



AION V Plus

راهنمای گارانتی، تعمیر و نگهداری



کتابچه گارانتی و تعمیر و نگهداری



آنی سرویس
ANI SERVICE

شرکت آنی سرویس اصیل پارت ارائه دهنده خدمات پس از فروش تخصصی خودروهای برقی آیون

دفتر مرکزی:

تهران، خیابان نلسون ماندلا (جردن)، خیابان ناهید شرقی، پلاک ۳۲، طبقه ۲.

تعمیرگاه مرکزی:

تهران، خیابان شریعتی، خیابان معلم غربی، خیابان مروتشت، جنب هایپرکار.

تلفن:

دفتر مرکزی: ۰۲۱-۵۸۷۴۳ | تعمیرگاه مرکزی: ۰۲۱-۵۸۷۴۳ (داخلی ۲)



Scan me!



ANIservice.co



ANIservice_co

پیش گفتار

مشتریان عزیز، از اینکه AION را انتخاب کرده اید، سپاسگزاریم. ما برای اعتماد شما ارزش قائل هستیم و امیدواریم با بهترین محصولات و خدمات، لذت بیشتری از رانندگی را برای شما به ارمغان بیاوریم.

برای حفظ شرایط خوب خودرویتان در طولانی مدت، لطفاً به عاملیت AION مراجعه کنید. در این مراکز، خدمات باکیفیتی به شما ارائه خواهد شد و پرسنل فنی که آموزش های حرفه ای را از شرکت AION دریافت کرده اند، سرویس خودروی شما را طبق دستورالعمل های فنی خاص انجام خواهند داد.

این کتابچه به عنوان گواهینامه ای برای گارانتی و نگهداری خودروی شما محسوب میشود. لطفاً اطلاعات مشتری خود را به دقت در این کتابچه وارد کرده و از آن به خوبی نگهداری کنید. از شما خواسته میشود که این کتابچه را هنگام دریافت خدمات نگهداری یا درخواست گارانتی خودرو در عاملیت AION ارائه دهید. اگر نظری یا پیشنهادی درباره این کتابچه دارید، لطفاً با مرکز خدمات مشتریان AION تماس بگیرید.

برای شما سفری خوش آرزو میکنیم!

شرکت آنی سرویس اصیل پارت

این کتابچه شامل مدارکی برای گارانتی و نگهداری خودروی شماست.

برای اطمینان از برخورداری از خدمات گارانتی و سرویس و نگهداری ارائه شده توسط شرکت آنی سرویس اصیل پارت، لطفاً هنگام دریافت خودرو، به کارکنان عاملیت آنی سرویس کمک کنید تا قسمت های مربوط به مشخصات مشتری را در فرم ثبت گارانتی موجود در این کتابچه پر کنند. عدم انجام این کار باعث باطل شدن گارانتی خواهد شد.

فرم ثبت گارانتی

مشخصات مشتری
نام مالک/نام واحد:
شغل: ☐ تولیدی، ☐ خدمات، ☐ مؤسسات دولتی، ☐ آموزش، ☐ رسانه و ارتباطات، ☐ سایر
شماره شناسایی/کد واحد:
شماره تماس:
آدرس:

اطلاعات خودرو

مدل خودرو:
شماره VIN:
شماره موتور محرک:
شماره باتری کششی:
رنگ بدنه:
رنگ تریم داخلی:
تاریخ اولین سرویس:
شماره پلاک:
مسافت پیموده شده در اولین سرویس:
امضای مالک:
امضای / مهر عاملیت:
تاریخ:

نسخه اولیه تعمیرات: پس از انجام اولین تعمیر، عاملیت نسخه کامل شده را به شما تحویل خواهد داد.

گواهی گارانتی

مشخصات مشتری
نام مالک/نام واحد:
حرفه: ☐ تولید، ☐ خدمات، ☐ مؤسسات دولتی، ☐ آموزش، ☐ رسانه و ارتباطات، ☐ سایر
شماره شناسایی/کد واحد:
شماره تماس:
آدرس:

اطلاعات وسیله نقلیه

مدل وسیله نقلیه:	
شماره VIN:	
شماره موتور محرک:	
شماره باتری کششی:	
رنگ بدنه:	
رنگ تریم داخلی:	
شماره کلید:	
تاریخ اولین نگهداری:	
شماره پلاک:	
مسافت پیموده شده در اولین نگهداری:	
امضا:	امضا/مهر عاملیت:
تاریخ:	
امضای مالک:	امضای عاملیت:

برگه ثبت نام: فرم ثبت گارانتی

لطفاً هنگام تحویل وسیله نقلیه، بخش های «مشخصات مشتری» را تکمیل کنید. عاملیت این بخش را جدا کرده و به ما ارسال خواهد کرد.

گواهی سرویس اولیه رایگان:

گواهی خدمات نگهداری رایگان اولیه، برگه‌ای است که برای دریافت خدمات سرویس اولیه رایگان وسیله نقلیه شما صادر می‌شود. لطفاً هنگام تحویل وسیله نقلیه، بررسی کنید که آیا گواهی خدمات سرویس اولیه رایگان ارائه شده است یا نه؛ در غیر این صورت، سرویس اولیه رایگان و خدمات گارانتی باطل خواهد شد. در چنین شرایطی، از پذیرش وسیله نقلیه خودداری خواهد شد.

برگه گارانتی: گواهی گارانتی

گواهی گارانتی، مدرکی است که نشان‌دهنده ضمانت وسیله نقلیه شماست. لطفاً حتماً بررسی کنید که آیا گواهی گارانتی ارائه شده است یا خیر؛ در غیر این صورت، خدمات گارانتی شما معتبر نخواهد بود. در این صورت، از پذیرش وسیله نقلیه خودداری خواهد شد.

حق نشر این راهنما متعلق به شرکت آنی سرویس است. این شرکت مسئول بازنگری، تفسیر و توضیح این راهنما می‌باشد. اطلاعات و داده‌های فنی موجود در این راهنما از زمان چاپ تأیید شده و معتبر هستند. شرکت آنی سرویس ممکن است استفاده از برخی اطلاعات یا داده‌های فنی را متوقف کرده یا تغییراتی در آنها ایجاد کند بدون اینکه نیاز به اطلاع قبلی داشته باشد و هیچگونه مسئولیتی در این زمینه نخواهد داشت.

هر بار که خودروی شما برای تعمیر و نگهداری به عاملیت مراجعه میکند، عاملیت آنی سرویس، باید وضعیت نسخه نرم افزار خودرو را بررسی کند. اگر نسخه نرم افزار قدیمی باشد، خودرو نیاز به بروزرسانی دارد.

فهرست مطالب

۱. تحویل خودرو	۱۱
۱-۱ بررسی پیش از تحویل (PDI)	۱۱
۱-۲ تحویل خودرو	۱۱
۲. دستورالعمل های گارانتی	۱۲
۲-۱ دستورالعمل های گارانتی	۱۲
۲-۲ مسئولیت های مالک خودرو	۱۶
۲-۳ تعهدات عاملیت آنی سرویس	۱۶
۳. دستورالعمل سرویس و نگهداری	۱۷
۳-۱ توافقنامه در مورد سرویس اولیه	۱۷
۳-۲ سرویس دوره ای	۲۱
۳-۳ سرویس های تکمیلی برای رانندگی در شرایط سخت	۲۵
۳-۴ سابقه سرویس دوره ای	۲۶
۴. تغییر مالکیت	۳۵

۱-۱ بازرسی پیش از تحویل (PDI)

خودروی شما، طبق دستورالعمل‌های مشخص شده توسط شرکت AION، تحت بررسی پیش از تحویل (PDI) قرار گرفته است. لطفاً تأییدیه PDI را از عاملیت درخواست کنید.

۲-۱ تحویل خودرو

قبل از تحویل، عاملیت آنی سرویس خودرو را به طور کامل بررسی و آماده سازی خواهد کرد و چک لیست PDI را برای تأیید و امضای شما ارائه می‌دهد. اگر از وضعیت خودرو تحویلی راضی نیستید، لطفاً به عاملیت آنی سرویس اطلاع دهید و درخواست کنید خودروی شما به شکل مناسب آماده گردد. لطفاً حتماً بررسی کنید که آیا گواهی سرویس اولیه رایگان و گواهی گارانتی هنگام دریافت خودرو به شما ارائه شده است یا خیر؛ در غیر این صورت، خدمات سرویس اولیه رایگان و خدمات گارانتی اعتبار نخواهد داشت.

مواردی که باید همراه خودرو تحویل داده شود (به عنوان مثال بله ☐ خیر ☐)

- | | |
|--|---|
| ☐ کتابچه راهنمای مالک | ☐ چک لیست PDI تکمیل شده |
| ☐ راهنمای شروع سریع | ☐ کلیدها |
| ☐ کتابچه راهنمای امداد و نجات | ☐ لاستیک زاپاس (در صورت تجهیز) |
| ☐ کتابچه گارانتی و نگهداری | ☐ مثلث هشدار |
| ☐ گواهی گارانتی | ☐ ابزارهای راننده (به کتابچه راهنمای مالک مراجعه کنید) |
| ☐ گواهی سرویس اولیه | |

بدین وسیله تأیید میشود که موارد ذکر شده را بررسی کرده و خودرو خریداری شده را قبول کرده ام.

امضای مالک خودرو / شخص مجاز:

لطفاً به بررسی هر گونه دستورالعمل عملیاتی دیگری که برای خودرو شما ارائه شده است، توجه فرمایید.

۲. دستورالعمل‌های گارانتی

۲-۱ دستورالعمل‌های گارانتی

اجرای گارانتی توسط عاملیت آنی سرویس

برای دریافت آخرین اطلاعات درباره شماره‌های تماس عاملیت‌های آنی سرویس در ایران، لطفاً با واحد خدمات مشتریان تماس بگیرید.
در زیر، نمایندگی مرکزی آنی سرویس که توسط این شرکت برای ارائه خدمات به شما پیشنهاد شده، آورده شده است.

نام نمایندگی : شرکت آنی سرویس اصیل پارت

آدرس: تهران، خیابان شریعتی، خیابان معلم، خیابان مرو دشت، تعمیرگاه مرکزی ستاره ایران، آنی سرویس اصیل پارت

تلفن : ۰۲۱-۵۸۷۴۳

احتیاط

- عدم تکمیل برگه گارانتی و برگه ثبت نام ، گارانتی آن را باطل می‌کند.

- اگر مالک خودرو در مدت گارانتی تغییر کند، گارانتی همچنان معتبر است.

مدت گارانتی

مدت گارانتی به دوره زمانی یا مسافتی اشاره دارد که از تاریخ صدور فاکتور خرید توسط نمایندگی محاسبه می‌شود. اگر تاریخ صدور فاکتور خرید با تاریخ تحویل خودرو مغایرت داشته باشد، مدت گارانتی از تاریخ تحویل محاسبه خواهد شد.

مدت گارانتی خودرو: ۳۶ ماه یا ۱۵۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام که زودتر فرا برسد).

مدت گارانتی اجزای کلیدی خودروهای انرژی نو:

(۱) باتری محرک: ۶۰ ماه و یا ۴۵۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام که زودتر فرا برسد).

(۲) مجموعه درایو الکتریکی: ۳۶ ماه و یا ۳۰۰,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام که زودتر فرا برسد).

	جدول دوره گارانتی	
لیست موارد دارای گارانتی محدود		
توضیحات	دوره گارانتی قطعات آسیب پذیر و مصرفی	
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	لامپ ها (شامل لامپ های LED)	
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	تیغه برف پاک کن	
۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	لاستیک خودرو	
۱۸ ماه بدون محدودیت کیلومتر	باتری ۱۲ ولت	
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	لنت ترمز	
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	فیوز و یا رله ی معمولی	
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	باتری کلید هوشمند	
۶ ماه یا ۱۰۰۰۰ هزار کیلومتر	فیلتر تهویه مطبوع	
توضیحات	دوره گارانتی پایه اجزای کلیدی خودرو	
۳۶ ماه یا ۱۵۰ هزار کیلومتر (هرکدام که زودتر فرا برسد)	دوره گارانتی پایه خودرو	
۶۰ ماه یا ۴۵۰۰۰ هزار کیلومتر	باتری اصلی (ولتاژ بالا) خودرو	
سه سال بدون محدودیت کیلومتر	گارانتی دوام رنگ خودرو	
۳۶ ماه یا ۶۰۰۰۰ هزار کیلومتر	سیستم صوتی خودرو	
۳۶ ماه یا ۳۰۰۰۰ هزار کیلومتر	مجموعه ی یکپارچه موتور الکتریکی	

شرکت AION تعمیرات رایگان را برای خسارات ناشی از کیفیت مواد یا ایرادات مونتاژ ارائه می‌دهد. در طول مدت گارانتی، اگر هرگونه نقصی در وسیله نقلیه شما ظاهر شود، طبق شرایط گارانتی، عاملیت آنی سرویس تعمیر یا تعویض قطعات را انجام خواهد داد.

پوشش گارانتی

مسئولیت گارانتی AION شامل تعمیر قطعاتی است که عبارتند از:

الف) تعمیر یا تعویض قطعاتی که توسط شرکت آنی سرویس معیوب تشخیص داده میشوند.

ب) تعمیر رنگ بدنه خودرو که توسط شرکت آنی سرویس معیوب تشخیص داده میشود.

ج) هزینه نیروی کار برای تعمیرات فوق.

شرایط گارانتی

۱. موارد خارج از پوشش گارانتی شرکت آنی سرویس:

الف) استفاده از خودرو در کشور یا منطقه‌ای غیر از جایی که خودرو فروخته شده است.

ب) استفاده از خودرو غیرتجاری برای اجاره یا سایر مقاصد عملیاتی.

ج) آسیب به خودرو ناشی از تعمیر، نگهداری و تنظیماتی که در مکان‌های غیر از عاملیت های آنی سرویس انجام شده است.

د) نقص‌های خودرو ناشی از استفاده از قطعات، روغن‌ها و مایعاتی غیر از موارد اصلی ارائه شده توسط شرکت.

ه) آسیب به خودرو ناشی از روش‌های رانندگی غیر از موارد مشخص شده در کتابچه راهنمای مالک یا استفاده خارج از محدوده عملیاتی مجاز (مانند حداکثر

وزن و ظرفیت نشستن)

و) آسیب به خودرو ناشی از استفاده از مواد شوینده خورنده یا مواد با کیفیت پایین.

ز) تغییرات، تنظیمات، اضافه و حذف مواردی که در کتابچه راهنمای مالک ممنوع شده‌اند و بدون تأیید شرکت انجام می‌شوند.

ح) آسیب به خودرو ناشی از استفاده غیرعادی، رفتار نادرست، بی‌احتیاطی یا عملیاتی که توسط راننده غیرمجاز یا بی‌مهارت انجام شود و همچنین استفاده در مسابقات (مانند مسابقات خودرو یا رالی)

ک) نقص‌های خودرو ناشی از بلایای طبیعی، آتش‌سوزی، تصادف رانندگی، سرقت و خسارت‌های ثانویه ناشی از آن.

ل) آسیب به خودرو ناشی از شرایط محیطی خارج از کنترل شرکت آنی سرویس (مانند آلودگی هوا، ترکیبات شیمیایی، فصولات پرندگان، نمک دریا یا سایر مواد خورنده)

م) آسیب ناشی از گذر زمان (کمرنگ شدن طبیعی سطح رنگ، جدا شدن روکش فلزی روی سطح آبکاری و سایر خرابی‌ها).

ن) زنگ زدگی یا نقص خودرو ناشی از غوطه‌وری کامل یا جزئی در آب.

ه) سایش سطح ناشی از خراش‌های خارجی مانند سنگ‌های پرتاب‌شده غیرقابل کنترل.

۲. گارانتی شامل هزینه‌های زیر نمی‌شود.

به عنوان مثال:

- هزینه‌های مکاتبات، میانجی‌گری، غذا و اقامت به دلیل ایرادات فنی.

- هرگونه آسیب شخصی یا خسارت به اموال شخصی.

۳. شرکت آنی سرویس حق دارد روش‌های تعمیر و پوشش گارانتی را تعیین کند.

۴ تمامی قطعات تحت پوشش گارانتی متعلق به آنی سرویس است.

۵ از روغن‌ها و مایعات مشخص شده توسط شرکت استفاده کنید.

۲-۲ مسئولیت های مالک خودرو

- خودرو خود را در اولین فرصت به یک عاملیت آنی سرویس برای انجام خدمات سرویس اولیه ببرید، که باید حداکثر تا ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام که زودتر فرا برسد) انجام شود.
- اطمینان حاصل کنید که خودرو شما طبق **دستورالعمل‌های** موجود در این راهنما، در عاملیت مجاز آنی سرویس به طور منظم نگهداری و بازرسی شود.
- هرگونه ایراد در خودرو خود را به موقع در نمایندگی آنی سرویس بررسی و تعمیر کنید، تا در صورت امکان تحت پوشش گارانتی قرار گیرد.

هشدار

- ◆ خودروهایی که ظرف مدت ۶ ماه یا طی مسافت ۵,۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا برسد) سرویس اولیه را انجام نداده‌اند، از دریافت سرویس رایگان اولیه محروم خواهند شد.
- ◆ لطفاً این راهنما را هنگام مراجعه به عاملیت آنی سرویس با خود به همراه داشته باشید.

۳-۲ وظایف عاملیت آنی سرویس

- برگه گارانتی موجود در این راهنما را هنگام تحویل خودرو جدید به مشتری پر کنید و مراحل مربوط به ضمانت شرکت را توضیح دهید.
- اهمیت نگهداری دوره ای خودرو را به طور کامل برای مشتری توضیح دهید.
- هرگونه تعمیر و نگهداری باید مطابق با استانداردهای مشخص شده توسط شرکت انجام شود، چه تحت پوشش ضمانت باشد و چه نباشد.
- برای آسیب ها یا نقص هایی که تحت پوشش ضمانت قرار دارند، تعمیرات یا خدمات لازم را به مشتری ارائه دهید.

۳. دستورالعمل های تعمیر و نگهداری

۳-۱ توافق بر سر خدمات نگهداری اولیه

نگهداری اولیه باید در طی ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۶ ماه (هر کدام که زودتر فرا برسد) انجام شود.

این خدمات نگهداری اولیه به صورت رایگان توسط شرکت ارائه می‌شود. لطفاً این کتابچه را برای خدمات نگهداری اولیه همراه داشته باشید. خدمات نگهداری اولیه شامل موارد زیر است:

۱. بررسی:

الف) سیستم خنک کننده:

- وضعیت لوله ها و اتصالات سیستم خنک کننده را بررسی کنید.
- نشتی سیستم خنک کننده را بررسی کرده و در صورت نیاز مایع خنک کننده اضافه کنید.

ب) مجموعه درایو الکتریکی یکپارچه:

- بررسی کنید که آیا پایه نگهدارنده و پیچ های مجموعه درایو الکتریکی یکپارچه شل هستند و هر قسمت شل را محکم کنید.
- اطمینان حاصل کنید که اجزا، بست ها، کابل ها و لوله های مجموعه درایو الکتریکی یکپارچه به طور قابل اعتماد و مؤثر عمل می‌کنند و هیچ تداخلی وجود ندارد.
- زیر مجموعه درایو الکتریکی یکپارچه را برای نشتی روغن یا آب بررسی کنید.
- بررسی کنید که آیا کابل های با ولتاژ بالا به طور ایمن متصل شده‌اند و کد خطا (DTC) را بخوانید.

ج) باتری محرک :

- بررسی کنید که آیا کابل با ولتاژ بالا به بدنه باتری به طور ایمن متصل شده است، وضعیت کاری سلول را با ابزار مخصوص بررسی کرده و کد خطا (DTC) را بخوانید.
- بدنه باتری محرک را از نظر فشار، تغییر شکل، ضربه و غیره بررسی کرده و گشتاور پیچ های آن را چک کنید.
- سوپاپ ضد انفجار عقب سیستم باتری محرک را برای افتادگی بررسی کنید.

د) سیستم تأمین برق یکپارچه:

- بررسی کنید که آیا کانکتورهای با ولتاژ بالا و پایین سالم هستند، آیا کابل های مثبت و منفی باتری ۱۲ ولت، ولتاژ پایین به طور محکم متصل شده اند و آیا پیچ نگهدارنده به طور ایمن نصب شده است، و کد خطا (DTC) را بخوانید.

ز) کابل با ولتاژ بالا:

- بررسی کنید که آیا اتصال بین کابل با ولتاژ بالا و کانکتور شل است یا خیر.
- بررسی کنید که آیا مجراهای عبور کابل با ولتاژ بالا و غلاف آن سالم هستند و کابل ها دچار سایش نشده اند.
- بررسی کنید که آیا کابل با ولتاژ بالا و صفحه محافظ آن که زیر شاسی قرار دارد، آسیب دیده اند و آیا اتصال آن با موتور محکم و سالم است.

