

کد مدرک : SAL/INS/006/04 تاریخ بازنگری: 1403/06/06 صفحه: ۲ از ۷	سیستم مدیریت کیفیت دستورالعمل گارانتی	 یارس شهاب شرکت شهاب توشه
---	--	--

سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
رئیس خدمات پس از فروش	رئیس برنامه ریزی راهبردی و تضمین کیفیت	مدیرعامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح بازنگری
۱	۱۴۰۰/۰۳/۲۸	تدوین دستورالعمل گارانتی
۲	۱۴۰۱/۰۲/۱۷	بازنگری دستورالعمل
۳	۱۴۰۱/۰۶/۲۲	اصلاح بخش هزینه حمل و ارائه خدمات شرکت های توزیع برق
۴	۱۴۰۳/۰۶/۰۶	تغییرات کلی

کد مدرک : SAL/INS/006/04 تاریخ بازنگری: 1403/06/06 صفحه: ۳ از ۷	سیستم مدیریت کیفیت دستورالعمل گارانتی	 بایرس شهاب شرکت شهاب توشه
--	--	--

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 می گیرد.

۳- مسئولیت ها:

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 بر عهده معاون بازرگانی، مسئولیت تصویب برعهده مدیرعامل و مسئولیت ممیزی آن برعهده مدیر واحد تضمین کیفیت است.

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

تبصره (۱): تیم فروش و بازاریابی باتوجه به شرایط بازار و محصولات رقبا، می تواند درخصوص دوره گارانتی، پیشنهاد خود را ارائه نماید.

۳-۲- مسئولیت اجرای این روش برعهده کارکنان واحد تولید، فروش و بازاریابی، کنترل کیفیت و مهندسی محصول بوده و نظارت و کنترل نحوه انجام فعالیت ها برعهده معاون بازرگانی است.

۳-۳- مسئولیت تعیین موارد شامل گارانتی و نحوه ارائه خدمات برعهده مدیر مهندسی محصول و مدیر کنترل کیفیت و رئیس خدمات پس از فروش، تأیید و تصویب آن برعهده مدیر عامل است.

۳-۴- مسئولیت فرآیند خدمات گارانتی برعهده رئیس خدمات پس از فروش شرکت شهاب توشه است.

۳-۵- مسئولیت جمع بندی، تجزیه و تحلیل و ارائه گزارش های مرتبط با خدمات گارانتی برعهده رئیس خدمات پس از فروش شرکت شهاب توشه براساس گزارشات کنترل کیفیت است. تنظیم و ارائه گزارش مرتبط با دلایل مرجوعی و نرخ خرابی و همچنین اقدامات اصلاحی به تفکیک برعهده واحد کنترل کیفیت است.

۳-۶- مسئولیت دریافت محصول از مشتری و ارسال جایگزین جهت ارائه خدمات برعهده واحد انبار است. درخصوص مشتریان سازمانی، دریافت محصول و پیگیری امور برعهده رئیس فروش سازمانی و رئیس خدمات پس از فروش شرکت شهاب توشه است.

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

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

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

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

۳-۱۱- محصول تحویل شده از سوی مشتری به عنوان اموال مشتری بوده و امانت محسوب می گردد 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: شرکت ها و افرادی که به عنوان واسطه فروش با شرکت همکاری می نمایند.

پخش مویرگی: منظور از پخش مویرگی در این روش اجرایی زیرمجموعه ها و شعب تحت پوشش شرکت پارس خزر است.

کارکنان شرکت شهاب توشه: تمامی همکاران مستقر در دفتر مرکزی و کارخانه را دربر می گیرد.

مشتری: تمام سازمانها و افرادی که به عنوان جامعه هدف محصولات و خدمات تعریف می شوند به عنوان مشتری نهایی شرکت محسوب می گردند.

نمایندگان فروش و همچنین کارکنان شرکت پخش پارس خزر به عنوان مشتریان سطح یک و کارکنان شهاب توشه به عنوان مشتریان سطح دوم درنظر گرفته می شوند.

۵- شرح فعالیت و مراحل انجام کار:

۵-۱- دوره گارانتی محصولات:

شرایط گارانتی درخصوص کلیه لامپها و چراغهای تولیدی شرکت مطابق با موارد مندرج در دستورالعمل نصب و بهره برداری محصولات و توسط افراد دارای صلاحیت تهیه گردیده، معتبر بوده و صحت کارکرد محصولات را دربرابر عیوب و اشکالات فنی ناشی از طراحی، موارد حین تولید و مونتاژ، باتوجه به تشخیص کارشناسان شرکت شهاب توشه، در دوره زمانی مشخص تضمین می نماید. در صورت رعایت کلیه موارد، مدت زمان گارانتی گروه محصولات از زمان فروش به شرح زیر اعلام می گردد:

- لامپهای گازی (به استثناء لامپهای جیوه مستقیم) ۱۸ ماه
- لامپ بخار جیوه مستقیم ۱۶۰ و ۲۵۰ وات ۱۲ ماه
- چراغهای خیابانی ونوس و شهاب و چراغهای سالنی مدل PRO ۶۰ ماه
- پروژکتورهای اوپال سری PRO ۳۶ ماه
- چراغ های پروژکتوری سری ECO و DOB و لامپهای LED ۱۲ ماه
- چراغ های سالنی DOB ۲۴ ماه
- چراغ خیابانی DOB اونیکس ۳۶ ماه
- چراغهای خیابانی صدف و سایر چراغها ۱۸ ماه

- دوره گارانتی برای محصولات سفارشی و خاص، طبق توافق با مشتری پیش از ثبت سفارش کالا تعیین می گردد.

