



وزارت صنعت، معدن و تجارت

دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی
خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات
(راه سازی، ساختمانی و معدنی)

اسفند ۱۳۹۳



فهرست مطالب

صفحه	موضوع
۲	مقدمه
۳	بخش اول: کلیات
	بخش دوم:
۶	• شاخص‌های ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده و نمایندگی‌های مجاز ماشین آلات
۱۴	• چگونگی رتبه بندی شرکتهای و نمایندگی‌های مجاز آنها
۱۵	بخش سوم: شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی‌های مجاز
۳۸	بخش چهارم : چگونگی پایش عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات و نمایندگی‌های مجاز
۳۹	• چگونگی ارزیابی رضایت مشتریان
۴۰	• پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان
۴۲	• چگونگی پایش رضایتمندی نمایندگی‌های مجاز از شرکت‌های عرضه کننده ماشین آلات (DSI)
۴۳	• پرسشنامه (DSI)
۴۵	پیوست ها
۴۶	الف- قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان
۵۴	ب- آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

امروزه خدمات پس از فروش به اهرمی برای رقابت در جذب مشتریان تبدیل شده است. بدین معنا که غالب مصرف کنندگان قبل از خرید محصول به خدمات پس از فروش ارائه شده توسط عرضه کنندگان آن توجه ویژه ای دارند.

نتایج یک بررسی نشان می دهد حدود ۶۰ تا ۶۵ درصد از مصرف کنندگان کالاهای صنعتی مهمترین ویژگی مدنظر خود در هنگام خرید کالا را نوع و چگونگی خدمات پس از فروش و ضمانت محصول می دانند.

در همین راستا وزارت صنعت معدن و تجارت بعنوان در راستای تکالیف مصرح در تبصره ۱۴ قانون خودرو در زمینه ارزیابی و نظارت بر خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات ساختمانی ، راهسازی و معدنی به عنوان متولی این امر در کشور با درک اهمیت موضوع خدمات پس از فروش با ایجاد راهکارهایی سعی در ایجاد فضای رقابتی بین شرکتهای عرضه کننده و افزایش توان آنها در اثر خدمات داشته که از آن جمله می توان به تدوین دستورالعمل پیوست اشاره نمود.

در این دستورالعمل معیارهای مرتبط با واسطه های خدمات پس از فروش و تعمیرگاه های مجاز و نحوه ارزیابی آنها مشخص شده است.

این دستورالعمل به عنوان الگوی روش ارزیابی و حداقل شرایط و ضوابط مورد پذیرش در زمینه خدمات پس از فروش تلقی می گردد و رعایت مفاد آن برای کلیه عرضه کنندگان ماشین آلات، واسطه های خدمات پس از فروش و تعمیرگاه های مجاز الزامیست.

بخش اول: کلیات

۱- هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل، تعیین حداقل سطح کمی و کیفی واسطه های خدمات پس از فروش و تعمیرگاههای مجاز آنها در راستای اجرای قانون و 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 دستورالعمل شامل کلیه عرضه کننده های ماشین آلات (شامل تولید کنندگان و واردکنندگان)، واسطه های خدمات پس از فروش ماشین آلات و تعمیرگاههای مجاز تعمیراتی می باشد.

۳- دوره های ارزیابی و ارائه گزارشات:

ارزیابی شرکت های عرضه کننده ماشین آلات، تعمیرگاه های مجاز و پایش نتیجه عملکرد آنها طی دوره زمانی مطابق با جداول (الف و ب) انجام می گیرد. (جدول الف)

ردیف	حوزه ارزیابی	موارد ارزیابی	دوره زمانی ارزیابی
۱	عرضه کننده ماشین آلات / واسطه های خدمات پس از فروش	موارد مرتبط با قانون و آیین نامه اجرایی آن	شش ماهه
۲	تعمیرگاه های مجاز	موارد مرتبط با شرایط و ضوابط تعمیرگاه های مجاز	سالانه
۳	عرضه کنندگان / تعمیرگاه های مجاز	سنجش رضایتمندی مشتریان	سالانه

جدول ب

ردیف	موارد گزارش	دوره زمانی گزارش دهی
۱	گزارش نتیجه ارزیابی عرضه کننده ماشین آلات / واسطه های خدمات پس از فروش	شش ماهه
۲	✓ گزارش ارزیابی تعمیرگاه های مجاز ✓ رتبه بندی شرکت های عرضه کننده ماشین آلات و تعمیرگاه های مجاز	سالانه

۴- مسولیت ها:

۴-۱- مسولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل مطابق با قانون بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت می باشد.

۴-۲- مسولیت اجرای ارزیابی های ادواری و ارائه گزارشات دوره ای بر اساس جداول الف و ب بر عهده 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.

۴-۲-۱- گزارشات ارزیابی وضعیت خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات 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- مسولیت ارایه اطلاعات لازم جهت اجرای فرآیند ارزیابی و انجام هماهنگی و همکاری لازم در راستای اجرای ارزیابی ها به عهده عرضه کنندگان ماشین آلات/ 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 نشانی کلیه تعمیرگاه های مجاز فعال سراسر کشور. (سالانه)

۴-۴-۲- آمار مشخصات کلیه مشتریان مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش شامل نام، شماره تماس، نوع ماشین آلات، تاریخ پذیرش و تعمیرگاه که به آن مراجعه شده است. (ماهانه)

۴-۴-۳- سایر اطلاعات مورد نیاز مرتبط با قانون و آیین نامه اجرایی آن .

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

۵- بازنگری:

این دستورالعمل در شرایط عادی هر دو سال یکبار مورد بازبینی قرار گرفته و در صورت نیاز بازنگری می گردد. این دستورالعمل در صورت نیاز در موارد خاص به تشخیص وزارت صنعت ، معدن و تجارت می تواند مورد بازنگری قرار گیرد.

۶- منابع و مآخذ:

▪ استاندارد ISO9001 ویرایش ۲۰۰۸

▪ دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش خودرو بازنگری ۳

۷- اعضای کارگروه تدوین دستورالعمل:

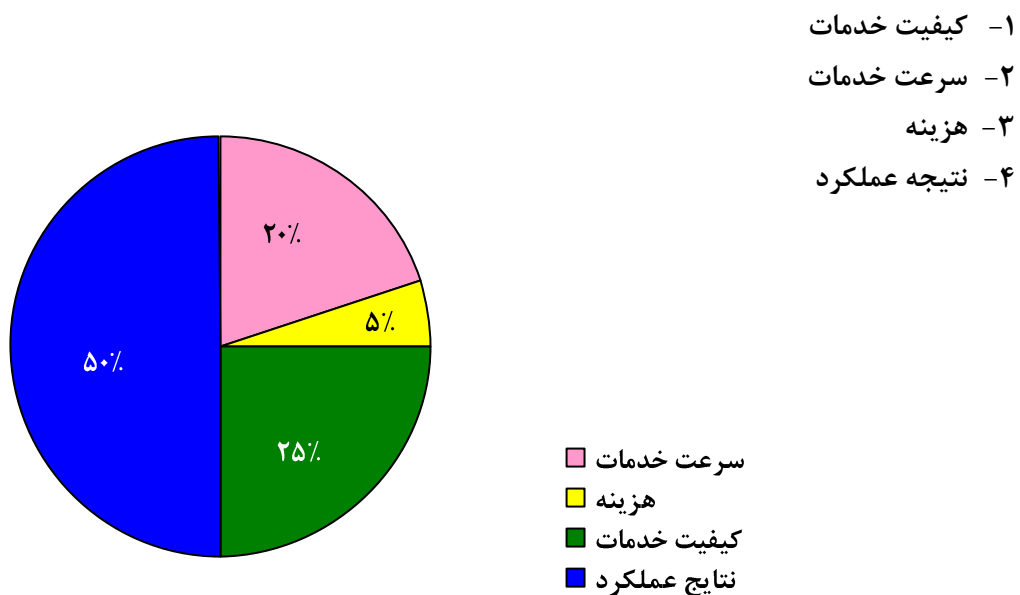
این دستورالعمل که در سال ۱۳۹۳ طی چندین جلسه کارشناسی با حضور نمایندگان اعضای کمیته نظارت بر مصوبات شورای سیاستگذاری صنعت خودرو و شرکتها و مجموعه هایی که در زمان فراخوان انجام شده به منظور اعلام نظرات پیشنهادی جهت تدوین دستورالعمل، اعلام نظر کرده بودند شامل:

دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه وزارت صنعت، معدن و تجارت ، سازمان ملی استاندارد ایران ، شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران و همچنین شرکت هایی از قبیل محور ماشین، آسان راه البرز، ویرتگن قشم، آسان خودرو، سنو پارس، پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب، هم آوند چکاد، ایران بنا آریان، ماشین سنگین آریا، حفار ماشین شیراز، همیار ماشین آسیا، توران تو، هلی خودرو، پارتس دیپ کیش ، چین ران ماشین، همکار ماشین تجارت هیرکان، هسکو، کومات ماشین شرق، سنگین ماشین ایستا، تمام سدید، پارسیان پیشرو صنعت، تیراژه ماشین و سامان سازان باختر تهیه و تدوین گردیده است.

بخش دوم

شاخص ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده و تعمیرگاه های مجاز ماشین آلات

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



جدول شاخص های ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات به همراه ضریب

شاخص	ضریب وزنی	پارامترهای ارزیابی	ضریب
کیفیت خدمات	۲۵٪	۱ وضعیت نمایندگی های مجاز (نیروی انسانی، تجهیزات، شرایط محیطی)	۵۰
		۲ ضمانت، تعهد و پشتیبانی محصول	۱۰
		۳ آموزش و مهارت پرسنل مرتبط با خدمات پس از فروش	۱۵
		۴ پایش عملکرد و نظارت بر نمایندگی ها	۵
		۵ پایش و تحلیل نظرات مشتریان	۳
		۶ فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان	۵
		۷ تدوین و اجرای دستورالعمل های حمل، نصب، راه اندازی و آموزش مشتری	۳
		۸ تدوین و اجرای دستورالعمل پذیرش، ترخیص و گردشکار	۲
		۹ تدوین و اجرای دستورالعمل های فنی و تعمیراتی	۵
		۱۰ تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه	۲
		جمع	۱۰۰
سرعت خدمات	۲۰٪	۱ تامین و توزیع مناسب قطعات یدکی	۵۰
		۲ توسعه شبکه خدماتی	۲۰
		۳ توسعه شبکه ارتباطی	۱۰
		۴ سیستم پرداخت خسارت توقف بیش از حد محصول جهت تعمیرات به مشتری	۱۰
		۵ تدوین و اجرای دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی ها	۱۰
		جمع	۱۰۰
هزینه خدمات	۵٪	۱ تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات	۴۰
		۲ تدوین جدول قیمت قطعات یدکی	۳۰
		۳ پرداخت هزینه های مربوط به جابجائی محصول و ایاب و ذهاب	۳۰
		جمع	۱۰۰
نتیجه عملکرد	۵۰٪	۱ رضایتمندی نمایندگی ها از واحد خدمات پس از فروش (DSI)	۱۰
		۲ رضایتمندی مشتریان (نتایج ادراکی)	۹۰
		جمع	۱۰۰

جدول شاخص های ارزیابی تعمیرگاه های مجاز به همراه ضریب

شاخص	ضریب وزنی	زیر شاخص	عوامل	ضریب	
وضعیت تعمیرگاه	۵۰٪	نیروی انسانی	آموزش و مهارت	۳۰	
			تحصیلات و سابقه کار	۲۰	
		تجهیزات	تجهیزات و ابزار آلات	۳۰	
		شرایط محیطی	فضای فیزیکی	۱۰	
			آراستگی	۱۰	
		جمع			۱۰۰
نتیجه عملکرد	۵۰٪	رضایت مندی	نتایج ادراکی (سنجش رضایت مشتریان از خدمات تعمیرگاه هاو خدمات سیار)	۱۰۰	
		جمع			۱۰۰
جمع					۱۰۰٪

فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات و تعمیرگاه های مجاز آنها

۱- کیفیت خدمات

۱-۱- وضعیت تعمیرگاه ها

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

۱-۱-۱- نیروی انسانی

نیروی انسانی از مهمترین شاخص های ارزیابی وضعیت تعمیرگاه می باشد. پنجاه درصد امتیاز شاخص وضعیت تعمیرگاه ها مربوط به نیروی انسانی می باشد.

