



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iran National Standards Organization



استاندارد ملی ایران

۱۹۱۱۷

تجدید نظر اول

۱۴۰۱

INSO

19117

1st Revision

2022

خودرو - شیوه ارائه خدمات پس از فروش -
اصول و روش ارزیابی

Vehicle – After sales service delivery
procedure - Principles and assessment
method

ICS: 43.180

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@inso.gov.ir

وبگاه: <http://www.inso.gov.ir>

Iran National Standards Organization (INSO)

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@inso.gov.ir

Website: <http://www.inso.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین، به روزرسانی و نشر استانداردهای ملی را بر عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« خودرو - شیوه ارائه خدمات پس از فروش - اصول و روش ارزیابی »

سمت و/یا محل اشتغال:

دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی سازمان ملی
استاندارد ایران

رئیس:

منفردی، حمیدرضا
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

دبیر:

کارشناس استاندارد - بازنشسته سازمان ملی استاندارد ایران

شاه محمودی، بهزاد
(کارشناسی فیزیک)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

شرکت ایساکو

ابراهیم‌وندی، هادی
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

شرکت آسان ساز

احدی، عباس
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

شرکت پرشیا خودرو

احمدی، حسین
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)

وزارت صنعت، معدن و تجارت

ارجمند، حمیدرضا
(کارشناسی مهندسی متالورژی)

شرکت تیتان دیزل

امین فر، رامین
(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات سازمان ملی استاندارد ایران

امینی، اسماعیل
(دکتری مهندسی صنایع)

شرکت ایساکو

اولیایی، مرتضی
(کارشناسی ارشد مدیریت)

شرکت تیتان دیزل

برزگر، رضا
(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

شرکت تیراژ دیزل

بشارت، سیدمسعود
(کارشناسی ارشد مدیریت)

<u>اعضا:</u> (اسامی به ترتیب حروف الفبا)	<u>سمت و/یا محل اشتغال:</u>
بوریاپی، هرمز (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)	شرکت کرمان خودرو
تحریریان، سالار (کارشناسی مهندسی مکانیک)	دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی سازمان ملی استاندارد ایران
توجهی، سعید (کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)	گروه سایپا
چراغی، هرمز (کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)	مرکز ملی تایید صلاحیت ایران
حسین پور، عظمت (کارشناسی مهندسی صنایع چوب)	دفتر ارزیابی کیفیت کالاهای صادراتی و وارداتی سازمان ملی استاندارد ایران
حصارکی، بابک (دکتری مدیریت صنعتی)	شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران
خضرای، آزیتا (کارشناسی ارشد مهندسی هسته‌ای پزشکی)	دفتر تدوین استانداردهای ملی سازمان ملی استاندارد ایران
دهقان آزاد، مهدی (کارشناسی مهندسی برق)	دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی سازمان ملی استاندارد ایران
دیوسالار، مهدی (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)	اداره کیفیت خدمات پس از فروش گروه سایپا
ذوالفقاری، کامران (کارشناسی ارشد کارآفرینی سازمانی)	شرکت ایران خودرو
رحیمی، منیره (دکتری اصلاح نباتات)	جامعه ممیزی و بازرسی ایران
زینی، سید شهریار (دکتری مهندسی مکانیک)	گروه خودرویی ستاد حمل و نقل پیشرفته معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
سرور ماسوله، محمد (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)	گروه سایپا

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)	
شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران	سلیمی، محسن (کارشناسی ارشد مدیریت)
شرکت بازرسی رهام	شبان، علی اصغر (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)
شرکت کرمان موتور	شیخ عباسی، مقداد (کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)
انجمن صنفی شرکت‌های خدمات پس از فروش خودرو	صادقی‌نژاد، محمدرضا (کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی)
انجمن صنفی کارفرمایی شرکت‌های بازرسی فنی و آزمایش‌های غیرمخرب ایران	طباطبایی تبریزی، مرتضی (کارشناسی مهندسی مکانیک)
سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان	عباسی‌فر، اکرم (کارشناسی ارشد اقتصاد)
شرکت بازرسی آذرتاویز	عبدی، حمیدرضا (کارشناسی مهندسی برق)
وزارت صنعت، معدن و تجارت	عزیزی، امیر (کارشناسی مدیریت بازرگانی)
شرکت ایران خودرو	غفاری، ابادر (کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)
انجمن صنفی شرکت‌های خدمات پس از فروش خودرو	غیائی، عباسعلی (دکتری مدیریت)
شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران	فخیمی، پدram (دکتری مدیریت تکنولوژی)
دفتر حقوقی سازمان ملی استاندارد ایران	فرخی، رضا (کارشناسی ارشد حقوق)
شرکت مدیران خودرو	قدمی، مهدی (کارشناسی ارشد مدیریت)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

سمت و/یا محل اشتغال:

کریمی، فاطمه

شرکت مدیران خودرو

(کارشناسی ارشد مدیریت)

گلبابایی، فرناز

شرکت ایساکو

(کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)

محمدی، میثم

شرکت آریا دیزل

(کارشناسی مهندسی مکانیک)

میرمحمدی، علی

عضو هیئت علمی دانشگاه شهید رجایی

(دکتری مهندسی مکانیک)

ناصحی، مهسا

دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات سازمان ملی استاندارد ایران

(کارشناسی ارشد مهندسی برق-الکترونیک)

نوبختی، نوید

گروه خودروبی ستاد حمل و نقل پیشرفته معاونت علمی و

(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

فناوری ریاست جمهوری

نعمتی، محمود

شرکت آریا دیزل

(کارشناسی مدیریت بازرگانی)

نوروزی، مرتضی

گروه بهمن

(کارشناسی مدیریت صنعتی)

یزدان پناه، سیمین

وزارت صنعت، معدن و تجارت

(کارشناسی ارشد مهندسی پتروشیمی)

ویراستار:

گل نواز، محدثه

دفتر تدوین استانداردهای ملی سازمان ملی استاندارد ایران

(کارشناسی مهندسی مکانیک)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ط	پیش‌گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۳	۴ اصول ارائه خدمات پس از فروش
۸	۵ الزامات
۱۰	۶ شاخص‌های ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه‌کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز
۱۲	۷ چگونگی اجرای فرایند ارزیابی
۱۶	۸ شرایط و ضوابط نمایندگی‌های مجاز
۴۵	۹ چگونگی پایش عملکرد عرضه‌کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز
۵۰	پیوست الف (الزامی) فهرست اقلام و قطعات مصرفی غیر مشمول
۵۱	کتاب‌نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «خودرو- شیوه ارائه خدمات پس از فروش- اصول و روش ارزیابی» که نخستین بار در سال ۱۳۹۴ تدوین و منتشر شد، بر اساس پیشنهادهای دریافتی و بررسی و تأیید کمیسیون‌های مربوط برای اولین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در یکهزار و چهل و سومین اجلاس کمیته ملی استاندارد خودرو و نیروی محرکه مورخ ۱۴۰۱/۰۹/۰۹ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد جایگزین استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۱۱۷ : سال ۱۳۹۴ می‌شود.

منابع و مآخذی که برای تهیه و تدوین این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

- ۱- آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوب ۱۳۹۵/۰۱/۲۲ با اصلاحات و الحاقات بعدی.
- ۲- دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش خودرو بازننگری ۴ - اسفند ۱۳۹۳.
- ۳- روش اجرایی اندازه‌گیری رضایت مشتریان صنعت خودرو مصوب شورای سیاست‌گذاری صنعت خودرو- تیرماه ۸۷.

4- BS 8477:2014+A1:2020, Code of practice for customer service.

5-BS 10125:2022, Automotive services. Vehicle damage repair processes. Specification.

خودرو- شیوه ارائه خدمات پس از فروش - اصول و روش ارزیابی

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین حداقل سطح ارائه خدمات توسط عرضه کنندگان خودرو/ واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز در سطح کشور برای ارائه خدمات پس از فروش مناسب می باشد. این استاندارد برای گروه های خودرویی M و N، مطابق استاندارد ملی ایران شماره ۶۹۲۴، کاربرد دارد.

۲ مراجع الزامی

این استاندارد، مراجع الزامی ندارد.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۳

عرضه کننده

supplier

شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم یا از طریق واسطه فروش، مبادرت به فروش خودروهای نو تولیدی خود یا خودروهای وارداتی خود که دارای نمایندگی رسمی از جانب تولید کننده اصلی خارجی است، می کند.

۲-۳

واسطه خدمات پس از فروش

after-sales service intermediary

شخص حقیقی یا حقوقی دارنده مجوزهای مربوطه که مستقیماً توسط عرضه کننده، عهده دار ارائه خدمات پس از فروش از طریق نمایندگی های مجاز در طول دوره ضمانت و تعهد می باشد. واسطه خدمات پس از فروش می تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده و یا به عنوان واحدی مستقل تحت نظارت عرضه کننده خودرو فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۳-۳

خدمات پس از فروش خودرو

after-sales service

کلیه خدمات از قبیل ضمانت، تعهد (پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات) که بر عهده عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش / نمایندگی های مجاز قرار می گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می شود.

۴-۳

نمایندگی مجاز

authorized representative

شخص حقیقی یا حقوقی که از طرف عرضه کننده خودرو و یا واسطه فروش و خدمات پس از فروش به عنوان نماینده رسمی و به صورت مستقیم عهده دار ارائه خدمات فروش یا پس از فروش (و یا هر دوی آنها) بوده و دارای مجوز از عرضه کننده و پروانه کسب از مراجع ذیربط می باشد.

۵-۳

بازرس

inspector

شخص حقیقی/حقوقی تایید صلاحیت شده توسط مرجع ذیصلاح قانونی که برای وظیفه ارزیابی عملکرد عرضه کننده، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز، تهیه گزارش های ادواری یا موردی و همچنین تحلیل و اظهار نظر در خصوص آنها تعیین می شود.

۶-۳

ضمانت (گارانتی)

guarantee

مجموعه تعهداتی است که عرضه کننده خودرو در قبال وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود، تحت شرایط و زمانی خاص، جهت رفع آن، چه از طریق تعمیر و چه از طریق تعویض قطعات، بر عهده می گیرد (خدمات تعریف شده ای است که در یک دوره زمانی مشخص به صورت رایگان توسط عرضه کننده خودرو تضمین می شود).

۷-۳

تعهد (وارانتی)

warranty

تمامی خدماتی که در دوره ضمانت به مشتری داده می‌شود در دوره تعهد باید وجود داشته باشد و تنها تفاوت آن با ضمانت آن است که در دوره تعهد هزینه خدمات انجام شده توسط مشتری پرداخت می‌شود (مجموعه خدمات و تامین قطعاتی است که در یک دوره زمانی مشخص (۱۰ سال) توسط عرضه کننده خودرو در مقابل اخذ وجه تعهد می‌شود).

۴ اصول ارائه خدمات پس از فروش

۱-۴ آموزش و مهارت

۱-۱-۴ آموزش و مهارت کارکنان عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش

۱-۱-۱-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای نظام آموزش کارکنان خود در چارچوب ارائه خدمات پس از فروش و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام کند.

۲-۱-۱-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به طراحی یک چارت سازمانی اقدام نموده و شرح وظایف پست های تعریف شده در آن را به گونه ای تعریف کند که تمامی فرآیندهای مورد نیاز و تعریف شده در الزامات قانونی را پوشش دهد.

۳-۱-۱-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش، پس از تعریف شرح وظایف پست های سازمانی خود، باید نسبت به تعیین شایستگی های مورد نیاز هر پست اقدام و استاندارد آموزشی هر یک را متناسب با آن تعریف کند.

۲-۱-۴ آموزش و مهارت کارکنان نمایندگی های مجاز

۱-۲-۱-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای نظام آموزش کارکنان نمایندگی های مجاز خود در چارچوب ارائه خدمات پس از فروش و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام کند.

۲-۲-۱-۴ طراحی سازوکار احراز شرایط، سطح بندی، تطبیق با استاندارد آموزشی و توانمند سازی کارکنان باید توسط عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش انجام شود.

۲-۴ تدوین و توزیع دستورالعمل های فنی و تعمیراتی

۱-۲-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین راهنمای تعمیراتی بخش های مختلف خودرو و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

۲-۲-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید تمامی دستورالعمل های فنی و تعمیراتی و همچنین ابزارهای مخصوص مرتبط با خودروهای تحت مسئولیت را به زبان فارسی تهیه و در دسترس نمایندگی های تحت پوشش قرار دهد.

۳-۴ طراحی و اجرای سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز تحت پوشش

۱-۳-۴ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش باید سازوکار نظارت مستمر بر تمامی نمایندگی‌های مجاز تحت پوشش را حداقل براساس معیارهای ذیل طراحی و ایجاد نماید:

الف- صورتحساب (ارائه فاکتور رسمی، همخوانی فاکتور با شماره شناسایی خودرو (VIN)، درخواست مشتری، نرخ اجرت تعمیرات و قیمت قطعات)؛

ب- مهارت کارکنان فنی (استفاده از دستورالعمل‌های فنی، تجهیزات و ابزار مخصوص)؛

پ- تحویل قطعات داغی غیرگارانته، اعلام تعمیرات اضافی، اعلام هزینه قبل از شروع تعمیرات به مشتری؛

ت- پذیرش خودروهای دارای عیوب ایمنی تحت هر شرایطی؛

عرضه کننده خودرو / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به شناسایی و تهیه فهرست کامل عیوب ایمنی اقدام نموده و آن را به کلیه نمایندگی‌های تحت پوشش اعلام کند.

ث- نظارت بر کالیبراسیون تجهیزات و ابزارآلات.

۴-۴ تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی‌های مجاز

عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی‌های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

۵-۴ ضمانت خودرو، قطعات و خدمات

۱-۵-۴ حداقل دوره ضمانت خودرو مطابق مصوبات قانونی تعیین و اجرا می‌شود.

۲-۵-۴ برای دوره تعهد، عرضه کننده خودرو / واسطه خدمات پس از فروش باید نمایندگی‌های مجاز را ملزم کند تا ضمن ارائه صورت حساب رسمی، خدمات ارائه شده خود را حداقل به مدت دو ماه و یا ۳۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت کند. هم چنین قطعات یدکی تعویض شده، به جز اقلام و قطعات مصرفی مطابق پیوست الف، حداقل به مدت یک سال و یا ۲۰۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد^۱، شامل ضمانت است.

در صورت هم پوشانی ضمانت‌های این بند با الزامات دوره ضمانت خودرو، مدت زمان/کیلومتر کارکرد بیشتر، ملاک عمل خواهد بود.

۶-۴ پایش و تحلیل نظرات مشتریان

۱-۶-۴ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای نظام نظرسنجی از مراجعین تمامی نمایندگی‌های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن براساس معیارهای ذیل اقدام کند:

۱ - استثنائات دوره‌های ضمانت و تعهد مطابق ضوابط قانونی تعیین می‌شود.

الف- رضایت از زمان و هزینه صرف شده؛

ب- رضایت از نحوه برخورد و پاسخ گویی کارکنان خدمات پس از فروش؛

پ- رضایت از رفع کامل ایرادات ثبت شده؛

ت- رضایت مشتریان از نحوه ارائه خدمات سیار.

۴-۷ تدوین و اجرای ضوابط مربوط به پذیرش، گردش کار و ترخیص خودرو

۴-۷-۱ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تهیه سازوکار و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن بر اساس حداقل معیارهای ذیل اقدام نماید:

الف- برنامه ریزی تعمیرات؛

ب- کنترل کیفیت تعمیرات؛

پ- فراخوان تعمیرات؛

ت- اطلاع رسانی تعمیرات اضافی به مشتری؛

ث- تحویل قطعات داغی غیرگارانته؛

ج- اعلام هزینه ها قبل از شروع تعمیرات.

۴-۸ توسعه شبکه تعمیرگاهی

۴-۸-۱ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای توسعه کمی شبکه نمایندگی های مجاز خود و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

شاخص های مورد نیاز در محاسبه توسعه شبکه تعمیرگاهی باید به شرح زیر باشد:

الف- تعداد خودروهای عرضه شده به تفکیک مدل و سال تولید (۱۰ سال اخیر)؛

ب- تعداد پذیرش خودرو در سال مبنای ارزیابی؛

پ- نرخ مراجعه تعمیراتی سالانه خودروهای تحت پوشش به تفکیک فعالیت های تعمیراتی؛

ت- متوسط زمان تعمیرات هر مدل خودرو به تفکیک هر فعالیت تعمیراتی؛

ث- تعداد روز و ساعات کاری کلیه نمایندگی های مجاز تحت پوشش؛

ج- نحوه پراکنش استانی نمایندگی های مجاز مورد نیاز بر اساس پراکندگی خودروهای عرضه شده در سطح کشور؛

چ- نوع و تعداد خودروهای تحت مسئولیت؛

ح- محاسبه تعداد تعمیرگاه، تعداد فضاها، تعمیراتی و نیروی انسانی شبکه نمایندگی های مجاز و محاسبه پراکنش نمایندگی ها در هر استان، با توجه به میزان و برنامه فروش خودروها.

۹-۴ خدمات امداد رسانی سیار

عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین سازوکار و اجرای نظام ارائه خدمات سیار و طرح های امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام کند.

۱۰-۴ تامین و توزیع مناسب قطعات یدکی

۱-۱۰-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به طراحی، تدوین و اجرای سازوکاری با هدف تامین و توزیع مناسب و به موقع تمامی قطعات یدکی، مطابق با استاندارد سازنده خودرو، در شبکه نمایندگی های مجاز اقدام نموده و بر حسن اجرای آن نظارت کند.

۲-۱۰-۴ این سازوکار باید بر اساس مدل های استاندارد سفارش گذاری و کنترل موجودی (مانند روش های نقطه سفارش و یا بازه زمانی سفارش و سایر روش های مشابه با در نظر گرفتن زمان تامین قطعات، نرخ مصرف، ذخیره احتیاطی و حداقل میزان موجودی) طراحی و اجرا شده باشد.

۳-۱۰-۴ برای خودروهایی که سابقه عرضه آنها وجود ندارد، باید فهرست پیشنهادی قطعات مورد نیاز از شرکت مادر دریافت شده باشد.

۱۱-۴ تامین و توزیع ابزارهای مخصوص

عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به دریافت کلیه دفترچه های فنی و دستورالعمل های تعمیراتی از شرکت مادر، استخراج تمامی ابزارهای مخصوص مورد نیاز تعریف شده در این دستورالعمل ها، تامین و توزیع مناسب ابزارهای مخصوص تعمیراتی مورد نیاز کلیه خودروهای تحت پوشش و تدوین راهنمای تعمیراتی و چگونگی استفاده از ابزارمخصوص، اقدام و بر حسن اجرای آن نظارت کند.

۱۲-۴ رسیدگی به شکایات مشتریان

عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی و نظارت بر حسن اجرای مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان اقدام کند.

۱۳-۴ توسعه شبکه ارتباطی رایانه ای بین عرضه کننده خودرو / واسطه خدمات پس از فروش و مشتریان

۱-۱۳-۴ عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش موظف است نسبت به طراحی سازوکار و راه اندازی سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات و تعیین زمان و محل مراجعه مصرف کننده به نمایندگی های مجاز در

دوره تضمین و تعهد اقدام کند. در صورتی که مصرف کننده تأکید بر پذیرش در نمایندگی خاصی را داشته باشد، عرضه کننده باید در اولین زمان ممکن، نسبت به اجرای این درخواست اقدام کند. این سامانه باید حداقل قابلیت های مورد نیاز در جهت ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان را دارا باشد. این سامانه باید عملیاتی شده باشد.

۴-۱۴ توسعه شبکه ارتباطی رایانه‌ای بین عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز

عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش موظف است نسبت به طراحی سازوکار و استقرار شبکه رایانه‌ای بین خود و نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش شامل محاسبه مدت توقف خودرو، فهرست قطعات و مواد مصرفی و اجرت تعمیرات برای هر خودرو و نیز صورتحساب هر مصرف کننده اقدام کند.

۴-۱۵ تدوین و اجرای آیین نامه اعطاء و توقف فعالیت نمایندگی

عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به طراحی سازوکار و اجرای نظام تشویق، تنبیه و اعطاء و توقف فعالیت نمایندگی‌های مجاز خود اقدام و بر حسن انجام آن نظارت نماید. این سازوکار باید به گونه‌ای طراحی شده باشد که از جذب و فعالیت متقاضیان فاقد حداقل الزامات عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش جلوگیری کند.

۴-۱۶ تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات

۴-۱۶-۱ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد شرکت مادر اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری، آن را به نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ کند. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف کننده را به ایشان تسلیم می‌کند.

۴-۱۶-۲ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش در ارتباط با تمامی خودروهای تحت پوشش باید نسبت به دریافت جدول زمان استاندارد تعمیرات از شرکت مادر اقدام کند.

عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش در ارتباط با تمامی خودروهای تحت پوشش باید نسب به تعریف جدول هزینه خدمات ارائه شده در شبکه نمایندگان اقدام کند.

۴-۱۷ تدوین جدول قطعات یدکی

۴-۱۷-۱ عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش باید نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری، ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده، آن را به واسطه خدمات پس از

فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ کند. براین اساس، نمایندگی باید برای تمامی خدمات ارائه شده و قطعات تعویض شده صورتحساب را به مصرف کننده ارائه کند.

۴-۱۷-۲ عرضه‌کننده/ واسطه خدمات پس از فروش در ارتباط با تمامی خودروهای تحت پوشش باید نسبت به تعریف جدول قیمت مصرف کننده قطعات یدکی اقدام کند.

۵ الزامات

۵-۱ ارزیابی‌ها بر اساس این استاندارد به تشخیص مرجع ذی صلاح، توسط بازرس، در رابطه با هر عرضه کننده/ واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آن انجام می‌شود.

۵-۲ ارائه اطلاعات لازم جهت اجرای فرآیند ارزیابی و انجام هماهنگی و همکاری لازم در راستای اجرای ارزیابی‌ها به عهده عرضه کنندگان/واسطه‌های خدمات پس از فروش/نمایندگی‌های مجاز می‌باشد.

۵-۳ مواردی که باید توسط عرضه کنندگان/واسطه‌های خدمات پس از فروش/نمایندگی‌های مجاز ارائه شود:

الف- نام و نشانی کلیه نمایندگی‌های مجاز فعال و تعلیق شده سراسر کشور (ماهانه)؛

ب- مشخصات کلیه مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش به صورت دسترسی آنلاین برای بازرس، که شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نمایندگی که به آن مراجعه شده، است؛

پ- اطلاعات فنی مرتبط با نمایندگی‌های مجاز نظیر فهرست و مشخصات دستگاه‌های عیب‌یاب و استانداردهای آموزشی کارکنان (سالانه)؛

ت- فهرست کلیه خودروهای پذیرش شده باید به صورت ماهانه و مطابق جداول ۱ و ۲ به بازرس اعلام شود و صحه گذاری آن نیز بر عهده بازرس است.

جدول ۱- جدول ارائه گزارش ماهانه توسط عرضه کننده خدمات پس از فروش

وضعیت پذیرش (تعداد)							نوع خودرو	ساعت فعالیت روزانه	نوع فعالیت		شهر	استان	کد نمایندگی	نام نمایندگی
امداد	سرویس ادواری	گازسوز/هیبرید	جلوبندی	الکتریکی	مکانیکی	کل پذیرش ماهانه			سنگین	سبک				

جدول ۲- جدول ارائه گزارش‌های سرویس ادواری

سهم فعالیت تعمیراتی (درصد)			کل پذیرش ماهانه	نوع خودرو
جلوبندی	الکتریکی	مکانیکی		

ث- وضعیت پذیرش نمایندگی های مجاز باید ماهانه توسط عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش به بازرس اعلام شود. مواردی که جهت محاسبه آن لازم است مد نظر قرار گیرد عبارتند از:

۱- آمار کل پذیرش نمایندگی مربوط به فعالیت‌های الزامی و تحت مسئولیت مطابق با جداول ۱ و ۲.

۲- محاسبات متوسط پذیرش بر مبنای ۲۶۰ روز کاری در سال است.

۳- با توجه به این که فعالیت‌های تعیین شده در انجام سرویس های ادواری خودروها صرفاً مختص به یک فعالیت نبوده و تمامی فعالیت های مکانیکی، برق و جلوبندی را در بر می گیرد، شرکت های عرضه کننده خودرو باید تعداد پذیرش های مربوط به سرویس های ادواری را به همراه سهم هریک از فعالیت ها (بر اساس درصد) در سرویس اعلام نمایند.

ج- شرکت های عرضه کننده خودرو موظفند تا کلیه مراجعاتی که در دوران تعهد (وارانتی) در سطح شبکه نمایندگی های مجاز آنها انجام می پذیرد را تحت کنترل درآورند.

۶ شاخص‌های ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه‌کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز

۱-۶ خدمات پس از فروش عرضه‌کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش

۱-۱-۶ به طور کلی خدمات پس از فروش عرضه‌کنندگان / واسطه خدمات پس از فروش بر اساس چهار شاخص زیر مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهند گرفت:

۱- کیفیت خدمات

۲- سرعت خدمات

۳- هزینه

۴- نتایج عملکرد

شاخص‌های ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه‌کنندگان خودرو و ضرایب وزنی آنها در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳- شاخص‌های ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه‌کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش به همراه ضرایب وزنی آنها

شاخص	ضریب وزنی	زیر شاخص	عوامل	امتیاز	
کیفیت خدمات	۲۵٪	وضعیت نمایندگی‌ها	نیروی انسانی، امکانات و تجهیزات، فرایندهای مرتبط با الزامات حقوق مصرف‌کنندگان و سیستم مدیریت کیفیت	۷۰	
			مهارت نیروی انسانی	آموزش و مهارت کارکنان نمایندگی‌ها و شرکت	۱۰
		سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	نظامات کیفیت	سیستم‌های مدیریت کیفیت و غیره	۲.۵
			کیفیت خدمات	تدوین و توزیع دستورالعمل‌های فنی و تعمیراتی	۳
				طراحی و اجرای سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز	۴.۵
				تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی‌های مجاز	۲
				ضمانت خودرو، قطعات و خدمات	۴
				پایش و تحلیل نظرات مشتریان	۲
				تدوین و اجرا ضوابط مربوط به پذیرش، گردش کار و ترخیص	۲
				جمع	۱۰۰
سرعت خدمات	۲۰٪	شبکه تعمیرگاهی	توسعه شبکه تعمیرگاهی	۱۰	
			امداد خودرو	۱۰	
			کارایی نمایندگی‌ها (تعمیر مناسب خودرو در زمان توقف متعارف)	۱۵	
		قطعات یدکی و ابزار مخصوص	تامین و توزیع مناسب قطعات یدکی	۳۰	
			تامین و توزیع مناسب ابزار مخصوص	۵	
		رسیدگی به شکایات مشتریان	بررسی فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان	۱۵	
		سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات	توسعه شبکه ارتباطی رایانه‌ای بین شرکت و مشتریان	۲	
			توسعه شبکه ارتباطی رایانه‌ای بین شرکت و نمایندگی‌های مجاز	۲	
			تدوین و اجرای آیین‌نامه اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	۲	
			پرداخت خسارت خواب خودرو	۹	
جمع	۱۰۰				
هزینه خدمات	۱۵٪	هزینه‌های خدمات و قطعات	تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات	۲۰	
			تدوین جدول قیمت قطعات یدکی	۲۰	
			نظارت بر هزینه‌های دریافتی از مشتریان	۴۰	
			برآورد و تامین بودجه پرداخت خسارت خواب خودرو	۲۰	
جمع	۱۰۰				
نتیجه عملکرد	۴۰٪	رضایتمندی	ارزیابی رضایت مشتریان	۶۰	
			رضایت نمایندگی‌ها	۱۰	
		نتایج فرآیندها	بررسی اثربخشی اجرای فرآیندها	۳۰	
		جمع	۱۰۰		

امتیاز نهایی حاصل از جدول ۳، بر اساس معدل وزنی امتیازات شاخص ها و با لحاظ ضریب وزنی هر شاخص محاسبه می شود. عرضه کننده/ واسطه خدمات پس از فروش باید حداقل ۷۰ درصد معدل وزنی کل شاخص ها را کسب کنند مشروط بر این که امتیاز هیچ شاخصی از ۶۵ درصد کمتر نباشد.

۲-۱-۶ شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز و ضرایب وزنی آن ها در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز به همراه ضرایب وزنی آن ها

شاخص	ضریب وزنی	زیر شاخص	عوامل	امتیاز		
وضعیت نمایندگی	۵۰٪	نیروی انسانی	آموزش، مهارت، تعداد و شرایط	۲۶		
		امکانات و تجهیزات	تجهیزات و ابزار آلات	۱۸		
			فضاهای تعمیراتی، ستادی و اداری	۹		
			الزامات محیطی (نظام آراستگی، تابلوها، رفاه مشتریان و ایمنی)	۷		
		فرایندهای مرتبط با الزامات حقوق مصرف کنندگان	۵۰٪	سفراتر گذاری و تامین قطعات	سفراتر گذاری و تامین قطعات	۱۰
					مدیریت ارتباط با مشتریان	۵
					پذیرش تا ترخیص	۱۵
					ضمانت	۱۰
جمع				۱۰۰		
نتیجه عملکرد	۵۰٪	رضایت مشتریان	ارزیابی رضایت مشتریان	۷۸		
			کارایی نمایندگی (تعمیر مناسب خودرو در زمان توقف متعارف)	۲۰		
		مدیریت منابع انسانی	شاخص ماندگاری کارکنان	۲		
		جمع				۱۰۰

امتیاز نهایی حاصل از جدول ۴، بر اساس معدل وزنی امتیازات شاخص ها و با لحاظ ضریب وزنی هر شاخص محاسبه می شود. نمایندگی مجاز باید حداقل ۷۰ درصد معدل وزنی کل شاخص ها را کسب کنند مشروط بر این که امتیاز هیچ شاخصی از ۶۵ درصد کمتر نباشد.

۷ چگونگی اجرای فرآیند ارزیابی

۱-۷ نمایندگی‌های مجاز

۱-۱-۷ وضعیت نمایندگی‌ها

وضعیت نمایندگی‌ها بر اساس امتیاز ارزیابی موارد زیر انجام می‌شود:

۱-۱-۱-۷ نیروی انسانی

نیروی انسانی از مهمترین شاخص‌های ارزیابی وضعیت نمایندگی‌ها محسوب می‌شود. ۲۶ درصد امتیاز شاخص وضعیت نمایندگی‌ها مربوط به نیروی انسانی است.

نیروی انسانی در نمایندگی باید از دو جنبه مورد ارزیابی قرار خواهد گیرد.

۱-۱-۱-۱-۷ آموزش و مهارت

این زیر شاخص، ۸۰ درصد امتیاز زیر شاخص نیروی انسانی را تشکیل می‌دهد. ارزیابی وضعیت آموزش و کنترل مهارت کارکنان نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت می‌گیرد.

۲-۱-۱-۱-۷ تعداد و شرایط

این زیر شاخص، ۲۰ درصد امتیاز زیر شاخص نیروی انسانی را تشکیل می‌دهد. ارزیابی وضعیت نیروی انسانی از لحاظ تعداد و شرایط احراز کارکنان در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت.

۲-۱-۱-۷ امکانات و تجهیزات

این زیر شاخص، یکی از شاخص‌های ارزیابی وضعیت نمایندگی است که ۳۴ درصد امتیاز شاخص وضعیت نمایندگی‌ها مربوط به آن می‌باشد. این حوزه شامل موارد زیر است:

۱-۲-۱-۱-۷ تجهیزات و ابزارآلات

این زیر شاخص، یکی دیگر از شاخص‌های ارزیابی وضعیت نمایندگی‌ها بوده و ۱۸ درصد امتیاز این شاخص را تشکیل می‌دهد. در ارزیابی این بخش وجود تجهیزات و ابزار آلات، در دسترس بودن، سالم بودن، مهارت استفاده و استفاده مستمر (بر حسب نوع استفاده) در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز کنترل می‌شود.

۲-۲-۱-۱-۷ فضاهای تعمیراتی، ستادی و اداری

۹ درصد امتیاز ارزیابی وضعیت نمایندگی‌ها مربوط است به فضای تعمیراتی، ستادی، اداری و غیره که از لحاظ تعداد و شرایط و بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت.

۳-۲-۱-۱-۷ الزامات محیطی

این زیر شاخص، ۷ درصد امتیاز شاخص وضعیت نمایندگی را تشکیل می‌دهد. این بخش در برگیرنده حوزه های نظام آراستگی، رفاه مشتریان، تابلوها و ایمنی است. ارزیابی الزامات محیطی در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت. امتیاز سوالات این بخش به نسبت مساوی تقسیم خواهد شد.

۷-۱-۱-۳ فرایندهای مرتبط با الزامات حقوق مصرف کنندگان

این زیر شاخص، یکی از مهمترین شاخص‌های ارزیابی وضعیت نمایندگی‌های مجاز است. این بخش ۴۰ درصد امتیاز وضعیت نمایندگی را دارد.

۷-۱-۱-۳-۱ فرایند سفارش گذاری و تامین قطعات

۱۰ درصد از امتیاز وضعیت نمایندگی‌های مجاز مربوط به نحوه سفارش گذاری و برنامه‌ریزی تامین قطعات یدکی مورد نیاز است. ارزیابی فرایند سفارش گذاری و تامین قطعات در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت.

۷-۱-۱-۳-۲ فرایند مدیریت ارتباط با مشتریان

۵ درصد از امتیاز وضعیت نمایندگی‌های مجاز مربوط به اجرای فرایند مدیریت ارتباط با مشتریان است. ارزیابی فرایند مدیریت ارتباط با مشتریان در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت.

۷-۱-۱-۳-۳ فرایند پذیرش تا ترخیص

۱۵ درصد از امتیاز وضعیت نمایندگی‌های مجاز مربوط به اجرای فرایند پذیرش تا ترخیص است. ارزیابی فرایند پذیرش تا ترخیص در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت.

۷-۱-۱-۳-۴ فرایند ضمانت

۱۰ درصد از امتیاز وضعیت نمایندگی‌های مجاز مربوط به اجرای فرایند ضمانت است. ارزیابی فرایند ضمانت در نمایندگی‌های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز صورت خواهد گرفت.

۷-۲ کیفیت خدمات (عرضه کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش)

۷-۲-۱ وضعیت نمایندگی‌ها

وضعیت نمایندگی‌ها شاخصی است که بر اساس نیروی انسانی، امکانات و تجهیزات، فرایندهای مرتبط با حقوق مصرف کنندگان در نظر گرفته می‌شود.

۷-۲-۲ مهارت نیروی انسانی

ارزیابی فرآیند آموزش و کنترل مهارت کارکنان نمایندگی‌های مجاز و شبکه خدمات پس از فروش در شرکت‌های عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش بر اساس الزامات قانونی انجام می‌شود.

۷-۲-۳ نظامات کیفیت

این بخش مربوط به استقرار سیستم های مدیریت کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو می باشد.

۷-۲-۴ سایر الزامات مرتبط با کیفیت خدمات

این بخش شامل سایر موارد مرتبط با کیفیت خدمات می باشد این موارد عبارتند از:

- تدوین و توزیع دستورالعمل های فنی و تعمیراتی و راهنمای استفاده از ابزار مخصوص؛
- اجرای سیستم نظارتی بر نمایندگی های مجاز؛
- تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی های مجاز؛
- ضمانت خودرو، قطعات و خدمات بر اساس الزامات قانونی؛
- پایش و تحلیل نظرات مشتریان و اعمال اقدامات اصلاحی موثر بر اساس الزامات قانونی؛
- تدوین و ابلاغ ضوابط مربوط به پذیرش، برنامه ریزی تعمیرات، گردش کار و ترخیص خودرو به نمایندگی های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن بر اساس الزامات قانونی؛
- ارائه آموزش نحوه استفاده از محصول به مصرف کنندگان بر اساس الزامات قانونی.

۷-۳ سرعت خدمات

۷-۳-۱ شبکه تعمیرگاهی

دسترسی به شبکه تعمیرگاهی و زمان بهینه دریافت خدمات از مهمترین شاخص های مدنظر مشتریان می باشد که بر اساس موارد زیر مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت:

الف- ارزیابی طرح توسعه شبکه نمایندگی مجاز عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش براساس الزامات قانونی؛

ب- ارزیابی فرآیند خدمات رسانی سیار بر اساس الزامات قانونی؛

پ- کارایی نمایندگی ها.

یادآوری- کارایی نمایندگی بر اساس نسبت تعداد خودروهای رفع عیب شده در طی حداکثر ۲ روز کاری، به تعداد کل خودروهای پذیرش شده در بازه زمانی معین.

۷-۳-۲ قطعات یدکی و ابزار مخصوص

الف- قطعات یدکی

تامین و توزیع مناسب و به موقع قطعات یدکی شرط لازم جهت افزایش سرعت خدمات رسانی به مشتریان می باشد.

در ارزیابی این شاخص مواردی از قبیل برنامه ریزی، تامین، کنترل کیفیت، ردیابی، انبارش و توزیع مناسب قطعات یدکی بر اساس الزامات قانونی مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

ب- ابزار مخصوص

عرضه‌کننده / واسطه خدمات پس از فروش باید ابزارهای درج شده در دستورالعمل های فنی خودرو ها را تهیه و توزیع نماید.

۷-۳-۳ رسیدگی به شکایات مشتریان

در این خصوص شاخص هایی نظیر نسبت شکایات مشتریان به میزان مراجعات شبکه خدمات پس از فروش، متوسط مدت زمان پاسخگویی به شکایات مشتریان و نسبت شکایات منجر به رضایت مشتریان مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۷-۳-۴ سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات

این بخش شامل سایر موارد مرتبط با سرعت خدمات است.

این موارد عبارتند از:

- توسعه شبکه ارتباطی رایانه‌ای بین مشتریان، نمایندگی های مجاز و عرضه‌کنندگان خودرو یا واسطه‌های خدمات پس از فروش؛
- تدوین و اجرای آیین نامه اعطا و لغو امتیاز نمایندگی‌ها؛
- پرداخت خسارت خواب خودرو بر اساس الزامات قانونی.

۷-۴ هزینه خدمات

۷-۴-۱ هزینه‌های خدمات و قطعات

در خصوص ارزیابی این شاخص، نحوه برنامه ریزی و کنترل هزینه های دریافتی از مشتریان در نمایندگی های مجاز مورد نظر است که بر اساس موارد زیر پایش خواهد شد:

۷-۴-۱-۱ تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی، ابلاغ آن به نمایندگی های مجاز و اطلاع رسانی هزینه ها به مشتریان؛

۷-۴-۱-۲ نظارت بر صدور صورت حساب و هزینه های دریافتی از مشتریان در نمایندگی های مجاز بر اساس دستورالعمل زمان و نرخ استاندارد تعمیرات.

۷-۵ نتیجه عملکرد

در این بخش نتیجه عملکرد شرکت های عرضه‌کننده خودرو در راستای سه شاخص اصلی ارائه خدمات پس از فروش یعنی کیفیت، سرعت و هزینه خدمات مورد پایش قرار خواهد گرفت.

سر فصل های ارزیابی نتایج عملکرد عرضه‌کنندگان/واسطه‌های خدمات پس از فروش عبارتند از:

۷-۵-۱ رضایتمندی (نتایج مشتریان)

ارزیابی رضایتمندی مشتریان عمده ترین شاخص پایش عملکرد شرکت های عرضه کننده است. این شاخص در مجموع ۶۰ درصد امتیاز نتیجه عملکرد عرضه کنندگان خودرو را شامل می شود. اندازه گیری رضایت مشتریان شامل موارد جدول ۵ است. نمونه فرم اندازه گیری رضایتمندی مشتریان در بند ۹ ارائه شده است.

جدول ۵- پرسش های ارزیابی رضایتمندی مشتریان

نوع پرسش	شماره پرسش
پرسش با طیف پنج گزینه ای	۲،۳،۴،۵،۸،۹،۱۱،۱۵،۱۶،۱۷،۱۹
پرسش کنترلی	۱،۱۰،۱۳،۱۴
پرسش شاخص کارایی	۶،۷
پرسش عملکردی شرکت	۱۸
پرسش عملکردی نمایندگی	۷،۱۲

۷-۵-۲ نتایج نمایندگی ها (رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش)

با عنایت با این که رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد عرضه کنندگان / واسطه خدمات پس از فروش بر رضایتمندی مشتریان نیز تاثیرگذار است، بنابراین شاخص رضایتمندی نمایندگی های مجاز نیز به عنوان یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد عرضه کنندگان مورد بررسی قرار خواهد گرفت. چگونگی سنجش رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عرضه کنندگان در بند ۹ بیان شده است.

۷-۵-۳ نتایج فرآیندها

در این بخش به بررسی اثربخشی فرآیندهای اجرا شده در مراحل قبلی می پردازیم و با توجه به اهمیت موضوع در مجموع ۳۰ درصد امتیاز نتیجه عملکرد عرضه کنندگان / واسطه خدمات پس از فروش را شامل می شود.

۸ شرایط و ضوابط نمایندگی های مجاز

۸-۱ تعاریف مربوط به نمایندگی های مجاز

۸-۱-۱ فضای تعمیراتی

به محلی که دارای نیروی انسانی، فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب جهت انجام تعمیرات خودرو در نظر گرفته می شود، اطلاق می شود، که لازم است فضای تعمیراتی مسقف و دارای تابلوی نوع فعالیت باشد.

۸-۱-۲ انبار قطعات یدکی

محلی که برای نگهداری قطعات یدکی در نظر گرفته شده است و باید دارای قفسه بندی مناسب و همچنین دارای سیستم آدرس دهی قطعات یدکی باشد.

برای کنترل موجودی، انبارهای لوازم یدکی باید حداقل به سیستم کاردکس مجهز باشد.

نمایندگی باید جهت برنامه ریزی و سفارش گذاری تامین قطعات یدکی اقدام به تعریف نقطه سفارش و نقطه ذخیره احتیاطی نماید و نظارت بر اجرای آن را نیز انجام دهد.

۸-۱-۳ انبار قطعات داغی

این انبار محلی برای جمع آوری و نگهداری قطعات و لوازم داغی در نمایندگی است.

۸-۱-۴ انبار مواد مصرفی

این انبار برای نگهداری روغن‌ها، ضدیخ، گریس و سایر مواد مصرفی در نمایندگی در نظر گرفته می‌شود.

۸-۱-۵ انبار ابزارآلات

به منظور نگهداری مناسب از ابزار مخصوص و ابزار دقیق از این انبار استفاده می‌شود.

یادآوری - همه این انبارها می‌توانند در یک فضا به صورت مجزا و مشخص قرار گرفته باشند.

۸-۱-۶ پارکینگ خودروهای منتظر تعمیر و تعمیر شده

از این پارکینگ برای توقف خودروهای تعمیر شده و منتظر تعمیر استفاده می‌شود. پارکینگ باید به گونه‌ای باشد که امکان ورود و خروج خودروها به راحتی در آن وجود داشته باشد.

۸-۱-۷ نگهداری و تعمیرات

نمایندگی باید در رابطه با تجهیزات مشخص شده در جداول ۱۶ تا ۱۸ اقدام به تدوین دستورالعمل نگهداری و تعمیرات نموده به نحوی که برنامه زمانبندی، نوع سرویس و سایر شرایط مورد نیاز در آن تعریف شده باشد.

۸-۱-۸ نمایندگی فعال

نمایندگی فعال محسوب می‌شود که تا زمان شروع فرایند ارزیابی نمایندگی‌های مجاز مشغول به فعالیت بوده است.

یادآوری - بدیهی است اعلام لغو و یا در حال تعلیق بودن نمایندگی در بازه انجام ارزیابی، توسط بازرس، مورد صحه گذاری قرار خواهد گرفت.

۸-۱-۹ نقطه سفارش

منظور از نقطه سفارش، سطحی از موجودی است که جوابگوی "نیاز نمایندگی" در دوره انتظار برای تامین مجدد می‌باشد.

۸-۱-۱۰ ذخیره احتیاطی

ذخیره احتیاطی یا حداقل موجودی عبارت از میزان اضافه موجودی انبار برای جلوگیری از کمبودهای احتمالی در زمان انتظار جهت دریافت قطعه است.

۸-۲ شاخص‌های مربوط به شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز

شرایط و ضوابط نمایندگی‌های مجاز بر اساس شاخص‌های زیر تعیین می‌شود:

- نیروی انسانی؛

- امکانات و تجهیزات؛

- فرایندهای مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان؛

- امتیازهای تشویقی.

۸-۲-۱ نیروی انسانی

مدیریت و نیروی انسانی یکی از پارامترهای مهم در نمایندگی مجاز به جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان محسوب می‌شود که بر این اساس تعیین تعداد نیروی انسانی کافی با توجه به تعداد پذیرش در هر نمایندگی مجاز به جهت برآورده کردن امکانات خدماتی صحیح و موثر باید صورت گیرد.

۸-۲-۲ ساختار سازمانی نمایندگی مجاز

ساختار سازمانی به طور معمول شامل بخش‌های صاحب امتیاز، مدیریت تعمیرگاه، کارشناس فنی، کارکنان فنی، کارشناس پذیرش/پذیرشگر، مسئول ارتباط با مشتریان و مسئول انبار است.

