

دستورالعمل استاندارد های فنی و چگونگی ارائه خدمات سیار و امداد حمل خودرو

مقدمه:

به استناد تصویب نامه هیات وزیران شماره 18017/ت/54266ت هـ مورخ 1397/02/22 موضوع ماده 31 آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مبنی بر "مسئولیت تدوین و ابلاغ استانداردها و دستورالعمل های فنی و چگونگی ارائه خدمات سیار و امداد حمل خودرو و نیز ضوابط تاسیس و صدور تمدید، تعلیق و لغو پروانه فعالیت شرکت های ارائه دهنده خدمات یاد شده در سطح کشور"، دستورالعمل «استاندارد های فنی و چگونگی ارائه خدمات سیار و امداد حمل خودرو» در جلسه روز دوشنبه مورخ 1401/12/22 کارگروه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول موضوع ابلاغیه شماره 60/202023 مورخ 1401/08/22 به شرح ذیل ابلاغ می گردد:

فصل اول – تعاریف :

ماده ۱- واژه‌ها و اصطلاحات مندرج در این ضوابط به مفاهیم مشروحه زیر بکار برده شده است:

الف- خدمات سیار و امداد حمل خودرو: عبارت است از انجام هرگونه عملیات امداد فنی بر روی خودرو معیوب و آسیب دیده توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی مجاز اعم از خدمات بالینی و راه اندازی در محل و یا حمل آن بنا به درخواست امدادخواه یا مراجع ذیصلاح.

ب- ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو: به تمامی اشخاص (حقیقی و حقوقی) اطلاق می شود که به عنوان زیر مجموعه شرکت خودروساز یا نمایندگی شرکت خارجی یا به صورت مستقل و با اخذ مجوز لازم از مراجع ذیربط فعالیت کرده و توانایی وظرفیت های لازم برای ارائه خدمات سیار و امداد رسانی و وسایل نقلیه، کنترل و نظارت بر کیفیت و نحوه امداد رسانی و رسیدگی به شکایات حسب مورد در راهها و معابر درون و برون شهری یک استان یا بیش از یک استان (سراسری) را برابر مفاد این دستورالعمل داشته باشد.

تبصره- ارائه دهندگان سامانه های اینترنتی (پلتفرم) درخواست امداد خودرو که مستقلاً و یا با انعقاد قرارداد با ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو از طریق پایگاه اینترنتی یا نرم افزار موبایل امدادگران و تعمیرگاه های مجاز نزدیک به محل امدادخواه را به صورت برخط نمایش می دهند و درخواست خدمات سیار و امداد حمل خودرو را برای امدادخواه تسهیل می نمایند حسب مورد مشمول مقررات این دستورالعمل می گردند.

ج- نمایندگی شرکت خدمات سیار و امداد حمل خودرو سراسری: اشخاصی (حقیقی و حقوقی) که دارای رابطه قرارداد همکاری با شرکت امداد خودرو سراسری در چارچوب مقررات و ضوابط تعیین شده و در محدوده جغرافیای مشخص می باشند.

د- مرکز تماس و کنترل عملیات (دیسپچینگ): مرکزی است که به صورت هوشمند با استفاده از

سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری، با تماس امداد خواه از هر نقطه کشور با یک شماره واحد که براساس آیین نامه واگذاری کدهای خدماتی مصوب کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات تخصیص داده شده، به مرکز متصل و شرایط پاسخگویی به امدادخواه و پیگیری درخواست و عملیات امدادی تا حصول نتیجه در آن امکان پذیر می شود.

ه - پایگاه امداد خودرو: جایگاهی ثابت یا سیار است که با داشتن امکانات لازم نسبت به انجام تعمیرات جزئی و راه اندازی وسایل نقلیه در راه مانده اقدام می نماید و همچنین محل استقرار اکیپ های امدادی نیز می باشد.