نیروی انسانی در تعمیرگاه از دو جنبه مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

الف- آموزش و مهارت

آموزش و مهارت نیروی انسانی ۶۰ درصد امتیاز شاخص نیروی انسانی را تشکیل می دهد. ارزیابی وضعیت آموزش و کنترل مهارت پرسنل تعمیرگاه های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به تعمیرگاه های مجاز (پیوست الف) صورت می گیرد.

ب- تحصیلات و سابقه کار

تحصیلات و سابقه کار نیروی انسانی ۴۰ درصد امتیاز شاخص نیروی انسانی را تشکیل می دهد. ارزیابی وضعیت تحصیلات و سابقه کار پرسنل تعمیرگاه های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به تعمیرگاه های مجاز صورت می گیرد.

۱-۱-۲- تجهیزات و ابزار آلات

تجهیزات و ابزار آلات یکی دیگر از شاخص های ارزیابی وضعیت تعمیرگاه 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 تعمیرگاه های مجاز بر اساس شرایط و ضوابط مربوط به تعمیرگاه های مجاز کنترل می گردد.

۱-۱-۳ شرایط محیطی

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

۱-۲ ضمانت

✓ کتب راهنمای مصرف کننده، ضمانت نامه، آموزش مشتریان

✓ ضمانت ماشین آلات، قطعات و خدمات

✓ ۱-۳- آموزش و مهارت نیروی انسانی

ارزیابی فرآیند آموزش و کنترل مهارت پرسنل تعمیرگاه های مجاز و شبکه خدمات پس از فروش در شرکت های عرضه کننده ماشین آلات یا واسطه خدمات پس از فروش

۱-۴- نظارت

اجرای سیستم نظارتی بر تعمیرگاه های مجاز

۱-۵- پایش و تحلیل نظرات مشتریان

پایش و تحلیل نظرات مشتریان و اعمال اقدامات اصلاحی موثر

۱-۶- شکایت

بررسی فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان در شرکت های عرضه کننده ماشین آلات یا واسطه های خدمات پس از فروش

شایان ذکر است در این خصوص شاخص هایی نظیر نسبت شکایات مشتریان به میزان فروش ماشین آلات، متوسط مدت زمان پاسخگویی به شکایات مشتریان و نسبت شکایات منجر به رضایت مشتریان مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۱-۷- دستورالعمل حمل و نصب و راه اندازی و آموزش مشتری

تدوین دستورالعمل حمل، نصب و راه اندازی و آموزش مشتریان

۱-۸- دستورالعمل پذیرش، ترخیص و گردش کار

تدوین و اجرای ضوابط پذیرش، ترخیص و گردش کار

۹-۱- دستورالعمل های فنی و تعمیراتی

تدوین و توزیع دستورالعمل های فنی و تعمیراتی و راهنمای استفاده از ابزار مخصوص

۱۰-۱- نظام تشویق و تنبیه

تدوین و اجرای نظام انگیزشی تعمیرگاه های مجاز

سرعت خدمات

۱-۲- 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، ردیابی، انبارش و توزیع مناسب قطعات یدکی مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

برنامه ریزی، تامین قطعات یدکی، ابزار مخصوص و تجهیزات مورد نیاز

۲-۲- توسعه شبکه خدماتی

شرکت عرضه کننده/ واسطه خدمات پس از فروش می بایست مکانیزمی جهت خدمات رسانی سیار به کلیه مصرف کنندگان ایجاد نماید. همچنین لازم است این مکانیزم مورد پایش قرار گیرد. در این خصوص لازم است با تعیین شاخص های کیفی و هدف گذاری نسبت به وضعیت موجود در شاخص های مربوطه، جمع آوری اطلاعات، تجزیه تحلیل و علت یابی، تعیین اقدامات اصلاحی و پیگیری اجرای اقدامات لازم صورت پذیرد.

۳-۲- توسعه شبکه ارتباطی

شرکت عرضه کننده/ واسطه خدمات پس از فروش می بایست مکانیزمی جهت ایجاد شبکه ارتباطی مشتریان با شبکه خدمات پس از فروش ایجاد نماید. همچنین لازم است این مکانیزم مورد پایش قرار گیرد. در این خصوص لازم است با تعیین شاخص های کیفی و هدف گذاری نسبت به وضعیت موجود در شاخص های مربوطه، جمع آوری اطلاعات، تجزیه تحلیل و علت یابی، تعیین اقدامات اصلاحی و پیگیری اجرای اقدامات لازم صورت پذیرد.

۴-۲- خسارت خواب

پرداخت خسارت خواب ماشین آلات بر اساس آیین نامه اجرایی قانون

۵-۲- شبکه اطلاعاتی

طراحی سیستم تامین و توزیع قطعات یدکی و سیستم پایش و نظارت بر عملکرد نمایندگی های مجاز و همچنین سیستم ثبت کلیه اطلاعات مشتریان شبکه خدمات پس از فروش

۶-۲- اعطا و لغو

تدوین و اجرای آیین نامه اعطا و لغو امتیاز نمایندگی ها

هزینه

۳-۱- زمان و نرخ استاندارد

تدوین جدول نرخ خدمات و زمان استاندارد تعمیرات، ابلاغ آن به تعمیرگاه های مجاز و اطلاع رسانی هزینه ها به مشتریان و نظارت بر حسن اجرای آن بر اساس آیین نامه اجرایی قانون

۳-۱- هزینه های مربوط به جابه جایی محصول

هزینه های مربوط به جابجایی محصولات و ایاب و ذهاب و... در دوران ضمانت بر عهده تولید کننده می باشد.

بر اساس آیین نامه اجرایی قانون

۲- نتیجه عملکرد

سر فصل های ارزیابی نتایج عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات عبارتند از :

۴-۱- رضایتمندی مشتریان

ارزیابی رضایتمندی مشتریان عمده ترین شاخص پایش عملکرد شرکت های عرضه کننده ماشین آلات می باشد.

این شاخص در مجموع ۹۰ درصد امتیاز نتیجه عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات را شامل می شود.

در این بخش رضایتمندی مشتریان و درک احساس مشتری از نحوه ارائه خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات و تعمیرگاه های مجاز آنها اندازه گیری خواهد شد.

۴-۲-رضایتمندی نمایندگی ها (رضایتمندی تعمیرگاه های مجاز از شرکت های عرضه کننده ماشین آلات)
با عنایت به اینکه رضایتمندی تعمیرگاه های مجاز از عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات بر رضایتمندی مشتریان نیز تاثیرگذار می باشد بنابراین شاخص رضایتمندی نمایندگی های مجاز نیز به عنوان یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات مورد بررسی قرار خواهد گرفت. این شاخص ۱۰ درصد امتیاز نتیجه عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات را شامل می شود.

رتبه بندی عرضه کنندگان ماشین آلات و تعمیرگاه های مجاز آنها

بر اساس امتیازات کسب شده در فرآیند ارزیابی های ادواری در پایان هر سال رتبه شرکت های عرضه کننده ماشین آلات مطابق جدول ذیل محاسبه و اعلام خواهد شد.

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات (رتبه بندی کل)

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

جدول 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 ۸۰ درصد	حداقل ۷۵ درصد	$85 \leq A < 95$	★★★★☆	یک
حداقل ۷۰ درصد	حداقل ۶۵ درصد	$70 \leq A < 85$	★★★☆☆	دو
حداقل ۶۰ درصد	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	★★☆☆☆	سه
پایین تر از ۶۰ درصد	پایین تر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆☆☆	مردود

تبصره: 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.

بخش سوم

شرایط و ضوابط مربوط به تعمیرگاه های مجاز ماشین آلات

- ✓ تعاریف
- ✓ نیروی انسانی
- ✓ تجهیزات تعمیرگاهی
- ✓ شرایط محیطی
- ✓ امتیازهای تشویقی

۱- تعاریف مربوط به تعمیرگاه های مجاز:

۱-۱- فضای تعمیراتی:

فضای فیزیکی دارای تجهیزات مناسب جهت پیاده سازی و نصب مجدد اجزاء، انبارش قطعات جدا شده از ماشین و بازرسی فعالیتهای تعمیراتی انجام شده بر روی ماشین یا اجزا در نظر گرفته می شود.

۱-۱-۱- کارگاه موتور:

- فضای تعمیر موتور و اجزاء آن :

فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت پیاده و سوار کردن موتور و اجزاء آن و تعمیر آنها می باشد.

- فضای تست موتور (Area) Dynamometer

فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت راه اندازی و بکارگیری موتور، اندازه گیری کارایی، تست عملکرد و بررسی عدم نشت روغن و آب می باشد.

۱-۱-۲- کارگاه هیدرولیک و انتقال قدرت:

- فضای تعمیر سیستم هیدرولیک و انتقال قدرت (Hydraulic&Power Train Rebuild Area):

فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت مجزا نمودن، تعمیر و سوار نمودن مجدد بخش های مختلف سیستم انتقال قدرت و اجزاء هیدرولیک می باشد. همچنین فضایی جهت انبارش اجزاء در فرآیند تعمیر نیز باید موجود باشد.

- فضای تست اجزاء هیدرولیک (Hydraulic Components Test Room) :

فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت راه اندازی و بکارگیری اجزاء هیدرولیک به منظور آزمایش کارائی، تست عملکرد و چک نمودن عدم نشت روغن پس از تکمیل و سوار نمودن اجزاء می باشد.

۱-۱-۳- فضای الکتریکی:

- فضای تعمیر اجزاء الکتریکی (Electric Component Rebuild Area) :

به فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت بررسی، عیب یابی، تعمیر و تست کلیه بخشهای الکتریکی ماشین اختصاص یافته، اطلاق می گردد.

۱-۱-۴- فضای شستشوی قطعات و ماشین آلات (Components Cleaning Area) :

فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت تمیز نمودن سطح خارجی ماشین و قطعات تعمیراتی می باشد.

۱-۱-۵- فضای تعمیراتی شاسی، زیر بندی، اکسل و بدنه:

به فضای فیزیکی که دارای تجهیزات مناسب جهت جوشکاری و ساخت یا تعمیر و اصلاح تجهیزات (متعلقات) نصب شده روی ماشین باشد، اطلاق می گردد.

۱-۲- انبار قطعات یدکی:

محلی که برای نگهداری قطعات یدکی در نظر گرفته شده است و بایستی دارای قفسه بندی مناسب و سیستم کدبندی قطعات یدکی باشد.

تبصره - برای کنترل موجودی، انبارهای لوازم یدکی باید به سیستم نرم افزار انبارداری مجهز باشد.

۱-۳- انبار قطعات داغی:

این انبار محلی برای جمع آوری قطعات و لوازم داغی در تعمیرگاه می باشد.

۱-۴- انبار مواد مصرفی:

این انبار برای نگهداری روغنها، ضدیخ، گریس وسایر مواد مصرفی در تعمیرگاه در نظر گرفته میشود.

۱-۵- انبار ابزار آلات:

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

۱-۶- فضای نگهداری اجزا آماده تعمیر و آماده تحویل :

از این محل برای توقف اجزا آماده تعمیر و تعمیر شده استفاده میگردد. این محل باید به گونه ای باشد که امکان دسترسی و جابجائی آسان اجزا وجود داشته باشد.

۲- نیروی انسانی

مدیریت و نیروی انسانی یکی از پارامترهای مهم در تعمیرگاه 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 تعمیرگاه مجاز به جهت برآورده کردن امکانات خدماتی صحیح و موثر می بایست صورت گیرد.

