



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iran National Standards Organization



استاندارد ملی ایران
۱۳۶۲۹
تجدیدنظر اول
۱۴۰۱

INSO
13629
1stRevision
2023

وسایل خانگی -
خدمات پس از فروش -
اصول و روش‌های ارزیابی

**Home appliances-
After sales service -
Principles and evaluation
methods**

ICS: 97.020;03.080.30

استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۶۲۹ (تجدیدنظر اول): سال ۱۴۰۱

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۱۳۹ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۳۱۵۸۵-۱۶۳ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: standard@inso.gov.ir

وبگاه: <http://www.inso.gov.ir>

Iran National Standards Organization (INSO)

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: standard@inso.gov.ir

Website: <http://www.inso.gov.ir>

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین، به روزرسانی و نشر استانداردهای ملی را بر عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادهای سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«وسایل خانگی - خدمات پس از فروش - اصول و روش‌های ارزیابی»

رئیس:

سرپرست دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی - سازمان ملی
استاندارد ایران

انگورج، مهدی
(دکتری مدیریت کسب و کار)

دبیر:

کارشناس اداره کل استاندارد استان البرز - سازمان ملی استاندارد
ایران

محمدهاشمی، نرگس
(کارشناسی ارشد مهندسی برق - الکترونیک)

اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

معاونت خدمات پس از فروش - واحد تولیدی مادران

آقاجانی، فرزاد
(کارشناسی مهندسی برق - الکترونیک)

معاون دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات - سازمان ملی استاندارد
ایران

امینی، اسماعیل
(دکتری مهندسی صنایع)

معاون دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی - سازمان ملی
استاندارد ایران

ایازی، جمیله
(کارشناسی مهندسی برق - الکترونیک)

رئیس گروه نظارت بر اجرای استانداردهای تجهیزات و فرآیندهای انرژی
بر - سازمان ملی استاندارد ایران

ایمانی، فاطمه
(کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک)

مدیر بازرسی - مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک ایران

بیات، ساناز
(کارشناسی مهندسی برق - الکترونیک)

معاون کیفیت - گروه صنعتی انتخاب الکترونیک

پهلوانزاده، محمدرضا
(کارشناسی مهندسی صنایع)

رئیس گروه دفتر خدمات فنی و مهندسی - وزارت صنعت، معدن و
تجارت

تاتلی، فاطمه
(کارشناسی ارشد مدیریت)

رئیس گروه جوش دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی -
سازمان ملی استاندارد ایران

تحریریان، سالار
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

کارشناس دفتر ارزیابی کیفیت کالا و خدمات - سازمان ملی استاندارد
ایران

حسن زاده، نادیا
(کارشناسی ارشد مدیریت)

سرپرست خدمات پس از فروش - واحد تولیدی نیک کالا

حسینی، سیدرضا
(کارشناسی علوم آزمایشگاهی)

اعضا:

سمت و/یا محل اشتغال:

مدیر عامل - آزمایشگاه همکار آزمون دقیق کوشا	حقیقی مهمانداری، رویا (کارشناسی مهندسی برق - الکترونیک)
مدیرکل دفتر تدوین استانداردهای ملی - سازمان ملی استاندارد ایران	خضرای، آریتا (کارشناسی ارشد مهندسی پر تپوشکی)
سرپرست امور مشتریان - گروه صنعتی بوتان	رضوی زاده، فرزین (کارشناسی مهندسی صنایع)
مدیر برنامه ریزی و استراتژی - شرکت سام سرویس	رحمانی، رحمان (کارشناسی مهندسی صنایع)
رئیس گروه خدمات کالا - شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران	سرخایی، محمدباقر (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع)
مدیر تیم کیفیت - گروه صنعتی انتخاب الکترونیک	سعیدپور، محمدرضا (کارشناسی ارشد مدیریت)
مدیر کنترل کیفیت - گروه صنعتی انتخاب الکترونیک	سلیمی، محمدرضا (کارشناسی ارشد MBA)
معاونت فنی - شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران	سلیمی، محسن (کارشناسی ارشد مدیریت تکنولوژی)
مدیر کنترل کیفیت - واحد تولیدی نیک کالا	سلطانی، مهدی (کارشناسی مهندسی شیمی)
کارشناس گروه پژوهشی برق - پژوهشگاه استاندارد	طاهرخانی، فاطمه (کارشناسی مهندسی برق و الکترونیک)
دبیر - انجمن تولیدکنندگان لوازم صوتی و تصویری	شهیدی، محمدرضا (دکتری مدیریت)
مدیر شبکه خدمات - گروه صنعتی انتخاب الکترونیک	علمی، بابک (کارشناسی مهندسی مکانیک)
کارشناس سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان	عمرانی، عطیه کارشناسی ارشد اقتصاد
رئیس خدمات محصول - گروه صنعتی بوتان	غلامی، علی (کارشناسی مهندسی مکانیک)

اعضا:

سمت و/یا محل اشتغال:

