

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

اطلاعیه شماره ۱

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

لذا از متقاضیان عزیز دعوت می‌شود با مراجعه به آدرس اینترنتی ([www.esfand9th.ir](http://www.esfand9th.ir))، نسبت به ثبت نام اولیه خود حداکثر تا سی‌ام آبان ماه ۱۴۰۱ (۱۴۰۱/۰۸/۳۰) به صورت الکترونیکی اقدام نمایند.

### آدرس دبیرخانه مربوط:

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

### آدرس اینترنتی مرتبط:

([www.esfand9th.ir](http://www.esfand9th.ir))

وب سایت اختصاصی دبیرخانه اجرایی همایش:

دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی  
اعطای گواهینامه و تندیس ملی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان

## راهنمای ثبت نام برای متقاضیان

### مرحله اول:

ثبت نام اولیه از طریق لینک (ثبت نام شرکت ها) در سایت (www.esfand9th.com)



۱



۲

پس از کلیک بر روی گزینه ثبت نام شرکت ها، صفحه ای باز شده که شخص ثبت نام کننده می بایست مشخصات خود را برای ثبت نام در سایت وارد نماید. ضروری است شخص ثبت نام کننده می بایست شماره همراه و ایمیل خود را در این قسمت ثبت نماید.

### مرحله دوم:

پس از ثبت نام اولیه، یک پیام به شماره تلفن همراه و پست الکترونیک شما ارسال خواهد شد (ممکن است این پیام به پوشه spam ایمیل شما رفته باشد).

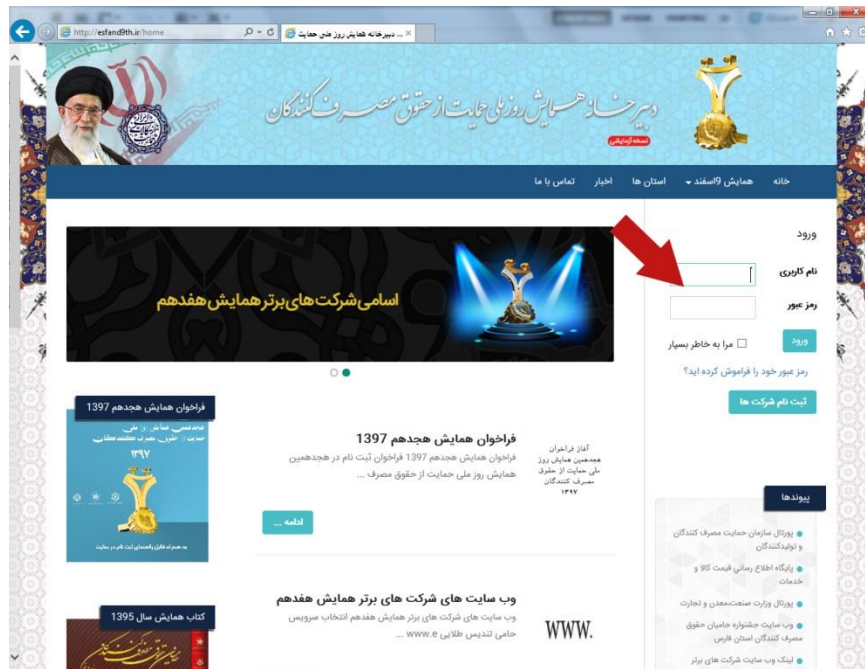
### مرحله سوم:

مدیر سایت با ملاحظه ثبت نام شما در صورتی که مشخصات به صورت صحیح وارد شده باشد ثبت نام شما را تأیید می نماید. سپس پیام دیگری مبنی بر تأیید ثبت نام شما به شماره موبایل و ایمیل وارد شده ارسال خواهد شد. پس از این مرحله شما می توانید با شناسه کاربری و رمز عبور وارد پروفایل خود شوید.

**نکته بسیار مهم:** شما باید توجه نمایید که این ثبت نام فقط به عنوان عضویت در سایت (ثبت نام اولیه) تلقی شده و برای شرکت در روند ارزیابی همایش حمایت از حقوق مصرف کنندگان بر اساس توضیحات زیر ثبت نام خود را تکمیل نمایید.