۲-۱- ساختار سازمانی تعمیرگاه مجاز



۲-۲- تعیین حداقل تعداد نیروی انسانی مورد نیاز در تعمیرگاه مجاز

جدول الف - مدیریت و نیروی انسانی

ردیف	سمت	تعداد
۱	مدیر تعمیرگاه	یک نفر
۲	مسول فنی	یک نفر
۳	مسول انبار	یک نفر
۴	مکانیک موتور	سه نفر
۵	هیدرولیک کار	دو نفر
۶	برق کار	دو نفر
۷	مکانیک شاسی و بدنه	یک نفر
۸	مکانیک تعلیق و انتقال قدرت	یک نفر

تبصره

واسطه خدمات پس از فروش می بایست بسته آموزشی مورد نیاز مسول فنی، مسول انبار و پرسنل فنی را طراحی و کلیه سر فصل های آموزشی مورد نیاز را به آنها آموزش دهد و پس از اطمینان از کسب مهارتهای لازم توسط آنها برای ایشان، گواهینامه تایید صلاحیت احراز پست مربوطه در خصوص کلیه ماشین آلات تحت مسولیت آن تعمیرگاه صادر نماید. سر فصل های این بسته آموزشی می بایست حداقل شامل موارد مورد اشاره در این دستورالعمل باشد.

۲-۳- شرایط احراز پرسنل تعمیرگاه های مجاز

۲-۳-۱- مدیر تعمیرگاه

▪ سوابق تحصیلی و کاری

- لیسانس فنی و بالاتر با ۵ سال سابقه کار مرتبط با ماشین آلات یا خدمات تعمیرگاهی
- لیسانس غیر فنی و بالاتر با ۸ سال سابقه کار مرتبط با ماشین آلات یا خدمات تعمیرگاهی
- فوق دیپلم فنی با ۸ سال سابقه کار مرتبط با ماشین آلات یا خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی

- مشتری مداری
- آشنایی با الزامات دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات
- آشنایی با آخرین ویرایش استاندارد ISO 9001
- اصول مدیریت
- اصول 5S
- آشنایی با اصول ایمنی کارگاه HSE

۲-۳-۲- مسئول فنی

▪ سوابق تحصیلی و کاری

- لیسانس فنی و بالاتر با ۴ سال سابقه کار مرتبط با ماشین آلات یا خدمات تعمیرگاهی
- فوق دیپلم فنی با ۶ سال سابقه کار مرتبط با ماشین آلات یا خدمات تعمیرگاهی
- دیپلم فنی با ۸ سال سابقه کار مرتبط با ماشین آلات یا خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی:

- اصول 5S
- مشتری مداری

- دوره های تخصصی اصول تعمیرات شامل : سیستم موتورهای دیزلی، سیستم هیدرولیک، سیستم انتقال قدرت، روش کار با دستگاه های عیب یاب، سیستم برق ماشین

۲-۳-۳- مسئول انبار (ابزار ، قطعات و..)

▪ سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم و یا بالاتر با ۲ سال سابقه کاری مرتبط

▪ دوره های آموزشی

- قطعه شناسی ماشین آلات
- اصول انبارداری
- نرم افزار انبارداری
- اصول 5S
- اصول ایمنی انبار

تبصره:

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

۲-۳-۴- پرسنل فنی

الف- مکانیک موتور:

▪ سوابق تحصیلی و کاری

- فوق دیپلم فنی با ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی
- دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۶ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی
- دیپلم غیر فنی با حداقل ۸ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دوره های آموزشی و تخصصی شامل :

✓ اصول 5S

✓ آشنایی با سیستم موتورهای دیزلی

✓ روش کار با دستگاه های عیب یاب

✓ اصول ایمنی عمومی

ب - برق کار :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

• فوق دیپلم فنی با ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۶ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دیپلم غیر فنی با حداقل ۸ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دوره های آموزشی و تخصصی شامل :

✓ اصول 5S

✓ سیستم برق

✓ روش کار با دستگاه های عیب یاب

✓ اصول ایمنی عمومی

ج - هیدرولیک کار :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

• فوق دیپلم فنی با ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۶ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دیپلم غیر فنی با حداقل ۸ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دوره های آموزشی و تخصصی شامل :

✓ اصول 5S

✓ سیستم هیدرولیک

✓ تعمیر و رفع عیب انواع پمپ های هیدرولیکی

✓ تعمیر و رفع عیب جک ها

✓ سیستم ترمز

✓ اصول ایمنی عمومی

د - مکانیک شاسی و بدنه:

▪ سوابق تحصیلی و کاری

▪ فوق دیپلم فنی با ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۶ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دیپلم غیر فنی با حداقل ۸ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دوره های آموزشی و تخصصی شامل :

✓ اصول 5S

✓ جوشکاری و آهنگری

✓ اصول ایمنی عمومی

و - مکانیک تعلیق و انتقال قدرت :

▪ سوابق تحصیلی و کاری

▪ فوق دیپلم فنی با ۴ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل ۶ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

▪ دیپلم غیر فنی با حداقل ۸ سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی

• دوره های آموزشی و تخصصی شامل :

✓ اصول 5S

✓ سیستم گیربکس

✓ اکسلها

✓ اصول ایمنی عمومی

تبصره ۳:

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

۲-۴- نحوه امتیاز دهی

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

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

ردیف	سمت	امتیاز
۱	مدیر تعمیرگاه	۷
۲	مسوول فنی	۶
۳	مسوول انبار	۴
۴	پرسنل فنی (به ازاء هر نفر)	۳

تبصره ۴ - ۴۰ درصد امتیاز هر یک از پرسنل مربوط به سوابق تحصیلی و کاری و ۶۰ درصد مابقی مربوط به دوره های آموزشی تعیین شده می باشد.

تبصره ۵ - با توجه به سوابق کاری و تحصیلی تعیین شده در خصوص پرسنل تعمیرگاه های مجاز به نسبت سوابق کاری ارائه شده امتیاز تعلق می گیرد.

تبصره ۶

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 ۷

در خصوص 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.

۳- تجهیزات و ابزار آلات تعمیرگاهی

تجهیزات و ابزار آلات مورد نیاز در تعمیرگاه های مجاز خدمات پس از فروش ماشین آلات راهسازی، ساختمانی، معدنی و کشاورزی در پنج دسته تقسیم بندی می گردند.

امتیاز	ابزارها و تجهیزات
۲۶	ابزار دقیق و اندازه گیری
۱۸	ابزار آلات عمومی
۱۱۸	تجهیزات عمومی
۶۰	تجهیزات خدمات سیار
۵۰	تجهیزات تکمیلی

جزئیات تجهیزات و ابزار آلات مورد نیاز در ادامه آمده است.

۳-۱- ابزارآلات دقیق و اندازه گیری

ردیف	تجهیزات	امتیاز
۱	کولیس *	۲
۲	میکرومتر *	۲
۳	داخل سنج *	۱
۴	پیرومتر (دماسنج لیزری) *	۳
۵	ترکمتر *	۳
۶	غلظت سنج *	۱
۷	مولتی متر *	۲
۸	ساعت اندازه گیری با پایه *	۲
۹	گیج های فشار سنج $0-600 \text{ kg/cm}^2$ *	۳
۱۰	دورسنج (تاکومتر) *	۲
۱۱	کمپرس سنج *	۲
۱۲	دستگاه تست عملکرد و شارژ گاز کولر *	۲
۱۳	خط کش فلزی *	۱
۱۴	فیلر *	۱
جمع		۲۶

۳-۲- ابزار آلات عمومی

ردیف	تجهیزات	امتیاز
۱	انواع آچارها (تخت، رینگ، بکس، آلن و...)	۱
۲	آچار بادی	۳
۳	رینگ جمع کن	۱
۴	سوپاپ جمع کن	۱
۵	بوش کش	۱
۶	پولی کش	۱
۷	سنگ دستی	۲
۸	دریل دستی	۲
۹	فرز دستی	۲
۱۰	گریس پمپ دستی	۱
۱۱	فرچه سیمی یا برقی	۱
۱۲	اره گرد بر	۲
جمع		۱۸

۳-۳- تجهیزات عمومی

ردیف	تجهیزات	امتیاز
۱	دستگاه کارواش	۴
۲	دستگاه شستشو قطعات	۵
۳	جاروبرقی صنعتی	۴
۴	کمپرسور هوا	۵
۵	دستگاه پرس ۱۵ تن به بالا	۵
۶	میز کار و گیره	۱
۷	سنگ رومیزی	۲
۸	صفحه صافی (سابر)	۳
۹	جرثقیل سقفی ۵ ton	۵
۱۰	لیفتراک ۳-۵ ton	۵
۱۱	جک هیدرولیک سیار ۱۰-۵ ton (سوسماری یا کتابی)	۳
۱۲	پمپ روغن و واسکازین	۵
۱۳	دستگاه عیب یاب	۵
۱۴	دستگاه تست سوزن انژکتور (دستی)	۲
۱۵	دستگاه تست فنر سوپاپ	۱
۱۶	دستگاه شارژ باطری	۳
۱۷	دستگاه آزمایش عملکرد دینام و آلترناتور	۳
۱۸	کپسول شارژ گاز ازت	۳
۱۹	استند دوار موتور	۴
۲۰	استند گیربکس	۴

ردیف	تجهیزات	امتیاز
۲۱	استند تعمیر سیلندر هیدرولیک	۴
۲۲	گاری دستی	۱
۲۳	دستگاه سنجش بلو بای	۵
۲۴	دستگاه هوا برش	۳
۲۵	دستگاه جوشکاری CO2	۵
۲۶	دستگاه جوشکاری برق	۳
۲۷	دستگاه تست موتور (داینامومتر)	۱۰
جمع		۱۰۳

* دستگاه تست موتور (داینامومتر) باید در محل تعمیرگاه وجود داشته باشد یا قرارداد همکاری تعمیرگاه با آزمایشگاه معتبر تست موتور به همراه سوابق آن موجود باشد.

جدول د- تجهیزات عمومی انبار

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	قفسه مخصوص قطعات	۵
۲	ظرف های مخصوص قطعات کوچک	۴
۳	لیفتراک ۲-۵ ton	۵
۴	چرخ دستی مخصوص حمل قطعات	۱
جمع		۱۵

۳-۴- تجهیزات خدمات سیار

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	دستگاه جوش سیار	۳
۲	کمپرسور هوا	۵
۳	مولتی متر *	۲
۴	گیج های فشار سنج $25-600 \text{ kg/cm}^2$ *	۳
۵	کمپرس سنج *	۲
۶	پیرومتر (دماسنج لیزری) *	۳
۷	دورسنج (تاکومتر) *	۲
۸	کولیس *	۲
۹	میکرومتر *	۲
۱۰	میز کار تاشو و گیره رومیزی	۳
۱۱	کپسول آتش نشانی	۲
۱۲	خودرو خدمات سیار	۵
۱۳	کابل سیار	۳
۱۴	زنجر قلاب ، تسمه ، شگل و....	۳
۱۵	جعبه ابزار عمومی	۵
۱۶	معاینه فنی و یا تست ریپورت مبنی بر سلامت خودرو	۵
۱۷	مالکیت و بیمه شخص ثالث خودروی سرویس	۵
۱۸	بیمه بدنه خودروی سرویس	۵
جمع		۶۰

۳-۵- تجهیزات تکمیلی

ردیف	نوع تجهیزات	امتیاز
۱	ماشین تراش، فرز	۵
۲	دریل عمودی	۵
۳	دستگاه آزمایش پمپ انژکتور	۱۰
۴	دستگاه تزریق روغن	۵
۵	دستگاه جوش نقطه ای	۵
۶	تجهیزات مربوط به باز و بست زنجیر	۵
۷	دستگاه جوش رولیک	۵
۸	دستگاه تست هیدرولیک	۱۰
جمع		۵۰

تبصره ۱:

تجهیزات و ابزارآلاتی که با علامت * مشخص شده اند نیاز به کالیبراسیون دوره ای دارند. کالیبراسیون میبایست توسط یکی از مراجع معتبر که دارای گواهی تایید صلاحیت از سازمان ملی استاندارد ایران می باشد انجام گردد.

تبصره ۲:

در صورت کالیبره نبودن هر یک از تجهیزات ۲۵ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد.

تبصره ۳:

وجود تجهیزات تکمیلی در تعمیرگاه 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.

تبصره ۴:

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

تبصره ۵:

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

۳-۶- نحوه امتیاز دهی

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

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

ردیف	شرح	ضریب
۱	ابزار دقیق و اندازه گیری	۲,۵
۲	ابزار آلات عمومی	۱
۳	تجهیزات عمومی	۴
۴	تجهیزات خدمات سیار	۲,۵
۵	تجهیزات تکمیلی	۳

۴- شرایط محیطی

۴-۱- فضای فیزیکی

فضای فیزیکی در تعمیرگاه به دو بخش فضای انبار و فضای اجزاء آماده تعمیر و آماده تحویل و فضای تعمیراتی تقسیم می گردد :

۴-۱-۱- فضای انبار و فضای اجزاء آماده تعمیر و آماده تحویل

ردیف	نام واحد
۱	انبار قطعات یدکی
۲	انبار روغن و روانکار ها
۳	انبار قطعات داغی
۴	انبار ابزار آلات و تجهیزات
۵	فضای اجزا آماده تعمیر و آماده تحویل

تبصره :

در تعمیرگاه های مجاز قطعات یدکی، 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.

۴-۱-۲- فضای تعمیراتی

تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز در تعمیرگاه مجاز ماشین آلات برابر است با = تعداد فعالیت تعمیراتی

- فضاهای تعمیراتی و انبارها می بایست مسقف باشد.

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	۲,۵
۲	فضای اجزاء آماده تعمیر و آماده تحویل	۲,۵
۳	فضای تعمیراتی	۵

۴-۲- نظام آراستگی

۴-۲-۱- مستندات

- ✓ کلیه کتب فنی و دستورالعمل های ماشین آلات مورد تعمیر در تعمیرگاه 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 تعمیرگاه باید دارای پرونده پرسنلی باشند- در پرونده های پرسنلی باید سوابق شغلی، سوابق تحصیلی، سوابق آموزشی موجود باشد

۴-۲-۲- 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 می بایست در انبار نگهداری شوند.
- ✓ شرایط نگهداری کالاها در انبار می بایست رعایت گردد.(رطوبت، نور آفتاب، نفوذ آب باران، گرد و غبار...)

۴-۲-۳- تابلوها

✓ تابلوهای فعالیت ها و مکان های مختلف تعمیرگاه مشخص و نصب شده باشد. (انبار، پذیرش ، مدیریت تعمیرگاه و ...)

✓ تابلو های مربوط به ایمنی در محل های مورد نظر در تعمیرگاه نصب شده باشد. (مکان هایی که احتمال حریق، انفجار، برق گرفتگی در آنها وجود دارد و ...)

✓ تابلو حقوق کنندگان در معرض دید مشتریان در نمایندگی نصب باشد.

تبصره ۱

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.

✓ 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 ۲

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

۴-۲-۴- ایمنی

✓ انبار باید دارای سیستمی جهت اطفای حریق باشد. (به عنوان مثال کپسول آتش نشانی / سیستم هوشمند اعلام حریق و ...)

✓ 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.(از تاریخ شارژ بیش از یک سال نگذشته باشد)

✓ وجود هواکش مناسب جهت تصفیه هوا در فعالیت های باطری سازی، آهنگری 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.

۴-۲-۵- نظافت و تمیزی

✓ قطعات داغی و نامنطبق در فضاهای تعمیراتی نگهداری نشود

✓ 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

۴-۲-۶- پرسنل

✓ کلیه پرسنل باید دارای لباس کار متحدالشکل باشند

✓ لباس پرسنل می بایست تمیز باشد

۴-۲-۷- نحوه امتیاز دهی

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

۵- امتیاز های تشویقی

۵-۱- چنانچه تعمیرگاه مجاز دارای گواهینامه ISO9001 باشد ۱,۲۵ درصد به مجموع امتیازات وضعیت تعمیرگاه اضافه خواهد شد.

۵-۲- چنانچه تعمیرگاه مجاز دارای گواهینامه ISO14000 باشد ۱,۲۵ درصد به مجموع امتیازات وضعیت تعمیرگاه اضافه خواهد شد.

۵-۳- 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.

۵-۴- فضای تعمیر پمپ (Fuel Injection Pump Rebuild Area) :

چنانچه تعمیرگاه مجاز دارای فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب جهت مجزا نمودن، تعمیر و سوارکردن انواع پمپها از جمله پمپهای پاشش سوخت، پمپهای PT و ... باشد ۱,۲۵ درصد به مجموع امتیازات وضعیت تعمیرگاه اضافه خواهد شد.

بخش چهارم

چگونگی پایش عملکرد عرضه کنندگان ماشین آلات و
نمایندگی های مجاز

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 یک ساله	تعداد نمونه سه ماهه
۱	$100 \leq N \leq 200$	۲۵
۲	$200 < N \leq 500$	۵۰
۳	$500 < N \leq 1000$	۱۰۰
۴	$1000 < N \leq 5000$	۲۰۰
۵	$N > 5000$	۳۰۰

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

سلام، من هستم. می خواستم با آقای صحبت کنم؟ خودم هستم ☐ گوشی خدمتتان صدایش کنم ☐

(تکرار معرفی مصاحبه کننده) تشریف ندارند ☐ (تشکر و قطع مصاحبه)

شما در تاریخ / / جهت دستگاه خود از شرکت/ نمایندگی خدمات گرفته اید. به سفارش وزارت صنعت، معدن و تجارت بنده مامورم تا نظرات شما را از این شرکت/ نمایندگی ارزیابی کرده برای اینکه نقاط ضعف و قوت شرکت/ نمایندگی را بهتر بشناسیم تا شرکت/ نمایندگی در آینده خدمات بهتری ارائه نماید. من حدود ۵ دقیقه وقت شما را خواهم گرفت. آیا مایلید با بنده همکاری کنید و نظرات خود را بیان نمایید؟ ☐ خیر ☐ (تشکر و قطع مصاحبه)

دستگاه شما به چه دلیل نیازمند خدمات و امدادرسانی شده است؟

سرویس های ادواری ☐ ایراد فنی ☐ سایر موارد

به طور کلی تا چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده توسط شرکت رضایت دارید؟

خیلی زیاد ☐ زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐ خیلی کم ☐ نظری ندارم ☐

ردیف	خصوصیت	تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟
سوالات		
خیلی زیاد	زیاد	متوسط
کم	خیلی کم	نظری ندارم
۱	تعمیرات مورد درخواست شما در کجا انجام شد؟	
۲	تا چه میزان از مدت زمان تماس با شرکت تا رسیدن پرسنل امداد به محل دستگاه خود، رضایت دارید؟	
۳	از مدت زمان انجام تعمیرات تا چه میزان رضایت دارید؟	
۴	میزان رضایت شما از کیفیت خدمات ارائه شده (تعمیرات و سرویس های دوره ای) از سوی شرکت چقدر است؟	
۵	آیا دستگاه شما گارانتی است؟	
۶	از ارائه خدمات گارانتی در طول مدت گارانتی دستگاه خود چقدر رضایت دارید؟	
۷	بطور کلی از ارائه خدمات در زمان وارانتی تا چه میزان رضایت دارید؟	
۸	از تامین به موقع قطعات مورد نیاز در تعمیر دستگاه خود تا چه میزان رضایت دارید؟	
۹	آیا هزینه ای پرداخت کردید؟	
۱۰	آیا صورتحساب تعمیراتی (فاکتور) به شما ارائه گردید؟	
۱۱	از هزینه پرداختی بابت قطعه چقدر رضایت دارید؟	
۱۲	از هزینه پرداختی اجرت چقدر رضایت دارید؟	
۱۳	بطور کلی از رفتار و برخورد پرسنل تعمیرکار چقدر رضایت دارید؟	
۱۴	از مهارت پرسنل تعمیرکار چقدر رضایت دارید؟	
۱۵	بطور کلی از سهولت دسترسی به خدمات این شرکت چقدر رضایت دارید؟	
۱۶	در صورت اتمام گارانتی چه مقدار تمایل دارید که از خدمات این شرکت استفاده نمایید؟	

پیشنهادهای و انتقادات و موارد مطرح نشده در پرسشنامه از دید مشتری :

مشخصات مشتری

۱. جنسیت	<input type="checkbox"/> زن (۱)	<input type="checkbox"/> مرد (۲)
۲. سن	<input type="checkbox"/> (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
۳. میزان تحصیلات	<input type="checkbox"/> (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	
۴. شهر محل سکونت:	۵. نام و نام خانوادگی مشتری:	

مشخصات ماشین

۶. نوع ماشین:	۷. سال خرید:	۸. شرکت ارائه دهنده خدمات:	۹. وضعیت ماشین: <input type="checkbox"/> گارانتی <input type="checkbox"/> وارانته (خارج از گارانتی) <input type="checkbox"/>
---------------	--------------	----------------------------	--

توسط پرسشگر تکمیل گردد

استان:	شهر:	کد نمایندگی:
کد شرکت بازرسی:	تاریخ پذیرش:	/ /
تاریخ انجام مصاحبه:	زمان شروع مصاحبه:	زمان پایان مصاحبه:
کد پرسشگر:	امضاء پرسشگر:	

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

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

در همین راستا پرسشنامه ای به منظور پایش رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکت های عرضه کننده ماشین آلات / 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 ماشین آلات / واسطه خدمات پس از فروش شناخته می شود همزمان با ارزیابی های ادواری ، 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 ماشین آلات/ واسطه خدمات پس از فروش

با سلام،

خواهشمند است به منظور شناخت نقاط قوت و نواحی قابل بهبود شرکت عرضه کننده ماشین آلات/ 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؟	بله 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

دستورالعمل شرایط ، ضوابط و خدمات پس از فروش

ماشین آلات راهسازی، ساختمانی و معدنی

شاخص					ردیف
تا چه حد از شاخص مطرح شده رضایت دارید؟					
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۲۶ میزان رضایت شما از شرایط و نحوه توزیع ابزار مخصوص توسط شرکت چقدر است؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۲۷ رضایتمندی شما از شرایط و نحوه توزیع تجهیزات و ابزارآلات در نمایندگی چگونه است
	بلی	خیر			۲۸ آیا نظام انگیزشی نمایندگی ها در شرکت وجود دارد؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	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 زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۳۱ تا چه اندازه نظام انگیزشی را منصفانه و بر اساس عملکرد نمایندگی می دانید؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۳۲ میزان اطلاع رسانی واحد فنی شرکت در خصوص سیستم های فنی جدید ماشین آلات چگونه است
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۳۳ مستندات فنی که از طرف شرکت ارائه می گردد تا چه حد کاربردی می باشد
	بلی	خیر			۳۴ آیا سیستم رایانه ای جهت ارتباط با شرکت وجود دارد؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۳۵ سیستم رایانه ای موجود در نمایندگی را تا چه حد مفید و اثر بخش می دانید؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۳۶ اطلاعات موجود در سیستم رایانه ای تا چه اندازه پاسخگوی نیاز های شما در زمینه خدمات پس از فروش می باشد؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	۳۷ میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین و مدیران شرکت چگونه است؟
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	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) ۱۸ تا ۳۰ 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					
تاریخ انجام مصاحبه : نام پرسشگر/ ارزیاب :					
زمان شروع مصاحبه : زمان پایان مصاحبه : کد ارزیاب/ پرسشگر:					

پیوست ها

پیوست الف

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان

فصل اول - تعاریف

ماده ۱- تعاریف

۱-۱- مصرف کننده: هر شخص حقیقی یا حقوقی است که کالا یا خدمتی را خریداری می کند.

