



وزارت صنعت، معدن و تجارت

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان.....

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

فرم ثبت اطلاعات جهت دریافت گواهینامه استانی رعایت حقوق مصرف‌کنندگان ۱۳۹۴

شناسه ملی

نام واحد:

واحد:

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 ۱۳۹۳:

- عملکرد تولید / 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 قیمت‌گذاری بر اساس: قیمت بازار قیمت مصوب سایر

۴) چگونگی بخش محصولات / ارایه خدمت:

بنکداران (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:

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

۶) ضمانت‌نامه: 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 ضمانت‌نامه: رفع عیب یا نقص تعویض قطعه تعویض دستگاه پرداخت خسارت سایر:
مدت زمان ارایه خدمات ضمانت‌نامه: 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:

۱۰ چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان: تماس تلفنی مکاتبه از طریق سایت الکترونیکی

سایر:

۱۱ تغییرات قیمت: در سال‌های ۱۳۹۳ و ۱۳۹۴ محصولات شرکت: تغییر قیمت داشته است تغییر قیمت نداشته است

در صورت تغییر قیمت درصد افزایش آن: سال ۱۳۹۳ درصد / سال ۱۳۹۴ 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 استانی اعطای گواهینامه رعایت 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 بندها 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 تایید:

آدرس های پستی مرتبط:

* سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:

* انجمن حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان:

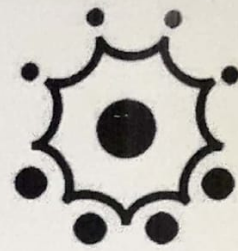
آدرس های اینترنتی مرتبط:

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

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

دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف کنندگان

..... استان



تاریخ:
شماره:
کد:

سازمان صنعت، معدن و تجارت استان.....

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

انجمن حمایت 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.

رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان

لطفاً در این قسمت چیزی ننویسید

ردیف	مدارک درخواستی	تایید می‌شود	تایید نمی‌شود
۱	- صورتهای مالی سال و چهار ماهه اول سال (در صورت امکان)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲	- گزارش حسابرسی سال (بازرس قانونی)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳	- گواهینامه‌های دریافتی اعم از داخلی و خارجی مربوط به کیفیت و مشتری مداری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴	- لیست قیمت و آمار فروش / جدول تعرفه خدمات ارائه شده (فایل ورد) / در سال	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵	- نمونه‌ای از فرمهای رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶	- ارائه تصویر مشخص از نظام اطلاع رسانی شرکت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷	- ارائه نمونه‌ای از دفترچه راهنمای فارسی محصولات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸	- فهرست و آنالیز قیمت خدمات اصلی (نرخنامه خدمات و ...) به همراه روند تغییر قیمت خدمات طی سنوات گذشته	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹	- وضعیت ظرفیت اسمی و واقعی تولید / خدمت در سال و چهار ماهه اول سال جاری	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰	- لوگوی شرکت، با فرمت «JPEG»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱	- 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"/>
۱۲	- شرح مختصری از چگونگی وضعیت تحقیق و پژوهش و ارتقای سطح علمی کارکنان واحد خدماتی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳	- 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"/>
۱۴	- آمار ارائه خدمات به تفکیک نوع خدمات ارائه شده اعم از نصب، تعمیر و غیره	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵	- 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 فرمت‌ها ارائه شود.

□	□	۱۶ - نمونه‌ای از فعالیت شرکت در زمینه خلاقیت، نوآوری و بهره‌مندی از IT و تجارت الکترونیک
□	□	- دستورالعمل و یا چک لیست ارائه خدمت (نظام نامه خدمت)
□	□	- دستورالعمل‌های مربوط به ضمانت و تعهد خدمات، کتابچه راهنمای فارسی محصول، سنجش و رضایت مشتریان، آموزش و مهارت پرسنل فنی، ضوابط پذیرش، ترخیص و گردش کار، تحویل، حمل و نصب خدمات، تهیه و تأمین قطعات یدکی و ... به همراه فرم‌های مربوط
□	□	- دستورالعمل مشتریان، نمایندگان فروش (و کارکنان واحد خدماتی و پس از فروش به‌همراه آمار و نمودارهای توصیفی و تحلیلی رضایت مشتریان برای ۳ سال اخیر به‌همراه پرسشنامه آمار توصیفی)
□	□	۱۷ - دستورالعمل و نظام نامه و فرآیند رسیدگی به شکایات و اعتراضات مشتریان
□	□	- دستورالعمل و آیین نامه تخفیفات و جبران خسارات
□	□	- دستورالعمل و آیین نامه‌های آموزشی برای ذینفعان مختلف اعم از کارکنان، نمایندگان و مشتریان به همراه آمار نفر ساعت دوره‌های آموزشی به تفکیک عناوین دوره‌ها
□	□	- دستورالعمل و آیین نامه‌های مربوط به راهبردهای کاهش هزینه‌ها و ارتقاء بهره‌وری
□	□	- دستورالعمل و نظام نامه‌های مربوط به مصادیق کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات الکترونیکی
□	□	۱۸ - فهرست تمامی مراکز و نمایندگی‌های موجود در سطح کشور و دستورالعمل‌های تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها، اعطا و لغو نمایندگی‌ها، دستورالعمل نظارت بر نمایندگی‌ها
□	□	۱۹ - ارائه گزارشی از برنامه‌های توسعه شبکه خدماتی (تعداد نمایندگی‌ها، عاملیت‌ها و ...)
□	□	۲۰ - ارائه گزارشی از تعدد و تنوع در کانال‌های ارتباط با مشتری به همراه مستندات

امضاء مدیریت و مهر شرکت:



تاریخ تحویل مدارک توسط شرکت:

رسید تحویل:

دبیرخانه سیاست‌گذاری و اجرایی

مدارک شرکت مربوط به تعداد صفحه دریافت گردید.

رونوشت: دبیرخانه اجرایی اعطای گواهینامه رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان...

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

- ۱- سازمان صنعت، معدن و تجارت استان:
- ۲- انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان: