

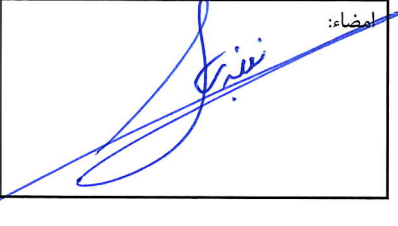
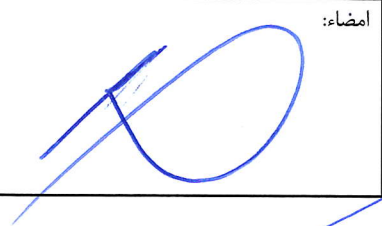
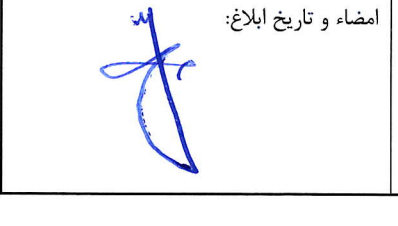


روش اجرایی

فروش و تحویل خودرو در نمایندگی

کد مدرک:	SLM-PR-01/04	تاریخ تهیه:	1395/07/15
زبان مدرک:	☒ فارسی ☐ انگلیسی	تاریخ آخرین تجدید نظر:	1403/07/03
دسترسی به مدرک:	☐ محرمانه ☒ محدود ☐ نامحدود		

تهیه کنندگان			
ردیف	نام و نام خانوادگی	واحد سازمانی	عنوان سازمانی
1.	سمیرا بابانعلبندی	فروش	کارشناس فروش
2.			
3.			
4.			

تهیه کننده:	بازنگری کننده:	تصویب کننده:
سمیرا بابانعلبندی (کارشناس فروش)	جواد خبازی (مدیر فروش)	مصطفی طاهری (مدیر عامل)
امضاء:	امضاء:	امضاء و تاریخ ابلاغ:
		

توزیع نسخ

اعتبار دارد

جدول وضعیت بازنگری ها

ردیف	تاریخ ویرایش	نوع بازنگری			شرح و منشاء تغییرات	نام / سمت / امضاء	
		تغییر	تغییر	تغییر		تهیه کننده	تایید کننده
01	99/08/24	✓			حذف فرآیند تحویل خودرو در روش اجرائی		
02	140/11/02 0	✓			تغییرات در روش اجرائی و فرم های پیوست با توجه به اضافه شدن محصولات جدید (UAZ) شرکت سروش موتور مبنا		
03	140/03/02 1	✓			بازنگری بندهای 1-2-3-5 و 3-3-5		
04	140/07/03 3	✓			تغییر نام شرکت از سروش دیزل مبنا به سروش موتور مبنا بازنگری بندهای 3-2-3-5 & 2-1-3-5 & 1-1-3-5		

یادآوری مهم:

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

اعتبار دارد

۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، تشریح چگونگی انجام فعالیت های مرتبط با فروش خودرو در نمایندگی های فروش شرکت سروش موتور می باشد.

۲- دامنه کاربرد

فروش تمامی محصولات شرکت سروش موتور مبنا در زمره این روش اجرایی قرار دارند.

۳- مسئولیت ها

۱-۳- مدیر فروش شرکت

مسئولیت نظارت بر حسن اجرایی این روش اجرایی در کلیه نمایندگی ها بر عهده مدیر فروش شرکت سروش موتور می باشد.

۲-۳- مدیر نمایندگی

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای روش های اجرایی، بخش نامه ها و نامه های ابلاغی از سوی شرکت سروش موتور مبنا، بر عهده مدیر نمایندگی می باشد.

۳-۳- مدیر/مسئول فروش نمایندگی

هدایت کلیه کارکنان فروش، کنترل و ارزیابی پیشرفت مهارت ها، آگاهی و نظارت بر اجرای روش های اجرایی، آئین نامه ها، رسیدگی به شکایات غیرقابل حل توسط پرسنل فروش و بخش نامه های مربوط به بازاریابی و فروش را بر عهده دارد.

۴-۳- کارشناس فروش نمایندگی

مسئولیت صحت مدارک مشتریان، بررسی تطابق اطلاعات مشتری ثبت نام شده با مدارک دریافتی و ارسال به موقع پرونده مشتری به واحد فروش شرکت سروش موتور مبنا، بر عهده کارشناس فروش نمایندگی است.

اعتبار دارد

۳-۵- مسئول ارتباط با مشتریان

پاسخگویی و رسیدگی به کلیه شکایت های مشتریان، تماس مستمر با مشتریان جهت انجام نظرسنجی و تعیین سطح رضایتمندی آنها و برقراری و ارتباط دادن مشتریان و کارشناسان فروش را بر عهده دارد.

۴- تعاریف و مفاهیم

۴-۱- شرکت

منظور شرکت سروش موتور مبنا می باشد.

۴-۱-۱- نمایندگی مجاز

عبارتست از شخص حقیقی و یا حقوقی که با امکانات و سرمایه خود مطابق ضوابط، مقررات و روش های اجرایی ابلاغی (با رعایت قوانین ذکر شده) شرکت سروش موتور مبنا اختیار فروش و ارائه خدمات پس از فروش محصولات تولیدی سروش موتور مبنا را دارا بوده و نسبت به انعقاد قرارداد نمایندگی با شرکت سروش موتور مبنا اقدام نموده باشد.

۴-۲- نمایندگی جدید التأسيس

به نمایندگی های مجاز سروش موتور مبنا با سابقه تاسیس زیر یک سال گفته می شود.

۴-۳- فرآیند فروش

این فرآیند شامل: فرآیند ثبت نام، فرآیند تشکیل پرونده نقد و اقساط و ثبت چک های مدت دار، فرآیند انصراف از خرید خودرو، فرآیند تبدیل، فرآیند درخواست امانی، فرآیند صلحنامه یا انتقال تعهد، فرآیند تشکیل، نگهداری و ارسال خلاصه پرونده مشتری به شرکت، فرآیند تحویل دعوتنامه، فرآیند فروش، فرآیند ابطال، فرآیند ایگانی پرونده های مشتریان در نمایندگی و فرآیند فک رهن؛ می باشد.

اعتبار دارد

۴-۴- مشتری

سازمان (مشتری حقوقی) و یا شخص (مشتری حقیقی) می باشد که خریدار محصولات تولیدی شرکت سروش موتور می باشد.

۴-۵- بخش نامه فروش

برنامه فروش در قالب بخش نامه ی فروش توسط شبکه نمایندگی های سروش موتور مبنا به اطلاع نمایندگی های فعال در حوزه فروش و خدمات پس از فروش می رسد.

۴-۶- پیش فروش

به روشی گفته می شود که مشتری بخشی از قیمت خودرو را به حساب سروش موتور مبنا واریز نموده و نسبت به تکمیل وجه در یک یا چند مرحله اقدام می نماید.

۴-۷- فروش نقدی

به روشی گفته می شود که مشتری کل مبلغ تعیین شده در اطلاعیه فروش را به حساب شرکت واریز می نماید.

۴-۸- فروش نقدی – اعتباری

در این روش مشتری بر اساس برنامه فروش تعیین شده می تواند اقدام به واریز بخشی از قیمت خودرو نموده و با مراجعه حضوری در نمایندگی اقدام به صدور و تحویل چک های اقساط خود نماید.

۴-۹- صلح نامه

واگذاری کلیه اختیارات قانونی قرارداد (شخص حقیقی یا حقوقی) به شخص حقیقی یا حقوقی متصالح که فرآیند آن با تائید طرفین قرارداد و یک شاهد و تائید واحد حقوقی صورت می پذیرد.

۴-۱۰- تبدیل

به مجموعه اقداماتی جهت انتقال (رنگ – نوع خودرو – شرایط جاری) تبدیل گفته می شود.

اعتبار دارد

۴-۱۱- انصراف

منظور از انصراف خرید، مواردی است که خریدار به هر دلیل از خرید خود منصرف گردیده است.

۴-۱۲- لیزینگ خودرو

نوعی اجاره اعتباری است، که از سوی شرکتهای لیزینگ معتبر و دارای مجوز فعالیت و زیر نظر بانک مرکزی فعالیت میکنند و طرف قرارداد با شرکت خودروسازی میباشند. یعنی مجموعه‌ای از فعالیتهای اعتباری تخصصی از نوع اجاره، که طی قراردادی بین دو یا چند شخص حقیقی یا شخص حقوقی (شرکت و سازمان)، بهره‌برداری از یک کالا یا منفعت کالای سرمایه‌ای (یا مصرفی) با دوام، واگذار می‌شود.

۴-۱۳- فک رهن

خارج کردن سند خودرو از رهن شرکت به واسطه تسویه حساب بدهی مشتری به شرکت می باشد.

۴-۱۴- ابطال ثبت نام

غیر فعال کردن ثبت نام هائی که پرداخت آن وصول نگردیده است.

۴-۱- PDI

بازرسی پیش از تحویل یا PDI (Pre-Deliveri Inspection) عبارتست از مجموعه بازرسی‌هایی که پیش از تحویل خودرو به مشتری صورت می‌گیرد تا اطمینان حاصل شود تا خودرو بدون هیچ مشکلی تحویل خواهد شد.

۴-۲- HAND OVER

فرایند تحویل خودرو یا Hand Over به فرایند تحویل خودرو به مشتری می‌گویند.

۴-۳- PDS

انجام سرویس‌های قبل از تحویل خودرو به مشتری PDS نامیده می‌شود.

اعتبار دارد

۵- روش اجرا

۵-۱- اعلام شرایط فروش توسط شرکت

شرایط فروش و بخش نامه ها توسط شرکت به نمایندگی ها ابلاغ می گردد و شرایط به نحو مطلوب می بایست در تابلو اعلانات نصب و بروزرسانی می شود.

تبصره 1: در زمانی که مشتری جهت خریداری خودرو به نمایندگی مراجعه کند و شرایط فروش در این دوره توسط شرکت به نمایندگی ابلاغ نشده باشد، مدیر فروش نمایندگی می بایست درخواست مشتری جهت خریداری خودرو را به مدیر فروش ستاد، اطلاع داده (تلفنی، مکتوب و ...) و در صورت اخذ مجوز (از طریق ایمیل سازمانی) توسط شرکت، نمایندگی می تواند فرآیند ثبت نام مشتری را انجام دهد.

تبصره 2: در صورتیکه روش فروش، ویژه برخی از نمایندگان باشد، مدیر فروش شرکت با توجه به مفاد اطلاعیه و سوابق موجود در خصوص روش های مشابه فروش، اقدام به تهیه اطلاعیه مناسب و قابل فهم و شفاف برای نمایندگی های مربوطه می نماید.

۵-۲- ثبت نام

نمایندگی بر اساس ابلاغیه های اعلام شده از سمت شرکت می تواند اقدام به ثبت نام متقاضیان خودرو کنند. اطلاعات مشتریان و در فرم درخواست خرید و ثبت نام وارد شده و بر اساس انواع شرایط فروش، با توجه به انتخاب شرایط فروش مورد نظر مشتری (فروش فوری، پیش فروش و ...)، مدارک الزامی مورد نیاز مطابق با چک لیست مدارک مورد نیاز روش فروش انتخابی توسط مشتری، به صورت کتبی به مشتری ارائه و پس از تهیه مدارک توسط مشتری، مدارک مربوطه توسط نمایندگی از مشتری دریافت می گردد. با توجه نوع فروش ارائه شده از سمت نمایندگی، متقاضی اقدام به تکمیل موارد نموده و تحویل مسئول فروش .