۱-۲- عرضه کنندگان کالا و خدمات: به کلیه تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع کنندگان، فروشندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه ای و همچنین کلیه دستگاهها، موسسات و شرکتهایی که مشمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به صورت کلی یا جزیی کالا یا خدمت به مصرف کننده ارائه می نمایند اطلاق می شود.

۱-۳- ضمانتنامه کالا یا خدمات: سندی است که تولیدکننده، واردکننده، عرضه کننده یا تعمیرکننده هر دستگاه فنی به خریدار یا سفارش دهنده کالا و خدمات می دهد تا چنانچه ظرف مدت معین عیب یا نقص فنی در کالای فروخته شده یا خدماتی که انجام گردیده مشاهده شود، نسبت به رفع عیب، یا تعویض قطعه یا قطعات معیوب و یا دستگاه بدون اخذ وجه و یا پرداخت خسارات وارده اقدام کند.

۱-۴- عیب: منظور از عیب در این قانون زیاده، نقیصه یا تغییر حالتی است که موجب کاهش ارزش اقتصادی کالا یا خدمات گردد.

۱-۵- تبانی: هرگونه سازش و مواضعه بین عرضه کنندگان کالا و خدمات به منظور افزایش قیمت یا کاهش کیفیت یا محدود نمودن تولید یا عرضه کالا و خدمات یا تحمیل شرایط غیرعادلانه براساس عرف در معاملات.

۱-۶- صورتحساب فروش: سندی است که در آن مشخصات کالا یا خدمات انجام گرفته با ذکر قیمت، تاریخ و میزان مورد معامله درج شود.

تبصره: درخصوص آن دسته از خدماتی که ارائه آن عرفا با بلیط یا قبض صورت می گیرد بلیط یا قبض حکم صورتحساب را دارد و در آن، علاوه براطلاعات مصرف و مشخصات کیفی و کمی، نحوه محاسبه قیمت باید به صورت شفاف و ساده درج گردد.

فصل دوم- وظایف عرضه کنندگان کالا و خدمات در قبال حقوق مصرف کنندگان

ماده ۲- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات، منفرداً یا مشترکاً مسئول صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرارداد مربوطه یا عرف در معاملات هستند. اگر موضوع معامله کلی باشد در صورت وجود عیب یا عدم انطباق کالا با شرایط تعیین شده، مشتری حق دارد صرفاً عوض سالم را مطالبه کند و فروشنده باید آن را تامین کند. اگر موضوع معامله جزیی (عین معین) باشد مشتری می تواند معامله را فسخ کند یا ارزش کالای معیوب و سالم را مطالبه کند و فروشنده موظف است، پرداخت کند. در صورت فسخ معامله از سوی مشتری پرداخت خسارت از سوی عرضه کننده منتفی است.

تبصره: چنانچه خسارات وارده ناشی از عیب یا عدم کیفیت باشد و عرضه کنندگان به آن آگاهی داشته باشند، علاوه بر جبران خسارت، به مجازات مقرر در این قانون محکوم خواهند شد. چنانچه اقدام آنان واجد عناوین مجرمانه دیگر باشد، مشمول همان قانون خواهند بود.

ماده ۳- عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگان مکلفند:

۳-۱- ضمانتنامه ای را که در بردارنده مدت و نوع ضمانت است همراه با صورتحساب فروش که در آن قیمت کالا یا اجرت خدمات و تاریخ عرضه درج شده باشد به مصرف کنندگان ارائه نمایند.

۳-۲- اطلاعات لازم شامل؛ نوع، کیفیت، کمیت، آگاهی های مقدم بر مصرف، تاریخ تولید و انقضای مصرف را در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند.

۳-۳- نمونه کالای موجود در انبار را جهت فروش در معرض دید مصرف کنندگان قرار دهند و چنانچه امکان نمایش آنها در فروشگاه وجود ندارد باید مشخصات کامل کالا را به اطلاع مصرف کنندگان برسانند.

تبصره ۱- فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت دیگر ممنوع می باشد.

تبصره ۲- داشتن نشان استاندارد در مورد کالا و خدمات مشمول استاندارد اجباری، الزامی است.

تبصره ۳- فهرست انواع کالا و خدمات، نوع اطلاعات، نحوه اعلام آن، سقف ارزش کالا و خدماتی که نیاز به صدور ضمانتنامه و صورتحساب دارد، ظرف مدت چهارماه توسط وزارت بازرگانی و با همکاری وزارتخانه ها، دستگاهها و موسسات ذیربط تعیین و اعلام می شود.

تبصره ۴- وزارت بازرگانی موظف است فهرست مربوط به اقلام دارویی و تجهیزات پزشکی واحدهای خدمات پزشکی اعم از تشخیصی و درمانی را با همکاری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تهیه و اعلام نماید.

ماده ۴- کلیه عرضه کنندگان اعم از تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای سرمایه‌ای از جمله خودرو (سنگین یا سبک) ماشین آلات صنعتی، کشاورزی، راهسازی، لوازم خانگی، مصنوعات الکتریکی و الکترونیکی، صوتی، تصویری و وسایل ارتباطی مکلف به داشتن نمایندگی رسمی و تعمیرگاه مجاز، تامین قطعات یدکی و ارایه سرویس و خدمات بعد از فروش می‌باشند.

ماده ۵- کلیه عرضه کنندگان کالا و خدمات مکلفند با الصاق برچسب روی کالا، یا نصب تابلو در محل کسب یا حرفه، قیمت واحد کالا یا دستمزد خدمت را به طور روشن و مکتوب به گونه‌ای که برای همگان قابل رویت باشد، اعلام نمایند.

ماده ۶- کلیه دستگاه‌های دولتی و عمومی، سازمانها، شرکتها، بانکها، نهادها، شهرداری‌ها و همچنین دستگاه‌هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است ملزم می‌باشند در ابتدا کلیه اطلاعات لازم درخصوص انجام کار و ارایه خدمت را در اختیار مراجعان قرار دهند.

تبصره- آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۷- تبلیغات خلاف واقع و ارایه اطلاعات نادرست که موجب فریب یا اشتباه مصرف‌کننده از جمله از طریق و سایل ارتباط جمعی، رسانه‌های گروهی و برگه‌های تبلیغاتی شود، ممنوع می‌باشد.

تبصره- آیین‌نامه اجرایی این ماده توسط وزارت بازرگانی با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی حداکثر ظرف مدت شش ماه تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۸- هرگونه تبانی و تحمیل شرایط از سوی عرضه‌کنندگان کالا و خدمات، که موجب کاهش عرضه یا پایین آوردن کیفیت، یا افزایش قیمت شود، جرم محسوب می‌شود.

فصل سوم- تشکیل انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

ماده ۹- به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجراء سیاستها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، به موجب این قانون انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تاسیس می‌شود و در این قانون "انجمن" خوانده خواهد شد.

تبصره ۱- انجمن تشکل غیرانتفاعی، غیردولتی و دارای شخصیت حقوقی مستقل می‌باشد که پس از ثبت در وزارت بازرگانی رسمیت می‌یابد.

تبصره ۲- در مرکز استانها و شهرستانها انجمن استان و شهرستان و در تهران علاوه برانجمن شهرستان و استان انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نیز تشکیل می‌گردد.

تبصره ۳- حوزه فعالیت انجمن‌های استان و شهرستان تابع حوزه جغرافیایی تعیین شده در قانون تقسیمات کشوری است.

ماده ۱۰- اعضای زیر به عنوان شورای عمومی موسس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و برای مدت دو سال تعیین می‌شوند:

- وزیر بازرگانی رییس شورا
- وزیر دادگستری یا معاون وی
- وزیر کشور یا معاون وی
- دو نماینده از مجلس شورای اسلامی (یک نفر از کمیسیون اجتماعی و یک نفر از کمیسیون اقتصادی به انتخاب مجلس شورای اسلامی) به عنوان ناظر
- رییس سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به عنوان دبیر شورا
- رییس موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران
- رییس سازمان نظام پزشکی کشور
- یک نفر معتمد و آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور صنفی تولیدی
- یک نفر آشنا به امور تولید، خدمات، عرضه، تقاضا و قیمت با معرفی مجمع امور توزیعی

- سه نفر از اعضای شوراهای شهر به انتخاب وزیر کشور

- یک نفر به انتخاب رییس قوه قضاییه

- رییس کانون وکلای دادگستری

شورای عمومی موسس انجمن موظف است اساسنامه انجمن را تصویب و تمهیدات لازم را برای مشارکت مردمی و تشکیل انجمن‌های ملی، استانی و شهرستانی فراهم کند.

ماده ۱۱- فعالیت‌های سیاسی، تجاری و انتفاعی توسط این انجمن‌ها ممنوع می‌باشد.

ماده ۱۲- وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح ذیل است:

۱-۱۲- آگاه سازی مصرف‌کنندگان از طریق رسانه‌های گروهی و ارتباط جمعی، انتشار نشریه، برگزاری مصاحبه و همایش و تشکیل دوره‌های آموزش عمومی و تخصصی.

۲-۱۲- ارایه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذیربط اجرایی به جهت اجرای موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان.

۳-۱۲- بررسی شکایات و ارایه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی به مصرف‌کنندگان .

۴-۱۲- ارجاع دعاوی به مراجع ذیربط در صورت درخواست خواهان.

ماده ۱۳- منابع مالی انجمن‌ها به شرح زیر است:

۱-۱۳- اخذ کارمزد برای جبران هزینه‌های متقبل شده پس از استیفاء حقوق مصرف‌کننده از محکوم علیه.

تبصره- میزان کارمزد انجام خدمات در هر حال نباید از پنج درصد (۵٪) محکوم به استیفاء شده تجاوز کند.

۲-۱۳- کمک‌های انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده بین المللی و مردمی که در راستای اهداف انجمن باشد.

تبصره- حداقل ده درصد (۱۰٪) از منابع انجمن صرف انجام تبلیغات، انتشار جزوات و نشریات و اطلاع رسانی به مصرف‌کنندگان می‌شود.

فصل چهارم - نحوه رسیدگی و حمایت

ماده ۱۴- به منظور تسهیل و تسریع در رسیدگی به تخلفات و در راستای استیفای حقوق مصرف‌کنندگان، انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند شکایات واصله از افراد حقیقی و حقوقی را در حدود موارد مذکور در بندهای ۲، ۳ و ۴ ماده (۱۲) این قانون بررسی نموده و در صورت عدم توافق طرفین (شاکی و متشاکی عنه) یا جهت رسیدگی قانونی به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع نمایند.

سازمان مذکور موظف است شکایات مربوط به صنوف مشمول قانون نظام صنفی را در مواردی که واجد عناوین مجرمانه نباشد براساس قوانین و مقررات مربوطه رسیدگی و حکم لازم را صادر و اجرا نماید.

ماده ۱۵- به منظور اجرای مقررات این قانون و سایر قوانین و مقرراتی که موضوع آنها به طور صریح یا ضمنی حمایت از حقوق مصرف‌کننده است، وزارت بازرگانی مکلف است از طریق بازرسان سازمانهای ذی‌ربط خود فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی موضوع این قانون را نظارت و بازرسی نموده و در صورت مشاهده تخلف مراتب را به سازمان تعزیرات حکومتی جهت رسیدگی گزارش نماید.

ماده ۱۶- مسئولیت جبران خسارات وارده به مصرف‌کننده با تشخیص مرجع رسیدگی کننده به عهده شخص حقیقی یا حقوقی اعم از خصوصی و دولتی می‌باشد که موجب ورود خسارت و اضرار به مصرف‌کننده شده است. در مورد شرکتهای خارجی علاوه بر شرکت مادر، شعبه یا نمایندگی آن در ایران مسئول خواهد بود. تبصره- در کلیه مواردی که تخلف از ناحیه اشخاص حقوقی باشد خسارت باید از اموال شخص حقوقی پرداخت شود ولی مسئولیت جزایی متوجه مدیرعامل و یا مدیر مسئول شخص حقوقی است.

ماده ۱۷- اتحادیه‌های صنفی موظفند شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مشمول قانون نظام صنفی بررسی نموده و نسبت به حل و فصل آن اقدام نمایند. یا برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند و نیز ناظران و بازرسان کمیسیونهای نظارت موضوع ماده (۵۲) قانون نظام صنفی شکایات اشخاص را از تخلفات واحدهای صنفی مورد بررسی قرار داده و در صورت احراز تخلف مراتب را برای رسیدگی به سازمان تعزیرات حکومتی ارسال نمایند.

فصل پنجم- جریمه ها و مجازات

ماده ۱۸- چنانچه کالا یا خدمات عرضه شده توسط عرضه کنندگان کالا یا خدمات معیوب باشد و به واسطه آن عیب، خساراتی به مصرف کننده وارد گردد متخلف علاوه بر جبران خسارات به پرداخت جزای نقدی حداکثر تا معادل چهار برابر خسارت محکوم خواهد شد.

ماده ۱۹- عرضه کنندگان کالا و خدمات و تولیدکنندگانی که مبادرت به تخلفات موضوع مواد (۳) الی (۸) این قانون نمایند در صورت ورود خسارات ناشی از مصرف همان کالا و خدمات به مصرف کنندگان علاوه بر جبران خسارت وارده به جزای نقدی حداکثر معادل دو برابر خسارت وارده محکوم خواهند شد.

تبصره- در صورتی که عرضه کنندگان کالا و خدمات از ایفاء هر یک از تعهدات خود در قبال خریدار خودداری کرده و یا آن را به صورت ناقص و یا با تاخیر انجام دهند مکلفند علاوه بر انجام تعهد، خسارت وارده را جبران نمایند.

ماده ۲۰- مراجع ذیصلاح رسیدگی کننده می توانند علاوه بر مجازاتهای مقرر قانونی، عرضه کنندگان کالا و خدمات یا تولیدکنندگان و فروشندگان را مجبور به جمع آوری کالاهای عرضه شده به منظور تعمیر و اصلاح و رفع عیب کالاهای فروخته شده یا خدمات عرضه شده نمایند.

ماده ۲۱- آیین نامه اجرایی مربوط به این قانون ظرف مدت سه ماه توسط وزارتخانه های بازرگانی و دادگستری تهیه و به تصویب هیات وزیران خواهد رسید.

ماده ۲۲- از زمان لازم الاجرا شدن این قانون رسیدگی به تخلفات افراد صنفی توسط سازمان تعزیرات حکومتی و براساس مجازاتهای مقرر در قانون نظام صنفی مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۲۴ مجلس شورای اسلامی و سایر قوانین انجام خواهد گرفت و قوانین مغایر لغو و بلاثر می گردد. همچنین پرونده های مفتوحه در هیاتهای بدوی و تجدیدنظر قانون نظام صنفی از زمان لازم الاجرا شدن این قانون به سازمان تعزیرات حکومتی ارجاع خواهد شد.

قانون فوق مشتمل بر ۲۲ ماده و ۱۵ تبصره در جلسه علنی روز چهارشنبه مورخ پانزدهم مهرماه یک هزار و سیصد و هشتاد و هشت مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۸۸/۸/۲۳ به تائید شورای نگهبان رسید.

پیوست ب

آیین نامه اجرایی قانون حمایت از

حقوق مصرف کنندگان

بسمه تعالی

ضوابط اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در بخش ماشین های راه سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته

هیئت وزیران با استناد به مفاد ماده ۴ و اختیارات ماده ۲۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ مجلس شورای اسلامی ضوابط اجرایی این قانون در بخش "خدمات فروش و پس از فروش ماشین های راه سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته" که به اختصار "ماشین" ذکر می شود را به منظور مشخص نمودن تعهدات و وظایف عرضه کنندگان، واسطه ها یا شرکت های فروش، واسطه ها یا شرکت های خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز آنان برای "رعایت حقوق مصرف کنندگان" را به شرح زیر تصویب نمود.

اهداف:

- الف) تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی خدمات فروش و پس از فروش ارائه شده از سوی عرضه کنندگان کالا و خدمات مربوطه.
- ب) الزام تولیدکنندگان و واردکنندگان به بهبود کیفیت محصولات و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف کنندگان و رعایت آنان.
- ج) ایجاد فضای رقابتی در تامین نیازهای مصرف کنندگان.

فصل اول - تعاریف، دامنه کاربرد، مسئولیت های عرضه کنندگان

ماده ۱- در این ضوابط، اصطلاحات در معانی مشروح زیر به کار می روند:

۱-۱- خدمات فروش ماشین: عبارت است از کلیه خدماتی از قبیل اطلاع رسانی در مورد مشخصات کمی و کیفی کالا و خدمت، شرایط و ضوابط فروش، نحوه تحویل اسناد، مدارک، تجهیزات و متعلقات جانبی به طور کامل و به موقع، شرایط تحویل و اعلام کلیه شرایط فروش از جمله شرایط فوق به طور شفاف که موجب آرایه خدمات فروش بهتر و آسانتر به مصرف کننده می شود.

۱-۲- ضوابط فروش: قواعد، مقررات، چارچوب ها و شرایط و ضوابطی است که به منظور تعیین کلیه شرایط مربوط به فروش ماشین توسط وزارت بازرگانی تعیین و به کلیه عرضه کنندگان آن ابلاغ گردیده و می گردد.

۱-۳- خدمات پس از فروش: عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش یک ماشین از قبیل ضمانت و تعهد، پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تامین قطعات استاندارد) که بر عهده تولید کننده و یا وارد کننده آن کالا قرار می گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می شود.

۱-۴- **نمایندگی مجاز:** شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف تولیدکننده یا واردکننده کالا و یا واسطه خدمات به عنوان نماینده رسمی، عهده‌دار ارائه خدمات فروش و پس از فروش بوده و دارای مجوز و پروانه معتبر از مراجع ذیربط می‌باشد.

۱-۵- **واسطه خدمات:** به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می‌شود که توسط تولیدکننده یا واردکننده عهده‌دار خدمات فروش و یا پس از فروش (از طریق نمایندگی‌های مجاز) در طول دوره تضمین و تعهد می‌باشد. واسطه خدمات می‌تواند به عنوان بخشی از مجموعه تولیدکننده و واردکننده و یا به عنوان شرکتی مستقل تحت نظارت تولیدکننده و واردکننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۱-۶- **استانداردهای ابلاغی:** شامل مصوبات دولت، وزارت جهادکشاورزی، وزارت صنایع و معادن، وزارت بازرگانی، استانداردهای تصویب شده توسط سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، سازمان حفاظت محیط زیست و شرکتهای تولید کننده و واردکننده انواع ماشین‌ها می‌باشد.

۱-۷- **قطعه و مجموعه استاندارد:** قطعات و مجموعه‌هایی که مشمول یکی از استانداردهای کارخانه‌ای یا ملی یا توامان باشد.

۱-۸- **خدمات فنی استاندارد:** خدمات تعمیراتی که مطابق با استاندارد کارخانه‌ای یا ملی یا توامان باشد.

۱-۹- **تعهدات دوره ضمانت:** به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تامین قطعات و خدمات فنی استاندارد و یا تعویض دستگاه اطلاق می‌گردد که در یک دوره زمانی (ساعت کارکرد، فصل کاری، ماه و یا سال)، انجام آنها به طور "رایگان" از سوی تولیدکننده یا واردکننده تضمین می‌گردد.

۱-۱۰- **تعهدات دوره تعهد:** به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی، پشتیبانی خدمات، هزینه توقف و اجرت المثل اطلاق می‌شود که انجام آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی تولیدکننده یا واردکننده تعهد می‌گردد.

۱-۱۱- **ضمانت نامه:** سندی است که توسط عرضه‌کننده به همراه ماشین تحویل مصرف‌کننده می‌گردد و متضمن تعهدات تولیدکننده یا واردکننده در دوران ضمانت و دوران تعهد می‌باشد. در ضمانت نامه شرح قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی‌شود ذکر می‌گردد.

* **تبصره:** ضمانت نامه به لحاظ شکلی می‌تواند در قالب برگه‌های چاپی، تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری، کارت‌های هوشمند و یا غیره با رعایت و لحاظ مشخصات مذکور در این ضوابط، طراحی و عرضه گردد.

۱-۱۲- **استفاده مطلوب از ماشین:** نحوه استفاده مطابق مشخصات اعلام شده از سوی تولیدکننده یا واردکننده (شیوه به کارگیری، نگهداری و نظایر آن) که در ضمانت نامه و دفترچه راهنمای مصرف کننده توضیح داده شده است، می باشد.

۱-۱۳- **کتابچه راهنمای مصرف کنندگان:** مجموعه ای است به زبان فارسی که حاوی مواردی از قبیل مشخصات و ویژگی های اختصاصی و عمومی، فهرست متعلقات و تجهیزات همراه، نحوه استفاده مطلوب، راهنمای خدمات شامل بازدیدها و سرویس های دوره ای، ضوابط حمایت از حقوق مصرف کنندگان ماشین، فهرست نمایندگی های مجاز شبکه فروش و خدمات پس از فروش و سایر موارد به تشخیص تولیدکننده و یا واردکننده می باشد و در زمان تحویل ماشین باید توسط عرضه کننده به مصرف کننده ارائه گردد.

۱-۱۴- **تامین ماشین جایگزین مشابه:** منظور از تامین ماشین جایگزین (فقط در دوران ضمانت)، واگذاری ماشین مشابه و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت خواب ماشین (توقف بلا استفاده ماشین) می باشد.

۱-۱۵- **قیمت کارشناسی:** قیمت کارشناسی ماشین بر اساس نظر کارشناس رسته مرتبط قانون کارشناسان رسمی دادگستری (بر مبنای اولین زمان اعلام عیبی که منجر به تعویض ماشین می گردد)، خواهد بود.

۱-۱۶- **شرکت بازرسی:** شخصیت حقوقی است که برای ارزیابی عملکرد تولید کننده، واردکننده، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز برابر آیین نامه ها و دستورالعمل های ابلاغی و تهیه گزارش های ادواری و موردی و ارایه آن به همراه اظهار نظر کارشناسی لازم به انجمن تخصصی ذیربط حمایت از حقوق مصرف کنندگان و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، تعیین می گردد.

۱-۱۷- **قطعات ایمنی:** قطعاتی که نقص یا عیب آنها موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و مشمول استاندارد ملی و اجباری و فهرست قطعات ایمنی می باشد.

۱-۱۸- **کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات:** این کتابچه حاوی اطلاعاتی است که زمان استاندارد تعمیرات، خدمات و هزینه های واحد زمانی مربوطه را در محل نمایندگی های مجاز و هم چنین در محل کار ماشین برآورد نموده و قبل از عرضه هر نوع ماشین و نیز هر ساله توسط تولیدکننده یا واردکننده برای تایید و تصویب به انجمن حمایتی ذیربط ارایه می گردد.

۱-۱۹- **بهای محصول:** منظور از بهای محصول، مبلغ مندرج در سند فروش (صورتحساب) رسمی از سوی عرضه کننده می باشد که ممهور به مهر آن است.

۱-۲۰- **نرخ خدمات:** اجرت یا دستمزدی است که از سوی عرضه‌کنندگان، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های مراجع نرخگذار و ضوابط جاری قانونی در ازای ارائه خدمات از مصرف‌کننده با صدور صورتحساب رسمی دریافت می‌گردد.

۱-۲۱- **خدمات سیار:** خدمات امدادی و تعمیراتی است که در محل استقرار ماشین یا تجهیزات وابسته در خارج از نمایندگی مجاز و در محل استقرار ماشین به مصرف‌کننده ارائه می‌گردد.

