



آرین سرمایه

ARIAN CAPITAL

دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهای سواری)

کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01

تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۰۵

امضاء	تاریخ	سمت	نام و نام خانوادگی	نقش
	۱۴۰۳/۳/۱۵	ریاست شبکه نمایندگی	بهزاد کاظمی	تهیه کنندگان
	۱۴۰۳/۲/۵	کارشناس مسئول بهبود سازمانی گروه	مینا خاتم	
	۱۴۰۳/۲/۸	مدیر خدمات پس از فروش	وحید قاسمی شیران	تایید کنندگان
	۱۴۰۳/۲/۸	مدیر بهبود سازمانی گروه	محمد شهبازی	تصویب کننده

وضعیت کنترل	اعتبار دارد
-------------	-------------

کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01	دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهای سواری)	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
------------------------------------	---	---

۱. هدف

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

۲. دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل برای تعمیرگاه مرکزی و کلیه تعمیرگاه‌های نمایندگی‌های مجاز گروه خودروهای سواری کاربرد دارد.

۳. مسئولیت

واحد خدمات پس از فروش:

- مسئولیت رسیدگی به درخواست‌های نمایندگی اعم از تأمین قطعه، مشاوره فنی و گارانتی
- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل (مدیر خدمات پس از فروش)

نمایندگی مجاز:

- مسئولیت برآورد ظرفیت تعمیرگاه (پذیرش)
- مسئولیت تقسیم کار تعمیرات بین جایگاه‌های تعمیراتی (پذیرش)
- مسئولیت تعیین وقت ترخیص برای مشتریان (پذیرش)
- مسئولیت تعیین و تأیید موارد گارانتی (پذیرش)
- مسئولیت تکمیل فرم پذیرش خودرو با همکاری مشتری (پذیرش)
- مسئولیت جابجایی خودروها، حفظ و نگهداری از اموال مشتری (پذیرش)
- مسئولیت هرگونه ارتباط با مشتری (پذیرش)
- مسئولیت اطمینان از تأمین قطعات، ابزار و نیروی انسانی ماهر جهت ارائه خدمات به مشتری و صحت گذاری بر کیفیت آن (مدیر نمایندگی)
- مسئولیت اجرای دستورالعمل

۴. تعاریف

- **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 مستند منظور از نمایندگی، نمایندگی مجاز خواهد بود.
- **سیستم مکانیزه نوبت دهی:** نرم افزاری است تحت وب که امکان ثبت و مدیریت نوبت دهی و پذیرش هر نمایندگی و همچنین امکان ارائه نوبت به کلیه مشتریان گروه خودروهای سواری را فراهم می‌نماید.

کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01	دستور العمل پذیرش تا تریخیص (خودروهایی سواری)	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
------------------------------------	--	---

- گروه خودروهایی سواری: شامل خودروهایی میتسوبیشی، DS، لاماری و شرکت‌های آرین موتور پویا، آرین موتور تابان و آرین پارس توربو می‌باشد.

۵. شرح اجرا

۱.۵. نوبت دهی و آمادگی پیش از مراجعه

• ظرفیت سنجی

نمایندگی برای اجرای صحیح پروسه نوبت دهی لازم است ظرفیت تعمیرگاهی خود را از قبل تهیه نموده، برای این کار ظرفیت نیروی ماهر در دسترس، تعداد ساعات کاری مفید هر نیرو، تعداد جایگاه‌های در دسترس، میزان ظرفیت خالی هر روز، ظرفیت ابزار و ماشین الات و قطعات قابل استفاده و در نهایت ظرفیت فعالیت تعمیراتی‌ها را محاسبه می‌کند و با توجه به میزان متوسط پذیرش و زمان تعمیرات اقدام به ظرفیت سنجی می‌کند. پس از مشخص شدن ظرفیت، برای نوبت دهی ظرفیت تعمیرگاه اقدام می‌شود.

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

تبصره ۱. مسئول تعمیرگاه حداکثر ۸۰ درصد ظرفیت پذیرش نمایندگی را به صورت نوبت دهی تکمیل می‌نماید و همواره در ظرفیت پذیرش جای خالی برای کارهایی که از قبل پیش بینی نشده مثل خودروهایی برگشتی و همچنین خودروهایی که احتیاج به رسیدگی در اسرع وقت به سبب مسائل ایمنی دارند (اورژانس‌ها و سرویس‌های سریع و خودروهایی ارجاع شده از امور مشتریان و خودروهایی ویژه VIP) در نظر می‌گیرد.

برآورد ظرفیت روزانه تعمیرگاه به شرح ذیل می‌باشد:

- محاسبه تعداد نفرات در دسترس هر روز

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

نکته ۲. این نفرات می‌بایست دارای شرایط احراز (مدارک تحصیلی، دوره‌های آموزشی و سوابق کاری) و در قالب لیست پرسنلی به شرکت گروه سواری معرفی شده باشند. افراد غایب، افرادی که مرخصی اخذ کرده‌اند و یا در دوره‌های آموزشی شرکت نموده‌اند از تعداد نفرات در دسترس روزانه کم می‌شود.

- محاسبه تعداد جایگاه‌های در دسترس هر روز

تعداد جایگاه‌های تعمیرگاه شامل محل‌هایی است که دارای نیروی انسانی، فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب جهت انجام تعمیرات خودرو، مسقف و دارای تابلو فعالیت باشد.

تعداد پرسنل فنی مورد نیاز در هر فعالیت تعمیراتی (مکانیکی، برق، جلوبندی و گازسوز/هیبرید) در نمایندگی‌های مجاز بر اساس تعداد پذیرش مطابق جدول ذیل می‌باشد:

پست	مکانیک	جلوبندی کار	برق کار	گازسوز کار/هیبرید کار
تعداد پرسنل فنی = تعداد جایگاه تعمیراتی	$\frac{R_M * 2.5}{t}$	$\frac{R_C * 1.5}{t}$	$\frac{R_E * 1}{t}$	$\frac{R_G * 1.5}{t}$

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

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستور العمل پذیرش تا تریخیص (خودروهای سواری)</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	--	---

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

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

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

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

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

- نحوه محاسبه میزان ظرفیت خالی هر روز

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

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

- نحوه محاسبه تجهیزات مورد نیاز در فرایندهای تعمیراتی

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

- نحوه محاسبه قطعات مورد نیاز در فرایندهای تعمیراتی

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

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

پذیرش در هر ایستگاه کاری تا زمانی که آن ایستگاه ظرفیت داشته باشد ادامه می‌یابد. پس از اتمام ظرفیت نیز در صورت موافقت مدیر تعمیرگاه و درخواست مشتری، خودرو می‌تواند پذیرش شود. در صورت پذیرش این گونه خودروها زمان تریخیص نیز به مشتری اعلام و در فرم ثبت می‌گردد.

در خصوص تعمیرات اضافی که هنگام انجام خدمات به وجود می‌آید، با توجه به ماهیت تعمیرات، خودرو می‌تواند از جایگاه خارج شده و ظرفیت آن جایگاه به ظرفیت روزانه تعمیرگاه اضافه شود و یا چنانچه خدمات اضافی بدون انقطاع بر روی خودرو انجام شود، ظرفیت روزانه تعمیرگاه می‌بایست کاهش یابد و برنامه ریزی صورت گرفته مطابق زمان مورد نیاز برای انجام خدمات اضافی مورد بازنگری قرار گیرد.

• تعیین قرار پذیرش

کلیه مشتریان بر اساس یکی از روش‌های ذیل می‌توانند جهت مراجعه به تعمیرگاه مرکزی/نمایندگی تاریخ و زمان مراجعه دریافت نمایند.

الف) نوبت دهی با مراجعه حضوری مشتری

ب) نوبت دهی با تماس تلفنی مشتری

ج) نوبت دهی از طریق وب سایت شرکت

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

• جمع آوری اطلاعات

نمایندگی پس از تعیین نوبت پذیرش ضمن اطلاع از ظرفیت تعمیرگاه و مقدار ساعات کاری باقیمانده نسبت به جمع آوری تمامی اطلاعات مربوط به مشتری از قبیل (سوابق مشخصات مشتری و خودرو، تاریخ و زمان پذیرش، قطعات مورد نیاز) اقدام نموده و پس از ثبت اظهارات

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستور العمل پذیرش تا تریخیص (خودروهای سواری)</p>	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
-------------------------------------	--	--

مشتری در فرم نوبت دهی پذیرش با کد PSS-FO-AS-19 نام خود را در فرم مربوطه جهت تعیین اینکه چه کسی با مشتری قرار پذیرش گذاشته است درج می نماید.

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

نکته ۶. در صورت عدم وجود قطعه یا ابزار خاصی در تاریخ درخواستی مشتری ضمن اطمینان از اینکه مشتری تا زمان تأمین آنها صبر خواهد کرد، زمان نوبت دهی بروز آوری می شود. در صورت عدم توافق با مشتری، وی به نزدیکترین نمایندگی مجاز دارای قطعه معرفی می شود.

• هماهنگی قطعات مورد نیاز

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

• نهایی کردن قرار پذیرش

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

• پیش نویس کردن دستور پذیرش

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

• یادآوری قرار پذیرش

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

۲.۵. پذیرش مشتری

• مراجعه مشتری به تعمیرگاه

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

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

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

• **مراجعه مشتری جهت پذیرش عیوب ایمنی**

در مواردی که خودرو دارای عیب ایمنی و شرایطی که خودرو قابل حرکت نباشد، تحت هر شرایطی می‌بایست پذیرش شود. همچنین لیست عیوب ایمنی مطابق جدول شماره ۱ ارائه می‌گردد.

جدول شماره ۱- جدول لیست عیوب و قطعات ایمنی

ردیف	نام قطعه	طبقه‌بندی	ردیف	نام قطعه	طبقه‌بندی
۱	ECU	A	۲۹	ریل سوخت	C
۲	اتصال لاستیکی گلویی باک	C	۳۰	ریتاردر(سنگین)	A
۳	اتصالات پمپ روغن ترمز	A	۳۱	رینگ چرخ	A
۵	جزای پنوماتیک ترمز (سنگین)	A	۳۲	سیلندر ترمز	A
۴	پیچ های چرخ	A	۳۳	سنسورهای فشار ترمز (سنگین)	A
۶	سوئیچ پدال ترمز	A	۳۴	سیبک	A
۷	آینه ها	B	۳۵	سیستم ترمز ABS	A
۸	باطری	C	۳۶	شیلنگ ها و اتصالات سوخت و ترمز	A
۹	ست های لوله های سوخت و روغن	A	۳۷	شیر هیدرولیک فرمان	A
۱۰	بلبرینگ چرخ	C	۳۸	غریبک فرمان	C
۱۱	بوستر ترمز	A	۳۹	فیوزها	C
۱۲	بوق ها B	B	۴۰	قطع کن برقی سوخت	C
۱۳	پدال گاز	B	۴۱	قفل ایمنی درب موتور	B
۱۴	پدال ترمز	A	۴۲	کلید تبدیل سوخت	C
۱۵	پدال کلاچ	B	۴۳	لاستیک چرخ	A
۱۶	پمپ انژکتور(سنگین)	B	۴۴	چراغ کامل	C
۱۷	پمپ و درجه شناور بنزین	C	۴۵	لنت ترمز	A
۱۸	پوسته فرمان	C	۴۶	مجموعه باک	C
۱۹	تویی سیبک فرمان	A	۴۷	مجموعه پلوس چرخ	A
۲۰	تویی چرخ	A	۴۸	مجموعه ترمز	A
۲۱	جاذب بخار بنزین (کنیستر)	C	۴۹	مجموعه ترمز دستی	A
۲۲	کروز کنترل	A	۵۰	مخزن CNG	A
۲۳	چرخ کامل	A	۵۱	کمر بند ایمنی	A
۲۴	خفه کن موتور (سنگین)	A	۵۲	سیستم کیسه هوا	A
۲۵	دسته سیم های ایمنی	A	۵۳	مجموعه بخاری	A
۲۶	دسته راهنمای شیشه شوی	B	۵۴	مجموعه برف پاکن	A
۲۷	دیسک ترمز	A	۵۵	مجموعه دسته راهنما	A
۲۸	رگلاتور گاز	C			

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستور العمل پذیرش تا ترخیص (خودروهایی سواری)</p>	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
-------------------------------------	--	--

تبصره قانونی (ماده ۲۰ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو)

عرضه‌کننده موظف است رأساً یا از طریق شبکه نمایندگی مجاز خود تحت هر شرایطی به پذیرش کلیه خودروهایی که به دلیل وجود عیب قطعات ایمنی قادر به تردد نیستند، اقدام نماید (ممنوعیت ترخیص خودرو دارای عیب ایمنی تحت هر شرایطی).

• **مراجعه مشتری جهت پذیرش خودرو برگشتی**

در صورتی که پس از ترخیص خودرو از نمایندگی، خودروی مزبور به هر دلیل برای رفع عیوب به نمایندگی مراجعه نماید (بجز مواردی که بعلت عدم توافق مشتری رفع نشده است) خودرو به عنوان برگشتی و خدمات نامنطبق تلقی و در اولویت تعمیرات قرار می‌گیرد. برای پذیرش خودروهای برگشتی پس از بررسی صورتحساب قبلی (در صورت عدم وجود: بررسی سوابق تعمیراتی خودرو و درخواست صدور مجدد فاکتور) چنانچه عیب مورد نظر مشتری در هنگام کار دیده شده و بدلیل عدم توافق وی رفع نشده است مشتری جهت نوبت دهی به قسمت پذیرش ارجاع می‌شود.

جهت ردیابی اقدامات انجام شده قبلی، لازم است روی فرم پذیرش مهر "برگشتی" درج شده و کارت تعمیر قبلی الصاق شود و جهت بررسی ریشه‌ای علل و اخذ نظریه در اختیار کارشناس فنی نمایندگی قرار گیرد و کارشناس فنی نیز می‌بایست علت را ریشه یابی نموده و اقدام اصلاحی متناسب با مشکل تعریف نموده و نتیجه را پیش نماید. به منظور بررسی دقیق علت برگشتی مطابق بخش نامه‌های خدمات پس از فروش عمل می‌شود.

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

تبصره ۴. کار برگشتی تا ۱۰۰ کیلومتر یا ده روز بعد از ترخیص بایستی توسط نمایندگی انجام گردد.

• **اقدامات حین پذیرش مشتری:**

➤ نصب روکش‌های محافظ تعمیراتی

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

لازم است در حضور مشتری محافظ‌های تعمیراتی از قبیل کفیپوش محافظ، کاور صندلی‌ها، کاور ترمز دستی، کاور سر دسته دنده، کاور غربلیک فرمان، روکش گلگیر را بر روی خودرو قرار داده شود.

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

➤ تکمیل فرم پذیرش خودرو

پذیرش هر خودرو، با تکمیل فرم پذیرش خودرو با کد PSS-FO-AS-20 توسط قسمت پذیرش طبق اظهارات مشتری بدون دخل و تصرف به هنگام مراجعه مشتری به تعمیرگاه توسط قسمت پذیرش آغاز می‌شود. در این فرم مشخصات خودرو و مالک، شماره تماس، تاریخ پذیرش، شماره شاسی، تاریخ شروع گارانتی، نوع خودرو، کیلومتر کارکرد، میزان سوخت، شماره هرم و غیره نوشته شده و سپس براساس اظهارات مشتری از عیوب آن بدون تعبیر و تفسیر، در فرم پذیرش خودرو منعکس و تأیید مشتری اخذ می‌گردد.

➤ کنترل وضعیت بدنه و رنگ خودرو و ثبت در فرم پذیرش خودرو

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

تبصره ۵. هر گونه زدگی که به علت کثیف بودن خودرو قابل شناسایی نباشد مسئولیت آن متوجه نمایندگی‌ها نخواهد بود.

تبصره ۶. بازرسی، رسید بدنه و وضعیت لوازم جانبی خودرو به همراه مشتری توسط پذیرشگر صورت گیرد.

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهایی سواری)</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	---	---

➤ تشخیص عیب، ارائه پیشنهاد و تهیه دستور تعمیر

کارشناس فنی یا قسمت پذیرش پس از ثبت اظهارات مشتری بایستی نظرات خود را که منطبق با درخواست‌های مشتری و استاندارد تعمیراتی تعریف شده جهت آن درخواست می‌باشد را در فرم پذیرش خودرو و در محل مربوط به خود ثبت نماید. در زمان پذیرش برای شناسایی اولیه عیوب تعمیراتی، کارشناس فنی یا قسمت پذیرش موظف است ضمن انجام هماهنگی با سرپرست واحدهای تعمیراتی، جزئیات دستور تعمیر را پس از بازدید و کنترل وضعیت خودرو با استفاده از اطلاعات ارائه شده از طرف مشتری یا از طریق بازرسی چشمی و در صورت نیاز تست خودرو همراه مشتری در خارج نمایندگی مشخص نموده و موارد را در فرم پذیرش خودرو ثبت نماید و پس از توافق با مشتری تأییدیه مشتری در فرم پذیرش خودرو اخذ می‌گردد. جهت انجام مناسب خدمات تعمیرگاهی در کلیه واحدها، لازم است که دستور تعمیر بصورت واضح در فرم پذیرش خودرو ثبت گردد.

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

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

- موارد گارانتی

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

در صورتی که تعمیر مربوطه منجر به ابطال گارانتی باشد پذیرش خودرو بسته و مطابق با دستورالعمل گارانتی اقدام می‌گردد.

- تمدید گارانتی

چنانچه رفع عیوب خودرو در دوره تضمین که ناشی از حادثه و یا تصادف نباشد و بیش از دو روز کاری یا زمان استاندارد تعمیرات به طول انجامد، می‌بایست نسبت به تأمین خودرو جایگزین در طول مدت تعمیرات یا در صورت عدم امکان تأمین خودرو، پرداخت خسارت خواب مطابق دستورالعمل خسارت توقف با کد PSS-WI-AS-06 اقدام نمود. در هر صورت مدت زمان توقف خودرو به دوره تضمین یا تعهد گارانتی اضافه می‌گردد.

تبصره قانونی: (مطابق با ماده ۹ تبصره ۲ آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو)

در صورتی که مصرف کننده در دوره تضمین به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل عیوب خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوره مذکور برای نمایندگی مجاز مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه فروش با نمایندگی مجاز موظف است ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلام کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو در اولین فرصت ممکن تحت شرایط تضمین رفع عیب گردد گردد (تمدید گارانتی در صورت عدم امکان رفع عیب در دوره ضمانت)

➤ تخمین زمان و هزینه تقریبی تعمیرات

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

تبصره قانونی: (ماده ۵-۱ تبصره ۱ دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو-بازنگری ۴)

نمایندگی می‌بایست هزینه و زمان تقریبی تعمیرات را بر اساس منطق محاسباتی به اطلاع مشتری رسانده و آن را در برگه پذیرش ثبت نماید. (اعلام هزینه قبل از شروع تعمیرات).

