



دستور العمل

امداد جاده

کد مدرک:	WI-016-03	تاریخ تهیه:	۱۳۹۵/۰۷/۱۵
زبان مدرک:	☒ فارسی ☐ انگلیسی	تاریخ آخرین تجدید نظر:	۱۴۰۳/۰۷/۰۱
دسترسی به مدرک:	☐ محرمانه ☐ محدود ☒ نامحدود		

تهیه کنندگان			
ردیف	نام و نام خانوادگی	واحد سازمانی	عنوان سازمانی
۱.			
۲.			
۳.			
۴.			

تهیه کننده:	بازنگری کننده:	تصویب کننده:
امضاء:	امضاء:	امضاء و تاریخ ابلاغ:

توزیع نسخ	
-----------	--

دستورالعمل «امداد جاده»	
کد مدرک: WI-016-02	تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲

جدول وضعیت بازنگری ها

نام / سمت / امضاء	تهیه کننده	شرح و منشاء تغییرات	نوع بازنگری			تاریخ ویرایش	ردیف
			تایید کننده	تاریخ	نوع		
		اضافه کردن سبد خدمات تدوین محتوای آموزشی تدوین مکانیزم قیمت گذاری قطعات تامین				۱۴۰۱/۰۲/۰۱	
		تغییرات اجرت ها و هزینه های امداد				۱۴۰۳/۰۷/۰۱	

یادآوری مهم:

- تهیه تصویر از این مدرک یا تکثیر و توزیع آن فقط از طرف **واحد سیستم ها و روش ها** مجاز می باشد.
- آخرین نسخه بازنگری توزیع شده از این مدرک با مهر سبز رنگ «**اعتبار دارد**» دارای اعتبار است.

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۲ از ۲۲

دستورالعمل «امداد جاده»	
کد مدرک: WI-016-02	تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲

۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل ایجاد رویه ای مشخص برای انجام امداد رسانی در حداقل زمان ممکن با حداکثر رضایت مندی مشتری است.

۲- دامنه کاربرد

کلیه نمایندگی های مجاز شرکت سروش دیزل مبنا

۳- مسئولیت ها

۳-۱- کارشناس امداد جاده

مسئولیت دریافت تماس مشتریان و هماهنگی با نزدیکترین نمایندگی به محل توقف خودرو جهت اعزام نیرو را بر عهده دارد.

۳-۲- تعمیرکار امداد

تعمیرکاری که از سوی نمایندگی به عنوان فرد مجاز و آموزش دیده جهت انجام امداد جاده معرفی شده و مسئولیت تکمیل فرم ها و انجام تعمیرات را بر عهده دارد.

۳-۳- مدیریت خدمات پس از فروش

مسئول نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل با مدیریت خدمات پس از فروش شرکت سروش دیزل مبنا می باشد.

۴- تعاریف و مفاهیم

ندارد.

۵- روش اجرا

سامانه ارتباطی امداد شماره ۰۹۱۹۰۲۹۰۴۸۵ با پاسخگویی ۲۴ ساعته می باشد که در دفترچه های گارانتی و راهنمای رانندگان درج شده و در سایت شرکت سروش دیزل نیز اطلاع رسانی شده است. در محل پذیرش نیز این شماره ها به همراه شماره ی تماس شکایت مشتریان قابل رویت است.

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۳ از ۲۲

امداد رسانی برای کلیه خودروهای در دوران ضمانت و تعهد به صورت ۲۴ ساعته انجام می شود.
 تبصره: تنها در صورت عدم امکان راه اندازی خودرو، خدمات امداد جاده ارائه خواهد شد.

۵-۱- تماس امداد خواه

با تماس از سوی امدادخواه و اعلام نیاز به خدمات امداد جاده، کارشناس امداد جاده موظف به دریافت اطلاعات امدادخواه از قبیل اطلاعات خودرو، شماره همراه امدادخواه، شرح خرابی و محل دقیق توقف خودرو و ثبت آن در تب نوبت دهی مازول خدمات پس از فروش می باشد. (در صورتی که امدادخواه با نمایندگی‌ها تماس بگیرد، نمایندگی موظف است سریعاً کارشناس امداد جاده را مطلع سازد و با هماهنگی و تایید وی جهت انجام تعمیرات، امدادگر را اعزام نماید).

