

تاریخ: ۸۹/۲/۱۳
شماره: ۶۰/۴۴۴۸
پست:



وزارت صنایع و معادن

- جناب آقای تفرشی
- مدیرعامل محترم شرکت پارس خودرو
- جناب آقای نجم الدین
- مدیرعامل محترم شرکت ایران خودرو
- جناب آقای بوستین دوز
- مدیرعامل محترم شرکت سایپا
- جناب آقای بابرامی
- مدیرعامل محترم شرکت بنیان توسعه صنعت پارس
- جناب آقای عابدینی
- مدیرعامل محترم شرکت راین خودرو
- جناب آقای شوندی
- مدیرعامل محترم شرکت خودروسازان هم
- جناب آقای خوه آموز
- مدیرعامل محترم شرکت خودروسازی مدیران
- جناب آقای علمی
- مدیرعامل محترم شرکت کرمان موتور
- جناب آقای خاتلو
- مدیرعامل محترم شرکت خودرو دیار
- جناب آقای بهرامی
- مدیرعامل محترم گروه بهمن

باسلام،

بدینوسیله دستورالعمل ارتقای سطح کیفی خدمات بعد از فروش برای خودروهای سواری و وانت که در شورای سیاستگذاری خودرو تصویب گردیده و مورد تکلیف مقام محترم وزارت قرار گرفته است جهت اجرا ابلاغ می گردد.

مقتضی است دستور فرمائید ضمن رعایت دقیق مفاد دستورالعمل و همکاری مناسب با مجریان ذیربط، گزارش اقدامات انجام شده را بصورت ماهانه به این مدیریت اعلام فرمائید. (ک ۱۳)

محسن صالحی
مدیرکل صنایع ماشین سازی و نیرو محرکه

سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران
اداره توسعه صنایع و امور گسترش
شماره ۸۹، ۷۴۸ تاریخ ۸۹، ۲، ۱۳
ارجاع

رونوشت:

- جناب آقای هدایت - معاون محترم وزیر و رئیس سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران جهت استحضار
- جناب آقای وفایی - معاون محترم بهره برداری و توسعه صنایع سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران جهت استحضار
- جناب آقای قناتی - مدیرعامل محترم شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران
- معاونت محترم امور صنایع و اقتصادی جهت استحضار
- دفتر صنایع ماشین سازی و نیرو محرکه
- بوسلفی نیا - شماره پیش نویس: ۵۰۶۸۸۸

"باسمه تعالی"

دستورالعمل ارتقاء سطح کیفی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

(مربوط به عرضه کنندگان خودرو سواری)

۱- هدف:

هدف از تدوین این آئین نامه، تسریع در ارتقاء سطح کیفی خدمات پس از فروش صنعت خودرو بر مبنای ارزیابی های "دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو" می باشد. به کلیه شرکت های عرضه کننده ابلاغ و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجرا می باشد.

۲- دامنه کاربرد:

این آئین نامه شامل کلیه عرضه کنندگان خودرو سواری (اعم از تولید کنندگان و وارد کنندگان)، می باشد.

۳- مسئولیت اجرا:

۳-۱- مسئولیت اجرایی مفاد این آئین نامه بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.

۳-۲- مرجع ذیربط و مسئول نظارت بر حسن اجرای این آئین نامه معاونت امور صنایع و اقتصادی وزارت صنایع و معادن (دفتر صنایع ماشین سازی و نیروی محرکه) می باشد.

۳-۳- مسئولیت انجام ارزیابی های ادواری عرضه کنندگان خودرو، واسطه های خدمات پس از فروش، نمایندگی

های مجاز براساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو و انجام نظرسنجی از

مشتریان براساس دستورالعمل اجرائی اندازه گیری رضایت مشتریان صنعت خودرو و ارائه گزارشات ادواری

بروردی بر عهده شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران می باشد.

۴- ضوابط و شرایط ارتقاء

الف- توسعه کمی شبکه خدمات پس از فروش

الف-۱- تعداد نمایندگی های خدمات پس از فروش: کلیه عرضه کنندگان خودرو (تولید کنندگان و وارد کنندگان) موظفند نسبت به افزایش کمی نمایندگی های خدمات پس از فروش مطابق با دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که به ازای هر ۴۰۰۰ دستگاه خودرو از کل ناوگان محصولات خودرو در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۹۰ حداقل یک نمایندگی مجاز وجود داشته باشند ضمناً ۵۰ درصد از این برنامه توسعه می بایست تا پایان سال ۱۳۸۹ محقق گردد.

تبصره ۱: در اعطای نمایندگی مجاز اولویت با تامین تجهیزات و نیروی انسانی آموزش دیده بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو بوده و شرکتهای عرضه کننده ملزم به تسهیل سایر شرایط اعطا خواهند بود.

الف-۲- تعداد جایگاههای تعمیراتی: کلیه عرضه کنندگان خودرو (تولید کنندگان و وارد کنندگان) موظفند نسبت به افزایش کمی نمایندگی های خدمات پس از فروش مطابق با دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که به ازای هر ۴۰۰ دستگاه خودرو از کل ناوگان محصولات خودرو در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۹۰ حداقل یک جایگاه تعمیراتی وجود داشته باشند ضمناً ۵۰ درصد از این برنامه توسعه می بایست تا پایان سال ۱۳۸۹ محقق گردد.

الف-۳- موجودی قطعات یدکی در شبکه: کلیه عرضه کنندگان خودرو (تولید کنندگان و وارد کنندگان) باید به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که متوسط موجودی قطعات یدکی اصلی (Genuine part) مورد نیاز مشتریان

در شبکه نمایندگی های خدمات پس از فروش تا پایان سال ۱۳۸۹ به حداقل ۸۵ درصد و از پایان سال ۹۰ به حداقل ۹۵ درصد افزایش یابد.

الف-۴- سهم بازار خدمات (وارانتی و گارانتی): کلیه عرضه کنندگان خودرو (تولیدکنندگان و وارد کنندگان) موظف می باشند به گونه ای برنامه ریزی نمایند که سهم بازار آنها از کل خدمات مربوط به خودروهای عرضه شده تا پایان سال ۱۳۸۹ به ۵۰ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۰ به ۶۰ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۱ به ۷۰ درصد ارتقاء یابد.

ب- توسعه کیفی شبکه خدمات پس از فروش

ب-۱- از ابتدای سال ۱۳۸۹ مدت زمان گارانتی کلیه خودروهای تولیدی ساخت داخل به حداقل ۲ سال و یا ۴۰/۰۰۰ کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، افزایش می یابد. این مدت برای خودروهای وارداتی حداقل ۵ سال و یا ۱۰۰/۰۰۰ کیلومتر می باشد.

ب-۲- کلیه عرضه کنندگان خودرو (تولیدکنندگان و وارد کنندگان) موظف به کاهش ضریب مراجعه تعمیراتی خودروها به شبکه خدمات پس از فروش به شرح ذیل می باشند:

✓ تا پایان سال ۱۳۸۹ متوسط ضریب مراجعه سالانه هر خودرو حداکثر ۲.۵

✓ تا پایان سال ۱۳۹۰ متوسط ضریب مراجعه سالانه هر خودرو حداکثر ۲.۲۵

✓ تا پایان سال ۱۳۹۱ متوسط ضریب مراجعه سالانه هر خودرو حداکثر ۲

ب-۳- ارتقاء رتبه ارائه دهندگان خدمات پس از فروش (واسطه خدمات پس از فروش): فعالیت شرکت ها و ارائه دهندگان خدمات پس از فروش بدون رتبه از ۱۳۸۹/۳/۱ ممنوع و مجوز نمایندگی آنها توسط عرضه کنندگان خودرو ابطال خواهد گردید. فعالیت شرکت های با رتبه ۴ ارزیابی، بر مبنای دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو از ابتدای مهرماه سال ۱۳۸۹ ممنوع و مجوز نمایندگی آنها توسط عرضه کنندگان خودرو ابطال خواهد گردید. همچنین ارائه این خدمت توسط شرکت های حائز رتبه ۳ ارزیابی، از ابتدای مهرماه

سال ۱۳۹۰ ممنوع و مجوز نمایندگی آنها توسط عرضه کنندگان خودرو ابطال خواهد گردید. در صورت لغو فعالیت شرکت/ ارائه دهنده خدمات پس از فروش، فرآیند مذکور به شرکت های با رتبه های مجاز واگذار خواهد شد.

ب-۴- کلیه عرضه کنندگان خودرو (تولیدکنندگان و وارد کنندگان) می بایست به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که تا پایان سال ۱۳۸۹ حداقل ۲۰ درصد نمایندگی های خدمات پس از فروش بر اساس ارزیابی طبق دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو حائز رتبه ۱ گردند. این شاخص برای سال ۱۳۹۰ حداقل ۳۰ درصد رتبه ۱ و برای سال ۱۳۹۱ حداقل ۴۰ درصد رتبه ۱ خواهد بود.

همچنین در رتبه بندی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده، ضریب شاخص ارزیابی عملکرد (بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو) از ۵۰ درصد به ۷۰ درصد افزایش می یابد.

ب-۵- اظهار نظر مشتریان: شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران موظف است از سال ۱۳۸۹ به بعد از ۱۰۰ درصد مراجعه کنندگان به شبکه خدمات پس از فروش را با هزینه عرضه کنندگان خودرو، نظرسنجی نموده و گزارشات تحلیلی مربوطه را طبق دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو اعلام نماید. ج از ابتدای سال ۱۳۸۹ تعیین تعداد و برنامه تولید، مجوز شماره گذاری و ارائه سایر خدمات مورد تقاضای شرکتهای عرضه کننده خودرو، بر اساس موافقتنامه ای خواهد بود که به صورت سالیانه بین وزارت صنایع و معادن و عرضه کننده خودرو منعقد خواهد گردید.

موافقتنامه مذکور بر اساس کلیه شرایط و مفاد این آئین نامه و سایر ضوابط مصوب وزارت صنایع و معادن تنظیم خواهد گردید.