تذکر 1: لازم به ذکر است مبلغ واریزی جهت ثبت نام (نقد، اقساط و ...) به شماره حساب شرکت سروش موتور مبنا می باشد و واریز هرگونه وجهی به جز شماره حساب اعلام شده توسط شرکت سروش موتور مبنا و یا پرداخت از طریق دستگاه کارتخوان، غیرمجاز است.

تذکر 2: در فروش اقساطی، چک های اقساط می بایست در وجه شرکت سروش موتور مبنا باشد و کلیه چک های اقساطی مشتری می بایست توسط یک نفر ارائه گردد.

یک نسخه از مفاد قرارداد در نمایندگی موجود می باشد که قبل از واریز وجه توسط مشتری به اطلاع ایشان رسانده می شود.

اعتبار دارد

نحوه تکمیل مدارک و فرم‌های ثبت نام توسط کارشناس فروش به اطلاع مشتری (به صورت شفاهی و مکتوب) می‌رسد و ایشان پس از دریافت مدارک از مشتری ملزم به کنترل مجدد موارد (مطابق چک لیست مدارک مورد نیاز) می‌باشند.

همچنین در صورت درخواست مشتری کلیه موارد مندرج در قرارداد با ایشان بررسی می‌گردد. در هنگام تحویل مدارک توسط مشتری کلیه مدارک در فرم چک لیست مدارک مورد نیاز مربوطه (با توجه به شرایط فروش) ثبت و در ابتدای پرونده مشتری درج می‌گردد.

برای کلیه محصولات شرکت قبل از ارائه برای فروش کاتالوگ تهیه شده و در نمایندگی های فروش (شرایط فروش در تابلو اعلانات نصب می گردد و همچنین در واحد اداری و در محل انتظار مشتریان، در دسترس مشتری قرار می گیرد) و همچنین در سایت و شبکه های اجتماعی شرکت قرار می گیرد.

کارشناس فروش پس از عقد قرارداد، نسبت به تشکیل پرونده مشتری اقدام می‌کند. در ابتدای این پرونده فرم چک لیست فروش مربوطه (نقد، مرحله ای، اقساط، لیزینگ و ...) نصب و مدارک مطابق آن تکمیل می‌شود. پرونده مشتری پس از ثبت نام می‌بایست از طریق کارگزار نمایندگی و یا به صورت الکترونیک به شرکت مادر ارائه شود. (از طریق پست یا الکترونیک از طریق بخشنامه های ابلاغی مشخص خواهد شد)

۳-۵ انواع روش های فروش

۱-۳-۵ فروش نقدی

فرآیند و روش فروش نقدی شامل خرید از طریق اینترنت و یا مراجعه به نمایندگی می باشد که مشتری کل مبلغ تعیین شده در اطلاعیه فروش را به حساب سروش موتور مبنا واریز می نماید.

1-1-3-5 فروش نقدی به صورت اینترنتی

فروش اینترنتی مطابق مراحل ذیل انجام می گردد:

- **مراجعه به سایت رسمی شرکت:** کاربر به سایت رسمی شرکت سروش موتور مبنا به آدرس www.soroushmotor.com مراجعه می‌کند.
- **ثبت نام اولیه:** مشتریان با وارد کردن اطلاعات شخصی و بارگذاری مدارک، در سایت ثبت نام می‌کنند.
- **انتخاب نوع خودرو:** انتخاب خودرو بر اساس شرایط فروش فعال انجام می‌گیرد.
- **تکمیل اطلاعات و بارگذاری مدارک:** تکمیل مشخصات فردی شامل نام، نام خانوادگی، شماره ملی، آدرس و تلفن همراه. همچنین بارگذاری اسکن کارت ملی، شناسنامه، گواهینامه و مدارک محل سکونت (قبض آب، برق، گاز و یا سند مالکیت).

اعتبار دارد

- **واریز وجه خودرو:** واریز مبلغ کامل خودرو از طریق درگاه اینترنتی به حساب شرکت.
- **انتخاب نمایندگی:** پس از پرداخت، نمایندگی مورد نظر برای تحویل مدارک و خودرو انتخاب می‌شود.
- **تکمیل مدارک:** مشتریان باید به نمایندگی انتخابی مراجعه و مدارک هویتی و آدرس محل سکونت را تحویل دهند.
- **اطلاع‌رسانی به نمایندگی انتخابی:** هماهنگی با نمایندگی انتخاب‌شده (از طریق ایمیل یا تلفن) جهت تکمیل فرآیند عقد قرارداد.
- **تنظیم قرارداد و امضای آن:** تنظیم قرارداد توسط نمایندگی با استفاده از فرم قرارداد فروش و امضای آن توسط مشتری.
- **ارسال مدارک به واحد فروش شرکت:** مدارک مشتری از نمایندگی به واحد فروش شرکت ارسال می‌گردد.
- **صدور حواله و تخصیص شاسی:** پس از تأیید مدارک، حواله (تخصیص شاسی) صادر شده و فرآیندهای حسابداری و شماره‌گذاری انجام می‌شود.

5-3-1-2 فروش نقدی به صورت مراجعه حضوری به نمایندگی

فروش نقدی به صورت مراجعه حضوری در نمایندگی، مطابق مراحل ذیل انجام می‌گردد:

- **مراجعه حضوری به نمایندگی:** مشتری به نزدیک ترین نمایندگی مجاز شرکت سروش موتور مبنا مراجعه می‌نماید.
- **تکمیل فرم درخواست خرید و ثبت نام:** مشتری فرم درخواست خرید و ثبت نام را تکمیل و اطلاعات خود را به همراه مدارک مورد نیاز به نمایندگی ارائه می‌دهد.
- **تنظیم قرارداد فروش:** نمایندگی با استفاده از فرم قرارداد فروش، اقدام به تنظیم قرارداد با مشتری نموده و مدارک لازم را به پیوست قرارداد ضمیمه می‌نماید.
- **واریز مبلغ نقدی تعیین شده:** مشتری موظف است مبلغ نقدی تعیین‌شده مطابق برنامه فروش شرکت را به حساب اعلام‌شده واریز کند. فیش واریز وجه باید به همراه مدارک دیگر در پرونده مشتری قرار گیرد.