ماده ۲- دامنه کاربرد این ضوابط شامل کلیه عرضه‌کنندگان اعم از تولیدکنندگان، واردکنندگان، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز انواع ماشینهای راه‌سازی و کشاورزی نظیر انواع لودر، بولدوزر، گریدر، غلطک، بیل مکانیکی، تراکتور و کمباین و ماشین‌های خودگردان در مزرعه و انواع تجهیزات وابسته نظیر دنباله‌بندها و جلوبندهای تراکتوری، تجهیزات کشاورزی قبل از کاشت و بعد از برداشت محصول و تجهیزات مربوط به مرغداری‌ها، دامداری‌ها، جنگل و مرتع، شیلات و آبیان که در داخل کشور تولید و یا در چهارچوب مقررات جاری از طریق مبادی رسمی و یا مناطق آزاد به کشور وارد شده و یا می‌شوند، می‌باشد.

ماده ۳- کلیه واردکنندگان و تولیدکنندگان موضوع این آیین‌نامه مکلفند ضمن رعایت مفاد سایر آیین‌نامه‌های اجرایی مرتبط با این قانون و ارائه مجوزهای لازم و رعایت استانداردهای محیط زیست، ایمنی و کیفیت، معیارهای سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، کلیه وظایف و تکالیف مورد اشاره در این ضوابط را رعایت نمایند.

ماده ۴- مسئولیت اجرایی مفاد این ضوابط برعهده تولیدکنندگان و واردکنندگان انواع ماشین می‌باشد.

ماده ۵- مسئولیت انجام ارزیابی‌های ادواری شرکت‌های واردکننده و تولیدکننده، واسطه‌های فروش، واسطه‌های خدمات پس از فروش، نمایندگی‌های مجاز و ارائه گزارش‌های ادواری و یا موردی بر عهده شرکت بازرسی که صلاحیت آن از سوی سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و سازمان استاندارد تایید می‌گردد و توسط انجمن ذیربط حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان تعیین می‌شوند، می‌باشد.

***تبصره ۱:** تامین هزینه‌های انجام بازرسی برعهده انجمن حمایتی ذیربط و از محل اعتبارات آن می‌باشد.

***تبصره ۲:** صلاحیت شرکت بازرسی باید به تایید سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان برسد و شرکت بازرسی دارای گواهینامه مرتبط در این خصوص باشد.

تبصره ۳: تا زمان تشکیل انجمن‌های حمایتی تخصصی مربوطه، تعیین شرکت بازرسی از سوی سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان صورت می‌پذیرد و پرداخت هزینه ارزیابی بر عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

ماده ۶- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان و احقاق حقوق و جلب رضایت ایشان از خدمات ارائه شده در دوران "ضمانت" و "تعهد"، در مرحله اول بر عهده عرضه‌کننده می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عرضه‌کننده و مصرف‌کننده مراتب مطابق مفاد فصول سوم، چهارم و پنجم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب ۱۳۸۸/۷/۱۵ و آیین‌نامه‌های اجرایی و ضوابط مربوطه قابل پیگیری می‌باشد.

فصل دوم- وظایف و تکالیف در ارائه خدمات فروش

ماده ۷- عرضه‌کنندگان موظفند کلیه مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به انواع فروش (فوری، اقساطی و اجاره به شرط تملیک و...) و قیمت‌گذاری را رعایت نمایند.

*** تبصره -** مصوبات، ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به خدمات فروش اعلامی از سوی مراجع رسمی دولتی، غیر دولتی و ... نباید مغایر با قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و آیین‌نامه‌های اجرایی آن باشد.

ماده ۸- تولیدکننده و واردکننده موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت، سلامت ماشین و تجهیزات وابسته و مطابقت آن با ضمانت ارائه شده به مصرف‌کننده می‌باشد.

ماده ۹- کلیه تولیدکنندگان و واردکنندگان مکلفند در صورت درخواست سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان وانجمن حمایتی ذیربط، اطلاعات و آمار مورد نیاز را ارائه نمایند.

ماده ۱۰- عقد قرارداد فروش با مصرف‌کنندگان الزامی است. در قرارداد فروش درج مشخصات ماشین مورد نظر مصرف‌کننده، قیمت فروش، نرخ سود مشارکت و خسارت تاخیر در تحویل، تاریخ تحویل ماشین (به روز) و نام کلیه متعلقات درخواستی مصرف‌کننده الزامی بوده و عرضه‌کننده موظف به تحویل ماشین مورد نظر در زمان تعهد شده در قرارداد با رعایت استانداردهای تعیین شده می‌باشد.

*** تبصره -** عرضه‌کننده موظف است یک نسخه از اصل قرارداد را به مصرف‌کننده ارائه نماید.

ماده ۱۱- فروش نقدی و تحویل فوری منوط به نداشتن تعهدات معوق همان ماشین می‌باشد. مدت زمان تحویل حداکثر ۳۰ روز تقویمی پس از انعقاد قرارداد می‌باشد. تاخیر در تحویل (پس از ۳۰ روز تقویمی)، مشمول پرداخت خسارت تاخیر به خریدار، به ازای هر ماه ۲/۵ درصد (۳۰٪ سالیانه) بصورت روز شمار می‌شود.

ماده ۱۲- تولیدکننده یا واردکننده قبل از اقدام به پیش فروش باید مجوز مربوطه را از کارگروهی مرکب از نمایندگان وزارت بازرگانی، انجمن حمایتی ذریبط اخذ نماید.

ماده ۱۳- در قراردادهای پیش فروش، تولیدکننده و واردکننده موظف به پرداخت سود مشارکت، از تاریخ دریافت ودیعه تا تاریخ تحویل ماشین به خریدار می باشد.

***تبصره ۱-** زمان تحویل حداکثر تا ۳۰ روز تقویمی پس از تاریخ واریز وجه تکمیلی (الباقی مبلغ قرارداد) تعیین می شود.

***تبصره ۲-** تاخیر در تحویل، مشمول خسارت تحویل به مصرف کننده به ازای هر ماه ۱ درصد (۱۲٪ سالیانه)، علاوه بر سود مشارکت مندرج در قرارداد بصورت روز شمار بر اساس کل مبلغ پرداخت شده توسط مصرف کننده می شود.

***تبصره ۳-** در صورت تغییر عقیده مصرف کننده در مورد نوع ماشین و متعلقات مربوطه، قیمت و تاریخ تحویل جدید، با توافق تولیدکننده یا واردکننده، در قرارداد منعقدہ ثبت و به امضاء طرفین می رسد.

***تبصره ۴-** در شرایط خاص که تولیدکننده یا واردکننده قادر به تحویل ماشین مندرج در متن قرارداد نباشد، کسب رضایت کتبی مصرف کننده نسبت به هر گونه تغییرات در قرارداد الزامی می باشد.

ماده ۱۴- انصراف مصرف کننده تا قبل از ۳۰ روز تقویمی پس از عقد قرارداد، پذیرفته می شود ولی سود مشارکتی به آن تعلق نمی گیرد. در صورت اعلام انصراف خرید پس از یکماه، بازپرداخت سود مشارکت بر مبنای حداکثر ۳ درصد کمتر از سود مشارکت مندرج در قرارداد محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت حداکثر ظرف ۱۵ روز به خریدار صورت می گیرد.

***تبصره-** در صورت عدم محاسبه و پرداخت اصل مبلغ ودیعه و سود مشارکت در زمان مقرر، شرایط پرداخت باید بر اساس قرارداد منعقدہ (بدون کسر حداکثر ۳ درصد) صورت پذیرد.

ماده ۱۵- مفاد این آیین نامه حاکم بر قراردادهای منعقدہ توسط تولیدکننده و واردکننده ماشین می باشد و عدم ذکر آنها در متن قرارداد رافع مسئولیت های مندرج در این آیین نامه نمی باشد.

ماده ۱۶- عدم پرداخت سود مشارکت، خسارت تاخیر در تحویل مندرج در آیین نامه، عدم ایفای تعهدات تلقی و قابل رسیدگی در مراجع مورد اشاره در قانون است.

فصل سوم- وظایف و تکالیف در ارایه خدمات پس از فروش در دوره ضمانت و دوره تعهد

ماده ۱۷- تولیدکننده یا واردکننده ماشین موظف است دفترچه راهنمای فارسی دستگاه، ضمانت نامه به زبان فارسی، مشخصات فنی، اختصاصی و عمومی ماشین، سند فروش، پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان و نظرسنجی، نام و نشانی نمایندگی های مجاز در سراسر کشور را در زمان تحویل ماشین به مصرف کننده تحویل و رسید نمایند.

***تبصره ۱-** برای آشنایی با نحوه استفاده و نگهداری ماشین، تولیدکننده یا واردکننده موظف است علاوه بر ارایه دفترچه راهنما، به برگزاری دوره آموزشی برای مصرف کننده و یا نمایندگان آنها حداقل به مدت یک روز کاری اقدام نماید.

***تبصره ۲-** دفترچه راهنمای ماشین و مفاد ضمانت نامه ها شامل شرح اقلام مصرفی و قطعات استهلاکی توسط انجمن حمایتی ذیربط با همکاری شرکت بازرسی تهیه و تایید می گردد.

ماده ۱۸- رعایت ضوابط مندرج در ضمانت نامه و دفترچه راهنما، برای مصرف کننده لازم الاجرا است.

ماده ۱۹- حداقل دوره تضمین برای انواع ماشین های راه سازی از تاریخ تحویل به مصرف کننده یکسال (۱۲ ماه) و یا ۱۵۰۰ ساعت کارکرد هر کدام زودتر فرا برسد و برای انواع ماشین های کشاورزی از تاریخ تحویل به مصرف کننده دو سال (۲۴ ماه) و یا ۲۴۰۰ ساعت کارکرد هر کدام زودتر فرا برسد، و برای سایر ادوات، دنباله بندها و تجهیزات کشاورزی یکسال (۱۲ ماه) و یا ۱۲۰۰ ساعت کارکرد، هر کدام زودتر فرا برسد می باشد.

***تبصره-** تولیدکننده و واردکننده می تواند بر اساس سیاست تجاری خود و به منظور ارتقاء رضایتمندی مصرف کننده نسبت به افزایش دوره ضمانت با تعهدات مربوطه اقدام نماید که در این صورت باید جزئیات شرایط آن به طور شفاف به مصرف کننده اعلام گردد.

ماده ۲۰- اقلام ضمانت شامل کلیه قطعات و تجهیزات ماشین، از جمله لاستیک، باتری و لوازم برقی، به غیر از اقلام و لوازم مصرفی و استهلاکی می باشد.

***تبصره-** تعویض قطعات مصرفی و استهلاکی ناشی از عیب موجود در هر یک از مجموعه های ماشین، بر عهده تولیدکننده یا واردکننده بوده و مشمول تضمین می گردد.

ماده ۲۱- تعمیر ماشین و تجهیزات وابسته و یا تعویض قطعات ناشی از خسارت حاصل از حادثه یا تصادف بوجود آمده، که به علت ایرادات فنی نباشد مشمول ضمانت نمی گردد.

***تبصره-** چنانچه عیوب موجود در هر یک از مجموعه‌های دستگاه با نظر و تشخیص کارشناس رسمی دادگستری سبب بروز حادثه گردد، خدمات مربوطه بر عهده تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۲- چنانچه توقف دستگاه برای رفع عیوب ماشین تحت ضمانت (که ناشی از خسارت حاصل از حادثه و یا تصادف نباشد) بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد، تولیدکننده و واردکننده موظف به تامین ماشین مشابه جایگزین و در صورت عدم امکان، پرداخت خسارت توقف ماشین به مندرج در این ضوابط می‌باشد.

ماده ۲۳- مدت زمان توقف ماشین برای پرداخت خسارت بعد از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، برای کلیه روزهای توقف (اعم از تعطیل و غیر تعطیل بدون در نظر گرفتن فرآیندهای داخلی عرضه‌کننده) شروع و پس از انجام تعمیرات لازم و اعلام آمادگی برای تحویل ماشین به مصرف‌کننده، خاتمه می‌یابد.

***تبصره-** در صورت مراجعه مصرف‌کننده به همان نمایندگی مجاز یا هر یک از نمایندگی‌های دیگر، برای بار دوم، برای رفع ایراد تکراری، زمان توقف از بدو تاریخ پذیرش، برای پرداخت خسارت توقف محاسبه می‌گردد.

