



وزارت صنعت، معدن و تجارت

دستورالعمل شرایط ، ضوابط و ارزیابی
خدمات پس از فروش نیمه یدک (تریلر)

اسفند ۱۳۹۳

فهرست مطالب

موضوع	شماره صفحه
مقدمه	۱
بخش اول: کلیات	۲
بخش دوم: ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده و نمایندگی های مجاز نیمه یدک	۶
• شاخص های ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده و نمایندگی های مجاز نیمه یدک	۸
• چگونگی رتبه بندی شرکتهای و نمایندگی های مجاز آنها	۱۴
• شرایط تشویق و تنبیه بر اساس عملکرد	۱۵
بخش سوم : شرایط و ضوابط مربوط به سیستم خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک	۱۶
بخش چهارم : شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی های مجاز	۲۱
بخش پنجم : چگونگی پایش عملکرد عرضه کنندگان نیمه یدک و نمایندگی های مجاز	۴۶

بقا در بازار رقابتی امروز، سازمان‌ها را ناگزیر از پذیرش تغییر کرده است. در سراسر دنیا، سازمان‌ها و بنگاه‌های تجاری تلاش می‌کنند تا از طریق نیل به مزایای منحصر به فرد، نسبت به سایر رقبا به موقعیتی ممتاز دست یابند. از سوی دیگر، مشتریان و مصرف‌کنندگان همواره در جستجوی عرضه‌کنندگانی هستند که کالا یا خدماتی به مراتب بهتر ارائه می‌کنند.

یکی از نیازهای ضروری خدمات به مشتریان می‌باشد. با گسترش بازارهای رقابتی در جهان و تاثیر آن در اقتصاد کشور و همچنین توجه شرکت‌های تولیدی و خدماتی به اهمیت ارائه خدمات برتر ضرورت طراحی و تولید سیستم‌های مکانیزه یکپارچه در رابطه با مدیریت خدمات پس از فروش دو چندان شده است. سازمان‌هایی که تا دیروز در فکر جذب مشتریان جدید بوده‌اند، امروز به دنبال افزایش سطح رضایت مشتریان هستند.

در شرایطی که خدمات پس از فروش یک از عوامل موفقیت شرکت‌ها شناخته می‌شود، بازار جهانی اقتصاد تا به امروز به این اندازه رقابتی نبوده است، بدین ترتیب برنامه ریزی به سوی بازاری پویا سوق داده شده است. بسیاری از شرکت‌ها که زمانی از نظر تکنولوژی، قیمت پایین یا سهم بازار پیش‌تاز بوده‌اند امروزه با تمرکز بر نیازهای مشتریان به معنی توجه به کیفیت محصول و ارائه خدمات به مشتریان رقابت می‌کنند.

خدمات پس از فروش نه تنها ضامن بقا شرکت‌های تولیدی است، بلکه یکی از مهمترین عوامل موثر برای رقابت در بازارهای جهانی است. با وجود این که خدمات پس از فروش به عنوان یکی از نکات بارزی است که نام محصولات شما در ذهن مشتری جاودانه می‌سازد، در کشور ما هنوز توجه زیادی به این مقوله نشده است.

در چند سال اخیر رشد تیراژ تولید و عرضه نیمه یدک و افزایش انتظارات مشتریان باعث گردید موضوع خدمات پس از فروش بیش از پیش مورد توجه دست‌اندرکاران صنعت خودروسازی و وزارت صنعت، معدن و تجارت که به عنوان متولی امر صنعت در کشور می‌باشد، قرار گرفته است که از جمله آن می‌توان به نظام مند کردن وضعیت خدمات پس از فروش از طریق تدوین دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش نیمه یدک اشاره نمود که معیارهای مرتبط با واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز و نحوه ارزیابی آنها مشخص شده است.

این دستورالعمل به عنوان حداقل شرایط و ضوابط مورد پذیرش وزارت صنعت، معدن و تجارت در زمینه خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک تلقی می‌گردد و رعایت مفاد آن برای کلیه عرضه‌کنندگان نیمه یدک، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز الزامیست.

بخش اول

کلیات

۱- هدف:

هدف از تدوین این ضوابط، تعیین حداقل سطح کمی و کیفی واسطه های خدمات پس از فروش و نمایندگیهای مجاز آنها به جهت ارائه خدمات پس از فروش مناسب می باشد تا رضایت مشتریان در این بخش به نحو مطلوب حاصل گردد.

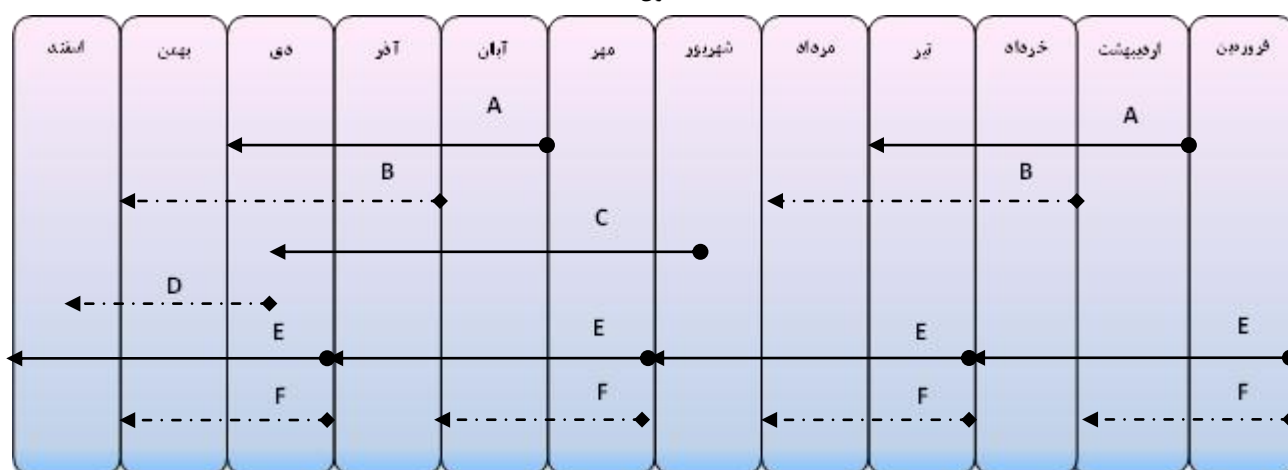
۲- دامنه کاربرد:

محدوده این ضوابط شامل کلیه عرضه کننده های نیمه یدک (شامل تولید کنندگان و واردکنندگان)، واسطه های خدمات پس از فروش نیمه یدک و نمایندگیهای مجاز تعمیراتی می باشد.

۳- دوره های ارزیابی و ارائه گزارشات:

ارزیابی شرکت های عرضه کننده نیمه یدک، نمایندگی های مجاز و پایش نتیجه عملکرد آنها طی دوره های زمانی مطابق با جداول (الف و ب) انجام می گیرد.

جدول الف



جدول ب

ردیف	حوزه	شرح
A	عرضه کننده نیمه یدک / واسطه های خدمات پس از فروش	ارزیابی موارد مرتبط با سیستم شرکت
B		گزارش نتیجه ارزیابی عرضه کننده نیمه یدک / واسطه خدمات پس از فروش
C	نمایندگی های مجاز	ارزیابی موارد مرتبط با شرایط و ضوابط نمایندگی های مجاز
D		گزارش ارزیابی نمایندگی های مجاز و رتبه بندی
E	پایش عملکرد عرضه کنندگان / نمایندگی های مجاز	ارزیابی رضایت مندی مشتریان و ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی ها
F		گزارش ارزیابی رضایت مشتریان و ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی ها

۴- مسئولیت ها:

۴-۱- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت می باشد.
انجام ارزیابی های این دستورالعمل توسط شرکت بازرس مورد اعتماد و واجد صلاحیت منتخب وزارت صنعت، معدن و تجارت خواهد بود و پس از معرفی بازرس کلیه شرکت ها ملزم به همکاری لازم برای اجرای هرچه بهتر ارزیابی می باشند.

تبصره: تهیه چک لیستهای ارزیابی بر اساس معیارهای اعلام شده در این دستورالعمل به عهده بازرس می باشد.
۴-۲- گزارشات ارزیابی وضعیت خدمات پس از فروش عرضه کنندگان نیمه یدک در موعد مقرر بر اساس جداول فوق به وزارت صنعت، معدن و تجارت، شرکت های عرضه کننده و واسطه های خدمات پس از فروش ارائه خواهد شد.

تبصره: ارائه گزارشات به رسانه، مطبوعات و سایر ارگانها در صورت لزوم توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت صورت می پذیرد.

۴-۳- مسئولیت ارائه اطلاعات لازم جهت اجرای فرآیند ارزیابی و انجام هماهنگی و همکاری لازم در راستای اجرای ارزیابی ها به عهده عرضه کنندگان نیمه یدک/ واسطه های خدمات پس از فروش می باشد.

۴-۴- مواردی که می بایست توسط عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش ارائه گردد:

۴-۴-۱- نام و آدرس کلیه نمایندگی های مجاز فعال و تعلیق شده سراسر کشور. (سالانه)

۴-۴-۲- مشخصات کلیه مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش که شامل نام مشتری، شماره تماس، نوع خودرو، تاریخ پذیرش و نمایندگی که به آن مراجعه شده، می باشد.

۴-۴-۳- اطلاعات فنی مرتبط با نمایندگی های مجاز نظیر لیست و مشخصات دستگاه های عیب یاب و استانداردهای آموزشی پرسنل. (سالانه)

۴-۴-۴- سایر اطلاعات مورد نیاز مرتبط با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و آیین نامه اجرایی آن

۴-۴-۵- لیست کلیه محصولات پذیرش شده می بایست به صورت ماهانه و مطابق جداول ذیل به بازرس اعلام گردد

و صحه گذاری آن نیز بر عهده بازرس می باشد.