س) کانکتور

- کانکتورهای با ولتاژ بالا و پایین را به طور بصری بررسی کنید و اطمینان حاصل کنید که به طور مطمئن و صحیح نصب شده اند.
- بررسی کنید که آیا کانکتورها در محل خود قرار دارند و هیچ آسیب سطحی ندارند.

ش) سیستم ترمز:

- سطح مایع ترمز را بررسی کرده و در صورت نیاز مایع ترمز اضافه کنید.
- نشستی لوله های ترمز را بررسی کرده و آسیب دیدگی لایه محافظ آنها را چک کنید.
- عملکرد ترمز پارک و پدال ترمز را بررسی کنید (حرکت آزاد پدال و ترمز پارک را چک کنید).
- دیسک ترمز و لنت های ترمز را بررسی کنید (ضخامت و الگوی سایش آنها را چک کرده و در صورت نیاز تعویض کنید).
- پمپ و کیوم الکتریکی ترمز را بررسی کنید.

ص) سیستم فرمان

- فاصله میله فرمان را بررسی کرده و اطمینان حاصل کنید که به طور محکم متصل است.
- پیچ های متصل کننده تلسکوپی فرمان و جعبه فرمان را بررسی کرده و آنها را تا گشتاور مشخص شده محکم کنید.

ض) دیفرانسیل و کاهنده :

- قسمت های آب بندی شده را برای احتمال وجود نشستی بررسی کرده و بدنه را برای وجود برآمدگی های احتمالی چک کنید.

ط) باتری:

- وضعیت باتری را با ابزار مخصوص بررسی کنید، اطمینان حاصل کنید که اتصالات به ترمینال های مثبت و منفی باتری محکم هستند و ولتاژ باتری را چک کنید.

ظ) زیر بدنه :

- لوله مایع ترمز و لایه محافظ زیر بدنه را برای آسیب دیدگی بررسی کنید.

ع) برف پاک کن و شیشه شور :

- پاک کنندگی برف پاک کن را بررسی کرده و در صورت نیاز تیغه برف پاک کن را تعویض کنید.
- مایع شستشو را اضافه کرده، عملکرد برف پاک کن / شیشه شور را بررسی کنید و در صورت نیاز نازل را تنظیم کنید.

غ) پیچ های فیکس کننده چرخ:

پیچ های فیکس کننده چرخ ها را بررسی کرده و آنها را تا گشتاور مشخص شده محکم کنید.

ف) الگوی سایش تایر / محور / لاستیک زاپاس:

- الگوی سایش لاستیک، محور و لاستیک زاپاس را بررسی کرده، چرخ ها را با به جا نمایند و در صورت نیاز فشار باد تایرها را اصلاح کنید.

۳. تمیز کاری

فیلتر A/C.

- سوزن آب پاش برف پاک کن را تمیز کنید
- پیام خطا را با ابزار تشخیص تخصصی بررسی کنید.

۴. جمع آوری داده های باتری اصلی خودرو

- حداکثر / حداقل ولتاژ سلول باتری را با ابزار تشخیص تخصصی اندازه گیری کنید.
- حداکثر / حداقل دمای سلول باتری را با ابزار تشخیص تخصصی اندازه گیری کنید.

۲-۳ دستورالعمل سرویس های دوره ای

اگر لازم است، مراحل زیر را دنبال کنید: افزودن، تمیز کردن، شستن، تنظیم کردن، روغنکاری، تعمیر یا تعویض پس از بازرسی.

		جدول سرویس دوره ای																		
توضیحات	سرویس و نگهداری را با توجه به مسافت پیموده شده یا فاصله ی زمانی مشخص شده انجام دهید(هرکدام زودتر اتفاق بیافتد)																			
	کیلومتر ۱۰۰۰																			
	۱۵۰	۱۴۰	۱۳۰	۱۲۰	۱۱۰	۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۵				
	۹۰	۸۴	۷۸	۷۲	۶۶	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۰	۱۸	۱۲	۶	۳	ماه			
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	وضعیت خط لوله و اتصالات سیستم خنک کننده را بررسی کنید.		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	سیستم خنک کننده را از نظر نشئی بررسی کنید و در صورت لزوم مایع خنک کننده اضافه گردد.		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بررسی کابل های ولتاژ بالا از نظر شل بودن یا سفت بودن-بررسی محافظ کابل از نظر ضربه یا خوردگی-و فرسودگی		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بررسی کانکتور های ولتاژ بالا و پایین از نظر نصب صحیح در جای خود-و بازدید ظاهری از نظر خوردگی و صحت سلامتی		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بررسی پیچ و مهره های مجموعه ی محرک الکتریکی از نظر شل یا سفت بودن		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بررسی کنید که آیا قطعات، اتصال دهنده ها، کابل ها و خطوط لوله مجموعه محرک الکتریکی یکپارچه به طور قابل اعتماد و مؤثر ثابت شده اند، آیا تداخل وجود دارد یا خیر، و آیا نشأت روغن یا نشأت آب در پایین درایو الکتریکی یکپارچه وجود دارد یا خیر.		
هر ۴۰ هزار کیلومتر یا ۲۴ ماه					*				*				*					مایع خنک کننده (سیستم خنک کننده کنترل دما و خنک کننده سیستم تهویه مطبوع) را تعویض کنید.		

		جدول سرویس دوره‌ای																	
توضیحات	سرویس و نگهداری را با توجه به مسافت پیموده شده یا فاصله ی زمانی مشخص شده انجام دهید(هرکدام زودتر اتفاق بیافتد)																		
	کیلومتر ۱۰۰۰																ماه		
	۱۵۰	۱۴۰	۱۳۰	۱۲۰	۱۱۰	۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۵			
	۹۰	۸/۴	۷/۸	۷/۲	۶/۶	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۰	۱۸	۱۲	۶	۳			
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	مجموعه درایو الکتریکی یکپارچه را بررسی کنید (بررسی کنید که دسته سیم ولتاژ بالا محکم وصل شده است، براکت ثابت را از نظر شل بودن بررسی کنید و کد خطا را بخوانید).		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	باتری کششی را بررسی کنید (بررسی کنید که دسته سیم ولتاژ بالا متصل به جبهه باتری محکم است، وضعیت کار سولر را با ابزار مخصوص بررسی کنید، کد خطا را بخوانید، بررسی کنید که آتیا محفظه کشش باتری مشرفه شده است، آتیا تغییر شکل داده است، ضربه خورده است و غیره، گشتاور پیچ بست باتری کششی را بررسی کنید و بررسی کنید که آتیا سیستم ضد انفجار جانبی باتری در برابر انفجار خاموش می شود).		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	سیستم برق یکپارچه را بررسی کنید (بررسی کنید که آتیا کانکتورهای ولتاژ بالا و ولتاژ پایین به درستی وصل شده اند، بررسی کنید که آتیا کابل های مثبت و منفی باتری ۱۲ ولت به طور قابل اعتماد وصل شده اند، بررسی کنید که آتیا پیچ های نصب ایمن هستند یا خیر، و کد خطا را بخوانید).		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	باردیدی و بررسی باتری ۱۲ ولت(وضعیت باتری را با ابزار مخصوص بررسی کنید)		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بررسی کنید که آتیا قطعات، اتصال دهنده‌ها، کابل ها و خطوط اولیه مجموعه محرک الکتریکی یکپارچه به طور صحیح و محکم و ثابت شده‌اند، آتیا تداخل وجود دارد یا خیر، و آتیا نشن روغن یا نشن آب در پایین درایو الکتریکی یکپارچه وجود دارد یا خیر.		
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بررسی بعب خلاء الکتریکی		

جدول سرویس دوره‌ای

توضیحات	سرویس و نگهداری را با توجه به مسافت پیموده شده یا فاصله ی زمانی مشخص شده انجام دهید(هرکدام زودتر اتفاق بیافتد)															
	کیلومتر ۱۰۰۰															
	۱۵۰	۱۴۰	۱۳۰	۱۲۰	۱۱۰	۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۵
	۹	۸۴	۷۸	۷۲	۶۶	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۰	۱۸	۱۲	۶	۳
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
هر ۴۰ هزار کیلومتر یا ۲۴ ماه					*				*				*			
هر ۴۰ هزار کیلومتر یا ۲۴ ماه					*				*				*			
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
برای اولین بار ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
برای اولین بار ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه			*		*		*		*		*		*		*	
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه			*		*		*		*		*		*		*	
برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
بررسی میله ی رابط فرمان(قرقری فرمان) از نظر خلأیی و لغی.			*		*		*		*		*		*		*	

جدول سرویس دوره‌ای		سرویس و نگهداری را با توجه به مسافت پیموده شده یا فاصله ی زمانی مشخص شده انجام دهید(هرکدام زودتر اتفاق بیافتد)															
توضیحات	کیلومتر ۱۰۰۰																
	۵	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۱۱۰	۱۲۰	۱۳۰	۱۴۰	۱۵۰	
	۳	۶	۱۲	۱۸	۲۰	۳۰	۳۶	۴۲	۴۸	۵۴	۶۰	۶۶	۷۲	۷۸	۸۴	۹۰	
بررسی مجموعه ی دیفرانسیل از نظر نشتی و ظاهری .	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه
بررسی اولیه های روغن ترمز از نظر نشتی و ظاهری.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه
بررسی اولیه های روغن ترمز زیر بدنه خودرو از نظر نشتی و ظاهری.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه
بررسی و بازدید صحت عملکرد توپی چرخ و شل گیر پلاستیکی از نظر سالمی و تمیز بودن.	*	*			*		*		*		*		*		*		هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه
بررسی مجموعه ی سیستم تعلیق،بازدید و صحت عملکرد مجموعه سپیک هاو بررسی اتصال صحیح و سفت بودن پیچ ها و بازدید ظاهری قطعات.	*			*		*		*		*		*		*		*	هر ۲۰۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه
بررسی و بازدید مجموعه ی برف پاکن از نظر عملکرد صحیح و بازدید سطح مایع شیشه شور.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	برای اولین بار ۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه و پس از آن هر ۱۰۰۰ کیلومتر یا ۱۲ ماه
بازدید سوراخ تخلیه کانال آب شیشه جلو	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	هر ۱۰۰۰۰کیلومتر یا ۶ ماه
بازدید و بررسی مجموعه قفل کاپوت و تمیز کردن آن از آلودگی،بررسی درب صندوق عقب،بررسی لولا و روغن کاری،بررسی درب های خودرو و روانکاری آن ها با استفاده از روانکار مخصوص	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	هر ۱۰۰۰۰کیلومتر یا ۶ ماه
بازدید و بررسی عملکرد صحیح میله های درب صندوق عقب،با استفاده از گریس مخصوص میله های عقب گریسکاری شود	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	هر ۱۰۰۰۰کیلومتر یا ۶ ماه
بازدید و بررسی سیستم روشنایی و لامپ های داخلی و خارجی خودرو.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	هر ۱۰۰۰۰کیلومتر یا ۶ ماه

جدول سرویس دوره‌ای																		
توضیحات	سرویس و نگهداری را با توجه به مسافت پیموده شده یا فاصله ی زمانی مشخص شده انجام دهید(هرکدام زودتر اتفاق بیافتد)																	
	کیلومتر۱۰۰۰																	
	۱۵۰	۱۴۰	۱۳۰	۱۲۰	۱۱۰	۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۵		
	۹	۸۴	۷۸	۷۲	۶۶	۶۰	۵۴	۴۸	۴۲	۳۶	۳۰	۲۰	۱۸	۱۲	۶	۳		
ماه	بررسی لایم های جلو و عقب (بررسی و تنظیم نور چراغ های جلو)																	
هر ۶۰۰۰۰کیلومتر یا ۶ ماه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
هر ۶۰۰۰۰کیلومتر یا ۶ ماه		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
تعویض فیلتر A/C																		
بازدید و بررسی برای هر بار سرویس و نگهداری: موارد زیر را ربه صورت چشمی بازدید کنید.																		
بازدید در هر بار سرویس و نگهداری و مراجعه به نمایندگی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
بازدید در هر بار سرویس و نگهداری و مراجعه به نمایندگی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		
بازدید در هر بار سرویس و نگهداری و مراجعه به نمایندگی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		

۳. دستورالعمل‌های تعمیر و نگهداری

۳-۳ نگهداری تکمیلی در شرایط سخت رانندگی

فاصله زمانی تعمیر و نگهداری بر اساس شرایط معمول رانندگی تعیین می‌شود. اگر خودرو تحت یک یا چند شرایط سخت رانندگی مورد استفاده قرار گیرد، ضروری است که تعداد دفعات تعمیر و نگهداری برای برخی موارد افزایش یابد یا فاصله زمانی تعمیر و نگهداری کاهش یابد. شرایط سخت رانندگی شامل موارد زیر است:

۱. خودرو اغلب برای مسافت های کوتاه حرکت می‌کند.

۲. خودرو به طور پیوسته و مداوم حرکت نمیکند.
۳. خودرو در محیطی گل آلود یا غبار آلود حرکت میکند.
۴. خودرو به طور مکرر در جاده‌های کوهستانی حرکت میکند.
۵. خودرو برای مدت طولانی در محیط‌های بسیار سرد (زیر نقطه انجماد) یا گرم (بیش از ۳۵ درجه سانتیگراد) حرکت می‌کند.
۶. خودرو هر سال بیش از ۲۰,۰۰۰ کیلومتر حرکت می‌کند یا به طور مکرر با سرعت بالا حرکت می‌کند.
۷. خودرو به عنوان یک وسیله نقلیه تجاری استفاده می‌شود.

۳-۴ سوابق تعمیرات دوره ای

۲۵۰۰۰ کیلومتر یا ۲۷ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۵۰۰۰ کیلومتر یا ۱۵ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۵۰۰۰ کیلومتر یا ۳ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
--	--	--

۵۵۰۰ کیلومتر یا ۶۳ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۴۵۰۰ کیلومتر یا ۵۱ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۳۵۰۰ کیلومتر یا ۳۹ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
۸۵۰۰ کیلومتر یا ۹۶ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۷۵۰۰ کیلومتر یا ۸۴ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۶۵۰۰ کیلومتر یا ۷۵ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
۱۱۵۰۰ کیلومتر یا ۱۳۵ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۰۵۰۰ کیلومتر یا ۱۲۳ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۹۵۰۰ کیلومتر یا ۱۱۱ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:

۱۴۵۰۰۰ کیلومتر یا ۱۷۱ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۳۵۰۰۰ کیلومتر یا ۱۵۹ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۲۵۰۰۰ کیلومتر یا ۱۴۷ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
۱۷۵۰۰۰ کیلومتر یا ۲۰۷ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۶۵۰۰۰ کیلومتر یا ۱۹۵ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۵۵۰۰۰ کیلومتر یا ۱۸۳ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
۲۰۵۰۰۰ کیلومتر یا ۲۴۳ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۹۵۰۰۰ کیلومتر یا ۲۳۱ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۱۸۵۰۰۰ کیلومتر یا ۲۱۹ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:

۲۳۵۰۰ کیلومتر یا ۲۷۹ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۲۲۵۰۰ کیلومتر یا ۲۶۷ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۲۱۵۰۰ کیلومتر یا ۲۵۵ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
۲۶۵۰۰ کیلومتر یا ۳۱۵ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۲۵۵۰۰ کیلومتر یا ۳۰۳ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۲۴۵۰۰ کیلومتر یا ۲۹۱ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:
۲۹۵۰۰ کیلومتر یا ۳۵۱ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۲۸۵۰۰ کیلومتر یا ۳۳۹ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:	۲۷۵۰۰ کیلومتر یا ۳۲۷ ماه مسافت پیموده شده: تاریخ: DD/MM/YYYY مهر عاملیت:

(هر کدام که زودتر فرا برسد.)

۴- سابقه تغییر مالکیت

اطلاعات خودرو	
مدل خودرو :	سال ساخت:
رنگ بدنه :	رنگ تزئینات داخلی:
شماره موتور:	شماره باتری محرک:
شماره شناسایی خودرو :	شماره کلید :
اطلاعات مالک جدید	
نام مالک :	
شماره ی ملی (شخص حقیقی) یا شناسه شرکت (شخص حقوقی):	
آدرس:	
کد پستی:	ایمیل:
شماره تماس:	
امضای مالک :	امضای عاملیت:
امضا:	امضا / مهر عاملیت:
تاریخ:	تاریخ:

توجه:

هنگامی که محتویات اصلی ثبت شده در گواهی گارانتی تغییر میکند، نمایندگی فروش باید سوابق تغییرات را تکمیل و به شرکت آنی سرویس گزارش دهد.

پیوست ۱: لیست عاملیت های خدمات پس از فروش خودروی آیون

لیست عاملیت های خدمات پس از فروش خودروی AION								
ردیف	استان	کد	نام نماینده	آدرس	کدپستی	تلفن	"ساعت کاری (شنبه تا چهارشنبه)"	"ساعت کاری (پنج شنبه)"
۱	تهران	۱۰۰۰	عاملیت مرکزی	خیابان شریعتی، خیابان معلم، خیابان مروذشت، جنب فروشگاه هایپر کار	۱۴۵۷۹۹۵۸۴۸	۰۲۱-۵۸۷۴۳	۰۸:۰۰-۱۶:۳۰	۰۸:۰۰-۱۲:۰۰
۲	تهران	۲۲۰۹	کارنو وزین سریر	خیابان آزادی، بلوار استاد معین، انتهای بلوار دکتر قریب	۱۳۴۹۹۱۷۵۶۱	۰۲۱-۵۴۱۱۸	۰۸:۰۰-۱۶:۳۰	۰۸:۰۰-۱۲:۰۰
۳	تهران	۲۲۰۸	ناصر جوان خو	تهرانپارس، خیابان اتحاد، روبروی چهارم غربی، پلاک ۹	۱۶۵۸۹۱۵۴۱۳	۰۲۱-۷۷۷۹۸۴۰۲	۰۸:۰۰-۱۶:۳۰	۰۸:۰۰-۱۲:۰۰
۴	تهران	۲۲۰۲	امیر حسین توکلی طرقي	یادگار امام شمال، بعد از پمپ بنزین، خروجی ایثارگران جنوبی، بعد از بانک ملت، پلاک ۱۵۱	۱۹۹۸۱۱۷۴۱۳	۰۲۱-۲۶۷۶۷۲۰۸	۰۸:۰۰-۱۶:۳۰	۰۸:۰۰-۱۲:۰۰

پیوست ۲: الزامات مواد آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

الزامات مربوط به ماده ۲ آئین نامه

بر اساس بند ح ماده (۲) آیین نامه دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو دستورالعملی که به منظور تعیین شیوه مربوط به امور خدمات فروش خودرو، شاخص ها و نحوه ارزیابی عرضه کننده، واسطه خدمات فروش و نمایندگی های آن و همچنین رده بندی و پایش عملکرد آنها می باشد. جزئیات این دستورالعمل به همراه کلیه شاخص ها و پارامترهای مد نظر در پیوست الف تشریح گردیده است.

بر اساس بند غ ماده (۲) آیین نامه قطعه ایمنی خودرو قطعاتی است که عیب آنها موجب احتمال صدمه جسم، جان و مال اشخاص گردد. فهرست قطعات فوق به شرح قطعات ایمنی مربوط به خودرو در پیوست ب تشریح گردیده است.

بر اساس بند ف ماده (۲) آیین نامه عیب ایمنی، عیوبی است که احتمال ایجاد صدمه به جسم، جان و مال اشخاص گردد.

فهرست عیوب ایمنی مربوط به خودرو در پیوست ج تشریح گردیده است. همچنین عیوب و قطعات ایمنی در موتور سیکلت به همراه فهرست قطعات مشمول استاندارد ملی در این پیوست تشریح گردیده است.

بر اساس بند ق ماده (۲) آیین نامه قطعات و مواد مصرفی، قطعات و موادی مانند روغن ها (نظیر روغن موتور و گیربکس)، مایعات (نظیر مایع ضد یخ و مایع شیشه شوی)، فیلترها (نظیر فیلتر بنزین، هوا و روغن) و سایر قطعات و موادی که فهرست آن به شرح ذیل می باشد.

قطعه و ماده مصرفی
روغن ها نظیر روغن موتور، گیربکس، ترمز و هیدرولیک
مایعات نظیر مایع ضد یخ، مایع شیشه شوی
فیلترها نظیر فیلتر بنزین، فیلتر هوا

الزامات مربوط به ماده ۳ آئین نامه

- عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود با توجه به ماده (۳) آیین نامه، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و در نظر گرفتن موارد ذیل اقدام نماید:
- مشخصات خودرو شامل مشخصات فنی، مشخصات ظاهری، بیرونی و داخلی خودرو، آپشن ها، تودوزی، رینگ ها، ابعاد، وسایل جانبی، رنگ های قابل ارائه به مشتری، به همراه نمای ۳۶۰ درجه داخل و خارج خودرو باید به مشتری اطلاع رسانی شود.
 - مشخصات و اطلاعات کاملی از سازنده خودرو و نشان تجاری محصول باید در سامانه موجود باشد. عرضه کننده موظف است برابر با تبصره ماده (۳) آیین نامه، حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.
 - حداقل ۲۰ درصد از میزان فروش هر مدل خودرو در هر نوبت می بایست به صورت اینترنتی و منحصرا به مشتری اختصاص داده شده و نمایندگی به هیچ عنوان حق خرید اینترنتی نداشته باشد.
 - اتصال فروش اینترنتی به کد نمایندگی مجاز نمی باشد. لیکن مشتری امکان انتخاب نمایندگی مورد نظر خود جهت تحویل خودرو را بدون محدودیت در ظرفیت و موقعیت مکانی دارا باشد.
 - اطلاع رسانی شرایط فروش باید از طریق نصب بر روی تابلوی اصلی نمایندگی، سامانه اطلاع رسانی در سایت و در خصوص مشتریان پیشین از طریق پیامک و شبکه های اجتماعی یا تماس تلفنی صورت گیرد.

الزامات مربوط به ماده ۴ آئین نامه

- سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش براساس تبصره ۲ ماده (۴)، به صورت روزشمار محاسبه می شود.
- عرضه کننده موظف است شرایط فروش خود را با توجه به پارامترهای ذیل شفاف سازی کند:
- قیمت خودرو، زمان تحویل (ماه و هفته)، نحوه محاسبه روزها با تاکید بر تعطیل و غیر تعطیل، نحوه پرداخت (زمان بندی)، شرایط محاسبه خسارت

دیرکرد، زمان پرداخت خسارت دیرکرد (بازه زمانی هفت روزه)، شرایط فروش (فوری، پیش فروش، مشارکت)، رنگ خودرو، آپشن خودرو، مدل خودرو، شرایط تسهیلات ویژه، سود مشارکت، سود انصراف

الزامات مربوط به ماده ۵ آئین نامه

عرضه کننده خودرو موظف است قبل از اقدام به پیش فروش خودرو برابر ماده (۵) آیین نامه مجوز مربوط شامل تعداد خودروی قابل عرضه تولید داخل و وارداتی را با رعایت ضوابط ذیل اخذ نماید.

• شرکت عرضه کننده خودرو داخلی بایستی برای اخذ مجوز پیش فروش خودرو به معاونت امور صنایع (دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه) وزارت صنعت، معدن و تجارت مراجعه نمایند.

• شرکت عرضه کننده خودرو وارداتی بایستی برای اخذ مجوز پیش فروش خودرو به سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان مراجعه نمایند.

• شرکت عرضه کننده خودرو (تولید داخل و وارداتی) موظف به درج و اعلام شماره و تاریخ مجوز اخذ شده در آگهی فروش و تبلیغات خود می باشند.

• سقف پیش فروش برای خودروهای تولید داخل بر اساس رابطه ذیل تعیین می شود:

(تعهدات قبلی فروش - (آمار تولید واقعی سه ماه قبل $x 4 \times 50\%$) = سقف پیش فروش

• سقف پیش فروش برای خودروهای جدید تولید داخل بر اساس رابطه ذیل تعیین می شود:

(میزان ثبت سفارشات معتبر مجموعه اجزاء و قطعات تولید هر دستگاه $x 50\%$) = سقف پیش فروش

• صدور مجوز پیش فروش برای خودرو تولید داخل منوط به ارائه اسناد معتبر مبنی بر وجود قطعات منفصله مورد نیاز در انبار شرکت، گمرک جمهوری اسلامی ایران، اسناد حمل و یا گشایش اعتبار، عدم منع شماره گذاری خودرو مورد نظر می باشد.

• سقف پیش فروش برای خودرو وارداتی بر اساس رابط ه ذیل تعیین می شود:

(تعهدات معوق فروش - (میزان ثبت سفارش معتبر $x 50\%$) = سقف پیش فروش

- صدور مجوز پیش فروش برای خودروهای وارداتی منوط به ارائه اسناد معتبر مطابق جدول ذیل میباشد:

ردیف	نام خودرو	تعداد ثبت سفارش معتبر	تعداد خودرو در حال حمل به کشور	تعداد خودرو موجود در گمرک	تعداد تعهدات معوق	تعداد مورد نظر در برنامه فروش

- تکرار پیش فروش در طول دوره منوط به عدم وجود تعهدات معوق در پیش فروش های صورت گرفته و ارائه درخواست مجدد بر اساس رویه فوق می باشد.
- شرکت های عرضه کننده خودرو داخلی و وارداتی می بایست در پایان هر ماه آمار مربوط به عملکرد شرکت (تولید، واردات، صادرات، فروش فوری، پیش فروش، میزان تعهدات و تحویل خودرو) را به دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه و سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان اعلام نمایند.
- تاریخ اخذ مجوز به همراه تعداد خودروی مجاز قابل فروش میبایست در اطلاعیه پیش فروش لحاظ شده و اطلاع رسانی گردد.

الزامات مربوط به ماده ۶ آئین نامه

- عرضه کننده موظف است مطابق با ماده (۶) آیین نامه نسبت به عقد قرارداد فروش با مصرف کننده اقدام نماید. در قرارداد فروش قید مشخصات خودرو مورد نظر از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ و شرایط موضوع قرارداد مانند قیمت فروش، نرخ سود مشارکت، تاریخ تحویل خودرو با تعیین ماه و هفته تحویل، خسارت تأخیر در تحویل، فهرست متعلقات الزامی همراه خودرو از قبیل رادیو پخش، چرخ زاپاس، جک، آچار چرخ، کفپوش متحرک، مثلث خطر و تجهیزات درخواستی و ارائه یک نسخه از اصل قرارداد به مصرف کننده، الزامی است.
- هر گونه واریز وجه قبل از انعقاد قرارداد مجاز نبوده و میبایست پس از اطلاع از شرایط کامل قرارداد و ویژگی های محصول و تایید و امضای طرفین صورت پذیرد.

- فرمت قرارداد فروش و پیش فروش و ... میبایست توسط عرضه کننده تهیه و از طریق سامانه های ارتباطی در معرض دید مصرف کننده قرار گیرد. ضمناً یک نسخه به روزرسانی شده از این فرمت میبایست در سامانه اطلاع رسانی عرضه کننده بارگذاری گردد.
 - قرارداد فروش یا پیش فروش منعقد با کلیه مصرف کنندگان میبایست از طریق اعلام شناسه کاربری و رمز ورود در داخل سامانه ارتباطی شرکت عرضه کننده قابل ردیابی باشد.
 - در صورت تعیین شرایط و تسهیلات ویژه فروش، این امر میبایست به طور شفاف در قرارداد منعقد منعکس گردد.
- الزامات مربوط به ماده ۷ آئین نامه**
- با استناد به تبصره ۲ ماده (۷) در صورتی که مصرف کننده ظرف پانزده روز کاری پس از ابلاغ دعوت نامه کتبی عرضه کننده، نسبت به تصفیه حساب خودرو موضوع قرارداد اقدام ننماید، عرضه کننده می تواند خودرو را به سایر متقاضیان تحویل و نوبت مصرف کننده را به موعد دیگری که نحوه تعیین آن در قرارداد مشخص شده، موکول نماید.
- عرضه کننده موظف است در فواصل زمانی مختلف و از طریق شیوه های ابلاغی (مراجعه به سیستم، گزارش گیری و ...) نسبت به اطلاع رسانی دعوت نامه های صادر شده اقدام نماید.
 - امکان پیگیری روند خرید خودرو توسط مشتری وجود داشته باشد.
 - عرضه کننده میبایست مکانیزمی به منظور حصول اطمینان از اطلاع رسانی موثر به مصرف کنندگان در خصوص صدور دعوتنامه، طراحی و پیاده سازی کند.
- الزامات مربوط به ماده ۹ آئین نامه**
- عرضه کننده موظف است بر اساس ماده (۹) آیین نامه در زمان تحویل خودروی درخواستی مصرف کننده را در حضور وی کنترل نموده و پس از حصول اطمینان از عدم وجود عیب خودرو را تحویل دهد.
- خودروی تحویلی به مشتری میبایست کاملاً تمیز و عاری از هر گونه گرد و غبار باشد، به نحوی که امکان بررسی خودرو توسط مشتری از حیث ایرادات

ظاهری بدنه و داخل خودرو میسر گردد.

• خودروی تحویلی به مشتری میبایست کمتر از ۹۹ کیلومتر پیمایش نموده باشد.

الزامات مربوط به ماده ۱۱ آئین نامه (نحوه کنترل الزامات خدمات فروش و پس از فروش)

عرضه کننده موظف است نسبت به تهیه نظامات و دستورالعمل‌های خدمات زیر از قبیل تعیین حداقل سطح کمی و کیفی واسطه های فروش و خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز اقدام و بر حسن اجرای آن، در چارچوب مفاد این ماده نظارت نماید:

الف – فرآیند فروش :

عرضه کننده موظف است در سامانه اطلاع رسانی خود با توجه به ماده (۳) آیین نامه، نسبت به فروش اینترنتی محصولات با قید مشخصات خودرو و شرایط فروش از قبیل نشان تجاری، نوع، تیپ، رنگ، تجهیزات درخواستی، قیمت خودرو، سود مشارکت، زمان تحویل و در نظر گرفتن موارد ذیل اقدام نماید.

• مشخصات خودرو شامل مشخصات فنی، مشخصات ظاهری، بیرونی و داخلی خودرو، آپشن ها، تودوزی، رینگ ها، ابعاد، وسایل جانبی، رنگ های قابل ارائه به مشتری، به همراه نمای ۳۶۰ درجه داخل و خارج خودرو باید به مشتری اطلاع رسانی شود.

• مشخصات و اطلاعات کاملی از سازنده خودرو و نشان تجاری محصول باید در سامانه موجود باشد. عرضه کننده موظف است برابر با تبصره ماده (۳) آیین نامه، حداقل دو روز کاری قبل از اجرای فرآیند فروش شرایط موصوف را اطلاع رسانی عمومی نماید.

• حداقل ۲۰ درصد از میزان فروش هر مدل خودرو در هر نوبت میبایست به صورت اینترنتی و منحصرا به مشتری اختصاص داده شده و نمایندگی به هیچ عنوان حق خرید اینترنتی نداشته باشد.

• اتصال فروش اینترنتی به کد نمایندگی مجاز نمیباشد. لیکن مشتری امکان انتخاب نمایندگی مورد نظر خود جهت تحویل خودرو را بدون محدودیت در ظرفیت و موقعیت مکانی دارا باشد.