ماده ۲۴- برای انواع ماشین از زمان اعلام عیب از سوی مصرف‌کننده به تولیدکننده، واردکننده و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی مجاز و یا در صورت امکان از زمان تحویل ماشین به نمایندگی مجاز و یا واسطه خدمات پس از فروش و یا تولیدکننده و واردکننده، به ازای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات، خسارت پرداختی به مصرف‌کننده برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در همان دوره زمانی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط می‌باشد.

***تبصره ۱-** در صورتی که توقف هر یک از انواع ماشین برای رفع خرابی‌های احتمالی در "**دوران ضمانت**" بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات به طول انجامد، برای هر روز توقف مازاد بر زمان تعیین شده، تولیدکننده یا واردکننده ملزم به پرداخت یک هزارم (۰/۰۰۱) بهاء ماشین طبق سند فروش علاوه بر مقدار قبلی می‌باشد.

***تبصره ۲-** در خصوص پرداخت خسارت توقف موضوع این ماده، تولیدکننده یا واردکننده می‌تواند از طریق واسطه خدمات پس از فروش خود اقدام نماید.

ماده ۲۵- در دوران ضمانت چنانچه مصرف‌کننده به تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش یا نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات ماشین تحت هر شرایطی در مدت زمان باقیمانده از دوره ضمانت

ماشین برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه‌کننده موظف است ضمن الزام به اعلام کتبی موضوع به مصرف‌کننده ترتیبی اتخاذ نماید که ماشین در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

***تبصره-** کلیه خدمات ارائه شده و تعویض قطعات صورت گرفته در دوران ضمانت و تعهد، مشمول ضمانت مورد اشاره در این ضوابط می‌باشد.

ماده ۲۶- تولیدکننده یا واردکننده موظف است معادل مدت توقف بیش از زمان استاندارد تعمیرات را به زمان دوره تضمین مربوطه اضافه نماید.

ماده ۲۷- در دوران ضمانت، هزینه‌های بارگیری، حمل و نقل، نصب و راه اندازی ماشین بر عهده تولیدکننده یا واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۸- حداقل مدت زمان تعهد خدمات شامل تامین کلیه قطعات یدکی و ارائه خدمات تعمیراتی به مدت حداقل ده سال بعد از فروش آخرین دستگاه از نوع و مدل مربوطه توسط تولیدکننده و واردکننده می‌باشد.

ماده ۲۹- در دوران ضمانت و تعهد، تولیدکننده و واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز موظف به پذیرش کلیه ماشین‌ها و تجهیزات تحت مسئولیت می‌باشند. صورت حساب مربوط به تعمیر یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه‌های معیوب گزارش شده توسط مصرف‌کننده باید بر اساس اطلاعات مندرج در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات که قبلاً توسط تولیدکننده یا واردکننده تهیه و با همکاری شرکت بازرسی به تصویب انجمن حمایتی ذیربط رسیده است، مستند گردیده و به مصرف‌کننده ارائه گردد.

***تبصره-** واردکننده، واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی‌های مجاز آن موظف به پذیرش کلیه ماشین‌های وارداتی مشابه نوعی که دارای نمایندگی رسمی آن در کشور است، می‌باشد و رعایت کلیه ضوابط این آیین‌نامه و مقررات وزارت بازرگانی در این خصوص الزامی است.

ماده ۳۰- در دوران تعهد چنانچه رفع عیوب ماشین‌ها و تجهیزات بیش از زمان تعیین شده در کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات طول بکشد به ازای هر روز توقف مازاد (در مزرعه، سایت مصرف‌کننده و یا در تعمیرگاه نمایندگی مجاز)، برابر ارزش عدم کارکرد دستگاه در دوره زمانی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری رسته مرتبط محاسبه و به مصرف‌کننده پرداخت می‌شود.

ماده ۳۱- تولیدکننده یا واردکننده باید پس از تدوین کتابچه راهنمای زمان و هزینه استاندارد تعمیرات و تصویب، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید تا صورت حساب مصرف‌کننده بر اساس آن

صادر و به مصرف‌کننده تحویل شود و در نمایندگی‌های مجاز امکاناتی را فراهم نماید تا در صورت درخواست مصرف‌کننده، امکان مقایسه صورتحساب صادره با جداول مذکور وجود داشته باشد.

ماده ۳۲- تولیدکننده و واردکننده موظف است نمایندگی‌های مجاز را ملزم نماید تا ضمن ارایه صورتحساب مطابق مفاد این ضوابط، قطعات تعویض شده و یا خدمات ارائه شده خود را به مدت ۶ ماه یا ۵۰۰ ساعت، هر کدام زودتر فرا برسد، ضمانت نماید.

ماده ۳۳- نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش ماشین‌ها و تجهیزات موضوع این ضوابط که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نیستند، می‌باشد.

ماده ۳۴- اگر نمایندگی مجاز تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، ماشین دارای عیب دیگری است، قبل از تعمیر آنها، باید با مصرف‌کننده تماس گرفته و از او برای انجام تعمیرات کسب تکلیف نماید.

ماده ۳۵- در دوران تعهد، نمایندگی مجاز بایستی داغی قطعات تعویضی را به مصرف‌کننده تحویل دهد.

ماده ۳۶- چنانچه به علت استفاده از قطعات غیر استاندارد توسط عرضه‌کننده و یا به دلیل عدم کیفیت تعمیرات و یا در صورت سهل‌انگاری، خسارتی متوجه مصرف‌کننده گردد، عرضه‌کننده مربوطه موظف به تامین حقوق مصرف‌کننده برابر با مفاد این ضوابط می‌باشد.

ماده ۳۷- کلیه خدمات ارائه شده از سوی تولیدکننده و یا واردکننده به صورت سیار در دوران ضمانت رایگان و پس از آن تا سررسید دوران تعهد با دریافت هزینه طبق ضوابط جاری الزامی است.

فصل چهارم - سایر تعهدات

ماده ۳۸- تولیدکننده یا واردکننده ماشین باید نسبت به ابلاغ این ضوابط به واسطه خدمات پس از فروش و از طریق آن به کلیه نمایندگی‌های مجاز اقدام نماید.

ماده ۳۹- تولیدکننده و واردکننده باید نسبت به تهیه و ابلاغ ضوابط پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارایه و ترخیص به نمایندگی‌های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام نماید.

ماده ۴۰- نمایندگی‌های مجاز، موظف به نصب تابلو رتبه نمایندگی (در صورت اخذ) از حیث رعایت حقوق مصرف‌کنندگان و همچنین نصب تابلوی حقوق مصرف‌کنندگان به نحوی که قابل رویت باشد، در محل پذیرش می‌باشد.

ماده ۴۱- تولیدکننده یا واردکننده موضوع این ضوابط باید مستندات اجرایی لازم برای ارائه خدمات به هر ماشین، کلیه دستورالعمل‌های فنی، راهنمای تعمیراتی بخش‌های مختلف ماشین و تجهیزات، آموزش استفاده از تجهیزات تخصصی و ابزار مخصوص را راساً فراهم و یا از طریق واسطه خدمات پس از فروش به کلیه نمایندگی‌های مجاز ارائه نماید.

ماده ۴۲- تولیدکننده یا واردکننده باید برای ماشین‌ها و تجهیزات جدید، ابزارآلات، تجهیزات و قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز را تامین و آموزش‌های لازم را برای کارکنان فنی آنها قبل از شروع تحویل ماشین به مصرف‌کننده داده باشد.

***تبصره:** اپراتور و سرویسکار معرفی شده از طرف خریدار باید آموزش‌های رایگان ارائه شده را گذرانده و تأییدیه پایان دوره آموزش را برای کار با دستگاه را از مرجع معرفی شده از سوی تولیدکننده و واردکننده، اخذ نماید. این تأییدیه برای ارائه خدمات دوران ضمانت ضروری است.

ماده ۴۳- تولیدکننده یا واردکننده موظف است ضمن تدارک انبار قطعات یدکی سامانه‌ای را برای تامین و توزیع به موقع و نظارت بر قطعات یدکی مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز آنها جهت ارائه به مصرف‌کنندگان طراحی و اجرا نماید.

***تبصره:** تولیدکننده یا واردکننده موظف است امکان سطح دسترسی ایمن به سامانه و یا سیستم مذکور را برای مراجع ذیربط دولتی و غیر دولتی قید شده در این ضوابط به منظور حمایت از حقوق مصرف‌کننده و عرضه‌کننده فراهم نماید.

ماده ۴۴- تولیدکننده یا واردکننده موظف است سیستم ردیابی قطعات، بویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی ماشین را ایجاد نماید بطوری که در صورت تشخیص وجود نقص فنی در هر گروه از قطعات نصب شده که باعث بروز خسارت شود، امکان فراخوان ماشین‌های مربوطه و برطرف نمودن نقص مزبور وجود داشته باشد.

ماده ۴۵- تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان را در شرکت و کلیه نمایندگی‌های مجاز مستقر نماید و گزارش عملکرد دوره‌ای خود را به شرکت بازرسی تعیین شده ارائه نماید.

***تبصره:** در نظام فوق‌الذکر مدت زمان تعیین تکلیف نهایی شکایت مصرف‌کننده از زمان وصول شکایت توسط عرضه‌کننده نباید از هفت روز کاری تجاوز نماید.

ماده ۴۶- تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش باید سامانه‌ای را برای پرداخت هزینه خسارت وارده به مصرف‌کننده بگونه‌ای که مصرف‌کننده از میزان و چگونگی دریافت خسارت خود مطلع گردد مستقر و اجرا نماید.

ماده ۴۷- تولیدکننده و واردکننده موظف است نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی‌های مجاز را تحت نظارت و هماهنگی شرکت بازرسی به اجرا درآورده و ضمن انعکاس نسخه‌ای از گزارش‌ها به سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان و انجمن حمایتی ذیربط، بر اساس نتایج حاصله اقدامات اصلاحی موثر را اعمال نماید.

ماده ۴۸- تولیدکننده و واردکننده موظف است سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز را بر اساس وظایف تعیین شده در این ضوابط را ایجاد و در بازه‌های زمانی مشخص اجرا نماید.

ماده ۴۹- تولیدکننده و واردکننده موظف است دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی‌ها را با معیارهای مشخص شده تدوین و اجرا نمایند.

ماده ۵۰- تولیدکننده و واردکننده مستقیماً و یا از طریق واسطه فروش و خدمات پس از فروش موظفند ضمن تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها، تدابیری اتخاذ نمایند که در دوران ضمانت نمایندگی‌های مجاز بر اساس میزان محصولات برگشتی (رفع عیب نشده) جریمه شوند.

ماده ۵۱- تولیدکننده و واردکننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب رفع شده یا نشده مزبور در اسناد واگذاری خودرو، مجاز می‌باشد.

ماده ۵۲- عرضه‌کنندگان مکلفند مطابق ضوابط و دستورالعمل‌های قیمت‌گذاری وزارت بازرگانی (سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان)، کمیسیون‌های نظارت و سایر مراجع قانونی نرخ خدمات خود را تعیین نمایند.

ماده ۵۳- در هر مورد عدم انجام تعهدات، معادل ریالی تعهد انجام نشده به عنوان ارزش تخلف از سوی انجمن

حمایتی ذیربط تعیین و حسب لزوم در شعب تعزیرات حکومتی رسیدگی و منجر به صدور رای می‌شود.

***تبصره:** در صورت عدم امکان استفاده از مجموعه کل ماشین، به دلیل وجود عیب و نقیصه‌ای در آن و عدم اقدام مناسب و تامین‌کننده حقوق مصرف‌کننده از سوی تولیدکننده و واردکننده، ارزش کل ماشین یا تجهیزات وابسته به عنوان ارزش تخلف لحاظ می‌شود.