

## **Ausschuss für technische und dauerhaft nutzbare Güter unter der Leitung von Dr. Nader Riad verabschiedet einen Ehrenkodex zur Erzielung der kompletten Kundenzufriedenheit**

Bei einer erstmaligen Initiative unterzeichneten zehn führende Industrielle, die in der Herstellung von technischen Gütern und Haushaltsgeräten tätig sind, einen Ehrenkodex zur Erzielung der kompletten Kundenzufriedenheit. Sie wollten damit den anderen Herstellern und Exporteuren in Ägypten ein Vorbild geben. Der Unterzeichnungsakt fand auf einer Feier, die vom Ausschuss für technische und dauerhaft nutzbare Güter unter dem Vorsitz von Dr. Ing. Nader Riad veranstaltet wurde, statt. Ingenieur Rashid Mohamed Rashid, der Minister für Handel und Industrie, würdigte in einer Rede, die Said Al-Alfy, der Leiter der Verbraucherschutzzentrale, in seinem Auftrag hielt, diesen Schritt.

**Dr. Ing. Nader Riad**, würdigte die Anstrengungen der Verbraucherschutzzentrale sowie das große Interesse von zehn der führenden Industriellen an der Unterzeichnung des Ehrenkodexes zur Erreichung der kompletten Kundenzufriedenheit. Dr. Riad meinte, dass diese Industriellen dadurch anderen ein Vorbild geben. Er bezeichnete den Ehrenkodex als eine erstmalige Initiative, die positive Wirkung auf den ägyptischen Markt haben werde, der unter den negativen Folgen der Weltkrise leide.

**Dr. Riad** erklärte zudem, dass zu den wichtigsten Artikeln des Kodex die Festlegung einer Garantiezeit für technische und dauerhaft nutzbare Güter, die mindestens ein Jahr dauere, und die Regulierung der Kundendienstleistungen durch die Wartungszentren, welche den Herstellerfirmen gehören oder von

ihnen autorisiert seien, gehören. Zu den wichtigsten Punkten des Kodex würden außerdem zählen, dass die Verkaufsunterlagen Listen mit den Namen der autorisierten Verkaufsstellen und der autorisierten Wartungszentren sowie Listen von den Ersatzteilen und deren Kennziffern enthalten würden. Zudem sollten die Verkaufsunterlagen Bedienungsanleitungen enthalten, die einen sicheren und optimalen Gebrauch des jeweiligen Produkts garantieren würden. Im Ehrenkodex sollten auch die Regeln für den Umtausch, die Reparatur und die Wartung von Produkten während der Garantiezeit bestimmt werden. Diese Regeln würden den einschlägigen internationalen Normen entsprechen.

Ferner werde der neue Kodex die Verbraucher und auch die Märkte vor den ungeplanten Aktivitäten und vor den Produkten schützen, die unbekannter Herkunft seien oder für die Kundendienstleistungen von Unbekannten angeboten würden. Damit reagiere man auf mehrere Beschwerden über ineffiziente und defizitäre Kundendienstleistungen, die von unautorisierten und unfähigen Wartungszentren angeboten werden.

An der Feier nahm Galal Al-Zourba, der Präsident des Dachverbands der Ägyptischen Industrie, und Mohamed Al-Masry, der Präsident des Dachverbands der Handelskammern, teil. Beide würdigten die Verabschiedung des Kodexes und betonten seine große wirtschaftliche Bedeutung in der jetzigen Phase.