• اطلاع رسانی شرایط فروش باید از طریق نصب بر روی تابلوی اصلی نمایندگی، سامانه اطلاع رسانی در سایت و در خصوص مشتریان پیشین از طریق پیامک

و شبکه های اجتماعی یا تماس تلفنی صورت گیرد.

عرضه کننده موظف است مکانیزم فروش خودرو را در سطح سازمان و نمایندگی های تحت پوشش طرح ریزی نماید.

شاخص های اثربخشی در این فرآیند عبارتند از :

۱. درصد خودروهای به موقع تحویل شده نسبت به کل خودروهای فروخته شده به تفکیک مدل

۲. متوسط زمان تاخیر در تحویل در خودروهای با تاخیر تحویل شده

۳. درصد قراردادهای تغییر یافته نسبت به کل قرارداد های فروش

۴. درصد خودروهای تحویلی نامنطبق با درخواست مشتریان نسبت به کل خودروهای فروخته شده

۵. رضایتمندی مصرف کنندگان از فرآیند فروش خودرو

ب- فرآیند و نظام پرداخت سود و خسارت متعلقه به مصرف کننده:

سود انصراف و خسارت تأخیر مندرج در بخش ضوابط فروش براساس تبصره ۲ ماده (۴)، به صورت روزشمار محاسبه می شود.

• عرضه کننده موظف است شرایط فروش خود را با توجه به پارامترهای ذیل شفاف سازی کند:

قیمت خودرو، زمان تحویل (ماه و هفته)، نحوه محاسبه روزها با تاکید بر تعطیل و غیر تعطیل، نحوه پرداخت (زمان بندی)، شرایط محاسبه خسارت دیرکرد،

زمان پرداخت خسارت دیرکرد (بازه زمانی هفت روزه)، شرایط فروش (فوری، پیش فروش، مشارکت)، رنگ خودرو، آپشن خودرو، مدل خودرو، شرایط تسهیلات

ویژه، سود مشارکت، سود انصراف

شاخص های اثربخشی این فرآیند

۱. درصد خسارات (دیرکرد و توقف) پرداختی به کل خسارات تعیین شده

۲. درصد سود (مشارکت و انصراف) پرداختی به کل سود تعیین شده

۳. میزان رضایت مشتریان از فرآیند پرداخت سود (مشارکت و انصراف) و خسارت (دیرکرد و توقف)

۴. متوسط زمان پرداخت خسارت (دیرکرد و توقف)

۵. متوسط زمان پرداخت سود (مشارکت و انصراف)

پ- بازرسی قبل از تحویل خودرو :

عرضه کننده خودرو موظف است بر اساس ماده (۹) آیین نامه کلیه خودروهای فروخته شده را پیش از تحویل مورد بازرسی قرار داده و نهایتاً خودروی بی عیب و نقصی را به مشتری تحویل نماید.

• خودروی تحویلی به مشتری میبایست کاملاً تمیز و عاری از هر گونه گرد و غبار باشد، به نحوی که امکان بررسی خودرو توسط مشتری از حیث ایرادات ظاهری بدنه و داخل خودرو میسر گردد.

• خودروی تحویلی به مشتری میبایست کمتر از ۹۹ کیلومتر پیمایش نموده باشد.

شاخص اثربخشی این فرآیند

نسبت خودروهای مراجعه کرده به تعمیرگاه قبل از سرویس اولیه ناشی از عدم اجرای PDS نسبت به کل خودروهای فروخته شده

ت - حمل مناسب خودرو از محل عرضه کننده تا نمایندگی مجاز :

عرضه کننده خودرو موظف است کلیه خودروهای فروخته شده را با در نظر گرفتن الزامات کیفی و ایمنی به محل نمایندگی های مجاز فروش حمل نماید.

شاخص های اثربخشی این فرآیند

۱. متوسط پیمایش خودروهای تحویل شده

۲. تعداد خودروهای حمل شده با خودرو بر نسبت به کل خودروهای حمل شده

۳. توضیح فرآیند مطابق دستورالعمل خدمات پس از فروش

ث- نظام آموزش کارکنان شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز :

شرکت عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش خودرو می بایست اقدامات لازم را در جهت تدوین استاندارد، نیازسنجی، برنامه ریزی و اجرای فرآیند آموزشی و کنترل مهارت و اندازه گیری میزان اثربخشی کارکنان نمایندگی های مجاز و شبکه خدمات پس از فروش بر اساس قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و آیین نامه اجرائی آن، انجام دهد.

پارامترهای مورد نظر در این حوزه عبارتند از:

۱. تدوین استاندارد آموزشی کارکنان

استاندارد آموزشی بر اساس جزوات آموزشی و دستورالعمل های فنی و تعمیراتی تخصصی خودروهای تحت مسئولیت به زبان فارسی تدوین می گردد.

۲. شناسایی و صحه گذاری کارکنان

شناسایی کارکنان شبکه نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش از طریق دریافت فهرست نفرات در بازه های زمانی مشخص (۶ ماهه یا کمتر) صورت می گیرد.

صحه گذاری کارکنان شبکه از طریق بازدیدهای ادواری نمایندگی های مجاز صورت می پذیرد.

۳. نیازسنجی آموزش

بررسی نیازهای آموزشی کارکنان حاضر در نمایندگی های مجاز در تطابق با استاندارد آموزشی هر پست

۴. برنامه ریزی و اجرای دوره های آموزشی

در این راستا دو نوع برنامه آموزشی بلند مدت و جاری مورد نظر بوده که هر دو می بایست مطابق با نیازسنجی طرح ریزی گردد و برنامه جاری در بازه های زمانی حداکثر یک ساله طرح ریزی گردد.

۵. پایش اثربخش دوره های آموزشی

پایش اثربخش دوره های آموزشی در چهارسطح شامل جمع آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل، تعریف اقدامات اصلاحی و پیگیری و اجرای اقدامات مورد بررسی

قرار می گیرد. در این راستا اطلاعات مورد نظر می تواند از طریق برگزاری آزمون های عملیاتی یا مهارت محور در خصوص نحوه عیب یابی و تعمیرات خودرو استخراج و هدف گذاری لازم صورت پذیرد.

ج- پذیرش، گردش کار خدمات قابل ارائه، برنامه ریزی تعمیرات و ترخیص خودرو به نمایندگی مجاز:

تدوین و ابلاغ ضوابط مربوط به پذیرش، برنامه ریزی تعمیرات، گردش کار و ترخیص خودرو به نمایندگی های مجاز و نظارت بر حسن اجرای آن بر اساس الزام آئین نامه اجرایی قانون.

پارامترهای مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

۱. طراحی مکانیزم پذیرش خودرو در نمایندگی ها به همراه فرم های مرتبط

شامل مواردی نظیر ثبت اظهارات مشتری، اعلام زمان و هزینه تقریبی تحویل خودرو، بررسی ظاهری خودرو، اخذ تاییدیه مشتری و ..

۲. طراحی مکانیزم ظرفیت سنجی و برنامه ریزی تعمیرات خودرو در نمایندگی ها به همراه فرم های مرتبط

شامل مراحل از قبیل ظرفیت سنجی تعمیرگاهی، برنامه ریزی تعمیرات خودرو، برآورد تجهیزات و قطعات مورد نیاز، برآورد زمان تقریبی تعمیرات، شناسایی انحراف و ...

۳. طراحی مکانیزم ترخیص خودرو در نمایندگی ها به همراه فرم های مرتبط

شامل مراحل از قبیل ارائه صورت وضعیت تعمیرات و قطعات، ارائه توضیحات لازم در خصوص تعمیرات انجام شده به مشتری، کنترل کیفیت تعمیرات، تست خودرو در حضور مشتری به همراه فرم های مرتبط

۴. در نظر گرفتن الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت در رویه های فوق الذکر

الزاماتی نظیر تحویل قطعات داغی به مشتریان، هماهنگی با مشتریان در صورت تغییر زمان تحویل خودرو و ..

ج- راهنمای تعمیراتی بخشهای مختلف خودرو :

تدوین و توزیع دستورالعمل های فنی و تعمیراتی و راهنمای استفاده از ابزار مخصوص.

پارامترهای مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

۱. تدوین کتابچه راهنمای تعمیرات بر اساس ماده ۱۰ آیین نامه با در نظر گرفتن مواردی نظیر تعمیرات حوزه های مختلف خودرو (سیستم موتور، سیستم انتقال قدرت، سیستم برق و تهویه مطبوع، سیستم ترمز، دستگاه عیب یاب و ابزارهای مخصوص)

۲. طراحی سیستم ارسال اطلاعاتی های فنی در خصوص نحوه عیب یابی و تعمیرات خودرو

ح- نظام تامین و توزیع به موقع کلیه قطعات مورد نیاز واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز :

طراحی و اجرای مکانیزمی جهت برنامه ریزی و سفارش گذاری و تامین بر اساس نرخ مصرف و لیدتایم (مدت زمان تامین از لحظه سفارش تا انبارش نمایندگی) و نقطه سفارش و ذخیره احتیاطی، طرح ریزی اقدامات مقتضی در زمان مواجهه با نقطه ذخیره احتیاطی یا عدم موجودی، کنترل کیفیت، ردیابی، انبارش و توزیع مناسب قطعات یدکی و ابزارمخصوص، هدف گذاری، تعیین، اندازه گیری و پایش شاخص ها و تعریف اقدامات اصلاحی مرتبط در جهت بهبود و رعایت چیدمان مناسب قطعات

شاخص های مورد نظر در این حوزه عبارتند از:

۱. نرخ مصرف قطعات یدکی

۲. مدت زمان تامین قطعات از لحظه سفارش

۳. نقطه سفارش

۴. نقطه ذخیره احتیاطی

۵. درصد پاسخگوئی به درخواست های تامین قطعات یدکی (Service Rate)

۶. تعداد اعلام عدم موجودی قطعات به نمایندگی ها نسبت به کل در خواست ها

۷. نسبت تعداد شکایات خدمات از عدم تامین قطعات به کل شکایات خدمات

۸. نسبت قطعات زیر نقطه ذخیره احتیاطی به کل قطعات

۹. مدت زمان پاسخگویی از لحظه سفارش تا زمان حمل به هر نمایندگی

۱۰. مدت زمان پاسخگویی از زمان حمل تا رسیدن به انبار نمایندگی

مطابق با ماده ۲۵ آئین نامه اجرائی واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز چنانچه به علت عدم کیفیت تعمیرات، سهل انگاری و یا استفاده از قطعات غیر استاندارد (از قبیل قطعات معیوب یا غیرشرکتی)، خسارتی را متوجه مصرف کننده نماید، موظف به جایگزین کردن قطعات، رفع نقصان خدمات بدون دریافت وجه و جبران خسارات وارده می باشد.

عرضه کننده خودرو / شرکت های واسطه خدمات پس از فروش می بایست ابزارهای درج شده در دستورالعمل های فنی خودروها را تهیه و توزیع نماید.

خ- نظام تشویق، تنبیه و اعطا و لغو نمایندگی بهای مجاز خود:

تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی های مجاز براساس الزام آیین نامه و با در نظر گرفتن نتایج رتبه بندی نمایندگی های مجاز مطابق با دستورالعمل شرایط و ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

۱. تدوین دستورالعمل اعطا و لغو نمایندگی های مجاز

۲. بر اساس ماده ۲۷ آئین نامه، صرفاً نمایندگی هایی قابل اعطا می باشند که دارای سطح کیفی قابل قبول، مطابق با ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش باشند.

۳. لغو نمایندگی های با سطح کیفی غیر قابل قبول (مطابق با ضوابط فوق الذکر)

د- ارتقای کمی و کیفی شبکه نمایندگی های مجاز خود:

۱. طرح ریزی و اجرای سیستم نظارتی بر نمایندگی های مجاز بر اساس پارامترهایی مانند مهارت استفاده از دستورالعمل های فنی و راهنمای ابزار مخصوص، بررسی ارائه و صحت صورت وضعیت کامپیوتری به مشتری، فرآیندهای پذیرش، برنامه ریزی، ترخیص و الزامات آیین نامه و اندازه گیری اثربخشی آن
۲. بر اساس ماده ۲۷، عرضه کننده موظف است ضوابط استاندارد ملی شیوه ارائه خدمات پس از فروش (استاندارد شماره ۱۹۱۱۷) و دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش را در شبکه نمایندگی های مجاز فروش و خدمات پس از فروش خود رعایت نماید.
۳. تدوین طرح توسعه شبکه نمایندگی مجاز شرکت عرضه کننده یا واسطه خدمات پس از فروش با در نظر گرفتن پارامترهایی نظیر تعداد خودروهای عرضه شده، ضریب مراجعه تعمیراتی، نحوه توزیع و پراکنش خودرو ها و نمایندگی های مجاز و ... بر اساس الزامات قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و آیین نامه اجرائی
۴. ایجاد سامانه ارتباطی بین مصرف کننده و شرکت امداد خودرو و همچنین بین شبکه امداد و امداد رسانی و اطلاع رسانی نحوه و شرایط امداد رسانی به تمامی مصرف کنندگان
۵. توسعه شبکه ارتباطی رایانه ای بین مشتریان و عرضه کنندگان خودرو یا واسطه های خدمات پس از فروش مطابق با ماده ۱۶ آیین نامه ه با قابلیت هایی مانند امکان اطلاع از مکان و خودروهای تحت مسئولیت، از زمان و نحوه و شرایط پذیرش و بین نمایندگی های مجاز و عرضه کننده خودرو با قابلیت هایی مانند اقدامات صورت گرفته تمام مشتریان، قطعات تعویض و تعمیر شده، صورت هزینه و محاسبه زمان و هزینه خواب خودرو بر اساس آیین نامه اجرائی قانون پیاده سازی سیستم نوبت دهی در کلیه نمایندگی های مجاز شرکت عرضه کننده خودرو از طریق طراحی سامانه

ذ - اطلاع رسانی شفاف رتبه نمایندگی و حقوق مشتریان در محل پذیرش نمایندگی مجاز :

۱. نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو موظفند مشتریان را به شکل اثربخشی از رتبه کسب شده و الزامات حقوق مشتریان مطلع نمایند.
۲. تابلوی حقوق مشتریان می بایست در قطع حداقل ۸۲ در محل پذیرش نمایندگی و در معرض دید مشتریان صورت پذیرد.

۳. تابلوی رتبه نمایندگی های مجاز نیز می بایست حداقل در قطع A۲ و با در نظر گرفتن شاخص های ارزیابی نمایندگی شامل نیروی انسانی، امکانات و تجهیزات، فرآیندهای مرتبط با الزامات حقوق مصرف کننده، رضایت مشتریان و امتیازات تشویقی و در معرض دید مشتریان نصب گردد.

ر - نظام نظرسنجی از مراجعین کلیه نمایندگی های مجاز :

۱. طراحی پرسشنامه سنجش رضایتمندی مشتریان حوزه خدمات پس از فروش با در نظر گرفتن شاخص هایی نظیر، برخورد کارکنان، اصول حرفه ای کار، زمان و هزینه خدمات و قطعات و ...

۲. طرح ریزی و اجرای مکانیزم نظرسنجی از مشتریان مراجعه کننده به تعمیرگاه های مجاز با در نظر گرفتن روش های نمونه گیری آماری در دوره های زمانی مشخص

۳. استخراج و جمع آوری نتایج رضایتمندی مشتریان

۴. تحلیل نتایج رضایتمندی با استفاده از فنون آماری متداول و مرتبط

۵. تعریف و اجرای اقدامات اصلاحی و پروژه های بهبود ناشی از تحلیل نتایج مشتریان

ز - ساز و کار ردیابی قطعات به ویژه قطعات ایمنی نصب شده بر روی خودرو:

۱. طرح ریزی و پیاده سازی سیستم کدینگ قطعات یدک به تفکیک تامین کنندگان

۲. طراحی بانک های اطلاعاتی قطعات به همراه کدهای مرتبط

۳. کنترل، نظارت و ردیابی قطعات با استفاده از بانک های اطلاعاتی کدینگ قطعات

ژ- نظام رسیدگی به شکایات و تعیین تکلیف موضوع با رعایت ضوابط قانونی ظرف ۲۰ روز :

۱. شرکت عرضه کننده خودرو موظف است مکانیزمی جهت رسیدگی به شکایات مشتریان طراحی و اجرا نماید. در خصوص پاسخگویی به شکایات مشتریان

می بایست دسترسی آسان برای مشتریان ایجاد و اطلاع رسانی لازم را انجام دهد .

۲. کلیه شکایات واصله به شرکت عرضه کننده و نمایندگی های مجاز می بایست از طریق سامانه ای ثبت و ضبط گردد.

۳. شرح ارجاعات کلیه شکایات به هر یک از واحدهای مرتبط می بایست ثبت و قابل ردیابی باشد.

۴. در طول فرآیند رسیدگی به شکایات، شرکت عرضه کننده خودرو می بایست به طور مستمر مشتری را در جریان اقدامات انجام شده قرار دهد. شاخص های مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

۱. نسبت شکایات مختومه شده به کل شکایات دریافتی

۲. متوسط زمان مختومه نمودن شکایات

۳. نرخ تنوع پذیری شکایات

۴. نرخ تکرار پذیری شکایات

س- نظام ارایه خدمات سیار و طرحهای امدادی در دوره تضمین و دوره تعهد برای مشترکین خود:

۱. طرح ریزی فرآیند خدمات رسانی سیار با در نظر گرفتن پارامترهایی نظیر تعداد خودروهای عرضه شده، ضریب درخواست خدمات امدادی، متوسط زمان خدمات امدادی، ساعات خدمت رسانی، استانداردها و نیاز سنجی آموزشی و اندازه گیری اثربخشی آنها.

۲. تعیین فهرست تجهیزات استاندارد خدمات امدادی و تدوین برنامه جهت تجهیز خودروها و اجرای آن

۳. طراحی مکانیزم نظارت بر خدمات امدادی شامل نظارت بر قطعات و تجهیزات امداد، آموزش کارکنان امداد، خودرو، هزینه اجرت ها و قیمت قطعات و نحوه تامین آنها، نحوه ارائه صورت وضعیت به مشتریان و سنجش رضایت آنان و ... بر اساس الزامات قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و آیین نامه اجرائی آن

۴. تعهد عرضه کننده خودرو در خصوص پرداخت هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیرقابل تعمیر به نزدیک ترین نمایندگی مجاز (به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد) در دوران ضمانت

شاخص های مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

۱. متوسط زمان رسیدن امدادگر به محل امداد از لحظه تماس مشتری
۲. میزان رضایتمندی مشتریان فرآیند خدمات رسانی سایر
۳. درصد پرداخت هزینه های حمل و بارگیری خودروها در دوران ضمانت
۴. درصد پاسخگویی به درخواست های امداد جاده ای مشتریان

الزامات مربوط به ماده ۱۲ آئین نامه

شرایط و ضوابط ضمانت خودر و بر اساس ماده ۱۲ آیین نامه، رنگ بدنه و ضمانت قطعات و خدمات می بایست از طریق کتابچه گارانتی به مشتریان اطلاع رسانی گردد.

الزامات مربوط به ماده ۱۳ آئین نامه

عملکرد صحیح سیستم و قطعات کیسه هوا براساس استانداردهای ابلاغی در دوران تعهد علاوه بر دوره تضمین همانطور که در تبصره ۲ ماده ۱۳ اشاره شده است، بر عهده عرضه کننده خودرو می باشد. به طوری که در صورت بروز نقص در سیستم کیسه هوا حتی در دوران تعهد، جبران خسارات و تامین هزینه های مرتبط بر عهده عرضه کننده خودرو خواهد بود.

فهرست قطعاتی که با ارجاع به تبصره ۱ ماده ۱۳ به عنوان قطعات و مواد مصرفی قلمداد نشده از جمله تجهیزات کاهنده آلاینده گی هوا شامل کربن کنیستر، کاتالیست کانورتور، حسگر دوم اکسیژن و عمر کارکرد آنها کمتر از مدت زمان مورد نظر در دوره تضمین خودرو می باشد، به شرح جدول ذیل خواهد بود.

نام قطعات		زمان تضمین کارکرد
صفحه کلاچ	صفحه کلاچ	نصف مدت زمان دوره ضمانت
لنت ترمز	لامپ ها	حداقل کارکرد معادل ده هزار کیلومتر از تحویل خودرو
شمع موتور	تسمه ها	
تیغه برف پاکن		
کربن کنیستر	کربن کنیستر	حداقل ۱۸ ماه یا ۳۰ هزار کیلومتر
حسگر دوم اکسیژن		

- مطابق ابلاغیه شماره ۶۰/۲۱۰۴۶۳ مورخ ۹۶/۱۰/۲ معاونت امور اقتصادی و بازرگانی وزارت صنعت، معدن و تجارت با موضوع دستورالعمل اجرایی فروش و خدمات پس از فروش تایر و تیوپ، (پیوست ۵) دوران ضمانت لاستیک حداقل معادل با دوره ضمانت خودرو تعریف می گردد.
- در خصوص لاستیک و سیستم پخش صوت در خودروها ضمانت بر عهده شرکت عرضه کننده خودرو می باشد.

الزامات مربوط به ماده ۱۷ و ۱۹ آئین نامه

شرکت عرضه کننده خودرو می بایست فرآیند پرداخت خسارت توق ف خودرو را برابر با ماده ۱۷ و ۱۹ را به طور سیستماتیک طراحی نموده و در صورت شمول در هر نوبت، زمان و هزینه توقف خودرو را بدون درخواست مشتری از طریق صورتحساب به ایشان اعلام و پرداخت نماید.

شاخص مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

- ✓ نسبت هزینه توقف پرداخت شده به کل هزینه توقف خودرو مشتریان مشمول
- ✓ نسبت مشتریان مشمول دریافت خسارت توقف خودرو به کل مراجعات

✓ نسبت مشتریان برخوردار از افزایش دوره ضمانت به دلیل توقف به کل مشتریان مشمول

الزامات مربوط به ماده ۲۱ آئین نامه

عرضه کننده در دوران تعهد موظف است از طریق واسطه خدمات پس از فروش و یا نمایندگی های مجاز نسبت به پذیرش تمام خودروهای تحت مسئولیت خود و همچنین سایر خودروهای مشابه وارداتی توسط اشخاص حقیقی و حقوقی فاقد نمایندگی رسمی مطابق با دستورالعمل ابلاغی وزارت اقدام نماید. این دستورالعمل در پیوست د تشریح گردیده است.

الزامات مربوط به ماده ۲۲ آئین نامه

شرکت عرضه کننده خودرو میبایست در خصوص ارائه و صحت صورتحساب و نیز بررسی شکایاتی با موضوع عدم ارائه صورت وضعیت، دریافت هزینه های مازاد و ... نسبت به نظارت بر هزینه های دریافتی اقدام نماید. شاخص مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

✓ درصد اخذ تاییدیه کمیسیون هیات عالی نظارت در خصوص نرخ خدمات و قطعات موضوع رعایت بند ط ماده ۲ آیین نامه در سطح کشور

✓ درصد رعایت نرخ مصوب تاییدیه کمیسیون هیات عالی نظارت در خصوص نرخ خدمات و قطعات موضوع رعایت بند ط ماده ۲ آیین نامه در سطح کشور

الزامات مربوط به ماده ۲۳ آئین نامه

به استناد ماده ۲۳ آیین نامه ارائه صورتحساب به مصرف کننده، و تضمین خدمات ارائه شده به مدت دو ماه یا سه هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد و ضمانت قطعات به مدت شش ماه یا ده هزار کیلومتر، هر کدام زودتر فرا برسد، میبایست صورت پذیرد. در این خصوص شرکت عرضه کننده خودرو میبایست مکانیزمی طراحی نموده و از طریق درج در صورتحساب موضوع را به مشتریان اطلاع رسانی نماید. ارائه صورتحساب تضمین قطعات و خدمات در خصوص مشتریان دوران تعهد نیز مشمول این ماده می گردد.

الزامات مربوط به ماده ۲۶ آئین نامه

ماده ۲۶ - تعیین تعداد نمایندگی های مجاز توسط عرضه کنندگان انواع خودرو مطابق ضوابط ذیل می باشد.

الف - مربوط به عرضه کنندگان خودروهای سبک

ردیف	تعداد عرضه خودرو	حداقل تعداد نمایندگی فعال	محل استقرار نمایندگی
۱	تا ۵۰۰ دستگاه	یک	بر اساس توزیع پراکندگی خودرو در سطح کشور
۲	از ۵۰۰ تا ۵۰۰۰ دستگاه	به ازای افزایش هر ۵۰۰ دستگاه یک واحد	
۳	بیش از ۵۰۰۰ دستگاه	مازاد بر بند فوق بر اساس فرمول مندرج در تبصره این ماده	

ب - مربوط به عرضه کنندگان خودروهای سنگین درون شهری

ردیف	تعداد عرضه خودرو	حداقل تعداد نمایندگی فعال در هر استان	محل استقرار نمایندگی
۱	تا ۳۰۰ دستگاه	یک	بر اساس توزیع پراکندگی خودرو در سطح کشور
۲	از ۳۰۰ تا ۳۰۰۰ دستگاه	به ازای افزایش هر ۳۰۰ دستگاه یک واحد	
۳	بیش از ۳۰۰۰ دستگاه	مازاد بر بند فوق بر اساس فرمول مندرج در تبصره این ماده	

ج - عرضه کننده انواع خودروهای سنگین برون شهری

ردیف	تعداد عرضه خودرو	حداقل تعداد نمایندگی فعال در هر استان	محل استقرار نمایندگی
۱	تا ۳۰۰۰ دستگاه	۱۲ نمایندگی در محورهای مورد اشاره	محور اول شامل استان های اردبیل، گیلان و مازندران محور دوم شامل استان های گلستان و خراسان شمالی محور سوم شامل استان های سمنان و خراسان رضوی محور چهارم شامل استان های زنجان، آذربایجان شرقی و آذربایجان غربی محور پنجم شامل استان های مرکزی، همدان و کردستان محور ششم شامل استان های لرستان، کرمانشاه و ایلام محور هفتم شامل استان های یزد و کرمان محور هشتم شامل استان های بوشهر و هرمزگان محور نهم شامل استان های فارس، کهگیلویه و بویر احمد و خوزستان محور دهم شامل استان های تهران، البرز، قم و قزوین محور یازدهم شامل استان های اصفهان و چهارمحال و بختیاری محور دوازدهم شامل استان های سیستان و بلوچستان و خراسان جنوبی
۲	بیش از ۳۰۰۰ دستگاه	مازاد بر بند فوق بر اساس فرمول مندرج در تبصره این ماده	بر اساس توزیع تردد خودروها در محوره های یاد شده

د - عرضه کنندگان انواع موتورسیکلت جهت ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان، موظفند در شهرهای استان‌هایی که در آنها به مصرف کننده موتورسیکلت عرضه شده است حداقل یک نمایندگی مجاز ایجاد نمایند. در صورت افزایش گستردگی میزان عرضه در هر یک از استان‌ها، تعیین تعداد نمایندگی‌های مجاز مطابق فرمول مندرج در تبصره این ماده می باشد.

تبصره ۱- تعیین تعداد نمایندگی‌های مجاز مازاد بر حداقل‌های مشخص شده در جدول این ماده مطابق فرمول ذیل می باشد.

$$\text{تعداد خودروهای موجود} * (\text{ضریب مراجعه خودرو در سال}) * (\text{متوسط زمان تعمیرات هر خودرو}) = \text{تعداد جایگاه‌های تعمیراتی در دوره ضمانت یا تعهد} \\ (\text{میزان ساعات کار نمایندگی در هر روز}) * (\text{تعداد روزهای کاری نمایندگی در طول سال})$$

تعداد جایگاه تعمیراتی برای خودروها در دوره تعهد + تعداد جایگاه تعمیراتی برای خودروها در دوره ضمانت = تعداد کل جایگاه‌های تعمیراتی

تبصره ۲- پس از تعیین تعداد جایگاه‌های تعمیراتی مطابق فرمول تبصره فوق، عرضه کننده می تواند بسته به سیاست‌های داخلی خود در مورد اندازه نمایندگی‌ها، نسبت به تعیین تعداد نمایندگی‌ها در هر منطقه اقدام نماید.

ذ - تعداد واحدهای خدمات سیار مورد نیاز عرضه کنندگان خودرو :

واحدهای خدمات سیار درون شهری باید به تعدادی باشد که هر امدادخواه حداکثر به میزان ۴۵ دقیقه در انتظار رسیدن امدادگر شرکت مربوطه باشد.

واحدهای خدمات سیار بین شهری باید به تعدادی باشد که هر امدادخواه حداکثر به میزان ۷۰ دقیقه در انتظار رسیدن امدادگر شرکت مربوطه باشد.

الزامات ماده ۴

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

ماده ۴ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو

چنانچه نقص یا عیب قطعات ایمنی خودرو در طول دوره ضمانت پس از سه بار تعمیر همچنان باقی باشد یا در صورتی که نقص یا عیب قطعاتی که موجب احتمال صدمه جسمی یا جانی اشخاص گردد و با یک تعمیر برطرف نشده باشد یا خودرو بیش از سی روز به دلیل تعمیرات غیر قابل استفاده بماند، عرضه کننده مکلف است حسب درخواست مصرف کننده خودروی معیوب را با خودروی نو تعویض یا با توافق، بهای آن را به مصرف کننده مسترد دارد. تبصره ۱- در صورت بروز اختلاف بین طرفین، موضوع اختلافی حسب درخواست طرفین ابتدا در هیات حل اختلاف مربوطه، متشکل از نمایندگی‌های عرضه کننده خودرو، کارشناس رسمی دادگستری و کارشناس نیروی انتظامی به ریاست کارشناس رسمی دادگستری طرح و رای لازم با اکثریت آراء صادر خواهد شد. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به رای صادره، خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود. دادگاه صالحه باید خارج از نوبت و حداکثر ظرف دو ماه انشاء رای نماید.

تبصره ۲- عرضه کننده حق واگذاری یا استفاده از خودروی مسترد شده را پیش از رفع عیب ندارد، واگذاری خودروی مزبور پس از رفع عیب و نقص قبلی و با اعلام صریح عیوب مزبور در اسناد واگذاری مجاز می باشد.

شاخص های مورد نظر در این حوزه عبارتند از :

- ✓ نسبت هزینه پرداخت شده به کل هزینه های درخواستی و قانونی مشتریان، موضوع ماده فوق الذکر
- ✓ نسبت خودروهای تعویض شده به کل درخواست های قانونی تعویض خودرو از سوی مشتریان، موضوع ماده فوق

امداد سیار

۰۲۱-۵۸۷۴۳

جهت ثبت درخواست امداد با شماره تلفن مرکز تماس و داخلی ۱ (واحد امداد)
تماس حاصل فرمایید.

شرکت آنی سرویس اصیل پارت
ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش تخصصی
خودروهای برقی آیون

تهیه و تدوین:
واحد فنی و مهندسی
واحد مارکتینگ

تابستان ۱۴۰۴

www.aniservice.co



مرکز تماس:
021-58743