فرامرزی، فرهمند (کارشناسی فیزیک)	رئیس گروه مکانیک و فلزشناسی دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع فلزی- سازمان ملی استاندارد ایران
فخیمی، پدram (دکتری مدیریت تکنولوژی)	مدیر مهندسی بازرسی خدمات شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران
قلی‌زاده، حسن (کارشناسی ارشد مدیریت)	جانشین معاون فنی- اداره کل گمرک استان البرز
کامل‌زاده، مهدی (کارشناسی مهندسی کامپیوتر- سخت افزار)	رئیس کمیته متناظر TC 61- مدیر عامل آزمایشگاه همکار فرامجریان داده پرداز
کشاورزی، فرشاد (کارشناسی مهندسی برق- الکترونیک)	مدیر فنی- واحد تولیدی پایا ماشین الکتریک البرز
کلیشادی، احمدرضا (کارشناسی مهندسی برق- الکترونیک)	معاون فنی- مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک ایران
کندابی، جمیله (دکتری شیمی فیزیک)	رئیس گروه نظارت بر استاندارد سازی خدمات بخش دولتی - سازمان ملی استاندارد ایران
مصلح، نازنین (کارشناسی ارشد علوم و صنایع غذایی)	سرپرست معاونت استانداردسازی و آموزش اداره کل استاندارد البرز- سازمان ملی استاندارد ایران
محل‌ای، حمید (کارشناسی ارشد اقتصاد)	مدیر کل دفتر خدمات فنی و مهندسی- وزارت صنعت، معدن و تجارت
محمدی اقدم، لیلا (کارشناسی ارشد اقتصاد)	معاون دفتر خدمات فنی و مهندسی- وزارت صنعت، معدن و تجارت
محمدی، امیرحسین (کارشناسی مهندسی صنایع)	مدیر سیستم کیفیت- گروه صنعتی انتخاب الکترونیک
معماری، سمیه (کارشناسی مهندسی صنایع)	سرپرست تضمین کیفیت- گروه صنعتی بوتان
مداحی، محسن (کارشناسی ارشد مهندسی صنایع انرژی)	مدیرعامل- آزمایشگاه همکار آروین آزمای سرمد

اعضا:

منفردی شلمانی، حمیدرضا
(کارشناسی مهندسی مکانیک)

ناجی زاده، رامین
(دکتری مدیریت)

نجفی، سید وحید
(کارشناسی ارشد مدیریت)

نوروزی، سینا
(کارشناسی برق و مخابرات)

همایونی، محمدصادق
(کارشناسی ارشد مدیریت)

یوسفزاده فعال دقتی، بهاره
(کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی سازمانی)

ویراستار:

یوسفزاده فعال دقتی، بهاره
(کارشناسی ارشد مدیریت کارآفرینی سازمانی)

سمت و/یا محل اشتغال:

رئیس گروه نظارت بر اجرای استانداردهای خودرو و نیرو محرکه-
سازمان ملی استاندارد ایران

معاون آموزش - سازمان مدیریت صنعتی

مدیرعامل شرکت سام سرویس و رئیس هیئت مدیره خدمات پس از
فروش لوازم خانگی

سرپرست واحد کیفیت - واحد تولیدی درسا

مشاور اجرایی معاونت نظارت بر اجرای استاندارد - سازمان ملی
استاندارد ایران

دبیر کمیته متناظر TC 61 -

رئیس گروه برق و الکترونیک دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع
فلزی - سازمان ملی استاندارد ایران

دبیر کمیته متناظر TC 61 -

رئیس گروه برق و الکترونیک دفتر نظارت بر اجرای استاندارد صنایع
فلزی - سازمان ملی استاندارد ایران

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ط	پیش‌گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصطلاحات و تعاریف
۵	۳ کوتاه‌نوشت‌ها
۵	۴ اصول خدمات پس از فروش
۱۶	۵ شاخص‌های ارزیابی
۱۷	۶ نتیجه ارزیابی
۱۸	پیوست الف (آگاهی دهنده) هزینه‌های غیر رایگان
۱۹	کتاب‌نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «وسایل خانگی - خدمات پس از فروش - اصول و روش‌های ارزیابی» که نخستین بار در سال ۱۳۹۰ تدوین و منتشر شد، بر اساس پیشنهادهای دریافتی و بررسی و تأیید کمیسیون‌های مربوط برای نخستین بار مورد تجدیدنظر قرار گرفت و در سیصد و هفتاد و پنجمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۱۱ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد جایگزین استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۶۲۹: سال ۱۳۹۰ می‌شود.

منابع و مآخذی که برای تهیه و تدوین این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

۱- تجارب متخصصان خدمات پس از فروش شرکت‌های عمده تولیدکنندگان لوازم خانگی برقی و گازسوز،
سال ۱۴۰۱

۲- استاندارد ملی ایران ایزو شماره ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۹۷، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی
برای رسیدگی به شکایت‌ها در سازمان‌ها

۳- استاندارد ملی ایران ایزو شماره ۱۰۰۰۳: سال ۱۳۹۹، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی
برای حل و فصل اختلاف برون سازمانی

۴- استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۴: ۱۳۹۷، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای پایش
و سنجش

5-BS 8477:2014+A1:2020, Code of practice for customer service

وسایل خانگی - خدمات پس از فروش - اصول و روش های ارزیابی

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین اصول و روش های ارزیابی خدمات پس از فروش وسایل برقی و گازسوز خانگی است که باید توسط عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش/ نمایندگی مجاز ارائه گردد.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۲

مشتری

customer

هر شخص حقیقی یا حقوقی که کالا یا خدمت مورد نظر یا مورد نیاز خود را دریافت می کند.

یادآوری - در این استاندارد، مشتری همان مصرف کننده نهایی است.

۲-۲

عرضه کننده

supplier

هر شخص حقوقی (تولیدکننده/ واردکننده/ صاحب نام تجاری) که به طور مستقیم یا از طریق نمایندگی فروش، مبادرت به فروش وسیله می نماید و مسئولیت کالای عرضه شده به بازار را برعهده دارد.

یادآوری - عرضه کننده می تواند واسط خدمات پس از فروش باشد.

۳-۲

واسط خدمات پس از فروش

after-sales service provider

به هر شخص حقوقی دارنده مجوزهای مربوط که توسط عرضه کننده عهده دار ارائه خدمات پس از فروش به طور مستقیم یا از طریق نمایندگی مجاز در طول دوره گارانتی و وارانتی می باشد. واسط خدمات پس از فروش می تواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده وسیله به عنوان واحدی مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۴-۲

نمایندگی مجاز

authorized representative

هر شخص حقیقی یا حقوقی که نماینده رسمی دارای قرارداد با عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش است و عهده‌دار ارائه خدمات پس از فروش و دارای مجوزهای مربوط می‌باشد.

۵-۲

خدمات پس از فروش

after-sales service

کلیه خدمات از قبیل گارانتی/ وارانتی (نصب، پشتیبانی خدمات، تعویض، تعمیرات و تامین قطعات) بر عهده عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش/ نمایندگی مجاز قرار می‌گیرد و موجب گارانتی و وارانتی کارکرد مطلوب وسیله می‌شود.

۶-۲

وسایل برقی خانگی

household electrical appliances

وسایل برقی که ولتاژ اسمی آن‌ها از ۲۵۰V برای وسایل تک فاز و ۴۸۰V برای سایر وسایل بیشتر نیست. این وسایل شامل وسایل تغذیه شونده با جریان مستقیم (DC) و وسایلی که با باتری کار می‌کنند، نیز می‌شود.

۷-۲

وسایل گازسوز خانگی

household gas appliances

وسایلی که با استفاده از گاز شهری یا گاز مایع کار می‌کنند.

۸-۲

شرکت بازرسی

inspection body

نهاد تایید صلاحیت‌شده که شایستگی ارزیابی عملکرد عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش/ نمایندگی مجاز، تهیه گزارش‌های ادواری یا موردی و همچنین تحلیل و اظهارنظر درخصوص آن‌ها را دارا می‌باشد.

۹-۲

شناسه رهگیری

tracking ID

کدی است که به منظور منحصر به فرد نمودن هر واحد وسیله خانگی در قالب یک کد یا رمزیننه بر روی کالای مزبور درج یا نصب می‌شود.

۱۰-۲

گارانتی

guarantee

مجموعه وعده‌های قابل اجرا و مستند که توسط آن عرضه‌کننده کارکرد وسیله را برای دوره‌ای مشخص تضمین نموده و مسئولیت ارائه خدمات و رفع رایگان نقص‌های احتمالی را پذیرفته است. این خدمات می‌تواند شامل نصب، تعمیر، تعویض قطعات، تعویض وسیله و یا استرداد وجه باشد.

۱۱-۲

وارانتی

warranty

مجموعه وعده‌های قابل اجرا که عرضه‌کننده برای دوره‌ای مشخص، مسئولیت خدمات و تامین قطعات را به صورت غیررایگان پس از دوره گارانتی متعهد شده است. حداقل دوره مذکور، توسط مراجع ذیصلاح تعیین می‌گردد.

۱۲-۲

سرویس‌کار

service person

فرد حقیقی دارای صلاحیت لازم از عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش/ نمایندگی مجاز برای ارائه سرویس‌های دوره‌ای، تعمیر، نصب و راه‌اندازی، کارشناسی و مشاوره، مجری عملیات و ارائه خدمات به مشتری است.

۱۳-۲

نصب الزامی

necessary and mandatory installation

نصب و راه‌اندازی وسیله توسط مشتری قابل انجام نبوده و عدم نصب تخصصی آن می‌تواند مخاطراتی ایجاد نموده و یا در ایجاد خرابی‌های بعدی موثر باشد.

۱۴-۲

نصب ترجیحی

preferred installation

نصب وسیله با استفاده از دفترچه راهنما، توسط مشتری قابل راه‌اندازی و استفاده می‌باشد، اما بهتر است توسط سرویس‌کار عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش راه‌اندازی و آموزش داده شود.

۱۵-۲

بدون نصب

no installation

مفهوم نصب در مورد آن مصداق ندارد. مشتری با مطالعه دفترچه راهنما و یا راهنمایی فروشنده به سادگی می‌تواند از وسیله بهره برداری نماید.

۱۶-۲

نقص ذاتی

inherent defect

نقص اساسی بالقوه یا بالفعل که از بدو تولید در وسیله وجود داشته و ناشی از استفاده نادرست در وسیله نباشد.

۱۷-۲

نقص عملکردی اساسی

basic functional impairment

نقصی که وسیله را از کارکرد اصلی خود ساقط می‌کند.

۱۸-۲

نقص تکراری

repetitive defect

نقص ناشی از خرابی یک قطعه واحد که بیش از دوبار تکرار شده و عملکرد وسیله را متوقف نماید.

۱۹-۲

نقص قابل رفع

repairable defect

نقصی که تاثیر عمده در عملکرد اصلی و استفاده از وسیله ندارد.

۲۰-۲

نقص فراگیر

widespread defect

نقص خاص در یک مدل وسیله که ناشی از طراحی و تولید بوده و در اغلب وسایل عرضه شده وجود داشته باشد.

۲۱-۲

آسیب

damage

نقصی که ناشی از عدم استفاده یا نگهداری صحیح وسیله مطابق دستورالعمل استفاده توسط مشتری است.

۲۲-۲

خدمات در محل

on-site service

خدماتی است که در محل استقرار وسیله ارائه می‌شود.

۲۳-۲

استفاده صحیح از وسیله

proper use

چگونگی استفاده مناسب از وسیله توسط مشتری که باید از سوی عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش براساس استانداردها و دستورالعمل‌های مربوط ارائه شود.

۲۴-۲

سامانه مدیریت خدمات پس از فروش

customer relationship management system

سامانه مدیریت تعاملات عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش/ نمایندگی مجاز با مشتری فعلی و آینده است.

۳ کوتاه‌نوشت‌ها

در این استاندارد کوتاه‌نوشت‌ها به شرح زیر استفاده می‌شود:

Aborted Call Rate	تماس از دست رفته	ACR
First Call Resolution	پاسخ/نتیجه در اولین تماس	FCR
Call Answer Ratio	نرخ پاسخ به تماس (در زمان مشخص)	CAR

۴ اصول خدمات پس از فروش

۴-۱ وظایف و مسئولیت‌ها

مسئولیت خدمات پس از فروش بر عهده عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش می‌باشد و توافق داخلی بین عرضه‌کننده و واسط خدمات پس از فروش و نمایندگی مجاز نافی تعهدات و مسئولیت‌های آنها نخواهد بود.

۲-۴ الزامات مشتری محوری

عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش باید الزامات و درخواست‌های مشتری در زمینه خدمات پس از فروش را طبق دسته‌بندی کیفیت، هزینه، سرعت ارائه خدمت و تکریم و احترام با استفاده از بسترهای مبتنی بر فناوری اطلاعات، طرح‌ریزی و شناسایی کرده و آن را پیاده‌سازی و محقق نماید.

الف - کیفیت مناسب: کیفیت خدمت ارائه‌شده به مشتری شامل کنترل سلامت و عملکرد محصول قبل از تحویل نهایی، هنگام تحویل، نصب و راه‌اندازی مطلوب، عیب‌یابی و تشخیص صحیح و اصولی نقص و به کارگیری سرویس‌کاران ماهر می‌باشد.

ب - هزینه مناسب: هزینه خدمات شامل ارائه خدمات رایگان در دوره گارانتی، دریافت هزینه طبق تعرفه مصوب در دوره وارانتی و تامین قطعات با قیمت مناسب می‌باشد.

پ - سرعت عمل: سرعت عمل ارائه خدمت شامل انجام خدمت در مدت زمان مشخص شده و تامین به موقع قطعات می‌باشد.

ت - تکریم و احترام: تامین نیازهای تلویحی مشتری شامل اهتمام در درک، توافق و اجرای خواسته‌های تکمیلی خدمت، توجه به صرفه و صلاح، رعایت اقتضائات فرهنگی، رعایت حریم شخصی، رعایت اصول اخلاقی و رفتار حرفه‌ای، احترام به وقت و شنیدن فعال اظهارات مشتری می‌باشد.

۳-۴ طراحی و اجرای سیستم نظارت بر نمایندگی مجاز

عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش باید سازوکار نظارت مستمر برای اعطا و لغو نمایندگی‌های مجاز و ارزیابی آنان را براساس معیارهای زیر طراحی و ایجاد نماید:

- بررسی مستندات ثبت و پذیرش؛
- مدت زمان ارائه به موقع خدمت؛
- ارائه صورتحساب شامل تاریخ و شماره، مشخصات وسیله، خدمات انجام گرفته، هزینه تعمیرات، قیمت قطعات، هزینه ایاب و ذهاب؛
- رضایت سنجی / شکایت مشتری؛
- مهارت سرویس‌کاران فنی درخصوص استفاده از دستورالعمل‌های فنی، تجهیزات و ابزارمخصوص؛
- تحویل قطعات، اعلام تعمیرات اضافی و برآورد هزینه قبل از شروع تعمیرات به مشتری.

۴-۴ آموزش و مهارت

۱-۴-۴ آموزش و مهارت کارکنان عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش

- عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و پیاده‌سازی نظام آموزش کارکنان خود در چارچوب ارائه خدمات پس از فروش و نظارت بر اجرای آن اقدام کند.

– عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به ایجاد و استقرار سیستمی جهت ارزیابی اثربخشی آموزش های برگزار شده اقدام نماید.

– عرضه‌کننده / واسط خدمات پس از فروش برای خدمات دهی به مشتری موظف است صرفاً از سرویس کار مجاز استفاده نماید.

۴-۴-۲ آموزش و مهارت کارکنان نمایندگی مجاز

– عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید در صورت دارا بودن نمایندگی مجاز نسبت به تدوین و پیاده سازی نظام آموزش کارکنان نمایندگی مجاز در چارچوب ارائه خدمات پس از فروش و نظارت بر اجرای آن اقدام کند.

– طراحی سازوکار احراز شرایط، سطح مهارت، تطبیق با استاندارد آموزشی و توانمندسازی کارکنان باید توسط عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش انجام شود.

– عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به ایجاد و استقرار سیستمی جهت ارزیابی اثربخشی آموزش های برگزار شده اقدام نماید.

– عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش برای خدمات دهی موظف است صرفاً از سرویس کار مجاز استفاده نماید.

۴-۴-۳ آموزش مشتری

عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید نحوه استفاده صحیح از وسیله که از نظر فنی و کاربردی نیازمند نصب و راه‌اندازی و آموزش‌های لازم در بدو شروع مصرف وسیله است را طبق مندرجات دستورالعمل چاپی مانند شرایط نگهداری و شرایط گارانتی/وارانتی به طور کامل به مشتری آموزش دهد.

۴-۴-۵ تدوین و اجرای دستورالعمل‌های فنی، تعمیراتی و نصب

عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین دستورالعمل‌های فنی، تعمیراتی، نصب و شیوه نامه ارائه خدمات پس از فروش و هم چنین تهیه دستورالعمل زمان و نرخ ساعت تعمیرات کلیه وسایل به زبان فارسی جهت ارائه به سرویس‌کاران/نمایندگی مجاز اقدام نماید.

عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید در دستورالعمل فنی به کالیبره نمودن ابزار و تجهیزات اندازه‌گیری سرویس‌کار/ نمایندگی مجاز تاکید نماید.

