



سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

کد مدرک : SAL/INS/006/05

تاریخ بازنگری: 1404/08/20

صفحه: ۲ از ۶

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 تضمین کیفیت است. ۳-۱- مسئولیت تعیین دوره زمانی گارانتی برعهده رئیس 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 رقبا، می‌تواند 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 فعالیت‌ها 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 جمع‌بندی، تجزیه و تحلیل و ارائه گزارش‌های 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.



سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

کد مدرک : SAL/INS/006/05

تاریخ بازنگری: 1404/08/20

صفحه: ۳ از ۶

۳-۱۱- 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.

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 بهره‌برداری محصولات و توسط افراد دارای صلاحیت تهیه 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، مدت زمان گارانتی گروه محصولات از زمان فروش طبق فرم دوره گارانتی محصولات به کد SAL-FRM-061 توسط واحد مهندسی به واحد فروش و خدمات پس از فروش ابلاغ میگردد.

- 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 درخصوص 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.

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



سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

کد مدرک : SAL/INS/006/05

تاریخ بازنگری: 1404/08/20

صفحه: ۴ از ۶

۵-۲- شرایط ضمانت کالا و پوشش گارانتی:

این ضمانت نامه در خصوص کلیه محصولاتی 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 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 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 (۴): هزینه های 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.



سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

کد مدرک : SAL/INS/006/05

تاریخ بازنگری: 1404/08/20

صفحه: ۵ از ۶

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 نفوذ پذیری (IP) نامناسب در فضای غیرمسقف.
- باز شدن (دمونتاژ) چراغ تحت هر شرایط.
- خرابی ناشی از صاعقه، نوسانات شبکه برق (دو فاز شدن ولتاژ ورودی، برق دار شدن نول و...).
- بهره برداری غیر اصولی و مغایر با دستورالعمل بهره برداری.
- 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 می‌باشد.
- مشتری می‌بایست 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- محصولات فنی 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.



سیستم مدیریت کیفیت

دستورالعمل گارانتی

کد مدرک : SAL/INS/006/05

تاریخ بازنگری: 1404/08/20

صفحه: ۶ از ۶

تبصره (۸): در خصوص 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:

ردیف	عنوان	کد مدرک	نوع سابقه		مدت زمان نگهداری در بایگانی	
			کاغذ	الکترونیک	جاری	راکد
۱	دوره گارانتی محصولات	SAL-FRM-061	■	□	دائم	دائم



شرکت شهاب توشه (سهامی خاص)

کد مدرک : LIT/FRM/۰۶۱/۰۱

تاریخ بازنگری : ۱۴۰۴/۰۸/۲۰

دوره گارانتی محصولات

دوره گارانتی	تعداد در شرینگ (کارتن)	شرح محصول	گروه محصول	ردیف
۶۰ ماه	۱	شهاب XS ,S,M	شهاب	۱
۱۲ ماه	6	۱۰ وات اوپال ECO	اوپال ECO	۲
	6	۳۰ وات اوپال ECO		
	6	۵۰ وات اوپال ECO و مولتی کالر		
	2	۱۰۰ وات اوپال ECO		
	2	۱۵۰ وات اوپال ECO		
	2	۲۰۰ وات اوپال ECO		
	1	۳۰۰ وات اوپال ECO		
۳۶ ماه	6	۳۰ وات اوپال PRO	اوپال PRO	۳
	6	۵۰ وات اوپال PRO		
	2	۱۰۰ وات اوپال PRO		
	2	۱۵۰ وات اوپال PRO		
	2	۲۰۰ وات اوپال PRO		
۱۸ ماه	۱۲	۵ COB جت لایت	جت لایت	۴
	۱۲	۱۰ COB جت لایت (آفتابی، مهتابی، کهربایی)		
	۱۲	۱۰ COB جت لایت (آبی، سبز، قرمز، بنفش)		
	۸	۷ خطی ۱۸۰ درجه		
۱۲ ماه	10	۵۰ وات اوپال DOB-V۳	اوپال DOB-V۳	۵
	6	۱۰۰ وات اوپال DOB-V۳		
	4	۱۵۰ وات اوپال DOB-VE		
	4	۲۰۰ وات اوپال DOB-V۳		
	3	۳۰۰ وات اوپال DOB-V۳		



شرکت شهاب توشه (سهامی خاص)

کد مدرک : LIT/FRM/۰۶۱/۰۱

تاریخ بازنگری : ۱۴۰۴/۰۸/۲۰

دوره گارانتی محصولات

دوره گارانتی	تعداد در شرینگ (کارتن)	شرح محصول	گروه محصول	ردیف
۱۲ ماه	16	۳۰ وات	لامپ LED	۶
	16	۴۰ وات		
	8	۶۰ وات		
	8	۸۰ وات		
	8	۱۰۰ وات		
	8	۱۵۰ وات		
۲۴ ماه	5	۱۰۰ سولین DOB	سولین DOB	۷
	5	۱۵۰ سولین DOB		
	4	۲۰۰ سولین DOB		
۶۰ ماه	4	۱۰۰ سولین	سولین PRO	۸
	4	۱۵۰ سولین		
	2	۲۰۰ سولین		