کارشناس امداد جاده پس از مشخص نمودن نزدیک ترین امدادگر آماده به اعزام به محل توقف خودرو از طریق ارجاع امداد از طریق نرم افزار به امدادگر جهت اعزام نیرو هماهنگی لازم را انجام دهد.

به هر تماس درخواست امداد یک کد اعزام به صورت زیر تخصیص خواهد یافت:

شماره سریالی	سال	شناسه ثابت
□ □ □ □	□ □	SM

کارشناس امداد جاده باید مشمول گارانتی بودن یا نبودن خودروی متوقف شده را چک نمایند. و در نهایت در سیستم سون پرو اقدام به تکمیل فرم پذیرش خودروی امدادی کرده و فرم را از طریق سیستم سون پرو به امدادگر مذکور ارسال می نمایند. همچنین امدادگر می بایست در لحظه ارجاع امداد به وی با امدادخواه تماس گرفته و زمان حدودی رسیدن به محل امداد و حدود هزینه ایاب و زهاب و انجام امداد را اعلام نماید

امدادگر می بایست با تبلت در لحظه حضور در محل امداد فرآیند پذیرش امداد(صدور فرم پذیرش، خدمات و قطعات و در نهایت صدور فاکتور) را انجام داده. فاکتور امداد به صورت پیامکی برای امدادخواه ارسال می گردد.

پذیرشگر ظرف ۴۸ ساعت از اتمام تعمیرات مستندات را برای کارشناس امداد جاده ارسال خواهد نمود.

تعمیرکار باید پس از اتمام کار با کارشناس امداد جاده تماس گرفته و زمان اتمام کار را به اطلاع کارشناس امداد جاده برساند. ضمناً تعمیرکار پس از اتمام کار و تکمیل فرم ها باید تایید امدادخواه (امضا یا اثر انگشت) را برای هر دو فرم مربوطه اخذ نماید.

کارشناس امداد جاده می بایست مراحل انجام خدمات امداد را در فرم اندیکاتور ثبت خدمات امداد به کد مدرک «F-WI-016-004-00»، ثبت نمایند.

دستورالعمل «امداد جاده»	
کد مدرک: WI-016-02	تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲

۵-۲- قطعات امدادی

۵-۲-۱- خودروی امداد بالینی

قطعات امدادی که باید با خودروی امداد بالینی حمل شود مطابق جدول ذیل می باشد

ردیف	قطعات امدادی	نام فارسی	شماره فنی
(۱)	Em	لامپ	1865776716
(۲)	Em	لوله آب - ورودی	2133145501
(۳)	Em	پیچ تخلیه	2151221010
(۴)	Em	واشر سر سیلندر	2231145000
(۵)	Em	واتر پمپ	2510045004
(۶)	Em	تسمه V - واتر پمپ-دینام	2523145002
(۷)	Em	فن کلاچ	2523945500
(۸)	Em	مجموعه درب رادیاتور	2533017000
(۹)	Em	ترموستات	2551045501
(۱۰)	Em	فیلتر روغن	2631145010
(۱۱)	Em	شیلنگ اینتر کولر	278515E100
(۱۲)	Em	فیلتر سوخت	3194545903
(۱۳)	Em	ECU	3910045800
(۱۴)	Em	صفحه کلاچ	411005K100
(۱۵)	Em	دیسک کلاچ	412005H000
(۱۶)	Em	بلبرینگ کلاچ	414205H510
(۱۷)	Em	چهار شاخ	4915045220
(۱۸)	Em	پیچ چرخ عقب - چپ	5275545210
(۱۹)	Em	پیچ چرخ عقب - راست	5277545210

