



آرین سرمایه

ARIAN CAPITAL

دستورالعمل کلیم قطعات در حوزه خدمات پس از فروش

خودروهای سواری


کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00

تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۲/۰۸/۰۸

نقش	نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء
تهیه کنندگان	نسیم حیدری	کارشناس مسئول خدمات پس از فروش	۱۴۰۲/۰۸/۲۴	
	مینا خاتم	کارشناس مسئول بهبود سازمانی گروه	۱۴۰۲/۰۸/۲۴	
تایید کنندگان	سیامک مهداوی	رئیس خدمات پس از فروش	۱۴۰۲/۰۸/۲۴	
	رضا حصار	سرپرست برنامه ریزی فروش قطعات	۱۴۰۲/۰۸/۲۴	
	اردلان قدیمی	رئیس تامین قطعات	۱۴۰۲/۰۸/۲۴	
	وحید قاسمی شیران	مدیر خدمات پس از فروش	۱۴۰۲/۰۸/۲۴	
تصویب کننده	محمد شهبازی	مدیر بهبود سازمانی گروه	۱۴۰۲/۰۸/۲۷	

اعتبار دارد

وضعیت کنترل

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00</p>	<p>دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری</p>	 آرین سرمایه <small>ARIAN CAPITAL</small>
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۱. هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل تشریح نحوه شناسایی و تعیین تکلیف کلیه قطعات مورد استفاده در حوزه خدمات پس از فروش می باشد.

۲. دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل، کلیه کلیه های شناسایی شده در مراحل دریافت و انبارش قطعات خدمات پس از فروش، بازگشایی و حمل، تحویل به نمایندگان مجاز و همچنین، قطعات گارانتی شده خودروهای تحویلی می باشد.

۳. مسئولیت

اهم مسئولیت واحدهای سازمان در خصوص این دستورالعمل در ذیل تشریح گردیده است. سایر مسئولیتها نیز در شرح مراحل آورده شده است.

واحد انبار مرکزی:

- کنترل اقلام و محموله های وارد شده به انبار، از لحاظ ظاهری و تعدادی (در صورت انجام پذیر بودن) و هماهنگی و اطلاع رسانی به واحدهای مسئول در صورت رویت عدم انطباق.
- ثبت کلیه موارد لازم در سیستم Incadea در خصوص رسید، حواله، جابجایی میان انبار و ...، همگام با جابجایی فیزیکی محموله و اقلام وارد شده به فضای انبار.

مدیریت های تامین:

- هماهنگی با تامین کننده جهت دریافت اقلام جایگزین کلیه های تأیید شده از تامین کنندگان قطعات ساخت داخل.

مدیریت خدمات پس از فروش:

- رسیدگی و تعیین تکلیف کلیه های حوزه نمایندگان مجاز.
- پیگیری کلیه های صادر شده به تامین کنندگان خارجی و تعیین تکلیف آنها.
- هماهنگی با تامین کننده داخلی یا مدیریت تامین جهت رسیدگی به کلیه و دریافت کالای جایگزین در خصوص کلیه های دریافت شده از نمایندگان.
- هماهنگی با معاونت مالی جهت شناسایی مسئول کلیه و انجام ثبت های سیستمی لازم در سیستم Incadea در این خصوص.

واحد قطعات:


- رسیدگی و تعیین تکلیف کلیه ها و عدم انطباق های رویت شده در خصوص اقلام تامین خارج.

کارخانه:

- بررسی ایرادات منجر به کلیه و یا شکایت مشتری و اعلام نتیجه.

معاونت مالی:

- ثبت سندهای مالی مربوط به هزینه و یا بدهی با توجه به نتیجه تعیین تکلیف کلیه با تامین کننده و طرف مقابل مربوطه

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00</p>	<p>دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

نمایندگی مجاز:


- بررسی محموله‌های دریافتی و در صورت امکان، اعلام کلیه به پیمانکار حمل.
- بررسی درخواست مشتری در خصوص اقلام دارای گارانتی و طی روال اخذ PWA و یا رسیدگی به موارد گارانتی بر اساس میزان اعتبار و سقف قیمتی قطعه/خدمت مورد پذیرش.

پیمانکار حمل

- آماده سازی قطعات جهت حمل به شبکه نمایندگی‌ها و اعلام هرگونه عدم انطباق قابل تشخیص به انبار مرکزی.
- جبران خسارت نمایندگی مجاز در صورت آسیب قطعه در حین حمل و تحویل از محل بیمه و یا حساب‌های مالی خود.

۴. تعاریف

- **کلیه (Claim):** به اعتراض یا ادعایی گفته می‌شود که دریافت کننده قطعه نسبت به عدم انطباق کمی و کیفی اقلام تامین شده به تامین کننده خود وارد می‌آورد. در صورت پذیرش کلیه، تامین کننده باید از طریق پرداخت وجه و یا تامین کالای جایگزین (و یا هر دو)، خسارت دریافت کننده را جبران نماید.
- **اقلام KD:** مخفف Knock Down و به معنای اجزاء و قطعات منفصله می‌باشد که به جهت تولید انبوه تامین آن از خارج انجام می‌گیرد.
- **اقلام ساخت داخل:** قطعاتی که طبق توافق شرکت آرین سرمایه با تامین کنندگان داخلی، می‌بایست پس از انجام پروسه ساخت داخل و کسب تأییدیه‌های لازم از پک KD خارج و در داخل کشور و توسط تأمین کننده‌های داخلی تأمین گردد.
- **سیستم جامع:** سیستم جامع سازمان از بخش‌های مختلفی ایجاد شده است و به واسطه آن، گردش فعالیت‌های کاری سازمان را یکپارچه می‌نماید و در نهایت باعث می‌شود فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان سریع‌تر و هوشمندانه‌تر صورت گیرد. سیستم جامع‌های سازمان مطابق با پروسه کاری شامل نویزن، اینکادیا و ... می‌باشد.
- **انبار مرکزی:** انبار اصلی قطعات خدمات پس از فروش گروه آرین که کلیه قطعات یدکی تامین شده از داخل و خارج کشور در بدو ورود به شرکت در آنجا انبارش شده و از آنجا توزیع می‌گردد.
- **انبار کلیه:** شامل قطعاتی است که به عنوان قطعات کلیمی شناسایی شده اند و نیاز به تعیین تکلیف دارند.
- **انبار ضایعات:** شامل قطعاتی است که پس از تعیین تکلیف، مشخص می‌گردد که قابلیت استفاده مجدد ندارند.
- **کارخانه:** مجتمع صنعتی آرین پارس موتور که تولید محصولات را بر عهده دارد.
- **نمایندگی مجاز:** هر شخص حقوقی یا حقیقی است که از طرف شرکت و یا واسطه فروش و خدمات پس از فروش به عنوان نماینده رسمی، عهده دار ارائه خدمات فروش یا پس از فروش (و یا هر دوی آنها) بوده و دارای مجوز از شرکت و پروانه کسب از مراجع ذیربط می‌باشد، در کلیه بخش‌های این دستورالعمل منظور از نمایندگی، نمایندگی مجاز می‌باشد.
- **مجوز پیش گارانتی (PWA: Pre-warranty Authorization):** درخواستی که پس از مراجعه مشتری به نمایندگی و قبل از انجام کار گارانتی، جهت اخذ تاییدیه در خصوص کارهایی که می‌بایست توسط نمایندگی بدون دریافت هزینه برای مشتری انجام شود به مدیریت خدمات پس از فروش ارسال می‌شود.
- **گارانتی قطعات:** به ضمانتی اطلاق می‌شود که "قطعات تامین و نصب شده در شبکه نمایندگی‌ها" در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص تعویض یا تعمیر آنها به طور رایگان از سوی عرضه کننده تعهد می‌گردد.

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00</p>	<p>دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- گارانتی خودرو: به ضمانتی اطلاق می شود که عملکرد صحیح خودرو و قطعات در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخص تعویض یا تعمیر آنها به طور رایگان از سوی عرضه کننده تعهد می گردد
- کمیته (Cross Functional Team) CFT: کمیته ای متشکل از تعدادی از افراد حاضر در کارخانه و خدمات پس از فروش (گارانتی - فنی مهندسی) می باشد که به منظور بررسی و کارشناسی کلیه رخ داده تشکیل می گردد.

۵. شرح اجرا

بطور کلی مراحل و حالت های شناسایی کلیه در حوزه خدمات پس از فروش و همچنین اقدامات کلی مورد نیاز توسط واحدهای سازمانی مطابق جدول ذیل خواهد بود. به جهت تشریح بیشتر هر حوزه و نحوه ی اجرای فرآیند در این بخش، هر حوزه بر اساس مرحله وقوع کلیه اقدامات یکدیگر بصورت جداگانه تشریح می گردد.

دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری

کد مدرک:

PSS-WI-AS-08/00

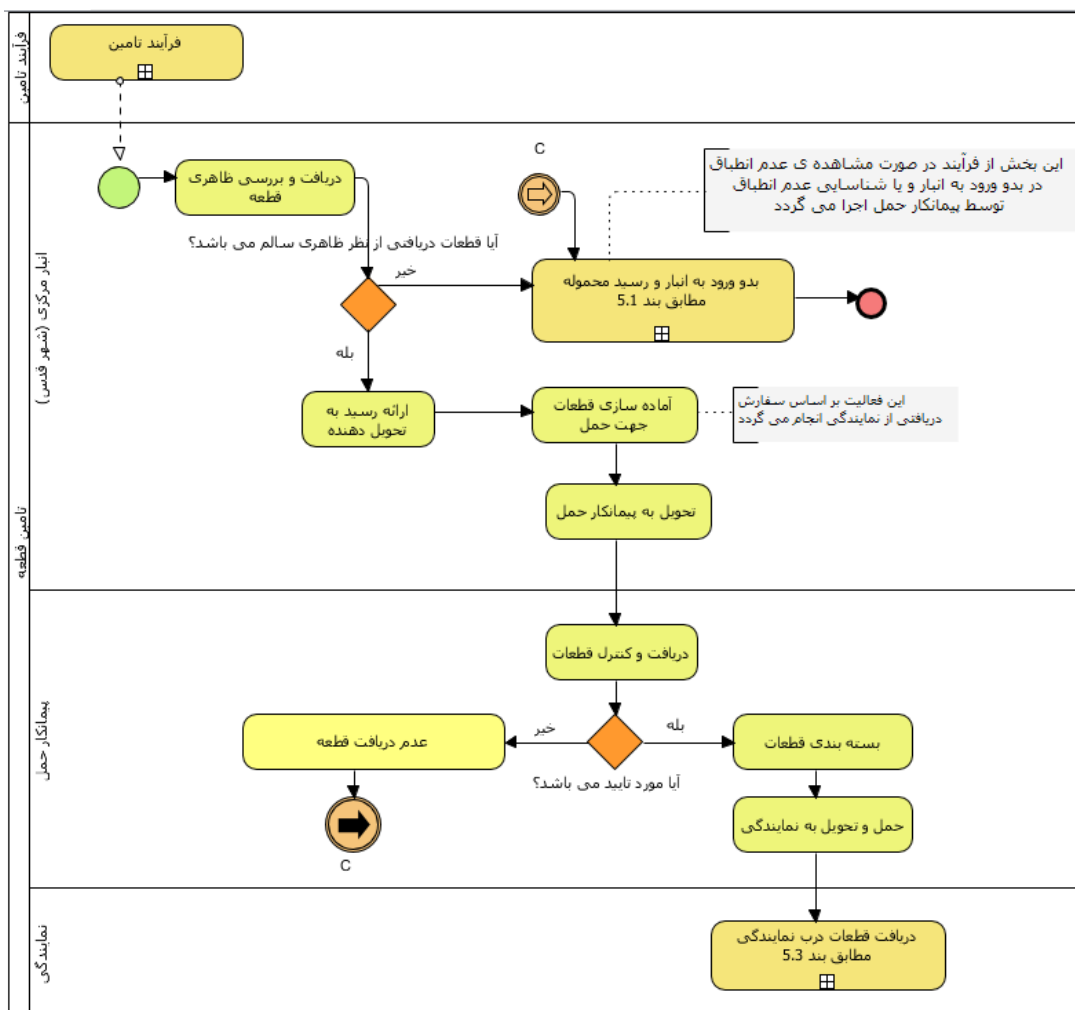
بند مربوطه	سایر اقدام کنندگان					اقدامات لازم پس از شناسائی	شناسائی کننده	مرحله شناسائی		ردیف
	واحد مالی آرین پارس	واحد کنترل کیفیت آرین پارس	واحد تامین آرین پارس	واحد قطعات	مدیریت خدمات پس از فروش			انبار مرکزی	بازگشایی و آماده‌سازی جهت حمل	
۵،۱	۱. ثبت سند مالی مربوطه به حساب طرف مقابلی که بر اساس تعیین تکلیف کلیه هزینه‌ای مشخص می‌گردد.	-----	۱. مذاکره و هماهنگی با تامین‌کننده داخلی جهت تعیین تکلیف کلیه ۲. هماهنگی با تامین‌کننده داخلی جهت ارسال اقلام ساخت داخل جایگزین	۱. هماهنگی با تامین‌کننده خارجی جهت تعیین تکلیف کلیه. ۲. اطلاع رسانی به انبار مرکزی جهت ثبت هزینه به حساب محموله و ارسال به واحد مالی جهت ثبت سند مالی مربوطه بر اساس نتایج تعیین تکلیف	-----	۱. اعلام هرگونه عدم انطباق به واحد قطعات، پس از رسید و جایجایی (در خصوص اقلام تامین خارج) ۲. اعلام هرگونه عدم انطباق به مدیریت تامین (در خصوص اقلام ساخت داخل)	انبار مرکزی	بدو ورود به انبار و رسید محموله	۱	
۵،۲	-----	-----	-----	-----	-----	۱. اعلام هرگونه کلیه به انبار مرکزی و عدم دریافت قطعات آسیب دیده (در خصوص اقلام تامین خارج/داخلی سازی شده) ۲. ارجاع به ردیف ۱	پیمانکار حمل	بازگشایی و آماده‌سازی جهت حمل	۲	
۵،۳	-----	-----	-----	۱. پیگیری با دفتر مرکزی پیمانکار حمل تا زمان پرداخت خسارت به نمایندگی	-----	۱. اعلام هرگونه کلیه به پیمانکار حمل و عدم دریافت قطعات آسیب دیده ۲. تنظیم صورت جلسه در خصوص قطعات آسیب دیده، جهت تحویل به شرکت بیمه توسط پیمانکار ۳. اطلاع رسانی به مدیریت قطعات	نمایندگی مجاز	دریافت قطعات درب نمایندگی	۳	
۵،۴ و ۵،۴،۱	۱. ثبت و صدور سند حسابداری	۱. تکمیل فرم ایراد کیفی و پیگیری ایراد	-----	-----	۱. تعیین مرکز هزینه و ارسال به معاونت مالی ۲. تکمیل فرم اعلام ایراد کیفی و ارسال به کارخانه (در صورت لزوم)	۱. پذیرش مشتری و اخذ مجوز PWA و دریافت تاییدیه فرم اعلام ایراد کیفی از مدیریت خدمات پس از فروش (در صورت لزوم) ۲. صدور و ارسال گارانتی در Incadea	نمایندگی مجاز	خودرو تحویل شده از کارخانه (گارانتی خودرو)	۴	

<p>۵,۴ و ۵,۴,۲</p>	<p>۱. ثبت سند مالی مربوطه به حساب طرف مقابلی که بر اساس تعیین تکلیف کلیم هزینه‌ای مشخص می‌گردد.</p>	<p>-----</p>	<p>۱. در خصوص کلیم های مربوط به تامین کننده داخلی: مذاکره و هماهنگی با تامین کننده داخلی جهت تعیین تکلیف کلیم ۲. هماهنگی با تامین کننده داخلی جهت ارسال اقلام ساخت داخل جایگزین</p>	<p>-----</p>	<p>۱. تعیین مرکز هزینه (یا آرین پارس موتور یا شرکت DFLZ) و ارسال به معاونت مالی ۲ در خصوص کلیم های مربوط به تامین کننده خارجی: ثبت کلیم در سامانه تامین کننده و ثبت سند مالی مربوطه بر اساس نتایج تعیین تکلیف</p>	<p>۱. پذیرش مشتری و اخذ مجوز PWA از مدیریت خدمات پس از فروش (در صورت لزوم) ۲. صدور و ارسال گارانتی در Incadea</p>	<p>نماینده‌گی مجاز</p>	<p>قطعه نصب شده توسط نماینده‌گی(گارانتی قطعات)</p>		
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	----------------------------------------------------------------	--	--

- کلیه مورد تایید تامین کننده خارجی نمی باشد، در این صورت واحد قطعات به واحد انبار مرکزی اعلام می نماید تا نسبت به ثبت هزینه به حساب محموله و ارسال به معاونت مالی اقدام نماید.
- نکته ۱:** قطعاتی که در انبار کلیه قرار دارند می بایست توسط واحد انبار مرکزی تعیین تکلیف شوند، در صورتی که امکان تعمیر و استفاده ی مجدد از آنها باشد پس از انجام تعمیرات به انبار اصلی منتقل می شوند و در صورتی که قابلیت تعمیر و استفاده ی مجدد از آنها نباشد به انبار ضایعات منتقل می شوند.

۵.۲. بازگشایی و آماده سازی جهت حمل

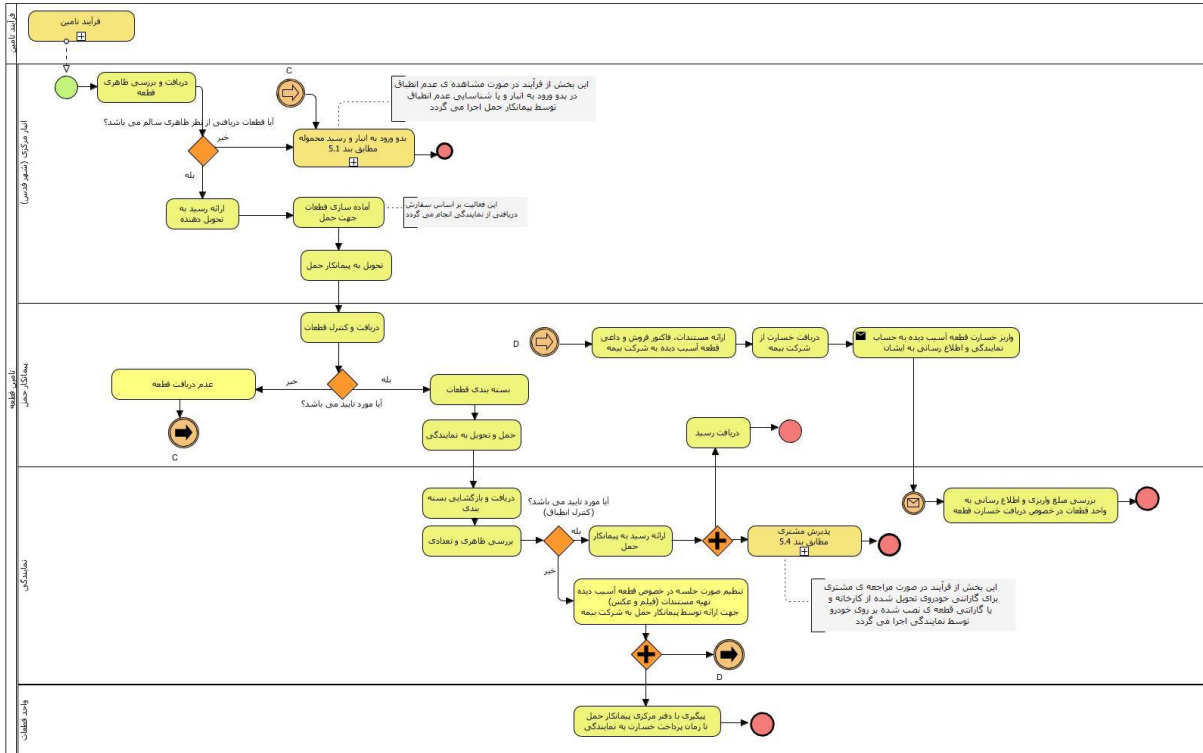
تصویر شماره ۲ - گردش کار بازگشایی و آماده سازی جهت حمل




۱. پیمانکار حمل، قطعات را دریافت و کنترل و بررسی می نمایند و در صورت عدم وجود مشکل و ایراد، قطعات را بسته بندی و جهت تحویل به نمایندگی مورد نظر تا درب نمایندگی حمل می نماید، سپس اقدامات لازم جهت دریافت قطعات توسط نمایندگی مطابق بند ۵,۳ صورت می پذیرد.
۲. ولی در صورتی که عدم انطباقی از نظر ظاهری و تعدادی مشاهده گردد، قطعات توسط پیمانکار حمل دریافت نمی گردد و این موضوع به واحد انبار مرکزی اطلاع رسانی می شود تا اقدامات لازم مطابق بند ۵,۱ صورت پذیرد.

۵.۳. دریافت قطعات درب نمایندگی

تصویر شماره ۳. گردش کار دریافت قطعات درب نمایندگی



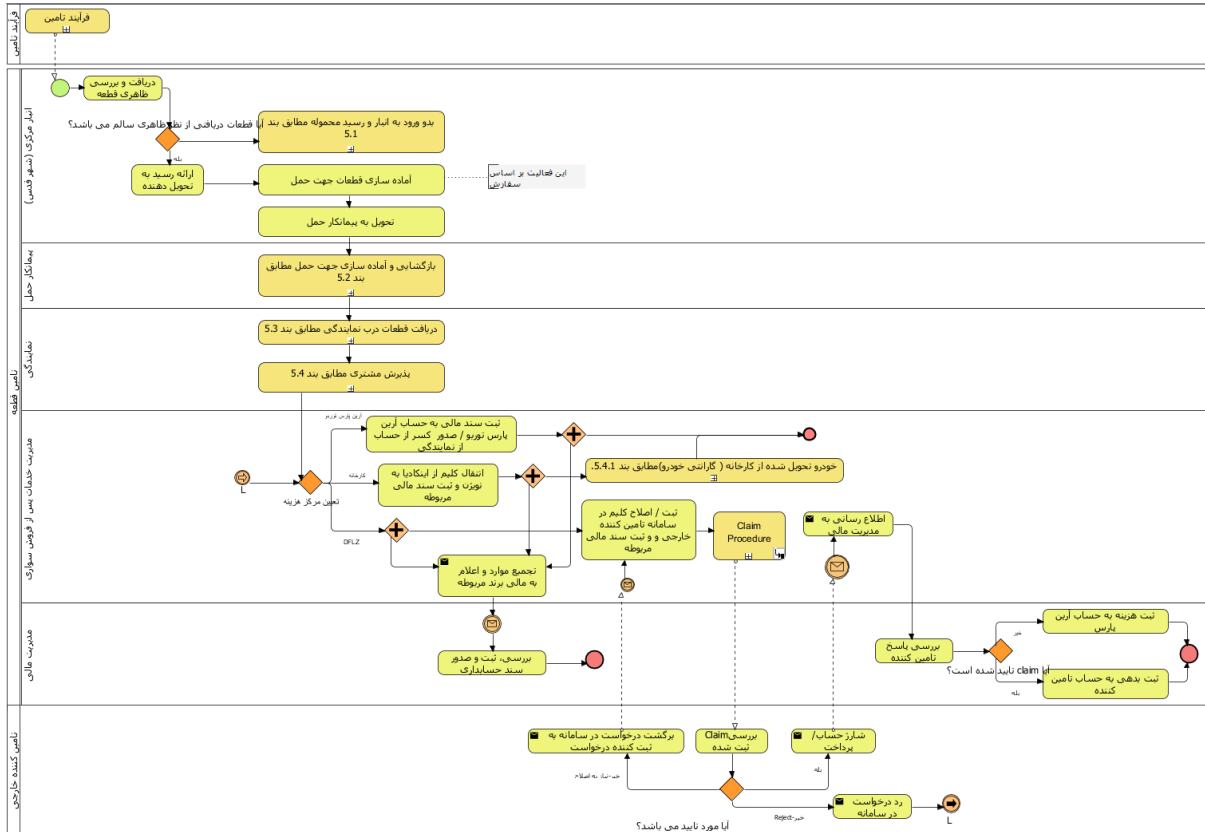
۱. نمایندگی مربوطه قطعات را دریافت، کنترل و بررسی می نماید و در صورت عدم وجود مشکل و ایراد به پیمانکار حمل رسید ارائه می دهد و هنگام مراجعه مشتری، مطابق بند ۵.۴ اقدامات لازم جهت پذیرش مشتری و ثبت کلیه را انجام می دهد.
۲. ولی در صورتی که عدم انطباقی از نظر ظاهری و تعدادی مشاهده گردد، نمایندگی مربوطه با همکاری پیمانکار اقدام به تنظیم صورت جلسه در خصوص قطعات آسیب دیده و آماده سازی مستندات (فیلم و عکس) می نماید، سپس پیمانکار حمل، کلیه مستندات جمع آوری شده را جهت دریافت خسارت به شرکت بیمه ارائه می دهد و پس از دریافت خسارت مبلغ مورد نظر را به حساب نمایندگی واریز و به ایشان اطلاع رسانی می نماید.
- نکته ۲: در صورت بروز هر گونه آسیب برای قطعات، این موضوع می بایست توسط نمایندگی به واحد قطعات اطلاع رسانی می گردد و مسئولیت پیگیری با دفتر مرکزی پیمانکار حمل جهت واریز خسارت بر عهده واحد قطعات می باشد.

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00</p>	<p>دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


- ✓ حالت دوم: اگر درخواست مشتری مشمول گارانتی بشود، می بایست اقدامات ذیل صورت پذیرد:
۱. صدور گارانتی در سیستم Incadea توسط نمایندگی انجام و به مدیریت خدمات پس از فروش ارسال می گردد.
 ۲. سپس کلیه صادر شده توسط مدیریت خدمات پس از فروش بررسی و یکی از حالات ذیل رخ می دهد:
 - درخواست ثبت شده نیاز به اصلاح دارد: در این حالت درخواست به نمایندگی برگشت داده می شود تا اصلاح و مجدد ارسال گردد.
 - درخواست ثبت شده مورد تایید نمی باشد: در این حالت هزینه به حساب نمایندگی در سیستم Incadea ثبت و اتمام می یابد.
 - درخواست ثبت شده مورد تایید است: در این حالت مرکز هزینه، آرین پارس موتور یا شرکت DFLZ تعیین می گردد و کلیه به واحد مالی در نرم افزار اینکادیا ارسال می گردد.
- در خصوص کلیه های داخلی: توسط مدیریت خدمات پس از فروش کلیه از نرم افزار اینکادیا به نرم افزار نویژن انتقال می یابد و پس از آن تصمیم گیری کارخانه، جهت پیگیری مطالبات از تامین کنندگان داخلی و..... صورت خواهد گرفت.
- در خصوص کلیه های خارجی: توسط مدیریت خدمات پس از فروش در نرم افزار اینکادیا مرکز هزینه DFLZ انتخاب می گردد و در سامانه تامین کننده خارجی کلیه ثبت می شود. در این شرایط دو حالت سه حالت اتفاق می افتد:
۱. اگر DFLZ کلیه را تایید (Approved) اعلام کند، هزینه توسط واحد مالی به حساب DFLZ در سیستم Incadea ثبت و به سیستم نویژن اتمام می یابد.
 ۲. اگر DFLZ کلیه را جهت اصلاح (Resend) برگشت بدهد، کلیه توسط خدمات پس از فروش بازنگری شده مجدد برای DFLZ ارسال نموده و کلیه اتمام پیدا می کند.
 ۳. اگر DFLZ کلیه را عدم تایید (Reject) اعلام کند، کلیه توسط خدمات پس از فروش به کارخانه جهت بررسی ارسال می گردد. در صورتی که کارخانه کلیه را تایید کند مرکز هزینه آرین پارس موتور خواهد بود ولی در صورتی که کارخانه تایید نکند جلسه CFT جهت تعیین مرکز هزینه آرین پارس موتور یا آرین موتور توروبو برگزار می گردد.

۵.۴.۲. قطعه نصب شده توسط نمایندگی (گارانتی قطعات)

تصویر شماره ۶ - پذیرش مشتری - گردش نحوه پیگیری ایرادات مربوط به تامین کننده



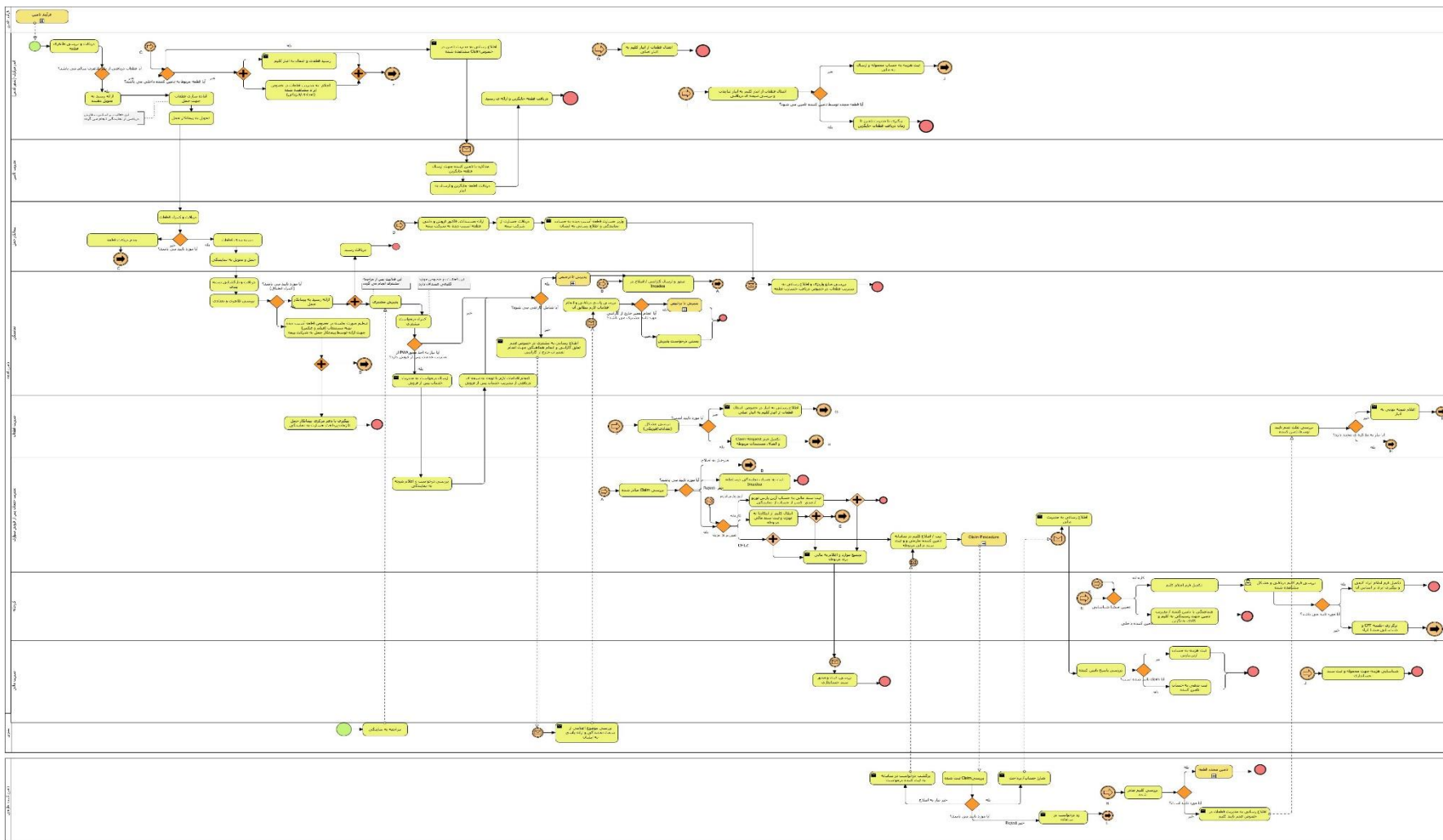
۱. در این مرحله پس از اینکه مشخص گردید ایراد مشاهده شده مربوط به تامین کننده می باشد، مدیریت خدمات پس از فروش اقدام به شناسایی نوع تامین کننده می کند:
 - ✓ حالت اول: اگر تامین کننده داخلی باشد، آرین پارس موتور اقدام به هماهنگی با تامین کننده و یا مدیریت تامین جهت رسیدگی به کلیه و تامین کالای جایگزین می نماید.
 - ✓ حالت دوم: اگر تامین کننده خارجی باشد، مدیریت خدمات پس از فروش می بایست اقدامات ذیل صورت پذیرد:
 ۱. ثبت کلیه در سامانه تامین کننده و مذاکره با ایشان .
 ۲. سپس کلیه صادر شده توسط تامین کننده خارجی بررسی و یکی از حالات ذیل رخ می دهد:
 - درخواست ثبت شده نیاز به اصلاح دارد: در این حالت درخواست در سامانه تامین کننده به مدیریت خدمات پس از فروش برگشت داده می شود تا اصلاح و مجدد ارسال گردد.
 - درخواست ثبت شده مورد تایید نمی باشد: در این حالت درخواست در سامانه تامین کننده رد و به مدیریت خدمات پس از فروش اطلاع رسانی می شود.
 - درخواست ثبت شده مورد تایید است: در این حالت بر اساس توافقات صورت گرفته حساب مربوطه شارژ و یا هزینه کلیه پرداخت و به مدیریت خدمات پس از فروش اطلاع رسانی می شود.


کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00	دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۳. در خصوص مواردی که تایید و عدم تایید می باشد، مدیریت خدمات پس از فروش نتیجه را به معاونت مالی اطلاع رسانی می نماید، سپس معاونت مالی بر اساس نتیجه ی اعلام شده توسط تامین کننده، اقدام به ثبت هزینه به حساب آرین پارس و یا ثبت بدهی به حساب تامین کننده می نماید.

دستورالعمل کلیه قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری

"تصویر کامل گردش کار صرفاً برای حالت نسخه الکترونیک"



کد مدرک: PSS-WI-AS-08/00	دستورالعمل کلیم قطعات در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۶. مراجع و مستندات مرتبط

ردیف	مراجع و مستندات مرتبط	کد مرجع
۱	دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهای سواری)	PSS-WI-AS-05

۷. پیوست

ردیف	عنوان پیوست	کد پیوست
۱	LAMARI KD CLAIM	APM-FO-QC-37
۲	فرم اعلام ایراد کیفی خدمات پس از فروش و ثبت نتایج بررسی	PSS-FO-AS-31

۸. جدول بازنگری

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	صفحات تغییر یافته	شرح بازنگری
۱	۰۰	۱۴۰۲/۰۸/۰۸	-	ایجاد مدرک