


<p>کد مدرک : SAL/INS/006-01 تاریخ بازنگری: 1400/03/28 صفحه: 1 از 1</p>	<p>سیستم مدیریت کیفیت دستورالعمل گارانتی</p>	 <p>بیرس شهاب شرکت شهاب توشه</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده
مدیرعامل تاریخ و امضاء	معاونت بازرگانی تاریخ و امضاء	کارشناس فروش تاریخ و امضاء

شرح بازنگری	تاریخ بازنگری	شماره بازنگری
تهیه و تدوین دستورالعمل گارانتی	1400/03/28	1

۱- هدف:

تعیین ضوابط برخورداری از خدمات گارانتی و نحوه و سطح خدمات قابل ارائه و دامنه شمول و موارد خارج از گارانتی.

۲- دامنه کاربرد:

این دستورالعمل کلیه محصولات و خدمات شرکت شهاب توشه را دربر می‌گیرد.

۳- مسئولیت‌ها:

مسئولیت تهیه و تدوین این روش برعهده تیمی متشکل از فروش، مهندسی محصول، کنترل کیفیت و خدمات پس از فروش بوده و مسئولیت تأیید، ابلاغ و نگهداری این سند برعهده معاون بازرگانی، مسئولیت تصویب برعهده مدیرعامل و مسئولیت ممیزی آن برعهده مدیر واحد سیستم‌ها و روش‌ها است.

۱-۳- مسئولیت تعیین دوره زمانی گارانتی برعهده مدیر مهندسی محصول، مسئولیت تأیید آن برعهده مدیر کارخانه و تصویب آن برعهده مدیرعامل است.

تبصره (۱): تیم فروش و بازاریابی باتوجه به شرایط بازار و محصولات رقیب، می‌تواند درخصوص دوره گارانتی، پیشنهاد خود را ارائه نماید.
۲-۳- مسئولیت اجرای این روش برعهده کارکنان واحد تولید، فروش و بازاریابی، کنترل کیفیت و مهندسی محصول بوده و نظارت و کنترل نحوه انجام فعالیت‌ها برعهده معاون بازرگانی است.

۳-۳- مسئولیت تعیین موارد شامل گارانتی و نحوه ارائه خدمات برعهده مدیر مهندسی محصول، تأیید آن برعهده مدیر کارخانه و تصویب آن برعهده مدیرعامل است.

۴-۳- مسئولیت فرآیند خدمات گارانتی برعهده کارشناس فروش شرکت شهاب توشه است.

۵-۳- مسئولیت جمع‌بندی، تجزیه و تحلیل و ارائه گزارش‌های مرتبط با خدمات گارانتی برعهده کارشناس فروش شرکت شهاب توشه است. تنظیم و ارائه گزارش مرتبط با دلایل مرجوعی و نرخ خرابی و همچنین اقدامات اصلاحی به تفکیک برعهده واحد کنترل کیفیت است.

۶-۳- مسئولیت دریافت محصول از مشتری و ارسال به انبار جهت ارائه خدمات برعهده نماینده فروش است. درخصوص مشتریان سازمانی، دریافت محصول و پیگیری امور برعهده کارشناس فروش شرکت شهاب توشه است.

۷-۳- مسئولیت بررسی وضعیت محصول معیوب و ارائه راهکار برعهده واحد کنترل کیفیت است.

۸-۳- مسئولیت تعیین محصول جایگزین برعهده کارشناس فروش شرکت شهاب توشه و مسئولیت تحویل محصول جایگزین / تعمیر شده با نماینده یا شعبه منتخب تحویل گیرنده است.

۹-۳- مسئول ثبت سیستمی محصول معیوب و محصول جایگزین برعهده کارشناس برنامه‌ریزی فروش و مسئول انبار است.

۱۰-۳- مسئولیت تدوین اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برعهده واحدهای مهندسی محصول و کنترل کیفی است.

۱۱-۳- محصول تحویل شده از سوی مشتری به عنوان اموال مشتری بوده و امانت محسوب می‌گردد و حفاظت و نگهداری از آن تا عودت به مشتری برعهده کلیه پرسنل شرکت شهاب توشه است.

۴- تعاریف و مفاهیم:

شرکت: در این روش اجرایی منظور از شرکت؛ شرکت شهاب توشه است.

نماینده فروش: شرکت‌ها و افرادی که به عنوان واسطه فروش با شرکت همکاری می‌نمایند.
پخش مویرگی: منظور از پخش مویرگی در این روش اجرایی زیرمجموعه‌ها و شعب تحت پوشش شرکت پارس خزر است.
کارکنان شرکت شهاب توشه: تمامی همکاران مستقر در دفتر مرکزی و کارخانه را دربر می‌گیرد.
مشتری: تمام سازمانها و افرادی که به عنوان جامعه هدف محصولات و خدمات تعریف می‌شوند به عنوان مشتری نهایی شرکت محسوب می‌گردند. نمایندگان فروش و همچنین کارکنان شرکت پخش پارس خزر به عنوان مشتریان سطح یک و کارکنان شهاب توشه به عنوان مشتریان سطح دوم در نظر گرفته می‌شوند.
طراحی روشنایی: خدمات مهندسی روشنایی قابل ارائه از سوی شرکت.
محصول: شرکت شهاب توشه در بخش چراغ هر دو گروه Indoor و Outdoor و در بخش لامپ گروه Outdoor را به عنوان جامعه هدف در نظر گرفته است.

۵- شرح فعالیت و مراحل انجام کار:

۵-۱- دوره گارانتی محصولات

ضمانت نامه شرکت شهاب توشه در خصوص کلیه لامپ‌ها و چراغ‌های تولیدی شرکت که از شبکه رسمی نمایندگی خریداری گردیده و مطابق با موارد مندرج در دستورالعمل نصب و بهره‌برداری محصولات و توسط افراد دارای صلاحیت نصب گردیده، معتبر بوده و صحت کارکرد محصولات را در برابر عیوب و اشکالات فنی ناشی از طراحی، موارد حین تولید و مونتاژ، باتوجه به تشخیص کارشناسان شرکت شهاب توشه، در دوره زمانی مشخص تضمین می‌نماید. در صورت رعایت کلیه موارد ضمانت نامه، مدت زمان گارانتی گروه محصولات از زمان صدور فاکتور رسمی به شرح زیر اعلام می‌گردد:

- لامپ‌های گازی به مدت ۱۸ ماه (به استثناء لامپ‌های جیوه مستقیم)
- چراغ‌های خیابانی ونوس و شهاب و چراغ‌های سالنی (UFO) مدل PRO ۶۰ ماه
- چراغ‌های خیابانی صدف و پروژکتورهای اوپال سری PRO ۲۴ ماه
- چراغ‌های پروژکتوری سری ECO و DOB ۱۲ ماه
- سایر چراغ‌ها به مدت ۱۸ ماه
- دوره گارانتی برای محصولات سفارشی و خاص، طبق توافق با مشتری پیش از ثبت سفارش کالا تعیین می‌گردد.
- دوره گارانتی محصولات مشتریان سازمانی، به ویژه در حوزه نهادهای دولتی می‌تواند متناسب با ماهیت پروژه، کاربرد یا درخواست مشتریان تعدیل شود.
- دوره گارانتی محصولات مصرفی در شبکه نمایندگی و پخش مویرگی بر روی محصولات درج شده ولیکن در خصوص محصولات سازمانی و سفارشی، متناسب با نوع توافق و درخواست مشتری رفتار می‌گردد.
- تبصره (۲): تیم فروش و بازاریابی می‌تواند متناسب با ماهیت پروژه و توافق با مشتری، دوره زمانی مشخصی را جهت تعیین دوره گارانتی درخواست نماید که پس از تأیید معاونت بازرگانی قابل اجرا خواهد بود.

۵-۲- شرایط ضمانت کالا و پوشش گارانتی:

این ضمانت نامه در خصوص کلیه محصولات که مطابق با دستورالعمل های نصب و بهره برداری و در محدوده داخل کشور ایران نصب می گردند، با شرایط زیر معتبر می باشد:

- عیوب اظهار شده توسط مشتری به منظور استفاده از شرایط گارانتی می بایست ناشی از فرآیند طراحی، تولید و ساخت، منوط به تشخیص کارشناسان شرکت شهاب توشه باشد.

- رعایت محدوده دمای کارکرد چراغ مطابق با شرایط ذکر شده در دستورالعمل نصب و بهره برداری.

- رعایت پیشینه رطوبت مجاز محیط نصب چراغ مطابق با شرایط ذکر شده در دستورالعمل نصب و بهره برداری.

- رعایت محدوده مجاز ولتاژ ورودی چراغ مطابق با شرایط ذکر شده در دستورالعمل نصب و بهره برداری.

- رعایت شرایط حمل و نقل و انبارش کالا.

- رعایت انطباق محصول با نیاز مشتری.

- در خصوص نصب چراغ در محیط های با خوردگی بالا و شرایط حاد نظیر گرمای شدید و رطوبت بسیار بالا، می بایست قبل از ثبت سفارش کالا با تیم کارشناسی شرکت شهاب توشه هماهنگی و چراغ خاص جهت این مناطق تهیه و ارسال گردد.

- آسیب و شکستگی ناشی از اعمال بار بیش از حد حین نصب یا انبارش کالا مربوط به مشتری می باشد.

- محصولات تحت پوشش گارانتی شامل خدمات تعمیر یا تعویض می گردد. اگر به هر دلیل چراغ از خط تولید شرکت شهاب توشه حذف یا در دسترس نباشد، شرکت شهاب توشه موظف است چراغ معیوب را با محصولی مشابه جایگزین نموده یا با صدور سند برگشت از فروش، معادل ریالی آن در مطالبات مشتری در نظر گرفته می شود.

- هزینه قطعات یدکی در مواردی که خرابی چراغ شامل شرایط گارانتی نگردد به عهده مشتری بوده و صرفاً از جانب واحد خدمات پس از فروش شرکت شهاب توشه، قابل تامین و هماهنگی خواهد بود.

- مشتری می بایست جهت انبار کردن محصول، نکات ایمنی را رعایت نموده و جهت استفاده از خدمات گارانتی، محصولات مرجوعی را نیز با بسته بندی مناسب حمل نموده و به شرکت شهاب توشه عودت نماید.

- هزینه های مرتبط با شرایط ضمانت و عودت کالا جهت استفاده از خدمات گارانتی مانند باز کردن و نصب مجدد چراغ، حمل و نقل، تخلیه و بارگیری، آسیب به اموال، توقف کار و دارایی ها و همچنین هزینه های ناشی از علائم ترافیکی و بالابر مشمول گارانتی نبوده و به عهده مشتری می باشد. هزینه های ارسال کالای تعمیر یا تعویض شده به مشتری در صورتی که محصول دارای شرایط گارانتی باشد به عهده شرکت شهاب توشه و در غیر این صورت به عهده مشتری می باشد.

تبصره (۳): ارسال کد محصول به سامانه معرفی شده جهت استفاده از خدمات گارانتی محصولات، ضروری است.

تبصره (۴): به کارگیری مکانیزم مناسب در انبارش و تحویل کالا (FIFO)، ضروری است.

تبصره (۵): مدت زمان باقی مانده گارانتی در صورت تعمیر یا جایگزینی چراغ، مطابق با زمان خرید محصول باقی خواهد ماند.

۵-۳- موارد نقض شرایط گارانتی:

- عیوب ظاهری نظیر شکستگی شیشه یا بدنه شامل شرایط گارانتی نمیگردد.
- مشتری می بایست به منظور بهره مندی از خدمات گارانتی، در صورت کشف نقص یا عیب کالا در اسرع وقت، نوع خرابی و مشخصات مرتبط (مانند محل و شرایط نصب، تعداد محصولات معیوب، و شرح عیوب کالا) را اعلام نموده و قبل از ارسال کالای معیوب، موضوع را به واحد خدمات پس از فروش شرکت شهاب توشه اطلاع رسانی نمایند.
- اعمال هرگونه تعمیر و تغییر در چراغ یا اضافه کردن تجهیزات جانبی نظیر موارد ارتباطی و کنترلی (مانند سنسور تجهیزات سامانه های هوشمند و...) به روی محصول بدون هماهنگی قبلی و اخذ مجوز کتبی از سوی کارشناسان شرکت شهاب توشه، موجب ابطال گارانتی می گردد.
- عیوب ناشی از نوسانات شبکه برق، شوک الکتریکی و اعمال ضربات و فشارهای مکانیکی شامل گارانتی نمیگردد.
- خسارات ناشی از بلایای طبیعی (مانند رعد و برق، سیل، زلزله، آتش سوزی و...)، سوانح یا حوادث غیر قابل پیش بینی (مانند جنگ و...) و همچنین عوامل خارجی (نظیر عوامل شیمیایی) شامل گارانتی نمی گردد.
- در صورتی که موردی خارج از موارد ذکر شده در ضمانت نامه باشد، موارد با توافق طرفین قابل پیگیری می باشد.
- عدم مطابقت محصول با مشخصات روی کارت ضمانت.
- مخدوش بودن برجسب گارانتی و بارکد محصول.

۵-۴- موارد شامل گارانتی

- ۱-۴-۵- محصولاتی که از ابتدا دچار اشکال کاربردی باشند.
- ۲-۴-۵- عدم انطباق مشخصات محصول با شناسنامه فنی.
- ۳-۴-۵- مشکلات کاربردی محصول در طول دوره گارانتی.
- ۴-۴-۵- مغایرت در مشخصات فنی محصولات سفارشی و قراردادی.
- تبصره (۶): در خصوص خدمات روشنایی و طراحی و نصب، خدمات و دوره گارانتی متناسب با ماهیت پروژه و براساس توافق با مشتری تعیین و ارائه می شود.

۵-۵- موارد خارج از گارانتی

- ۱-۵-۵- صدمات و ضایعات ناشی از ضربه، سقوط، حمل و نقل، تماس یا نفوذ دائم آب و مواد شیمیایی، مجاورت با آتش یا حرارت زیاد، گرد و غبار بیش از حد مجاز، نوسانات برق، حوادث و بلایای طبیعی.
- ۲-۵-۵- بهره برداری غیر اصولی و مغایر با دستورالعمل بهره برداری.
- ۳-۵-۵- باز شدن چراغ تحت هر شرایط.
- ۴-۵-۵- محصولات فاقد دوره گارانتی معتبر.
- ۵-۵-۵- دستکاری محصول به هر نحو.
- ۶-۵-۵- خرید محصول خارج از شبکه توزیع رسمی.

۵-۶- شرح روش و خدمات قابل ارائه:

به منظور برخورداری از خدمات گارانتی، مشتری می بایست با مراجعه به نماینده فروش یا ارتباط با شرکت شهاب توشه، نسبت به تحویل محصول و پر کردن فرم درخواست خدمات گارانتی (SAL-FRM-029) یا ارائه درخواست رسمی، اقدام نماید. نماینده و کارشناس فروش شرکت شهاب توشه با توجه به دوره گارانتی، موظف هستند که با کنترل محصول و انطباق با فاکتور فروش و همچنین سامانه کنترل و ردیابی، بررسی اولیه ادعای مشتری و موارد تحت شمول و مشکل محصول را مشخص و تشخیص اولیه خود را در فرم و سامانه کنترل و ردیابی، ثبت نمایند. در ادامه واحد کنترل کیفیت ضمن دریافت و بررسی وضعیت محصول، نسبت به تعیین وضعیت شمول یا عدم شمول گارانتی اقدام می نماید. در صورت عدم شمول گارانتی، محصول به درخواست مشتری عودت یا معدوم می گردد یا با تعیین و اعلام هزینه تعمیر و موافقت مشتری، نسبت به تعمیر محصول اقدام می گردد. در حالتی که محصول در دامنه شمول گارانتی قرار گیرد، کالای جایگزین یا کالای تعمیر شده، با لحاظ نمودن مانده گارانتی به مشتری ارائه می شود. شایان ذکر است در خصوص محصولات تحت شمول گارانتی، هزینه تعمیر برعهده شرکت شهاب توشه خواهد بود.

تبصره (۷): با توجه به اینکه محصولات شرکت از برچسب مخصوص برخوردار هستند، بررسی وضعیت برچسب در مرحله دریافت محصول ضروری است.

۵-۶-۱- محصولات دارای تاریخ گارانتی معتبر:

در حالتی که مشکلات اولیه و غیر کاربردی نظیر مغایرت در شناسنامه فنی محصول با مشخصات کاربردی، منجر به مراجعه مشتری شده باشد، نسبت به تعویض و تحویل محصول جایگزین اقدام می گردد.

در صورتی که مراجعه مشتری به دلیل مشکلات کاربردی باشد، کارشناس فروش شرکت شهاب توشه به منظور تعیین وضعیت و خدمات قابل ارائه، محصول را به واحد کنترل کیفیت ارجاع می دهد. واحد کنترل کیفیت با بررسی وضعیت محصول برگشتی نسبت به تعیین مشکلات محصول و ریشه یابی آن اقدام و در صورت نیاز اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه را تدوین می نماید.

در ادامه واحد کنترل کیفیت، شمول یا عدم شمول گارانتی محصول را تعیین و نتیجه را به واحد خدمات پس از فروش منعکس می نماید. در صورت شمول گارانتی و امکان تعمیر محصول، اقدامات لازم انجام گرفته و محصول پس از تست تطابق با مشخصات فنی اولیه، به واحد انبار ارسال و همزمان به واحد خدمات پس از فروش جهت هماهنگی با مشتری، اطلاع رسانی می شود. واحد خدمات پس از فروش نیز با هماهنگی مشتری و تأیید نهایی، کالا را جهت مشتری ارسال می نماید.

در صورت عدم شمول گارانتی، پس از اعلام هزینه تعمیر به مشتری، در صورت اعلام رضایت و تقبل هزینه از سوی مشتری، مطابق فرآیند فوق رفتار می گردد.

در خصوص مشتریان سازمانی به ویژه مشتریان حقوقی دولتی، محصول جایگزین جهت مشتری ارسال شده و در محل مشتری، عملیات تعویض صورت می گیرد و محصول معیوب نیز جهت بررسی و رفع مشکل به واحد کنترل کیفی، ارسال می گردد. فرآیند براساس شمول و یا عدم شمول گارانتی ادامه خواهد یافت.

تبصره (۸): محصولات تعویض شده، معادل مانده دوره گارانتی اولیه، ضمانت می گردد.

تبصره (۹): متناسب با درصد مرجوعی و نرخ تعویض محصولات و قطعات در حوزه گارانتی محصولات، تدابیر لازم از سوی واحدهای کنترل کیفیت و برنامه ریزی، جهت تأمین محصول و قطعات جایگزین می بایست اتخاذ و به کار گرفته شود.

۵-۶-۲- محصولات فاقد گارانتی:

درخصوص محصول فاقد گارانتی، در صورتیکه تعمیر و اصلاح محصول امکان پذیر بوده و پس از رفع نقص، امکان استفاده از محصول با راندمان مناسب و مطابق شناسنامه فنی مقدور باشد، پس از بررسی اولیه، هزینه های تعمیر محصول شامل هزینه نفر-ساعت کارشناسی، هزینه قطعات موردنیاز و هزینه ارسال تعیین و پس از اعلام رضایت و تقبل هزینه از سوی مشتری، محصول تعمیر گردیده و اقدامات اصلاحی بر روی آن انجام می پذیرد. لازم به ذکر است، محصولات تعمیری، فاقد ضمانت خواهند بود.
تبصره (۱۰): فرآیند مرجوعی در فرم SAL-FRM-029 و روند نمای SAL-FCH-007 تبیین گردیده است.

۵-۶-۳- تحویل محصول مشابه:

در مواردی ممکن است محصولی که دچار مشکل گردیده است با کمبود یا عدم موجودی مواجه گردد، بر این اساس در صورت عدم امکان تعمیر محصول، بنابر توافق با مشتری، می توان محصولات مشابه را به عنوان محصول جایگزین تحویل داد.


۵-۶-۴- مشاوره فنی:

فرآیند ارائه خدمات گارانتی به صورتی است که در مرحله نخست، پس از دریافت نظرات مشتری درخصوص وضعیت محصول معیوب، اطلاعات مرتبط با نحوه نصب و شرایط بهره برداری بررسی گردیده و در صورتی که شرایط استفاده نامناسب بوده یا نیاز مشتری با محصول نامنتطبق باشد، با ارائه توضیح، نسبت به اصلاح نظر مشتری و آموزش بهره برداری و کاربرد صحیح محصول اقدام می گردد. در ادامه با هماهنگی مشتری و توجیه شرایط ارائه خدمات تعمیر یا تعویض و هزینه های مرتبط، محصول جهت ادامه فرآیند به واحد انبار تحویل می گردد.

درخصوص مشتریان سازمانی، پس از اعلام و تکمیل اطلاعات مرتبط با مشکل محصول، با اعزام کارشناس فنی نسبت به بررسی مشکل در محل اقدام می گردد. در حالتی که مشکلات اولیه غیر کاربردی محصول منجر به ایجاد مشکل شده باشند، محصول جایگزین تأمین و تحویل مشتری می گردد. درخصوص مشکلات کاربردی، شرایط نصب و بهره برداری در محل بررسی گردیده و در صورتی که شرایط نصب و بهره برداری عامل بروز مشکل باشند، با ارائه ادله کافی، مشتری توجیه می گردد. در ادامه با تعیین شرایط و هزینه های مرتبط (شامل هزینه نفر-ساعت کارشناسی، هزینه قطعات موردنیاز و هزینه ارسال)، محصول جهت تعمیر یا تعویض به واحد انبار ارسال و پس از انجام اصلاحات، محصول جایگزین به مشتری عودت می گردد. شایان ذکر است در صورتیکه گارانتی محصول معتبر بوده و شرایط گارانتی نقض نشده باشد، هزینه اعزام کارشناس شامل نفر-ساعت کارشناسی و هزینه تردد، اقامت و پذیرایی برعهده شرکت شهاب توشه بوده و در غیر اینصورت برعهده مشتری است.

۵-۶-۵- عودت وجه:

در صورتیکه به هر دلیل محصول جایگزین موجود نبوده و مشتری محصولات مشابه را به عنوان جایگزین قبول ننماید، شرکت شهاب توشه موظف است نسبت به عودت وجه مشتری در اسرع وقت اقدام نماید.

<p>کد مدرک : SAL/INS/006-01 تاریخ بازنگری: 1400/03/28 صفحه: 9 از 1</p>	<p>سیستم مدیریت کیفیت دستورالعمل گارانتی</p>	 <p>بیرس شهاب شرکت شهاب توشه</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

۶. مستندات مرتبط و پیوست‌ها:

ردیف	عنوان	کد
۱	دستورالعمل نصب و بهره‌برداری	PDE-INS-003
۲	فرم ثبت محصول مرجوعی	SAL-FRM-029
۳	روند نمای ارائه خدمات گارانتی	MAR/FCH/007

SHAHAB TOUSEH