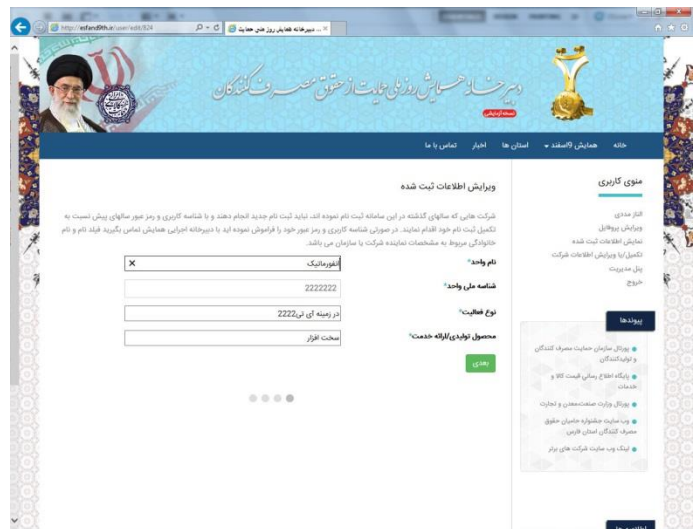
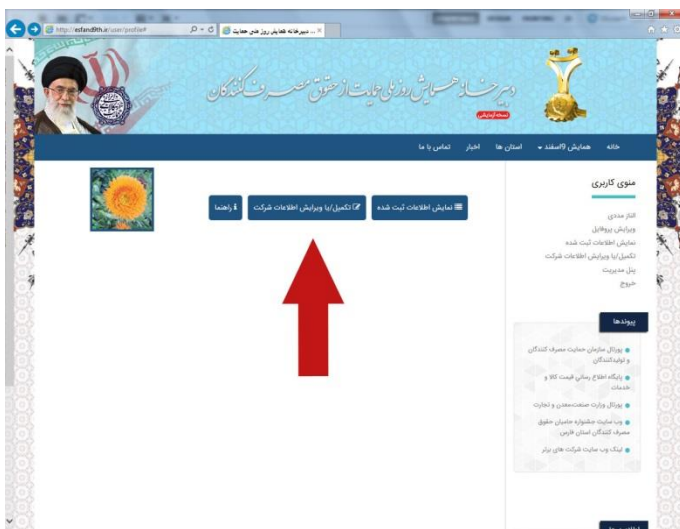
### مرحله سوم:

برای وارد شدن به پروفایل خود می بایست شناسه کاربری و رمز عبور خود را در قسمتی که در تصویر زیر مشخص شده وارد نمایید و سپس روز گزینه ورود کلیک نمایید.



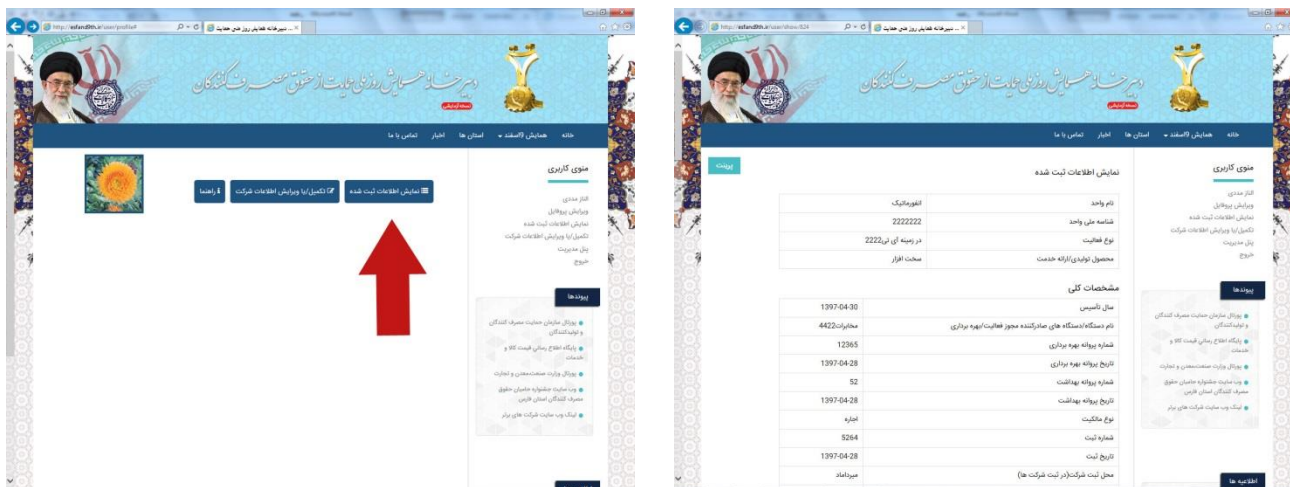
### مرحله چهارم:

با ورود به پروفایل خود گزینه های جدیدی در سمت راست صفحه برای شما نمایان می شود. کاربران می بایست برای تکمیل ثبت نام خود بر روی گزینه تکمیل یا ویرایش اطلاعات کلیک نموده و فرم ثبت نام را بصورت صحیح و کامل وارد نمایند.



پس از تکمیل فرم مربوطه، ثبت نام شرکت ها به پایان رسیده و ضروری است طی تماس تلفنی با دبیرخانه اجرایی اطلاعات لازم برای مراحل دیگر را کسب نماید.

پس از تکمیل فرم ، با کلیک بر روی گزینه نمایش اطلاعات ثبت شده می توانید فرم خود را مورد بازبینی قرار داده و ویرایش نمایید.



شرکت های متقاضی می توانند با کلیک بر روی گزینه ویرایش پروفایل تصویر لوگوی شرکت خود را در این وب سایت بارگزاری نموده تا در مواقع مورد نیاز مورد استفاده قرار گیرد



نکات قابل توجه:

- پس از تکمیل این فرم و با کلیک بر روی گزینه ارسال (در آخر فرم) سیستم پیغامی تحت عنوان "باتشکر، اطلاعات شما با موفقیت ثبت شد" را نمایش می دهد که این به منزله انجام ثبت نام در همایش می باشد.
- در صورتی که روی گزینه ارسال کلیک کرده و پیغامی برای شما صادر نشد و صفحه به همان حالت باقی ماند، به فرم مراجعه کرده و آیتم هایی که با رنگ قرمز مشاهده می نمایید را به صورت صحیح وارد کنید.
- اگر بر خلاف موارد فوق، تمامی اطلاعات را به صورت صحیح وارد نموده ولی سیستم پیغام فوق را صادر نمی کند با دبیرخانه اجرایی همایش تماس گرفته تا کارشناسان مربوطه راهنمایی نمایند.

**توجه:** پیشنهاد می شود قبل از تکمیل بخش ثبت نام و ویرایش اطلاعات، نمونه فرم شماره ۱ را که در منوی کاربری موجود می باشد دانلود کرده و به صورت پیش نویس تهیه، سپس اقدام به تکمیل فرم اینترنتی نمایید.

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

### شروط لازم برای ورود به فرآیند ارزیابی

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

### ضوابط اخذ گواهینامه:

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

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

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

تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان با توجه به امتیاز کسب شده از شاخص های ارزیابی و سنجش واحد های تولیدی شرکتهای متقاضی

در سه رده: طلایی، نقره ای و برنزی به شرکتهای تولیدی و خدماتی برتر اعطا می گردد.

### \*اعطای گواهینامه استانی:

در صورتیکه گستره فعالیت، در سطح ملی نباشد، شرکت های متقاضی می توانند در سطح استانی جهت دریافت گواهینامه به سازمان های صنعت، معدن و تجارت استان، مراجعه نمایند.

\* به منظور آگاهی هر چه بهتر بنگاه های متقاضی از فرایند ارزیابی همایش روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان، بر این اساس آیین نامه اجرایی شاخص های ارزیابی اعطای گواهینامه و تندیس های ملی رعایت حقوق مصرف کنندگان در وب سایت [www.esfand9th.ir](http://www.esfand9th.ir) منوی همایش ۹ اسفند، گزینه آیین نامه و دستور العمل ها قرار داده شده است.