



دستور العمل اعطا و لغو امتياز نمايندگی

کد : WRK-AS-06

شماره بازنگری	دلیل بازنگری	تاریخ بازنگری
۰	تدوین	۱۴۰۳/۵/۱۷

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء
سعيد نصراللهی	مدیر واحد تضمین کیفیت		
مهدی اکبری	مدیر واحد خدمات پس از فروش		
امیر عطا لطفی	مدیر کارخانه		

مدارک هنگام انتشار تحت کنترل واحد تضمین کیفیت است و در صورت بازنگری، مدارک قبلی جمع‌آوری می‌گردد.

	دستورالعمل اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	WRK-AS-06	کد سند
		0	شماره بازنگری

فهرست	صفحه
۱-هدف	۲
۲-دامنه کاربرد	۲
۳-مسئولیت ها	۲
۴-تعاریف	۲
۵-شرح فعالیت ها	۲
۵-۱- اعطای امتیاز نمایندگی مجاز	۲
۵-۲- لغو امتیاز نمایندگی مجاز	۴
۶-سوابق	۵
۷-مدارک و مراجع	۵

	دستورالعمل اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	کد سند WRK-AS-06	
		شماره بازنگری 0	

۱-هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل :

- الف- بررسی درخواست های متقاضیان نمایندگی مجاز و انتخاب بهترین گزینه و اعطاء امتیاز به واجدین شرایط می باشد.
- ب- تصمیم گیری در مورد لغو دائم یا موقت نمایندگی براساس گزارش های عملکرد نمایندگی های مجاز می باشد.

۲-دامنه کاربرد

این دستورالعمل برای کلیه متقاضیان اخذ نمایندگی و نمایندگی های مجاز شرکت سپاهان لیفتر کاربرد دارد.

۳-مسئولیت ها

- **منشی شرکت:** تکمیل فرم مشخصات متقاضی دریافت نمایندگی (اطلاعات اولیه) از طریق تماس تلفنی و ارسال به واحد فروش شرکت
- **مدیر خدمات پس از فروش:** بررسی فرم مشخصات متقاضی دریافت نمایندگی، دریافت اطلاعات تکمیلی متقاضی، برنامه ریزی بازدید، انجام بازدید حضوری از محل متقاضیان، تهیه و ارائه گزارش بازدید و نگهداری سوابق آن و بررسی، ارزیابی و رتبه بندی متقاضیان واجد شرایط
- **هیأت مدیره:** مسئولیت بررسی و تأیید/رد صلاحیت متقاضیان و انتخاب متقاضی واجد شرایط و همچنین لغو امتیاز موقت یا دائم نمایندگی مجاز

۴-تعاریف

- **نمایندگی مجاز:** شخصیت حقوقی یا حقیقی است که از طرف شرکت سپاهان لیفتر به عنوان عامل فروش و خدمات پس از فروش محصولات شرکت به مشتریان معرفی شده است. نماینده مجاز موظف است، براساس ضوابط و دستورالعمل های شرکت و همچنین قوانین کشوری و امور صنفی مربوطه کلیه خدمات پس از فروش را به مشتریان اعم از اینکه محصولات شرکت را از نمایندگی مجاز دیگر یا از هر طریق دیگری خریداری نموده است، ارائه نماید.
- **لغو امتیاز موقت:** برخی تسهیلات و یا امتیازات اعطایی شرکت به نمایندگی مجاز به منظور ارائه فرصت به ایشان جهت اصلاح ساختار، رفع نواقص و یا بازنگری، اصلاح و حذف مورد مشاهده شده، کاهش می یابد.
- **لغو امتیاز دائم:** قطع رابطه کامل و عدم ادامه همکاری و تسویه حساب با نمایندگی.

۵-شرح فعالیت ها

۵-۱- اعطای امتیاز نمایندگی مجاز

جهت اعطای امتیاز نمایندگی شرکت مراحل زیر طی می شود.

الف) ثبت درخواست متقاضی

پس از برقراری ارتباط متقاضیان با دفتر شرکت از طریق کانال های ارتباطی بیان شده در تبلیغات شرکت، اطلاعات اولیه شامل مشخصات شناسنامه ای، سوابق تحصیلی و کاری متقاضیان از طریق "فرم مشخصات متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-28 و مطابق با "دستورالعمل مصاحبه اولیه با متقاضیان دریافت نمایندگی" به شماره WRK-AS-05 توسط منشی شرکت دریافت و جمع آوری شده و به واحد خدمات پس از فروش و مدیریت مربوطه ارسال می گردد.

ب) ارزیابی اولیه

مدیر واحد خدمات پس از فروش بعد از دریافت فهرست متقاضیان با توجه به اظهارات ثبت شده در فرم مشخصات متقاضی دریافت نمایندگی، یک ارزیابی اولیه از متقاضیان انجام داده و متقاضیان واجد شرایط را انتخاب می نماید.

	دستورالعمل اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	کد سند WRK-AS-06	
		شماره بازنگری 0	

ج) ثبت اطلاعات تکمیلی متقاضی و تشکیل پرونده

پس از ارزیابی اولیه و انتخاب متقاضیان واجد شرایط اخذ نمایندگی، مدیر واحد خدمات پس از فروش با متقاضی ارتباط برقرار نموده و پس از مذاکره، اطلاعات تکمیلی و مدارک مورد نیاز را از ایشان دریافت و پرونده مربوطه را تکمیل می‌نماید. اطلاعات تکمیلی متقاضیان طبق فرم "اطلاعات تکمیلی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-29 ثبت و جمع‌آوری می‌گردد و شامل اطلاعات زیر است:

- مشخصات محل مورد تقاضا (مساحت اداری و فروش، مساحت فروشگاه، آدرس و ...)
- وضعیت مالکیت محل مورد تقاضا (نوع مالکیت، نوع جواز کسب و ...)
- امکانات و سرمایه متقاضی (میزان توان سرمایه گذاری، تعداد نیروی انسانی، تجهیزات، ابزارآلات و وسیله نقلیه)

همچنین مدارک لازم جهت تشکیل پرونده شخص متقاضی به صورت زیر می‌باشد:

• شخص حقیقی:

- کپی جواز کسب معتبر و مرتبط به نام متقاضی
- کپی سند مالکیت ملک مورد تقاضا
- گردش مالی حساب بانکی متقاضی در شش ماه اخیر
- کپی شناسنامه، آخرین مدرک تحصیلی، کارت پایان خدمت سربازی یا معافیت دائم
- عکس رنگی از شخص متقاضی که در سال جاری گرفته شده باشد.

• شخص حقوقی:

- کپی اساسنامه و آخرین تغییرات شخص حقوقی
- کپی سند مالکیت ملک مورد تقاضا
- گردش مالی حساب بانکی متقاضی در شش ماه اخیر
- کپی شناسنامه مدیر عامل که در سال جاری گرفته شده باشد.
- عکس رنگی از مدیر عامل که در سال جاری گرفته شده باشد.

نکته : در صورتیکه شخص متقاضی یک شخص حقوقی باشد لازم است مدارک و مستندات ثبت شرکت، از سوی متقاضی ارائه شده و نیز قبل از انتصاب و یا تغییر مدیر عامل آن شرکت، هماهنگی لازم را با شرکت سپاهان لیفتر بعمل آورد.

د) بازدید میدانی و تهیه گزارش

در صورتیکه متقاضی با توجه به شرایط تعریف شده در بند (ج) دارای حداقل‌های مورد نظر شرکت باشد برنامه زمان‌بندی بازدید توسط واحد خدمات پس از فروش تهیه و پس از تأیید مدیریت مربوطه، برنامه اجرا می‌گردد.

پس از مشخص شدن زمان بازدید، واحد خدمات پس از فروش ضمن انجام هماهنگی با متقاضیان نسبت به انجام بازدید میدانی از محل معرفی شده اقدام می‌نماید. پس از بازدید متقاضیان، گزارش بازدید مطابق فرم "ارزیابی میدانی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-30 تکمیل می‌شود. در نهایت امتیازدهی به هریک از شاخص‌های ذیل با توجه به اطلاعات دریافت شده از فرم‌های FRM-SA-29 و FRM-SA-30، مطابق "فرم ارزیابی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-31 انجام می‌شود.

- موقعیت محل مورد تقاضا
- ابعاد و مساحت محل مورد تقاضا
- وضعیت مالکیت محل مورد تقاضا
- امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری محل مورد تقاضا
- وضعیت منابع انسانی مشغول به کار در محل مورد تقاضا

	دستورالعمل اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	کد سند WRK-AS-06	
		شماره بازنگری 0	

- میزان توان سرمایه گذاری متقاضی
- تجربه و سابقه کاری متقاضی

برای هر متقاضی مطابق "فرم ارزیابی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-31 اقدام به امتیازدهی به هر شاخص خواهد شد و امتیاز نهایی بر اساس مجموع امتیاز اکتسابی هر بخش و ضریب در نظر گرفته شده برای آن محاسبه خواهد شد. در پایان نتیجه ارزیابی جهت تصمیم گیری توسط مدیر خدمات پس از فروش به هیأت مدیره شرکت ارسال می گردد.

(و) بررسی نتایج ارزیابی و درخواست ها در هیأت مدیره

شرایط متقاضیان در جلسه ای با حضور اعضای هیأت مدیره بررسی و متقاضی واجد شرایط بر اساس رتبه بندی (امتیاز و رتبه کسب شده در بند (د))، و تأیید اعضای هیأت مدیره انتخاب می گردد. نتایج بررسی و تصمیم اعضا، در صورتجلسه قید گردیده و در صورت توافق اعضاء مبنی بر اعطاء و یا سایر تصمیمات گرفته شده، نتیجه موضوع از طریق مدیریت واحد خدمات پس از فروش به اطلاع متقاضی می رسد.

تبصره ۱: در صورتی که رأی اعضاء در خصوص مخالفت و یا موافقت برابر باشد، تصمیم بر اساس نظر رئیس هیأت مدیره خواهد بود.

(ه) عقد قرارداد با متقاضی

قرارداد همکاری بین متقاضی دارای صلاحیت و شرکت توسط واحد خدمات پس از فروش تنظیم و کل پرونده جهت بررسی نهایی و انعقاد قرارداد به مدیرعامل ارائه می شود. در صورت تأیید مدیرعامل و در صورتی که ارائه تضامین درخواستی به اتمام رسیده باشد نسبت به امضا قرارداد فروش و خدمات پس از فروش توسط طرفین اقدام می گردد.

پس از عقد قرارداد مشخصات متقاضیانی که صلاحیت آنها تأیید شده است، توسط واحد خدمات پس از فروش به واحدهای ذیربط جهت انجام اقدامات لازم (شامل آموزش، راه اندازی نرم افزارها، خرید قطعات و ابزار مخصوص و ...) به منظور افتتاح نمایندگی مجاز اعلام می شود.

۵-۲- لغو امتیاز نمایندگی مجاز

لغو امتیاز موقت یا دائم نمایندگی مجاز بر اساس تحقق یکی از موارد ذیل صورت می گیرد:

- موارد مربوط به دستورالعمل تشویق و تنبیه
- درخواست قطع موقت یا دائم همکاری از سوی نمایندگی

تصمیم گیری در مورد لغو موقت یا دائم بر اساس موارد فوق و مصوبات، هیأت مدیره شرکت می باشد. چنانچه فعالیت نمایندگی مجاز تعلیق گردد، واحد خدمات پس از فروش موضوع تعلیق را می بایست برابر ضوابط، در پرونده مربوطه درج نموده و پس از گذشت دوره تعلیق، نمایندگی را مورد ارزیابی قرار داده و نتایج آن را به هیأت مدیره ارائه نماید. در صورت کسب حداقل امتیاز تعیین شده در دستورالعمل ارزیابی عملکرد نمایندگی های مجاز و یا جبران مطلوب موارد تخلف در دوره معلق بودن فعالیت، قرارداد سابق قابل تمدید بوده و دوره تعلیقی مذکور ملغی اعلام می گردد. در صورت به حد نصاب نرسیدن امتیازات کسب شده و یا عدم جبران تخلف در پایان دوره تعلیق فعالیت، امتیاز نمایندگی لغو و تا شش ماه پس از تاریخ لغو، از انتخاب مجدد وی ممانعت بعمل می آید. در صورت لغو دائم امتیاز نمایندگی مجاز، واحد خدمات پس از فروش فرم "تسویه حساب" را به منظور انجام تسویه حساب با واحدهای مرتبط شرکت در اختیار ایشان قرار می دهد. در صورت لغو امتیاز نمایندگی، علائم، مدارک، اوراق و سایر امکانات و خدمات اعطایی توسط شرکت، از آنها باز پس گرفته خواهد شد. در صورت شروع به کار نمایندگی هایی که قبلاً به طور کامل لغو گردیده بودند لازم است مطابق آخرین استانداردهای شرکت، استانداردسازی شده و مجدداً افتتاح گردند. در این خصوص لازم است تا مراحل دستورالعمل اعطای امتیاز نمایندگی مجاز از ابتدا اجرا شوند.

	دستورالعمل اعطا و لغو امتیاز نمایندگی	کد سند WRK-AS-06	
		شماره بازنگری 0	

• موارد مربوط به دستورالعمل تشویق و تنبیه

در مواردی که نمایندگی‌های مجاز مرتکب تخلف و نقض قوانین و مقررات گردند و یا عملکرد مناسبی نداشته باشند، با گزارش واحدهای ذیربط و مطابق "دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی" به شماره WRK-AS-08 با وی برخورد می‌گردد و در صورت نیاز موضوع جهت اخذ تصمیمات مقتضی، به هیأت مدیره شرکت ارجاع داده می‌شود.

نکته : چنانچه هر یک از نمایندگی‌های مجاز در ارزیابی‌های دوره‌ای وزارت صنایع براساس دستورالعمل ارزیابی نمایندگی‌های مجاز مردود شناخته شوند، بر اساس مدت زمان تعیین شده در دستورالعمل از اعلام نتایج ارزیابی به نمایندگی مربوطه فرصت داده می‌شود تا نسبت به اصلاح موارد اقدام نماید. در صورت رفع مغایرت‌ها و یا اتمام مهلت زمانی مقرر نمایندگی، واحد خدمات پس از فروش می‌بایست آخرین وضعیت نمایندگی مذکور را جهت ارزیابی مجدد به وزارت صنایع اعلام نماید. همچنین در صورتی که اقدام اصلاحی در بازه زمانی تعیین شده محقق نشود یا در ارزیابی مجدد نیز مردود شناخته شود به صورت موقت و تا زمان ارتقاء سطح نمایندگی، امتیاز فروش و خدمات گارانتی (ضمانت) نمایندگی لغو و مجاز به پذیرش مشتریان نمی‌باشد. آن نمایندگی که امتیاز آن به صورت موقت لغو شده است چنانچه در ارزیابی دوره‌ای بعد نیز نتواند سطح کیفی قابل قبول را کسب نماید امتیاز فروش و خدمات نمایندگی به صورت دائم لغو خواهد شد.

• درخواست قطع موقت یا دائم همکاری از سوی نمایندگی

در صورت ارائه درخواست کتبی نمایندگی مجاز با فرم "تغییر امتیاز مالکیت/قطع همکاری" مبنی بر فسخ موقت، موضوع در جلسه هیأت مدیره شرکت مطرح و در صورت تأیید، فعالیت با نمایندگی تعلیق خواهد شد و در صورت عدم تأیید موضوع به نمایندگی جهت تصمیم‌گیری اطلاع‌رسانی می‌گردد. در صورت ارائه درخواست کتبی نمایندگی مجاز با فرم "تغییر امتیاز مالکیت/قطع همکاری" مبنی بر فسخ دائم همکاری، موضوع در جلسه هیأت مدیره شرکت مطرح و در صورت تأیید، قراردادهای فروش و خدمات پس از فروش فی مابین شرکت و نمایندگی بایستی خاتمه یابد.

۶- سوابق

سابقه‌ای موجود نیست.

۷- مدارک و مراجع

- "فرم مشخصات متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-28
- "فرم اطلاعات تکمیلی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-29
- فرم "ارزیابی میدانی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-30
- "فرم ارزیابی متقاضی دریافت نمایندگی" به شماره FRM-AS-31
- فرم "تسویه حساب"
- فرم "تغییر امتیاز مالکیت/قطع همکاری"
- "دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی" به شماره WRK-AS-08
- "دستورالعمل مصاحبه اولیه با متقاضیان دریافت نمایندگی" به شماره WRK-AS-05
- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات (راه‌سازی، ساختمانی و معدنی)