

عنوان: دستورالعمل نحوه انتخاب و فعالیت شرکت ارزیاب جهت نظارت های کیفی بر محصولات و خدمات صنعت خودرو	شماره دستورالعمل: ۴۰۲۳
واحد مسئول: معاونت امور صنایع	واحد همکار: دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه
شماره تماس: ۸۱۷۶۲۲۱۱	سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
حوزه کاربرد: شرکت های ارزیاب صنعت خودرو	تصویب کننده: مقام عالی
	وزارت
	پیوست: دارد
مدت اعتبار دستورالعمل: ۳ سال	تاریخ تجدید نظر:

### دستورالعمل

#### مقدمه:

نظر به ضرورت استفاده از توان اجرایی شرکت های ارزیاب دارای پروانه صلاحیت از سازمان ملی استاندارد ایران به جهت ارزیابی وضعیت صنعت خودرو و الزامات قانون ارتقا کیفی خودرو و سایر تولیدات صنعتی و در راستای اجرای ماده ۱۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، دستورالعمل نحوه انتخاب و فعالیت شرکت های ارزیاب جهت نظارت های کیفی بر محصولات و خدمات صنعت خودرو به شرح زیر تهیه و تدوین گردیده است.

#### هدف:

تعیین مکانیزم اجرایی نحوه انتخاب و فعالیت شرکت های ارزیاب و ارتقای کیفی محصولات و خدمات خودرو.

#### دامنه شمول:

دامنه کاربرد این دستورالعمل، شامل کلیه شرکت های ارزیاب متقاضی همکاری در امر نظارت بر کیفیت محصولات و خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده (تولید کننده و وارد کننده) خودرو می باشد.

#### تعاریف:

وزارت: وزارت صنعت، معدن و تجارت

شرکت ارزیاب: شخصیت حقوقی است که توسط وزارت و براساس شاخصهای تعیین شده انتخاب گردیده و نسبت به ارزیابی عملکرد عرضه کنندگان خودرو، واسطه فروش، واسطه خدمات پس از فروش، نمایندگی های مجاز، تهیه گزارش های ادواری / موردی و ارائه به همراه اظهار نظر لازم به وزارت صنعت، معدن و تجارت اقدام می نماید.

واسطه خدمات فروش: واسطه بین شرکت عرضه کننده خودرو و نمایندگی مجاز خدمات فروش

واسطه خدمات پس از فروش: واسطه بین شرکت عرضه کننده خودرو و نمایندگی مجاز خدمات پس از فروش

ناظر: دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه وزارت صنعت، معدن و تجارت.

## سازو کار اجرایی و فرآیند انجام کار:

دفتر صنایع خودرو و نیرومحرکه وزارت با دریافت تقاضای شرکت های ارزیاب و بر اساس عوامل و معیارهای ارزیابی و انتخاب به شرح زیر به بررسی درخواست شرکت های مذکور می پردازد.

### ۱ - معیارهای ارزیابی و انتخاب

شاخص های اصلی مورد نظر جهت انتخاب بازرس عبارتند از:

ردیف	شاخص	امتیاز
۱	سوابق تخصصی و اجرایی	۲۵۰
۲	منابع انسانی متخصص	۲۵۰
۳	امکانات نرم افزاری و سخت افزاری	۲۰۰
۴	توان مالی	۱۵۰
۵	ظرفیت ها و فضاهای فیزیکی	۱۵۰
	جمع کل	۱۰۰۰

### ۱-۱- سوابق تخصصی و اجرایی:

ردیف	شرح عوامل	حداکثر امتیاز	۲	۴	۶	۸	۱۰	ضریب
۱	سابقه فعالیت ارزیابی (بازرسی) با تأیید صلاحیت سازمان ملی استاندارد ایران (سال)	۵۰	۲-۵	۵-۱۰	۱۰-۱۵	۱۵-۲۰	بیش از ۲۰	۵
۲	سابقه ارزیابی (بازرسی) خدمات خودرو (سال)	۲۵	۱-۵	۵-۹	۹-۱۲	۱۲-۱۵	بیش از ۱۵	۲/۵
۳	سابقه مدل سازی و اندازه گیری رضایت مشتریان به روش علمی (سال)	۵۰	۱-۳	۳-۵	۵-۷	۷-۱۰	بیش از ۱۰	۵
۴	مشارکت در تدوین استاندارد های مرتبط اعم از ملی و بین المللی	۵۰	۱۰-۲۵	-۵۰ ۲۵	۵۰-۷۵	۷۵-۱۰۰	بیش از ۱۰۰	۵
۵	رتبه از سازمان برنامه و بودجه کشور	۲۵	۵	۴	۳	۲	۱	۲/۵
۶	تأییدیه های بین المللی در زمینه خودرو	۵۰						۰
	جمع کل	۲۵۰						

۲-۱- منابع انسانی متخصص:

ردیف	شرح عوامل	حداکثر امتیاز	۲	۴	۶	۸	۱۰	ضریب	
۱	تعداد کارشناس دارای پروانه کارشناسی استاندارد (نفر)	۷۵	۲-۴	۴-۶	۶-۸	۸-۱۰	بیش از ۱۰	۷/۵	
۲	تعداد کارکنان فنی ثابت (تجربی)	۲۵	۱۰-۲۵	۲۵-۵۰	۵۰-۷۵	۷۵-۱۰۰	بیش از ۱۰۰	۲/۵	
۳	تعداد کارکنان فنی ثابت (کارشناس و بالاتر)	۵۰	۵-۱۰	۱۰-۱۵	۱۵-۲۰	۲۰-۳۰	بیش از ۳۰	۵	
۴	مدرک تحصیلی کارشناس فنی مهندسی	۱۰۰	۱۰-۲۰	۲۰-۳۰	۳۰-۴۰	۴۰-۵۰	بیش از ۵۰	۱۰	
	سرممیزی سیستم های کیفیت								
	آشنایی با استانداردهای خدمات و تعمیرگاهی								
جمع کل		۲۵۰							

۱-۳- امکانات نرم افزاری و سخت افزاری:

ردیف	شرح عوامل	حداکثر امتیاز	۲,۵	۵	۷,۵	۱۰	ضریب
۱	ظرفیت اسمی سالانه نظرسنجی تلفنی ساختار یافته با امکان ضبط مکالمات	۶۰	کمتر از ۱۰۰۰۰ مشتری	۱۰۰۰۰ تا ۵۰۰۰۰ مشتری	۵۰۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰۰ مشتری	بیش از ۱۰۰۰۰۰ مشتری	۶
۲	تجهیزات سخت افزاری بازرسی آدیت	۴۰	دارد	ندارد			۴
ظرفیت نرم افزاری و سخت افزاری	ثبت اطلاعات (دیتا) به صورت Paperless و ضد خطا	۲۵	دارد	ندارد			۲/۵
	امکان گزارش گیری بر خط (online)	۲۵	دارد	ندارد			۲/۵
	امکان تهیه گزارش های داینامیک با امکان مقایسه	۲۵	دارد	ندارد			۲/۵
	دسترسی به موتور تحلیل گر داده ها	۲۵	دارد	ندارد			۲/۵
	جمع کل	۲۰۰					

۱-۴- توان مالی:

ردیف	شرح عوامل	حداکثر امتیاز	۲	۴	۶	۸	۱۰	ضریب
۱	توان مالی شرکت (گردش مالی - میلیارد ریال)	۱۲۰	۲۰-۵۰	۵۰-۱۰۰	۱۰۰-۱۵۰	۱۵۰-۲۰۰	بیش از ۲۰۰	۱۲
۲	سرمایه ثبت شده شرکت (میلیون ریال)	۳۰	۱۰ تا ۱۰۰	۱۰۰ تا ۱۰۰۰	۵۰۰ تا ۱۰۰۰	۱۰۰۰ تا ۵۰۰۰	بیش از ۱۰۰۰۰	۳
	جمع کل	۱۵۰						

ردیف	شرح عوامل	حداکثر امتیاز	۲	۴	۶	۸	۱۰	ضریب
۱	فضای اداری و آزمایشگاهی (متر مربع)	۱۵۰	حداقل ۲۰۰	۲۰۰-۴۰۰	۴۰۰-۶۰۰	۶۰۰-۸۰۰	بیش از ۸۰۰	۱۵
	جمع کل	۱۵۰						

عدم دریافت امتیاز در هر یک از شاخص ها و زیرشاخص های فوق الذکر منجر به خروج شرکت متقاضی از شرایط بررسی خواهد شد.

۲- رتبه بندی:

شرکت های ارزیابی براساس نتایج حاصل از امتیازات مکتسبه در معیارهای مندرج در جدول های بند ۱ مطابق جدول ذیل رتبه بندی خواهند شد:

رتبه	شرط لازم	شرط کافی
A	امتیاز کل بین ۸۰۱ تا ۱۰۰۰	کسب حداقل ۸۰ درصد امتیاز در هر یک از شاخص ها
B	امتیاز کل بین ۶۰۱ تا ۸۰۰	کسب حداقل ۶۰ درصد امتیاز در هر یک از شاخص ها
C	امتیاز کل بین ۴۰۱ تا ۶۰۰	کسب حداقل ۴۰ درصد امتیاز در هر یک از شاخص ها
D	امتیاز کل بین ۲۰۱ تا ۴۰۰	کسب حداقل ۲۰ درصد امتیاز در هر یک از شاخص ها

توضیح: امتیاز کمتر از ۲۰۰ قادر به همکاری نمی باشد.

۳- نحوه ارجاع کار:

شرکت های ارزیابی براساس رتبه مکتسبه مطابق جدول بند ۲، مجاز به انجام فعالیت های ارزیابی به این شرح خواهند بود:

رتبه	فعالیت های قابل اجرا
A	تمام حوزه های ارزیابی
B	ارزشیابی خودرو یا ارزیابی خدمات پس از فروش و پیمانکار برای رتبه A
C	ارزشیابی خودرو و پیمانکار برای رتبه B
D	پیمانکار برای رتبه C

#### ۴- نحوه معرفی شرکت های ارزیابی:

دفتر صنایع خودرو و نیرومحرکه پس از رتبه بندی شرکت های متقاضی، فهرست شرکت های مجاز به همراه محدوده مشخص فعالیت آنها را در پرتال اطلاع رسانی وزارت قرار خواهد داد و کلیه فعالیتهای ارزیابی صرفاً از طریق شرکت های مذکور انجام خواهد شد.

#### ۵- تعهدات شرکت های ارزیاب:

- ۱-۵- در انجام امور ارزیابی و مشاوره، از کارشناسان متخصص و مجرب خود استفاده کرده و تمام اطلاعات کسب شده را محرمانه تلقی نماید. کلیه حقوق مربوط به گزارشات و مدارک مربوطه، متعلق به وزارت بوده و ارزیاب حق هیچگونه انتشار و استفاده از این گزارشات را بدون موافقت دستگاه ناظر نخواهد داشت.
- ۲-۵- انجام کلیه فعالیت های مربوط به ارزیابی را بر اساس جداول زمانبندی مندرج در ابلاغیه های وزارت تنظیم و ارائه نماید.
- ۳-۵- در صورتی که شرکت ارزیابی بنا به هر دلیلی امکان انجام خدمات ارزیابی مورد نظر وزارت را نداشته باشد موظف است حداقل یک دوره زودتر به صورت کتبی مراتب را به وزارت اعلام نماید.
- ۴-۵- در صورت درخواست وزارت، کلیه گزارشات و بانک های اطلاعاتی مربوطه را در پایان هر دوره ارزیابی به صورت کامل تحویل نماید. در هر صورت شرکت ارزیابی موظف است بانکهای اطلاعاتی و گزارشات هر دوره را برای یک بازه زمانی چهار ساله نگهداری و حفظ نماید.
- ۵-۵- ارزیاب نسبت به نظارت کیفی بر عملکرد ارزیابان خود در بازه های زمانی مشخص اقدام نموده و در صورت درخواست وزارت، گزارش آن نظارت ها را اعلام نماید.
- ۶-۵- در امور ارزیابی، جانب عدالت و بی طرفی را رعایت نماید.
- ۷-۵- به منظور اطلاع رسانی عمومی نتایج ارزیابی ها، دستورالعمل ها و رویه های ابلاغی وزارت را رعایت نماید.
- ۸-۵- در صورتی که با اعلام ناظر نیاز به بازنگری و اصلاح گزارش ارزیابی وجود داشته باشد در اسرع وقت نسبت به بررسی موضوع و اعلام نتیجه بررسی به ناظر اقدام نماید.
- ۹-۵- در صورت شکایت یا اعتراض واحدهای ارزیابی شونده در مورد نتایج ارزیابی ها، ضمن بررسی موضوع، نتیجه را به وزارت جهت رفع اختلاف اعلام نماید.
- ۱۰-۵- به جهت اجرای کامل و دقیق مفاد این قرارداد نسبت به تامین امکانات سخت افزاری و نرم افزاری ذیل اقدام نماید:
  - ۱-۱۰-۵- امکانات انجام مصاحبه ساختار یافته با حداقل یک و نیم میلیون مشتری صنعت خودرو در سال از طریق مرکز تماس مکانیزه.

۲-۱۰-۵- سخت افزارهای مورد نیاز جهت انجام ارزیابی مکانیزه (PAPERLESS) در نمایندگی های مجاز سراسر کشور و خطوط تولید خودرو.

۳-۱۰-۵- نرم افزارهای گزارش دهی مکانیزه به صورت آنلاین و آفلاین با قابلیت مقایسه شاخص ها و ایجاد داشبوردهای مدیریتی در سطوح و مقاطع زمانی معین شده از سوی وزارت برای ناظر و شرکت های تحت ارزیابی.

۴-۱۰-۵- استفاده از نیروهای انسانی آموزش دیده، ماهر و آشنا به استانداردهای روز خودرو و خدمات و مدل های نوین ارزیابی و بازرسی.

۶- وظایف ناظر:

۱-۶- نظارت بر اطلاعات و داده های ارائه شده به شرکت های ارزیاب تا از ارائه اطلاعات نامعتبر جلوگیری به عمل آید.

۲-۶- تعیین برنامه زمانبندی و رویه مشخص جهت انجام امور ارزیابی.

۳-۶- رسیدگی به موضوع اعتراض یا شکایت از سوی واحدهای ارزیابی شونده نسبت به عملکرد شرکت های ارزیاب و یا بالعکس.

۴-۶- نظارت بر گزارش ارزیابی تهیه شده توسط شرکت های ارزیاب قبل از ارائه به واحدهای ارزیابی شونده .

۵-۶- نظارت به صورت دوره ای و با شاخص مدون بر عملکرد شرکت ارزیاب .

۶-۶- ایجاد هماهنگی های لازم به منظور سهولت در مراجعه ارزیاب به واحدهای تحت ارزیابی و تعمیرگاه های مجاز آنها .

۷-۶- در صورت بروز اخلاف در فرآیند ارزیابی توسط واحد ارزیابی شونده ( با ثبت درخواست واحد ارزیابی کننده) ناظر نسبت به انجام حمایت های لازم و رفع موانع اجرایی اقدام می نماید.

۸-۶- در صورت بروز تخلف از سوی شرکت ارزیاب و احراز آن ناظر مخیر به سلب اختیار از آن شرکت ارزیابی خواهد بود.

۹-۶- قرارداد ارزیابی فی مابین شرکت ارزیاب ، واحدهای ارزیابی شونده و سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران منعقد شده و ناظر نسبت به مفاد آن نظارت خواهد داشت .

تبصره ۱: فرمت خام قرارداد سه جانبه به شرح پیوست می باشد .

تبصره ۲: فرم قرارداد هر دو سال یکبار با پیشنهاد سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و تائید دفتر صنایع خودرو و نیرومحرکه مورد بررسی و تجدیدنظر قرار خواهد گرفت.

۷- تعرفه قابل پرداخت به شرکت های ارزیاب:

۱-۷ خدمات ارزشیابی خودرو:

ردیف	نوع خدمت	حق الزحمه (ریال)
۱	آدیت عملکردی	۴۳۵۹۶۲
۲	آدیت کامل	۱۷۴۳۸۴۹
۳	کیلومتر به ازای آزمون یک خودرو ۲۰۰۰۰ آدیت پیمایش	۲۶۷۶۵۲۰۰۰

۷-۲- خدمات ارزیابی فروش و پس از فروش نمایندگی های مجاز :

ردیف	نوع خدمت	حق الزحمه (ریال)
۱	ارزیابی نمایندگی مجاز مستقر در استان تهران	۴,۹۵۰,۰۰۰
۲	ارزیابی نمایندگی مجاز مستقر در سایر استان ها	۶,۹۳۰,۰۰۰
۳	ارزیابی سیستم خدمات فروش و پس از فروش شرکت ها	۶۰,۵۰۰,۰۰۰

۷-۳- نظرسنجی از مشتریان:

ردیف	نوع خدمت	حق الزحمه (ریال)
۱	اندازه گیری رضایت مصرف کننده به ازای هر پرسشنامه	۶۲۰۰۰
۲	Appeal نظرسنجی از خریداران خودرو در خصوص ارزیابی کیفیت خودرو و	۸۸۰۰۰

تبصره: تعرفه ها بصورت سالیانه به پیشنهاد سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و تأیید دفتر صنایع خودرو و نیرومحرکه بروز رسانی خواهد شد.

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل و عملکرد شرکت های ارزیاب بر عهده ناظر می باشد.

این دستورالعمل در هفت بند و چهار تبصره تنظیم و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد، ضمناً در صورت نیاز به تغییرات می بایست مراتب به تأیید مقام محترم وزارت برسد.

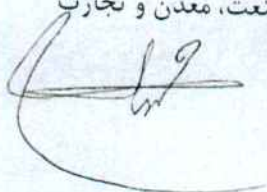
آدرس سامانه مورد استفاده:

[www.mimt.gov.ir](http://www.mimt.gov.ir)

تصویب کننده

محمدرضا نعمت زاده

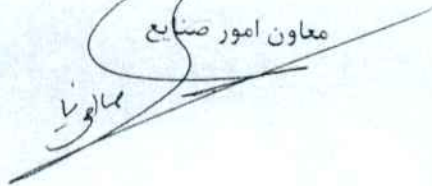
وزیر صنعت، معدن و تجارت



پیشنهاد دهنده

محسن صالحی نیا

معاون امور صنایع



اصغر مصاحب نیا

رئیس مرکز نوسازی و تحول اداری

