



وضعیت بازنگری:

شماره بازنگری	شرح بازنگری / اصلاحیه	تاریخ بازنگری	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	مهر کنترل
۰	ایجاد مدارک	۱۳۹۶/۰۲/۲۰	مدیر واحد خدمات پس از فروش	نماینده مدیریت	قائم مقام مدیریت عامل	
۱	تغییر در مبلغ هزینه	۱۳۹۹/۰۲/۰۱	مدیر واحد خدمات پس از فروش	نماینده مدیریت	قائم مقام مدیریت عامل	
۲	تغییر در مبلغ هزینه	۱۴۰۰/۰۳/۳۱	مدیر واحد خدمات پس از فروش	نماینده مدیریت	قائم مقام مدیریت عامل	
۳	تغییر در مبلغ هزینه	۱۴۰۱/۰۹/۰۵	مدیر واحد خدمات پس از فروش	نماینده مدیریت	قائم مقام مدیریت عامل	
۴	تغییرات در قالب و متن روش اجرایی	۱۴۰۲/۰۴/۱۸	مدیر واحد خدمات پس از فروش	نماینده مدیریت	قائم مقام مدیریت عامل	اعتبار دارد واحد تضمین کیفیت



فهرست مطالب		
ردیف	عنوان	صفحه
۱	هدف	۲
۲	دامنه کاربرد	۲
۳	مسئولیت ها	۳
۴	تعاریف	۳
۵	شرح اقدام	۴
۶	مستندات مرتبط	۸
۷	مراجع	۸

جدول واحدهای مرتبط با مدرک

الف-دفتر مرکزی

ردیف	نام واحد	تعداد نسخ	تاریخ تحویل
۱	خدمات پس از فروش	۱	۱۴۰۲/۰۴/۱۸
۲	تضمین کیفیت	۱	۱۴۰۲/۰۴/۱۸
۳	ارتباط با مشتریان	۱	۱۴۰۲/۰۴/۱۸
۴	منابع انسانی	۱	۱۴۰۲/۰۴/۱۸
۵	مارکتینگ	۱	۱۴۰۲/۰۴/۱۸

توسعه خدمات سیار (در محل) به رانندگانی که با بهره گیری از محصولات شرکت آریا دیزل در طول محورهای جغرافیایی کشور تردد می نمایند یکی از اهداف اصولی شرکت آریا دیزل می باشد. به این منظور سیستم امداد آریا دیزل از سال ۱۳۸۷ در دستور کار قرار گرفت.

۱.هدف:

- امتداد خدمات شبکه ای نمایندگی ها به اقصی نقاط کشور
- نظارت و کنترل بر نحوه تعمیر خودرو در محل، با حضور مشتری
- کاهش زمان تعمیرات و در نتیجه کاهش متوسط زمان خواب خودرو
- جلب رضایت مشتری مشتریان

۲.دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این رویه شامل امداد رسانی به خودروهای تحت مسئولیت شرکت آریا دیزل بوده که به دلیل بروز اشکال فنی در جاده متوقف شده اند و مستقلاً امکان انتقال به تعمیرگاه مجاز را ندارند. این امداد رسانی به صورت خدمات شبانه روزی بوده و در تمام نقاط مرزی داخل کشور قابل پوشش می باشد و اطلاع رسانی به دارندگان محصولات به صورت ارسال پیامک و شبکه های اجتماعی و ارائه کارت ویزیت و دفترچه محصول در کلیه نمایندگی ها انجام گردیده است.

**۳. مسؤلیت ها:**

شرح مسؤلیت ها به صورت جدول ذیل ارائه می گردد:

ارتباط با مشتریان	مارکتینگ	مدیر خدمات پس از فروش	رئیس امور نمایندگان	مدیر نمایندگی	مسئول واحد امداد	امدادخواه	فعالیت
----	مسئول	مطلع	مسئول	مسئول	----	----	اطلاع رسانی در خصوص نحوه تماس با امداد به مشتریان
----	----	----	----	----	---	مسئول	تماس با مسئول واحد امداد
----	----	----	----	مطلع	مسئول	----	هماهنگی در کلیه امور مرتبط با اعزام نیرو
----	----	مطلع	مطلع	مطلع	مسئول	----	هماهنگی با تمام نمایندگان
----	----	مطلع	----	مطلع	مسئول	----	رفع مشکل امداد خواه
----	----	مسئول	مسئول	مسئول	----	----	نظارت بر کار شبکه امداد
----	----	مطلع	مسئول	----	مسئول	----	پیگیری تخلفات صورت گرفته نمایندگی ها در امداد رسانی
مسئول	----	----	----	----	----	----	ثبت شکایات مشتریان
مطلع	----	مسئول	مسئول	----	مسئول	----	رسیدگی به شکایات مشتریان

۴. تعاریف:

۴-۱. **خودروی امداد دیزل آریا دیزل:** وانت بار یا سواری است که با علائم شنا سایی مربوط به نمایندگی شرکت آریا دیزل قابل تشخیص می باشد و به ابزار و تجهیزات مجهز شده است. (در لیست پیوست توضیحات لازم ارائه شده است)

۴-۲. **رخداد/ رویداد:** هر مورد از خرابی های جاده ای مشتریان یک رخداد/ رویداد محسوب می گردد.

۴-۳. **امداد:** مجموعه فعالیت هایی که جهت رفع رخداد/ رویدادهای بوجود آمده انجام می شود.

۴-۴. **امداد خواه:** شخصی است که با توجه به نقص خودروی خود در جاده، امکان انتقال به تعمیرگاه های مجاز را ندارد و با ارتباط تلفنی با مرکز پیام درخواست امداد جاده ای می کند.

۴-۵. **پذیرش گر مرکز پیام/ نمایندگی:** مسئول امداد مسؤلیت ثبت رخداد/ رویداد، اعلام شده از سوی مشتری را دارد که به صورت شبانه روزی مشغول به فعالیت می باشد.



۴-۶. امدادگر: پرسنل فنی آموزش دیده نمایندگی که بنا به نظر مدیر نمایندگی بر حسب تخصص ایشان و مشکل به وجود آمده برای امداد خواه به محل امداد اعزام می شود. در صورتیکه مسافت ماموریتی بالای ۳۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت) باشد ۲ نفر امدادگر (تعمیرکار به همراه نیروی کمکی) به محل اعزام خواهند شد.

تبصره ۱: با توجه به نوع تعمیرات و زمان تعمیرات به صلاحدید مدیر نمایندگی یک نفر امداد گر به محل اعزام خواهد شد

تبصره ۲: در ماموریت های شبانه هزینه اقامت امدادگر در صورت عدم گارانتی ایراد بوجود آمده، از امدادخواه مطابق با لیست هزینه های امداد به شماره مدرک L-A01 دریافت خواهد شد.

تبصره ۳: هزینه صبحانه، تنقلات روزانه، شام و نهار مطابق با لیست هزینه های امداد به شماره مدرک L-A01 می باشد.

۴-۷. اعزام گر (مسئول امداد): مسئول برنامه ریزی و هماهنگی جهت اعزام امداد گر ها جهت رفع رخداد/ رویداد های به وجود آمده است که در درجه اول مسئول امداد جاده ای یا مدیر نمایندگی می باشد.

۴-۸. مرکز پیام: مرکز برقراری ارتباطات با مشتریان مستقر در دفتر مرکزی که کلیه امور مربوطه توسط این شخص (مسئول امداد) کنترل می شود. جهت برقراری ارتباط شماره تلفن 02149247- داخلی ۵۲۸ و شماره همراه ۰۹۱۰۰۷۳۶۹۳۸ تعیین شده است.

۴-۹. انواع اشتراک: تمام مشتریان آریا دیزل که در دوران گارانتی و یا خارج از گارانتی نیاز به امداد پیدا می نمایند.

۴-۱۰. انواع امداد: امداد تلفنی که اولویت اول در شبکه امداد رسانی بوده و امداد حضوری که در صورت رفع نشدن مشکل به صورت تلفنی اعزام نیرو صورت می گیرد.

۵. شرح اقدام:

۵-۱. مراکز هزینه های امداد رسانی:

نوع خدمت	مبلغ حق عضویت	تسهیلات اعطایی
خدمت گارانتی	رایگان تا اتمام دوره گارانتی	ویزیت و کرایه مسیر رایگان / قطعات و دستمزد طبق ضوابط گارانتی و در صورت مشمول بودن رایگان/ هزینه حمل به نزدیک ترین نمایندگی رایگان (به جهت تشویق نمایندگان به انجام امداد مبلغ اجرت ۲ برابر از طرف شرکت آریا دیزل به نماینده پرداخت خواهد شد).
خدمت غیر گارانتی	-----	کرایه مسیر اخذ می گردد (طبق نرخ تعیین شده در لیست هزینه های امداد به شماره مدرک L-A01) / قطعات مطابق استاندارد قیمت/ اجرت دوبرابر استاندارد/ اجرت مسیر رفت بالای ۵۰۰ کیلومتر سه برابر استاندارد به جز مسیر هوایی/ هزینه فوق العاده ماموریت شخص امدادگر (لیست هزینه های امداد به شماره مدرک L-A01)
جهت مشخص بودن نوع اجرت دریافتی آئینی بنام اجرت انجام خدمات امداد جاده ای در نرم افزار سون سافت تعریف گردیده است.		

**۵-۱-۱. مرکز هزینه های امداد:**

در صورت گارانتی بودن خودرو و در شرایطی که نتوان در لحظه تماس راجع به کار انجام شده به صورت قطعی نظری ارائه شود، مبلغ از امدادخواه دریافت و در نهایت کلیه هزینه های دریافتی توسط مسئول امداد کنترل می گردد. در صورتیکه گارانتی مورد تایید قرار گیرد، هزینه های دریافتی عودت می گردد و در غیر اینصورت مبالغ پرداختی از طرف امدادخواه می بایست در فاکتور به امدادخواه ارایه گردد. در صورت هرگونه تخطی در دریافت هزینه اضافی، این هزینه از حساب نمایندگی مربوطه کسر و به امدادخواه عودت و موارد در ارزیابی نمایندگی لحاظ می گردد.

- تبصره: اضافه کاری برای ماموریت ها از ساعت بلیط پرواز یا ساعت خروج از نمایندگی محاسبه می گردد.

۵-۲. تامین بودجه:

بودجه امداد در قالب تنخواه از نمایندگی تامین و در صورت گارانتی بودن به شرکت آریادیزل کلیم ارسال می گردد.

۵-۳. مجری امداد:

کلیه نمایندگی های آریا دیزل ملزم به انجام خدمات امداد جاده ای می باشند.

۵-۴. فرآیند امداد رسانی:

طی تماس امداد خواه با مرکز پیام، اطلاعات امدادخواه از جمله مشخصات خودرو و مالک آن، آدرس محل مورد امداد و ... توسط مسئول امداد در فرم ابزار ثبت امداد به شماره فرم F-A29 ثبت می گردد. در این مرحله مسئول امداد با توجه به موقعیت جغرافیایی امداد خواه، نقطه بهینه نمایندگی های مجاز را انتخاب و سپس مشخصات و اطلاعات مشتری جهت برقراری تماس با ایشان را در کوتاهترین زمان ممکن از طریق تماس تلفنی به مسئول امداد نمایندگی انتخاب شده ارجاع می دهد. مسئول امداد نمایندگی انتخاب شده در ابتدا سعی می کند ایراد را به صورت تلفنی رفع نماید و چنانچه ایراد تلفنی رفع نشود با توجه به نوع ایراد و اولویت مکانی و زمانی و طبق برنامه ریزی ارائه شده جهت انجام کار، اطلاعات مشتری را به پذیرشگر جهت ثبت کارت تعمیرات ارجاع می دهد. پذیرشگر اطلاعات امدادخواه را در دستور کار نرم افزار ارتباطی ثبت و سپس اطلاعات امدادخواه را برای اعزام امداد گر ارجاع می دهد. قابل ذکر است تمامی امدادگرها موظف هستند هنگام امداد، تمامی تجهیزات و ابزار آلات مورد نیاز برای امداد را مطابق با شماره مدرک L-A03 و قطعات مورد نیاز برای امداد به تفکیک محصول به شماره مدرک L-A02 را به همراه داشته باشند. (لازم بذکر است مسئول امداد می تواند کارشناس فنی یا تکنسین فنی نمایندگی باشد)

پس از اعزام امداد گر به محل مشتری و رفع مشکل (حتی المقدور رفع کامل عیب، در غیر اینصورت تا مرحله ای که خودرو بتواند به

نزدیکترین نمایندگی مجاز مراجعه کند) امداد گر نسبت به خاتمه و بستن کارت تعمیرات اقدام نموده، فاکتور امداد به شماره فرم F-A28 را به مشتری تحویل داده و کارت تعمیرات تکمیل شده را برای پذیرش گر نمایندگی جهت بایگانی ارجاع می دهد.

۵-۵. نظارت بر شبکه امداد:

نظارت از طریق بازدید حضوری نمایندگی توسط واحد امور نمایندگان و تکمیل قسمت مربوط به امداد در چک لیست نمایندگان مطابق با مدرک Ch-A01 صورت می گیرد.

این بازدید ها شامل موارد همچون موارد ذیل می باشد:

- وجود ماشین مجزا برای امداد و تجهیز آن
- وجود قطعات در انبار
- وجود پرسنل اعلامی چارت سازمانی
- شماره تلفن واحد امداد
- بررسی پرونده مربوط به موارد امداد

**۵-۶. انواع خدمات قابل ارائه در واحد امداد:****۵-۶-۱. مشاوره فنی:**

طی تماس با ۳ خط تلفن همراه به شماره های ۰۹۱۲۴۰۷۹۰۶۰ (پنوماتیک)، ۰۹۱۲۷۰۷۹۰۶۰ (مکانیک) و ۰۹۱۲۷۲۰۳۰۷۰ (الکترونیک) مشاوره های فنی لازم به امدادخواه ارائه می گردد.

۵-۶-۲. تحویل کسندۀ جایگزین:

در مواقعی که امکان تعمیر کسندۀ در محل امکانپذیر نباشد و یا زمان تعمیر بیش از ۴۸ ساعت برآورد گردد، مالک کسندۀ می تواند از طرح تحویل کسندۀ جایگزین شرکت آریا دیزل مطابق با دستورالعمل استفاده از کسندۀ جایگزین مطابق با شماره مدرک W-A02 استفاده نماید.

۵-۷. مجموع قوانین عمومی:

- در مواردی که خودرو در دوران گارانتی باشد کلیه هزینه قطعات، اجرت و هزینه حمل مشمول گارانتی و به عهده واحد گارانتی بوده و از مشتری هزینه ای دریافت نمی شود. در مواردی که گارانتی خودرو پایان یافته و یا قطعه تعویضی مشمول گارانتی نباشد هزینه قطعه و اجرت کار انجام شده و حمل طبق تعرفه از امدادخواه دریافت می شود.
- به ازای دریافت هرگونه وجهی از امدادخواه، امدادگر می بایست فاکتور معتبر به او تحویل نماید و طبق روال پذیرش یک نسخه امضا شده از فاکتور امداد را (به منزله رسید تحویل فاکتور به امدادخواه) بایگانی نماید. در صورتی که خدمات و یا قطعات فروخته شده شامل گارانتی باشند، فاکتور مربوط به آنها (و در صورت نیاز داغی قطعات) در قالب کلیم می بایست تحویل واحد گارانتی گردد .
- امدادگر مجاز به تعویض قطعه خریداری شده توسط امدادخواه نمی باشد مگر قطعه در لوازم امدادگر تعریف نشده باشد یا در شرایط خاص، که در اینصورت طی هماهنگی با مرکز، تعویض قطعه انجام می شود. (امدادگر موظف است در کارت تعمیرات ثبت نماید که قطعه توسط مالک خودرو خریداری شده است و شرکت، تعهدی در قبال خرابی قطعه مذکور ندارد و از مالک خودرو امضا بگیرد.
- امدادگر موظف است کیلومتر طی شده مربوطه را به صورت دقیق در فاکتور امداد قابل ارائه درج نماید.
- خدمات ارائه شده و قطعات مصرف شده کاملاً تحت پوشش گارانتی خدمات و قطعات می باشند و کلیه قوانین مربوطه در خصوص آنان صادق می باشد .
- در مواردی که امدادگر به محل امدادخواه مراجعه کرده و مشکل امدادخواه موقتا بر طرف شود و جهت تکمیل فرآیند تعمیرات نیاز به اعزام خودرو به تعمیرگاه باشد ولی امدادخواه به تعمیرگاه مراجعه ننماید و مجدداً خودرو دچار ایراد قبلی شود، در صورت تماس مجدد امدادخواه و اعزام مجدد امدادگر، هزینه ایاب و ذهاب از مشتری دریافت می گردد مگر در موارد خاص که امدادخواه بدلیل تعطیلات نتوانسته است به نمایندگی مراجعه نماید و خودرو مجدداً دچار همان ایراد شده باشد.
- در صورت نصب قطعات غیر اصلی به درخواست امدادخواه هزینه قطعه و اجرت تعویض قطعه از امدادخواه دریافت می شود.
- در صورتیکه خرابی قطعه ای که شامل گارانتی می باشد و منجر به خراب شدن قطعه مصرفی مرتبط به آن شده باشد، هزینه قطعه مصرفی به حساب گارانتی لحاظ می گردد.
- در مواردی که ایراد اعلام شده از سوی امدادخواه امدادی نباشد و امدادگر مرکز نیز طی صحبت با امدادخواه این مطلب را تایید نماید، اعزام امدادگر مجاز نمی باشد.
- کلیه قوانین و ضوابط جاری در زمینه ارائه خدمات تعمیرگاهی آریا دیزل، حمایت از حقوق مصرف کنندگان و دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو در خصوص خدمات امداد صادق است.



- لازم به ذکر است کلیه قطعات مصرفی در امداد جاده ای بر اساس سوابق مصرف از انبار هر نمایندگی تحویل گرفته می شود و بدین معناست که انبار اصلی نمایندگی ها به عنوان انبار قطعات امداد شناخته می شود.

۵-۸. رسیدگی به شکایات امداد:

رسیدگی به این شکایات مطابق با روش اجرایی رسیدگی به شکایات مشتریان به شماره مدرک P-R01 صورت می پذیرد که شماره تماس ۰۲۱۴۹۲۴۷ داخلی ۵۵۲ تا ۵۵۰ مربوط به شکایات در دفترچه راهنما و یا فاکتور امداد ارائه شده به اطلاع مشتریان می رسد.

۵-۹. شاخصها:

شاخصها بر اساس صلاحدید مدیر خدمات پس از فروش مطابق با لیست شاخصهای کلیه فرآیندها به شماره فرم L-Q05 تعیین و مطابق با فرم پایش و اندازه گیری شاخص فرایند ها به شماره فرم F-Q09 در بازه زمانی مشخص پایش می شوند.

۵-۱۰. نظر سنجی:

نظر سنجی از تمامی امدادخواهان مطابق با فرم نظر سنجی از امداد به شمار فرم F-R10 توسط واحد ارتباط با مشتریان در بازه زمانی مشخص صورت می پذیرد .

۵-۱۱. گزارش عملکرد:

هر نمایندگی موظف است گزارش عملکرد امداد را پس از هر مورد امداد به مسئول امداد اعلام نماید. همچنین مدارک امداد خودروهای گارانتی مطابق مدارک گارانتی جهت تایید به شرکت آریا دیزل ارسال می گردد.

۵-۱۲. ماشین امداد:

هر نمایندگی موظف است نسبت به تهیه و آماده سازی ماشین امداد بر اساس برنامه زمانی هماهنگ شده با آریا دیزل اقدام نماید . ماشین امداد می بایست همیشه آماده به کار باشد(بیمه شخص ثالث، معاینه فنی، ابزارهای امدادی، بنزین ، سلامت از لحاظ ظاهری و فنی و در جایی که به راحتی بتواند از محوطه نمایندگی خارج شود)

۵-۱۳. آموزش:

آموزش طبق چارت سازمانی اعلامی هر نمایندگی در دو بازه ۶ ماهه هر سال برنامه ریزی و اجرا می گردد.

۵-۱۴. اطلاع رسانی در خصوص نحوه تماس با واحد شکایات خدمات پس از فروش:

۵-۱۴-۱. تبلیغات بصری:

- تابلوی مشخصات واحد امداد
- کارت ویزیت با ذکر اطلاعات واحد امداد
- اطلاع رسانی توسط واحد تبلیغات در سایت اینترنتی و شبکه های ارتباطی شرکت آریا دیزل (WWW.ARYADIESEL.COM)



۶. مستندات مرتبط

D-A04	فلوچارت امداد
F-A29	فرم ابزار ثبت امداد
L-A01	لیست هزینه های امداد
L-A02	لیست قطعات مورد نیاز برای امداد به تفکیک محصول
L-A03	لیست تجهیزات و ابزار آلات برای امداد
Ch-A01	چک لیست ارزیابی نمایندگان
P-R01	روش اجرایی ثبت شکایت
F-R01	فرم ثبت شکایت
F-R10	فرم نظر سنجی امداد
L-Q05	لیست شاخصهای کلیه فرآیندها
F-Q09	فرم پایش و اندازه گیری شاخص فرایندها
F-A28	فاکتور امداد
W-A02	دستورالعمل استفاده از کسندده جایگزین

۷. مراجع

دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو
دستورالعمل حمایت از حقوق مصرف کنندگان

استاندارد ISO9001:2015

بازنگری ۴