یادآوری - صاحب امتیاز نمایندگی می‌تواند در صورت احراز شرایط مدیر تعمیرگاه، این سمت را نیز به عهده داشته باشد.

۸-۲-۳ نوع فعالیت

فعالیت‌هایی که در نمایندگی‌ها انجام می‌شود می‌تواند شامل بخش‌های زیر باشد:

مکانیکی، الکتریکی، فرمان و جلوبندی و گازسوز/هیبرید.

وجود فعالیت‌های مکانیکی، الکتریکی، فرمان و جلوبندی در هر نمایندگی مجاز الزامی است.

۸-۲-۴ تعیین تعداد نیروی انسانی مورد نیاز در نمایندگی مجاز

جدول ۹- تعداد نفرات مورد نیاز مدیریت و نیروی انسانی نمایندگی خودروهای سبک

تعداد				سمت	ردیف
$۲۰ \leq R$	$۲۰ < R < ۳۰$	$۱۰ \leq R < ۲۰$	$۰ < R < ۱۰$		
۱	۱	۱	۱	مدیر نمایندگی	۱
۱	۱	۱	۱	کارشناس پذیرش	۲
۲	۱			پذیرشگر	۳
۱	۱			مسئول ارتباط با مشتریان	۴
۱	۱	۱	۱	مسئول انبار	۵
R = متوسط تعداد پذیرش روزانه					

جدول ۱۰- تعداد نفرات مورد نیاز مدیریت و نیروی انسانی نمایندگی خودروهای سنگین

تعداد				سمت	ردیف
$۱۵ \leq R$	$۱۰ \leq R < ۱۵$	$۵ \leq R < ۱۰$	$۰ < R < ۵$		
۱	۱	۱	۱	مدیر نمایندگی	۱
۱	۱	۱	۱	کارشناس پذیرش	۲
۲	۱			پذیرشگر	۳
۱	۱			مسئول ارتباط با مشتریان	۴
۱	۱	۱	۱	مسئول انبار	۵
R = متوسط تعداد پذیرش روزانه					

جدول ۱۱- تعداد نفرات مورد نیاز کارشناس فنی نمایندگی سبک

تعداد					سمت	ردیف
$40 \leq T$	$30 \leq T < 40$	$20 \leq T < 30$	$10 \leq T < 20$	$0 < T < 10$		
۵	۴	۳	۲	۱	کارشناس فنی	۱
$T = T_M + T_C + T_E + T_G$ = تعداد کارکنان فنی						

جدول ۱۲- تعداد نفرات مورد نیاز کارشناس فنی نمایندگی سنگین

تعداد				سمت	ردیف
$20 \leq T$	$15 \leq T < 20$	$10 \leq T < 15$	$T < 10$		
۵	۴	۲	۱	کارشناس فنی	۱
$T = T_M + T_C + T_E + T_G$ = تعداد کارکنان فنی					

۸-۲-۴-۱ تعیین تعداد کارکنان فنی مورد نیاز در هر فعالیت تعمیراتی (مکانیکی، برق، جلوبندی و گازسوز) نمایندگی‌های مجاز بر اساس تعداد پذیرش (R) و مطابق جداول ۱۳ و ۱۴ محاسبه می شود:

جدول ۱۳- تعداد نفرات مورد نیاز کارکنان فنی نمایندگی خودروهای سبک

گازسوز کار / هیبرید کار	برق کار	جلوبندی کار	مکانیک	پست
T_G	T_E	T_C	T_M	نماد
$\left[\frac{R_G * 1.5}{t} \right]$	$\left[\frac{R_E * 1}{t} \right]$	$\left[\frac{R_C * 1.5}{t} \right]$	$\left[\frac{R_M * 2.5}{t} \right]$	نحوه محاسبه

جدول ۱۴- تعداد نفرات مورد نیاز کارکنان فنی نمایندگی خودروهای سنگین

پست	مکانیک	جلوبندی کار	برق کار	گازسوز کار / هیبرید کار
نماد	T_M	T_C	T_E	T_G
نحوه محاسبه	$\left[\frac{R_M * 4}{t} \right]$	$\left[\frac{R_C * 3}{t} \right]$	$\left[\frac{R_E * 2}{t} \right]$	$\left[\frac{R_G * 3.2}{t} \right]$
<p>R_M = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت مکانیکی</p> <p>R_C = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت جلوبندی</p> <p>R_E = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت الکتریکی</p> <p>R_G = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت گازسوز و هیبریدکار</p> <p>t = ساعت کار نمایندگی در یک روز (به صورت پیش فرض ساعت کارکرد نمایندگی ۸ ساعت در نظر گرفته می شود و در صورت وجود بانک اطلاعاتی مشخص از وضعیت ساعت کارکرد نمایندگی های مجاز و صحه گذاری آن توسط شرکت های عرضه کننده خودرو/واسطه خدمات پس از فروش و پس از تایید آن توسط بازرس جهت نمایندگی هایی که بیش از ۸ ساعت در روز فعالیت دارند، ساعت فعالیت آنها لحاظ خواهد شد)</p>				

بادآوری- محاسبه تعداد کارکنان فنی در نمایندگی های مجاز بر اساس گرد کردن افزایشی^۱ مجموع تعداد کارکنان هر فعالیت تعمیراتی محاسبه خواهد شد.

۸-۲-۴-۲ در مورد نمایندگی های مجاز مربوط به خودروهای سبک با پذیرش روزانه ۱ تا ۱۰ خودرو وجود یک نفر به عنوان کارشناس فنی، کارشناس پذیرش و مسئول ارتباط با مشتریان مورد قبول می باشد که لازم است ضمن احراز شرایط کارشناس فنی دوره های آموزشی مربوط به پذیرشگر و مسئول ارتباط با مشتریان را نیز گذرانده باشد.

۸-۲-۴-۳ در صورتی که متوسط تعداد پذیرش روزانه نمایندگی مجاز ۵ خودرو و یا کمتر باشد، وجود حداقل ۲ نفر کارکنان فنی که آموزش های مربوط به فعالیت های مکانیکی، الکتریکی، فرمان و جلوبندی و گاز سوز (در صورت وجود فعالیت) را گذرانده باشد، در نمایندگی قابل قبول است.

۸-۲-۴-۴ در مورد نمایندگی های مجاز مربوط به خودروهای سنگین با پذیرش روزانه ۱ تا ۵ خودرو، وجود یک نفر به عنوان کارشناس فنی، کارشناس پذیرش و مسئول ارتباط با مشتریان مورد قبول می باشد که لازم است ضمن احراز شرایط کارشناس فنی دوره های آموزشی مربوط به پذیرشگر و مسئول ارتباط با مشتریان را نیز گذرانده باشد

۸-۲-۴-۵ در صورتی که متوسط تعداد پذیرش روزانه نمایندگی مجاز ۳ خودرو و یا کمتر باشد، وجود حداقل ۲ نفر کارکنان فنی که آموزش های مربوط به فعالیت های مکانیکی، الکتریکی، فرمان و جلوبندی و گاز سوز (در صورت وجود فعالیت) را گذرانده باشد در نمایندگی قابل قبول است.

۸-۲-۴-۶ علاوه بر کارکنان مورد نیاز مطابق با جدول بالا سایر کارکنان شاغل در پست های یاد شده در نمایندگی نیز ثبت و مطابق با جداول شرایط احراز، ارزیابی خواهند شد.

نفراتی قابل ثبت و ارزیابی می باشند که حداقل یک ماه از تاریخ شروع کار آنها در نمایندگی مجاز گذشته باشد و حداقل سن آنها نیز ۱۸ سال تمام باشد. ارائه مدارک و مستندات جهت اثبات این موضوع توسط نمایندگی مجاز الزامی است.

یادآوری - نحوه محاسبه و افراز تعداد کارکنان فنی مطابق با حجم پذیرش هر یک از فعالیت ها خواهد بود.

۸-۲-۴-۷ کلیه کارکنان نمایندگی مجاز باید از طرف عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش به عنوان کارکنان نمایندگی مجاز با ثبت عنوان شغلی مورد تایید قرار گرفته باشد.

۸-۲-۴-۸ واسطه خدمات پس از فروش باید بسته آموزشی مورد نیاز کارشناس فنی، پذیرشگر، مسئول انبار، کارشناس سیستم ارتباط با مشتری و کارکنان فنی را طراحی و کلیه سر فصل های آموزشی مورد نیاز به آنها آموزش دهد و پس از اطمینان از کسب مهارت های لازم توسط آنها برای ایشان، گواهینامه چاپی یا الکترونیکی تایید صلاحیت احراز پست مربوطه در خصوص تمامی خودروهای تحت مسئولیت آن نمایندگی صادر نماید. سر فصل های این بسته آموزشی باید حداقل شامل موارد اشاره شده در این استاندارد باشد.

۸-۲-۵ نحوه امتیاز دهی کارکنان

محاسبه امتیاز آموزش براساس گذراندن تمامی دوره های آموزشی مورد نیاز هر پست و نوع آموزش فردی و گروهی انجام می شود.

آموزش فردی، عبارت از گذراندن حداقل یک سرفصل از یکی از خودروهای تحت مسئولیت نمایندگی، بر اساس فرمول زیر است:

$$T_s = (\text{تعداد دوره ها} \times \text{تعداد کارکنان}) \div (\text{تعداد دوره های گذرانده شده مستقل از نوع خودرو})$$

آموزش گروهی، عبارت از مجموع دوره های آموزشی مورد نیاز در هر پست کاری بر اساس تعداد پذیرش روزانه کلیه خودروهای تحت مسئولیت، بر اساس فرمول زیر است:

$$TP = (\text{تعداد دوره ها} \times \text{تعداد کارکنان}) \div (\text{تعداد دوره های گذرانده شده مستقل از نوع خودرو})$$

یادآوری - بسته آموزشی بر اساس پذیرش خودرو در فعالیت مربوطه محاسبه می شود.

۸-۲-۶ شرایط احراز کارکنان نمایندگی های مجاز

۸-۲-۶-۱ مدیر نمایندگی

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- لیسانس و بالاتر با ۳ سال سابقه کار مرتبط با خودرو یا خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- فوق دیپلم با ۵ سال سابقه کار مرتبط با خودرو یا خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- دیپلم با ۷ سال سابقه کار مرتبط با خودرو یا خدمات تعمیرگاهی خودرو.

ب- دوره های آموزشی

- آشنایی با نرم افزارها و سامانه های مرتبط با مدیریت؛
- مدیریت نمایندگی با توجه به الزامات شرکت خودرو ساز؛
- آشنایی با الزامات آخرین بازنگری دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو؛
- مشتری مداری؛
- آشنایی با آخرین ویرایش استاندارد ISO 9001.

پ - شرح وظایف

- نظارت بر سیستم خدمات پس از فروش؛
- طراحی، سازماندهی و برنامه ریزی خدمات؛
- نظارت بر چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان و بررسی روند آنها؛
- نظارت بر نحوه ارائه خدمات دوره های ضمانت و تعهد؛
- بکارگیری استراتژی های کسب و کار در جهت رسیدن به اهداف تجاری؛
- نظارت بر کنترل کیفی تعمیرات و خودروهای برگشتی؛
- تجزیه و تحلیل شرایط بازار؛
- تجزیه و تحلیل شاخص های کلیدی عملکرد؛
- ارتباط مستقیم با عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش.

۸-۲-۶-۲ کارشناس فنی

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- لیسانس فنی و بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- فوق دیپلم فنی با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- دیپلم فنی با حداقل ۶ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو.

ب- دوره های آموزشی

- آشنایی نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه؛
- مشتری مداری؛
- دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم موتور، سیستم گیربکس، سیستم سوخت رسانی، سیستم ترمز ، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، سیستم برق خودرو، سیستم تهویه مطبوع و تعمیرات آن، سیستم تعلیقات خودرو، روش کار با کلیه ابزار مخصوص ها و دوره تخصصی تعمیرات سیستم های گازسوز/ هیبرید و ایمنی (در صورتیکه نمایندگی دارای فعالیت گازسوز/ هیبرید باشد).

پ - شرح وظایف

- ارائه مشاوره فنی و پاسخ به سؤالات کارکنان نمایندگی در ارتباط با مسائل نگهداری خودرو، تعمیرات، کاربرد ابزار مخصوص و تجهیزات، انتخاب روانکارها، سوخت و سایر مواد مصرفی در موتور و ارائه توصیه های لازم برای جلوگیری از بروز سوانح و عیوب خودرو؛
- آموزش کارکنان فنی و تعمیرکاران نمایندگی مجاز؛
- انجام آزمایش های لازم قبل از شروع کار تعمیرات و انجام عملیات تعمیراتی به طور سیستماتیک با توجه به موعد تحویل خودرو و در نهایت ارائه مشاوره به مشتریان؛
- دریافت اطلاعاتی های فنی، دستورالعمل های فراخوان و نظارت بر اجرای اطلاعاتی ها و دستورالعمل ها، نگهداری و طبقه بندی و آموزش آن به کارکنان نمایندگی؛
- حفظ و نگهداری مستندات فنی برای هر کدام از مدل های خودرو در آرشیو فنی و بروز کردن آنها؛
- بررسی نحوه تعمیرات انجام شده توسط کارکنان فنی؛
- انجام آزمون های لازم بر روی خودرو قبل از تحویل آن به مشتری؛
- ارائه گزارش های مورد نیاز به مدیریت نمایندگی.

۸-۲-۶-۳ کارشناس پذیرش

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو
- ب - دوره های آموزشی
 - آشنایی با نرم افزار ارتباطی شرکت مربوط؛
 - پذیرش؛
 - مشتری مداری؛
 - دوره های تعمیرات شامل : سیستم موتور، سیستم گیربکس، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، سیستم برق خودرو، سیستم تعلیقات خودرو و تعمیرات سیستم گاز سوز خودرو/ هیبرید خودرو (در صورتیکه نمایندگی دارای فعالیت گاز سوز/ هیبرید باشد).

پ - شرح وظایف

- برنامه ریزی و کنترل نوبت دهی؛
- پذیرش محترمانه مشتری و تکمیل فرم های مربوطه؛
- تخمین زمان مورد نیاز و هزینه تعمیر خودرو؛
- پیگیری تعمیرات و هماهنگی با مشتری در صورت لزوم در حین انجام کار؛
- تحویل خودرو به مشتری با ارائه توضیحات و توصیه های لازم؛
- اطمینان از جلب رضایت مشتری در هنگام تحویل خودرو؛
- شرح تعمیرات و خدمات انجام شده برای مشتری؛
- ترخیص خودرو.

۸-۲-۶-۴ پذیرشگر

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم و یا بالاتر با ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو و مدرک تحصیلی دیپلم غیر فنی مورد تایید به شرط داشتن سه سال سابقه کار و گذراندن دوره های آموزشی فنی.

ب - دوره های آموزشی

- آشنایی با نرم افزار ارتباطی شرکت مربوط؛

- پذیرش؛

- مشتری مداری.

پ - شرح وظایف

- ثبت ایرادات خودرو بر اساس اظهارات مشتری؛

- پیگیری تعمیرات و هماهنگی با مشتری در صورت لزوم در حین انجام کار؛

- ترخیص خودرو.

۸-۲-۶-۵ مسئول انبار

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم و یا بالاتر با ۲ سال سابقه کار.

ب - دوره های آموزشی

- آشنایی با نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه؛

- قطعه شناسی؛

- اصول انبار داری؛

- اصول نظام آراستگی (5S)؛

- ایمنی انبار.

