



نام مدرک: دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک: I-019-01

تاریخ ایجاد/بازنگری: 1400/12/02

دامنه کاربرد مدرک در سطح شرکت های گروه آراین:

آراین پارس توربو آراین موتور تابان آراین موتور پویا آراین دیزل پایا آراین ماشین راهبرد آراین تایر پویا

شرح خلاصه تغییرات	شماره بازنگری
	تاریخ بازنگری
ایجاد مدرک	00
	۹۷/۰۲/۰۹
اصلاح جدول تخلفات عمومی، تخلفات در حوزه امور مشتریان، تخلفات در حوزه تبلیغات و بازاریابی، تخلفات در حوزه خدمات پس از فروش	01
	۱۴۰۰/۱۲/۰۲

وضعیت اعتبار مدرک			
تصویب کننده	تایید کننده/گان	تهیه کننده/گان	مسئولیت ها
محمد رضا سیفی	وحید قاسمی شیران	علی امیری بهزاد کاظمی	نام و نام خانوادگی
مدیر عامل	مدیر خدمات پس از فروش	کارشناس شبکه نمایندگان رئیس شبکه نمایندگان	سمت
			محل امضاء



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲ از ۲۶

۱. هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل تعیین موارد، رتبه/درجه، شرایط و نحوه تشویق و تنبیه نمایندگیها اعم از فروش و خدمات پس از فروش به منظور پاسخگویی به الزامات قانونی کشور و داخلی شرکت می باشد.

۲. دامنه کاربرد:

این دستورالعمل برای کلیه نمایندگیهای مجاز خودروهای سواری شرکت های گروه آراین قابل اجرا می باشد.

۳. الزامات برون سازمانی:

- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو
- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش صنعت خودرو

۴. تعاریف:

۴-۱- **نمایندگی مجاز:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که با موافقت شرکت، عهده دار فروش، خدمات پس از فروش خودرو یا هر دو، در طول مدت ضمانت و تعهد می باشد.

۴-۲- **کمیته امور نمایندگی ها:** کمیته ای که مسئولیت بررسی و اتخاذ تصمیم در خصوص تشویق و تنبیه کلیه عاملین مجاز را عهده دار می باشد. ساختار کمیته امور نمایندگی ها بشرح ذیل می باشد:

- رئیس کمیته: مدیر برند خودروسواری، مدیر عامل و یا نماینده تام الاختیار مدیر عامل می باشد.
 - دبیر کمیته: مسئول امور نمایندگی ها می باشد.
 - اعضای کمیته: ۱. مدیر/ رئیس خدمات پس از فروش ۲. مدیر/ رئیس فروش ۳. مدیر/ نماینده بازاریابی
- جلسات کمیته به صورت ادواری و یا بر حسب درخواست هر یک از اعضا با حضور حداقل ۳ نفر از اعضا رسمیت یافته و قطعیت تصمیمات کمیته با اکثریت آراء اعضا (۵۱٪) می باشد. در مواردی که عضو مخالف صلاح بداند نظر و دلایل توجیهی خود را در صورتجلسات ثبت و امضاء خواهد نمود.
- تبصره ۱:** هر یک از اعضای کمیته می توانند در صورت نیاز از افراد مطلع واحد مربوطه جهت حضور در جلسه (بدون حق رأی) دعوت نمایند. جهت بهره برداری از نظریات سایر واحدها حسب مورد، از ایشان جهت حضور در جلسات دعوت بعمل می آید.

۴-۳- **شرکت بازرس:** به شرکت دارای تاییدیه صلاحیت از وزارت صنعت، معدن و تجارت جهت نظارت بر حسن اجرای استانداردها و دستورالعمل های وزارت صنایع و قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان اطلاق می گردد.

۴-۴- **رتبه ارزیابی شرکت بازرس:** رتبه کسب شده براساس ارزیابی شرکت بازرسی مطابق با استانداردها و دستورالعمل های وزارت صنایع و قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان می باشد که رتبه های ۱ تا ۳ به عنوان سطوح قابل قبول و امتیاز پایین تر از رتبه ۳ مردود می باشد.

۴-۵- **تخلف:** هر گونه خروج از حدود ضوابط اجرایی و اخلاقی مربوط به نمایندگی ها تخلف می باشد.



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۳ از ۲۶

۴-۶- درجه تخلف: عدد صحیحی بین ۱ تا ۴ است که مطابق جدول شماره ۱ نشانگر شدت اثر افزایشی تخلف می باشد.

درجه تخلف	اثر تخلف
۱	<ul style="list-style-type: none">- در صورتی که تخلف/عیب مربوط به عدم رعایت الزامات و بخش نامه های داخلی شرکت بوده و تاثیری بر مشتری/شرکت نداشته باشد.- تخلف/عیب اثر بسیار ناچیز یا هیچ اثری بر مشتری و شرکت نداشته و قابل چشم پوشی باشد- مشتری متوجه تخلف/عیب نشود ولی از طریق شرکت قابل شناسایی باشد
۲	<ul style="list-style-type: none">- در صورتی که تخلف/عیب مربوط به عدم رعایت الزامات و بخش نامه های داخلی شرکت بوده و تاثیر ناچیزی بر مشتری/شرکت داشته باشد.- برخی از مشتریان متوجه تخلف شده و نیاز به دوباره کاری و اصلاح داشته باشد ولی این امر باعث توقف خودرو در نمایندگی و شکایت مشتری نمی شود.
۳	<ul style="list-style-type: none">- در صورتی که تخلف/عیب مربوط به عدم رعایت الزامات و بخش نامه های داخلی شرکت و قانونی بوده و باعث نارضایتی مشتری/شرکت شود.- عموم مشتریان متوجه تخلف/عیب شده، نیاز به دوباره کاری و اصلاح داشته و نارضایتی مشتری را ایجاد نماید.- تخلف/عیب صورت گرفته باعث توقف خودرو در نمایندگی و شکایت مشتری به شرکت شود.- تخلف/عیب صراحتاً غیر قابل تحمل بوده، نیاز مبرم به رفع آنی داشته و باعث ایجاد نارضایتی شدید مشتری/شرکت می گردد.- تخلف/عیب انجام شده منجر به فریب/زیان جزئی/کاهش درآمد شرکت شده ولی باعث آسیب رسیدن به برند نمی گردد.
۴	<ul style="list-style-type: none">- در صورتی که تخلف/عیب مربوط به عدم رعایت الزامات و بخش نامه های داخلی شرکت و قانونی بوده و باعث شکایت مشتری به مراجع قانونی شود.- کلیه مشتریان متوجه تخلف/عیب شده و باعث انصراف مشتری از خدمات مورد درخواستش شود.- تخلف/عیبی که منجر به شکایت مشتری و باعث تعویض خودرو گردد.- تخلف/عیبی که منجر به توقف خودرو بیش از ۲ روز در نمایندگی شود.- تخلف/عیب انجام شده منجر به فریب/زیان/کاهش درآمد شرکت شده و باعث آسیب رسیدن به برند می گردد.

۵. مسئولیت ها:

- مسئولیت دعوت از اعضاء، تشکیل جلسات، پیگیری موارد مطروحه در کمیته، تنظیم صورتجلسات و بایگانی سوابق آنها بر عهده دبیر کمیته می باشد.
- مسئولیت کنترل اجرایی شدن مصوبات کمیته بر عهده دبیر می باشد.
- مسئولیت راهبری کمیته براساس ضوابط این دستورالعمل و تصویب موارد جریمه و تشویق تعریف شده بر عهده رئیس کمیته می باشد.
- مسئولیت درخواست جلسات کمیته در صورت مشاهده تخلف بر حسب شرایط مطرح شده در جداول تخلفات بر عهده هر یک از اعضاء می باشد.



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۴ از ۲۶

۶. روش اجرا:

موارد تشویق و تنبیه بر اساس نتایج ارزیابی های داخلی (مطابق دستورالعمل ارزیابی نمایندگیها)، ارزیابی شرکت بازرسی (مطابق دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش و فروش صنعت خودرو وزارت صنایع) و یا شکایات مشتریان (مطابق دستورالعمل نظرسنجی و شکایات مشتریان) شناسایی می شود و واحدهای مربوطه بر اساس جداول تشویق و تنبیه اقدامات تعریف شده را اجرا و پیگیری می نمایند.

