



دستور العمل تشویق و تنبیه نمایندگی

کد : WRK-AS-08

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

نام و نام خانوادگی	سمت	تاریخ	امضاء
تهیه کننده	مدیر واحد تضمین کیفیت		
تأیید کننده	مدیر واحد خدمات پس از فروش		
تصویب کننده	مدیر کارخانه		

مدارک هنگام انتشار تحت کنترل واحد تضمین کیفیت است و در صورت بازنگری، مدارک قبلی جمع آوری می گردد.

	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی	WRK-AS-08	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-تشویق نمایندگی ها	۳
۵-۲-تنبیه نمایندگی ها	۴
۵-۲-۱-تنبیه نمایندگی ها بر اساس رتبه ارزیابی شرکت بازرس	۴
۵-۲-۲-تنبیه نمایندگی ها براساس ارزیابی داخلی و شکایات مشتریان	۴
۵-۳-بخشودگی تخلفات	۶
۶-سوابق	۶
۷-مدارک و مراجع	۶

	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی	کد سند WRK-AS-08	
		شماره بازنگری 0	

۱-هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل تبیین موارد، شرایط و نحوه تشویق و تنبیه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش به منظور پاسخگویی به الزامات قانونی کشور و داخلی شرکت می‌باشد.

۲-دامنه کاربرد

این دستورالعمل برای کلیه نمایندگی‌های مجاز فروش و خدمات پس از فروش شرکت سپاهان لیفتر قابل اجرا می‌باشد.

۳-مسئولیت‌ها

- **مدیر خدمات پس از فروش:** درخواست برگزاری جلسه به هیأت مدیره جهت تعلیق یا قطع همکاری با نمایندگی مجاز، ارائه تذکر کتبی و یا اخذ تعهد کتبی از نمایندگی‌ها در صورت وجود تخلفات تعریف شده در این دستورالعمل، اطلاع رسانی در مورد تشویق یا تنبیه صادر شده از سوی هیأت مدیره به نمایندگی‌ها و بایگانی تمامی مدارک و مصوبات مربوط به تشویق یا تنبیه نمایندگی‌ها
- **هیأت مدیره:** مسئولیت تأیید یا رد پیشنهاد مدیر واحد خدمات پس از فروش مبنی بر تعلیق و یا قطع همکاری با نمایندگی‌ها از طریق برگزاری جلسات مربوطه و اعطای بخشودگی تخلفات به 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 دستورالعمل‌های 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.
- **شرکت بازرس:** به شرکت دارای تأییدیه صلاحیت از وزارت صنعت، معدن و تجارت (شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران) جهت نظارت بر حسن اجرای استانداردها و دستورالعمل‌های وزارت صنایع و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان اطلاق می‌گردد.
- **رتبه ارزیابی شرکت بازرس:** رتبه کسب شده براساس ارزیابی شرکت بازرس مطابق با استانداردها و دستورالعمل‌های وزارت صنایع و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌باشد. رتبه‌های ممتاز، ۱، ۲ و ۳ به عنوان سطوح قابل قبول و رتبه‌های پایین‌تر از رتبه ۳ مردود می‌باشد.
- **تخلف:** هر گونه خروج از حدود ضوابط اجرایی و اخلاقی مربوط به نمایندگی‌ها تخلف می‌باشد.

۵-شرح فعالیت‌ها

موارد تشویق و تنبیه بر اساس نتایج ارزیابی‌های داخلی (مطابق دستورالعمل ارزیابی نمایندگی‌ها)، ارزیابی شرکت بازرس (مطابق دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات (راه سازی، ساختمانی و معدنی)) و یا شکایات مشتریان (مطابق دستورالعمل رسیدگی به شکایات مشتری به شماره WRK-AS-03) شناسایی می‌شود و واحدهای مربوطه بر اساس جداول تشویق و تنبیه، اقدامات تعریف شده را اجرا و پیگیری می‌نمایند. در صورتی که اقدام تعریف شده مطابق جداول تشویق و تنبیه نیاز به طرح در هیأت مدیره را داشته باشند، واحد خدمات پس از فروش موظف به ارسال درخواست برگزاری جلسه (به صورت نامه کتبی/ایمیل) به هیأت مدیره می‌باشد.

کلیه تصمیم‌گیری‌های مرتبط با تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها در چارچوب ضوابط وضع شده این دستورالعمل صورت می‌پذیرد و می‌بایست سوابق طی دوره همکاری با نمایندگی مربوطه در بخش خدمات پس از فروش شرکت تحت کنترل قرار گیرد و اقدامات تشویق و تنبیه در چارچوب مصوبات مندرج شده در صورتجلسات هیأت مدیره لازم الاجرا گردد.

هر گونه اعلام تشویق و تنبیه نمایندگی مجاز از طریق فرم اعلام تشویق یا تنبیه نمایندگی و طرح اقدام با ذکر دلایل پس از تأیید مدیر واحد خدمات پس از فروش تحت ضوابط این دستورالعمل طی نامه کتبی یا ایمیل به اطلاع نمایندگی می‌رسد. یک نسخه از نامه ارسالی در پرونده سوابق نمایندگی نزد

¹ ISQI (Iran Standard & Quality Inspection)

	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی	WRK-AS-08	کد سند
		0	شماره بازنگری

واحد خدمات پس از فروش بایگانی می‌شود. سوابق ثبت و پیگیری اقدامات مربوط به این فرم مطابق با بند سوابق این دستورالعمل به صورت کاغذی و سیستمی بایگانی و نگهداری می‌شود.

نکته ۱: توجه شود که در صورت نیاز به تعمیم طرح اقدام به سایر نمایندگی‌ها جهت پیشگیری از وقوع عدم انطباق‌های احتمالی می‌بایست اقدامات لازم انجام شود.

در مواردی که بر اساس جداول اقدامات تنبیهی تخلف، نیاز به اخذ تعهد از سایر مدیران نمایندگی متخلف باشد، از فرم دریافت تعهدنامه کتبی از نمایندگی و در خصوص هر گونه کسر از حساب و جریمه، از فرم کسر از حساب نمایندگی استفاده و پس از اطلاع رسانی به نمایندگی‌ها و افراد مرتبط بایگانی گردد.

نکته ۲: هرگونه تذکر، اخذ تعهد و کسر از حساب طبق ضوابط این دستورالعمل می‌بایست به اطلاع امور نمایندگی‌ها رسانده شود. سوابق این دستورالعمل به عنوان یکی از ورودی‌های اصلی در ارزیابی‌های دوره‌ای نمایندگی‌ها می‌باشد که می‌بایست در اختیار بازرسان و ممیزان قرار گیرد.

۵-۱- تشویق نمایندگی‌ها

موارد تشویق نمایندگی‌ها بر اساس رتبه اکتسابی آنها در ارزیابی شرکت بازرسی و یا ارزیابی‌های داخلی مطابق با جدول شماره ۱ می‌باشد. انتخاب اقدام تشویقی از جدول پیشنهادی و بر اساس بودجه و شرایط شرکت خواهد بود که می‌تواند یک یا کلیه موارد تشویق را شامل شود که پس از تصویب هر یک از موارد در هیأت مدیره در خصوص نمایندگی‌های حائز شرایط تشویق، واحد خدمات پس از فروش می‌بایست اقدام به اجرای آن نماید. همچنین جزئیات نحوه اجرای اقدام تشویقی بر اساس آخرین مصوبه هیأت مدیره تعیین و مطابق با آن اقدام می‌شود.

تبصره ۱: در شرایط اقتصادی مختلف و با توجه به وضعیت شرکت، موضوع اقدام به تشویق نمایندگی‌ها با توجه به رتبه‌بندی ارزیابی شرکت بازرسی می‌تواند در هیأت مدیره بررسی و مصوبه آن خارج از لیست اعلامی طرح تشویق قرار گیرد.

جدول ۱: اقدامات تشویقی نمایندگی‌ها

کد تشویق	اقدام تشویقی	شاخص			
		ممتاز	رتبه ۱	رتبه ۲	رتبه ۳
۱-۱	اطلاع رسانی و درج در سایت شرکت	✓	✓	✓	
۲-۱	افزایش نرخ اجرت نمایندگی	✓	✓		
۳-۱	افزایش حق الزحمه فروش	✓	✓		
۴-۱	اعطای کمک هزینه سفر به نمایشگاه‌های خارج از کشور	✓	✓		
۵-۱	اعطای پاداش نقدی و اهدا جوایز نفیس / تبلیغاتی	✓	✓		
۶-۱	بخشودگی جرایم نقدی نمایندگی	✓	✓		
۷-۱	طولانی کردن زمان بازپرداخت یا اقساط	✓	✓	✓	
۸-۱	اعطای لوح تقدیر در سمینارها و همایش‌ها	✓	✓		
۹-۱	کوتاه تر کردن زمان پرداخت هزینه های گارانتی	✓	✓	✓	

	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی	کد سند WRK-AS-08	شماره بازنگری
		0	

۵-۲- تنبیه نمایندگی ها

۵-۲-۱- تنبیه نمایندگی ها بر اساس رتبه ارزیابی شرکت بازرس

موارد تنبیه نمایندگی ها بر اساس رتبه ارزیابی شرکت بازرس مطابق با دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات (راه سازی، ساختمانی و معدنی) مطابق جدول شماره ۲ لازم الاجرا می باشد.

جدول ۲: اقدامات تنبیهی نمایندگی ها بر اساس رتبه ارزیابی شرکت بازرس

کد تنبیه	اقدام بازدارنده	شاخص
۱-۲	لغو موقت خدمات و ارائه فرصت سه ماهه ارتقا	کسب رتبه ۴ یا مردود در ارزیابی شرکت بازرس
۲-۲	لغو موقت امتیاز گارانتی و خدمات فروش نمایندگی تا زمان ارزیابی بعدی	کسب رتبه ۴ یا مردود در ارزیابی مجدد شرکت بازرس
۳-۲	لغو دائم امتیاز و تسویه حساب	کسب رتبه ۴ یا مردود در سه دوره متوالی ارزیابی شرکت بازرس

۵-۲-۲- تنبیه نمایندگی ها بر اساس ارزیابی داخلی و شکایات مشتریان

در صورت بروز تخلف از سوی نمایندگی ها، موارد تنبیه بر اساس نوع تخلف مشاهده شده در ارزیابی داخلی و شکایت مشتریان مطابق جداول شماره ۳ تا ۷ تعیین و توسط واحد خدمات پس از فروش اجرا می گردد.

جدول ۳: اقدامات تنبیهی تخلف در اجرای بخشنامه ها و دستورالعمل ها

کد تخلف	شرح تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱-۳	عدم اجرای ضوابط بخشنامه ها و دستورالعمل ها	تهیه صورتجلسه رفع مغایرت	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۲-۳	عدم همکاری با بازرسان و کارکنان شرکت	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۳-۳	عدم پاسخگویی به مکاتبات و صورتجلسات تنظیمی شرکت با نمایندگی	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۴-۳	عدم ثبت اطلاعات صحیح و به موقع در سیستم های اطلاعاتی شرکت	تهیه صورتجلسه رفع مغایرت	تذکر کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۵-۳	تعطیلی روزانه بدون هماهنگی شرکت و یا عدم رعایت حداقل ساعت کاری	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۶-۳	عدم رفع مغایرت های اعلام شده به نمایندگی در مهلت مقرر	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۷-۳	نگهداری دفترچه / کارت گارانتی مشتریان در نزد نمایندگی	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۸-۳	عدم پذیرش دستگاه تحت پوشش گارانتی	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	طرح در هیأت مدیره جهت تعیین میزان کسر بخشی از مطالبات
۹-۳	اخذ هزینه اضافی از مشتریان بابت خدمات ارائه شده توسط نمایندگی (اجرت تعمیراتی و هزینه قطعه)	تذکر کتبی به نمایندگی و عودت هزینه اضافی	اخذ تعهد کتبی و کسر از حساب معادل ۲ برابر هزینه اضافی دریافتی	کسر از حساب نمایندگی تا حداکثر ۱۰ برابر هزینه اضافی دریافتی
۱۰-۳	تعداد تعهد کتبی نمایندگی بیش از سه بار شود	طرح در کمیته جهت تعلیق / قطع همکاری		

	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی	WRK-AS-08	کد سند
		0	شماره بازنگری

جدول ۴ : اقدامات تنبیهی تخلف در فروش نمایندگی‌ها

کد تخلف	شرح تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱-۴	فروش دستگاه پایین تر از قیمت مصتوب و یا با شرایط متفاوت از شرایط اعلامی شرکت	اخذ تعهد کتبی	قطع موقت فروش	کوتاه نمودن مابقی دوره بازپرداخت اقساط و طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۲-۴	عدم مراجعه نمایندگی جهت تمدید قرارداد	تذکر کتبی	قطع موقت فروش	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۳-۴	عدم الصاق بخشنامه ها و اطلاعیه های شرکت در تابلو اعلانات	تذکر کتبی	اخذ تعهد کتبی	قطع موقت فروش

جدول ۵ : اقدامات تنبیهی تخلف در اسناد و مدارک مشتری

کد تخلف	شرح تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱-۵	عدم ارائه قرارداد شرکتی به مشتری	اخذ تعهد کتبی	قطع موقت فروش	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۲-۵	تأخیر در دریافت و تحویل مدارک مشتریان	تذکر کتبی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۳-۵	دریافت چک‌های مخدوش از مشتری	تذکر کتبی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون	قطع موقت فروش
۴-۵	ثبت نادرست اطلاعات مشتریان در سیستم که منجر به ابطال ستد فروش گردد	تذکر کتبی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون
۵-۵	عدم ارسال به موقع اسناد و فرم ها و یا اطلاع رسانی به موقع درخواست مشتری که منجر به نارضایتی مشتری گردد	تذکر کتبی و کسر ۵۰٪ کمیسیون	تذکر کتبی و کسر ۱۰۰٪ کمیسیون	اخذ تعهد کتبی و کسر ۲۰۰٪ کمیسیون

جدول ۶ : اقدامات تنبیهی تخلف در امور نمایندگی‌ها

کد تخلف	شرح تخلف	تنبیهات بار اول	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا
۱-۶	عدم رفع نواقص حقوقی در مدارک مالکیت	اخذ تعهد کتبی	اخذ تعهد کتبی و تعلیق نمایندگی تا ۳۰ روز	قطع همکاری
۲-۶	تغییر مکان نمایندگی بدون اخذ مجوز کتبی از شرکت	اخذ تعهد کتبی	قطع موقت فروش	قطع همکاری
۳-۶	عدم رعایت تعرفه اجرت تعمیرات شرکت	اخذ تعهد کتبی	اخذ تعهد کتبی و کاهش نرخ اجرت	کاهش نرخ اجرت و طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری
۴-۶	واگذاری نمایندگی به هر دلیل، به هر صورت و به هر شخص (حقیقی ، حقوقی) بدون اخذ مجوز	طرح در هیأت مدیره جهت تعلیق / قطع همکاری	قطع همکاری	قطع همکاری

	دستورالعمل تشویق و تنبیه نمایندگی	WRK-AS-08	کد سند
		0	شماره بازنگری

جدول ۷: اقدامات تنبیهی تخلف در آموزش

تنبیهات بار دوم متوالی و سوم غیر متوالی به بالا	تنبیهات بار دوم غیر متوالی	تنبیهات بار اول	شرح تخلف	کد تخلف
کسر ۳ برابری هزینه دوره ها از محل مطالبات	اخذ تعهد کتبی از نمایندگی و کسر هزینه دوره ها از محل مطالبات	تذکر کتبی به نمایندگی و کسر هزینه دوره ها از محل مطالبات	عدم شرکت در دوره های آموزشی برگزار شده توسط شرکت	۱-۷
کسر ۳ برابر هزینه دوره آموزشی	تذکر کتبی و کسر هزینه دوره ها از محل مطالبات	تذکر کتبی و آموزش فرد مورد نظر با هزینه نمایندگی	عدم حضور فراگیر به صورت منظم در هنگام برگزاری دوره های آموزشی	۲-۷

نکته ۳: در صورت لغو امتیاز نمایندگی، می بایست مسئول واحد خدمات پس از فروش به کلیه واحدهای دارای تعامل با نمایندگی ها به صورت کتبی اطلاع رسانی نماید تا از تاریخ لغو امتیاز هر گونه تعاملی با نمایندگی لغو شود.

نکته ۴: در صورت تصمیم گیری بر تنبیه نمایندگی به صورت لغو موقت یا دائم فروش یا خدمات نمایندگی، این موضوع می بایست در سایت شرکت به عنوان اعلام توبیخ نمایندگی اعلام گردد.

نکته ۵: حداکثر زمان قطع موقت فروش ۳ ماه خواهد بود، در سایر موارد می بایست در جلسه هیأت مدیره طرح مسأله و تصمیم گیری انجام شود.

نکته ۶: در صورت بروز چند تخلف از سوی نمایندگی، طرح مسأله و تصمیم گیری در جلسه هیأت مدیره صورت می پذیرد.

۳-۵- بخشودگی تخلفات

تنها هیأت مدیره شرکت سپاهان لیفتر صلاحیت اعطای بخشودگی به نمایندگی مجاز را دارد که می تواند با پیشنهاد یکی از مدیران مجموعه صورت پذیرد.

سوابق بخشودگی تخلفات نمایندگی به همراه مصوبه مربوطه هیأت مدیره و یا مجوز مدیریت نمایندگی می بایست توسط واحد خدمات پس از فروش در سوابق نمایندگی بایگانی گردد.

۶- سوابق

- دستورالعمل رسیدگی به شکایات مشتری به شماره WRK-AS-03
- دستورالعمل اعطا و لغو امتیاز نمایندگی به شماره WRK-AS-06

۷- مدارک و مراجع

- فرم کسر از حساب نمایندگی
- فرم دریافت تعهدنامه کتبی از نمایندگی
- فرم اعلام تشویق یا تنبیه نمایندگی و طرح اقدام
- دستورالعمل ارزیابی نمایندگی های فروش و خدمات پس از فروش
- دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات (راه سازی، ساختمانی و معدنی)