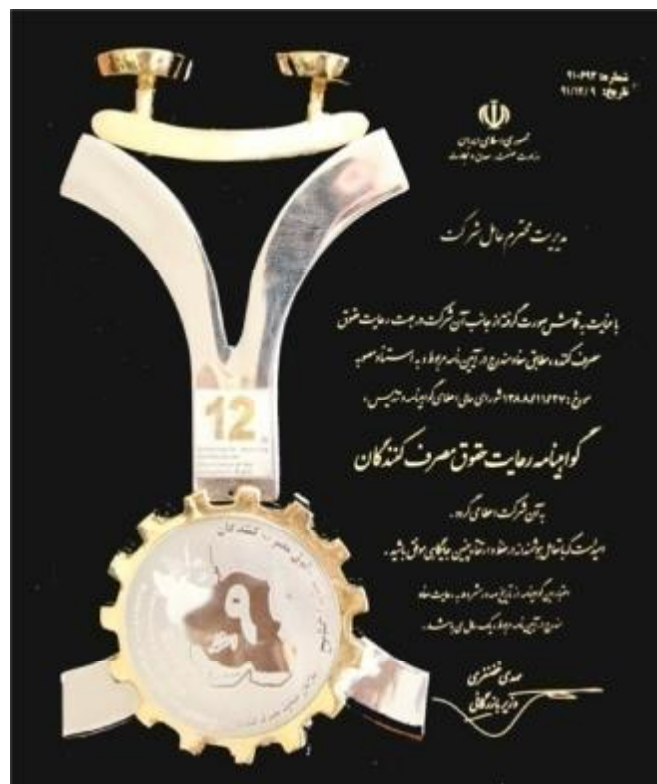


آیین‌نامه و دستورالعمل اجرایی

شاخص‌های ارزیابی و نحوه انتخاب شرکتهای متقاضی دریافت گواهینامه رعایت حقوق

مصرف‌کنندگان (واحدهای استانی)



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

فهرست

3	مقدمه
4	آیین نامه اجرایی
5	فصل اول :
5	1 - دامنه کاربرد
5	2 - مسئولیت اجرا
5	3 - تعاریف و اصطلاحات
6	4 - گیرندگان نسخ
6	5 - هدف
7	فصل دوم :
7	6 - شرایط اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی
9	جداول
21	فصل سوم :
21	7 - کمیته فنی
22	8 - دبیرخانه اجرایی
23	9 - کمیته پشتیبانی
25	دستورالعمل اجرایی
26	مراحل اجرایی و تصمیم‌گیری
29	فرم شماره 1
31	فرم شماره 2
32	فرم شماره 3
35	فرم شماره 4
36	فرم شماره 5
38	فرم شماره 6
40	فرم شماره 7
41	فرم شماره 8
43	فرم شماره 9
44	فرم شماره 10
46	فرم شماره 11

« بسمه تعالی »

مقدمه

موضوع حمایت از حقوق مصرف‌کننده و ترغیب بنگاه‌های اقتصادی به رعایت حقوق مصرف‌کنندگان 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 می‌شود.

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

در همین راستا و با تصویب و ابلاغ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده در آبانماه سال 1388 راهکارهای قانونی هدایت و مدیریت جریان تولید به سمت نیازهای واقعی مصرف‌کنندگان، بصورت قانونی مشخص و صریح در برنامه‌های دولت قرار گرفت موضوعی که زمینه‌های اجرایی آن با برگزاری همایش‌های روز حمایت از حقوق مصرف‌کننده از سال 1380 توسط سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان در دستور کار قرار داشت و بر این اساس نیز دستورالعمل‌های اجرایی مربوط به ارزیابی و سنجش بنگاه‌های اقتصادی نیز به منظور توسعه و ترغیب این بنگاه‌ها به نهادینه نمودن فرهنگ احترام به خواست مشتری تدوین و طی سال‌های بعد نیز مورد بازنگری، اصلاح و تکمیل قرار گرفت.

از منظری دیگر در جمهوری اسلامی نیز موضوع حمایت از حقوق مصرف‌کننده و تلاش در رونق تولید متناسب با نیاز همواره مورد تأکید مسئولان عالی نظام قرار داشته و با توجه به اقتضات کشور نیز این موضوع مد نظر قرار گرفته است بعنوان نمونه مقام معظم رهبری در سال 1390 طی بیاناتی اظهارداشتند: «به نظرم یکی از قدم‌های 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 قانع‌کننده باشد. بایستی دوامش، استحکامش و مرغوبیتش جوری باشد که مشتری را قانع کند این هردو در کنار هم کار لازم و واجبی است» همچنین مقام محترم رئیس‌جمهور هم در همین رابطه در دیدار سال 1393 با مدیران ارشد وزارت صنعت، معدن و تجارت طی سخنانی اظهار داشتند «باید به گونه‌ای فعالیت کنیم که کیفیت و کمیت کالاها افزایش یافته و در زمینه مصرف انرژی، بهره‌وری را ملاک عمل قراردهیم بر این اساس برنامه ریزی صورت گرفته باید در جهت این باشد که صنایع در عین حالی که سودآور شوند رشد نامقعولی در قیمت نداشته باشند»

آیین نامه و دستورالعمل تهیه شده حاصل نظر سنجی و بهره‌گیری از تجربیات کارشناسان و صاحب‌نظران سازمان حمایت، وزارتخانه و سازمان‌های ذیربط در امر ارزیابی و سنجش بنگاه‌های متقاضی است که طی چهارده دوره برگزاری همایش، آسیب‌ها و فرصت‌های این دستورالعمل را احصاء و مورد تجدید نظر قرار داده‌اند.

بی‌شک این دستورالعمل با ارائه نظرها و پیشنهادهای نخبگان و صاحب‌نظران می‌تواند پر بار تر شده و موجبات حصول به نتایج مترتب بر اهداف آن را میسر نماید؛ بنابراین دبیرخانه اجرایی برگزاری همایش مستقر در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان‌ها همچون گذشته از نظرها و پیشنهادهای ارزنده شما در ارتقاء این مهم استقبال می‌نماید.



آیین نامه اجرایی
نحوه ارزیابی و انتخاب شرکتهای متقاضی
دریافت گواهینامه رعایت حقوق
مصرف کنندگان

دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی
اطحای کواپنامه و تدبیر رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

فصل اول :

1 - دامنه کاربرد

این آیین نامه اجرایی در سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها کاربرد دارد .

2 - مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرای این آیین نامه بر عهده سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان ، شورای سیاستگذاری و سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان ها می باشد.

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 دستگاه ها، مؤسسات و شرکت هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به صورت کلی یا جزئی کالا یا خدمات به مصرف کننده ارائه می نمایند اطلاق می شود.
- 3-6- **حقوق مصرف کننده:** حقوقی است که کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات منفرداً و 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 بر طبق قوانین و ضوابط جاری جبران نمایند.
- 3-7- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان در این آیین نامه، به اختصار «**سازمان**» نامیده می شود.
- 3-8- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان در این آیین نامه، به اختصار «**انجمن استان**» نامیده می شود.
- 3-9- گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان در این آیین نامه، به اختصار «**گواهینامه استانی**» نامیده می شود.
- 3-10- عنوان رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان به اختصار «**رئیس سازمان استان**» درج شده است.
- 3-11- کمیته فنی بررسی شرایط اعطای گواهینامه استان در این آیین نامه، به اختصار «**کمیته فنی**» نامیده می شود.
- 3-12- دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان به اختصار «**دبیرخانه اجرایی**» نامیده می شود.
- 3-13- کمیته پشتیبانی مراسم روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان به اختصار «**کمیته پشتیبانی**» نامیده می شود.