در صورتی که اقدام تعریف شده مطابق جداول تشویق و تنبیه نیاز به طرح در کمیته امور نمایندگیها را داشته باشد، واحد مربوطه موظف به ارسال درخواست برگزاری جلسه (به صورت نامه کتبی/ ایمیل) به دبیر کمیته می باشد.

کلیه تصمیم گیری های مرتبط با تشویق و تنبیه نمایندگی ها در چارچوب ضوابط وضع شده این دستورالعمل صورت می پذیرد و می بایست سوابق طی دوره همکاری با نمایندگی مربوطه در بخش امور نمایندگی های شرکت تحت کنترل قرار گیرد و اقدامات تشویق و تنبیه در چارچوب مصوبات مندرج شده در صورتجلسات کمیته امور نمایندگی لازم الاجرا گردد.

هر گونه اعلام تشویق و تنبیه عاملیت مجاز از طریق **فرم اعلام تشویق/ تنبیه نمایندگی و طرح اقدام** با ذکر دلایل پس از تایید مدیر واحد مربوطه تحت ضوابط این دستورالعمل طی نامه ی کتبی یا ایمیل به اطلاع نمایندگی می رسد، یک نسخه از نامه ارسالی در پرونده سوابق عاملیت نزد امور نمایندگی ها بایگانی می شود.

سوابق ثبت و پیگیری اقدامات مربوط به این فرم مطابق با بند ۹ این دستورالعمل (سوابق) به صورت کاغذی و سیستمی بایگانی و نگهداری شود. **نکته ۱:** توجه شود که در صورت نیاز به تعمیم طرح اقدام به سایر نمایندگی ها جهت پیشگیری از وقوع عدم انطباق های احتمالی در فرآیندهای مشابه سایر محل ها می بایست اقدامات لازم انجام شود.

در مواردی که بر اساس جداول اقدامات تنبیهی تخلف نیاز به اخذ تعهد از سایر مدیران نمایندگی متخلف باشد، از **فرم تعهد کتبی نمایندگی مبنی بر عدم تکرار تخلف** و در خصوص هر گونه کسر از حساب و جریمه از **فرم کسر از حساب نمایندگی** استفاده و پس از اطلاع رسانی به نمایندگیها و افراد مرتبط بایگانی گردد.

نکته ۲: هرگونه تذکر، اخذ تعهد و کسر از حساب طبق ضوابط این دستورالعمل می بایست به اطلاع امور نمایندگی ها رسانده شود.

سوابق این دستورالعمل به عنوان یکی از ورودی های اصلی در ارزیابی های دوره ای نمایندگی ها می باشد که می بایست در اختیار بازرسان و ممیزان قرار گیرد.

۶-۱- تشویق نمایندگی ها:

موارد تشویق نمایندگی ها بر اساس رتبه اکتسابی آنها در ارزیابی شرکت بازرسی و یا ارزیابی های داخلی مطابق با **"جدول شماره ۲: اقدامات تشویقی نمایندگی ها"** می باشد. انتخاب اقدام تشویقی از جدول پیشنهادی و بر اساس بودجه و شرایط شرکت خواهد بود که می تواند یک یا کلیه موارد تشویق را شامل شود که پس از تصویب هر یک از موارد در کمیته امور نمایندگیها در خصوص نمایندگیهای حائز شرایط تشویق، واحد مربوطه می بایست اقدام به اجرای آن نماید.

جزئیات نحوه اجرای اقدام تشویقی بر اساس آخرین مصوبه کمیته امور نمایندگی ها تعیین و مطابق با آن اقدام می شود.

تبصره: در شرایط اقتصادی مختلف و با توجه به وضعیت شرکت، موضوع اقدام به تشویق نمایندگی ها با توجه به رتبه بندی ارزیابی ISQI می تواند در کمیته امور نمایندگی ها بررسی و مصوبه آن خارج از لیست اعلامی طرح تشویق قرار گیرد.



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۵ از ۲۶

واحد مجری: امور نمایندگیها						جدول شماره ۲	اقدامات تشویقی نمایندگی ها
معیار						کد تشویق	اقدام تشویقی نمایندگی ها
برتر قطعات	برتر فروش	رتبه ۳	رتبه ۲	رتبه ۱	ممتاز		
				✓	✓	۲-۱	اطلاع رسانی به شبکه از طریق سایت شرکت
				✓	✓	۲-۲	اطلاع رسانی به شبکه از طریق روزنامه و جراید
				✓	✓	۲-۳	افزایش نرخ اجرت نمایندگی
	✓			✓	✓	۲-۴	افزایش حق الزحمه فروش خودرو
	✓			✓	✓	۲-۵	افزایش سهمیه خودرو امانی / اعطا خودروهایی که در بازار از محبوبیت بیشتری برخوردارند
	✓			✓	✓	۲-۶	اعطای تسهیلات حواله خودرویی به نمایندگی ها
	✓			✓	✓	۲-۷	اعطای کمک هزینه سفر به نمایندگان های خارج از کشور
	✓			✓	✓	۲-۸	اعطای پاداش نقدی و اهداء جوایز نفیس / تبلیغاتی
✓	✓			✓	✓	۲-۹	اعطا تخفیف تصاعدی بر اساس گرید نمایندگی
✓	✓			✓	✓	۲-۱۰	بخشودگی جرایم نقدی نمایندگی
✓			✓	✓	✓	۲-۱۱	افزایش گرید و اعتبار خرید قطعات نمایندگی
✓			✓	✓	✓	۲-۱۲	طولانی کردن زمان بازپرداخت ها یا اقساط
✓			✓	✓	✓	۲-۱۳	افزایش مدت بازپرداخت خرید اعتباری نمایندگی حداکثر تا ۵ ماه
✓	✓	✓	✓	✓	✓	۲-۱۴	اعطای لوح تقدیر در سمینارها و همایش های شبکه فروش و خدمات پس از فروش
			✓	✓	✓	۲-۱۵	کوتاه تر کردن زمان پرداخت هزینه های گارانتی به مدت یک هفته
✓	✓	✓	✓	✓	✓	۲-۱۶	پیشنهادات ارائه شده از سوی کمیته امور نمایندگی ها در چارچوب ضوابط و مقررات شرکت



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۶ از ۲۶

۲-۶- تنبیه نمایندگیها:

۱-۲-۶- تنبیه نمایندگی ها بر اساس رتبه ارزیابی شرکت بازرس:

موارد تنبیه نمایندگی ها بر اساس رتبه ارزیابی شرکت بازرس مطابق با دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی فروش و خدمات پس از فروش صنعت خودرو مطابق جدول شماره ۳ لازم الاجرا می باشد.

جدول شماره ۳	اقدامات تنبیهی نمایندگی ها	واحد مجری: امور نمایندگیها
کد تنبیه	اقدامات بازدارنده نمایندگی ها	معیار
۳-۱	لغو موقت خدمات و ارائه فرصت دو ماهه ارتقاء	کسب رتبه ۴ یا مردود در ارزیابی شرکت بازرس
۳-۲	لغو موقت امتیاز گارانتی و خدمات فروش نمایندگی تا زمان ارزیابی بعدی	کسب رتبه ۴ یا مردود در ارزیابی مجدد شرکت بازرس
۳-۳	لغو دائم امتیاز و تسویه حساب	کسب رتبه ۴ یا مردود در دو دوره متوالی ارزیابی شرکت بازرس

۲-۲-۶- تنبیه براساس درجه تخلف ارزیابی داخلی و شکایات مشتریان:

در صورت بروز تخلف از سوی نمایندگی ها، موارد تنبیه بر اساس درجه و نوع تخلف مشاهده شده در ارزیابی داخلی و شکایت مشتریان مطابق جداول شماره ۴ تا ۱۸ تعیین و توسط واحد مربوطه اجرا می گردد.



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۷ از ۲۶

۶-۲-۱- تخلفات عمومی

جدول شماره ۴		اقدامات تنبیهی تخلف در اجرای بخشنامه ها و دستورالعمل ها			واحد مجری: واحدهای مربوطه
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۴-۱	عدم وجود مکانیزم جهت دستیابی به اطلاعات مورد نیاز پذیرش، پرسنلی، آموزش و غیره (اعم از مستندات، بخشنامه ها، منابع در اختیار نمایندگی)	۱	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	کسر هزینه معادل خدمات انجام شده
۴-۲	عدم اجرای ضوابط بخشنامه ها و دستورالعمل ها	۱	تهیه صورتجلسه رفع مغایرت	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۴-۳	عدم همکاری با بازرسان و کارکنان شرکت	۱	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کاهش نرخ اجرت
۴-۴	عدم پاسخگویی به مکاتبات و صورتجلسات تنظیمی شرکت با نمایندگی	۱	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۴-۵	عدم ثبت اطلاعات صحیح و به موقع در سیستم های اطلاعاتی شرکت	۲	تهیه صورتجلسه رفع مغایرت	تذکر کتبی به نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۴-۶	تعطیلی روزانه بدون هماهنگی شرکت و یا عدم رعایت حداقل ساعت کاری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۴-۷	میزان خودروهای برگشتی در نمایندگی بیش از ۵٪ میزان پذیرش نمایندگی باشد	۳	تهیه صورتجلسه رفع مغایرت	تذکر کتبی به نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۴-۸	اخذ ۲ سال پیاپی رتبه ۴ یا مردود در ارزیابی شرکت بازرس	۴	لغو نمایندگی	-	-
۴-۹	عدم رفع مغایرت های اعلام شده به نمایندگی در مهلت مقرر	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۴-۱۰	عدم پذیرش خودرو در صورت وجود عیوب ایمنی	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۴-۱۱	نگهداری دفترچه / کارت گارانتی مشتریان در نزد نمایندگی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۴-۱۲	عدم پذیرش خودروهای تحت پوشش گارانتی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۴-۱۳	عدم ثبت پذیرش اعم از گارانتی و غیر گارانتی	۴	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۴-۱۴	اخذ هزینه اضافی از مشتریان بابت خدمات ارائه شده توسط نمایندگی (اجرت تعمیراتی و هزینه قطعه)	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و عودت هزینه اضافی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر از حساب معادل ۲ برابر هزینه اضافی دریافتی	کسر از حساب نمایندگی تا حداکثر ۱۰ برابر هزینه اضافی دریافتی
۴-۱۵	تعداد تعهد کتبی نمایندگی با درجه تخلف ۴ بیش از دو بار شود	۴	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری	-	-



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۸ از ۲۶

۶-۲-۲- تخلفات در حوزه فروش

جدول شماره ۵		اقدامات تنبیهی تخلف در فروش نمایندگیها		واحد مجری: فروش	
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۵-۱	فروش خودرو پایین تر از قیمت مصوب و یا با شرایط متفاوت از شرایط اعلامی شرکت آراین موتور	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع موقت فروش	کوتاه نمودن مابقی دوره بازپرداخت اقساط و طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۵-۲	استفاده غیر مجاز از مهر نمایندگی (سوء استفاده/تکثیر بدون هماهنگی)	۳	قطع موقت فروش	قطع امانی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۵-۳	عدم مراجعه نمایندگی جهت تمدید قرارداد	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	قطع موقت فروش	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۵-۴	عدم اجرا و رعایت صحیح بخشنامه ها و ضوابط اعلامی شرکت	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع امانی یا قطع موقت فروش	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۵-۵	ارجاع افراد غیر مسئول (غیر کارگزار) جهت انجام امور	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	کسر ۵۰٪ کمیسیون	کسر ۱۰۰٪ کمیسیون
۵-۶	عدم حضور به موقع در زمان احضار نمایندگی	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	قطع امانی	قطع موقت فروش
۵-۷	عدم الصاق بخشنامه ها و اطلاعیه های شرکت در تابلو اعلانات	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی
۵-۸	عدم اقدام موثر در جهت وصول چک ها و سفته های برگشت خورده نمایندگی	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع امانی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع موقت فروش
۵-۹	عدم توجه به اقدامات اصلاحی ارائه شده توسط ارزیابان	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی
۵-۱۰	عدم حضور غیر موجه در جلسات و همایش های دعوت شده	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی
۵-۱۱	عدم رعایت اصول و آیین نگارش در مکاتبات با بخش های سازمان فروش	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	کسر ۲۵٪ کمیسیون	کسر ۵۰٪ کمیسیون
۵-۱۲	برخورد نامناسب پرسنل نمایندگی مخصوصاً کارگزار با پرسنل شرکت	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	ابطال کارت کارگزاری به مدت سه ماه یا قطع موقت فروش	قطع همکاری با کارگزار
۵-۱۳	عدم پیگیری پرونده مشتری تا زمان تحویل خودرو	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۱۴	عدم هماهنگی با شرکت آراین موتور در انجام اموری از قبیل اعلام تخفیف بیشتر و یا ارائه خدمات ویژه ای به مشتری از سوی نمایندگی که فروش سایر نمایندگی ها و یا نمایندگی ها را تحت تاثیر قرار دهد	۴	تذکر کتبی به نمایندگی	کسر ۲۵٪ کمیسیون	کسر ۵۰٪ کمیسیون
۵-۱۵	دریافت چک در وجه نمایندگی، دریافت وجه نقد، پشت نویسی کردن چک های تسهیلاتی مشتریان	۴	قطع امانی و عودت وجه اضافی	قطع موقت فروش، جریمه تا ۲ برابر وجه اضافه دریافتی و عودت وجه اضافی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری

محل درج مهر اعتبار:

تاریخ انتشار مدرک: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۹ از ۲۶

واحد مجری: فروش		اقدامات تنبیهی تخلف در فروش نمایندگیها			جدول شماره ۵
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۵-۱۶	دریافت هرگونه وجه اضافی بابت صلحنامه، تغییر رنگ، مدل و پلاک و تسریع در تحویل خودرو	۴	قطع امانی	قطع موقت فروش	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۵-۱۷	صدور پیش فاکتور دستی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۳۰۰٪ کمیسیون
۵-۱۸	عدم دریافت بخشنامه ها و بایگانی اسناد و مدارک مشتری در محل نمایندگی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع امانی	قطع موقت فروش
۵-۱۹	ثبت نام خودرو توسط شخص ثالث (عدم امضاء قرارداد توسط مشتری)	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	قطع امانی و کسر ۳۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۰	فروش خودرو خارج از بخشنامه (ثبت نام مشتری پس از پایان مهلت اعتبار بخشنامه)	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع امانی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۱	ثبت ناقص اطلاعات در سیستم مکانیزه و ثبت نام ناصحیح بدون توجه به بخشنامه های صادره	۲	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۲	صدور انصراف خارج از مقررات و بخشنامه ها برای مشتریان	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۳	عدم تحویل گیری به موقع پلاک و ارائه آن به مشتری	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۴	ثبت نام خودرو بیشتر از سهمیه مجاز اعلام شده به نمایندگی (سهمیه خاص)	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	تعهد کتبی به نمایندگی و قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	قطع موقت فروش و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی
۵-۲۵	انجام صلح بدون هماهنگی با مشتری	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	تعهد کتبی، قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۶	تاخیر در ثبت نام مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۲۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۷	تایید انصراف مشتریان (برخلاف بخشنامه های شرکت)	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۲۸	واریز وجه مشتری به حساب شخصی خود و یا استفاده از پوز غیر شرکتی	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی و قطع امانی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی و قطع موقت فروش	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۰ از ۲۶

جدول شماره ۶		اقدامات تنبیهی تخلف در خودروهای امانی			واحد مجری: فروش
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۶-۱	فروش خودروی امانی خارج از سیستم فروش	۴	قطع امانی	قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۶-۲	فروش خودرو برگشتی بدون هماهنگی با مدیریت فروش	۴	قطع امانی	قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۶-۳	مغایرت آماری خودروهای امانی (عدم وجود خودرو امانی در نمایندگی)	۴	قطع امانی	قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۶-۴	فروش خودروی امانی خارج از محل نمایندگی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی	قطع موقت فروش
۶-۵	تحويل خودرو امانی بدون پلاک و اسناد مالکیت	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰٪ کمیسیون خودرو ثبت نامی
۶-۶	عدم نگهداری صحیح خودرو امانی در نمایندگی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی به مدت حداکثر ۳ ماه	قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه
۶-۷	عدم عودت به موقع و کامل خودروهای مستقر در محل نمایندگی طبق درخواست مدیریت فروش	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی به مدت حداکثر ۳ ماه	قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه
۶-۸	عدم ثبت شماره شاسی خودرو امانی تخصیص داده شده به مشتری در سیستم فروش	۲	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی به مدت حداکثر ۳ ماه	قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۱ از ۲۶

جدول شماره ۷		اقدامات تنبیهی تخلف در تحویل خودرو			واحد مجری: فروش
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۷-۱	تحویل خودرو به مشتریان قبل از مرحله تخصیص	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۲	عدم رعایت دستورالعمل های جاری در خصوص همکاری با پیمانکاران و برقراری ارتباط خارج از ضوابط	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش حداکثر ۳ ماه و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۳	تحویل خودروی مشتری به فردی غیر از ملک خودرو	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۴	عدم رعایت امانت داری و جابجایی قطعات خودروهای ارسالی	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جبران خسارت مشتری و قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جبران خسارت مشتری و قطع امانی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	طرح در کمیته تعلیق / قطع همکاری
۷-۵	عدم نگهداری صحیح خودرو در نمایندگی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جبران خسارت مشتری	جبران خسارت مشتری و قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	جبران خسارت مشتری و قطع موقت فروش حداکثر تا ۳ ماه و کسر ۱۵۰٪ کمیسیون
۷-۶	عدم تحویل گیری صحیح خودرو و انتقال آن به مشتریان - دریافت خودروهای معیوب بدون تنظیم صورتجلسه	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع امانی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۷	عودت خودروها به اداره تحویل بدون هماهنگی قبلی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع امانی و کسر ۱۵۰٪ کمیسیون
۷-۸	جابجا تحویل دادن خودرو - درج اشتباه رنگ و نوع خودرو	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	قطع امانی
۷-۹	عدم ثبت رسید خودروها در نمایندگی به صورت آنلاین	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۳۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون
۷-۱۰	تحویل خودروهای دارای ایراد از پیمانکار حمل و اصلاح آن در نمایندگی بدون هماهنگی با واحد فروش	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع امانی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۱۱	تحویل خودرو به مشتریان خارج از نمایندگی و در مکان نامناسب	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع امانی و کسر ۱۵۰٪ کمیسیون
۷-۱۲	عدم عودت به موقع و کامل خودروهای امانی مستقر در محل نمایندگی طبق درخواست واحد فروش و یا امتناع از تحویل خودرو به خودروبر شرکت در زمان ارسال خودروبر به محل نمایندگی و خواب خودروبر در شهر محل نمایندگی و یا برگشت خودرو	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر هزینه خودروبر از حساب نمایندگی و کسر ۳۰٪ کمیسیون آن ماه	اخذ تعهد کتبی از کسر هزینه خودروبر از حساب نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون آن ماه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه خودروبر از حساب نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون آن ماه و قطع امانی



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۲ از ۲۶

جدول شماره ۷		اقدامات تنبیهی تخلف در تحویل خودرو			واحد مجری: فروش
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۷-۱۳	تحویل گیری اشتباه خودروهای سایر نمایندگی ها از پیمانکار	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۱۴	عدم نظارت بر تحویل کامل ارقام همراه خودرو	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۱۵	عدم کنترل مشخصات خودرو با برگه ارسالی خودرو و وجود مغایرت در پرونده	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۱۶	عدم تحویل خودرو به مشتری در زمان اعلام شده توسط شرکت آربین موتور	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون و جبران خسارت های ناشی از شکایت احتمالی مشتری و جلب رضایت مشتری	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون و جبران خسارت های ناشی از شکایت احتمالی مشتری و جلب رضایت مشتری	قطع موقت فروش و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۱۷	نگهداری خودروی مشتری (پس از تخصیص و قبل از آماده شدن پلاک) به اجبار در محل نمایندگی	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و جبران خسارت های ناشی از شکایت احتمالی مشتری و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جبران خسارت های ناشی از شکایت احتمالی مشتری و جلب رضایت مشتری	ارجاع به کمیته جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۷-۱۸	خالی بودن باک بنزین خودرو حین تحویل به مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی
۷-۱۹	بالا رفتن نامتعارف کیلومتر خودرو به نسبت کیلومتر زمان تحویل خودرو به نمایندگی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون و قطع امانی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون و قطع موقت فروش
۷-۲۰	نامناسب بودن وضعیت تمیزی خودرو	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۲۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون
۷-۲۱	اجرای نامناسب فرآیند PDS و در دسترس نبودن سوابق مربوطه	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۲۲	عدم ارائه آموزش تجهیزات و آپشن خودرو به مشتریان در زمان تحویل خودرو	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۷-۲۳	عدم اعلام به موقع وضعیت دریافت خودرو (اعلام تایید سلامت حداکثر تا ۱۲ ساعت پس از دریافت خودرو)	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۳ از ۲۶

جدول شماره ۸		اقدامات تنبیهی تخلف در اسناد و مدارک مشتری			واحد مجری: فروش
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۸-۱	عدم ارائه قرارداد شرکتی به مشتری	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	طرح در کمیته جهت تعلیق/ قطع همکاری
۸-۲	توافقات خارج از چارچوب قرارداد مشتریان (هر گونه دست نویس کردن و یا اضافه کردن بند به قرارداد و یا فاکتور)	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و قطع موقت فروش و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	طرح در کمیته جهت تعلیق/ قطع همکاری
۸-۳	جابجا تحویل دادن فیزیک پلاک	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش
۸-۴	تاخیر در دریافت و تحویل مدارک مشتریان	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۸-۵	مفقود کردن مدارک مشتری و یا فیزیک پلاک خودرو	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش
۸-۶	واگذاری اسناد و فیزیک پلاک خودرو به غیر مالک	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش
۸-۷	دریافت چک های مخدوش از مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش
۸-۸	ثبت نادرست اطلاعات مشتریان در سیستم جامع که منجر به ابطال سند فروش گردد	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	تعهد کتبی به نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۸-۹	عدم ارسال به موقع اسناد و فرم ها و یا اطلاع رسانی به موقع درخواست مشتری که منجر به نارضایتی مشتری گردد	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	تعهد کتبی به نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۸-۱۰	بارگذاری نکردن یا بارگذاری نامناسب تصویر مدارک مشتریان در سیستم جامع	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	تعهد کتبی به نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۴ از ۲۶

۳-۲-۶- تخلفات در حوزه امور مشتریان

جدول شماره ۹		اقدامات تنبیهی تخلف در رعایت حقوق مشتری		واحد مجری: امور مشتریان	
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۹-۱	ضرب و شتم و درگیری با مشتری	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی - جریمه نقدی ۱۰ میلیون تومان	تعلیق فعالیت به مدت حداکثر ۳۰ روز - جریمه نقدی ۲۰ میلیون تومان	قطع همکاری
۹-۲	خروج خودرو مشتری بدون هماهنگی با مشتری	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	تعلیق فعالیت نمایندگی ۷ روز و جریمه نقدی ۵ میلیون تومان	تعلیق فعالیت به مدت حداکثر ۳۰ روز و جریمه نقدی ۱۰ میلیون تومان
۹-۳	عدم تنظیم قرارداد با مشتری قبل از انجام عملیات صافکاری و نقاشی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	کسر هزینه خدمات صافکاری و نقاشی
۹-۴	عدم ارائه اطلاعات لازم و یا صحیح در ارتباط با مراجعه مشتری به تعمیرگاه های مرکزی یا نمایندگی های دیگر	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	-
۹-۵	اخذ ما به تفاوت قطعات شرکتی از مشتریان	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و عودت ما به تفاوت به مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه ۲ برابری ما به تفاوت	جریمه ۵ برابری مبلغ ما به تفاوت و کاهش گرید نمایندگی
۹-۶	انجام تعمیرات علاوه بر مواردی که در برگ پذیرش مشخص شده بدون هماهنگی با مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه نقدی معادل هزینه کار اضافه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر هزینه کار اضافه	جریمه نقدی معادل ۵ برابر هزینه کار اضافه
۹-۷	اخذ وجه از مشتری در قبال مواردی که طبق بخشنامه ها بعهده گارانتی می باشد	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورتحساب	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۶ برابر مبلغ صورتحساب	جریمه نقدی معادل ۸ برابر مبلغ صورتحساب
۹-۸	عدم تحویل صورتحساب سیستمی (فاکتور رسمی) به مشتری و یا رسید تحویل خودرو	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورتحساب	جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورتحساب و تعلیق نمایندگی ۷ روز
۹-۹	عدم اخذ امضاء مشتری بر روی برگ های پذیرش و صورتحساب تعمیرات	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورتحساب	جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورتحساب و تعلیق نمایندگی به مدت ۷ روز
۹-۱۰	سهل انگاری در حفظ خودروی مشتری نظیر: آسیب بدنه، سرقت و ... و اعمال خسارت به خودروی مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و تامین خسارت مشتری و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و تامین خسارت مشتری و جلب رضایت مشتری و جریمه نقدی ۱۰ میلیون تومانی	جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورتحساب و تعلیق نمایندگی به مدت ۷ روز
۹-۱۱	عدم ثبت درخواست خرید در صورتیکه قطعه مورد نظر در نمایندگی موجود نباشد	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۳ برابر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی
۹-۱۲	عدم رفتار و برخورد مناسب با مشتریان در حوزه فروش و خدمات پس از فروش	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	تعلیق فروش به مدت ۱ هفته و کسر ۲۰٪ کمیسیون



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۵ از ۲۶

جدول شماره ۹		اقدامات تنبیهی تخلف در رعایت حقوق مشتری			واحد مجری: امور مشتریان
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهاات بار اول	تنبیهاات بار دوم غیر متوالی	تنبیهاات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۹-۱۳	ارائه پاسخ غیرمنطقی به مشتری و ارجاع مشتریان در مسائل مربوط به نمایندگی به واحدها و ادارات و در نهایت بلا تکلیفی مشتریان (کلیه درخواست ها مانند اصلاح سند، صدور سند، تسویه حساب، امور انصراف و غیره)	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	تعليق فعالیت ۱ هفته و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۹-۱۴	عدم ارسال به موقع پاسخ استعلام در خصوص (شکایات مشتریان و درخواست های واحدها)	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی ۵ میلیون تومان	تعليق فعالیت ۷ روزه و جریمه نقدی تا ۱۰ میلیون تومان
۹-۱۵	عدم اطلاع رسانی و راهنمایی مشتری در خصوص نحوه ثبت نام، پذیرش تا تحویل خودرو	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی ۵ میلیون تومان	تعليق فعالیت ۷ روزه و جریمه نقدی تا ۱۰ میلیون تومان
۹-۱۶	استفاده از خودروی ارسالی برای مشتری بدون هماهنگی با شرکت آراین موتور به عنوان خودرو نمونه نمایشگاهی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۹-۱۷	عدم انجام کارهای درخواستی مشتری که در برگه پذیرش ثبت شده	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی ۵ میلیون تومان	تعليق فعالیت ۷ روزه و جریمه نقدی تا ۱۰ میلیون تومان



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۶ از ۲۶

۴-۲-۶- تخلفات در حوزه تبلیغات و بازاریابی

جدول شماره ۱۰		اقدامات تنبیهی تخلف در تبلیغات و بازاریابی		واحد مجری: تبلیغات و بازاریابی	
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیحات بار اول	تنبیحات بار دوم غیر متوالی	تنبیحات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۰-۱	تضعیف جایگاه شرکت از طریق حضور نامناسب در نمایشگاه	۴	قطع امانی و عدم تسویه هزینه های بازاریابی در خصوص اجاره فضا	قطع امانی و کسر هزینه حضور در نمایشگاه و عدم شرکت در نمایشگاه های آتی	کسر هزینه حضور در نمایشگاه و قطع موقت فروش به مدت حداکثر ۳ ماه
۱۰-۲	تضعیف جایگاه شرکت به واسطه تبلیغات کذب	۴	قطع امانی و عدم پرداخت هزینه های ۵ ماهه بازاریابی	قطع موقت فروش و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی
۱۰-۳	تبلیغ در رسانه های غیر مجاز	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی / قطع موقت فروش	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۰-۴	شرکت در نمایشگاه های خودرو و غیره بدون هماهنگی با واحد تبلیغات و بازاریابی شرکت	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی	قطع امانی / قطع موقت فروش و کسر ۱۰٪ از کمیسیون فروش همان ماه و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری و کسر ۵۰٪ کمیسیون همان ماه و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی
۱۰-۵	عدم همکاری در برگزاری نمایشگاه های خودرو	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت هزینه تبلیغات ۳ ماهه	محرومیت از شرکت در دو دوره نمایشگاه	محرومیت دائمی از شرکت در نمایشگاه
۱۰-۶	برگزاری کمپین تبلیغاتی در محدوده نمایندگی بدون انجام هماهنگی با واحد تبلیغات و بازاریابی شرکت	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی / قطع موقت فروش	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۰-۷	استفاده از واژه های خلاف واقع در معرفی نمایندگی با هدف بهره وری یا تهدید دیگر همکاران	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی	قطع موقت فروش
۱۰-۸	تبلیغ بدون انجام هماهنگی طرح ، زمان و هزینه با واحد تبلیغات و بازاریابی شرکت نظیر چاپ و توزیع هرگونه کاتالوگ و بروشور، تیزر و درج آگهی در صدا و سیما، بیلبرد، زیرنویس و ..	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی / قطع موقت فروش و کسر ۱۰٪ از کمیسیون فروش همان ماه	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری قطع امانی و کسر ۳۰٪ کمیسیون و عدم پذیرش هزینه های بازاریابی
۱۰-۹	برقراری ارتباط با نمایشگاه های خودروی غیر مجاز	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵٪ از کمیسیون فروش همان ماه	قطع امانی / قطع موقت فروش و کسر ۱۰٪ از کمیسیون فروش همان ماه	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری قطع امانی و کسر ۳۰٪ کمیسیون و عدم پذیرش هزینه های بازاریابی
۱۰-۱۰	اهداء هدایای تبلیغاتی بدون اخذ مجوز و هماهنگی با شرکت	۲	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	کسر ۱۰٪ از کمیسیون همان ماه	قطع امانی
۱۰-۱۱	عدم همکاری در ارائه اطلاعات بازار منطقه	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی	قطع موقت فروش
۱۰-۱۲	استفاده از نام خودروها خارج از نام های استاندارد تعیین شده	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع امانی	قطع موقت فروش
۱۰-۱۳	فروش خودرو غیر شرکتی (وارداتی) در محل فروش خودروهای شرکتی	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵٪ از کمیسیون فروش و عدم پرداخت هزینه های بازاریابی ۳ ماهه	قطع امانی / قطع موقت فروش و کسر ۱۰٪ از کمیسیون فروش همان ماه	قطع موقت فروش و کسر ۵۰٪ در صد کمیسیون فروش همان ماه و یا لغو همکاری در بار سوم به بالا
۱۰-۱۴	عدم ارسال به موقع (مدت زمان ابلاغ شده) و مناسب مستندات تبلیغات انجام شده شامل عکس، نمونه تبلیغات چاپی مثل مجله، رزفنامه و ... به همراه فاکتورهای مربوط	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت هزینه های ۳ ماهه بازاریابی	قطع امانی و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی	قطع موقت فروش و عدم پرداخت هزینه های ۲ ماهه بازاریابی
۱۰-۱۵	انعقاد قرارداد فروش با موسسات دیگر بدون هماهنگی مدیریت فروش	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت هزینه تبلیغاتی ۳ ماهه	قطع امانی	قطع موقت فروش



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۷ از ۲۶

۵-۲-۶- تخلفات در حوزه خدمات پس از فروش

جدول شماره ۱۱		اقدامات تنبیهی تخلف در استانداردسازی نمایندگی			واحد مجری: امور نمایندگی ها
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۱-۱	انجام ساخت و ساز و تعمیرات، فضا و نما و عناصر دیداری بدون هماهنگی و اخذ مجوز از شرکت	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰ درصد کمیسیون فروش همان ماه	کسر ۵۰ درصد کمیسیون فروش همان ماه
جدول شماره ۱۲		اقدامات تنبیهی تخلف در امور نمایندگی ها			واحد مجری: امور نمایندگی ها
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۲-۱	عدم رفع نواقص حقوقی در مدارک مالکیت	۲	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و تعلیق فعالیت نمایندگی تا ۳۰ روز	قطع همکاری
۱۲-۲	فعالیت در زمان لغو اعتبار ارائه خدمات	۴	تذکر کتبی به نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری	قطع همکاری
۱۲-۳	عدم اجرای فرآیندهای کنترل کیفیت در نمایندگی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین کسر بخشی از مطالبات
۱۲-۴	تغییر مکان عاملیت بدون اخذ مجوز کتبی از شرکت	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲۰٪ کمیسیون یک ماه	قطع همکاری
۱۲-۵	رها نمودن مستمر نمایندگی (بیش از ۳۰ روز) و عدم ارائه خدمات بدون اخذ مجوز	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین کسر بخشی از مطالبات	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۲-۶	عدم رعایت تعرفه اجرت تعمیرات شرکت	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کاهش نرخ اجرت و کاهش دوره و طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری برای ۱ دوره	کاهش نرخ اجرت و حفظ برای ۲ دوره و طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۲-۷	واگذاری عاملیت به هر صورت (وکالتاً یا اصالتاً) و به هر شخص (حقیقی ، حقوقی) بدون اخذ مجوز	۴	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری	قطع همکاری	قطع همکاری
۱۲-۸	واگذاری عاملیت به علت فوت ، ورشکستگی، حجر، انحلال و نقل و انتقال سهام عامل (اگر شخصیت حقوقی باشد) بدون اخذ مجوز	۴	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری	قطع همکاری	قطع همکاری



