



جناب آقای برادران-معاون محترم صنایع عمومی
جناب آقای منطقی-معاون محترم صنایع حمل و نقل
جناب آقای موسوی-معاون محترم ماشین آلات و تجهیزات
جناب آقای پیمان پاک-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه تجارت ایران
جناب آقای فرهید زاده-معاون محترم وزیر و رئیس سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان

موضوع: تصمیمات سومین جلسه کارگروه خدمات پس از فروش

با سلام و احترام؛

پیرو دعوتنامه شماره ۱۱۴۰۳۳۳۳ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۱۵ و در راستای اجرای مفاد بند ۳ دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۸/۲۲ ابلاغی مقام عالی وزارت، موضوع الزامات خدمات پس از فروش کالاهای مشمول اعم از وارداتی یا تولید داخل، سومین جلسه «کارگروه خدمات پس از فروش» در تاریخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۲ با حضور نمایندگان محترم تمامی معاونتهای عضو، تصمیمات ذیل اتخاذ گردید:

ردیف	شرح تصمیمات	اقدام کننده	مهلت اقدام
۱	پیش نویس نهایی ضوابط اجرایی خدمات پس از فروش مبلمان، لوازم خانگی و کالاهای نهایی الکتریکی و الکترونیکی، لوازم صوتی و تصویری و وسایل ارتباطی مجدداً بررسی و با اصلاح موارد ذیل تایید گردید: ۱- در ماده ۱۳ عبارت «و انتقال برخط و بهنگام اطلاعات» بعد از سامانه اضافه شود و اصلاحات متناظر در مواد ۳۳ و ۳۶ نیز اعمال گردد. ۲- تبصره ۴ ماده ۲۷ به این شرح اصلاح می شود: تعرفه خدمات ارزیابی به صورت توافقی بوده و در صورت بروز اختلاف، سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان موظف به بررسی و نظارت در این خصوص می باشد. ۳- در ماده ۳۸ تبصره ۱، مراجع ذیربط جایگزین مراجع نظارتی شود. در انتها با تغییرات فوق مقرر گردید دستورالعمل (پیوست) به کلیه تشکلهای و مراجع ذیربط جهت اقدام با عنایت به تفویض اختیار صورت گرفته در بخشنامه ۶۰/۲۰۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۰۸/۲۲ مقام عالی وزارت از طریق معاونت تجارت و خدمات ابلاغ گردد.	دبیرخانه کارگروه (دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری) / دفتر صنایع لوازم خانگی / دفتر صنایع برقی و الکترونیکی / سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان	



ردیف	شرح تصمیمات	اقدام کننده	مهلت اقدام
۲	<p>پیرو بند ۵ و ۴ تصمیمات اولین و دومین جلسه کارگروه خدمات پس از فروش، ابلاغی طی نامه های شماره ۶۰/۲۲۸۲۹۷ مورخ ۱۴۰۱/۰۹/۲۱ و شماره ۱۱۲۴۲۳۱۲ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۱۰ و با عنایت به برگزاری جلسات فرعی متعدد در خصوص نهایی شدن پیش نویس « دستورالعمل استانداردهای فنی و چگونگی ارائه خدمات سیار و امداد خودرو »، موضوع در جلسه طرح و پس از بحث و تبادل نظر، ضمن الزام کلیه امداد خودروهای مستقل که خارج از حیطه تولیدکنندگان و واردکنندگان فعالیت می نمایند به اخذ مجوزهای صنفی مطابق ضوابط، مقرر گردید:</p> <p>دستورالعمل استاندارد های فنی و چگونگی ارائه خدمات سیار و امداد حمل با حذف ماده ۱۲، به کلیه شکل ها و مراجع ذیربط از طریق معاونت تجارت و خدمات ابلاغ گردد(پیوست).</p>	<p>دبیرخانه کارگروه(دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری) / دبیرخانه هیات عالی نظارت بر اصناف</p>	
۳	<p>نحوه فرآیند فعال سازی گارانتی تلفن همراه از طریق سامانه شفافیت فروشگاههای بررسی و مقرر گردید:</p> <p>۱. آخرین حلقه زنجیره توزیع تلفن همراه و تجهیزات سیم کارت خور (فروش به مصرف کننده)، موظف است علاوه بر ثبت سند فروش، « فعال سازی گارانتی » را نیز از طریق سامانه شفافیت فروشگاههای در حضور مشتری انجام دهد. این عملیات از طریق POS های اختصاصی و یا پلتفرم های معرفی شده از طرف بخش خصوصی (با تایید مرکز توسعه تجارت الکترونیکی)، که متصل به سامانه های ذیربط وزارت متبوع باشند، صورت می پذیرد. دستورالعمل های مربوط به سامانه شفافیت فروشگاههای و نحوه اتصال، از سوی دفتر خدمات عمومی ابلاغ خواهد شد.</p> <p>۲. واردکننده یا تولیدکنندگان کالاهای فوق الذکر، از طریق ایجاد سامانه های لازم و اخذ تعهد، بر شبکه توزیع خود تا فروشنده نهایی، نظارت کامل داشته باشند تا در زمان فروش به مصرف کننده نهایی، «فعال سازی گارانتی» به شرح فوق انجام شود. در سامانه های مذکور، باید امکان اطلاع رسانی کامل در خصوص تعهدات گارانتی کننده و حقوق مصرف کننده و همچنین امکان شکایت مشتری ایجاد شود.</p> <p>۳. مفاد مصوبات فوق، به متن تعهد محضری تولیدکنندگان و واردکنندگان کالاهای فوق الذکر، ارائه شده در زمان اخذ شناسنامه گارانتی توسط دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری، افزوده شده و از</p>	<p>دبیرخانه کارگروه(دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری) / دفتر صنایع لوازم خانگی / دفتر خدمات عمومی / مرکز توسعه تجارت الکترونیکی</p>	مستمر



