



نام مدرک: دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/بازنگری: ۱۴۰۰/۰۱/۰۷

دامنه کاربرد مدرک در سطح شرکت های گروه آراین:

آراین موتور پویا آراین موتور تابان آراین پارس توربو

شرح خلاصه تغییرات	شماره بازنگری
	تاریخ بازنگری
	۰۰
	۰۱
	۰۲
تغییرات کلی دستورالعمل، اضافه نمودن فرم کنترل کیفیت	۹۶/۰۸/۱۴
اصلاح فرآیند برنامه ریزی تعمیرات، اصلاح فرآیند کنترل کیفیت	۰۳
	۱۴۰۰/۰۱/۰۷

وضعیت اعتبار مدرک			
مسئولیت ها	تهیه کننده/گان	تایید کننده/گان	تصویب کننده
نام و نام خانوادگی	نازلی چاره ساز	سعید رضایی وحید قاسمی شیران	تیما صباحی محمد رضا سیفی
سمت	کارشناس امور عملیاتها	سرپرست امور عملیاتها مدیر خدمات پس از فروش	مدیر برند آراین موتور تابان مدیر برند آراین موتور پویا
محل امضاء			

تاریخ انتشار مدرک:

محل درج مهر اعتبار:

اعتبار دارد



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۱ از ۱۱

۱. هدف:

هدف از تدوین و برقراری این دستورالعمل تشریح فرآیند نوبت دهی، آماده سازی و برآورد ظرفیت پذیرش، تعیین دقیق خواسته های مشتری و پذیرش خودرو، ارائه خدمات تعمیراتی، اطمینان از صحت انجام این تعمیرات از طریق کنترل کیفیت، آماده سازی و تحویل خودرو به مشتری، صدور صورتحساب، نحوه ارتباط با مشتری و پیگیری رضایت مشتری در عملیات ها است.

۲. دامنه کاربرد:

این دستورالعمل برای تعمیرگاه مرکزی و کلیه نمایندگی های مجاز گروه خودروهای سواری هولدینگ آراین کاربرد دارد.

۳. الزامات برون سازمانی:

ندارد.

۴. تعاریف:

عاملیت مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت عرضه کننده عهده دار فروش و خدمات پس از فروش خودرو در طول مدت ضمانت است. سیستم مکانیزه نوبت دهی: نرم افزاری است تحت وب که امکان ثبت و مدیریت نوبت دهی و پذیرش هر نمایندگی و همچنین امکان ارائه نوبت به کلیه مشتریان خودروهای شرکت آراین موتور را فراهم می نماید.

۵. مسئولیت ها:

- مسئولیت برآورد ظرفیت تعمیرگاه، تقسیم کار تعمیرات بین جایگاه های تعمیراتی و تعیین وقت ترخیص برای مشتریان، مشخص نمودن و تایید موارد گارانتی، تکمیل فرم پذیرش خودرو با همکاری مشتری، جابجایی خودروها، حفظ و نگهداری از اموال مشتری و هرگونه ارتباط بعدی با مشتری بر عهده نمایندگی (قسمت پذیرش) است.
- مسئولیت اطمینان از تامین قطعات، ابزار و نیروی انسانی ماهر جهت ارائه خدمات به مشتری و صحت گذاری بر کیفیت آن با نمایندگی است.
- مسئولیت رسیدگی به درخواستهای نمایندگی اعم از تامین قطعه، مشاوره فنی و گارانتی و نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل با واحد خدمات پس از فروش شرکت آراین می باشد.

۶. روش اجرا:

۱-۶ نوبت دهی و آمادگی پیش از مراجعه

• ظرفیت سنجی

برای اجرای صحیح پروسه نوبت دهی لازم است ظرفیت نمایندگی از قبل تهیه شده باشد، برای این کار ظرفیت نیروی ماهر در دسترس، تعداد ساعات کاری مفید هر نیرو، تعداد جایگاه های در دسترس، میزان ظرفیت خالی هر روز، ظرفیت ابزار و ماشین الات و قطعات قابل استفاده و در نهایت ظرفیت فعالیت تعمیراتی ها را محاسبه می کند و با توجه به میزان متوسط پذیرش و زمان تعمیرات اقدام به ظرفیت سنجی کند. پس از مشخص شدن ظرفیت، برای نوبت دهی ظرفیت تعمیرگاه اقدام می شود.

نکته ۱: میزان ظرفیت تعمیرگاه و نحوه پذیرش خودروها (انواع پذیرش) بایستی توسط نمایندگی برای مدت یک ماه تعیین و به شرکت اعلام گردد.



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۲ از ۱۱

تبصره ۱: مسئول تعمیرگاه حداکثر ۸۰ درصد ظرفیت پذیرش نمایندگی را به صورت نوبت دهی تکمیل می نماید و همواره در ظرفیت پذیرش جای خالی برای کارهایی که از قبل پیش بینی نشده مثل خودروهای برگشتی و همچنین خودروهایی که احتیاج به رسیدگی در اسرع وقت به سبب مسائل ایمنی دارند (اورژانس ها و سرویس های سریع و خودروهای ارجاع شده از امور مشتریان و خودروهای ویژه (VIP) در نظر می گیرد. برآورد ظرفیت روزانه تعمیرگاه به شرح ذیل می باشد:

- محاسبه تعداد نفرات در دسترس هر روز

بدین منظور تعداد افراد هر یک از سمت های مکانیک، جلوبندی کار، برقکار، هیبرید، تزئینات بدنه و سرویس سریع در تعداد نفرات در دسترس تعمیرگاه محاسبه می شوند.