۴-۴-۶ تأمین و توزیع قطعات یدکی

عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از فروش باید مدت زمان گارانتی/وارانتی مربوط به تعمیر و تأمین قطعات یدکی را با در نظر گرفتن الزامات مراجع ذیصلاح مربوط مشخص کند. عرضه‌کننده/ واسط خدمات پس از

فروش باید اقدامات مناسبی را انجام دهد تا اطمینان حاصل کند امکانات لازم برای تعمیر و تامین قطعات یدکی وسیله برای مدت زمان مشخصی پس از عرضه وسیله در دسترس است.

۷-۴ گارانتی/وارانتی

گارانتی/وارانتی باید شامل اطلاعات ضروری به شرح زیر باشد:

- علاوه بر تعیین حداقل دوره گارانتی/وارانتی باید حاوی شرایط کامل گارانتی/وارانتی و مشخصات کامل وسیله شامل سریال و وسیله، شناسه رهگیری، مشخصات فنی وسیله، نام تجهیزات و وسایل اضافی موجود با قابلیت نصب و ارائه اطلاعات فنی لازم، نام عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش، تاریخ تولید، شماره تلفن و نشانی واسط خدمات پس از فروش/نمایندگی مجاز بوده و به نحو مقتضی در اختیار مشتری قرار گیرد.
- وسایلی که شماره سریال آن حذف/مخدوش/ناخوانا شده است و سوابق آن قابل ردیابی نباشد، شامل گارانتی/وارانتی نخواهد شد.
- حداقل دوره گارانتی/وارانتی توسط مراجع ذیصلاح قانونی تعیین می شود و مبنای زمان شروع آن طبق جدول شماره ۲ می باشد.
- عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش، حق واگذاری مجدد وسایل مسترد شده را به عنوان وسیله نو ندارد.
- شرایط عدم شمول گارانتی توسط عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید به طور شفاف مشخص شود. در مواردی که ثابت شود نقص در وسیله ناشی از استفاده نامناسب مشتری است، وسیله مورد نظر مشمول گارانتی/وارانتی نمی باشد.
- عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش نسبت به تحویل وسیله جایگزین در مدت زمان تعمیر بنا به درخواست مشتری در طول دوره گارانتی طبق ضوابط مراجع ذیصلاح قانونی باید اقدام نماید.

۸-۴ استقرار سامانه مدیریت خدمات پس از فروش بین عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش با

شبکه خدمات پس از فروش

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به راه اندازی سامانه خدمات پس از فروش، ارتباط با شبکه خدمات اقدام نماید. سامانه مذکور باید کنترل و ردیابی کلیه مراحل ارائه خدمات پس از فروش از مرحله پذیرش تا پایان خدمت را تحت پوشش قرار دهد. سامانه مذکور باید قابلیت تامین نیازهای اطلاعاتی شامل حداقل موارد زیر را دارا باشد:

الف - امکان شناسایی و ردیابی سرویس کاران فعال در سطح شبکه؛

ب - مکان ردیابی و کنترل دستور کارهای خدمت؛

پ - کنترل زمان پذیرش تا پایان خدمت؛

ت - امکان مشاهده و کنترل صورت حساب‌ها؛

ث - امکان ثبت و کنترل فرآیندهای گارانتی/وارانتی مرتبط با وسیله؛

ج - امکان کنترل فرآیند تامین و توزیع قطعات اصلی در شبکه خدمات پس از فروش.

۹-۴ استقرار سامانه مدیریت خدمات پس از فروش بین عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش با

مشتری

عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به راه‌اندازی سامانه خدمات پس از فروش، ارتباط با مشتری، اقدام نماید. سامانه مذکور باید قابلیت تامین نیازهای اطلاعاتی شامل حداقل موارد زیر را دارا باشد:

الف - دسترسی به مستندات کارآمد جهت بهره برداری صحیح و مناسب از وسیله؛

ب - دسترسی به سازوکار ساده جهت طرح نظرات، سئوالات و شکایات؛

پ - دسترسی متنوع به روش‌های درخواست و ارائه خدمت؛

ت - ایجاد زیرساخت‌های اطلاع‌رسانی حقوق مشتری؛

ث - ایجاد امکان اطلاع‌رسانی از روند و وضعیت کار به مشتری و پاسخ‌گویی؛

ج - ارائه توضیحات شفاف و کامل به مشتری.

۱۰-۴ الزامات و مفروضات ارائه خدمت

۱-۱۰-۴ الزامات و مفروضات حمل و تحویل

شرایط حمل و تحویل طبق جدول ۱ می باشد. در صورت عدم رعایت موارد مذکور در این بند، مشتری مجاز است نسبت به عودت وجه یا تعویض آن با وسیله مشابه درخواست خود را در زمان تحویل اعلام نماید و عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش موظف به پذیرش درخواست مذکور است.

جدول ۱- حمل و تحویل

ردیف	وضعیت وسیله	توسط عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش	توسط مشتری
۱	از نظر ظاهری (سلامت وسیله/ بسته بندی/عدم شکستگی/متعلقات/مستندات)	در محل نصب/ تحویل مسئول نقص: عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش	در محل عرضه مسئول نقص بعد از تحویل: مشتری
۲	از نظر عملکردی	واسط خدمات پس از فروش	برای وسایل نیازمند نصب: مسئول نقص: عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش

۴-۱۰-۲ الزامات و مفروضات نصب

جدول ۲- الزامات و مفروضات نصب

ردیف	دسته بندی نصب و راه اندازی	نمونه وسایل مشمول	ملاک شروع گارانتی	مسئولیت عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش	نقض مسئولیت
۱	الزامی	پکیج، اسپیلت، لباسشویی، تلویزیون	تاریخ نصب توسط عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش	ارائه خدمات نصب رایگان	نصب توسط غیر از عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش انجام شده باشد.
۲	ترجیحی	مایکروویو، سیستم صوتی	تاریخ نصب در صورت نصب توسط عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش. تاریخ خرید در صورت ارائه فاکتور/کارت گارانتی معتبر	ارائه خدمات نصب غیررایگان	در صورتی که عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش نصب را رایگان تعهد نماید مشتری ملزم به نصب توسط وی می باشد.
۳	بدون نصب	آبمیوه گیری، آسیاب	تاریخ خرید در صورت ارائه فاکتور/کارت گارانتی معتبر	عدم نیاز به نصب	عدم رعایت مندرجات دفترچه راهنما
در دسته بندی نصب و راه اندازی الزامی و ترجیحی، فاصله تولید تا خرید یا نصب نباید بیش از یک سال باشد. عرضه کننده باید تعهدات خود در زمینه نصب و موارد نقض واریتی را در گارانتی/واریتی به اطلاع مشتری برساند. چنانچه عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش در مستندات وسیله یا تبلیغات خود، تعهدات بیشتری را تعهد نموده باشد، ملزم به رعایت آن‌ها می باشد.					

۳-۱۰-۴ الزامات و مفروضات زمان نصب و راه اندازی

جدول ۳- زمان نصب و راه اندازی

ردیف	نوع نصب و راه اندازی	بازه زمانی	اقدام جبرانی
۱	الزامی	تا ۵ روز	ندارد
		۶ تا ۱۴ روز	به ازای هر روز تاخیر، ۱ ماه افزایش گارانتی
		۱۵ روز به بالا	اختیار عودت وسیله توسط مشتری و یا به ازای هر روز تاخیر، ۱ ماه افزایش گارانتی
۲	ترجیحی، پروژه ها، نصب های عمده	طبق توافق	طبق توافق
۳	بدون نصب	همزمان با خرید	ندارد

برای نصب های الزامی و ترجیحی، مهلت مذکور از زمان آماده بودن محل و شرایط نصب و درخواست مشتری می باشد.

۴-۱۰-۴ الزامات و مفروضات نقص ها

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش/نمایندگی مجاز باید پس از ارائه خدمات، به صورت مکتوب کلیه نقص های اعلامی از سوی مشتری و اقدامات انجام شده و یا قطعات تعمیر و تعویضی را در صورت حساب مربوط ذکر نموده و یک نسخه از آن را تسلیم مشتری نمایند.

جدول ۴- مسئولیت عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش

ردیف	نوع نقص	بازه زمانی	
		گارانتی	وارانتی
۱	ذاتی	تعویض به درخواست مشتری	تعویض به درخواست مشتری با کسر استهلاک* سالیانه در دوره وارانتی بدون احتساب دوره گارانتی
۲	عملکردی اساسی	تعمیر رایگان	تعمیر غیر رایگان
۳	قابل رفع	تعمیر رایگان	تعمیر غیر رایگان
۴	فراگیر	تعمیر رایگان	تعمیر رایگان
۵	تکراری	تعویض به درخواست مشتری	تعمیر رایگان با گارانتی ۱۲ ماهه
۶	آسیب	تعمیر غیر رایگان	تعمیر غیر رایگان

الف- عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید در صورت بروز هرگونه نقص در عملکرد وسیله در زمان تحویل نسبت به تعویض وسیله طبق درخواست مصرف کننده اقدام نماید.

ب- در صورتی که عرضه کننده امکان تامین وسیله تعویضی نو یا مشابه آن را نداشته باشد، مشتری حق درخواست استرداد وجه (مطابق قیمت روز با کسر استهلاک سالانه) را دارد.

پ- عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید دستورالعمل مشخصی برای فراخوان نقص های فراگیر داشته باشد.

ت- مرجع تعیین نرخ استهلاک سالیانه استانداردهای مرجع ذیصلاح قانونی می باشد.

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش متناسب با میزان عرضه و ماهیت محصول و خرابی ها، باید ارائه خدمت مناسب به مشتریان خود را طرح ریزی و ایجاد نماید.

۴-۱۱-۲ درخواست مشتری

مشتری باید درخواست ارائه خدمت را از طریق کانال‌های ارتباطی معرفی شده توسط عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش مطرح نماید. این کانال‌های ارتباطی می تواند شامل موارد زیر باشد:

الف- درخواست خدمت (نصب) در هنگام خرید؛

ب- مراجعه مستقیم به عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش / نمایندگی مجاز؛

پ - ارتباط با مرکز تماس؛

ت -درخواست در فضای مجازی (وب سایت/ برنامه های کاربردی/ پست الکترونیکی و مانند آن).

۴-۱۱-۳ ثبت و پذیرش

پس از دریافت درخواست و هماهنگی اولیه با مشتری، ضمن بررسی خدمت و محدوده موقعیت مکانی مشتری، ثبت در سامانه مدیریت خدمات پس از فروش ارائه خدمت انجام شده و با ارسال شماره / شناسه درخواستی برای مشتری، فرآیند ارائه خدمت آغاز می شود.

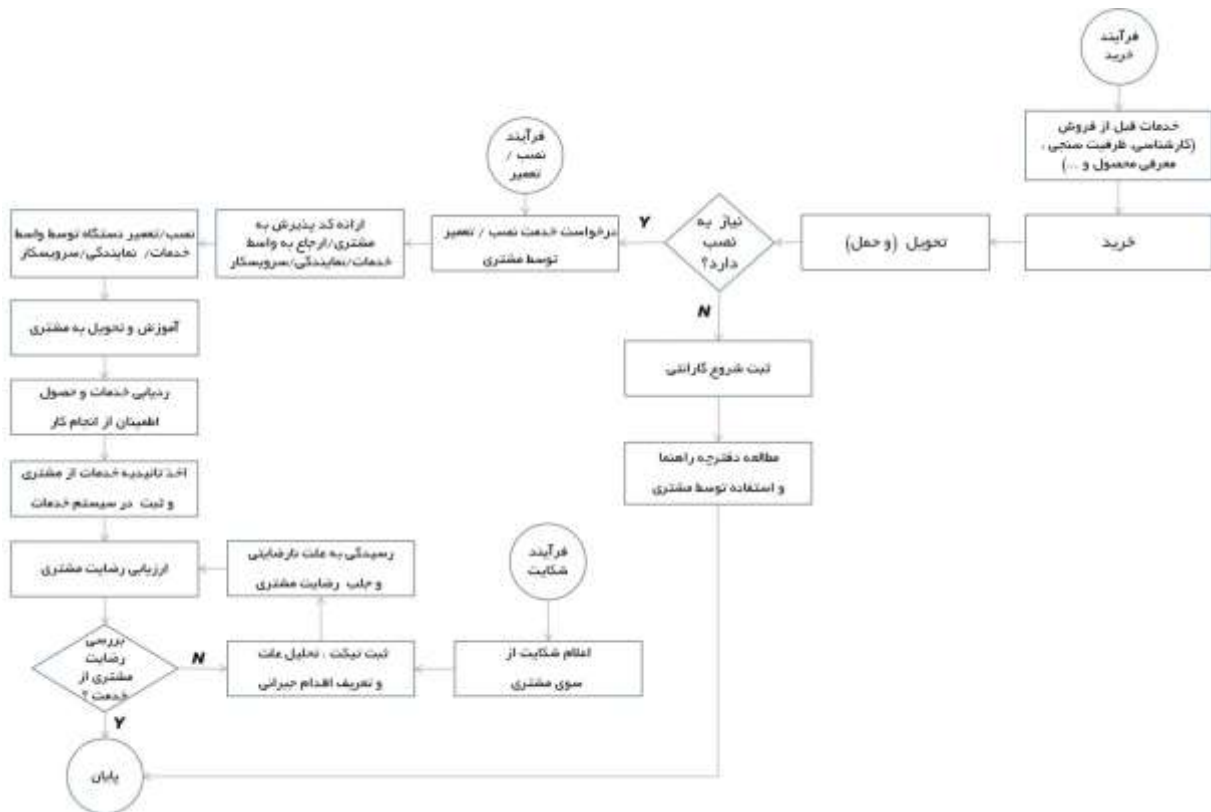
۴-۱۱-۴ ارجاع درخواست

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید درخواست خدمت را به نمایندگی مجاز/سرویس کار ارجاع نماید.

۴-۱۱-۵ اجراء عملیات ارائه خدمت

گام نخست هماهنگی با مشتری در زمان مراجعه صورت می گیرد و پس از بررسی یا بازدید در موارد ضروری حدود و رویکرد ارائه خدمت مشخص می شود. در طول دوره گارانتی ، خدمات قابل ارائه غیر از موارد مندرج در پیوست «الف» رایگان می باشد. در صورت ارائه خدمات غیر رایگان باید قبلاً هزینه و شرایط مربوط برآورد و به اطلاع مشتری رسانده شود و پس از حصول توافق خدمت ارائه گردد.

عملیات ارائه خدمت بر اساس نمودار گردش عملیات شکل ۲ اجرا می شود.



شکل ۲- نمودار گردش ارائه عملیات

۴-۱۱-۶ ردیابی خدمت و اطلاع رسانی

عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش می تواند بسته به ضرورت و حساسیت خدمت با بررسی و رصد خدمت، آخرین وضعیت را به اطلاع مشتری برساند.

۴-۱۱-۷ تحویل خدمت

سرویس کار باید پس از پایان خدمت و بر اساس سیاست ها، قوانین و مقررات عرضه کننده/واسطه خدمات پس از فروش نسبت به آموزش ویژگی ها و امکانات وسیله (نصب) و ارائه علت خرابی و شرح اقدام (تعمیر) توضیحات کامل به مشتری ارائه نماید.

سرویس کار باید پس از تحویل وسیله اقدام به ثبت شرح فعالیت های انجام شده در فرم مربوط یا سامانه مدیریت خدمات پس از فروش نموده و امضاء مشتری را اخذ نماید.

۴-۱۱-۷-۱ دریافت هزینه خدمت

سرویس کار در صورت ارائه خدمات غیررایگان (مطابق با الزامات و مفروضات ارائه خدمت) باید صورت حساب معتبر به مشتری را با درج هزینه مستقیم (قطعه و اجرت) و هزینه های غیرمستقیم (ایاب و ذهاب و حمل و نقل) به مشتری ارائه نماید.

۴-۱۱-۸ اختتام خدمت

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش پس از حصول اطمینان از اثربخشی ارائه خدمت نسبت به اعلام و درج وضعیت پایان خدمت بر روی سامانه مدیریت خدمات پس از فروش ارائه خدمت اقدام می نماید.

۴-۱۱-۹ پایش و تحلیل نظرات رضایت مشتری

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید به منظور حصول اطمینان از کیفیت خدمات ارائه شده نسبت به دریافت، پایش و تحلیل نظرات مشتریان از طریق یکی از روش‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات به صورت مستمر اقدام نماید.

برای مثال اگر بازخورد مشتری مربوط به «تحویل ضعیف» باشد، عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید اقداماتی برای بهبود تحویل انجام داده و این امر در بهبود رضایت مشتری در بازخورد بعدی مشتری انعکاس می یابد.

