

تاریخ: ۸۹/۲/۱۳  
شماره: ۶۰/۴۲۹۴۸  
پست:



### وزارت صنایع و معادن

- جناب آقای نقرشی
- مدیرعامل محترم شرکت پارس خودرو
- جناب آقای نجم الدین
- مدیرعامل محترم شرکت ایران خودرو
- جناب آقای پوستین 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 به
- جناب آقای خوه آموز
- مدیرعامل محترم شرکت خودروسازی مدیران
- جناب آقای علمی
- مدیرعامل محترم شرکت گرمان موتور
- جناب آقای خاتلو
- مدیرعامل محترم شرکت خودرو دبار
- 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 تالیف 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 ذیربطه گزارش اقدامات انجام شده را بصورت

ماهانه به این مدیریت اعلام فرمایند. (ک ۱۲)

سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران  
اداره مائوتوماسیون اداری - مرکز اسناد  
شماره ۸۹/۵۷۴۸ تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۳  
ارجاج

محسن صالحی  
مدیرکل صنایع ماشین سازی و نیرو محرکه

رونوشت:

- جناب آقای هدایت - معاون محترم وزیر و رئیس سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران جهت استحضار
- جناب آقای وفايي - 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
- یوسفی نیا - شماره پیش نویس: ۵۰۶۸۸۸

"باسمه تعالی"

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

مربوط به عرضه کنندگان خودرو سبک

(مصوب شورای سیاستگذاری صنعت خودرو مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۳۱ جلسه شماره ۲۱)

### 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 مربوط به کلیه عرضه کنندگان خودروهای سبک شامل سواری ، وانت ، دودیفرانسیل و ون ( 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 ، انجام نظرسنجی از مشتریان براساس دستورالعمل اجرائی اندازه گیری رضایت مشتریان صنعت خودرو و ارائه گزارشات 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 سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) 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 تحت پوشش در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۹۰ حداقل یک نمایندگی مجاز وجود داشته باشد 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 شرکت های عرضه کننده ملزم به تسهیل سایر شرایط اعطا خواهند بود.

تبصره ۲: شرکت های متقاضی عرضه خودرو سبک موظفند به منظور اخذ مجوز تولید/ واردات نسبت به ایجاد حداقل ۱۰ نمایندگی مجاز در شهرهای مصوب که توسط وزارت صنایع و معادن ابلاغ خواهد گردید اقدام نمایند.

الف-۲- تعداد جایگاه های تعمیراتی: هر یک از عرضه کنندگان خودرو سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) 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 تحت پوشش در سطح کشور تا پایان سال ۱۳۹۰ حداقل یک جایگاه تعمیراتی وجود داشته باشد 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 سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) باید به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که نسبت تامین قطعات یدکی اصلی مورد نیاز مشتریان در شبکه نمایندگی های خدمات پس از فروش تا پایان سال ۱۳۸۹ به حداقل ۸۵ درصد و تا پایان سال ۱۳۹۰ به حداقل ۹۵ درصد افزایش یابد.

تبصره: منظور از این شاخص، نسبت مشتریانی است که قطعه یدکی مورد نیاز آنها در شبکه تامین شده است.

**الف-۴- سهم بازار قطعات یدکی:** کلیه عرضه کنندگان خودرو سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) موظف می باشند به گونه ای برنامه ریزی و اقدام نمایند که سهم بازار قطعات یدکی آنها در کشور تا پایان سال ۱۳۸۹ به ۵۰ درصد، تا پایان سال ۱۳۹۰ به ۶۰ درصد و تا پایان سال ۱۳۹۱ به ۷۰ 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 خودروهای سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) 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 و 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 سبک ساخت داخل حداقل ۲ سال و یا ۴۰/۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) و این مدت برای خودروهای وارداتی حداقل ۵ سال و یا ۱۰۰/۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) می باشد.

ب-۲- کلیه عرضه کنندگان خودرو سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) موظفند به گونه ای سطح کیفی خودروهای عرضه شده و خدمات مربوطه را ارتقا دهند که ضریب مراجعه تعمیراتی سالانه خودروها در دوره گارانتی به شبکه خدمات پس از فروش به شرح ذیل باشد:

✓ 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 می باشد. فعالیت شرکت های با رتبه ۴ ارزیابی ، بر مبنای دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو از ابتدای آذرماه سال ۱۳۸۹ ممنوع می باشد. همچنین ارائه این خدمت توسط شرکت های حائز رتبه ۳ ارزیابی ، از ابتدای آذر ماه سال ۱۳۹۰ ممنوع خواهد بود. 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- ارتقاء رتبه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش: کلیه عرضه کنندگان خودرو سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) از ابتدای خردادماه سال ۱۳۸۹ موظف به ابطال مجوز نمایندگی های خدمات پس از فروش بدون رتبه و از ابتدای آذرماه سال ۱۳۸۹ موظف به ابطال مجوز نمایندگی های با رتبه ۴ ارزیابی ، بر مبنای دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو می باشند.

هم چنین کلیه عرضه کنندگان خودرو سبک (تولید کنندگان و واردکنندگان) 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.

هم چنین در رتبه بندی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ، ضریب شاخص نتیجه 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 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 ، مجوز شماره گذاری و ارائه سایر خدمات مورد تقاضای شرکت های 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 وزارت صنایع و معادن تنظیم خواهد گردید.