4 - گیرندگان نسخ

روسای سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استانی، اعضای کمیته فنی و کمیته پشتیبانی .

5 - هدف

هدف کلی از اجرای این آیین نامه گسترش و نهادینه نمودن فرهنگ رعایت حقوق مصرف‌کنندگان می باشد. این امر از طریق اهداف مورد انتظار از تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان بشرح ذیل محقق می شود.
هدف از اجرای این آیین نامه 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 ارائه دهندگان خدمات :**

- 5-1-1- افزایش انگیزه و حساسیت در تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات استان‌ها برای رعایت بیشتر حقوق مصرف‌کنندگان از طریق فعالیت‌های فرهنگی و تشویقی.
- 5-1-2- افزایش رقابت سازنده تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات استان‌ها 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 در استان‌های کشور.
- 5-1-4- ترغیب بنگاه‌های اقتصادی در جهت ارائه کالا و خدمات با علامت 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 ارایه خدمات قبل، حین و پس از فروش پیشگامند.

فصل دوم:

6 - شرایط اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استانی

6-1-1 - شرایط الزامی برای اخذ گواهینامه استانی :

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

6-1-1-2 - 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: چنانچه کالاهایی که مشمول استاندارد اجباری نباشند لیکن تولیدکننده، کالای خود را با کیفیت مطلوب مورد تایید سازمان ملی استاندارد ایران، (استاندارد تشویقی) تولید و عرضه نماید و کالاهایی که استاندارد ملی آنها تدوین نشده است و تولید کننده گواهی انطباق محصول خود را با یکی از استانداردهای بین المللی از یک مرجع مورد تایید کسب نماید واجد شرایط در این بند خواهند بود.

تبصره 2: واحدهایی که مشمول داشتن نشان ایمنی و سلامت نمی باشند 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) کاربرد 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) هرکارخانه 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.

6-1-1-3 - « نداشتن حکم محکومیت قطعی در شعب تعزیرات و یا سایر مراجع ذیصلاح » و همچنین نداشتن پرونده تخلفاتی مفتوح در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولید کنندگان و یا سازمان صنعت، معدن و تجارت استان طی سال ممیزی و سال قبل از آن.

6-1-1-4 - 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 - وجود گستره توزیع کالا یا ارائه خدمت واحد متقاضی در محدوده استان.

6-1-6 - شرکتهای استانی که حداقل 5 بار متوالی یا متناوب مفتخر به دریافت گواهینامه استانی شوند، برای یکبار می توانند در فرآیند اعطای گواهینامه ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان 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 بهره برداری کالاهای هم سنخ واحدهای تولیدی و خدماتی با رویکرد افزایش بهره وری و کاهش بهای تمام شده. **تبصره:** برای واحدهای خدماتی که امکان ظرفیت سنجی عملیاتی برای آنها میسر نمی شود؛ تحقق 50% از درآمد پیش بینی 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 مصرف کننده منطبق با ضوابط سازمان صنعت، معدن و تجارت استان و یا سایر مراجع مسئول به تناسب نوع کالا و خدمات.

6-2 - شرایط اختصاصی اخذ گواهینامه استانی:

6-2-1 - دارا بودن حداقل 70 درصد رضایتمندی مشتری در نظرسنجی های بعمل آمده.

6-2-2 امتیاز

پس از تطبیق و تأیید کلیه شرایط بند 6-1 (شرایط الزامی)، امتیاز واحدهای متقاضی براساس جدول امتیاز شاخص ها، ارزیابی می شود. به شرکت هایی که حداقل 70 امتیاز از 100 امتیاز این بخش را اخذ نمایند، گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان اعطاء می شود. این شاخص ها در جداول صفحات آتی آمده است. براساس تقسیم بندی انجام شده در جدول (2) شاخص هایی برای ارزیابی واحدهای خدماتی و در جدول (3) شاخص هایی برای ارزیابی واحدهای خدمات توزیعی و در جدول (4) شاخص هایی برای واحدهای خدمات قبل، حین و پس از فروش به تفکیک ارائه شده است. ضمن آنکه جدول شماره (1) شاخص ها را در تمام حوزه ها در بر گرفته و متناسب با نوع فعالیت قابل ارزیابی است.

تبصره 1: در صورتیکه در بررسی شاخص ها امتیاز یک شاخص به دلیل نوع محصول یا خدمت به شاخص دیگر اضافه شود، می بایست در ارزیابی ها امتیاز شاخص کالا یا خدمتی که ارتقاء یافته است مورد ارزیابی با امتیاز جدید قرار گیرد.

تبصره 2: با توجه به اینکه در بررسی بنگاه های اقتصادی برای واحدهای خدماتی می بایست با شاخص های خاص بررسی شود، در خصوص این واحدها از جداول 2، 3 و 4 استفاده شود.

جداول

جدول (1) امتیاز شاخص های ارزیابی شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

شاخص 1-1 : (قیمت) - 30 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	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 مصرف کننده منطبق با ضوابط سازمان حمایت و یا صنعت، معدن و تجارت استان 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 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 هم سنخ واحدهای تولیدی و خدماتی با رویکرد افزایش بهره وری و کاهش بهای تمام شده . تبصره: برای واحدهای خدماتی که امکان ظرفیت سنجی عملیاتی برای آنها میسر نمی شود؛ 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 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 اطلاع رسانی به روز	4	5- اعلام به روز قیمت کالاهای تولیدی و خدماتی از طریق رسانه ها، سایت (124.ir) و ...
	1	اطلاع رسانی از طریق سایر روش ها		
	1	اطلاع رسانی از طریق سایت سازمان حمایت و یا صنعت، معدن و تجارت استان		
	2	در مورد کالاهای مصرفی امتیاز به طور کامل به واحد تعلق می گیرد.	2	6- رعایت ضوابط فروش اقساطی و پیش فروش سازمان حمایت و یا صنعت، معدن و تجارت استان
	1	کاهش قیمت تمام شده	4	7- کاهش قیمت تمام شده، کاهش انرژی مصرفی یا کاهش قیمت فروش و بهره وری. (منوط به عدم افت کیفیت)
	1	کاهش انرژی مصرفی یا داشتن ایزو مرتبط مانند iso 50001		
	1	کاهش قیمت فروش		
	1	بهره وری		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1-1 :	30	جمع امتیاز شاخص (1-1):

جدول (1) امتیاز شاخص‌های ارزیابی شرایط 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 و EFQM و سایر گواهی‌های مورد تایید اعضای کمیته فنی	3	1- دارا بودن شرایط کیفی کالا و خدمت مطابق با کیفیت‌های استاندارد و مورد انتظار از کالا و خدمت بر اساس ارزیابی‌های 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 بین‌المللی 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 به‌هنگام و بر خط اطلاعات در سامانه سازمان حمایت و یا صنعت، معدن و تجارت استان
	2	محصول به نحوی طراحی گردد که مصرف‌کننده راحت‌ترین استفاده را داشته باشد.	2	7- کارآیی مطلوب محصول متناسب با نیاز مصرف‌کننده
	1	فقط در خصوص کالاهای مشمول رعایت اصول زیست‌محیطی و در غیر این صورت امتیاز این بخش به بند 7 اضافه می‌گردد.	1	8- رعایت اصول زیست‌محیطی
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 2 - 1 :	15	جمع امتیاز شاخص (2 - 1) :

جدول (1) امتیاز شاخص های ارزیابی شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

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
	4		4	1- وجود گستره توزیع کالا یا خدمت و نمایندگی در محدوده استان
	1	دارا بودن نظام رسیدگی به شکایات و نظرات مصرف کنندگان	2	2- دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظرات نظارت مصرف کنندگان و ارتباط با مشتریان (واحد CRM)
	2	دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظرات مصرف کنندگان (فعال بودن)		
	3		3	3- جبران خسارات احتمالی به خریداران توسط تولیدکنندگان و ارائه دهندگان خدمات به گونه ای که کاملاً در عمل اجرایی و عملیاتی باشد تبصره: شرکت هایی که موردی جهت پرداخت خسارات نداشته اند امتیاز کامل را دریافت می کنند
	2	در مواردی که براساس نوع کالا امکان ارزیابی بندهای 4 و 5 موضوعیت نداشته باشد، امتیاز آن ها (7 امتیاز) به ترتیب 4 و 3 امتیاز به بندهای 7 و 8 اضافه می شود.	2	4- ارائه دفترچه راهنما به زبان فارسی با درج نکات ایمنی و فنی همراه محصول
	2		2	5- ارائه ضمانت نامه / گارانتی
	1		3	6- خدمات مطلوب فروش (قبل، حین و پس از فروش)، تعیین مراکز مجاز سرویس دهی (خدمات در محل مشتری یا سامانه حمل دستگاه مشتری به تعمیرگاه) توسعه شبکه خدمات نمایندگی در سطح استان 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- اطلاع رسانی در خصوص شرایط و نحوه استفاده سالم و بی خطر محصول و همچنین شرایط مخصوص نگهداری آن محصول و درج ترکیبات و مواد اولیه مورد استفاده در تولید محصول.
		تبصره 1: برچسب گذاری مواد خوراکی، آشامیدنی، آرایشی و بهداشتی بایستی مطابق با قوانین و آیین نامه های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشد.		
		تبصره 2: در رابطه با کالاهایی که ماهیتاً دارای دفترچه راهنمای فارسی نمی باشند باید اطلاع رسانی 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 غیر واقعی بر روی بسته بندی محصول، برگه های تبلیغاتی، رسانه های گروهی و ... به هر شکل سبب اغوای مصرف کنندگان شوند حائز شرایط دریافت اعطای گواهینامه نمی باشند.		
	2	در مورد کالاهای مصرفی امتیاز به بند 11 اضافه شود.	2	9- ارائه خدمات نصب رایگان
	1		1	10- آموزش رایگان طریقه مصرف
	2		2	11- استفاده از راهکارهای مناسب توزیع و اعطای تخفیفات به مصرف کننده نهایی
جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 3 - 1:			25	جمع امتیاز شاخص (3-1):

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

شاخص 4 - 1 : (اطلاع رسانی مناسب به مشتری و کسب رضایت مشتری) - 30 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	1	در صورت دارا بودن گواهینامه ISO10004 (سیستم پایش و اندازه‌گیری رضایت مشتری) حداکثر تا سقف 7 امتیاز در قالب بندهای 1 تا 7 تعلق می‌گیرد و در صورت عدم ارائه حداکثر 5 امتیاز از 7 امتیاز قابل ارائه هست.	1	1- دارا بودن دستورالعمل‌ها و سیستم نحوه اخذ و رسیدگی به نظرات مشتریان و اجرای موثر آن
	1		1	2- دارا بودن امکانات مناسب جهت اخذ نظرات مشتریان شامل تلفن گویا، سیستم پیام گیر، 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 اطلاع رسانی‌های ارائه شده برای خدمات
	1		1	4- بهره گیری 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- پیش بینی بودجه مناسب برای ارزیابی مشتری مداری.
	1		1	7- قابلیت دسترسی به شکایات و نتایج آن (مدارک و مستندات)
	2		2	8- استفاده از رسانه‌های دیداری، شنیداری و نوشتاری جهت معرفی کالا به مصرف‌کنندگان
	1		1	9- معرفی کالا در نمایشگاه‌های ملی و بین المللی
	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 90% و بالاتر:		
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 4 - 1 :	30	جمع امتیاز شاخص (4 - 1):

جدول (2) امتیاز شاخص‌های ارزیابی شرایط 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	1. دارا بودن دستورالعملهای مختلف مرتبط با ارائه خدمات
	4		4	2. دارا بودن نظام آموزش و مهارت منابع انسانی
	4		4	3. دارا بودن استانداردهای مدیریت کیفیت (گواهینامه‌ها و دستورالعملهای آن) و اجرایی کردن آنها
	4		4	4. انجام مطالعات و پژوهشهای مختلف برای ارتقاء سطح ارائه خدمات (واحد توسعه و تحقیق)
جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1 - 2 :			20	جمع امتیاز شاخص (1-2):

جدول (2) امتیاز شاخص‌های ارزیابی شرایط 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- عملیتهای و...)
	5		5	2. تعداد و تنوع کانالهای ارتباطی 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 شاخص های ارزیابی شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان - فقط واحدهای خدماتی

شاخص 3 - 2 : (هزینه ها و تعرفه ها) - 20 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	5		5	1. رعایت ضوابط قیمت گذاری بر اساس مقررات مرتبط
	5		5	2. رعایت تعرفه های تعیین شده
	5		5	3. اطلاع رسانی در خصوص تعرفه ها و دستمزدها
	5		5	4. ارائه فاکتور و صورتحساب
		جمع امتیاز مکسبه شرکت در شاخص 3 - 2 :	20	جمع امتیاز شاخص (3 - 2):

جدول (2) امتیاز شاخص های ارزیابی شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان - 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 اندازه گیری رضایت مشتری) کل امتیاز می تواند برای متقاضی لحاظ می شود.	5	1. دارا بودن فرآیند سنجش رضایت مندی 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 گواهینامه ISO 10002 در فرآیند رسیدگی به شکایات کل امتیاز، می تواند 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 و یا سازمان صنعت، معدن و تجارت استان
	5		5	5. میزان رضایتمندی کارکنان (ذینفعان داخلی)
		جمع امتیاز مکسبه شرکت در شاخص 4 - 2 :	45	جمع امتیاز شاخص (4 - 2):

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

شاخص 1 - 3: (مالی) - 30 امتیاز

امتیاز واحد متقاضی	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 پیش بینی شده ضروری است.
	4		4	3- تهیه و توزیع کالاهای دارای ایران کد و مشخصات شناسنامه ای کامل از جمله قیمت مصرف کننده 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 در سال مورد بررسی و سال ماقبل آن
	2		2	6- اطلاع رسانی 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 بهره وری 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 سازمان در مورد کالاهای مصرفی بادوام
جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 1 - 3:			30	جمع امتیاز شاخص (1-3):

جدول (3) امتیاز شاخص‌های ارزیابی شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات توزیعی

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

امتیاز واحد متقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	6		6	1- وجود گستره توزیع کالا در محدوده 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 شناسنامه‌ای 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، ضمانت نامه خدمات مطلوب پس از فروش، تعیین مراکز مجاز سرویس‌دهی و ... در مورد کالاهای مصرفی بادوام
جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 2 - 3:			20	جمع امتیاز شاخص (2-3):

جدول (3) امتیاز شاخص‌های ارزیابی شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات توزیعی

شاخص 3 - 3: (رضایتمندی مشتریان) - 30 امتیاز

امتیاز واحد مقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	10	در صورت داشتن گواهینامه ISO 10002 کل امتیاز، می‌تواند برای مقاضی منظور شود.	10	1- دارا بودن نظام مدون، کارآمد و اجرایی رسیدگی به شکایات و نظرات 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 مقاضی
	5	رضایتمندی از 70% تا 75%		
	10	رضایتمندی از 75% تا 80%		
	15	رضایتمندی از 80% تا 85%		
	18	رضایتمندی از 85% تا 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 شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات توزیعی

شاخص 4 - 3: (توسعه کمی و کیفی خدمات) - 20 امتیاز

امتیاز واحد مقاضی	امتیاز	توضیحات	امتیاز زیر شاخص	زیر شاخص ارزیابی
	3		3	1- توسعه میزان فروش
	3		3	2- توسعه و بهینه سازی 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 شرایط گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان - فقط واحدهای خدمات

فروش (قبل، حین و پس از فروش)

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

امتیاز واحد مناقضی	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 نمایندگیهای مجاز	3	تجهیزات و امکانات مورد استفاده در شبکه و منطبق بودن با تکنولوژی روز
	1	برخورداری از امکانات CALL CENTER.CRM و ...		
	1	به روز بودن ابزار تخصصی و تجهیزات تعمیرگاهی		
	1	داشتن دستورالعمل ارائه خدمات که نشان‌دهنده تفکیک وظایف و تعیین خط‌مشی‌های عملکردی واحدهای تابعه می‌باشد	1	داشتن فرآیند، فلوجارت 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	نظامها و استانداردهای مدیریت کیفیت و داشتن 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 ارایه خدمات
	0/5	اجرا منطبق با ضوابط و آیین‌نامه‌های ذی‌ربط		
	0/5	داشتن طرحهای تحقیقاتی در مقطع مورد نظر	1	فعالیت‌های مطالعاتی و پژوهشی انجام شده در خصوص افزایش کیفیت خدمات و فعالیت واحد تحقیق و توسعه
	0/5	اجرایی کردن طرحهای فوق		
	0/5	وجود دستورالعمل‌های مربوط	1	دارا بودن دستورالعمل نظام اطلاع رسانی 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 شرایط 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	زیر شاخص ارزیابی
	1	برخورداری از امکانات و تعداد اپراتورهای دفتر خدمات (خطوط تلفن و ...)	2	• کمیت و کیفیت شبکه خدمات و نحوه پاسخگویی
	1	برخورداری از واحدهای فنی پاسخگو به مشکلات به صورت تلفنی		
	1	وجود دستورالعمل برآورد توسعه نمایندگیها متناسب با میزان عرضه کالا	4	• توسعه شبکه خدمات
	3	تعداد و پراکنش نمایندگیها در محدوده استان		
	1/5	وجود مکانیزم خدمات رسانی سیار و میزان خدمات در محل	3	• ارایه خدمات سیار و در محل برای مشتری
	1/5	برآورد نیروی انسانی مورد نیاز مطابق با آیین نامه‌های ذی ربط		
	1/5	داشتن جدول زمان استاندارد (TAT)	3	• تعریف شدن زمان استاندارد خدمات
	1/5	اجرای دستورالعمل فوق و ارائه خدمات در زمان منطقی		
	1	مکانیزم اطلاع رسانی سیستم ارتباطی به مشتریان	2	• تعدد و تنوع در کانالهای ارتباط با مشتری
	1	تنوع نحوه دسترسی مشتریان به واحد خدمات قبل، حین و پس از فروش		
	1	دستورالعمل مربوط به تامین قطعات	4	• تهیه و تامین قطعات و لوازم یدکی مورد نیاز و پر مصرف و میزان موجودی شبکه
	1	اثربخشی شیوه‌های تامین قطعات مورد نیاز نمایندگی‌ها		
	2	اجرای دستورالعمل فوق مطابق با ضوابط آیین‌نامه‌های اجرایی		
	1	وجود دستورالعمل مربوط	2	• سیستم پرداخت خسارت توقف غیر متعارف تعمیرات به مشتری
	1	اجرای دستورالعمل مطابق با ضوابط اجرایی ذی ربط		
		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 شرایط 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 ضوابط سازمان حمایت و یا صنعت، معدن و تجارت استان	4	• رعایت ضوابط قیمت گذاری 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 و یا صنعت، معدن و تجارت استان	5	• رعایت درصد سودهای مجاز در نرخگذاری خدمات و قطعات مصرفی و تعمیراتی
	1	اطلاع رسانی تعرفه‌ها از طریق نصب در نمایندگی‌ها	2	• اطلاع‌رسانی تعرفه‌ها و نصب دستمزدها
	1	نظارت بر عملکرد نمایندگان در شهرستانها		
	2	رعایت دستورالعمل مربوطه جهت صدور فاکتور و صورتحساب	3	• ارایه فاکتور و صورتحساب رسمی
	1	نظارت بر ارایه صدور فاکتور		
	1	پیش‌بینی بودجه بر اساس مستندات	1	• برآورد بودجه پرداخت خسارت به مشتری
		جمع امتیاز مکتسبه شرکت در شاخص 3 - 4 :	15	جمع امتیاز شاخص (3 - 4):

جدول (4) امتیاز شاخص‌های ارزیابی شرایط 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	3	وجود فرآیند پایش نظرات مشتریان
	1	اجرای مکانیزم اندازه‌گیری رضایت مشتری)		
	1	پایش و اقدامات اصلاحی کل امتیاز می‌تواند برای متقاضی لحاظ می‌شود.		
	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	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):

فصل سوم:

7 - کمیته فنی

7-1-1 - کمیته فنی مرکب از اعضای زیر است:

7-1-1-1 - رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی (رئیس کمیته).

7-1-1-2 - رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.

7-1-1-3 - مدیر نظارت و بازرسی سازمان صنعت، معدن و تجارت استان. (دبیر کمیته و بدون حق رای)

7-1-1-4 - نماینده اداره کل استاندارد استان.

7-1-1-5 - نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی (برحسب مورد).

7-1-1-6 - نماینده سازمان اموراتصادی و دارایی استان.

7-1-1-7 - نماینده سازمان‌ها، موسسات و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد).

7-1-1-8 - مدیرعامل یا نماینده تام‌الاختیار بنگاه اقتصادی متقاضی (بدون حق رای).

7-1-1-9 - نماینده استانداری.

7-1-1-10 - کارشناس مربوط در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان (بدون حق رای).

تبصره 1: کمیته فنی با حضور اکثریت اعضای دارای حق رأی رسمیت می‌یابد و مصوبات آن با اکثریت آراء نافذ خواهد بود.

تبصره 2: کمیته فنی می‌تواند از کارشناسان ذی‌ربط سازمان صنعت، معدن و تجارت استان (بدون حق رای) در جلسات استفاده نماید.

تبصره 3: در صورت عدم حضور رئیس کمیته، معاون یا مدیر ذی‌ربط سازمان صنعت، معدن و تجارت استان، رئیس کمیته می‌باشد.

تبصره 4: در صورت مساوی بودن تعداد آراء موافق و مخالف، رأی نهایی بر اساس نظر رئیس انجمن استانی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خواهد بود.

7-2 - وظایف کمیته فنی:

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

تبصره 1: در صورت رد تقاضای متقاضی در کمیته فنی، مراتب طی نامه‌ای با ذکر علت از طریق حوزه ذی‌ربط به متقاضی اعلام (حد اکثر دو روز) تا در صورت رفع نواقص، مستندات لازم جهت رسیدگی بعدی ارائه گردد (حد اکثر 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 رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی اعلام نماید تا مراتب در کمیته فنی، مجدداً بررسی شود.

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

8 - دبیرخانه اجرایی

دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه استانی در واحد نظارت و بازرسی سازمان صنعت، معدن و تجارت استان مستقر بوده و کلیه فرآیندهای اجرایی، از مرحله فراخوان تا برگزاری مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان را به شرح زیر عهده‌دار خواهد بود:

8-1- دریافت نظرات کمیته فنی.

8-2- تهیه و پیشنهاد اصلاحات مورد نظر در آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی و ارائه آن به سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان جهت تصویب.

8-3- تهیه و ارسال فرم‌ها و جداول مربوط به اخذ اطلاعات و نگهداری سوابق.

8-4- ارایه دستورالعمل‌ها و سیاست‌های مدیریت برگزاری مراسم اعطای گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان.

8-5- ارایه دستورالعمل‌های اجرایی جهت انجام امور اجرایی.

8-6- انجام کلیه امور دبیرخانه‌ای و ایجاد هماهنگی‌های لازم جهت برگزاری جلسات کمیته فنی.

8-7- اعلام فراخوان اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی.

8-8- دریافت و ثبت درخواست شرکت‌های متقاضی.

8-9- دریافت اطلاعات و مستندات مورد نیاز برای بررسی.

8-10- انجام هماهنگی‌های لازم به منظور برگزاری مراسم اعطای گواهینامه استانی به شرکت‌های منتخب.

6-11- جمع‌بندی پیشنهاد اصلاحات مورد نظر در آیین‌نامه و دستورالعمل‌های اجرایی و ارایه آن به کمیته فنی جهت تصویب و اعلام به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان (مستقر در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان).

8-12- فرم، محتوا و طرح گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استانی جهت اعطا به واحدهای اقتصادی برتر استانها متحدالشکل بوده و توسط دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان مستقر در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ابلاغ خواهد شد.

8-13- دبیرخانه اجرایی موظف است لیست کامل واحدهای تولیدی و خدماتی پذیرفته شده و همچنین لیست واحدهای تولیدی و خدماتی پذیرفته نشده در موارد زیر تکمیل و حد اکثر تا پایان اسفند ماه هر سال به دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی اعطای گواهینامه و تندیس‌های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان (مستقر در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان) ارسال نماید.

1) تصویر فرم شماره 1 (دو صفحه) کلیه متقاضیانی را که در روند اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان شرکت نموده‌اند.

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

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

تبصره: به منظور انجام فرآیند اجرایی و امور مالی مربوط و برگزاری هر چه باشکوه تر مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استانی، کمیته ای با عنوان " کمیته پشتیبانی " با ترکیب اعضاء و شرح وظایف زیر در دبیرخانه اجرایی تشکیل می شود و مسئولیت امور مالی، پرداخت هزینه ها و پشتیبانی مراسم و فرآیند مربوط به این کمیته می باشد.

9 - کمیته پشتیبانی

9-1 - کمیته پشتیبانی مرکب از اعضای زیر می باشد:

- 9-1-1- مدیران نظارت و بازرسی استانها (به عنوان عضو و رئیس کمیته).
 - 9-1-2- مدیر حراست سازمان صنعت، معدن و تجارت استان / نماینده وی با معرفی کتبی (عضو کمیته).
 - 9-1-3- رئیس انجمن استانی حمایت از حقوق مصرف کنندگان / نماینده وی با معرفی کتبی (عضو کمیته).
 - 9-1-4- مدیر عامل / رئیس هیات مدیره دو شرکت از شرکتهای برتری که در سالهای گذشته موفق به کسب گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان شده باشند و متقاضی سال جاری / نماینده وی با معرفی کتبی. بدیهی است در صورت عدم مشارکت موثر از طریق معاونت های ذیربط، نماینده جدید معرفی خواهد شد.
- * دو شرکت با معرفی کتبی رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یا معاونان وی.

توضیحات:

- جلسات کمیته پشتیبانی با حضور حداقل 3 نفر از اعضاء، رسمیت می یابد و تصمیمات کمیته براساس رأی اکثریت اعضای حاضر در جلسه قابل اجرا می باشد.
- در صورتیکه هریک از اعضای فوق به دلیل موجه و ضروری، نتواند در جلسات مربوط شرکت کند، نماینده عضو فقط با معرفی نامه کتبی می تواند در جلسه ذی ربط شرکت کند.

9-2 - وظایف کمیته پشتیبانی:

- شرح وظایف کمیته پشتیبانی مراسم اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان:
- 9-2-1- تشکیل جلسات کاری منظم در محل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.

9-2-2- کمیته پشتیبانی می تواند ضمن بررسی سوابق اجرای مراسم سال های گذشته و با توجه به نقاط ضعف و قوت آن و همچنین هماهنگی با سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ، با شرکت های رسمی پیمانکار برگزار کننده همایش به صورت کلی / موردی قراردادهای لازم را منعقد نماید.

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

9-2-3- کمیته پشتیبانی می تواند انجام فرآیندهای مالی و حسابداری را با مرجعی حقوقی مانند انجمن استانی حمایت از حقوق مصرف کنندگان یا موسسات حقوقی ثبت شده یا شرکت های مربوط سازماندهی نماید.

9-2-4- کمیته پشتیبانی می تواند برای پوشش هزینه های مربوط به همایش، امکان جذب منابع از متقاضیان حضور در همایش را به مرجع حقوقی که وظیفه سازماندهی مالی و اداری را پیدا می کند واگذار نماید.

9-2-5- کمیته پشتیبانی می بایست کلیه امور مربوط را با برنامه ریزی کامل، دقیق و به موقع انجام داده تا مراسم مربوط به نحو احسن و بهتر از سال های گذشته انجام شود.

9-2-6- کلیه پرداخت ها و هزینه های مربوط از محل حساب ذی ربط به پیمانکاران، با مصوبه کمیته پشتیبانی قابل انجام خواهد بود .

9-2-7- گزارش درآمد و هزینه به صورت کامل، حداکثر ظرف دو ماه بعد از پایان مراسم با امضاء همه اعضاء کمیته پشتیبانی برای استحضار ریاست سازمان صنعت، معدن و تجارت استان تهیه و ارایه خواهد شد.

مفاد این آیین نامه بر اساس نظرات و پیشنهادات جدید اعضای شورای سیاست گذاری و حوزه های تخصصی سازمان حمایت در 3 فصل، 9 بند و 13 تبصره در شهریور ماه 1394 به تایید و تصویب سازمان حمایت رسیده است.

این آیین نامه اجرایی در تاریخ ۱۳۹۴/۰۶/۳۰ به تصویب سازمان حمایت رسیده

و از همین تاریخ نیز لازم الاجراست.



دستورالعمل اجرایی
نحوه ارزیابی و انتخاب شرکت‌های متقاضی
دریافت گواهینامه رعایت حقوق
مصرف‌کنندگان

دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی
اطلاع‌ی‌کوبانه و تنبیه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

مراحل اجرایی و تصمیم‌گیری

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

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

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

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

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

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

3 - مدت اعتبار گواهینامه «یک سال شمسی» از تاریخ صدور گواهینامه می‌باشد.

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

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

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

6 - متقاضیان دریافت گواهینامه ضمن دریافت فرم شماره «1» از دبیرخانه اجرایی و سایتهای مرتبط با انجمن استانی و سازمان صنعت، معدن و تجارت استان؛ می‌بایست فرم مذکور را تکمیل و به انضمام نامه درخواست و مدارک لازم برای ثبت نام اولیه، به دبیرخانه اجرایی در استان ذی‌ربط تحویل داده و رسید دریافت نمایند.

7 - دبیرخانه اجرایی، پس از بررسی و ثبت درخواست واحد متقاضی، مراتب را جهت بررسی به واحدهای کارشناسی سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ارسال و واحدهای مذکور موظف‌اند حداکثر ظرف مدت یک هفته در خصوص احراز شرایط اولیه دریافت گواهینامه واحد متقاضی اعلام نظر نماید تا بدین وسیله دبیرخانه اجرایی پس از دریافت نظرات سازمان ذی‌ربط، طی «فرم شماره 2» دلایل رد درخواست را به متقاضیانی که شرایط اولیه را احراز ننموده‌اند اطلاع دهد.

8 - در صورت تیکه واحد متقاضی حایز شرایط اولیه دریافت گواهینامه باشد، مدیریت مربوط موظف است به متقاضی ابلاغ نماید تا مدارک مندرج در فرم شماره «3» را با لحاظ مدت زمان حداکثر 2 هفته به دبیرخانه اجرایی تحویل نماید.

1-4) سازمان صنعت، معدن و تجارت استان موظف است با توجه به اطلاعات اخذ شده و مطابق با شاخص‌های در نظر گرفته شده، فرم شماره 4 (فرم گزارش تحلیلی) را تهیه نماید.

9 - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان پس از دریافت و بررسی کارشناسی، در راستای برگزاری جلسه کمیته فنی، ظرف مدت حداکثر یک هفته ضمن هماهنگی با دبیرخانه اجرایی از هیأت کارشناسی (کمیته فنی و...) جهت بازدید (عندالزوم) از واحد مورد نظر طی فرم شماره 5 دعوت بعمل خواهد آورد. هیأت بازدیدکننده می‌بایست در زمان بازدید فرم شماره «5» را تکمیل و به سازمان مذکور ارائه نماید. سازمان صنعت، معدن و تجارت استان موظف است پس از دریافت فرم‌های گزارش بازدید (فرم شماره 5) و جمع بندی گزارشات مذکور، نتیجه را طی فرم شماره (1-5) به کمیته فنی ارائه نماید.

10 - حوزه مربوط در سازمان می‌بایست یک هفته بعد از بازدید (در صورت نیاز به بازدید) گزارش بازدید را مطابق فرم شماره (5) به دبیرخانه اجرایی ارسال نماید.

11 - حوزه مربوط در صورت تکمیل مدارک و گزارش کارشناسی، می‌بایست اطلاعات جمع‌آوری شده را مطابق فرم (شماره 4) جهت برگزاری جلسه کمیته فنی به دبیرخانه اجرایی ارائه نماید.

12 - دبیرخانه اجرایی موظف است اطلاعات جمع‌آوری شده توسط حوزه مربوط را با شرایط تهیه گزارش کارشناسی در قالب فرم (شماره 4) 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.

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

14 - رئیس کمیته فنی می‌بایست پس از برگزاری جلسه بر اساس مستندات، مطابق با فرم (شماره 6) رای‌گیری به عمل آورده و صورتجلسه مربوط را تنظیم و به دبیرخانه اجرایی ارائه نماید.

15 - در صورتیکه در جلسه کمیته فنی، صلاحیت شرکت متقاضی مورد تأیید قرار نگیرد، کمیته فنی موظف است حداکثر ظرف مدت دو روز براساس فرم شماره «7» (به استناد تبصره 1 ماده «5» آیین‌نامه اجرایی مربوط) دلایل رد تقاضا را به اطلاع شرکت رساند.

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

16 - کمیته فنی پس از اخذ مجدد مدارک، ظرف یک هفته به بررسی اسناد ارسالی پرداخته و طی تشکیل جلسه دوم در هر صورت (موافقت یا مخالفت) در قالب فرم شماره «8» نظر نهایی خود را طی صورتجلسه اعلام می‌نماید.

17 - کمیته فنی رأی نهایی را به پیوست فرم شماره «9» به دبیرخانه اجرایی ارسال خواهد نمود.

18 - در صورتیکه بر اساس رأی کمیته فنی در دومین جلسه بررسی، شرکت فاقد شرایط لازم برای اخذ گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، تشخیص داده شود، مراتب طی فرم شماره 10 و از طریق دبیرخانه اجرایی به شرکت مذکور اعلام می‌گردد.

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

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

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

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

23 - در صورتی که شرکت منتخب در طول مدت اعتبار گواهینامه شرایط و ضوابط مربوط را رعایت نکند، سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ملزم می‌باشد ضمن مکاتبه و تذکر تعدیل به واحد مزبور، مراتب را به دبیرخانه اعلام نماید و در صورتیکه شرکت مزبور شرایط تعدیل را نپذیرفت سازمان مذکور گزارش مربوط را تهیه و در اسرع وقت کمیته فنی را تشکیل و براساس فرم شماره «11» رأی نهایی در خصوص ابطال گواهینامه شرکت را صادر و به اعلام می‌نماید.

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

25 - حدود ارزیابی

ارزیابی‌ها در سطح بنگاهی، استانی انجام می‌پذیرد.

26 - نتیجه ارزیابی

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

27 - مدارک مرتبط

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

28 - بایگانی سوابق

نسخه ای از سوابق در دبیرخانه اجرایی نگهداری می‌شود.

29 - مدارک منسوخ و باطل شده

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

30 - رعایت زمان‌های تعیین شده در کلیه بندها الزامی است.

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

32 - 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.

33 - جهت بررسی تقاضای واحدها، حوزه مربوط از زمان ارجاع پرونده متقاضی به آنها حداکثر 30 روز مهلت دارند تا نتیجه بررسی را در قالب فرم (4) به دبیرخانه اجرایی ارائه نمایند.

34 - 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.

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

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



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

انجمن مات از حقوق مصرف کنندگان استان

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

فرم ثبت اطلاعات جهت دریافت گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان 1394

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 شرکت ها)
تعداد پرسنل شاغل: درصد سهام: خصوصی دولتی تعاونی سایر
عضویت در انجمن/ گروه های صنفی / صنعتی: دارد ندارد در صورت عضویت، نام انجمن / انجمن های مربوط ذکر شود:

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

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: 1 استان بین 1 تا 5 استان بین 5 تا 10 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 شهرستانها 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؟ بلی خیر سال انجام نظر سنجی:

نحوه انجام نظر سنجی:

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

10) چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان: □ تماس تلفنی □ مکانبه □ از طریق سایت الکترونیکی

□ سایر:

11) تغییرات قیمت: در سال‌های 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 غیر رسمی صادر می شود □ صورت حساب صادر نمی شود

14) نحوه آشنایی با همایش استانی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

(الف) مطبوعات □ (ب) صدا و سیما □ (ج) پورتال و سایتهای مرتبط □ (د) اطلاع‌رسانی مستقیم از دبیرخانه □ (ه) سایر موارد

15) آدرس شرکت:

- کارخانه: استان شهر خیابان تلفن نمابر

- دفتر مرکزی: استان شهر خیابان اصلی خیابان/کوچه فرعی پلاک 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 شرکت متقاضی مختار است.

2. تأیید صحت موارد فوق با امضاء بالاترین مقام شرکت نافذ و قابل استناد خواهد بود.

3. شرکت باید نامه درخواست دریافت گواهینامه/تندیس خود را همراه این فرم تحویل دهد.

4. اطلاعات شرکت نزد سازمان بطور محرمانه باقی می ماند.

5. حتی الامکان فرم مذکور را به صورت تایپ شده و یا خوانا با نام کامل شرکت و مدیر عامل تکمیل نمایید.

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

7- در صورتیکه در خصوص هر کدام از موارد، نیاز به توضیح بیشتری بود، ضمن اشاره به شماره بندها از ظهر صفحات فرم استفاده شود.

8- کلیه صفحات فرم به مهر شرکت ممهور و توسط مدیر عامل شرکت امضاء شود.

9- در صورتیکه شرکت مذکور حائز شرایط دریافت گواهینامه/تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان شود می بایست یک نسخه از کلیه مدارک را بصورت الکترونیکی به دبیرخانه اجرای ارایه نماید.

اینجانب مدیر عامل شرکت صحت اطلاعات مندرج در فرم فوق را تأیید می نمایم و

ضمناً، آقا/ خانم به شماره تلفن و نمابر و شماره

تلفن همراه بعنوان نماینده شرکت جهت هماهنگی های لازم معرفی می شود.

امضاء و مهر شرکت

تاریخ تأیید:

آدرس های پستی مرتبط:

* سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:

*انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:

آدرس های اینترنتی مرتبط:

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

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

دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

استان

تاریخ:
شماره:
کد:

وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت

استان.....



فرم اعلام عدم شرایط احراز اولیه

انجمن یا ت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

مدیر عامل محترم شرکت

با سلام

احتراما، بازگشت به درخواست شماره مورخ به اطلاع می رساند با عنایت به بررسی به عمل آمده آن شرکت به علت/علل زیر **فائده شرایط احراز اولیه** دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان می باشد.
لذا آن شرکت می تواند پس از رفع نواقص در دوره بعدی (سال آینده) برابر ضوابط مربوط، در روند انتخاب شرکت های برتر در رعایت حقوق مصرف کنندگان، شرکت نماید.

دلایل رد تقاضا:

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

دبیر خانه اجرایی

اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان.....

تاریخ:

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

فرم شماره 3
تاریخ:
شماره:
کد:

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

انجمن یا ت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

مدیر عامل محترم شرکت

با سلام و احترام

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

رییس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

.....

لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید

ردیف	مدارک درخواستی	تأیید می‌شود	تأیید نمی‌شود
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	گواهینامه‌های دریافتی اعم از داخلی و خارجی (مربوط به کیفیت)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	پروانه بهره‌برداری و مجوز تأسیس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	پروانه بهداشتی (پروانه ساخت)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	لیست قیمت و آمار فروش / ارائه خدمات محصولات / خدمات شرکت در سال	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	نمونه‌ای از فرم‌های رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	لیست کلیه مراکز یا نمایندگیهای فروش / ارائه خدمات (با ذکر آدرس دقیق)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	نمونه‌ای از فرم‌های مربوط به ضمانت نامه و خدمات پس از فروش / ارائه خدمات (در سال	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	ارایه تصویر مشخص از نظام اطلاع‌رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	ارایه 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 اسمی تولید / خدمات و بالفعل در سال و چهار ماهه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	خلاصه‌ای از تاریخچه تأسیس، نوع فعالیت، ترکیب سهامداران و (در صورت امکان همراه فلاپی یا CD آن)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	لوگوی شرکت، با فرمت ((JPEG)) و وضوح تصویر ارسالی ((۳۰۰ DPI)) باشد.	<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 فرمت‌ها ارایه شود.

امضاء مدیریت و مهر شرکت:

تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت:

||

رسید تحویل:

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

امضاء دریافت کننده مدارک

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

تاریخ:
شماره:
کد:

انجمن ایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان

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

مدیر عامل محترم شرکت

با سلام و احترام

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

رییس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید

ردیف	مدارک درخواستی	تأیید می‌شود	تأیید نمی‌شود
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	- گواهینامه‌های 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	- نمونه‌ای از فرمهای رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	- ارائه تصویر مشخص از نظام اطلاع‌رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	- ارائه نمونه‌ای 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	- خلاصه‌ای از استراتژی، اهداف، شرح خدمات به تفکیک سهم بازار، چارت و نمودار سازمانی، ترکیب هیأت مدیره، نوع فعالیت، ترکیب سهامداران، معرفی شرکت (واحد خدماتی) و اهداف آن سوابق و مراجع قیمت گذاری خدمات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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 استاندارد و تحقیقات صنعتی 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"/>

✓ 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 فرم‌ها ارائه شود.

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 ارائه خدمت (نظام نامه خدمت)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-دستورالعمل های مربوط به ضمانت و تعهد خدمات، کتابچه راهنمای فارسی محصول ، سنجش و رضایت مشتریان، آموزش و مهارت پرسنل فنی، ضوابط پذیرش، ترخیص و گردش کار، تحویل، حمل و نصب خدمات ، تهیه و تأمین قطعات یدکی و ... به همراه فرم‌های مربوط
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل مشتریان ، نمایندگان فروش (و کارکنان واحد خدماتی و پس از فروش به‌همراه آمار و نمودارهای توصیفی و تحلیلی رضایت مشتریان برای 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 آیین نامه تخفیفات و جبران خسارات
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین نامه‌های آموزشی برای ذینفعان مختلف اعم از کارکنان ، نمایندگان و مشتریان به همراه آمار نفر ساعت دوره های آموزشی به تفکیک عناوین دوره ها
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و آیین نامه های مربوط به راهبردهای کاهش هزینه ها و ارتقاء بهره وری
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- دستورالعمل و نظام نامه‌های مربوط به مصادیق کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات الکترونیکی
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

تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت :

امضاء مدیریت و مهر شرکت :

||

رسید تحویل :

دبیرخانه سیاست گذاری و اجرایی

مدارک شرکت مربوط به تعداد صفحه دریافت گردید.

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان :.....



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

فرم شماره 4

تاریخ:
شماره:
کد:

انجمن یات از حقوق مصرف کنندگان استان

چارچوب نحوه تنظیم گزارش تحلیلی جهت ارائه به کمیته فنی

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

طبقه‌بندی می‌گردد.

شامل: مقدمه، خلاصه‌ای از تاریخچه تأسیس، چارت سازمانی/ تشکیلاتی، نوع فعالیت، میزان سرمایه، ترکیب سهامداران، معرفی انواع محصولات تولیدی، سوابق قیمت‌گذاری و سابقه دریافت یارانه و ...	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)، چگونگی و میزان استفاده واحد تولیدی از تسهیلات دولتی (و یارانه‌های تخصیصی)، گزارش بازدید، چکیده‌ای از وضعیت تحقیق، پژوهش و ارتقاء کیفیت تولید و سطح علمی کارکنان و سایر موارد	فصل دوم: تحلیل مدارک
شامل: بند 6 آئین‌نامه	فصل سوم: مقایسه وضعیت شرکت با شرایط فصل دوم آئین‌نامه
شامل: جمع‌بندی و تحلیل نظرسنجی از خرده‌فروش و مصرف‌کننده کالای تولیدی/ نظرسنجی از مصرف‌کننده واحد ارایه دهنده خدمت (جامعه آماری حداقل 100 نفر برای شرکت‌های تولیدی و خدماتی در نظر گرفته شود)	فصل چهارم: نظرسنجی
شامل: گواهینامه‌های دریافتی (مربوط به کیفیت و ...)، پروانه بهره‌برداری، پروانه بهداشتی (پروانه ساخت)، نمونه فرم‌های رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان، نمونه‌ای از فرم‌های ارائه خدمات پس از فروش و ...	فصل پنجم: ضمایم

رونوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان استان

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

1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:

2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:

فرم شماره 5

تاریخ:
شماره:
کد:

وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان



انجمن یات از حقوق مصرف کنندگان استان

فرم گزارش بازدید اعضای کمیته فنی

نماینده محترم وزارت / سازمان / مؤسسه

با سلام و احترام

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

شرکت

..... بیان فرمائید.

معاونت کارشناسی کننده

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

نظر نهایی بازدید کننده:

بازدید به عمل آمد و واحد مذکور (متقاضی) دارای شرایط احراز	از شرکت	بدینوسیله در مورخ
		دریافت گواهینامه <input type="checkbox"/> می باشد / بدلائل مطروحه <input type="checkbox"/> نمی باشد .
		دلایل عدم موافقت:

نام خانوادگی بازدید کننده:

نماینده وزارت / سازمان /

امضای بازدید کننده:

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:

فرم شماره 5-1

تاریخ:

شماره:

کد:

وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....



فرم اعلام نتیجه گزارش بازدید

انجمن یات از حقوق مصرف کنندگان استان.....

دبیر خانه اجرایی استان.....

با سلام و احترام

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

معاونت کارشناسی کننده

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....



تاریخ:
شماره:
کد:

انجمن یا ت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

**فرم صورت جلسه کمیته فنی
اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان**

(اولین جلسه کمیته فنی)

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

رأی کمیته فنی:

واحد تولیدی/ خدماتی باستناد بندهای 6 و 7 آیین نامه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان با کسب امتیاز از شاخصهای ارزیابی و با توجه به بررسی های انجام شده؛ حائز شرایط دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان می باشد / نمی باشد .

دلایل رد تقاضا:

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

امضاء رئیس کمیته فنی:
تاریخ:

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

فرم شماره 6 - ص 2

تاریخ:

شماره:

کد:

انجمن یا ت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

فرم نایید اعضای کمیته فنی جهت اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان /رد تقاضا

ملاحظات					نام شرکت	اعضاء کمیته فنی	
اعضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممنوع	مخالف با اعطا	موافق با اعطا				
				دارد	رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی (رئیس کمیته)		1
				دارد	رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان		2
				ندارد	مدیران بازرسی و نظارت (دبیر کمیته)		3
				دارد	نماینده استانداری		3
				دارد	نماینده سازمان امور اقتصادی و دارایی استان		4
				دارد	نماینده سازمان / اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان		5
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی استان (حسب مورد)		6
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی و سایر سازمان‌ها، موسسات و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد)		7
				ندارد	کارشناس مربوط در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان		8
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		9
				ندارد	رئیس حراست سازمان صنعت، معدن و تجارت استان		10

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



تاریخ:
شماره:
کد:

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن بانک از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....
فرم اعلام عدم پذیرش شرکت
در فرآیند دریافت گواهینامه بر اساس جلسه اول کمیته فنی و
درخواست مدارک برای ادامه بررسی

مدیر عامل محترم شرکت

با سلام

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

دلایل رد تقاضا:

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

امضاء رئیس کمیته فنی

تاریخ:

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان



تاریخ:
شماره:
کد:

انجمن یا ت از حقوق مصرف کنندگان استان.....

(دومین جلسه کمیته فنی)

با استناد به تبصره 2 بند «7-2» آیین نامه اجرایی اعطای گواهینامه و صورت جلسه اولین جلسه کمیته فنی مورخ و با توجه به ارسال مدارک شرکت موضوع نامه شماره مورخ برای بررسی مجدد، بدین وسیله دومین جلسه کمیته فنی در تاریخ..... برگزار و پس از بحث و بررسی کارشناسی و با در نظر گرفتن جمیع ضوابط مربوط در خصوص موارد اصلاحی، شرکت مذکور حائز شرایط دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان می باشد نمی باشد .

دلایل رد درخواست مجدد:

(1
(2
(3
(4

*توضیحات:

امضاء رئیس کمیته فنی

تاریخ:

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:.....
2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:.....



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

فرم شماره 8 - ص 2

تاریخ:

شماره:

کد:

انجمن یا ت از حقوق مصرف کنندگان استان

فرم تایید اعضای کمیته فنی جهت اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان /رد تقاضا

ملاحظات					نام شرکت		
ملاحظات					اعضاء کمیته فنی		
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با اعطا	موافق با اعطا				
				دارد	رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی (رئیس کمیته)		1
				دارد	رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان		2
				دارد	معاون بازرسی و نظارت (دبیر کمیته)		3
				دارد	نماینده استانداری		4
				دارد	نماینده سازمان امور اقتصادی و دارایی استان		5
				دارد	نماینده سازمان / اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان		6
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی استان (حسب مورد)		7
				ندارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی و سایر سازمانها، موسسات و نهادهای تخصصی استانی (حسب مورد)		8
				ندارد	کارشناس مربوط در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان		9
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی		10

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:

فرم شماره 9

وزارت صنعت، معدن و تجارت



تاریخ:

شماره:

کد:

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

فرم اعلام آخرین وضعیت

بررسی مدارک واحد تولیدی جهت اعطای گواهینامه

انجمن یات از حقوق مصرف کنندگان استان.....

دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه

با سلام و احترام

با استناد به بند «7-2» آیین نامه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان و بنابر تقاضای شماره مورخ

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

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

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

دریافت گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان دانست / ندانست.

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

رئیس کمیته فنی

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:

فرم شماره 10

تاریخ:
شماره:
کد:

وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان



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

انجمن یات از حقوق مصرف کنندگان استان

مدیر عامل محترم شرکت

با سلام

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

ضمناً آن واحد متقاضی می‌تواند پس از رفع نواقص در دوره بعدی (سال آینده) در روند انتخاب شرکت‌های برتر رعایت حقوق مصرف‌کنندگان،

شرکت نماید.

دلایل رد تقاضا:

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

دبیر خانه اجرایی
اعطای گواهینامه حقوق مصرف‌کنندگان
استان.....

تاریخ:

رو نوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:.....
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:.....



فرم شماره 11- ص 1

وزارت صنعت، معدن و تجارت

تاریخ:

شماره:

کد:

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن یات از حقوق مصرف کنندگان استان.....

فرم صورت جلسه ابطال گواهینامه

(با توجه به عدم رعایت اصول مربوطه توسط شرکت ذیربط)

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

گواهینامه شماره مورخ شرکت به علت عدم رعایت اصول مربوطه توسط شرکت مذکور، از تاریخ لغو می گردد.

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

دلایل ابطال :

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

رئیس کمیته فنی

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

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

1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:

2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:

فرم شماره 11- ص 2

تاریخ:

شماره:

کد:

وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان



انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان

فرم نایب اعضای کمیته فنی جهت ابطال گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان							
				نام شرکت			
ملاحظات				اعضاء کمیته فنی			
امضاء	نتیجه			حق رای	سمت	نام و نام خانوادگی	ردیف
	ممتنع	مخالف با ابطال	موافق با ابطال				
				دارد	رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان یا نماینده وی (رئیس کمیته)		1
				دارد	رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان		2
				دارد	معاون بازرسی و نظارت (دبیر کمیته)		3
				دارد	نماینده استانداری		4
				دارد	نماینده سازمان امور اقتصادی و دارایی استان		5
				دارد	نماینده سازمان / اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان		6
				دارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی استان (حسب مورد)		7
				ندارد	نماینده سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل دامپزشکی استان و دانشگاه علوم پزشکی و سایر سازمان ها، موسسات و نهادهای تخصصی		8

					استانی (حسب مورد)	
				ندارد	کارشناس مربوط در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان	9
				ندارد	نماینده شرکت متقاضی	10

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

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

- 1- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:
- 2- انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان: