برقراری قیمت عادلانه، تحویل به موقع و ارائه مطلوب خدمات قبل، حین و پس از فروش کالا.

5-1-4- ترغیب بنگاه‌های اقتصادی در جهت ارائه کالا و خدمات استاندارد.

5-1-5- ایجاد، تثبیت و نهادینه نمودن و گسترش فضای رقابتی سالم بنگاه‌های اقتصادی در جهت حمایت مؤثر از حقوق مصرف‌کنندگان

5-1-6- ارتقای استاندارد در نظام تولید و توزیع

5-2- اهداف مورد انتظار از مصرف‌کنندگان:

5-2-1- تشویق مصرف‌کنندگان به استفاده از کالاها و خدمات مرغوب داخلی

5-2-2- تشویق مصرف‌کنندگان به استفاده از کالاها و خدماتی که در جهت احقاق حقوق مصرف‌کنندگان نسبت به ارائه خدمات قبل، حین و پس از فروش پیشگامند.

فصل دوم

6 - شرایط اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

6-1 - شرایط الزامی برای اخذ گواهینامه :

6-1-1- واحدهایی که تولیدشان به عنوان مواد اولیه یا کالاهای واسطه‌ای سایر واحدها به مصرف می‌رسند به شرطی که صاحب برند مستقل باشند.

6-1-2- داشتن پروانه بهره‌برداری و مجوزهای بهداشتی (پروانه ساخت و نشان ایمنی و سلامت برای واحدهای مشمول) و پروانه کاربرد علامت استاندارد ملی ایران (تولیدات مشمول استاندارد اجباری) و سایر مجوزهای لازم از مراجع ذیربط و عدم انقضای مدت اعتبار پروانه‌های مذکور.

تبصره 1: کالاهایی که مشمول استاندارد اجباری نباشند لیکن تولیدکننده، کالای خود را با کیفیت مطلوب مورد تأیید سازمان ملی استاندارد ایران، (استاندارد تشویقی) تولید و عرضه نماید و کالاهایی که استاندارد ملی آنها تدوین نشده است و تولیدکننده گواهی انطباق محصول خود را با یکی از استانداردهای بین‌المللی از مرجع مورد تأیید کسب نماید، واجد شرایط رقابت خواهند بود.

تبصره 2: واحدهایی که مشمول داشتن نشان ایمنی و سلامت نمی‌باشند باید دارای معیارهای زیر باشند:

- ü عدم سوء سابقه در 2 سال اخیر در حوزه نظارتی دانشگاههای علوم پزشکی.
- ü انطباق محصولات با ضوابط معاونت غذا و دارو در طرح PMS یا نمونه‌برداری ادواری یا تأیید دانشگاههای علوم پزشکی مربوط.
- ü کسب حداقل 90 درصد (900 امتیاز) کاربرگ ارزیابی برنامه‌های پیش‌نیازی PRP (رعایت ضوابط و مقررات بهداشتی و برنامه‌های پیش‌نیازی).
- ü عدم وجود آلاینده‌ها و بی‌خطر بودن محصول از نظر آلاینده‌ها؛
آلاینده‌ها شامل: باقیمانده سموم قارچی (مایکوتوسین‌ها) - باقیمانده سموم دفع آفات نباتی - فلزات سنگین - آنتی‌بیوتیک‌ها - باقیمانده داروهای دامی - هورمون‌ها - مواد رادیواکتیویته.
- ü نوآوری در تولید فرآورده، شامل محصولات سلامت محور براساس سیاست‌ها و برنامه‌های تحول نظام سلامت و برنامه پنجم توسعه:
- ü مشخص بودن کارخانه تولید کننده اصلی، با توجه به GMP (شرایط خوب تولید) هر کارخانه تولیدی.
- ü داشتن واحد R&D فعال، جهت نوآوری محصولات جدید.
- ü داشتن سیستم، دستورالعمل و همچنین اجرای جدی موارد مربوط به Recall محصولات و بررسی شکایات.

6-1-3- « نداشتن حکم محکومیت قطعی در شعب تعزیرات و یا سایر مراجع ذیصلاح » و همچنین نداشتن پرونده تخلفاتی مفتوح در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان طی سال ممیزی و سال قبل از آن.

6-1-4- واحدهای تولیدی و خدماتی متقاضی می‌بایست به تفکیک کالاهای تولیدی یا خدمات ارائه شده واجد شرایط باشند.

تبصره 1: چنانچه واحد تولیدی یا خدماتی، دارای تنوع در تولید کالا یا خدمت باشد ملاک ارزیابی برای بررسی تقاضا، کالا یا خدمت «شاخص» آن واحد می‌باشد.

تبصره 2: کالا یا خدمتی به عنوان شاخص مطرح است که عملکرد شرکت در زمینه آن کالا یا خدمت حدود 70 درصد تولید واقعی یا درآمد باشد.

6-1-5- گستره توزیع 10 و بیشتر از 10 استان کشور:

تبصره: درخصوص شرکت‌هایی مانند سیمان، پتروشیمی، فولاد و ... که براساس شیوه توزیع، گستره فعالیت و نحوه خدمات ملی محسوب می‌شوند اما براساس نوع فعالیت، کاهش هزینه تردد و اولویت تامین نیاز مناطق نزدیکتر، توزیع در ده استان برای آنها مهیا نیست، براساس نظر مدیریت مربوط و رأی کمیته فنی اقدام می‌شود. اما بنگاه‌های غیر مشمول می‌توانند درخواست گواهینامه استانی را از طریق سازمان صنعت، معدن و تجارت استان مربوط اعلام نمایند.

تبصره 3: منظور از گستره توزیع کالا و خدمات در سطح حداقل 10 استان، لزوماً به معنی وجود شعبه یا نمایندگی نمی‌باشد بلکه معنی آن وجود اصل کالا یا خدمات و در دسترس بودن برای مصرف‌کنندگان در حداقل 10 استان می‌باشد که این امر می‌تواند از طریق شرکت‌های پخش سراسری کالا هم تحقق یابد.

6-1-6- شرکت‌های استانی که حداقل 5 بار متوالی یا متناوب مفتخر به دریافت گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان شوند، برای یکبار می‌توانند در فرآیند اعطای گواهینامه ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در سطح ملی حضور یابند.

6-1-7- در شرایط تعادلی تولید بر مبنای حداقل 70% ظرفیت اسمی و در شرایط رکود 50% مطابق پروانه بهره‌برداری کالاهای هم‌سرخ واحدهای تولیدی و خدماتی با رویکرد افزایش بهره‌وری و کاهش بهای تمام شده. **تبصره:** برای واحدهای خدماتی که امکان ظرفیت‌سنجی عملیاتی برای آنها میسر نمی‌شود؛ تحقق 50% از درآمد پیش‌بینی شده در بودجه سالیانه و همچنین تحقق 80 درصد از تعمیرات انجام شده براساس استاندارد (TAT) ضروری است.

6-1-8- دارا بودن واحدهای رسیدگی به شکایات مشتریان و جلب رضایتمندی مشتری و رسیدگی به نظرات مشتریان.

6-1-9- رعایت ضوابط تعیین و اعلام قیمت کالا و خدمات برای مصرف‌کننده منطبق با ضوابط سازمان حمایت و یا سایر مراجع مسئول به تناسب نوع کالا و خدمات.

