

شماره: ۴۳۱۱۷۹۶

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۰/۱۱

پیوست: دارد



سال جهش تولید با مشارکت مردم

معاونت توسعه بازرگانی

سرپرست

جناب آقای دهقان دهنوی-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه تجارت ایران

جناب آقای شیخ-معاون محترم صنایع عمومی

جناب آقای فرهید زاده-معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان

جناب آقای عاملی-سرپرست محترم معاونت صنایع ماشین آلات و تجهیزات

جناب آقای یزدانی-معاون محترم حقوقی و امور مجلس

جناب آقای ضیغمی-مدیر محترم پروژه واردات خودرو

موضوع: تصمیمات یازدهمین جلسه کمیته کالاهای مشمول خدمات پس از فروش

با سلام و احترام؛

پیرو دعوتنامه شماره ۴۲۳۷۶۵۷ مورخ ۱۴۰۳/۱۰/۰۲ و در راستای اجرای مفاد بند ۳ دستورالعمل شماره

۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۸/۲۲ موضوع «الزامات خدمات پس از فروش کالاهای مشمول اعم از وارداتی یا تولید داخل»،

یازدهمین جلسه کمیته کالاهای مشمول الزام خدمات پس از فروش در تاریخ ۱۴۰۳/۱۰/۰۴ با حضور اعضا برگزار و

تصمیمات ذیل اتخاذ گردید. / ۹۰۶۶۵۵۸



ردیف	شرح تصمیمات	اقدام کننده
۱	موضوع ارتقاء سطح استاندارد های خدمات پس از فروش خودرو بررسی و مقرر گردید؛ ۱-۱- شرکت های متقاضی خدمات پس از فروش خودرو تا سقف واردات ۱۰۰۰ دستگاه خودرو میبایست حداقل ۶ نمایندگی خدمات پس از فروش در ۵ استان مختلف کشور داشته باشند. ۲-۱- به ازای هر ۵۰۰ خودروی وارداتی بیشتر، یک نمایندگی به تعداد فوق افزوده خواهد شد. ۳-۱- تعمیرگاه مرکزی باید تحت مالکیت ارائه کننده خدمات باشد. ۴-۱- حداکثر نمایندگی ها به تعداد ۳۱ استان کافی می باشد. ۵-۱- تمامی شرکتهای واردکننده خودرو مکلف هستند به همراه ثبت سفارش محصول برای تامین قطعات یدکی با الویت قطعات یدکی تند مصرف نیز حد اقل به میزان ۵ درصد ارزش ثبت سفارش انجام دهند. ۶-۱- شرکتهای واردکننده خودرو مکلف هستند قبل از انجام ثبت سفارش، ابزار مخصوص و دستگاه عیب یابی را در تمامی شعب فعال تامین نمایند. تبصره: در خصوص خودروهای برقی تامین این ملزومات در مرحله اول در شعبه مرکزی کفایت مینماید و در مراحل بعدی می بایست تکمیل گردد. ۷-۱- در ارزیابیهای شرکت بازرسی منتخب و بر اساس رتبه بندی انجام شده صرفا رتبه های ۱ و ۲ و ۳ قابل پذیرش خواهند بود. ۸-۱- به ازای هر ۳ جایگاه تعمیرات خودرو در هر نمایندگی، امکان امتیاز ارزیابی شرکتهای متقاضی ایجاد شبکه خدمات پس از فروش در سال اول فعالیت، با کسب حداقل ۵۵ امتیاز مورد قبول است. باید نسبت به تکمیل و ارتقاء شاخص های ارزیابی و افزایش امتیاز به میزان ۱۰ درصد سالانه اقدام نمایند.	دفتر خدمات فنی، مهندسی / انجمن صنفی خدمات پس از فروش خودرو



سازمان توسعه تجارت ایران/ دفتر خدمات فنی، مهندسی/ دفاتر تخصصی	مواردی که در خودرو شامل ضمانت (گارانتی) خدمات رایگان نمی شود، بشرح زیر می باشند؛ ۱-۲- اقلام مصرفی شامل روغن و فیلتر (غیر از موارد ناشی از عیب موجود در قطعه) ۲-۲- خرابی ناشی از تصادفات و استفاده نامناسب از خودرو. ۳-۲- استفاده از خودرو در مسابقات رالی، سرعت و... ۴-۲- هرگونه تغییر در موتور، قوای محرکه و تغییر در وزن کابین که سبب ایجاد مشکل فنی شود سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد. ۵-۲- خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره. ۶-۲- خرابی ناشی از آتش سوزی (بلایای طبیعی، عمدی و ... غیر از نقص فنی)، اغتشاشات و شورش های اجتماعی. ۷-۲- صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیر پاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل پیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو و صدمات رنگ ناشی از برخورد سنگ، شن، ماسه و سایر موارد مشابه به بدنه ۸-۲- تحمیل بار بیش از ظرفیت (در موارد ابهام تشخیص کارشناس رسمی دادگستری تعیین کننده می باشد). ۹-۲- خسارات ناشی از تعمیر مغایر با استاندارد کارخانه که توسط تعمیرگاه های غیر نمایندگی انجام شده باشد. ۱۰-۲- صدمات ناشی از استفاده هرگونه قطعات غیر اصلی سبب ابطال گارانتی صرفا در حوزه مرتبط می گردد. ۱۱-۲- خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و تعمیر شده باشند. ۱۲-۲- وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد. ۱۳-۲- هرگونه خسارت وارده به بدنه و رنگ خودرو (تصادف و...) و تزئینات پس از تحویل خودرو به مشتری. ۱۴-۲- خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات نسبت به فرم استاندارد اولیه بر روی خودر، نظیر جوشکاری و غیره سبب ابطال گارانتی مرتبط می گردد.
--	--



دفتر خدمات فنی، مهندسی/ انجمن صنعتی خدمات پس از فروش خودرو	۲-۱۵- هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی یا استفاده از قطعات غیراصلی بهنگام تعمیرات توسط تعمیرگاه های غیرمجاز به استثنای مواردی که حریق ناشی از استفاده از قطعات شناسایی شده و فاقد کیفیت و آرایه شده از سوی شرکت عرضه کننده (خودروساز و وارد کننده) باشد. ۲-۱۶- استهلاک عادی قطعات (نظیر سایش عادی تیغه برف پاک کن در اثر استفاده). ۲-۱۷- تأثیر مواد پراکنده در محیط، مانند سموم دفع آفات نباتی و غیره، فضلہ پرندگان، شیرہ درختان و همچنین عوامل جوی نظیر باران های اسیدی، انواع آلودگی های زیست محیطی و سایر عوامل تأثیرگذار بر بدنه و رنگ خودرو. ۲-۱۸- تشخیص پوسیدگی لاستیک خودرو، قطعات و سایر قطعات لاستیک به دلیل توقف طولانی خودرو و عدم استفاده از آن با نظر کارشناس رسمی دادگستری قابل پذیرش است. ۲-۱۹- ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیوپخش، ECU و اتصالات آن. ۲-۲۰- ایرادات ناشی از رانندگی در عمق آب که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور می گردد. ۲-۲۲- هرگونه عیب و نقص و خسارات جانی و مالی وارده به مشتری و اشخاص ثالث که به دلیل تعویض یا نصب قطعات و سیستم های جانبی و یا دریافت خدمات خارج از شبکه رسمی، توسط مشتری طی دوره گارانتی ایجاد شود، از شمول قانون حمایت از مشتری در حوزه مرتبط خارج خواهد گردید. ۲-۲۳- عیوب ناشی از عدم سرویس های دوره ای توسط مشتری در نمایندگی های مجاز منجر به ابطال گارانتی در حوزه فنی مرتبط خواهد شد. لیکن اگر مصرف کننده درخواست اختصاص وقت سرویس داشته و بیش از هفت روز کاری به طول انجامیده باشد از شمولیت این بند مستثنی است.
---	---



۲	تبصره : هرگونه ایراد ذاتی در تجهیزات و قطعات که مشمول گارانتی بوده ، نباید منوط به طی کیلومتر و یا گذشت زمان خاص شود.
۳	پیرامون خدمات پس از فروش واردات خودروهای کارکرده و مستعمل، مقرر گردید؛ ۱-۳- برای اشخاص حقیقی، دارای شناسنامه خدمات پس از فروش (گارانتی) فعال باشند. ۲-۳- برای اشخاص حقوقی، وجود نمایندگی مجاز و تامین شبکه خدمات پس از فروش در داخل کشور کفایت نماید.

سید داود موسوی

رونوشت:

جناب آقای اتابک، مقام عالی وزارت، جهت استحضار.
جناب آقای مفتاح، جانشین محترم وزیر در امور بازرگانی، جهت استحضار.
جناب آقای شجاعی، معاون محترم برنامه ریزی، نوآوری و هوشمندسازی، جهت استحضار.
جناب آقای امامی الطریقی، سرپرست محترم معاونت خدمات تجاری سازمان توسعه تجارت ایران، جهت استحضار.
جناب آقای خسروی، مدیرکل محترم دفتر صنایع خودرو، جهت اطلاع و اقدام لازم.
جناب آقای نوکانی، مدیرکل محترم دفتر حقوقی، جهت اطلاع.
جناب آقای جمشیدوند، مدیرکل محترم دفتر صنایع ماشین آلات و تجهیزات تولیدی، معدنی و کشاورزی، جهت اطلاع.
جناب آقای محله ای، مدیرکل محترم دفتر خدمات فنی ، مهندسی، جهت اطلاع و اقدام لازم.
مدیران کل محترم صنعت، معدن و تجارت استانها، جهت اطلاع و اقدام لازم
جناب آقای غیائی، دبیر محترم انجمن صنفی خدمات پس از فروش خودرو، جهت اطلاع و اقدام لازم
جناب آقای ملکان، رئیس محترم انجمن واردکنندگان خودرو، جهت اطلاع و اقدام لازم
دفتر معاونت توسعه بازرگانی