به منظور ارزیابی اثربخشی اقدام‌های انجام گرفته، عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید تصدیق نماید که اطلاعات به دست آمده از رضایت مشتری با عملکرد کسب و کار سازگار می باشد.

۴-۱۱-۱۰ رسیدگی به شکایات مشتری

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید نسبت به تدوین و اجرای (فرآیند) نظام رسیدگی به شکایات و نظارت بر حسن اجرای آن اقدام کند. نظام رسیدگی به شکایات باید حاوی مطالب زیر باشد:

- اطلاع رسانی در خصوص اقدامات لازم جهت طرح شکایت؛

- دریافت شکایت‌ها؛

- ردیابی شکایت‌ها؛

- اعلام وصول شکایت‌ها به مشتری؛

- ارزیابی اولیه شکایت‌ها؛

- بررسی شکایت‌ها؛

- پاسخگویی به شکایت‌ها؛

- اطلاع رسانی تصمیم؛

- مختومه کردن شکایت‌ها.

۴-۱۱-۱۰-۱ بهبود خدمت

عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید بر اساس نتایج فرآیند ارائه خدمت، رضایت و شکایت مشتری اقدام به تعریف برنامه بهبود نماید. عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش باید با اندازه‌گیری، پایش و

تحلیل داده‌های خدمات، بازخورد لازم را به فرآیندهای مرتبط برای بازنگری و بهبود رضایت مشتریان، عملکرد محصولات و خدمات منعکس نماید.

۵ شاخص‌های ارزیابی

به طور کلی خدمات پس از فروش عرضه‌کننده/واسط خدمات پس از فروش بر اساس چهار شاخص زیر مطابق جدول ۵ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت:

الف - کیفیت خدمات؛

ب - سرعت خدمات؛

پ - هزینه خدمات؛

ت - نتایج عملکرد.

جدول ۵- شاخص های ارزیابی خدمات پس از فروش عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش/نمایندگی مجاز به همراه ضرایب وزنی آنها

شاخص	ضریب وزنی	عوامل	امتیاز
کیفیت خدمات	٪۳۵	وضعیت شبکه ارائه خدمات (نیروی انسانی، تجهیزات، شرایط محیطی)	۱۵
		گارانتی، وارانتی و پشتیبانی خدمات	۱۰
		آموزش و مهارت کارکنان	۱۰
		پایش عملکرد و نظارت بر شبکه ارائه خدمات	۱۰
		پایش و تحلیل نظرات مشتری	۱۰
		فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتری	۵
		اجرای نظام انگیزشی	۵
		تدوین و اجرای دستور العمل های فنی و تعمیراتی	۱۵
		ایجاد سازوکار پذیرش و گردش کار	۱۵
		تدوین و اجرای دستور العمل های نصب، راه اندازی و آموزش مشتری	۵
		جمع	۱۰۰
سرعت خدمات	٪۱۵	تامین و توزیع به موقع قطعات یدکی	۳۰
		کارآمدی سامانه مدیریت خدمات پس از فروش	۲۵
		شبکه خدمات مناسب و در دسترس	۳۵
		سازوکار جبران خسارت خدمات طولانی مدت (مشمول تاخیر)	۱۰
		جمع	۱۰۰
هزینه خدمات	٪۱۰	تدوین جداول زمان و نرخ تعمیرات و قطعات	۲۵
		رعایت تعرفه مصوب خدمات و قطعات در دوره وارانتی	۲۵
		ارائه خدمات رایگان در دوره گارانتی	۵۰
		جمع	۱۰۰
نتایج عملکرد	٪۴۰	رضایت مندی مشتری	۵۰
		کیفیت پاسخ گویی (ACR-FCR-CAR)	۱۰
		نسبت تامین قطعات به کل قطعات درخواست شده	۱۰
		میانگین زمان ارائه خدمات	۱۵
		میانگین زمان رسیدگی به شکایات	۱۵
		جمع	۱۰۰

۶ نتیجه ارزیابی

با توجه به نتایج حاصله از جدول شاخص ها، عرضه کننده/واسط خدمات پس از فروش حداقل باید امتیاز ۶۰ را کسب نماید.

پیوست الف

(آگاهی دهنده)

هزینه های غیررایگان

الف-۱ برخی از موارد خدمات که شامل هزینه های رایگان نمی شود، به شرح زیر است:

- ۱- سرویس ها و تعمیرات ناشی از تاثیرات مخرب محیطی غیر از موارد مندرج در استانداردهای ملی مربوط؛
- ۲- تامین اقلام مصرفی غیر از موارد ناشی از عیب موجود در وسیله یا قطعه؛
- ۳- رفع نقص ناشی از عدم استفاده و نگهداری اصولی و نامتعارف از وسیله مطابق دستورالعمل همراه وسیله یا بروز آسیب و حوادث؛
- ۴- تامین متعلقات اضافی مرتبط با زیرساخت محل نصب یا استفاده؛
- ۵- رفع نقص ناشی از نصب، تعمیر یا دستکاری توسط افراد غیرمجاز؛
- ۶- ارائه خدمات ناشی از جابه جایی و نصب مجدد وسیله؛
- ۷- استفاده از اقلام مازاد علاوه بر ملحقات همراه محصول؛
- ۸- نصب و تعمیر نامتعارف خارج از موارد تصریح شده در دستورالعمل نصب یا استفاده.

کتابنامه

[۱] استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱-۱۰۳۲۵ ، وسایل پخت و پز گاز سوز خانگی- قسمت ۱-۱: ایمنی -

کلیات

[۲] استاندارد ملی ایران شماره ۲۱۳۰۲ ، خدمت به مشتری- آیین کار