



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

شهادة "صديق المستهلك"

فحص امتثال المشغل الاقتصادي

عن جمعية حماية المستهلك

الرسالة

تطوير مبادرات نوعية وقنوات تواصل فعالة تسهم في رصد وتحليل قضايا المستهلك ورفع مستوى الوعي والمعرفة الاستهلاكية والمشاركة بتمثيله أمام الجهات المعنية والمطالبة بحقوقه بهدف تحسين تجربة المستهلك وكسب ثقته وتفعيل دوره وتنظيم جهوده المجتمعية.

الرؤية

الريادة في تحسين تجربة المستهلك ورعاية مصالحه والمحافظة على حقوقه وتوعيته.

التعريف

جمعية أهلية غير ربحية صدرت بقرار من مجلس الوزراء رقم (٢٠٢) وتاريخ ١٧/٦/١٤٢٨هـ ومرخصة من قبل المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (٤٧٠٤)، تهدف إلى تمكين المستهلك وتحسين تجربته في السوق السعودي عبر بناء شراكات فعالة مع المستهلكين والقطاعين العام والخاص.

عن شهادة صديق المستهلك

هي إحدى شهادات الالتزام التي تقدمها جمعية حماية المستهلك وتُمنح للمشغل الاقتصادي بعد تقييمه بناء على معايير واشتراطات وفق الانظمة والقوانين بالمملكة، على ان لا تقل نسبة الاجتياز عن ٧٠% وذلك بهدف رفع مستوى امثال المشغل الاقتصادي، وسعيًا لتحسين تجربة المستهلكين في السوق السعودي.

وتُعد هذه الشهادة مؤشرًا على التزام المنشأة بتطبيق أفضل الممارسات في تحسين تجربة المستهلك، وبناء الثقة بين المنشأة والمستهلك، بما يسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة بالمملكة.



شهادة صديق المستهلك

تشهد جمعية حماية المستهلك بأن شركة

حققت متطلبات ومعايير الحصول على هذه الشهادة المتمثلة في تنفيذ المستهلك وتحسين تجربته



رابط التحقق من الشهادة

رابط التحقق من الشهادة



أهداف المبادرة



تحسين مستوى الخدمات
المقدمة للمستهلك



إشراك المشغل الاقتصادي
في توعية المستهلك
بحقوقه



رفع ثقة المستهلك في التعامل
مع المشغل الاقتصادي



رفع امثال المشغل
الاقتصادي

المزايا للشركات المشاركة

- ✓ كسب ثقة المستهلك من خلال وجود "شهادة صديق المستهلك".
- ✓ إعلان العلامة التجارية للشركة في موقع الجمعية وحسابات التواصل.
للمزيد: <https://cpa.org.sa/landing/148/>
- ✓ فرصة الترشيح لجائزة الجمعية السنوي ضمن فرع "صديق المستهلك"
للمزيد: <https://cpa.org.sa/page/197/>



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

خطوات منح الشهادة



تقديم الطلب ويشمل كافة المستندات النظامية، ودفع رسوم الاشتراك السنوي.



إجراء التقييم الميداني لفروع المشغل الاقتصادي أو تقييم المتجر الإلكتروني.
* يتم تقييم فقط الفروع المحددة من مقدم الطلب.



إصدار تقرير الامتثال المشغل الاقتصادي.



تسليم الشهادة للمشغل الاقتصادي.

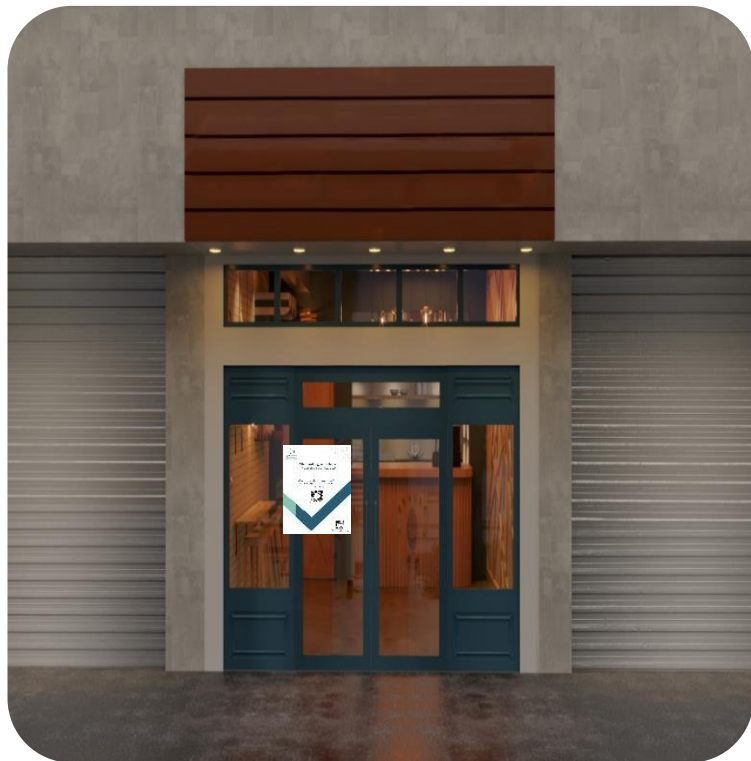
ملاحظات:

- مدة الشهادة ثلاث سنوات ويتم تقييم المشغل الاقتصادي سنوياً برسوم.
- في حال عدم اجتياز نسبة التقييم ٧٠% يتم إعادة التقييم بعد تصحيح بنود عدم الامتثال (بدون رسوم).
- في حال رغبة الشركة للتغطية الإعلامية لتوقيع الاتفاقية واعتماد الشهادة فإنها تتحمل كافة التكاليف.

التزامات الشركات

- إبراز الشهادة حسب مواضع استخدام الشهادة المعتمدة.
- عدم استخدام اسم وشعار الجمعية خارج نطاق الشهادة.
- سحب الشهادة في حال عدم الالتزام بشروطها.
- تحديد ضابط الاتصال وتحديد بيانات التواصل معه.
- تحديد الفروع المشاركة وعناوينها وعدم وضع الشهادة على الفروع غير المشاركة.
- المشاركة المجتمعية مع الجمعية في المبادرات والحملات التوعوية المقدمة للمستهلك.





نموذج افتراضي لمواقع استخدام الشهادة للمنشآت المشاركة

المواقع المقترحة لإبراز الشهادة

- مدخل المعرض
- مكتب خدمة العملاء
- البوابات الخارجية
- المراسلات
- الموقع الإلكتروني للمشغل الاقتصادي



صفحة شركاء المبادرة في موقع الجمعية

للحصول على الشهادة
programs@cpa.org.sa



   cpaksa
www.cpa.org.sa

