


کد مدرک: WI/QA/021/00	بسمه تعالی شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص) الزامات نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش	
---------------------------------	--	--

الزامات نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش

شرکت رخش خودرو دیزل

RAKSH KHODRO DIESEL CO.

توضیح مهم: این سند تحت پوشش کنترل مدارک نظام کیفیت شرکت می باشد. کپی یا تکثیر و یا تغییر آن به هر طریق و توسط هر فرد درون و برون سازمانی مجاز نبوده و فقط اخذ آن از نماینده مدیریت ممکن می باشد. در موارد استناد به این سند، توجه گردد که آخرین بازنگری توزیع شده دارای ارزش بوده و نسخه های قدیمی از اعتبار خارج است.

جدول بازنگری		
شماره بازنگری	شرح بازنگری	تاریخ بازنگری

نام تهیه کننده : سمت : تاریخ : امضاء :	نام تایید کننده : سمت : تاریخ : امضاء :	نام تصویب کننده : سمت : تاریخ : امضاء :
---	--	--

۱ - هدف:

هدف از تدوین این ضوابط، تعیین حداقل سطح کمی و کیفی نمایندگی های مجاز در راستای اجرای قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و آئین نامه اجرائی آن به جهت ارائه خدمات پس از فروش مناسب می باشد تا رضایت مشتریان در این بخش به نحو مطلوب حاصل گردد.

۲ - دامنه کاربرد:

محدوده این ضوابط شامل کلیه نمایندگی های مجاز تعمیراتی می باشد.

۳ - تعاریف:

نمایندگی مجاز: شخصیت حقیقی و یا حقوقی است که از طرف عرضه کننده خودرو و یا واسطه فروش و خدمات پس از فروش به عنوان نماینده رسمی و به صورت مستقیم عهده دار ارائه خدمات فروش یا پس از فروش (و یا هر دوی آن ها) بوده و دارای مجوز از عرضه کننده و پروانه کسب از مراجع ذیربط می باشد. خدمات پس از فروش خودرو: عبارت است از کلیه خدماتی از قبیل ضمانت، تعهد (پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد) که بر عهده عرضه کننده خودرو قرار می گیرد و موجب تعهد و تضمین کارکرد مطلوب محصول می شود.

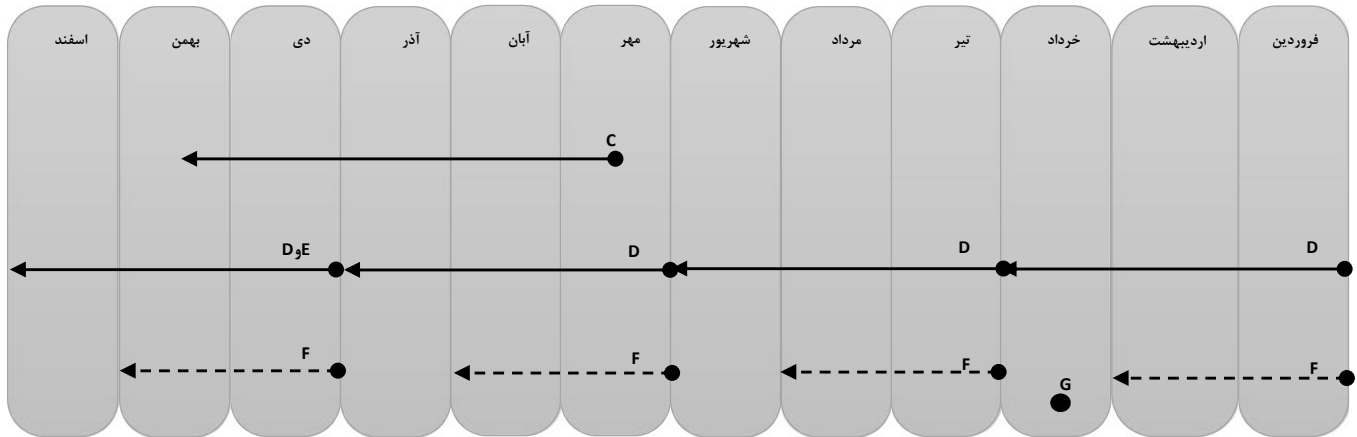
۴ - دوره های ارزیابی و ارائه گزارشات:

ارزیابی نمایندگی های مجاز و پایش نتیجه عملکرد آن ها طی دوره های زمانی مطابق با جداول زیر انجام می گیرد.

معرفی حوزه ها و گزارش های ارزیابی

ردیف	حوزه	شرح	مشخصه
۱	نمایندگی های مجاز	ارزیابی موارد مرتبط با شرایط و ضوابط نمایندگی های مجاز	C
۲	پایش عملکرد نمایندگی های مجاز	ارزیابی رضایت مندی مشتریان	D
۳		ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی ها	E
۴		گزارش ارزیابی رضایت مشتریان و ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی ها	F
۵	رتبه بندی نمایندگی های مجاز	گزارش ارزیابی نمایندگی های مجاز و رتبه بندی نمایندگی های مجاز	G

زمان بندی اجرا و گزارش دهی



لازم به ذکر است دوره های زمانی سالانه انجام ارزیابی ها از ابتدای هر سال شروع و تا پایان سال ادامه خواهد داشت که در زمان اعلام نتایج پس از اتمام دوره سالانه، رتبه بندی نمایندگی های مجاز را در آن سال مشخص می نماید.

تبصره

امتیاز نهایی رضایت مشتریان در قالب جمع بندی ۴ دوره سه ماهه منتهی به اسفند ماه همان سال می باشد.

۵ - مسئولیت ها:

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل مطابق با قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت می باشد.

انجام ارزیابی های این دستورالعمل توسط شرکت مورد اعتماد و واجد صلاحیت منتخب وزارت صنعت، معدن و تجارت خواهد بود و پس از معرفی ارزیاب کلیه شرکت ها ملزم به همکاری لازم برای اجرای هر چه بهتر ارزیابی می باشند.

شاخص ارزیابی نمایندگی های مجاز به همراه ضریب وزنی

شاخص	ضریب وزنی	زیر شاخص	عوامل	ضریب
وضعیت نمایندگی	٪۵۰	نیروی انسانی	آموزش، مهارت، تعدد و شرایط	۲۶
		امکانات و تجهیزات	تجهیزات و ابزار آلات	۱۸
			فضاهای تعمیراتی، ستادی و اداری	۹
			الزامات محیطی (نظام آراستگی، تابلوه، رفاه مشتریان و ایمنی)	۷
		فرآیندهای مرتبط با الزامات حقوق مصرف کنندگان	سفرارش گذاری و تأمین قطعات	۱۰
			مدیریت ارتباط با مشتریان	۵
			پذیرش تا ترخیص	۱۵
				ضمانت و گارانتی
		جمع	۱۰۰	
نتیجه عملکرد	٪۵۰	رضایت مشتری	ارزیابی رضایت مشتریان	۷۸
			کارایی نمایندگی (تعمیر مناسب خودرو در زمان توقف متعارف)	۲۰
		مدیریت منابع انسانی	شاخص ماندگاری پرسنل *	۲
			جمع	۱۰۰

* در خصوص نمایندگی هایی که مشمول این امتیاز نمی باشند، این شاخص حذف و شاخص کارایی با ضریب ۲۲ در صد مورد محاسبه قرار خواهد گرفت.

رتبه بندی نمایندگی مجاز

امتیاز زیر شاخص ها		امتیاز کل (A)	رتبه	
نتیجه عملکرد	وضعیت نمایندگی <small>به تفکیک شاخص های نیروی انسانی، تجهیزات، فضای فیزیکی و نظام آراستگی و غیره</small>		رتبه	مستاز*
حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۹۰ درصد	$95 \leq A \leq 100$	★★★★★	ممتاز*
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$85 \leq A \leq 85$	★★★★☆	یک
حداقل ۶۵ درصد	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A \leq 85$	★★★☆☆	دو
حداقل ۵۵ درصد	حداقل ۶۰ درصد	$55 \leq A \leq 70$	★★☆☆☆	سه
پایین تر از ۵۵ درصد	پایین تر از ۶۰ درصد	$A \leq 55$	☆☆☆☆☆	مردود

**تبصره ۳**

چنانچه امتیاز کلی یک نمایندگی در محدوده یکی از رتبه های ۱ و ۲ قرار گرفت، لیکن امتیاز زیر شاخص ها در آن نمایندگی به حد تعریف شده رتبه مورد نظر نبود، حداکثر یک رتبه تنزل جهت آن نمایندگی منظور خواهد شد.

تبصره ۴

در ارزیابی های ادواری کلیه نمایندگی های مجاز فعال که در حال ارائه خدمت به مشتریان می باشند می بایست توسط شرکت های عرضه کننده خودرو جهت ارزیابی معرفی شوند در غیر این صورت به عنوان مردود شناخته شده و مجاز به ارائه خدمات به مشتریان نخواهند بود ضمناً امتیاز این نمایندگی ها صفر در نظر گرفته خواهد شد و در متوسط امتیاز شبکه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده مربوطه لحاظ می گردد.

تبصره ۵

نظر به رسالت دستورالعمل، ارزیابی ادواری کلیه نمایندگی های مجاز به صورت سرزده و بدون هماهنگی قبلی با شرکت های عرضه کننده خودرو صورت می پذیرد.

* نمایندگی مجاز در صورت حائز رتبه ممتاز خواهد شد که علاوه بر کسب شروط تعیین شده در

ردیف	شرایط
۱	کف پوش های نوین صنعتی
۲	امکان استفاده از اینترنت وایرلس رایگان در محل انتظار مشتریان
۳	امکان رویت خودرو درحین انجام تعمیرات از طریق نمایشگر ویا پنجره مشرف به فضای تعمیر خودرو
۴	آخرین ویرایش استاندارد ایزو ۱۸۰۰۰ و ۱۰۰۰۲ و ۱۰۰۰۴ و ۹۰۰۱
۵	تدوین و اجرای نظام انگیزشی کارکنان
۶	متوسط پذیرش روزانه نمایندگی بیش از متوسط پذیرش شرکت عرضه کننده
۷	کسب حداقل امتیاز ۹۰٪ در شاخص ایمنی
۸	بالاتر بودن نسبت پذیرش خودروهای وارانتی به خودروهای گارانتی

جدول زیر، رتبه بندی نمایندگی مجاز وجود موضوعات ذیل احراز شده است:

شرایط تشویق و تنبیه بر اساس عملکرد نمایندگی های مجاز

۱ - چنانچه هر یک نمایندگی های مجاز در ارزیابی های دوره ای مردود شناخته شوند، ۲ ماه از زمان اعلام نتایج ارزیابی به نمایندگی مربوطه فرصت داده می شود تا نسبت به اصلاح موارد اقدام نماید و پس از آن لازم است جهت ارزیابی مجدد از طرف شرکت عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش به بازرسی معرفی گردد.

چنانچه نمایندگی مجاز در فرصت تعیین شده نسبت به رفع کاستی ها اقدام ننماید و یا در ارزیابی مجدد نیز مردود شناخته شود به صورت موقت و تا زمان ارتقاء سطح نمایندگی، امتیاز فروش و خدمات ضمانت (گارانتی) نمایندگی لغو و مجاز به پذیرش مشتریان نمی باشد.

نمایندگی که امتیاز آن به صورت موقت لغو شده است میبایست با مجوز مجدد بازرسی در ارزیابی دوره ای بعد شرکت نماید و در صورتی که نتواند سطح کیفی قابل قبول را کسب نماید امتیاز خدمات فروش و خدمات نمایندگی به صورت دائم لغو خواهد شد که در این صورت نمایندگی مربوطه مجاز به ادامه فعالیت در هیچ یک از شرکت های عرضه کننده خودرو نخواهد بود.

* رتبه های ۱ تا ۳ به عنوان سطوح قابل قبول و امتیاز پایین از رتبه ۳ مردود می باشد.

شرایط و ضوابط مربوط به نمایندگی های مجاز

- * نیروی انسانی
- * امکانات و تجهیزات
- * فرآیندهای مرتبط با حقوق مصرف کنندگان
- * امتیازهای تشویقی

۱- تعاریف مربوط به نمایندگی های مجاز

۱-۱- فضای تعمیراتی:

به محلی که دارای نیروی انسانی، فضای فیزیکی و تجهیزات مناسب جهت انجام تعمیرات خودرو در نظر گرفته می شود اطلاق می گردد که لازم است فضای تعمیراتی مسقف و دارای تابلوی نوع فعالیت باشد.

۱-۲- انبار قطعات یدکی:

محلی که برای نگهداری قطعات یدکی در نظر گرفته شده است و بایستی دارای قفسه بندی مناسب و همچنین دارای سیستم کد بندی قطعات یدکی باشد.

تبصره ۱

برای کنترل موجودی، انبارهای لوازم یدکی باید حداقل به سیستم کاردکس مجهز باشد.

تبصره ۲

نمایندگی میبایست جهت برنامه ریزی تأمین قطعات یدکی اقدام به تعریف نقطه سفارش و نقطه ذخیره احتیاطی نماید و نظارت بر اجرای آن را نیز انجام دهد.

۱-۳- انبار قطعات داغی:

این انبار محلی برای جمع آوری قطعات یدکی اقدام به تعریف نقطه سفارش و نقطه ذخیره احتیاطی نماید و نظارت بر اجرای آن را نیز انجام دهد.

۱-۴- انبار مواد مصرفی:

این انبار برای نگهداری روغن ها، ضدیخ، گریس و سایر مواد مصرفی در نمایندگی در نظر گرفته می شود.

۱-۵- انبار ابزارآلات:

به منظور نگهداری مناسب از ابزار مخصوص و ابزار دقیق از این انبار استفاده می گردد.

تبصره

این انبارها می توانند در یک فضا به صورت مجزا و مشخص قرار گرفته شده باشند.

۱-۶- پارکینگ خودروهای منتظر تعمیر و تعمیر شده:

از این پارکینگ برای توقف خودروهای تعمیر شده و منتظر تعمیر استفاده می گردد. پارکینگ باید به گونه ای باشد که امکان ورود و خروج به راحتی در آن وجود داشته باشد.

۷-۱- نگهداری و تعمیرات:

نمایندگی میبایست جهت تجهیزات مشخص شده در جدول ۳-۲-۹ اقدام به تدوین دستورالعمل نگهداری و تعمیرات نموده به نحوی که برنامه زمان بندی، نوع سرویس و سایر شرایط مورد نیاز در آن تعریف شده باشد.

۸-۱- نمایندگی فعال:

نمایندگی فعال محسوب می گردد که تا زمان شروع فرآیند ارزیابی نمایندگی های مجاز مشغول به فعالیت بوده است.

تبصره

بدیهی است اعلام لغو و یا تعلیق بودن نمایندگی در بازه انجام ارزیابی توسط بازرس مورد صحه گذاری قرار خواهد گرفت.

۹-۱- نقطه سفارش:

منظور از نقطه سفارش سطحی از موجودی است که جوابگوی " نیاز نمایندگی " در دوره انتظار برای تأمین مجدد می باشد.

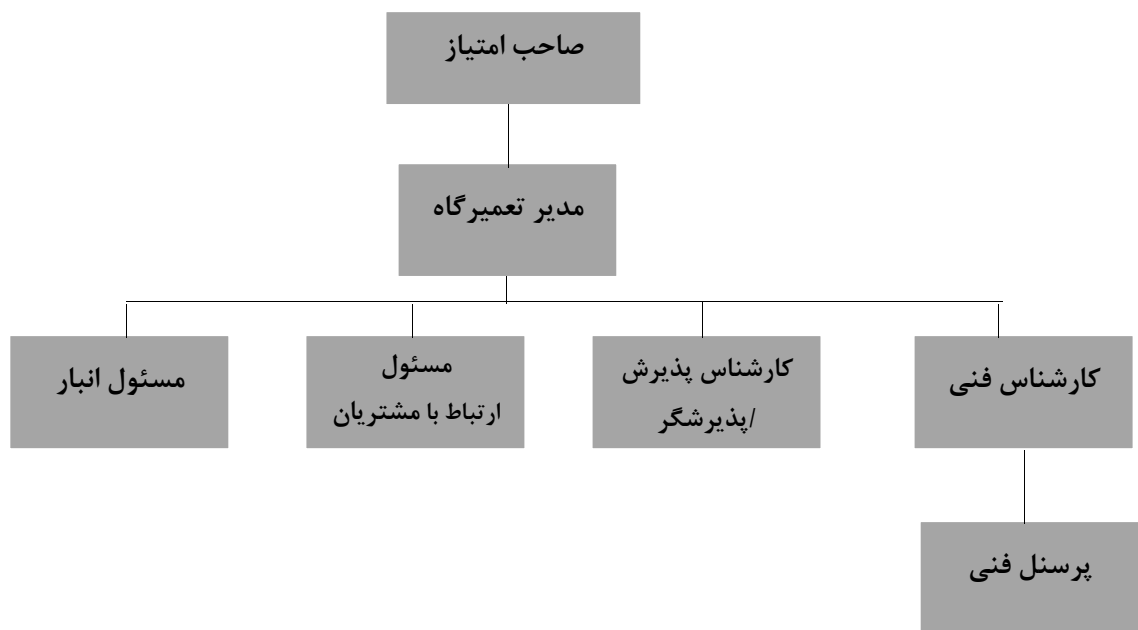
۱۰-۱- ذخیره احتیاطی:

ذخیره احتیاطی یا حداقل موجودی عبارت است از میزان اضافه موجودی انبار برای جلوگیری از کمبودهای احتیاطی در زمان انتظار جهت دریافت قطعه.

۱- نیروی انسانی:

مدیریت و نیروی انسانی یکی از پارامترهای مهم در نمایندگی مجاز به جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان محسوب می گردد که بر این اساس تعیین تعداد نیروی انسانی کافی با توجه به تعداد پذیرش در هر نمایندگی مجاز به جهت برآورده کردن امکانات خدماتی صحیح و موثر می بایست صورت گیرد.

۱-۱- ساختار سازمانی نمایندگی مجاز



* صاحب امتیاز نمایندگی می تواند در صورت احراز شرایط مدیر تعمیرگاه، این سمت را نیز به عهده داشته باشد.



* وجود فعالیت های مکانیکی، الکتریکی، فرمان و جلوبندی در هر نمایندگی مجاز الزامی می باشد.

۲-۱- تعیین تعداد نیروی انسانی مورد نیاز در نمایندگی مجاز

جدول ۱-۳-۱ تعداد نفرات مورد نیاز مدیریت و نیروی انسانی نمایندگی سنگین

تعداد				سمت	ردیف
$15 \leq R$	$10 \leq R$	$5 \leq R$	$0 < R < 5$		
۱				مدیر نمایندگی	۱
۱	۱	۱		کارشناس پذیرش	۲
۲	۱			پذیرشگر	۳
۱	۱			مسئول ارتباط با مشتریان	۴
۱				مسئول انبار	۵

جدول ۲-۱-۳-۲ تعداد نفرات مورد نیاز کارشناس فنی نمایندگی سنگین

تعداد					سمت	ردیف
$20 \leq T$	$15 \leq T$	$10 \leq T$	$5 \leq T$	$0 < T < 5$		
۵	۴	۳	۲	۱	کارشناس فنی	۱

 $T = T_M + T_C + T_E + T_G$ (تعداد پرسنل فنی)

تبصره ۱

تعیین تعداد پرسنل فنی مورد نیاز در هر فعالیت تعمیراتی (مکانیکی، برق، جلوبندی) در نمایندگی مجاز بر اساس تعداد پذیرش:

جدول ۲-۱-۳-۲ تعداد نفرات مورد نیاز کارشناس فنی نمایندگی سنگین

پست	مکانیک	جلوبندی کار	برق کار
نماد	T_M	T_C	T_E
نحوه محاسبه	$\frac{T_M}{\left[\frac{R_M * 4}{t} \right]}$	$\frac{T_C}{\left[\frac{R_C * 1.5}{t} \right]}$	$\frac{T_E}{\left[\frac{R_E * 1}{t} \right]}$

جدول ۲-۱-۳-۲ تعداد نفرات مورد نیاز کارشناس فنی نمایندگی سنگین

پست	مکانیک	جلوبندی کار	برق کار
نماد	T_M	T_C	T_E
نحوه محاسبه	$\frac{T_M}{\left[\frac{R_M * 4}{t} \right]}$	$\frac{T_C}{\left[\frac{R_C * 3}{t} \right]}$	$\frac{T_E}{\left[\frac{R_E * 2}{t} \right]}$

$$R_M = \text{متوسط تعداد پذیرش}$$

$$R_C = \text{متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت جلوبندی}$$

$$R_E = \text{متوسط تعداد پذیرش روزانه فعالیت الکتریکی}$$

$t =$ ساعت کار نمایندگی در یک روز (به صورت پیش فرض ساعت کارکرد نمایندگی ۸ ساعت در نظر گرفته می شود و در صورت وجود بانک اطلاعاتی مشخص از وضعیت ساعت کارکرد نمایندگی های مجاز و صحه گذاری آن توسط خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل پس از تأیید آن توسط بازرس جهت نمایندگی هایی که بیش از ۸ ساعت در روز فعالیت دارند، ساعت فعالیت آن ها لحاظ خواهد شد.

- محاسبه تعداد پرسنل فنی در نمایندگی های مجاز بر اساس گرد کردن افزایشی (ROUND UP) مجموع تعداد پرسنل هر فعالیت تعمیراتی محاسبه خواهد شد.

تبصره ۲

✓ در مورد نمایندگی های مجاز با پذیرش روزانه یک تا پنج خودرو وجد یک نفر به عنوان کارشناس فنی، کارشناس پذیرش و مسئول ارتباط با مشتریان مورد قبول می باشد که لازم است ضمن احراز شرایط کارشناس فنی دوره های آموزشی مربوط به پذیرش و مسئول ارتباط با مشتریان را نیز گذرانده باشد.

✓ در صورتی که متوسط تعداد پذیرش روزانه نمایندگی مجاز سه خودرو و یا کمتر باشد، وجود حداقل دو پرسنل فنی که آموزش های مربوط به فعالیت های مکانیکی، الکتریکی، فرمان و جلوبندی و گاز سوز در (صورت وجود فعالیت) را گذرانده باشد در نمایندگی قابل قبول می باشد.

تبصره ۳

✓ علاوه بر پرسنل مورد نیاز مطابق با جدول بالا سایر پرسنل شاغل در پست های یاد شده در نمایندگی نیز ثبت و مطابق با جداول شرایط احراز ارزیابی خواهند شد.

✓ نفراتی قابل ثبت و ارزیابی می باشند که حداقل یک ماه از تاریخ شروع کار آن ها در نمایندگی مجاز مورد ارزیابی گذشته باشد، حداقل سن آن ها ۱۸ سال تمام بوده و در کلیه ساعت های کاری نمایندگی فعالیت داشته باشند. ارائه مدارک و مستندات جهت اثبات این موضوع توسط نمایندگی مجاز الزامی است.

تبصره ۴

✓ نحوه محاسبه و افراز تعداد پرسنل فنی مطابق با حجم پذیرش هر یک از فعالیت ها خواهد بود.

تبصره ۵

✓ کلیه پرسنل نمایندگی می بایست از طرف خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل به عنوان پرسنل نمایندگی مجاز با ثبت عنوان شغلی مورد تأیید قرار گرفته باشد.

نحوه امتیاز دهی پرسنل ستادی و کارشناس فنی:

محاسبه امتیاز آموزش بر اساس گذراندن کلیه دوره های آموزشی مورد نیاز هر پست می باشد.

نحوه امتیاز دهی پرسنل فنی:

محاسبه امتیاز آموزش بر اساس نوع آموزش فردی و گروهی می باشد.

آموزش فردی: گذراندن حداقل یک سرفصل از یکی از خودروهایی تحت مسئولیت نمایندگی

$$T_S = (\text{تعداد دوره ها} \times \text{تعداد پرسنل}) \div (\text{تعداد دوره های گذرانده شده مستقل از نوع خودرو})$$

آموزش گروهی: مجموع دوره های آموزشی مورد نیاز در هر پست کاری بر اساس تعداد پذیرش روزانه کلیه خودروهایی تحت مسئولیت

$$T_P = (\text{تعداد دوره ها} \times \text{تعداد پرسنل}) \div (\text{تعداد دوره های گذرانده شده مستقل از نوع خودرو})$$

۱-۳- شرایط احراز پرسنل نمایندگی های مجاز

۱-۳-۱- مدیر نمایندگی

* سوابق تحصیلی و کاری

- لیسانس و بالاتر با سه سال سابقه کار مرتبط با خودرو یا خدمات تعمیرگاهی خودرو
- فوق دیپلم با پنج سال سابقه کار مرتبط با خودرو یا خدمات تعمیرگاهی خودرو
- دیپلم با هفت سال سابقه کار مرتبط با خودرو یا خدمات تعمیرگاهی خودرو

* دوره های آموزشی

- آشنایی با نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
- مدیریت نمایندگی با توجه به الزامات شرکت خودرو ساز
- آشنایی با الزامات آخرین بازنگری دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو
- مشتری مداری
- آشنایی با آخرین ویرایش استاندارد ISO 9001

* شرح وظایف

- نظارت بر سیستم خدمات پس از فروش
- طراحی، سازماندهی و برنامه ریزی خدمات
- نظارت بر چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان و بررسی روند آن ها
- نظارت بر نحوه ارائه خدمات گارانتی و وارانتهی
- بکارگیری استراتژهای کسب و کار در جهت رسیدن به اهداف تجاری
- نظارت بر کنترل کیفی تعمیرات و خودروهای برگشتی
- تجزیه و تحلیل شرایط بازار
- تجزیه و تحلیل شاخص های کلیدی عملکرد
- ارتباط مستقیم با عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش

۱-۳-۲- کارشناس فنی

* سوابق تحصیلی و کاری

- لیسانس فنی و بالاتر با حداقل دو سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو
- فوق دیپلم فنی با حداقل چهار سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو
- دیپلم فنی با حداقل شش سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو

* دوره های آموزشی

- آشنایی با نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
- مشتری مداری
- دوره های تخصص تعمیرات شامل: سیستم موتور، سیستم گیربکس، سیستم سوخت رسانی، سیستم ترمز، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، سیستم برق خودرو، سیستم تهویه مطبوع و تعمیرات آن، سیستم تعلیقات خودرو، روش کار با کلیه ابزار مخصوص ها

شرح وظایف

- ارائه مشاوره فنی و پاسخ به سوالات پرسنل نمایندگی در ارتباط با مسائل نگهداری خودرو، تعمیرات، کاربرد ابزار مخصوص و تجهیزات، انتخاب روانکارها، سوخت و سایر مواد مصرفی در موتور و ارائه توصیه های لازم برای جلوگیری از بروز سوانح و عیوب خودرو
- آموزش پرسنل فنی و تعمیرکاران نمایندگی مجاز

- انجام آزمایش های لازم قبل از شروع کار تعمیرات و انجام عملیات تعمیراتی به طور سیستماتیک با توجه به موعد تحویل خودرو و در نهایت ارائه مشاوره به مشتریان
- دریافت اطلاعاتی های فنی، دستور العمل های فراخوان و نظارت بر اجرای اطلاعاتی ها و دستور العمل ها، نگهداری، طبقه بندی و آموزش آن به پرسنل نمایندگی
- حفظ و نگهداری مستندات فنی برای هر کدام از مدل های خودرو در آرشیو فنی و بروز کردن آنها
- بررسی نحوه تعمیرات انجام شده توسط پرسنل فنی
- انجام تست های لازم بر روی خودرو قبل از تحویل آن به مشتری
- ارائه گزارشات مورد نیاز به مدیریت نمایندگی

۱-۳-۳- کارشناس پذیرش

* سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم فنی و یا بالاتر با حداقل دو سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو

* دوره های آموزشی

- آشنایی با نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
- پذیرش
- مشتری مداری
- دوره های تعمیرات شامل: سیستم موتور، سیستم گیربکس، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، سیستم برق خودرو، سیستم تعلیقات خودرو

شرح وظایف

- برنامه ریزی و کنترل نوبت دهی
- پذیرش محترمانه مشتری و تکمیل فرم های مربوطه
- تخمین زمان مورد نیاز و هزینه تعمیر خودرو
- پیگیری تعمیرات و هماهنگی با مشتری در صورت لزوم در حین انجام کار
- تحویل خودرو به مشتری با ارائه توضیحات و توصیه های لازم
- اطمینان از جلب رضایت مشتری در هنگام تحویل خودرو
- شرح تعمیرات و خدمات انجام شده برای مشتری
- ترخیص خودرو

پذیرشگر

* سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم و یا بالاتر با دو سال سابقه کار

* دوره های آموزشی

- آشنایی نرم افزار ارتباطی شرکت مربوطه
- پذیرش
- مشتری مداری

شرح وظایف

- ثبت ایرادات خودرو بر اساس اظهارات مشتری
- پیگیری تعمیرات و هماهنگی با مشتری در صورت لزوم در حین انجام کار
- ترخیص خودرو

مسئول انبار

* سوابق تحصیلی و کاری

- دیپلم و یا بالاتر با دو سال سابقه کار

* دوره های آموزشی

- آشنایی نرم افزاری ارتباطی شرکت مربوطه
- قطعه شناسی
- اصول انبارداری
- اصول 5S
- ایمنی انبار

تبصره ۱

دوره اصول انبارداری می بایست سرفصل های انبارگردانی، کنترل موجودی، کدگذاری اقلام، نحوه چیدمان، آدرس دهی و سفارش گذاری را پوشش دهد.

شرح وظایف

- ایجاد سیستم سفارش گذاری منظم در بازه های زمانی مورد نیاز با در نظر گرفتن میزان موجودی، نرخ مصرف و نقطه سفارش
- طبقه بندی و کدگذاری قطعات
- کنترل موجودی انبار و بهینه کردن مدیریت موجودی
- رعایت شرایط نگهداری قطعات یدکی در انبار
- بایگانی اسناد و مدارک مرتبط با انبار و سفارش گذاری
- تحویل گرفتن قطعات خریداری شده مطابق با نیاز سنجی خرید
- صدور حواله هنگام تحویل دادن قطعات
- ارائه گزارشات لازم به مدیریت نمایندگی

مسئول ارتباط با مشتریان

* سوابق تحصیلی و کاری

- فوق دیپلم یا بالاتر با حداقل دو سال سابقه کاری مرتبط

دوره های آموزشی

- آشنایی با آخرین ویرایش الزامات سیستم های مدیریت کیفیت ISO 10002 و ISO 9001 و ISO 10004
- آشنایی با الزامات آخرین بازنگری دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو
- مشتری مداری
- اصول و فنون مذاکره

شرح وظایف

- کمک به توسعه و حفظ روابط با مشتریان
- بررسی سریع شکایت مشتریان
- تجزیه و تحلیل مناسب شکایت مشتریان
- طراحی و توسعه برنامه های افزایش ارتقاء سطح رضایت مندی مشتریان
- حفظ مستندات و سوابق مرتبط
- نظارت بر نحوه پیاده سازی و اجرای سیستم مدیریت کیفیت
- تماس با مشتریان جهت تکمیل نمودن فرم های نظر سنجی

- پیگیری مراحل انجام تعمیرات خودرو و اطلاع رسانی آن به مشتری
- هماهنگی با مشتریان در صورت تأخیر در انجام تعمیرات و یا تغییر هزینه ها

پرسنل فنی

مکانیک:

* سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل چهار سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل دو سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو

دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل: سیستم موتور، سیستم گیربکس، سیستم سوخت رسانی، سیستم ترمز، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب، روش کار با ابزار مخصوص

برق کار:

* سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل چهار سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل دو سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو

دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل: سیستم برق، سیستم تهویه مطبوع و تعمیرات آن ها، سیستم سوخت رسانی، روش کار با ابزار مخصوص، آموزش کار با دستگاه های عیب یاب

جلوبندی کار:

* سوابق تحصیلی و کاری

- زیر دیپلم (حداقل گواهینامه پایان تحصیلات راهنمایی) با حداقل چهار سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو
- دیپلم و یا بالاتر با حداقل چهار سال سابقه کار خدمات تعمیرگاهی خودرو

دوره های آموزشی

- دوره های تخصصی تعمیرات شامل: سیستم فرمان، سیستم تعلیق، سیستم جلوبندی، سیستم ترمز، روش کار با ابزار مخصوص

تبصره ۱

رشته های تحصیلی فنی عبارتند از:

مهندسی مکانیک (کلیه گرایش ها)، برق (کلیه گرایش ها)، اتومکانیک و ماشین آلات کشاورزی، تعمیرات مکانیکی، تعمیر و نگهداری خودرو، کنترل کیفی قطعات خودرو، الکتروتکنیک

تبصره ۲

رشته های کامپیوتر (سخت افزار) و خدمات پس از فروش به عنوان رشته های تحصیلی مرتبط در سمت های پذیرش و کارشناس فنی مورد پذیرش می باشد.

تبصره ۳

دوره آموزشی سیستم ترمز بسته به اعلام خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل مربوط به یکی از پست های مکانیکی و جلوبندی می باشد و خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل می تواند دوره آموزشی مذکور را برای یکی از پست های مکانیک و جلوبندی لحاظ کند.

تبصره ۴

دز صورت برگزاری دوره های آموزشی در سایر مراکز آموزشی خارج از شرکت رخش خودرو دیزل، ثبت دوره های آموزشی با تأیید شرکت واسطه خدمات پس از فروش امکان پذیر می باشد.

۴-۱- نحوه امتیاز دهی

حدکثر امتیاز این بخش ۲۶ درصد امتیاز وضعیت نمایندگی می باشد.

نحوه امتیاز دهی این بخش به ازای تعداد نفرات تعیین شده در جداول ۳-۱-۳، ۲-۱-۳، ۱-۱-۳ و سنگین و بر اساس ضرایب جدول ۴-۱-۳ تعیین می گردد.

جدول ۳-۱-۴ ضرایب پرسنل تعمیرگاه مجاز

ردیف	سمت	ضریب
۱	کارشناس فنی	۳
۲	کارشناس پذیرش	۲
۳	پذیرشگر	۱
۴	پرسنل فنی شامل: مکانیک، برق کار، جلوبندی کار	۲
۵	مدیر نمایندگی	۱,۵
۶	کارشناس سیستم و ارتباط با مشتریان	۱,۵
۷	انباردار	۱,۵

تبصره ۱

بسیست در صد امتیاز هر یک از پرسنل مربوط به سوابق تحصیلی و کاری و هشتاد در صد مابقی مربوط به دوره های آموزشی تعیین شده می باشد.

تبصره ۲

مدارک تحصیلی مورد پذیرش در فرآیند ارزیابی عبارتند از:

- مدارک صادر شده توسط وزارت آموزش و پرورش
- مدارک صادر شده توسط وزارت علوم و تحقیقات و فناوری

سوابق کاری مورد پذیرش در فرآیند ارزیابی عبارتند از:

- لیست بیمه

تبصره ۳

در خصوص سوابق کاری و تحصیلی پرسنل نمایندگی های مجاز امتیاز سوابق ارائه شده در ارزیابی به نسبت سوابق تعیین شده در دستورالعمل لحاظ می گردد.

تبصره ۴

سوابق و مستندات دوره های آموزشی برگزار شده توسط خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل با اعلام بازرسی می بایست توسط انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش مورد تأیید قرار گیرد.

تبصره ۵

در خصوص مدارک تحصیلی و سوابق شغلی فقط اصل و یا کپی برابر اصل مدرک که توسط دفاتر اسناد رسمی و همراه با مهر برجسته صادر شده است قابل قبئل خواهد بود.

ارائه سوابق آموزشی از طریق سایت رسمی شرکت خدمات پس از فروش رخش خودرو دیزل و یا اصل گواهینامه آموزشی همراه با مهر شرکت قابل قبول می باشد.

۲- تجهیزات تعمیرگاهی

۲-۱- بالابرها (نمایندگی های سنگین)

در نمایندگی های سنگین حداقل نیمی از فضاهاى تعمیراتی مکانیکی و فرمان و جلوبندی مورد نیاز می بایست مجهز به چال سرویس یا جک موبایل باشند.

تبصره ۱

در کلیه نمایندگی های مجاز به منظور انجام فعالیت تنظیم فرمان وجود یک جک چال سرویس همراه با صفحات لغزان و گردان الزامی است.

۲-۲- تجهیزات عمومی تعمیرگاهی

تجهیزات عمومی تعمیرگاهی می بایست مطابق با جداول ۱-۲-۳ الی ۳-۲-۳ تهیه گردد.

جدول ۱-۲-۳ تعداد تجهیزات عمومی تعمیرگاهی

امتیاز	تجهیزات	ردیف
۱۰	جرثقیل زنجیری سقفی یا جک سیار موتور درآر	۱
۱۰	پرس هیدرولیکی حداقل ۳ تن نمایندگی سبک پرس هیدرولیکی حداقل ۲۰ تن نمایندگی سنگین	۲
۱۰	دستگاه شستشوی قطعات (حداقل ابعاد مطابق با بلوک سیلندر کلیه خودروهای تحت مسئولیت)	۳
۱۰	کمپرسور هوا	۴
۵	میکرومتر * (۰-۲۵، ۲۵-۵۰، ۵۰-۷۵)	۵
۵	کولیس * (حداقل ۳۰ cm)	۶
۵	ساعت اندازه گیری با پایه *	۷



۵	دماسنج رادیاتور (نصب بر روی درب رادیاتور کلیه خودروهای تحت مسئولیت) یا پیرومتر	۸
۱۰	دستگاه مکش روغن	۹
۱۰	میز دوار موتور و گیربکس با قابلیت نصب کلیه موتورها و گیربکس های خودروهای تحت مسئولیت نمایندگی	۱۰
۱۰	ترکمتر (مطابق با نیروی مورد نیاز تعیین شده در دستورالعمل های فنی کلیه خودروهای تحت مسئولیت)	۱۱
۱۰	دستگاه شارژ باطری	۱۲
۵	مولتی متر *	۱۳
۵	دستگاه تستر باطری (با قابلیت نمایش میزان شارژ دینام)	۱۴
۱۵	دستگاه تست، عملکرد و شارژ کولر	۱۵
۱۵	دستگاه تنظیم نور چراغ های جلو	۱۶
۲۰	دستگاه میزان فرمان کامپیوتری *	۱۷
۱۵	دستگاه بالانس چرخ *	۱۸
۱۵	دستگاه آنالیز چهار گاز یا پنج گاز نمایندگی سبک دستگاه تست دود نمایندگی سنگین	۱۹
۵	گیج اندازه گیری کمپرسور موتور *	۲۰
۱۵	دستگاه شستشوی انژکتور (۱) - بر روی خودرو یا خارج از خودرو	۲۱
۱۰	دستگاه تست روغن ترمز	۲۲
۲۰	دستگاه عیب یاب	۲۳
۱۵	اگزوز فن (جهت نیمی از فضاها مکانیکی و الکتریکی)	۲۴

جدول ۳-۲-۲ تعداد تجهیزات تکمیلی

امتیاز	تجهیزات تکمیلی	ردیف
۱۰	دستگاه تزریق روغن	۱
۱۰	دستگاه تست ترمز (تست لاین)	۲
۱۰	دستگاه تست کمک فنر (تست لاین)	۳

تبصره ۲

در صورتی که شرکت خدمات پس از فروش رخش خودرو دیزل تأییدیه شرکت مادر (طراح خودرو) مبنی بر عدم نیاز به استفاده از دستگاه شستشوی انژکتور برای محصولات تحت پوشش را ارائه نماید، این دستگاه از فهرست تجهیزات مربوط به ارزیابی نمایندگی های مجاز آن شرکت حذف خواهد شد.

تبصره ۳

دستگاه میزان فرمان می بایست قابلیت اندازه گیری کلیه زوایای چرخ های جلو و عقب مطابق دستورالعمل فنی محصول (کستر، کمبر، کینگ پین، تو این و تو اوت) را دارا باشد. در غیر این صورت امتیازی به دستگاه تعلق نخواهد گرفت.

همچنین دستگاه فوق می بایست قابلیت استفاده برای کلیه محصولات تحت پوشش نمایندگی را دارا باشد. در غیر این صورت امتیاز ناقص برای دستگاه منظور می گردد. (مشروط به دارا بودن شرایط لازم)

تبصره ۴

در صورت عدم وجود صفحات لغزان، گردان و جک تودلی در بالابر به دستگاه میزان فرمان امتیازی تعلق نخواهد گرفت.

تبصره ۵

در صورت وجود قابلیت تعریف خودروها در نرم افزار دستگاه میزان فرمان، می بایست کلیه محصولات تحت پوشش نمایندگی در نرم افزار تعریف شده و حدود قابل پذیرش کلیه زوایا نیز در آن درج شده است.

تبصره ۶

وجود تجهیزات تکمیلی در نمایندگی ها اختیاری است و در صورت وجود، دارای امتیاز مزاد یا تشویقی می باشد. تجهیزات تکمیلی حداکثر ۲ امتیاز به امتیاز تجهیزات تعمیرگاهی اضافه می نماید که در صورت وجود هر یک از تجهیزات جدول فوق به نسبت امتیاز محاسبه خواهد شد.

۲-۳- کالیبراسیون، نگهداری و تعمیرات

تجهیزات و ابزار آلات مشخص شده در جدول ذیل نیاز به کالیبراسیون و نگهداری و تعمیرات دوره ای دارند. کالیبراسیون می بایست توسط یکی از مراجع معتبر که دارای گواهی تایید صلاحیت از سازمان ملی استاندارد ایران می باشد انجام گردد.



جدول ۳-۲-۳ تجهیزات مورد نیاز جهت کالیبراسیون و نگهداری و تعمیرات

ردیف	نوع تجهیزات	کالیبراسیون	نگهداری و تعمیرات
۱	بالابرها		✓
۲	پرس هیدرولیکی حداقل ۳ تن (سبک)	✓	✓
	پرس هیدرولیکی حداقل ۲۰ تن (سنگین)	✓	✓
۳	دستگاه شستشوی قطعات		✓
۴	کمپرسور هوا	✓	✓
۵	میکرومتر (۲۵-۲۰، ۵۰-۰، ۷۵-۵۰ میلیمتر)	✓	
۶	کولیس (حداقل ۳۰cm)	✓	
۷	ساعت اندازه گیری پایه	✓	
۸	دماسنج رادیاتور یا پیزومتر	✓	
۹	ترکومتر	✓	
۱۰	مولتی متر	✓	
۱۱	دستگاه تست، عملکرد و شارژ کولر	✓	✓
۱۲	دستگاه میزان فرمان کامپیوتری	✓	✓
۱۳	دستگاه بالانس چرخ	✓	✓
۱۴	دستگاه آنالیز چهار گاز و پنج گاز نمایندگی سبک	✓	
	دستگاه تست دود نمایندگی سنگین	✓	
۱۵	گیج اندازه گیری کمپرسور موتور	✓	
۱۶	دستگاه تست ترمز (تست لاین)		✓
۱۷	دستگاه تست کمک فنر (تست لاین)		✓

تبصره ۱:

صرفاً به دستگاه ها و تجهیزات سالم که نصب و مورد بهره برداری قرار می گیرند امتیاز تعلق میگیرد.

تبصره ۲:

پرسنل فنی می بایست مهارت استفاده و دانش راه اندازی تجهیزات پست مرتبط با خود را داشته باشند. در صورت عدم مهارت پرسنل امتیازی به تجهیزات پست مربوطه تعلق نخواهد گرفت. در خصوص دستگاه عیب یاب در صورت مهارت استفاده فقط توسط کارشناس فنی بلامانع می باشد.

۲-۴- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۱۸ درصد امتیاز وضعیت نمایندگی می باشد.
 نحوه امتیاز دهی این بخش بر اساس ضرایب جدول زیر تعیین می گردد:

جدول ۳-۲-۴ ضرایب بالابرها و تجهیزات عمومی نمایندگی

ردیف	شرح	ضریب
۱	بالابرها	۱,۵
۲	تجهیزات عمومی نمایندگی	۷,۵

تبصره ۱:

روش امتیاز دهی در بخش تجهیزات به شرح ذیل می باشد:

- ۱- در صورت وجود تجهیز به صورت ناقص نیمی از امتیاز به آن تجهیز تعلق خواهد گرفت.
- ۲- در صورت وجود تجهیز به صورت خراب یا عدم استفاده یا عدم توانایی در استفاده از تجهیز امتیازی به آن تجهیز تعلق نخواهد گرفت.
- ۳- در صورت کالیبره نبودن هر یک از تجهیزات مورد نیاز ۳۰ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد.
- ۴- در صورت عدم اجرای نگهداری و تعمیرات تجهیزات مورد نیاز ۲۰ درصد از امتیاز آنها کسر خواهد شد.

۳- شرایط محیطی

۳-۱- فضای فیزیکی

فضای فیزیکی در نمایندگی به سه بخش فضای ستادی و انبار، پارکینگ و فضای تعمیراتی تقسیم میگردد:



۳-۱-۱- فضای اداری، ستادی و انبار

جدول ۳-۳-۱ مترآژ مورد نیاز فضای اداری، ستادی و انبار نمایندگی سنگین

حداقل مترآژ موجود در نمایندگی-مترمربع				نام واحد	ردیف
15 R	10 R 15	5 R 10	0 R 5		
۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	محل انتظار مشتریان	۱ پذیرش، ترخیص و فضای اداری
۱۱۰	۸۰	۶۰	۴۰	محل ثبت پذیرش (فیزیکی و اداری)	
۹۰	۷۰	۵۰	۴۰	فروشگاه یا انبار قطعات یدکی	۲ پخش انبار
۳۰	۲۰	۱۵	۱۵	انبار روغن و روانکارها	
۳۰	۲۰	۱۵	۱۵	انبار قطعات داغی	
۲۵	۱۵	۱۰	۱۰	انبار ابزار آلات و تجهیزات	
۳۲۵	۲۳۵	۱۷۰	۱۳۰	مجموع مترآژ	

(R=متوسط پذیرش روزانه)

تبصره ۱:

در نمایندگی های مجاز قطعات یدکی، روغن ها و روانکارها، قطعات داغی و همچنین ابزارآلات و تجهیزات می تواند در یک فضا نگهداری شود مشروط بر اینکه قسمت نگهداری این اقلام در فضای مذکور تفکیک شده باشد. ضمناً در مواردی که محفظه یا قفسه هایی جهت نگهداری ابزارآلات و تجهیزات در نمایندگی تعبیه می گردد، فضای آن نیز به عنوان انبار ابزارآلات و تجهیزات مورد پذیرش خواهد بود.

تبصره ۲:

در حوزه فضای اداری و انبارها طول و عرض فضای فیزیکی می بایست به اندازه ای باشد که علاوه بر کسب مترآژ یاد شده در جدول ۳-۳-۱ نمایندگی سنگین قابلیت استفاده با عنوان آن را داشته باشد.

تبصره ۳:

فضای فیزیکی پذیرش می بایست به گونه ای طراحی گردد که توقف خودرو برای پذیرش مانع از ورود و خروج سایر خودروها به داخل یا خارج نمایندگی نشود.

۲-۱-۳- فضای تعمیراتی

تعیین تعداد و ابعاد فضای تعمیراتی و تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای سنگین

جمع تعداد پرسنل فنی = تعداد فضای تعمیراتی مورد نیاز

۵۰ متر مربع = ۵×۱۰ = اندازه فضای هر بخش تعمیراتی

۲۵ متر مربع = ۵×۵ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

تبصره ۴:

در صورتی که ۲ فضای تعمیراتی روبروی هم قرار گرفته باشند، وجود تنها یک فضای تردد در بین آنها کافی می باشد.

تبصره ۵:

فضاهای تعمیراتی و انبارها میبایست مسقف باشد و حداقل ابعاد تعیین شده در آنها رعایت گردد.

۳-۱-۳- فضای پارکینگ (پارکینگ خودروهای آماده تعمیر و تعمیر شده)

تعیین تعداد و ابعاد پارکینگ و فضای تردد مورد نیاز در نمایندگی مجاز خودروهای سنگین

فضاهای تعمیراتی- (۶۵,۰ × تعداد پذیرش) = تعداد پارکینگ مورد نیاز

۲۴ متر مربع = ۳×۸ = اندازه فضای هر پارکینگ

۱۵ متر مربع = ۳×۵ = اندازه فضای تردد و ورود و خروج

تبصره ۶:

در نمایندگی های مجاز صرف نظر از تعداد پذیرش روزانه خودرو وجود حداقل سه فضای تعمیراتی و سه فضای پارکینگ خودرو الزامی بوده و مازاد بر آن بر اساس فرمولهای مذکور محاسبه خواهد شد.

۳-۱-۴- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۹ درصد امتیاز وضعیت نمایندگی می باشد.

نحوه امتیاز دهی این بخش به ازای تعداد فضاها تعیین شده و بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه میگردد.

جدول ۳-۳-۲ ضرایب فضاها تعمیراتی و تردد

ردیف	شرح	ضریب
۱	فضای تعمیراتی	۴
۲	فضای ستادی و انبار	۲
۳	فضای پارکینگ	۲
۴	فضای تردد خودرو	۱

تبصره ۱:

مترائز (طول و عرض) فضای تعمیراتی، فضای تردد و فضای پارکینگ چنانچه کمتر از ۸۰ درصد میزان تعیین شده باشد به آن بخش امتیازی تعلق نخواهد گرفت. در صورتیکه ۸۰ درصد و بیش از آن باشد امتیاز آن به نسبت محاسبه خواهد شد.

۴- الزامات محیطی

۴-۱- نظام آراستگی

نمایندگی می بایست کلیه الزامات نظام آراستگی را به نحوی مطلوب ایجاد و پیاده سازی نماید. نظام آراستگی شامل حوزه های پرسنل، تعمیرگاه و انبار می باشد.

۴-۱-۱- پرسنل

- ✓ کلیه پرسنل ستادی و تعمیرگاهی می بایست دارای لباس کار استاندارد شرکت رخش خودرو دیزل باشد.
- ✓ لباس پرسنل می بایست تمیز باشد.
- ✓ کلیه پرسنل ستادی می بایست دارای اتیکت شناسایی با فرمت مشخص شده از سوی شرکت خدمات پس از فروش بوده و روی لباس کار آنها نصب شده باشد.
- ✓ کلیه افراد شاغل در تعمیرگاه باید دارای پرونده پرسنلی باشند- در پرونده های پرسنلی باید سوابق شغلی، سوابق تحصیلی، سوابق آموزشی موجود باشد.

۴-۱-۲- تعمیرگاه

- ✓ کلیه کتب فنی و دستورالعمل های خودرو های مورد استفاده در تعمیرگاه می بایست مطابق با آخرین تغییرات اعمال شده از سوی شرکت رخش خودرو دیزل موجود باشد و به صورت منظم در

محل قابل دسترسی برای پرسنل مرتبط جمع آوری شده باشد. موارد فوق می تواند به صورت کاغذی و یا الکترونیکی باشد.

- ✓ قرار گرفتن قطعات داغی و معیوب در فضاهای تعمیراتی مجاز نمی باشد.
- ✓ کف سالن و فضاهای تعمیراتی، دیوارها و شیشه ها می بایست تمیز باشد.
- ✓ کف سالن و فضاهای تعمیراتی می بایست مسطح بوده و به گونه ای باشد که در حین انجام فعالیت های تعمیراتی گرد و غبار ایجاد نگردد.

تبصره ۱:

- ✓ نمایندگی مجاز میبایست سیستم گرمایش و سرمایش لازم را در محل کار پرسنل اداری و تعمیرگاهی فراهم نماید.
- ✓ ابزار آلات و تجهیزات می بایست تمیز باشند.
- ✓ کلیه خودروهای در حال تعمیر می بایست دارای روکش محافظ (شامل: روکش گلگیر، صندلی، زیرپایی، فرمان، و دسته دنده باشند).

۴-۲- تابلوها

تابلوهای راهنمای فعالیت های مکان های مختلف نمایندگی مشخص و در معرض دید مشتریان نصب شده باشد. این تابلوها باید به نحوی باشد که در زمان ورود مشتری به نمایندگی قابل رویت باشند.

جدول ۳-۳-۳ تابلوها و شرایط آنها

ردیف	نام تابلو	شرایط
۱	حقوق مشتریان	حداقل در قطع A2 بوده و اندازه متن و محل نصب آن به گونه ای باشد که به راحتی برای مشتریان قابل خواندن باشد.
۲	رتبه نمایندگی	
۳	محل انتظار مشتریان	
۴	محل پذیرش، ترخیص و صندوق	
۵	انبار یدکی، انبار داغی، انبار روغن	
۶	پارکینگ خودروهای آماده تعمیر و تعمیر شده، پارکینگ فروش (در صورت مشمولیت)	مطابق با الزامات شرکت عرضه کننده / واسطه خدمات پس از فروش
۷	مدیریت، حسابداری، مالی	
۸	فعالیت های تعمیراتی	
۹	ارتباط با مشتریان	
۱۰	کلیه تابلو های ایمنی	مطابق با الزامات قانونی تابلو های ایمنی

تبصره ۲:

تابلو حقوق مشتریان میبایست منطبق بر قانون حمایت از حقوق کنندگان خودرو و آیین نامه اجرایی آن باشد.

توجه: در صورت عدم نصب تابلو حقوق مشتریان در محل قابل رویت مشتریان بیست درصد از جمع کل امتیاز کسب شده نمایندگی در دوره ارزیابی مربوطه کسر خواهد شد.

تبصره ۳:

تابلو رتبه (به تفکیک شاخص های ارزیابی شامل وضعیت نیروی انسانی، تجهیزات، فضای فیزیکی، نظام آراستگی، رضایتمندی مشتریان، امتیاز کل بر حسب درصد و رتبه و دوره ارزیابی) نمایندگی در آخرین ارزیابی انجام شده با ذکر دوره ارزیابی و با فرمت تایید شده توسط بازرس مورد قبول می باشد.

توجه: در صورت عدم تطابق امتیازات و رتبه تابلو نصب شده با نتایج اعلامی بازرس، ۱۰ درصد از امتیاز وضعیت نمایندگی به عنوان جریمه کسر خواهد گردید.

۴-۳-رفاه مشتری

- ✓ محل انتظار مشتری باید دارای صندلی جهت استراحت مشتریان باشد. تعداد صندلی ها می بایست متناسب با تعداد پذیرش روزانه نمایندگی باشد و حداقل ۳۰٪ مشتریانی که در یک روز پذیرش می شوند امکان استراحت در محل انتظار مشتریان را داشته باشد.
- ✓ محل انتظار مشتری می بایست دارای سیستم گرمایش و سرمایش مناسب باشد.
- ✓ نمایندگی می بایست امکانات رفاهی که شامل سرویس بهداشتی مجزا آقایان و بانوان، نمایشگر با امکان نمایش وضعیت خودرو در سالن تعمیرات در صورت عدم امکان مشاهده وضعیت خودرو از محل انتظار مشتریان، تلویزیون و دستگاه آب سرد و گرم برای مشتریان ایجاد نماید.

۴-۴-ایمنی

- ✓ نمایندگی می بایست ریسک های ناشی از خطرات کار با دستگاه ها و تجهیزات تعمیرگاهی را شناسایی نموده و طریقه پیشگیری از خطر را به صورت بصری و یا مکتوب به اطلاع پرسنل برساند. برای کاهش احتمال وقوع خطر اقدامات لازم را نیز اجرا نماید.
- ✓ بر اساس آیین نامه عمومی ایمنی در تعمیرگاه ها نمایندگی می بایست دارای سیستم مناسبی جهت اعلام حریق در کل فضای نمایندگی باشد.
- ✓ در صورت عدم استفاده از کپسول های اطفای حریق:

۱- کپسول های آتش نشانی به تعداد کافی و مناسب با نوع حریق قابل وقوع، در محل های تعمیراتی، انبار ها، فضای ستادی و اداری به همراه دستورالعمل نحوه استفاده نصب و دارای تاریخ اعتبار و معتبر می باشد.

۲- حداکثر فاصله دسترسی بین دو خاموش کننده می بایست از ۲۳ متر تجاوز ننماید.

۳- نزدیک به ورودی ها و خروجی ها باشد.

۴- حداکثر در فاصله ۱,۵ متری از سطح زمین نصب گردد.

۵- به راحتی قابل دیدن باشد.

۶- از تاریخ شارژ بیش از یک سال نگذشته باشد.

۷- درجه بر روی سبز رنگ باشد.

✓ وجود هواکش مناسب جهت تهویه هوا در فعالیت های باطری سازی، گاز سوز الزامی می باشد.

✓ جعبه کمک های اولیه باید موجود و در دسترس باشد.

تبصره ۱:

وجود جعبه کمک های اولیه مجزا در صورت تفکیک سالن های تعمیراتی در هر محل الزامی است.

✓ محتویات جعبه کمک های اولیه می بایست حداقل شامل محلول ضد عفونی کننده، گاز استریل،

باند استریل، چسب زخم، قیچی، پماد سوختگی و پنبه استریل باشد. در غیر این صورت امتیازی به آن تعلق نخواهد گرفت.

✓ نمایندگی می بایست محل تجمع ایمن پرسنل در زمان وقوع حوادث طبیعی نظیر زلزله را شناسایی و مشخص نماید.

✓ تابلو های مربوط به ایمنی مطابق با آیین نامه علائم ایمنی وزارت کار و امور اجتماعی در محل های مکورد نظر در نمایندگی نصب شده باشد.

✓ میزان بار قرار گرفته بر روی بالابرها می بایست مطابق با توان جک بوده و دارای سیستمی باشد که در صورت اضافه بار از حرکت جک جلوگیری به عمل آورد.

✓ محل نصب کمپرسور هوا باید به گونه ای باشد تا کارگران در معرض آلودگی صوتی قرار نگیرند.

تبصره ۲:

در صورت کسب گواهی نامه ایمنی از سازمان آتش نشانی، شاخص ایمنی از فرآیند ارزیابی خرج و امتیاز کامل برای این حوزه لحاظ می گردد.

۵-۴- نحوه امتیاز دهی

حداکثر امتیاز این بخش ۷ درصد امتیاز کل نمایندگی می باشد که به طور مساوی بین کلیه موارد تقسیم می گردد.

۵-۱- اجرای فرآیند های مرتبط با حقوق مصرف کنندگان

۵-۱-۱- فرآیند پذیرش تا ترخیص

✓ نمایندگی می بایست مکانیزمی را جهت انجام برنامه ریزی تعمیرات ارجاع شده به صورت روزانه و با در نظر گرفتن پارامترهایی نظیر نیروی انسانی، فضای تعمیراتی، زمان انجام تعمیرات، نوع فعالیت تعمیراتی، قطعات یدکی مورد نیاز، زمان و تجهیزات در دسترس پیاده سازی نماید.

تبصره ۱:

این برنامه ریزی باید به گونه ای باشد که حجم خودروهای منتظر تعمیر مانده از روزهای قبل و همچنین پذیرش روز جاری را پوشش دهد.

✓ نمایندگی می بایست انحرافات موجود در برنامه ریزی تعمیرات را اندازه گیری نموده و پایش کند و از اطلاعات مذکور به عنوان مبنای برنامه ریزی های آتی استفاده نماید.

✓ اظهارات مشتری می بایست عینا و به صورت دقیق و بدون تغییر و تفسیر در برگه پذیرش ثبت گردد.

✓ نمایندگی می بایست هزینه و زمان تقریبی تعمیرات را بر اساس منطق محاسباتی به اطلاع مشتری رسانده و آن را در برگه پذیرش ثبت نماید.

تبصره ۲:

در صورت کشف عیوب احتمالی در حین انجام تعمیرات، زمان و هزینه انجام آن به برآورد اولیه اضافه خواهد گردید.

✓ نمایندگی می بایست کیلومتر کارکرد و میزان سوخت موجود در خودرو را در برگه پذیرش ثبت نماید.

✓ اظهارات ثبت شده در برگه های پذیرش می بایست به تایید مشتری رسیده باشد

✓ نمایندگی می بایست مکانیزمی ایجاد نماید که شناسایی اولیه عیوب خودرو با حضور مشتری صورت پذیرد.

✓ در صورت انجام تعمیرات اضافی بر روی خودرو می بایست هماهنگی هزینه و زمان تعمیرات با مشتریان صورت پذیرد و به صورت مکتوب نیز در برگه پذیرش درج گردد.

- ✓ نمایندگی می بایست مکانیزمی به منظور کنترل کیفی تعمیرات انجام شده با استفاده از کارشناس فنی ایجاد نماید.
- ✓ نمایندگی می بایست مکانیزمی ایجاد نماید که صحت اجرای تعمیرات انجام شده در حضور مشتری و از طریق پذیرشگر یا کارشناس فنی انجام پذیرد.
- ✓ مکانیزم ترخیص باید به گونه ای باشد که تحویل خودرو همراه با تست (در صورت نیاز) و در حضور مشتری صورت پذیرد.

تبصره ۳:

در خصوص خودروهایی که صرفاً جهت سرویس های دوره ای پذیرش شده اند تحویل خودرو همراه با تستن مورد نیاز نمی باشد.

- ✓ نمایندگی می بایست کلیه قطعات داغی غیر گارانتی را در زمان ترخیص خودرو تحویل مشتری نماید.

تبصره ۴:

در صورت عدم تمایل مشتری به دریافت قطعات داغی می بایست تاییدیه مشتری در این خصوص ثبت شده باشد.

- ✓ فاکتور نهایی صادر شده می بایست با اظهارات و درخواست مشتری تطابق داشته باشد.
- ✓ مبلغ پرداخت شده توسط مشتری می بایست مطابق با فاکتور نهایی صادر شده باشد.

۵-۲- فرآیند ضمانت و گارانتی

- ✓ ارایه فاکتور رسمی و سیستمی هزینه تعمیرات و قطعات در زمان تحویل خودرو به مشتریان
- ✓ اجرای ضوابط گارانتی در خصوص هزینه ها می بایست مطابق با الزامات قانونی و آیین نامه اجرایی باشد.
- ✓ هزینه های دریافتی از مشتریان می بایست مطابق نرخ مصوب مورد نظر آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو می باشد.
- ✓ چنانچه مصرف کننده در دوران ضمانت به نمایندگی مجاز مراجعه نماید و رفع کامل ایرادات خودرو تحت هر شرایطی در مدت زمان باقی مانده از دوران ضمانت خودرو برای نمایندگی مقدور نباشد، عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش موظف است، ضمن الزام نمایندگی مجاز به اعلامن کتبی موضوع به مصرف کننده ترتیبی اتخاذ نماید که خودرو مصرف کننده در اولین فرصت ممکن تحت شرایط ضمانت رفع نقص گردد.

✓ نمایندگی مجاز تحت هر شرایطی ملزم به پذیرش خودروهایی است که به دلیل موارد ایمنی قادر به تردد نمی باشند.

۵-۳- فرآیند تامین و سفارش گذاری قطعات یدکی

✓ نمایندگی مجاز موظف می باشد مکانیزمی در خصوص سفارش گذاری قطعات تعریف و بر اساس آن اقدام نماید.

✓ در صورت وجود قطعات غیر شرکتی، تاییدیه شرکت خدمات پس از فروش جهت مصرف و ارایه آن به مشتری الزامی می باشد.

✓ سیستم کاردکس باید منظم و به روز باشد.

✓ کلیه قطعات در انبار می بایست در قفسه نگهداری شوند و قابلیت شناسایی داشته باشند. قابلیت شناسایی حداقل می بایست شامل نام و کد قطعه باشد.

✓ کلیه موارد مصرفی و قطعات داغی گارانتی در انبار نگهداری شوند.

✓ شرایط نگهداری و چیدمان کالاها در انبار میبایست رعایت گردد (جهت چیدمان قطعه، عدم بیرون زدگی قطعات از قفسه، رطوبت، نور آفتاب، نفوذ آب باران، گرد و غبار، نفوذ پرندگان، طرح بسته بندی قطعات دریافتی از شرکت عرضه کننده خودرو)

۵-۴- فرآیند مدیریت ارتباط با مشتریان

✓ نمایندگی میبایست مکانیزم رسیدگی به شکایات مشتریان را مستقر، اجرا و پایش نماید.

✓ مکانیزم رسیدگی به شکایات میبایست به نحوی موثر به مشتریان اطلاع رسانی گردد.

✓ نمایندگی میبایست وضعیت نهایی شکایات مشتریان را حداکثر تا ۲۰ روز کاری مشخص نماید.

✓ گزارش های حاصل از نظرسنجی و شکایات مشتریان میبایست بوسیله ابزارها و تکنیک های آماری مورد سنجش و پایش قرار گیرند.

✓ در بررسی فرآیند مدیریت ارتباط با مشتریان سوابق پیاده سازی استانداردهای مدیریت کیفیت

ISO 10002 و ISO 10004 مورد نظر میباشد.

۷- امتیازهای تشویقی

۷-۱- در صورت استقرار آخرین ویرایش هر یک از سیستم های مدیریت کیفیت شامل ISO 14000 مجاز، مجموعاً ۳ درصد به مجموع امتیازات وضعیت نمایندگی اضافه خواهد شد.

✓ در صورت پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت نمایندگی میبایست از شرکت های گواهی دهنده معتبر استفاده نماید و صحه گذاری آن بر اساس ثبت شماره گواهینامه و نام نمایندگی در سایت رسمی شرکت صادر کننده گواهینامه خواهد بود.

- ✓ شرکت صادر کننده گواهینامه مدیریت کیفیت میبایست دارای تاییدیه مرکز ملی تایید صلاحیت ایران باشد.
- ✓ در صورت گذشت بیش از یک سال از تاریخ صدور گواهینامه پذیرش آن منوط به دریافت توصیه نامه خواهد بود.
- ✓ پذیرش گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت مشروط به صحه گذاری وجود مدارک، مستندات و سوابق پیاده سازی آن توسط بازرس میباید.
- ۴-۷- چنانچه متوسط پذیرش نمایندگی مجاز در دوران تعهد(وارانتی) بیشتر از متوسط پذیرش در دوران ضمانت(گارانتی) باشد(در صورت ارسال اطلاعات نظرسنجی بصورت دسترسی آنلاین) بر اساس پذیرش روزانه آن نمایندگی در دوران تعهد نسبت به بالاترین پذیرش روزانه در کلیه نمایندگی ها در دوران تعهد حداکثر تا ۱۰ درصد به مجموع امتیاز نمایندگی اضافه خواهد شد.
- ۵-۷- در خصوص نمایندگی هایی که تنوع خودروهای تحت مسئولیت آن ها بیش از سایر نمایندگی ها باشد حداکثر تا ۱,۵ درصد امتیاز تشویقی به امتیاز نتیجه عملکرد نمایندگی اضافه خواهد شد.
- ۶-۷- در صورتی که نمایندگی مجاز دارای جایگاه(فعالیت) سرویس سریع(QUICK SERVICE) با شرایط ذیل باشد، ۵درصد امتیاز وضعیت نمایندگی اضافه خواهد شد.

تعریف سرویس سریع:

در صورتیکه زمان های صرف شده جهت انجام کل تعمیرات برای یک خودرو کمتر از ۶۰ دقیقه باشد میتوان جهت پذیرش و رفع عیوب خودروی مشتری از سیستم سرویس سریع استفاده نمود. سرویس سریع شامل خدمات ذیل میباشد:

تعویض ها شامل: روغن موتور، روغن ترمز، فیلترها، لنت ترمز، تسمه های کولر، دینام و پمپ هیدرولیک، شمع ها، وایرها، فیوز و لامپ های سوخته، باطری، تیغه های برف پاک کن، لاستیک و رینک، چشمی شیشه شور و عملیات هایی نظیر جابجایی لاستیک ها، رگلاژ ترمز و کلاچ، بالانس چرخ، پنچرگیری، تنظیم روغن هیدرولیک، تنظیم باد لاستیک، تنظیم دهانه شمع، تمیز کردن شمع ها، تنظیم نور چراغ ها، میزان فرمان.

بازدید ها شامل: باطری، عملکرد کولر و بخاری، سیستم شستشوی شیشه و برف پاک کن، مایع خنک کننده موتور، روغن ترمز، رگلاژ ترمز و کلاچ، سیستم خنک کاری موتور، دینام و پمپ هیدرولیک

این موارد جزو مواردی می باشد که یک تعمیرکار با توانایی خوب می تواند حداقل سه مورد از مجموع این تعمیرات را در زمان ۶۰ دقیقه انجام دهد.

شرایط سرویس سریع (تفاوت با سرویس عادی)

- ✓ سرویس سریع شامل تعمیرات خاص و تخصصی نمی باشد.
- ✓ پذیرش مشتری حضوری بوده و از سیستم نوبت دهی استفاده نمی شود.
- ✓ مشتری می تواند در صورت تمایل با در نظر گرفتن ملاحظات ایمنی در کنار خودرو حاضر بوده و ناظر بر تعمیرات باشد.
- ✓ زمان ترخیص و هزینه ها به طور دقیق به مشتری اعلام می گردد.
- ✓ جایگاه سرویس سریع دارای تابلویی است که کلیه کارهای قابل انجام به همراه قیمت قطعات و دستمزد را در معرض دید مشتری قرار داده است.

مشخصات فضای سرویس سریع:

جایگاه با حداقل ابعاد ۷×۴ متر و مکف موزاییک یا پلی اورتان و یا اپوکسی، دارای نور کافی و دسترسی راحت و آسان مشتری جهت ورود خودرو و رعایت کلیه موارد ایمنی.

تجهیزات مورد نیاز:

ردیف شرح ابزار و تجهیزات:

۱. جک قیچی یا دوستون
 ۲. مخزن نگهداری روغن های سوخته
 ۳. گیج تست فشار باد
 ۴. تجهیزات تست نشتی تاثیر
 ۵. جک سوسماری
 ۶. لاستیک درآر
 ۷. بالانس چرخ درجا یا ثابت
 ۸. مکش روغن
 ۹. تستر باطری یا مولتی متر
- وجود حداقل یک دستگاه از هر یک از تجهیزات ردیفهای ۷ و ۸ و ۹ در نمایندگی الزامیست.

تبصره: محاسبه تجهیزات فوق الذکر جدا از تجهیزات عمومی تعمیرگاه صورت می پذیرد.

شغل: یکی از نفرات مکانیکی نمایندگی می تواند در این جایگاه مشغول به کار باشد.

تبصره: متوسط زمان استاندارد سرویس سریع ۳۰ دقیقه می باشد که در محاسبه نیروی مکانیک مورد نیاز، می بایست حجم پذیرش سرویس سریع و زمان مذکور در نظر گرفته شود.

آموزش مورد نیاز:

دوره آموزشی سرویس و نگهداری خودرو

چگونگی پایش عملکرد نمایندگی های مجاز

ارزیابی رضایت مشتریان

اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش ارائه شده توسط شرکت رخش خودرو دیزل و نمایندگی های مجاز آنان به شرح ذیل صورت می پذیرد.

۱- پرسشنامه

با توجه به اینکه پرسشنامه اندازه گیری رضایت مشتریان با بهره گیری از خواسته ها و نیازهای مشتریان انجام می گردد لذا در طراحی پرسشنامه سعی گردیده است ضمن بررسی این نیازها سوالاتی در پرسشنامه مطرح شود که جزو خواسته های اصلی و عمومی مشتریان باشد.

۲- تعیین حجم نمونه

با توجه به تجارت قبلی و همچنین با استفاده از تکنیک های آماری تعیین حجم نمونه طبق جدول تعیین حجم نمونه جهت اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش محاسبه می گردد.

جدول تعیین حجم نمونه جهت اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش

در بازه های زمانی سه ماهه

ردیف	تعداد پذیرش نمایندگی در بازه سه ماهه	تعداد نمونه سه ماهه	تعداد نمونه ماهانه
۱	$100 < N \leq 200$	۷۵	۲۵
۲	$200 < N \leq 500$	۱۶۰	۵۳
۳	$500 < N \leq 1000$	۱۹۵	۶۵
۴	$1000 < N \leq 5000$	۲۳۰	۷۷
۵	$N > 5000$	۲۵۰	۸۳



بسمه تعالی
شرکت رخش خودرو دیزل (سهامی خاص)

" پرسشنامه اندازه گیری رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش "

ردیف						خصوصیت					تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟
سوالات						خیلی زیاد					نظری ندارم
						زیاد					کم
						متوسط					خیلی کم
						کم					خیلی کم
						خیلی زیاد					نظری ندارم
۱						آیا شما از سیستم نوبت دهی نمایندگی استفاده نموده اید؟					بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۲						میزان رضایت شما از نحوه نوبت دهی چقدر است؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۳						تا چه میزان از مدت زمانی که برای پذیرش خودروی خود صرف نموده اید رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۴						میزان رضایتمندی از ثبت ایرادات مطرح شده در زمان پذیرش توسط پذیرشگر چقدر است؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۵						از مدت زمان تعمیر و تحویل خودرو تا چه میزان رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۶						خودرو را تا چه زمانی به شما تحویل داده اند؟					همان روز <input type="checkbox"/> فردا <input type="checkbox"/> چند روز بعد روز
۷						آیا تمام عیوب را برطرف کرده اید؟					بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۸						از نحوه ارائه سرویس های ادواری این نمایندگی چقدر رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۹						میزان رضایت شما از کیفیت تعمیرات ارائه شده از سوی نمایندگی چقدر است؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۱۰						برای تعمیر خودرویتان قطعه ای نیاز بود؟					بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۱						از تأمین به موقع قطعات مورد نیاز در تعمیر خودروی خود تا چه میزان رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۱۲						آیا صورتحساب تعمیراتی (فاکتور) به شما ارائه گردید؟					بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۳						آیا در این مراجعه هزینه ای بابت خدمات ارائه شده پرداخت نموده اید؟					بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۴						هزینه پرداختی بابت کدام مورد بود؟					اجرت <input type="checkbox"/> تعویض قطعات <input type="checkbox"/> هر دو <input type="checkbox"/>
۱۵						از هزینه پرداختی (قطعه و اجرت) برای خدمات انجام شده چقدر رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۱۶						از توضیحات ارائه شده هنگام تریخ خودرو در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویضی چقدر رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۱۷						از رفتار و برخورد پرسنل تعمیرگاه چقدر رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۱۸						آیا در سه ماه گذشته به نمایندگی مراجعه نموده اید که نمایندگی از پذیرش خودروی شما جلوگیری کند؟					بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
۱۹						سهولت دسترسی به نمایندگی های این شرکت چقدر رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵
۲۰						به طور کلی تا چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟					۱ ۲ ۳ ۴ ۵

پیشنهادات و انتقادات :

مشخصات مشتری

۱. جنسیت زن (۱) مرد (۲)

۲. سن (۱) ۱۸ تا ۳۰ سال (۲) ۳۱ تا ۴۵ سال (۳) ۴۶ تا ۶۰ سال (۴) ۶۱ به بالا

۳. میزان تحصیلات (۱) زیر دیپلم (۲) دیپلم (۳) لیسانس (۴) فوق لیسانس و بالاتر

۴. شهر محل سکونت: ۵. نام و نام خانوادگی مشتری:

۶. تلفن تماس:

مشخصات خودرو

۷. نوع خودرو: ۸. سال خرید: ۹. شرکت سازنده: ۱۰. وضعیت خودرو: گارانتی وارانتهی (خارج از گارانتی)

توسط پرسشگر تکمیل گردد

استان: شهر: کد نمایندگی:

کد شرکت بازرسی: تاریخ پذیرش: / /

تاریخ انجام مصاحبه: زمان شروع مصاحبه: زمان پایان مصاحبه: کد پرسشگر:

چگونگی پایش رضایتمندی نمایندگی های مجاز از شرکت رخش خودرو دیزل (DSI)

از آن جا که رضایتمندی نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکت رخش خودرو دیزل بر رضایتمندی مشتریان نیز اثر گذار است بنابراین شاخص رضایتمندی نمایندگی های مجاز نیز به عنوان یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد عرضه کنندگان خودرو در قاب پرسشنامه بررسی قرار می گیرد.

این پرسشنامه در بازه های زمانی ۳ ماهه، بر اساس نظر سنجی از مدیران کلیه نمایندگی های مجاز تکمیل خواهد شد.



بنام خدا

پرسشنامه اندازه گیری رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت های عرضه کننده خودرو / واسطه خدمات پس از فروش (DSI)

باسلام

خواهشمند است به منظور شناخت نقاط قوت و نواحی قابل بهبود شرکت عرضه کننده خودرو / واسطه خدمات پس از فروش، پرسشنامه ذیل را تکمیل فرمایید. بدیهی است نظرات و پیشنهادات شما محرمانه تلقی شده و پاسخ های صحیح شما موجب بهبود شرایط فعلی و رشد و تعالی سیستم خدمات پس از فروش خواهد شد.

تا چه حد از شاخص مطرح شده رضایت دارید؟					شاخص	ردیف
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	به طور کلی چقدر از همکاری در زمینه خدمات پس از فروش با شرکت رضایت دارید؟	۱
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایت شما از مکانیزم های سفارش گذاری قطعات یدکی به چه میزان است؟	۲
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایت شما از نحوه سفارش گذاری و تأمین قطعات اضطراری چقدر می باشد؟	۳
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایت شما از هماهنگی قیمت قطعات یدکی ارائه شده با بازار چقدر است؟	۴
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	به طور معمول چه مدت پس از درخواست، قطعات یدکی مورد نیاز را دریافت می کنید؟	۵
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایتمندی شما از سرعت عمل شرکت در ارسال قطعات (از زمان درخواست تا تحویل قطعات) چگونه است؟	۶
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از سطح کیفیت قطعات یدکی ارائه شده از شرکت چگونه است؟	۷
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایت شما از دقت در بررسی قطعات داغی گارانتی چقدر می باشد؟	۸
روز					به طور معمول چه مدت زمان پس از ارسال داغی گارانتی، نتایج آن به شما اعلام می گردد؟	۹
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایت شما از سرعت عمل در بررسی قطعات داغی گارانتی چقدر است؟	۱۰
گاهی اوقات			خیر	بلی	آیا دلایل عدم پذیرش قطعات داغی گارانتی به شما اعلام می شود؟	۱۱
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	به نظر شما این دلایل تا چه میزان مطابق استاندارد می باشد؟	۱۲
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از محل تحویل قطعات داغی چگونه است؟	۱۳
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان اطلاع رسانی شرکت در خصوص شرایط و ضوابط گارانتی قطعات و خدمات چقدر رضایت شما را تأمین کرده است؟	۱۴
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	رضایتمندی از مکانیزم برگزاری دوره های آموزشی (اطلاع رسانی، دعوت، ثبت نام دوره های آموزشی) چگونه است؟	۱۵
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از کیفیت دوره های آموزشی فنی و تئوری برگزار شده برای پرسنل نمایندگی چقدر است؟	۱۶
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از شرایط و محل برگزاری دوره های آموزشی چقدر است؟	۱۷
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	سرعت امور مالی در رسیدگی به صورتحساب های مالی نمایندگی چقدر رضایت شما را تأمین کرده است؟	۱۸
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان دقت و شفافیت در رسیدگی به صورتحساب ها توسط امور مالی چگونه است؟	۱۹
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان مطلوبیت نرخ های قطعات تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت را چگونه ارزیابی می کنید؟	۲۰
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان مطلوبیت نرخ های اجرت تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت را چگونه ارزیابی می کنید؟	۲۱
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	فعالیت امور نمایندگی ها در جهت ارتقاء نمایندگی چقدر رضایت شما را تأمین کرده است؟	۲۲
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از سهولت ارتباط با مدیران و مسئولان مرتبط چقدر است؟	۲۳



خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از مکانیزم رسیدگی به درخواست ها و شکایات شما چقدر است؟	۲۴
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از نحوه نظارت در محل نمایندگی توسط پرسنل شرکت چقدر است؟	۲۵
			خیر	بلی	آیا سیستم رایانه ای جهت ارتباط با شرکت وجود دارد؟	۲۶
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	سیستم رایانه ای موجود در نمایندگی را تا چه حد مفید و اثر بخش می دانید؟	۲۷
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	اطلاعات موجود در سیستم رایانه ای تاچه اندازه پاسخگوی نیازهای شمادر زمینه خدمات پساز فروش میباشد؟	۲۸
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	میزان رضایت شما از نحوه برخورد مسئولین و مدیران شرکت چگونه است؟	۲۹
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	در صورت دریافت پیشنهاد با شرایط مشابه از شرکت های دیگر تا چه اندازه تمایل به ادامه همکاری با شرکت فعلی دارید؟	۳۰
نظرات و پیشنهادات						
مشخصات مصاحبه شونده						
۱. جنسیت <input type="checkbox"/> زن (۱) <input type="checkbox"/> مرد (۲)						
۲. سن <input type="checkbox"/> ۱۸ تا ۳۰ سال <input type="checkbox"/> ۳۱ تا ۴۵ سال <input type="checkbox"/> ۴۶ تا ۶۰ سال <input type="checkbox"/> ۶۱ به بالا (۴)						
۳. میزان تحصیلات <input type="checkbox"/> دیپلم (۱) <input type="checkbox"/> فوق دیپلم (۲) <input type="checkbox"/> لیسانس (۳) <input type="checkbox"/> فوق لیسانس و بالاتر (۴)						
۴. نام و نام خانوادگی: سمت:						
مشخصات نمایندگی						
نام شرکت: کد نمایندگی: کد شرکت بازرسی کیفیت:						
شهر: تلفن:						
توسط ارزیاب / پرسشگر تکمیل گردد						
تاریخ انجام مصاحبه: نام پرسشگر:						
زمان شروع مصاحبه: زمان پایان مصاحبه: کد ارزیاب / پرسشگر:						