اعتبار دارد

- **نگهداری مدارک مورد نیاز:** رونوشت مدارک مورد نیاز فروش نقدی مطابق فرم چکلیست مدارک مورد نیاز فروش نقدی در نمایندگی بایگانی و اصل مدارک مشتری به واحد فروش شرکت ارسال می گردد. مدارک مورد نیاز شامل موارد زیر است:
 - ✓ کپی قرارداد فروش
 - ✓ کپی فیش واریز نقدی
 - ✓ کپی مدارک احراز سکونت (قبض آب، برق، گاز و یا سند مالکیت)
 - ✓ کپی مدارک شناسایی مشتری (کارت ملی و شناسنامه)
 - ✓ گواهینامه رانندگی (در صورت لزوم)
- **صدور حواله (تخصیص شاسی):** پس از تأیید مدارک و واریز وجه، حواله (تخصیص شاسی) صادر شده و فرآیندهای حسابداری و شماره گذاری طبق روال شرکت انجام می شود. مراحل اقدامات مالی برای فروش نقدی در شرکت سروس موتور مبنا به شرح زیر می باشد:
 1. **تعیین مبلغ پرداختی:** مشتری باید مبلغ نقدی مورد نظر را مطابق با برنامه فروش شرکت، به طور کامل واریز کند. این مبلغ شامل قیمت خودرو و هزینه های جانبی می باشد.
 2. **صدور فیش واریز نقدی:** مشتری پس از واریز مبلغ به حساب اعلام شده شرکت، باید فیش واریز نقدی را به همراه سایر مدارک مورد نیاز (مانند مدارک شناسایی) به نمایندگی ارائه دهد.
 3. **کنترل و تأیید واریز وجه:** نمایندگی پس از دریافت فیش واریز و مدارک، از طریق ایمیل (S.nalbandi@sorushmotor.com) به واحد فروش شرکت اطلاع می دهد و تصویر فیش واریز را ارسال می کند. واحد فروش پس از تأیید واحد مالی شرکت باید صحت واریز را تأیید کرده و نتیجه را به نمایندگی اعلام نماید.
 4. **تکمیل مدارک مالی:** پس از تأیید واریز وجه توسط واحد مالی، مدارک مالی مربوط به پرداخت ها در پرونده مشتری ثبت و نگهداری می شود. نمایندگی باید اصل مدارک را به همراه فرم چکلیست مدارک مورد نیاز به واحد فروش شرکت ارسال کند.
 5. **صدور حواله و تخصیص شاسی:** پس از تأیید نهایی مدارک و ثبت واریز وجه، واحد فروش شرکت اقدام به صدور حواله و تخصیص شاسی می نماید. شماره شاسی خودرو و اطلاعات مربوط به آن به نمایندگی ارسال می شود.

اعتبار دارد

6. ارسال اطلاعات به نمایندگی: واحد فروش شرکت، پس از صدور حواله، اطلاعات مربوط به تخصیص شناسی و تحویل خودرو را از طریق ایمیل به نمایندگی اعلام می کند تا نمایندگی مراحل نهایی تحویل خودرو را به مشتری اطلاع دهد.

7. پیگیری و تأیید نهایی: نمایندگی پس از دریافت اطلاعات و انجام اقدامات لازم، موظف است تحویل خودرو را به مشتری اطلاع داده و مدارک مربوط به تحویل را به صورت کتبی و از طریق ایمیل (S.nalbandi@sorushmotor.com) به واحد فروش شرکت ارسال نماید.

تبصره 3: در صورت وجود هرگونه مشکل در فرآیند مالی یا تأیید واریز وجه، مشتری باید از طریق نمایندگی و ارائه مستندات معتبر موضوع را پیگیری نماید.

۵-۳-۲- پیش فروش

مراحل اقدامات مالی برای پیش فروش قطعی در شرکت سروش موتور مبنا:

1. ثبت نام و انتخاب خودرو:

- مشتری با مراجعه به سایت رسمی شرکت www.sorushmotor.com یا نمایندگی های مجاز، خودروی مورد نظر خود را از میان خودروهای قابل پیش فروش انتخاب میکند.
- اطلاعات ثبت نام شامل مشخصات فردی، شماره تماس، آدرس و مدارک شناسایی در فرم ثبت نام تکمیل میشود.

2. پرداخت مبلغ پیش پرداخت:

- مشتری باید مبلغ پیش پرداخت تعیین شده (مطابق با برنامه پیش فروش شرکت) را به حساب بانکی شرکت واریز کند. ای مبلغ معمولاً درصدی از کل قیمت خودرو است.
- نمایندگی موظف است

5-3-2-1 پیش فروش قطعی

در این روش قیمت محصول در زمان عقد قرارداد مشخص بوده و مشتری اقدام به واریز کل ارزش محصول به حساب سروش موتور مبنا با قیمت قطعی با حداکثر تاریخ تحویل مطابق با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، می نماید.

اعتبار ندارد

مراحل اقدامات مالی برای پیش فروش قطعی در شرکت سروش موتور مبنا به شرح زیر می باشد:

(1) ثبت نام و انتخاب خودرو:

- مشتری با مراجعه به سایت رسمی شرکت یا نمایندگی های مجاز، خودروی مورد نظر خود را از میان خودروهای قابل پیش فروش انتخاب می کند.
- اطلاعات ثبت نام شامل مشخصات فردی، شماره تماس، آدرس، و مدارک شناسایی در فرم ثبت نام تکمیل می شود.

(2) پرداخت مبلغ پیش پرداخت:

- مشتری باید مبلغ پیش پرداخت تعیین شده (مطابق با برنامه پیش فروش شرکت) را به حساب بانکی شرکت واریز کند. این مبلغ معمولاً درصدی از کل قیمت خودرو است.
- نمایندگی موظف است فیش واریز مبلغ پیش پرداخت را دریافت کرده و به همراه فرم تکمیل شده و مدارک مربوطه به واحد فروش شرکت ارسال کند.

(3) صدور پیش فاکتور:

- پیش فاکتور مطابق درخواست صادر و مشتری نسبت به پرداخت شرایط مندرج در پیش فاکتور اقدام می کند. این پیش فاکتور شامل جزئیات پرداخت، مهلت تکمیل وجه، و شرایط تحویل خودرو می باشد.
- نمایندگی موظف است پیش فاکتور را به مشتری تحویل دهد و از مشتری تأییدیه دریافت کند.

(4) پرداخت های بعدی (اقساط یا تسویه نهایی):

- مشتری باید طبق شرایط تعیین شده در قرارداد پیش فروش، مبلغ باقیمانده را به صورت اقساط یا یکجا واریز نماید.
- تمامی فیش های واریزی باید به نمایندگی ارائه و در سیستم مالی ثبت شود. نمایندگی موظف است اطلاعات پرداخت ها را به صورت منظم به واحد فروش شرکت ارسال کند.

(5) تأیید مالی و ثبت نهایی:

- واحد مالی پس از بررسی و تأیید کلیه پرداخت های مشتری، تأییدیه مالی نهایی را صادر و به واحد فروش اعلام می کند.
- نمایندگی پس از دریافت تأییدیه مالی، قرارداد نهایی را با مشتری منعقد و امضا می کند.

اعتبار

6) تخصیص شاسی و صدور حواله تحویل:

- پس از تأیید نهایی پرداخت‌ها و ثبت در سیستم، واحد فروش اقدام به تخصیص شاسی و صدور حواله تحویل خودرو می‌کند.
- اطلاعات مربوط به تخصیص شاسی و تحویل خودرو از طریق ایمیل یا تماس تلفنی به نمایندگی و مشتری اعلام می‌شود.

7) تحویل خودرو:

- مشتری با مراجعه به نمایندگی و ارائه مدارک شناسایی و حواله تحویل، خودرو را دریافت می‌کند.
- نمایندگی پس از تحویل خودرو به مشتری، تأییدیه تحویل را به همراه سایر مدارک به واحد فروش شرکت ارسال می‌نماید.

8) پیگیری مالی و اصلاحات:

- در صورت وجود هرگونه نقص یا اشکال در پرداخت‌ها، نمایندگی موظف است موضوع را به مشتری اطلاع دهد و پیگیری لازم را انجام دهد.
 - هرگونه اصلاحات یا تغییر در مبالغ پرداختی باید با تأیید واحد مالی و فروش شرکت انجام گیرد.
- تبصره 4: در صورت تأخیر در پرداخت اقساط یا عدم تکمیل مدارک مالی، قرارداد پیش‌فروش به حالت تعلیق درآمده و اقدامات مربوطه تا زمان رفع مشکل متوقف می‌گردد.

5-2-2- پیش فروش عادی

در این روش قیمت محصول در زمان عقد قرارداد مشخص نبوده و مشتری اقدام به واریز بخشی از ارزش کل محصول به حساب سروش موتور مبنا با قیمت زمان تحویل مندرج در قرارداد می‌نماید. متناسب با برنامه فروش، سود مشارکت به کلیه پیش فروش خودروها تعلق می‌گیرد.

5-2-3- پیش فروش به صورت مراجعه حضوری به نمایندگی

در این روش مشتری می‌بایست پس از مراجعه حضوری به نمایندگی، فرم درخواست خرید و ثبت نام خودرو را تکمیل نموده، پس از ارائه مدارک الزامی مورد نیاز توسط مشتری جهت پیش فروش مطابق با فرم چک لیست مدارک مورد نیاز پیش فروش، قرارداد فروش مطابق فرم قرارداد فروش با مشتری تنظیم خواهد شد. رونوشتی از مدارک الزامی ارائه شده توسط مشتری در نمایندگی بایگانی می‌گردد و اصل مدارک مشتری برای شرکت ارسال خواهد شد.

اعتبار دارد

۵-۳-۳- فروش نقدی - اعتباری به صورت مراجعه حضوری به نمایندگی

در این روش، مشتری می بایست پس از مراجعه حضوری به نمایندگی و تکمیل فرم درخواست، مدارک الزامی را مطابق فرم چک لیست مدارک مورد نیاز فروش نقدی-اعتباری، تهیه و به مسئول فروش نمایندگی ارائه نماید و پس از بررسی مدارک ارائه شده و عدم مغایرت در مدارک الزامی ارائه شده، قرارداد با مشتری مطابق فرم قرارداد فروش، تنظیم می گردد.

تبصره 5: واریز مبلغ نقدی و صدور چک ها اقساط می بایست به شماره حساب شرکت سروش موتور مبنا باشد. پس از عقد قرارداد، واریز وجه به حساب شرکت سروش موتور مبنا و دریافت چک های اقساط؛ از تمامی اسناد و مدارک مذکور رونوشتی تهیه و بایگانی شده و اصل مدارک برای شرکت ارسال می گردد.

تبصره 6: کلیه قراردادهای بسته شده با مشتریان می بایست در دو نسخه تنظیم گردد. یک نسخه از قرارداد برای شرکت ارسال می گردد و نسخه ی دوم تحویل مشتری می گردد. نمایندگی ملزم است رونوشت قرارداد را در زونکن قرارداد بایگانی نماید.

تبصره 7: صدور پیش فاکتور توسط شرکت سروش موتور مبنا طبق شرایط و دستورالعمل های جاری شرکت جهت اشخاص حقوقی و حقیقی با ارائه درخواست کتبی شرکت یا نمایندگی صورت خواهد پذیرفت و صدور هرگونه پیش فاکتور توسط نمایندگی ممنوع می باشد.

۵-۴- فرایند تحویل دعوت نامه

۵-۴-۱- اطلاع رسانی دعوت نامه توسط شرکت

اطلاع رسانی دعوتنامه در شرکت از طریق ارسال پیامک برای مشتریان انجام می گردد.

۵-۴-۲- اطلاع رسانی دعوت نامه توسط نمایندگی

همزمان با اطلاع رسانی دعوتنامه به مشتریان، شرکت اطلاعیه صدور دعوتنامه را از طریق ایمیل به نمایندگی ها ارسال و اعلام می کند. نمایندگی ملزم است پیگیری مستمر را در خصوص اطلاع رسانی شرکت جهت دعوتنامه انجام داده و پس از آگاهی، جهت پیگیری ارسال دعوت نامه ها و اطمینان از آگاهی مشتری نسبت به ارسال دعوتنامه در اولین فرصت (حداکثر 48 ساعت) اقدام کند.

اعتبار دارد

اطلاع رسانی دعوتنامه مشتریان در نمایندگی می بایست مطابق یکی روش های ذیل صورت پذیرد:

- تماس تلفنی با مشتریان؛
- اطلاع رسانی از طریق شبکه های مجازی (تلگرام، واتس آپ و ...)؛
- ارسال پیامک؛
- ایمیل؛
- ارسال اطلاعیه پستی؛
- و ...

تبصره 8: صورتی که مشتری بیش از یک ماه از صدور دعوتنامه اقدام نکرده باشد، مسئول ارتباط با مشتریان موظف است اطلاع رسانی در خصوص دعوتنامه را به صورت مکتوب در فرم دعوتنامه تحویل خودرو ثبت و برای مشتری ارسال (توسط پست پیشتاز) نماید. (در اینصورت می بایست قبض پستی نگهداری شود)

تبصره 9: تمامی مراحل انجام اطلاع رسانی به مشتریان در خصوص دعوتنامه ها، توسط مسئول فروش، در فرم پیگیری تحویل دعوتنامه ثبت می گردد.

مشتریان پس از مراجعه به نمایندگی اطلاعات کافی در خصوص دعوت نامه، تغییرات احتمالی در خصوص شرایط قرارداد را کسب می نمایند.

۵-۵- انصراف

در صورت اعلام انصراف مشتری یک ماه پس از عقد قرارداد سود انصراف بر مبنای ضرایب مندرج در جدول ذیل ماده 4 آیین نامه قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو محاسبه می گردد.

پس از ثبت انصراف، نمایندگی های تهران و البرز حداکثر 48 ساعت و نمایندگی های شهرستان 72 ساعت زمان دارند تا نسبت به ارسال موارد برای شرکت اقدام نمایند.

درخواست انصراف مشتری در فرم انصراف از قرارداد در نمایندگی ثبت می گردد و نمایندگی ملزم است رونوشتی از فرم تکمیل شده را در زونکن انصراف بایگانی کرده و اصل فرم تکمیل شده انصراف ممهور به مهر نمایندگی به انضمام پرینت قرارداد و مدارک شناسایی خریدار را برای شرکت ارسال نماید. اداره فروش درخواست مزبور را بررسی نموده و آن را به واحد مالی ارجاع می دهد. واحد مالی اقدام به واریز وجه به همراه سود مشارکت (20 روز کاری بعد از اعلام شماره حساب توسط مشتری) به حساب مشتریان می نماید.

اعتبار دارد

تبصره 10: در فروش های نقدی امکان درخواست انصراف از خرید قبل از یک ماه وجود نخواهد داشت اما در برنامه فروش های مجاز امکان پذیر می باشد.

مدارک مورد نیاز جهت انصراف مطابق فرم چک لیست مدارک مورد نیاز انصراف از خرید تهیه و در زونکن انصراف (در نمایندگی)، بایگانی می گردد.

تبصره 11: اصل مدارک انصراف توسط نمایندگی و یا کارگزار به واحد فروش شرکت ارائه می گردد. اداره فروش از پذیرش پرونده های دارای نقص خودداری نموده و نمایندگی باید ظرف مدت 72 ساعت نسبت به رفع ایراد پرونده اقدام نماید.

تبصره 12: در صورت تکمیل وجه توسط مشتری، انصراف امکان پذیر نخواهد بود مگر در موارد خاص و با تأیید مدیر فروش شرکت.

پس از واریز وجه توسط واحد مالی شرکت، اطلاع رسانی در خصوص انجام واریزی (توسط واحد فروش شرکت) به به اطلاع (اطلاع رسانی از طریق ایمیل و یا مکتوب) نمایندگی های فروش می رسد.

۵-۶- فرایند تبدیل

در صورتی که مشتریان درخواست تبدیل خودروی ثبت نام شده به خودروی دیگر را داشته باشند، کارشناسان فروش نمایندگی موظف است درخواست مشتری را به اطلاع شرکت برساند (تلفنی و یا مکتوب) و پس از اخذ مجوز از شرکت (تلفنی، ایمیل، مکتوب و ...)، فرم درخواست تبدیل خودروی ثبت نامی توسط مشتری تکمیل، ممهور به مهر نمایندگی و به منظور بررسی برای شرکت ارسال گردد. شرکت پس از بررسی و تأیید درخواست مطابق قوانین سازمان و شرایط تحویل موجود توسط واحد فروش شرکت، تغییر برنامه فروش را انجام و پس از محاسبه مبلغ بستانکاری (کل واریزی های مشتری)، سود مشارکت (مطابق برنامه فروش) توسط واحد مالی شرکت، انعقاد قرارداد جدید و واریز ما به التفاوت در صورت وجود یا برگشت مبلغ مازاد قرارداد ابطالی توسط سازمان به حساب مشتری، انجام خواهد شد و تأیید قرارداد جدید توسط مالی انجام می گردد.

تبصره 13: رونوشت فرم تکمیل شده درخواست تبدیل مشتری، در نمایندگی می بایست بایگانی گردد.

اعتبار دارد

۵-۷- فرایند صلح نامه (انتقال به غیر)

در صورت درخواست مشتری جهت واگذاری خودرو به شخص دیگر، نمایندگی ملزم است درخواست مشتری را به اطلاع واحد فروش شرکت (تلفنی، ایمیل به آدرس S.nalbandi@soroushmotor.com، مکتوب و ...) رسانده و پس از اخذ تأییدیه شرکت (مکتوب و یا ایمیل)، مطابق با فرم صلح نامه اقدام به انتقال نماید.

مدارک مورد نیاز الزامی توسط فرم چک لیست مدارک مورد نیاز صلحنامه، به صورت مکتوب به طرفین معامله اطلاع داده شده و نمایندگی می بایست رونوشتی از مدارک ارائه شده توسط طرفین صلح را در زونکن صلح نامه بایگانی و اصل مدارک را برای شرکت ارسال کند.

تبصره 14: ارائه فرم اقرار نامه محضری توسط صلح دهنده جزء الزامات عملیاتی صلح است.

۵-۸- فک رهن

شرایط فک رهن به شرح ذیل می باشد:

- اقساط تمام شده : (مشاهده وصول در سیستم مالی فروش موتور مبنا)؛
- اقساط برگشت شده : مراجعه به واحد وصول مطالبات شرکت توسط مشتری و تسویه دیرکرد؛
- اقساط سررسید نشده: انجام محاسبات و اعلام مبلغ پرداختی باقیمانده و تسویه حساب؛

جهت انجام فک رهن، مشتری می بایست به نمایندگی مراجعه کرده و مدارک الزامی مورد نیاز را مطابق فرم چک لیست مدارک مورد نیاز فک رهن، تهیه و به مسئولین فروش ارائه نمایند. مسئولین فروش می بایست یک نسخه از مدارک را در نمایندگی و در زونکن فک رهن بایگانی کرده و اصل مدارک دریافتی از مشتری را برای واحد فروش شرکت ارسال کنند.

تبصره 15: لازم به ذکر است کلیه محاسبات و اعلام مبلغ پرداخت و همچنین تنظیم نامه فک رهن توسط واحد مالی شرکت انجام می گیرد.

تبصره 16: در صورت اقدام به فک رهن در شرایط اقساط سررسید نشده، چک های باقیمانده 60 روز کاری از واحد مالی شرکت قابل دریافت می باشد. (چک ها فقط تحویل فرد ثبت نام شده و یا کارگزار نمایندگی می گردد.)

تبصره 17: در صورت لغو نمایندگی ثبت نام شده و یا ثبت نام های دستوری مشتری مشتری می تواند با مراجعه به شرکت فروش موتور مبنا بابت تکمیل فرآیند فک رهن اقدام نماید.

اعتبار دارد

۹-۵- فرایند پیش از تحویل PDS

انجام PDS در محل دایره تحویل یا نمایندگی دارای جایگاه PDS، مطابق با دستورالعمل PDS (ارائه شده در پیوست) و فرم های چک لیست PDS مرتبط با مدل های خودرو عرضه شده شرکت انجام می پذیرد در صورتی که 30 روز از زمان PDS در دایره تحویل گذشته باشد، و خودرو تحویل نمایندگی شده باشد، فرایند PDS توسط کارشناس تحویل خودرو نمایندگی انجام شده و کد اجرت آن در نرم افزار سون پرو ثبت می گردد.

۵-۱۰- فرایند تحویل خودرو

پس از انجام مراحل پرداخت و دریافت پلاک خودرو فرم مجوز خروج محصول نهایی از کارخانه توسط واحد فروش تکمیل و پس از اخذ تاییدیه های لازم به واحد مالی و فنی و مهندسی ارجاع می گردد. واحد فنی و مهندسی نیز فرم مربوطه را جهت خروج محصول از کارخانه و تحویل به مشتری به کارخانه ارسال می نماید.

پس از تحویل دعوت نامه به مشتری و همچنین انجام عملیات مالی، بنا به درخواست مشتری عملیات تحویل به سه صورت ذیل انجام می گردد:

۵-۱۰-۱- تحویل در کارخانه

مطابق بند 6 قرارداد فروش در فرم قرارداد فروش، چنانچه محل تحویل خودرو در کارخانه تعیین گردد؛ مشتری با دست داشتن اصل برگه دعوت نامه ممهور به مهر نمایندگی به کارخانه مراجعه می نماید، (در صورتی که مشخصات خریدار با شخص تحویل گیرنده مغایر باشد و یا مشتری شخص حقوقی باشد اصل معرفی نامه الزامی می باشد) و اقدام به تحویل خودرو مطابق با بند HANDOVER می نماید.

۵-۱۰-۲- تحویل در محل در دایره تحویل مستقر در واحد مرکزی خدمات پس از فروش

مطابق بند 6 قرارداد فروش در فرم قرارداد فروش، چنانچه محل تحویل خودرو در اداره تعیین گردد؛ مشتری با دست داشتن اصل برگه دعوت نامه ممهور به مهر نمایندگی به واحد دایره تحویل در محل واحد مرکزی خدمات پس از فروش شرکت مراجعه می نماید، (در صورتی که مشخصات خریدار با شخص تحویل گیرنده مغایر باشد و یا مشتری شخص حقوقی باشد اصل معرفی نامه الزامی می باشد) و اقدام به تحویل خودرو مطابق با بند HANDOVER می نماید.

