



شرکت یاوران خودرو شرق (سهامی خاص)

دستورالعمل

اعطاء و لغو و تشویق نمایندگی های خدمات پس از فروش

1395/07/15	تاریخ تهیه:	EYK-AF-02	کد مدرک:
1402/06/01	تاریخ آخرین تجدید نظر:	☐ انگلیسی ☒ فارسی	زبان مدرک:
☐ نامحدود ☒ محدود ☐ محرمانه ☐ دسترسی به مدرک:			
تصویب کننده: مدیرعامل	بازنگری کننده: محمد رستمی	تهیه کننده: مجید کریمی-محمد رستمی	
امضاء و تاریخ ابلاغ:	امضاء:	امضاء:	

خدمات پس از فروش شرکت یاوران خودروشرق (سهامی خاص) در سال 1387، بمنظور ارائه خدمات پس از فروش خودروهای تولیدی، تاسیس و با انجام اقدامات زیربنایی زمینه ارائه خدمات پس از فروش مناسب را در راستای چشم انداز و مأموریت های خود با محوریت خلق ارزش های برتر برای گروه مشتریان فراهم نموده است. در حال حاضر این شرکت از طریق اعمال مدیریت در تامین قطعات یدکی اصلی و تاکید بر آموزش کارکنان و توسعه شبکه فراگیر نمایندگی های مجاز و ایجاد زیرساختهای لازم بمنظور ارتقاء کیفیت و بهبود مستمر در ارائه خدمات خودرویی، در راستای افزایش رضایت مشتریان گام بر می دارد.

از آنجا که شرکت خودروسازی یاوران خودروشرق در صنعت خودرو فعالیت می نماید و در زمینه فروش و خدمات پس از فروش خودرو نقش بسزایی دارد و نمایندگی های آن عهده دار نقشی مهم و اساسی می باشند. نمایندگی های خدمات پس از فروش، رسالت برآورد و بررسی نیاز واقعی مشتریان، اقدام جهت تامین نیازهای مشتریان شرکت یاوران خودرو شرق عهده دارند. تبعیت از ضوابط و مقررات خاص نمایندگی های مجاز ابلاغی از طرف شرکت، اجباری بوده و مبنای استاندارد برای صدور مجوز نمایندگی می باشد. یکی از عوامل ایجاد هماهنگی و نظم در بخش خدمات پس از فروش، استاندارد سازی و یکنواختی چهارچوب و اساس نمایندگی ها است که نقش بسزایی در پیشبرد اهداف شرکت دارد. با توجه به نقش اساسی نمایندگی ها، الزم است که دستورالعمل خاصی جهت شرایط اعطا و لغو نمایندگی تدوین گردد. بنابراین هدف از تدوین این دستورالعمل، تشریح نحوه اعطاء و لغو نمایندگی های شرکت خودروسازی یاوران خودروشرق بشرح ذیل می باشد.

1- هدف :

- 1-1 تعیین و انتخاب اشخاص / افراد حقیقی / حقوقی شایسته از جمیع جهات از بین متقاضیان اخذ امتیاز شبکه خدمات پس از فروش مطابق با شرایط احراز شده در دستورالعمل
- 2-1 اعطاء امتیاز به واجدین شرایط.
- 3-1 صدور یا لغو مجوز شبکه خدمات پس از فروش در چارچوب استراتژی های شرکت. انجام تخلفات مکرر و نیز بی توجهی به دستورالعمل ها و آیین نامه ها
- 4-1 اتخاذ تصمیم در خصوص گزارش های عملکرد شبکه خدمات .
- 5-1 افزایش کمی و کیفی فروش و خدمات پس از فروش ارائه شده به مشتریان، تا حصول رضایت آنها .
- 6-1 دسترسی آسانتر مشتری به مراکز خدمات پس از فروش.

7-1 توسعه فروش خودرو و افزایش سهم بازار تولیدی شرکت.

8-1 توسعه فروش قطعات و لوازم یدکی و افزایش سهم بازار فروش شرکت.

2- محدوده اعتبار :

کلیه مراکز خدمات پس از فروش و متقاضیان اخذ امتیاز مراکز خدمات پس از فروش.

3- تعاریف و مفروضات :

1-3 شبکه خدمات پس از فروش : مصوبه دارانی که فرآیند احداث را طبق ضوابط ، آیین نامه ها و استانداردهای دستورالعمل توسعه و احداث شبکه خدمات (با کد مدرک EYK-AF-02) به اتمام رسانده و پس از اخذ تأییدیه از اداره طرح و توسعه و برنامه ریزی شبکه شرکت (کمیته اعطا و لغو) می توانند نسبت به ارائه خدمات پس از فروش به محصولات شرکت اقدام نمایند، که از این پس در این آئین نامه تحت نام نمایندگی خواهد آمد.

جدول مشخصات شبکه خدمات پس از فروش			شرح		ردیف
خدمات طلایی	انجام وارانتي	انجام گارانتی	خدمات	شرح	ردیف
بله	بله	بله	کلیه محصولات یاوران خودرو شرق	نمایندگی مجاز	1
بله	بله	بله		تعمیرگاه مجاز	2
خیر	بله	بله	تعمیرات موتور و گیربکس کلیه محصولات شرکت	تعمیرگاه اختصاصی	3
خیر	بله	خیر	کلیه محصولات تولیدی شرکت	عاملیت مجاز	4

2-3 کمیسیون اعطا و لغو امتیاز نمایندگی ها: که از این پس در این آئین نامه تحت نام کمیسیون یا کمیته خواهد آمد.

3-3 مصوبه دار /نمایندگی : مصوبه دار عبارت است از کلیه اشخاص حقیقی/حقوقی که موفق به اخذ امتیاز ساخت و ساز نمایندگی مجاز در مدت زمان معلوم را دریافت نموده است که انجام مأموریت های محوله از سوی شرکت یاوران خودرو شرق را طی قرارداد منعقد شده فی مابین پذیرفته و متعهد به اجرای مفاد آن گردیده است

کمیسیون یا کمیته اعطاء و لغو امتیاز شبکه خدمات

کمیته ای متشکل از اعضاء ذیل به منظور بررسی و (تأیید/رد) صلاحیت متقاضیان نمایندگی مجاز و یا اتخاذ تصمیم در خصوص ادامه فعالیت نمایندگی بر اساس گزارش عملکرد نمایندگی ها که من بعد در این آیین نامه با عنوان کمیته/کمیسیون نامیده می شود:

- مدیر عامل / نماینده مدیرعامل (رئیس کمیسیون).
- معاون بازاریابی و فروش شرکت یاوران خودروشرق / نماینده ایشان .
- مدیر خدمات پس از فروش /معاون مهندسی خدمات پس از فروش.
- معاون بازرگانی و توسعه بازار .
- معاون طرح و برنامه .
- رئیس امور نمایندگی ها (دبیر کمیسیون).
- مدیر مالی و اقتصادی.
- مدیر حراست یا مدیر اداری
- نماینده انجمن صنفی نمایندگی های شرکت یاوران خودروشرق.(در صورت نیاز)

امتیاز نمایندگی

حق همکاری و مشارکت در بازاریابی و فروش قطعات و ارائه خدمات به محصولات شرکت یاوران خودروشرق و همچنین برخورداری از مزایای تعیین شده مطابق ضوابط شرکت.

تعلیق نمایندگی

عبارت است از کاهش کل/برخی تسهیلات و یا امتیازات اعطایی شرکت به نمایندگی برای مدتی مشخص که این مدت زمان توسط کمیسیون مشخص می گردد. باتوجه به مندرجات جدول در همین دستورالعمل.

لغو نمایندگی

عبارت است از حذف امتیاز نمایندگی شرکت یاوران خودروشرق بطور کامل. باتوجه به رای و تصمیم کمیته یا کمیسیون با در نظر گرفتن مندرجات جدول در همین دستورالعمل.

4- مسئولیت ها :

مسئولیت حسن اجرای این آیین نامه بر عهده معاونت مهندسی و خدمات پس از فروش می باشد.

مدیریت خدمات پس از فروش

مسئولیت اجرای بندهای آیین نامه بر عهده‌ی مدیریت خدمات پس از فروش با تصویب کمیته اعطاء و لغو نمایندگی‌ها می باشد.

مسئول امور نمایندگی‌های خدمات پس از فروش

وظیفه طرح ایجاد، توسعه و گسترش نمایندگی‌ها، بررسی اولیه تقاضای متقاضیان دریافت نمایندگی و بازدید از محل نمایندگی بر عهده‌ی مسئول امور نمایندگی‌های خدمات پس از فروش است. و رسیدگی به تخلفات و گزارش به کمیسیون لغو و اعطا می باشد.

5- روش اجرا

5-1 نحوه پذیرش متقاضیان نمایندگی

طرح ایجاد، توسعه و گسترش نمایندگی‌های مجاز توسط مسئول امور نمایندگی‌های خدمات پس از فروش در چارچوب برنامه استراتژیک شرکت و الزامات توسعه شبکه خدمات پس از فروش تهیه و به کمیته ارائه می گردد تا پس از تصویب طبق ضوابط و دستورالعمل معین شده نسبت به جذب نماینده اقدام شود.

متقاضیان پس از مطالعه آیین نامه شرایط و ملزومات نمایندگی خدمات پس از فروش به کد مدرک «EYK-AF-02» و برآورده نمودن شرایط اشاره شده در این آیین نامه، می توانند نسبت به اخذ نمایندگی خدمات پس از فروش، درخواست نمایند. درخواستهای متقاضیان در اداره شبکه نمایندگی‌ها بررسی و در صورت انطباق با ضوابط طرح توسعه، نسبت به دریافت مدارک تکمیلی اقدام و با تشکیل پرونده و الصاق نقطه نظر کارشناسی، پیش قرارداد با مفاد مشخص شده در آن منعقد و پس از پروسه 3 ماهه پرونده به کمیته ارجاع می گردد.

زمان انتظار متقاضیان برای رد یا پذیرش درخواست آنها از زمان تحویل مدارک تکمیلی و پرسشنامه به امور نمایندگان تا اعلام نتیجه، حداکثر 3 ماه می باشد. در همین راستا طبق قانون و ضوابط شرکت، پس از مطالعه آئین نامه اعطا نمایندگی ها، متقاضی فرم درخواست به شماره EYK-AF-03 بابت درخواست نمایندگی مجاز را کامل نموده و پس از ارائه آن پیش قراردادی فی مابین منعقد میگردد و متقاضی نمایندگی تا 3 ماه مهلت دارد که نسبت به درخواستهای ارائه شده در پیش قرارداد اقدام و عمل نماید. امور نمایندگی ها، طبق دستورالعمل بررسی های اولیه را در مورد متقاضیان به عمل آورده و در صورت انطباق با طرح توسعه،

نسبت به اخذ مدارک لازم و تشکیل پرونده اقدام و پس از بازدید و تهیه گزارش پرونده را به کمیسیون ارجاع می نماید و پس از آن کمیسیون نیز در خصوص عقد قرارداد تصمیم گیری و اقدام خواهد نمود. متقاضیانی که درخواست آنها مورد تأیید قرار می گیرند، باید هزینه های مرتبط با بازدید کارشناس/کارشناسان را برابر مقررات جاری شرکت بپردازد. (هزینه بازدید در شهرهای غیر از تهران هنگام ارسال مدارک اعلام می شود که باید قبل از بازدید توسط متقاضی پرداخت گردد).

حداکثر تا سه ماه پس از تصویب درخواست متقاضیان در کمیته، باید گزارش بازدید و بررسی مکان متقاضی در فرم مربوطه درج و توسط مسئول امور نمایندگی های خدمات پس از فروش به مدیر خدمات پس از فروش شرکت گزارش گردد.

پس از اتخاذ تصمیم در کمیته براساس گزارش کارشناسی مبنی بر اعطاء / لغو یا رد درخواست، نتیجه باید کتباً به اطلاع متقاضی رسانده شود.

اعلام موافقت شرکت به متقاضی جهت احداث یا تکمیل نمایندگی براساس استانداردهای تعیین شده با امضای مدیرعامل یا در صورت تفویض اختیار با امضاء رئیس کمیته / کمیسیون خواهد بود.

اعتبار مجوز صادره یکسال خواهد بود. با توجه به فصول سرد و گرم سال و پیشرفت کار احداث نمایندگی، امکان تمدید مجوز توسط کمیته تا 6 ماه دیگر وجود دارد.

با پایان یافتن مراحل احداث و تجهیز نمایندگی مطابق استانداردهای شرکت به همراه صحه گذاری توسط امور نمایندگان، نماینده جهت انعقاد قرارداد به مدیریت خدمات پس از فروش و امور مالی جهت اخذ ودیعه یا سپرده نقدی و انعقاد قرارداد نمایندگی مراجعه می نماید.

تبصره 1:

در خصوص اعطاء نمایندگی به بخش یا فرد حقیقی و یا حقوقی شرکت اعطاء کننده موظف به اخذ استعلام از شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI) در خصوص سوابق درخواست کننده میباشد.

5-2 شرایط عمومی متقاضی:

- 1) تابعیت جمهوری اسلامی ایران
- 2) داشتن تجربه کافی در امر خدمات پس از فروش
- 3) دارا بودن گواهی پایان خدمت سربازی و یا معافیت دائم
- 4) دارا بودن حداقل 25 سال
- 5) داشتن توانایی کافی جهت احداث، استانداردسازی، تجهیز، خرید و تامین قطعات یدکی و افتتاح نمایندگی
- 6) داشتن حسن شهرت در محل مورد تقاضا

3-5 امکانات مورد نیاز:

- 1) داشتن حداقل 3000 متر مربع ملک دریکی از خیابانهای اصلی یا معابر پرتردد تعمیرگاهی
- 2) فضا و امکانات تعمیرگاهی (ترجیحاً سوله) به مساحت حداقل 2000 متر مربع
- 3) فروشگاه لوازم یدکی و انبار قطعات به مساحت حداقل 200 متر مربع.وفضای اداری برای فرآیند پذیرش تا ترخیص.چال سرویس.و.....

4-5 مدارک مورد نیاز:

- 1) درخواست کتبی و خلاصه ای از رزومه و سوابق کاری مربوط به متقاضی (مرتبط با نوع درخواست)
- 2) فرم تکمیل شده درخواست نمایندگی خدمات پس از فروش به شماره EYK-AF-03
- 3) فتوکپی برابر اصل سند مالکیت،سرقفلی و یا اجاره نامه حداقل 3 ساله به نام متقاضی (برابر با اصل)
- 4) فتوکپی برابر اصل جواز کسب مرتبط (بنام متقاضی و برابر با اصل)
- 5) اساسنامه شرکت (برای متقاضیان حقوقی)
- 6) چند قطعه عکس واضح و مشخص از امکانات و موقعیت معرفی شده از زوایای مختلف محل نمایندگی
- 7) فتوکپی از قرارداد نمایندگی سایر شرکت های خوردوساز،در مورد متقاضیانی که دارای نمایندگی های مذکور می باشند
- 8) فتوکپی شناسنامه یا کارت ملی
- 9) فتوکپی پایان خدمت
- 10) فتوکپی آخرین مدرک تحصیلی
- 11) کروکی و نقشه پلان دقیق مهندسی از محل مورد تقاضا
- 12) عکس متقاضی 2 قطعه
- 13) گواهی عدم سوء پیشینه بنا به تصدیق مراجع ذیصلاح
- 14) مدارک لازم مبنی بر گذراندن دوره های آموزشی مرتبط (در صورت امکان)
- 15) استعلام از بانک طرف حساب جاری فعال متقاضی بابت اعلام وضعیت و کارکرد حساب بانکی معرفی شده و چک تضمین تحویلی به شرکت

تذکر: تنها در صورت تکمیل مدارک برای متقاضیان تشکیل پرونده صورت خواهد گرفت و ضمناً تشکیل پرونده به معنای اعطای امتیاز نمایندگی نبوده و شرکت یاوران خودروشرق در رد یا قبول تقاضا مختار است.

توضیحات:

- 1) امتیاز نمایندگی فقط به یک نفر شخص حقیقی یا حقوقی اعطاء خواهد شد.
 - 2) سپردن وثیقه ملکی یا تضمین بانکی بابت حسن انجام کار و فعالیت طبق ضوابط شرکت به ارزش حداقل مبلغ 2,000,000,000 ریال برای نمایندگی خدمات پس از فروش در صورت موافقت کمیته اعطای نمایندگی قابل بررسی خواهد بود.
 - 3) 2/000/000/000 ریال چک برای خدمات پس از فروش به عنوان ضمانت نزد شرکت یاوران خودرو شرق الزامی است.
 - 4) موارد خاص تقاضا در صورت عدم احراز یک یا چند مورد از شروط فوق الذکر تنها با صلاحدید و تصمیمات کمیته اعطای نمایندگی قابل بررسی خواهد بود.
 - 5) در صورت تایید اولیه درخواست، از محل و امکانات معرفی شده بازدید بعمل خواهد آمد.
 - 6) در مواردی که امتیاز به نام شرکت (اشخاص حقوقی) صادر می شود، مدیر عامل موظف است امور اداری را تا مرحله افتتاح نمایندگی شخصاً پیگیری نماید.
 - 7) متقاضیان موظفند در صورت اعطای امتیاز نمایندگی مکان مورد نظر را طبق ضوابط شرکت، استانداردسازی نماید؛ استانداردها شامل موارد ذیل می باشد:
- استاندارد حداقل فضای ساختمانی - استاندارد قفسه بندی و کامپیوتر - استاندارد تجهیزات - استاندارد رنگ آمیزی قسمتهای مختلف - استاندارد تابلوی سر در نمایندگی - استاندارد ابزار
- 8) نمایندگی می بایست با حداقل کارهای اجرایی و در زمان کوتاه افتتاح شود ولی در صورت عدم انطباق با استانداردها، تغییرات یا اصلاحات ساختمان طبق اعلام این شرکت اجتناب نا پذیر و لازم الاجرا می باشد.
 - 9) تنها در صورت تکمیل مدارک برای متقاضیان تشکیل پرونده خواهد شد و ضمناً تشکیل پرونده به معنای اعطای امتیاز نمایندگی نبوده و شرکت در رد یا قبول تقاضا مختار است.
 - 10) متقاضیان میبایست درخواست کتبی خود و یا فرم تکمیل شده در خواست نمایندگی را همراه با مدارک فوق الذکر از طریق پست سفارشی به آدرس شرکت ارسال نمایند.

11) نکات قابل توجه:

تکمیل فرم درخواست نمایندگی، تشکیل پرونده درخواست نمایندگی، ارائه اسناد مربوطه، بازدید کارشناس شرکت از محل مورد درخواست و سایر مراحل پرونده، در هر مرحله و مقام، پیش از صدور موافقتنامه کتبی کمیته اعطاء نمایندگی، به منزله قبول شرایط متقاضی یا اعطاء امتیاز نمی باشد. لذا به متقاضی درخواست نمایندگی اکیداً توصیه می شود از انجام هر گونه معامله، ایجاد تغییرات و یا قبول تعهدات به اعتبار موافقت احتمالی با درخواست نمایندگی و پیش داوری در

خصوص نظر کمیته اعطاء نمایندگی و پیش داوری در این خصوص خودداری نماید. شرکت در این گونه موارد هیچگونه مسئولیتی را بر عهده نخواهد گرفت.

قابل ذکر است که موافقت کمیته اعطا نمایندگی بر اساس موقعیت مکانی و کروکی ارائه شده در مرحله تشکیل پرونده و تعهد متقاضی در معرفی ملک جهت توثیق صورت می پذیرد. لذا ایجاد هر گونه تغییر در محل و یا شکل زمین و یا عدم معرفی ملک شخصی به شرح مندرج در این تقاضانامه موجب لغو امتیاز اعطایی خواهد شد.

6- مراحل انجام کار :

1-6 کلیات :

1-1-6 هر یک از اعضاء کمیسیون در صورت نیاز و موافقت رئیس کمیسیون، می توانند از کارشناسان مطلع جهت حضور در جلسه (بدون حق رای) دعوت نمایند. هر یک از اعضاء فوق دارای یک حق رای میباشند.

2-1-6 بررسی و تأیید / رد صلاحیت متقاضیان و مصوبه داران بر اساس گزارشهای ارائه شده.

3-1-6 مسئولیت راهبری کمیسیون بر اساس ضوابط این آئین نامه بر عهده رئیس کمیسیون خواهد بود.

4-1-6 جلسات کمیسیون با حضورا کثرت رسمیت می یابد.

5-1-6 قطعیت تصمیمات کمیسیون با رای دو - سوم اعضاء حاضر در جلسه می باشد.

6-1-6 رویه احداث نمایندگی بر اساس دستورالعمل توسعه و احداث شبکه خدمات پس از فروش با کد مدرک EYK-AF-02 خواهد بود.

7-1-6 صورت جلسات کمیسیون پس از تایید رئیس کمیسیون قابلیت اجرا دارد.

8-1-6 اعطاء و لغو امتیاز نمایندگی بر عهده کمیسیون می باشد.

2-6 اعطاء امتیاز نمایندگی :

با توجه به قوانین شرکت مادر و شرکت تولید کننده ،خدمات خودروهای سنگین الزاماتی را میطلبد که هر یک از متقاضیان نمایندگی ها بایستی با رعایت اصول وضوابط تعریف شده از طرف شرکت اقدام به کسب مجوز نمایند که در وهله اول داشتن جوازکسب و شرایط محیطی از قبیل سوله مسقف حداقل 2000 مترمربع وزمینی به مساحت حداقل 3000 مترمربع ، چال سرویس ،سیستم ارتینگ،دفتر اداری، انتظامات،انبار، پرسنل مجرب(باسابقه کار مرتبط حداقل 3 سال سابقه ویا مدرک فنی وحرفه ای)،داشتن

حداقل مدارک فنی برای مدیر آن نمایندگی و تاییدیه مراجع رسمی در خصوص مهارت‌های فنی مدیریت و نیروهای آن متقاضی نمایندگی، محل مناسب برای نقاشی، و استقرار فرآیند های پذیرش تا ترخیص یک خودرو، مدیریت ارتباط با مشتریان ، ضمانت و گارانتی ها و سفارش گذاری قطعات و انبار و توانایی قراردادن وثیقه بانکی و یا ملکی و..... الزامیست. و همچنین داشتن شرایط و رعایت اصول و ضوابط ذکر شده در پیوست پیش قرارداد اعطا نمایندگی نیز جز بدیهیات میباشد که داشتن شرایط اولیه از اولویتهای آن میباشد. با توجه به اینکه خودروهای تولیدی این شرکت یکی از به روز ترین دانش فنی روز را میطلبد ، آموزش و یادگیری این دانش برای پرسنل نمایندگی ها یکی از الزامات دیگری ایست که بایستی قبل از اعطا نسبت به آموزش و کسب حداقل نمره قبولی از آموزشات شرکت اقدام نمایند. پس از بررسی موارد فوق توسط کمیته اعطا نمایندگی و گزارش به کمیسیون ، نسبت به عقد قرارداد نمایندگی به کد EYK-AF-07 با متقاضی اقدام صورت میپذیرد و نماینده ملزم به رعایت تمامی مفاد قید شده در قرارداد میباشد. قرارداد نمایندگی ها توسط مدیریت خدمات پس از فروش تهیه و به کمیته ارائه می شود تا در زمان مورد نیاز جهت انعقاد قرارداد تقدیم هیئت مدیره گردد. امضاء قرارداد همکاری بین شرکت و متقاضی منتخب اعم از حقیقی/حقوقی با هیئت مدیره شرکت خواهد بود. مسئولیت پذیرش متقاضیان پس از تصویب کمیته مبنی بر اعطاء امتیاز برعهده مدیریت خدمات پس از فروش خواهد بود. در صورتیکه مناطق مورد نیاز برای توسعه و گسترش شبکه خدماتی، امکانات داوطلبان در حد ضوابط تدوین شده نباشد کمیته می تواند متقاضیانی را که دارای امکانات بهتری نسبت به سایرین می باشند، انتخاب و با توجه به شرایط متقاضی به آنها تأییدیه مشروط ارائه نماید. اخذ تعهد کتبی توسط مدیریت خدمات پس از فروش از متقاضیان موضوع بند فوق مبنی بر ایجاد محل مناسب مطابق با ضوابط شرکت در طول برنامه زمان بندی الزامی است. لازم به ذکر است جهت استفاده از الحاقیه به قرارداد نهایی از فرم شماره EYK-AF-05 استفاده میشود.

