**راهنماي درخواست اعطاي گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان**

**شرایط و حوزه شمول:**

**ماده 3:شرایط اعطاي گواهینامه**

گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان در طول سال به واحدهاي تولیدي و خدمات ی کشور که پس از انجام مراحل کارشناسی اعم از بررسی پرونده ها،نظرسنجی و بازدید از واحد متقاضی و تایید کمیته فنی و در نهایت به تصویب شورا حایز شرایط ذیل باشند ؛ اعطا می شود.

-1 کلیه کالاهاي تولید يوخدماتی واحدهاي متقاضی دریافت گواهینامه می بایست به تفکیک کالاهاي تولیدي یا خدمات ارایه شده واجد تمام ی شرایط دریافت این گواهینامه باشند.

-2 واحدهایی که کالایشان بعنوان مواد اولیه یا کالاهاي واسطه اي سایر واحدها به مصرف می رسند م یتوانند جهت دریافت گواهینامه اقدام نمایند.

-3 واحدهایی که از نشان تجاري سایر شرکتهاي داخلی استفاده می نمایند مشمول

دریافت گواهینامه نمی باشد.

-4 قیمت گذاري کالاوخدما تبراي مصرف کننده منطبق باضوابط سازمان حمایت باشد.

-5 تلاش در جهت کاهش یا حداقل ثابت نگه داشتن قیمت تمام شده کالاها از طریق افزایش تولید با استفاده از بهر هوري حداقل 70 % ظرفیت اسمی(اعم از دولتی وغیر دولتی) میانگین کالاهاي هم سنخ واحدهاي تولیدي و خدماتی

**تبصره 1:** در مواردیکه ظرفیت واقعی تولید به 70 % ظرفیت اسمی نرسد ولی مبناي قیمت گذاري بر اساس ضوابط قیمتگذاري صورت گرفته باشد،شرکت م یتواند متقاضی دریافت گواهینامه شود.

**تبصره 2 :**واحدهاي خدمات یکه امکان ظرفیت سنجی عملیات یبراي آنها میسرنمی گردد ؛ لزوم تحقق 70 % از در آمد پیش بینی شده در بودجه سالیانه ضروري است .

-6 ثبات نسبی در قیمت گذاري کالا و خدمات و عدم افزایش قیمت در سال بررسی تا تاریخ بررسی بیش از یکبار.

-7 داشتن پروانه یا مجوزهاي بهداشتی(پروانه ساخت) و پروانه کاربرد علامت استاندارد ایران از موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی کشور و عدم انقضاي مدت اعتبار پروانه هاي مذکور.

**تبصره :**چنانچه کالا مشمول اجراي اجباري استاندارد نباشند لیکن تولیدکننده

کالاي خود را با کیفیت مطلوب مورد تایید موسسه استانداردملی ایران تولید و عرضه نماید ونیز در مورد کالاهایی که استاندارد ملی آنها تدوین نشده است و تولید کننده گواهی انطباق محصول خودرا با یکی از استانداردهاي ملی یا بین المللی از یک مرجع مورد تایید کسب نماید واجد شرایط در این بند خواهد بود

-8 اطلاع رسانی مناسب قیمت کالاهاي تولیدي و خدمات از طریق درج قیمت ریالی به صورت کاملا شفاف و آشکار انجام گیرد.

-9 دارا بودن نظام مدون،کارآمد و اجرایی واحد رسیدگی به شکایات و نظرات مصرف کنندگان و جبران خسارات احتمالی ناشی از خرید کالا و خدمات به خریداران توسط تولیدکنندگان به گونه اي که کاملا در عمل اجرایی و عملیاتی باشد.

-10 ارایه دفترچه راهنم ابه زبان فارسی بادرج نکا ت ایمنی و فنی، ضمانت نامه، خدمات مطلوب پ ساز فروش،تعیین مراکز مجاز سرویس دهی در مورد کالاهایی که ماهیتا نیاز به این خدمات دارند،تاریخ تولید و انقضاي محصولاتی که واجد شرایط هستند،وزن و یا حجم کالا،مشخصات فنی و نوع استانداردي که کالا با آن مطابقت دارد،فهرست خصوصیات عمده کالاهاي تولیدي،شرایط و نحوه استفاده سالم و بی خطر محصول و همچنین شرایط مخصوص نگاهداري آن محصول و درج ترکیبات و مواد اولیه مورد استفاده در تولید محصول.

**تبصره:** برچسب گذاري مواد خوراکی ،آشامیدنی ،آرایشی و بهداشتی بایستی مطابق با قوانین و آیین نامه هاي وزارت بهداشت،درمان وآموزش پزشکی باشد.

-11 استفاده از بسته بندي مناسب بهداشتی و سهولت در حمل و نگهداري.

-12 ارایه خدمات نصب رایگان در مورد کالاهاي مصرفی بادوام.

13 - تنوع ونوآوري درتولیدمحصولا توتلاش درجه تکسب استانداردهاي بین المللی اضافه بر استانداردهاي داخلی.

-14 رعایت ضوابط فروش اقساطی سازمان

-15 رضایتمندي مشتري در نظر سنجی هاي بعمل آمده توسط معاونتهاي تخصصی سازمان.

-16 نداشتن تخلف اقتصادي اثبات شده درمراجع ذي الصلاح.

-17 واحدهاي خدمات یعلاوه بر شرایط مذکور حایز شرایط ذیل متناسب با خدمتی که ارائه می دهند باشند

الف – کلیه واحدهاي عرضه کننده خدمات ملزم به رعایت ضوابط مربوط به تعیین نرخ خدمات از سوي سازمان حمایت و کمیسیون نظارت می باشند.

ب – استفاده از شیوه هاي نوین فروش و ارائه خدمات مطلوب به مشتري.

ج- فراهم نمودن شرایط عرضه آسان خدمات شهري.

ه – رعایت اصول و موازین بهداشت محیط کار.

و – برخورداري از امکانات سیستم توزیع و نگهداري مناسب.

ز- برخوردمناسب فروشندگا نبامشتر يورضایتمند يمردم ازکارکنان که در نظرسنجی

مشخص می گردد.

ح – عدم استفاده از حقوق به ثبت رسیده دیگر واحدها.

ط – استفاده ازکارکنا نآموزش دیده جهت ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان.

ي- رعای تواجراي قوانین و مقررات جاري کشور از جمله قوانین و مقررات صنفی، انتظامی ،بهداشتی،پزشکی واستاندارد،ایمنی ،حفاظت فنی، زیست محیطی و زیباسازي محیط کار و دستور العملهاي مربوطه به نرخگذاري خدمات را که از سوي مراجع قانونی ذیربط ابلاغ می گردد.

***ماده 4***: ***شرایط اعطاي تندیس***

در روز نهم اسفند ماه هر سال به واحدهاي نمونه هر گروه کالایی یا خدماتی که علاوه بر شروط ماده ” 3 ” حایزشرایط زیرنیزباشند ، با تصویب شورا ؛ به آنان تندیس اعطا می گردد .

-1 بیش از 80 % ظرفیت اسمی(اعم از دولتی وغیر دولتی) تولید کرده باشند.

-2 افزایش بهره وري و کاهش هزینه تولید با توجه به عملکرد سال گذشته واحد.

-3 توسعه کمی و کیفی خدمات پس از فروش.

نسبت به دوره قبل. (R&D) -4 افزایش سهم هزینه هاي تحقیق و توسعه

-5 استفاده از طرح هاي تحقیقاتی کاربردي در جهت نوآوري ، ابداعات به منظور ارتقاء کیفیت محصولات تولیدي شرکت.

-6 دریافت گواهینامه حداقل در 2 سال متوالی

-7 ارتقاي کیفیت کالا یاخدمت

-8 استعلام از مراجع نظارتی در خصوص چگونگی رعایت قوانین مربوطه می باشد**.** « یک سال » **\*** مدت اعتبار گواهینامه

**تبصره:**در صورت تخطی شرکت(به تشخیص کمیته فنی و تصویب شور ا)، ضمن ابطال گواهینامه از یک تا سه سال شرکت حق درخواست دریافت گواهینامه مزبور را نخواهد داشت.و تکالیف **.**

**مدارك مورد نیاز:**

-1 درخواست کتبی شرکت یا واحد تولیدي و خدماتی با امضاي بالاترین مقام

( -2 تکمیل فرم مربوط به اطلاعات اولیه واحدهاي تولیدي و خدماتی (فرم شماره 1

-3 معرفی نماینده تام الاختیار واحد تولیدي به سازمان

-4 ارایه مدارك مثبته در چارچوب شرایط مندرج فوق که صلاحیت واحد را براي

دریافت گواهینامه، اثبات و احراز نمایند.

**تبصره:** متقاضیان لازم است حداکثر تا پایان تیر ماه هر سال مدارك لازم را به دبیرخانه اعطاي گواهینامه تسلیم و رسید دریافت نمایند.

**مراحل انجام کار:**

-1 اطلاعیه رسمی روابط عمومی سازمان حمایت از طریق رسانه هاي گروهی و سایت WWW.cppo.ir: اینترنتی سازمان به نشانی -2 متقاضی ضمن تکمیل فرم شماره 1 آن را به همراه درخواست خود حداکثر تا پایان تیرماه هر سال به دبیرخانه اعطاي گواهینامه در سازمان تحویل و رسید دریافت می دارد.

-3 دبیرخانه مذکور درخواست واحد متقاضی را براي بررسی شرایط اولیه به معاونت مربوطه ارجاع می دهد.

-4 در صورتیکه واحد تولیدي داراي شرایط اولیه احراز گواهینامه باشد، مدیریت مربوطه مراتب را طی نامه اي به اطلاع شرکت می رساند تا نسبت به تکمیل پرونده اقدام نمایند.

-5 پس از انجام کار کارشناسی بر روي پرونده و بازدید از شرکت، پرونده به کمیته فنی ارجاع می گردد.

-6 پرونده هاي پذیرفته شده در کمیته فنی به شوراي اعطاي گواهینامه جهت تصمیم گیري نهایی ارجاع می شود.

« روز ملی حمایت مصرف کنندگان » -7 معرفی واحدهاي منتخب در روز نهم اسفند و اعطاي گواهینامه و تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان.

**محل مراجعه:**

**تهران: دبیرخانه اعطاي گواهینامه رعیات حقوق مصرف کنندگان مستقر در سازمان**

**حمایت مصر فکنندگان و تولیدکنندگان واقع در خیابان ولیعصر- روبروي پارك ملت-**

**خیابان صداقت- نبش مهرشاد**

**مدت زمان انجام کار:**

**-1 در صورت کامل بودن مدارك و ارایه آن حداکثر تا پایان تیر ماه هر سال پس از بررسی هاي لازم و طی مراحل فوق، نتیجه تا 15 بهمن هر سال به واحد منتخب اعلام خواهد گردید.**

**-2 مراسم اعطاي گواهینامه و تندیس در روز نهم اسفند ماه هر سال برگزار خواهدشد.**

**نحوه اعتراض به راي صادره:**

**-1 اگر شرکت داراي شرایط اولیه نباشد، مدیریت ذیربط طی نامه اي دلایل رد تقاضا ا به اطلاع شرکت خواهد رساند و واحد تولیدي ضمن رفع نواقص م یتواند درخواست مجدد ارایه نماید.**

**-2 در صورتیکه صلاحیت شرکت مورد تایید کمیته فنی قرار نگیرد، دلایل رد تقاضا به اطلاع شرکت رسانده می شود و واحد تولیدي حداکثر تا تاریخ تعیین شده می تواند**

**مدارك خود را کامل و یا به راي صادره اعتراض نماید.**

**-3 کمیته فنی ضمن بررسی مجدد در هر صورت نتیجه را به شورا اعلام می دارد وتصمیمات شورا قطعی است و در صورت منفی بودن نظر شورا، شرکت می تواند ضمن رفع نواقص درخواست مجددبراي دوره بعد ارایه نماید.**\_\_