جدول ۳-۱- جدول ارائه گزارشات ماهانه توسط واسطه خدمات پس از فروش

پذیرش روزانه ماهانه								نوع محصول	ساعت فعالیت روزانه	شهر	استان	کد نمایندگی	نام نمایندگی
کل پذیرش	مکانیکی	الکتریکی	زیربندی	آهنگری و	نقاشی	برونزی	سیستم	اتاق سازی	اداری	سرویس			

تعداد کل پذیرش نمایندگی های مجاز (R) می بایست ماهانه توسط واسطه خدمات پس از فروش به بازرس اعلام گردد. مواردی که جهت محاسبه آن لازم است مدنظر قرار گیرد عبارتند از:

- ۱- تعداد کل پذیرش نمایندگی مربوط به فعالیت های الزامی و تحت مسئولیت مطابق با جدول ۱-۳
- ۲- محاسبات متوسط پذیرش بر مبنای ۲۶۰ روز کاری در سال می باشد.
- ۳- با توجه به اینکه فعالیتهای تعیین شده در انجام سرویس های ادواری خودروها صرفاً مختص به یک فعالیت نبوده و تمامی فعالیت های تعمیراتی را در بر می گیرد، شرکت های عرضه کننده خودرو می بایست تعداد پذیرش های مربوط به سرویس های ادواری را به همراه سهم هریک از فعالیت ها در سرویس اعلام نماید.
- ۴-۶- شرکت های عرضه کننده تریلر موظف به تحت کنترل درآوردن کلیه مراجعات غیر گارانتی در سطح شبکه نمایندگی های مجاز خود می باشند.

۵- منابع و مآخذ:

■ استاندارد ISO 9001

- قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوب مجلس شورای اسلامی
- آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو مصوب هیات محترم وزیران
- دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش بازنگری ۳دی ماه ۱۳۹۰
- روش اجرایی اندازه گیری رضایت مشتریان صنعت خودرو مصوب شورای سیاستگذاری صنعت خودرو- تیرماه ۸۷
- استاندارد های شبکه فروش و خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (داخلی و خارجی)
- نظرات کارشناسان و صاحب نظران خبره در حوزه صنعت خودرو و تریلر

۶- اعضای کارگروه تهیه دستورالعمل:

این دستورالعمل در سال ۱۳۹۳ با حضور دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه وزارت صنعت، معدن و تجارت، گروه صنعتی ماموت، ایران کاوه سایپا، مارال صنعت جاوید، اروم تریلر، وزین پرشیا و شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران تهیه و تدوین گردیده است.

۷- بازنگری:

این ضوابط در شرایط عادی هر دو سال یکبار مورد بازبینی قرار گرفته و در صورت نیاز توسط کارگروه مربوطه بازنگری می گردد.

این ضوابط در صورت نیاز در موارد خاص به تشخیص وزارت صنعت، معدن و تجارت می تواند مورد بازنگری قرار گیرد.

بخش دوم

شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت عرضه کننده نیمه یدک
و نمایندگی های مجاز

شاخص های ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده و نمایندگی های مجاز نیمه یدک

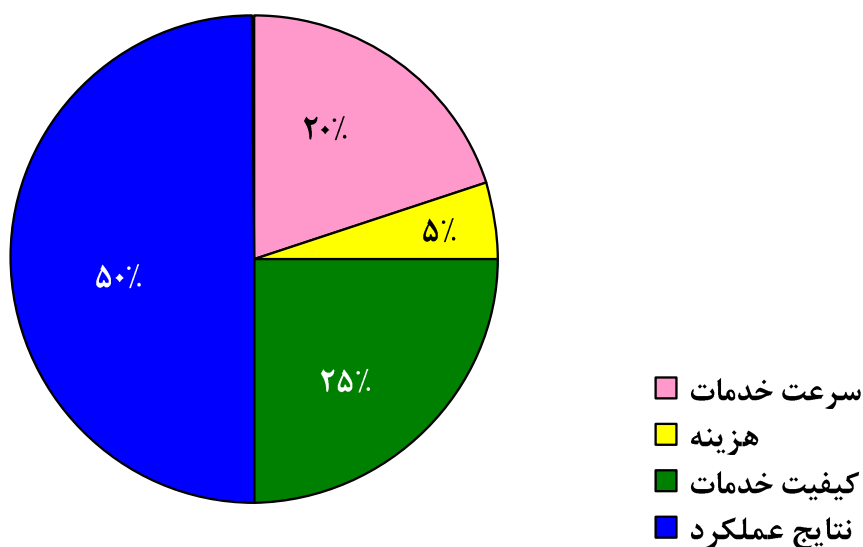
به طور کلی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان نیمه یدک بر اساس چهار شاخص ذیل مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهند گرفت:

۱- کیفیت خدمات

۲- سرعت خدمات

۳- هزینه

۴- نتیجه عملکرد



شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان نیمه یدک به همراه ضریب وزنی

شاخص	ضریب وزنی	زیر شاخص	عوامل	ضریب	
کیفیت خدمات	۲۵٪	وضعیت نمایندگی ها	نیروی انسانی، امکانات و تجهیزات، فرایندهای مرتبط با الزامات حقوق مصرف کنندگان و سیستم مدیریت کیفیت	۷۰	
		مهارت نیروی انسانی	آموزش و مهارت پرسنل نمایندگی ها و شرکت	۱۰	
		نظامات کیفیت	سیستم های مدیریت کیفیت و ...	۲,۵	
		سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	تدوین و توزیع دستورالعمل های فنی و تعمیراتی	۳	
			طراحی و اجرای سیستم نظارت بر نمایندگی های مجاز	۴,۵	
			تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی های مجاز	۲	
			ضمانت تریلر، 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 سیار	۱۰	
			کارائی نمایندگی ها (تعمیر مناسب تریلر 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 رایانه ای بین شرکت و مشتریان	۵	
			توسعه شبکه ارتباطی رایانه ای بین شرکت و نمایندگی های مجاز	۵	
			تدوین و اجرای آیین نامه اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	۵	
		جمع			۱۰۰
هزینه خدمات	۵٪	هزینه های خدمات و قطعات	تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات	۲۵	
			تدوین جدول قیمت قطعات یدکی	۲۵	
			نظارت بر هزینه های دریافتی از مشتریان	۵۰	
		جمع			۱۰۰
نتیجه عملکرد	۵۰٪	رضایتمندی	نتایج مشتریان	ارزیابی رضایت مشتریان	۶۰
			نتایج نمایندگی ها	ارزیابی نمایندگی ها (DSI)	۱۰
		نتایج فرآیندها		بررسی اثربخشی اجرای فرآیندها	۳۰
		جمع			۱۰۰

شاخص ارزیابی نمایندگی های مجاز به همراه ضریب وزنی

شاخص	ضریب وزنی	زیر شاخص	عوامل	ضریب
وضعیت نمایندگی	۵۰٪	نیروی انسانی	آموزش و مهارت	۴۰
			تعدد و شرایط	۱۰
		تجهیزات	تجهیزات و ابزار آلات	۳۰
		شرایط محیطی	فضای فیزیکی	۱۰
			آراستگی	۱۰
		جمع		
نتیجه عملکرد	۵۰٪	رضایت مندی	ارزیابی رضایت مشتریان	۸۰
			کارائی نمایندگی (تعمیر مناسب نیمه یدک در زمان توقف متعارف)	۲۰
		جمع		
جمع	۱۰۰٪			

فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان نیمه یدک و نمایندگی های مجاز آنها

۱- کیفیت خدمات

۱-۱- وضعیت نمایندگی ها

وضعیت نمایندگی ها شاخصی می باشد که بر اساس متوسط امتیاز ارزیابی کلیه نمایندگی های خدمات پس از فروش شرکت عرضه کننده محاسبه می گردد. شاخص های ارزیابی وضعیت نمایندگی ها عبارتند از:

۱-۱-۱- مهارت نیروی انسانی

نیروی انسانی از مهمترین شاخص های ارزیابی وضعیت نمایندگی ها می باشد. ۵۰ درصد امتیاز شاخص وضعیت نمایندگی ها مربوط به نیروی انسانی می باشد. نیروی انسانی در نمایندگی از دو جنبه مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

الف- آموزش و مهارت

آموزش و مهارت نیروی انسانی ۴۰ درصد امتیاز شاخص وضعیت نمایندگی ها را تشکیل می دهد. ارزیابی وضعیت آموزش و کنترل مهارت پرسنل نمایندگی های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی های مجاز صورت می گیرد.

ب- تعدد و شرایط

تعدد و شرایط نیروی انسانی ۱۰ درصد امتیاز شاخص وضعیت نمایندگی ها را تشکیل می دهد. ارزیابی وضعیت نیروی انسانی از لحاظ تعدد و شرایط احراز پرسنل در نمایندگی های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگیهای مجاز صورت خواهد گرفت.

۱-۱-۲- تجهیزات و ابزار آلات

تجهیزات و ابزارآلات یکی دیگر از شاخص های ارزیابی وضعیت نمایندگی ها بوده و ۳۰ درصد امتیاز این شاخص را تشکیل می دهد. در ارزیابی این بخش وجود تجهیزات و ابزار آلات، در دسترس بودن، سالم بودن و استفاده مستمر در نمایندگی های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی های مجاز کنترل می گردد.

۱-۱-۳- شرایط محیطی

۲۰ درصد امتیاز ارزیابی وضعیت نمایندگی ها مربوط است به شرایط محیطی شامل فضای فیزیکی و نظام آراستگی نمایندگی ها که بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی های مجاز مورد ارزیابی قرار می گیرد.

۱-۲- مهارت نیروی انسانی

ارزیابی فرآیند آموزش و کنترل مهارت پرسنل نمایندگی های مجاز و شبکه خدمات پس از فروش در شرکت های عرضه کننده نیمه یدک یا واسطه خدمات پس از فروش

۱-۳- نظامات کیفیت

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

۱-۴- سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات

- ✓ 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 نیمه یدک، قطعات و خدمات
- ✓ پایش و تحلیل نظرات مشتریان و اعمال اقدامات اصلاحی
- ✓ تدوین و ابلاغ ضوابط مربوط به پذیرش، گردش کار و ترخیص نیمه یدک به نمایندگی های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن

۲- سرعت خدمات

۱-۲- شبکه تعمیرگاهی

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

الف- ارزیابی طرح توسعه شبکه نمایندگی مجاز شرکت عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش

ب- ارزیابی فرآیند خدمات رسانی سیار

ج- کارائی نمایندگی ها

به منظور سنجش میزان کارائی نمایندگی ها شاخص زیر در نظر گرفته شده است که عبارتند از:

نسبت نیمه یدک هایی که عیوب آنها طی ۲ روز کاری به صورت کامل در نمایندگی رفع گردیده است.

