**دستورالعمل استاندارد های فنی و چگونگی ارایه خدمات سیار وامداد حمل خودرو**

**مقدمه:**

به استناد تصویب نامه هیات وزیران شماره 18017/ت54266ت هـ مورخ 22/02/ 1397 موضوع ماده 31 آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مبنی بر "مسئولیت تدوین و ابلاغ استانداردها و دستورالعمل های فنی و چگونگی ارایه خدمات سیار و امداد حمل خودرو و نیز ضوابط تاسیس و صدور تمدید، تعلیق و لغو پروانه فعالیت شرکت های ارایه دهنده خدمات یاد شده در سطح کشور"، دستورالعمل**« استاندارد های فنی و چگونگی ارایه خدمات سیار وامداد حمل خودرو »** در جلسه روز دوشنبه مورخ 22/12/1401 کارگروه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول موضوع ابلاغیه شماره 202023/60 مورخ 22/08/1401 به شرح ذيل ابلاغ می‏گردد:

**فصل اول- تعاریف :**

**ماده ۱-** واژه‏ها و اصطلاحات مندرج در این ضوابط به مفاهیم مشروحه زیر بکار برده شده است:

**الف- خدمات سیار و امداد حمل خودرو:** عبارت است از انجام هرگونه عملیات امداد فنی بر روی خودرو معیوب و آسیب دیده توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی مجاز اعم از خدمات بالینی و راه اندازی در محل و يا حمل آن بنا به درخواست امدادخواه یا مراجع ذیصلاح.

**ب- ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو:** به تمامی اشخاص (حقیقی وحقوقی) اطلاق می شود که به عنوان زیر مجموعه شرکت خودروساز یا نمایندگی شرکت خارجی یا به صورت مستقل و با اخذ مجوز لازم از مراجع ذیربط فعالیت کرده و توانایی وظرفیت های لازم برای ارائه خدمات سیار و امداد رسانی وسایل نقلیه، کنترل و نظارت بر کیفیت و نحوه امدادرسانی و رسیدگی به شکایات حسب مورد در راهها و معابر درون و برون شهری یک استان یا بیش از یک استان ( سراسری) را برابر مفاد این دستورالعمل داشته باشد.

**تبصره-** ارائه دهندگان سامانه های اینترنتی (پلتفرم) درخواست امداد خودرو که مستقلاً و یا با انعقاد قرارداد با ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو از طریق پایگاه اینترنتی یا نرم افزار موبایل امدادگران و تعمیرگاه های مجاز نزدیک به محل امدادخواه را به صورت برخط نمایش می‌دهند و درخواست خدمات سيار وامداد حمل خودرو را برای امدادخواه تسهیل می نمایند حسب مورد مشمول مقررات این دستورالعمل می‏گردند.

**ج- نمایندگی شرکت خدمات سیار و امداد حمل خودرو سراسری:** اشخاصی(حقیقی وحقوقی)که دارای رابطه قرارداد همکاری با شرکت امداد خودرو سراسری در چارچوب مقررات و ضوابط تعیین شده و در محدوده جغرافیای مشخص می باشند.

**د- مرکز تماس و کنترل عملیات (دیسپچینگ):** مرکزی است که به صورت هوشمند با استفاده از سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری، با تماس امداد خواه از هر نقطه کشور با یک شماره واحد که براساس آیین نامه واگذاری کدهای خدماتی مصوب کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات تخصیص داده شده، به مرکز متصل و شرایط پاسخگویی به امدادخواه و پیگیری درخواست و عملیات امدادی تا حصول نتیجه در آن امکان‏پذیر می شود.

**ه - پایگاه امداد خودرو:** جایگاهی ثابت یا سیار است که با داشتن امکانات لازم نسبت به انجام تعمیرات جزئی و راه اندازی وسایل نقلیه در راه مانده اقدام می نماید و همچنین محل استقرار اکیپ های امدادی نیز می باشد.

**و- امدادگر:** فردی است که با دانش فنی کافی در زمینه وسایل نقلیه و گذراندن دوره های آموزشی فنی وحرفه ای، دارای صلاحیت ارائه خدمات فنی برای وسایل نقلیه در سراسر کشور می باشد.

**ز- امداد خواه**: فردی که وسیله نقلیه تحت اختیار وی دچار عیب فنى و يا آسيب شده و براى ادامه حركت نیاز به خدمات امداد خودرو دارد.

**ح- وسایل نقلیه امدادخودرو سبک:** وسایل نقلیه امدادی که دارای وزن ناخالص کمتر از 3.5 تن باشند و صرفاً برای عملیات امدادی فنی و یدک کشی مورد استفاده قرار مى‏گيرند.

**ط- وسایل نقلیه امدادخودرو نیمه سنگین:** وسایل نقلیه امدادی که دارای وزن ناخالص بیشتر از 3.5 تن و کمتر از ۷ تن باشند و برای عملیات امدادی فنی و یدک کشی و یا حمل مورد استفاده قرار می‏گيرند.

ی**- وسایل نقلیه امدادخودرو سنگین:** وسایل نقلیه امدادی که دارای وزن ناخالص بیشتر از ۷ تن باشند و برای عملیات امدادی فنی و یدک کشی با حمل مورد استفاده قرار مى‏گيرند.

**ک - یدک کشی:** اتصال، حمل و انتقال خودرو معیوب از محل بروز نقص فنی با سانحه تا نمایندگی، مراکز مجاز مرتبط با پایگاه امدادی و یا مقصد مورد تقاضای امدادخواه یا مراجع ذیصلاح اداری، انتظامی و قضایی از طریق اتصال به عقب خودرو امداد.

**ل- حمل خودرو:** بارگیری و انتقال خودرو معیوب از محل بروز نقص فنی یا سانحه تا نمایندگی، مراکز مجاز مرتبط با پایگاه امدادی و یا مقصد مورد تقاضای امدادخواه یا مراجع ذیصلاح اداری، انتظامی و قضایی از طریق بارگیری بر روی خودرو امداد.

**م- بکسل:** انتقال خودرو بر روی چرخهای خود بوسیله کشیدن آن توسط خودرو امدادی با تجهیزات مناسب نظیر میله ثابت پین.

**ن - مرجع صدور مجوز فعالیت واحدهای مستقل از تولید و واردکننده:** اتحادیه های صنفی موضوع ماده (۷) قانون نظام صنفی.

**س- کمیسیون نظارت :** کمیسیون موضوع ماده ۴۸ قانون نظام صنفی.

**ع – سامانه اطلاعات امداد خودرو و ارتباطات مردمی :**

سامانه ای که به منظورتحقق موارد ذیل توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت با همکاری وزارت کشور، وزارت راه وشهرسازی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، اتاق اصناف ایران و انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش خودرو راه اندازی می‏گردد:

1. ثبت اطلاعات ارائه دهندگان خدمات امداد سیار و امداد حمل خودرو، امدادگر، پایگاه امــداد خودرو دارای مجوز، داده های سفر و خدمات مربوطه.
2. مرکز پیام کشوری خدمات سیار و امداد حمل خودرو.
3. وصول شکایات مردمی از طریق پیامک جهت رسیدگی به شکایات.

**ف - سامانه جامع خدمات پس از فروش (گارانتی):**

 سامانه یکپارچه تحت نظارت وزارت صنعت، معدن و تجارت که برای انجام امور مرتبط با خدمات پس از فروش از جمله ثبت شناسنامه و استعلام ها و همچنین رتبه بندی شرکت های ارائه دهندگان خدمات پس از فروش سایر موارد مرتبط ایجاد شده است ( به آدرس اینترنتی( [WWW.irangs.ir](http://WWW.irangs.ir))).

**فصل دوم-استاندارد هاى فنى و چگونگى ارايه خدمات:**

**ماده۲-** استانداردهای فنی فعالیت ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو عبارتند از:

1. دارا بودن دفتر مرکزی و پارکینگ به متراژ حداقل 3۰۰ متر مربع و دفاتر پشتیبانی در هراستان یک دفتر.
2. دارا بودن واحد کنترل و نظارت بر عملکرد کلیه واحدها در حین و بعد از عملیات امداد.
3. دارا بودن مرکز تماس و کنترل عملیات (دیسپچینگ) با مشخصات به شرح زیر:

الف- دارا بودن تلفن اختصاصی کشوری مطابق با مقررات سازمان تنظیم مقررات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.