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۸ از ۲۶

جدول شماره ۱۳		اقدامات تنبیهی تخلف در آموزش			واحد مجری: امور نمایندگی ها
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۳-۱	استفاده از گواهینامه فرد آموزش دیده توسط فرد آموزش ندیده	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و آموزش فرد مورد نظر با هزینه نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و آموزش فرد مورد نظر با هزینه نمایندگی	لغو ارائه خدمات نمایندگی
۱۳-۲	عدم شرکت در دوره های آموزشی برگزار شده توسط شرکت	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر هزینه دوره ها از محل مطالبات	نمایندگی و کسر هزینه دوره ها از محل مطالبات	کسر ۳ برابری هزینه دوره ها از محل مطالبات
۱۳-۳	تعویض نیرو زیر ۳ سال	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و آموزش فرد مورد نظر یا هزینه نمایندگی	تذکر کتبی به نمایندگی کسر هزینه های دوره ها از محل مطالبات	کسر ۳ برابر هزینه دوره آموزشی
۱۳-۴	عدم فراهم امکانات لازم جهت برگزاری دوره آنلاین (دوربین ، لپ تاب، میکروفون و ...)	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و آموزش فرد مورد نظر یا هزینه نمایندگی	تذکر کتبی به نمایندگی کسر هزینه های دوره ها از محل مطالبات	کسر ۳ برابر هزینه دوره آموزشی
۱۳-۵	عدم حضور فراگیر به صورت منظم در هنگام برگزاری دوره های آموزشی	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و آموزش فرد مورد نظر یا هزینه نمایندگی	تذکر کتبی به نمایندگی کسر هزینه های دوره ها از محل مطالبات	کسر ۳ برابر هزینه دوره آموزشی



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۱۹ از ۲۶

جدول شماره ۱۴		اقدامات تنبیهی تخلف در فنی و مهندسی			واحد مجری: خدمات پس از فروش
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهاات بار اول	تنبیهاات بار دوم غیر متوالی	تنبیهاات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۴-۱	اقدام به تعمیر خودرو شکایتی یا سانحه دیده قبل از اطلاع به مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جبران خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جبران خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ خسارت	جبران خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ خسارت
۱۴-۲	ارسال اطلاعات نادرست و غیر صحیح در خصوص نحوه انجام تعمیرات به شرکت	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل فاکتور	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر فاکتور
۱۴-۳	ثبت اجرت اضافه در سیستم در خصوص تعمیرات خودروی مشتری	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر اجرت اضافه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر اجرت اضافه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵ برابر اجرت اضافه
۱۴-۴	عدم بروز رسانی مدارک و مستندات فنی یا عدم نگهداری مناسب کلیه مدارک فنی و در دسترس بودن آنها	۱	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	عدم شرکت در طرح های فصلی شرکت تا ۶ ماه
۱۴-۵	عدم اطلاع رسانی به موقع در خصوص مشکلات حاد مشاهده شده در خودرو به بخش فنی و مهندسی علیرغم مراجعه مشتریان	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و جبران خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه ۱ برابری خسارت وارده به مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه ۲ برابری خسارت وارده به مشتری
۱۴-۶	انجام تعمیرات غیراستاندارد حتی به درخواست مشتری یا اعمال خسارت به خودرو مشتری در محدوده تعمیرات	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جبران هزینه خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی ، جبران هزینه خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی و جریمه معادل ۲ برابر مبلغ خسارت	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه معادل ۵ برابر مبلغ خسارت و عدم شرکت در طرح های فصلی شرکت تا ۶ ماه
۱۴-۷	استفاده از قطعات ارائه شده از سوی مشتری اعم از نو یا استوک	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه ۲ برابری فاکتور	جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورت حساب
۱۴-۸	انجام تعمیرات بر روی خودرویی که مجوز گارانتی ارائه خدمات آن خودرو از شرکت اخذ نشده است	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت هزینه کلیم گارانتی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه معادل ۲ برابر هزینه کلیم گارانتی
۱۴-۹	عدم همکاری نمایندگی با کارشناس واحد فنی و مهندسی در زمان بازدید از خودروهای شکایتی، متوقف	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه خواب از حساب نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر معادل ۲ برابر هزینه خواب از حساب نمایندگی
۱۴-۱۰	استفاده نکردن از ابزار مخصوص و تجهیزات موجود یا بکارگیری ابزار و تجهیزاتی که مورد تایید فنی و مهندسی نمی باشد. از جمله بکارگیری دستگاه عیب یاب متفرقه و عدم نصب و بروز رسانی نرم افزار دستگاه عیب یاب	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعیین کسر بخشی از مطالبات و عدم شرکت در طرح های فصلی شرکت تا ۶ ماه
۱۴-۱۱	عدم تجهیز نمایندگی در راستای تحقق محصول جدید	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و معلق ماندن ارائه خدمات به مدت ۳ ماه	تعلیق خدمات به مدت حداکثر ۶ ماه
۱۴-۱۲	عدم اجرای PM و کالیبراسیون تجهیزات و استفاده از تجهیزات معیوب	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	عدم شرکت در طرح های فصلی شرکت تا ۶ ماه



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲۰ از ۲۶

جدول شماره ۱۴		اقدامات تنبیهی تخلف در فنی و مهندسی		واحد مجری: خدمات پس از فروش	
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۴-۱۳	عدم رفع عیب پس از مراجعه دوم مشتری به تعمیرگاه	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و عودت هزینه تعمیرات مراجعه اول-هماهنگی با مشتری (در صورت عدم توانایی عاملیت) جهت پذیرش در عاملیت دیگر که کلیه هزینه های ایاب و ذهاب اعزام کارشناس فنی (در صورت عدم وجود عاملیت دیگری در شهر) به عهده عاملیت می باشد	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عودت هزینه تعمیرات مراجعه اول و جریمه نقدی تا ۲ برابر مبلغ فاکتور	اخذ تعهد کتبی و عودت هزینه تعمیرات مراجعه اول و جریمه نقدی تا ۴ برابر مبلغ فاکتور
۱۴-۱۴	عدم اجرای فراخوان های اعلامی از سوی واحد فنی و مهندسی	۳	تذکر کتبی به عاملیت	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی، عدم پرداخت هزینه قطعه و اجرت فراخوان و پرداخت کلیه خسارت های وارده در اثر انجام فراخوان	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ اجرت و قطعه فراخوان و کلیه خسارت های وارده در اثر عدم انجام فراخوان
۱۴-۱۵	تشخیص و عیب یابی نادرست در تعویض قطعه به صورت گارانتی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت هزینه قطعه و اجرت تعمیرات انجام شده	اخذ تعهد کتبی و جریمه تا ۲ برابر هزینه قطعه و اجرت تعمیرات انجام شده	جریمه تا ۵ برابر هزینه قطعه و اجرت تعمیرات انجام شده
۱۴-۱۶	عدم انجام یا انجام ناقص وظایف محوله در ارتباط با کارشناس فنی. فراهم نکردن امکانات لازم در نمایندگی نظیر اتاق، کامپیوتر، تلفن، لوازم تحریر، اسناد و مدارک فنی	۲	تذکر کتبی و تهیه صورتجلسه و رفع مغایرت ها	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی، عدم تایید مجوزهای گارانتی و عدم ارائه خدمات فنی مهندسی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی، بستن دسترسی پذیرش نمایندگی با توجه به مصوبه کمیته امور نمایندگان
۱۴-۱۷	عدم اخذ نمره قبولی در دوره های برگزار شده و غیبت در دوره های فنی آموزشی کارشناسان نمایندگی	۲	ثبت نام مجدد و کسر هزینه وجه دوره	ثبت نام مجدد و پرداخت وجه دوره و اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	قطع همکاری با کارشناس
۱۴-۱۸	استفاده از کارشناسان فنی به صورت نیمه وقت در نمایندگی / عدم وجود یا جذب کارشناس فنی بیش از یک ماه کاری	۴	معرفی نفر جدید تمام وقت	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی، عدم تایید مجوزهای گارانتی و عدم ارائه خدمات فنی مهندسی	طرح در کمیته جهت تعیین کسر بخشی از مطالبات، بستن دسترسی نمایندگی با توجه به مصوبه کمیته امور نمایندگان
۱۴-۱۹	استفاده از مهر کارشناسان فنی توسط افراد غیر مسئول	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی، عدم تایید مجوزهای گارانتی و عدم ارائه خدمات فنی مهندسی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی، بستن دسترسی پذیرش نمایندگی با توجه به مصوبه کمیته امور نمایندگان
۱۴-۲۰	عدم استفاده از اطلاعات، بخشنامه ها و یا مستندات فنی مرتبط با تعمیرات انجام شده بر روی خودرو	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر خسارت وارد شده به مشتری مطابق فاکتور صادر شده	جریمه تا ۲ برابر هزینه قطعه و اجرت تعمیرات انجام شده	جریمه تا ۵ برابر هزینه قطعه و اجرت تعمیرات انجام شده



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲۱ از ۲۶

جدول شماره ۱۵		اقدامات تنبیهی تخلف در گارانتی		واحد مجری: خدمات پس از فروش	
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۵-۱	عدم نگهداری قطعات مطابق زمان اعلام شده و عدم همکاری در بازدید قطعات داغی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۳ درصد مبلغ کل کلیم ماه قبل	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۱۰ درصد مبلغ کل کلیم ماه قبل	عدم پرداخت علی الحساب یک ماه و جریمه نقدی معادل ۲۰ درصد مبلغ کل کلیم ماه قبل و کاهش نرخ اجرت
۱۵-۲	عدم نگهداری یا نگهداری نامناسب مدارک کلیم در نمایندگی طبق بخشنامه های امور نمایندگی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۱۰ درصد مبلغ کل کلیم در ماه بررسی	جریمه نقدی معادل ۲۰ درصد مبلغ کل کلیم در ماه بررسی
۱۵-۳	نگهداری قطعات تقلبی بجای قطعات داغی (منظور از قطعات تقلبی: قطعات دفرمه شده، نو و یا برای خودرو دیگر می باشد)	۳	تاخیر یک ماهه پرداخت علی الحساب (بار اول و کمتر از ۵ قطعه) و جریمه نقدی به نسبت قطعات تقلبی کشف شده به کل قطعات کلیم شده همان ماه	تاخیر سه ماهه در پرداخت علی الحساب (بار دوم/ بار اول و بیشتر از ۵ قطعه) و جریمه نقدی معادل ۲ برابر نسبت قطعات تقلبی کشف شده به کل قطعات کلیم شده	کاهش نرخ اجرت و طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۵-۴	الصاق نبودن تگ قطعات داغی یا تگ ناقص	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و عدم پرداخت مبلغ کلیم قطعات	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت مبلغ کلیم قطعات و کسر معادل ۲ برابر آن	تاخیر ۲ ماهه در پرداخت علی الحساب گارانتی و کسر معادل ۳ برابر مبلغ کلیم قطعات
۱۵-۵	خارج از گارانتی بودن و ناقص کردن قطعات داغی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه معادل ۱۰ درصد مبلغ کل کلیم همان ماه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و تاخیر ۱ ماهه پرداخت علی الحساب و جریمه معادل ۲۰ درصد مبلغ کل کلیم همان ماه	عدم پرداخت علی الحساب دو ماه و جریمه معادل ۵۰ درصد مبلغ کل کلیم همان ماه و کاهش نرخ اجرت
۱۵-۶	بالا بودن نسبت کلیم های غیر واقعی به کل کلیم های مورد بررسی $X =$ نسبت کلیم های غیر واقعی به کل کلیم های مورد بررسی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه معادل X برابر مبلغ کلیم همان ماه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه معادل $2X$ برابر مبلغ کل کلیم همان ماه	جریمه معادل کل مبلغ کل کلیم همان ماه و کاهش نرخ اجرت
۱۵-۷	بالا بودن متوسط اجرت معمول به قطعه و یا کار خارج از تعمیرگاه	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه به میزان ۳ درصد از مبلغ کل کلیم یک ماه	عدم پرداخت علی الحساب تا دو ماه بعد و جریمه به میزان ۱۰ درصد از مبلغ کل کلیم در همان دوره	عدم پرداخت علی الحساب تا سه ماه و جریمه به میزان ۲۰ درصد از مبلغ کل کلیم در همان دوره
۱۵-۸	بالا بودن متوسط هزینه گارانتی خودرو	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عدم پرداخت علی الحساب به مدت یک ماه و جریمه به میزان ۵ درصد از مبلغ کل کلیم همان دوره	عدم پرداخت علی الحساب به مدت سه ماه و جریمه به میزان ۱۵ درصد از مبلغ کل کلیم همان دوره
۱۵-۹	وجود اقلام غیر گارانتی یا تاریخ گذشته در انبار داغی	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر مبلغ کلیم قطعات	خذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر مبلغ کلیم قطعات
۱۵-۱۰	عدم تناسب شرح عیب فنی مندرج در تگ داغی با قطعه تعویض شده	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر مبلغ کلیم قطعات	خذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر مبلغ کلیم قطعات
۱۵-۱۱	عدم تطابق کیلومتر خودروهای پذیرش شده با کیلومتر واقعی خودرو	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کاهش نرخ اجرت



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲۲ از ۲۶

جدول شماره ۱۵		اقدامات تنبیهی تخلف در گارانتی			واحد مجری: خدمات پس از فروش
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۵-۱۲	پذیرش خودروهای متفرقه در نمایندگی بدون اخذ مجوز	۴	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کاهش نرخ اجرت
۱۵-۱۳	متوقف و نگه داشتن خودروها از سوی نمایندگی که قابلیت حرکت دارند و این توقف منجر به پرداخت هزینه خواب گردد	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه خواب از حساب نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۴ برابر هزینه خواب از حساب نمایندگی	خذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر معادل ۸ برابر هزینه خواب از حساب نمایندگی
۱۵-۱۴	فروش قطعات غیراصل به مشتری بدون اخذ مجوز از شرکت آراین موتور	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و جبران خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی جبران خسارت وارده به مشتری توسط نمایندگی و طرح در کمیته جهت تعیین کسر بخشی از مطالبات	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۵-۱۵	عدم همکاری در برگزاری کمپین ها و فراخوان ها	۳	اخذ تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	پرداخت جریمه برابر کل شاسی های مراجعه کننده به نمایندگی
۱۵-۱۶	عدم ارسال به موقع کلیم های گارانتی	۱	رد کلیم و تذکر کتبی	رد کلیم و تذکر کتبی	پرداخت هزینه کلیم ها و اخذ تعهد کتبی
۱۵-۱۷	عدم دقت و سهل انگاری در حفظ و نگهداری قطعات داغی	۳	کسر از حساب به اندازه قطعه داغی و تذکر کتبی	کسر از حساب به اندازه ۲ برابر تخلف انجام شده و اخذ تعهد نامه	کسر از حساب به اندازه ۵ برابر تخلف انجام شده و اخذ تعهد نامه



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲۳ از ۲۶

جدول شماره ۱۶		اقدامات تنبیهی تخلف در قطعات			واحد مجری: واحد قطعات و امور نمایندگی ها
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۶-۱	تهیه و استفاده از قطعات غیر استاندارد، قطعات تقلبی و در خصوص قطعاتی که شرکت دارای موجودی نمی باشد	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورت حساب	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورت حساب	جریمه نقدی معادل ۱۰ برابر مبلغ صورت حساب
۱۶-۲	اضافه نمودن قطعات یا هزینه های غیر واقعی بدون هماهنگی مشتری	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورت حساب	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورت حساب	جریمه نقدی معادل ۱۰ برابر مبلغ صورت حساب
۱۶-۳	عدم تطابق قطعات کلیم شده با موجودی انبار داغی	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر هزینه خواب	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورت حساب	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۱۰ برابر مبلغ صورت حساب
۱۶-۴	عدم سفارشگذاری به موقع قطعات یدکی مورد نظر مشتریان توسط نمایندگی	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری
۱۶-۵	زیر قیمت فروشی و گرانفروشی قطعات شرکتی توسط نمایندگی	۴	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل دو برابر مبلغ زیر قیمت فروخته شده
۱۶-۶	گرانفروشی و فروش قطعات و لوازم یدکی تقلبی که باعث عدم رضایت مشتریان می گردد	۴	تذکر کتبی به نمایندگی و عودت ما به تفاوت به مشتری و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عودت ما به تفاوت به مشتری و جریمه ۵ برابر مبلغ ما به تفاوت و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و عودت ما به تفاوت به مشتری و جریمه ۱۰ برابر مبلغ ما به تفاوت و جلب رضایت مشتری و کاهش گرید نمایندگی در حوزه فروش قطعه
۱۶-۷	تامین قطعات موجود در سیستم شرکت از منابع غیر شرکتی	۴	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و سفارشگذاری قطعات به شرکت	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و جریمه نقدی معادل ۲ برابر مبلغ صورت حساب و سفارش گذاری قطعات به شرکت	جریمه نقدی معادل ۵ برابر مبلغ صورت حساب و سفارش گذاری قطعات به شرکت
۱۶-۸	عدم استفاده از سفارشگذاری قطعات بصورت VOR جهت جلوگیری از خواب خودرو	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری
۱۶-۹	سفارش گذاری قطعات به صورت VOR بر روی شاسی غیر واقعی	۲	تذکر کتبی به نمایندگی و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۲ برابر هزینه خواب خودرو از حساب نمایندگی و جلب رضایت مشتری
۱۶-۱۰	چیدمان نمای فروشگاه یا انبار با قطعاتی با بسته بندی غیر شرکتی توسط نمایندگی ها (در معرض دید بودن قطعات غیرشرکتی توسط نمایندگی ها)	۲	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲۴ از ۲۶

جدول شماره ۱۷		اقدامات تنبیهی تخلف در دریافت کالا در نمایندگی		واحد مجری: واحد قطعات	
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۷-۱	مرجوع نمودن کالا به هر دلیل بدون هماهنگی با شرکت	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و پرداخت هزینه ارسال و دریافت کالا	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پرداخت ۵ برابر هزینه ارسال و دریافت کالا	جریمه ۱۰ برابر هزینه ارسال و دریافت کالا
۱۷-۲	عدم رسید سیستمی قطعات	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پنجاه میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی
۱۷-۳	وجود مغایرت در انبار نمایندگی	۴	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پنجاه میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی
۱۷-۴	عدم رعایت استانداردهای قفسه بندی و نگهداری کالا و نگهداری نامناسب قطعات	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	پنجاه میلیون ریال جریمه نمایندگی
۱۷-۵	عدم تفکیک قطعات بدنه از قطعات دیگر	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پنجاه میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی
۱۷-۶	عدم نامگذاری مناسب مایعات (روغن موتور ، روغن ترمز و ..)	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پنجاه میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی
۱۷-۷	عدم نامگذاری مناسب قطعات داغی و یا تفکیک انبار داغی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پنجاه میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی
۱۷-۸	عدم وجود سیستم آدرس دهی قطعات یدکی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و پنجاه میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی	یکصد میلیون ریال جریمه نقدی نمایندگی



دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها

کد مدرک I-019-01

تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

شماره صفحه: ۲۵ از ۲۶

۶-۲-۶- تخلفات در حوزه مالی

جدول شماره ۱۸		اقدامات تنبیهی تخلف در امور مالی			واحد مجری: مالی
کد تخلف	شرح تخلف	درجه تخلف	تنبیهای بار اول	تنبیهای بار دوم غیر متوالی	تنبیهای بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱۸-۱	عدم حضور نمایندگی جهت تعیین وضعیت مالی در مهلت مقرر	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری
۱۸-۲	عدم واریز اقساط یا چک های پرداختی	۳	تذکر کتبی به نمایندگی و ارائه مهلت ده روزه جهت واریز وجه	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و ارائه مهلت ۷ روزه جهت واریز وجه	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری / کوتاه نمودن مابقی دوره بازپرداخت اقساط و جریمه مالی با افزایش بهره ۱۸ درصد روزشمار برای اقساط یا چکهای پرداختی
۱۸-۳	عدم صدور صورتحساب کمیسیون در زمان مقرر	۳	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون

تبصره ۲: در صورت نامشخص بودن دوره ی زمانی یا درصد کسر کمیسیون نمایندگی، موضوع می بایست در جلسه کمیته امور نمایندگیها تصمیم گیری و مصوبات اجرایی گردد.

نکته ۳: در صورت لغو امتیاز عاملیت می بایست مسئول امور نمایندگی ها به کلیه ی واحدهای دارای تعامل با نمایندگی ها به صورت کتبی اطلاع رسانی نماید تا از تاریخ لغو امتیاز هر گونه تعاملی با عاملیت لغو شود.

نکته ۴: در صورت تصمیم گیری بر تنبیه نمایندگی به صورت لغو موقت یا دائم فروش یا خدمات نمایندگی این موضوع می بایست در سایت شرکت به عنوان اعلام توبیخ نمایندگی اعلام گردد.

نکته ۵: حداکثر زمان قطع امانی و قطع موقت فروش ۳ ماه خواهد بود، در سایر موارد می بایست در جلسه کمیته امور نمایندگی طرح مساله و تصمیم گیری گردد.

نکته ۶: در صورت بروز چند تخلف از سوی نمایندگی، طرح مسأله و تصمیم گیری در جلسه کمیته امور نمایندگی ها صورت می پذیرد.


نکته ۷: ارسال ایمیل به منزله ی امضاء شخص ارسال کننده و دریافت کننده (در صورت عدم ارسال جوابیه ای مبنی بر مخالفت) تلقی می گردد.

۶-۳- بخشودگی تخلفات:

تنها مدیر عامل شرکت آرین موتور پویا/تابان صلاحیت اعطاء بخشودگی به عاملیت مجاز را دارد که می تواند با پیشنهاد یکی از مدیران مجموعه صورت پذیرد.

سوابق بخشودگی تخلفات نمایندگی به همراه مصوبه مربوطه کمیته امور نمایندگی ها و یا مجوز مدیریت عامل می بایست توسط واحد امور نمایندگی ها در سوابق نمایندگی بایگانی می گردد.

نکته حقوقی: لازم به ذکر است اگر نمایندگی مرتکب جرمی شود شخصاً مسئول می باشد.

کد مدرک I-019-01	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی ها	
تاریخ ایجاد/ بازنگری: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲		
شماره صفحه: ۲۶ از ۲۶		

۷. دریافت کنندگان:

- واحد خدمات پس از فروش
- واحد فروش
- واحد مالی
- واحد تبلیغات و بازاریابی
- واحد CRM
- واحد آموزش

۸. مدارک مرتبط :

- دستورالعمل اعطاء و لغو نمایندگی مجاز
- دستورالعمل ارزیابی نمایندگی های فروش و خدمات پس از فروش
- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی فروش و خدمات پس از فروش وزارت صنایع

۹. سوابق:

ردیف	نام سند	محل نگهداری	مدت نگهداری		نحوه نگهداری	
			جاری	راکد	کاغذی	الکترونیک
۱	فرم کسر از حساب نمایندگی	امور نمایندگی ها	تا زمان فعالیت نمایندگی	۲ سال	✓	✓
۲	فرم دریافت تعهدنامه کتبی از نمایندگی مجاز	امور نمایندگی ها	تا زمان فعالیت نمایندگی	۲ سال	✓	✓
۳	فرم اعلام تشویق یا تنبیه نمایندگی و طرح اقدام	امور نمایندگی ها	تا زمان فعالیت نمایندگی	۲ سال	✓	✓

۱۰. پیوست ها:

- فرم اعلام تخلف نمایندگی