نکته ۲: این نفرات می بایست دارای شرایط احراز (مدارک تحصیلی، دوره های آموزشی و سوابق کاری) و در قالب لیست پرسنلی به شرکت آرین موتور معرفی شده باشند. افراد غایب، افرادی که مرخصی اخذ کرده اند و یا در دوره های آموزشی شرکت نموده اند از تعداد نفرات در دسترس روزانه کم می شود.

- محاسبه تعداد جایگاه های در دسترس هر روز

تعداد جایگاه های تعمیرگاه شامل محل هایی است که دارای نیروی انسانی، فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب جهت انجام تعمیرات خودرو، مسقف و دارای تابلو فعالیت باشد. (تعداد پرسنل فنی = تعداد جایگاه تعمیراتی)
تعداد پرسنل فنی مورد نیاز در هر فعالیت تعمیراتی (مکانیکی، برق، جلوبندی و گازسوز/هیبرید) در نمایندگی های مجاز بر اساس تعداد پذیرش مطابق جدول ذیل می باشد:

پست	مکانیک	جلوبندی کار	برق کار	گازسوز کار/هیبرید کار
نحوه محاسبه	$\frac{R_M * 2.5}{t}$	$\frac{R_C * 1.5}{t}$	$\frac{R_E * 1}{t}$	$\frac{R_G * 1.5}{t}$

R_M : متوسط تعداد پذیرش روزانه مکانیکی R_E : متوسط تعداد پذیرش روزانه الکتریکی t : ساعت کارکرد نمایندگی

R_C : متوسط تعداد پذیرش روزانه جلوبندی R_G : متوسط تعداد پذیرش روزانه گازسوز و هیبریدکار

- نحوه محاسبه زمان در دسترس روزانه (ساعت کاری مفید) هر نیرو:

ساعت استراحت هر نیرو - میزان ساعت کاری (شروع و پایان حضور روزانه) = زمان در دسترس هر نیرو (میزان ساعت کاری روزانه نمایندگی)

- نحوه محاسبه زمان در دسترس روزانه (ساعت کاری مفید) هر جایگاه:

زمان در دسترس هر نیرو * تعداد استاد کار حاضر هر فعالیت = زمان در دسترس هر جایگاه

- نحوه محاسبه میزان ظرفیت خالی هر روز:

ساعت کار باقیمانده از روز یا روزهای گذشته - زمان در دسترس هر جایگاه = میزان ظرفیت خالی هر روز

نکته ۳: در صورتی که از قبل جایگاهی برای مشتری رزرو شده باشد می بایست در محاسبات میزان ظرفیت خالی روزانه لحاظ گردد.

- نحوه محاسبه تجهیزات مورد نیاز در فرایندهای تعمیراتی:

قبل از شروع فعالیت روزانه، مسئول پذیرش جهت محاسبه تجهیزات مورد نیاز در فرایندهای تعمیراتی، وضعیت آماده بکار بودن آنها را از مسئول سالن استعلام می گیرد. در صورت عدم آماده به کار بودن تجهیزات مورد نیاز، از پذیرش خودروهایی که برای تعمیرات نیاز به آن تجهیز دارند، می بایست خودداری گردد.



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷/۷

شماره صفحه: ۳ از ۱۱

- نحوه محاسبه قطعات مورد نیاز در فرآیندهای تعمیراتی:

مسئول پذیرش موظف است در زمان ثبت نوبت یا پذیرش حضوری، موجودی قطعات مورد نیاز مشتری را در سیستم نرم افزار جامع کنترل نموده و از پذیرش مازاد خودروهایی که قطعات مورد نیاز آنها اتمام شده است، خودداری نماید.

نکته ۴: در صورتی که موجودی قطعات مورد درخواست مشتری به اتمام رسیده است، نسبت به دریافت اطلاعات مشتری و ثبت درخواست اقدام نموده و با توجه به زمان تامین قطعه نوبت جدیدی برای مشتری منظور گردد.

پذیرش در هر ایستگاه کاری تا زمانی که آن ایستگاه ظرفیت داشته باشد ادامه می یابد. پس از اتمام ظرفیت نیز در صورت موافقت مدیر تعمیرگاه و درخواست مشتری، خودرو می تواند پذیرش شود. در صورت پذیرش این گونه خودروها زمان ترخیص نیز به مشتری اعلام و در فرم ثبت می گردد. در خصوص تعمیرات اضافی که هنگام انجام خدمات به وجود می آید، با توجه به ماهیت تعمیرات، خودرو می تواند از جایگاه خارج شده و ظرفیت آن جایگاه به ظرفیت روزانه تعمیرگاه اضافه شود و یا چنانچه خدمات اضافی بدون انقطاع بر روی خودرو انجام شود، ظرفیت روزانه تعمیرگاه میبایست کاهش یابد و برنامه ریزی صورت گرفته مطابق زمان مورد نیاز برای انجام خدمات اضافی مورد بازنگری قرار گیرد.

• تعیین قرار پذیرش

کلیه مشتریان بر اساس یکی از روش های ذیل می توانند جهت مراجعه به تعمیرگاه مرکزی/ نمایندگی تاریخ و زمان مراجعه دریافت نمایند.

الف) نوبت دهی با مراجعه حضوری مشتری

ب) نوبت دهی با تماس تلفتی مشتری

ج) نوبت دهی از طریق وب سایت شرکت

در مواردی که مشتری نتواند از طریق وب سایت شرکت اقدام به اخذ نوبت و دریافت کد رهگیری نماید نمایندگی موظف است بر اساس ظرفیت تخصیص داده شده در سیستم مکانیزه یا روشهای دیگر به نیابت از مشتری اقدام به تعیین نوبت نموده و زمان پذیرش و همچنین کد رهگیری تعیین شده را به ایشان اعلام نماید.

• جمع آوری اطلاعات

نمایندگی پس از تعیین نوبت پذیرش ضمن اطلاع از ظرفیت تعمیرگاه و مقدار ساعات کاری باقیمانده نسبت به جمع آوری تمامی اطلاعات مربوط به مشتری از قبیل (سوابق مشخصات مشتری و خودرو، تاریخ و زمان پذیرش، قطعات مورد نیاز) اقدام نموده و پس از ثبت اظهارات مشتری در فرم "نوبت دهی پذیرش" نام خود را در فرم مربوطه جهت تعیین اینکه چه کسی با مشتری قرار پذیرش گذاشته است درج می نماید.

نکته ۵: در موارد تعمیراتی که قسمت پذیرش براساس درخواست های مطرح شده مشتری قادر به برآورد درستی از حجم کار مورد درخواست مشتری نمی باشد، کارشناس فنی با توجه به اظهارات مشتری، مرور سوابق سرویس های قبلی خودرو و وضعیت فراخوان ها، تخمین مدت زمان تعمیر و برآورد هزینه تعمیر و همچنین دستور تعمیر و زمان آمادگی برای تعمیر خودرو را به قسمت پذیرش اعلام می نماید. ممکن است لازم باشد کارشناس فنی شخصاً با مشتری صحبت کند.

نکته ۶: در صورت عدم وجود قطعه یا ابزار خاصی در تاریخ درخواستی مشتری ضمن اطمینان از اینکه مشتری تا زمان تامین آنها صبر خواهد کرد، زمان نوبت دهی بروز آوری می شود. در صورت عدم توافق با مشتری، وی به نزدیکترین عاملیت مجاز دارای قطعه معرفی می شود. جهت تعیین نوبت پذیرش دست کم اطلاعات زیر مورد نیاز است:

نام و نام خانوادگی مشتری	شماره تماس مشتری	شماره شاسی خودرو
مدل و نام خودرو	ثبت شرح تعمیرات با توجه به اظهارات مشتری	
تخمین نفر - ساعت لازم جهت تعمیر خودرو	تخمین هزینه تعمیرات و اعلام به مشتری (با کمک نرم افزار یا فرم امکانسنجی پذیرش)	

محل درج مهر اعتبار:

تاریخ انتشار مدرک:



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۴ از ۱۱

• هماهنگی قطعات مورد نیاز

برای تعیین نوبت مسئول پذیرش لازم است از موجودی قطعات مورد نیاز برای تعمیر خودرو در انبار اطمینان حاصل کند. در صورت عدم وجود قطعات مورد نیاز به مشتری اطلاع رسانی می شود تا در صورت توافق با وی مشخصات مشتری و قطعه مورد نظر جهت پیگیری ثبت گردد و به محض تهیه قطعه مورد نیاز، پس از انجام هماهنگی، پذیرش مشتری انجام می شود.

• نهایی کردن قرار پذیرش

برای نهایی کردن تاریخ و ساعتی که مشتری بایستی برای پذیرش خودروی خود مراجعه نماید، قسمت پذیرش با مشتری تماس برقرار نموده و اطلاعات هزینه و زمان تخمینی و شماره نوبت تخصیصی را به اطلاع وی برساند.

• پیش نویسی کردن دستور پذیرش

اظهارات مشتری در خصوص عیوب خودرو و قطعات مورد نیاز احتمالی و همچنین دستور تعمیرات در فرم "نوبت دهی" درج و قرار پذیرش در نرم افزار جامع (منوط به ایجاد زیر ساخت) ثبت می شود. (در نهایت فرم قرار پذیرش در برنامه روزانه که نوبت در آن روز معین شده قرار داده می شود).

• یادآوری قرار پذیرش:

مسئول پذیرش می بایست ۳ روز قبل از تاریخ پذیرش با مشتری تماس گرفته و ضمن یادآوری قرار، از حضور ایشان اطمینان حاصل کند. در صورت عدم امکان حضور مشتری در تاریخ مقرر می بایست علت عدم حضور را جویا شود و ضمن ثبت علت، نسبت به برنامه ریزی مجدد (در صورت تمایل مشتری) اقدام کند.

در صورت کنسل شدن قرار مشتری، ظرفیت پذیرش باید بروز شود.

۲-۶ پذیرش مشتری

• مراجعه مشتری به تعمیرگاه

در هنگام مراجعه مشتری جهت پذیرش و تعمیر خودرو قسمت پذیرش، بر اساس فرم نوبت دهی پذیرش مشخصات و شماره پیش پذیرش مشتری را کنترل می نماید و در صورت انطباق مجوز ورود خودرو به پارکینگ پذیرش داده می شود. پس از صدور اجازه ورود خودرو به پارکینگ پذیرش، انتظامات ضمن ثبت اطلاعات مشتری و خودرو جهت انتقال خودرو به محل پارکینگ با قسمت پذیرش هماهنگی می نماید. انتقال خودروها در داخل عاملیت ها با توجه به محل پارکینگ، موقعیت و ظرفیت هر یک از واحدها مطابق طرح جانمایی جهت حفاظت از آسیب رساندن به سایر خودروهای متوقف، توسط پذیرش انجام می شود.

تبصره ۲: مشتریانی که بدون گرفتن نوبت جهت کارهای زمان بر یا هر گونه تعمیرات به تعمیرگاه مراجعه می نمایند، در صورتیکه توان پذیرش وجود داشته باشد و قطعه مورد نیاز خودرو نیز موجود باشد بایستی پذیرش صورت گیرد در غیر این صورت مشتری جهت نوبت دهی به قسمت پذیرش معرفی می شود.

نکته ۷: در صورت مراجعه مشتری به عاملیت و در مواردی که قطعات موجود نمی باشد و خودرو قابل حرکت نیست قسمت پذیرش یا کارشناس فنی موظف است ضمن انجام راهنمایی های لازم به مشتری خودرو را پذیرش نموده و نسبت به تهیه قطعه اقدام نماید. در صورت عدم تمایل مشتری به پذیرش در آن نمایندگی قسمت پذیرش ضمن انجام هماهنگی های لازم مشتری را به عاملیت مجاز دیگری معرفی نماید و یا پس از اطلاع رسانی به مشتری و کسب تکلیف در صورت عدم توجه مشتری به نکات ارائه شده توسط قسمت پذیرش و عدم تمایل نسبت به پذیرش خودرو، موارد پیشنهادی در فرم تعمیرات ثبت و امضا مشتری مبنی بر عدم تمایل به تعمیر اخذ خواهد شد.

• مراجعه مشتری جهت پذیرش عیوب ایمنی

در مواردی که خودرو دارای عیب ایمنی و شرایطی که خودرو قابل حرکت نباشد، تحت هر شرایطی میبایست پذیرش شوند.



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۵ از ۱۱

• **مراجعه مشتری جهت پذیرش خودرو برگشتی**

در صورتی که پس از ترخیص خودرو از عاملیت، خودروی مزبور به هر دلیل برای رفع عیوب به عاملیت مراجعه نماید (بجز مواردی که بعلت عدم توافق مشتری رفع نشده است) خودرو به عنوان برگشتی و خدمات نامنطبق تلقی و در اولویت تعمیرات قرار می گیرد.

برای پذیرش خودروهای برگشتی پس از بررسی صورتحساب قبلی (در صورت عدم وجود: بررسی سوابق تعمیراتی خودرو و درخواست صدور مجدد فاکتور) چنانچه عیب مورد نظر مشتری در هنگام کار دیده شده و بدلیل عدم توافق وی رفع نشده است مشتری جهت نوبت دهی به قسمت پذیرش ارجاع می شود.

جهت ردیابی اقدامات انجام شده قبلی، لازم است روی فرم پذیرش مهر "برگشتی" درج شده و کارت تعمیر قبلی الصاق شود و جهت بررسی ریشه‌ای علل و اخذ نظریه در اختیار کارشناس فنی قرار می‌گیرد و کارشناس فنی نیز می‌بایست علت را ریشه یابی کند و اقدام اصلاحی متناسب با مشکل تعریف کرده و نتیجه را پایش کند. به منظور بررسی دقیق علت برگشتی مطابق دستورالعمل خدمات نامنطبق عمل می‌شود.

تبصره ۳: این بند شامل مواردی که در طول این مدت برای خودرو تصادفی رخ داده باشد یا در اثر سهل انگاری مشتری، خودرو دچار ایراد شده باشد، نمی‌شود.

پس از مراجعه مشتری به عاملیت ها اقدامات زیر جهت پذیرش مشتری انجام می‌پذیرد:

• **نصب روکشهای محافظ تعمیراتی**

پس از ورود خودرو به پارکینگ پذیرش، پذیرشگر اقدام به قرار دادن روکش محافظ تعمیراتی و همچنین قرار دادن هرم شناسایی بر روی خودرو می‌نماید.

لازم است در حضور مشتری محافظ های تعمیراتی از قبیل کفپوش محافظ، کاور صندلی ها، کاور ترمز دستی، کاور سر دسته دنده، کاور غربیلک فرمان، روکش گلگیر را بر روی خودرو قرار داده شود.

نکته ۸: با ورود خودرو به سالن تعمیرات روکش گلگیر توسط تعمیرکار روی خودرو نصب شود که مسئول سالن بایستی کنترل لازم را در این خصوص انجام دهد.

• **تکمیل فرم پذیرش خودرو**

پذیرش هر خودرو، با تکمیل فرم پذیرش خودرو توسط قسمت پذیرش طبق اظهارات مشتری بدون دخل و تصرف به هنگام مراجعه مشتری به تعمیرگاه توسط قسمت پذیرش آغاز می‌شود. در این فرم مشخصات خودرو و مالک، شماره تماس، تاریخ پذیرش، شماره شاسی، تاریخ شروع گارانتی، نوع خودرو، کیلومتر کارکرد، میزان سوخت، شماره هرم و غیره نوشته شده و سپس براساس اظهارات مشتری از عیوب آن بدون تعبیر و تفسیر، در فرم پذیرش خودرو منعکس و تائید مشتری اخذ می‌گردد.

• **کنترل وضعیت بدنه و رنگ خودرو و ثبت در فرم پذیرش خودرو**

کنترل وضعیت بدنه، رنگ و متعلقات خودرو در زمان پذیرش خودرو لحاظ گردد و در فرم پذیرش خودرو ثبت شود.

تبصره ۴: هر گونه زدگی که به علت کثیف بودن خودرو قابل شناسایی نباشد مسئولیت آن متوجه عاملیت ها نخواهد بود.

تبصره ۵: بازرسی، رسید بدنه و وضعیت لوازم جانبی خودرو به همراه مشتری صورت گیرد.

• **تشخیص عیب، ارائه پیشنهاد و تهیه دستور تعمیر**

کارشناس فنی یا قسمت پذیرش پس از ثبت اظهارات مشتری بایستی نظرات خود را که منطبق با درخواستهای مشتری و استاندارد تعمیراتی تعریف شده جهت آن درخواست می‌باشد را در فرم پذیرش خودرو و در محل مربوط به خود ثبت نماید. در زمان پذیرش برای شناسایی اولیه عیوب تعمیراتی، کارشناس فنی یا قسمت پذیرش موظف است ضمن انجام هماهنگی با سرپرست واحدهای تعمیراتی، جزئیات دستور تعمیر را پس از بازدید و کنترل وضعیت خودرو با استفاده از اطلاعات ارائه شده از طرف مشتری یا از طریق بازرسی چشمی و در صورت نیاز تست خودرو همراه



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷/۷

شماره صفحه: ۶ از ۱۱

مشتری در خارج نمایندگی مشخص نموده و موارد را در فرم پذیرش خودرو ثبت نماید و پس از توافق با مشتری تأییدیه مشتری در فرم پذیرش خودرو اخذ می گردد. جهت انجام مناسب خدمات تعمیرگاهی در کلیه واحدها، لازم است که دستور تعمیر بصورت واضح در فرم پذیرش خودرو ثبت گردد.

• دریافت کارت گارانتی و بررسی دارا بودن شرایط استفاده از گارانتی

در صورت دسترسی به سیستم نرم افزار شرکت در زمان پذیرش، نیازی به بازدید مدارک گارانتی مشتری نیست و در هر حال ملاک، اطلاعات موجود در نرم افزار شرکت است.

- موارد گارانتی

در صورتیکه تعمیر مربوطه شامل گارانتی باشد باید مطابق دستورالعمل گارانتی مجوزهای لازم اخذ شود.

- تمدید گارانتی

چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات به طول انجامد، می بایست نسبت به تأمین خودرو جایگزین در طول مدت تعمیرات یا در صورت عدم امکان تأمین خودرو، پرداخت خسارت خواب مطابق "دستورالعمل خواب خودرو" اقدام نمود. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد گارانتی اضافه می گردد.

• تخمین زمان و هزینه تقریبی تعمیرات

قبل از تأیید مشتری، قسمت پذیرش تخمینی از زمان و هزینه تقریبی تعمیرات را بر اساس منطق محاسباتی و لیست قیمت قطعات و اجرت ها به اطلاع مشتری رسانده و در فرم پذیرش خودرو ثبت می نماید و به مشتری متذکر می شود که احتمال افزایش زمان تعمیرات به علت ایجاد برخی مشکلات ناخواسته در حین انجام تعمیرات اجتناب ناپذیر است. در صورتیکه تخمین نیازمند بررسی های بیشتر باشد، پس از اطلاع رسانی به مشتری حداکثر تا قبل از شروع تعمیرات بر روی خودرو تخمین دقیق به اطلاع ایشان رسانده خواهد شد. در مواردی که در اتمام سرویس دهی به خودروی تعمیراتی تاخیر اجتناب ناپذیر رخ می دهد، این تاخیر باید بلافاصله به مشتری اطلاع داده شود.

• اخذ تأیید مشتری

قسمت پذیرش بایستی پس از ثبت اظهارات مشتری، یکبار اظهارات درج شده را برای مالک قرائت و از ثبت موارد درخواستی اطمینان حاصل نماید و سپس تأییدیه و امضاء مشتری در فرم پذیرش خودرو از ایشان اخذ گردد. شرح خدمات مورد درخواست مشتری، همچنین دستور تعمیر و درخواستهای خاص مشتریان درباره نوع قطعه و یا موارد خاص دیگر در قسمت مربوطه توسط مشتری یا قسمت پذیرش درج می گردد.

نکته ۹: در صورتیکه خدمات مورد درخواست مشتری در زمینه صافکاری و نقاشی باشد علاوه بر صدور فرم پذیرش خودرو باید قرارداد ارائه خدمات صافکاری و نقاشی نیز پس از تعیین قیمت و توافقات لازم توسط قسمت پذیرش با مشتری منعقد گردد.

• ارائه رسید و انتقال خودرو به محل خودرو های در انتظار تعمیر

قسمت پذیرش پس از تکمیل فرم پذیرش خودرو یک نسخه از فرم پذیرش را (نسخه مخصوص مشتری) به مشتری تحویل می دهد. عاملیت موظف است در خصوص اطلاع مشتری از تخلیه اموال شخصی موجود در خودرو اطمینان حاصل نماید.

۳-۶ انجام تعمیرات

• برنامه ریزی ارائه خدمات:

مسئول پذیرش با مشخص شدن دستور تعمیر هر خودرو در فرم پذیرش، اولویت بندی مراجعه به جایگاه ها را در ردیف P فرم "برنامه ریزی روزانه" با کمک گرفتن از فرم "امکانسنجی پذیرش" انجام می دهد و در زمان اولویت بندی و تخصیص فعالیت ها به جایگاه های تعمیراتی زمان استاندارد کاری هر فعالیت و تخصیص های قبلی انجام شده را مدنظر قرار داده سپس زمان پیش بینی ترخیص را محاسبه و علاوه بر درج در فرم برنامه



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷/۷

شماره صفحه: ۷ از ۱۱

ریزی روزانه به مشتری نیز اعلام می نماید. جهت تکمیل ظرفیت تعمیرگاه و جایگاههای تعمیراتی با توجه به فعالیتهای محوله قبلی به هر جایگاه و نوع و میزان زمان تعمیر خودروی در حال پذیرش تخصیص های بعدی صورت می پذیرد.

در صورت به وجود آمدن تعمیرات اضافی حین انجام خدمات، می بایست افزایش زمان پیش بینی ترخیص خودرو به مشتری یا کلیه مشتریان متأثر اطلاع رسانی گردد.

• توزیع کار

واحد پذیرش بعد از انجام مراحل پذیرش خودرو، خودروی پذیرش شده را بر اساس نوع خودرو، تعمیرات ذکر شده در دستور تعمیر، ظرفیت ایستگاههای تعمیراتی سالن ها، اولویت تعمیرات و سایر پارامترهای مورد نظر مطابق با فرم برنامه ریزی روزانه برنامه، جهت برنامه ریزی انجام تعمیرات و مشخص نمودن جایگاه مربوطه برنامه ریزی نموده و مدارک تعمیر را جهت انجام تعمیرات به قسمت سالن تحویل می دهد. در صورتی که تعمیر خودرو به مراجعه به بیش از یک واحد تعمیراتی نیاز داشته باشند، ضمن ثبت در فرم پذیرش خودرو، ترتیب مراجعه به واحدها با توجه به ظرفیت هر بخش، مطابق دستورالعمل برنامه ریزی ارائه خدمات مشخص می گردد. قسمت سالن پس از ورود خودرو جهت تعمیرات مطابق برنامه ریزی انجام شده نسبت به توزیع تعمیرات در واحد های مرتبط اقدامات لازم را انجام و فعالیتهای مربوطه را به قسمت هر واحد واگذار می نماید.

- تعمیر و سرویس در جایگاه مربوطه

هر جایگاه پس از دریافت مدارک تعمیر و ثبت زمان شروع تعمیرات در پشت برگ سوم فرم پذیرش پس از انجام تست های لازم و عیب یابی با رجوع به اظهارات ثبت شده در فرم پذیرش خودرو، نسبت به رفع عیوب خودرو اقدام می نماید و پس از اتمام تعمیرات ضمن هماهنگی با مسئول سالن تعمیرات زمان پایان را به قسمت پذیرش اعلام می نماید. تمامی کار تعمیراتی با نظارت مستقیم قسمت واحد تعمیراتی و به وسیله افراد آموزش دیده مطابق مستندات و دستورالعمل های (راهنماهای تعمیراتی و اطلاعیه های فنی) ارائه شده از سوی شرکت آراین موتور صورت می پذیرد. هرگاه دستورالعمل جدیدی از طرف شرکت برای عاملیت الزام شود قسمت فنی وظیفه دارد، مستند جدید را در اختیار واحد مربوطه گذاشته و در صورت نیاز مستند قبلی را جمع آوری نماید.

- تعمیر و سرویس در سایر جایگاه ها

در هر مرحله و در پایان انجام تعمیرات در واحد تعمیراتی، مسئول واحد پس از کنترل و تایید فعالیتهای تعمیراتی خودرو را به قسمت پذیرش (جهت اطلاع از گردش کار و ثبت زمان پایان تعمیرات در پشت برگ سوم فرم پذیرش) تحویل می دهد در صورتی که مطابق فرم پذیرش خودرو نیاز به انتقال به واحد تعمیراتی دیگری باشد مطابق برنامه ریزی و اولویت بندی انجام شده فعالیت تعمیراتی دیگر تحویل می دهد. در صورت اتمام کارهای تعمیراتی خودرو، واحد تعمیرات مدارک تعمیراتی خودرو جهت انجام تست به کارشناس فنی تحویل می دهد. قسمت پذیرش پس از اطلاع رسانی قسمت سالن تعمیرات موظف است زمان واقعی انجام تعمیرات (تفاضل زمان پایان تعمیرات از زمان شروع در جایگاه) محاسبه و در فرم امکانسنجی پذیرش وارد نماید. قسمت پذیرش همچنین بایستی ردیف انجام (A) را تکمیل تا در هر مرحله از وضعیت خودرو جهت جلوگیری از انحراف در ترخیص و همچنین ارائه اطلاعات درخواستی مورد نیاز مشتری (در صورت تماس) آگاه باشد. در صورتی که تمامی عیوب مطرح شده در دستور تعمیر خودرو برطرف گردید و خودرو آماده تحویل به مشتری شد زمان ترخیص واقعی خودرو بر اساس زمان صدور صورتحساب جهت کنترل میزان انحراف از زمان پیش بینی ترخیص ثبت می گردد در صورت وجود انحراف علت انحراف نیز در ستون مربوطه جهت تجزیه و تحلیل و بهبود ارائه خدمات درج گردد.

- کنترل کیفی حین تعمیر

مسئول هر جایگاه موظف است در حین تعمیرات انجام شده بکارگیری صحیح ابزارآلات و تجهیزات، مدارک فنی و روش صحیح تعمیرات را مورد توجه قرار دهد و پس از انجام کلیه تعمیرات مورد درخواست بر روی خودروی مشتری، کنترل کیفیت تعمیرات نیز صورت گرفته و صحت انجام را از طریق امضاء در فرم پذیرش خودرو تأیید نماید. در صورتی که نتیجه کنترل قابل قبول نباشد خودرو جهت انجام تعمیرات لازم و رفع عیب مجدداً به جایگاه عودت داده می شود.



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۸ از ۱۱

• خدمات خارج تعمیرگاه

هرگاه برای انجام تعمیراتی بر روی قطعات خودرو (نظیر تراشکاری، کلید سازی، رادیاتور سازی و غیره) نیاز به خدمات خارج عاملیت باشد مسئول واحد موظف است هماهنگی های لازم را جهت ارسال به پیمانکاران و نظارت بر حسن انجام کار صورت دهد.

- کنترل کیفی تعمیرات خارج تعمیرگاه

تصدیق خدمات فنی دریافت شده نظیر تراشکاری و ... توسط مسئول واحد تعمیراتی یا کارشناس فنی انجام می شود. در صورتیکه نتایج کنترل خدمات قابل قبول نباشد خدمت اخذ شده جهت رفع عیب عودت داده می شود و پس از اصلاح، کنترل مجدد تعمیرات انجام شده صورت می گیرد.

• دریافت قطعات از انبار توسط واحدهای تعمیراتی

پرسنل تعمیراتی نسبت به انجام تعمیرات لازم اقدام و در صورت نیاز خودرو تعمیراتی به قطعه و تایید سرپرست جایگاه با همراه داشتن فرم پذیرش خودرو به انبار مراجعه و درخواست قطعات مورد نیاز را می نماید. مسئول انبار در صورت موجود بودن قطعات مورد نیاز در انبار قطعات پس از دریافت فرم پذیرش خودرو از پرسنل تعمیراتی، اقدام به درج قطعات در فرم مربوطه و کسر اقلام از موجودی در کاردکس انبار می نماید.

در صورت عدم وجود قطعات در انبار عاملیت، قسمت انبار موظف است اقدام به درخواست اقلام مورد نیاز از واحد قطعات شرکت آراین موتور (مطابق دستورالعملهای مربوطه) نماید. واحد قطعات شرکت آراین موتور پس از بررسی درخواست، نحوه تامین قطعه را مشخص می نماید.

• تعمیرات اضافی

چنانچه در طول انجام تعمیرات، به منظور انجام تعمیرات اثر بخش نیاز به سایر قطعات یدکی یا خدمات تعمیراتی اضافی ذکر نشده در شرح تعمیر فرم پذیرش خودرو باشد، سرپرست جایگاه مربوطه، موضوع را به اطلاع قسمت پذیرش رسانده تا از طریق تماس با مشتری و آگاهی ایشان در مورد هزینه تقریبی خدمات اضافی و زمان جدید برای تحویل خودرو و تنها پس از کسب موافقت وی ادامه تعمیرات صورت پذیرد و در هنگام مراجعت تأییدیه اخذ گردد (موارد توافق با ذکر ساعت، تاریخ توافق تلفنی و شرح تعمیرات اضافی تشخیص داده شده در فرم پذیرش خودرو ثبت شود). در صورت عدم موافقت مشتری، موارد و عدم تایید مشتری برای تعمیر، صرفاً در برگه پذیرش و فاکتور مشتری درج خواهد شد. به محض حضور مشتری در تعمیرگاه، پس از اطلاع رسانی و کسب موافقت وی بایستی در فرم پذیرش خودرو درج و تأییدیه مشتری اخذ شود. ضمناً برای مواردی که مشتری برای انجام تعمیرات موافقت نمی نماید نیز باید تایید مشتری در مورد عدم اجازه تعمیر بر روی پذیرش جهت ثبت در سوابق و بایگانی اخذ گردد.

نکته ۱۰: در مورد خودروهای دارای گارانتی فقط در صورتی که زمان بیشتری برای انجام خدمات تعمیراتی لازم است بایستی کسب اجازه گردد.

۴-۶ قبل تحویل

• کنترل کیفی نهایی تعمیرات

کارشناس فنی می بایست به منظور اطمینان از انجام کلیه کارهای مورد درخواست و کسب رضایت مشتری، بعد از پایان انجام تعمیرات و قبل از ترخیص و تحویل خودرو با توجه به ماهیت خدمات صورت گرفته، نسبت به کنترل کیفیت خدمات انجام شده اقدام نماید. برای این منظور جهت سرویس های ادواری از "چک لیست کنترل کیفیت سرویس دوره ای خودرو سواری" و برای سایر تعمیرات از "چک لیست کنترل کیفیت تعمیرات خودرو سواری" استفاده می گردد.

در صورت مورد تأیید بودن نتیجه بازرسی کیفی، کارشناس فنی می بایست پایین فرم پذیرش خودرو را مهر نموده و خودرو را ترخیص نماید. در غیر اینصورت اقدامات زیر صورت می پذیرد:

- ثبت موارد عدم انطباق

- عودت خودرو به واحد مربوطه جهت رفع عیب



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۹ از ۱۱

- اطلاع رسانی به مشتری در صورت تغییر در زمان تحویل

- انجام تعمیرات با نظارت و حضور کارشناس فنی در حین تعمیرات مجدد

- کنترل مجدد عملیات انجام شده

در مواردی که به هر دلیل رفع عیب امکان پذیر نگردد، ترخیص خودرو با مجوز مدیر عاملیت (یا جانشین وی) و با رضایت و تایید مشتری (با امضاء بر فرم پذیرش خودرو) امکانپذیر می باشد.

• تأیید پایان کار تعمیرات

در پایان کار تعمیرات لازمست خودرو به قسمت پذیرش تحویل تا به محل خودروهای آماده تحویل انتقال یابد.

۵-۶ تحویل

• انجام محاسبات و صدور صورتحساب

جهت تسویه حساب و ترخیص خودرو کارت تعمیر به انبار ارجاع و قطعات یدکی مصرفی درج شده در کارت تعمیر با اطلاعات نرم افزار (تعداد، شماره فنی قطعات، گارانتی و غیرگارانتی بودن هزینه) مطابقت داده می شود. سپس کارت تعمیر جهت ثبت اجرتهای گارانتی و غیر گارانتی (بر اساس دستورالعمل زمان استاندارد و شرح تعمیرات انجام شده) و همچنین فاکتور خدمات تعمیراتی خارج تعمیرگاه در نرم افزار جامع، به قسمت پذیرش ارسال می شود. مسئول صندوق نیز اقدام به تهیه صورتحساب تعمیر خودرو می نماید.

نکته ۱۱: نمایندگان مجاز موظف می باشند شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات تعویض شده در دوران گارانتی و وارانته را به صورت کتبی و در قالب صورتحساب رسمی شرکت آراین موتور به مشتریان ارائه کنند. فاکتور مربوط به تعمیر و یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه های معیوب گزارش شده توسط مشتری (اعم از گارانتی و وارانته) می بایست بر اساس زمان استاندارد تعمیرات، تنظیم و به مشتری ارائه گردد.

• تماس با مشتری جهت تحویل خودرو

مسئول پذیرش پس از اطلاع از مبلغ صورتحساب تعمیر خودرو موظف است ضمن مطابقت فاکتور و شرح خدمات انجام شده با درخواست مشتری، جهت تحویل خودرو با ایشان تماس برقرار نموده و ضمن مطلع کردن وی از پایان تعمیرات و مبلغ فاکتور، بر روی صورتحساب ساعت تماس و نام مخاطب را درج نماید.

• تشریح تعمیرات انجام شده به مشتری

مشتری پس از مراجعه به عاملیت، برگ رسید خود را به پرسنل پذیرش ارائه می نماید. کارشناس فنی ضمن خوشامدگویی و تشکر از انتخاب نمایندگی تشریح تعمیرات انجام شده بر روی خودرو را به وی ارائه می نماید و سپس مشتری تا صندوق همراهی خواهد نمود.

• تحویل خودرو به مشتری

قسمت پذیرش در زمانی که مشتری مراجعه نموده است موظف است هماهنگی های لازم جهت آوردن خودروی مشتری از پارکینگ به محل انتظامات را انجام دهد. تمامی تجهیزات بکار رفته برای محافظت از صندلی، کف پای، فرمان، گلگیر و غیره در زمان تحویل خودرو و در حضور مشتری پاکسازی شود.

• پرداخت وجه صورتحساب

اپراتور صندوق صورتحساب رسمی صادره بر اساس نرم افزار جامع آراین موتور را در ۲ نسخه به مشتری تحویل داده و پس از اخذ تأییدیه ایشان در فاکتور و پرداخت وجه به صندوق توسط مشتری، قسمت مربوطه اقدام به مهیور کردن صورتحساب مشتری می نماید تا اجازه ترخیص خودرو صادر گردد.



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۱۰ از ۱۱

• قطعه داغی

در صورتیکه قطعه یدکی تعویض شده دارای گارانتی نباشند قطعات تعویضی داغی در صورت تمایل مشتری، پس از قراردادادن قطعه در بسته بندی مناسب و نایلون ضخیم، در صندوق عقب خودرو قرار داده و به ایشان تحویل می شود. ضروری است تأییدیه مشتری در خصوص دریافت/عدم دریافت قطعه داغی در فرم پذیرش خودرو از ایشان اخذ گردد. ضمناً لازم است حتماً از بسته بندی صحیح قطعه به نحوی که خودرو مشتری آلوده نشود اطمینان حاصل شود.

اگر قطعات شامل گارانتی باشند مطابق دستورالعمل گارانتی عمل خواهد شد.

• خروج خودرو و ارسال برگه خروج به بایگانی

انتظامات عاملیت پس از رویت برگه خروج خودرو و صورتحساب مشتری که ممهور به مهر "دریافت شد" می باشد اجازه خروج از عاملیت را به مشتری می دهد.

• تضمین خدمات

خدمات ارائه شده به مشتری بایستی به مدت دو ماه یا سه هزار هر کدام زودتر فرا برسد توسط نمایندگی تضمین گردد و ضمانت قطعات تعویضی به مدت مندرج در دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش، هر کدام زودتر فرا برسد، توسط شرکت الزامی می باشد. این مطلب روی فاکتور مشتری درج شده است.

• ۶-۶ پس از تحویل

• ارزیابی رضایت مشتری

پس از ترخیص خودرو، مسئول ارتباط با مشتری نمایندگی موظف است میزان رضایت مشتری از خدمات و تعمیرات انجام شده بر روی خودرو را پیگیری نماید. ایشان ضمن تماس با مشتری (از طریق تماس، ایمیل یا نامه) در مورد نحوه برخورد پرسنل، نحوه تعمیرات، رفع عیوب مورد نظر و سایر موارد از مشتری نظر خواهی نموده و توضیحات تکمیلی در خصوص سرویس و نگهداری آتی را به ایشان یادآوری می نماید. در صورتیکه مشتری از خدمات ناراضی باشد باید علت را ثبت و جهت بررسی علل ریشه ای اقدامات لازم را انجام دهد. همچنین باید برای جلب رضایت مشتری نیز اقدام نمود.

۷. دریافت کنندگان:

- امور عاملیت ها در واحد خدمات پس از فروش
- عاملیت های مجاز

۸. مدارک مرتبط:



دستورالعمل پذیرش تا ترخیص خودرو

کد مدرک: I-017-03

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۷

شماره صفحه: ۱۱ از ۱۱

- دستورالعمل گارانتی

- دستورالعمل پرداخت خسارت خواب خودرو

۹. سوابق:

ردیف	نام سند		محل نگهداری	مدت نگهداری		نحوه نگهداری	
	کد	شرح		جاری	راکد	کاغذی	الکترونیک
۱	F-068	فرم پذیرش خودرو	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ سال	۳ سال	✓	✓
۲	F-102	فرم صورتحساب مشتری	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ سال	۳ سال	✓	✓
۳	F-106	فرم نوبت دهی پذیرش	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ ماه	۳ ماه	✓	✓
۴	F-118	قرارداد صافکاری و نقاشی خودرو	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ سال	۱ سال	✓	✓
۵	F-116	فرم برنامه ریزی روزانه	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ سال	۱ سال	✓	✓
۶	F-119	چک لیست کنترل کیفیت تعمیرات خودرو سواری	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ سال	۱ سال	✓	✓
۷	F-199	چک لیست کنترل کیفیت سرویس دوره ای خودرو سواری	نمایندگیهای مجاز و خدمات پس از فروش	۱ سال	۱ سال	✓	✓

۱۰. پیوست ها:

پیوست ۱: راهنمای کنترل کیفیت خدمات تعمیرات

محل درج مهر اعتبار:

تاریخ انتشار مدرک: