



معاونت مهندسی و کیفیت

دوره آموزش گارانتی

(سطح ۲)

کلید مدرک ۱۳۷۸۰

بهار ۱۳۹۶ www.cargeek.ir



موضوع	شماره صفحه
۱- مقدمه.....	۳
۲- تعاریف.....	۴
۳- شرایط ارائه خدمات گارانتی توسط نمایندگی های مجاز.....	۶
۴- پذیرش.....	۷
۵- خودروهایی لغو گارانتی.....	۹
۶- تمدید گارانتی.....	۱۱



۱ مقدمه

در بازار فروش کالا هر یک از تولید کنندگان و عرضه کنندگان اجناس می بایست به منظور تضمین کیفیت و سلامت تولیدات خود نسبت به گارانتی نمودن آن اجناس اقدام نمایند. ارائه شرایط گارانتی هر یک از برندها مبتنی بر اطمینان تولید کننده از مرغوبیت کالا می باشد .

لذا بدلیل فشردگی عرضه در بازار و رقابت های شدید میان تولید کنندگان یکی از شاخص های اساسی در ارائه و فروش و بازار یابی موفق ، ارائه گارانتی و خدمات پس از فروش با بهترین شرایط می باشد .

از این رو شرکت ایساکو به عنوان توزیع کننده قطعات و ارائه کننده خدمات پس از فروش به همراه نمایندگی های تحت پوشش تضمین و خدمات گارانتی خودروهای تولیدی شرکت ایرانخودرو را بعهده داشته و تلاش واحدهای مختلف آن در راستای رضایتمندی مشتریان و بهترین شرایط خدمات دهی در دوران گارانتی و وارانته می باشد .

بنابراین مدیریت گارانتی که سهم بیشتری در ارتباط با نمایندگی ها و بعضا مشتریان ایرانخودرو و ایساکو دارد طی تهیه دستور العمل ها ، آیین نامه ها و اطلاعیه های مختلف ضمن سعی در بروز بودن ، با دریافت نظرات و پیشنهادات نمایندگی ها و مشتریان همواره در کنار مشتریان ایران خودرو بوده و با ارائه راهکارهای مکتوب الکتریکی ، سیستمی ، برگزاری سمینارها و دوره های آموزش گارانتی ، نمایندگی های تحت پوشش را به منظور بهترین خدمات دهی گارانتی و وارانته و امدادی حمایت و پشتیبانی می نماید.

لذا لازم است تا نمایندگی های مجاز در این راستا و بر مبنای تعهدات خود ضمن فراگیری قوانین ، آیین نامه ها ، دستورالعمل ها و اطلاعیه های گارانتی همواره در جهت ارائه بهترین خدمات به مشتریان سعی باشند . همچنین اصول و فنون مرتبط با فعالیت های خود را منطبق با قوانین گارانتی فرا گرفته و آموزش های مورد نیاز خود را به منظور بروز نمودن فضای عملیاتی و مکانیزه خود دریافت نمایند.



۲ تعاریف

گارانتی: شرکت ایران خودرو کیفیت و عملکرد مناسب خودروی تولیدی خود را تضمین نموده و متعهد میشود کلیه ایرادات ناشی از هرگونه نقص در کیفیت قطعات و فرایند مونتاژ خودرو را طی مدتی معین و یا کارکرد مشخص (هر کدام زودتر منقضی گردد)، بصورت رایگان مطابق شرایط مندرج دردفترچه گارانتی خودرو و این آیین نامه برطرف نماید.

دوره گارانتی: از زمان تحویل خودرو به اولین مشتری آغاز شده و بنا بر نوع خودرو تا مدت زمان معین شده (تاریخ انقضاء گارانتی بر روی ایکو کارت) یا مقدار کارکرد مشخصی (بر حسب کیلومتر) ادامه می یابد.

تاریخ انقضاء گارانتی: تاریخ اتمام گارانتی خودرو می باشد که بر روی ایکو کارت ثبت شده است.