➤ اخذ تأیید مشتری

قسمت پذیرش بایستی پس از ثبت اظهارات مشتری، یکبار اظهارات درج شده را برای مالک قرائت و از ثبت موارد درخواستی اطمینان حاصل نماید و سپس تأییدیه و امضاء مشتری در فرم پذیرش خودرو از ایشان اخذ گردد. شرح خدمات مورد درخواست مشتری، همچنین

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستور العمل پذیرش تا ترخیص (خودروهایی سواری)</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	--	---

دستور تعمیر و درخواست‌های خاص مشتریان درباره نوع قطعه و یا موارد خاص دیگر در قسمت مربوطه توسط مشتری یا قسمت پذیرش درج می‌گردد.

نمایندگی موظف است حداکثر ۷۲ ساعت پس از بسته شدن پذیرش ارزیابی از عملکرد نمایندگی انجام دهد.

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

➤ ارائه رسید و انتقال خودرو به محل خودروهایی در انتظار تعمیر

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

۳.۵. انجام تعمیرات

• برنامه ریزی ارائه خدمات

مسئول پذیرش با مشخص شدن دستور تعمیر هر خودرو در فرم پذیرش خودرو، اولویت بندی مراجعه به جایگاه‌ها را در قسمت ترخیص واقعی موجود در فرم برنامه ریزی روزانه با کد PSS-FO-AS-21 تعیین می‌نماید و در زمان اولویت بندی و تخصیص فعالیت‌ها به جایگاه‌های تعمیراتی زمان استاندارد کاری هر فعالیت و تخصیص‌های قبلی انجام شده را مدنظر قرار داده سپس زمان پیش بینی ترخیص را محاسبه و علاوه بر درج در فرم برنامه ریزی روزانه به مشتری نیز اعلام می‌نماید. جهت تکمیل ظرفیت تعمیرگاه و جایگاه‌های تعمیراتی با توجه به فعالیت‌های محوله قبلی به هر جایگاه و نوع و میزان زمان تعمیر خودروی در حال پذیرش تخصیص‌های بعدی صورت می‌پذیرد. در صورت به وجود آمدن تعمیرات اضافی حین انجام خدمات، می‌بایست افزایش زمان پیش بینی ترخیص خودرو به مشتری یا کلیه مشتریان متأثر اطلاع رسانی گردد.

• توزیع کار

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

- تعمیر و سرویس در جایگاه سرویس سریع

نمایندگی پس از توزیع کار و در صورت مشخص شدن خدمات ارائه شده سرویس سریع نسبت به انتقال خودرو به جایگاه سرویس سریع اقدام، تا نسبت به رفع مشکل اعلامی اقدام گردد.

- تعمیر و سرویس در جایگاه مربوطه

هر جایگاه پس از دریافت مدارک تعمیر و ثبت زمان شروع تعمیرات در پشت نسخه سوم فرم پذیرش پس از انجام تست‌های لازم و عیب یابی با رجوع به اظهارات ثبت شده در فرم پذیرش خودرو، نسبت به رفع عیوب خودرو اقدام می‌نماید و پس از اتمام تعمیرات ضمن هماهنگی با مسئول سالن پایان تعمیرات به قسمت پذیرش اعلام می‌گردد. تمامی کار تعمیراتی با نظارت مستقیم قسمت واحد تعمیراتی و به وسیله افراد آموزش دیده مطابق مستندات و دستورالعمل‌ها، راهنماهای تعمیراتی و اطلاعیه‌های فنی (بولتن) با کد PSS-FO-AS-26 ارائه

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهایی سواری)</p>	
-------------------------------------	---	---

شده از سوی شرکت‌های گروه سواری صورت می‌پذیرد. هرگاه دستورالعمل جدیدی از طرف شرکت برای نمایندگی الزام شود قسمت فنی مهندسی وظیفه دارد، مستند جدید را در اختیار واحد مربوطه گذاشته و در صورت نیاز مستند قبلی را جمع آوری نماید.

تعمیر و سرویس در سایر جایگاه‌ها

در هر مرحله و در پایان انجام تعمیرات در تیم تعمیرات، مسئول واحد پس از کنترل و تأیید فعالیت‌های تعمیراتی خودرو را به قسمت پذیرش (جهت اطلاع از گردش کار و ثبت زمان پایان تعمیرات در پشت نسخه سوم فرم پذیرش) تحویل می‌دهد در صورتی که مطابق فرم پذیرش خودرو نیاز به انتقال به واحد تعمیراتی دیگری باشد مطابق برنامه ریزی و اولویت بندی انجام شده به فعالیت تعمیراتی دیگر تحویل می‌دهد. در صورت اتمام کارهای تعمیراتی خودرو، واحد تعمیرات مدارک تعمیراتی خودرو را جهت انجام تست به کارشناس فنی تحویل می‌دهد.

قسمت پذیرش پس از اطلاع رسانی قسمت سالن تعمیرات موظف است زمان واقعی انجام تعمیرات (تفاضل زمان پایان تعمیرات از زمان شروع در جایگاه) محاسبه و در فرم برنامه ریزی روزانه وارد نماید. قسمت پذیرش همچنین بایستی قسمت هرم در فرم برنامه ریزی را تکمیل تا در هر مرحله از وضعیت خودرو جهت جلوگیری از انحراف در ترخیص و همچنین ارائه اطلاعات درخواستی مورد نیاز مشتری (در صورت تماس) آگاه باشد. در صورتی که تمامی عیوب مطرح شده در دستور تعمیر خودرو برطرف گردید و خودرو آماده تحویل به مشتری شد زمان ترخیص واقعی خودرو بر اساس زمان صدور صورتحساب جهت کنترل میزان انحراف از زمان پیش بینی ترخیص ثبت می‌گردد در صورت وجود انحراف علت انحراف نیز در ستون مربوطه جهت تجزیه و تحلیل و بهبود ارائه خدمات درج گردد.

کنترل کیفی حین تعمیر

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

خدمات خارج تعمیرگاه

هرگاه برای انجام تعمیراتی بر روی قطعات خودرو (نظیر تراشکاری، کلید سازی، رادیاتور سازی و غیره) نیاز به خدمات خارج نمایندگی باشد مسئول واحد پذیرش موظف است هماهنگی‌های لازم را جهت ارسال به پیمانکاران و نظارت بر حسن انجام کار صورت دهد. در صورت انجام عملیات صافکاری و نقاشی باید از فرم قرارداد صافکاری و نقاشی با کد PSS-FO-AS-22 استفاده نماید.

کنترل کیفی تعمیرات خارج تعمیرگاه

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

دریافت قطعات از انبار توسط واحدهای تعمیراتی

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

در صورت عدم وجود قطعات در انبار نمایندگی، قسمت انبار موظف است اقدام به درخواست اقلام مورد نیاز از واحد قطعات شرکت مطابق روش اجرایی برنامه ریزی و تأمین قطعات با کد PSS-PR-PA-01 نماید. واحد قطعات شرکت پس از بررسی درخواست، نحوه تأمین قطعه را مشخص می‌نماید.

تبصره قانونی: (ماده ۳-۵ دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو-بازنگری ۴)

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستورالعمل پذیرش تا تریخیص (خودروهایی سواری)</p>	 آرین سرمایه <small>ARIAN CAPITAL</small>
-------------------------------------	--	---

در صورت وجود قطعات غیرشرکتی، تأییدیه شرکت خدمات پس از فروش جهت مصرف و ارائه آن به مشتری الزامی می‌باشد. بنابراین نمایندگی می‌بایست پس از تهیه قطعه غیرشرکتی درخواست خرید غیر شرکتی با درج شماره فنی، مدل و برند قطعه، قیمت خرید از بازار و قیمت فروش پیشنهادی برای واحد برنامه ریزی قطعات جهت اخذ تأییدیه ایمیل نموده و واحد برنامه ریزی قیمت قطعه خریداری شده توسط نمایندگی را براساس حداکثر ۲۱ درصد بالاتر از قیمت خرید از بازار و کیفیت قطعه براساس برند و تطابق قطعه خریداری شده بررسی می‌نماید.

تأییدیه قطعه مطابق با دستورالعمل درخواست خرید قطعه غیر شرکتی با کد PSS-WI-PA-01 صورت می‌گیرد.

• تعمیرات اضافی

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

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

تبصره قانونی: (ماده ۲۴ آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو)

نمایندگی مجاز موظف است چنانچه تشخیص دهد علاوه بر عیوب مندرج در برگ پذیرش، خودرو عیب دیگری دارد، قبل از تعمیر یا تعویض قطعه، با مصرف کننده تماس گرفته و از او جهت انجام تعمیرات تعیین تکلیف نماید. در صورت عدم موافقت مصرف کننده، مراتب هنگام تحویل خودرو به صورت کتبی مستندسازی شود. (اعلام تعمیرات اضافی)

• فراخوان

در صورت وجود فراخوان، بسته به مرجع فراخوان، سمت شرکت مادر و با کارخانه، شرکت مطابق دستورالعمل انجام فراخوان با کد PSS-WI-AS-10 اقدام نموده و واحد گارانتی همزمان در خصوص تعریف کدهای خدمات و وارد کردن لیست شاسی‌های اعلام شده در نرم افزار خدمات پس از فروش اقدام می‌نماید. بعد از تأمین قطعه و بارگذاری در نرم افزار خدمات پس از فروش فایل مورد نظر در پرتال واحد فنی مهندسی بارگذاری می‌شود و به وسیله ایمیل واحد فنی به اطلاع نمایندگان/نمایندگی‌ها می‌رسد و مکانیزم انجام تعمیرات در فراخوان طبق دستورالعمل انجام فراخوان انجام می‌شود.

نمایندگان/نمایندگی‌ها موظف هستند با توجه به پاپ آپ نرم افزار خدمات پس از فروش نسبت به انجام فراخوان منطبق بر دستورالعمل ارائه شده اقدام نمایند و مرکز هزینه قطعات و خدمات فراخوان گارانتی به حساب شرکت اصلی در قالب کلیم گارانتی با کارخانه می‌باشد.

۴.۵. قبل تحویل خودرو به مشتری

• کنترل کیفی نهایی تعمیرات

کارشناس فنی می‌بایست به منظور اطمینان از انجام کلیه کارهای مورد درخواست و کسب رضایت مشتری، بعد از پایان انجام تعمیرات و قبل از تریخیص و تحویل خودرو با توجه به ماهیت خدمات صورت گرفته، نسبت به کنترل کیفیت خدمات انجام شده اقدام نماید. برای این

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستور العمل پذیرش تا ترخیص (خودروهایی سواری)</p>	
-------------------------------------	--	---

منظور جهت سرویس‌های ادواری از چک لیست کنترل کیفیت سرویس دوره‌ای خودرو سواری با کد PSS-FO-AS-23 و برای سایر تعمیرات از چک لیست کنترل کیفیت تعمیرات خودرو سواری با کد PSS-FO-AS-24 استفاده می‌گردد. در صورت مورد تأیید بودن نتیجه بازرسی کیفی، کارشناس فنی می‌بایست پایین فرم پذیرش خودرو را مهر نموده و خودرو را ترخیص نماید. در غیر اینصورت اقدامات زیر صورت می‌پذیرد:

- ثبت موارد عدم انطباق در چک لیست‌های کنترل کیفی فوق
- عودت خودرو به واحد مربوطه جهت رفع عیب
- اطلاع رسانی به مشتری در صورت تغییر در زمان تحویل
- انجام تعمیرات با نظارت و حضور کارشناس فنی در حین تعمیرات مجدد
- کنترل مجدد عملیات انجام شده

در مواردی که به هر دلیل رفع عیب امکان پذیر نگردد، ترخیص خودرو با مجوز مدیر نمایندگی (یا جانشین وی) و با رضایت و تأیید مشتری (با امضاء بر فرم پذیرش خودرو) امکان پذیر می‌باشد.

• تأیید پایان کار تعمیرات

در پایان کار تعمیرات لازم است پذیرشگر، خودرو را به قسمت پذیرش تحویل، تا به محل خودروهای آماده تحویل انتقال یابد.

۵.۵. تحویل خودرو به مشتری

• انجام محاسبات و صدور صورتحساب

جهت تسویه حساب و ترخیص خودرو کارت تعمیر (فرم پذیرش) به انبار ارجاع و قطعات یدکی مصرفی درج شده در کارت تعمیر با اطلاعات نرم افزار (تعداد، شماره فنی قطعات، گارانتی و غیرگارانتی بودن هزینه) مطابقت داده می‌شود. سپس کارت تعمیر جهت ثبت اجرت‌های گارانتی و غیر گارانتی بر اساس دستورالعمل گارانتی (زمان استاندارد و شرح تعمیرات انجام شده) با کد PSS-WI-AS-07 و همچنین فاکتور خدمات تعمیراتی خارج تعمیرگاه در نرم افزار جامع، به قسمت پذیرش ارسال می‌شود. مسئول صندوق نیز اقدام به تهیه صورتحساب مشتری با کد PSS-FO-AS-25 تعمیر خودرو می‌نماید.

نکته ۱۱. نمایندگی‌های مجاز موظف می‌باشند شرح خدمات انجام شده و لیست قطعات تعویض شده در دوران گارانتی و وارانتی را به صورت کتبی و در قالب صورتحساب رسمی شرکت ارائه کنند. فاکتور مربوط به تعمیر و یا تعویض کلیه قطعات و مجموعه‌های معیوب گزارش شده توسط مشتری (اعم از گارانتی و وارانتی) می‌بایست بر اساس زمان استاندارد تعمیرات، تنظیم و به مشتری ارائه گردد.

تبصره قانونی: (ماده ۲۲ آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو)

عرضه‌کننده موظف است نسبت به تعیین نرخ خدمات تعمیرات، قطعات یدکی و مواد مصرفی مطابق بند (ط) ماده (۲) این آیین‌نامه و همچنین تدوین جدول زمان تعمیرات، مطابق با استاندارد سازنده خودرو اقدام نموده و پس از تطبیق و صحت‌گذاری توسط شرکت بازرسی ظرف یک ماه از زمان اعلام شرکت عرضه‌کننده، آن را به واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی‌های مجاز خود ابلاغ نماید. براساس این ضوابط، نمایندگی و یا واسطه خدمات پس از فروش، صورتحساب مصرف‌کننده را به ایشان تسلیم می‌نماید.

