



گروه صنعتی آمیکو

شرکت ارس خودرو دیزل

دستورالعمل خدمات امداد و سرویس سیار

تعداد صفحات: ۲۱	نوع فرایند: COP	کد مدرک: IMS-ASS-W-۰۰۹/۰۶
-----------------	-----------------	---------------------------

توجه	<ul style="list-style-type: none"> این مدرک تحت کنترل واحد تضمین کیفیت شرکت ارس خودرو دیزل می باشد. تنها مدارک دارای مهر سبز رنگ "معتبر" و یا مدارکی که از طریق شبکه بصورت Scan/Pdf توزیع می شود معتبر است. هر گونه کپی و استفاده از این مدرک خارج از روند تضمین کیفیت مجاز نمی باشد. در هنگام استفاده از این مدرک به آخرین بازنگری استناد شود. استفاده کننده از این مدرک مسوول این امر می باشد. تاریخ اعتبار این مدرک سه سال از آخرین بازنگری یا تاریخ مهر مدارک تحت کنترل تضمین کیفیت می باشد.
------	---

محل مهر	تهیه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
نام	هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	غلامرضا گل محمدی
سمت	سرپرست امدادسیار	مدیر خدمات پس از فروش	مدیر عامل
تاریخ	۰۳/۱۱/۰۱	۰۳/۱۱/۰۱	۰۳/۱۱/۰۱
امضاء			



کد بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییر	علت تغییر
۰۱	۱۳۹۹/۱۱/۱۹	تغییر نحوه محاسبه هزینه امداد اصلاح فرم انجام تعمیرات اضافه نمودن فرم تحویل خودرو به نمایندگان و امدادگران	استاندارد سازی داخلی
		تغییر تعریف خودروی امداد اضافه نمودن سوال نظرسنجی و مرکز نظرسنجی وجود لیست ابزارآلات و قطعات الزامی خودروهای امداد	الزام سازمان بازرسی و استاندارد
		اصلاح مراحل امضاء	طبق اصلاح روش اجرایی تهیه، بازنگری و کنترل اسناد و مدارک
۰۲	۱۴۰۰/۰۵/۱۲	اصلاح فرم درخواست خودروی امداد و سرویس سیار اصلاح فلوچارت گردش عملیات خدمات امداد و سرویس سیار اضافه شدن چک لیست بازرسی از واحد امداد سیار اضافه شدن چک لیست ارزیابی از خودرو و امدادگر اضافه شدن هزینه حمل خودرو و جدول مربوطه اضافه شدن مراحل کلی خدمات امدادسانی تغییر ضریب اجرت تغییر عنوان " اعزام اکیپ "	استاندارد سازی داخلی
۰۳	۱۴۰۱/۰۴/۰۴	تفکیک (گارانته از وارانتی) محاسبه هزینه امدادهای درون شهری زیر ۱۰۰ کیلومتر خودروهای شامل گارانته افزایش نرخ حمل خودرو	استاندارد سازی داخلی
۰۴	۱۴۰۱/۰۷/۰۹	صدور مجوز اعزام امدادگر بصورت هوایی به مناطق خاص اضافه و جابجا شدن بعضی از مسئولیت ها	سرعت بخشیدن به ارائه خدمات
۰۵	۱۴۰۳/۰۸/۲۰	اضافه کاری ۲برابری امدادگران تعمیرگاه مرکزی درخارج از ساعات کاری پرداخت هزینه حمل به مشتری	ایجاد انگیزه کاری و سرعت بخشیدن به ارائه خدمات ایجاد انگیزه کاری و سرعت بخشیدن به ارائه خدمات
۰۶	۱۴۰۳/۱۱/۰۱	افزودن ضریب جاده در محاسبات ایاب و ذهاب صدور مجوز گارانته تعمیرات امدادی توسط واحد امداد سیار	ایجاد انگیزه کاری و سرعت بخشیدن به ارائه خدمات

نام	تویپه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			

۱- هدف:

هدف از تدوین و اجرای این دستورالعمل، تشریح چگونگی هماهنگی، بازدید، عیب یابی، رفع نقص و راه اندازی کلیه خودروهای مشتریان شرکت ارس خودرو دیزل که در جاده ها و یا خارج از نمایندگی ها متوقف شده اند و قابل حرکت نمی باشند و از طرف مشتریان تقاضای امداد رسانی دارند، می باشد .

۲- دامنه کاربرد:

این دستورالعمل در واحد خدمات پس از فروش و شبکه نمایندگی های مجاز و کلیه خودروهای تحویل شده که مشمول گارانتی یا وارانتهی شرکت ارس خودرو دیزل می باشند کاربرد دارد.

۳- تعاریف:**۳-۱- امدادخواه:**

به فردی اطلاق می شود که نسبت به ارائه درخواست (تعمیرات به علت نقص فنی) یکی از محصولات تحت پوشش شرکت ارس خودرو دیزل که در خارج از محل نمایندگی های مجاز شرکت متوقف شده اقدام نماید.

۳-۲- مرکز پیام امداد:

محلی که امدادخواه جهت درخواست امداد با شماره تلفن ۴۵۷۴۱ و یا هرگونه روش برقراری ارتباط تماس می گیرد.

۳-۳- نمایندگی مجاز:

شخص حقیقی یا حقوقی که دارای قرار داد همکاری معتبر باشکرت ارس خودرو دیزل بوده که جهت انجام فعالیت های مرتبط با نمایندگی مطابق شرایط و ضوابط تعریف شده در قرارداد به مشتریان ارس خودرو دیزل خدمات ارایه می نماید.

۳-۴- امدادگر:

عبارتست از فردی برخوردار از توانائی جسمی ، دانش ، مهارت و تجربه ، دارای خودروی ارائه دهنده خدمات امدادی ، که به عنوان یکی از اعضاء شبکه خدمات امدادی شرکت ارس خودرو دیزل اقدام به فعالیت می نماید.

تبصره: امدادگر می بایست ملبس به لباس رسمی شرکت ارس خودرو دیزل (آمیگو) مطابق با استاندارد های ذیل باشد:

۱- لباس امدادگر شامل یک دست پیراهن و شلوار می باشد که شلوار بطور کامل به رنگ آبی بوده اما قسمت بالای پیراهن از سرشانه تا بالای سینه به رنگ قرمز می باشد (مطابق تصویر).

۲- لوگوی آمیگو می بایست به رنگ سفید بوده و روی جیب سمت چپ جلوی پیراهن و در پشت پیراهن حک شده باشد.

*ملبس بودن امدادگران به لباس رسمی آمیگو در تمامی موارد امدادی (اعم از امداد بالینی و امداد حمل) الزامی می باشد.

تصویب کننده	تأیید کنندگان		تهیه کننده	نام
غلامرضا گل محمدی	وحید افشار فر	پیام پاشنه طلا	هومن کیخانی	
				امضا

تصاویر لباس فرم استاندارد امدادگران شرکت ارس خودرو دیزل (آمیگو):



تصویب کننده	نایب کنندگان		تهیه کننده	
غلامرضا گل محمدی	وحید افشار فر	پیام پاشنه طلا	هومن کیخانی	نام
				امضا

۳-۵- مدیریت ارتباط با مشتری: (Customer Relationship Management)

درحقیقت یک استراتژی کسب و کار است که از طریق فرآیند نظرسنجی و دریافت شکایات مشتریان و رسیدگی و پاسخگویی و صحت گذاری خدمات ارائه شده به آنها علاوه بر ارتقاء سطح کیفی محصولات و خدمات ارائه شده و کاهش زمان پاسخ دهی و افزایش سطح وفاداری نزد مشتریان نیز شاهد برانگیخته نمودن شاخص های رضایتمندی مشتریان خواهد شد. (کلیه پذیرش های امدادی بصورت ماهیانه توسط واحد امورمشتریان نظرسنجی شده و گزارش تحلیلی آن به واحد مرکز امداد ارسال می گردد.)

۳-۶- شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI: Iran Standard & Quality Inspection Company):

به عنوان مرجعی مورد تأیید وزارت صنعت، معدن و تجارت است که جهت بهبود فرآیندهای سازمان اقدام به انجام بازرسی شرکت های طرف قرارداد با مشتریان (در این دستورالعمل شرکت ارس خودر دیزل) و دریافت بازخورد از مشتریان در حوزه های مختلف در ارتباط با کیفیت محصول ارائه شده به مشتریان، کیفیت فرآیند فروش و کیفیت خدمات ارائه شده در خدمات پس از فروش از مشتریان اقدام می نماید.

۳-۷- پرسنل تشکیل دهنده واحد خدمات امداد و سرویس سیار:

۳-۷-۱- مدیر / رئیس / سرپرست مرکز امداد

۳-۷-۲- کارشناسان فنی مرکز امداد

۳-۷-۳- کارشناسان پاسخگوی مرکز امداد

۳-۷-۴- امدادگران (در صورت ارجاع به نمایندگی ها، از امدادگر یا پرسنل فنی نمایندگان استفاده می گردد)

۳-۸- داغی قطعات امداد و سرویس سیار:

منظور از قطعات داغی سرویس سیار قطعاتی می باشد که امدادگر پس از تشخیص معیوب بودن قطعه نسبت به تعویض آن اقدام نموده و قطعه تعویضی تحت هیچ شرایطی (بازسازی، تعمیرات و...) قابل استفاده مجدد بر روی خودرو نمی باشد.

۳-۹- خودروی امداد:

به خودروهایی با کاربری اختصاصی جهت امداد و سرویس سیار با تجهیزات ویژه اطلاق گردیده که کلیه خودروها دارای ابزارآلات و تجهیزات و قطعات ویژه جهت خدمات دهی می باشند. (مطابق فرم های شماره IMS-ASS-F-۰۰۸۳ و IMS-ASS-F-۰۰۵۹)

تبصره: در صورتیکه خودروی کامیونت M۵,۲ مورد استفاده خودروی امداد قرار گیرد دور نویسی این خودرو بایستی با استاندارد ذیل انجام می گردد:

۱- بالای جلو پنجره در قسمت فلزی و مرکزی آن برچسب لوگو آمیکو به شکل بیضی با قطر بزرگ ۳۹ سانتی متر و قطر کوچک ۲۲ سانتی متر.

۲- قسمت پشت خودرو بالا سمت راست برچسب نام شهر و نام نمایندگی و کد نمایندگی به رنگ مشکی با فونت ۱۷۰ یکان -بالا سمت چپ برچسب کلمه لاتین آمیکو به رنگ قرمز و فونت ۳۵۰ cambria - سه عدد برچسب هشتی روی درب عقب به سمت بالا به رنگهای یک طرف قرمز و یک طرف زرد .

نام	توبه کننده	نایب کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
			

۳- سمت چپ اتاق بار خودرو در انتهای اتاق سه عدد برچسب هشتی روبه جلو به رنگهای یک طرف قرمز و یک طرف زرد- روی درب ناشویی سمت چپ اتاق بار بالا برچسب کلمه فارسی آمیکو با فونت ۳۵۰ بی فرناز در زیر آن کلمه امداد سیار جاده ای به رنگ آبی با فونت ۱۷۰ یکان و در زیر آن نام و شهر و کد نمایندگی به رنگ مشکی با فونت ۱۷۰ یکان و در زیر آن برچسب شماره مرکز تماس امداد سیار (۴۵۷۴۱-۰۲۱) به رنگ قرمز و فونت ۳۵۰ یکان- بالای دستگیره درب جلو برچسب نام-شهر و کد نمایندگی به رنگ مشکی با فونت ۱۰۰ یکان - قسمت جلوی درب زیر آینه برچسب نام آمیکو به رنگ قرمز با فونت ۱۷۰ بی فرناز و در زیر آن برچسب امداد سیار جاده ای به رنگ آبی با فونت ۷۰ یکان و در زیر آن برچسب هشتی کوچک به رنگ یک طرف قرمز یکطرف زرد روبه بالا

۴- سمت راست خودرو شامل اتاق بار و درب جلو راست مزین به برچسبهایی مانند برچسبهای سمت چپ خودرو شود با این تفاوت که تمامی فونت ها بصورت لاتین با فونت Arial و در اندازه های متناسب با اندازه های فارسی گردد.

۵- پشت اتاق بار خودرو شامل درب کرکره ای بوده و پشت درب سه ردیف طبقه بندی جهت قرار گرفتن قطعات باشد

۶- سمت راست اتاق بار خودرو جلوشامل یک درب جک دار که پشت آن تخت خواب دو طبقه جهت استراحت امدادگران- در وسط یک عدد درب کرکره ای که پشت آن قفسه بندی ابزار آلات با ریل کشویی- انتهای اتاق بار یک عدد درب جک دار که پشت آن جرثقیل سقفی و گیره ابزار و سایر تجهیزات قرار گرفته است.

۷- سمت چپ اتاق بار خودرو جلوشامل یک درب جک دار که پشت آن تخت خواب دو طبقه جهت استراحت امدادگران- در وسط یک عدد درب کرکره ای که پشت آن طبقه بندی جهت قرارگیری قطعات- انتهای اتاق بار یک عدد درب کرکره ای که پشت آن جرثقیل سقفی و گیره ابزار و سایر تجهیزات قرار گرفته است.

تصاویری از خودروی امدادی:



نام	تهیه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			



تصویب کننده	تایید کنندگان		تهیه کننده	نام
غلامرضا گل محمدی	وحید افشار فر	پیام پاشته طلا	هومن کیخانی	
				امضا

تعمیراتی است که بروی خودروهائیکه بدلیل نقص فنی در محلی خارج از نمایندگی مجاز آمیکو متوقف شده اند انجام می گیرد و زمان لازم برای انجام این تعمیرات به تشخیص سرپرست واحد امداد سیار کمتر از یک ساعت کاری می باشد. در ذیل لیستی از خدمات امدادی قابل ارائه تحت عنوان سبد خدمات امداد آمده است:

سبد خدمات امدادی

خدمات اضطراری (خدمات امدادی که خودرو را قابل حرکت می کند)

ردیف	شرح خدمت	ردیف	شرح خدمت
۱	هواگیری سیستم کلاچ (خودروهای سنگین)	۱۲	باتری کمکی (تمام خودروها)
۲	هواگیری مدار سوخت (خودروهای سنگین)	۱۳	عیب یابی با دستگاه دیاگ (تمام خودروها)
۳	باز و بست شلنگ بنزین (خودروهای سبک)	۱۴	باز و بست سیم تعویض دنده (خودروهای سنگین)
۴	باز و بست رله پمپ بنزین (خودروهای سبک)	۱۵	رگلاژ سیم ترمز دستی (تمام خودروها)
۵	باز و بست تسمه های دینام، هیدرولیک و کمپرسور کولر و پولی ها (تمام خودروها)	۱۶	تعویض انواع فیوز ها (تمام خودروها)
۶	باز و بست سنسور دور موتور (خودروهای سبک)	۱۷	بررسی سیم کشی ها و رفع اتصالی (تمام خودروها)
۷	رگلاژ پدال کلاچ و ترمز (تمام خودروها)	۱۸	باز و بست فشنگی روغن (خودروهای سنگین)
۸	تعریف کد ایموبلایزر (خودروهای سبک)	۱۹	باز و بست ترموستات (تمام خودروها)
۹	گریس کاری (تمام خودروها)	۲۰	تعویض کوئل برق (خودروهای سبک)
۱۰	باز و بست شمع ها و وایرها (خودروهای سبک)	۲۱	پیاده و سوار کردن باتری (تمام خودروها)
۱۱	باز و بست MAP سنسور (خودروهای سبک)	۲۲	پیاده و سوار کردن استپر موتور (خودروهای سبک)

نام	تهیه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			

خدمات گسترده

ردیف	شرح خدمت	ردیف	شرح خدمت
۱	باز و بست پمپ بنزین (خودروهای سبک)	۷	تعویض استارت (تمام خودروها)
۲	پیاده و سوار کردن رادیاتور (تمام خودروها)	۸	باز و بست واترپمپ (تمام خودروها)
۳	باز و بست پمپ کلاچ (تمام خودروها)	۹	تعویض انواع فیلتر روغن (تمام خودروها)
۴	باز و بست سیم انتخاب دنده (خودروهای سنگین)	۱۰	تعویض انواع فیلتر سوخت (تمام خودروها)
۵	تعویض دینام (تمام خودروها)	۱۱	تعویض انواع فیلتر اتاق (تمام خودروها)
۶	تعویض روغن هیدرولیک و ترمز و موتور و کلاچ (تمام خودروها)	۱۲	تعویض انواع فیلتر هوا (تمام خودروها)

تبصره: در صورتیکه خودروی کامیونت M۵,۲ بعنوان خودروی یدک کش مورد استفاده قرار گیرد دور نویسی این خودرو بایستی با استاندارد ذیل انجام می گردد:

۱. قسمت بالای جلو پنجره بایستی نام امدادخودرو آمیکو با شماره تماس امداد به رنگ سفید و با فونت B Titr ۱۷۰ داخل یک مستطیل قرمز رنگ با ابعاد ۲۰ در ۷۰ سانتی متر آورده شود.

۲. روی هر دو درب خودرو نام امدادخودروی آمیکو و نام و کد نمایندگی و شماره تماس امداد با فونت B Titr ۷۲ به رنگ سفید داخل یک کادر مربعی شکل قرمز رنگ ۴۰ در ۴۰ (سانتی متر) لحاظ شود.

۳. روی درب قسمت مستطیلی شکل در هر دو طرف خودرو که محل قرارگیری تجهیزات می باشد، نام AMICO به رنگ مشکی با فونت Arial ۲۵۰ لحاظ شود.

۴. روی سمت چپ بدنه بالابر نام AMICO به رنگ مشکی با فونت Arial ۱۷۰ لحاظ شود.

نام	تایید کننده	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر
امضا		

*لیست ابزار آلات و تجهیزات و مواد مصرفی الزامی در کلیه خودروهای یدک کش:

ردیف	نام ابزار / تجهیزات
۱	ست کامل جعبه بکس میلی متری
۲	ست کامل آچار یک سر تخت و رینگی
۳	ست کامل آچار دو سر رینگی
۴	ست کامل پیچ گوشتی دو سو و چهار سو در سایزهای مختلف
۵	اره آهن بر با کمان
۶	پتک یا چکش ۳,۵ کیلویی
۷	چاقوی غلاف دار
۸	قلم فولادی و دیلم اهرم
۹	لوازم بکسل ثابت
۱۰	صفحه چرخ دار
۱۱	پرژکتور
۱۲	کپسول آتش نشانی
۱۳	مثلث شب رنگ
۱۴	چراغ های چشمک زن LED
۱۵	مخروط ایمنی
۱۶	گوه (دنده پنج)
۱۷	جعبه کمک های اولیه
۱۸	ست کامل آلن ستاره ای
۱۹	ست کامل بکس آلنی
۲۰	واسطه کوتاه و بلند آچار بکس
۲۱	تبدیل به یکدیگر کلیه بکس ها
۲۲	آچار فرانسه کوچک و بزرگ

تصویب کننده	تأیید کنندگان		تهیه کننده	نام
غلامرضا گل محمدی	وحید افشار فر	پیام پاشنه طلا	هومن کیخانی	
				امضا

تصاویر خودروی امدادی حمل:



سبد خدمات حمل:

۱. حمل خودرو از طریق بکسل (طناب، زنجیر یا بکسل ثابت)
۲. حمل خودرو با خودروی یدک کش
۳. حمل خودرو با خودروی

نام	تئیه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
امضا	هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	غلامرضا گل محمدی
			

۴- مسئولیت ها:

- ۴-۱- مسئولیت نظارت بر اجرای این دستورالعمل بر عهده سرپرست مرکز امداد شرکت ارس خودرو دیزل می باشد.
- ۴-۲- مسئولیت ارائه خدمات امداد و سرویس سیار به عهده امدادگر معرفی شده (از مرکز یا هر یک از نمایندگی های مجاز) شرکت ارس خودرو دیزل می باشد که بلافاصله پس از اتمام کار نتیجه را به صورت تلفنی و پس از بازگشت از طریق فرم خدمات امداد و سرویس سیار به شماره IMS-ASS-F-۰۶۰ اعلام می نماید.
- ۴-۳- مسئولیت تشخیص ایراد و گارانتی بودن درخواست اولیه امدادخواه به عهده کارشناس فنی مرکز امداد و سرویس سیار می باشد. و جمع آوری و تکمیل اسنادگارانتهی به عهده نمایندگی مجاز ارائه دهنده خدمات امدادی می باشد.
- ۴-۴- مسئولیت پاسخگویی به درخواست اولیه و هماهنگی با امدادخواه و یا نمایندگی مجاز مربوطه و هماهنگی با سرپرست مرکز امداد به عهده کارشناس پاسخگوی مرکز امداد می باشد و می باید پس از تکمیل اطلاعات مورد نیاز درخواست امداد و سرویس سیار طی فرم IMS-ASS-F-۰۸۴ اطلاعات مورد نیاز درخواست امداد و سرویس سیار، نسبت به اطلاع رسانی سریع و به موقع درخواست خدمات امداد و سرویس سیار به امدادگر نمایندگی مربوطه اقدام نماید.
- ۴-۵- مسئولیت تشخیص اولیه ایراد و مشاوره و راهنمایی لازمه جهت انتقال خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز بر عهده کارشناس فنی مرکز امداد و سرویس سیار و تصمیم گیری در ارتباط با اعزام امدادگر و یا حمل با جرثقیل یا خودروبر و انتقال خودرو به نمایندگی مجاز، بر عهده سرپرست واحد امدادسیار واحد امداد و سرویس سیار مرکز می باشد.
- ۴-۶- مسئولیت صدور صورتحساب سیستمی امداد و سرویس سیار انجام گرفته و اعلام به مشتری بر عهده نمایندگی مربوطه می باشد.
- ۴-۷- مسئولیت انجام نظرسنجی اولیه در محل امداد طبق پرسشنامه نظرسنجی از مشتریان خدمات امداد و سرویس سیار به شماره IMS-ASS-F-۰۵۸ بر عهده امدادگر و نظرسنجی نهایی و ثبت در سیستم نرم افزاری مربوطه توسط واحد صدای مشتری یا امور مشتریان انجام می شود.
- ۴-۸- مسئولیت اعلام هزینه اولیه جهت اعزام امدادگر به محل بصورت هوایی یا زمینی (در صورت وارانتهی بودن خودرو) و دریافت موافقت از امدادخواه (هزینه تقریبی طبق محاسبات هزینه های ایاب و ذهاب در دستورالعمل مرکز امداد و سرویس سیار خدمات پس از فروش تعیین می گردد) و اعزام نیرو بر عهده کارشناس پاسخگوی مرکز امداد پس از هماهنگی و استعلام از سرپرست واحد امدادسیار مربوطه و در صورت اعزام بصورت هوایی از مدیر خدمات پس از فروش می باشد.
- ۴-۹- مسئولیت معرفی یک فرد به عنوان امدادگر با اطلاعات کامل به واحد امداد و سرویس سیار مرکزی به عهده مدیر نمایندگی ها می باشد. همچنین هر نماینده موظف یک دستگاه پوز سیار، یک خط تلفن همراه با گوشی تلفن هوشمند به امدادگر تخصیص نماید.
- ۴-۱۰- مسئولیت تشخیص قطعات همراه با امدادگر در هر درخواست امداد در صورت اعزام در محل پس از مذاکره با امداد خواه، بر عهده سرپرست واحد امدادسیار، سرپرست تعمیرگاه و هر یک از نمایندگان مجاز ارائه دهنده خدمات می باشد.
- ۴-۱۱- مسئولیت اعزام اکیپ و ارائه خدمات صحیح به امدادخواهان با مرکز امداد می باشد.
- ۴-۱۲- مسئولیت تهیه لوازم جانبی جهت ارتباط با امدادگر و تهیه گزارش (شامل دوربین و گوشی هوشمند وغیره) بر عهده نمایندگان مجاز می باشد.
- ۴-۱۳- مسئولیت تایید پرداخت هزینه های مازاد در خصوص هزینه خدمات وارانتهی در استان هایی که فاقد نمایندگی می باشد جهت حفظ حقوق مشتریان به عهده مدیر خدمات پس از فروش می باشد.

نام	توبه کننده	نایب کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			

۴-۱۴- مسئولیت صدور مجوز اعزام امدادگر بصورت هوایی به مناطق خاص (جهت خودروهایی که در بازه گارانتی هستند) به عهده مدیر خدمات پس از فروش می باشد.

۵-۱۴- مسئولیت تأیید گارانتی بودن یا نبودن تعمیرات امدادی (تعمیراتی که در محل امداد خواه و زیر یک ساعت کاری انجام می شود) و یا صدور مجوز انجام تعمیرات امدادی در شرایط خاص توسط مشتری و ارائه فاکتور به عهده سرپرست واحد امداد سیار می باشد.

تبصره:

۱- بدیهی است پس از صدور تأییدیه از واحد امداد، ارسال مستندات تعمیرات امدادی طبق دستورالعمل گارانتی به واحد گارانتی برعهده نمایندگی اعزام کننده امدادگر می باشد.

۲- منظور از شرایط خاص شرایطی می باشد که سرپرست واحدامدادسیار تشخیص می دهد که تعمیرات از طریق مشتری و توسط تعمیرکار مجرب در خارج از نمایندگی انجام گیرد وعلل این مجوز می تواند موارد مختلفی باشد بطور مثال : نزدیکترین نمایندگی تا محل امداد خواه از اعزام امدادگر ممانعت کرده یا محل امدادخواه صعب العیب بوده وامکان اعزام امدادگر از نمایندگی میسر نباشد و یا تعمیرات جزئی بوده و اعزام امدادگر از نمایندگی زمانبر شده و باعث نارضایتی مشتری گردد.

۴-۱۵- مسئولیت بازدید از واحد امدادسیارنمایندگی ها و خودروی امدادی و امدادگر نمایندگی ها به عهده هرفردی است که از طرف دفتر مرکزی شرکت آمیکو جهت این کار ماموریت داشته و مسئولیت کنترل مدارک بازدید به عهده سرپرست و کارشناسان واحد امدادسیار می باشد درضمن دوره بازدید از واحد امداد سیار و خودرو و امدادگران نمایندگی دوبار در سال و در نیمه اول و دوم سال صورت می پذیرد

۵- روش اجرا:

۵-۱- درخواست از طرف امدادخواه:

درصورت اعلام درخواست امداد از طرف امدادخواه ، ارتباط امدادخواه به صورت ۲۴ ساعته با مرکز امداد از طریق تلفن یا هرگونه روش تعریف شده دیگر از جمله سایت وغیره امکان پذیرمی باشد. ضمنا به منظور حفظ حقوق مشتریان کلیه مکالمات درسیستم ضبط خواهدشد.

۵-۲- رایبه خدمات از طرف امدادگر:

پس از برقراری ارتباط امدادخواه با مرکز امداد، اطلاعات مورد نیاز درخواست امداد و سرویس سیار طبق مفاد فرم شماره IMS-ASS-F-۰۸۴ توسط کارشناس امداد وپاسخگو با امدادخواه درسیستم ثبت می گردد. پس از ثبت اطلاعات ومکالمات اولیه صورت گرفته با امدادخواه ابتدا کارشناس امداد با ارائه راهنمایی های فنی تلاش لازم در برطرف نمودن ایراد خودرو را بعمل می آورد. چنانچه ایراد خودرو از طریق مشاوره فنی برطرف گردید کارشناس مرکز امداد اقدام به ثبت درخواست و راهنمایی انجام شده در سیستم نرم افزاری امداد و سرویس سیار نموده و ماموریت امدادسانی خاتمه یافته تلقی می گردد. درصورت عدم برطرف شدن ایراد و همچنان توقف خودرو درمحل، بنا به تشخیص واحد امدادسیار نحوه خدمات دهی از طریق یکی از روش های زیر انجام می پذیرد:

تصویب کننده	تایید کنندگان		تهیه کننده	نام
غلامرضا گل محمدی	وحید افشار فر	پیام پاشنه طلا	هومن کیخانی	امضا
				

توجه ۱:

ثبت کلیه تماس های وارده شامل زمان تماس ، اطلاعات تماس ،اطلاعات رفع ایراد از طریق تماس تلفنی، اعزام امدادگر، حمل با جرقه یا خودروبر و غیره در سیستم الزامی می باشد.

۵-۲-۱- هماهنگی های لازم جهت اعزام نزدیکترین تیم امداد به محل امدادخواه.

- در صورت انجام مراحل فوق و نیاز به اعزام پرسنل فنی به محل امدادخواه، درخواست و تحویل قطعات مورد نیاز از انبار توسط امدادگر انجام گیرد.

- بدیهی است در صورت گارانتی بودن خودرو هیچ گونه هزینه ای بابت اعزام امدادگر یا ایاب و ذهاب از مشتری اخذ نمی گردد مگر اینکه خود مشتری درخواست امداد رسانی خارج از عرف و دستورالعمل های واحد امداد سیار را داشته باشد که در صورت امکان خدمات دهی به شکل خواسته شده از طرف مشتری انجام و مابه التفاوت هزینه خدمات از مشتری اخذ می گردد. بطور مثال در محل هایی که امداد زمینی قابل انجام است مشتری تقاضای امداد رسانی بصورت هوایی را داشته باشد.

- اعزام امدادگر با خودروی خدمات امداد و سرویس سیار/ پرواز هوایی به محل مورد درخواست امدادخواه، پس از دریافت دستور کار توسط نمایندگان مجاز انجام می شود.

- تهیه عکس یا فیلم کوتاه از شاسی، پلاک، کیلومتر کارکرد و تمامی قطعات معیوب قبل، حین و بعد از تعمیرات توسط امدادگر الزاماً به صورتی که ایراد فنی و علت خرابی مشخص گردد مطابق دستورالعمل مربوطه انجام می گردد.

- راه اندازی خودرو در محل و درج و صدور صورتحساب امدادخواه و تفکیک خدمات گارانتی و غیرگارانتی و صدور فاکتورهای مربوطه (طبق فرایند درخواست از مرکز خدمات) و یا اعلام عدم امکان تعمیرات در محل و الزام به بکسل کردن و انتقال خودرو توسط امداد خواه پس از انجام هماهنگی لازمه با نمایندگی مربوطه انجام شود.

- بازرسی و اطمینان از صحت عملیات در انتهای کار توسط امدادگر انجام و اطلاع رسانی به مرکز امداد توسط ایشان جهت ثبت در سیستم و اطمینان از پایان کار صورت می پذیرد.

- کلیه هماهنگی های امدادگر با مرکز امداد سیار بابت میزان هزینه های دریافتی و تکمیل فرم ها و سنجش رضایت امدادخواه/ مالک خودرو با امدادگر می باشد.

- دریافت هزینه اعزام امدادگر و همچنین اخذ هزینه خدمات و قطعات مصرفی در صورت وارانته بودن خدمات یا خودرو طبق صورتحساب سیستمی یا فاکتور رسمی و همچنین ارائه رسید مبلغ دریافتی به مشتری توسط امدادگر انجام می گیرد.

یادآوری:

داشتن دستگاه پوزقبل از اعزام همراه امدادگر الزامی می باشد.

- تحویل فرم های مربوط به مسئول گارانتی و پذیرش در نمایندگی مجاز (مطابق کلیه پذیرش های معمول سیستمی) پس از اتمام تعمیرات و بازگشت به مرکز انجام می گردد.

- ارسال یک نسخه از اسناد خدمات گارانتی انجام گرفته به واحد گارانتی شرکت ارس خودرو دیزل به همراه قطعات داغی و به صورت ماهیانه جهت ثبت در بستانکاری نماینده همراه با بقیه اسناد کلیم گارانتی انجام می گردد.

- مستندات خدمات دهی امدادگر به امدادخواه در صورت نیاز و اعلام مرکز ، به واحد امداد و سرویس سیار مرکزی ارسال می گردد.

- نظرسنجی توسط کارشناسان واحد امور مشتریان انجام و پس از ثبت در نرم افزار مربوطه، گزارش نظرسنجی جهت ثبت و ارزیابی شاخص های عملکردی به واحد امداد و سرویس سیار ارسال می گردد.

نام	تیمه کننده	نایب کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			

۵-۲-۲-انتقال خودرو به نزدیکترین نمایندگی مجاز

- چنانچه تشخیص کارشناس امداد/امدادگر عدم امکان تعمیرات به هر دلیلی در محل امدادخواه باشد، هماهنگی لازم جهت حمل با جرثقیل یا خودروبر و انتقال به نزدیکترین نمایندگی مجاز انجام می پذیرد. (در صورت تأیید واحد امداد سیار، هزینه آن پس از ارائه فاکتور به عهده شرکت ارس خودرو دیزل می باشد).

توجه ۲:

در صورت نیاز به اعزام خودرو با جرثقیل یا خودروبر به یکی از نمایندگی های مجاز، هماهنگی های لازم با کارشناس فنی خدمات امداد مرکز قبل از اعزام الزامی می باشد.

توجه ۳:

در صورت موافقت امدادخواه با مبلغ تقریبی اولیه اعلام شده و یا انصراف از دریافت خدمات بابت حمل خودرو با جرثقیل یا خودروبر توسط واحد امداد سیار مرکز ، هماهنگی لازم جهت انتقال یا پایان ارائه خدمات و در سیستم نرم افزاری ثبت می گردد .
۵-۳-پیش اقدامات اصلاحی و اثربخشی اقدامات:

تعریف و پیش اقدامات اصلاحی انجام شده و همچنین بررسی اثر بخشی اقدامات به منظور به روزآوری مراحل انجام کار و قطعات مورد نیاز پرمصرف و TM های پر استفاده بر اساس خرابی ها در بازه ی زمانی سه ماهه انجام می پذیرد. ضمناً گزارشات بصورت سیستمی به واحد های مرتبط توسط واحد امداد سیار مرکز ارجاع می گردد.

توجه ۴:

سرپرست امداد سیار مرکز موظف است لیست قطعات پر مصرف در بازه زمانی سه ماهه راطبق Top Ten استخراج و ضمن ثبت در فرم شماره IMS-ASS-F-۰۰۸۳ نسبت موظف کردن نمایندگی هابه تامین و قراردادن قطعات مذکور اقدام نماید.

۵-۴- شرایط و ضوابط ارائه خدمات:

۵-۴-۱- مسئولیت ارائه خدمات امداد و سرویس سیار در هر استان با نمایندگی مشخص شده توسط مرکز امداد سیار است. عدم قبول درخواست مرکز توسط نمایندگی بدون دلیل موجه مردود بوده و مطابق آئین نامه تشویق و تنبیه نمایندگی های مجاز به شماره IMS-ASS-RB-۰۰۴ با آن برخورد می گردد.

۵-۴-۲- محدوده شهر هر استان بر اساس تقسیمات کشوری سازمان جغرافیایی کشور می باشد.

۵-۴-۳- چنانچه خودرو تحت پوشش گارانتی باشد، کلیه هزینه های ایاب و ذهاب امداد و یا هزینه حمل خودرو بر اساس فاکتور رسمی ارائه شده، توسط شرکت ارس خودرو دیزل / نمایندگی های مجاز پرداخت می گردد.

۵-۴-۴- به منظور حفظ حقوق مشتریان در صورت وارانتهی بودن خدمات انجام گرفته و عدم وجود نمایندگی در استان مورد نظر، در هنگام درخواست امداد، هزینه امداد مربوطه برای مشتری از محل مرکز استان امدادخواه محاسبه و ما به التفاوت آن توسط شرکت ارس خودرو دیزل به نمایندگی مربوطه پرداخت می گردد. مسئولیت تأیید پرداخت هزینه های مزاد در خصوص هزینه خدمات وارانتهی در استان هایی که فاقد نمایندگی می باشد جهت حفظ حقوق مشتریان بر عهده مدیر خدمات پس از فروش می باشد.

نام	تهیه کننده	تأیید کنندگان	تصویب کننده
امضا	هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر
			
			غلامرضا گل محمدی
			

۵-۴-۵- چنانچه فاصله محل امداد تا نزدیکترین نمایندگی کمتر از ۴۵ کیلومتر باشد (۴۵ دقیقه با سرعت متوسط ۶۰ کیلومتر در ساعت) امداد درون شهری و بیشتر از آن به عنوان امداد برون شهری محسوب می گردد.

۵-۵- محاسبات امداد رسانی:

طی بررسی های بعمل آمده و به لحاظ تجربیات گذشته، نحوه محاسبه هزینه اعزام اکیپ شرکت ارس خودرو دیزل (آمیگو) به شرح ذیل می باشد:

$$T = R + C + B + K + F$$

۵-۵-۱- هزینه اعزام / ایاب و ذهاب اکیپ

$R = RM * ZN * YN$	فرمول محاسبه تعرفه پایه اعزام نیروی امداد
$C = CM * G * ۲$	فرمول محاسبه تعرفه خودروی امداد
$K = (CM / ۱۲۰) * RM$	فرمول محاسبه حق رانندگی
$B = TM * ۰,۳$	فرمول محاسبه اجرت
$F = \mu * (C + K)$	فرمول محاسبه اعمال ضریب شرایط جاده

T: هزینه کل ایاب و ذهاب یا اعزام اکیپ امدادی

RM: نرخ نفر ساعت اجرت هر نمایندگی به

تفکیک نوع خودروی مربوطه

CM: مجموع کیلومتر طی شده از محل

نمایندگی تا محل امداد و برگشت

R: هزینه پایه اعزام اکیپ

ZN: تعداد تعمیرکاران اعزامی

YN: ضریب زمان اعزام امدادگر

G: قیمت آزاد گازوئیل

TM: اجرت های امور تعمیرات انجام شده

K: حق رانندگی

μ : ضریب شرایط جاده متغیر بین ۰ تا ۳۰ درصد

تبصره: در صورتیکه امدادگران تعمیرگاه مرکزی در خارج از ساعات کاری به محل امداد اعزام شوند، اضافه کاری آنها بصورت دوبرابری محاسبه و پرداخت خواهد شد. (فرم اضافه کاری امدادگران در خارج از ساعت کاری در پیوست)

نام	تیمه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
امضا	هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر
			
			غلامرضا گل محمدی
			

نکات مهم:

- اعزام بیش از یک تعمیرکار نیاز به دلایل فنی و کسب مجوز از واحد امداد سیار شرکت ارس خودرو دیزل دارد.
 - در صورت نیاز به اقامت در محل امداد رسانی پس از دریافت تأییدیه از مرکز امداد سیار، هزینه های اقامت با ارائه فاکتور به مبلغ نهایی فوق اضافه می گردد.
 - در صورت درخواست سرویس خودرو در محل امدادخواه، کلیه هزینه ها با فرمول فوق محاسبه می گردد.
 - جهت تعیین قیمت قطعاتی که توسط امدادگر تهیه می شود، طبق بند ۳ درج شده در آیین نامه قیمت گذاری قطعات به شماره IMS-ASS-RB-۰۰۷/۰۱ صفحه ۶ عمل شود.
 - اجرت خدمات با کد باز توسط امدادگر برای هر نمایندگی با توجه به نرخ نفر/ساعت آن نمایندگی و متوسط زمان انجام آن خدمت محاسبه می گردد؛ یعنی زمان صرف شده برای آن خدمت در مبلغ نفر/ساعت ضرب می شود.
 - در امدادهای درون شهری جهت خودروهایی که در بازه گارانتی هستند، حداقل مسافت رفت و برگشت ۱۰۰ کیلومتر محاسبه می گردد.
 - با توجه به شرایط آب و هوایی و اقلیمی هر منطقه از کشور و پستی و بلندی و شیب تند برخی از جاده های کشور در تعرفه های ایاب و ذهاب و حمل خودرو ضریبی تحت عنوان ضریب جاده ای که متغیر بین ۰ تا ۳۰ درصد بسته به نوع جاده و با تشخیص واحد امدادسیار در نظر گرفته شده و در محاسبات اعمال می گردد.
 - در کلیه امدادهای انجام شده در صورتی که تعمیرات انجام گرفته کمتر از نیم ساعت باشند، حداقل اجرت به میزان نیم نفر ساعت نرخ آن نمایندگی برای خودروی امداد شده منظور و به هزینه کل اضافه می گردد.
 - در مناطقی که نمایندگی امداد رسان به محل امدادخواه نزدیک نباشد و یا نمایندگی نزدیک به امدادخواه به هر دلیل توانایی رفع ایراد خودروی مشتری را نداشته باشند واحد امداد سیار با کسب مجوز از مدیر خدمات پس از فروش نسبت به اعزام امدادگر بصورت هوایی می نماید.
 - درخصوص اجرت خدمات با کد باز توسط امدادگر مطابق بند مربوطه در دستورالعمل خدمات پس از فروش با کد مدرک IMS-ASS-RB-۰۰۲۶/۰۲ عمل شود.
 - درخصوص مواردی که خودروی گارانتی نیاز به قطعه داشته باشد، صدور مجوز گارانتی قطعه تنها با تشخیص و تایید واحد امدادسیار می باشد.
- تبصره ۱:
- در صورت اعزام امدادگر بصورت هوایی در فرمول محاسبه هزینه های ایاب و ذهاب آیتم های CM و g و به تبع آن F, K, C صفر محاسبه می گردد و در عوض هزینه بلیط رفت و برگشت هواپیما با ارائه پرینت بلیط در محاسبات کلی هزینه ایاب و ذهاب منظور می گردد.
- ۵-۲- هزینه حمل خودرو

باتوجه به اینکه در برخی موارد بدلیل نبود تجهیزات تعمیرگاهی امکان تعمیرات در محل توسط امدادگر میسر نمی باشد و یا با توجه به محدودیت زمانی که برای تعمیر در محل برای امدادگر در نظر گرفته شده زمان تعمیرات در محل طولانی می شود نیاز است که خودرو به اولین نمایندگی توسط خودروبر حمل شود، که محاسبه هزینه حمل به تفکیک نوع خودرو مطابق جدول زیر خواهد بود:

نام	تهیه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
	هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			

نوع خودرو	آسنا و آراز	کامیونت	کامیون سنگین و کشنده
هزینه پایه حمل (ریال)	۱۲,۰۰۰,۰۰۰	۱۸,۰۰۰,۰۰۰	۳۰,۰۰۰,۰۰۰
هزینه مسافت طی شده رفت به ازای هر کیلومتر (ریال)	۲۰۰,۰۰۰	۲۵۰,۰۰۰	۳۰۰,۰۰۰

تبصره ۲: لازم به ذکر است محاسبات بر مبنای تعرفه های جاری و قیمت گازوئیل در سال ۱۴۰۱ در نظر گرفته شده و با تغییر قیمت گازوئیل یا تعرفه قابل ویرایش می باشد.

تبصره ۳: محاسبه هزینه های حمل خودرو که در جدول بالا آورده شده مربوط به زمانی می باشد که خودرو توسط نمایندگی های مجاز شرکت ارس خودرو دیزل انتقال داده شود و پرداخت آن در صورت حساب نمایندگی انتقال دهنده خودرو منظور میگردد. در صورتیکه خودرو توسط خود مشتری و با هماهنگی واحد امداد سیار به نزدیکترین نمایندگی مجاز حمل گردد، چنانچه خودرو در بازه گارانتی باشد، به منظور افزایش رضایتمندی مشتریان، تحت هر شرایطی بازپرداخت هزینه حمل به مشتری طبق فاکتور دارای سربرگ و مهر و امضاء موسسه های معتبر حمل خودرو صورت می پذیرد.

۵-۶- مراحل کلی خدمات امداد رسانی

- برقراری تماس مشتریان امداد خواه با مرکز تماس امداد سیار شرکت آمیکو و با شماره ۵ رقمی ۴۵۷۴۱-۰۲۱ در صورتیکه مشتریان با نمایندگی تماس گرفتند ، نمایندگی محترم بایستی ضمن راهنمایی و کمک های لازم شماره واحد امداد سیار شرکت را به مشتریان داده تا مشتریان جهت ثبت اطلاعات خودروی خود با واحد امداد تماس بگیرند.
- در صورتیکه خدمات امدادی مشمول هزینه باشد مبلغ تقریبی به مشتری اعلام میگردد و در صورت موافقت مشتری امداد گرام اعزام خواهد شد.
- اطلاعات مشتریان توسط کارشناسان واحد امداد سیار ثبت شده و شماره دستور کار به نمایندگی اعلام می گردد.
- واحد پذیرش نمایندگی پس از دریافت شماره دستور کار سریعاً نسبت به پذیرش خودرو بصورت امدادی اقدام و امدادگر راجهت ارائه خدمات به محل اعزام می گرداند. و پذیرش مشتری (امداد خواه) بصورت پیامک به ایشان اطلاع رسانی میگردد.

توجه ۵:

- در صورتیکه پذیرش بصورت امدادی ثبت نگردد امکان پرداخت هزینه ایاب و ذهاب و یا حمل میسر نخواهد بود.
- امدادگر در ابتدا با مشتری تماس گرفته و سعی در برطرف کردن ایراد بصورت تلفنی و توسط خود مشتری می نماید و در صورت مرتفع نشدن ایراد توصیه های لازم ایمنی (از قبیل پارک در جای امن- برداشتن سرباتری وغیره) را انجام داده و سریعاً به محل توقف اعزام می گردد.
- امدادگر پس از رسیدن به محل توقف خودروی مشتری ایراد فنی خودرو را برطرف نموده و پس از آن ضمن تماس با واحد پذیرش یا مرکز تماس امداد سیار مبلغ دقیق اجرت و قطعه استفاده شده و هزینه ایاب و ذهاب و نهایتاً مبلغ کل قابل پرداخت توسط مشتری را سؤال نموده و در فرم خدمات امداد سیار درج نموده و یک نسخه از آن فرم را تحویل مشتری می نماید.

نام	تهیه کننده	تایید کنندگان		تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی	
				

- امدادگر فرم خدمات امداد و فرم نظرسنجی مشتریان را بطور کامل پر کرده و به امضاء مشتری خواهد رساند .
- امدادگر قبل از بازگشت به محل نمایندگی زمان شروع و پایان کار را جهت صدور صورت حساب سیستمی به واحد پذیرش اعلام می نماید .

توجه ۶:

- مبلغ دریافتی از مشتری بایستی دقیقاً " با مبلغ درج شده در صورت حساب سیستمی و فرم خدمات امداد یکی باشد.
- در صورتیکه به هردلیل ایراد خودرو در محل قابل برطرف شدن نبود و نیاز به حمل خودروداشت ، امدادگر ضمن تماس با واحد امدادسیار و دریافت دستورکار حمل ، هماهنگی لازم را جهت حمل خودرو به نزدیکترین نمایندگی می نماید.

۵-۷- روش گزارش گیری

گزارش دوره ایی باید توسط نمایندگان و گزارش جمعیتی توسط واحد امداد خدمات پس از فروش ماهیانه ارائه شود. و هزینه های مربوطه به عنوان هزینه های کیفیت و عملکرد تولید و توسعه شبکه نمایندگی در نظر گرفته شود. گزارش های واحد امداد در قالب شاخص های فرم پذیرش و موارد ذیل ارائه میشود:

- تعداد درخواست خدمات
- تعداد امداد تلفنی یا حضوری
- اعزام امدادگر بصورت هوایی
- تعداد امدادگر
- زمان انتظار امداد رسانی (از زمان تماس تا پایان فرآیند امداد رسانی شامل درخواست امداد، اعزام امدادگر به محل و راه اندازی خودرو)
- میزان رضایت مشتریان
- هزینه های امداد
- گزارش بر اساس پراکندگی جغرافیایی
- گزارش امدادهایی که به علت عدم وجود نمایندگی در استان های هم جوار انجام میشود.

* امدادگران و مشتریان گرامی می توانند با مراجعه به پورتال مربوطه در وب سایت آمیکو از آخرین قیمت خدمات و قطعات مطلع شوند.

* امدادگران هر نمایندگی می توانند با مراجعه به اپلیکیشن امداد، از آخرین رتبه و ریز امتیازات خود با خبر شوند.

نام	تیمه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر	غلامرضا گل محمدی
امضا			

۵-۸- روش های اطلاع رسانی و تبلیغات

اطلاع رسانی از نحوه خدمات امدادی و تبلیغات واحد امدادسیار شرکت از طریق سایت شرکت آمیکو و دفترچه خودرو انجام گرفته در ضمن به کلیه نمایندگی ها اعلام گردیده به مشتریان بومی خود نحوه ارتباط با واحد امداد سیار را اطلاع رسانی نمایند و شماره ۵ رقمی واحد امدادسیار را به مشتریان خود اعلام نموده تادر صورت نیاز با این واحد تماس بگیرند.

۵-۹- نظر سنجی از مشتریان و بازنگری در صورت نیاز

بعد از دریافت خدمات امداد یک پیامک برای مشتری ارسال و نظرسنجی از وی انجام میگردد . که در صورت نارضایتی مشتری به واحد CRM ارجاع میگردد. جمع بندی نتایج نظر سنجی به صورت ماهیانه توسط کارشناسان واحد امداد انجام و به مدیرخدمات پس از فروش گزارش می گردد.

۶- مستندات:

- IMS-ASS-RB-۰۰۴ - آیین نامه تشویق و تنبیه نمایندگی های مجاز به شماره
- IMS-ASS-W-۰۰۷ - دستورالعمل پایش و کنترل نهایی تعمیرات خودرو به شماره
- IMS-ASS-RB-۰۰۶ - آیین نامه خدمات پس ازفروش بشماره
- کلیه دستورالعمل های تعمیراتی خودروهای تحت پوشش

۷- مراجع:

- ندارد.

۸- پیوست ها:

- ۱- فلوچارت گردش عملیات خدمات امداد و سرویس سیار.
- ۲- لیست ابزارآلات و تجهیزات و موارد مصرفی الزامی در کلیه خودروهای امداد و سرویس سیار
- ۳- فرم خدمات امداد و سرویس سیار
- ۴- فرم درخواست خودروی امداد و سرویس سیار
- ۵- فرم پرسشنامه نظرسنجی از مشتریان خدمات امداد و سرویس سیار
- ۶- اطلاعات مورد نیاز درخواست امداد و سرویس سیار
- ۷- لیست قطعات الزامی جهت خودروهای امداد و سرویس سیار
- ۸- فرم تحویل خودرو امداد به امدادگر
- ۹- لیست بازرسی از واحد امداد سیار نمایندگی ها
- ۱۰- چک لیست ارزیابی خودرو و امدادگر
- ۱۱- فرم اضافه کاری خدمات امدادی خارج از ساعات کاری

IMS-ASS-F-۰۰۹

IMS-ASS-F-۰۶۰

IMS-ASS-F-۰۶۱

IMS-ASS-F-۰۰۵۸

IMS-ASS-F-۰۸۴

IMS-ASS-F-۰۸۳

IMS-ASS-F-۰۹۳

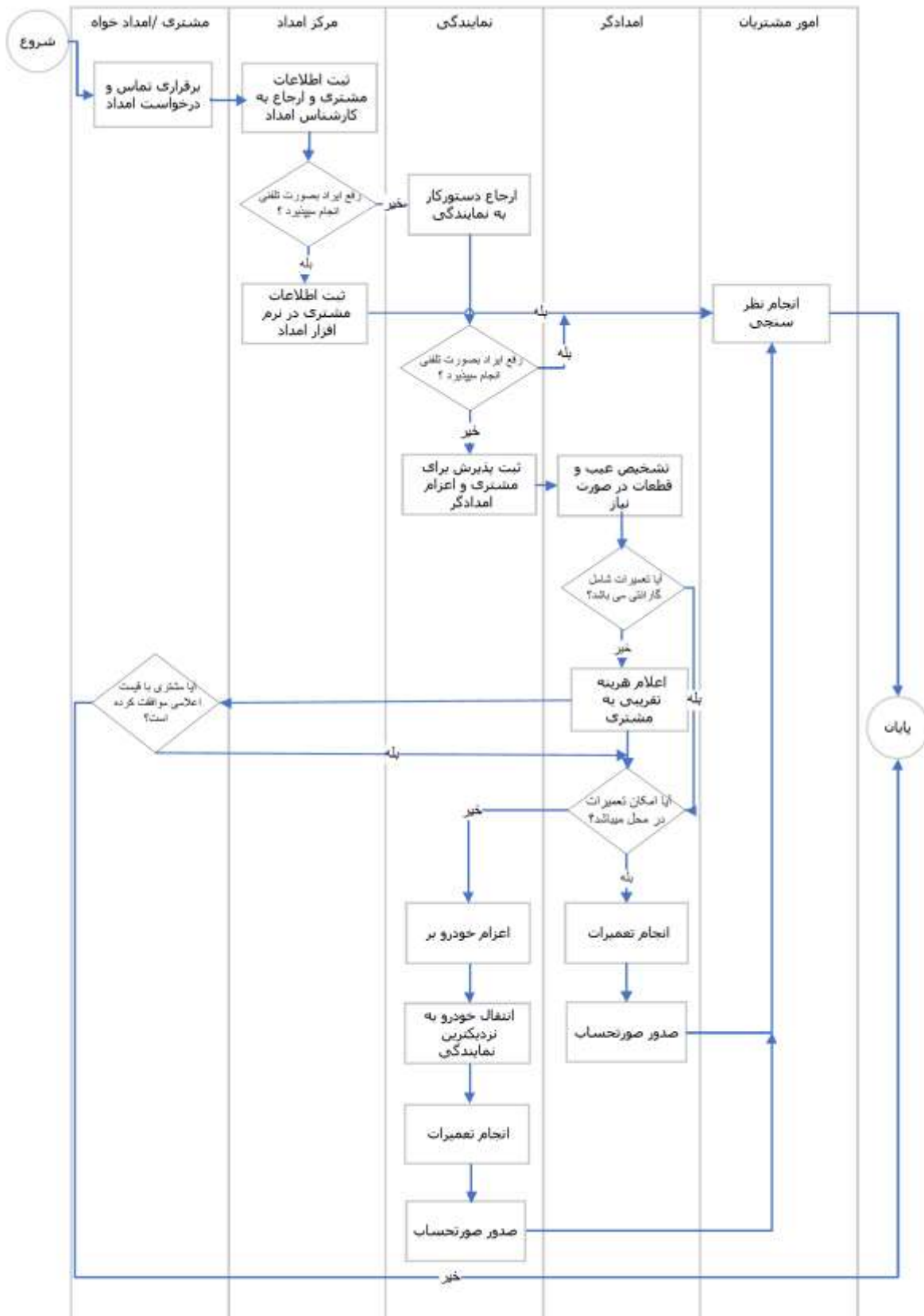
IMS-ASS-F-۰۹۴

IMS-ASS-F-۰۹۵

IMS-ASS-F-۱۲۵

تصویب کننده	تایید کنندگان		تهیه کننده	نام
غلامرضا گل محمدی	وحید افشار فر	پیام پاشنه طلا	هومن کیخانی	
				امضا

پیوست شماره ۱: فلوجارت گردش عملیات خدمات امداد و سرویس سیار



نام	تیمه کننده	تایید کنندگان	تصویب کننده
نام	هومن کیخانی	پیام پاشنه طلا	وحید افشار فر
امضا			