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۵ از ۲۲

ردیف	قطعات امدادی	نام فارسی	شماره فنی
(۲۰)	Em	مهره چرخ سمت چپ	529855H500
(۲۱)	Em	مهره چرخ سمت راست	529865H500
(۲۲)	Em	سیلندر ترمز چرخ جلو چپ	5812045202
(۲۳)	Em	لنت ترمز	581445KA20
(۲۴)	Em	کیت تعمیر سیلندر چرخ جلو	583015KA11
(۲۵)	Em	کفشک و لنت ترمز	5830545A62
(۲۶)	Em	رله	952257A500
(۲۷)	Em	رله	952355H000
(۲۸)	Em	ETACS	9580057000
(۲۹)	Em	سوپاپ برگشت گاز و نیل کامیونت - denso	98032549
(۳۰)	Em	شیلنگ ورودی اینترکولر	2785159000
(۳۱)	Em	فیلتر هوا	2813059000
(۳۲)	Em	سنسور فشار ریل سوخت	3144145710
(۳۳)	Em	فیلتر سوخت	3197359000
(۳۴)	Em	مجموعه پمپ تزریق سوخت	3310045700
(۳۵)	Em	یونیت کامل نازل و نگهدارنده انژکتور	3380045701
(۳۶)	Em	اورینگ سوزن انژکتور	3381745750
(۳۷)	Em	اورینگ	3862345000
(۳۸)	Em	مجموعه کابل-دسته دنده	4374059001
(۳۹)	Em	مجموعه ریموت کنترل	9581059000
(۴۰)	Em	فیلتر روغن ون سرکان	10001010038
(۴۱)	Em	فیلتر روغن کامیونت سرکان	10001010050
(۴۲)	Em	اورینگ واتر پمپ کامیونت	10001010085

ردیف	قطعات امدادی	نام فارسی	شماره فنی
(۴۳)	Em	شیر - SCV دنسو - کامیونت	10001020066
(۴۴)	Em	موتور پمپ سوخت ون	10001020092
(۴۵)	Em	سوکت یونیت انژکتور کامیونت	10004010048
(۴۶)	Em	باتری ۹۰ آمپر واریان صبا باتری	10004010050
(۴۷)	Em	فیلتر تصفیه اتاق ون پرشین فیلتر	10004010069
(۴۸)	Em	باتری ۷۰ آمپر یواز	10004010152
(۴۹)	Em	رله ۳۰ آمپر یواز	10004010158
(۵۰)	Em	روغن موتور فکس هیوندای فول سنتتیک ۴۰-۱۰	20001010060
(۵۱)	Em	EP-85w90 روغن گیربکس فکس	20001010072
(۵۲)	Em	روغن هیدرولیک فرمان GULF PSF3 FLUID	20001010041
(۵۳)	Em	روغن موتور فکس ۴-۱۵۰ API CI	20001010049
(۵۴)	Em	ضدیخ-FRICOFIN FGP MAINTAIN	20001010068
(۵۵)	Em	پیچ تخلیه روغن	10001020054
(۵۶)	Em	شیلنگ ورودی رادیاتور	254125H002
(۵۷)	Em	فیلتر روغن موتور	263304A001
(۵۸)	Em	سنسور اختلاف فشار	392102F600

۵-۴ - ۵-۲-۲ - خودروبر

ردیف	قطعات امدادی	نام فارسی	شماره فنی
(۵۹)	Em	لامپ	1865776716
(۶۰)	Em	لوله آب - ورودی	2133145501
(۶۱)	Em	پیچ تخلیه	2151221010
(۶۲)	Em	باتری	2631145600

دستورالعمل «امداد جاده»	
کد مدرک: WI-016-02	تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲

۵-۵- نحوه ی محاسبه ی هزینه تعمیرات

جهت محاسبه ی هزینه ی تعمیرات باید از کد اجرت های استاندارد تعریف شده در سیستم سون پرو استفاده شود. هزینه ی نیرو اعزامی مطابق با فرمول زیر محاسبه خواهد شد:

هزینه ی ایاب و ذهاب = مجموع کیلومتر رفت و برگشت (کیلومتر) $\times$ هزینه ی ایاب و ذهاب به ازای هر کیلومتر

هزینه ی نیروی اعزامی = مجموع کیلومتر رفت و برگشت (کیلومتر) $\times$ هزینه ی نیروی اعزامی به ازای هر کیلومتر

در مواردی که خودرو شامل گارانتی است هزینه ی ایاب و ذهاب و نیروی اعزامی شامل گارانتی نخواهد بود و مشتری ملزم به پرداخت این هزینه ها می باشد.

هزینه های بارگیری و حمل خودروهای در راه مانده و غیر قابل تعمیر به نزدیکترین نمایندگی (به استثنای موارد تصادفی که ناشی از عیوب سایر قطعات و مجموعه های خودرو نباشد) در دوران ضمانت بر عهده شرکت می باشد.

