

بسمه تعالی

آغاز فعالیت انجمن :

انجمن صنفی شرکتهای خدمات پس از فروش خودرو در سال ۱۳۷۶ تحت شماره ۱۶۸ در وزارت کار و امور اجتماعی جمهوری اسلامی ایران ثبت و فعالیت خود را آغاز کرده است .

شرکتهای خدمات پس از فروش خودرو عضو انجمن عبارتند از :

- ۱- ایساکو
- ۲- سایپا یدک
- ۳- مزدا یدک
- ۴- مدیران پارس
- ۵- مرتب خودرو
- ۶- زامیاد
- ۷- گواه
- ۸- رنا
- ۹- امداد خودرو ایران
- ۱۰- امداد خودرو سایپا
- ۱۱- دیزل الکتریک
- ۱۲- شهاب یار
- ۱۳- پخش تندر
- ۱۴- بهمن دیزل
- ۱۵- ماموت دیزل

این شرکتهای هم اکنون با بیش از ۲۰۰۰ نمایندگی مجاز؛ ۳۲۰۰ عاملیت مجاز و ۱۴۰۰ خودروی امداد سیار به خدمت رسانی مشغولند.

کمیته های تخصصی انجمن عبارتند از :

۱ - کمیته طرح و برنامه

۲ - کمیته تدوین قوانین و مقررات

۳ - کمیته آموزش و پژوهش

۴ - کمیته کاهش آلاینده های زیست محیطی خودرو و رانندگی

(در حال حاضر فعالیتهای این کمیته به حالت تعلیق درآمد است لیکن فعالیت های زیست

محیطی انجمن از طریق حضور در سازمان محیط زیست و سازمان های مربوطه ادامه دارد)

۵ - هیات کارشناسی

هیات کارشناسی با حضور ۱۵ نفر از کارشناسان و اساتید خدمات پس از فروش خودرو بر

حسب مورد تعیین دستور جلسه به عنوان هیات مشاور دبیر انجمن تشکیل و نسبت به موارد

مطروحه اتخاذ تصمیم می نماید .

کمیته طرح و برنامه

کمیته طرح و برنامه با حضور کارشناسان شرکتهای عضو تشکیل می گردد .

و با توجه به اهداف و شرح وظایف کمیته در خصوص طرح و برنامه های ارجاع شده از سوی

شرکتهای عضو - دبیر انجمن و ... بررسی های کارشناسانه انجام و نتایج حاصله را به دبیر

انجمن اعلام می نماید .

تدوین استاندارد عاملیت های مجاز تعمیراتی و فروشگاهی و نحوه ارزیابی استاندارد مذکور و

تهیه دستور العمل اجرایی نحوه انجام هزینه ۳٪ فروش از جمله اقدامات این کمیته بوده است

که به تایید و تصویب وزارت صنایع رسیده است .

کمیته تدوین قوانین و مقررات

کمیته تدوین قوانین و مقررات به موجب موارد اعلام شده از سوی هیات مدیره انجمن و یا وزارت صنایع و معادن بطور فوق العاده با حضور کارشناسان ارشد (مرتبط با موضوع) شرکتهای عضو و دیگر کارشناسان و اساتید دانشگاهی (بر حسب مورد) تشکیل خواهد شد. الحاقیه بخش خدمات پس از فروش خودرو در سند ملی خودرو توسط این کمیته تدوین و تقدیم هیات مدیره و مراکز ذیربط گردیده است.

کمیته آموزش و پژوهش انجمن در سه واحد فعالیت دارد

الف : کمیته آموزش و پژوهش

این واحد با حضور اساتید و کارشناسان خیره تجربی در خصوص محتوای دوره های آموزشی تحقیق و با توجه به رشد روز افزون تکنولوژی و صنعت محتوای کلیه دوره های آموزشی را مورد بازبینی قرار می دهد و همچنین نسبت به انجام نظر سنجی کیفیت خدمات و تدوین دو رشته کاردانی دانشگاه جامع علمی - کاربردی که در سال ۱۳۸۱ به تصویب آموزش عالی رسیده است , اقدام نموده است .

بعضی از فعالیتهای پژوهشی :

- ۱- نظر سنجی از مردم در ارتباط با کیفیت خدمات پس از فروش خودرو در محل نمایشگاه بین المللی خودرو
- ۲- نظر سنجی از مشتریان تعمیرگاه های مرکزی در خصوص نحوه ارائه خدمات و کیفیت خدمات پس از فروش خودرو
- ۳- ارزیابی عملیتهای مجاز تخصصی شرکت های ایساکو (ایران خودرو) و سایپا

- ۴- طرح جامع خدمات پس از فروش خودرو
- ۵- ارزیابی وضعیت کیفیت خدمات گارانتی ایساکو (ایران خودرو) و شرکت گواه
- ۶- تهیه ۱۹ استاندارد تخصصی تعمیرگاههای غیر وابسته به شرکتهای عضو با همکاری موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران
- ۷- اثر بخشی اجرای دوره های کاردانی ناپیوسته در دو رشته «تعمیر و نگهداری خودرو» و «خدمات پس از فروش خودرو»
- ۸- اصلاح سیلابس ها و سرفصل های مربوط به دوره کاردانی خدمات پس از فروش خودرو

ب : واحد آموزش کوتاه مدت

واحد آموزش کوتاه مدت ، برگزار کننده سمینارهای آموزشی و دوره های کوتاه مدت در انجمن می باشد .

دوره های آموزشی کوتاه مدت و سمینارهای آموزشی انجمن که تا پایان سال ۱۳۹۰ در تهران و شهرستانها توسط واحد آموزش کوتاه مدت به اجرا گذاشته شده است بالغ بر ۲۷۵/۰۰۰ نفر ساعت برنامه آموزشی می باشد .

ج : واحد آموزش بلند مدت

واحد آموزش و پژوهش انجمن در سال ۱۳۷۸ در راستای اهداف عالی انجمن و با هدف برگزاری دوره های آموزشی بلند مدت برای تسریع در آماده سازی نیروی انسانی به منظور سرعت بخشیدن به افزایش سطوح کیفی و کمی خدمات پس از فروش خودرو به موازات حجم عظیم تولید محصولات متنوع و نسل امروزی شرکت های خودروساز داخلی و خارجی با انجام نیازسنجی از مجموعه صنعت تولید و خدمات پس از فروش خودرو در سراسر کشور تدوین دو دوره کاردانی ناپیوسته در دو رشته :

- خدمات پس از فروش خودرو

- تعمیر و نگهداری خودرو

را با بهره مندی از نظرات ارزشمند متخصصین ، محققین و اعضای محترم هیات کارشناسی انجمن آغاز نمود .

در سال ۱۳۸۰ با همت ، تلاش و پیگیری مستمر علاقمندان به ارتقای سطح علمی شاغلین و دیگر عزیزان در صنعت خدمات پس از فروش خودرو اجرای دو رشته تعمیر و نگهداری خودرو و خدمات پس از فروش خودرو توسط انجمن صنفی به مراجع ذیربط پیشنهاد گردید .

در سال ۱۳۸۱ دو رشته فوق توسط وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری تصویب شد . مرکز آموزش علمی - کاربردی انجمن به عنوان اولین مرکز پذیرش دانشجو در این دو رشته و تحت نظارت دانشگاه جامع علمی - کاربردی از سال ۱۳۸۱ به دنبال چندین سال تجربه موفق در برگزاری دوره های کوتاه مدت آموزشی فعالیت رسمی خود را در ارائه آموزشهای بلند مدت آغاز نمود .

مرکز آموزش علمی - کاربردی انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش خودرو

با کسب تجربیات ارزشمند و فراهم کردن امکانات و تمهیدات لازم در نیمه نخست سال ۱۳۸۶ درخواست اجرای دوره های پودمانی در مقطع کاردانی رشته های خدمات اجتماعی :

- بازاریابی

- خدمات مشاوره در خرید و فروش خودرو

- سرپرستی شبکه توزیع کالا و خدمات

و نیز اجرای دوره ترمی کاردانی به کارشناسی رشته :

- مهندسی تکنولوژی مکانیک خودرو

را به دانشگاه جامع ارائه کرد که با بررسی موضوع در شورای عالی گسترش مراکز آموزش عالی و با توجه به سوابق مطلوب مرکز انجمن ، با این درخواست موافقت به عمل آمد و از اواسط آذر ماه تعداد محدودی دانشجو در رشته های خدمات اجتماعی به مرکز معرفی شدند و از فروردین ماه

۱۳۸۷ دانشجویان مقطع کارشناسی ناپیوسته مهندسی تکنولوژی مکانیک خودرو جذب مرکز شده اند .

این مرکز در اردیبهشت ماه سال ۸۷ درخواست پذیرش دانشجوی ترمی دوره کاردانی در سه رشته :

۱- تعمیرات مکانیکی

۲- تعمیر و نگهداری خودرو

۳- خدمات پس از فروش خودرو

را به دانشگاه جامع ارایه کرده است که با موافقت دانشگاه از اسفند ماه سال ۸۷ اولین گروه از دانشجویان در این سه رشته پذیرش شده اند و همچنین برای جذب دانشجویان پودمانی در رشته های «تعمیرات مکانیکی» و «حسابداری صنعتی» نیز مجوز لازم اخذ گردیده است . ضمناً با توجه به تعداد اندک داوطلبین در رشته های «خدمات مشاوره در خرید و فروش خودرو» و «سرپرستی شبکه توزیع کالا و خدمات» درخواست پذیرش دانشجو در این رشته ها را نخواهیم داشت .

رشته های تحصیلی :

در حال حاضر مرکز آموزش علمی - کاربردی انجمن صنفی شرکتهای خدمات پس از فروش خودرو در ۶ رشته مقطع کاردانی و ۲ رشته کارشناسی ناپیوسته اقدام به جذب دانشجو می نماید .

تعداد دانشجویان در حال تحصیل (در نیمسال اول ۹۱) :

مقطع کارشناسی ۲۸۴ نفر

مقطع کاردانی ۵۱۸ نفر

جمع دانشجویان ۸۰۲ نفر

تعداد فارغ التحصیلان (تا پایان سال ۹۰) :

مقطع کارشناسی ۳۱۸ نفر

مقطع کاردانی ۱۱۳۵ نفر

جمع فارغ التحصیلان ۱۴۵۳ نفر

انتشارات واحد آموزش و پژوهش

الف - چاپ کتاب

- ۱ - سرویس و نگهداری خودرو
- ۲ - مدیریت نمایندگیها (یک)
- ۳ - کاربرد الکترونیک در خودرو
- ۴ - مدیریت نمایندگی ها (دو)

ب - جزوه های آموزشی :

تعداد ۹۸ جزوه آموزشی مربوط به دوره های کوتاه مدت به شرح لیست عناوین دوره ها .

عناوین دوره های آموزشی کوتاه مدت انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش خودرو

ردیف	نام دوره	کد دوره	ردیف	نام دوره	کد دوره
۱	اصول خدمات پس از فروش خودرو	۹۱۱۰۰۱	۴۵	کنترل کیفیت عمومی	۹۱۱۰۴۵
۲	پذیرش نوین	۹۱۱۰۰۲	۴۶	سرویس و نگهداری خودرو	۹۱۲۰۰۲
۳	مشتری مداری	۹۱۱۰۰۳	۴۷	شناخت و کاربرد روغن موتور در خودرو	۹۱۲۰۰۳
۴	مدیریت تعمیرگاهها	۹۱۱۰۰۴	۴۸	شناخت و کاربرد انواع تاپر	۹۱۲۰۰۴
۵	مدیریت نمایندگی ها	۹۱۱۰۰۵	۴۹	سیستم تعلیق و ترمز	۹۱۲۰۰۵
۶	نظام آراستگی در نمایندگی ها	۹۱۱۰۰۶	۵۰	حفاظت و تعمیرات خوردگی	۹۱۲۰۰۶
۷	انبارداری قطعات یدکی در نمایندگیها	۹۱۱۰۰۷	۵۱	کاربرد الکترونیک در خودرو	۹۱۲۰۰۷
۸	خدمات گارانتی خودرو	۹۱۱۰۰۸	۵۲	گیربکس اتوماتیک خودروهای سنگین	۹۱۲۰۰۸
۹	برنامه ریزی و گردش عملیات تعمیر خودرو در تعمیرگاه	۹۱۱۰۰۹	۵۳	سیستم سوخت رسانی و جرقه	۹۱۲۰۰۹
۱۰	ایمنی و بهداشت در محیط کار تعمیرگاه	۹۱۱۰۱۰	۵۴	سیستم سوخت رسانی دیزلی	۹۱۲۰۱۰
۱۱	کیفیت در خدمات	۹۱۱۰۱۱	۵۵	سیستم سوخت رسانی (انژکتوری) خودروهای سبک و سنگین	۹۱۲۰۱۱
۱۲	ایزو ۹۰۰۰ در نمایندگی ها	۹۱۱۰۱۲	۵۶	بهینه کردن مصرف سوخت در خودروها	۹۱۲۰۱۲
۱۳	کارشناس فنی	۹۱۱۰۱۳	۵۷	سیستم ترمز ABS	۹۱۲۰۱۳
۱۴	کابزن (بهره وری در کار و محیط کار)	۹۱۱۰۱۴	۵۸	سیستم تهویه و کولر	۹۱۲۰۱۴
۱۵	مدیریت منابع انسانی	۹۱۱۰۱۵	۵۹	سیستم مولد قدرت	۹۱۲۰۱۵
۱۶	رفتار سازمانی و ارتباطات	۹۱۱۰۱۶	۶۰	سیستم انتقال قدرت	۹۱۲۰۱۶
۱۷	قانون کار و بیمه تامین اجتماعی	۹۱۱۰۱۷	۶۱	قطعه شناسی	۹۱۲۰۱۸
۱۸	مهندسی فروش و بازاریابی	۹۱۱۰۱۸	۶۲	صافکاری و شاسی کشی	۹۱۲۰۱۹
۱۹	قوانین مالیاتی ویژه نمایندگی ها	۹۱۱۰۱۹	۶۳	میانی رنگ آمیزی خودرو	۹۱۲۰۲۰
۲۰	مدیریت زمان	۹۱۱۰۲۰	۶۴	برق خودرو	۹۱۲۰۲۱
۲۱	کلیات اصول حسابداری نمایندگی ها(۲و۱)	۹۱۱۰۲۱	۶۵	برق پیشرفته خودرو (مالتی پلکس)	۹۱۲۰۲۲
۲۲	اصول گزارش دهی در نمایندگی ها	۹۱۱۰۲۲	۶۶	عیب یابی با دستگاه	۹۱۲۰۲۳
۲۳	نظام پیشهادات و خلاقیت فردی	۹۱۱۰۲۳	۶۷	بازرسی چشمی جوش	۹۱۲۰۲۴
۲۴	آشنایی با الزامات آخرین بازنگری دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش خودرو	۹۱۱۰۲۴	۶۸	مدیریت ابزار	۹۱۲۰۲۵
۲۵	کمکهای اولیه و فوریت های پزشکی	۹۱۱۰۲۵	۶۹	نرم افزار ICDL	۹۱۳۰۰۱
۲۶	نظام آراستگی و اصول پیاده سازی 5S	۹۱۱۰۲۶	۷۰	شهروند الکترونیکی / e Citizen	۹۱۳۰۰۲
۲۷	ایمنی و بهداشت محیط کار و نظام آراستگی	۹۱۱۰۲۷	۷۱	نرم افزار Excel کاربری حرفه ای سازمانی (سطح ۱)	۹۱۳۰۰۳
۲۸	ایمنی انبار و 5S	۹۱۱۰۲۸	۷۲	نرم افزار Excel کاربری حرفه ای سازمانی (سطح ۲)	۹۱۳۰۰۴

کمیته کاهش آلاینده های زیست محیطی

در تیر ماه ۱۳۷۹ همزمان با تشکیل اولین نمایشگاه بین المللی محیط زیست در ایران بر حسب تصمیمات توسط هیات مدیره انجمن با حضور نمایندگان بیش از ۲۵ سازمان و ارگان مرتبط با محیط زیست فعالیت کمیته کاهش آلاینده ها آغاز شد .

هدف از تشکیل کمیته کاهش آلاینده ها

- ۱- ارتقای فرهنگ زیست محیطی در خصوص کاهش آلاینده های خودرو و رانندگی
- ۲- اشاعه و افزایش دانش زیست محیطی مخاطبین
- ۳- ارتقای آگاهی و دانش و فرهنگ متخصصین ذیربط
- ۴- ایجاد بستر مناسب جهت جوانان با آلاینده های خودرو
- ۵- تنویر افکار عمومی جوانان و خانواده ها
- ۶- ایجاد حساسیت در بین دارندگان خودرو و خانواده آنان

فعالیت های آموزشی کمیته کاهش آلاینده ها

اجرای ۶ طرح آموزشی در مناطق ۲ و ۳ و ۶ و ۷ و ۱۰ و ۱۱

آموزش و پرورش تهران

انتشارات کمیته کاهش آلاینده ها :

- ۱- جزوه بیست سؤال و بیست پاسخ زیست محیطی
- ۲- جزوه آلاینده های خروجی از آگزوز خودرو چیست ؟
- ۳- جزوه نقش انسان و خودرو در نارسایی محیط زیست
- ۴- جزوه لایه ازن و منواکسید کربن چیست و چه اثراتی بر انسان دارد ؟

- ۵- جزوه «هشدار» خطر مسمومیت سرب سلامت همه را تهدید می کند (مجموعه ۱۰ سؤال و ۱۰ پاسخ)
- ۶- جزوه چه قسمت‌هایی از خودرو باعث آلودگی هوا می شود؟
- ۷- جزوه منابع آلودگی هوا کدامند؟
- ۸- جزوه مشارکت در حفظ محیط زیست و کاهش آلاینده ها (کنفرانس محیط زیست)

مخاطبین اجرای طرح :

الف : دانش آموزان پایه چهارم و پنجم دبستان

ب : دانش آموزان پایه دوم راهنمایی

دیگر طرح‌های آموزشی اجرا شده توسط

کمیته کاهش آلاینده

طرح شماره ۲۱ :

عنوان طرح : آموزش عمومی از طریق درج تصاویر با بهره برداری از اتوبوسهای شرکت واحد

هدف از اجرای طرح :

الف : هشدار و ایجاد حساسیت در بین دارندگان خودرو

ب : چگونگی استفاده صحیح از خودرو و نحوه رانندگی

ج : روش کلی چگونگی کاهش آلاینده های خودرو

طرح شماره ۲۷ :

عنوان طرح : وضعیت شمع خودروهای سواری و تاثیر آن بر کاهش آلاینده ها

مخاطبین: متخصصان تنظیم موتور خودروهای سواری در نمایندگی های مجاز تهران و

شهرستانها

هدف از اجرای طرح: آشنایی متخصصین با وضعیت و شرایط شمع خودرو در مراحل مختلف

و میزان اثر گذاری آن در آلاینده های خودرو

بعضی از عوامل موثر در ضرورت اجرا و توسعه دوره های آموزشی خدمات پس از

فروش خودرو توسط انجمن

۱- انجمن تنها مرکز تشکل صنفی شرکتهای خدمات پس از فروش خودرو می باشد و

بدین جهت کلیه آمار و اطلاعات و برنامه های کلی خدمات پس از فروش خودرو را در

اختیار دارد .

۲- انجمن با سابقه یک دهه در اجرای برنامه های آموزشی خدمات پس از فروش خودرو

تنها تشکل صنفی است که آموزشهای عمومی - فنی و تخصصی را در بخش خدمات

پس از فروش خودرو اجرا نموده است .

۳- همکاری بیش از ۱۰۰ نفر از اساتید و مربیان آموزشی بخش خدمات پس از فروش

خودرو که دارای تجربیات ارزنده کاربردی و علمی می باشند به همراه بیش از ۷۰ نفر

از اساتید مباحث نظری واحد آموزش و پژوهش انجمن را از تمام مراکز آموزشی

عمومی و فنی متمایز نموده است .

۴- چون انجمن اهمیت ویژه به کیفیت برگزاری دوره های آموزشی و میزان کسب دانش و

مهارت دانش پژوهان می دهد، لذا گواهینامه های صادره توسط انجمن باعث ایجاد

تسهیل در صدور جواز صنفی صادره توسط اتحادیه ها و همچنین ارتقای رتبه

نمایندگیهای مجاز شرکتهای خدمات پس از فروش بر حسب ممیزی بازرسی شرکت

بازرسی و کنترل کیفیت وزارت صنایع می گردد .

۵- طبق آمار پایان سال ۹۰

تعداد افراد شاغل در تعمیرگاههای خودرو در سطح کشور که تحت پوشش انجمن

نیستند : حدود ۱۲۰۰۰۰ نفر

تعداد افراد شاغل کل تعمیرگاههای تحت پوشش شرکتهای خدمات پس از فروش

خودرو : حدود ۵۲۰۰۰ نفر

۶- با توجه به پیشرفت و تغییرات تکنولوژی و فناوری جدید در صنعت خودرو و بالاخص برق و

الکترونیک ، سیستمهای سوخت رسانی و , اجرای دوره های آموزشی کوتاه مدت برای بیش

از ۲۲۰۰۰ واحد تعمیرگاهی کشور از اهمیت ویژه ای برخوردار است .