دوره اصول انبارداری باید سرفصل های انبار گردانی، کنترل موجودی، کد گذاری اقلام، نحوه چیدمان، آدرس دهی و سفارش گذاری را پوشش دهد.

پ - شرح وظایف

- ایجاد سیستم سفارش گذاری منظم در بازه های زمانی مورد نیاز با در نظر گرفتن میزان موجودی، نرخ مصرف و نقطه سفارش؛

- طبقه بندی و کدگذاری قطعات؛

- کنترل موجودی انبار و بهینه کردن مدیریت موجودی؛

- ایجاد سیستم سفارش گذاری منظم در بازه های زمانی مورد نیاز با در نظر گرفتن میزان موجودی، نرخ مصرف و نقطه سفارش؛

- رعایت شرایط نگهداری قطعات یدکی در انبار؛
- بایگانی اسناد و مدارک مرتبط با انبار و سفارش‌گذاری؛
- تحویل گرفتن قطعات خریداری شده مطابق با نیاز سنجی خرید؛
- صدور حواله هنگام تحویل دادن قطعات؛
- ارائه گزارش‌های لازم به مدیریت نمایندگی.

۸-۲-۶-۶ مسئول ارتباط با مشتریان

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- فوق دیپلم یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کاری مرتبط.
- ب - دوره های آموزشی
- آشنایی با آخرین ویرایش الزامات سیستم های مدیریت کیفیت ISO 9001 , ISO 10002 , ISO 10001 و ISO 20000-1؛
- آشنایی با الزامات آخرین بازنگری دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو؛
- مشتری مداری؛
- اصول و فنون مذاکره.
- پ - شرح وظایف

- کمک به توسعه و حفظ روابط با مشتریان؛
- بررسی سریع شکایات مشتریان؛
- تجزیه و تحلیل مناسب شکایات مشتریان؛
- طراحی و توسعه برنامه های افزایش ارتقاء سطح رضایت مندی مشتریان؛
- حفظ مستندات و سوابق مرتبط؛
- نظارت بر نحوه پیاده سازی و اجرای سیستم مدیریت کیفیت؛
- تماس با مشتریان جهت تکمیل نمودن فرم های نظر سنجی؛
- پیگیری مراحل انجام تعمیرات خودرو و اطلاع رسانی آن به مشتری؛
- هماهنگی با مشتریان در صورت تاخیر در انجام تعمیرات و یا تغییر هزینه‌ها.

۸-۲-۶-۷ کارکنان فنی تعمیراتی

۸-۲-۶-۷-۱ مکانیک

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو.

ب - دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم موتور، سیستم گیربکس ، سیستم سوخت رسانی، سیستم ترمز ،آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، روش کار با ابزار مخصوص
- ۸-۲-۶-۷-۲ برق کار

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو.

ب - دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم برق، سیستم تهویه مطبوع و تعمیرات آنها، سیستم سوخت رسانی، روش کار با ابزار مخصوص، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب.
- ۸-۲-۶-۷-۳ جلوبندی کار

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو.

ب - دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم فرمان، سیستم تعلیق، سیستم جلوبندی، سیستم ترمز، روش کار با ابزار مخصوص.

۸-۲-۶-۷-۴ گازسوزکار / هیبریدکار

الف - سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو؛
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو.

ب - دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل: سیستم برق (مربوط به سوخت رسانی گازسوز/هیبرید)، سیستم موتور (مربوط به سیستم گازسوز/هیبرید)، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، روش کار با ابزار مخصوص و ایمنی.

یادآوری ۱ - رشته های تحصیلی فنی عبارتند از:

مهندسی مکانیک (کلیه گرایش ها)، برق (کلیه گرایش ها)، اتومکانیک و ماشین آلات کشاورزی، تعمیرات مکانیکی، تعمیر و نگهداری خودرو، کنترل کیفی قطعات خودرو، الکترو تکنیک.

یادآوری ۲ - رشته های کامپیوتر (سخت افزار) و خدمات پس از فروش بعنوان رشته های تحصیلی مرتبط در سمت های پذیرش و کارشناس فنی مورد قبول است.

یادآوری ۳ - دوره آموزشی سیستم ترمز، بسته به اعلام واسطه خدمات پس از فروش، مربوط به یکی از پست های مکانیکی یا جلوبندی می باشد و شرکت عرضه کننده خودرو/ واسطه خدمات پس از فروش می تواند دوره آموزشی مذکور را برای یکی از پست های مکانیک و جلوبندی لحاظ کند.

یادآوری ۴ - در صورت برگزاری دوره های آموزشی در سایر مراکز آموزشی خارج از شرکت واسطه خدمات پس از فروش، ثبت دوره های آموزشی با تایید شرکت واسطه خدمات پس از فروش امکان پذیر است.

۸-۲-۷ نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۲۶ درصد امتیاز وضعیت نمایندگی می باشد.

نحوه امتیاز دهی این بخش به ازای تعداد نفرات تعیین شده در جداول ۹ تا ۱۴ سبک و سنگین و براساس ضرایب جدول ۱۵ تعیین می شود.

جدول ۱۵- ضرایب کارکنان تعمیرگاه مجاز

ردیف	سمت	ضریب
۱	کارشناس فنی	۳
۲	کارشناس پذیرش	۲
۳	پذیرشگر	۱
۴	کارکنان فنی شامل مکانیک، برق کار، جلوبندی کار و گازسوزکار	۲
۵	مدیر نمایندگی	۱,۵
۶	کارشناس سیستم و ارتباط با مشتریان	۱,۵
۷	انباردار	۱,۵

یادآوری ۱ - ۲۰ درصد امتیاز هر یک از کارکنان مربوط به سوابق تحصیلی و کاری و ۸۰ درصد مابقی مربوط به دوره های آموزشی تعیین شده می باشد.

یادآوری ۲ - مدارک تحصیلی مورد پذیرش در فرآیند ارزیابی عبارتند از :

- مدارک صادر شده توسط وزارت آموزش و پرورش؛

- مدارک صادر شده توسط وزارت علوم و تحقیقات و فناوری.

یادآوری ۳ - سوابق کاری مورد پذیرش در فرآیند ارزیابی عبارت است از :

- لیست بیمه.

یادآوری ۴ - درخصوص سوابق کاری و تحصیلی کارکنان نمایندگی های مجاز، امتیاز سوابق ارائه شده در ارزیابی به نسبت سوابق تعیین شده در دستورالعمل لحاظ می شود.

سوابق و مستندات دوره های آموزشی برگزار شده توسط واسطه خدمات پس از فروش با اعلام بازرسی باید توسط مرجع ذی صلاح مورد تایید قرار گیرد.

یادآوری ۵ - درخصوص مدارک تحصیلی و سوابق شغلی فقط اصل و یا کپی برابر اصل مدرک که توسط دفاتر اسناد رسمی و همراه با مهر برجسته صادر شده باشد قابل قبول خواهد بود.

ارائه سوابق آموزشی از طریق سایت رسمی شرکت واسطه خدمات پس از فروش و یا اصل گواهینامه آموزشی همراه با مهر شرکت مربوطه قابل قبول است.

۳-۸ امکانات و تجهیزات

۱-۳-۸ تجهیزات تعمیرگاهی

۱-۱-۳-۸ بالابرها (نمایندگی های سبک)

در نمایندگی های سبک حداقل نیمی از فضاهای تعمیراتی مکانیکی و فرمان و جلوبندی مورد نیاز باید مجهز به بالابر دو ستونه یا قیچی باشند.

- در صورت انجام فعالیت گاز سوز در نمایندگی وجود حداقل یک بالابر دو ستونه یا قیچی در محل آن فعالیت الزامی است.

- در کلیه نمایندگی های مجاز به منظور انجام فعالیت تنظیم فرمان وجود یک جک چهارستونه (یا جک قیچی دابل) همراه با صفحات لغزان و گردان و جک تودلی الزامی است.

۲-۱-۳-۸ بالابرها (نمایندگی های سنگین)

در نمایندگی خودروهای سنگین حداقل نیمی از فضاهای تعمیراتی مکانیکی و فرمان و جلوبندی مورد نیاز باید مجهز به چال سرویس یا جک موبایل باشد.

در صورت انجام فعالیت گاز سوز در نمایندگی، وجود حداقل یک چال سرویس یا جک موبایل در محل آن فعالیت الزامی است.

در تمامی نمایندگی های مجاز به منظور انجام فعالیت تنظیم فرمان وجود یک جک چال سرویس همراه با صفحات لغزان و گردان الزامی است.

۳-۱-۳-۸ تجهیزات عمومی تعمیرگاهی

تجهیزات عمومی تعمیرگاهی باید مطابق با جداول ۱۶ تا ۱۸ تهیه شود.

جدول ۱۶- تعداد تجهیزات عمومی تعمیرگاهی

ردیف	تجهیزات	امتیاز
۱	جرثقیل زنجیری سقفی یا جک سیار موتور درآر	۱۰
۲	پرس هیدرولیکی حداقل ۳ تن در نمایندگی خودروهای سبک پرس هیدرولیکی حداقل ۲۰ تن در نمایندگی خودروهای سنگین	۱۰
۳	دستگاه شستشوی قطعات (حداقل ابعاد مطابق با بلوک سیلندر کلیه خودروهای تحت مسئولیت)	۱۰
۴	کمپرسور هوا	۱۰
۵	میکرومتر (mm ۰-۲۵، ۲۵-۵۰، ۵۰-۷۵)	۵
۶	کولیس (حداقل ۳۰ cm)	۵
۷	ساعت اندازه گیری با پایه	۵
۸	دماسنج رادیاتور (نصب بروی درب رادیاتور کلیه خودروهای تحت مسئولیت) یا پیرومتر	۵
۹	دستگاه مکش روغن	۱۰
۱۰	میز دوار موتور و گیربکس با قابلیت نصب کلیه موتورها و گیربکس های خودروهای تحت مسئولیت نمایندگی	۱۰
۱۱	تُرک متر (مطابق با نیروی مورد نیاز تعیین شده در دستورالعمل های فنی کلیه خودروهای تحت مسئولیت)	۱۰
۱۲	دستگاه شارژ باطری	۱۰
۱۳	مولتی متر	۵
۱۴	دستگاه تستر باطری (با قابلیت نمایش میزان شارژ دینام)	۵
۱۵	دستگاه تست، عملکرد و شارژ کولر	۱۵
۱۶	دستگاه تنظیم نور چراغ های جلو	۱۵
۱۷	دستگاه میزان فرمان کامپیوتری	۲۰
۱۸	دستگاه بالانس چرخ	۱۵
۱۹	دستگاه آنالیز چهار گاز یا پنج گاز نمایندگی سبک دستگاه تست دود نمایندگی سنگین	۱۵
۲۰	گیج اندازه گیری کمپرسور موتور	۵
۲۱	دستگاه شستشوی انژکتور بر روی خودرو یا خارج از خودرو	۱۵
۲۲	دستگاه تست روغن ترمز	۱۰
۲۳	دستگاه عیب یاب	۲۰
۲۴	اگزوز فن (جهت نیمی از فضاهای مکانیکی و الکتریکی)	۱۵

جدول ۱۷- تعداد تجهیزات جایگاه گازسوز/هیبرید

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	دستگاه عیب یاب- دارای نرم افزار و سخت افزار مربوط به سیستم های گاز سوز/هیبرید	۲۰
۲	دستگاه نشت یاب	۱۰
۳	دستگاه آنالیز پنج گاز(در نمایندگی سبک)	۱۵

جدول ۱۸- تعداد تجهیزات تکمیلی

ردیف	تجهیزات تکمیلی	امتیاز
۱	دستگاه تزریق روغن	۱۰
۲	دستگاه تست ترمز (تست لاین)	۱۰
۳	دستگاه تست کمک فنر (تست لاین)	۱۰

یادآوری ۱- در صورتی که شرکت عرضه کننده خودرو تاییدیه شرکت مادر (طراح خودرو) مبنی بر عدم نیاز به استفاده از دستگاه شستشوی انژکتور برای محصولات تحت پوشش را ارائه نماید، این دستگاه از فهرست تجهیزات مربوط به ارزیابی نمایندگی های مجاز آن شرکت حذف خواهد شد.

دستگاه میزان فرمان باید قابلیت اندازه گیری کلیه زوایای چرخ های جلو و عقب مطابق دستورالعمل فنی محصول (کستر، کمبر، کینگ پین، تو این و تو اوت) را دارا باشد. در غیر این صورت امتیازی به دستگاه تعلق نخواهد گرفت.

همچنین دستگاه فوق باید قابلیت استفاده برای تمامی محصولات تحت پوشش نمایندگی را دارا باشد. در غیر این صورت امتیاز ناقص برای دستگاه منظور می شود (مشروط به دارا بودن شرایط لازم).

یادآوری ۲- در صورت عدم وجود صفحات لغزان، گردان و جک تودلی در بالابر به دستگاه میزان فرمان امتیازی تعلق نخواهد گرفت.

در صورت وجود قابلیت تعریف خودروها در نرم افزار دستگاه میزان فرمان، باید کلیه محصولات تحت پوشش نمایندگی در نرم افزار تعریف شده و حدود قابل پذیرش کلیه زوایا نیز در آن درج شده باشد.

یادآوری ۳- وجود تجهیزات تکمیلی در نمایندگی ها اختیاری است و در صورت وجود، دارای امتیاز مازاد یا تشویقی می باشد. تجهیزات تکمیلی حداکثر ۲ امتیاز به امتیاز تجهیزات تعمیرگاهی اضافه می نماید که در صورت وجود هر یک از تجهیزات جدول فوق به نسبت امتیاز محاسبه خواهد شد.

۴-۸ کالیبراسیون، نگهداری و تعمیرات

۴-۸-۱ تجهیزات و ابزار آلات مشخص شده در جدول ۱۹ نیاز به کالیبراسیون و نگهداری و تعمیرات دوره ای دارند. کالیبراسیون باید توسط یکی از مراجع معتبر دارای گواهی تایید صلاحیت از مرجع ذی صلاح، انجام شود.

جدول ۱۹- تجهیزات مورد نیاز جهت کالیبراسیون و نگهداری و تعمیرات

ردیف	نوع تجهیزات	کالیبراسیون	نگهداری و تعمیرات
۱	بالابر ها		✓
۲	پرس هیدرولیکی حداقل ۳ تن (سبک)	✓	✓
	پرس هیدرولیکی حداقل ۲۰ تن (سبک)	✓	✓
۳	دستگاه شستشوی قطعات		✓
۴	کمپرسور هوا	✓	✓
۵	میکرومتر (۰-۲۵ mm)	✓	
۶	کولیس (حداقل ۳۰ cm)	✓	
۷	ساعت اندازه گیری با پایه	✓	
۸	دماسنج رادیاتور یا پیرومتر	✓	
۹	ترک‌متر	✓	
۱۰	مولتی متر	✓	
۱۱	دستگاه تست، عملکرد و شارژ کولر	✓	✓
۱۲	دستگاه میزان فرمان کامپیوتری	✓	✓
۱۳	دستگاه بالانس چرخ	✓	✓
۱۴	دستگاه آنالیز چهار گاز و پنج گاز نمایندگی سبک	✓	
	دستگاه تست دود نمایندگی سنگین	✓	
۱۵	گیج اندازه گیری کمپرسور موتور	✓	
۱۶	دستگاه تست ترمز (تست لاین)		✓
۱۷	دستگاه تست کمک فنر (تست لاین)		✓

یادآوری - صرفاً به دستگاه ها و تجهیزات سالم که نصب و مورد بهره برداری قرار می گیرند امتیاز تعلق می گیرد.

کارکنان فنی باید مهارت استفاده و دانش راه اندازی تجهیزات پست مرتبط با خود را داشته باشند. در صورت عدم مهارت کارکنان امتیازی به تجهیزات پست مربوطه تعلق نخواهد گرفت. در خصوص دستگاه عیب یاب، استفاده فقط توسط کارشناس فنی ماهر بلامانع است.

۸-۴-۲ نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش، به میزان ۱۸ درصد از کل امتیاز مربوط به وضعیت نمایندگی می‌باشد. نحوه امتیاز دهی این بخش براساس ضرایب جدول ۲۰ تعیین می‌شود.

جدول ۲۰- ضرایب بالابرها و تجهیزات عمومی نمایندگی

ردیف	شرح	ضریب
۱	بالابرها	۱,۵
۲	تجهیزات عمومی نمایندگی	۷,۵

روش امتیاز دهی در بخش تجهیزات به شرح زیر است:

- ۱- در صورت وجود تجهیز به صورت ناقص، نیمی از امتیاز به آن تجهیز تعلق خواهد گرفت؛
- ۲- در صورت وجود تجهیز به صورت خراب یا عدم استفاده یا عدم توانایی در استفاده از تجهیز امتیازی به آن تجهیز تعلق نخواهد گرفت؛
- ۳- در صورت کالیبره نبودن هر یک از تجهیزات مورد نیاز ۳۰ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد؛
- ۴- در صورت عدم اجرای نگهداری و تعمیرات تجهیزات مورد نیاز ۲۰ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد.

۸-۴-۳ شرایط محیطی

۸-۴-۳-۱ فضای فیزیکی

فضای فیزیکی در نمایندگی به سه بخش فضای ستادی و انبار، پارکینگ و فضای تعمیراتی تقسیم می‌شود:

۸-۴-۳-۱-۱ فضای اداری، ستادی و انبار

مترائز مورد نیاز فضای اداری، ستادی و انبار نمایندگی خودروهای سبک و سنگین، بر اساس جداول ۲۱ و ۲۲ تعیین می‌شود.

جدول ۲۱- متراژ مورد نیاز فضای اداری، ستادی و انبار نمایندگی خودروهای سبک

ردیف	نام واحد	حداقل متراژ موجود در نمایندگی - متر مربع			
		$۰ < R \leq ۱۰$	$۱۰ < R \leq ۲۰$	$۲۰ < R \leq ۳۰$	$۳۰ < R$
۱	محل انتظار مشتریان	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰
	محل ثبت پذیرش (فیزیکی و اداری)	۲۰	۳۰	۴۰	۵۵
۲	فروشگاه یا انبار قطعات یدکی	۳۵	۴۰	۶۰	۸۰
	انبار روغن و روانکارها	۵	۵	۱۰	۲۰
	انبار قطعات داغی	۵	۵	۱۰	۲۰
	انبار ابزار آلات و تجهیزات	۵	۵	۱۰	۲۰
مجموع متراژ		۸۰	۱۰۵	۱۶۰	۲۳۵
(R = متوسط تعداد پذیرش روزانه)					

جدول ۲۲- متراژ مورد نیاز فضای اداری، ستادی و انبار نمایندگی خودروهای سنگین

ردیف	نام واحد	حداقل متراژ موجود در نمایندگی - متر مربع			
		$۰ < R \leq ۵$	$۵ < R \leq ۱۰$	$۱۰ < R \leq ۱۵$	$۱۵ < R$
۱	محل انتظار مشتریان	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰
	محل ثبت پذیرش (فیزیکی و اداری)	۴۰	۶۰	۸۰	۱۱۰
۲	فروشگاه یا انبار قطعات یدکی	۴۰	۵۰	۷۰	۹۰
	انبار روغن و روانکارها	۱۵	۱۵	۲۰	۳۰
	انبار قطعات داغی	۱۵	۱۵	۲۰	۳۰
	انبار ابزار آلات و تجهیزات	۱۰	۱۰	۱۵	۲۵
مجموع متراژ		۱۳۰	۱۷۰	۲۳۵	۳۲۵
(R = متوسط تعداد پذیرش روزانه)					

یادآوری - در نمایندگی های مجاز، قطعات یدکی، روغن ها و روانکارها، قطعات داغی و همچنین ابزارآلات و تجهیزات میتواند در یک فضا نگهداری شود، مشروط به اینکه قسمت نگهداری این اقلام در فضای مذکور تفکیک شده باشد. ضمناً در مواردی که محفظه یا قفسه هایی جهت نگهداری ابزار آلات و تجهیزات در نمایندگی تعبیه می گردد، فضای آن نیز به عنوان انبار ابزارآلات و تجهیزات مورد پذیرش خواهد بود.

در حوزه فضای اداری و انبارها، طول و عرض فضای فیزیکی باید به اندازه ای باشد که علاوه بر کسب مترآژ یاد شده در جداول ۲۱ و ۲۲، قابلیت استفاده بر اساس عنوان آن را داشته باشد.

فضای فیزیکی پذیرش باید به گونه ای طراحی شود که توقف خودرو برای پذیرش مانع از ورود و خروج سایر خودرو ها به داخل و یا خارج نمایندگی نشود.

۸-۴-۳-۱-۲ فضای تعمیراتی

الف - تعیین تعداد و ابعاد فضای تعمیراتی و تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای سبک

جمع تعداد کارکنان فنی = تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز

۲۸ متر مربع = 4×7 = اندازه فضای هر بخش تعمیراتی

۱۴ متر مربع = $4 \times 3,5$ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

ب - تعیین تعداد و ابعاد فضای تعمیراتی و تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای سنگین

جمع تعداد کارکنان فنی = تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز

۵۰ متر مربع = 5×10 = اندازه فضای هر بخش تعمیراتی

۲۵ متر مربع = 5×5 = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

پ - تعیین تعداد و ابعاد فضای تعمیراتی و تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز اتوبوس

جمع تعداد کارکنان فنی = تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز

۷۵ متر مربع = 5×15 = اندازه فضای هر بخش تعمیراتی

۳۷,۵ متر مربع = $5 \times 7,5$ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

یادآوری - در صورتی که ۲ فضای تعمیراتی روبروی هم قرار گرفته باشند، وجود تنها یک فضای تردد در بین آنها کافی است.

فضاهای تعمیراتی و انبارها باید مسقف باشد و حداقل ابعاد تعیین شده در آنها رعایت شود.

۸-۴-۳-۱-۳ فضای پارکینگ (پارکینگ خودروهای منتظر تعمیر و تعمیر شده)

الف - تعیین تعداد و ابعاد پارکینگ و فضای تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای سبک

تعداد فضاهای تعمیراتی - (۰,۶۵ × تعداد پذیرش) = تعداد پارکینگ مورد نیاز

۱۱ متر مربع = $۲,۲ \times ۵$ = اندازه فضای هر پارکینگ

۷,۷ متر مربع = $۲,۲ \times ۳,۵$ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

ب- تعیین تعداد و ابعاد پارکینگ و فضای تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای سنگین

تعداد فضاهای تعمیراتی - (۰,۶۵ × تعداد پذیرش) = تعداد پارکینگ مورد نیاز

۲۴ متر مربع = ۳×۸ = اندازه فضای هر پارکینگ

۱۵ متر مربع = ۳×۵ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

پ- تعیین تعداد و ابعاد پارکینگ و فضای تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای اتوبوس

تعداد فضاهای تعمیراتی - (۰,۶۵ × تعداد پذیرش) = تعداد پارکینگ مورد نیاز

۳۶ متر مربع = ۳×۱۲ = اندازه فضای هر پارکینگ

۱۵ متر مربع = ۳×۵ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

یادآوری- در صورت افزایش فضای پارکینگ خودروهای فروش (در صورت کاربرد) و خودروهای آماده تعمیر و تعمیر شده در نمایندگی ثبت فضا بر اساس افزایش انجام شده صورت می پذیرد. در غیر این صورت فضای پارکینگ خودروهای آماده تعمیر و تحویل با نسبت ۷۰٪ محاسبه خواهد شد.

در نمایندگی‌های مجاز صرف نظر از تعداد پذیرش روزانه خودرو وجود حداقل ۳ فضای تعمیراتی و ۳ فضای پارکینگ خودرو الزامی بوده و مازاد بر آن بر اساس فرمول‌های مذکور محاسبه خواهد شد.

۸-۴-۳-۲ نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش، به میزان ۹ درصد از کل امتیاز مربوط به وضعیت نمایندگی است.

نحوه امتیاز دهی این بخش به ازای تعداد فضاهای تعیین شده و براساس ضرایب جدول ۲۳ محاسبه می‌شود.

جدول ۲۳- ضرایب فضاهای تعمیراتی و تردد

ردیف	شرح	ضریب
۱	فضای تعمیراتی	۴
۲	فضای ستادی و انبار	۲
۳	فضای پارکینگ	۲
۴	فضای تردد خودرو	۱

متراژ (طول و عرض) فضای تعمیراتی، فضای تردد و فضای پارکینگ چنانچه کمتر از هشتاد درصد میزان تعیین شده باشد به آن بخش امتیازی تعلق نخواهد گرفت. در صورتیکه هشتاد درصد و بیش از آن باشد امتیاز آن به نسبت محاسبه خواهد شد.

۸-۴-۴ الزامات محیطی

۸-۴-۴-۱ نظام آراستگی

نمایندگی مجاز باید کلیه الزامات نظام آراستگی را به نحوی مطلوب ایجاد و پیاده سازی کند. نظام آراستگی شامل حوزه های کارکنان، تعمیرگاه و انبار است.

۸-۴-۴-۲ کارکنان

- کلیه کارکنان ستادی و تعمیرگاهی باید دارای لباس کار استاندارد شرکت مادر باشند.
- لباس کارکنان باید تمیز باشد.
- کلیه کارکنان ستادی باید دارای اتیکت شناسایی با فرمت مشخص شده از سوی شرکت خدمات پس از فروش بوده و روی لباس کار آنها نصب شده باشد.
- کلیه افراد شاغل (ذکر شده در دستور العمل) در تعمیر گاه باید دارای پرونده کارکنان باشند. در پرونده های کارکنان باید سوابق شغلی، سوابق تحصیلی، سوابق آموزشی موجود باشد.

۸-۴-۴-۳ تعمیرگاه

- کلیه کتب فنی و دستورالعمل های خودروهای مورد استفاده در تعمیر گاه باید مطابق با آخرین تغییرات اعمال شده از سوی عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش موجود باشد و به صورت منظم در محل قابل دسترسی برای کارکنان مرتبط جمع آوری شده باشد. موارد فوق می تواند به صورت کاغذی و یا الکترونیکی باشد.
- قرار گرفتن قطعات داغی و معیوب در فضاهای تعمیراتی مجاز نیست.
- کف سالن و فضاهای تعمیراتی، دیوارها و شیشه ها باید تمیز باشند.
- کف سالن و فضاهای تعمیراتی باید مسطح بوده و به گونه ای باشد که در حین انجام فعالیت های تعمیراتی گرد و غبار ایجاد نشود.
- نمایندگی مجاز باید سیستم گرمایش و سرمایش لازم را در محل کار کارکنان اداری و تعمیرگاهی فراهم نماید.
- ابزارآلات و تجهیزات باید تمیز باشند.
- کلیه خودروهای در حال تعمیر باید دارای روکش محافظ (شامل روکش گلگیر، صندلی، زیرپایی، فرمان و دسته دنده) باشند.

۸-۴-۴-۴-۴ تابلوها

تابلوهای راهنمای فعالیت ها و مکان های مختلف نمایندگی مشخص و در معرض دید مشتریان نصب شده باشد. این تابلوها باید بنحوی باشد که در زمان ورود مشتری به نمایندگی قابل رویت باشند. تابلوها باید مطابق جدول ۲۴ باشد.

جدول ۲۴ - تابلوها و شرایط آنها

ردیف	نام تابلو	شرایط
۱	حقوق مشتریان	حداقل در قطع A2 بوده و اندازه متن و محل نصب آن بگونه ای باشد که به راحتی برای مشتریان قابل خواندن باشد
۲	امتیاز نمایندگی	
۳	محل انتظار مشتریان	مطابق با الزامات عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش
۴	محل پذیرش، ترخیص و صندوق	
۵	انبار یدکی، انبار داغی، انبار روغن	
۶	پارکینگ خودروهای آماده تعمیر و تعمیر شده، پارکینگ فروش (در صورت مشمولیت)	
۷	مدیریت، حسابداری، مالی	
۸	فعالیت های تعمیراتی	
۹	ارتباط با مشتریان	
۱۰	کلیه تابلو های ایمنی	مطابق با الزامات قانونی تابلوهای ایمنی

- تابلو حقوق مشتریان باید منطبق بر الزامات قانونی باشد.

- در صورت عدم نصب تابلو حقوق مشتریان در محل قابل رویت مشتریان بیست درصد از جمع کل امتیاز کسب شده نمایندگی در دوره ارزیابی مربوطه کسر خواهد شد.

- تابلو رتبه (به تفکیک شاخص های ارزیابی شامل وضعیت نیروی انسانی، تجهیزات، فضای فیزیکی، نظام آراستگی، رضایتمندی مشتریان، امتیاز کل بر حسب درصد و رتبه و دوره ارزیابی) نمایندگی در آخرین ارزیابی انجام شده با ذکر دوره ارزیابی و با فرمت تایید شده توسط بازرس مورد قبول ایت.

- در صورت عدم تطابق امتیازات و رتبه تابلو نصب شده با نتایج اعلامی بازرس، ۱۰ درصد از امتیاز وضعیت نمایندگی به عنوان جریمه کسر خواهد شد.

۸-۴-۴-۵ رفاه مشتری

- محل انتظار مشتری باید دارای صندلی جهت استراحت مشتریان باشد. تعداد صندلی ها باید متناسب با تعداد پذیرش روزانه نمایندگی باشد و حداقل ۳۰٪ مشتریانی که در یک روز پذیرش می‌شوند امکان استراحت در محل انتظار مشتریان را داشته باشد.
- محل انتظار مشتری باید دارای سیستم گرمایش و سرمایش مناسب باشد.
- نمایندگی باید امکانات رفاهی که شامل سرویس بهداشتی مجزا آقایان و بانوان، نمایشگر با امکان نمایش وضعیت خودرو در سالن تعمیرات (در صورت عدم امکان مشاهده وضعیت خودرو از محل انتظار مشتریان)، تلویزیون، و دستگاه تهیه آب سرد و گرم، می باشد را برای مشتریان ایجاد کند.

۸-۴-۴-۶ ایمنی

- نمایندگی باید ریسک های ناشی از خطرات کار با دستگاه‌ها و تجهیزات تعمیرگاهی را شناسایی نموده و طریقه پیشگیری از خطر را به صورت بصری و یا مکتوب به اطلاع کارکنان برساند. برای کاهش احتمال وقوع خطر اقدامات لازم را نیز اجرا کند.
- بر اساس آیین نامه عمومی ایمنی در تعمیرگاه‌ها، نمایندگی باید دارای سیستم مناسبی جهت اعلام حریق در کل فضای نمایندگی باشد.
- وجود هواکش مناسب جهت تهویه هوا در فعالیت‌های باطری سازی، گاز سوز الزامی است.
- جعبه کمک‌های اولیه باید موجود و در دسترس باشد.
- وجود جعبه کمک‌های اولیه مجزا در صورت تفکیک سالن‌های تعمیراتی در هر محل الزامی است. محتویات جعبه کمک‌های اولیه باید حداقل شامل محلول ضد عفونی کننده، گاز استریل، باند استریل، چسب زخم، قیچی، پماد سوختگی و پنبه استریل باشد. در غیر این صورت امتیازی به آن تعلق نخواهد گرفت.
- نمایندگی باید محل تجمع ایمن کارکنان در زمان وقوع حوادث طبیعی نظیر زلزله را شناسایی و مشخص کند.
- تابلو های مربوط به ایمنی مطابق با آیین نامه علائم ایمنی و مقررات مربوط در محل‌های مورد نظر در نمایندگی نصب شده باشد.
- میزان بار قرار گرفته بر روی بالابرها باید مطابق با توان جک بوده و دارای سیستمی باشد که در صورت اضافه بار از حرکت جک جلوگیری به عمل آورد.
- محل نصب کمپرسور هوا باید به گونه‌ای باشد که کارگران در معرض آلودگی صوتی قرار نگیرند.
- در صورت کسب گواهینامه ایمنی از مرجع ذیصلاح، شاخص ایمنی از فرآیند ارزیابی خارج و امتیاز کامل برای این حوزه لحاظ می‌شود.
- در صورت استفاده از کپسول‌های اطفاء حریق:

۱- کپسول‌های آتش نشانی باید به تعداد کافی و متناسب با نوع حریق قابل وقوع، در محل‌های تعمیراتی، انبارها، فضای ستادی و اداری به همراه دستورالعمل نحوه استفاده مربوطه، نصب شده و تاریخ اعتبار بر روی آن درج شده و معتبر باشد.

۲- حداکثر فاصله دسترسی بین دو خاموش کننده (کپسول‌های اطفاء حریق) نباید از ۲۳ متر تجاوز کند.

۳- نزدیک به ورودی‌ها و خروجی‌ها باشد.

۴- حداکثر در فاصله ۱/۵ متری از سطح زمین نصب شود.

۵- به راحتی قابل دیدن باشد.

۶- از تاریخ شارژ بیش از یک سال نگذشته باشد.

۷- درجه بر روی رنگ سبز باشد.

۸-۴-۴-۷ نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۷ درصد امتیاز کل نمایندگی می باشد که به طور مساوی بین کلیه موارد تقسیم می‌شود.

۸-۵ اجرای فرایندهای مرتبط با حقوق مصرف کنندگان

۸-۵-۱ فرایند پذیرش تا ترخیص

۸-۵-۱-۱-۱ نمایندگی باید مکانیزمی را جهت انجام برنامه ریزی تعمیرات ارجاع شده به صورت روزانه و با در نظر گرفتن پارامترهایی نظیر نیروی انسانی، فضای تعمیراتی، زمان انجام تعمیرات، نوع فعالیت تعمیراتی، قطعات یدکی مورد نیاز، زمان و تجهیزات در دسترس پیاده سازی کند.

این برنامه ریزی باید به گونه‌ای باشد که حجم خودروهای منتظر تعمیر مانده از روزهای قبل و همچنین پذیرش روز جاری را پوشش دهد.

۸-۵-۱-۲-۱ نمایندگی باید انحراف‌های موجود در برنامه ریزی تعمیرات را اندازه‌گیری نموده و پایش کند و از اطلاعات مذکور به عنوان مبنای برنامه ریزی‌های آتی استفاده کند.

۸-۵-۱-۳-۱ اظهارات مشتری باید عینا و به صورت دقیق و بدون تغییر و تفسیر در برگه پذیرش ثبت گردد.

۸-۵-۱-۴-۱ نمایندگی باید هزینه و زمان تقریبی تعمیرات را بر اساس منطق محاسباتی به اطلاع مشتری رسانده و آن را در برگه پذیرش ثبت کند.

یادآوری- در صورت کشف عیوب احتمالی در حین انجام تعمیرات، زمان و هزینه انجام آن به برآورد اولیه اضافه خواهد شد.

۸-۵-۱-۵-۱ نمایندگی باید کیلومتر کارکرد و میزان سوخت موجود در خودرو را در برگه پذیرش ثبت نماید.

۸-۵-۱-۶-۱ اظهارات ثبت شده در برگه‌های پذیرش باید به تایید مشتری رسیده باشد.

۷-۱-۵-۷ نمایندگی باید مکانیزمی ایجاد نماید که شناسایی اولیه عیوب خودرو با حضور مشتری صورت گیرد.

۸-۱-۵-۸ در صورت انجام تعمیرات اضافه بر روی خودرو باید هماهنگی هزینه و زمان تعمیرات با مشتریان صورت پذیرد. و به صورت مکتوب نیز در برگه پذیرش درج شود.

۸-۱-۵-۹ نمایندگی باید مکانیزمی به منظور کنترل کیفی تعمیرات انجام شده با استفاده از کارشناس فنی ایجاد کند.

۸-۱-۵-۱۰ نمایندگی باید مکانیزمی ایجاد نماید که صحت اجرای تعمیرات انجام شده در حضور مشتری و از طریق پذیرشگر یا کارشناس فنی انجام پذیرد.

۸-۱-۵-۱۱ مکانیزم ترخیص باید به گونه ای باشد که تحویل خودرو همراه با تست (در صورت نیاز) و در حضور مشتری صورت پذیرد.

یادآوری - درخصوص خودروهایی که صرفاً جهت سرویس های دوره‌ای پذیرش شده اند تحویل خودرو همراه با تست لازم نیست.

۸-۱-۵-۱۲ نمایندگی باید کلیه قطعات داغی غیر گارانتی را در زمان ترخیص خودرو تحویل مشتری نماید. در صورت عدم تمایل مشتری به دریافت قطعات داغی باید تاییدیه مشتری در این خصوص ثبت شده باشد.

۸-۱-۵-۱۳ فاکتور نهایی صادر شده باید با اظهارات و درخواست مشتری تطابق داشته باشد.

۸-۱-۵-۱۴ مبلغ پرداخت شده توسط مشتری باید مطابق با فاکتور نهایی صادر شده باشد.

۸-۵-۲ فرایند ضمانت و تعهد

۸-۲-۵-۱ ارائه فاکتور رسمی و سیستمی هزینه تعمیرات و قطعات در زمان تحویل خودرو به مشتریان.

۸-۲-۵-۲ اجرای ضوابط گارانتی در خصوص هزینه ها باید مطابق با الزامات قانونی باشد.

۸-۲-۵-۳ هزینه های دریافتی از مشتریان باید مطابق نرخ مصوب برای عرضه کنندگان خودرو باشد.

۸-۲-۵-۴ چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوران ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش موظف است، ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده، ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو مصرف کننده در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص شود.

۸-۲-۵-۵ نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی است که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیست.

۳-۵-۸ فرایند تامین و سفارش گذاری قطعات یدکی

۱-۳-۵-۸ نمایندگی مجاز موظف است مکانیزمی در خصوص سفارش گذاری قطعات تعریف و بر اساس آن اقدام کند

۲-۳-۵-۸ در صورت وجود قطعات غیر شرکتی، تاییدیه شرکت خدمات پس از فروش جهت مصرف و ارائه آن به مشتری الزامی است.

۳-۳-۵-۸ سیستم کاردکس باید منظم و به روز باشد.

۴-۳-۵-۸ کلیه قطعات در انبار باید در قفسه نگهداری شوند و قابلیت شناسایی داشته باشند. قابلیت شناسایی حداقل باید شامل نام و کد قطعه باشد.

۵-۳-۵-۸ کلیه مواد مصرفی و قطعات داغی گارانتی در انبار نگهداری شوند.

۶-۳-۵-۸ شرایط نگهداری و چیدمان کالاها در انبار باید رعایت شود (چیدمان قطعه، عدم بیرون زدگی قطعات از قفسه، رطوبت، نور آفتاب، نفوذ آب باران، گرد و غبار، نفوذ پرندگان، طرح بسته بندی قطعات دریافتی از شرکت عرضه کننده خودرو).

۴-۵-۸ فرایند مدیریت ارتباط با مشتریان

۱-۴-۵-۸ نمایندگی باید مکانیزم رسیدگی به شکایات مشتریان را مستقر، اجرا و پایش نماید.

مکانیزم رسیدگی به شکایات باید به نحوی موثر به مشتریان اطلاع رسانی شود.

۲-۴-۵-۸ نمایندگی باید وضعیت نهایی شکایات مشتریان را حداکثر تا ۲۰ روز کاری مشخص نماید.

۳-۴-۵-۸ گزارش های حاصل از نظر سنجی و شکایات مشتریان باید به وسیله ابزارها و تکنیک های آماری مورد سنجش و پایش قرار گیرند.

۴-۴-۵-۸ در بررسی فرآیند مدیریت ارتباط با مشتریان، سوابق پیاده سازی استانداردهای مدیریت کیفیت ISO 10002 و ISO 10004 مورد نظر می باشد.

۵-۵-۸ امتیاز های تشویقی

۱-۵-۵-۸ در صورت استقرار آخرین ویرایش هر یک از سیستم های مدیریت کیفیت شامل ISO 9001- ISO 14001- ISO 10002- ISO 10004- ISO 20000-1- OHSAS 18001 و یا مدل تعالی سازمانی در نمایندگی های مجاز، مجموعاً ۳ درصد به مجموع امتیازات وضعیت نمایندگی اضافه خواهد شد.

۲-۵-۵-۸ در صورت پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت نمایندگی باید از شرکت های گواهی دهنده معتبر استفاده نماید و صحت گذاری آن بر اساس ثبت شماره گواهینامه و نام نمایندگی در سایت رسمی شرکت صادرکننده گواهی نامه خواهد بود.

۳-۵-۵-۸ شرکت صادرکننده گواهینامه مدیریت کیفیت باید گواهی تاییدیه معتبر از مرجع ذیصلاح باشد.

۸-۵-۵-۴ در صورت گذشت بیش از یکسال از تاریخ صدور گواهینامه پذیرش آن منوط به دریافت توصیه نامه خواهد بود.

۸-۵-۵-۵ پذیرش گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت مشروط به صحه‌گذاری وجود مدارک، مستندات و سوابق پیاده سازی آن توسط بازرس است.

۸-۵-۵-۶ چنانچه متوسط پذیرش روزانه نمایندگی بیش از ۲ برابر متوسط پذیرش شرکت عرضه کننده باشد (در صورت ارسال اطلاعات نظرسنجی به صورت دسترسی آنلاین) و امتیاز رضایتمندی مشتریان آن نمایندگی نیز از متوسط امتیاز رضایت مشتریان آن شرکت بالاتر باشد، بر اساس پذیرش روزانه آن نمایندگی نسبت به بالاترین پذیرش روزانه در کلیه نمایندگی‌های آن شرکت (به استثنای پذیرش نمایندگی‌های مرکزی) حداکثر تا ۵٪ به امتیاز نتیجه عملکرد آن نمایندگی اضافه خواهد شد.

۸-۵-۵-۷ چنانچه متوسط پذیرش نمایندگی مجاز در دوران تعهد بیشتر از متوسط پذیرش در دوران ضمانت باشد (در صورت ارسال اطلاعات نظرسنجی به صورت دسترسی آنلاین) بر اساس پذیرش روزانه آن نمایندگی در دوران تعهد نسبت به بالاترین پذیرش روزانه در کلیه نمایندگی‌های آن شرکت در دوران تعهد حداکثر تا ۱۰٪ به مجموع امتیاز نمایندگی اضافه خواهد شد.

۸-۵-۵-۸ در خصوص نمایندگی‌هایی که تنوع خودروهای تحت مسئولیت آنها بیش از سایر نمایندگی‌های شرکت باشد، حداکثر تا ۱/۵٪ امتیاز تشویقی به امتیاز نتیجه عملکرد نمایندگی اضافه خواهد شد.

۸-۵-۵-۹ در صورتی که نمایندگی مجاز دارای جایگاه (فعالیت) سرویس سریع^۱ با شرایط زیر باشد، ۵ درصد به امتیاز وضعیت نمایندگی اضافه خواهد شد.

۸-۵-۵-۱۰ در صورتیکه زمان‌های صرف شده جهت انجام کل تعمیرات برای یک خودرو کمتر از ۶۰ دقیقه باشد می‌توان جهت پذیرش و رفع عیوب خودروی مشتری از سیستم سرویس سریع استفاده نمود. سرویس سریع شامل خدمات زیر است:

تعویض‌ها: شامل روغن موتور، روغن ترمز، فیلترها، لنت ترمز، تسمه‌های کولر، دینام و پمپ هیدرولیک، شمع‌ها، وایرها، فیوز و لامپ‌های سوخته، باتری، تیغه‌های برف پاک‌کن، لاستیک و رینگ، چشمی شیشه شور و عملیات‌هایی نظیر جابجایی لاستیک‌ها، رگلاژ ترمز و کلاچ، بالانس چرخ، پنجره‌گیری، تنظیم روغن هیدرولیک، تنظیم باد لاستیک، تنظیم دهانه شمع، تمیزکردن شمع‌ها، تنظیم نور چراغ‌ها، میزان فرمان.

بازدیدها: شامل باتری، عملکرد کولر و بخاری، سیستم شستشوی شیشه و برف پاک‌کن، مایع خنک‌کننده موتور، روغن ترمز، رگلاژ ترمز و کلاچ، سیستم خنک‌کاری موتور، دینام و پمپ هیدرولیک.

این موارد جزو مواردی می‌باشد که یک تعمیرکار با توانایی خوب می‌تواند حداقل ۳ مورد از مجموع این تعمیرات را در زمان ۶۰ دقیقه انجام دهد.

- ۸-۵-۶ شرایط سرویس سریع (تفاوت با سرویس عادی)، به شرح زیر است:
- سرویس سریع شامل تعمیرات خاص و تخصصی نمی‌باشد.
 - پذیرش مشتری حضوری بوده و از سیستم نوبت‌دهی استفاده نمی‌شود.
 - مشتری می‌تواند در صورت تمایل با در نظر گرفتن ملاحظات ایمنی در کنار خودرو حاضر بوده و ناظر بر تعمیرات باشد.
 - زمان ترخیص و هزینه‌ها بطور دقیق به مشتری اعلام می‌شود.
 - جایگاه سرویس سریع دارای تابلویی است که کلیه کارهای قابل انجام به همراه قیمت قطعات و دستمزد را در معرض دید مشتری قرار داده است.

۸-۵-۶-۱ مشخصات فضای سرویس سریع به شرح زیر باید باشد:

جایگاه با حداقل ابعاد (۷×۴) مترمربع و کف موزاییک یا پلی‌اورتان و یا اپوکسی، دارای نور کافی و دسترسی راحت و آسان مشتری جهت ورود خودرو و رعایت کلیه موارد ایمنی.

۸-۵-۶-۲ تجهیزات مورد نیاز:

- ۱- جک قیچی یا دوستون؛
- ۲- مخزن نگهداری روغن‌های سوخته؛
- ۳- گیج تست فشار باد؛
- ۴- تجهیزات تست نشستی تایلر؛
- ۵- جک سوسماری؛
- ۶- لاستیک درآر؛
- ۷- بالانس چرخ درجا یا ثابت؛
- ۸- مکش روغن؛
- ۹- تستر باتری یا مولتی متر.

