

شماره مدرک: QMS-WI-010.00

شرکت رخش خودرو دیزل
دستورالعمل برنامه توسعه شبکه تعمیرگاهی



دستورالعمل

برنامه توسعه شبکه تعمیرگاهی

شرکت رخش خودرو دیزل

توضیح مهم: این سند تحت پوشش کنترل مدارک نظام کیفیت شرکت می‌باشد. 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 می‌باشد. 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		
تاریخ بازنگری	شرح بازنگری	شماره بازنگری
۱۳۹۷/۰۵/۱۰	تدوین اولیه دستورالعمل فوق	۰
۱۳۹۸/۰۶/۲۱	تکمیل دستورالعمل	۱

نام تصویب کننده :

نام تایید کننده :

نام تهیه کننده :

تاریخ:	امضاء:	تاریخ:	امضاء:	تاریخ:	امضاء:
--------	--------	--------	--------	--------	--------

	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل برنامه توسعه شبکه تعمیرگاهی	شماره مدرک: QMS-WL.010.00 صفحه: ۱ از ۲
---	---	---

۱- هدف:

هدف از تدوین این آئین نامه ، تسریع در ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان و تدوین برنامه ای برای توسعه شبکه نمایندگی های مجاز با توجه به تعداد محصولات شامل گارانتی و نیازمند خدمات پس از فروش می باشد.

۲- دامنه کاربرد:

کلیه نمایندگان خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل

۳- مسئولیت اجرا:

مسئولیت اجرایی مفاد این دستورالعمل بر عهده واحد خدمات پس از فروش شرکت می باشد.

۴- نحوه محاسبه توزیع تعداد نمایندگی های خدمات پس از فروش مورد نیاز در مناطق پنجگانه

بر اساس پارامترهای زیر تعداد جایگاه های تعمیراتی و پیرو آن تعداد نمایندگی های مورد نیاز در هر منطقه تعیین می شود:
 بر اساس الزام وزارت صنعت ، معدن و تجارت عرضه کنندگان خودرو جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان، موظف به ایجاد حداقل یک نمایندگی در هر یک از مناطق پنجگانه کشور طی پنج سال میباشند (هر سال یک نمایندگی).

تعداد نمایندگیهای مجاز و پراکندگی آنها در سطح استانها، شهرها بر اساس پارامترهای زیر تعیین میشود:

- تعداد خودروهای عرضه شده
- ضریب مراجعه سالانه خودروها در دوران ضمانت و تعهد
- مدت زمان توقف خودروها در هر بار مراجعه به نمایندگیهای مجاز
- پراکندگی خودروهای عرضه شده

۵- روش محاسبه تعداد تعمیرگاههای مورد نیاز در هر منطقه به شرح زیر می باشد:

تعداد پذیرش های گارانتی هر منطقه در یک سال: P_n

تعداد پذیرش های گارانتی مناطق پنجگانه در یک سال: P_k

درصد پذیرش خودرو در هر منطقه: $\% P_p = P_n / P_k \times 100$

تعداد فروش یکساله خودرو در هر منطقه: F_n


تعداد کل فروش خودرو در مناطق پنجگانه: F_k

درصد فروش خودرو به هر منطقه: $\% F_p = F_n / F_k \times 100$

ضریب مراجعه سالانه ۴ مرتبه هر خودرو به شبکه نمایندگی ها

نیاز نسبی به تعمیرگاه در هر منطقه: $\%((P_n + 4F_n) / (P_k + 4F_k)) * 100$

- مدت زمان توقف ۶ ساعته هر خودرو در شبکه نمایندگی ها در هر پذیرش

شماره مدرک: QMS-WI.010.00 صفحه: ۲ از ۲	شرکت رخش خودرو دیزل دستورالعمل برنامه توسعه شبکه تعمیرگاهی	
---	---	---

- باوجود ۲۵۰ روز کاری در سال و همچنین ۸ ساعت کاری مفید در روز

$$۲۵۰ * ۸ = ۲۰۰۰ \text{ ساعت کار مفید هر نمایندگی در سال}$$

بنابراین:

- تعداد نمایندگی مورد نیاز هر منطقه $((4F_n + P_n) * 24) / 2000$