

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

مدیران محترم عامل شرکت های عرضه کننده خودرو / خدمات پس از فروش

(مطابق لیست پیوست)

با سلام

احتراماً، به استحضار می رساند پیرو برنامه ریزی ها و هماهنگی های صورت گرفته، ارزیابی های ادواری نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش در سال ۱۴۰۳ بر اساس دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش (بازنگری ۴)، از روز شنبه مورخ ۱۴۰۳/۱۱/۲۰ مطابق برنامه زمانی پیوست آغاز خواهد شد. لذا خواهشمند است مقرر فرمایید کلیه مدیران و مسئولین نمایندگی های مجاز تحت پوشش، همکاری لازم را با ارزیابان این شرکت به عمل آورده و کلیه مدارک و مستندات مرتبط با دستورالعمل مذکور در دسترس باشد. همچنین مسئولین نمایندگی ها، ترجیحاً نسبت به معرفی یک راهنمای آگاه، متخصص و آشنا به شرایط و جزئیات نمایندگی و دستورالعمل اقدام نمایند.

شایان ذکر است این شرکت با هدف ایجاد تعامل دوسویه با مجموعه نمایندگی های تحت ارزیابی و صیانت از حقوق ایشان اقدام به تدوین "منشور حقوق نمایندگی های مجاز" در ارزیابی های ادواری نموده که همراه با "تغییرات و نکات فنی قابل توجه ارزیابی" به پیوست ایفاد می گردد. ضمناً برنامه زمان بندی ارزیابی استانی نمایندگی های مجاز جهت استحضار و بهره برداری در پورتال این شرکت به آدرس dos.isqi.co.ir بارگذاری گردیده است.

باتشکر

سعید تاجیک

مدیر عامل



شماره ثبت: ۷۵۰۹۵

بازرسی کیفیت و استاندارد ایران
IRAN STANDARD & QUALITY INSPECTION



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگرمشالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمایر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

منشور حقوق نمایندگی های مجاز

در ارزیابی ادواری خدمات پس از فروش سال ۱۴۰۳

- ۱- ارزیابان شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران می بایست در هنگام مراجعه کارت شناسایی این شرکت را با مهر و تاریخ معتبر ارائه نمایند در غیر این صورت لازم است از حضور فرد در نمایندگی ممانعت به عمل آید.
- ۲- با توجه به انجام ارزیابی بصورت الکترونیکی ارزیاب موظف است کلیه صفحات ارزیابی را در محل نمایندگی و در نرم افزار جامع ارزیابی خدمات پس از فروش تکمیل نماید. لازم به ذکر است پس از اتمام ارزیابی و ثبت نهایی امکان تغییر و اصلاح چک لیست از سوی ارزیاب وجود نخواهد داشت.
- ۳- مدیریت نمایندگی و یا نماینده وی می توانند پس از اتمام فرآیند ارزیابی خروجی چک لیست ارزیابی را در قالب فایل PDF از ارزیاب دریافت نموده و با توجه به زمانبندی اتمام ارزیابی نسبت به بررسی و ارائه موارد مورد نیاز اقدام نمایند.
- ۴- ارزیابان موظفند در ساعات فعالیت نمایندگی جهت ارزیابی مراجعه نمایند در صورت عدم تحقق این امر به هر دلیل، مدیریت نمایندگی می تواند زمان ارزیابی را به اولین زمان مجاز موکول نماید. لازم به ذکر است زمان مجاز ارزیابی در نوبت صبح از ساعت ۸ الی ۱۳ و در نوبت عصر از ساعت ۱۴ الی ۱۹ بوده که هر گونه تغییر در زمان ارزیابی با هماهنگی مدیریت نمایندگی و شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران قابل اجرا خواهد بود.
- ۵- موارد مشمول ارزیابی صرفاً در قالب دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۴) می باشد لذا با عنایت به اینکه سایر موارد غیر مرتبط تأثیری در نتایج ارزیابی نخواهد داشت نمایندگی الزامی به ارائه موارد مطروحه احتمالی ندارد.



۶- به منظور ثبت پرسنل در چک لیست ارزیابی ارائه سوابق شغلی پرسنل از طریق سایت تامین اجتماعی مورد نظر می‌باشد. لذا توصیه می‌گردد نمایندگی نسبت به بروزرسانی و ثبت اطلاعات پرسنل در سایت سازمان تامین اجتماعی اقدام نماید. لازم به ذکر است ثبت پرسنل بر اساس عناوین شغلی ثبت شده در سامانه ارتباطی نمایندگی با واسطه خدمات پس از فروش انجام خواهد شد.

۷- نمایندگی در صورت دارا بودن گواهینامه سیستم های مدیریت کیفیت میبایست تصاویر گواهی نامه های مرتبط و تاییدیه ممیزی مراقبتی را حداکثر یک هفته پس از اتمام ارزیابی از طریق پورتال واحد مهندسی بازرسی خدمات در قسمت ارائه گواهینامه ثبت نماید. وضعیت نهایی پذیرش گواهینامه ها از طریق پورتال قابل پیگیری خواهد بود.

۸- در صورت تشخیص و وجود هرگونه مشکل در فرآیند ارزیابی، مدیریت نمایندگی حداکثر تا ۷۲ ساعت بعد از اتمام ارزیابی قادر خواهد بود از طریق پورتال dos.isqi.co.ir بخش ثبت درخواست، موارد را به ستاد مهندسی بازرسی خدمات اطلاع رسانی نماید. بدیهی است موارد در اسرع وقت مورد پیگیری قرار گرفته و نتیجه بررسی از طریق پورتال و با ارائه کد رهگیری قابل رویت خواهد بود. لازم بذکر است درخواست های ارسالی خارج از زمان مقرر قابل پیگیری نخواهد بود.

راهنمای ثبت درخواست: در صفحه اصلی پورتال از منوی کشویی سمت چپ گزینه ثبت درخواست جدید را انتخاب نموده سپس نسبت به ثبت نظرات و درخواست اقدام گردد. به منظور پیگیری و دریافت پاسخ می بایست کد رهگیری صادر شده یادداشت گردد.

راهنمای پیگیری درخواست: در صفحه اصلی پورتال از منوی کشویی سمت چپ گزینه پیگیری درخواست را انتخاب نموده، سپس با وارد نمودن کد پیگیری میتوان از نتیجه ثبت شده و یا مراحل رسیدگی اطمینان حاصل نمود.

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

۹- حداکثر ۷۲ ساعت پس از انجام ارزیابی، ستاد مهندسی بازرسی خدمات طی تماس تلفنی با مدیریت برخی نمایندگی‌ها بر اساس نمونه گیری نقطه نظرات ایشان را در مورد فرآیند ارزیابی و عملکرد ارزیابان مورد بررسی قرار خواهد داد لذا مدیریت نمایندگی‌های مجاز امکان ارائه پیشنهادات و انتقادات خود را از این طریق خواهند داشت. بدیهی است این نقطه نظرات با حفظ امانت مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۱۰- ارائه هرگونه درخواست غیرمتعارف (نظیر درخواست های مالی، تهیه بلیط، تهیه وسیله ایاب و ذهاب، هماهنگی محل اقامت و ...) از سوی ارزیاب به نمایندگی مغایر با اصول و موازین شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران بوده و در صورت مشاهده و گزارش هرگونه تخلف، مطابق با آئین نامه انضباطی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، ارزیاب خاطی مشمول تنبیه خواهد بود. ضمناً در صورتی که محرز گردد که نمایندگی مجاز از طریق ارائه پیشنهادات غیرمتعارف اعم از مالی و غیرمالی سعی در انحراف مسیر ارزیابی نموده، گزارش مربوطه برای شرکت عرضه کننده خودرو جهت تصمیم گیری ارسال خواهد شد.

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

نکات فنی ارزیابی خدمات پس از فروش سال ۱۴۰۳

بخش اول: نیروی انسانی

- ۱- جهت ارائه سوابق تحصیلی پرسنل دیپلم و پائین تر نمایندگی می تواند مدارک اصل و یا کپی برابر اصل ارائه نمایند.
- ۲- صحه گذاری مدارک تحصیلی صادر شده توسط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (دیپلم به بالا) از طریق سامانه های رسمی و یا اصل مدرک قابل اجرا می باشد.
- ۳- ارائه سوابق شغلی پرسنل (غیر بازنشسته) از طریق سامانه های رسمی سازمان تامین اجتماعی مورد پذیرش خواهد بود و فقط افراد ثبت شده در لیست بیمه نمایندگی در همان آدرس قابل ثبت می باشند.
- ۴- حداقل سابقه شغلی مورد نیاز جهت ثبت سوابق آموزشی پرسنل، برخورداری از ۳ ماه سابقه بیمه پیوسته منتهی به زمان ارزیابی در نمایندگی فعلی می باشد.
- ۵- در صورت درخواست نمایندگی افراد شاگرد در چک لیست ارزیابی نمایندگی ثبت نخواهد گردید.
تعریف شاگرد: افرادی که کمتر از ۳ ماه از تاریخ شروع به کار آنها در نمایندگی گذشته باشد و فاقد هر گونه سابقه آموزش فنی و سابقه کار مرتبط با خدمات پس از فروش خودرو باشند.
- ۶- در نمایندگی های مشترک (نمایندگی هایی که فضا یا پرسنل در آنها مشترک باشند)، پذیرش مجموع نمایندگی ها جهت محاسبه تعداد پرسنل مورد نیاز و همچنین امتیاز برنامه ریزی تعمیرات و سرویس سریع لحاظ می گردد.
- ۷- نفراتی که در ارزیابی خدمات فروش سال ۱۴۰۳ معرفی و ثبت شده باشند در ارزیابی خدمات پس از فروش بصورت مشترک قابل ثبت نخواهند بود.



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگرشمالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

تبصره: به غیر از مدیر نمایندگی، مسئول ارتباط با مشتریان و پست کارشناس فنی (کارشناس فنی، در صورتی بصورت مشترک قابل ثبت خواهد بود که تعداد فروش سالانه کمتر از ۱۱۰۰ و متوسط پذیرش روزانه نیز کمتر از ۱۰ خودرو در روز باشد).

۸- معرفی نفرات و ثبت آنان صرفاً بر اساس عناوین شغلی ثبت شده در سامانه های ارتباطی با نمایندگی‌ها مجاز خواهد بود.

۹- ارائه سوابق آموزشی فقط از طریق نتایج درج شده در سامانه های ارتباطی با نمایندگی قابل بررسی خواهد بود.

۱۰- دوره های آموزشی که فاقد شماره گواهینامه بوده و یا وضعیت قبولی فرد در آن دوره مشخص نباشد، قابل ثبت نمی باشد.

۱۱- در صورت معرفی و ثبت فرد در دو نمایندگی مستقل، سوابق آن فرد از چک لیست هر دو نمایندگی حذف خواهد شد.

۱۲- نکته حائز اهمیت: در صورت ارائه سوابق آموزشی به تفکیک نمایندگی ها و پرسنل (مطابق با جداول معادل سازی شده) و صحه گذاری آن توسط شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، این بخش از حوزه ارزیابی نمایندگی قابل حذف بوده و امتیاز آن بر اساس اطلاعات ارائه شده شرکت لحاظ خواهد شد.

بخش دوم: امکانات و تجهیزات

۱- در بخش نگهداری تعمیرات، فرد مسئول اجرا میبایست آگاهی کامل از تمامی موارد نگهداری تعمیرات دستگاه ها داشته باشد و کلیه مستندات نگهداری تعمیرات دستگاه ها باید دارای قابلیت ردیابی از طریق فایل الکترونیکی باشند.



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگرمشالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

- ۲- ارائه سوابق کالیبراسیون می بایست بصورت پیوسته بوده و سوابق کالیبراسیون کلیه تجهیزات مورد نیاز میبایست در ۱۲ ماه منتهی به ارزیابی ارائه گردد.
- ۳- در صورت وجود چندین سالن تعمیرات وجود یک جعبه کمک های اولیه در هر سالن الزامیست.
- ۴- در بخش ایمنی منظور از جعبه سیم چاه ارت، بررسی وجود اتصال تجهیزات به چاه ارت کنترل می باشد.
- ۵- در نمایندگی‌های خودروهای سنگین دستگاه کمپرس سنج موتور و تستر روغن ترمز مورد ارزیابی قرار نخواهد گرفت.
- ۶- شرکت ها می‌بایست نسبت به معرفی تعداد ترکمتر مورد نیاز با توجه به دقت اندازه گیری بیان شده در دستورالعمل‌های تعمیراتی اقدام نمایند.
- ۷- ارائه و راه اندازی تجهیزات و دستگاه های موجود در تعمیرگاه صرفا از نفرات شاغل در آن جایگاه قابل پذیرش خواهد بود.
- ۸- در صورت قطع برق و عدم امکان تست و راه اندازی تجهیزات، ثبت تجهیزات امکان پذیر نخواهد بود و ارزیابی این حوزه در اولین فرصت ممکن انجام خواهد شد.

بخش سوم: حوزه الزامات ایمنی و محیطی

- ۱- کف پوش ایمنی تابلو برق مطابق با استاندارد IEC 1111 مد نظر می باشد، همچنین کف پوش می‌بایست لاستیکی و فاقد هر گونه لغزندگی باشد.
- ۲- ویژگی‌های تابلوهای ایمنی استاندارد: استفاده از عبارات فارسی، استفاده از علائم به جای متن، فاقد گوشه های تیز و برنده، عدم نصب تابلو روی شیشه و یا سطوح شکننده، عدم نصب بیش از ۳ تابلو در یک محدوده و یا مجاورت یکدیگر دارای قابلیت رویت مناسب.

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

- ۳- گواهینامه های ایمنی و تاییدیه مرتبط با چاه ارت از افراد حقیقی و شرکت های حقوقی تایید شده توسط مرکز تحقیقات و تعلیمات خدمات فنی و بهداشت کار قابل پذیرش خواهد بود. (Crtosh.mcls.gov.ir) و حداکثر زمان اعتبار تا یکسال بعد از تاریخ صدور باشد.
- ۴- در خصوص دستورالعمل ها و کتب فنی علاوه بر دسترسی، آگاهی پرسنل نیز مد نظر خواهد بود.

بخش چهارم: فرآیندها

فرآیند انبار و سفارش گذاری قطعات:

- ۱- تعداد ماه های مورد نیاز جهت شناسایی قطعات پر مصرف و میان مصرف در انبار ۱۲ ماه می باشد. لازم به ذکر است نمونه های انتخابی جهت بررسی سفارش گذاری میتواند از همین لیست توسط ارزیاب اخذ گردد.
- ۲- لی اوت طراحی شده برای انبار بصورت سیستمی مد نظر می باشد. در صورتی که مساحت انبار بیش از ۲۰۰ متر مربع باشد، لی اوت میبایست دارای جزییات بیشتری مانند نام طبقه ، محل نصب کپسول اطفاء حریق ، محل ورودی و خروجی و بالابر باشد.
- ۳- لیست قطعاتی که بسته بندی آنها مورد بررسی قرار نمی گیرد به شرح ذیل می باشد:
- سینی زیرموتور، لوله اگزوز (اگزوز کامل)، ساید، فنرلول، پوسته گیربکس، شلگیر، تقویت سپر، کفی صندوق، رینگ چرخ، گل پخش کن، گلگیر و درب موتور رنگ نشده.
- ۴- فرآیند سفارش گذاری میبایست دارای مکانیزمی باشد تا کلیه قطعاتی که نیاز به سفارشگذاری دارند شناسایی گردد و در زمان مناسب سفارش گذاری برای آنها صورت پذیرد.
- ۵- اجرای سفارش گذاری در خصوص نمونه های اخذ شده در انبار که برای چند روز متوالی صفر شده اند به صورت دقیقتر بررسی خواهد شد.



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگرمشالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

- ۶- در بررسی سفارش گذاری قطعات یدکی زمان و مقدار مناسب سفارش مد نظر می باشد همچنین عدم تامین قطعات یدکی توسط شرکت در امتیاز این بخش بی تاثیر خواهد بود.
- ۷- ارائه سوابق سفارش گذاری و سوابق کاردکس روزانه و کنترل موجودی از سیستم رسمی شرکت مورد پذیرش خواهد بود.
- ۸- مکانیزم اطلاع رسانی تامین قطعات اضطراری می بایست در ۴ مرحله توسط شرکت ایجاد شده باشد. کنترل ثبت درخواست در زمان ارزیابی و کنترل زمان تحویل - تاخیر احتمالی در تأمین و زمان تأمین قطعی در شرکت انجام خواهد شد. ثبت درخواست و مناسب بودن زمان درخواست قطعه در نمایندگی، بررسی خواهد گردید.
- ۹- نمایندگی می‌بایست در ابتدای هر ماه نسبت به شناسایی قطعات پرمصرف اقدام نماید و جهت سفارش گذاری و یا بررسی روند مصرف، تمهیدات لازم را در نظر گیرد. (۲۰ درصد حجم بیشترین تقاضا)

فرآیند مدیریت ارتباط با مشتریان:

- ۱- دوره بررسی فرآیند نظرسنجی از ابتدای مهر ۱۴۰۲ تا پایان شهریور ۱۴۰۳ می‌باشد.
- ۲- ریشه یابی در خصوص شاخص های مورد نظر می‌بایست بصورت دقیق و در پنج سطح، با توجه به وضعیت واقعی نمایندگی صورت پذیرفته باشد. در غیر اینصورت ریشه یابی قابل تایید نمی باشد.
- ۳- مسئول ارتباط با مشتریان می‌بایست تسلط و آگاهی کامل نسبت به مستندات نظرسنجی ، شکایات و تجزیه و تحلیل های انجام شده داشته باشد.
- ۴- در صورت عدم وجود شواهد کافی جهت بررسی مستندات شکایات داخلی و رسمی، نمایندگی می‌بایست نسبت به بررسی مواردی که دارای امتیاز پایین در حوزه نظر سنجی می باشند به عنوان ورودی این حوزه تعیین نماید.

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

۵- دسته بندی شکایات توسط نمایندگی در شش ماهه دوم ۱۴۰۲ و شش ماهه اول ۱۴۰۳ مورد نظر می باشد.

۶- در خصوص وزن دهی و اولویت بندی: روش وزن دهی علمی، قابلیت اخذ امتیاز کامل را خواهد داشت.

۷- ارائه ریشه یابی از طریق نرم افزارهای تجزیه و تحلیل در صورتی قابل پذیرش خواهد بود که دارای تاییدیه شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران بوده و مسئول ارتباط با مشتریان نیز موفق به اخذ گواهینامه مرتبط با تجزیه و تحلیل شاخص های عملکردی شده باشد.

۸- از دوره پاییز ۱۴۰۲ به بعد کلیه شاخص های دارای رضایت و اهمیت بالا (قرمز رنگ) می بایست مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند.

فرآیند پذیرش تا ترخیص:

۱- صحنه گذاری متوسط پذیرش روزانه اعلامی از طریق خروجی سیستم نمایندگی، برگه های پذیرش در زمان ارزیابی و یا قبل از آن کنترل می گردد. در صورت وجود مغایرت، کسر امتیاز در حوزه های مرتبط اعمال خواهد شد.

۲- صحنه گذاری متوسط پذیرش روزانه، بصورت بازدید سر زده از سطح شبکه خدمات پس از فروش و سپس کنترل مستندات پذیرش انجام خواهد شد.

۳- ثبت سیستمی پذیرش و ارائه رسید پذیرش بصورت سیستمی در کلیه نمایندگی ها مدنظر می باشد. پس از ثبت سیستمی، نباید امکان ویرایش مجدد اطلاعات وارد شده وجود داشته باشد.

۴- ارائه اطلاعات و مستندات ارزیابی فقط از طریق نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه قابل پذیرش می باشد.



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگرمشالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

۵- پذیرش های واراتتی و گاراتتی می بایست به صورت ماهانه و به تفکیک نوع پذیرش خودرو اعلام گردد.

۶- در ارتباط با شماره تماس های تکراری معرفی نامه سازمان و یا شرکت مرتبط لازم است. معرفی نامه باید در سربرگ رسمی تایپ و دارای مهر، امضا، تاریخ، شماره و نام آورنده به همراه شماره تماس بوده و مشخصات کامل خودروهای تحت مالکیت نیز ذکر شده باشد. در صورتی که خودروهای معرفی شده در مالکیت سازمان مربوطه نباشد، باید در سیستم پذیرش شماره تماس مالک ثبت گردد.

۷- در خصوص نمایندگی های سبک با متوسط پذیرش ۷ خودرو و یا کمتر و در نمایندگی های سنگین با متوسط پذیرش روزانه ۵ خودرو و یا کمتر ارائه برنامه ریزی تعمیرات الزامی نبوده و امتیاز این حوزه در بخش اجرا متناسب با امتیاز سایر حوزه های پذیرش یا ترخیص لحاظ می‌گردد.

۸- امتیاز برنامه ریزی تعمیرات به دوبرخشی نتیجه و اجرا تقسیم می‌گردد. امتیاز حوزه نتایج از سوال میزان رضایت مشتری از مدت زمان انجام تعمیرات بدست می‌آید و امتیاز حوزه اجرا بر اساس ارزیابی میدانی محاسبه خواهد شد.

۹- در بررسی برنامه ریزی تعمیرات بصورت ۱۲ ماه منتهی به ارزیابی و همراه با قابلیت TRACK CHANGE مدنظر خواهد بود. در این خصوص ارائه فایل اکسل و یا نرم افزار برنامه ریزی تعمیرات مدنظر می‌باشد. بدیهی است روش کاغذی فاقد قابلیت مذکور می‌باشد.

بخش پنجم: امتیازات تشویقی

۱- در بخش سرویس سریع زمان ۶۰ دقیقه از لحظه پذیرش تا ترخیص در نظر گرفته خواهد شد. زمان مورد نیاز جهت کسب امتیاز کامل ۱۲ ماه منتهی به ارزیابی بوده و مستندات در این بازه بررسی می‌شود. درصد امتیاز این حوزه بر اساس نسبت اجرای پذیرش های مرتبط با سرویس سریع خواهد بود.

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

- ۲- در بررسی فعالیت سرویس سریع اطلاع رسانی هزینه دقیق قطعات و خدمات از طریق سامانه یا صدور پیش فاکتور و یا ثبت در برگه پذیرش مد نظر می‌باشد.
- ۳- نمایندگی‌های سبک با متوسط پذیرش روزانه کمتر از ۷ و نمایندگی‌های سنگین با متوسط پذیرش کمتر از ۵ خودرو مشمول دریافت امتیاز تشویقی این حوزه نمی‌باشند. (در نمایندگی‌های مشترک جمع پذیرش کلیه شرکتها ملاک محاسبه می‌باشد).
- ۴- در صورت تکمیل نبودن جایگاه‌های الزامی، امتیاز تشویقی این حوزه قابل ثبت نمی‌باشد.
- ۵- اجرای فعالیت سرویس سریع می‌بایست متناسب با ظرفیت آزاد و برنامه زمان بندی تعمیرات روزانه باشد.
- ۶- تعداد نفرات مورد نیاز سرویس سریع می‌بایست متناسب با پذیرش این بخش باشد.
- ۷- بررسی سیستم مدیریت کیفیت، ارائه سوابق اجرا و نگهداری در شش ماهه اول و دوم ۱۴۰۳ علاوه بر گواهینامه معتبر مورد نیاز می‌باشد.

بخش ششم: سایر موارد

- ۱- به منظور صحه گذاری نتایج ارزیابی، تعدادی از نمایندگی‌های مجاز مجدداً تحت نظارت قرار خواهند گرفت که امتیاز نهایی آن دسته از نمایندگی‌ها بر اساس نتیجه نظارت استخراج خواهد شد. لذا خواهشمند است در این خصوص هماهنگی‌های لازم با ناظر صورت پذیرد.
- ۲- صحه گذاری نتایج ارزیابی در حوزه آموزش پرسنل شبکه نمایندگی‌های مجاز از طریق نمونه گیری در ستاد شرکت عرضه کننده خودرو/ واسطه خدمات پس از فروش در حین فرایند ارزیابی و یا بعد از آن صورت خواهد گرفت و در صورت وجود مغایرت امتیاز نمایندگی‌های آن شرکت اصلاح خواهد شد.
- ۳- صحه گذاری اطلاعات در حوزه‌های ذیل توسط ارزیابی در محل شرکت عرضه کننده خودرو / واسطه خدمات پس از فروش صورت خواهد گرفت:



ISQI

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

- تعداد شکایات، نسبت پذیرش واراتتی و گاراتتی، تعداد پذیرش خودروهای شامل مکانیزم شناسایی اعمال هزینه‌های شرایط گاراتتی خدمات و قطعات، تعداد پذیرش خودروهای شامل مکانیزم شناسایی عیوب برطرف نشده از دوران ضمانت، مکانیزم اطلاع رسانی هزینه‌های خدمات و قطعات سرویس سریع (در صورت وجود)، سیستم اطلاع رسانی تامین قطعات اضطراری برای مشتریان، مجوزهای تامین قطعات یدکی غیرشرکتی جهت نمایندگی‌ها و زمان بندی ارسال اطلاعات نظرسنجی مشتریان برای نمایندگی‌های مجاز.
- ۴- در صورت نیاز به تماس با مشتریان جهت صحه گذاری برخی شاخص های ارزیابی تماس در حضور مدیر نمایندگی انجام خواهد شد.
- ۵- در صورت عدم همکاری نمایندگی نسبت به ارزیابی و یا نظارت، رتبه نمایندگی ۴ (مردود) و امتیاز آن در محاسبه امتیاز کلی شاخص وضعیت نمایندگی های آن شرکت، "صفر" منظور خواهد شد.
- ۶- نمایندگی های فعال معرفی نشده توسط شرکت عرضه کننده خودرو مشمول رتبه ۴ (مردود) و امتیاز "صفر" خواهند بود.
- ۷- صحه گذاری متوسط پذیرش روزانه، پذیرش های گاراتتی و واراتتی و شماره تماس های تکراری در حین فرآیند ارزیابی صورت خواهد گرفت. چنانچه این حوزه دارای مغایرت معنادار باشد نمایندگی در حوزه های امتیاز نیروی انسانی و رضایت مندی مشتریان مشمول جریمه و کاهش رتبه می‌گردد.
- ۸- نمایندگی های که مشمول فرایند تعلیق بوده‌اند چنانچه در بازه ارزیابی مجوز فعالیت دریافت نمایند میبایست جهت ارزیابی معرفی گردند در غیر اینصورت رتبه ۴ (مردود) و امتیاز "صفر" لحاظ خواهد شد.

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

لیست پیوست (به ترتیب حروف الفبا)

- جناب آقای محمد زاده- مدیر محترم عامل- شرکت آذر خودرو سرو
- جناب آقای بخشی زاده- مدیر محترم عامل- شرکت آذر یورد سال
- جناب آقای اکبرپورپایدار- مدیر محترم عامل- شرکت آذهایتکس
- جناب آقای نیازی- مدیر محترم عامل- شرکت آریا دیزل موتور
- جناب آقای برائی نژاد- مدیر محترم عامل- شرکت آریا اورست ماشین
- جناب آقای افشاری کیا- مدیر محترم عامل- شرکت آفتاب خودرو افشاری
- جناب آقای محمودی- مدیر محترم عامل- شرکت آرین دیزل پایا
- جناب آقای موسوی خرم- مدیر محترم عامل- شرکت آرین موتور پویا
- جناب آقای مهرجو- مدیر محترم عامل- شرکت آرین پارس توربو
- جناب آقای صباحی- مدیر محترم عامل- شرکت آرین موتور تابان
- سرکار خانم اروجعلی زاده- مدیر محترم عامل- شرکت آسان پارت
- جناب آقای عدل- مدیر محترم عامل- شرکت آمیتیس گستر نگاه
- جناب آقای جعفری- مدیر محترم عامل- شرکت ایساکو
- جناب آقای گل محمدی- مدیر محترم عامل- شرکت ارس خودرو دیزل
- جناب آقای سیدیان مقدم- مدیر محترم عامل- شرکت اطلس پارت
- جناب آقای مرشد سلوک- مدیر محترم عامل- شرکت ماهان صنعت پارس (ایرتویا)
- جناب آقای تعاونی- مدیر محترم عامل- شرکت بازرگانی تکتاز خودرو شمال غرب
- جناب آقای زحمتکش- مدیر محترم عامل- شرکت بازرگانی معین موتور
- جناب آقای پورموسوی- مدیر محترم عامل- شرکت برساوش تجارت نیک
- جناب آقای خضری- مدیر محترم عامل- شرکت بهمن دیزل
- جناب آقای میرمنصف- مدیر محترم عامل- شرکت بهمن موتور
- جناب آقای رمضان- مدیر محترم عامل- شرکت پارس ساتر هوشمند
- جناب آقای ابراهیمی- ریاست محترم هیئت مدیره- شرکت پاکرو یدک



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگرشمالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۶۱۷-۱۴۳۹۵