وجود حداقل یک دستگاه از هر یک از تجهیزات ردیف‌های ۷ و ۸ و ۹ در نمایندگی الزامی است.

یادآوری - محاسبه تجهیزات فوق‌الذکر جدا از تجهیزات عمومی تعمیرگاه صورت می‌پذیرد.

۸-۵-۶-۳ تخصص مورد نیاز

یکی از نفرات مکانیکی نمایندگی می‌تواند در این جایگاه مشغول به کار باشد.

یادآوری - متوسط زمان استاندارد سرویس سریع ۳۰ دقیقه می‌باشد که در محاسبه نیروی مکانیک مورد نیاز، باید حجم پذیرش سرویس سریع و زمان مذکور در نظر گرفته شود.

۸-۵-۶-۴ آموزش مورد نیاز

- دوره آموزشی سرویس و نگهداری خودرو.

۹ چگونگی پایش عملکرد عرضه کنندگان / واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز

۹-۱ ارزیابی رضایت مشتریان

اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش ارائه شده توسط عرضه کنندگان و نمایندگی‌های مجاز آنان به شرح زیر انجام می‌شود.

۹-۱-۱ پرسشنامه

با توجه به این که طراحی پرسشنامه اندازه گیری رضایت مشتریان با بهره گیری از خواسته ها و نیازهای مشتریان انجام می‌شود، لذا در طراحی پرسشنامه سعی شده است ضمن بررسی این نیازها سوالاتی در پرسشنامه مطرح شود که جزو خواسته‌های اصلی و عمومی مشتریان باشد، از سوالات غیر ضروری پرهیز شود، برداشت افراد از سوالات یکسان باشد و سوالات متغیرهای مورد نظر را اندازه گیری کند. پس از طراحی اولیه، پرسشنامه به صورت آزمایشی مورد مصاحبه و بررسی علمی و آماری قرار گرفته و با انجام اصلاحات لازم ساختار نهایی پرسشنامه تایید شده است.

۹-۱-۲ تعیین حجم نمونه

با توجه به تجارب قبلی و همچنین با استفاده از تکنیک های آماری تعیین حجم نمونه طبق جدول تعیین حجم نمونه جهت اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش محاسبه می شود.

حجم نمونه جهت اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش در جدول ۲۵ مشخص شده است.

جدول ۲۵- حجم نمونه

ردیف	تعداد پذیرش نمایندگی سه ماهه	تعداد نمونه سه ماهه	تعداد نمونه ماهانه
۱	$100 \leq N \leq 200$	۷۵	۲۵
۲	$200 < N \leq 500$	۱۶۰	۵۳
۳	$500 < N \leq 1000$	۱۹۵	۶۵
۴	$1000 < N \leq 5000$	۲۳۰	۷۷
۵	$N > 5000$	۲۵۰	۸۳

نمونه ای از پرسشنامه اندازه‌گیری رضایت مشتری از خدمات پس از فروش خودرو

"پرسشنامه اندازه‌گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش"						
خصوصیت						ردیف
تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟						
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نظری ندارم	سوالات
<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر						۱. آیا شما از سیستم نوبت دهی نمایندگی استفاده نموده اید؟
۱	۲	۳	۴	۵		۲. میزان رضایت شما از نحوه نوبت‌دهی چقدر است؟
۱	۲	۳	۴	۵		۳. تا چه میزان از مدت زمانی که برای پذیرش خودروی خود صرف نموده‌اید رضایت دارید؟
۱	۲	۳	۴	۵		۴. میزان رضایتمندی شما از ثبت ایرادات مطرح شده در زمان پذیرش توسط پذیرشگر چقدر است؟
۱	۲	۳	۴	۵		۵. از مدت زمان تعمیر و تحویل خودرو تا چه میزان رضایت دارید؟
همان‌روز <input type="checkbox"/> فردا <input type="checkbox"/> چند روز بعد <input type="checkbox"/> روز						۶. خودرو را چه زمانی به شما تحویل دادند؟
<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر						۷. آیا تمام عیوب را برطرف کرده بودند؟
۱	۲	۳	۴	۵		۸. از نحوه ارائه سرویس‌های ادواری این نمایندگی چقدر رضایت دارید؟
۱	۲	۳	۴	۵		۹. میزان رضایت شما از کیفیت تعمیرات ارائه شده از سوی نمایندگی چقدر است؟
<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر						۱۰. برای تعمیر خودرویتان قطعه‌ای نیاز بود؟
۱	۲	۳	۴	۵		۱۱. از تأمین به موقع قطعات مورد نیاز در تعمیر خودروی خود تا چه میزان رضایت دارید؟
<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر						۱۲. آیا صورتحساب تعمیراتی (فاکتور) به شما ارائه گردید؟
<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر						۱۳. آیا در این مراجعه هزینه‌ای بابت خدمات ارائه شده پرداخت نموده اید؟
اجرت <input type="checkbox"/> تعویض قطعات <input type="checkbox"/> هر دو <input type="checkbox"/>						۱۴. هزینه پرداختی بابت کدام مورد بود؟
۱	۲	۳	۴	۵		۱۵. از هزینه پرداختی (قطعه و اجرت) برای خدمات انجام شده چقدر رضایت دارید؟
۱	۲	۳	۴	۵		۱۶. از توضیحات ارائه شده هنگام ترخیص خودرو در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویضی چقدر رضایت دارید؟
۱	۲	۳	۴	۵		۱۷. از رفتار و برخورد کارکنان تعمیرگاه چقدر رضایت دارید؟
<input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر						۱۸. آیا در سه ماه گذشته به نمایندگی مراجعه نموده اید که نمایندگی از پذیرش خودروی شما جلوگیری نماید؟
۱	۲	۳	۴	۵		۱۹. سهولت دسترسی به نمایندگی‌های این شرکت چقدر رضایت دارید؟
به طور کلی تا چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟ <input type="checkbox"/> خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم <input type="checkbox"/> نظری ندارم						

پیشنهادات و انتقادات

مشخصات مشتری	
جنسیت	(۱) زن <input type="checkbox"/> (۲) مرد <input type="checkbox"/>
سن	(۱) ۱۸ تا ۳۰ سال <input type="checkbox"/> (۲) ۳۱ تا ۴۵ سال <input type="checkbox"/> (۳) ۴۶ تا ۶۰ سال <input type="checkbox"/> (۴) ۶۱ به بالا <input type="checkbox"/>
میزان تحصیلات	(۱) زیر دیپلم <input type="checkbox"/> (۲) دیپلم <input type="checkbox"/> (۳) فوق دیپلم <input type="checkbox"/> (۴) لیسانس <input type="checkbox"/> (۵) فوق لیسانس و بالاتر <input type="checkbox"/>
شهر محل سکونت:	۵. نام و نام خانوادگی مشتری:

۶. تلفن تماس:	
مشخصات خودرو	
۷. نوع خودرو:	۸. سال خرید: ۹. شرکت سازنده: ۱۰. وضعیت خودرو: گارانتی <input type="checkbox"/> وارانته (خارج از گارانتی) <input type="checkbox"/>
توسط پرسشگر تکمیل گردد	
استان:	شهر:
کد شرکت بازرسی:	تاریخ پذیرش: / /
تاریخ انجام مصاحبه:	زمان شروع مصاحبه: زمان پایان مصاحبه: پرسشگر:

۹-۲ چگونگی پایش رضایتمندی نمایندگی های مجاز از شرکت های عرضه کننده خودرو

از آنجا که رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد عرضه کنندگان خودرو و واسطه های خدمات پس از فروش بر رضایتمندی مشتریان نیز اثر گذار است بنابراین شاخص رضایتمندی نمایندگی های مجاز نیز به عنوان یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد عرضه کنندگان خودرو مورد بررسی قرار می گیرد.

در همین راستا پرسشنامه ای به منظور پایش رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش بر اساس نیاز سنجی انجام شده از مدیران نمایندگی های مجاز تدوین شده است. این پرسشنامه که نتایج آن به عنوان نتایج عملکردی عرضه کنندگان / واسطه های خدمات پس از فروش شناخته می شود در بازه های زمانی ۳ ماهه، بر اساس نظرسنجی از مدیران کلیه نمایندگی های مجاز تکمیل خواهد شد.

نمونه پرسشنامه اندازه گیری رضایت نمایندگی های مجاز از عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش در زیر ارائه شده است.

استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۱۱۷ (تجدیدنظر اول): سال ۱۴۰۱

شاخص					ردیف
تا چه حد از شاخص مطرح شده رضایت دارید؟					
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱ به طور کلی چقدر از همکاری در زمینه خدمات پس از فروش با شرکت رضایت دارید؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲ رضایت شما از مکانیزم های سفارش گذاری قطعات یدکی به چه میزان است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳ رضایت شما از نحوه سفارش گذاری و تامین قطعات اضطراری چقدر میباشد؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۴ رضایت شما از هماهنگی قیمت قطعات یدکی ارائه شده با بازار چقدر است؟
.....روز..					۵ به طور معمول چه مدت پس از درخواست، قطعات یدکی مورد نیاز را دریافت می کنید.
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۶ رضایتمندی شما از سرعت عمل شرکت در ارسال قطعات (از زمان درخواست تا تحویل قطعات) چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۷ میزان رضایت شما از سطح کیفیت قطعات یدکی ارائه شده از شرکت چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۸ رضایت شما از دقت در بررسی قطعات داغی گارانتی چقدر میباشد؟
.....روز..					۹ به طور معمول چه مدت زمان پس از ارسال داغی گارانتی، نتایج آن به شما اعلام می گردد؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۰ رضایت شما از سرعت عمل در بررسی قطعات داغی گارانتی چقدر است؟
گاهی اوقات			خیر	بلی	۱۱ آیا دلایل عدم پذیرش قطعات داغی گارانتی به شما اعلام میشود؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۲ به نظر شما این دلایل تا چه میزان مطابق استاندارد می باشد؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۳ میزان رضایت شما از محل تحویل قطعات داغی چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۴ میزان اطلاع رسانی شرکت در خصوص شرایط و ضوابط گارانتی قطعات و خدمات چقدر رضایت شما را تامین کرده است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۵ رضایتمندی از مکانیزم برگزاری دوره های آموزشی (اطلاع رسانی، دعوت، ثبت نام در دوره های آموزشی) چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۶ میزان رضایت شما از کیفیت دوره های آموزشی فنی و تئوری برگزار شده برای پرسنل نمایندگی چقدر است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۷ میزان رضایت شما از شرایط و محل برگزاری دوره های آموزشی چقدر است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۸ سرعت امور مالی در رسیدگی به صورتحساب های مالی نمایندگی چقدر رضایت شما را تامین کرده است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۱۹ میزان دقت و شفافیت در رسیدگی به صورتحساب ها توسط امور مالی چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۰ میزان مطلوبیت نرخ های قطعات تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت را چگونه ارزیابی می کنید؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۱ میزان مطلوبیت نرخ های اجرت تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت را چگونه ارزیابی می کنید؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۲ فعالیت امور نمایندگی ها در جهت ارتقاء نمایندگی چقدر رضایت شما را تامین کرده است
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۳ میزان رضایت شما از سهولت ارتباط با مدیران و مسئولان مرتبط چقدر است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۴ میزان رضایت شما از مکانیزم رسیدگی به درخواستها و شکایات شما چقدر است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۵ میزان رضایت شما از نحوه نظارت در محل نمایندگی توسط پرسنل شرکت چقدر است؟

			خیر	بلی	آیا سیستم رایانه ای جهت ارتباط با شرکت وجود دارد؟	۲۶
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	سیستم رایانه ای موجود در نمایندگی را تا چه حد مفید و اثر بخش می دانید؟	۲۷
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعات موجود در سیستم رایانه ای تا چه اندازه پاسخگوی نیازهای شما در زمینه خدمات پس از فروش می باشد؟	۲۸
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین و مدیران شرکت چگونه است؟	۲۹
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	در صورت دریافت پیشنهاد با شرایط مشابه از شرکت های دیگر تا چه اندازه تمایل به ادامه همکاری با شرکت فعلی دارید؟	۳۰

نظرات و پیشنهادات

مشخصات مصاحبه شونده

جنسیت:	(1) زن	(2) مرد		
سن:	(1) 18 تا 30 سال	(2) 31 تا 45 سال	(3) 46 تا 60 سال	(4) 61 به بالا
میزان تحصیلات (1) دیپلم	(2) فوق دیپلم	(3) لیسانس	(4) فوق لیسانس و بالاتر	
نام و نام خانوادگی:	سمت:			
مشخصات نمایندگی	نام شرکت:	کد نمایندگی:		
کد شرکت بازرسی کیفیت:	شهر:	تلفن:		

توسط ارزیاب/ پرسشگر تکمیل گردد

تاریخ انجام مصاحبه:	نام پرسشگر/ ارزیاب:
زمان شروع مصاحبه:	زمان پایان مصاحبه:

پیوست الف
(الزامی)

فهرست اقلام و قطعات مصرفی غیر مشمول

ردیف	اقلام / قطعات	طول مدت ضمانت
۱	سیالات (روغن موتور و غیره)	ندارد
۲	فیلترها (فیلتر روغن، هوا و بنزین)	ندارد

کتابنامه

[۱] استاندارد ملی ایران شماره ۶۹۲۴: سال ۱۳۹۴، خودرو-تائید نوع وسایل نقلیه موتوری و تریلرها و سیستم ها، قطعات و واحدهای فنی مجزای آن ها-مقررات و روش اجرایی

[2] ISO 9001, Quality management systems — Requirements

یادآوری- استاندارد ملی ایران INSO ISO 9001، سال ۱۳۹۶: سیستم های مدیریت کیفیت - الزامات، با استفاده از استاندارد ISO 9001 : 2015 تدوین شده است.

[3] ISO 10001, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

یادآوری- استاندارد ملی ایران INSO ISO 10001، سال ۱۳۹۷: مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی هایی برای آیین کار برای سازمان ها، با استفاده از استاندارد ISO 10001 : 2018 تدوین شده است.

[4] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

یادآوری- استاندارد ملی ایران INSO ISO 10002، سال ۱۳۹۷: مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها، با استفاده از استاندارد ISO 10002 : 2018 تدوین شده است.

[5] ISO 10004, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

یادآوری- استاندارد ملی ایران INSO ISO 10004، سال ۱۳۹۷: مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها، با استفاده از استاندارد ISO 10004 : 2018 تدوین شده است.

[6] ISO 14001, Environmental management systems — Requirements with guidance for use

یادآوری- استاندارد ملی ایران INSO ISO 14001، سال ۱۳۹۷: سیستم های مدیریت زیست محیطی- الزامات همراه با راهنمای استفاده، با استفاده از استاندارد ISO 14001 : 2015 تدوین شده است.

[7] OHSAS 18001, Occupational Health and Safety Assessment Series – Requirements

یادآوری- استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۰۰۱، سال ۱۳۸۷: سیستم های مدیریت ایمنی و بهداشت حرفه ای - الزامات، با استفاده از استاندارد BS OHSAS 18001:2007 تدوین شده است.

[8] ISO 20000-1, Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements