

# فروشگاه ، بزرگترین سایت تخصصی معماری

جهت مشاهده آموزش نرم افزارهای معماری از صفر تا ۱۰۰ با زبان فارسی و با

کمترین هزینه [اینجا](#) را کلیک کنید.

جهت مشاهده نقشه ها ، پایان نامه و طرح های نهایی آماده معماری جهت کانسپت

گرفتن و یا تحویل پروژه [اینجا](#) را کلیک کنید.

جهت مشاهده مقالات ، رسالات و مطالعات نهایی آماده معماری جهت تحویل

پروژه [اینجا](#) را کلیک کنید.

بزرگترین سایت تخصصی معماری [WWW.CADYAR.COM](http://WWW.CADYAR.COM)

جهت عضویت در کانال ما در تلگرام کافایت روی عکس زیر کلیک کنید.

برای انجام پروژه های عمران و معماری با ما تماس بگیرید.

۰۹۹۰۷۵۳۰۹۲۰



آیدی تلگرام

<https://t.me/Cadyar60>

آیدی تلگرام

<https://t.me/Cadyarmemar>

ایمیل

[Vrya.cadyar@gmail.com](mailto:Vrya.cadyar@gmail.com)

جهت مشاهده مطالب زیر به صورت رایگان کافایت روی لینک روبرو عنوان موردنظر کلیک کنید

[HTTP://WWW.CADYAR.COM/?CAT=473](http://WWW.CADYAR.COM/?CAT=473)

دانلود رایگان کتب معماری

[HTTP://WWW.CADYAR.COM/?CAT=262](http://WWW.CADYAR.COM/?CAT=262)

آموزش رایگان پست پروداکشن در معماری

[HTTP://WWW.CADYAR.COM/?CAT=1377](http://WWW.CADYAR.COM/?CAT=1377)

دانلود رایگان مقالات معماری

[HTTP://WWW.CADYAR.COM/?CAT=206](http://www.cadyar.com/?CAT=206)

دانلود رایگان نقشه های معماری

[HTTP://WWW.CADYAR.COM/?CAT=1300](http://www.cadyar.com/?CAT=1300)

دانلود رایگان رساله و مطالعات معماری

[HTTP://WWW.CADYAR.COM/?CAT=283](http://www.cadyar.com/?CAT=283)

آموزش رایگان نرم افزار های معماری

جهت مشاهده مطالب کاربران مهمان که مطالب خود را به صورت رایگان و یا در قبال هزینه به اشتراک

گذاشته اند در سایت کدیار [اینجا](#) کلیک کنید.

شما نیز میتوانید مطالب خود را در سایت کدیار به اشتراک بگذارید تا بدون هیچ هزینه ای صاحب شغل دوم شوید.

جهت اشتراک گذاشتن مطالب خود [اینجا](#) را کلیک کنید.

جهت دریافت هرگونه رساله و مطالعات معماری با  
قیمت پایین با ما تماس بگیرید.

۰۹۹۰۷۵۳۰۹۲۰

چکیده مطالب رساله نمایشگاه، فروشگاه و مرکز خدماتی  
ایران خودرو در ۱۰۵ صفحه در قالب ورد:

آشنایی با تاریخچه و علل بوجود آمدن

## ۱- هدف:

هدف از تدوین این ضوابط، تعیین حداقل سطح کمی و کیفی فضا، تجهیزات، نیروی انسانی و ضوابط حاکم بر عملکرد شرکتهای خدمات پس از فروش خودرو، نمایندگی رسمی، تعمیرگاههای مجاز و عاملیتهای مجاز آنان جهت ارائه خدمات پس از فروش مناسب می باشد تا رضایت مشتریان را در این بخش به نحو مطلوب تامین نماید.

## ۲- دامنه کاربرد:

محدوده این ضوابط شامل کلیه شرکتهای خود رو ساز، شرکتهای خدمات پس از فروش خودرو، نمایندگیهای رسمی، تعمیرگاههای مجاز و عاملیت های مجاز تعمیراتی می باشد.

## ۳- دوره ارزیابی:

شرایط و ضوابط این دستوالعمل طی دوره های شش ماهه، در هر سال دو مرتبه توسط شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران مورد ارزیابی قرار گرفته و نتیج آن در قالب گزارشاتی جمع بندی و اعلام می گردد.

## تاریخچه ایران خودرو:

شرکت ایران خودرو (سهامی عام) در سال ۱۳۴۱ با هدف تاسیس و اداره کارخانجات به منظور تولید و تهیه انواع خودرو، قطعات مربوط به آنها، فروش و صدور محصولات و... توسط آقایان حاجعلی اکبر خیامی، محمود خیامی، احمد خیامی، خانم مرضیه خیامی و خانم زهرا سیدی رشتی در خیابان اکباتان تهران تاسیس شد.

و اینک با گذشت بیش از ۳۵ سال از زمان تاسیس آن همچنان در زمینه ی طراحی و تولید خودروهای سواری، اتوبوس و مینی بوس به عنوان بزرگترین تولید کننده ی خودرو در کشور، در راستای تامین نیازهای جامعه، ورود به بازارهای جهانی، تعمیق ساخت داخل کردن قطعات و در نهایت تحقق اهداف عالیه ی نظام جمهوری اسلامی ایران به فعالیت خود ادامه دهد.

شرکت ایران خودرو بزرگ ترین شرکت خودروسازی کشور می باشد که به طور متوسط ۶۵ تا ۷۰ درصد تولید خودرو و داخل کشور را به طور دائم به خود اختصاص داده است.

چسرمایه شرکت ایران خودرو و در پایان سال مالی ۱۳۸۱، ۲،۴۰۴،۶۸۷،۵۰۰،۰۰۰ ریال (تقسیم شده به ۲/۴۰۴/۶۸۷/۵۰۰ سهم ۱۰۰۰ ریالی) بوده است.

شرکت ایران خودرو با تولید ۱۱۱۱۱۱ دستگاه خودرو سواری و وانت در سال ۱۳۷۶ رکورد تولید سی ساله ی خود را شکست و علاوه بر آن موفق شد به میزان قابل توجهی کمیت و کیفیت محصولات خود را افزایش دهد.

در سال ۱۳۸۴ آمار تولید سالانه محصولات ایران خودرو به ۵۰۰۰۰۰ دستگاه رسید.

همچنین در راستای نظام استاندارد ایزو ۹۰۰۰، موفق به دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ از موسسه RWTUV آلمان و بسیاری گواهینامه ها در زمینه سلامت، ایمنی و محیط زیست شامل ISO 14001 و OHSAS ۱۸۰۰۱ شد.

تاریخچه خودروسازی	
سوارى پيكان در مدل هاى دو لوکس، کار لوکس، جوانان و تاکسى با حجم موتور ۱۶۰۰ و ۱۷۲۵ و ۱۸۰۰ سی سی	۱۳۴۶
سوارى پژو ۴۰۵ در مدلهاى GL و GLX با حجم موتور ۱۵۸۰ سی سی	۱۳۶۹
سوارى پژو ۴۰۵ در دو مدل دنده اى و اتوماتيک با حجم موتور ۲۰۰۰ سی سی	۱۳۷۴
سوارى پژو ۲۰۵ مدل GR با حجم موتور ۱۳۶۰ سی سی	۱۳۷۴
سوارى پژو RD با حجم موتور ۱۶۰۰ سی سی و سپس RDi و RDX	۱۳۷۶
سوارى استيشن پژو ۴۰۵ با حجم موتور ۲۰۰۰ سی سی	۱۳۷۷
پارس با حجم موتور ۱۸۰۰ سی سی و سپس پارس ۲۰۰۰ سی سی و پارس ELX و سفارشی	۱۳۷۸

تولید آزمایشی سمند X7 با حجم موتور ۱۸۰۰ سی سی و سیستم انژکتوری سپس سمند، سمند LX و سفارشی	۱۳۷۹
پژو ۲۰۶ با حجم موتور ۱۴۰۰ سی سی (تیپ های ۲ و ۳ و ۵ و ۶) و سفارشی	۱۳۸۰
افتتاح ط تولید سمند با حضور ریاست محترم جمهور	۱۳۸۰
پژو GLI1800 سی سی	۱۳۸۳
پژو ۲۰۶ صندوقدار ۱۶۰۰ سی سی - (SD)، تیپ های ۳ و ۴ و ۵	۱۳۸۵
پژو (ROA) RD با حجم موتور ۱۶۰۰ سی سی	۱۳۸۵
سمند سال LX85	۱۳۸۵

# فصل دوم

تعاریف- دسته بندی-ریشه ها

## **تعریف:**

### **خدمات پس از فروش:**

عبارتست از کلیه خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت، پشتیبانی خدمات، انجام تعمیرات و تامین لوازم یدکی مطابق ضوابط شرکت سازنده خودرو جهت تضمین کارکرد مطلوب محصول میباشد.

### **گارانتی (ضمانت) :**

به مجموعه خدمات از پیش تعریف شده ای اطلاق می گردد که در یک دوره زمانی یا طی مسافت مشخصی، انجام آنها بطور رایگان از سوی شرکت سازنده تضمین می گردد.

### **وارانتی (پشتیبانی خدمات) :**

به مجموعه خدمات شامل تعمیرات، تامین لوازم یدکی و پشتیبانی اطلاق میشود که در یک دوره زمانی از تاریخ تحویل خودرو، از سوی شرکت خودرو ساز تضمین می گردد.

### **انبار قطعات یدکی:**

محلی که برای نگهداری قطعات یدکی در نظر گرفته شده است و بایستی دارای قفسه بندی مناسب و همچنین دارای سیستم کدبندی منطبق بر سیستم کدبندی نمایندگی رسمی باشد. تبصره - برای کنترل موجودی، انبارهای لوازم یدکی باید حداقل به سیستم کاردکس مجهز باشد.

### **انبار قطعات داغی:**



این انبار محلی برای جمع آوری قطعات و لوازم داغی در تعمیرگاه می باشد.

### **انبار مواد مصرفی:**

این انبار برای نگهداری روغن‌ها، ضد یخ، گریس و سایر مواد مصرفی در تعمیرگاه در نظر گرفته می شود

### **انبار ابزار:**

بمنظور نگهداری مناسب از ابزار مخصوص و ابزار دقیق از این انبار استفاده میگردد.

**تبصره-** این ابزارها می توانند در یک فضا بصورت مجزا و مشخص قرار گرفته شده باشند.

### **پارکینگ خودروهای تعمیر شده و منتظر تعمیر:**

از این پارکینگ برای توقف خودروهای تعمیر شده و منتظر تعمیر استفاده میگردد. ضمناً این پارکینگ بایستی قابلیت تخلیه و بارگیری خودرو را داشته باشید.

### **قسمتهای رفاهی:**

به مکان هایی از قبیل آبدارخانه، رختکن، حمام، نماز خانه، غذاخوری، دستشویی، توالت و ... که بر اساس ضوابط وزارت کار و امور اجتماعی الزامی است اطلاق می گردد.

### **بازنگری:**

این ضوابط در شرایط عادی هر دو سال یکبار مورد بازبینی قرار می گیرد لیکن در صورت نیاز یا ضرورت خاص در هر مقطع قابل بازنگری و اعلام می باشد.

### جدول ب-۱- فضای فیزیکی

ردیف	نام واحد	عاملیت مجاز	تعمیر گاه مجاز
۱	پذیرش و فضای اداری	مرکز کنترل تعمیرگاه	
		اتاق جلسات	
		اتاق پذیرش و انتظار مشتریان	
		قسمت اداری مدیریت آبدارخانه	
۲	بخش انبار	انبار قطعات یدکی	
		انبار قطعات داغی	
		انبار مواد مصرفی	
		انبار ابزار آلات و تجهیزات	
۳	بخش پارکینگ	پارکینگ خودروهای تعمیر شده	
		پارکینگ خودروهای آماده تعمیر	
۴	بخش رفاهی	نهار خوری و نماز خانه	
		حمام و رختکن	
		سرویس بهداشتی	
۵	جایگاه تعمیراتی	متراژ در این قسمت در جدول ب-۲ به تفکیک نوع فعالیت آمده است	

### جدول ب-۲- متراژ جایگاههای تعمیراتی (سبک و سنگین)

ردیف	جدول فعالیتهای تعمیرگاههای مجاز	سبک (m <sup>۲</sup> )	سنگین (m <sup>۲</sup> )
		(	

۵۵	۳۰	مکانیکی	۱
۵۰	۲۵	الکتریکی، باطری سازی، کولر و بخاری	۲
۶۰	۳۵	فرمان و جلو بندی	۳
۵۰	۲۵	تنظیم موتور (تون آپ)	۴
۵۵	۳۰	سرویس عمومی	۵
۵۰	۲۵	صافکاری	۶
۷۰	۴۵	نقاشی	
۵۰	۲۵	اگزوز سازی و باک	۷
۵۰	۲۵	رادیاتور سازی	۸
۷۰	۴۵	گاز سوز	۹
-	-	خدمات سیار	۱۰

تبصره ۱- در تعمیر گاههای مجاز خودروهای سبک حداقل وجود ۵ جایگاه از ردیفهای ۱ الی ۶ جدول ب-۲ با فعالیت متفاوت و غیر تکراری، الزامی است.

تبصره ۲- در تعمیر گاههای مجاز خودروهای سنگین حداقل وجود ۴ جایگاه از ردیفهای ۱ الی ۶ جدول ب-۲ با فعالیت متفاوت و غیر تکراری، الزامی است. (وجود جایگاه های ردیف های ۱ و ۲ و ۳ الزامیست)

تبصره ۳- اگر در یک تعمیرگاه چند جایگاه با فعالیت تکراری فعال باشند، لازم است هر جایگاه دارای نیروی انسانی مجزا، فضای مجزا و ابزار مجزا باشد تا امتیاز کامل آن تعداد جایگاه را اخذ نماید. (ابزار خاص می

تواند مشترک برای آن تعداد جایگاه مورد استفاده قرار گیرد )

تبصره ۴- در هنگام بازرسی یک دستگاه عیب یاب قابلیت تامین نیازهای جایگاههای تون آپ و الکتریکی را داشته باشد، امتیاز آن برای هر دو جایگاه منظور می گردد.

### جدول د-نظام آراستگی

ردیف	نظام آراستگی
۱	داشتن سیستم صدور کارت تعمیرات و گردش کار تعمیر کار
۲	رعایت نکات ایمنی مانند: داشتن جعبه کمکهای اولیه ، کپسول آتش نشانی، سطلهای شن، ماسک نقاشی، عینک جوشکاری و سنگ زنی و غیره..
۳	نظافت و تمیزی و آراستگی محیط کار (کف و دیوار سالن، تجهیزات، ابزار آلات و...)
۴	عدم وجود قطعات و اقلام ضایعاتی در جایگاهها
۵	داشتن سیستم بایگانی / آرشیو فنی (کتب سرویسهای تعمیراتی )
۶	داشتن سیستم تهویه مانند بکار گیری هواکش در محیطهای بسته ( مانند جایگاه نقاشی و...)
۷	لباس کار مطابق با استاندارد شرکت مادر
۸	نصب تابلوی اعلام رتبه تعمیرگاه
۹	نصب تابلوی اعلام رتبه تعمیرگاه
۱۰	استقرار مکانیزم دریافت نظرات و شکایات مشتریان

۱۱	نصب تابلوی حقوق مشتریان طبق ضوابط مندرج در این دستور العمل
۱۲	نظم و ترتیب و چیدمان صحیح قطعات در انبار / تطابق موجودی با کاردکسها

### تعاریف

صاحب امتیاز نمایندگی : کسی که از طرف شرکت خودرو ساز امتیاز نمایندگی دارد

توجه: مدیر نمایندگی می تواند صاحب امتیاز یا هر فرد دیگری باشد

توجه : معیار ارزیاب در تعداد جایگاه یک تعمیر گاه تعداد جایگاه اعلام شده توسط شرکت خودرو ساز می باشد.

جهت دریافت هرگونه رساله و مطالعات معماری با قیمت پایین با ما تماس بگیرید.

۰۹۹۰۷۵۳۰۹۲۰

**چکیده مطالب رساله نمایندگانه، فروشگاه  
ومرکز خدماتی ایران خودرو در ۱۰۵ صفحه  
در قالب ورد:**