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

جناب آقای ترکاشوند- مدیر محترم عامل- شرکت پرستوی آبی ارگ
جناب آقای نیری نیا- مدیر محترم عامل- شرکت پرشیا خودرو
جناب آقای مرتضوی- مدیر محترم عامل- شرکت پیشروشتاب آسیا
جناب آقای بخشایش- مدیر محترم عامل- شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو
جناب آقای حضرتی- مدیر محترم عامل- شرکت توسعه صادرات ارگ پارس
جناب آقای کاشی ها- مدیر محترم عامل- شرکت تیراژ دیزل
جناب آقای هاشمی- مدیر محترم عامل- شرکت تیتان دیزل
جناب آقای جوکار- مدیر محترم عامل- شرکت جهان نوین آریا
جناب آقای خدایی- مدیر محترم عامل- شرکت جیلران موتور
جناب آقای معروفخانی ها- مدیر محترم عامل- شرکت خدمات پس از فروش مدیران خودرو
جناب آقای مدنی- مدیر محترم عامل- شرکت خدمات فنی رنا
جناب آقای مگردیچی- مدیر محترم عامل- شرکت خودروسازی فردا
سرکار خانم نوین- مدیر محترم عامل- شرکت صنایع خودروسازی پادرا
جناب آقای بختیاری- مدیر محترم عامل- شرکت خودروسازی سینا
جناب آقای میری- مدیر محترم عامل- شرکت خدمات و تجارت بم خودرو
جناب آقای اقبال- مدیر محترم عامل- شرکت داتیس فرا دیزل
جناب آقای کبگانی- مدیر محترم عامل- شرکت راسا موتور خاورمیانه
جناب آقای افسرزاده- مدیر محترم عامل- شرکت رامک یدک
جناب آقای بهادری- مدیر محترم عامل- شرکت رخس سرویس
جناب آقای اثردر- مدیر محترم عامل- شرکت رنو پارت
جناب آقای گنجی- مدیر محترم عامل- شرکت ریگان خودرو
جناب آقای آقایی- مدیر محترم عامل- شرکت زامیاد
جناب آقای حسینی- مدیر محترم عامل- شرکت سایپا یدک
جناب آقای صادقی- مدیر محترم عامل- شرکت سایپا سیتروئن



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگر شمالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۰۱

شماره: ۳۲۱۵۶

پیوست: دارد

جناب آقای چهارده چریک- مدیر محترم عامل- شرکت سانیار موتور پارسیان
جناب آقای خادمی- مدیر محترم عامل- شرکت سبلان خودرو مایوان
جناب آقای سنندجی- مدیر محترم عامل- شرکت ستاره ایران
جناب آقای طاهری- مدیر محترم عامل- شرکت سروش موتور مبنا
جناب آقای حق بر- مدیر محترم عامل- شرکت سیبا موتور
جناب آقای حسن پور- مدیر محترم عامل- شرکت مرتب خودرو
جناب آقای حیدری- مدیر محترم عامل- شرکت شایان یدک
جناب آقای ثقفی- مدیر محترم عامل- شرکت شیران دیزل موتور
جناب آقای اذعان- مدیر محترم عامل- شرکت عظیم خودرو
جناب آقای مرادی - مدیر محترم عامل- شرکت عقاب افشان
جناب آقای لیلاز- مدیر محترم عامل- شرکت کارمانیا
جناب آقای فرج پور- مدیر محترم عامل- شرکت کاریزان خودرو
جناب آقای رضایی- مدیر محترم عامل- شرکت کاسپین خودرو فرهنگ
جناب آقای خدری- مدیر محترم عامل- شرکت کوشا خودرو نگین
جناب آقای منصوری- مدیر محترم عامل- شرکت صنایع خودرو سازی ایلینا
جناب آقای افکار- مدیر محترم عامل- شرکت گواه
جناب آقای ملکان- مدیر محترم عامل- شرکت ماموت خودرو
جناب آقای پناهی- مدیر محترم عامل- شرکت مایان دیزل فولاد
جناب آقای غلامی - مدیر محترم عامل- مجتمع صنعتی پیلسان
جناب آقای انصاری- مدیر محترم عامل- شرکت معین خودرو ایرانیان
جناب آقای فداکار- مدیر محترم عامل- شرکت مکث موتور
جناب آقای امانی همدانی- مدیر محترم عامل- شرکت نامی خودرو پیشرو
جناب آقای فقیهی- مدیر محترم عامل- شرکت نیرو خودرو آسیا
جناب آقای افخم- مدیر محترم عامل- شرکت ویرا دیزل
جناب آقای کریمی- مدیر محترم عامل- شرکت یاوران خودرو شرق



ISQI

دفتر مرکزی

تهران، کارگر شمالی، نبش کوچه سوم

پلاک ۱۸۴۷، صندوق پستی ۱۴۳۹۵-۶۱۷

تلفن ۴۳۹۰۴۰۰۰ نمابر ۸۸۰۲۰۵۴۰

info@isqi.co.ir

www.isqi.co.ir