۲-۲- 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 مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

ب- ابزار مخصوص

عرضه کننده نیمه یدک / شرکتهای واسطه خدمات پس از فروش میبایست ابزارهای درج شده در دستورالعمل های فنی تریلر ها را تهیه و توزیع نماید.

۳-۲- بررسی فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت های عرضه کننده نیمه یدک یا واسطه های خدمات پس از فروش

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

۴-۲- سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات

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

- ✓ توسعه شبکه ارتباطی رایانه ای بین شرکت و مشتریان
- ✓ توسعه شبکه ارتباطی رایانه ای بین شرکت و نمایندگی های مجاز
- ✓ تدوین و اجرای آیین نامه اعطا و لغو امتیاز نمایندگی ها

۳- هزینه

۳-۱- هزینه خدمات و قطعات

در خصوص ارزیابی این شاخص برنامه ریزی و کنترل هزینه های دریافتی از مشتریان در نمایندگی های مجاز مورد نظر می باشد که بر اساس موارد ذیل پایش خواهد شد :

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

ب- نظارت بر صدور صورت حساب و هزینه های دریافتی از مشتریان در نمایندگی های مجاز بر اساس دستورالعمل زمان و نرخ استاندارد تعمیرات

۴- نتیجه عملکرد

در این بخش نتیجه عملکرد شرکت های عرضه کننده نیمه یدک 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 عرضه کنندگان نیمه یدک عبارتند از :

الف- نتایج مشتریان

ارزیابی رضایتمندی مشتریان عمده ترین شاخص پایش عملکرد شرکت های عرضه کننده نیمه یدک می باشد. این شاخص در مجموع ۶۰ درصد امتیاز نتیجه عملکرد عرضه کنندگان نیمه یدک را شامل می شود. رضایتمندی مشتریان بر مبنای پرسشنامه مندرج در بخش پنجم و مطابق جدول ذیل محاسبه و امتیاز دهی خواهد شد.

نوع سوالات	شماره سوالات	ضریب تاثیر
پرسش با طیف پنج گزینه ای	۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۵، ۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳، ۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸، ۴۹، ۵۰، ۵۱، ۵۲، ۵۳، ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۷، ۵۸، ۵۹، ۶۰	۶۰ درصد
پرسش با طیف دو گزینه ای	۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۰، ۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸، ۲۹، ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۵، ۳۶، ۳۷، ۳۸، ۳۹، ۴۰، ۴۱، ۴۲، ۴۳، ۴۴، ۴۵، ۴۶، ۴۷، ۴۸، ۴۹، ۵۰، ۵۱، ۵۲، ۵۳، ۵۴، ۵۵، ۵۶، ۵۷، ۵۸، ۵۹، ۶۰	۴۰ درصد
صرفاً پرسشی	۲۲، ۲	-

ب- نتایج نمایندگی ها (رضایتمندی نمایندگی های مجاز از شرکت های عرضه کننده نیمه یدک)

با عنایت با اینکه رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد عرضه کنندگان تریلر بر رضایتمندی مشتریان نیز تاثیرگذار می باشد بنابراین شاخص رضایتمندی نمایندگی های مجاز نیز به عنوان یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد عرضه کنندگان تریلر مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

ج- نتایج فرآیندها (بررسی اثر بخشی اجرای فرآیندها)

در این بخش به بررسی اثربخشی فرآیندهای اجرا شده در مراحل قبلی پرداخته می شود و با توجه به اهمیت

موضوع در مجموع ۳۰ درصد امتیاز نتیجه عملکرد عرضه کنندگان نیمه یدک را شامل می شود.

رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان نیمه یدک (رتبه بندی کل)

بر اساس امتیازات کسب شده در فرآیند ارزیابی های ادواری در پایان هر سال رتبه شرکت های عرضه کننده نیمه یدک و نمایندگی های مجاز آنها مطابق جداول ذیل محاسبه و اعلام خواهد شد.

رتبه	امتیاز کل (A)	نتیجه عملکرد
یک	$85 \leq A \leq 100$	حداقل ۸۰ درصد
دو	$70 \leq A < 85$	حداقل ۷۰ درصد
سه	$55 \leq A < 70$	حداقل ۵۵ درصد
مردود	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد

تبصره ۱: شرکتهایی که در ارزیابی های ادواری همکاری لازم جهت انجام ارزیابی ها را به عمل نیاورند با امتیاز صفر به عنوان مردود شناخته خواهند شد..

رتبه بندی نمایندگی مجاز

امتیاز زیر شاخص ها		امتیاز کل (A)	رتبه	
وضعیت نمایندگی	نتیجه عملکرد			
حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۹۰ درصد	$95 \leq A \leq 100$	★★★★★	ممتاز*
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$85 \leq A < 95$	★★★★☆	یک
حداقل ۶۵ درصد	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	★★★☆☆	دو
حداقل ۵۵ درصد	حداقل ۶۰ درصد	$55 \leq A < 70$	★★☆☆☆	سه
پایین تر از ۵۵ درصد	پایین تر از ۶۰ درصد	$A < 55$	☆☆☆☆☆	مردود

تبصره ۲: در ارزیابی های ادواری کلیه نمایندگی های مجاز فعال که در حال ارائه خدمت به مشتریان می باشند می بایست توسط شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک جهت ارزیابی معرفی شوند در غیر اینصورت به عنوان مردود شناخته شده و مجاز به ارائه خدمات به مشتریان نخواهند بود ضمناً امتیاز این نمایندگی ها صفر در نظر گرفته خواهد شد و در متوسط امتیاز شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده مربوطه لحاظ می گردد.

شرایط تشویق و تنبیه بر اساس عملکرد

۱- چنانچه هر یک از نمایندگی های مجاز در ارزیابی های دوره ای مردود شناخته شوند، ۶ ماه از زمان اعلام نتایج ارزیابی به نمایندگی مربوطه فرصت داده می شود تا نسبت به اصلاح موارد اقدام نماید و پس از آن لازم است جهت ارزیابی مجدد از طرف شرکت عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش معرفی گردد.

چنانچه نمایندگی مجاز در فرصت تعیین شده نسبت به رفع کاستی ها اقدام ننماید و یا در ارزیابی مجدد نیز مردود شناخته شود بصورت موقت و تا زمان ارتقاء سطح نمایندگی، امتیاز فروش و خدمات ضمانت (گارانتی) نمایندگی لغو و مجاز به پذیرش مشتریان نمی باشد.

نمایندگی که امتیاز آن به صورت موقت لغو شده است چنانچه در ارزیابی دوره ای بعد نیز نتواند سطح کیفی قابل قبول را کسب نماید امتیاز خدمات فروش و خدمات نمایندگی به صورت دائم لغو خواهد شد که در این صورت نمایندگی مربوطه مجاز به ادامه فعالیت در هیچ یک از شرکت های عرضه کننده نیمه یدکنخواهد بود.

۲- محدودیت های ذیل در مورد شرکتهای عرضه کننده که امتیازات خدمات پس از فروش آنها از حد استاندارد* پایین تر باشد می تواند اعمال می گردد :

- عدم استفاده از تسهیلات ماده ۱۳۸ قانون مالیاتها

- عدم دریافت مجوز پیش فروش

- عدم صدور مجوز توسعه و افزایش ظرفیت تولید

۳- رتبه های ارزیابی خدمات پس از فروش بعنوان یکی از معیارهای اصلی پاداش مدیر عامل و اعضای هیئت مدیره منظور خواهد شد.

۴- رتبه های ارزیابی نمایندگیهای مجاز می بایست بعنوان یکی از ملاک های اصلی نظام انگیزشی نمایندگی ها در دستورالعمل تشویق منظور گردد.

* رتبه های ۱ تا ۳ به عنوان سطوح قابل قبول و رتبه ۴ پایین تر از حد قابل قبول و مردود می باشد.

بخش سوم

شرایط و ضوابط مربوط به شبکه خدمات پس از فروش شرکت‌های عرضه کننده نیمه یدک

در بخش سوم نسبت به تکالیف و وظایف عرضه کنندگان نیمه یدک برای ارائه خدمات پس از فروش در دوران ضمانت و تعهد پرداخته خواهد شد که کلیه عرضه کنندگان موظف به رعایت این الزامات می باشند.

ماده ۱- رعایت ضوابط استفاده و نگهداری تریلر و توصیه های اشاره شده مندرج در کتابچه راهنمای فارسی مصرف کنندگان برای مصرف کننده لازم الاجرا است.

ماده ۲- به منظور جلوگیری از بروز ادعاهای غیرواقع عرضه کننده و یا مصرف کننده در مورد خدمات ارائه شده و زمان توقف و کلیه مفاد این آیین نامه و لزوم استناد به مستندات از سوی مراجع حل اختلاف و همچنین تسریع و شفافیت در پیگیری و رسیدگی به موضوع مورد اختلاف، عرضه کنندگان مکلف به راه اندازی و بکارگیری سامانه ای مبتنی بر فناوری اطلاعات و بانکهای اطلاعاتی که هر بار تریلر موضوع ضمانت یا تعهد، مورد تعمیر یا خدمات مختلف دوره ای قرار می گیرد، پس از اتمام کار، به صورت مکتوب کلیه عیب ها و نقص های اعلامی از سوی مصرف کننده، اقدامهای انجام شده و قطعات تعمیر یا تعویض شده را در صورت وضعیت ذکر نموده و آن را تسلیم مصرف کننده نماید.

تبصره ۱- عرضه کننده مکلف است کلیه خسارات و ضرر و زیان ناشی از عدم استفاده از تریلر و خدمات متعلقه را در مدت توقف تریلر جبران نماید.