6-2- شرایط اختصاصی اخذ گواهینامه

6-2-1- دارا بودن حداقل 70 درصد رضایتمندی مشتری در نظرسنجی‌های بعمل آمده

6-2-2- امتیاز

پس از تطبیق و تأیید کلیه شرایط بند 6-1 (شرایط الزامی)، امتیاز واحدهای متقاضی براساس جدول امتیاز شاخص‌ها، ارزیابی می‌شود. به شرکت‌هایی که حداقل 70 امتیاز از 100 امتیاز این بخش را اخذ نمایند، گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان اعطاء می‌شود. این شاخص‌ها در جداول صفحات آتی آمده است. براساس تقسیم‌بندی انجام شده در جدول (2) شاخص‌هایی برای ارزیابی واحدهای خدماتی و در جدول (3) شاخص‌هایی برای ارزیابی واحدهای خدمات توزیعی و در جدول (4) شاخص‌هایی برای واحدهای خدمات قبل، حین و پس از

فروش به تفکیک ارائه شده است. ضمن آنکه جدول شماره (1) شاخص‌ها را در تمام حوزه‌ها در بر گرفته و متناسب با نوع فعالیت قابل ارزیابی است.

تصوره 1: 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.

تصوره 2: با توجه به اینکه در بررسی بنگاه‌های اقتصادی برای واحدهای خدماتی می‌بایست با شاخص‌های خاص بررسی شود، در خصوص این واحدها از جداول 2، 3 و 4 استفاده شود.

جدول (1) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

شاخص 1-1: (قیمت) - 30 امتیاز

امتیاز واحد مقتضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	10	در صورتیکه قیمت گذاری کالا و خدمات در بورس انجام می شود امتیاز این بخش حداکثر 6 خواهد بود و 4 امتیاز دیگر در امتیاز شاخص های 4، 5، 6 و 7 لحاظ گردد.	10	1- رعایت ضوابط تعیین و اعلام قیمت کالا و خدمات برای مصرف‌کننده منطبق با ضوابط سازمان حمایت و یا سایر مراجع مسئول به تناسب نوع کالا و خدمات.
	0	شرکت، دارای 2 سال زیان مالی	2	2- نداشتن زیان مالی عملیاتی در سال مورد بررسی و سال ماقبل آن.
	0/5	شرکت، دارای 2 سال زیان مالی باشد اما طرح توسعه در آن انجام شده باشد.		
	1	شرکت در یکی از 2 سال دارای زیان مالی در صورتیکه شرکت تازه تاسیس بوده یا طرح توسعه در سالی که زیان مالی داشته اجرا کرده است.		
	2	شرکت، در 2 سال زیان مالی ندارد.		
	0	تولید کمتر از 70 درصد ظرفیت اسمی در صورتیکه تبصره 1 را دارا باشند.	5	3- در شرایط تعادلی تولید بر مبنای حداقل 70% ظرفیت اسمی و در شرایط رکود 50% مطابق پروانه بهره برداری کالاهای هم‌سرخ واحدهای تولیدی و خدماتی با رویکرد افزایش بهره‌وری و کاهش بهای تمام شده. تبصره: برای واحدهای خدماتی که امکان ظرفیت سنجی عملیاتی برای آنها میسر نمی‌شود؛ تحقق 50% از درآمد پیش بینی شده در بودجه سالیانه و همچنین تحقق 80 درصد از تعمیرات انجام شده براساس استاندارد (TAT) ضروری است.
	1	تولید از 70% تا کمتر از 75%		
	2	تولید از 75% تا کمتر از 80%		
	3	تولید از 80% تا کمتر از 85%		
	4	تولید از 85% تا کمتر از 90%		
	5	تولید از 90% و بالاتر.		
	3	در صورتیکه کالایی امکان درج قیمت را نداشته باشد امتیاز به بند 6 تخصیص داده شود.	3	4- درج و اعلام قیمت به صورت کاملاً شفاف و آشکار.
	2	داشتن سایت اطلاع‌رسانی به روز	4	5- اعلام به روز قیمت کالاهای تولیدی و خدماتی از طریق رسانه‌ها، سایت (124.ir) و ...
	1	اطلاع‌رسانی از طریق سایر روش‌ها		
	1	اطلاع‌رسانی از طریق سایت سازمان حمایت		
	2	در مورد کالاهای مصرفی امتیاز به طور کامل به واحد تعلق می‌گیرد.	2	6- رعایت ضوابط فروش اقساطی و پیش فروش سازمان حمایت.
	1	کاهش قیمت تمام شده	4	7- کاهش قیمت تمام شده، کاهش انرژی مصرفی یا کاهش قیمت فروش و بهره‌وری. (منوط به عدم افت کیفیت)
	1	کاهش انرژی مصرفی یا داشتن ایزو مرتبط مانند iso 50001		
	1	کاهش قیمت فروش		
	1	بهره‌وری		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1-1:	30	جمع امتیاز شاخص (1-1):

جدول (1) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

شاخص 2-1: (کیفیت) - 15 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	2	دارا بودن کیفیت معتبر مثل ISO , EFQM و سایر گواهی های مورد تایید اعضای شورای سیاستگذاری	3	1- دارا بودن شرایط کیفی کالا و خدمت مطابق با کیفیت‌های استاندارد و مورد انتظار از کالا و خدمت بر اساس ارزیابی های مورد تایید
	1	تلاش در جهت رفع عیوب مطابق با مستندات.		
	1	بهداشتی و ایمن.	2	2- استفاده از بسته‌بندی بهداشتی، ایمن و مناسب برای حمل و نگهداری .
	1	مناسب برای حمل و نگهداری.		
	1		1	3- تنوع و نوآوری در محصول.
	2	تبصره 1 بند 6-1-2	2	4- دارا بودن استانداردهای ملی و بین المللی در مورد کالاهای مشمول و شرایط مندرج در تبصره 1 بند 6-1-2
	3	در طراحی، تولید، کنترل کیفی و توزیع و فروش کالا.	3	5- بهره‌مندی از IT و تجارت الکترونیک در فرایند تولید و ارائه خدمات
	1	مثل ورود اطلاعات قیمت و آمار محصولات در سامانه تولید داخلی و ...	1	6- ثبت به هنگام و بر خط اطلاعات در سامانه‌های سازمان حمایت.
	2	محصول به نحوی طراحی شود که مصرف‌کننده راحت‌ترین استفاده را داشته باشد.	2	7- کارآیی مطلوب محصول متناسب با نیاز مصرف‌کننده
	1	فقط در خصوص کالاهای مشمول رعایت اصول زیست محیطی و در غیر این صورت امتیاز این بخش به بند 7 اضافه می‌شود.	1	8- رعایت اصول زیست محیطی
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 2-1:	15	جمع امتیاز شاخص (2-1):

جدول (1) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

شاخص 3-1: (توزیع و خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش) - 25 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	0	گستره توزیع کمتر از 10 استان.	4	1- وجود گستره توزیع کالا یا ارائه خدمت و نمایندگی عنداللزوم واحد متقاضی در سطح کشور (31 استان). توزیع در هر استان به طور مستمر انجام شده و حداقل شامل 2% از توزیع کل شرکت در هر استان باشد.
	1	گستره توزیع 10 تا کمتر از 15 استان		
	2	گستره توزیع در 15 تا کمتر از 20 استان		
	3	گستره توزیع در 20 تا کمتر از 25 استان		
	4	گستره توزیع در 25 تا 31 استان		
	1	دارا بودن نظام رسیدگی به شکایات و نظرات مصرف‌کنندگان.	2	2- دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظرات مصرف‌کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM)
	1	دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظرات مصرف‌کنندگان (فعال بودن)		
	3		3	3- جبران خسارات احتمالی به خریداران توسط تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات به‌گونه‌ای که کاملاً در عمل اجرایی و عملیاتی باشد. تصوره: شرکت‌هایی که موردی جهت پرداخت خسارات نداشته‌اند امتیاز کامل را دریافت می‌کنند.
	2		2	4- ارائه دفترچه راهنما به زبان فارسی با درج نکات ایمنی و فنی همراه محصول.
	2		2	5- ارائه ضمانت‌نامه/ گارانتی.
	1	در مواردی که براساس نوع کالا امکان ارزیابی بندهای 4، 5 و 6 موضوعیت نداشته باشد، امتیاز آن‌ها (7 امتیاز) به ترتیب 4 و 3 امتیاز به بندهای 7 و 8 اضافه می‌شود.	3	6- خدمات مطلوب فروش (قبل، حین و پس از فروش) تعیین مراکز مجاز سرویس‌دهی (خدمات در محل مشتری یا سامانه حمل دستگاه مشتری به تعمیرگاه). توسعه شبکه خدمات نمایندگی در سطح کشور. شبکه ارتباطی مناسب برای مشتریان.
	1			
	1			
	2		2	7- 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.
	2		2	8- اطلاع‌رسانی در خصوص 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.
		تبصره 1: برچسب‌گذاری مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی بایستی مطابق با قوانین و آئین‌نامه‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشد. تبصره 2: 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. تبصره 3: واحدهایی که با انجام تبلیغات غیرواقعی بر روی بسته‌بندی محصول، برگه‌های تبلیغاتی، رسانه‌های گروهی و ... به هر شکل سبب اغوای مصرف‌کنندگان شوند حائز شرایط دریافت اعطای گواهینامه نمی‌باشند.		
	2		2	9- ارائه خدمات نصب رایگان.
	1	در مورد کالاهای مصرفی امتیاز به بند 11 اضافه شود.	1	10- آموزش رایگان طریقه مصرف.
	2		2	11- استفاده از راهکارهای مناسب توزیع و اعطای تخفیفات به مصرف‌کننده نهایی.
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 3-1:	25	جمع امتیاز شاخص (3-1):