ب- دارا بودن پست الکترونیکی، وب و فکس جهت ارتباط با امداد خواهان.

ج- دارا بودن میز پاسخگویی به امدادخواهان مجهز به تلفن و رایانه بصورت شبانه روزی.

د- دارا بودن نرم افزارهای توزیع تماس های ورودی، پاسخگویی تعاملی، اعزام ضبط مکالمات ثبت زمانی مراحل مختلف خدمات و گزارش گیری رایانه ای بصورت شبانه روزی.

**تبصره1-** دفتر مرکزی باید صرفاً برای فعالیت امداد خودرو بوده و هرگونه فعالیت دیگری در آن ممنوع می‏باشد، دفتر فوق بایستی دارای پارکینگ لازم جهت استقرار حداقل ده خودرو باشد.

**تبصره2-** در صورت عدم امکان تأمین پارکینگ در محل دفتر مرکزی، شرکت می‌تواند جهت تأمین فضایپارکینگ با پارکینگ های موجود در شعاع حداکثر ۲۵۰ متری دفتر، قرارداد رسمی اجاره تنظیم نماید.

1. خودروهای امدادی دارای شرایط مندرج در این مقررات.
2. امدادگر حائز شرایط مندرج در این مقررات.

**ماده۳-** دفتر ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو مستقل یا نمایندگی ارائه دهنده خدمات باید حداقل به مساحت ۵۰ متر مربع و دارای قسمت های عملیات اداری و نظارت مناسب به صورت مجزا و امدادگر دارای شرایط مندرج در این مقررات باشد.

**ماده۴- شرایط امدادگر:**

کلیه امدادگران باید دارای شرایط عمومی و فنی زیر بوده واطلاعات آن ها (شامل نام، نام خانوادگی، شماره ملی، آدرس، شماره تلفن همراه) در سامانه اطلاعات امداد خودرو توسط ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل یا ارائه دهنده سامانه های اینترنتی (پلتفرم) درخواست امداد خودرو ثبت شده باشد:

1. دارا بودن گواهینامه رانندگی متناسب با نوع وسیله نقلیه امدادی.
2. عدم سوء پيشینه موثر کیفری.
3. عدم اعتیاد.
4. دارا بودن گواهی نامه تعمیرات خودرو از مراکز آموزش سازمان فنی و حرفه ای کشور.
5. دارای صلاحیت فردی متصدیان و رانندگان از پلیس نظارت براماكن عمومی ناجا.
6. الزام به پوشیدن لباس ایمنی برای امداد گران با درج مشخصات و آرم شرکت و حک نام امدادگر قابل رویت برروی لباس.

**ماده5 - شرايط خودروى امدادى:**

كليه وسائل نقليه امدادى براى ارائه خدمات، داراى الزاماتى به شرح زیر بوده و اطلاعات آنها ( شامل نوع، برند، مدل، رنگ، شماره پلاك و vinخودرو) می بایست درسامانه اطلاعات امداد خودرو توسط ارائه دهنده خدمات سيار وامداد حمل خودرو يا ارائهدهنده سامانه هاى اينترنتى درخواست امداد خودرو (پلتفرم) ثبت شده باشد:

1. دارا بودن معاینه فنی معتبر.
2. قابلیت حمل تجهیزات و لوازم یدکی به منظور انجام امور تعمیرات.
3. مجهز به چراغ گردان زرد رنگ و تابلو مستطیل شکل به ابعاد 40\*50 سانتی متر حاوی علامت خط و عبارت وسیله نقلیه امدادی در زیر آن مطابق با نمونه بر روی سقف کابین خودرو.
4. منقش به دو نوار روز به رنگ زرد با عرض ۲۱ سانتی متر و یک نوار شبرنگ به عرض ۷ سانتی متر در وسط آن دو نوار زرد.
5. دارای بغل نویسی همراه با آرم شرکت، شماره تلفن و شماره پیامک رسیدگی به شکایات برروی دو درب جلوی خودرو با ابعاد 40\*50 سانتی متر.
6. مجهز به سیستم ردیاب (موقعیت یاب جغرافیایی GPS).

**تبصره1- خودروی امدادی سواری و غیرباری به هیچ عنوان مجاز به یدک‌کشی و حمل خودرو نمی باشد.**

1. وسایل نقلیه امدادی نیمه سنگین که کار یدک کشی دیگر وسایل نقلیه معیوب را انجام می‌دهند باید دارای حداقل توان کششی چهار تن باشند و همچنین جهت حمل وسایل نقلیه معیوب متناسب با نوع وسیله نقلیه امداد خواه، وسایل نقلیه امدادی باید دارای توان لازم باشند.
2. وسایل نقلیه امدادی جهت یدک‏کشی و یا حمل وسایل نقلیه معیوب بایستی دارای ابزار و تجهیزات مناسب بوده و به گونه ای که هنگام یدک کشی و يا حمل هیچ گونه خسارتی به وسیله نقلیه یدک شده وارد نیاورد.

**تبصره2-** در صورت وارد آمدن هرگونه خسارت در هنگام حمل و نقل وسیله نقلیه معیوب و یا سانحه دیده ناشی از بکارگیری تجهیزات نامناسب ویا انجام عملیات یدک کشی، بارگیری و حمل به صورت غیر اصولی، ارائه دهنده خدمات سیار و امداد خودرو موظف به جبران خسارات وارده است.

1. سال ساخت خودروی امدادی نباید از سال ساخت تعیین شده برای خودروهای فرسوده در مصوبه هیات وزیران بیشتر باشد.
2. بیمه نامه شخص ثالث.
3. قبل از نصب تجهیزات اعم از جرثقیل و... و انجام هرگونه تغییر کاربری در وسایل نقلیه امدادخودرو، تاييديه های لازم را از وزارت صنعت، معدن وتجارت و سازمان ملی استاندارد ایران اخذ تا از طریق پلیس راهور درکارت ومشخصات وسیله نقلیه درج گردد.

**ماده۶- استانداردهای لازم جهت یدک کشی و حمل:**

1. یدک کشی باید با تجهیزات مخصوص یدک کشی انجام شده تا از وارد آمدن خسارت ناشی از عمل یدک کشی به وسیله نقلیه معیوب جلوگیری شود.
2. وسیله نقلیه امداد رسان نباید در یک زمان بیش از یک وسیله نقلیه دارای نقص فنی و آسیب دیده را یدک بکشد.
3. کلیه وسایل نقلیه امدادی موظفند هنگام یدک کشی وسایل نقلیه معیوب نسبت به نصب تجهیزات ایمنی ازجمله چراغ چشمک زن و مثلث احتیاط در عقب وسیله یدک شده اقدام نمایند.
4. در هنگام بکسل نباید به جز راننده شخص دیگری در وسیله نقلیه معیوب حضور داشته باشد.

**ماده7- حداقل تجهیزات و لوازم فنی مورد نیاز امداد رسانی:**

1. انواع لوازم یدکی پرمصرف.
2. دستگاه عیب یابی خودرو (دیاگ).
3. جک هیدرولیکی (خودروهای امدادی سبک ۲ تنی و نیمه سنگین و سنگین ۶ تنی).
4. جعبه ابزار آلات مختلف و تجهیزات مربوطه.
5. صفحه چرخدار به منظور استفاده برای تعمیر در زیر خودرو.
6. لوازم بکسل برای خودروهای یدکش ( نظیر میله ثابت، پین های مربوطه).
7. تجهیزات لازم برای تأمین روشنایی در شب.
8. همراه داشتن تایر زاپاس.

**ماده 8- حداقل تجهيزات ایمنی مورد نیاز امداد رسانی:**

1. چراغ گردان زرد.
2. جعبه کمکهای اولیه.
3. کپسول آتش نشانی.
4. چراغ چشمک زن: 3 عدد.
5. گوه (دنده پنج)؛ ۲ عدد.
6. مثلث شبرنگ؛3 عدد.
7. مخروط ایمنی؛5 عدد.
8. چراغ قوه دستی.

**ماده9- چگونگى ارايه خدمات:**

1. ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو موظف است وسايل نقليه را با تجهيزات و ابزارآلات استاندارد و مخصوص مورد تأييد سازمان ملی استاندارد ایران رفع عیب نماید و در صورت وارد آمدن خسارت ناشی از بكارگيرى تجهيزات غير استاندارد، ارائه دهنده خدمات سيار و امداد حمل خودرو درسريع ترین زمان ممکن موظف به جبران خسارات وارده مطابق ضوابط قانون حمایت از مصرف کنندگان و قانون نظام صنفی می باشد.
2. ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو موظف است بر اساس نرخ های مصوب، پس از پایان عملیات امدادی، صورتحساب معتبر که شامل کد و مشخصات امدادگر، نشانی و شماره تماس شرکت، سریال منحصر به فرد، مهر در دو برگ صادر و یک نسخه از آن را به امداد خواه ارائه نماید.
3. خدمات امدادی باید توسط امدادگران و خودروی امدادی دارای شرایط مندرج در این مقررات که مشخصات آنها در سامانه اطلاعات امداد خودرو به ثبت رسیده ارائه گردد.

**تبصره-** اخذ هرگونه وجه اضافه بر نرخ نامه و خارج از فاکتور مطابق ضوابط و قوانین موضوعه توسط امدادگر ممنوع می باشد.

1. ارائه دهندگان خدمات موظفند، وسیله نقلیه دارای نقص فنی را با ایمن سازی لازم حتی الامکان در محل بروزنقص، خارج از سطح سواره رو تعمیر نمایند.
2. در صورت عدم امکان راه اندازی وسیله نقلیه معیوب در محل توقف، انتقال وسیله نقلیه به پایگاه امداد خودرو نمایندگی یا تعمیرگاه های مجاز خودرو باید با موافقت کتبی امداد خواه و رعایت نکات ایمنی صورت گیرد. در این صورت انتقال وسیله نقلیه دارای نقص فنی صرفاً از طریق وسایل نقلیه مجهز به تجهیزات یدک کشی و یا حمل مجاز می باشد. بدیهی است مسئولیت جبران هرگونه خسارت وارده به وسیله مذکور درزمان انتقال به تعمیر گاه، پارکینگ و یا محل مورد نظر امداد خواه با امدادگر می‏باشد.

**تبصره1-** در صورت درخواست کتبی امداد خواه و تکمیل و امضای فرم مربوط، وسیله نقلیه معیوب به نمایندگی یا تعمیرگاه های مجاز خودرو مورد درخواست امدادخواه منتقل می گردد.

**تبصره2-** با توجه به مسئولیت ارائه دهندگان خدمات مبنی بر امداد رسانی و رفع عیب خودرو، مسئولیت اتفاقات و حوادث خودرو پس از تحویل به نمایندگی با تعمیرگاه مجاز برعهده مراکز مذکور خواهد بود.

**تبصره3-** در صورت عدم امکان راه اندازی وسیله نقلیه معیوب در محل و لزوم انتقال آن به نمایندگی يا تعمیرگاه های مجاز خودرو، ارائه دهندگان خدمات موظفند با موافقت و درخواست امدادخواه امکانات لازم جهت انتقال سرنشینان وسیله نقلیه به نزدیکترین محل اقامت را فراهم نماید. پرداخت هزینه انتقال سرنشینان به عهده امدادخواه می باشد.

**تبصره4-** ارائه دهندگان خدمات ضمن هماهنگی با ادارات استانی ذی ربط باید پاسخگو به موارد و مشکلات موجود در حوزه استحفاظی فعالیت خود باشند.

1. ارائه دهندگان خدمات سراسری باید ضمن هماهنگی‌های لازم با وزارت راه و شهرسازی (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای) نسبت به تأمین پایگاه امدادی در راه های کشور با اولویت استقرار در مجتمع های خدماتی-رفاهی و تعمیرگاه های بین راهی جهت به حداقل رساندن مسافت حمل، اقدام نمایند.

**تبصره1-** تعداد پایگاه های مورد نیاز در هر راه تابعی از نوع، طول راه، شرایط اقلیمی و نحوه توزیع مجتمع‌های خدماتی-رفاهی و تعمیرگاههای بین راهی می باشد. در هر صورت چنانچه فاصله بین دو شهر بیش از صد کیلومتر باشد احداث پایگاه ضروری است. در صورتی که در محدوده فعالیت، مجتمع
خدماتی- رفاهی يا تعمیرگاه وجود داشته باشد ارائه دهنده خدمات باید نسبت به استقرار پایگاه در آن اقدام نماید. در صورت عدم وجود مجتمع خدماتی-رفاهی یا تعمیرگاه باید حتی الامکان در محل هایی که دارای امکانات و زیر ساخت های لازم مى باشد نظير مساجد بین راهی، روستاها و پایگاه های امداد خودرو سیار با بکارگیری تجهیزات و تمهیدات ایمنی کافی از جمله (چراغ گردان، ایجاد فضای ایمن و مناسب و آرم و علائم مربوطه) استقرار و فعالیت نماید.

**تبصره2-** محل استقرار پایگاه در محورهای برون شهری و چیدمان آنها برای ارائه خدمات در کوتاهترین فاصله ممکن با رعایت شاخصه ها و شرایط ابلاغی باید به تایید کمیسیون نظارت رسیده باشد.

**تبصره3-** استقرار حداقل دو نفر تعمیرکار و یا امدادگر متخصص و مجرب در امر تعمیر وسایل نقلیه مستقر در هر پایگاه الزامى است.

**فصل سوم- ضوابط تاسيس و صدورء تمدید پروانه یا تائیدیه فعالیت:**

**ماده ۱0-** پروانه کسب ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو مستقل از تولید کننده و وارد کننده مطابق آیین نامه اجرایی ماده ۱۲ قانون نظام صنفی با ذکر دفتر مرکزی آن حسب مورد، توسط اتحادیه صنفی شهرستانی یا استانی صادر می گردد.

**تبصره1-** ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو مستقل از تولید کننده و وارد کننده که به صورت سراسری (درسطح کشور) فعالیت می نماید، با دریافت حداقل یک پروانه کسب، مجاز به فعالیت در سراسر کشور می باشد و نیاز به دریافت مجوز دیگر نمی باشد.

ارائه دهنده خدمات مذکور برای راه اندازی دفاتر پشتیبانی در سایر شهرستان ها موظف به ثبت اطلاعات مربوط به آنها در سامانه صدور پروانه کسب است.

**تبصره2-** صدور پروانه کسب سامانه هاى اينترنتى براى ارائه خدمات زير مجموعه واحدهاى امدادى (نظير سامانه‏ درخواست امدادگر) موضوع مواد 2و 12 و تبصره ماده ۸۷ قانون نظام صنفی برعهده اتحادیهکشوری کسب و کارهای مجازی است و در صورت اضافه نمودن خدمات سیار و امداد حمل خودرو به پلتفرم های دارای پروانه کسب در زمینه انواع حمل و نقل نیازی به دریافت پروانه کسب مجدد نیست و برای شروع فعالیت، رعایت ضوابط استاندارد های فنی و چگونگی ارایه خدمات مطابق این دستورالعمل کفایت می نماید. مدت اعتبار پروانه صنفی دائم ۵ سال است و تمدید پروانه مطابق آیین نامه اجرایی مربوطه صورت می پذیرد.

**ماده11-** کلیه تولید کنندگان و واردکنندگان خودرو، مطابق بند س ماده 11 آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، موظف به تامین شبکه خدمات پس از فروش برای خودروهای خود و مجاز به ارائه خدمات امداد جاده ای و سیار می باشند و علاوه بر تاییدیه خدمات پس از فروش از سامانه گارانتی نیاز به صدور مجوز دیگری ندارند.

**تبصره1-** شرایط مندرج در این دستورالعمل باید در زمان ارزیابی ارائه دهندگان خدمات پس از فروش ملاک عمل قرار گیرد.

**تبصره2-** سامانه های اینترنتی ایجاد شده برای ارائه خدمات اینگونه واحدهای امدادی نیازمند اخذ اینماد می باشد.

فصل چهارم- ضوابط تعلیق و لغو پروانه یا تاییدیه فعالیت:

**ماده12–** درصورت احراز عدم فعالیت بیش از شش ماه ارائه دهندگان خدمات، تغيير محل كسب یا نوع فعاليت و یا واگذاری محل فعالیت به غیر، بدون اطلاع مرجع صدورپروانه یا تاییدیه فعالیت، مرجع صدور موظف است پس از اخطار پانزده روزه به واحد مزبور مجوز مربوطه را ابطال نماید .

**تبصره1-** درمواردی که تعطیلی فعالیت ارائه دهندگان خدمات مستقل از تولید کننده و وارد کننده به تشخیص هیات عالی نظارت با کمیسیون نظارت شهرستان موجب عسر وحرج مصرف کننده می شود واحد صنفی مزبور به جریمه نقدی مقرر در تبصره ۴ ماده ‎28‏ قانون نظام صنفی محکوم می شود.

**ماده13 -** مرجع صدور پروانه موظف است در صورت عدم اجرای مقررات این دستورالعمل به ترتیب زیر اقدام کند:

مرتبه اول- اخطار ده روزه برای الزام به انجام تکالیف مقرر.

مرتبه دوم- تعطیلی به مدت پانزده روز.

مرتبه سوم- تعطیلی به مدت شش ماه.

**تبصره-** تعطیلی موقت واحد های مذکور با اعلام مرجع صدور پروانه، از طریق نیروی انتظامی به عمل می‌آید. نیروی انتظامی موظف است نسبت به ابلاغ اخطار پلمپ مطابق مقررات اقدام نموده و پس از خاتمه مهلت مقرر، واحد متخلف را پلمپ نماید.

**ماده14-** اخطاریه مذکور در دو نسخه تهیه، یک نسخه به متصدی واحد دارای پروانه ابلاغ و نسخه دوم با قید تاریخ به امضای متصدی و ابلاغ کننده رسیده و در پرونده صنفی بایگانی می‌شود. در صورت عدم حضور متصدی و يا امتناع از دريافت و امضاى اخطاريه، نسخه اول در محل الصاق و مراتب با ذكر تاريخ در نسخه دوم قید و درپرونده صنفی وی درج می‌گردد.

**ماده۱5-** در مواردی که دفتر ارائه دهندگان خدمات پلمپ شده يا پروانه یا تاِییدیه آن باطل گردیده‌ است واحد مذکور حق ارائه هیچگونه خدمات سیار و امداد حمل خودرو در جاده ها اعم از درون و برون شهری را نخواهد داشت.

**ماده16-** کلیه ارائه دهندگان خدمات مکلف به نظارت بر فعالیت های امدادی تحت پوشش بوده و در صورت انجام هر گونه تخلف و ایراد خسارت در مقابل اشخاص ثالث مسئول می باشد.

**ماده17-** انعقاد قرارداد فی مابین ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو با سامانه اینترنتی درخواست امداد خودرو(پلتفرم)**،** الزامی بوده و مسئولیت بررسی و احراز شرایط امدادگر، وسایل نقلیه امدادی، ارسال و ثبت اطلاعات در سامانه امداد خودرو مسئولیت جبران خسارات امدادخواه و غیره تماماً بر عهده ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو است.