ماده ۳- دوره ضمانت برای تریلر از تاریخ تحویل به مصرف کننده حداقل ۱۲ ماه می باشد.

تبصره ۲- عرضه کننده می تواند براساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایت مندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت یا تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

ماده ۴- ضمانت رنگ برای تریلر حداقل ۱۲ ماه می باشد.

ماده ۵- اقلام ضمانت در تریلر شامل کلیه اجزاء، قطعات و مجموعه های تریلر به جز قطعات استهلاکی می باشد.

ماده ۶- تعمیر تریلر یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف بوجود آمده که به علت ایراد فنی در تریلر نباشد مشمول ضمانت نمی گردد.

ماده ۷- در صورت انجام هرگونه تعمیرات فنی و تغییرات غیرمجاز در تریلر (که قبلا به اطلاع مشتری رسیده است)، در خارج از شبکه تعمیرگاهی مجاز شرکت عرضه کننده، تریلر از شرایط ضمانت خارج می گردد.

ماده ۸- انجام سرویس های دوره ای مطابق با شرایط مندرج در دفترچه راهنمای تریلر در شبکه تعمیرگاهی مجاز شرکت عرضه کننده تریلر الزامی بوده و عدم انجام آن در شبکه تعمیرگاهی مجاز یا انجام آن در خارج از شبکه تعمیرگاهی مجاز شرکت عرضه کننده تریلر باعث خروج مجموعه های مرتبط خودرو از شرایط ضمانت می گردد.

ماده ۹- عرضه کننده باید نسبت به تدوین جدول زمان استاندارد تعمیرات و همچنین تعیین نرخ ساعت تعمیرات و تعرفه قطعات اقدام نماید و پس از تطبیق و صحه گذاری با استانداردهای سازنده تریلر در خصوص زمان های استاندارد تعمیرات توسط بازرس، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز خود ابلاغ نماید تا براساس این ضوابط ، نمایندگی ها و یا واسطه های خدمات پس از فروش صورتحساب مصرف کننده را صادر و به مصرف کننده تحویل نمایند. عرضه کننده باید امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف کننده امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

تبصره ۳- حداکثر زمان صحه گذاری توسط بازرس یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه کننده تریلر می باشد.

ماده ۱۰- عرضه کننده موظف به تهیه و راه اندازی سامانه ای می باشد که به کمک آن مصرف کنندگان در صورت تمایل بتوانند قبل از مراجعه به نمایندگی های مجاز از طریق ارتباط با این سامانه زمان و محل مراجعه خود را مشخص نمایند. عرضه کنندگان موظف به بکارگیری سامانه پذیرش مورد اشاره در این ضوابط در دوران ضمانت و تعهد می باشند.

ماده ۱۱- در دوران ضمانت و تعهد، شبکه نمایندگی های مجاز موظف به پذیرش کلیه تریلرهای عرضه شده توسط عرضه کننده مرتبط می باشند. شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات تعویض شده باید کتباً به مصرف کننده تحویل گردد.

ماده ۱۲- در دوران ضمانت چنانچه با مراجعه مصرف کننده به نمایندگی مجاز، رفع کامل ایرادات تریلر تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت تریلر 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 در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

ماده ۱۳- عرضه کننده موظف است نمایندگی های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارائه صورت حساب خدمات تعمیراتی ارائه شده خود را به مدت ۲ ماه و قطعات تعویضی را به مدت ۳ ماه ضمانت نماید.

ماده ۱۴- عرضه کننده راساً از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش و توقف تریلرهایی که به دلیل موارد نقص ایمنی قادر به تردد نیستند می باشد.

ماده ۱۵- اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، تریلر عیب دیگری دارد، ضروری است قبل از تعمیر با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات کسب تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل تریلر به صورت کتبی مستندسازی شود.

ماده ۱۶- نمایندگی مجاز موظف می باشد در زمان پذیرش تریلر به صورت کتبی زمان تقریبی تحویل تریلر و هزینه تقریبی تعمیرات را به مشتری اعلام نماید.

ماده ۱۷- در دوران تعهد، نمایندگی مجاز باید داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل دهد و رسید دریافت نماید.

ماده ۱۸- چنانچه به تشخیص وزارت صنعت، معدن و تجارت به علت استفاده از قطعات غیراستاندارد توسط عرضه‌کننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا ناشی از عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل انگاری، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده موظف به جایگزین کردن قطعات استاندارد و رفع نقصان خدمات، بدون دریافت وجوه و جبران خسارات وارده می‌باشد.

ماده ۱۹- عرضه‌کننده تریلر باید نسبت به اطلاع رسانی این دستورالعمل به کلیه نمایندگی‌های مجاز اقدام نماید.

ماده ۲۰- عرضه‌کننده تریلر باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر محصول، کلیه مستندات معرفی محصول، راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف تریلر، آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را فراهم و (یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش) به کلیه نمایندگی‌های مجاز ارائه نماید.

ماده ۲۱- عرضه‌کننده باید نسبت به تدوین و اجرای برنامه ارتقاء کمی و کیفی شبکه نمایندگی‌های مجاز متناسب با عرضه تریلر اقدام نماید.

ماده ۲۲- ایجاد نمایندگی‌های مجاز توسط عرضه‌کنندگان انواع تریلرو پراکندگی آنها در سطح استانها مطابق ضوابط ذیل می‌باشد.

الف- حداقل امکانات مورد نیاز نماینده رسمی عرضه‌کنندگان تریلر

ب- عرضه‌کنندگان انواع تریلرها جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف‌کنندگان، موظف به ایجاد حداقل یک نمایندگی در هر یک از مناطق ۵ گانه کشوری ۵ سال (هر سال یک نمایندگی) طبق جدول ذیل می‌باشند:

ردیف	نام منطقه	نام استانها
۱	تهران و مرکز	تهران و البرز- اصفهان- مرکزی- قم- همدان- قزوین
۲	شمال غرب	آذربایجان غربی- آذربایجان شرقی- اردبیل- کردستان- زنجان- گیلان- کرمانشاه
۳	شمال شرق	خراسان رضوی- خراسان شمالی- گلستان- مازندران- سمنان
۴	جنوب غرب	فارس- بوشهر- خوزستان- کهگیلویه و بویراحمد- چهارمحال بختیاری- ایلام- لرستان
۵	جنوب شرق	سیستان و بلوچستان- هرمزگان- کرمان- یزد- خراسان جنوبی

ماده ۲۳- عرضه‌کننده تحت هیچ شرایطی مجاز به جذب و بکارگیری نمایندگیهای تحت پوشش خود یا هریک از شرکتهای دیگر که بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت تریلر مردود شناخته شده و مجوز نمایندگی آنها لغو دائم گردیده‌اند تا زمان انجام اصلاحات لازم و رسیدن به سطح کیفی قابل قبول نمی‌باشد.

ماده ۲۴- عرضه‌کننده باید ترتیبی اتخاذ نماید تا برای تریلرهای جدید، ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز را تأمین و آموزشهای لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از تحویل خودرو به مصرف‌کننده داده باشد.

ماده ۲۵- عرضه‌کننده موظف است سیستمی را برای تأمین و توزیع به موقع قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات

پس از فروش و نمایندگیهای مجاز آنها برای ارائه به مصرف کنندگان طراحی و اجراء نماید.

ماده ۲۶- عرضه کننده تریلر موظف است سیستم شناسایی قطعات بویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی تریلرها را ایجاد تا در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شده باشد. امکان فراخوان خودروهای مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده ۲۷- عرضه کننده تریلر موظف است نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، برنامه ریزی تعمیرات تریلر و گردش کار خدمات قابل ارائه و ترخیص تریلر به نمایندگیهای مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

ماده ۲۸- نمایندگی های مجاز، موظف به نصب تابلوی رتبه نمایندگی و همچنین نصب تابلوی حقوق مشتریان به نحوی که قابل رویت مصرف کنندگان باشد در محل پذیرش می باشند.

تبصره ۴: مفاد تابلو حقوق مشتریان توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت اعلام خواهد شد.

ماده ۲۹- واسطه خدمات پس از فروش موظف است سیستم نظارت بر نمایندگیهای مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این دستورالعمل ایجاد و در بازه های زمانی مشخص اجرا نماید.

ماده ۳۰- واسطه خدمات پس از فروش موظف است دستورالعمل اعطا و لغو نمایندگی ها را با معیارهای مشخص شده در این دستورالعمل تهیه و اجرا نماید.

ماده ۳۱- واسطه خدمات پس از فروش باید نام و نشانی کلیه نمایندگی های مجاز خود را به همراه سایر مشخصات درخواستی جهت ارزیابی عملکرد آنها به بازرس معرفی نماید.

ماده ۳۲- عرضه کننده و یا واسطه خدمات پس از فروش آن موظف هستند نظام رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگیهای مجاز مستقر نمایند و در صورت اعلام، گزارش عملکرد خود را به وزارت صنعت، معدن و تجارت ارائه نماید.

تبصره ۵: در نظام فوق الذکر حداکثر زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف کنندگان پس از وصول شکایات نباید از ۲۰ روز تجاوز نماید.

ماده ۳۳- عرضه کننده تریلر باید نسبت به استقرار شبکه اطلاعاتی رایانه ای بین واسطه خدمات پس از فروش و کلیه نمایندگیهای مجاز و آموزش عملی کارکنان آنها در زمینه بکارگیری سامانه آن اقدام نماید.

ماده ۳۴- عرضه کننده موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگیهای مجاز را به اجرا در آورده و ضمن انعکاس نسخه ای از گزارشها به وزارت صنعت، معدن و تجارت، براساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی مؤثر را اعمال نماید.

ماده ۳۵- عرضه کننده انواع تریلرها در ایجاد شبکه نمایندگیهای مجاز پس از فروش باید شرایط کمی و کیفی وفق مقررات جاری را رعایت نموده و نمایندگیهایی را که برای ارائه خدمات به مصرف کنندگان بکار می گیرد، در ارزیابی های دوره ای که براساس دستورالعمل های مربوطه توسط وزارت صنعت، معدن، تجارت انجام می شود، از لحاظ تامین حقوق مصرف کنندگان و کسب رضایت مندی آنان در سطح کیفی قابل قبول قرار گیرند.