جدول (1) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان
شاخص 4-1: (اطلاع رسانی مناسب به مشتری و کسب رضایت مشتری) - 30 امتیاز

امتیاز واحد مفاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	1	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO 10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری) حداکثر 7 امتیاز بندهای 1 تا 7 و در صورت عدم ارائه حداکثر 5 امتیاز از 7 امتیاز قابل ارزیابی است.	1	1- دارا بودن دستورالعمل‌ها و سیستم نحوه اخذ و رسیدگی به نظرات مشتریان و اجرای مؤثر آن.
	1		1	2- 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.
	1		1	3- درج راه‌های ارتباطی جهت کسب رضایت مشتریان بر روی کالا یا در اطلاع‌رسانی‌های ارائه شده برای خدمات
	1		1	4- بهره‌گیری از IT و سیستم‌های الکترونیکی جهت انعکاس نظر مشتریان و اطلاع رسانی واحد پاسخگویی.
	1		1	5- سیستم و نحوه پرداخت خسارت به مشتری.
	1		1	6- پیش‌بینی بودجه مناسب برای ارزیابی مشتری مداری.
	1		1	7- قابلیت دسترسی به شکایات و نتایج آن (مدارک و مستندات)
	2	با توجه به امتیاز بند 5 شاخص 1 تبلیغات باید به جز سایت معرفی محصول باشد.	2	8- استفاده از رسانه‌های دیداری، شنیداری و نوشتاری جهت معرفی کالا به مصرف‌کنندگان
	1		1	9- معرفی کالا در نمایشگاه‌های ملی و بین‌المللی
	0	رضایتمندی کمتر از 70%	20	10- رضایتمندی مشتری مطابق شرایط تعیین شده توسط دبیرخانه همایش
	5	رضایتمندی از 70% تا کمتر از 75%.		
	10	رضایتمندی از 75% تا کمتر از 80%.		
	15	رضایتمندی از 80% تا کمتر از 85%.		
	18	رضایتمندی از 85% تا کمتر از 90%.		
	20	رضایتمندی از 90% و بالاتر.		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص : 1-4	30	جمع امتیاز شاخص (4-1):

جدول (2) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی				
شاخص 1-2: (کیفیت ارائه خدمات) - 20 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	4		4	1. دارا بودن واحد ارتباط با مشتریان و استفاده از مکانیزمهای الکترونیکی جهت جذب، خدمت رسانی و آموزش مشتریان (واحد CRM فعال)
	4		4	2. دارا بودن دستورالعملهای عملیاتی مرتبط با ارائه خدمات.
	4		4	3. دارا بودن نظام آموزش و مهارت منابع انسانی.
	4		4	4. دارا بودن استانداردهای مدیریت کیفیت (گواهینامه‌ها و دستورالعملهای آن) و اجرایی کردن آنها.
	4		4	5. انجام مطالعات و پژوهشهای مختلف برای ارتقاء سطح ارائه خدمات (واحد تحقیق و توسعه).
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1-2 :	20	جمع امتیاز شاخص (1-2):

جدول (2) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی				
شاخص 2-2: (سرعت ارائه خدمات) - 15 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	5		5	1. میزان دسترسی به خدمات (نمایندگی‌ها - عاملیت‌ها و...) برای مشتریان
	5		5	2. تعداد و تنوع کانالهای ارتباط با مشتری.
	5		5	3. سرعت عمل عوامل اجرایی ارائه خدمات و وجود شاخص‌های سنجش زمان ارائه خدمات (استانداردهای زمان ارائه خدمات).
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 2-2 :	15	جمع امتیاز شاخص (2-2):

جدول (2) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی				
شاخص 3-2: (هزینه‌ها و تعرفه‌ها) - 20 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	5		5	1. رعایت ضوابط قیمت‌گذاری براساس مقررات مرتبط.
	5		5	2. رعایت تعرفه‌های تعیین شده.
	5		5	3. اطلاع‌رسانی در خصوص تعرفه‌ها و دستمزدها.
	5		5	4. ارائه فاکتور و صورتحساب.
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 3-2:	20	جمع امتیاز شاخص (2-3):

جدول (2) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی				
شاخص 4-2: (ارزیابی نتیجه عملکرد) - 45 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	5	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری) کل امتیاز می‌تواند برای متقاضی لحاظ می‌شود.	5	1. دارا بودن فرآیند سنجش رضایتمندی مشتریان
	0	رضایتمندی کمتر از 70%.	20	2. میزان رضایتمندی مشتریان.
	5	رضایتمندی از 70% تا کمتر از 75%.		
	10	رضایتمندی از 75% تا کمتر از 80%.		
	15	رضایتمندی از 80% تا کمتر از 85%.		
	18	رضایتمندی از 85% تا کمتر از 90%.		
	20	رضایتمندی 90% و بالاتر.		
	10	در صورت داشتن ISO10002 در فرآیند رسیدگی به شکایات کل امتیاز، می‌تواند برای متقاضی منظور شود.	10	3. دارا بودن نظام رسیدگی به شکایات.
	5		5	4. نتایج گزارشهای حاصل از رسیدگی به شکایات واصله به سازمان حمایت.
	5		5	5. میزان رضایتمندی کارکنان (ذینفعان داخلی).
جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 4-2:			45	جمع امتیاز شاخص (2-4):

جدول (3) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی توزیعی

شاخص 1-3: (مالی)-30 امتیاز

امتیاز واحد مقتضای	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	12		12	1- رعایت ضرایب سود ناخالص مصوب.
	2		2	2- برای واحدهای خدماتی که امکان ظرفیت سنجی عملیاتی میسر نیست، تحقق 50% از درآمد پیش‌بینی شده ضروری است.
	4		4	3- تهیه و توزیع کالاهای دارای ایران کد و مشخصات شناسنامه‌ای کامل از جمله قیمت مصرف‌کننده درج شده به صورت شفاف بر روی بسته‌بندی کالاها.
	2		2	4- ارائه صورت‌حساب یا فاکتور رسمی هنگام فروش کالا.
	2		2	5- نداشتن زیان مالی عملیاتی در سال مورد بررسی و سال ماقبل آن.
	2		2	6- اطلاع‌رسانی مناسب قیمت‌ها (از طریق سایت و ...).
	2		2	7- ارائه راهکارهای مناسب برای اعطای تخفیفات و اهدای جوایز به مشتریان.
	2		2	8- کاهش هزینه‌های غیرضروری نسبت به سال گذشته در راستای افزایش بهره‌وری و کاهش قیمت تمام شده.
	2	در مورد کالاهای کم دوام، امتیاز این بخش در بند 1 محاسبه می‌شود.	2	9- رعایت ضوابط فروش اقساطی در مورد کالاهای مصرفی بادوام.
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1-3:	30	جمع امتیاز شاخص (1-3):