- دوره گارانتی محصولات مشتریان سازمانی، به ویژه در حوزه نهادهای دولتی می تواند 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 درخصوص محصولات سازمانی و سفارشی، متناسب با نوع توافق و درخواست مشتری رفتار می گردد.

تبصره (۲): تیم فروش و بازاریابی می تواند 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.

تبصره (۳): لامپ جیوه مستقیم ۵۰۰ وات فاقد گارانتی است.

۵-۲- شرایط ضمانت کالا و پوشش گارانتی:

این ضمانت نامه درخصوص 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.
- درخصوص 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 هماهنگ 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 (یا معادل ریالی کالای دیگر) تعویض/جایگزین نموده یا با صدور سند برگشت از فروش، معادل ریالی آن در مطالبات مشتری در نظر گرفته می شود.
- هزینه قطعات یدکی جهت تعمیر 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 هماهنگی خواهد بود.

- مشتری می‌بایست جهت انبار کردن محصول، نکات ایمنی را رعایت نموده و جهت استفاده از خدمات گارانتی، محصولات مرجوعی را نیز با بسته‌بندی مناسب حمل نموده و به شرکت شهاب توشه عودت نماید.
- هزینه‌های 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 دارایی‌ها و همچنین هزینه‌های ناشی از علائم ترافیکی و بالابر مشمول گارانتی نبوده و به عهده مشتری می‌باشد. هزینه‌های ارسال کالای تعمیر یا تعویض شده به مشتری در صورتی که محصول دارای شرایط گارانتی باشد به عهده شرکت شهاب توشه و در غیر اینصورت به عهده مشتری می‌باشد.
- تبصره (۴): هزینه‌های حمل و نقل کالا در فرایند گارانتی جهت شرکت های توزیع برق برعهده شرکت شهاب توشه است.
- تبصره (۵): به کارگیری مکانیزم مناسب در انبارش و تحویل کالا (FIFO)، ضروری است.

۵-۳- موارد نقض و خارج از گارانتی:

- عیوب ظاهری نظیر شکستگی شیشه یا بدنه شامل شرایط گارانتی نمی‌گردد.
- اعمال هرگونه تعمیر و تغییر در چراغ یا اضافه کردن تجهیزات جانبی نظیر موارد ارتباطی و کنترلی (مانند سنسور تجهیزات سامانه‌های هوشمند و...) به روی محصول بدون هماهنگی قبلی و اخذ مجوز کتبی از سوی کارشناسان شرکت شهاب توشه، موجب ابطال گارانتی می‌گردد.
- 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 غیرقابل پیش بینی (مانند جنگ و...) و همچنین عوامل خارجی (نظیر عوامل شیمیایی) شامل گارانتی نمی‌گردد.
- محصولات فاقد دوره گارانتی معتبر.
- مشکلات ناشی از آسیب فیزیکی.
- استفاده از محصولات با ضریب نفوذپذیری (IP) نامناسب در فضای غیرمسقف.
- باز شدن (دمونتاژ) چراغ تحت هر شرایط.
- خرابی ناشی از صاعقه، نوسانات شبکه برق (دوفاز شدن ولتاژ ورودی، برق دار شدن نول و...).
- بهره‌برداری غیر اصولی و مغایر با دستورالعمل بهره‌برداری.
- خرید محصول خارج از شبکه توزیع رسمی.
- 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، حوادث و بلایای طبیعی.

- در صورتی که موردی خارج از موارد ذکر شده در شرایط گارانتی باشد، موارد با توافق طرفین قابل پیگیری می باشد.
- مشتری می بایست به منظور بهره‌مندی 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 اطلاع‌رسانی نمایند.

۵-۴- موارد شامل گارانتی:

- ۵-۴-۱- محصولاتی که از ابتدا دچار اشکال کاربردی باشند.
 - ۵-۴-۲- عدم انطباق مشخصات محصول با شناسنامه فنی.
 - ۵-۴-۳- مشکلات کاربردی محصول در طول دوره گارانتی.
 - ۵-۴-۴- مغایرت در مشخصات فنی محصولات سفارشی و قراردادی.
- تبصره (۸): 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- شرح روش و خدمات قابل ارائه:

مطابق با دستورالعمل کالای مرجوعی به کد QCL/INS/031 انجام میگردد

۶- مستندات مرتبط و پیوست‌ها:

ندارد