ایکو کارت: در راستای ارتقاء و نوآوری در ارائه خدمات به مشتریان گروه صنعتی ایران خودرو، این کارت با بهره برداری از جدیدترین فناوری های روز، به صورت یک کارت الکترونیکی طراحی و بعنوان کلید دریافت خدمات تعمیرگاهی در شبکه گسترده نمایندگیهای خدمات پس از فروش ایران خودرو در اختیار مشتری محترم قرار میگیرد.

سیستم کسب و کار الکترونیک: سیستم مکانیزه مربوط به نمایندگی های مجاز بوده که کلیه فعالیتهای اجرائی نمایندگی مانند خرید قطعه، درخواست امداد ویژه، ارسال اسناد گارانتی، درخواست مجوزهای گارانتی و ... از طریق سیستم کسب و کار اقدام و اجرا می گردد.

سند مکانیزه گارانتی: مجموعه اطلاعات مربوط به خدمات گارانتی ارائه شده توسط نمایندگی به خودرو شامل شماره کارت تعمیراتی، شماره شاسی خودرو، تاریخ تولید و تحویل خودرو، تاریخ پذیرش و ترخیص، کیلومتر، کد فراخوان انجام شده، کد و شرح اجرت تعمیرات، شماره فنی و شرح قطعات مرتبط، نام و شماره تماس مشتری که بصورت فایل سیستمی از طریق سیستم کسب و کار نمایندگی ارسال می گردد.

قطعات مصرفی: قطعاتی است که معمولاً سرعت استهلاک آنها نسبت به سایر قطعات بیشتر بوده و نحوه استفاده مشتری از خودرو و شرایطی که خودرو در آن مورد بهره برداری قرار می گیرد در طول عمر این قطعات تاثیر زیادی داشته و در بیشتر اوقات قبل از اتمام دوره گارانتی نیاز به تعویض آنها می باشند.

گزارش تحویل گیری داغی قطعه: گزارشی است که تعداد کل قطعات تعویضی کارت های تعمیراتی مربوط به همان دوره گزارش را به تفکیک هر شماره فنی، گروه خودرو، شرح قطعه را نشان می دهد که توسط نمایندگی و از سیستم کسب و کار تهیه و در روز تحویل گیری داغی ارائه می گردد.



قطعه داغی گارانتی: به قطعاتی اطلاق می‌گردند که به دلایل مختلف مورد تأیید (ایراد قطعه، فراخوان و...)، از روی خودروهای تحت پوشش گارانتی باز می‌شوند.

کارت داغی: کارت داغی، مدرکی است حاوی اطلاعاتی در مورد قطعه تعویض شده از روی خودرو و مشخصات خودروی گارانتی که قطعه داغی از روی آن باز شده است. این کارت به قطعه داغی الصاق می‌گردد.

کارنامه گارانتی: عملکرد نمایندگیها براساس شاخصهای موثر در گارانتی که بصورت ماهانه پایش و تحت عنوان امتیاز کارنامه نمایندگی ارائه می‌گردد که مبنای درصد مجاز ردکارشناسی نمایندگی می‌باشد.

اطلاعیه گارانتی: مستندی است که از طریق آن، آخرین تغییرات صورت گرفته درکلیه هماهنگی‌ها، ضوابط، مقررات و سیاستهای حوزه گارانتی، جهت یکسان سازی فعالیتهای اجرایی شبکه خدماتی، به ستاد، دفاتر منطقه ای و شبکه نمایندگیهای مجاز ایران خودرو اطلاع رسانی می‌گردد و در وب سایت فنی و مهندسی قابل مشاهده می‌باشد.

وب سایت فنی و مهندسی: سایت فنی و مهندسی شرکت ایساکو به آدرس www.eb.isaco.ir می‌باشد که با ورود به منوی "سیستم مهندسی" کلیه اطلاعات فنی و گارانتی و آیین نامه های جاری گارانتی در دسترس است.