6-2-1 امور نمایندگی ها، توسط معاونت مهندسی و خدمات پس از فروش، در چارچوب برنامه استراتژیک شرکت یاوران خودرو شرق تهیه و به کمیسیون ارائه شده و پس از تصویب، جهت پیاده سازی توسط امور نمایندگی ها مورد اقدام قرار میگیرد.

6-2-2 اعطاء امتیاز نمایندگی بر اساس مدارک موجود در پرونده متقاضی به عهده کمیسیون خواهد بود.

6-2-3 در صورتیکه در مناطق مورد نیاز جهت توسعه و گسترش نمایندگی امکانات داوطلبان در حد ضوابط تعیین شده نباشد، کمیسیون می تواند متقاضیانی را که دارای امکانات بهتر و ارجح نسبت به سایرین باشند، انتخاب و به آنها تأییدیه مشروط ارائه نماید.

6-2-4 مسئولیت نظارت و کنترل بر نمایندگی ها با معاونت مهندسی و شبکه خدمات پس از فروش می باشد.

5-2-6 در شهر هایی که نمایندگی طبق دستورالعمل توسعه و احداث شبکه خدمات پس از فروش (با کد مدرک EYK-AF-02) به حد کافی وجود داشته باشد امتیاز نمایندگی به متقاضیان در شهرهای مزبور اعطا خواهد شد.

امتیازدهی جهت اعطا نمایندگی:

عنوان	شاخص	ضریب وزنی	مجموع
براساس الزامات قانونی ISQI	فضای فیزیکی	15	40 %
	شرایط محیطی	10	
	وضعیت تجهیزات تعمیرگاهی	15	
بر اساس الزامات داخلی شرکت	موقعیت ملکی	15	30 %
	توان سرمایه گذاری	15	
براساس مهارت لازم نیروی انسانی	ارزیابی پرسنل	30	30 %

شرایط اعطای نمایندگی کسب حداقل 60٪ امتیاز کسب شده در ارزیابی صورت گرفته مطابق با جدول فوق و با احتساب ضرایب وزنی هر مورد می باشد که نتایج آن در فرم های ارزیابی پرسنل نمایندگی خدمات پس از فروش جدید به کد مدرک «EYK-AF-09»، وضعیت تجهیزات تعمیرگاهی نمایندگی خدمات پس از فروش جدید به کد مدرک «EYK-AF-10»، فرم چک لیست شرایط محیطی نمایندگی خدمات پس از فروش جدید به کد مدرک «EYK-AF-11» و فرم چک لیست فضای فیزیکی نمایندگی خدمات پس از فروش جدید به کد مدرک «EYK-AF-12» می باشد. ارزیابی پرسنل برای نمایندگی هایی که تا یکسال قبل از درخواست اخذ نمایندگی، در بازرسی های ISQI شرکت داشته اند، در صورت ابقاء حداقل 75 درصد کل پرسنل، ملاک امتیاز نیروی انسانی آن ها خواهد بود. نتایج این ارزیابی در فرم ارزیابی پرسنل نمایندگی جدید به کد مدرک «EYK-AF-09» توسط مسئول امور نمایندگی های خدمات پس از فروش ثبت می شود. شخص یا شرکتی که از طرف کمیته اعطاء واجد شرایط تشخیص داده شده است، پس از بررسی و ارزیابی مشخصات نمایندگی در مدرک به کد «EYK-AF-08» می تواند پس از طی مراحل مربوطه با شرکت قرارداد همکاری منعقد نماید.

3-6-3 تعلیق و لغو امتیاز نمایندگی :

3-6-1 باتوجه به اینکه قرارداد نمایندگی بصورت یکساله منعقد میگردد در صورت عدم تمایل طرفین جهت تمدید آن قرارداد خود به خود لغو میگردد (اتمام قرارداد و عدم تمایل طرفین برای ادامه همکاری). همچنین شرایط مندرج در جدول تخلفات نمایندگی ها نیز موجب لغو در مواردی که نمایندگی مرتکب تخلف مطابق دستورالعملهای تشویق و تنبیه، دستورالعمل توسعه و احداث شبکه خدمات پس از فروش (کد مدرک EYK-AF-02) و یا فاقد عملکرد مناسب باشند، پس

از تشکیل پرونده و ضمیمه نمودن دلایل و مدارک مربوطه ، به کمیسیون ارجاع شده و کمیسیون پس از تشکیل جلسه فوق العاده ، تصمیم لازم را اتخاذ خواهد نمود.

2-3-6 هر یک از واحدهای تابعه شرکت، از قبیل معاونین و مدیران در صورت مشاهده هر گونه تخلف نمایندگی می توانند موارد را جهت طرح در کمیسیون به امور نمایندگی ها، اعلام نمایند.

3-3-6 تصمیمات کمیسیون فقط در کمیسیون قابل تجدید نظر می باشد.

4-3-6 در صورت لغو امتیاز نمایندگی، امور نمایندگیها، به منظور انجام تسویه حساب نمایندگی مجاز با شرکت، در قالب فرم تسویه حساب نمایندگی ها(استفاده از فرم تسویه حساب نمایندگی ها به شماره EYK-AF-04) اقدام به اخذ تاییدهای لازم از واحد های مرتبط می نماید.

5-3-6 در صورت لغو امتیاز نمایندگی، تابلوهای مزبور، و علائم، مدارک، اوراق و سایر امکانات و خدمات اعطایی توسط مدیریت حراست و با همکاری مدیریت حقوقی شرکت جمع آوری خواهد شد.

6-3-6 چنانچه فعالیت نمایندگی تعلیق گردد، معاونت مهندسی و خدمات پس از فروش و معاونت فروش و بازاریابی شرکت یاوران خودرو شرق برابر ضوابط آئین نامه، در پرونده مربوطه درج نموده و پس از گذشت دوره تعلیق، نمایندگی را مورد ارزیابی قرار داده و نتایج آن را به کمیسیون ارائه نماید.

7-3-6 هر گونه تغییر نام نمایندگی حقیقی/حقوقی، اعطای امتیاز شبکه خدمات به غیر، تغییر محل نمایندگی و می بایست با درخواست کتبی نماینده و موافقت کمیسیون صورت پذیرد.

8-3-6 هر گونه تخطی از قرارداد منعقد فی ما بین شرکت و نمایندگی به کمیسیون ارجاع می گردد.

9-3-6 لغو امتیاز نمایندگی از طریق مقتضی به اطلاع عموم رسانیده می شود.

10-3-6 چنانچه هر یک از نمایندگی های مجاز در ارزیابی های دوره ای شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران رتبه 4 کسب نموده و یا در ارزیابی های دوره ای مردود شناخته شوند ، 3 ماه از زمان اعلام نتایج ارزیابی به نمایندگی مربوطه فرصت داده می شود تا نسبت به اصلاح موارد اقدام نماید. چنانچه نمایندگی مجاز در فرصت تعیین شده نسبت به رفع کاستی ها اقدام ننماید و یا در ارزیابی مجدد نیز مردود شناخته شود بصورت موقت و تا زمان ارتقاء سطح نمایندگی امتیاز فروش و خدمات پس از فروش نمایندگی لغو و مجاز به پذیرش مشتریان نمی باشد. (در صورت اصلاح ایرادات اعلامی از طرف شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI) درخواست مجدد ارزیابی به آن شرکت ارسال میگردد و پس از آن بایستی تاییدیه مجدد ارزیابی آن نمایندگی از شرکت ISQI اخذ گردد.)

4-6 تشویق و تنبیح نمایندگی:

کلیه متقاضیانی که موفق به کسب امتیاز نمایندگی خدمات پس از فروش شده اند موظف به رعایت آیین نامه ضوابط و دستورالعمل های مرتبط با فعالیت خود خواهند بود.

هرگونه تغییر در محل نمایندگی و ساختمان و ... نیازمند کسب مجوز از کمیته می باشد. سقف زمان تعلیق نماینده 6 ماه است و طی این مدت کمیته باید تصمیم لازم در خصوص لغو امتیاز یا ادامه فعالیت نمایندگی تصمیم گیری نماید.

لازم است مسئول امور نمایندگی های خدمات پس از فروش در صورت بروز مشکلات عملکردی در روند فعالیت نمایندگی های خدمات پس از فروش در سه مرحله اقدام به ارسال اخطار کتبی (با دوره های یک ماهه) و یا سه صورتجلسه متناوب اصلاحی با صاحب امتیاز تنظیم کرده یا سه اقدام ترکیبی از موارد فوق را انجام داده باشند و در صورت عدم رفع مسئله، موضوع جهت تصمیم گیری و بررسی به کمیسیون ارجاع گردد. در موارد خاص که منجر به ضرر و زیان مشتری و یا شرکت می شود موضوع می تواند مستقیماً به کمیته ارجاع گردد.

پیشنهاد لغو امتیاز نمایندگی توسط هر یک از مدیران شرکت بصورت کتبی و همراه با مستندات لازم به مدیریت خدمات پس از فروش اعلام تا موضوع به کمیته ارجاع گردد. در کمیته پس از بررسی تصمیم لازم جهت لغو اتخاذ خواهد شد.

در صورت اعلام انصراف از امتیاز نمایندگی از سوی صاحب امتیاز و مدیر نمایندگی، پس از بررسی توسط مدیریت خدمات پس از فروش موضوع در کمیته مذکور مطرح و تصمیم گیری خواهد شد.

در صورت لغو امتیاز نمایندگی مجاز، تابلوهای سردرب، علائم و سایر امکانات از قبیل تجهیزات تعمیرگاهی، ابزار مخصوص و عیب یاب و مهر نمایندگی و مستندات اداری از ایشان تحویل گرفته خواهد شد. (جهت لغو ویا تشویق نمایندگی ها رجوع شود به جداول تعیین شده در همین دستورالعمل)

هرگونه تغییر در نام نمایندگی، اعطاء امتیاز نمایندگی به غیر باید با ارائه درخواست کتبی به کمیته و اخذ موافقت کمیته انجام گیرد، در غیر اینصورت هرگونه تغییر باطل خواهد بود و تصمیم لازم با وضع جریمه سنگین اتخاذ خواهد شد. هیچ یک از نمایندگی های خدمات پس از فروش نمی توانند بدون اخذ تاییدیه ی کتبی از شرکت اقدام به ایجاد شعب یا هرگونه شبکه سازی نمایند.

در صورت لغو امتیاز هر یک از نمایندگی‌های خدمات پس از فروش لازم است مطابق فرم تسویه حساب با نمایندگی خدمات پس از فروش به کد مدرک «EYK-AF-04»، مدیریت واحد مرکزی خدمات پس از فروش می‌بایست اقدام به رسیدگی به تسویه حساب نهایی با صاحب امتیاز نمایندگی نماید.

جدول گرید بندی تخلفات نمایندگان که توسط مدیریت خدمات پس از فروش تنظیم و به کمیته ارجاع می‌گردد:

درجه تخلفات	موضوعات و تخلفات صورت گرفته	تنبیها	واحد های مرتبط
درجه 1	(1) اخذ مستمر 2 بار رتبه 4 در ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (2) تکرار 3 بار تخلفات درجه 2، در بازه زمانی سه ماهه	لغو نمایندگی	کمیته اعطا و لغو
درجه 2	(1) رضایت مشتریان خدمات به میزان کمتر از 50 % (2) ارائه خدمات با کیفیت پایین تر از استانداردهای شرکت (3) عدم رعایت دستورالعمل ها و آیین نامه های شرکت (4) عدم رعایت تعرفه های فروش قطعات (5) تکرار 2 بار تخلفات درجه 3، در بازه زمانی سه ماهه	تعليق 6 ماهه و عدم ارائه خدمات گارانتی	کمیته اعطا و لغو خدمات پس از فروش
درجه 3	(1) عدم پرداخت بدهی ها به شرکت (2) عدم اجرای دقیق فرایند پذیرش تا ترخیص (3) عدم تامین قطعات یدکی از شرکت (4) عدم تسریع در ارسال گزارش های فنی، فرم های پذیرش (5) کسب رتبه 4 در ارزیابی شرکت بازرسی (6) وجود خودروهای برگشتی (7) عدم کسب امتیاز لازم در ارزیابی های داخلی شرکت و عدم اجرای اقدامات اصلاحی حاصل از موارد عدم انطباق بازرسی های داخلی	نامه اخطاریه مکتوب و به همراه تعیین زمان تا رسیدن به استانداردهای لازم	کمیته اعطا و لغو خدمات پس از فروش



6-4-1 جدول تشویق نمایندگان

مکانیزم تشویق نمایندگان سالانه یکبار و با توجه به جدول زیر انجام می شود

درجه تشویق	شرایط مورد تشویق	نوع تشویق	واحد های مرتبط
درجه 1	رتبه یک از شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران یا متوسط نمره CSI بالای 900	یک عدد سکه تمام بهار + 10% تخفیف نقدی خرید قطعه به مدت سه ماه + سفر کیش به همراه خانواده + لوح تقدیر	کمیتہ اعطا و لغو
درجه 2	رتبه دو از شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران یا متوسط نمره CSI بالای 800	یک عدد نیم سکه تمام بهار + 5% تخفیف نقدی خرید قطعه به مدت دو ماه	کمیتہ اعطا و لغو
درجه 3	رتبه سه از شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران یا متوسط نمره CSI بالای 750	لوح تقدیر + 5% تخفیف نقدی خرید قطعه به مدت یک ماه	کمیتہ اعطا و لغو خدمات پس از فروش



6- مراجع و مستندات :

6/1- دستورالعمل دستورالعمل توسعه و احداث شبکه خدمات پس از فروش

6/2- دستورالعمل تشويق و تنبيه نمايندگي ها

ردیف	مراجع
(1)	الزامات استاندارد ISO 9001:2015
(2)	دستورالعمل الزامات خدمات پس از فروش بازرنگری 4

7- پیوستها :

فرم مربوط به نمایندگی ها

پیوستها		
ردیف	عنوان مدارک	کد مدرک
(1)	دستورالعمل پذیرش تا ترخیص	EYK-AF-01
(2)	دستورالعمل اعطا و لغو نمایندگی	EYK-AF-02
(3)	فرم درخواست نمایندگی مجاز	EYK-AF-03
(4)	فرم تسویه حساب نمایندگی	EYK-AF-04
(5)	فرم الحاقیه قرارداد اعطای نمایندگی	EYK-AF-05
(6)	فرم پیش قرارداد نمایندگی های مجاز	EYK-AF-06
(7)	فرم قرارداد نهایی نمایندگی های مجاز	EYK-AF-07
(8)	فرم بررسی مشخصات نمایندگی متقاضی	EYK-AF-08
(9)	فرم ارزیابی پرسنل نمایندگی	EYK-AF-09
(10)	فرم وضعیت تجهیزات تعمیرگاهی نمایندگی	EYK-AF-10
(11)	فرم ارزیابی شرایط محیطی	EYK-AF-11
(12)	فرم ارزیابی شرایط فیزیکی نمایندگی متقاضی	EYK-AF-12