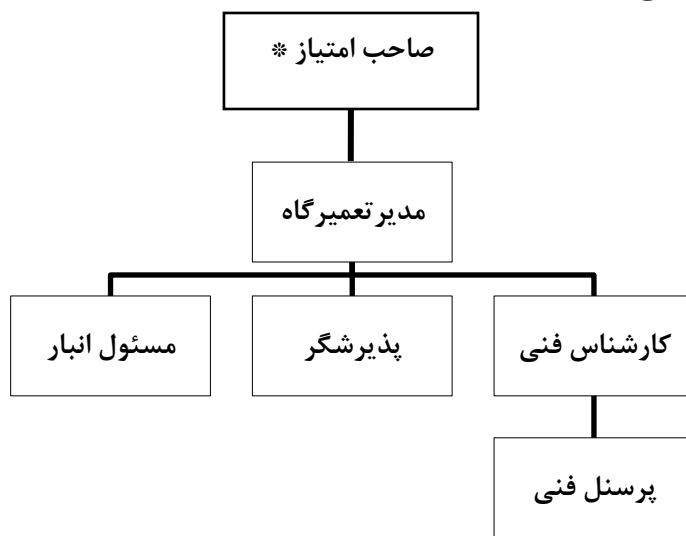
بخش چهارم

شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی های مجاز

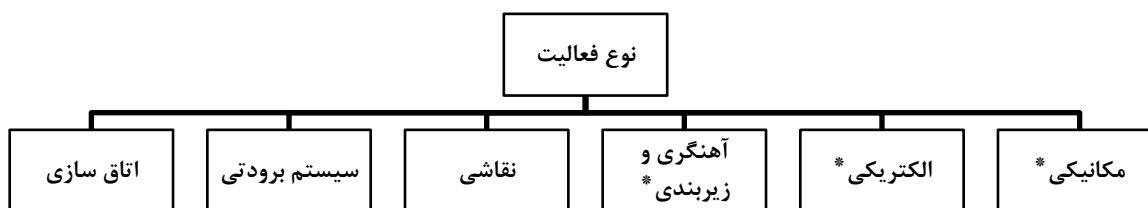
۱- نیروی انسانی

مدیریت و نیروی انسانی یکی از پارمترهای مهم در نمایندگی مجاز به جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان محسوب می گردد 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 می بایست صورت گیرد.

۱-۱- ساختار سازمانی نمایندگی مجاز



* صاحب امتیاز نمایندگی می تواند در صورت احراز شرایط مدیر تعمیرگاه، این سمت را نیز به عهده داشته باشد.



✓ * وجود فعالیت های مکانیکی، آهنگری و زیربندی و الکتریکی در هر نمایندگی مجاز الزامی می باشد.

۲-۱- تعیین تعداد نیروی انسانی مورد نیاز در نمایندگی مجاز

جدول الف - مدیریت و نیروی انسانی

ردیف	سمت	تعداد
۱	مدیر نمایندگی	یک نفر
۲	کارشناس فنی	$R \leq 101 <$
		مشترک*
۳	پذیرشگر	$R \leq 101 <$
		مشترک*
۴	مسئول انبار	یک نفر
۵	پرسنل فنی	تبصره ۱

(متوسط تعداد پذیرش روزانه = R)

* در مورد نمایندگی های مجاز با پذیرش روزانه ۱ تا ۱۰ تریلر وجود یک نفر به عنوان کارشناس فنی و پذیرشگر مورد قبول می باشد که لازم است ضمن احراز شرایط کارشناس فنی دوره های آموزشی مربوط به پذیرشگر را نیز گذرانده باشد.

تبصره ۱

تعیین تعداد پرسنل فنی مورد نیاز در هر فعالیت تعمیراتی (مکانیکی، الکتریکی، آهنگری و زیربندی) در نمایندگی مجاز بر اساس تعداد پذیرش :

$$\left[\frac{R_m * 1.5}{t} \right] = \text{تعداد مکانیک (T}_m\text{)}$$

$$\left[\frac{R_e * 1.5}{t} \right] = \text{تعداد برق کار (T}_e\text{)}$$

$$\left[\frac{R_a * 2}{t} \right] = \text{تعداد آهنگر و زیربندی کار (T}_a\text{)}$$

R_m = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت مکانیکی

R_e = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت الکتریکی

R_s = متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت آهنگر و زیربندی کار

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 نیمه یدک/واسطه خدمات پس از فروش جهت نمایندگی هایی که بیش از ۸ ساعت در روز فعالیت دارند، ساعت فعالیت آنها لحاظ خواهد شد)

- محاسبه تعداد پرسنل فنی در نمایندگی های مجاز بر اساس فرمول Round up مجموع تعداد پرسنل هر فعالیت تعمیراتی محاسبه خواهد شد.

تبصره ۲

✓ در مورد نمایندگی های مجاز با پذیرش روزانه ۱ تا ۱۰ تریلر وجود یک نفر به عنوان پذیرشگر مورد قبول می باشد که لازم است دوره های آموزشی مربوط به پذیرشگر را گذرانده باشد.

✓ نفراتی قابل ثبت و ارزیابی می باشند که حداقل ۳ ماه از تاریخ شروع کار آنها در نمایندگی مجاز گذشته باشد و حداقل سن آنها نیز ۱۸ سال تمام باشد. ارائه مدارک مستند جهت اثبات این موضوع توسط نمایندگی مجاز الزامی است.

تبصره ۳

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

تبصره ۴

کلیه پرسنل نمایندگی مجاز می بایست از طرف عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش به عنوان پرسنل نمایندگی مجاز با ثبت عنوان شغلی مورد تایید قرار گرفته باشد.

تبصره ۵

واسطه خدمات پس از فروش می بایست بسته آموزشی مورد نیاز کارشناس فنی، پذیرشگر، مسئول انبار و پرسنل 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 تایید صلاحیت احراز پست مربوطه در خصوص کلیه محصولات تحت مسئولیت آن نمایندگی صادر نماید. سر فصل های این بسته آموزشی می بایست حداقل شامل موارد مورد اشاره در این دستورالعمل باشد.

نحوه امتیاز دهی پرسنل ستادی و کارشناس فنی:

محاسبه امتیاز آموزش براساس گذراندن کلیه دوره های آموزشی مورد نیاز هر پست می باشد

نحوه امتیاز دهی پرسنل فنی:

محاسبه امتیاز آموزش بر اساس نوع آموزشی فردی و گروهی میباشد.

آموزش فردی: گذراندن حداقل یک سرفصل از یکی از محصولات تحت مسئولیت نمایندگی

آموزش گروهی: مجموع دوره های آموزشی مورد نیاز در هر پست کاری بر اساس تعداد پذیرش روزانه کلیه محصولات تحت مسئولیت

۳-۱- شرایط احراز پرسنل نمایندگی های مجاز

۱-۳-۱- مدیر نمایندگی

▪ سوابق تحصیلی و کاری

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

▪ دوره های آموزشی

- ✓ آشنایی با کلیه نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
- ✓ مدیریت نمایندگی با توجه به الزامات شرکت تولید کننده
- ✓ آشنایی با الزامات دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک
- ✓ مشتری مداری
- ✓ آشنایی با آخرین ویرایش استاندارد ISO 9001

۱-۳-۲- کارشناس فنی

▪ سوابق تحصیلی و کاری

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

دوره های آموزشی

- ✓ آشنایی نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
- ✓ مشتری مداری
- ✓ آشنایی با آخرین ویرایش استاندارد ISO 9001

✓ دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم ترمز (معمولی، ABS و EBS)، سیستم تعلیق، محور و زیربندی، سیستم هیدرولیک و جک کمپرسی، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، سیستم برق، سیستم برودت نیمه یدک یخچالی، روش کار با کلیه ابزار مخصوصها

▪ شرح وظایف

- ✓ ارائه مشاوره فنی و پاسخ به سؤالات پرسنل نمایندگی در ارتباط با مسائل نگهداری نیمه یدک، تعمیرات، کاربرد ابزار مخصوص و تجهیزات، انتخاب روانکارها و سایر مواد مصرفی و ارائه توصیه های لازم برای جلوگیری از بروز سوانح و عیوب نیمه یدک
- ✓ آموزش پرسنل 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 نیمه یدک و در نهایت ارائه مشاوره به مشتریان
- ✓ دریافت اطلاعاتی های فنی، دستورالعمل های فراخوان و نظارت بر اجرای اطلاعاتی ها و دستورالعمل ها، نگهداری، طبقه بندی و آموزش آن به پرسنل نمایندگی
- ✓ حفظ و نگهداری مستندات فنی برای هر کدام از انواع نیمه یدک در آرشیو فنی و بروز کردن آنها

۱-۳-۳- پذیرشگر

▪ سوابق تحصیلی و کاری

- ✓ دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی

- ✓ آشنایی نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه

- ✓ پذیرش

- ✓ مشتری مداری

▪ شرح وظایف

- ✓ برنامه ریزی و کنترل نوبت دهی
- ✓ پذیرش محترمانه مشتری و تکمیل فرم های مربوطه
- ✓ تخمین زمان مورد نیاز و هزینه تعمیر نیمه یدک
- ✓ پیگیری تعمیرات و هماهنگی با مشتری در صورت لزوم در حین انجام کار
- ✓ تحویل نیمه یدک به مشتری با ارائه توضیحات و توصیه های لازم
- ✓ اطمینان از جلب رضایت مشتری در هنگام تحویل نیمه یدک

۱-۳-۴- مسئول انبار

- سوابق تحصیلی و کاری
 - ✓ دیپلم و یا بالاتر با ۲ سال سابقه کار
- دوره های آموزشی
 - ✓ آشنایی نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
 - ✓ قطعه شناسی نیمه یدک
 - ✓ اصول انبار داری
 - ✓ اصول 5S
 - ✓ ایمنی انبار

