

Số: **3 6 2 0** /QĐ-BCT

Hà Nội, ngày **31** tháng **12** năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025

BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Nghị định số 98/2017/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;

Căn cứ Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định số 1907/QĐ-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2020 của Bộ Công Thương về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng giai đoạn 2021 – 2025.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *h*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Văn phòng Bộ, Vụ TC&ĐMDN;
- Tổng cục QLTT, Cục TMĐT&KTS;
- Báo Công Thương, Tạp chí Công Thương;
- Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CT.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Trần Quốc Khánh



3 -



ĐỀ ÁN**DOANH NGHIỆP VÌ NGƯỜI TIÊU DÙNG GIAI ĐOẠN 2021-2025***(Ban hành kèm theo Quyết định số 3 6 2 0 /QĐ-BCT**ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương)***I. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ ÁN****1. Cơ sở pháp lý**

Trong những năm qua, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng luôn được Đảng và Nhà nước quan tâm, chỉ đạo sát sao. Các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo của Đảng, Chính phủ và Bộ Công Thương đã chỉ ra vai trò, trách nhiệm của doanh nghiệp và toàn xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời, đặt ra các giải pháp, nhiệm vụ cụ thể nhằm đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có nhiệm vụ xây dựng và triển khai Đề án “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”. Cụ thể:

- Điều 4 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã quy định bốn nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó có nguyên tắc “*Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của Nhà nước và toàn xã hội*”;

- Điều 5 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã nêu “Tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân chủ động tham gia vào việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng”; “Khuyến khích tổ chức, cá nhân ứng dụng, phát triển công nghệ tiên tiến để sản xuất hàng hóa, cung ứng dịch vụ an toàn, bảo đảm chất lượng” và “Triển khai thường xuyên, đồng bộ các biện pháp quản lý, giám sát việc tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ” là ba (03) trong số năm (05) chính sách của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của đảng và trách nhiệm quản lý của nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng đã nêu “Đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” là một (01) trong sáu (06) nhóm nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Theo Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, Chính phủ đã

44

10

giao Bộ Công Thương tiếp tục xây dựng và triển khai Đề án “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Theo Quyết định số 1907/QĐ –BCT ngày 21 tháng 7 năm 2020 của Bộ Công Thương về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, **Bộ Công Thương đã giao Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Cục CT&BVNTD) chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan tiếp tục xây dựng và triển khai Đề án “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” giai đoạn 2021 - 2025.**

2. Cơ sở thực tiễn

Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng giai đoạn 2018-2020 (sau đây gọi tắt là “Đề án giai đoạn 2018-2020”) đã được Bộ Công Thương phê duyệt và ban hành tại Quyết định số 4178/QĐ-BCT ngày 01 tháng 11 năm 2017 nhằm triển khai Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016 – 2020.

Đến nay, việc triển khai Đề án giai đoạn 2018-2020 đã đạt được một số kết quả nhất định, cụ thể gồm:

(i) xây dựng và giới thiệu trang thông tin điện tử của Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng tại địa chỉ <https://dn.bvntd.gov.vn/> (sau đây gọi là website của Chương trình);

(ii) xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” trên cơ sở các mục tiêu của Đề án và đăng tải công khai trên website của Chương trình để các doanh nghiệp tham chiếu, tự đánh giá;

(iii) xây dựng lô gô của Chương trình;

(iv) xây dựng và phát hành một số ấn phẩm truyền thông cho Chương trình như : bút, sổ, giấy ghi chú, túi xách...

Kết quả thực hiện Đề án giai đoạn 2018-2020 đã cho thấy hiệu quả và ý nghĩa của Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng (sau đây gọi tắt là “**Chương trình**”), đặc biệt là việc vận hành Bộ tiêu chí đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” đã cung cấp cho doanh nghiệp một thước đo có giá trị trong việc tự kiểm tra, đánh giá việc tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại doanh nghiệp, thậm chí hướng đến để đạt được các tiêu chí đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng cao hơn mức chuẩn mực được pháp luật quy định.

Mặc dù vậy, thực tiễn quá trình triển khai thực hiện Đề án cũng gặp một số khó khăn, hạn chế nhất định. Cụ thể :

Thứ nhất, theo Quyết định số 4178/QĐ-BCT ngày 01 tháng 11 năm 2017 của Bộ Công Thương, thời gian thực hiện Đề án là 03 năm, từ năm 2018 đến

năm 2020 và tổng ngân sách thực hiện Đề án là 9,23 tỷ đồng. Tuy nhiên, do khó khăn trong việc bố trí ngân sách, nên năm 2019, Đề án mới bắt đầu được cấp ngân sách để triển khai thực hiện với tổng kinh phí được phê duyệt là 2,5 tỷ đồng (1,5 tỷ đồng để triển khai trong năm 2019 và 01 tỷ đồng để triển khai trong năm 2020). Do đó, thời gian và kinh phí thực hiện Đề án đều bị rút xuống còn 02 năm và 2,5 tỷ đồng, thấp hơn so với mức đề xuất tại Đề án được phê duyệt.

Thứ hai, trong năm 2020, do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, một số hoạt động của Đề án đã bị ảnh hưởng, buộc phải điều chỉnh thay đổi về thời gian. Đồng thời, bản thân các doanh nghiệp là đối tượng chính của Đề án cũng gặp nhiều khó khăn trong quá trình sản xuất, kinh doanh, không có đầy đủ điều kiện để quan tâm, tham gia Chương trình.

Trước những khó khăn, thách thức nêu trên, Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng mới chỉ được triển khai bước đầu, chưa thể đạt được mục tiêu tổng thể, dài hạn.

Căn cứ cơ sở pháp lý và thực tiễn đã đề cập ở trên, việc tiếp tục xây dựng và triển khai Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng trong giai đoạn 2021 – 2025 là cần thiết nhằm kế thừa, phát huy kết quả bước đầu từ việc thực hiện Đề án trong giai đoạn 2018-2020, đồng thời, hướng đến đạt được các mục tiêu dài hạn, thúc đẩy doanh nghiệp tham gia Chương trình, tăng cường trách nhiệm của doanh nghiệp và xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nâng cao hiệu quả thực thi chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà Đảng và Nhà nước đã đặt ra trong thời gian vừa qua.

II. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu tổng quát

Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 (sau đây gọi tắt là “Đề án”) được ban hành nhằm mục tiêu:

- Thúc đẩy văn hóa kinh doanh vì người tiêu dùng của doanh nghiệp, góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng, kinh doanh lành mạnh, bền vững thông qua việc hỗ trợ, khuyến khích doanh nghiệp tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kiểm soát chặt chẽ quá trình sản xuất, kinh doanh nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, từ đó nâng cao sức cạnh tranh, vị thế của doanh nghiệp trên thị trường, giảm thiểu các khiếu nại, các hành vi xâm phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

- Tạo điều kiện, cơ chế để khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng, từ đó xây dựng niềm tin, sự hài lòng của người tiêu dùng đối với doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp phát triển nhanh và bền vững hơn.

- Thúc đẩy doanh nghiệp xây dựng giá trị thương hiệu, đồng thời, định hướng để người tiêu dùng có thể lựa chọn các doanh nghiệp có uy tín, mức độ tin cậy cao đối với người tiêu dùng, lựa chọn những hàng hóa, dịch vụ chất lượng, an toàn, tiết kiệm và giảm thiểu tác hại tới môi trường.

2. Mục tiêu cụ thể

Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng giai đoạn 2021 – 2025 được triển khai nhằm đạt được các mục tiêu cụ thể như sau:

- Trên cơ sở Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” (áp dụng chung cho tất cả các ngành, lĩnh vực) đã được xây dựng trong giai đoạn 2018-2020, phát triển thêm các Bộ tiêu chí chi tiết dành cho 05 ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù;
- Đảm bảo Hệ thống công nghệ thông tin, các công cụ (phần mềm, ứng dụng, cơ sở dữ liệu) hỗ trợ doanh nghiệp tham gia tự đánh giá trực tuyến và tự động tính điểm theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” vận hành liên tục, thông suốt và bảo mật trong cả giai đoạn thực hiện Đề án;
- 5.000 doanh nghiệp được trực tiếp tuyên truyền, phổ biến, tập huấn, đào tạo thông qua các hoạt động của Đề án;
- 500 cán bộ, công chức, viên chức là đại diện các Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hiệp hội ngành, nghề khác tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được tham gia các hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn của Đề án, từ đó trở thành đầu mối tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền về Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng tại địa phương;
- 50.000 doanh nghiệp được gián tiếp tiếp cận các thông tin, chương trình của Đề án thông qua hoạt động tuyên truyền, phổ biến của các Sở Công Thương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hiệp hội khác trong cả nước;
- 100 doanh nghiệp được hỗ trợ thực hiện khảo sát, đánh giá và hỗ trợ nâng cao hiệu quả các hoạt động sản xuất, kinh doanh vì người tiêu dùng.

III. ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐỀ ÁN

Đối tượng tham gia Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng của Đề án là tất cả các tổ chức, cá nhân đã đăng ký kinh doanh tại Việt Nam, đang thực hiện hoạt động kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tại thị trường Việt Nam (sau đây gọi chung là doanh nghiệp).

Đối tượng thụ hưởng của Đề án bao gồm doanh nghiệp và người tiêu dùng, trong đó:

(i) doanh nghiệp là đối tượng được tuyên truyền, phổ biến về Chương trình, về Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”; được hỗ trợ thực hiện khảo sát, tư vấn các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh, hướng đến mức điểm cao hơn khi đánh giá theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”; được người tiêu dùng ghi nhận, tin tưởng vì những nỗ lực trong việc đảm bảo quyền và lợi ích của người tiêu dùng khi tham gia sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tại Việt Nam;

(ii) người tiêu dùng là đối tượng được tham gia giám sát việc thực hiện Chương trình; phản ánh thực trạng hoặc đóng góp ý kiến về chất lượng hàng hóa,

dịch vụ, phong cách phục vụ, chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp là đối tượng tham gia Chương trình trong quá trình lấy ý kiến rộng rãi; được thụ hưởng các quyền và lợi ích cao hơn khi mua và sử dụng các hàng hóa, dịch vụ của doanh nghiệp là đối tượng tham gia Chương trình sau khi doanh nghiệp được hỗ trợ tư vấn áp dụng các biện pháp nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh hướng đến vì người tiêu dùng.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Hoàn thiện Bộ tiêu chí đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”, đảm bảo phù hợp với sự điều chỉnh của các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các pháp luật khác có liên quan, phù hợp với tình hình kinh tế-xã hội, thực tiễn kinh doanh của doanh nghiệp trong từng thời kỳ

1.1. Nhiệm vụ

Hoàn thiện Bộ tiêu chí đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”, xây dựng các bộ tiêu chí riêng đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ nhất định.

1.2. Giải pháp

- Nghiên cứu cập nhật, sửa đổi, bổ sung các tiêu chí trong Bộ tiêu chí đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” (áp dụng chung cho tất cả các ngành, lĩnh vực) trên cơ sở kế thừa kết quả của Đề án giai đoạn 2019-2020, nghiên cứu các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được sửa đổi, bổ sung và tiếp thu các ý kiến góp ý từ các đối tượng có liên quan nhằm điều chỉnh phù hợp với khuôn khổ pháp lý, thực tiễn kinh doanh của doanh nghiệp (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2023*);

- Tổ chức công bố, giới thiệu Bộ tiêu chí đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” đã được cập nhật, bổ sung (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2023*).

- Nghiên cứu, tham vấn ý kiến các cơ quan, tổ chức hữu quan để xây dựng và giới thiệu 05 bộ tiêu chí riêng, áp dụng đối với 05 ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ cụ thể nhằm đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” trong ngành, lĩnh vực đó (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021- 2025*).

2. Nâng cấp và phát triển hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho các hoạt động của Đề án

2.1. Nhiệm vụ

Xây dựng, duy trì, nâng cấp và phát triển hệ thống công nghệ thông tin, gồm trang thông tin điện tử; Hệ thống phần mềm đánh giá “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”; ứng dụng trên thiết bị di động; cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin và các phương thức khác nhằm tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp tham gia tự đánh giá, kiểm tra việc tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thực hiện trách nhiệm và quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng theo các tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”, đảm bảo tính liên tục, thông suốt trong

quá trình vận hành; tính công khai, minh bạch về kết quả đánh giá; tính bảo mật thông tin liên quan đến các doanh nghiệp tham gia Chương trình.

2.2. Giải pháp

- Phát triển ứng dụng trên thiết bị di động (giao diện dành cho người dùng) và hệ thống quản trị ứng dụng trên thiết bị di động (dành cho đơn vị quản lý, vận hành), trong đó, tích hợp các tính năng cho phép doanh nghiệp tự đánh giá, kiểm tra trực tuyến theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” của Đề án (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021 và 2023*);

- Nâng cấp trang thông tin điện tử và ứng dụng trên thiết bị di động (mở rộng khả năng truy cập, tiện ích, tùy biến...) (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Xây dựng cơ sở dữ liệu để quản lý, lưu trữ thông tin, dữ liệu liên quan đến các hoạt động của Đề án, đảm bảo tính bảo mật thông tin theo quy định của pháp luật và phù hợp với yêu cầu của việc thực hiện Đề án trong từng thời kỳ (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021*);

- Duy trì và nâng cấp đường truyền, hạ tầng kỹ thuật; thuê tên miền, máy chủ và dịch vụ lưu trữ dữ liệu điện tử, dịch vụ hỗ trợ bảo hành, bảo trì, bảo dưỡng, vận hành hệ thống phần cứng, phần mềm đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin phục vụ các hoạt động của Đề án được vận hành liên tục, thông suốt, đáp ứng yêu cầu thực hiện Đề án (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*).

3. Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng và cộng đồng xã hội về vai trò, ý nghĩa của Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, khuyến khích các doanh nghiệp tham gia Chương trình

3.1. Nhiệm vụ

Tăng cường công tác truyền thông nhằm nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng và cộng đồng xã hội về vai trò, ý nghĩa của Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, từ đó thu hút doanh nghiệp tham gia Chương trình, khuyến khích người tiêu dùng tham gia đóng góp ý kiến, khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng hàng hóa, dịch vụ và quy trình hoạt động sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp tham gia Chương trình.

3.2. Giải pháp

- Phối hợp với cơ quan báo, đài, đơn vị truyền thông để nghiên cứu, xây dựng chiến dịch và kế hoạch truyền thông về Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng trong cả giai đoạn (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021*);

- Xây dựng, in ấn, phát hành các tài liệu tuyên truyền, phổ biến về Chương trình với hình thức đa dạng, phong phú như tờ rơi, ấn phẩm, video clip, tài liệu dưới dạng điện tử, vật phẩm tuyên truyền... (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021 và 2023*);

- Tổ chức các sự kiện, hoạt động quảng cáo nhằm quảng bá rộng rãi về Chương trình, thu hút sự quan tâm, chú ý của đông đảo doanh nghiệp, người tiêu dùng và cộng đồng xã hội với các hình thức đa dạng, phong phú như phát TVC, video clip... trên thiết bị quảng cáo điện tử tại các địa điểm công cộng, tại các sự kiện liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức giải chạy, hoạt động thể thao gắn với nội dung quảng bá về Chương trình... (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Xây dựng, đăng tin, bài về các hoạt động có liên quan đến Đề án trên các báo giấy, báo điện tử, báo nói, báo hình... (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Tổ chức tọa đàm (trực tiếp hoặc trực tuyến) để thảo luận các giải pháp thúc đẩy, hướng dẫn doanh nghiệp ứng dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ tiên tiến, hướng đến kinh doanh lành mạnh, tiêu dùng bền vững nhằm đạt mức cao hơn theo Bộ tiêu chí "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng", tăng cường thương hiệu, uy tín của doanh nghiệp, tạo dựng và củng cố niềm tin của người tiêu dùng đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Tổ chức các hội chợ, triển lãm trưng bày, giới thiệu các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, mô hình, quy trình sản xuất, kinh doanh của một số doanh nghiệp tiêu biểu, đạt kết quả cao trên cơ sở đánh giá theo Bộ tiêu chí "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng" (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2022 và 2024*);

- Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về kiến thức pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, về Chương trình và các tiêu chí đánh giá "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng"; cuộc thi xây dựng video clip tuyên truyền, quảng bá Chương trình (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021 và 2023*).

- Tổ chức hội nghị sơ kết và tổng kết công tác triển khai thực hiện Đề án "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng" (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2023 và 2025*).

4. Tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp tham gia Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, xây dựng và thực hiện các chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh nhằm tuân thủ pháp luật, thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, đáp ứng Bộ tiêu chí "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng"

4.1. Nhiệm vụ

Hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp tham gia tự kiểm tra, đánh giá trên Hệ thống, tham chiếu các tiêu chí trong Bộ tiêu chí "Doanh nghiệp vì người tiêu dùng" để xây dựng và thực hiện các chính sách tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, phát triển chiến lược kinh doanh đảm bảo quyền lợi tối ưu cho người tiêu dùng, đáp ứng tiêu chí để trở thành "doanh nghiệp vì người tiêu dùng".

4.2. Giải pháp

- Xây dựng, in ấn và phát hành các tài liệu, ấn phẩm, video clip hướng dẫn doanh nghiệp cách thức truy cập vào Hệ thống và tham gia Chương trình, xây dựng và thực hiện chính sách, chương trình tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại doanh nghiệp (*Thời gian thực hiện dự kiến: Năm 2021 và 2023*);

- Tổ chức tập huấn, đào tạo nhằm hướng dẫn doanh nghiệp:
 - (i) thực hiện tự đánh giá, kiểm tra việc tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thực hiện trách nhiệm và quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng của doanh nghiệp theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”;
 - (ii) xây dựng và thực hiện chính sách, chương trình tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với điều kiện và đặc thù của doanh nghiệp;
 - (iii) áp dụng các tiêu chuẩn tiên bộ về kỹ thuật, chất lượng trong sản xuất, kinh doanh nhằm đảm bảo cung cấp cho người tiêu dùng những hàng hóa, dịch vụ chất lượng cao, an toàn, tiết kiệm và giữ gìn, bảo vệ môi trường;
 - (iv) xây dựng và thực hiện quy trình thu hồi sản phẩm khuyết tật và xây dựng và vận hành hệ thống tiếp nhận thông tin; giải đáp thắc mắc của người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ, giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng tại doanh nghiệp... (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*).

5. Hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện khảo sát, đánh giá hiện trạng đáp ứng Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”, hoàn thiện chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh nhằm tuân thủ pháp luật và đạt mức đánh giá cao hơn theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”

5.1. Nhiệm vụ

- Thực hiện khảo sát, đánh giá hiện trạng đáp ứng Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” của các doanh nghiệp tự nguyện đăng ký được hỗ trợ khảo sát, đánh giá trên cơ sở đảm bảo tính khách quan, trung thực;

- Tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp điều chỉnh, hoàn thiện các chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh, chăm sóc, phục vụ khách hàng nhằm đạt được mức đánh giá cao hơn theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”.

5.2. Giải pháp

- Xem xét, đánh giá hồ sơ đăng ký hỗ trợ khảo sát, đánh giá hiện trạng đáp ứng Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” của doanh nghiệp trên cơ sở các thông tin, tài liệu trong bộ hồ sơ; dữ liệu về phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến doanh nghiệp được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết; các thông tin, tài liệu khác có liên quan. Hồ sơ đăng ký của doanh nghiệp do Hội đồng chuyên gia (gồm đại diện Cục CT&BVNTD, Bộ Công Thương; đại diện cơ quan quản lý nhà nước trong ngành, lĩnh vực có liên quan; chuyên gia tư vấn độc lập; tổ chức, cá nhân khác có liên quan) theo nguyên tắc khách quan, độc lập và công bằng. Số lượng hồ sơ dự kiến khoảng 20 bộ mỗi năm (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Tổ chức khảo sát, đánh giá thực trạng thực hiện và đáp ứng các tiêu chí thuộc Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” tại doanh nghiệp đăng ký được hỗ trợ khảo sát, đánh giá theo Chương trình (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Tổ chức lấy ý kiến góp ý của chuyên gia, đại diện cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ mà doanh nghiệp đăng ký được hỗ trợ khảo sát, đánh giá theo Chương trình đang kinh doanh (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Tổ chức lấy ý kiến góp ý rộng rãi của người tiêu dùng và cộng đồng xã hội thông qua hình thức đăng tải công khai kết quả khảo sát, đánh giá dự kiến trên các phương tiện thông tin đại chúng trong một khoảng thời gian nhất định (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*);

- Tổ chức hoạt động tư vấn, hướng dẫn doanh nghiệp đăng ký hỗ trợ khảo sát, đánh giá hiện trạng đáp ứng Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” điều chỉnh, hoàn thiện các chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh, chăm sóc, phục vụ khách hàng nhằm đạt được các tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng” ở các mức cao hơn và cam kết thực hiện các chính sách, quy trình đã được điều chỉnh, hoàn thiện (*Thời gian thực hiện dự kiến: Hàng năm*).

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí

Nguồn kinh phí thực hiện Đề án do ngân sách nhà nước bảo đảm và nguồn kinh phí huy động tài trợ khác (nếu có).

2. Nguyên tắc quản lý kinh phí

a) Căn cứ nhiệm vụ tại Đề án này, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng và các đơn vị liên quan lập dự toán thực hiện nhiệm vụ được giao, tổng hợp vào dự toán chi ngân sách nhà nước hàng năm, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

b) Việc quản lý và sử dụng kinh phí được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

VI. PHÂN CÔNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công thực hiện

- Cơ quan chủ trì: Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng

- Cơ quan phối hợp trong Bộ Công Thương: Văn phòng Bộ Công Thương, Vụ Tài chính và Đổi mới doanh nghiệp, Tổng cục Quản lý thị trường; Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số, các đơn vị báo chí, truyền thông trong ngành công thương (Báo Công Thương, Tạp chí Công Thương...).

- Cơ quan phối hợp ngoài Bộ Công Thương: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (Sở Công Thương); tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam và Hội

Bảo vệ người tiêu dùng tại các địa phương trong cả nước); các đơn vị báo chí, truyền thông trong cả nước; các hiệp hội doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Tổ chức thực hiện

2.1. Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng

a) Chủ trì và phối hợp với các cơ quan, đơn vị được phân công để triển khai thực hiện Đề án Doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

b) Thành lập, đề xuất cấp có thẩm quyền thành lập các ban, hội đồng, ban hành các cơ chế, tiêu chí đánh giá để thực hiện các hoạt động của Đề án.

c) Xây dựng kế hoạch và dự toán thực hiện nhiệm vụ được giao tại Đề án và tổng hợp vào dự toán chi ngân sách nhà nước hàng năm, trình Bộ Công Thương phê duyệt.

d) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Bộ trưởng Bộ Công Thương giao.

2.2. Văn phòng Bộ

Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng thực hiện các hoạt động tuyên truyền, truyền thông, quảng bá cho Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng và các hoạt động khác của Đề án.

2.3. Vụ Tài chính và Đổi mới doanh nghiệp

a) Tổng hợp dự toán thực hiện nhiệm vụ được giao tại Đề án do Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng lập vào dự toán chi ngân sách nhà nước hàng năm của Bộ Công Thương, trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt.

b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để hoàn thiện dự toán chi tiết, kế hoạch lựa chọn nhà thầu thực hiện các nhiệm vụ thuộc Đề án, trình Lãnh đạo Bộ Công Thương phê duyệt.

2.4. Tổng cục Quản lý thị trường

a) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để giám sát, kiểm chứng kết quả tự đánh giá của doanh nghiệp là đối tượng tham gia Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng của Đề án;

b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng tổ chức hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp xây dựng, thực hiện các chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh, phục vụ, chăm sóc khách hàng, người tiêu dùng đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và đáp ứng các tiêu chí của Bộ tiêu chí Doanh nghiệp vì người tiêu dùng.

2.5. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số

a) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để nâng cấp và phát triển hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho các hoạt động của Đề án;

b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng để giám sát, kiểm chứng kết quả tự đánh giá theo Bộ tiêu chí Doanh nghiệp vì người dùng của

các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử; rà soát, cung cấp thông tin, tư vấn, hỗ trợ doanh nghiệp tham gia Đề án về các nội dung liên quan đến hoạt động thương mại điện tử và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường thương mại điện tử.

2.6. Các đơn vị báo chí, truyền thông trong ngành Công Thương

Các đơn vị báo chí, truyền thông trong ngành công thương (Báo Công Thương, Tạp chí Công Thương...) có trách nhiệm:

- a) Chủ động xây dựng các tin bài, chuyên mục, chuyên đề, nội dung về hoạt động của Đề án;
- b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng thường xuyên đăng tải các thông tin tuyên truyền, giới thiệu các hoạt động của Đề án trên các phương tiện thông tin của đơn vị; thực hiện các hoạt động tuyên truyền, quảng bá, truyền thông nhằm nâng cao hiệu quả của Đề án.

2.7. Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- a) Chủ động thực hiện các công tác tuyên truyền, truyền thông trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình nhằm nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng tại địa phương nơi mình quản lý về vai trò, ý nghĩa của Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, khuyến khích các doanh nghiệp có hoạt động sản xuất, kinh doanh tại địa phương nơi mình quản lý tham gia Chương trình;
- b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng tổ chức đào tạo, tập huấn, hướng dẫn doanh nghiệp xây dựng và hoàn thiện các chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh, phục vụ, chăm sóc khách hàng, người tiêu dùng đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và đáp ứng các tiêu chí của Bộ tiêu chí Doanh nghiệp vì người tiêu dùng;
- c) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng tổ chức giám sát, kiểm chứng kết quả tự đánh giá theo Bộ tiêu chí Doanh nghiệp vì người tiêu dùng của doanh nghiệp có hoạt động sản xuất, kinh doanh tại địa phương nơi mình quản lý.

2.8. Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- a) Phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông báo, phổ biến về Chương trình tới các doanh nghiệp, tổ chức có liên quan; tham gia hướng dẫn, giám sát việc thực hiện các nội dung của Chương trình của doanh nghiệp;
- b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng thực hiện khảo sát, lấy ý kiến của người tiêu dùng; tham gia đóng góp ý kiến về việc thực hiện trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của doanh nghiệp.

24



2.9. Các hiệp hội doanh nghiệp và tổ chức, cá nhân liên quan

- a) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng trong việc thông báo, kêu gọi, hướng dẫn doanh nghiệp tham gia Chương trình;
- b) Phối hợp với Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng trong việc giám sát, đảm bảo hoạt động tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các doanh nghiệp hội viên;
- c) Phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tổ chức, thực hiện có hiệu quả các nội dung của Đề án./.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Trần Quốc Khánh



PHỤ LỤC

KHAI TOÁN KINH PHÍ TRIỂN KHAI ĐỀ ÁN
DOANH NGHIỆP VÀ NGƯỜI TIÊU DÙNG GIAI ĐOẠN 2021 - 2025
(Kèm theo Đề án Doanh nghiệp và người tiêu dùng được ban hành kèm theo
Quyết định số 3620/QĐ-BCT ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Công Thương)

Đơn vị tính: triệu đồng

TT	Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Tổng
I	Hoàn thiện Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp và người tiêu dùng”, xây dựng các bộ tiêu chí riêng đánh giá “Doanh nghiệp và người tiêu dùng” trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù	400	400	700	400	400	2.300
1	Nghiên cứu, xây dựng dự thảo Bộ tiêu chí riêng đánh giá “Doanh nghiệp và người tiêu dùng” trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù (dự kiến: 01 Bộ tiêu chí mỗi năm)	200	200	200	200	200	1.000
2	Tổ chức hội thảo, tọa đàm lấy ý kiến góp ý của chuyên gia, đại diện cơ quan, tổ chức hữu quan để hoàn thiện Bộ tiêu chí riêng đánh giá “Doanh nghiệp và người tiêu dùng” trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù	100	100	100	100	100	500
3	Tổ chức công bố, giới thiệu Bộ tiêu chí riêng đánh giá “Doanh nghiệp và người tiêu dùng” trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù	100	100	100	100	100	500
4	Nghiên cứu cập nhật, sửa đổi, bổ sung Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp và người tiêu dùng” áp dụng chung cho tất cả các ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ, đảm bảo tính kế thừa và tính phù hợp, thích ứng với tình hình kinh tế, xã hội, thực tiễn kinh doanh của doanh nghiệp và sự thay đổi khuôn khổ pháp lý có liên quan	-	-	300	-	-	300
II	Nâng cấp và phát triển hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho các hoạt động của Đề án	670	320	670	320	320	2.300
1	Phát triển ứng dụng trên thiết bị di động (giao diện dành cho người dùng) và hệ thống quản trị ứng dụng trên thiết bị di động (dành cho đơn vị quản lý, vận hành), trong đó, tích hợp các tính năng cho phép doanh nghiệp tự đánh giá, kiểm tra trực tuyến theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp và người tiêu dùng” của Đề án	200	-	200	-	-	400
2	Nâng cấp trang thông tin điện tử và ứng dụng trên thiết bị di động (mở rộng khả năng truy cập, tăng cường tiện ích, tùy biến...)	120	120	120	120	120	600

TT	Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Tổng
3	Xây dựng cơ sở dữ liệu đề quản lý, lưu trữ thông tin, dữ liệu liên quan đến các hoạt động của Đề án	150	-	150	-	-	300
4	Duy trì và nâng cấp đường truyền, hạ tầng kỹ thuật; thuê tên miền, máy chủ và dịch vụ lưu trữ dữ liệu điện tử, dịch vụ hỗ trợ bảo hành, bảo trì, bảo dưỡng, vận hành hệ thống phần cứng, phần mềm phục vụ cho các hoạt động của Đề án	200	200	200	200	200	1.000
III	Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, người tiêu dùng và cộng đồng xã hội về Chương trình, tổ chức hoạt động truyền thông nhằm thu hút, khuyến khích doanh nghiệp, người tiêu dùng tham gia Chương trình	1.370	1.070	1.470	1.070	870	5.850
1	Phối hợp với cơ quan báo, đài, đơn vị truyền thông để nghiên cứu, xây dựng chiến dịch và kế hoạch truyền thông tổng thể về Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng trong cả giai đoạn	200	-	-	-	-	200
2	Xây dựng, in ấn, phát hành các tài liệu tuyên truyền, phổ biến về Chương trình (tờ rơi, ấn phẩm, video clip, tài liệu dưới dạng điện tử, vật phẩm...)	300	-	300	-	-	600
3	Tổ chức các sự kiện, hoạt động quảng cáo nhằm quảng bá rộng rãi về Chương trình (phát TVC, video clip... trên thiết bị quảng cáo điện tử tại các địa điểm công cộng, tại các sự kiện liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức giải chạy, hoạt động thể thao gắn với nội dung quảng bá về Chương trình...)	300	300	300	300	300	1.500
4	Xây dựng, đăng tin, bài về các hoạt động có liên quan đến Đề án trên các báo giấy, báo điện tử, báo nói, báo hình...	150	150	150	150	150	750
5	- Tổ chức tọa đàm (trực tiếp hoặc trực tuyến) để thảo luận các giải pháp thúc đẩy, hướng dẫn doanh nghiệp ứng dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ tiên tiến, hướng đến kinh doanh lành mạnh, tiêu dùng bền vững nhằm đạt mức cao hơn theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”, tăng cường thương hiệu, uy tín của doanh nghiệp, tạo dựng và củng cố niềm tin của người tiêu dùng đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (01 tọa đàm mỗi năm)	120	120	120	120	120	600
6	Tổ chức các hội chợ, triển lãm trưng bày, giới thiệu các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, mô hình, quy trình sản xuất, kinh doanh của một số doanh nghiệp tiêu biểu, đạt kết quả cao trên cơ sở đánh giá theo Bộ tiêu chí “Doanh nghiệp vì người tiêu dùng”	-	500	-	500	-	1.000

TT	Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Tổng
7	Tổ chức các cuộc thi tìm hiểu kiến thức về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; về Chương trình và các tiêu chí đánh giá “ <i>Doanh nghiệp vì người tiêu dùng</i> ” hoặc xây dựng các video clip tuyên truyền, quảng bá Chương trình	300	-	300	-	-	600
8	Tổ chức hội nghị sơ kết, tổng kết công tác triển khai thực hiện Đề án “ <i>Doanh nghiệp vì người tiêu dùng</i> ” (Quy mô: 500 đại biểu; Địa điểm: tại Hà Nội).	-	-	300	-	300	600
IV	Tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp tham gia Chương trình Doanh nghiệp vì người tiêu dùng, xây dựng và thực hiện các chính sách, quy trình sản xuất, kinh doanh nhằm tuân thủ pháp luật, thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp đối với người tiêu dùng, đáp ứng các tiêu chí Doanh nghiệp vì người tiêu dùng	690	390	690	390	390	2.550
1	Xây dựng, in ấn và phát hành các tài liệu, ấn phẩm, video clip hướng dẫn doanh nghiệp cách thức truy cập vào Hệ thống và tham gia Chương trình; xây dựng và thực hiện các chính sách, chương trình tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	300	-	300	-	-	600
2	Tổ chức tập huấn, đào tạo (03 khóa/năm tại 03 miền: Bắc, Trung, Nam) nhằm hướng dẫn doanh nghiệp: (i) thực hiện tự đánh giá, kiểm tra việc tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thực hiện trách nhiệm và quy tắc ứng xử đối với người tiêu dùng của doanh nghiệp theo Bộ tiêu chí “<i>Doanh nghiệp vì người tiêu dùng</i>”; (ii) xây dựng và thực hiện chính sách, chương trình tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với điều kiện và đặc thù của doanh nghiệp; (iii) áp dụng các tiêu chuẩn tiến bộ về kỹ thuật, chất lượng trong sản xuất, kinh doanh nhằm đảm bảo cung cấp cho người tiêu dùng những hàng hóa, dịch vụ chất lượng cao, an toàn, tiết kiệm và giữ gìn, bảo vệ môi trường; (iv) xây dựng và thực hiện quy trình thu hồi sản phẩm khuyết tật và xây dựng và vận hành hệ thống tiếp nhận thông tin; giải đáp thắc mắc của người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ, giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng tại doanh nghiệp...	390	390	390	390	390	1.950