ردیف	شرح تصمیمات	اقدام کننده	مهلت اقدام
	ابتدای سال ۱۴۰۲ صرفاً شناسنامه گارانتی متضمن این تعهد مورد پذیرش خواهد بود. در تعهد مذکور، مهلت ۲ ماهه برای اجرای مفاد مصوبات فوق در نظر گرفته می شود.		
۴	<p>پیرامون فرآیند تایید و تمدید نمایندگی رسمی و خدمات پس از فروش ماشین آلات و تجهیزات براساس نظرات کارشناسی دفتر تخصصی و بررسی دبیرخانه، مقرر شد فرآیند ذیل توسط دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری با همکاری دفتر تخصصی ملاک عمل قرار گیرد:</p> <p>۱- اخذ درخواست کتبی از طرف واردکنندگان و تولیدکنندگان پیرامون تایید خدمات پس از فروش و یا اخذ نمایندگی رسمی واردات ماشین آلات و تجهیزات.</p> <p>۲- استعلام نحوه فعالیت شرکت از حیث تولید داخل و سایر ضوابط از دفتر ماشین آلات و تجهیزات کشاورزی، ساختمانی و معدنی. (طی یک روز کاری)</p> <p>۳- بررسی کارشناسی و تخصصی توسط دفتر ماشین آلات و تجهیزات و پاسخ به استعلام دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری در خصوص وجود تولید داخلی و سایر ملاحظات. (طی یک روز کاری)</p> <p>۴- انجام امور مربوط به تضمین تامین شبکه خدمات پس از فروش متقاضیان مورد تایید دفتر ماشین آلات و تجهیزات کشاورزی، ساختمانی و معدنی (براساس دستورالعمل ابلاغی مقام عالی وزارت)</p> <p>۵- اخذ گزارش شرکت بازرسی جهت بررسی توانمندیهای ارائه خدمات پس از فروش از واردکنندگان و تولیدکنندگان ماشین آلات و تجهیزات که دارای قرارداد نمایندگی و شبکه خدمات پس از فروش می باشند.</p> <p>۶- سایر متقاضیان با انعقاد قرارداد با شرکت های دارای نمایندگی رسمی ماشین آلات و تجهیزات و یا شرکت های توانمند در ارائه خدمات پس از فروش در داخل کشور، اقدام نمایند.</p> <p>۷- در صورت عدم وجود نمایندگی رسمی و یا ارائه دهنده خدمات در داخل کشور، تعهدنامه محضری مطابق فرمت تعیین شده و تضمین ارائه خدمات پس از فروش بر اساس دستورالعمل شماره ۶۰/۲۰۲۳ مورخ ۱۴۰۱/۸/۲۲ مقام عالی وزارت اخذ خواهد شد.</p>	دبیرخانه (دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری) / دفتر ماشین آلات و تجهیزات کشاورزی، ساختمانی و معدنی	



مهلت اقدام	اقدام کننده	شرح تصمیمات	ردیف
		<p>۸- اخذ شناسه کالا توسط متقاضی از سامانه جامع تجارت ایران</p> <p>۹- بررسی مدارک و مستندات و در صورت کامل بودن، فعال سازی و تایید خدمات پس از فروش.</p>	
	<p>دبیرخانه(دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری)/ دفتر صنایع خودرو</p>	<p>موضوع بررسی فرآیند تایید نمایندگی رسمی و خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در جلسه طرح و مقرر شد به ترتیب زیر اقدام گردد:</p> <p>۱- اخذ درخواست کتبی از طرف وادکنندگان و تولیدکنندگان پیرامون تایید خدمات پس از فروش و یا اخذ نمایندگی رسمی کامیون و کشنده های سبک و سنگین.</p> <p>۲- استعلام نحوه فعالیت شرکت از حیث تولید داخل و سایر ضوابط از دفتر صنایع خودرو(طی یک روز کاری).</p> <p>۳- بررسی کارشناسی و تخصصی توسط دفتر صنایع خودرو و پاسخ به استعلام دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری(طی یک روز کاری).</p> <p>۴- انجام امور مربوط به تضمین تامین شبکه خدمات پس از فروش متقاضیان تایید شده(براساس دستورالعمل ابلاغی مقام عالی وزارت)</p> <p>۵- واردکنندگان و تولیدکنندگان کامیون و کشنده که دارای شبکه خدمات پس از فروش باشند، با توجه به گزارش شرکت بازرسی از جهت توانمندی ارائه خدمات پس از فروش، براساس نتیجه بررسی اقدام خواهد شد.</p> <p>۶- الزام ارائه قرارداد خدمات پس از فروش صرفاً برای خودروهایی که دوره تضمین خدمات پس از فروش (ارائه خدمات رایگان) آنها پایان نیافته است، در نظر گرفته شود.</p> <p>۷- برای سایر خودروهای کارکرده، از طریق اخذ تعهد محضری مبنی بر تامین خدمات پس از فروش و قطعات مورد نیاز از طریق ارائه دهندگان خدمات پس از فروش، مطابق دستورالعمل ابلاغی مقام عالی وزارت اقدام گردد.</p> <p>۸- واردکنندگان در مهلت مقرر، اقدام به تعیین مراکز صلاحیت دار برای ارائه خدمات پس از فروش مطابق با مدل خودروی وارداتی خواهند نمود.</p>	۵



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

سال تولید دانش بنیان و اشتغال آفرین

معاونت تجارت و خدمات

معاون وزیر

شماره: ۱۱۴۷۲۹۳۳

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

پیوست: دارد



ردیف	شرح تصمیمات	اقدام کننده	مهلت اقدام
	<p>۹- ارائه خدمات پس از فروش توسط نمایندگی های رسمی و شرکت های توانمند، مشروط بر اخذ شناسنامه خدمات پس از فروش در زمان تعیین شده توسط دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری مورد پذیرش می باشد.</p> <p>۱۰- دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری موظف است با همکاری دفتر صنایع خودرو، تعداد شرکتهای مورد تایید خدمات پس از فروش در این گروه کالایی را افزایش دهد.</p>		

علیرضا شاه میرزایی

رونوشت:

جناب آقای شهاب جنابی، مدیر کل محترم حوزه وزارتی، جهت استحضار مقام عالی وزارت.
 جناب آقای نیازی، قائم مقام محترم وزیر در امور بازرگانی، جهت استحضار.
 جناب آقای حاجی حسینی، معاون محترم حقوقی و امور مجلس.
 جناب آقای محله ای، مدیر کل محترم دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری، جهت آگاهی و اقدام.
 جناب آقای قمری، سرپرست محترم دفتر خدمات عمومی، جهت آگاهی و همکاری.
 جناب آقای کلاهدوزان، سرپرست محترم مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، جهت آگاهی و همکاری.
 جناب آقای توکلی لاهیجانی، مدیر کل محترم صنایع خودرو، جهت آگاهی و اقدامات لازم.
 جناب آقای جمشیدوند، مدیر کل محترم دفتر ماشین آلات و تجهیزات کشاورزی، ساختمانی و معدنی، جهت آگاهی و اقدامات لازم.
 جناب آقای شکرالهی، مدیر کل محترم دفتر صنایع لوازم خانگی و اداری، جهت آگاهی و اقدامات لازم.
 سرکار خانم ابروفراخ، مدیر کل محترم دفتر صنایع سلولزی، چاپ و نوشت افزار، جهت آگاهی و اقدامات لازم.
 جناب آقای آزاد بخت، سرپرست محترم دفتر صنایع تجهیزات برقی و الکترونیکی، جهت آگاهی و اقدامات لازم.
 دفتر معاونت تجارت و خدمات

آدرس (ساختمان شهید نادری): بلوار کشاورز - خیابان شهید نادری - نبش کوچه حجت دوست - پلاک ۱۵

تلفن: ۸۵۱۹۳۵۲۷-۸۸۹۵۸۹۸۸ فکس: ۸۸۹۶۹۳۱۵ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵/۴۶۱۷ کد پستی: ۱۴۱۶۶۴۳۸۵۱

آدرس اینترنتی: <http://www.gov.ir> پست الکترونیک: info@mimt.gov.ir مرکز یکپارچه پاسخگویی: ۱۲۴