جدول (3) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی توزیعی

شاخص 2-3: (کیفیت ارائه خدمات) - 20 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	0	گستره توزیع کمتر از 10 استان.	6	1- وجود گستره توزیع کالا در سطح کشور.
	1/5	گستره توزیع 10 تا کمتر از 15 استان		
	3	گستره توزیع در 15 تا کمتر از 20 استان		
	4/5	گستره توزیع در 20 تا کمتر از 25 استان		
	6	گستره توزیع در 25 تا 31 استان		
	2		2	2- کسب استانداردهای بین المللی.
	2		2	3- بهره‌مندی از سیستم IT و تجارت الکترونیکی در عرضه محصولات.
	4		4	4- استفاده از سیستم حمل و نقل مناسب و مجهز بودن به انبارها و سردخانه‌های استاندارد در موارد مرتبط
	2		2	5- استفاده از شیوه‌های نوین فروش.
	2		2	6- عرضه کالاهای دارای بسته بندی مناسب و بهداشتی، مشخصات شناسنامه ای کامل، شرایط و نحوه استفاده و نگهداری محصول و درج ترکیبات و مواد اولیه و ...
	2	در مورد کالاهای کم دوام، امتیاز این بخش در بند 2 و 6 محاسبه می‌شود.	2	7- تهیه و عرضه کالاهای دارای 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 2-3:	20	جمع امتیاز شاخص (2-3):

جدول (3) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی توزیعی				
شاخص 3-3: (رضایتمندی مشتریان) - 30 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	10	(در صورت داشتن ISO 10002 کل امتیاز، می‌تواند برای متقاضی منظور شود).	10	1- دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی رسیدگی به شکایات و نظارت مصرف‌کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM)
	0	رضایتمندی کمتر از 70%.	20	2- احراز رضایتمندی مشتری در نظرسنجی‌های به عمل آمده براساس اسناد و مدارک مثبت ارائه شده از سوی واحدهای متقاضی.
	5	رضایتمندی از 70% تا کمتر از 75%.		
	10	رضایتمندی از 75% تا کمتر از 80%.		
	15	رضایتمندی از 80% تا کمتر از 85%.		
	18	رضایتمندی از 85% تا کمتر از 90%.		
	20	رضایتمندی 90% و بالاتر.		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 3-3:	30	جمع امتیاز شاخص (3-3):

جدول (3) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدماتی توزیعی				
شاخص 4-3: (توسعه کمی و کیفی خدمات) - 20 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	3		3	1- توسعه میزان فروش
	3		3	2- توسعه و بهینه‌سازی زیرساخت‌های واحدهای خدماتی اعم از انبارها، ناوگان حمل و نقل، شعبات و ...
	2		2	3- توسعه سطح علمی و آموزشی کارکنان.
	2		2	4- افزایش سهم تحقیق و توسعه (R&D) نسبت به سال گذشته.
	5		5	5- جلوگیری از عرضه قاچاق کالا در شبکه
	3		3	6- نصب صندوق مکانیزه فروش
	2		2	7- عرضه کالای داخلی
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 4-3:	20	جمع امتیاز شاخص (4-3):

جدول (4) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)

شاخص 1-4: (کیفیت ارائه خدمات) - 20 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	0/5	داشتن دستورالعمل و نظام‌نامه.	1	• طراحی و اجرای نظام آراستگی محیط فیزیکی شبکه خدمات.
	0/5	احراز شرایط مد نظر در هنگام بازدید.		
	1	وجود سامانه جهت انتقال اطلاعات عملکردی نمایندگان مجاز	3	• تجهیزات و امکانات مورد استفاده در شبکه و منطبق بودن با تکنولوژی روز.
	1	برخورداری از امکانات CRM, CALL CENTER و ...		
	1	به روز بودن ابزار تخصصی و تجهیزات تعمیرگاهی.		
	1	داشتن دستورالعمل ارائه خدمات که نشان‌دهنده تفکیک وظایف و تعیین خط مشی‌های عملکردی واحدهای تابعه می‌باشد.	1	• داشتن فرآیند و دستورالعمل مربوط به ارائه خدمات.
	0/5	وجود استاندارد آموزشی و تقویم آموزشی.	2	• داشتن نظام آموزش و مهارت منابع انسانی شبکه خدمات.
	0/5	مکانیزم نیازسنجی آموزشی پرسنل.		
	0/5	اجرای برنامه.		
	0/5	فرآیند صدور گواهینامه.		
	1	داشتن دستورالعمل‌های مربوط.	2	• وجود نظامها و استانداردهای مدیریت کیفیت و دستورالعمل جامع و مستندسازی آنها.
	1	اجرای دستورالعمل‌ها منطبق با نظام‌نامه‌های فوق.		
	2/5	وجود کتابچه راهنمای محصول و ضمانت‌نامه.	5	• دستورالعمل‌های ضمانت و تعهد خدمات.
	2/5	تطابق مدت زمان ضمانت و تعهد با آیین‌نامه‌های اجرایی قانون حمایت.		
	0/5	وجود دستورالعمل مربوط.	1	• دستورالعمل‌های تحویل، حمل و نصب و ارائه خدمات.
	0/5	اجرا منطبق با ضوابط و آیین‌نامه‌های ذی‌ربط.		
	0/5	داشتن طرح‌های تحقیقاتی در مقطع مورد نظر.	1	• فعالیتهای مطالعاتی و پژوهشی موثر در خصوص افزایش کیفیت خدمات و رشد برنامه‌های تحقیق و توسعه.
	0/5	اجرایی کردن طرح‌های فوق.		
	0/5	وجود دستورالعمل‌های مربوط.	1	• دارا بودن دستورالعمل نظام اطلاع‌رسانی و تبلیغات.
	0/5	اجرا منطبق با ضوابط و آیین‌نامه‌های ذی‌ربط.		
	0/5	وجود دستورالعمل‌های مربوط.	1	دارا بودن دستورالعمل اخلاق حرفه‌ای خدمات در محل مشتری.
	0/5	اجرا منطبق با ضوابط و آیین‌نامه‌های ذی‌ربط.		
	1	وجود دستورالعمل‌های مربوط (پذیرش، ترخیص و گردش کار).	2	تدوین و اجرای ضوابط پذیرش، ترخیص و گردش کار.
	1	اجرای منطبق با ضوابط و آیین‌نامه‌های ذی‌ربط.		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1-4 :	20	جمع امتیاز شاخص (1-4):

جدول (4) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)			
شاخص 2-4: (سرعت ارائه خدمات) - 20 امتیاز			
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص ارزیابی شاخص
	1	برخورداری از امکانات و تعداد اپراتورهای دفتر خدمات (خطوط تلفن و ...)	2
	1	برخورداری از واحدهای فنی پاسخگو به مشکلات به صورت تلفنی.	
	1	وجود دستورالعمل برآورد توسعه نمایندگی‌ها متناسب با میزان عرضه کالا.	4
	3	تعداد و پراکنش نمایندگی‌ها در سطح کشور.	
	1/5	وجود مکانیزم خدمات‌رسانی سیار و میزان خدمات در محل.	3
	1/5	برآورد نیروی انسانی مورد نیاز مطابق با آیین‌نامه‌های ذی‌ربط.	
	1/5	داشتن جدول زمان استاندارد (TAT).	3
	1/5	اجرای دستورالعمل فوق و تحویل کالا در زمان منطقی.	
	1	مکانیزم اطلاع‌رسانی سیستم ارتباطی به مشتریان.	2
	1	تنوع نحوه دسترسی مشتریان به واحد خدمات قبل، حین و پس از فروش.	
	1	دستورالعمل مربوط به تامین قطعات.	4
	1	اثربخشی شیوه‌های تأمین قطعات مورد نیاز نمایندگی‌ها.	
	2	اجرای دستورالعمل فوق مطابق با ضوابط آیین‌نامه‌های اجرایی.	
	1	وجود دستورالعمل مربوط.	2
	1	اجرای دستورالعمل مطابق با ضوابط اجرایی ذی‌ربط.	
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 2-4:	20
			جمع امتیاز شاخص (2-4):

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

جدول (4) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)
شاخص 3-4: (هزینه‌ها و تعرفه‌ها) - 15 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	1	ثبات نسبی در قیمت‌گذاری خدمات در چارچوب ضوابط سازمان حمایت.	4	• رعایت ضوابط قیمت‌گذاری و تعیین قیمت خدمات.
	3	رعایت هزینه‌های خدمات مختلف با توجه به ضوابط مرتبط با قانون نظام صنفی.		
	5	بررسی درصدهای سود فروش قطعات مطابق ضوابط عمده فروشی و خرده فروشی سازمان حمایت.	5	• رعایت درصد سودهای مجاز در نرخ‌گذاری خدمات و قطعات مصرفی و تعمیراتی.
	1	اطلاع‌رسانی تعرفه‌ها از طریق نصب در نمایندگی‌ها.	2	• اطلاع‌رسانی تعرفه‌ها و نصب دستمزدها.
	1	نظارت بر عملکرد نمایندگان در شهرستانها		
	1.5	رعایت دستورالعمل مربوطه جهت صدور فاکتور و صورتحساب.	3	• آرایه فاکتور و صورتحساب رسمی.
	1.5	نظارت بر آرایه صدور فاکتور.		
	1	پیش‌بینی بودجه بر اساس مستندات.	1	• پیش‌بینی اعتبار لازم برای پرداخت خسارت به مشتری.
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 3-4:	15	جمع امتیاز شاخص (3-4):

جدول (4) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)

شاخص 4-4: (رضایتمندی مشتریان) - 45 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات		امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	1	وجود مکانیزم سنجش رضایتمندی مشتریان.	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO 10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری) کل امتیاز می‌تواند برای متقاضی لحاظ می‌شود.	3	• وجود فرآیند پایش نظرات مشتریان.
	1	اجرای مکانیزم.			
	1	پایش و اقدامات اصلاحی.			
	0	رضایتمندی کمتر از 70%.		30	• رضایتمندی مشتریان از طریق نظرسنجی‌های انجام شده
	15	رضایتمندی از 70% تا کمتر از 75%.			
	20	رضایتمندی از 75% تا کمتر از 80%.			
	25	رضایتمندی از 80% تا کمتر از 85%.			
	28	رضایتمندی از 85% تا کمتر از 90%.			
	30	رضایتمندی 90% و بالاتر.			
	2	وجود فرآیند رسیدگی به شکایات و دستورالعمل‌های مربوط.	در صورت داشتن ISO 10002 کل امتیاز، می‌تواند برای متقاضی منظور شود.	8	• دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظارت مصرف‌کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM)
	4	نحوه پاسخگویی به مراجع ذی‌ربط.			
	2	شکایات جلب رضایت شده.			
	4	وجود سامانه سنجش رضایتمندی کارکنان و اجرای آن.		4	• میزان رضایت کارکنان داخلی سازمان.
جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 4-4:				45	جمع امتیاز شاخص (4-4):

7 - شرایط اختصاصی اخذ تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

7-1- الزامات اخذ تندیس های ملی :

- 7-1-1- دریافت حداقل در 2 سال متوالی یا 3 سال غیرمتوالی. (سال جاری محاسبه نمی شود).
- 7-1-2- کسب حداقل امتیاز 90 در مجموع امتیازهای اعطای گواهینامه ملی.
- 7-1-3- رضایتمندی مشتری 90% و بالاتر.
- 7-1-4- وجود گستره توزیع کالا یا خدمات و نمایندگی عنداللزوم واحد متقاضی در بیش از 20 استان کشور.

7-2- امتیازات اخذ تندیس های ملی :

- پس از تطبیق و تأیید شرایط بند 6-1 (شرایط الزامی)، امتیاز واحدهای متقاضی براساس جدول امتیاز شاخصها، ارزیابی می شود. این شاخصها در جداول صفحات آتی آمده است. براساس تقسیم بندی انجام شده جدول (5) شاخصها را در تمام حوزهها در برگرفته و متناسب با نوع فعالیت قابل ارزیابی است.
- جدول (6) شاخصهایی برای ارزیابی واحدهای ملی خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش) ارائه شده است.
- جدول (7) شاخصهایی برای ارزیابی واحدهای ملی خدمات توزیعی ارائه شده است.

جدول (5) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

جدول: (ارزیابی اعطای تندیس) - 100 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	10	افزایش 5% تولید واقعی نسبت به سال قبل.	20	1- افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه تولید و خدمات با توجه به عملکرد سال گذشته واحد.
	10	مدیریت هزینه‌ها جهت کاهش هزینه با در نظر گرفتن نرخ تورم، نسبت به میزان تولید مشابه سال قبل		
	4		4	2- افزایش توسعه کمی در خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش).
	5		5	3- افزایش توسعه کیفی و نوآوری در خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)
	5		5	4- نوآوری در تولید کالا و خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش).
	4		4	5- داشتن واحد تحقیق و توسعه (R&D)
	4		4	6- افزایش سهم تحقیق و توسعه (R&D) نسبت به دوره قبل.
	4		4	7- استفاده از طرح‌های تحقیقاتی کاربردی به منظور ارتقاء کیفیت کالا یا ارائه خدمات.
	4		4	8- استفاده از تکنولوژی مدرن و بهبود سطح تکنولوژی.
	2	انجام تبلیغاتی که لوح یا تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در آن قید می‌شود.	8	9- اطلاع‌رسانی و تبلیغات رسانه‌ای متناسب با نیاز مصرف‌کننده در خصوص محصولات. (مطابق با ماده 7 قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان).
	2	داشتن سایت اطلاع‌رسانی بروز و کارآمد		
	3	انجام تبلیغات دیداری و نوشتاری		
	1	ارایه اطلاعات مفید در خصوص نحوه استفاده و کاربری محصول (در قالب بروشور و یا دفترچه راهنمای محصول)		
	10		10	10- ارتقاء کیفیت کالا یا خدمت مستند به گزارش واحد متقاضی و تأیید حوزه تخصصی.
	4		4	11- صادرات کالا/خدمت.
	8	بیش از 5% کل تولیدات به ازای هر 2% صادرات یک امتیاز تا سقف امتیاز کل 8 اضافه می‌شود.	8	1- در صورت عدم امکان (قانونی یا اجرایی) صادرات: در صورتیکه شرکت دانش بنیان باشد حداکثر 4 امتیاز (به نسبت فعالیت علمی انجام شده) برای فعالیت های علمی تخصیص می‌یابد 2- در صورت عدم امکان (قانونی یا اجرایی) و داشتن اختراع به میزان نقش و اهمیت آن حداکثر تا 4 امتیاز
	4		4	12- تاثیر فعالیت واحد متقاضی در ممانعت از واردات کالا به واسطه تولید کالای با کیفیت قابل رقابت با محصول مشابه خارجی
	6	- مثل ورود اطلاعات قیمت و آمار محصولات در سامانه تولید داخل و ... - (واحدهای خدماتی براساس نحوه تعامل با سازمان حمایت و کیفیت پاسخگویی به مکاتبات بنابر نظر واحد تخصصی).	6	13- ورود اطلاعات در سامانه‌های سازمان حمایت.
	1	داشتن گواهی ISO10002	2	14- داشتن گواهینامه‌های معتبر و بین‌المللی
	1	داشتن گواهی ISO10004		
	12	حداکثر امتیاز در مجموع شرایط زیر می‌تواند 12 باشد: - دارا بودن هر گواهینامه استانی 0/1 امتیاز حداکثر 1 امتیاز - دارا بودن هر گواهینامه ملی 0/3 امتیاز حداکثر 3 امتیاز - دارا بودن تندیس (مربوط به تندیس‌های قبل از سال 1389 که طبقه بندی طلایی، نقره ای و برنزی ندارد) هر تندیس 0/5 امتیاز حداکثر 3 امتیاز - دارا بودن هر تندیس برنزی 0/5 امتیاز حداکثر 1/5 امتیاز - دارا بودن هر تندیس نقره ای 0/75 امتیاز حداکثر 4/5 امتیاز - دارا بودن هر تندیس طلایی 1 امتیاز حداکثر 7 امتیاز	12	15- دارا بودن گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان سنوات قبل
	100	جمع امتیاز کسب شده :	100	جمع امتیاز جدول :