۵-۱۰-۳- تحویل خودرو در نمایندگی

مطابق بند 6 قرارداد فروش در فرم قرارداد فروش، چنانچه محل تحویل خودرو در نمایندگی تعیین گردد؛ پس از انجام تفاهات مالی و پرداخت ایشان خودرو توسط شرکت به محل نمایندگی حمل می گردد. در این حالت تحویل دهنده مطابق با فرم های چک لیست PDI مرتبط با مدل خودرو، اقدام به تحویل خودرو به راننده خودروبر می نماید.

اعتبار دارد

موضوعات چک لیست به تایید شرکت و راننده خودروبر رسیده و به محل نمایندگی ارسال می گردد، نمایندگی ملزم است موارد مندرج در فرم را بررسی نماید و موضوعات به تایید نمایندگی و خودروبر برسد. اسکن نسخه سوم به شرکت ایمیل (S.nalbandi@soroushmotor.com) می گردد. در صورت وجود مغایرت، فرم اعلام کسری اqlام خودرو و موارد نامنطبق جهت تعیین تکلیف به شرکت ارسال می گردد.

۵-۱۰-۴- HAND OVER

در هنگام تحویل خودرو به مشتری، صحت و سلامت خودرو توسط کارشناس تحویل خودرو صورت می پذیرد و فرم چک لیست HANDOVER مرتبط با مدل خودرو، تکمیل می گردد.

کلیه مدارک خودرو شامل بیمه نامه، دفترچه گارانتی، صورت وضعیت فروش و ... در این فرایند باید تحویل مشتری گردد.

کارشناس تحویل خودرو ملزم است مطابق با دوره های آموزشی دیده شده شرایط استفاده از خودرو، نکات ایمنی، شرایط سرویس های خودرو، و نحوه شرایط گارانتی خودرو را به اطلاع مشتری برساند.

در هر کدام از دو حالت تحویل خودرو اشاره شده در بندهای 1-10-5 و 2-10-5 فرآیند PDI براساس دستورالعمل - های بازرسی پیش از تحویل و فرم های چک لیست بازرسی قبل از تحویل خودرو (مطابق با مدل خودروی تحویلی) توسط کارشناس تحویل خودرو، با حضور مشتری باید انجام پذیرد.

تبصره 18: نمایندگی های فروش می بایست به صورت دوره های سه ماهه و یا در صورت نیاز به صورت لحظه ای ایرادات خودرو را پس از HAND OVER مطابق با فرم اعلام ایرادات مشاهده شده در تحویل به شرکت اعلام نمایند. موارد مذکور توسط تیم فروش، تولید و تحویل بررسی شده و اقدامات اصلاحی لازم در این خصوص مطابق روش اجرایی بهبود مستمر اقدام می شود.

اعتبار دارد

۵-۱۱- فرایند بایگانی پرونده مشتریان

هر نمایندگی ملزم است پرونده های مرتبط با فرآیندهای فروش (فروش، انصراف، فک رهن، تبدیل، لیزینگ، صلح نامه و ...) را در زونکن های جداگانه بایگانی کند و علاوه بر وجود سوابق کاغذی، اسکن آنها را نیز در سیستم نگهداری نماید.

لیبل گذاری کد دهی زونکن های فروش مطابق روش اجرایی کنترل اطلاعات مدون صورت و فرم لیبل مرجع انجام می شود.

فرم چک لیست مدارک مورد نیاز (با توجه به فرآیند مرتبط) در ابتدای پرونده مشتری لحاظ گردد و مسئول فروش ملزم است مدارک موجود در پرونده مشتری را با چک لیست مدارک مورد نیاز بررسی و مشخص نماید.

۶- مراجع**اعتبار دارد**

ردیف	مراجع
(1)	الزامات استاندارد ISO 9001:2015
(2)	آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو 1395/01/28
(3)	دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات فروش خودرو 1395/01/28

۷- پیوست‌ها

پیوست‌ها		
ردیف	عنوان مدرک	کد مدرک
(1)	فرم قرارداد فروش	SLM-FR-01
(2)	فرم انصراف از قرارداد فروش	SLM-FR-02
(3)	فرم درخواست خرید و ثبت نام خودرو	SLM-FR-03
(4)	فرم درخواست تبدیل خودروی ثبت نامی	SLM-FR-04
(5)	فرم چک لیست فروش خودرو	SLM-FR-05
(6)	فرم صلح نامه	SLM-FR-06
(7)	فرم مدارک نیاز ثبت نام خودرو	SLM-FR-07
(8)	فرم معرفی نامه به شرکت لیزینگ	SLM-FR-08
(9)	دعوت نامه تکمیل مدارک	SLM-FR-09
(10)	فرم حواله تحویل و صورتحساب فروش خودرو	SLM-FR-10
(11)	فرم دعوت نامه تحویل خودرو	SLM-FR-11
(12)	فرم پیگیری تحویل دعوت نامه خودرو	SLM-FR-12
(13)	فرم چک لیست مدارک مورد نیاز انصراف در نمایندگی	SLM-FR-13
(14)	چک لیست مدارک مورد نیاز فک رهن	SLM-FR-14
(15)	فرم چک لیست مدارک مورد نیاز صلحنامه	SLM-FR-15
(16)	فرم چک لیست مدارک مورد نیاز پیش فروش	SLM-FR-16
(17)	فرم چک لیست مدارک مورد نیاز فروش نقدی	SLM-FR-17
(18)	فرم چک لیست مدارک مورد نیاز فروش نقدی اعتباری	SLM-FR-18
(19)	فرم اعلام کسری اقلام خودرو	SLM-FR-19
(20)	فرم اعلام ایرادات مشاهده شده در تحویل	SLM-FR-20
(21)	فرم پیش فاکتور فروش (سیستمی)	SLM-FR-21

اعتبار دارد