



روش اجرایی پشتیبانی فروش و تحویل خودرو

PSS-SA-PR-XX-02-00

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06

جدول مشخصات سند

PSS-SA-PR-XX-02-00	کد سند:	روش اجرایی پشتیبانی فروش و تحویل خودرو	عنوان سند:
1401/02/06	تاریخ تهیه نسخه اولیه:	1401/02/06	تاریخ آخرین ویرایش:

تهیه کنندگان

سمت	نام و نام خانوادگی	سمت	نام و نام خانوادگی
کارشناس مسئول سیستم ها و روش ها	مینا خاتم	رئیس نمایشگاه مرکزی	سپهر کمپانی

جدول تایید و تصویب

تاریخ	امضا	سمت	نام و نام خانوادگی	نقش
		مدیر فروش	علی موسوی خرم	تایید کنندگان
		مدیر سیستم ها و روش ها	علی ساریان	
		مدیرعامل سواری	محمد رضا سیفی	تصویب کننده

جدول تغییرات				
ردیف	شماره بازنگری	صفحات تغییر یافته	شرح تغییر	تاریخ تغییر
1	00	-	ایجاد مدرک	1401/02/06
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

جدول توزیع سند			
نحوه دسترسی		نام واحد	ردیف
PDF	هارد کپی		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	فروش	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2

فهرست مطالب

5	1 هدف
5	2 دامنه کاربرد
5	3 مسئولیت‌ها
5	4 تعاریف
5	5 روش اجرا
5	5-1 پشتیبانی فروش
5	5-1-1 5-1-1 الحاق گواهی اسقاط
5	5-1-2 5-1-2 هماهنگی بازدید ناجا
6	5-1-3 5-1-3 کاردکس و سند فاکتور فروش
6	5-1-4 5-1-4 پیگیری پرداخت های قانونی شماره گذاری خودرو (بیمه، مالیات و عوارض)
6	5-1-5 5-1-5 صدور کارت گارانتی
6	5-1-6 5-1-6 شماره گذاری خودرو
7	5-1-7 5-1-7 صدور المثنی سند فروش/کارت گارانتی
8	5-1-8 5-1-8 فک رهن :
9	5-2 لجستیک و تحویل خودرو
9	5-2-1 5-2-1 تحویل خودروی تولیدی
9	5-2-2 5-2-2 تحویل خودروی وارداتی
9	5-2-3 5-2-3 PDI و آماده سازی (بازرسی پیش از تحویل خودرو)
9	5-2-4 5-2-4 انبارش خودرو
10	5-2-5 5-2-5 بازدید ناجا
10	5-2-6 5-2-6 تحویل خودروها به لجستیک
10	5-2-7 5-2-7 تخلیه، بارگیری و جابجایی خودروها
10	5-2-8 5-2-8 سرویس پیش از تحویل خودرو (PDS)
10	5-2-9 5-2-9 تحویل خودرو و اسناد به مشتری/ وکیل (HAND OVER)
11	5-3 5-3 بایگانی اسناد
11	5-4 5-4 تهیه گزارشات پشتیبانی فروش
11	5-4-1 5-4-1 گزارشات پشتیبانی فروش
11	5-4-2 5-4-2 گزارشات لجستیک و تحویل خودرو
12	6 6 مراجع و مستندات مرتبط
12	7 7 پیوست‌ها

1 هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، جاری نمودن فرآیندهای عملیاتی مرتبط با صدور اسناد محصولات شرکت می باشد.

2 دامنه کاربرد

تمامی محصولات سواری شرکت آراین پارس را شامل می شود.

3 مسئولیتها

- مسئولیت اجرای فرآیندهای صدور اسناد و شماره گذاری در این روش اجرایی با واحد پشتیبانی فروش می باشد.
- مسئولیت اجرای فرآیند تسویه حساب مالی، فک رهن سند خودرو بر عهده بخش حسابداری فروش می باشد.
- مسئولیت نظارت بر اجرای این روش اجرایی بر عهده مدیر فروش می باشد.

4 تعاریف

- PDI (Pre- Delivery Inspection): انجام بازرسی های پیش از تحویل خودرو
- PDS (Pre- Delivery Service): انجام سرویس های پیش از تحویل خودرو

5 روش اجرا

5-1 پشتیبانی فروش

5-1-1 الحاق گواهی اسقاط

واحد پشتیبانی فروش پس از دریافت شماره شاسی خودروهای تولید شده توسط واحد تولید و با توجه به دستورالعمل ارگان های ذیربط (ستاد سوخت) نسبت به ثبت شماره شاسی ها در سامانه ستاد اقدام نموده و بعد از تایید اطلاعات توسط ستاد سوخت و تخصیص گواهی اسقاط متناسب به هر شماره شاسی نسبت به نهایی سازی فرایند اقدام می نماید.

5-1-2 هماهنگی بازدید ناجا

واحد پشتیبانی فروش پیش یا پس از انجام PDI نسبت به هماهنگی با پلیس راهور جهت بازدید خودروها اقدام می نماید. این درخواست بازدید پس از تحویل خودروها از واحد تولید، از طریق ارسال لیست مشخصات خودروهای مورد نظر به پلیس راهور انجام می پذیرد. لیست مشخصات خودروها طبق فرمت ناجا شامل نوع، رنگ، شماره موتور، شماره شاسی و سال ساخت خودرو و می باشد، که توسط پلیس راهور کنترل می گردد.

3-1-5 سند فاکتور فروش

واحد پشتیبانی فروش پس از انجام PDI (بازرسی پیش از تحویل خودرو) و تخصیص شماره شاسی و دریافت تائیدیه از پلیس راهور اقدام به صدور کارتدکس و سند فاکتور فروش خودرو از نرم افزار اینکادیا در ۲ نسخه (جهت مشتری و شماره گذاری) می نماید.

تبصره ۱: واحد پشتیبانی فروش پس از دریافت پرونده کامل مشتریان از واحد فروش، نسبت به صحت سنجی و کنترل مجدد اطلاعات مشتری اقدام نموده و چنانچه مغایرتی در اطلاعات دریافت شده مشاهده شود، پرونده جهت اصلاح و تکمیل به واحد فروش مسترد می گردد.

3-1-4 پیگیری پرداخت های قانونی شماره گذاری خودرو (بیمه، مالیات و عوارض)

اطلاعات مشخصات وسیله نقلیه و تاریخ صدور سند فاکتور فروش جهت صدور بیمه نامه مطابق با مصوبه فروش مربوطه به واحد صدور اسناد بیمه ارسال می گردد. بخش صدور اسناد پس از صدور بیمه، با هماهنگی نماینده بیمه، اقدام به درج مهر بیمه بر روی سند و کارتدکس خودرو می نماید. تاریخ صدور و اعتبار بیمه نامه برای مشتری توسط شرکت بیمه گذار پیامک می شود.

تبصره ۲: در صورت نیاز به ابطال بیمه نامه به دلایل مختلف، می بایست پس از تائید ابطال توسط مدیر فروش، بیمه نامه به بخش بیمه عودت شود. پرداخت های مربوط به مالیات داری و نقل و انتقال خودرو و عوارض شهرداری هر ساله توسط سازمان های ذیربط محاسبه و اعلام می گردد. واحد پشتیبانی حسب مبالغ اعلام شده نسبت به تسویه حساب کارتدکس های صادر شده اقدام می نماید.

3-1-5 صدور کارت گارانتی

پس از صدور فاکتور فروش، نسبت به صدور کارت گارانتی در ۲ نسخه توسط واحد پشتیبانی فروش اقدام و رسید تحویل مدارک از سیستم اخذ و تا زمان تحویل مدارک به مشتری بایگانی می گردد.

3-1-6 شماره گذاری خودرو

پس از صدور کارتدکس و سند فاکتور فروش خودرو (اسناد مهور به مهر برجسته، هولوگرام، مهر بیمه و امضاء مجاز شرکت) و پرداخت مالیات و عوارض خودرو، سند فاکتور فروش ضمیمه پرونده گردیده و یک نسخه از سند به همراه مدارک لازم جهت شماره گذاری از جمله احراز سکونت و ... مطابق با دستورالعمل پلیس راهور و مدارک مرتبط با مشتریان حقیقی و حقوقی به مراکز شماره گذاری ارسال می شود.

مدارک و مستندات لازم جهت انجام شماره گذاری به شرح ذیل می باشد:

➤ اشخاص حقیقی:

- کپی تمامی صفحات شناسنامه
- کپی کارت ملی یا رسید تعویض کارت ملی
- مدارک احراز سکونت شامل سند قطعی و یا اجاره نامه رسمی هولوگرام دار برابر با دستورالعمل پلیس راهور

➤ اشخاص حقوقی (شامل سازمان ها و شرکت ها):

- کپی آگهی تاسیس شرکت
 - کپی روزنامه رسمی صاحبین امضاء که از تاریخ آن بیشتر از ۲ سال نگذشته باشد
 - کپی آگهی آخرین تغییرات (در صورت وجود هرگونه تغییر)
 - تصویر کلیه مدارک شناسایی صاحبین امضاء
 - اصل معرفی نامه نماینده شرکت متقاضی به شرکت آراین پارس بصورت تایپی در سربرگ شرکت (امضاء معرفی نامه توسط صاحبین مجاز امضاء که در روزنامه رسمی قید شده باشد)
 - کپی شناسنامه و کارت ملی نماینده شرکت
- تبصره ۱: واحد پشتیبانی فروش نسبت به معرفی یکی از همکاران خود به عنوان نماینده قانونی شرکت به اداره راهور / سایر نهادها اقدام نموده و با تأیید مدیر فروش تنخواه متناسب با خودروهای مورد نظر در اختیار وی قرار می دهد. نماینده موظف است نسبت به تسویه حساب تنخواه و ارائه گزارش مربوطه به مدیریت فروش و مالی اقدام نماید.
- لازم به ذکر است که تخصیص پلاک جدید به مشتری توسط پلیس راهور منوط به پرداخت خلافی پلاک های ثبت شده مشتری در سیستم راهور می باشد.
- واحد پشتیبانی فروش موظف است در صورت مشاهده مغایرت یا هرگونه ایرادی در پرونده مشتری، مراتب را سریعا به واحد فروش و عاملیت مربوطه از طریق ایمیل و تماس تلفنی اعلام نماید.
 - در صورتی که به هر دلیلی جهت انجام امور شماره گذاری نیاز به اصلاح مشخصات مشتری در سند صادر شده باشد (حسب تأیید کتبی مدیر فروش)، سند مجدداً توسط واحد صدور اسناد چاپ و به واحد شماره گذاری ارسال می گردد.

5-1-7 صدور المثنی سند فروش / کارت گارانتی

- متقاضی صدور اسناد المثنی پس از تکمیل فرم درخواست صدور کارت گارانتی و سند فاکتور فروش المثنی خودرو با کد فرم PSS-SA-FO-02-03 نسبت به تکمیل اسناد به شرح ذیل اقدام نموده و اسناد از طریق کارگزار به دفتر مرکزی انتقال می یابد:
- مدارک مورد نیاز جهت صدور سند فاکتور فروش المثنی:
- اصل شناسنامه مالکیت، کارت خودرو
 - اصل یا کپی برابر اصل یکی از موارد ذیل:
 - وکالتنامه محضری / وکالت فروش بلا عزل / برگه انحصار وراثت به همراه وکالتنامه
 - چاپ متن آگهی در روزنامه های کثیرالانتشار (با ذکر عبارت مفقودی سند و ذکر کامل مشخصات خودرو) و گذشت مدت ده روز از تاریخ آن (تحویل اصل روزنامه الزامی است)
 - پرداخت هزینه صدور سند فاکتور فروش المثنی در وجه شرکت
 - اصل و کپی شناسنامه و کارت ملی مالک خودرو
 - اصل معرفی نامه با مهر و امضاء سازمان مربوطه (جهت مالکین حقوقی)
 - آخرین روزنامه رسمی معتبر شرکت (جهت مالکین حقوقی)
 - مراجعه به کلانتری محل جهت دریافت نامه مفقودی با سربرگ کلانتری
- مدارک مورد نیاز جهت صدور کارت گارانتی المثنی:

- اصل کارت ملی یا شناسنامه مالک خودرو
- اصل شناسنامه مالکیت خودرو/ کارت شناسایی خودرو

8-1-5 فک رهن :

خریدار خودروی اعتباری در صورت درخواست تسویه حساب پایان دوره اقساط می بایست پس از وصول آخرین چک خود طبق مقررات شرکت نسبت به فک رهن سند خودرو اقدام نماید. چنانچه خریدار خواهان تسویه حساب زودتر از موعد باشد (طی دوره اقساط) می بایست از نزدیکترین سررسید چک حداقل ۲۰ روز کاری فاصله باشد. جهت انجام تسویه حساب و فک رهن سند خودرو با همراه داشتن مدارک به روش زیر اقدام نماید:

۱. مالک یا وکیل قانونی وی و یا وارث با در دست داشتن مدارک ذکر شده در زیر و مراجعه به عاملیت شرکت، اقدام به تکمیل فرم درخواست تسویه حساب و فک رهن با کد PSS-SA-FO-02-04 می نماید، فرم مربوطه می بایست توسط مالک یا وکیل قانونی وی و یا وارث، امضاء و تأیید گردد. همچنین مدارک مورد نیاز جهت تسویه حساب و فک رهن سند و فاکتور فروش خودرو عبارتند از:

- اصل و کپی کارت ملی مالک
 - اصل و کالتنامه قانونی (در صورت مراجعه وکیل) با ذکر مشخصات خودرو و ذکرانجام تسویه حساب و اخذ مدارک
 - اصل معرفی نامه با امضاء و مهر معتبر و کپی آخرین تغییرات روزنامه رسمی برای مشتریان حقوقی (شخص امضاء کننده معرفی نامه می بایست در روزنامه رسمی دارای اعتبار بعنوان صاحب امضاء معرفی شده باشد)
 - در صورتی که مالک خودرو فوت کرده باشد وکیل رسمی وارث می بایستی با ارائه کالت نامه از تمامی ورثه و ارائه کپی برابر اصل گواهی انحصار وراثت درخواست فک رهن را تقدیم شرکت نماید.
۲. عاملیت می بایست بعد از تکمیل درخواست تسویه حساب و فک رهن توسط مشتری و تأیید آن، نسبت به ارسال درخواست از طریق کارگزار به واحد پشتیبانی فروش اقدام نماید و در انتها پس از تأیید پشتیبانی فروش، فرم تحویل حسابدار فروش می گردد.
۳. واحد حسابداری فروش حداکثر ظرف مدت ۳ روز کاری پس از ثبت درخواست، اقدام به بررسی وضعیت مالی درخواست ارائه شده می نماید و وضعیت پرونده از جمله چک برگشتی، چک آتی، دیرکرد و غیره را از طریق پست الکترونیکی (ایمیل) به عاملیت اعلام می نماید.
۴. عاملیت موظف است طی مدت ۳ روز کاری، نسبت به پیگیری اقدام نماید و وضعیت مشتری اعلام شده توسط واحد حسابداری فروش را به مشتری اعلام و پیگیری های لازم را در خصوص رفع ایرادات انجام دهد.
۵. پس از ارائه فیش واریزی (فیش دیرکرد و ...) توسط مشتری، عاملیت می بایست اصل فیش واریزی را توسط کارگزار خود به حسابداری فروش دفتر مرکزی ارسال نماید و تأییدیه نهایی مالی توسط واحد حسابداری فروش به عاملیت ارسال می گردد.
۶. واحد پشتیبانی فروش مطابق فرم درخواست تسویه حساب و فک رهن نسخه دوم کاردکس را به نماینده واحد مالی تحویل داده و امضاء جهت تأییدیه دریافت نسخه دوم را دریافت می نماید و فرم به تأیید واحد پشتیبانی فروش خواهد رسید.
۷. واحد حسابداری فروش، اقدام به صدور نامه نقل و انتقالات نموده و امضاهای مجاز را بر روی نامه اخذ و مهر شرکت را بر روی مدارک درج می نماید. سپس تمامی مدارک به کارگزار نمایندگی تحویل می گردد و رسید تحویل آن توسط واحد مالی بایگانی می گردد.
۸. در نهایت توسط واحد پشتیبانی فروش کلیه مدارک به مشتری تحویل داده شده و فرم به تأیید (امضاء) مشتری خواهد رسید.

عاملیت موظف است نسبت به اطلاع رسانی به مشتری در خصوص مراجعه به مراکز تعویض پلاک اقدام نماید.

5-2 لجستیک و تحویل خودرو

5-2-1 تحویل خودروی تولیدی

واحد PDI با توجه به اعلام واحد تولید نسبت به تحویل خودروهای تولید شده بر اساس برنامه روند تولید مطابق با فرم تحویل خودرو از تولید با کد PSS-SA-FO-02-05 اقدام می نماید. کلیه مراحل تحویل خودروی تولیدی مطابق دستورالعمل بازرسی پیش از تحویل خودرو PDI با آن برخورد می گردد. خودروهای دریافتی پس از کنترل انبارش می گردند.

5-2-2 تحویل خودروی وارداتی

واحد PDI پس از تخلیه خودروهای دریافتی از لجستیک خارجی نسبت به کنترل خودروها مطابق با چک لیست PDI با کد PSS-SA-FO-02-06 اقدام نموده و نسبت به انبارش خودروها اقدام می نماید. کلیه مراحل تحویل خودروی وارداتی مطابق دستورالعمل بازرسی پیش از تحویل خودرو PDI با آن برخورد می گردد.

5-2-3 PDI و آماده سازی (بازرسی پیش از تحویل خودرو)

واحد PDI نسبت به آماده سازی خودروهای دریافتی از واحد تولید و لجستیک خارجی بر اساس نیاز واحد برنامه ریزی فروش، طبق اولویت درخواستی اقدام می نماید. همچنین جهت PDI خودروهای تولیدی و وارداتی از چک لیست PDI استفاده می گردد. در این فرایند خودروها بر اساس وضعیت ظاهری، فنی و عملکرد آپشن ها کنترل و بررسی می گردند. در صورت مشاهده یا عدم مشاهده ایراد از حالت های زیر استفاده می گردد:

- در صورت مشاهده ایراد طبق کدهای دسته بندی در سیستم شناسایی گردیده و خودروهای غیر قابل تخصیص به واحد کنترل کیفیت مرجوع می گردند. (دستورالعمل بازرسی پیش از تحویل خودرو PDI)
- در صورت عدم مشاهده ایراد خودروهایی که امکان تخصیص را داشته به واحد برنامه ریزی فروش اعلام و پس از تخصیص جهت ارسال به واحد لجستیک اطلاع رسانی می گردد.

5-2-4 انبارش خودرو

کلیه خودروهایی که تحویل واحد فروش گردیده اند (خودروهای دریافتی از واحد تولید و همچنین خودروهای PDI شده و PDI نشده) حسب نوع محصول و شماره شاسی در محوطه مشخص شده انبارش گردیده و مطابق برنامه زمانی نسبت به PDI آنها اقدام می گردد.

5-2-5 بازدید ناجا

کلیه خودروهای تولید شده (مطابق با لیست ارسالی توسط واحد پشتیبانی فروش به راهور) در محل انبارش خودروها توسط افسران ناجا به منظور تأیید اصالت خودرو بازدید گردیده و لیست تهیه شده به راهور ناجا جهت ثبت در سامانه ارسال می گردد.

5-2-6 تحویل خودروها به لجستیک

خودروهای آماده ارسال به لجستیک (خودروهایی که دارای بازدید ناجا بوده و پس از فرایند PDI توسط واحد برنامه ریزی فروش تخصیص یافته اند) توسط ایمیل به شرکت پیمانکار حمل اطلاع رسانی می گردند. شرکت پیمانکار حمل موظف است مطابق با قرارداد منعقد شده با شرکت نسبت به انجام امور مربوطه اقدام نماید.

5-2-7 تخلیه، بارگیری و جابجایی خودروها

خودروهای اعلام شده به واحد لجستیک طبق برنامه زمانی در بارانداز شرکت (محل مورد توافق شرکت و پیمانکار) و در حضور نماینده واحد لجستیک و پیمانکار حمل تحویل خودروبر گردیده و مطابق با چک لیست تخلیه و بارگیری با کد PSS-SA-FO-02-08 سلامت خودرو و متعلقات آن کنترل گردیده و بر اساس برنامه ارسال خودروها (توسط اطلاع رسانی واحد برنامه ریزی فروش) به مقاصد تحویل ارسال می گردد.

5-2-8 سرویس پیش از تحویل خودرو (PDS)

پس از اتمام فرایند انتقال خودرو و دریافت خودرو توسط عاملیت، ادارات تحویل موظف به ارسال تأیید سلامت خودرو (مطابق با دستورالعمل تأیید سلامت خودرو) و انجام فرایند PDS (سرویس پیش از تحویل خودرو) خودروهای دریافتی در اسرع وقت (طبق چک لیست PDS با کد PSS-SA-FO-02-09 و دستورالعمل سرویس پیش از تحویل خودرو PDS) می باشند. نقاط تحویل پس از انجام فرایند نسبت به ارسال چک لیست تکمیل شده به دفتر مرکزی اقدام می نمایند.

5-2-9 تحویل خودرو و اسناد به مشتری / وکیل (HAND OVER)

پس از آماده سازی اسناد و مدارک شماره گذاری و انجام PDS، ادارات تحویل می بایست هماهنگی های زمانی لازم را با مشتری/ نماینده قانونی ایشان به منظور دریافت خودرو انجام داده و پس از کنترل مشخصات مشتری و مطابقت آن با صورتجلسه تحویل خودرو به مشتری با کد PSS-SA-FO-02-01 و صورتجلسه تحویل اسناد خودرو به مشتری (بیمه نامه، کارت گارانتی، شناسنامه مالکیت و...) با کد PSS-SA-FO-02-07 نسبت به تکمیل فرم و تحویل و اخذ رسید تحویل خودرو و اسناد آن اقدام می نماید. (مطابق دستورالعمل تحویل خودرو به مشتری) در صورتی که خودروی تحویلی دارای آسیب دیدگی باشد مطابق با مبلغ خسارت تعیین شده توسط شرکت نسبت به تکمیل فرم الحاقیه صورتجلسه تحویل خودرو به مشتری و اعلام رضایت با کد PSS-SA-FO-02-02 اقدام می نماید.

3-5 بایگانی اسناد

در این مرحله بایگانی مدارک و اسناد تا زمان اتمام فرآیند شماره گذاری و تحویل خودرو، توسط واحد فروش و پشتیبانی فروش به صورت موقت به روش ذیل صورت می پذیرد:

- دریافت و پذیرش فیزیک اسناد و مدارک خریدار (توسط واحد فروش)
- کنترل و تأیید اسناد و مدارک طبق چک لیست (توسط واحد فروش)
- کنترل اسکن مدارک و اسناد پیوست شده در ثبت سیستم فروش (توسط واحد فروش)
- کدینگ اسناد اسکن شده مطابق با شماره قرارداد (توسط واحد فروش)
- بایگانی فیزیک پرونده مطابق با شماره قرارداد به تفکیک محل ثبت نام (توسط واحد فروش)
- امکان ایجاد جستجوی پرونده ها در سیستم با رعایت کدینگ استاندارد و بایگانی پرونده های مربوطه
- ارسال فیزیک پرونده از واحد فروش به واحد پشتیبانی فروش
- کنترل و بررسی مجدد اسناد و مدارک بایگانی شده طبق چک لیست (توسط واحد فروش)
- کنترل اسکن مدارک و اسناد و تطبیق آن با اصل پرونده (توسط پشتیبانی فروش)
- بارگذاری مدارک شماره گذاری شامل (شناسنامه سبز ، بیمه نامه ، کارت گارانتی ، فاکتور فروش و.....) (توسط پشتیبانی فروش)
- بارگذاری صورتجلسات تحویل خودرو و اسناد (توسط اداره تحویل)
- ارسال نسخه اصل صورتجلسات تحویل خودرو و اسناد شماره گذاری به دفتر مرکزی (توسط اداره تحویل)
- جمع اسناد و صورتجلسات ارسالی در پرونده مشتری (توسط پشتیبانی فروش)
- جابه جایی پرونده ها به واحد بایگانی و طبقه بندی آنان براساس کدینگ صورت گرفته (توسط واحد پشتیبانی)

4-5 تهیه گزارشات پشتیبانی فروش

1-4-5 گزارشات پشتیبانی فروش

گزارشاتی در خصوص تعداد خودروهای فاکتور شده، خودروهای شماره گذاری شده و تحویل اسناد آنها، وضعیت بازدید خودروها و تاریخ اعتبار آنها ، خودروهای فک رهن شده می باشد. همچنین با توجه به پرداخت های برون سازمانی که توسط واحد پشتیبانی فروش در ازاء صدور کاردکس صورت می پذیرد گزارشاتی بصورت دوره ای تهیه و به مدیریت فروش ارائه می گردد (شامل تعداد فیش های پرداختی و تسویه شده بر اساس نوع محصول و...)

2-4-5 گزارشات لجستیک و تحویل خودرو

گزارشات لجستیک: گزارش و آمار ارسال روزانه و هفتگی خودروها بر اساس استان ها و نمایندگی ها- گزارشات مربوط به خسارت حمل خودروها- گزارشات خودروهای برگشتی- گزارشات هزینه حمل خودروها را شامل می شود.

گزارشات تحویل خودرو: گزارشات شامل ارسال خودروهای مشتریان به ادارات تحویل - تأیید سلامت خودروهای دریافتی توسط ادارات تحویل از پیمانکار حمل - گزارشات تعداد خودروهای تحویلی - گزارشات PDS - گزارشات خودروهای آسیب دیده را شامل می شود.

6 مراجع و مستندات مرتبط

- IATF16949:2016
- ISO 9000:2015
- دستورالعمل بازرسی پیش از تحویل خودرو PDI
- دستورالعمل سرویس پیش از تحویل خودرو PDS
- دستورالعمل تحویل خودرو به مشتری
- دستورالعمل تأیید سلامت خودرو

7 پیوستها

کد پیوست	عنوان پیوست
PSS-SA-FO-02-01-00	صور تجلسه تحویل خودرو به مشتری
PSS-SA-FO-02-02-00	الحاقیه صور تجلسه تحویل خودرو به مشتری و اعلام رضایت
PSS-SA-FO-02-03-00	درخواست صدور کارت گارانتی و سند فاکتور فروش المثنی خودرو
PSS-SA-FO-02-04-00	درخواست تسویه حساب و فک رهن
PSS-SA-FO-02-05-00	تحویل خودرو از تولید
PSS-SA-FO-02-06-00	چک لیست PDI
PSS-SA-FO-02-07-00	صور تجلسه تحویل اسناد خودرو به مشتری
PSS-SA-FO-02-08-00	چک لیست تخلیه و بارگیری
PSS-SA-FO-02-09-00	چک لیست PDS