جدول (6) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - واحدهای خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش) ملی				
جدول 6: (ارزیابی اعطای تندیس) - 100 امتیاز				
امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	20	بررسی مصادیق موجود در شبکه.	20	1- افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌های تولید و خدمات با توجه به عملکرد سال گذشته واحد.
	10	بررسی مصادیق موجود در شبکه.	10	2- نوآوری در خدمات فروش (قبل، حین و پس از فروش)
	10	بررسی مصادیق موجود در شبکه.	10	3- داشتن واحد تحقیق و توسعه (R&D)
	10	بررسی آمار موجود در شبکه شرکت.	10	4- انجام 85 درصد از تعمیرات انجام شده بر اساس زمان TAT
	10	بررسی مصادیق موجود در شبکه.	10	5- تجهیز به فن آوری و تکنولوژی روزآمد
	10	بررسی مصادیق موجود در شبکه.	10	6- استفاده از طرح‌های تحقیقاتی کاربردی به منظور ارتقای کیفیت خدمات.
	2	انجام تبلیغاتی که لوح یا تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در آن قید می شود.	8	7- اطلاع رسانی و تبلیغات رسانه ای در خصوص محصولات (مطابق با ماده 7 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان)
	2	داشتن سایت اطلاع رسانی بروز و کارآمد		
	3	انجام تبلیغات دیداری و نوشتاری		
	1	ارایه اطلاعات مفید در خصوص نحوه استفاده و کاربری محصول (در قالب بروشور و یا دفترچه راهنمای محصول)		
	8	در صورت عدم امکان صادرات (مانع قانونی یا اجرایی) حداکثر نصف امتیاز این بند، به موارد مطروحه در توضیحات بند 7 اضافه می شود. (با در نظر گرفتن حداکثر 1 امتیاز برای هر کدام از موارد)	8	8- صادرات خدمات
	1	داشتن گواهی ISO10002	2	9- داشتن گواهینامه های معتبر و بین المللی
	1	داشتن گواهی ISO10004		
	12	حداکثر امتیاز در مجموع شرایط زیر می تواند 12 باشد: - دارا بودن هر گواهینامه استانی 0/1 امتیاز حداکثر 1 امتیاز - دارا بودن هر گواهینامه ملی 0/3 امتیاز حداکثر 3 امتیاز - دارا بودن تندیس (مربوط به تندیس های قبل از سال 1389 که طبقه بندی طلایی، نقره ای و برنزی ندارد) هر تندیس 0/5 امتیاز حداکثر 3 امتیاز - دارا بودن هر تندیس برنزی 0/5 امتیاز حداکثر 1/5 امتیاز - دارا بودن هر تندیس نقره ای 0/75 امتیاز حداکثر 4/5 امتیاز - دارا بودن هر تندیس طلایی 1 امتیاز حداکثر 7 امتیاز	12	10- دارا بودن و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان سنوات قبل
		جمع امتیاز کسب شده:	100	جمع امتیاز شاخص (6):

* شایان ذکر است با توجه به اینکه برخی از شاخص‌های فوق‌الاشاره کاملاً ماهیت کیفی دارد لذا نحوه امتیازدهی و تخصیص امتیاز با تشخیص اداره تخصصی و کارشناس حوزه مربوط انجام می‌پذیرد.

جدول (7) امتیاز شاخص‌های ارزیابی اعطای تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - واحدهای خدماتی توزیعی

جدول 7: (ارزیابی اعطای تندیس) 100 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	16		16	1- رعایت ضوابط و ضرایب سود ناخالص مصوب توزیع
	8		8	2- کاهش هزینه های غیر ضروری نسبت به سال گذشته در راستای افزایش بهره وری و کاهش قیمت تمام شده خدمات
	8		8	3- افزایش توسعه کمی در ارائه خدمات
	8		8	4- افزایش توسعه کیفی و نوآوری در ارائه خدمات
	3		3	5- داشتن واحد تحقیق و توسعه (R&D)
	3		3	6- افزایش سهم تحقیق و توسعه (R&D) نسبت به دوره قبل
	4		4	7- استفاده از طرح های تحقیقاتی، کاربردی به منظور ارتقاء کیفیت ارائه خدمات
	4		4	8- بهره گیری از IT و سیستم های الکترونیکی جهت انعکاس نظر مشتریان و اطلاع رسانی واحد پاسخگویی
	6		6	9- توسعه میزان فروش و افزایش سودآوری برای واحدهای خدماتی نسبت به سال گذشته
	2	انجام تبلیغاتی که لوح یا تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در آن قید می شود.	8	10- اطلاع رسانی و تبلیغات رسانه ای در خصوص محصولات (مطابق با ماده 7 قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان)
	2	داشتن سایت اطلاع رسانی بروز و کارآمد		
	3	انجام تبلیغات دیداری و نوشتاری		
	1	ارایه اطلاعات مفید در خصوص نحوه استفاده و کاربری محصول (در قالب بروشور و یا دفترچه راهنمای محصول)		
	8	دریافت های مرتبط EFQM و ایزوها	8	11- ارتقاء کیفیت ارائه خدمات مستند به گزارش واحد متقاضی و تایید حوزه تخصصی
	6	6 - مثل ورود اطلاعات قیمت و آمار محصولات در سامانه تولید داخل و ... - (واحدهای خدماتی بر اساس نحوه تعامل با سازمان حمایت و کیفیت پاسخگویی به مکاتبات بنابر نظر واحد تخصصی)	6	12- ورود اطلاعات در سامانه های سازمان حمایت
	4		4	13- دارا بودن امکانات استفاده از ابزارهای صندوق مکانیزه فروش در شبکه
	1	داشتن گواهی ISO10002	2	14- داشتن گواهینامه های معتبر و بین المللی
	1	داشتن گواهی ISO10004		
	12	حداکثر امتیاز در مجموع شرایط زیر می تواند 12 باشد: - دارا بودن هر گواهینامه استانی 0/1 امتیاز حداکثر 1 امتیاز - دارا بودن هر گواهینامه ملی 0/3 امتیاز حداکثر 3 امتیاز - دارا بودن تندیس (مربوط به تندیس های قبل از سال 1389 که طبقه بندی طلایی، نقره ای و برنزی ندارد) هر تندیس 0/5 امتیاز حداکثر 3 امتیاز - دارا بودن هر تندیس برنزی 0/5 امتیاز حداکثر 1/5 امتیاز - دارا بودن هر تندیس نقره ای 0/75 امتیاز حداکثر 4/5 امتیاز - دارا بودن هر تندیس طلایی 1 امتیاز حداکثر 7 امتیاز	12	15- دارا بودن گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان سنوات قبل
		جمع امتیاز کسب شده	100	جمع امتیاز کسب شده

8 - شرایط حد نصاب اعطای تندیس‌ها

- به شرکت‌هایی که موفق به کسب 70 تا کمتر از 80 امتیاز شوند تندیس برنزی اعطاء می‌شود.
- به شرکت‌هایی که موفق به کسب 80 تا کمتر از 90 امتیاز شوند تندیس نقره‌ای اعطاء می‌شود.
- به شرکت‌هایی که موفق به کسب امتیاز 90 تا 100 امتیاز شوند تندیس طلایی اعطاء می‌شود.

فصل سوم:

ارکان و وظایف کمیته فنی، شورا، دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه / تندیس‌های ملی و کمیته پشتیبانی

9 - کمیته فنی

9-1 - : کمیته فنی مرکب از اعضاء زیر است:

- 9-1-1- معاون ذی‌ربط در سازمان حمایت (رئیس کمیته).
 - 9-1-2- رئیس انجمن ملی.
 - 9-1-3- مدیرکل دفتر نظارت بر تشکل‌ها و هماهنگی امور استانها (دبیر جلسه)
 - 9-1-4- مدیرکل ذی‌ربط (بدون حق رأی).
 - 9-1-5- سه نفر از اعضاء هیأت تعیین و تثبیت قیمت‌ها حسب مورد به انتخاب سازمان حمایت
 - 9-1-6- نماینده سازمان ملی استاندارد ایران.
 - 9-1-7- نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سایر سازمان‌های تخصصی مشابه (حسب مورد).
 - 9-1-8- نماینده وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و نهادهای تخصصی (حسب مورد)
 - 9-1-9- رئیس اداره دبیرخانه سیاستگذاری و اجرایی (بدون حق رأی).
 - 9-1-10- مدیرعامل یا نماینده تام‌الاختیار بنگاه اقتصادی متقاضی (بدون حق رأی).
- تبصره 1: کمیته فنی با حضور اکثریت اعضاء دارای حق رای رسمیت می‌یابد و مصوبات آن با اکثریت آراء نافذ خواهد بود.
- تبصره 2: کمیته فنی می‌تواند از کارشناسان ذی‌ربط سازمان حمایت (بدون حق رأی) در جلسات استفاده نماید.
- تبصره 3: در صورت عدم حضور معاون ذی‌ربط در سازمان حمایت، دبیر شورای سیاستگذاری و اجرایی رئیس کمیته می‌باشد.
- تبصره 4: در صورت مساوی بودن تعداد آراء موافق و مخالف، رای نهایی بر اساس نظر رئیس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خواهد بود.

9-2 - وظایف کمیته فنی

کمیته فنی ضمن بحث و تبادل نظر درخصوص پرونده‌ها و اطلاعات دریافت شده (بازدید و ...) درخصوص واحدهای واجد شرایط طبق ضوابط، اتخاذ تصمیم نموده و نتیجه را جهت تصویب نهایی در شورا به دبیرخانه ارسال می‌نماید.

تبصره 1: در صورت رد تقاضای متقاضی در کمیته فنی، مراتب طی نامه‌ای با ذکر علت از طریق معاونت ذی‌ربط به متقاضی اعلام (حد اکثر دو روز) تا در صورت رفع نواقص، مستندات لازم جهت رسیدگی بعدی ارائه شود (حداکثر 7 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 و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان اعلام نماید تا مراتب در کمیته فنی مجدداً بررسی شود.

تبصره 2: تصمیم کمیته فنی در مرحله دوم رسیدگی به درخواست مجدد متقاضی در هر صورت به شورا ارائه و تصمیم نهایی اتخاذ می‌شود.

10 - اعضای شورا

10-1- معاون وزیر، رئیس هیات مدیره و مدیر عامل سازمان حمایت (رئیس شورا).

10-2- رئیس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان.

10-3- مدیر کل دفتر نظارت بر تشکلهای و هماهنگی امور استانها (دبیر شورا)

10-4- حداکثر 3 نفر اعضای هیأت تعیین و تثبیت قیمت‌ها حسب مورد به انتخاب سازمان حمایت

10-5 - معاون ذی‌ربط در سازمان حمایت (بدون حق رأی)

10-6- رئیس سازمان ملی استاندارد ایران.

10-7- نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و روسای سازمان‌های تخصصی مشابه (حسب مورد).

10-8- نماینده وزارت خانه‌ها، سازمان‌ها، موسسات و نهاد های تخصصی (حسب مورد)

10-9- مدیرعامل بنگاه اقتصادی متقاضی (بدون حق رأی).

10-10- دبیر انجمن تولیدی / توزیعی مرتبط (بدون حق رأی).

تبصره 1: در صورت مساوی بودن آراء موافق و مخالف، رأی نهایی براساس رأی رئیس انجمن ملی اعلام خواهد شد.

تبصره 2: در صورت عدم حضور مدیر عامل سازمان حمایت به ترتیب معاون ذی‌ربط در سازمان حمایت یا دبیر شورا، رئیس شورا می‌باشد.

تبصره 3: مصوبات شورا با اکثریت آراء اعضای حاضر در جلسه نافذ خواهد بود.

11 - وظایف شورا

- 11-1- بررسی و تدوین آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوط و شاخص‌های پیشنهادی کمیته فنی و دبیرخانه اجرایی جهت ارایه به سازمان حمایت برای تصویب نهایی.
- تبصره:** کلیه آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و فرم‌های مربوط در خصوص اعطای رعایت حقوق مصرف‌کننده به واحدهای استانی و شهرستانی، با تصویب و ابلاغ سازمان حمایت خواهد بود.
- 11-2- اتخاذ تصمیم در خصوص اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به واحدهای تولیدی و خدماتی کشور و تعیین واحدهای واجد شرایط.
- 11-3- نظارت مستمر بر فرآیند کلیه مراحل اجرایی اعطای رعایت حقوق مصرف‌کنندگان در سطوح ملی، استانی و شهرستانی و اخذ گزارش از دبیرخانه‌های اجرایی مربوط.
- 11-4- بررسی و تعیین اعضاء و وظایف کمیته های علمی و اطلاع رسانی (در صورت نیاز)

12 - دبیرخانه شورای سیاستگذاری و اجرایی:

- دبیرخانه شورای سیاستگذاری و اجرایی در سازمان حمایت (دفتر نظارت بر تشکله‌ها و هماهنگی امور استان‌ها) مستقر بوده و کلیه فرآیندهای سیاستگذاری و اجرایی، از مرحله فراخوان تا برگزاری مراسم اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان را به شرح زیر عهده‌دار خواهد بود:
- 12-1- دریافت نظرات کمیته فنی و طرح آن در جلسه شورا.
- 12-2- تهیه و پیشنهاد اصلاحات مورد نظر در آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی و ارائه آن به سازمان حمایت جهت تصویب.
- 12-3- تهیه و ارسال فرم‌ها و جداول مربوط به اخذ اطلاعات و نگهداری سوابق و انعکاس آن به سازمان حمایت جهت انجام مراحل تصویب و ابلاغ به واحدهای ذی‌ربط.
- 12-4- ارایه دستورالعمل‌ها و سیاست‌های مدیریت برگزاری مراسم ملی و استانی.
- 12-5- ارایه دستورالعمل‌های اجرایی استانی و ملی جهت انجام امور اجرایی و ابلاغ سیاستهای شورای سیاستگذاری.
- 12-6- انجام کلیه امور دبیرخانه‌ای و ایجاد هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات کمیته فنی و شورای سیاستگذاری.
- 12-7- اعلام فراخوان اعطای گواهینامه و تندیس.
- 12-8- دریافت و ثبت درخواست شرکت‌های متقاضی.
- 12-9- دریافت اطلاعات و مستندات مورد نیاز برای بررسی.
- 12-10- انجام هماهنگی‌های لازم به منظور برگزاری مراسم اعطای و تندیس به شرکت‌های منتخب.
- تبصره 1:** با توجه به برگزاری همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کننده که همه ساله به شکلی با شکوه با حضور مقامات کشوری و لشکری برگزار می‌شود و نیز ضرورت فرهنگ‌سازی و تبلیغ روز مذکور از طریق تبلیغات و... پرداخت هزینه برگزاری با توجه به دستورالعملی که به تایید خواهد رسید، انجام خواهد شد.

