

تاریخ: ۲۸/۵/۸۹  
شماره: ۵۴/۵۴۱۸۴  
پوست



وزارت صنایع و معادن

جناب آقای یکه زارع مدیر عامل محترم شرکت ایران خودرو دیزل  
 جناب آقای ملک مدیر عامل محترم شرکت سایپا دیزل  
 جناب آقای ریاحی مدیر عامل محترم شرکت زامیاد  
 جناب آقای چوپانکاره مدیر عامل محترم شرکت شهاب خودرو  
 جناب آقای اسفنجی مدیر عامل محترم شرکت ارس خودرو دیزل  
 جناب آقای میرزا حسینی مدیر عامل محترم رخش خودرو دیزل  
 جناب آقای ناصری مدیر عامل محترم شرکت آکپا خودرو  
 جناب آقای فرج پور مدیر عامل محترم شرکت کاریزان خودرو  
 جناب آقای تهرانی مدیر عامل محترم شرکت رائیران  
 جناب آقای اکبری مدیر عامل محترم شرکت عقاب  
 جناب آقای مرتضوی مدیر عامل محترم پیشرو یدک  
 جناب آقای هراتی فر مدیر عامل محترم شرکت بهمن دیزل  
 جناب آقای مومنی مدیر عامل محترم شرکت سیر و سفر رخش  
 جناب آقای کریمی مدیر عامل محترم شرکت یاوران خودرو شرق  
 جناب آقای محجل شجا مدیر عامل محترم خودروهای دیزلی آذربایجان  
 باسلام و احترام،

بدینوسیله اصلاحیه دستور العمل ارتقای سطح کیفی خدمات پس از فروش خودروهای سنگین (اتوبوس- مینی بوس- میدی باس - کامیونت- کشته) که در شورای سیاستگذاری خودرو تصویب گردیده است، جهت اجرا ابلاغ می گردد. لازم به ذکر است که دستورالعمل ارسالی طی نامه شماره ۶۰/۴۶۴۹۹ مورخ ۸۹/۳/۱۹ کان لم یکن تلقی شده و دستورالعمل پیوست جایگزین آن می شود. مقتضی است دستور فرمائید، ضمن رعایت مفاد دستورالعمل و همکاریهای مناسب با مجریان ذیربط، گزارش اقدامات انجام شده را ماهیانه به این دفتر اعلام فرمائید.

مجتبی صالحی نیا

مدیر کل صنایع ماشین سازی و نیرو محرکه

رونوشت:

- جناب آقای روغنی معاون محترم امور صنایع و اقتصادی جهت استحضار
- جناب آقای هدایت معاون محترم وزیر و رئیس هیئت عامل سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران جهت استحضار و صدور دستور اقدام لازم
- جناب آقای نعمت بخش دبیر محترم انجمن خودروسازان جهت ملاحظه و اقدام لازم
- جناب آقای فتائی مدیر عامل محترم شرکت بازرسی، کیفیت و استاندارد ایران جهت اقدام لازم
- دفتر ماشین سازی و نیرو محرکه
- گروه خودرو اجزاء قطعات - پیش نویس ۵۱۱۶۹۳

"باسمه تعالی"

**آئین نامه اجرایی ارتقاء سطح کیفی خدمات پس از فروش صنعت خودرو**

**مربوط به عرضه کنندگان خودرو سنگین**

(مصوب شورای سیاستگذاری صنعت خودرو مورخ ۱۳/۰۲/۱۳۸۹ جلسه شماره ۲۲)

#### 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 که 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 سنگین شامل مینی بوس ، میدی باس ، اتوبوس ، کامیونت ، کامیون و کشنده (اعم از تولید کنندگان و وارد کنندگان) می باشد.

#### ۳- مسئولیت اجرا :

- ۱ ۳ مسئولیت اجرایی مفاد این آئین نامه بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد.
- ۲ ۳ 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 نیرو 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

«ارائه‌دهی از مشتریان براساس دستورالعمل اجرایی اندازه گیری رضایت مشتریان صنعت خودرو و ارائه وزارتات ادواری / موردی برعهده 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؛ هر یک از عرضه کنندگان خودرو سنگین 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 ۸۰۰ دستگاه خودرو از کل ناوگان تحت پوشش در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۹۱ حداقل یک نمایندگی مجاز وجود داشته باشد ضمناً حداقل ۳۰ درصد از این برنامه توسعه می بایست تا پایان سال ۱۳۸۹ ، ۴۰ درصد تا پایان سال ۱۳۹۰ و ۳۰ درصد آن تا پایان سال ۱۳۹۱ محقق گردد.

بمصرفه 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 شرکت های عرضه کننده ملزم به تسهیل سایر شرایط اعطا خواهند بود.

بمصرفه ۲: شرکت های متقاضی عرضه خودروهای سنگین موظفند به منظور اخذ مجوز تولید/ واردات نسبت به ایجاد حداقل ۱۲ نمایندگی مجاز در محورهای مواصلاتی مصوب که توسط وزارت صنایع و معادن ابلاغ خواهد کردید اقدام نمایند.

الف-۲- تعداد جایگاه های تعمیراتی؛ هر یک از عرضه کنندگان خودرو سنگین 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 ۱۲۰ دستگاه خودرو از کل ناوگان تحت پوشش در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۹۱ حداقل یک جایگاه تعمیراتی وجود داشته باشد ضمناً حداقل ۳۰ درصد از این

برنامه توسعه می بایست تا پایان سال ۱۳۸۹، ۴۰ درصد تا پایان سال ۱۳۹۰ و ۳۰ درصد آن تا پایان سال ۱۳۹۱ محقق گردد.

الف-۳- موجودی قطعات یدکی در شبکه: کلیه عرضه کنندگان خودرو سنگین باید به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که نسبت تامین قطعات یدکی اصلی موردنیاز مشتریان در شبکه نمایندگی های خدمات پس از فروش تا پایان سال ۱۳۸۹ به حداقل ۷۵ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۰ به حداقل ۸۵ درصد و تا پایان سال ۱۳۹۱ به حداقل ۹۵ درصد افزایش یابد.

تبصره: منظور از این شاخص، نسبت مشتریانی است که قطعه یدکی مورد نیاز آن ها در شبکه تامین شده است.  
الف-۴- سهم بازار قطعات یدکی: کلیه عرضه کنندگان خودرو سنگین موظف می باشند به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که سهم بازار قطعات یدکی آنها در کشور تا پایان سال ۱۳۸۹ به ۴۰ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۰ به ۵۰ درصد و تا پایان سال ۱۳۹۱ به ۶۰ درصد افزایش یابد. توضیح آن که منظور از سهم بازار، درصدی از کل مجموعه قطعه یدکی مصرف شده مربوط به هر خودرو می باشد.

الف-۵- سهم بازار خدمات: کلیه عرضه کنندگان خودرو سنگین موظف می باشند به گونه ای برنامه ریزی نمایند که سهم بازار آن ها از کل خدمات مربوط به خودروهای عرضه شده تا پایان سال ۱۳۸۹ به ۴۰ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۰ به ۵۰ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۱ به ۶۰ درصد ارتقاء یابد.

#### ب- توسعه کیفی شبکه خدمات پس از فروش

ب-۱- از ابتدای سال ۱۳۸۹ مدت زمان گارانتی کلیه خودروهای سنگین حداقل ۳ سال و یا ۲۰۰/۰۰۰ کیلومتر. (هر کدام زودتر فرا برسد) می باشد. در عین حال میزان گارانتی هر خودرو سنگین صرف نظر از میزان پیمایش نباید کمتر از یک سال باشد.

ب-۲- 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 ارزیابی (بر مبنای دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از

فروش صنعت خودرو) از ابتدای مهر ماه سال ۱۳۸۹ و فعالیت شرکت ها و ارائه دهندگان خدمات پس از فروش رتبه ۴ ارزیابی از ابتدای سال ۱۳۹۰ ممنوع می گردد. همچنین ارائه این خدمت توسط شرکت های حائز رتبه ۳ ارزیابی - از ابتدای سال ۱۳۹۱ ممنوع خواهد بود. در صورت لغو فعالیت شرکت/ ارائه دهنده خدمات پس از فروش، فرآیند مذکور به شرکت های با رتبه مجاز واگذار خواهد شد.

ب-۳- ارتقاء رتبه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش: کلیه عرضه کنندگان خودرو سنگین تا پایان شهریور ماه سال ۱۳۸۹ موظف به ابطال مجوز نمایندگی های خدمات پس از فروش بدون رتبه و تا پایان سال ۱۳۸۹ موظف به ابطال مجوز نمایندگی های رتبه ۴ ارزیابی بر مبنای دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو می باشند.

همچنین کلیه عرضه کنندگان خودرو سنگین 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.

ب-۴- اظهارنظر مشتریان: شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران موظف است از سال ۱۳۸۹ به بعد از صد درصد مراجعه کنندگان به شبکه خدمات پس از فروش 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، شماره گذاری و ارائه سایر خدمات مورد تقاضای شرکتهای عرضه کننده خودرو، بر اساس موافقت نامه ای خواهد بود که به صورت سالیانه بین وزارت صنایع و معادن و عرضه کننده خودرو منعقد خواهد گردید.

موافقت نامه مذکور بر اساس کلیه شرایط و مفاد این آئین نامه و سایر ضوابط مصوب تنظیم خواهد گردید.