



## دستور العمل

## لغو نمایندگی 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
0	تدوین اولیه دستورالعمل فوق	۱۳۸۹/۰۵/۰۲
۱	تکمیل دستور العمل	۱۳۹۷/۰۶/۲۱

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



این دستورالعمل شامل تمام قوانین و مقرراتی می شود که به موجب آن می توان تمامی فعالیت های نمایندگی ها را ارزیابی و کنترل کرده و در صورت عدم رعایت پارامترهای مورد نظر صلاحیت آن نمایندگی را مردود اعلام کرد.

#### ۱- هدف

دستیابی به روش مدرن بر ارائه خدمات پس از فروش، تعیین صلاحیت های لازم برای آغاز به کار نمایندگی و به طور کلی ارتقاء سطح کمی و کیفی فعالیت های شبکه نمایندگی های شرکت رخش خودرو تبریز متناسب با تولیدات شرکت و نیاز بازار و مشتریان (قطعات و خدمات).

#### ۲- دامنه کاربرد:

کلیه نمایندگی های مجاز شرکت رخش خودرو تبریز

#### ۳- تعاریف

۳-۱- نماینده شرکت:

به هر یک از اشخاص حقیقی و حقوقی که انجام مأموریت های محوله از سوی شرکت رخش خودرو تبریز را طی قرارداد منعقد شده فی مابین پذیرفته و متعهد به اجرای مفاد آن گشته است، نماینده شرکت اطلاق می گردد.

۳-۲- اعضاء کمیته اعطاء و لغو مجوز نمایندگی

اعضاء کمیته متشکل از مدیران واحد های فنی، بازرگانی و خدمات پس از فروش می باشد.

#### ۴- ضوابط

۴-۱- مسئولیت اجرای این آئین نامه به عهده کمیته اعطاء و لغو مجوز نمایندگی می باشد و دبیر کمیته واحد بازرگانی خواهد بود.

۴-۲- در تمامی مراحل اجرای این آئین نامه بنا به موارد مطروحه، موارد در جلسه کمیته و با حضور همه اعضاء بررسی و تصویب خواهد شد و کلیه مصوبات با ۲/۳ آرا قابل اجراء خواهد بود.

#### ۵- شرایط لازم برای لغو امتیاز نمایندگی

به طور کلی هر یک از نمایندگی های شرکت که فاقد هر یک از شرایط ذیل باشند امتیاز آنها کان لم یکن تلقی شده و لغو می گردد.



- اتمام مدت قرار داد نمایندگی
  - عدم رعایت مفاد قرارداد نمایندگی
  - اعلام انصراف از طرف نمایندگی و تأیید آن از طرف کمیته اعطاء و لغو نمایندگی شرکت
  - عدم کسب حداقل ۵۰ درصد از امتیازات تعیین شده در ارزیابی های ادواری بازرسان شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI).
  - عدم کسب حداقل امتیاز در ارزیابی های انجام شده از نمایندگی ها توسط شرکت
  - عدم رعایت دستورالعمل، آیین نامه و استانداردهای مورد نظر شرکت که به کرات صورت گیرد.
  - برخی از تخلفاتی که در صورت تکرار، منجر به لغو امتیاز نمایندگی می شوند عبارتند از:
    - گزارشات منفی از امور مشتریان اعم از: رفتار نامناسب و برخورد نادرست کارکنان نمایندگی با مشتریان، دریافت مبالغ اضافی از مشتریان، عدم آشنایی کارکنان با مسائل موتورسیکلت و انتظار طولانی مشتریان خارج از مدت زمان تعریف شده در تایم تعمیرات و موارد مشابه
    - تنزل رتبه بر اساس ارزیابی های شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران.
    - عدم کسب حد نصاب امتیاز در ارزیابی آتی شرکت براساس: عدم رعایت استانداردهای مورد نظر شرکت که در چک لیست های ارزیابی مشخص گردیده است از قبیل استانداردهای محیطی، نظافت، جانمایی و فضا، ظاهر افراد، تجهیزات مورد استفاده، کیفیت مواد مورد استفاده، چگونگی پذیرش، کیفیت تعمیرات و رفتار پرسنل و ...
    - عدم رعایت استانداردهای آموزشی و عدم شرکت در دوره های آموزشی به دفعات متوالی
    - تغییر محل و آدرس نمایندگی بدون مجوز از سوی شرکت
    - عدم تسویه حساب به موقع با واحد مالی
    - عدم رعایت گردش کار و استفاده از فرمهای ارسالی مربوطه در نمایندگی
    - عدم رعایت استانداردهای شرکت طبق دستورالعمل استاندارد سازی نمایندگی
    - عدم انجام تعهدات مالی در موعد مقرر
    - عدم پاسخگویی نمایندگی به مکاتبات شرکت
    - ساخت و سازهای مغایر با استاندارد های شرکت که در دستورالعمل احداث نمایندگی ذکر گردیده است.
- تبصره ۱:** چنانچه هر یک از نمایندگی های مجاز در ارزیابی های دوره ای مردود شناخته شوند، ۶ ماه از زمان اعلام نتایج ارزیابی به نمایندگی مربوطه فرصت داده می شود تا نسبت به اطلاع موارد اقدام نمایند و پس از آن لازم است جهت ارزیابی مجدد از طرف شرکت عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش به شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران معرفی گردد.
- تبصره ۲:** چنانچه نمایندگی مجاز در فرصت تعیین شده نسبت به رفع کاستی ها اقدام ننمایند و یا در ارزیابی مجدد نیز مردود شناخته شود به صورت موقت و تا زمان ارتقاء سطح نمایندگی، امتیاز فروش و خدمات گارانتی نمایندگی لغو و مجاز به پذیرش نمی باشد.



**تبصره ۳:** نمایندگی که امتیاز آن به صورت موقت لغو شده است چنانچه در ارزیابی دوره ای بعد نیز 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 تحت عنوان نمایندگی شرکت نخواهد بود.

#### ۶- نحوه لغو امتیاز نمایندگی

کمیته متولی انجام بررسی های نهایی و تأیید یا رد موضوع لغو امتیاز نمایندگی با توجه به نتایج ارزیابی های انجام شده و یا پیشنهادات رسیده از طرف هر یک از واحد های شرکت به دبیر کمیته یا درخواست شخصی نماینده است (مطابق شرایط زیر) می باشد.

#### الف- لغو امتیاز نمایندگی از طرف شرکت

۱- پیشنهاد لغو امتیاز نمایندگی توسط هر یک از مدیریت های شرکت و یا مدیریت عامل به صورت کتبی همراه با مستندات لازم به دبیر کمیته اعلام تا دبیر حداکثر ظرف دو روز کاری موضوع را به کمیته ارجاع نماید پس از بررسی و تصویب موضوع لغو نمایندگی را اعلام خواهد کرد.

۲- فسخ و تعلیق امتیاز و اخطار به نمایندگان صرفاً با بررسی مستندات ارائه شده و تصویب در کمیته با رای اکثریت قابل اجرا می باشد.

۳- اعلام نتیجه به نماینده

۴- تسویه حساب کامل مالی با نماینده توسط مدیر مالی

۵- استرداد تابلوی نمایندگی توسط واحد امور نمایندگی ها

۶- حذف نمایندگی از لیست نمایندگی ها توسط واحد امور نمایندگی ها

۷- اعلام حذف نمایندگی مذکور به تمام واحدهای شرکت توسط واحد امور نمایندگی ها

#### ب- لغو امتیاز نمایندگی با درخواست متقاضی

۱- دریافت اعلام انصراف از سوی مدیریت نمایندگی

۲- بررسی اولیه توسط دبیر کمیته

۳- ارجاع موضوع جهت بررسی علل انصراف به کمیته

۴- اخذ تصمیم نهایی با بهره گیری از نظرات اعضاء یا نمایندگان کمیته

۵- اعلام نتیجه به متقاضی

۶- فسخ قرارداد در صورت تأیید انصراف نماینده توسط دبیر کمیته

۷- اعلام فسخ قرارداد به واحد های ذیربط شرکت