تبصره ۶

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

- شرح وظایف
 - ✓ 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 و نرخ مصرف
 - ✓ رعایت شرایط نگهداری قطعات یدکی در انبار

۱-۳-۵- پرسنل فنی

مکانیک:

- سوابق تحصیلی و کاری
 - ✓ دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی
 - ✓ زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی
- دوره های آموزشی
 - ✓ دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم ترمز (معمولی، ABS و EBS)، سیستم تعلیق، محور و زیربندی، سیستم هیدرولیک و جک کمپرسیو روش کار با کلیه ابزار مخصوص ها
- شرح وظایف

✓ تعمیرات سیستم ترمز، سیستم تعلیق بادی، سیستم هیدرولیک و جک کمپرسی، جک شاسی، موتور یونیت سردکننده و شیرآلات تانکر

برق کار :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

✓ دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

✓ زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی

✓ دوره های تخصصی تعمیرات شامل : سیستم برق، سیستم برودت، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب

▪ شرح وظایف

✓ تعمیرات سیستم برق و روشنایی، سیستم برودتی نیمه یدک یخچالی، عیب یابی سیستم

الکترونیکی ترمز

آهنگر و زیربندی کار :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

✓ دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

✓ زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی

✓ دوره های تخصصی تعمیرات شامل : محور و زیربندی، اصول جوشکاری

▪ شرح وظایف

✓ تعمیرات محور و زیربندی، تنظیم محور، جوشکاری، تعمیر و تقویت شاسی، تعویض تجهیزات و قطعات

بدنه

اتاق ساز :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

✓ دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

✓ زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی

✓ دوره های تخصصی شامل: تعمیرات اتاق ایزوله، اصول جوشکاری

▪ شرح وظایف

✓ تعمیرات و بازسازی اتاق ایزوله (ساندویچ پانل)

نقاش :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

✓ دیپلم و یا بالاتر با حداقل ۲ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

✓ زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی

✓ دوره های تخصصی شامل : نقاشی

▪ شرح وظایف

✓ رنگ کاری شاسی، رنگ کاری ساندویچ پانل، رنگ کاری بدنه تانکر و کمپرسی و ...

تبصره ۸

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 و الکترو تکنیک

تبصره ۹

در صورت معرفی دوره های آموزشی مراکز فنی و حرفه ای از طرف شرکت واسطه خدمات پس از فروش، موارد در استاندارد آموزشی پرسنل نمایندگی لحاظ و در ارزیابی مورد پذیرش قرار می گیرد.

تبصره ۱۰

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 می باشد.

۴-۱- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۵۰ درصد امتیاز کل نمایندگی می باشد.

نحوه امتیاز دهی این بخش به ازای تعداد نفرات تعیین شده در جدول الف و براساس ضرایب جدول زیر تعیین می گردد.

ردیف	سمت	ضریب
۱	مدیر نمایندگی	۱,۵
۲	کارشناس فنی	۳
۳	پذیرشگر	۲
۴	مسئول انبار	۱
۵	پرسنل فنی	۲

تبصره ۱۱

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

تبصره ۱۲

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
- سوابق کاری مورد پذیرش در فرآیند ارزیابی عبارتند از :
- ✓ لیست بیمه

تبصره ۱۳

درخصوص سوابق کاری و تحصیلی پرسنل نمایندگی های مجاز امتیاز سوابق ارائه شده در ارزیابی به نسبت سوابق تعیین شده در دستورالعمل لحاظ می گردد.

تبصره ۱۴

سوابق و مستندات دوره های آموزشی برگزار شده توسط واسطه خدمات پس از فروش با اعلام بازرس می بایست توسط انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش مورد تایید قرار گیرد.

تبصره ۱۵

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 فقط از طریق سایت شرکت واسطه خدمات پس از فروش قابل قبول می باشد.

۲- تجهیزات تعمیرگاهی

۲-۱- بالابرها

در نمایندگی نیمی از جایگاه‌های آهنگری و زیربندی مورد نیاز می‌بایست به چال سرویس یا جک موبایل مجهز باشند.

تبصره ۱: در کلیه نمایندگی‌های مجاز به منظور انجام فعالیت تنظیم محور وجود یک جک چال سرویس الزامی است.

۲-۲- ابزار مخصوص

واسطه خدمات پس از فروش می‌بایست ابزار مخصوص مورد نیاز جهت تعمیرات (مندرج در کتب و جزوه‌های راهنمای تعمیرات) کلیه تریلرهای تحت مسئولیت هر نمایندگی را تهیه و در اختیار نمایندگی‌ها قرار دهد. این ابزارها می‌بایست در محل نمایندگی موجود و به صورت مستمر توسط پرسنل نمایندگی جهت انجام تعمیرات مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

تبصره: در ارزیابی ابزارهای مخصوص نمایندگی‌های مجاز صرفاً وجود ابزارهایی کنترل خواهد شد که توسط شرکتهای عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش به نمایندگی‌ها مجاز تحویل شده است و در خصوص مابقی ابزارها (در مقایسه با دستورالعمل‌های فنی) موارد در ارزیابی شرکت موثر خواهد بود.

۲-۳- تجهیزات عمومی تعمیرگاهی (مطابق جدول ب)

جدول ب - ۱- تجهیزات عمومی تعمیرگاهی

ردیف	تجهیزات	امتیاز
۱	جرثقیل زنجیری سقفی	۱۰
۲	جک سوسماری بزرگ (۵ تن)	۱۰
۳	دستگاه شستشوی قطعات	۱۰
۴	کمپرسور هوا	۱۰
۵	کولیس* (حداقل ۳۰ cm)	۵
۶	ساعت اندازه گیری با پایه*	۵
۷	جاروبرقی صنعتی	۵
۸	سنگ رومیزی	۵
۹	ترکمتر (تا 1000 N.m)*	۵
۱۰	مولتی متر*	۵
۱۱	دستگاه بالانس چرخ*	۱۵
۱۲	دستگاه تنظیم محور*	۲۰
۱۳	دستگاه عیب یاب	۲۰
۱۴	دستگاه جوش CO2	۱۰
۱۵	خرک	۵
۱۶	گریس پمپ	۵

جدول ب ۲- تجهیزات عمومی تعمیرگاهی مربوط به نمایندگی های دارای فعالیت سیستم برودتی

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	دستگاه شارژ گاز یونیت برای مبردهای R404A و R134A (گیج دوقلو)	۱۵
۲	پمپ وکیوم	۱۰

جدول ب-۳- تجهیزات عمومی تعمیرگاهی مربوط به نمایندگی های دارای فعالیت نقاشی

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	اتاق رنگ	۱۰
۲	پیستوله	۵
۳	سمباده زن برقی یا بادی	۵

جدول ج - تجهیزات تکمیلی

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	دستگاه جداکننده لاستیک از رینگ	۱۰
۲	دستگاه تست ترمز (تست لاین)	۲۰
۳	دستگاه تست کمک فنر (تست لاین)	۲۰
۴	جک شاسی کش *	۲۰
۵	دستگاه تزریق روغن	۱۵
۶	دستگاه الکترونیکی نشت یاب گاز یونیت سردکننده	۲۰
۷	دما سنج دمای اتاق ایزوله (محدوده ۴۰+ تا ۳۵-)	۱۰

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

۲-۴- کالیبراسیون، نگهداری و تعمیرات

تجهیزات و ابزار آلات مشخص شده در جدول ذیل نیاز به کالیبراسیون و نگهداری و تعمیرات دوره ای دارند. کالیبراسیون میبایست توسط یکی از مراجع معتبر که دارای گواهی تایید صلاحیت از سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران می باشد انجام گردد.

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

ردیف	نوع تجهیزات	کالیبراسیون	نگهداری و تعمیرات
۱	کولیس (حداقل ۳۰ cm)	✓	
۲	ساعت اندازه گیری با پایه	✓	
۳	ترکمتر	✓	
۴	مولتی متر	✓	
۵	دستگاه بالانس چرخ	✓	✓
۶	دستگاه تنظیم محور	✓	✓
۷	جک شاسی کش کامپیوتری	✓	✓

تبصره ۲

در صورت کالیبره نبودن هر یک از تجهیزات مورد نیاز ۳۰ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد.

تبصره ۳

در صورت عدم اجرای نگهداری و تعمیرات تجهیزات مورد نیاز ۲۰ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد.

تبصره ۴

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

تبصره ۵

پرسنل فنی میبایست مهارت استفاده و دانش راه اندازی تجهیزات پست مرتبط با خود را داشته باشند. در صورت عدم مهارت پرسنل امتیازی به تجهیزات پست مربوطه تعلق نخواهد گرفت.

تبصره ۶

جهت ارزیابی ابزار مخصوص می بایست کتب راهنمای تعمیرات و ابزار مخصوص بر اساس نوع محصول در نمایندگی موجود بوده و در صورت عدم وجود کتب مربوطه در نمایندگی ابزار مخصوص قابل ارزیابی نمی باشد و امتیازی تعلق نمی گیرد. کلیه مستندات فنی (راهنمای تعمیرات محصول، راهنمای استفاده از ابزار مخصوص و...) با تشخیص عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش می تواند به صورت کتاب، لوح فشرده و یا از طریق سایت اینترنتی در اختیار نمایندگی های مجاز قرار گیرد.

تبصره ۷

در صورتی که نمایندگی مجهز به سیستم مرکزی هوای فشرده باشد این سیستم می بایست در فضای های تعمیراتی مورد نیاز انشعاب داشته باشد.

۲-۵- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۳۰ درصد امتیاز کل نمایندگی می باشد.

نحوه امتیاز دهی این بخش براساس ضرایب جدول زیر تعیین می گردد.

ردیف	شرح	ضریب
۱	بالا برها	۲
۲	تجهیزات عمومی نمایندگی	۶
۳	ابزار مخصوص	۲

۳- شرایط محیطی

۳-۱- فضای فیزیکی

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

۳-۱-۱- فضای ستادی و انبار

ردیف	نام واحد	حداقل متراژ موجود در نمایندگی - متر مربع
۱	پذیرش و فضای اداری	$R \leq 5$
		$5 < R \leq 10$
	محل انتظار مشتریان	$10 < R$
۲	محل ثبت پذیرش و ترخیص خودروها	۱۰
	بخش انبار	$R \leq 5$
		$5 < R \leq 10$
		$10 < R$
	فروشگاه یا انبار قطعات یدکی	۳۰
	انبار قطعات داغی	۱۵
	انبار ابزار آلات و تجهیزات و ابزار مخصوص	۱۰
		۱۵
		۹۵
		۷۵
	مجموع متراژ	۱۳۵

(متوسط تعداد پذیرش روزانه $R =$)

تبصره: در نمایندگی های مجاز قطعات یدکی، قطعات داغی و همچنین ابزار آلات 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 ابزار آلات و تجهیزات مورد پذیرش خواهد بود.

۳-۱-۲- فضای تعمیراتی

الف - تعیین تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز در نمایندگی مجاز نیمه یدک

جمع تعداد پرسنل فنی = تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز
۹۰ متر مربع = 5×18 = اندازه فضای هر بخش تعمیراتی

ب- تعیین اندازه فضای مورد نیاز برای تردد و ورود و خروج نیمه یدک ها در جلوی هر فضای تعمیراتی :

۱۲۵ متر مربع = 5×25 = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

تبصره: در صورتی که ۲ فضای تعمیراتی روبروی هم قرار گرفته باشند، وجود تنها یک فضای تردد در بین آنها کافی می باشد.

تبصره ۱

فضاهای تعمیراتی و انبارها می بایست مسقف باشد و حداقل ابعاد تعیین شده در آنها رعایت گردد.

۳-۱-۳- فضای پارکینگ (پارکینگ نیمه یدک های آماده تعمیر و تعمیر شده)

۱- تعیین تعداد پارکینگ مورد نیاز در نمایندگی مجاز نیمه یدک

تعداد فضاهای تعمیراتی - $(0.65 * \text{تعداد پذیرش})$ = تعداد پارکینگ مورد نیاز تریلر

تعداد فضاهای تعمیراتی - $(0.4 * \text{تعداد پذیرش})$ = تعداد پارکینگ مورد نیاز کامیون

۴۸ متر مربع = 3×16 = اندازه فضای هر پارکینگ تریلر

۲۲ متر مربع = 8×2.75 = اندازه فضای هر پارکینگ کامیون

تبصره ۲

در نمایندگی های مجاز صرف نظر از تعداد پذیرش روزانه نیمه یدک وجود حداقل ۳ فضای تعمیراتی و ۳ فضای پارکینگ نیمه یدک الزامی بوده و مازاد بر آن بر اساس فرمول های مذکور محاسبه خواهد شد.

۳-۱-۴- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۱۰ درصد امتیاز کل نمایندگی می باشد.
نحوه امتیاز دهی این بخش به ازای تعداد فضاهای تعیین شده و براساس ضرایب جدول زیر محاسبه می گردد.

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

تبصره ۳

متراژ (طول، عرض) چنانچه کمتر از ۸۰ درصد میزان تعیین شده باشد به آن بخش امتیازی تعلق نخواهد گرفت. در صورتیکه ۸۰ درصد و بیش از آن باشد امتیاز آن به نسبت محاسبه خواهد شد.

۳-۲- نظام آراستگی

۳-۲-۱- مستندات

- ✓ کلیه کتب فنی و دستورالعمل های نیمه یدک های مورد تعمیر در تعمیر گاه می بایست موجود باشد و به صورت منظم در محل قابل دسترسی برای همه پرسنل جمع آوری شده باشد
- ✓ کلیه افراد شاغل (ذکر شده در دستور العمل) در تعمیر گاه باید دارای پرونده پرسنلی باشند- در پرونده های پرسنلی باید سوابق شغلی، سوابق تحصیلی، سوابق آموزشی موجود باشد

۳-۲-۲- انبارها

- ✓ کلیه قطعات در انبار می بایست در قفسه نگهداری شوند و قابلیت شناسایی داشته باشند
- ✓ چیدمان مناسب کالاها در انبار می بایست رعایت گردد (به عنوان مثال قطعات بدنه با توجه به علامتهای نگه داری، شیشه ها به صورت عمودی و ...)
- ✓ سیستم کاردکس باید منظم و به روز باشد
- ✓ کلیه مواد مصرفی و قطعات داغی گارانتی در انبار نگهداری شوند
- ✓ شرایط نگهداری کالاها در انبار می بایست رعایت گردد (رطوبت، نور آفتاب، نفوذ آب باران، گرد و غبار...)

۳-۲-۳- تابلوها

- ✓ تابلوهای فعالیت ها و مکان های مختلف نمایندگی مشخص و نصب شده باشد. (انبار، پذیرش، اتاق انتظار مشتریان، مدیریت نمایندگی، و ...)
- ✓ تابلو های مربوط به ایمنی در محل های مورد نظر در نمایندگی نصب شده باشد. (مکان هایی که احتمال حریق در آنها وجود دارد و ...)
- ✓ تابلو حقوق مشتریاندر معرض دید مشتریان در نمایندگی نصب باشد.

تبصره ۵

- تابلو حقوق مشتریان می بایست حداقل در قطع A2 بوده و سایز متن آن بگونه ای باشد که به راحتی برای مشتریان قابل خواندن باشد.
- توجه: 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) نمایندگی در آخرین ارزیابی انجام شده با ذکر دوره ارزیابی در معرض دید مشتریان در نمایندگی نصب شده باشد.

تبصره ۶

تابلو رتبه می بایست حداقل در قطع A2 بوده و سائز متن آن بگونه ای باشد که به راحتی برای مشتریان قابل خواندن باشد.

۳-۲-۴- ایمنی

✓ نمایندگی میبایست 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 پرسنل برساند. و برای کاهش احتمال وقوع خطر اقدامات لازم را اجرا نماید.

✓ بر اساس ماده ۵ آیین نامه عمومی ایمنی در تعمیرگاهها نمایندگی میبایست دارای سیستم مناسبی جهت اعلام و اطفاء حریق در کل فضای نمایندگی باشد. (به عنوان مثال کپسول آتش نشانی / سیستم هوشمند اطفاء و اعلام حریق و ...)

تبصره ۱

شرایط کپسول های اطفاء حریق :

۱- کپسول های آتش نشانی به تعداد کافی و مناسب با نوع حریق قابل وقوع، در محل فضاهای تعمیراتی، انبارها، ستادی و اداری به همراه دستورالعمل نحوه استفاده نصب و دارای تاریخ اعتبار و معتبر باشد.

۲- حداکثر فاصله دسترسی به خاموش کننده می بایست از ۲۳ متر تجاوز ننماید.

۳- نزدیک به ورودی ها و خروجی ها باشد.

۴- حداکثر در فاصله ای ۱,۵ متری از سطح زمین نصب گردد.

۵- به راحتی قابل دیدن باشد.

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

۷- درجه بر روی رنگ سبز باشد.

✓ وجود هواکش مناسب جهت تصفیه هوا در فعالیت های باطری سازی، صافکاری و نقاشی الزامی می باشد.

✓ جعبه کمک های اولیه باید موجود و در دسترس باشد.

✓ وجود جعبه کمک های اولیه مجزا در صورت تفکیک سالن های تعمیراتی در هر محل الزامی است.

✓ محتویات جعبه کمک های اولیه می بایست 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 میبایست محل تجمع ایمن پرسنل در زمان وقوع حوادث طبیعی نظیر زلزله را شناسایی و

مشخص نماید.

- ✓ وجود سیم اتصال به زمین (ارت) تجهیزات برقی به منظور حفاظت از وسایل برقی و حفاظت از اشخاصی که به نوعی با وسایل برقی ارتباط دارند.
- ✓ تابلو های مربوط به ایمنی مطابق با آیین نامه علائم ایمنی وزارت کار و امور اجتماعی در محل های مورد نظر در نمایندگی نصب شده باشد.
- ✓ میزان بار قرار گرفته بر روی بالابر ها میبایست 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 گونه ای باشد تا کارگران در معرض آلودگی صوتی قرار نگیرند.
- ✓ در صورت وجود فعالیت صافکاری استفاده از کفش کار، دستکش ایمنی و عینک ایمنی الزامی است.

۳-۲-۵- رفاه مشتری

- ✓ محل انتظار مشتری باید دارای صندلی جهت استراحت مشتریان باشد. تعداد صندلی ها می بایست متناسب با تعداد پذیرش روزانه نمایندگی باشد و حداقل ۳۰٪ مشتریانی که در یک روز پذیرش می شوند امکان استراحت در محل انتظار مشتریان را داشته باشد.
- ✓ محل انتظار مشتری می بایست دارای سیستم تهویه مناسب باشد (گرمایش، سرمایش)
- ✓ نمایندگی می بایست سیستم رسیدگی به شکایات مشتریان را مستقر و اجرا نماید.
- ✓ مکانیزم رسیدگی به شکایات می بایست به نحوی به مشتریان اطلاع رسانی گردد.

۳-۲-۶- نظافت و تمیزی

- ✓ قطعات داغی و نامنطبق نبایستی در فضاهای تعمیراتی نگهداری شود
- ✓ کف سالن و فضاهای تعمیراتی، دیوارها و شیشه ها می بایست تمیز باشند.
- ✓ کف سالن و فضاهای تعمیراتی می بایست به گونه ای باشد که در حین انجام فعالیت های تعمیراتی گرد و غبار ایجاد نگردد.
- ✓ ابزارآلات و تجهیزات می بایست تمیز باشد

۳-۲-۷- پرسنل

- ✓ کلیه پرسنل می بایست دارای لباس کار استاندارد شرکت مادر باشند
- ✓ لباس پرسنل می بایست تمیز باشد
- ✓ کلیه پرسنل می بایست دارای اتیکت شناسایی بوده و روی لباس کار آنها نصب شده باشد

۳-۲-۸- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۱۰ درصد امتیاز کل نمایندگی می باشد که به طور مساوی به عوامل موجود در جدول تعلق می گیرد.

۴- امتیاز های تشویقی

- ۴-۱- در صورت استقرار آخرین ویرایش هر یک از سیستم های مدیریت کیفیت شامل ISO 9001 - ISO 14000 - ISO 10002 - ISO 10004 - OHSAS ۱۸۰۰۱ و یا مدل تعالی سازمانی در نمایندگی های مجاز، ۵ درصد و حداکثر تا ۲۰ درصد به مجموع امتیازات وضعیت نمایندگی اضافه خواهد شد.
- ۴-۲- چنانچه سابقه کاری بیش از دو سوم از پرسنل یک نمایندگی (سابقه کاری مورد انتظار بر اساس دستورالعمل) در همان نمایندگی باشد تا ۱۰٪ به امتیاز شرایط نیروی انسانی آن نمایندگی اضافه خواهد شد.
- ۴-۳- در خصوص نمایندگی هایی که خدمات ویژه نظیر تعمیرات سیستم های برودتی در شبکه خدمات پس از فروش ارائه می نمایند با اعلام خدمات ویژه توسط شرکت ها، حداکثر تا ۲ درصد امتیاز تشویقی به امتیاز نتیجه عملکرد نمایندگی اضافه خواهد شد.

بخش پنجم

چگونگی پایش عملکرد

عرضه کنندگان نیمه یدک و نمایندگی های مجاز

چگونگی پایش رضایتمندی نمایندگی های مجاز از شرکت های عرضه کننده تریلر (DSI)

از آنجا که رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد عرضه کنندگان تریلر 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 تریلر مورد بررسی قرار می گیرد.

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

بنام خدا

پرسشنامه اندازه گیری رضایت نمایندگی های مجاز از شرکتهای عرضه کننده تریلر / واسطه خدمات پس از فروش

با سلام،

خواهشمند است به منظور شناخت نقاط قوت و نواحی قابل بهبود شرکت عرضه کننده تریلر / واسطه خدمات پس از فروش، پرسشنامه ذیل را تکمیل فرمایید. بدیهی است نظرات و پیشنهادات شما محرمانه تلقی شده و پاسخ های صحیح شما موجب بهبود شرایط فعلی و رشد و تعالی سیستم خدمات پس از فروش خواهد شد.

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

شاخص					ردیف
تا چه حد از شاخص مطرح شده رضایت دارید؟					
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۶ میزان رضایت شما از شرایط و نحوه توزیع ابزار مخصوص توسط شرکت چقدر است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۷ رضایتمندی شما از شرایط و نحوه توزیع تجهیزات و ابزار آلات در نمایندگی چگونه است؟
			خیر	بلی	۲۸ آیا نظام انگیزشی نمایندگی ها در شرکت وجود دارد؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۲۹ تا چه اندازه نظام انگیزشی را منصفانه و بر اساس عملکرد نمایندگی می دانید؟
					۳۰ میزان رضایت شما از سیاست های ارتقای سهم بازار نمایندگی توسط شرکت چقدر است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۱ تا چه اندازه نظام انگیزشی را منصفانه و بر اساس عملکرد نمایندگی می دانید؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۲ میزان اطلاع رسانی واحد فنی شرکت در خصوص سیستم های فنی جدید تریلرها چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۳ مستندات فنی که از طرف شرکت ارائه می گردد تا چه حد کاربردی می باشد؟
			خیر	بلی	۳۴ آیا سیستم رایانه ای جهت ارتباط با شرکت وجود دارد؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۵ سیستم رایانه ای موجود در نمایندگی را تا چه حد مفید و اثر بخش می دانید؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۶ اطلاعات موجود در سیستم رایانه ای تا چه اندازه پاسخگوی نیاز های شما در زمینه خدمات پس از فروش می باشد؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۷ میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین و مدیران شرکت چگونه است؟
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	۳۸ در صورت دریافت پیشنهاد با شرایط مشابه از شرکت های دیگر تا چه اندازه تمایل به ادامه همکاری با شرکت فعلی دارید؟
نظرات و پیشنهادات					
مشخصات مصاحبه شونده					
۱. جنسیت: (۱) زن (۲) مرد					
۲. سن: (۱) ۳۰ تا ۴۰ سال (۲) ۳۱ تا ۴۵ سال (۳) ۴۶ تا ۶۰ سال (۴) ۶۱ به بالا					
۳. میزان تحصیلات: (۱) دیپلم (۲) فوق دیپلم (۳) لیسانس (۴) فوق لیسانس و بالاتر					
۴. نام و نام خانوادگی: سمت:					
مشخصات نمایندگی نام شرکت: کد نمایندگی:					
کد شرکت بازرسی کیفیت: شهر: تلفن:					
توسط ارزیاب/ پرسشگر تکمیل گردد					

ارزیابی رضایت مشتریان:

اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش ارائه شده توسط عرضه کنندگان و نمایندگیهای مجاز آنان به شرح ذیل صورت می پذیرد.

۱- پرسشنامه

با توجه به اینکه طراحی پرسشنامه اندازه گیری رضایت مشتریان با بهره گیری از خواسته ها و نیازهای مشتریان انجام می گردد لذا در طراحی پرسشنامه سعی گردیده است ضمن بررسی این نیازها سوالاتی در پرسشنامه مطرح شود که جزو خواسته های 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 نماید. 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 گردیده است.

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 گردد.

جدول تعیین حجم نمونه جهت اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش

در بازه های زمانی سه ماهه

ردیف	تعداد پذیرش نمایندگی در بازه 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



پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر و نمایندگی های مجاز

با سلام،

این پرسشنامه جهت دریافت نظرات مشتریان نسبت به شبکه خدمات پس از فروش تریلر طراحی شده است، لذا خواهشمند است با پاسخگویی دقیق به سوالات ما را بهبود خدمات یاری نمایید.

۱- از کدام نوع تریلر برای خودروی خود استفاده می‌نمایید؟

- ۱- چادری ☐ ۲- کمپرسی ☐ ۳- تیغه ☐ ۴- یخچالی ☐
۵- کفی ☐ ۶- تانکر ☐

۲- دلیل مراجعه شما به نمایندگی چه بوده است؟

پذیرش

۳- آیا کلیه خدمات مورد درخواست شما (ایرادات) در خصوص تریلر به صورت کامل از سوی پذیرش ثبت شد؟ ☐ بلی ☐ خیر

۴- از نحوه پاسخگویی و برخورد کارکنان پذیرش تا چه اندازه رضایت دارید؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۵- تا چه میزان از مدت زمان صرف شده برای انجام مراحل پذیرش تریلر رضایت دارید؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۶- آیا هنگام پذیرش، زمان تحویل خودرو به شما، اطلاع‌رسانی شد؟ ☐ بلی ☐ خیر

۷- به طور کلی از پذیرش خودروی خود در نمایندگی تا چه میزان رضایت دارید؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

زمان و هزینه خدمات

۸- آیا خودروی خود را در همان زمان تعیین شده هنگام پذیرش تحویل گرفته‌اید؟ ☐ بلی ☐ خیر

۹- از مدت زمان انجام سرویس تا چه اندازه رضایت دارید؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۱۰- آیا مجموعه خدمات مربوط به تریلر خودروی شما شامل گارانتی شرکت سازنده می‌شود؟ ☐ بلی ☐ خیر

(در صورت بلی) الف) آیا بابت خدمات انجام شده برای تریلر، از شما هزینه دریافت شده است؟ ☐ بلی ☐ خیر

(در صورت خیر) ب) آیا بابت خدمات انجام شده برای تریلر، فاکتور هزینه تحویل شما شده است؟ ☐ بلی ☐ خیر

۱۱- در مجموع از هزینه پرداختی بابت خدمات ارائه شده نسبت به تریلر خود تا چه میزان رضایت دارید؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

کیفیت خدمات و قطعات

۱۲- آیا کلیه ایرادات تریلر شما که هنگام پذیرش ثبت شده بود، برطرف شده است؟ ☐ بلی ☐ خیر
(در صورت خیر) چه ایراداتی برطرف نشده است؟.....

۱۳- تا چه میزان از خدمات دریافتی از نمایندگی نسبت به تریلر خود رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۱۴- آیا برای تعمیر و یا سرویس تریلر نیازی به تعویض قطعه بوده است؟ ☐ بلی ☐ خیر
الف) (در صورت بلی) آیا نمایندگی قطعه مورد نظر را تامین کرده است؟ ☐ بلی ☐ خیر
ب) (در صورت بلی) تا چه میزان از مدت زمان تامین قطعه مورد نیاز برای تعمیرات تریلر خود رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

نمایندگی

۱۵- از نحوه دسترسی به نمایندگی تا چه میزان رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۱۶- تا چه میزان از نظارت مدیریت بر عملکرد پرسنل رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۱۷- تا چه میزان از شفافیت در تعمیرات انجام شده و مبنای محاسبه هزینه‌ها رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۱۸- تا چه میزان از فضا، تجهیزات و امکانات نمایندگی رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۱۹- به نظر شما تا چه میزان در این نمایندگی ضوابط بر روابط ارجحیت دارد؟ (میزان قانونمندی)
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۲۰- به طور کلی از عملکرد این نمایندگی نسبت به انجام سرویس تریلر تا چه میزان رضایت دارید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۲۱- تا چه میزان این نمایندگی را به سایر دوستان و آشنایان جهت انجام سرویس تریلر معرفی می‌نمایید؟
خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐

۲۲- در صورتی که نسبت به بهبود وضعیت موجود در نمایندگی پیشنهاد یا انتقادی دارید بیان نمایید.

نام و نام خانوادگی: شماره تماس:

جنسیت: (۱) مرد ☐ (۲) زن ☐ استان: نمایندگی:

تحصیلات: (۱) زیر دیپلم ☐ (۲) دیپلم ☐ (۳) فوق دیپلم ☐ (۴) لیسانس ☐ (۵) فوق لیسانس و بالاتر ☐

سن: (۱) ۱۸ تا ۲۹ سال ☐ (۲) ۳۰ تا ۳۹ سال ☐ (۳) ۴۰ تا ۴۹ سال ☐ (۴) ۵۰ تا ۵۹ سال ☐ (۵) ۶۰ سال به بالا ☐

تاریخ: کد پرسشگر: نام پرسشگر:

