



وزارت صنعت، معدن و تجارت  
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان



### دستورالعمل اجرایی

نحوه ارزیابی و انتخاب شرکت‌های متقاضی

دریافت گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی  
اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی



## فهرست مطالب

- مقدمه
- بخش اول: ضوابط اعطای گواهینامه و تندیس
- بخش دوم: مراحل اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و نحوه تکمیل فرم‌ها
- بخش سوم: معرفی فرم‌ها
- بخش چهارم: سایر موارد

سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان به عنوان متولیان اصلی موضوع حمایت از حقوق مصرف کنندگان با هدف ترغیب و تشویق تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات ضمن اجرای فرآیند ارزیابی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان و برگزاری همایش «روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان» با اعطای گواهینامه و تندیس های ملی به شرکت های منتخبی که سعی در توسعه این فرهنگ و نهادینه شدن این هدف (افزایش سطح ایمنی و اطمینان مصرف کنندگان و ارتقای کیفیت تولیدات داخلی) داشته اند، می نماید. بر همین اساس به استناد بندهای «6» و «7» اساسنامه سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و همچنین بند «11» آیین نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان و به منظور ایجاد وحدت رویه در بررسی تقاضاهای بعمل آمده و مراحل انتخاب واحدهای متقاضی دستورالعمل پیوست تهیه گردیده است.

دستورالعمل حاضر در چهار بخش ذیل مبتنی بر مراحل اجرایی و انتخاب واحدهای تولیدی - خدماتی و آشنایی مدیریت های ذی ربط با فرم ها و چگونگی تکمیل آنها تهیه گردیده است:

**بخش اول: ضوابط اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان**

**بخش دوم: مراحل اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان و نحوه تکمیل**

**فرم ها**

**بخش سوم: معرفی فرم ها و نحوه تکمیل آنها**

**بخش چهارم: سایر موارد**

## بخش اول:

### ضوابط اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی<sup>1</sup>

\*\*\*\*\*

به منظور تحقق مفاد آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان و تسریع در روند بررسی و گردش کار پرونده متقاضیان، توجه و رعایت کلیه موارد ذیل از سوی معاونت‌ها و مدیریت‌های سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان الزامی است.

1) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان که به طور مستقیم تحت نظارت سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان اداره می‌شود، می‌بایست ضمن هماهنگی با سازمان نسبت به انجام فراخوان در رسانه‌ها و جراید، برگزاری جلسات داخلی و تنظیم برنامه امور اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان اقدامات لازم را بعمل آورد.

2) معاونت‌ها و مدیریت‌های سازمان حمایت می‌بایست همزمان رونوشتی از کلیه مکاتبات مرتبط با فرآیند بررسی و انتخاب درخواست متقاضیان دریافت گواهینامه یا تندیس های ملی را به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی ارسال و همچنین می‌بایست یک نسخه از مکاتبات وارده از واحدهای متقاضی و پاسخ استعلام‌های دریافتی با موضوع بررسی احراز شرایط اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان را به دبیرخانه اجرایی ارسال نمایند.

3) مدیریت مربوط موظف است جهت بررسی کارشناسی، موارد اشاره شده در بند «6-1» آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان را از مراجع ذی‌صلاح استعلام نماید. حداکثر زمان ارایه پاسخ به مکاتبات مرتبط با استعلام از مراجع ذی‌صلاح از تاریخ صدور نامه 2 هفته می‌باشد و این مهم می‌بایستی در مکاتبات مورد تاکید و پیگیری واقع شود. ضمناً "معاونت بازرسی و رسیدگی به تخلفات موظف است ضمن انجام بررسی‌های لازم موارد مورد نظر در بند «6-1-3» را مشخص و به مدیریت مربوطه اعلام نماید. همچنین دفتر بررسی قیمت موظف است درخصوص مباحث مربوط به اعلام قیمت و نظرات کارشناسی مربوط به تغییر قیمت، نظرات خود را به مدیریت مربوطه اعلام نماید.

---

<sup>1</sup> کلیه تعاریف بند «3» آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان در نگارش این دستورالعمل اعمال شده است.

• مراحل اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و نحوه تکمیل فرم‌ها:

\*\*\*\*\*

1) سازمان حمایت با همکاری انجمن ملی موظف است اطلاعات فراخوان عمومی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان را به نحو مقتضی از طریق دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی ذی‌ربط، رسانه‌های گروهی، جراید کثیرالانتشار، انجمن‌های صنفی تولیدی و توزیعی، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت، روابط عمومی وزارت متبوع، سایت سازمان حمایت انجام مکاتبه و اطلاع‌رسانی سیستمی به بنگاه‌ها و ... به اطلاع عموم برساند.

2) متقاضیان دریافت گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان ضمن مراجعه به سایتهای مرتبط با سازمان حمایت و انجمن ملی، می‌بایست فرم شماره 1 (ثبت نام اولیه) را تکمیل و مدارک لازم برای ثبت نام اولیه، ارزیابی، تبلیغات و مراسم را، به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی تحویل دهند و رسید دریافت نمایند.

3) دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی پس از بررسی و ثبت درخواست بنگاه متقاضی، مراتب را جهت بررسی کارشناسی به مدیریت مربوط در سازمان حمایت ارسال و مدیریت ذی‌ربط موظف است حداکثر ظرف مدت یک هفته در خصوص احراز شرایط الزامی ورود به فرآیند انتخاب بنگاه اقتصادی متقاضی، اعلام نظر نماید تا بدینوسیله دبیرخانه اجرایی پس از دریافت نظرات مدیریت، طی نامه‌ای (فرم اعلام عدم شرایط احراز اولیه) دلایل رد درخواست را به متقاضیانی که شرایط اولیه را احراز ننموده‌اند، اطلاع دهد. ضمناً دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی می‌بایست در رونوشت مکاتبه مذکور از معاونت بازرسی و رسیدگی به تخلفات، درخواست نماید در خصوص موضوع بند «6-1-3» آیین‌نامه اجرایی شاخص‌های ارزیابی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان اقدامات لازم را به عمل آورد.

\* احراز شرایط اولیه بر اساس خود اظهاری بنگاه متقاضی فعال بند «6-1» آیین‌نامه اجرایی، اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و بررسی اولیه توسط مدیریت تخصصی در سازمان حمایت احصاء خواهد شد.

4) در صورتیکه واحد متقاضی حایز شرایط اولیه دریافت گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان باشد، مدیریت مربوط موظف است به بنگاه متقاضی ابلاغ نماید تا مدارک مندرج در «فرم شماره (3)» یا «فرم شماره (3-1)» را با لحاظ مدت زمان حداکثر 2 هفته به مدیریت ذی‌ربط تحویل نماید. همچنین بنگاه اقتصادی متقاضی موظف است در زمان مقرر نسخه‌ای از مدارک مورد اشاره در «فرم شماره (3)» یا «فرم شماره (3-1)» را به همراه یک نسخه از مدارک به صورت الکترونیکی (در قالب فایل‌های Pdf - Word - Excel - Power point و ...) به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی تحویل نماید.

4-1) مدیریت مربوط ضمن بررسی و کارشناسی نحوه انتخاب بنگاه‌های اقتصادی متقاضی، گزارش تحلیلی مقایسه‌ای از مدارک مورد لزوم، نتیجه بازدید "شرکت‌های واجد شرایط را مطابق با چارچوب مندرج در «فرم شماره (6)» تهیه و جهت ارایه در کمیته فنی و نهایتاً طرح در شورا ارسال خواهند نمود.

4-2) کارشناس مربوط موظف است پیگیری‌های لازم را در خصوص دریافت تأییدیه ارسال نامه مربوط به شرکت انجام دهد.

4-3) در صورتیکه متقاضی مدارک مورد نیاز را در مهلت مقرر ارسال نکند مدیریت مربوط پیرو درخواست قبلی، نامه‌ای با رعایت مدت زمان حد اکثر ده روز تهیه و ارسال می‌کند.

- 4-4) اگر بنگاه اقتصادی متقاضی مدارک مورد نیاز را پس از اتمام مهلت ده روز مکاتبه دوم ارسال نکند مدیریت مربوط مراتب را به دبیرخانه اجرایی جهت ابلاغ به بنگاه اقتصادی متقاضی اعلام می‌نماید.
- 5) مدیریت مربوط در سازمان حمایت پس از دریافت و بررسی کارشناسی، در راستای برگزاری جلسه کمیته فنی، ظرف مدت حداکثر یک هفته ضمن هماهنگی با دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی از هیأت کارشناسی (کمیته فنی و...) جهت بازدید(عندالزوم) از واحد مورد نظر دعوت بعمل خواهد آورد. هیأت بازدیدکننده می‌بایست در زمان بازدید «فرم شماره 4-1)» را تکمیل و به کمیته فنی ارائه نماید.
- 6) مدیریت مربوط در سازمان حمایت می‌بایست یک هفته بعد از بازدید (در صورت نیاز به بازدید) گزارش بازدید را مطابق «فرم (شماره 4)» به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی ارسال نماید.
- \* بازدید از واحد متقاضی صرفاً با توجه به بند « 15» آئین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی، انجام خواهد شد.
- 7) مدیریت مربوط در صورت تکمیل مدارک و گزارش کارشناسی، می‌بایست اطلاعات جمع‌آوری شده را مطابق «فرم (شماره 6)» جهت برگزاری جلسه کمیته فنی به دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی ارائه نماید.
- تبصره - با عنایت به فرایند ارزیابی و سنجش بنگاه های متقاضی دریافت گواهینامه/ تندیس های ملی ، در صورتی که یکی از شرایط بنگاه اقتصادی متقاضی متناسب با بند های ارزیابی نبود، امتیاز آن بند با توجه به توضیحات، به بند دیگر در همان شاخص ارزیابی اضافه می شود. در این صورت شیوه ارزیابی بندی که با افزایش امتیاز مواجه شده است می بایست مجدداً و با عنایت به شرایط جدید صورت پذیرد.
- 8) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی موظف است اطلاعات جمع آوری شده توسط مدیریت‌های مربوط را با شرایط تهیه گزارش کارشناسی در قالب «فرم (شماره 6)» 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.
- 9) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی موظف است، ظرف حداکثر یک هفته پس از دریافت گزارش تحلیلی تکمیل شده، از اعضای کمیته فنی برای شرکت در جلسه کمیته فنی، دعوت نماید.
- 10) رییس کمیته فنی می‌بایست پس از برگزاری جلسه بر اساس مستندات، مطابق با «فرم (شماره 5)» رأی‌گیری به عمل آورده و صورتجلسه مربوط را تنظیم و به دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی ارائه نماید.
- 11) در صورتیکه در جلسه کمیته فنی، صلاحیت بنگاه اقتصادی متقاضی مورد تأیید قرار نگیرد، می‌بایست دلایل رد تقاضا، از طریق دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی، براساس «فرم شماره (1-5)» به استناد تبصره (1) بند «9-2» آیین‌نامه اجرایی به اطلاع شرکت برسد(حد اکثر دو روز).
- واحد متقاضی می‌تواند در صورت آمادگی برای رفع نواقص (حداکثر هفت روز) نسبت به تکمیل مدارک و ارسال به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اقدام و رسید دریافت نماید تا مجدداً طبق ضوابط مدارک مورد بررسی قرار گیرد. ضمناً در صورت اعتراض حداکثر ظرف مدت ده روز پس از تاریخ نامه صادره، اعتراض کتبی خود را به دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی تحویل نماید.

- 12) کمیته فنی موظف است به استناد بند « 15 » آیین‌نامه اجرایی حداکثر ظرف یک هفته از زمان برگزاری کمیته فنی ضمن تکمیل فرم (7) برای اخذ گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان و پیوست‌های آن، مراتب را جهت اتخاذ رأی نهایی در شورا، به دبیرخانه سیات گذاری و اجرایی ارسال نماید.
- 13) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی پس از دریافت رأی نهایی و گزارش کمیته فنی، بنگاه های اقتصادی حایز شرایط دریافت گواهینامه و تندیس های ملی ، مراتب را حداکثر پس از یک هفته جهت اتخاذ تصمیم نهایی در دستور کار شورا قرار خواهد داد.
- 14) شورا ضمن تشکیل جلسه به بررسی نهایی صلاحیت متقاضی پرداخته و رأی نهایی را در « فرم شماره (8) » برای گواهینامه و « فرم شماره (9) » را برای تندیس های ملی صادر خواهد نمود.
- 15) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی طی نامه‌ای ضمن تشکر از بنگاه‌های اقتصادی متقاضی که تقاضایشان مورد قبول شورا واقع نگردیده است، دلایل رد تقاضا را به اطلاع‌شان خواهد رساند.
- 16) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی هماهنگی لازم را جهت دعوت از بنگاه‌های اقتصادی که درخواست آنها مورد موافقت شورا قرار گرفته است جهت دریافت گواهینامه/تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان بعمل می‌آورد.
- 17) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی موظف است مقدمات برگزاری مراسم همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان را تنظیم نماید.
- 18) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی گزارش عملکرد یک‌ساله در خصوص اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان را حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه سال بعد، تهیه و ارائه نماید.
- 19) در صورتیکه شرکت منتخب در طول مدت اعتبار گواهینامه/تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان شرایط و ضوابط مربوط را رعایت نکند، معاونت/مدیریت مربوط در سازمان حمایت ملزم می‌باشد ضمن مکاتبه و تذکر تعدیل به واحد مزبور موضوع را به دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعلام نماید و در صورتیکه شرکت مزبور شرایط تعدیل را نپذیرفت مدیریت گزارش مربوط را تهیه و در اسرع وقت کمیته فنی را تشکیل و براساس « فرم شماره (1-10) » رأی نهایی به انضمام گزارش تکمیلی را به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی جهت طرح در شورا اعلام می‌نماید.
- 20) اطلاع رسانی و انجام برنامه ریزی‌های تبلیغاتی همایش توسط دبیر همایش و تحت نظارت کمیته پشتیبانی انجام خواهد شد.
- 21) دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی به محض اعلام و دریافت رأی و گزارش نهایی کمیته، مراتب را در دستور کار شورا به منظور ابطال گواهینامه/تندیس های ملی شرکت مربوط قرار می‌دهد.
- 22) رأی و گزارش نهایی شورا به منظور ابطال گواهینامه/تندیس های ملی شرکت مربوط طی « فرم شماره (11) » اعلام می‌شود.
- 22-1) در صورت ابطال گواهینامه/تندیس های ملی بنگاه اقتصادی مورد نظر، مراتب توسط روابط عمومی سازمان حمایت و انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی به اطلاع عموم خواهد رسید.



فرم ثبت اطلاعات جهت دریافت گواهینامه / تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

نام واحد: ..... شناسه ملی واحد: .....

نوع فعالیت: ..... محصول تولیدی / ارایه خدمت: .....

1) 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 شرکت‌ها) .....

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:

2) وضعیت سهام شرکت در بورس:  عرضه شده است  عرضه نشده است  در شرف عرضه می‌باشد

3) میزان تولید / خدمت در سال 1393:

- 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

4) 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 در سطح کشور:  از 10 تا 20 استان  بیش از 20 استان

نام استان های مربوط درج شود: .....

5) واحد خدمات پس از فروش:  دارد  ندارد

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

6) 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 6 ماه  بین 6 ماه تا یک سال  بین یک سال تا 2 سال  بین 2 تا 3 سال  بیش از 3 سال

7) 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: .....

8) 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 .....

9) نظر سنجی:

آیا برای کسب نظر مشتریان، نظر سنجی انجام می شود؟  بله  خیر  سال انجام نظر سنجی: .....



- نحوه انجام نظر سنجی: .....
- نام و مشخصات شرکت یا موسسه ذیصلاح که روش و نتایج نظرسنجی را تایید نموده است: .....
- 10) چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان: □ تماس تلفنی □ مکاتبه □ از طریق سایت الکترونیکی □ سایر: .....
- 11) تغییرات قیمت: در سال های 1393 و 1394 محصولات شرکت: □ تغییر قیمت داشته است □ تغییر قیمت نداشته است در صورت تغییر قیمت درصد افزایش آن: سال 1393 ..... درصد / سال 1394 ..... درصد.
- 12) استاندارد: محصول تولیدی ملزم به دریافت گواهینامه استاندارد □ می باشد □ نمی باشد 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: .....
- 13) صورت حساب فروش کالا یا خدمت: □ صورت حساب رسمی صادر می شود □ صورت حساب غیررسمی صادر می شود □ صورت حساب صادر نمی شود
- 14) نحوه آشنایی با همایش نهم اسفند ماه (روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان) الف) مطبوعات □ ب) صدا و سیما □ ج) پورتال و سایتهای مرتبط □ د) اطلاع رسانی مستقیم از دبیرخانه □ ه) سایر موارد ....
- 15) آدرس شرکت: .....
- کارخانه: استان ..... آدرس: ..... تلفن: ..... نمابر: .....
- دفتر مرکزی: استان ..... آدرس: .....
- نام و نام خانوادگی مدیر عامل: .....
- کدپستی 10 رقمی ..... تلفن دفتر مدیر عامل ..... نمابر دفتر مدیر عامل .....
- آدرس اینترنتی شرکت: .....
- پست الکترونیکی شرکت: .....

16) تعهدات متقاضی

1. در صورت اثبات خلاف موارد تکمیلی، این دبیرخانه اجرایی در عدم پذیرش درخواست گواهینامه/تندیس های ملی شرکت متقاضی مختار است.
  2. مواده فوق می بایست با آگاهی، اطلاع و تایید بالاترین مقام واحد اقتصادی متقاضی تکمیل گردد.
  3. اطلاعات واحد اقتصادی متقاضی نزد سازمان حمایت بطور محرمانه باقی می ماند.
  4. در صورت هرگونه تغییر در مشخصات تکمیلی، مراتب را در اسرع وقت به این دبیرخانه اجرایی اعلام نمایید.
  5. در صورتیکه شرکت مذکور حائز شرایط دریافت گواهینامه/ تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان شود می بایست یک نسخه از کلیه مدارک را بصورت الکترونیکی به دبیرخانه اجرای ارایه نماید.
  6. فرد زیر می بایست به عنوان نماینده شرکت به این دبیرخانه جهت پیگیری امور مربوط به همایش معرفی شود.
- نام ..... نام خانوادگی مدیر عامل: ..... تلفن ثابت: ..... تلفن همراه: .....

آدرس پستی:

تهران - خ ولی عصر(عج) - روبروی پارک ملت - خ ارمغان غربی - خ مهرداد شمالی - خ شهید انصاری غربی (صداقت) - تقاطع خ مهرشاد - پلاک 66 - ساختمان مرکزی سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان - کد پستی: 1967834713

\*شماره تلفن های تماس جهت هماهنگی بیشتر: 22058542 - 26200503

آدرس های اینترنتی مرتبط:

وبسایت اختصاصی دبیرخانه اجرایی همایش  
 پورتال سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان  
 پورتال حامیان حقوق مصرف کنندگان

( [www.esfand9th.com](http://www.esfand9th.com) )  
 ( [www.cppo.ir](http://www.cppo.ir) )  
 ( [www.hami-ngo.ir](http://www.hami-ngo.ir) )

**دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی  
 اعطای گواهینامه و تندیس های ملی  
 رعایت حقوق مصرف کنندگان**



تاریخ:  
شماره:  
کد:

### فرم اعلام عدم احراز شرایط اولیه

مدیر عامل محترم شرکت .....

#### با سلام و احترام

بازگشت به درخواست شماره ..... مورخ ..... به اطلاع می‌رساند با عنایت به بررسی بعمل آمده آن شرکت به علت/علل زیر **فاقد شرایط احراز و ورود به فرآیند** دریافت گواهینامه/تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان می‌باشید.

لذا آن بنگاه اقتصادی می‌تواند پس از رفع نواقص و احراز شرایط در دوره بعدی (سال آینده) برابر ضوابط مربوط، در آزمون انتخاب شرکت‌های برتر در رعایت حقوق مصرف کنندگان، شرکت نماید.

#### دبیر خانه سیاست‌گذاری و اجرایی

اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

تاریخ:

دلایل رد تقاضا:

	(1)
	(2)
	(3)
	(4)
	(5)

رو نوشت: دبیر خانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان



«فرم شماره 3»

تاریخ:  
شماره:  
کد:

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

مدیر عامل محترم شرکت .....

**با سلام و احترام**

با عنایت به احراز شرایط اولیه اعطای گواهینامه/ تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان آن واحد، لطفاً جهت بررسی های بعدی، یک نسخه از تصویر مدارک ذیل را به همراه یک نسخه الکترونیکی از فایل ها ( اسکن الکترونیکی مدارک یا فایل هایی در قالب الکترونیکی) حداکثر ظرف مدت 10 روز به این امور تحویل و رسید دریافت نمایید. بدیهی است عدم ارائه مدارک ظرف مدت مقرر به منزله انصراف آن شرکت تلقی خواهد شد.

**مدیر کل** .....

رو نوشت: دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید

ردیف	مدارک درخواستی	تایید می شود	تایید نمی شود
1	صورت های مالی سال ..... و چهار ماهه اول سال ..... (در صورت امکان)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	گزارش حسابرسی سال ..... (بازرس قانونی)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	گواهینامه های دریافتی اعم از داخلی و خارجی (مربوط به کیفیت)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	پروانه بهره برداری و مجوز تاسیس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	پروانه بهداشتی (پروانه ساخت)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	لیست قیمت و آمار فروش /ارائه خدمت محصولات/ خدمت شرکت در سال .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	نمونه ای از فرم های رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	لیست کلیه مراکز یا نمایندگی های فروش / ارائه خدمات (با ذکر آدرس دقیق)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	نمونه ای از فرم های مربوط به ضمانت نامه و خدمات پس از فروش / ارائه خدمت (در سال .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	ارایه تصویر مشخص از نظام اطلاع رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	ارائه نمونه ای از دفترچه راهنمای فارسی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	میزان اقلام وارداتی و صادراتی در چهار ماه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	شرح مختصری از چگونگی وضعیت تحقیق و پژوهش و ارتقای سطح علمی کارکنان و تولید	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	وضعیت ظرفیت واقعی تولید/ خدمت در سال ..... و چهار ماهه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	خلاصه ای از تاریخچه تاسیس، نوع فعالیت، ترکیب سهامداران و .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	لوگوی شرکت، با فرمت ((JPG))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	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 فرمت ها ارائه شود.

**امضاء مدیریت و مهر شرکت:**

**تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت:**

||

**رسید تحویل:**

**دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی**

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

ساختمان مرکزی: خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان ارمغان غربی، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک 66 تلفن: 7-22059371 شماره: 22017890 کد پستی: 1967834713

نشانی سایت اینترنتی [www.cppo.ir](http://www.cppo.ir) نشانی پست الکترونیکی: [ndolati@cppo.ir](mailto:ndolati@cppo.ir)



«فرم شماره 1-3»

تاریخ:

شماره:

کد:

### فرم درخواست مدارک مورد نیاز جهت دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان (خدمات توزیعی)

مدیر عامل محترم شرکت .....

با سلام و احترام

با عنایت به پذیرش اولیه درخواست ورود به فرآیند اعطای گواهینامه / تئدیس های ملی رعایت حقوق مصرف-کنندگان ، لطفاً جهت بررسی های بعدی، یک نسخه از تصویر مدارک ذیل را به همراه یک نسخه الکترونیکی از فایل ها ( اسکن الکترونیکی مدارک) حداکثر 10 روز پس از تاریخ این نامه به این امور تحویل و رسید دریافت نمایید. بدیهی است عدم ارائه مدارک ظرف مدت مقرر به منزله انصراف آن شرکت تلقی خواهد شد.

مدیر کل .....

لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید

ردیف	مدارک درخواستی	تأیید می شود	تأیید نمی شود
1	- صورتهای مالی سال ..... و چهار ماهه اول سال ..... (در صورت امکان)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	- گزارش حسابرسی سال ..... (بازرس قانونی)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	- گواهینامه های دریافتی اعم از داخلی و خارجی مربوط به کیفیت و مشتری مداری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	- لیست قیمت و آمار فروش / جدول تعرفه خدمات ارائه شده (فایل ورد) / در سال .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	- نمونه ای از فرمهای رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	- ارائه تصویر مشخص از نظام اطلاع رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	- ارائه نمونه ای از دفترچه راهنمای فارسی محصولات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	- فهرست و آنالیز قیمت خدمات اصلی (نرخنامه خدمات و ...) به همراه روند تغییر قیمت خدمات طی سنوات گذشته	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	- وضعیت ظرفیت اسمی و واقعی تولید / خدمت در سال ..... و چهار ماهه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	- لوگوی شرکت، با فرمت ((JPEG))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	- خلاصه ای 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"/>
12	- شرح مختصری از چگونگی وضعیت تحقیق و پژوهش و ارتقای سطح علمی کارکنان واحد خدماتی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	- تصویر کلیه پروانه ها و مجوزهای مربوط به نوع فعالیت خدماتی ارائه شده خصوصاً تایید شده از سوی سازمان ملی استاندارد ایران	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	- آمار ارائه خدمات به تفکیک نوع خدمات ارائه شده اعم از نصب، تعمیر و غیره	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	- نظام اطلاع رسانی شرکت و تبلیغات پیرامون خدمات ارائه شده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- 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 ارایه خدمت (نظام نامه خدمت)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل‌های 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 یدکی و ... به همراه فرم‌های مربوط
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل مشتریان، نمایندگان فروش و کارکنان واحد خدماتی و پس از فروش به همراه آمار و نمودارهای توصیفی و تحلیلی رضایت مشتریان برای 3 سال اخیر به‌همراه پرسشنامه آمار توصیفی
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و نظام نامه و فرآیند رسیدگی به شکایات و اعتراضات مشتریان
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین‌نامه تخفیفات و جبران خسارات
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین‌نامه‌های 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 هزینه‌ها و ارتقاء بهره‌وری
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و نظام نامه‌های مربوط به مصادیق کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارایه خدمات الکترونیکی
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- فهرست تمامی مراکز و نمایندگی‌های موجود در سطح کشور و دستورالعمل‌های تشویق و تنبیه نمایندگی ها، اعطا و لغو نمایندگی‌ها، دستورالعمل نظارت بر نمایندگی‌ها
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- ارایه گزارشی از برنامه‌های توسعه شبکه خدماتی (تعداد نمایندگی‌ها، عاملیت‌ها و ...)
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- ارایه گزارشی از تعدد و تنوع در کانال های ارتباط با مشتری به همراه مستندات

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

رو نوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

امضاء مدیریت و مهر شرکت:

تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت:

||

رسید تحویل:

دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی

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

«فرم شماره 4»

تاریخ:  
شماره:  
کد:



## فرم گزارش بازدید اعضای کمیته فنی

نماینده محترم وزارت / سازمان / انجمن .....

با سلام و احترام

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

مدیر کل ...

نظر نهایی:

متقاضی دارای شرایط احراز دریافت گواهینامه/ تئذیس  می‌باشد/ به دلایل مطروحه  نمی‌باشد.

دلایل عدم موافقت:

تاریخ:

نام و نام خانوادگی بازدید کننده:

سمت:

امضاء

رو نوشت: دبیر خانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تئذیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

ساختمان مرکزی: خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان ارمغان غربی، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک 66 تلفن: 7-22059371-22017890 کد پستی: 1967834713

نشانی سایت اینترنتی [www.cppo.ir](http://www.cppo.ir) نشانی پست الکترونیکی: [ndolati@cppo.ir](mailto:ndolati@cppo.ir)



تاریخ:  
شماره:  
کد:

## فرم اعلام نتیجه گزارش بازدید

رییس محترم کمیته فنی

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 ..... مطابق برنامه تنظیمی بازبینی در تاریخ ..... ساعت ..... توسط اعضای کمیته فنی به عمل آمده که  انطباق /  عدم انطباق مدارک ارسالی با شرایط موجود در فصل دوم آیین‌نامه اجرایی با توجه به گزارشات (پیوست) هیأت بازدیدکننده جهت آگاهی و اقدام مقتضی تقدیم می‌شود.

مدیر کل دفتر .....

رونوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تدریس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



تاریخ:  
شماره:  
کد:

**فرم صورتجلسه کمیته فنی (اولین / دومین جلسه)  
اعطای گواهینامه / تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان**

پیرو دعوت بعمل آمده طی نامه شماره ..... مورخ ..... جلسه کمیته فنی در تاریخ ..... با حضور  
امضاء کنندگان ظهر این فرم 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 فنی جهت طرح  
در شورای سیاستگذاری به شرح زیر اعلام می شود.

**رأی نهایی کمیته فنی:**

واحد تولیدی / خدماتی ..... با استناد مواد 3 و 4 فصل دوم آیین نامه اجرایی اعطای گواهینامه و  
تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان با کسب ..... امتیاز از شاخصهای ارزیابی و با توجه به بررسی های انجام شده،  
حائز شرایط دریافت گواهینامه / تندیس (برنزی - نقره ای - طلائی - بلورین) می باشد  / نمی باشد .

**دلایل رد تقاضا:**

- ( ۱ )
- ( ۲ )
- ( ۳ )
- ( ۴ )
- ( ۵ )

**امضاء رئیس کمیته فنی:**

رونوشت: دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان





«فرم شماره 5- صفحه دوم»

تاریخ:  
شماره:  
کد:

فرم صورتجلسه کمیته فنی اعطای گواهینامه / تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

ملاحظات				نام شرکت			
ملاحظات				اعضاء کمیته فنی			
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با اعطاء	موافق با اعطاء				
				دارد	معاون ذیربط در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان (رییس کمیته)		1
				دارد	رییس انجمن ملی حمایت حقوق مصرف کنندگان		2
				ندارد	مدیر کل ذیربط		3
				دارد	اعضای هیات تعیین و تثبیت قیمت‌ها (سه نفر)		4
				دارد			5
				دارد			6
				دارد	نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (حسب مورد)		7
				دارد	مدیر کل دفتر نظارت بر تشکل‌ها و هماهنگی امور استان‌ها		8
				ندارد	کارشناس مربوط در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان		9
				دارد	نماینده سازمان ملی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران		10
				ندارد	مدیر حراست سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان		11
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		13

ساختمان مرکزی: خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان ارمغان غربی، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک 66 تلفن: 7-22059371-22017890 کد پستی: 1967834713

نشانی سایت اینترنتی: [www.cppo.ir](http://www.cppo.ir) نشانی پست الکترونیکی: [ndolati@cppo.ir](mailto:ndolati@cppo.ir)



تاریخ:  
شماره:  
کد:

### عدم پذیرش فرآیند دریافت گواهینامه / تندیس در کمیته فنی

مدیر عامل محترم شرکت .....

با سلام

احتراما، عطف به درخواست شماره ..... مورخ ..... آن شرکت در خصوص تقاضای دریافت گواهینامه / تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به آگاهی می‌رساند جلسه کمیته فنی رأس ساعت ..... روز ..... مورخ ..... حضور اعضاء تشکیل و به دلایل مشروح ذیل آن شرکت را حائز شرایط دریافت گواهینامه / تندیس ندانست. چنانچه آن شرکت نسبت به تصمیم فوق معترض باشد می‌تواند با ارائه مدارک و اسناد مثبتته مراتب را جهت بررسی مجدد حداکثر تا تاریخ ..... به این کمیته ارسال نماید. بدیهی است عدم ارسال به موقع درخواست، به منزله قبول مصوبات کمیته فنی توسط آن شرکت تلقی می‌شود.

دبیر خانه اجرایی

دلایل رد تقاضا:

	( ۱ )
	( ۲ )
	( ۳ )
	( ۴ )
	( ۵ )

رو نوشت: دبیر خانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان



تاریخ:  
شماره:  
کد:

### نحوه تنظیم

### گزارش تحلیلی جهت ارائه به کمیته/ شورا

گزارش ارسالی به شورا تحت عنوان «گزارش تحلیلی مقایسه‌ای از مدارک مورد لزوم و نتیجه بازدید» حاوی مطالب

زیر و در پنج فصل طبقه‌بندی می‌شود.

شامل: مقدمه، خلاصه‌ای از تاریخچه تأسیس، چارت سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان/ تشکیلاتی، نوع فعالیت، میزان سرمایه، ترکیب سهامداران، معرفی انواع محصولات تولیدی، سوابق قیمت‌گذاری و سابقه دریافت پاران و ...	فصل اول: معرفی شرکت
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)، گزارش بازدید، چکیده‌ای از وضعیت تحقیق، پژوهش و ارتقاء کیفیت تولید و سطح علمی کارکنان و سایر موارد.	فصل دوم: تحلیل مدارک
شامل: بندهای 6، 7 و 8 آئین‌نامه.	فصل سوم: مقایسه وضعیت شرکت با شرایط فصل دوم آیین‌نامه
شامل: تصویر سایت، بروشورهای اطلاع‌رسانی، فهرست مطالب آموزشی و سایر عناوین ارائه شده اطلاع‌رسانی و آموزشی	فصل چهارم: اطلاع‌رسانی، آموزش و مستندات واحد CRM
شامل: استعلام از سازمان‌ها و مراجع مرتبط در مورد بند (6-1) آئین‌نامه استعلام از معاونت نظارت و بازرسی و در خصوص قیمت‌افزودن بررسی قیمت‌ها	فصل پنجم: استعلام‌ها
شامل: - جمع‌بندی و تحلیل نظرسنجی از خرده‌فروش و مصرف‌کننده کالای تولیدی. - نظرسنجی از مصرف‌کننده واحد ارائه‌دهنده خدمت (جامعه آماری حداقل 100 نفر برای شرکت‌های تولیدی و خدماتی در نظر گرفته شود).	فصل ششم: نظرسنجی
شامل: فهرست گواهی‌نامه‌های دریافتی (مربوط به کیفیت و ...)، پروانه کاربرد نشان استاندارد، پروانه بهره‌برداری، پروانه بهداشتی (پرواه ساخت)، تصویر نمونه فرم‌های رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان، نمونه‌ای از فرم‌های ارائه خدمات پس از فروش و ...	فصل هفتم: ضمایم

رو نوشت: دبیر خانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهی‌نامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

ساختمان مرکزی: خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان ارمغان غربی، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک 66 تلفن: 7-22059371-22017890 کد پستی: 1967834713

نشانی سایت اینترنتی: [www.cppo.ir](http://www.cppo.ir) نشانی پست الکترونیکی: [ndolati@cppo.ir](mailto:ndolati@cppo.ir)

تاریخ:  
شماره:  
کد:



## فرم معرفی واحد تولیدی به شورای اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

شورای اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

با سلام و احترام

با استناد مواد (7) و (13) آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و با عنایت به تقاضای شماره ..... مورخ ..... واحد تولیدی / خدماتی ..... بدینوسیله ضمن ارایه یک نسخه از «گزارش تحلیلی مقایسه‌ای از مدارک مورد لزوم و نتیجه بازدید» و صورتجلسه کمیته فنی به استحضار می‌رساند:

کمیته مذکور در تاریخ ..... در ساعت ..... تشکیل و با اکثریت آراء شرکت فوق را حائز شرایط دریافت گواهینامه / تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان □ دانست / □ ندانست.  
مراتب جهت طرح در جلسه شورا به منظور اتخاذ تصمیم نهایی ایفاد می‌گردد.  
«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: دبیر خانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



«فرم شماره 8- صفحه اول»

تاریخ:

شماره:

کد:

### فرم صورتجلسه اعطای گواهینامه شورا

پیرو دعوت قبلی طی نامه شماره ..... مورخ ..... جلسه شورای اعطای گواهینامه و تئدیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان رأس ساعت ..... روز ..... مورخ ..... با حضور امضاءکنندگان ذیل تشکیل و با توجه به دستور جلسه در خصوص گزارش شماره ..... مورخ ..... معاونت کالاهای ..... پس از بحث و تبادل نظر جلسه با اکثریت آرا با اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان به شرکت/شرکت‌های .....  
 موافقت /  مخالفت نمود.

دلایل رد از نظر شورا:

	( ۱ )
	( ۲ )
	( ۳ )

معاون وزیر ، عضو هیات مدیره و مدیر  
 عامل سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و  
 تولیدکنندگان و عضو شورا

رو نوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تئدیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



فرم 8 - صفحه دوم

تاریخ:

شماره:

کد:

## فرم صورتجلسه شورای اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

ملاحظات					نام شرکت	اعضاء شورا	
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با اعطا	موافق با اعطا				
				دارد	مدیرعامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان (رییس شورا)		1
				دارد	رییس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان		2
				دارد	مدیر کل دفتر نظارت بر تشکلهای و هماهنگی امور استانها (دبیر شورا)		3
				دارد	اعضای هیات تعیین و تثبیت قیمت ها (سه نفر)		4
				دارد			5
				دارد			6
				دارد	معاونت ذیربط در سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان		7
				دارد	نماینده موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران		8
				دارد	نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی		9
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		11
				ندارد	دبیر انجمن تولیدی / توزیعی مرتبط		12
				ندارد	مدیر حراست سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان		14

رو نوشت: دبیر خانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تددیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

ساختمان مرکزی: خیابان ولیعصر، مقابل پارک ملت، خیابان ارمغان غربی، خیابان مهرشاد شمالی، پلاک 66 تلفن: 7-22059371-22017890 کد پستی: 1967834713

نشانی سایت اینترنتی [www.cppo.ir](http://www.cppo.ir) نشانی پست الکترونیکی: [ndolati@cppo.ir](mailto:ndolati@cppo.ir)



«فرم شماره 9- صفحه اول»

تاریخ:  
شماره:  
کد:

### فرم صورتجلسه اعطای تندیس شورا

پیرو دعوت قبلی طی نامه شماره ..... مورخ ..... جلسه شورای اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان رأس ساعت ..... روز ..... مورخ ..... با حضور امضاء کنندگان ذیل تشکیل و با توجه به دستور جلسه در خصوص گزارش شماره ..... مورخ ..... معاونت کالاهای ..... پس از بحث و تبادل نظر جلسه با اکثریت آرا با اعطای تندیس (□ طلایی □ نقره‌ای □ برنزی □ بلورین) رعایت حقوق مصرف کنندگان به شرکت/شرکتهای ..... □ موافقت □ مخالفت نمود.

دلایل رد از نظر شورا:

	( ۱ )
	( ۲ )
	( ۳ )

معاون وزیر ، عضو هیات مدیره و مدیر  
عامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و  
تولید کنندگان و عضو شورا

رو نوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان



### فرم صورتجلسه شورای اعطای تندیس رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

ملاحظات					نام شرکت	اعضاء شورا	
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با اعطا	موافق با اعطا				
				دارد	مدیرعامل سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان (رییس شورا)		1
				دارد	رییس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان		2
				دارد	مدیر کل دفتر نظارت بر تشکلهای و هماهنگی امور استان‌ها (دبیر شورا)		3
				دارد	اعضای هیات تعیین و تثبیت قیمت‌ها (سه نفر)		4
				دارد			5
				دارد			6
				دارد	معاونت ذیربط در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان		7
				دارد	نماینده موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران		8
				دارد	نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی		9
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		11
				ندارد	دبیر انجمن تولیدی / توزیعی مرتبط		12
				ندارد	مدیر حراست سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان		14

رونوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان





تاریخ:  
شماره:  
کد:

### صورتجلسه کمیته فنی ابطال گواهینامه / تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

پیرو دعوت قبلی طی نامه شماره ..... مورخ ..... جلسه کمیته فنی با حضور امضاء کنندگان پیوست  
تشکیل و در خصوص ابطال گواهینامه / تندیس واحد تولیدی / خدماتی ..... پس از بحث و  
بررسی اسناد و مدارک موجود رأی کمیته بشرح ذیل اعلام می شود.

رأی نهایی کمیته فنی:

گواهینامه / تندیس واحد تولیدی / خدماتی ..... با استناد تبصره ماده 15 آیین نامه اجرایی اعطای  
گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان باطل  می شود /  نمی شود.

دلایل ابطال از نظر کمیته فنی	دلایل ابطال از نظر کمیته فنی
(1)	(1)
(2)	(2)
(3)	(3)
(4)	(4)
(5)	(5)

امضاء رئیس کمیته فنی:

رو نوشت: دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

تاریخ:

شماره:

کد:



### فرم صورتجلسه کمیته فنی ابطال گواهینامه / تندیس های ملی های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

					نام شرکت		
ملاحظات					اعضاء کمیته فنی		
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با ابطال	موافق با ابطال				
				دارد	معاون ذی ربط در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان (رییس کمیته)		1
				دارد	رییس انجمن ملی حمایت حقوق مصرف‌کنندگان		2
				ندارد	مدیر کل ذی ربط		3
				دارد	اعضای هیات تعیین و تثبیت قیمت‌ها (سه نفر)		4
				دارد			5
				دارد			6
				دارد	نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (حسب مورد)		7
				دارد	مدیر کل دفتر نظارت بر تشکل‌ها و هماهنگی امور استانها		8
				ندارد	کارشناس مربوط در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان		9
				دارد	نماینده سازمان ملی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران		10
				ندارد	مدیر حراست سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان		11
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		13

رو نوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



تاریخ:  
شماره:  
کد:

## فرم معرفی ابطال گواهینامه / تندیس واحد تولیدی/خدماتی به شورا

### دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی

#### با سلام و احترام

به استناد «تبصره ماده (15)» آیین‌نامه اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، بدینوسیله ضمن ارائه یک نسخه از «گزارش تحلیلی مقایسه‌ای از مدارک مورد لزوم» و صورتجلسه کمیته فنی واحد تولیدی / خدماتی ..... به استحضار می‌رساند:

کمیته مذکور رأس ساعت ..... تاریخ ..... تشکیل و پس از بحث و بررسی اسناد و مدارک با اکثریت

آراء شرکت فوق را واجد شرایط ابطال گواهینامه/ تندیس،  دانست /  ندانست.

مراتب جهت طرح در جلسه شورا به منظور اتخاذ تصمیم نهایی ایفاد می‌شود.

رئیس کمیته فنی

رونوشت: دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



تاریخ:  
شماره:  
کد:

### فرم صورت جلسه ابطال گواهینامه و تندیس شورا

پیرو دعوت قبلی طی نامه شماره ..... مورخ ..... جلسه شورای اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان رأس ساعت ..... روز ..... مورخ ..... با حضور امضاء کنندگان ذیل تشکیل و با توجه به دستور جلسه در خصوص گزارش شماره ..... مورخ ..... معاونت کالاهای ..... پس از بحث و تبادل نظر جلسه با اکثریت آرا با ابطال گواهینامه / تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان به شرکت (های) ..... به مدت ..... سال  موافقت /  مخالفت نمود.

دلایل ابطال از نظر شورا	دلایل عدم ابطال از نظر شورا
( ۱ )	( ۱ )
( ۲ )	( ۲ )
( ۳ )	( ۳ )

معاون وزیر ، عضو هیات مدیره و مدیر  
عامل سازمان حمایت و رییس شورا

رونوشت: دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان

تاریخ:  
شماره:  
کد:



فرم صورتجلسه شورا ابطال گواهینامه / تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

				نام شرکت			
ملاحظات				اعضاء شورا			
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با ابطال	موافق با ابطال				
				دارد	مدیرعامل سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان (رییس شورا)		1
				دارد	رییس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان		2
				دارد	مدیرکل دفتر نظارت بر تشکلهای و هماهنگی امور استان‌ها (دبیر شورا)		3
				دارد	اعضای هیات تعیین و تثبیت قیمت‌ها (سه نفر)		4
				دارد			5
				دارد			6
				دارد	معاونت ذی‌ربط در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان		7
				دارد	نماینده موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران		8
				دارد	نماینده وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی		9
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		10
				ندارد	دبیر انجمن تولیدی / توزیعی مرتبط		11
				ندارد	مدیر حراست سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان		13

\*\*\*\*\*

- 1) رعایت زمان‌های تعیین شده در کلیه بندها توسط تمامی حوزه‌های تخصصی الزامی است.
- 2) عدم رعایت زمان تعیین شده توسط متقاضی (در هر مرحله) به معنی انصراف تلقی می‌شود.
- 3) 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.
- 4) جهت بررسی تقاضای واحدها، مدیریتهای مربوط از زمان ارجاع پرونده متقاضی به آنها حداکثر 30 روز مهلت دارند تا نتیجه بررسی را در قالب فرم (6) به دبیرخانه اجرایی ارائه نمایند.
- 5) 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.
- 6) استعلام مربوط به بند (6-1-3) قسمت الف فصل دوم آئین‌نامه اجرایی، مربوط به نداشتن محکومیت در شعب تعزیرات می‌بایست از دفتر امور حقوقی انجام پذیرد. این دفتر می‌بایست علاوه بر بررسی سوابق تخلفاتی در سازمان متبوع، نسبت به استعلام از سازمان تعزیرات حکومتی اقدام نماید.
- همچنین در صورت نیاز از سازمان صنعت، معدن و تجارت 31 استان نیز می‌بایست استعلام صورت گیرد.
- 7) کلیه ادارات سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان موظفند حداکثر همکاری برای برگزاری هر چه باشکوه‌تر همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان را با دفتر نظارت بر تشکل‌ها و هماهنگی امور استان‌ها به عمل آورند.