



## فراخوان اعطای گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان سال ۱۳۹۳

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان گیلان در نظر دارد با همکاری انجمن استانی حمایت از حقوق مصرف کنندگان برای دومین سال پیاپی به آن دسته از واحدهای تولیدی و خدماتی که در جهت رعایت حقوق مصرف کنندگان فعالیت مؤثری ارائه نموده اند، بر اساس ضوابط مربوط و در صورت احراز شرایط، گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان اعطاء نماید.

لذا بدین وسیله از متقاضیان دعوت می شود با مراجعه به آدرس زیر فرم شماره یک را دریافت و پس از مطالعه روند اجرایی پیوست، فرم مذکور را تکمیل و به همراه مدارک لازم برای ثبت نام اولیه حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۳/۰۹/۱۰ دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان تحویل و رسید آن را دریافت نمایند.

آدرس دبیرخانه اجرایی:

رشت کمربندی شهید بهشتی - خیابان ملت - سازمان صنعت، معدن و تجارت استان گیلان - ساختمان

شهید نورانی - طبقه دوم - اتاق ۲۱۴

تلفن ۴۱۹۵۸-۶۴۳۵۵ کد پستی ۳۳۳۴۶۰۹۵

<http://gil.mimt.gov.ir>

آدرس اینترنتی سازمان صنعت، معدن و تجارت استان گیلان :

دبیرخانه اعطای گواهینامه

رعایت حقوق مصرف کنندگان

## روند اجرایی تکمیل و ارسال فرم تقاضا

### گام اول:

تکمیل فرم شماره یگ توسط متقاضی به همراه مدارک لازم برای ثبت نام اولیه جهت تحویل به دبیرخانه ذیربط در سازمان صنعت، معدن و تجارت استان گیلان

### گام دوم:

دبیرخانه مربوط فرم شماره یک و مدارک لازم جهت ثبت نام اولیه را از متقاضی اخذ و پس از ثبت به واحد تخصصی، جهت بررسی اولیه ارسال نموده و سپس این واحد با متقاضی مکاتبه کرده و درخواست ارائه اطلاعات تکمیلی (شامل اطلاعات و آمار مربوط به شرایط احراز دریافت گواهینامه) می نماید.

حوزه های تخصصی سازمان و نمایندگان سایر دستگاه های ذیربط، پس از دریافت اطلاعات از شرکت متقاضی، نسبت به بررسی و انجام بازدید (در صورت لزوم با حضور اعضای کمیته فنی) اقدام می نماید. دبیرخانه ذیربط پس از دریافت نظرات حوزه های تخصصی، نسبت به تشکیل جلسه کمیته فنی اقدام نموده و در صورت احراز شرایط در کمیته فنی، مراتب توسط دبیرخانه مربوط اعلام، و در غیر این صورت دلایل به طور کتبی همراه با علت عدم احراز به واحد متقاضی اعلام می گردد.

### گام سوم:

با بررسی سوابق توسط حوزه های ارزیاب و تأیید کمیته فنی، نسبت به اعطای گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان، طی همایشی در اسفند ماه سال جاری با حضور مسئولین استانی و کشوری اقدام می شود.

### تذکر:

زمان ارسال درخواست و مدارک تکمیلی مجدداً تمدید نخواهد شد، لذا شرکت های ذینفع در وقت مقرر نسبت به تحویل مدارک اقدام نموده تا حقی از ایشان تضییع نشود.

### شرایط اعطای گواهینامه

- \* کسب امتیاز شاخص های ارزیابی و سنجش واحدهای تولیدی
- \* کسب امتیاز مربوط به رضایت مندی مشتریان (دارا بودن حداقل ۷۰٪ رضایتمندی مشتری)
- \* کسب امتیاز شاخص های مربوط به کیفیت کالا و خدمات
- \* کسب امتیاز مربوط به رعایت قیمت ها
- \* کسب امتیاز مربوط به توزیع و خدمات پس از فروش
- \* داشتن نشان تجاری مستقل
- \* داشتن پروانه بهره برداری و مجوز های بهداشتی و پروانه کاربرد علامت استاندارد ملی ایران
- \* نداشتن حکم محکومیت در دو سال اخیر (سال جاری و قبل) در شعب تعزیرات حکومتی یا سایر مراجع ذیصلاح
- \* داشتن گستره فعالیت در ده استان
- \* تولید بر مبنای حداقل ۵۰٪ ظرفیت اسمی
- \* نداشتن زیان مالی در سال مورد بررسی و قبل آن



# وزارت صنعت، معدن و تجارت

## سازمان صنعت، معدن و تجارت

### استان گیلان

انجمن حمایت از حقوق  
مصرف کنندگان استان گیلان

فرم ۱ - ص ۱

تاریخ: .....

شماره: .....

کد: .....

(لطفا در قسمت فوق چیزی نوشته نشود)

فرم ثبت اطلاعات جهت دریافت گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف کنندگان ۱۳۹۳

نام واحد: .....	شناسه ملی واحد: .....
نوع فعالیت: .....	محصول تولیدی / ارائه خدمت: .....

#### ۱) 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:

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

#### ۳) میزان تولید / خدمت در سال ۱۳۹۲:

- 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: .....

\* نحوه قیمت گذاری بر اساس:  قیمت بازار  قیمت مصوب  سایر

#### ۴) چگونگی بخش محصولات / ارائه خدمت:

بندگان (عاملین بخش)  مستقیم به شبکه های خرده فروشی عرضه می شود  سایر .....

- گستره توزیع:  ۱ استان  بین ۱ تا ۵ استان  بین ۵ تا ۱۰ استان

نام استان های مربوط درج شود: .....

#### ۵) واحد خدمات پس از فروش:

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

#### ۶) 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 ارائه خدمات ضمانت نامه:  کمتر از ۶ ماه  بین ۶ ماه تا یک سال  بین یک سال تا ۲ سال  بین ۲ تا ۳ سال  بیش از ۳ سال

#### ۷) 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: .....

#### ۸) 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 .....

#### ۹) 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: .....

□ سایر: .....

۱۱) تغییرات قیمت: در سال‌های ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ محصولات شرکت: □ تغییر قیمت داشته است □ تغییر قیمت نداشته است  
در صورت تغییر قیمت درصد افزایش آن: سال ۱۳۹۲ ..... درصد / سال ۱۳۹۳ ..... درصد

۱۲) 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:.....

۱۳) صورت حساب فروش کالا یا خدمت:

□ صورت حساب رسمی صادر می شود □ صورت حساب غیر رسمی صادر می شود □ صورت حساب صادر نمی شود

۱۴) 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 ...

۱۵) آدرس شرکت:

-کارخانه: استان ..... شهر ..... خیابان.....تلفن.....نمابر.....

- دفتر مرکزی: استان ..... شهر ..... خیابان اصلی ..... خیابان/کوچه فرعی..... پلاک ..... کدپستی ۱۰ رقمی .....

تلفن دفتر مدیر عامل ..... نمابر دفتر مدیر عامل .....

آدرس اینترنتی شرکت: .....

پست الکترونیکی شرکت: .....

۱۶) تعهدات متقاضی

۱. در صورت اثبات خلاف موارد تکمیلی، این دبیرخانه اجرایی در عدم پذیرش درخواست گواهینامه/تندیس شرکت متقاضی مختار است.

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

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

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

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

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

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

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

۹- 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.

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: رشت -کمربندی شهید بهشتی-خیابان ملت سازمان صنعت، معدن و تجارت ساختمان شهید نورانی

\*انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان: رشت -کمربندی شهید بهشتی-خیابان ملت سازمان صنعت، معدن و تجارت

آدرس های اینترنتی مرتبط:

پورتال سازمان صنعت، معدن و تجارت استان گیلان <http://gil.mimt.gov.ir>

دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه  
رعایت حقوق مصرف کنندگان گیلان