تبصره 2: به منظور انجام فرآیند اجرایی و امور مالی مربوط و برگزاری هر چه باشکوه‌تر روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، کمیته‌ای با عنوان «کمیته پشتیبانی» با ترکیب اعضاء و شرح وظایف زیر در دبیرخانه شورای سیاستگذاری و اجرایی تشکیل می‌شود و مسئولیت امور مالی و پشتیبانی مربوط به این کمیته می‌باشد. ضمناً این کمیته مؤلف است بر اساس سیاستهای سازمان حمایت انجام وظیفه نموده و گزارش کار خود را نیز به صورت نوبه‌ای و موردی حسب نیاز به دفتر نظارت بر تشکلهای و هماهنگی امور استان‌ها، سازمان حمایت ارایه نماید.

13 - کمیته پشتیبانی مرکب از اعضای زیر می‌باشد:

- ترکیب اعضای کمیته پشتیبانی مراسم روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان:
- مدیر کل دفتر نظارت بر تشکلهای و هماهنگی امور استان‌ها سازمان حمایت (به عنوان عضو و رئیس کمیته).
- مدیر حراست سازمان حمایت / نماینده وی با معرفی کتبی (عضو کمیته).
- رئیس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان / نماینده وی با معرفی کتبی (عضو کمیته).
- مدیر عامل / رئیس هیات مدیره دو شرکت از شرکتهای برتری که در سال‌های گذشته موفق به کسب تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان شده باشند و متقاضی سالجاری / نماینده وی با معرفی کتبی. بدیهی است در صورت عدم مشارکت موثر از طریق معاونت های ذیربط، نماینده جدید معرفی خواهد شد.
- * یک شرکت با معرفی کتبی معاون نظارت بر کالاهای سرمایه‌ای و خدمات و یک شرکت نیز با معرفی کتبی معاون نظارت بر کالاهای مصرفی و شبکه‌های توزیعی و اقتصادی سازمان حمایت.

توضیحات:

- جلسات کمیته پشتیبانی با حضور حداقل 3 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.

13-1 - وظایف کمیته پشتیبانی:

- شرح وظایف کمیته پشتیبانی مراسم روز ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان:
- تشکیل جلسات کاری منظم در محل سازمان حمایت.
- کمیته پشتیبانی می‌تواند ضمن بررسی سوابق اجرای مراسم سال‌های گذشته و با توجه به نقاط ضعف و قوت آن و همچنین هماهنگی با سازمان حمایت، با شرکتهای رسمی پیمانکار برگزار کننده همایش به صورت کلی / موردی قراردادهای لازم را منعقد نماید.
- * کمیته پشتیبانی می‌تواند کلیه امور همایش را طی قراردادهایی به صورت جداگانه برای، هر فعالیت با فرد یا شرکت مجزا منعقد نماید.
- کمیته پشتیبانی می‌تواند انجام فرآیندهای مالی و حسابداری را با مرجعی حقوقی مانند انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان یا موسسات حقوقی ثبت شده یا شرکت های مربوط ساماندهی نماید.
- کمیته پشتیبانی می‌تواند 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 می‌کند واگذار نماید.

- کمیته پشتیبانی می بایست کلیه امور مربوط را با برنامه‌ریزی کامل، دقیق و به موقع انجام داده تا مراسم مربوط به نحو احسن و بهتر از سال‌های گذشته انجام شود.
- کلیه پرداخت‌ها و هزینه‌های مربوط از محل حساب ذی‌ربط به پیمانکاران، با مصوبه کمیته پشتیبانی قابل انجام خواهد بود.
- گزارش درآمد و هزینه به صورت کامل، حداکثر ظرف دو ماه بعد از پایان مراسم با امضاء همه اعضای کمیته پشتیبانی برای استحضار مدیرعامل سازمان حمایت تهیه و ارایه خواهد شد.

فصل چهارم:

مراحل اجرایی و تصمیم‌گیری

- 14: سازمان حمایت جهت پشتیبانی از فرآیند اجرایی می‌تواند از طریق رسانه‌های جمعی (جراید، صدا و سیما، سایت اینترنتی سازمان حمایت و ...) و وزارتخانه‌ها و سازمان‌های ذی‌ربط در خصوص ضوابط و چگونگی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان اطلاع‌رسانی نماید.
- 15: مدیریت تخصصی در سازمان حمایت 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 اظهارنظر مربوط به دبیرخانه اجرایی اعلام می‌نماید تا مراتب از طریق دبیرخانه اجرایی جهت اتخاذ تصمیم نهایی در دستور کار شورا قرار گیرد.
- تبصره:** بازدید از واحدهای متقاضی می‌تواند عندالاجتضاء با تشخیص سازمان حمایت (معاونت تخصصی) توسط نماینده سازمان صنعت، معدن و تجارت استان، نماینده انجمن ملی، نماینده انجمن استانی یا انجمن شهرستانی مربوط صورت پذیرد.
- 16: شورا ضمن تشکیل جلسه به بررسی پرونده‌های رسیدگی شده در کمیته فنی پرداخته و رأی نهایی را با اکثریت نسبی آراء صادر خواهد نمود.
- تبصره:** تصمیمات شورا قطعی است و در صورت منفی بودن نظر شورا مراتب طی نامه‌ای با ذکر دلایل از طریق دبیرخانه اجرایی به اطلاع شرکت متقاضی خواهد رسید و واحد متقاضی در دوره بعد ضمن رفع نواقص، درخواست مجدد ارائه نماید.
- 17: مدت اعتبار گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان از تاریخ صدور «یک سال شمسی» می‌باشد.
- تبصره:** در صورت تخطی واحد متقاضی از شرایط آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه / تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به پیشنهاد معاونت تخصصی و یا رئیس انجمن ملی به تشخیص کمیته فنی و تصویب شورا ضمن ابطال گواهینامه/تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، واحد مذکور 2 سال از شرکت در فرآیند اعطای گواهینامه/تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان رعایت حقوق مصرف‌کنندگان محروم گردد.

18: مراسم اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به واحدهای منتخب حتی الامکان در تاریخ 9 اسفند ماه هر سال توسط سازمان حمایت و با همکاری انجمن ملی برگزار می شود.

19: اصلاح هریک از مواد این آیین نامه با پیشنهاد و درخواست مشترک حداقل 3 نفر از اعضای شورا در دستور کار سازمان حمایت قرار خواهد گرفت.

20 - حدود ارزیابی

ارزیابی ها در سطح بنگاهی، استانی و ستادی انجام می پذیرد.

21 - نتیجه ارزیابی

نتایج ارزیابی پس از تایید کمیته فنی در شورای سیاستگذاری به تصویب رسیده و اعلام عمومی می شود.

22 - مدارک مرتبط

چک لیست ارزیابی، سوابق و مستندات بنگاه، تاییدیه کمیته فنی تصویب شورای سیاستگذاری

23 - بایگانی سوابق

نسخه ای از سوابق در دبیرخانه شورا نگهداری می شود.

24 - مدارک منسوخ و باطل شده

با تصویب این آیین نامه، کلیه مدارک و مستندات قبلی منسوخ می گردد. مفاد این آیین نامه بر اساس نظرات و پیشنهادات جدید اعضای شورای سیاستگذاری و حوزه های تخصصی سازمان حمایت در 4 فصل، 24 بند و 23 تبصره در شهریور ماه 1394 به تصویب سازمان حمایت رسیده است.

این آیین نامه اجرایی در تاریخ 1394/06/04 به تصویب شورای سیاستگذاری رسیده و از همین تاریخ نیز لازم الاجراست.