۵-۶- اجرت های امدادی با کد باز

کلیه ی هزینه های حمل با جرثقیل (در صورت نیاز)، تراشکاری و ... در نرم افزار سون پرو در قسمت اجرت های خارج از تعمیرگاه ثبت و در صورت ارائه اصل فاکتور و درج در صورت حساب قابل پرداخت خواهد بود.

۵-۷- نحوه ی محاسبه ی قطعات تهیه شده توسط امدادگر

مطابق با روش اجرایی انبارش در نمایندگی، امدادگران مجاز به تهیه قطعات از بازارهای محلی نمی باشند و کلیه قطعات الزاماً توسط شرکت سروش دیزل مبنا تامین می گردد.

۵-۸- محاسبه زمان و نرخ تعمیر

مطابق استاندارد زمان و هزینه تعمیرات تعریف شده در سیستم سون برای هر تعمیر، محاسبات زمان و نرخ تعمیر توسط کارشناس امداد صورت گرفته و به اطلاع مشتری می رسد.

نرخ هزینه ایاب و ذهاب و نیروی اعزامی طی جلسه ای توسط هیئت مدیره در ابتدای هر سال تصویب می شود.

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۸ از ۲۲

جدول ۱ - لیست اجرت های مصوب امداد

اجرت	کد اجرت	قیمت (ریال)
دیاگ	RQ0۹۷۱۴۵	۲'۶۰۰'۰۰۰
تعویض مجموعه ریموت کنترل	R00۹۵۷۶۰	۴۶۲'۰۰۰
تعویض مخزن سوخت - پاک	M3111150R00	۱'۵۴۰'۰۰۰
باز و بست پمپ سوخت	R01۳۳۱۰۰	۱'۸۱۵'۰۰۰
فیلرگیری	۵۰۰۰۰۰۰۶	۷۲۶'۰۰۰
تعویض موتور پمپ سوخت	K00۳۱۳۹۹	۹۵۳'۰۰۰
باز و بست رادیاتور	R00۲۵۳۰۰	۱'۸۷۰'۰۰۰
تعویض باتری	M37110K00	۴۶۷'۶۰۰
تعویض واترپمپ	M25100R00	۲'۱۸۰'۰۰۰
تعویض کابل تعویض دنده	M4341R0	۱'۵۵۸'۷۰۰
تعویض انژکتور و واشر	M35310R00	۲'۳۳۸'۰۵۰
تعویض توربوشارژر	RK2:ADD۲۸۵۱۲	۵'۶۷۳'۹۵۰

جدول ۲ - لیست ایاب و ذهاب مصوب

موضوع	شرح موارد	کرایه ثابت (ریال)	کرایه هر کیلومتر (ریال)
ایاب و ذهاب	امداد جاده تا ۵۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	۲۰۰۰'۰۰۰	۳۶'۰۰۰
	امداد جاده بین ۵۰ تا ۱۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	۲۰۰۰'۰۰۰	۵۶'۰۰۰
	امداد داخل شهری	۲۰۰۰'۰۰۰	۲۰'۰۰۰

جدول ۳ - لیست هزینه ی نیرواعزامی

موضوع	شرح موارد	کرایه ثابت (ریال)	کد اجرت
هزینه ی نیرواعزامی	هزینه ی نیرواعزامی تا ۱۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	7,500,000	۱۰۰۰۲۰۰۴۰۴
	هزینه ی نیرواعزامی ۱۰۰ تا ۲۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	15,000,000	۱۰۰۰۲۰۰۴۰۵
	هزینه ی نیرواعزامی ۲۰۰ تا ۵۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	30,000,000	۱۰۰۰۲۰۰۴۰۶
	هزینه ی نیرواعزامی ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	50,000,000	۱۰۰۰۲۰۰۴۰۷
	هزینه ی نیرواعزامی بالاتر از ۱۰۰۰ کیلومتر (رفت و برگشت)	80,000,000	1000200409

۵-۹- ملزومات خودروی امدادی

محل مهر تأیید مدارک

خودروی امدادی قبل از عزیمت به محل ماموریت با توجه به داشتن فاصله از محل تعمیرگاه و محدودیت‌های دسترسی که جزو ماهیت ماموریت‌های امدادی می‌باشند و همچنین شیوه امداد (حمل خودرو یا امداد در محل)، لازم است تجهیزات، ابزار و قطعات ویژه‌ای را با خود به همراه داشته باشد. لذا تعمیرکار امداد لازم است قبل از ترک نمایندگی و بعد از انجام خدمات امداد نمایندگی مطابق فرم چک لیست خودروی امدادی به کد مدرک «F-WI-016-001-02» اقدام به حصول اطمینان از وجود موارد مندرج در چک لیست مذکور نماید.

۵-۱۰- تجهیزات خودروی امدادی

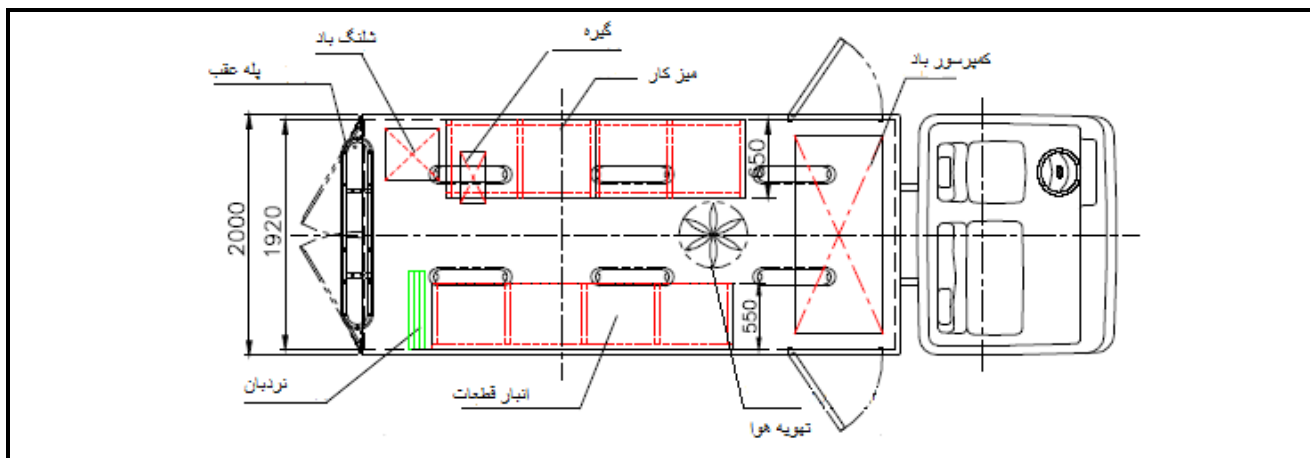
تجهیز خودروهای امدادی شرکت مطابق فرم برنامه تجهیز خودروهای امدادی به کد مدرک «F-WI-016-003-01» صورت می‌پذیرد و کارشناس امداد مطابق این فرم به صورت دوره‌ای (۲ بار در ماه) اقدام به تجهیز خودروی در اختیار می‌نماید. (پس از هر بار امداد قطعات مصرفی شارژ می‌گردد)

لیست تجهیزات داخل خودروی امداد (مشترک خودروبر و امداد بالینی) به شرح جدول ذیل می باشد:

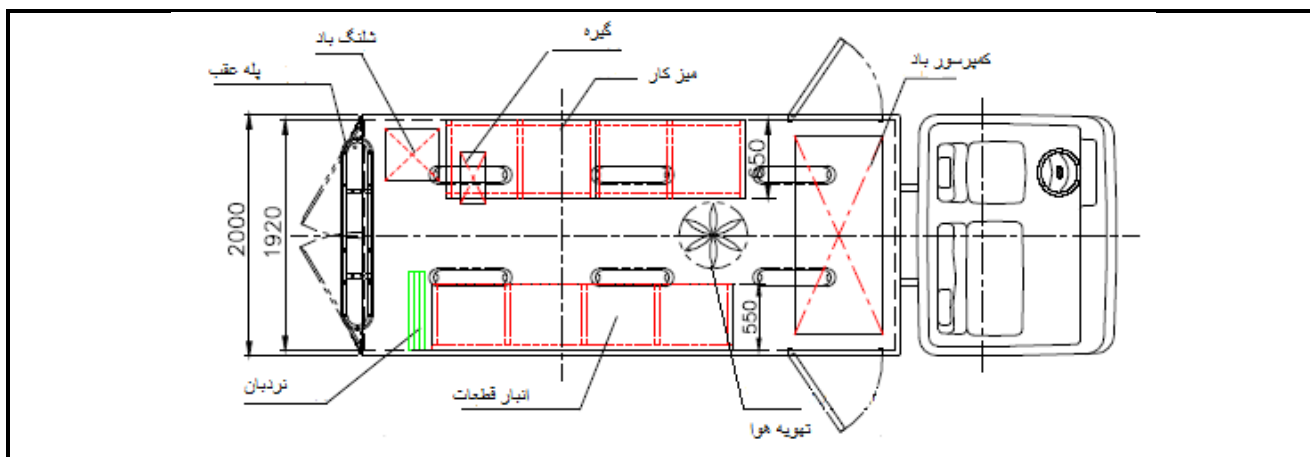
شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	خودروبر	امداد بالینی
E-01	کپسول آتش نشانی	ABC 6.5kg			۲,۵ و ۳,۵ تن	۲۰ کیلوگرم
E-03	گیره رومیزی	4"	-		-	الزامی
E-05	نردبان	4.9M	-		الزامی	الزامی

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	خودروبر	امداد بالینی
E-06	جعبه ابزار	Mate 3200	-		الزامی	الزامی
E-07	دریل رومیزی	19mm	-		-	الزامی
E-09	ژنراتور	گازوییلی AC 6.5 KVA	خروجی : 6500W ولتاژ: AC 220V موتور: 13.0PS (10kw)/3600rpm ظرفیت: 17L وزن: 86kg استارت: RECOIL/ELEC		الزامی	الزامی

نمونه خودروی H350 تجهیز شده:



نمونه خودروی وانت مزدا تجهیز شده :



۵-۱۱- مدارک و اسناد لازم برای خودرو امدادی

مدارک و اسناد لازم برای خودروی امدادی به شرح جدول زیر می باشد:

ردیف	عنوان
(۱)	کارت و بیمه نامه خودرو امداد
(۲)	مهر امداد
(۳)	فرم خدمات امداد
(۴)	دستورالعمل تعمیرات
(۵)	TM خودروها

محل مهر تأیید مدارک

۵-۱۲- ابزارهای لازم برای خودروی امدادی

لیست ابزارهای لازم برای خودروی امدادی به شرح جدول زیر می باشد:

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	نوع خودرو
T-01	پایه نگهدارنده	3 تن	۳ تن قابل تنظیم از ۱۱ الی ۱۶٫۵ اینچ (۲۷۷ الی ۴۱۷ میلیمتر) جنس فولادی برای خودروهای سنگین		حمل و امداد
T-02	تابلو خطر	SW-101			حمل و امداد
T-03	جرثقیل دستی	CM(1Ton)	ظرفیت: ۱ تن بار: ۱٫۵ تن بالابر: ۲٫۵ تن		حمل
T-04	مولتی متر	D-1090	صفحه نمایش: ال سی دی ۳٫۵ اینچی دیجیتال وزن: ۲۳۰ گرم ابعاد: ۳۰*۱۵۰*۷۴ میلیمتر		امداد
T-05	دستگاه اندازه گیری دور موتور		تغییرات موتور: ۵-۰ rev/min درجات پیشرفته: ۷-۴۴ درجه ولتاژ: ۰-۲۳ ولت منبع تغذیه: ۱۲ ولت وزن: ۱٫۷ کیلوگرم ابعاد: ۲۰۰*۱۰۰*۲۷۵ میلیمتر		امداد

دستورالعمل «امداد جاده»	سروش دیزل SOROUSH DIESEL
----------------------------	-----------------------------

تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲	کد مدرک: WI-016-02
-----------------------------------	--------------------

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	نوع خودرو
T-06	گیج فشار باد		DIRETTIVA C.E.E ۳۱۶/۷۱n		امداد
T-07	منبع تغذیه	24V, 30A	ورودی: ۱۰۰-۲۴۰ ولت AC ۵۰/۶۰Hz خروجی: 24V~30A		حمل و امداد
T-08	قرقره سیم برق	M50	ظرفیت معمول: AC205V 15A		حمل و امداد
T-9	تست لامپ	DC 6V~24V	-		امداد
T-10	تستر باتری	VOLT 12و6	-		امداد
T-11	دستگاه جوش	MARINE-250A	-		امداد
T-12	جک هیدرولیکی	50100(10Ton)			حمل و امداد

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۱۴ از ۲۲

دستورالعمل «امداد جاده»	سروش دیزل SOROUSH DIESEL
----------------------------	-----------------------------

تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲	کد مدرک: WI-016-02
-----------------------------------	--------------------

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	نوع خودرو
T-13	جک روغنی		ظرفیت: ۱۵ تن روغن هیدرولیک ISO VG 15-46		حمل و امداد
T-14	جعبه بکس	417MS(½"), 1550MS(3/8")	½" - 8, 10, 11, 12, 14, 17, 19, 21, 22, 24, 26, 27 3/8" - 5.5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22		حمل و امداد
T-15	آچار دوسر رینگی	35M 6PCS	5.5*7 - 8*10 - 11*13 - 12*14 - 17*19 - 22*24		حمل و امداد
T-16	آچار یک سر تخت	6PCS	10, 12, 14, 17, 19, 20		حمل و امداد
T-17	آچار فرانسه	MW-100, 150, 200, 300	1. MW-100 2. MW-150 : 0~20mm Weight 120g 3. MW-200 : 0~25mm Weight 240g 4. MW-300 : 0~35mm Weight 650g		حمل و امداد
T-18	ترکمتر	371(½"), 278(3/8")	-		امداد
T-19	ست سری آچار آلن	HH410(10PCS)	1. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 12, 14, 17		امداد

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۱۵ از ۲۲

دستورالعمل «امداد جاده»	 سروش دیزل SORUSH DIESEL
----------------------------	---

تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲	کد مدرک: WI-016-02
-----------------------------------	--------------------

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	نوع خودرو
T-20	آچار لوله گیر	18'	-		امداد
T-21	چکش سرگرد	BH 20, 15, 10	-		امداد
T-22	انبر دست	CP-200(8")	-		امداد
T-23	سیم چین	CT-200(8")	-		امداد
T-24	دم باریک	-	ابعاد: ۱,۲ میلیمتر وزن: ۱۳۵ گرم		امداد
T-25	انبر قفلی	-	10WR(10", 250mm)		امداد
T-26	ست پیچ گوشتی	-	1. 1", 3", 4", 6", 8", 12"		امداد

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۱۶ از ۲۲

دستورالعمل «امداد جاده»	 سروش دیزل SORUSH DIESEL
----------------------------	---

تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲	کد مدرک: WI-016-02
-----------------------------------	--------------------

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	نوع خودرو
T-27	طناب نرم	-	عرض: ۷۵ میلیمتر طول: ۱۰ متر		امداد
T-28	ست بکس بادی	-	1. 1", 3/4", 1/2", 3/8"		امداد
T-29	ست ابزار خودروهای سنگین	-	1" - 30, 32, 33, 35, 36, 38, 41, 46, 50, 55, 60, 65 3/4" - 21, 22, 23, 24, 27, 30, 32, 36, 41, 46, 50		امداد
T-30	دریل بادی	KPT-68	3/8" Cap دریل معکوس		امداد
T-31	کولیس	530-109(N30), 300mm	-		امداد
T-32	متر	900R(10M)	-		امداد
T-33	ست سنبه	۱۰ تکه	-		امداد

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۱۷ از ۲۲

شماره قطعه	نام	مدل	مشخصات	تصویر	نوع خودرو
T-34	ست تبدیل	۳ تکه	داخل جعبه خودروهای سنگین 1/2" * 3/4"(AA46) داخل جعبه خودروهای سنگین 3/4" * 1"(AA86) 1" * 3/4"(AA68)		امداد
T-35	پمپ گریس	-	-		امداد
T-36	کابل شارژ باطری	MV	-		امداد
T-37	کاتر-سیم لخت کن	420MM	-		امداد
T-38	لامپ پای کار	-	110V/220V. 6W قلاب (J-307) ولتاژ 110V/220V		امداد

۵-۱۳- لیست قطعات لازم

ردیف	عنوان	شماره فنی	مدل خودرو
(۱)	HD65	HD78	20w50 روغن موتور
(۲)	HD65	HD78	15w40 CF4 روغن موتور
(۳)	HD65	HD78	85W90 روغن گیربکس
(۴)	HD65	HD78	- روغن ترمز
(۵)	HD65	HD78	GL5 140 روغن اکسل هیوندای 140
(۶)	HD65	HD78	- روغن هیدرولیک

7	ضدیخ	20003010001	HD78	HD65	(۷)
8	مایع شیشه شوی	-	HD78	HD65	(۸)
9	فیلتر سوخت	3194545903	HD78	HD65	(۹)
10	فیلتر هوا	281305A500	HD78	HD65	(۱۰)
11	تیغه برف پاکن	9835022020	HD78	HD65	(۱۱)
12	تیغه برف پاکن مسافر	9836038000	HD78	HD65	(۱۲)
13	لاستیک	-	HD78	HD65	(۱۳)
14	باتری	371105A00	HD78	HD65	(۱۴)

۵-۱۴- نمای ظاهری خودروی امداد (خودروبر و امداد بالینی)

جهت رنگ آمیزی خودروی از رنگ آبی هیوندایی و لوگوهای مشخص شرکت هیوندایی و سروش دیزل مبنا در طرفین خودرو استفاده نمایند.

شماره ی تماس امداد ۲۴ ساعته حتما باید بر روی خودرو درج شده و به راحتی قابل رویت باشد.

خودرو امداد - خودرو بر - کامیونت هیوندایی



خودرو امداد وانت مزدا

محل مهر تأیید مدارک

کد مدرک: WI-016-02

تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲



۵-۱۵- ظاهر پرسنل امداد گر

لباس پرسنل امداد گر (حمل و امداد بالینی) مطابق تصویر زیر می باشد

محل مهر تأیید مدارک

دستورالعمل «امداد جاده»	
کد مدرک: WI-016-02	تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲

۵-۱۶- آموزش پرسنل امداد

فرآیند آموزش پرسنل امداد (حمل و بالینی) بر اساس روش اجرایی ارائه خدمات آموزش شبکه نمایندگی های خدمات پس از فروش به کد مدرک P-028-02 و استاندارد آموزشی پرسنل مطابق فرم استاندارد پرسنل خدمات پس از فروش به کد مدرک F-P-028-001-02 می باشد.

۵-۱۷- نظارت بر شبکه امداد

با توجه به قراردادشتن پرس سازمانی امدادگر در نمایندگی ها، نظارت بر شبکه امداد طبق دستورالعمل ارزیابی و نظارت نمایندگی های خدمات پس از فروش به کد مدرک WI-011-02 صورت می پذیرد. مدارک

۵-۱۸- پایش شاخص های خدمات امداد

شاخص و معیار مرتبط با فرآیند امداد در فرم شناسنامه فرآیند ها به کد مدرک «F-P-009-001-01» (با کد فرآیند PC-000-00)، مشخص گردیده و پایش شاخص های امداد مطابق با روش اجرایی پایش و اندازه گیری به کد مدرک «P-009-01» و در فرم اندازه گیری و پایش شاخص های فرآیند به کد مدرک «F-P-009-003-02» توسط کارشناس امداد شرکت تکمیل می گردد.

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۲۲ از ۲۲

دستورالعمل «امداد جاده»	 سروش دیزل SOROUSH DIESEL
کد مدرک: WI-016-02	تاریخ آخرین تجدید نظر: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲

۶- مراجع

مراجع	ردیف
الزامات استاندارد ISO 9001:2015	(۱)
الزامات دستورالعمل شرایط ، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش خودرو (بازنگری ۴)	(۲)

۷- پیوست‌ها

پیوست‌ها		
کد مدرک	عنوان مدارک	ردیف
سیستم سون پرو	فرم پذیرش امداد	(۱)
F-WI-016-001-02	فرم چک لیست خودروی امدادی	(۲)
F-P-009-003-02	اندازه گیری و پایش شاخص های فرآیند	(۳)
F-WI-016-003-01	فرم برنامه تجهیز خودروی امدادی	(۴)
F-WI-016-004-00	فرم اندیکاتور ثبت خدمات امداد	(۵)

محل مهر تأیید مدارک

صفحه ۲۳ از ۲۲
