

## تقدیر از پنجاه و پنج واحد برتر استان در رعایت حقوق مصرف‌کنندگان



در سومین و چهارمین همایش رعایت حقوق مصرف‌کنندگان استان اصفهان در سال ۱۴۰۳ که به میزبانی اتاق بازرگانی اصفهان با حضور مدیران استانی و کشوری، مشاور مدیرعامل سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کننده و فعالان اقتصادی برگزار شد، از ۵۵ واحد برتر که بر اساس بررسی شاخص‌های رعایت اصول مشتری‌مداری و حقوق مصرف‌کنندگان انتخاب شده بودند، تقدیر شد.

به گزارش روابط عمومی اتاق بازرگانی اصفهان، شاهین آذری، مدیرکل سازمان صنعت، معدن و تجارت استان اصفهان در آیین تقدیر از واحدهای برگزیده در رعایت حقوق مصرف‌کنندگان گفت: امسال هم زمان، سومین و چهارمین همایش رعایت حقوق مصرف‌کنندگان را با هدف تقدیر از واحدهای منتخب در سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ برگزار می‌کنیم که در فرایند بررسی و شناسایی واحدها، از بین ۴۸ پرونده واحدهای صنعتی و فعالان اقتصادی در سال ۱۴۰۱، ۲۸ واحد و از ۵۲ پرونده در سال ۱۴۰۲، ۲۷ واحد بر اساس شاخص‌ها و معیارهای رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، به عنوان شایسته تقدیر انتخاب شدند.

وی با اشاره به شرایط سختی که بر تولید حاکم است، توضیح داد: در استان اصفهان بیش از ۹۵۰۰ واحد صنعتی و ۱۱۵۰ واحد معدنی داریم؛ اما رتبه اول استان در کشور به لحاظ تعداد صدور پروانه‌های بهره‌برداری طی ۱۰ سال گذشته شایان توجه است و ثابت ماندن آمار واحدها نشان می‌دهد ما همچنان در حال پایش واحدهای صنعتی و صدور پروانه‌های جدید هستیم.

مدیرکل صمت استان اصفهان با اذعان به تشدید وضعیت حاکم بر صنایع به ویژه از سال گذشته، شرایط سیستم بانکی مبتنی بر استقراض، بازپس‌گیری وام‌ها و محدودیت در تخصیص تسهیلات به واحدهای تولیدی و صاحبان صنایع را از دیگر چالش‌های فعالان اقتصادی عنوان کرد و افزود: بانک‌ها تخصیص تسهیلات را اکنون بر مبنای میانگین حساب (که قبلاً ۸ برابر معدل حساب بود و اکنون حدود ۳ برابر) تعریف کرده‌اند که شامل ارقام محدودی است و کمکی به رشد و توسعه صنعت با توجه به افزایش هزینه‌ها و نرخ دلار نمی‌کند.

او، ناترازی انرژی را از دیگر چالش‌های صنعت و تولید عنوان کرد و یادآور شد: ما مدیون صنعت و تولید هستیم؛ زیرا هنگامی که انشعاب آب، برق و گاز را به صنایع فروخته ایم، منصفانه نیست که واحدها به دلیل محرومیت از انرژی مورد نیاز به تعطیلی واحد خود مجبور شوند. قطعی مکرر برق صنایع در تابستان و تداوم آن در زمستان همراه با قطعی گاز معضلی است که باید مورد توجه قرار گیرد.

آذری با بیان آنکه در استان اصفهان با فاصله ۱۲۰ پروانه بهره‌برداری، جلوتر از تهران قرار داریم، آن را نشانه عزم واحدهای صنعتی در اصفهان دانست و در بحث شعاع ۵۰ کیلومتر برای واحدها، اظهار کرد: واحدهای صنعتی مانند فولاد مبارکه، سیمان، پتروشیمی و... این فاصله را رعایت کرده‌اند و محدودیت‌ها مانع از این می‌شود که واحدها در فسن خود بتوانند اقدام به بازسازی و کاهش آلایندگی نمایند. این در حالی است که مصوبه‌ها از مدت‌ها پیش برای تهران صادر شده است؛ ولی در اصفهان همچنان معطل مانده ایم. او در صحبت از اهمیت رعایت حقوق مصرف‌کننده، از گزینه‌های کیفیت محصول، گارانتی و ضمانت سلامتی محصول، شبکه توزیع و خدمات پس از فروش با هدف تحقق رضایت مشتری نام برد و گفت: واحدهای صنعتی از ارزش تخصیصی استفاده می‌کنند که با توجه به عدم تحقق مطالبه فعالان اقتصادی برای تک‌نرخ شدن ارز و از طرفی افزایش قیمت ارز آزاد، باعث افزایش قیمت تمام‌شده محصول می‌شود که مغایر با رضایت مشتریان است. همچنین، مشکلات صنایع در تأمین سوخت برای دیزل ژنراتورها و دیگر منابع انرژی، باعث تشدید قیمت‌ها و تورم برای مشتریان و نارضایتی مصرف‌کننده می‌شود.

آذری با اشاره به تولید ۴۰ درصد فولاد کشور، ۲۵ درصد نساجی و ۵۰ درصد آجر کشور در اصفهان، از پشتکار و تلاش واحدهایی که در این برهه با تحمل سختی‌های فراوان، نیاز کشور را تأمین می‌کنند، قدردانی نمود و آنها را به عنوان واحدهای برتر و شایسته تقدیر توصیف کرد.

\*توسعه اقتصادی کشور در نتیجه تقویت فرهنگ کسب و کار سالم

در ادامه، محمدجعفر فوده، نایب رئیس اتاق بازرگانی اصفهان با استقبال از حضور واحدهای صنعتی برتر در همایش ارزشمند رعایت حقوق مصرف‌کننده، بیان کرد: امروز گرد هم آمده ایم تا از تلاش‌های شرکت‌هایی که به جهت پایداری به حقوق مصرف‌کننده و رعایت اصول مشتری‌مداری، شفافیت، کیفیت و تعهد، الگوی شایسته‌ای بوده‌اند، تقدیر کنیم.

او افزود: این شرکت‌ها با مسئولیت‌پذیری و نوآوری نه تنها در جلب رضایت مشتریان موفق بوده‌اند؛ بلکه به توسعه اقتصادی کشور و تقویت فرهنگ کسب و کار سالم کمک کرده‌اند.

وی در صحبت از ضرورت رشد و توسعه اقتصادی کشور، تأثیر ترویج و تقویت فرهنگ کسب و کار مبتنی بر تحقق مشتری‌مداری و رضایت مصرف‌کننده، اعلام کرد: اتاق بازرگانی اصفهان همواره با تأکید بر تحقق رعایت حقوق مصرف‌کنندگان، معتقد است که تعامل سازنده میان بخش خصوصی و نهادهای نظارتی و مصرف‌کنندگان، می‌تواند زمینه‌ساز رشد اقتصادی پایدار در کشور و اعتماد باشد.

نایب رئیس اتاق بازرگانی اصفهان ابراز امیدواری کرد که این گردهمایی فرصتی برای تبادل تجربیات، هم‌افزایی و ترسیم راهکارهای مؤثر در زمینه ارتقای استانداردهای مشتری‌مداری باشد.

\*انتقاد به سخت‌گیری‌ها و تنگناها نسبت به استان اصفهان

در بخش دیگری از همایش، سید عبدالوهاب سهل‌آبادی، رئیس خانه صنعت، معدن و تجارت ایران با گرامیداشت ولادت حضرت ولی عصر (عج)، با اذعان به شرایط سخت حاکم، پذیرش مسئولیت در این برهه را ارزشمند خواند و گفت: در جلساتی که با نمایندگان مجلس، برنامه‌بودجه با حضور استاندار اصفهان در اتاق برگزار شد، شاهد دفاعیات استاندار اصفهان بودم که جای تقدیر دارد.

وی با اشاره به جایگاه صنعتی استان در کشور و اینکه در این برهه توانسته ۵۵ واحد برتر در زمینه رعایت حقوق مصرف‌کننده را شناسایی و معرفی نماید، خطاب به معاونت‌ها از وزارتخانه صمت، گفت: از یک سو اجازه مصرف مازوت و سوخت‌های فسیلی سخت و از سوی دیگر بیشترین قطعی گاز و برق در استان اصفهان، حاکی از تحمل مردم است که

هوای آلوده و مشکلات عدیده دیگر را به دلیل اعتقاد به نظام تحمل می کنند.

او، نقش مردم در جبهه های جنگ تا امروز در جبهه صبر و تحمل را مطرح کرد و افزود: مردم و به ویژه فعالان اقتصادی اصفهان با صبر و شکیبایی، تمام رنج ها را به جان می خردند تا شاید سفره هایی که برای کارگران خود پهن کرده اند، کوچک نشود و بزرگانی که در این عرصه به مانند شمع سوختند، تحمل کردند و اعتراض نکردند.

سهل آبادی با ابراز گلایه از اینکه مسئولان در وزارتخانه ها به جهت حضور بهتر در جلساتی از این قبیل تلاشی نمی کنند، تصریح کرد: جا دارد که با حضور خود در این جلسات و سعی در حل مشکلات، گامی در راستای حمایت از تولید و دلگرمی فعالان اقتصادی بردارند.

رئیس خانه صمت ابران و اصفهان، در بیان بیدادگری تورم و مشکلات اقتصادی، اعلام کرد: تولیدکنندگانی که در این شرایط سخت، توانسته اند علاوه بر ارکان تولید خود به جایگاه برتر در رعایت از حقوق مصرف کننده ارتقا یابند و مورد تقدیر قرار گیرند، با گذر از واژه جدید ناترازی به این مرحله رسیده اند.

او به تلاش های صاحبان صنایع در برهه کرونا با کمک به دولت و مردم در ابعاد مختلف اشاره کرد و خطاب به مسئولان گفت: به جای آنکه درمانی برای شرایط سخت واحدها فراهم شود، سخت گیری جدیدی در خصوص "عدم امکان تخصیص حقوق دولتی معادن" را صادر می کنید و این در حالی است که صاحبان صنایع در پرداخت های خود کوتاهی نداشته و این پرسش مطرح می شود که چگونه صاحبان صنایع، استحقاق صدور و تحمل این حکم را داشته اند؟

سهل آبادی با اشاره به حضور خود در استان های دیگر، از سخت گیری ها و تنگنانهایی که نسبت به استان اصفهان ایجاد می شود، انتقاد کرد و گفت: در استان های دیگر و در سطح ملی این موارد و اتفاقات را نمی بینیم.

رئیس خانه صمت با ابراز قدردانی از تلاش های فراوان اتاق بازرگانی در حمایت از جامعه تولید و صنعت، اداره کار و سازمان صمت استان در دفاع از صاحبان صنایع در جلسات شورای گفتگو، شورای انرژی و ستاد تسهیل با توجه به پتانسیل های استان، گفت: امیدواریم در سال آینده شاهد انتخاب واحدهای بیشتری در حمایت از حقوق مصرف کننده باشیم.

\*جایزه رعایت حقوق مصرف کنندگان، مردمی ترین جایزه وزارت صمت

محمدحسین زاده قشمی، مدیرکل روابط عمومی سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان در این همایش، جایزه رعایت حقوق مصرف کنندگان را، مردمی ترین جایزه وزارت صنعت، معدن و تجارت نامید و گفت: بر اساس شاخص ها و معیارها، واحدهایی انتخاب می شوند که علاوه بر توجه به کیفیت تولید، هیچ گونه پرونده تعزیراتی یا شکایتی در فرایندهای تولید، توزیع و خدمات پس از فروش ندارند و کیفیت کالاها و خدمات آنها در بالاترین جایگاه قرار دارد.

وی استان اصفهان را از استان های موفق و پیش گام در برگزاری این همایش دانست و توضیح داد: در سطح ملی، با بررسی و کسب ۴۵ شاخص و ۹ معیار می توانیم تندیس رعایت حقوق مصرف کنندگان را اهدا کنیم و اکنون بر اساس این معیارها، موفق ترین خدمات پس از فروش در کشور نیز توسط یکی از شرکت های اصفهانی ارائه می شود.

او افزود: امسال شرکت هایی از استان اصفهان به دریافت تندیس طلایی جایزه حمایت از حقوق مصرف کنندگان نایل آمده اند و شرکتی که بیش از ۱۲ بار موفق به دریافت تندیس طلایی شود، موفق به دریافت تندیس بلورین حمایت از حقوق مصرف کننده می شود و امسال نیز چهاردهمین تندیس طلایی حمایت از حقوق مصرف کننده را دریافت می کند.

دبیر جایزه ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان اظهار داشت: اصفهان از این ظرفیت برخوردار است که شرکت های موفق در خدمات پس از فروش خود را به عنوان الگوی کشوری و پایلوت معرفی کند. ضمن آنکه هفت شرکت برتر این استان قابلیت دریافت تندیس بلورین، زرین و گواهینامه های ملی را دارند.

مدیرکل روابط عمومی سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان با اشاره به ممیزی های سخت گیرانه برای اعطای جایزه ملی گفت: شرکت هایی که گواهینامه حقوق مصرف کنندگان را دریافت می کنند به صورت دقیق مورد بررسی قرار می گیرند. همچنین، یکی از مسائل اساسی ما در زمینه افزایش و تقویت کیفیت خدمات پس از فروش این است که به مخاطب، مشتری و مصرف کننده هم آموزش دهیم که خدمات پس از فروش چه شاخصه های دارد و باید با چه کیفیتی ارائه شود.

\*اهمیت شاخص رضایتمندی مشتریان در ارزیابی نظارتی

اسماعیل صیامی، معاون توسعه مدیریت و منابع سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان در سومین و چهارمین آیین تجلیل از حامیان حقوق مصرف کنندگان استان در سالن همایش های اتاق بازرگانی اصفهان با بیان آنکه واحدهای تولیدی علاوه بر خدمات پس از فروش، باید به «خدمات پیش از فروش» هم توجه نمایند، افزود: خدمات پس از فروش در زمان حاضر بیشتر توسط واحدهای تولیدی و اقتصادی در زمینه کالاهای سرمایه ای و مصرفی با دوام، مورد توجه قرار گرفته است.

او گفت: رعایت حقوق مصرف کنندگان طیف وسیعی از اقدامات را در برمی گیرد که شامل مسائل کمی و کیفی تولید تا اطلاع رسانی، خدمات پس از فروش، رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادات مشتریان و مردم می شود.

معاون توسعه مدیریت و منابع سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان اظهار داشت: باید با ترویج فرهنگ رعایت حقوق مصرف کنندگان در جامعه، به تحقق بیشتر این امر کمک کنیم. همچنین، حفظ مشتری وفادار و ایجاد ارتباط مستمر و پایدار با مشتریان به عنوان دو رکن اساسی در کسب و کار باید مورد توجه قرار گیرد.

صیامی خاطرنشان کرد: نهم اسفندماه به عنوان «روز ملی حمایت از حقوق مصرف کنندگان» نام گذاری شده است و در این روز از همه واحدهای اقتصادی و تولیدی ملی برتر قدردانی خواهد شد.

او با اشاره به اهمیت شاخص رضایتمندی مشتریان در ارزیابی دستگاه های نظارتی اعلام کرد: واحدهایی که با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت و مطلوب، رضایت مصرف کنندگان را کسب می کنند، همیشه رضایتمندی را به عنوان یک شاخص مهم قلمداد می کنند.

معاون توسعه مدیریت و منابع سازمان حمایت از حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان با بیان اینکه نظارت بر بازار در ایام پایانی سال و در آستانه ماه مبارک رمضان از حساسیت بالاتری برخوردار است، گفت: شاخص رضایتمندی مشتریان، همیشه در ارزیابی دستگاه های نظارتی مهم تلقی می شود.