



شرکت رخش خودرو دیزل
دستورالعمل امداد رسانی سیار به مشتریان

شماره مدرک: QMS-WI-009.28.00

دستورالعمل

امداد رسانی سیار به مشتریان

شرکت رخش خودرو دیزل

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
۰	تدوین اولیه دستورالعمل فوق	۱۳۹۷/۰۵/۱۰
۱	تکمیل دستورالعمل	۱۳۹۸/۰۶/۲۱

نام تهیه کننده:	نام تایید کننده:	نام تصویب کننده:
سمت: مدیرفروش و بازاریابی	سمت: نماینده مدیریت	سمت: مدیرعامل
تاریخ: امضاء:	تاریخ: امضاء:	تاریخ: امضاء:



۱- هدف:

اهداف تدوین شاخص های طرح توسعه در نمایندگی های مجاز شامل موارد ذیل می باشد:

۱-۱- اصلاح توزیع و میزان پراکندگی امدادگران و خودروهای امدادی

۱-۲- دسترسی مشتریان به امدادگر

۱-۳- برنامه ریزی و اجرای طرح توسعه شبکه امداد سیار

۲- محدوده و دامنه کاربرد:

محدوده این طرح شامل توسعه نمایندگی های مجاز تعمیراتی شرکت رخش خودرو دیزل در کلیه نقاط کشور، استان ها ، شهرستان ها و ... می باشد.

۳- مسئولیت ها:

مسئولیت تدوین و تایید طرح های توسعه و اجرای طرح در جهت توسعه شبکه امدادی در تمامی مناطق کشور بر عهده مدیریت خدمات پس از فروش شرکت می باشد.


۴- تعاریف:

امدادگر: فردی است که دارای مجوز انجام تعمیرات، ارائه خدمات پس از فروش و تامین قطعات مورد نیاز مشتریان در محل از سوی شرکت توسعه صنایع خودرو می باشد.

خودروی امداد: خودرویی است که دارای تجهیزات فنی و عمومی مناسب جهت انجام تعمیرات استاندارد برای رفع ایرادات جزئی و یا اضطراری (قابل حل)، به همراه لیست قطعات و ابزارآلات و دفترچه لیست خدمات امدادی می باشد. این خودرو در چارچوب استانداردهای شرکت رخش خودرو دیزل و آئین نامه وزارت صنعت، معدن و تجارت فعالیت می کند.

تعریف خودرو استاندارد امداد تعمیراتی رخش خودرو دیزل

مشخصات خودرو استاندارد امداد تعمیراتی رخش خودرو دیزل به شرح ذیل میباشد:

شماره مدرک: QMS-WI-009.28.00 صفحه: ۲ از ۶	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل امداد رسانی سیار به مشتریان	
--	---	---

۱- شماره تماس امداد رخش خودرو و نام رخش در زمینه زرد و با نوشته قرمز در دو طرف خودرو نصب گردد به طوری که از فاصله حداقل ۳۰ متری کاملاً خوانا باشد.

۲- خودرو تعمیراتی باید فضایی برای جعبه ابزار و قطعات یدکی برگردش تعریف شده از طرف امور انبارها داشته باشد.

۳- خودرو امداد رخش خودرو باید از نظر ظاهری و فنی بدون هیچ گونه ایراد باشد.

۴- خودرو امداد میبایست هر هفته مورد بازرسی چشمی و فنی توسط کارشناسان فنی رخش قرار گرفته و برگ کنترل با ذکر تاریخ و نام کارشناس روی داشبورد قرار داده شود.

۵- حداقل قدرت موتور خودرو امداد رخش خودرو دیزل باید ۱۰۰ اسب بخار باشد.

۶- خودرو امداد شرکت رخش خودرو حتماً باید توسط رانندگان با مجرب و دارای گواهینامه رانندگی پایه یک و یا دو باشد.

۷- خودرو امداد رخش خودرو باید یک یا دو صندلی اضافی جهت سوار شدن مالک خودرو معیوب داشته باشد.

۸- خودرو امداد تعمیراتی رخش خودرو باید دارای حداقل ابزارهای لازم جهت تعمیرات سبک و بین راهی را داشته باشد.

تعریف خودرو استاندارد امداد یدک کش شرکت رخش خودرو دیزل

مشخصات امداد یدک کش شرکت رخش خودرو دیزل به شرح ذیل می باشد


۱- شماره تماس امداد و نام شرکت رخش خودرو دیزل با زمینه زرد و نوشته قرمز در جلو و یا دربهای بغل خودرو نوشته شده باشد بطوری که از فاصله حداقل ۳۰ متری کاملاً خوانا باشد.

۲- راننده خودرو امداد یدک کش رخش خودرو دیزل الزاماً باید دارای گواهی نامه پایه یک باشد.

۳- خودرو امداد یدک کش رخش خودرو الزاماً باید جفت محور باشد تا بتواند در مواقع بارندگی بدون لغزش خودرو معیوب را یدک کند.

۴- حداقل توان موتور امداد یدک کش رخش خودرو دیزل باید ۳۰۰ اسب بخار و حداقل گشتاور آن باید ۱۳۵۰ نیوتن متر باشد.

۵- در انتهای شاسی خودرو امداد یدک کش رخش خودرو الزاماً باید **towing hitch** (قطعه کولپینگ) نصب شده باشد.

شماره مدرک: QMS-WI-009.28.00 صفحه: ۳ از ۶	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل امداد رسانی سیار به مشتریان	
--	---	---

۶- خودرو یدک کش باید دارای میله ثابت یدک و حداقل ابزار جهت کوپله خودرو معیوب را داشته باشد.

-شرح:

شرکت امداد خودروی رخش خودرو با هدف ارائه خدمات سیار و امدادی به خودروهای تولیدی رخش خودرو دیزل و در نهایت جلب رضایت بیشتر استفاده کنندگان از خودروهای تولیدی رخش خودرو دیزل، با بهره گیری از ناوگان مجهز و پرسنل کارآزموده و با تجربه در اواخر سال ۱۳۹۸ تاسیس گردیده است.

اگر شما یکی از مشتریان و خریداران محصولات سایپا دیزل هستید می توانید از طریق شماره تلفن ۰۴۱۲۴۶۶۱۲۷ از ساعت ۷:۳۰ صبح الی ۱۸ عصر (به جز ایام تعطیل) با مرکز پیام امداد رنا تماس بگیرید.

مشتریان امداد:

مشتری گارانتی: خودروی مشتری تحت شرایط گارانتی است و به علت نقص فنی قادر به مراجعه به نمایندگی نمی باشد. ارائه خدمات امدادی صرفاً به خودروهای تحت پوشش گارانتی مطابق تعاریف دفترچه گارانتی (بازه زمانی و کیلومتر تعیین شده) صورت می پذیرد.

نحوه پوشش هزینه های امدادی:


هزینه های مربوط به ایاب وذهاب امدادگران ، حق بازدید و هزینه قطعات و اجرت تعویض قطعات از مشتریان تحت پوشش گارانتی خودرو دریافت نمی گردد .

چنانچه خودرو در دوران گارانتی قرار داشت ولی خدمات مورد نیاز با توجه به دستورالعمل و ضوابط گارانتی خارج از محل گارانتی باشد، اجرت و هزینه ایاب و ذهاب و سایر هزینه ها مطابق با نرخ استاندارد شرکت از مشتری دریافت می گردد.

شرایط و ضوابط و هزینه های حمل خودرو :

حمل خودرو در جاده ها صرفاً به نزدیکترین نمایندگی مجاز در تعهد این شرکت بوده و هزینه حمل خودرو با جرثقیل در زمان گارانتی، منوط به دریافت کد امداد و گارانتی بودن خودرو و تعمیرات می باشد. با توجه به این نکته که تعمیرات در محل به دلیل طولانی بودن تعمیرات، عدم وجود قطعه و مقدور نباشد امداد خواه با هماهنگی اداره امداد و استعلامات اخذ شده اقدام به حمل خودرو به نزدیکترین نمایندگی نموده و سپس نسبت به پرداخت هزینه اقدام و ارائه صورتحساب رسمی حمل با جرثقیل به نمایندگی اقدام می نماید. پس از بررسی مستندات توسط اداره امداد هزینه حمل به امداد خواه مستقیماً عودت می گردد.

پوشش امداد جاده ای : در تمام نقاط داخل مرزهای کشور پوشش ارائه خدمات امدادی صورت می پذیرد .

شماره مدرک: QMS-WI-009.28.00 صفحه: ۴ از ۶	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل امداد رسانی سیار به مشتریان	
--	---	---

مراحل رسیدگی امداد خودرو به درخواست شما

مشتریان محصولات رخش خودرو دیزل با شماره های اعلام شده در دفترچه گارانتی و وب سایت شرکت خدمات فنی رخش خودرو دیزل تماس حاصل می نمایند. مرکز تماس امداد نسبت به دریافت اطلاعات خودرو شامل: شماره شاسی، شرایط گارانتی و وارانتی و مشخصات مالک یا راننده، تلفن تماس همراه، محل خرابی خودرو، نوع و شرح عیب در صورت تشخیص، از مشتری اقدام نموده و پس از کنترل مشخصات خودرو در سیستم و اطمینان از قرار داشتن خودرو در بازه کیلومتر و زمان گارانتی نسبت به ثبت آن در سیستم امداد اقدام می نماید و کدامداد به مشتری اختصاص یافته و به مشتری اعلام می گردد. در ادامه شرح عیب به کارشناس فنی مرکز امداد اعلام شده و ایشان با برقراری تماس تلفنی با مشتری در صورتی که رفع ایراد امکان پذیر باشد راهنماییهای لازم به راننده صورت می پذیرد و در صورت حل مشکل و راه اندازی خودرو، موضوع به مرکز امداد اعلام می گردد. در صورتی که مشکل مشتری برطرف نگردد نوع ارائه خدمت از سوی کارشناس فنی شامل حمل خودرو با جرثقیل و یا اعزام امدادگر تعیین، و به مرکز تماس امداد اعلام می گردد.

شعاع تحت پوشش نمایندگی ها حسب تشخیص اداره امداد تعیین گردیده و نمایندگی ها موظف به ارائه خدمات امدادی می باشند. در صورت تشخیص به اعزام امدادگر، مرکز امداد، موضوع را به نزدیکترین نمایندگی با توجه به محدوده تعریف شده ارجاع سیستمی می دهد و طی تماس تلفنی موضوع را نیز منتقل می نماید. نمایندگی نسبت به ارسال امدادگر اقدام نموده و اقدام به رفع خرابی می نماید.

در صورت عدم انجام کار به هر دلیلی با امدادگر با مرکز امداد تماس حاصل نموده و نسبت به هماهنگی جرثقیل و حمل خودرو به نمایندگی مطابق ضوابط گارانتی و مجوز اداره امداد اقدام می نماید. در صورتیکه به هر دلیل مشتری با اداره امداد شرکت رخش خودرو دیزل تماس برقرار ننموده و کدپیگیری نداشته باشد و بدون هماهنگی مرکز تماس اقدام به حمل خودرو نماید، این شرکت تعهدی در برابر پرداخت هزینه های انجام شده ندارد.

هزینه امداد خودرو

هزینه امداد خودرو بر اساس جدول زیر قابل اندازه گیری است :

هزینه ناوگان حق الزحمه ورودی


(A) پاداش راه اندازی

(B) حمل تا ۱۰ کیلومتر

(C) هر کیلومتر مسافت طی شده (بیش از ۱۰ کیلومتر)

(D) هر کیلومتر حمل (بیش از ۱۰ کیلومتر) توقف به ازای هر ساعت (I)

یدک کش کاماز ده چرخ: ۴۵۰۰۰۰

شماره مدرک: QMS-WI-009.28.00 صفحه: ۵ از ۶	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل امداد رسانی سیار به مشتریان	
--	---	---

امداد تعمیراتی: ۴۰۰/۰۰۰ کلیه قیمت ها به ریال است.

روش محاسبه قیمت فروش خدمات

$$F: \text{میزان مسافت طی شده اجرت حمل زیر } 10 \text{ کیلومتر } = (I * J) + C + A$$

$$\text{اجرت حمل بالای } 10 \text{ کیلومتر } = (I * J) + [E * (G - 10)] + [D * (F - 10)] + C + A$$

$$\text{اجرت راه اندازی } = H + (TM * \emptyset) + [D * (F - 10)] + B + A$$

G: میزان مسافت حمل

H: هزینه قطعه

TM: مدت زمان انجام کار

\emptyset : نرخ اجرت ساعتی امداد خودرو

J: بالای نیم ساعت میزان توقف

* در شب و ایام تعطیل ۲۰ درصد به نرخ فوق اضافه می شود.

* هزینه توقف تا نیم ساعت محاسبه نمی گردد و با گذشت نیم ساعت از ابتدای توقف محاسبه می گردد.


در صورتی که خودرو دارای گارانتی باشد هزینه امداد خودرو بدین صورت است که در گارانتی اولیه، امداد خودرو این تعهد را دارد که هنگام وقوع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد و یا فرآیند نامناسب ساخت محصول خود، تحت شرایط و زمانی خاص، جهت رفع آن چه از طریق تعمیر و چه از طریق تعویض قطعات اقدام نماید. وقتی که این اتفاق می افتد، کلیه هزینه ها به عهده تولید کننده محصول است.

تعهدات گارانتی امداد خودرو شامل موارد زیر است:

- هزینه اجرت تعویض یا تعمیر قطعه
- قیمت قطعات تعویضی و هزینه های جانبی

همچنین برای استفاده از خدمات گارانتی کلیه شرایط زیر مورد نیاز است:

- خودرو در محدوده زمانی و کیلومتری معتبر برای دوره گارانتی باشد.
- داشتن کارت هوشمند خودرو

شماره مدرک: QMS-WI-009.28.00 صفحه: ۶ از ۶	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل امداد رسانی سیار به مشتریان	
--	---	---

بررسی وضعیت سرویس اولیه مطابق با شرایط در این موارد گارانتی شامل خودرو نمی شود :

- عبور سن خودرو از شرط ماه و عبور مسافت پیموده شده توسط خودرو از شرط کیلومتر
- دستکاری در سیستم کیلومتر شمار خودرو های مزایده ای استفاده از مواد مصرفی (روغن، گاز کولر، فیلتر و ...) و قطعات غیر استاندارد (قطعات تامین شده از منابعی که مورد تایید شرکت سایپا یدک نباشند).
- اعمال بار یا فشار بیش از حد به خودرو یا هر یک از قطعات آن
- شرایط نامناسب نگهداری
- بی توجهی به علائم هشدار دهنده خودرو مانند درجه آب
- هرگونه تغییر یا دستکاری در قطعات که موجب تغییر شرایط کار و اعمال بار اضافی به خودرو گردد
- هرگونه تعمیرات در مراکز تعمیر غیر از نمایندگی های شرکت سایپا یدک
- تصادفات، بلایای طبیعی و هرگونه تخریب با عامل بیرونی

در راستای اهداف تعیین شده و جهت توسعه خدمت رسانی امدادی، این شرکت اقدام به تعریف و تدوین شاخص هایی نموده است تا با بررسی وضعیت فعلی شاخص ها و مقایسه آن با گذشته به نقطه بهینه تعداد خودرو های امدادی و امدادگران برای سال مد نظر حاصل شود.

شاخص ها:

- تعداد تماس های امدادی شرکت رخش خودرو دیزل به تفکیک مناطق از ابتدا تاکنون
- تعداد درخواست ها و اعزام های امدادی در سال
- متوسط درصد تعمیرات امدادی در سال
- متوسط ظرفیت امداد رسانی به مشتریان امداد خواه در هر منطقه
- تعداد خودروهای امدادی به تفکیک مناطق
- تعداد امدادگران به تفکیک هر منطقه

ارتقاء کمی شبکه:

ارتقاء کمی شبکه بر اساس ضوابط و نیازهایی صورت می پذیرد که از طریق تحلیل اطلاعات زیر بدست می آید:

- بر اساس پراکنش فروش / نیاز محصولات به خدمات امدادی بر اساس سن محصولات
- بر اساس محصولات فروخته شده و ضریب مراجعات امدادی