نمایندگی پایلوت: نمایندگی هایی که اقدام به ارائه خدمات گارانتی به خودروهای خاص (رنو، سوزوکی، هایما، دانگ فنگ و...) و خدمات خاص (خدمات گیربکس اتوماتیک، CNG و ...) می نمایند که لازمه آن دارا بودن تجهیزات و ابزار مخصوص تخصصی و پرسنل آموزش دیده و رعایت کردن استاندارد توافقی با خودروساز می باشد که از طریق معاونت خدمات پس از فروش انتخاب و معرفی می گردند.

سیستم Astai: سیستم مکانیزه (تحت وب) موجود در نمایندگیهای پایلوت تندر، که درخواست مشاوره، عیب یابی و صدور مجوز هماهنگی برای خودرو های تندر از طریق این سیستم صورت می پذیرد.

مجوز گارانتی: به مجوزی اطلاق میگردد که برای انجام برخی از خدمات گارانتی توسط نمایندگی از دفاتر منطقه ای یا ستاد گارانتی با استفاده از سیستم کسب و کار دریافت می شود (در بعضی موارد بنا به تشخیص ستاد گارانتی و یا دفتر منطقه ای برای یک و یا چند قطعه، نمایندگی نیاز به دریافت مجوز خواهد شد). این مجوز برای خودروهای گروه رنو از طریق سیستم ASTAI از رنو پارس دریافت می گردد.

کنترل های سیستم گارانتی: کلیه کنترل هایی که به صورت مکانیزه و توسط سیستم گارانتی بر روی اسناد گارانتی اعمال شده و آنها را تبدیل به دواگروه اسناد ایرادی و تایید اولیه می نماید.



تحويل گيری داغی : نمایندگی پس از تهیه گزارش تحويل گيری داغی قطعه و اجرت نسبت به تحويل داغی قطعات طبق برنامه داغی اقدام می نماید.

فراخوان : به مجموعه اقداماتی که جهت حذف ریسکهای احتمالی و تامین کیفیت خودروهایی که در اختیار مشتریان میباشد از طریق شناسائی و رفع عیوب خودروهای تحت ریسک انجام می شود اطلاق می گردد.

سرویس دوره ای : انجام بازدید و هرگونه سرویس و نگهداری از خودرو طی دوره های تعریف شده در دفترچه راهنمای نگهداری و خدمات گارانتی سرویس دوره ای می باشد که هزینه انجام این سرویس ها بعهده مشتری بوده و می بایست در نمایندگیهای مجاز شرکت ایران خودرو انجام پذیرد. در صورت انجام سرویس های دوره ای در خارج از شبکه نمایندگیها و ایرادات احتمالی خودرو ناشی از عدم رعایت استانداردها در انجام سرویس های دوره ای ، ایراد بوجود آمده تحت پوشش گارانتی نمی باشد.

۳- شرایط ارائه خدمات گارانتی توسط نمایندگی های مجاز :

(۱) کلیه نمایندگی هایی که طبق ابلاغیه خدمات پس از فروش شایستگی ارائه خدمات گارانتی برای خودروهای ایران خودرو را دارا می باشند، می توانند برای محصولات ایران خودرو خدمات گارانتی ارائه نمایند.

(۲) مطابق با دستورالعمل شرایط و ضوابط ارائه خدمات پس از فروش، نمایندگی می بایست دارای مدیر نمایندگی، کارشناس فنی، کارشناس پذیرش، کارشناس بازرگانی (انبار) و تعمیرکاران آموزش دیده باشد و در کلیه تعمیرات مطابق با مستندات فنی و تعمیراتی اقدام و از ابزار مخصوص مناسب با تعمیرات استفاده نماید.

(۳) جهت ارائه خدمات گارانتی لازم است تا نمایندگی به آئین نامه ها و دستورالعملهای مرتبط به شرح زیر اشراف کامل داشته باشد :

- آئین نامه خدمات گارانتی
- دستورالعمل بررسی اسناد گارانتی
- آئین نامه جامع تحویلگیری و تست داغی
- آئین نامه کنترل و نظارت بر فعالیتهای گارانتی نمایندگیها



- آئین نامه تمدید گارانتی
- دستورالعمل تعویض موتور
- دستورالعمل نحوه کلیم خودروهای رنو
- دستورالعملهای معیار پذیرش ظاهری قطعات (مندرج در وب سایت مهندسی ایساکو)
- فرمهای شناسایی قطعات داغی (مندرج در سیستم کسب و کار نمایندگی)
- (۴) با توجه به اهمیت ارائه فاکتور به مشتریان محترم و تایید تعمیرات انجام شده توسط ایشان ، ارائه فاکتور قطعات تعویض شده و اجزهای استفاده شده و اخذ تایید (امضاء) از مشتری الزامی می باشد .
- (۵) اسناد و مدارک الزامی جهت بایگانی به مدت ۲ سال در نمایندگی به شرح زیر می باشند :
- فرم پذیرش و کارت تعمیراتی هر پذیرش
- فاکتور قطعه و اجرت که به تایید مشتری رسیده باشد .
- کلیه مدارک و مستندات مرتبط با تعمیرات (از قبیل تمدید گارانتی ، صورتجلسات بازدید تیم کارشناسی از خودرو و ...)

۴ - پذیرش:

- هنگام پذیرش خودرو برای ارائه خدمات گارانتی در نمایندگی اقدامات به شرح زیر الزامی می باشد:
- (۱) ارائه ایکو کارت توسط مشتری و مطابقت شماره شاسی ثبت شده بروی ایکو کارت با شماره شاسی ثبت شده در روی پلاک موجود در محفظه موتور خودرو
 - (۲) ثبت (کشیدن) ایکو کارت در دستگاه pos
 - (۳) پذیرش خودرو در سیستم یونیکس یا سیستم جدید کسب و کار
 - (۴) بررسی سوابق تعمیراتی خودرو در سیستم کسب و کار (پرونده تعمیراتی) توسط کارشناس پذیرش از لحاظ کیلومتر و معتبر بودن گارانتی خودرو
- نکته ۱ : در صورت مفقود شدن و یا خرابی ایکو کارت (شکستن، عمل نکردن کارت و ...) با ثبت درخواست المثنی در سیستم کسب و کار و پرداخت وجه جهت صدور مجدد کارت ، کارت جدید صادر خواهد شد .
- نکته ۲ : در صورتی که تاریخ تحویل ثبت شده بر روی ایکو کارت خودرو با تاریخ تحویل قید شده در سیستم کسب و کار یکسان نباشد ، ملاک ارائه خدمات گارانتی به خودرو مذکور تاریخ قید شده بر روی ایکو کارت



بوده و نمایندگی موظف است پس از تهیه یک نسخه کپی از ایکوکارث مربوطه، آنرا به دفتر منطقه ای ارسال نموده و درخواست اصلاح نماید.

نکته ۳: فراموش کردن رمز کارت با ثبت درخواست ارائه رمز جدید در سیستم کسب و کار این اقدام مقدور می باشد.

نکته ۴: ثبت (کشیدن) ایکوکارث در زمان ترخیص خودرو نیز الزامی می باشد.

نکته ۵: در زمان پذیرش خودرو در سیستم نمایندگی می بایست به آلامر هایی که توسط سیستم نمایش داده می شود از قبیل لغو گارانتی، تصادفی بودن خودرو، فراخوان، تعویض اتاق، کارکرد و صحت کیلومتر و مدت زمان گارانتی توجه کافی داشته باشد و در صورت عدم توجه نمایندگی به این موضوع، عواقب ناشی از آن بر عهده نمایندگی خواهد بود.

نکته ۶: بدلیل بروز مغایرت کیلومتر در اسناد نمایندگی، ثبت کیلومتر دقیق برای خودروهایی که دارای گارانتی می باشد ولی بصورت وارانتی (مانند صافکاری و نقاشی و سرویس های ادواری خودرو) پذیرش شده اند الزامی می باشد. به عبارتی ثبت کیلومتر صحیح و واقعی خودرو چه در زمان تعمیرات گارانتی چه تعمیرات وارانتی الزامیست.

نکته ۷: در صورتی که خودرو تحت فراخوان، به نمایندگی مراجعه نموده ولیکن فراخوان خودرو توسط نمایندگی مورد بازدید و تعمیر قرار نگیرد، کلیه ایرادات و خساراتی که به علت عدم انجام فراخوان برای خودرو بروز نماید بر عهده نمایندگی خواهد بود.

نکته ۸: انجام فراخوانها برای خودروهای فاقد گارانتی (کارشناسی)، مزایده ای، لغو گارانتی مجاز بوده و سند آن در صورت استفاده صحیح اجرت / قطعه مطابق با دستورالعمل مرتبط با نوع فراخوان ایرادی نخواهد شد. نمایندگی مجاز می بایست برای موارد ایراد مشابه فراخوان که خودرو در بازه فراخوان تعریف نگردیده است، با دفاتر منطقه ای مکاتبه نماید. چنانچه در اثر ایراد فراخوان، قطعات دیگری به غیر از قطعه فراخوان معیوب شده باشد و خودرو فاقد گارانتی باشد، قبل از هرگونه اقدام توسط نمایندگی نیاز به درخواست تمدید گارانتی مطابق با آئین نامه تمدید گارانتی می باشد.

نکته ۹: لازم است شرح کلیه ایرادات ذکر شده از سوی مشتری و درخواست های ایشان در فرم پذیرش به دقت ثبت شود و نهایتاً توسط مشتری تأیید و امضاء گردد. در غیر این صورت سند گارانتی معتبر نمی باشد.

نکته ۱۰: ثبت شماره تماس اشتباه یا مخدوش بودن شماره تماس مشتری: چنانچه نتایج تماس با مشتریان جهت صحت گذاری خدمات ارائه شده توسط نمایندگی، نشان دهنده ثبت نادرست تعداد قابل توجهی از شماره تماسها و یا مخدوش بودن شماره تماس در اسناد گارانتی باشد، سند گارانتی مورد نظر قابل تایید



نبوده و می بایست از حساب نمایندگی کسر گردد. در صورت تکرار مرتبه دوم ضمن کسر هزینه اسناد و جریمه معادل آن، می بایست وضعیت عملکرد گارانتی نمایندگی در کمیسیون اعطا و لغو مطرح گردد.

۵ خودروهای لغو گارانتی :

خودروهایی که دارای حداقل یکی از شرایط زیر باشند لغو گارانتی محسوب شده و نمایندگی موظف است به محض تشخیص مورد، از ارائه خدمات به خودرو مذکور خودداری نموده و شماره شاسی خودرو را با ذکر دلیل از طریق ایمیل به دفتر منطقه ای مربوطه اعلام نماید. لذا نمایندگی موظف است قبل از ارائه خدمات به خودرو اقدام به کنترل کلیه موارد ذکر شده در زیر نماید.

۱ - تغییر و یا دستکاری کیلومتر شمار

۲ - خسارت ناشی از تصادف شدید که بنا به تشخیص کارشناس فنی منجر به آسیب فنی به موتور، گیربکس و سایر قطعات خودرو شده باشد.

۳ - تعویض اتاق کامل خودرو

نمایندگی باید قبل از ارائه خدمات به اینگونه موارد جهت لغو گارانتی خودرو به دفتر منطقه ای اطلاع رسانی نماید.

موارد خارج از گارانتی :

- ۱) خسارت ناشی از عوامل خارج از کنترل شرکت ایران خودرو
- ۲) خرابی ناشی از حوادث و بلایای طبیعی نظیر سیل، زلزله، صاعقه، طوفان و غیره.
- ۳) خرابی ناشی از تصادفات، آتش سوزی، اغتشاش، دزدی و شورش های اجتماعی و سیاسی.
- ۴) صدمات ناشی از تردد خودرو در مسیرهای قیرپاشی شده، نمک ریزی شده و عوامل بیرونی نظیر برخورد سنگ و شن با خودرو.
- ۵) صدمات ناشی از نصب هر گونه قطعات غیر اصلی باعث خروج از گارانتی قطعه آسیب دیده می شود.
- ۶) خسارات ناشی از تعمیرات نامناسب و استفاده از قطعات غیر شرکتی که در خارج از شبکه نمایندگی های مجاز ایران خودرو انجام شده باشد.
- ۷) جبران خسارات بدنه، رنگ و تزئینات خودرو که ناشی از تصادفات و حوادث بوده و یا تعمیر غیر مجاز شده باشند



- ۸) وجود هرگونه گرده رنگ که ناشی از قرار گرفتن خودرو در محیط نامناسب باشد. باعث غیر گارانتی شدن رنگ خودرو می گردد.
- ۹) تاثیر مواد پراکنده در محیط مانند سموم دفع آفات نباتی و فضله پرندگان، شیر درختان و همچنین عوامل جوی نظیر بارانهای اسیدی، باعث خروج رنگ و بدنه ی آسیب دیده از گارانتی می گردد.
- ۱۰) خرابی قطعات ناشی از هرگونه تغییرات غلط برروی خودرو نظیر جوشکاری.
- ۱۱) هرگونه آتش سوزی در خودرو به دلیل عدم رعایت موارد ایمنی به هنگام تعمیرات و یا وقوع آتش سوزی به دلیل سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیراصلی در تعمیرات انجام شده در خارج از شبکه نمایندگی های مجاز ایران خودرو.
- ۱۲) خرابی قطعاتی نظیر باطری بدلیل عدم استفاده از خودرو برای مدت بیش از یکماه .
- ۱۳) پوسیدگی و دفرمگی لاستیک خودرو بدلیل عدم تنظیم باد لاستیک .
- ۱۴) ایرادات ناشی از ریزش آب و یا سایر مایعات بر روی قطعات الکترونیکی نظیر رادیو پخش، ECU و سوکتها که باعث زنگ زدگی و رسوب شود .
- ۱۵) ایرادات ناشی از عبور از آبهای پر عمق که باعث نفوذ آب به اجزاء داخلی خودرو مانند موتور و سایر موارد که به تشخیص کارشناس مشخص می گردد.
- ۱۶) خسارات ناشی از عدم انجام به موقع سرویس های دوره ای .
- ۱۷) خسارت ناشی از عدم انجام تعمیرات مناسب و استفاده از سوخت و روغن نامناسب
- ۱۸) بروز هرگونه ایراد ناشی از استفاده از مایعات غیر استاندارد. (روغن و سوخت) و فیلترهای غیر استاندارد.
- ۱۹) زنگ زدگی قطعات داخل موتور و همچنین رادیاتور به دلیل عدم استفاده از ضد یخ.
- ۲۰) ایرادات اجزاء سیستم سوخت رسانی خودرو به دلیل وجود آب یا ناخالصی در سوخت .
- ۲۱) تخریب و عملکرد نامناسب قطعات موتور و همینطور رادیاتور به دلیل استفاده از آب های سنگین و املاح دار که رسوبات آنها موجب بروز ایراد می گردد.
- ۲۲) عدم اعلام و رفع ایراد قطع بودن کیلومتر شمار خودرو که نهایتاً باعث بروز مغایرت کیلومتر حافظه ECU با آمپر کیلومتر خودرو می گردد.
- ۲۳) خسارت ناشی از گاز سوز نمودن خودرو در مراکز غیر مجاز (قطعات مرتبط)



۶ - تمدید گارانتی:

ارائه خدمات گارانتی به خودرو هایی که دوره گارانتی آنها به اتمام رسیده باشد به هیچ عنوان مجاز نبوده و در موارد خاص تنها مرجع مجاز برای تمدید گارانتی خودرو مدیریت گارانتی ایساگو می باشد. چنانچه نمایندگی اقدام به تعمیرات نماید و سپس درخواست تمدید گارانتی شود و با تمدید موافقت نگردد کلیه هزینه های تعمیرات مورد نظر بعهدہ نمایندگی خواهد بود . هرگونه تمدید گارانتی می بایستی مطابق با دستورالعمل تمدید گارانتی صورت پذیرد.