عرضه‌کننده موظف است امکان مقایسه صورتحساب صادره با نرخ خدمات را از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود فراهم نماید (ارائه صورتحساب در دوران ضمانت و گارانتی)

• تماس با مشتری جهت تحویل خودرو

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهای سواری)</p>	 <p>آرین سرمایه ARIAN CAPITAL</p>
-------------------------------------	--	--

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

• **تشریح تعمیرات انجام شده به مشتری**

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

• **تحویل خودرو به مشتری**

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

• **پرداخت وجه صورتحساب**

اپراتور صندوق، صورتحساب رسمی صادره بر اساس نرم افزار جامع شرکت را در ۲ نسخه به مشتری تحویل داده و پس از اخذ تائیدیه ایشان در فاکتور و پرداخت وجه به صندوق توسط مشتری، قسمت مربوطه اقدام به ممهور کردن صورتحساب مشتری می‌نماید تا اجازه ترخیص خودرو صادر گردد.

سپس نمایندگی فرم مجوز خروج خودرو از تعمیرگاه با کد PSS-FO-AS-27 را از نرم افزار جامع پرینت گرفته و جهت خروج خودرو به مشتری تحویل می‌دهد.

• **تحویل قطعه داغی**

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

اگر قطعات شامل گارانتی باشند مطابق دستورالعمل گارانتی با کد PSS-WI-AS-۰۷ عمل خواهد شد.

تبصره قانونی: (ماده ۲۴ آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو)

نمایندگی مجاز موظف است در دوره تعهد، داغی قطعات تعویضی را به مصرف کننده تحویل و رسید دریافت نماید (تحویل قطعات داغی).

• **خروج خودرو و ارسال برگه خروج به بایگانی**

انتظامات نمایندگی پس از رویت برگه خروج خودرو (پذیرش خودرو) و صورتحساب مشتری که ممهور به مهر "دریافت شد" می‌باشد اجازه خروج از نمایندگی را به مشتری می‌دهد.

• **تضمین خدمات**

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

کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01	دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهایی سواری)	 آرین سرمایه ARIAN CAPITAL
------------------------------------	--	---

۵.۶. پس از تحویل

• ارزیابی رضایت مشتری

پس از ترخیص خودرو، مسئول ارتباط با مشتری نمایندگی موظف است میزان رضایت مشتری از خدمات و تعمیرات انجام شده بر روی خودرو را مطابق دستورالعمل نظرسنجی از مشتریان با کد ACP-WI-CR-01 پیگیری نماید. ایشان ضمن تماس با مشتری (از طریق تماس، ایمیل یا نامه) در مورد نحوه برخورد پرسنل، نحوه تعمیرات، رفع عیوب مورد نظر و سایر موارد از مشتری نظر خواهی نموده و توضیحات تکمیلی در خصوص سرویس و نگهداری آتی را به ایشان یادآوری می‌نماید. در صورتیکه مشتری از خدمات ناراضی باشد باید علت را ثبت و جهت بررسی علل ریشه‌ای اقدامات لازم را انجام دهد. همچنین باید برای جلب رضایت مشتری نیز اقدام نمود.

۶. مراجع و مستندات مرتبط

ردیف	مراجع و ضmannم	کد مرجع
۱	دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو	-
۲	بخش نامه‌های خدمات پس از فروش	-
۳	آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	-
۴	دستورالعمل نظرسنجی از مشتریان	ACP-WI-CR-01
۵	دستورالعمل خسارت توقف	PSS-WI-AS-06
۶	روش اجرایی برنامه ریزی و تأمین قطعات	PSS-PR-PA-01
۷	دستورالعمل گارانتی	PSS-WI-AS-07

۷. پیوست

ردیف	عنوان مدارک مرتبط	کد مدرک مرتبط
۱	فرم نوبت دهی پذیرش	PSS-FO-AS-19
۲	فرم پذیرش خودرو	PSS-FO-AS-20
۳	فرم برنامه ریزی روزانه	PSS-FO-AS-21
۴	فرم قرارداد صافکاری و نقاشی	PSS-FO-AS-22
۵	چک لیست کنترل کیفیت سرویس دوره‌ای خودرو سواری	PSS-FO-AS-23
۶	چک لیست کنترل کیفیت تعمیرات خودرو سواری	PSS-FO-AS-24
۷	صورت‌حساب مشتری	PSS-FO-AS-25
۸	اطلاعه‌های فنی (بولتن)	PSS-FO-AS-26
۹	مجوز خروج خودرو از تعمیرگاه	PSS-FO-AS-27

<p>کد مدرک: PSS-WI-AS-05/01</p>	<p>دستورالعمل پذیرش تا ترخیص (خودروهای سواری)</p>	 آرین سرمایه <small>ARIAN CAPITAL</small>
-------------------------------------	--	---

۸. جدول بازنگری

شرح بازنگری	صفحات تغییر یافته	تاریخ بازنگری	شماره بازنگری	ردیف
ایجاد مدرک	-	۱۴۰۲/۰۵/۱۰	۰۰	۱
افزودن بندهای الزام شده در خصوص پذیرش تا ترخیص مطابق با دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو- بازنگری ۴ و آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو	-	۱۴۰۳/۰۲/۰۵	۰۱	۲