فصل پنجم- شورای هماهنگی چگونگی فعالیت ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو در سطح کشور

**‎ ماده18-** به منظور ایجاد هماهنگی وچگونگی فعالیت خدمات سیار و امداد خودرو ومدیریت یکپارچه در سطح کشور، شورایی مرکب از نمایندگان: 1- معاونت تجارت خدمات (دفترخدمات فنی،مهندسی و نگهداری)، 2- دبیرخانه هیات عالی نظارت،3- سازمان‏راهداری و حمل و نقل جاده ای،4- سازمان حمایت مصرف کنندگان تولید کنندگان،5-‏ نماینده معاونت صنایع حمل و نقل وزارت صنعت،معدن‏وتجارت
 6- وزارت کشور، 7- پلیس راهور نیروی انتظامی،8- اتاق اصناف ایران(اتحادیه مربوطه) و انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش خودرو با وظایف زیر تشکیل می‌شود:

الف - نظارت بر سامانه اطلاعات امداد خودرو.

ب- تهیه ضوابط الگوی رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات.

ج- بررسی چگونگی فعالیت ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو در سطح کشور.

د - ارائه راهکارهای مناسب برای ایجاد هماهنگی بین مراجع مرتبط با فعالیت مذکور از جمله شهرداری ها و شورای هماهنگی ترافیک استان ها و سازمان های راهداری و حمل و نقل جاده ای.

ه – هدایت، هماهنگی و راهنمایی رده های متناظردرسطوح استانی.

فصل ششم- سایر مقررات:

**ماده19-** ارائه دهندگان خدمات موظفند درصورت درخواست مراجع ذیربط اطلاعات لازم مانند تعداد امداد خودرو، پایگاه های امدادی، تعداد امدادگران، نقشه های تراکم تقاضای امدادخواهان را دراختیار آنها قرار دهند.

**ماده20-** ارائه دهندگان خدمات موظف به ارائه آموزش‏هاى لازم به امدادگران و ساير كاركنان مطابق سرفصل های سازمان فنی و حرفه ای می باشند.

**ماده۲1-** کلیه اشخاصی که به سامانه اطلاعات امداد خودرو دسترسی دارند ملزم به حفظ محرمانگی اطلاعات و داده ها می باشند. تخلف از این تبصره موجد مسئولیت اقدام کننده و قابل پیگیری از طریق مراجع قضایی می باشد.

**ماده۲2-** ارائه دهندگان خدمات مذ‌کور که براساس مقررات قبلی ایجاد شده اند موظفند پس از انقضای اعتبار مجوز مربوطه، وضعیت خود را با مقررات این دستورالعمل منطبق نمایند.

**ماده23-** افراد موضوع ماده (۲) این آیین نامه موظفند درجهت ارتقاء کیفی سطح خدمات طبق ماده (۱۷) قانون نظام صنفی وسایر دستورالعمل های ابلاغی وزارت صنعت، معدن وتجارت به منظور نظارت وارزیابی ادواری، با شرکت بازرسی منتخب آن وزارت، همکاری لازم را بعمل آورند.

**ماده24-** به منظور روان سازی جریان ترافیک در معابر مهم وپرترافیک شهری، شهرداری مجاز به تعیین ایستگاه ثابت جهت استقرار ناوگان امداد خودرو می باشد.

**ماده25-** نظارت و بازرسی بر عملکرد امداد خودرو های سیار و رسیدگی به شکایات براساس برنامه ریزی و دستور العمل های ابلاغی از طریق سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان اعمال خواهد شد.

**تبصره :** مسئولیت رسیدگی به شکایات مردمی و جلب رضایت ایشان در مرحله اول از طریق مراجعه به بخش شکایت مردمی( CRM) امداد خودرو ها می باشد. در صورت بروز اختلاف با مشتری، مراتب از طریق
 اتحادیه های ذیربط حسب ارتباط موضوع و نهایتاً از طریق ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استانها (تحت نظر سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان) مطابق با مجموعه قوانین موضوعه قابل پیگیری
می باشد.

**ماده26-** این دستورالعمل در اجرای ماده 3۱ آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو موضوع تصویب نامه شماره 18017/ت 54266هـ مورخ 22/02/1397هیات محترم وزیران مشتمل بر(۲6) ماده و(20) تبصره توسط وزارت صنعت. معدن وتجارت تهیه و در کارگروه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول موضوع ابلاغیه شماره 202023/60 مورخ 22/08/ 1401 وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت به تصویب رسید.