و- امدادگر: فردی است که با دانش فنی کافی در زمینه وسایل نقلیه و گذراندن دوره های آموزشی فنی و حرفه ای، دارای صلاحیت ارائه خدمات فنی برای وسایل نقلیه در سراسر کشور می باشد.

ز - امداد خواه: فردی که وسیله نقلیه تحت اختیار وی دچار عیب فنی و یا آسیب شده و برای ادامه حرکت نیاز به خدمات امداد خودرو دارد.

ح - وسایل نقلیه امداد خودرو سبک: وسایل نقلیه امدادی که دارای وزن ناخالص کمتر از 3.5 تن باشند و صرفاً برای عملیات امدادی فنی و یدک کشی مورد استفاده قرار می گیرند.

ط - وسایل نقلیه امداد خودرو نیمه سنگین: وسایل نقلیه امدادی که دارای وزن ناخالص بیشتر از 3.5 تن و کمتر از 7 تن باشند و برای عملیات امدادی فنی و یدک کشی و یا حمل مورد استفاده قرار می گیرند.

ی - وسایل نقلیه امداد خودرو سنگین: وسایل نقلیه امدادی که دارای وزن ناخالص بیشتر از 7 تن باشند و برای عملیات امدادی فنی و یدک کشی با حمل مورد استفاده قرار می گیرند.

ک - یدک کشی: اتصال، حمل و انتقال خودرو معیوب از محل بروز نقص فنی با سانحه تا نمایندگی، مراکز مجاز مرتبط با پایگاه امدادی و یا مقصد مورد تقاضای امدادخواه یا مراجع ذیصلاح اداری، انتظامی و قضایی از طریق اتصال به عقب خودرو امداد.

ل - حمل خودرو: بارگیری و انتقال خودرو معیوب از محل بروز نقص فنی یا سانحه تا نمایندگی، مراکز مجاز مرتبط با پایگاه امدادی و یا مقصد مورد تقاضای امدادخواه یا مراجع ذیصلاح اداری، انتظامی و قضایی از طریق بارگیری بر روی خودرو امداد.

م - بکسل: انتقال خودرو بر روی چرخهای خود بوسیله کشیدن آن توسط خودرو امدادی با تجهیزات مناسب نظیر میله ثابت پین.

ن - مرجع صدور مجوز فعالیت واحدهای مستقل از تولید و واردکننده: اتحادیه های صنفی موضوع ماده (7) قانون نظام صنفی.

س - کمیسیون نظارت: کمیسیون موضوع ماده 48 قانون نظام صنفی.

ع - سامانه اطلاعات امداد خودرو و ارتباطات مردمی:

سامانه ای که به منظور تحقق موارد ذیل توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت با همکاری وزارت کشور، وزارت

راه وشهرسازی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، اتاق اصناف ایران و انجمن صنفی شرکت های خدمات پس از فروش خودرو راه اندازی می گردد:

1- ثبت اطلاعات ارائه دهندگان خدمات امداد سیار و امداد حمل خودرو، امدادگر، پایگاه امداد خودرو دارای مجوز، داده های سفر و خدمات مربوطه.

2- مرکز پیام کشوری خدمات سیار و امداد حمل خودرو.

3- وصول شکایات مردمی از طریق پیامک جهت رسیدگی به شکایات.

ف - سامانه جامع خدمات پس از فروش (گارانتی):

سامانه یکپارچه تحت نظارت وزارت صنعت، معدن و تجارت که برای انجام امور مرتبط با خدمات پس از فروش از جمله ثبت شناسنامه و استعلام ها و همچنین رتبه بندی شرکت های ارائه دهندگان خدمات پس از فروش سایر موارد مرتبط ایجاد شده است (به آدرس اینترنتی (WWW.irangs.ir)).

فصل دوم - استانداردهای فنی و چگونگی ارائه خدمات:

ماده ۲- استانداردهای فنی فعالیت ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو عبارتند از:

1- دارا بودن دفتر مرکزی و پارکینگ به متراژ حداقل 3۰۰ متر مربع و دفاتر پشتیبانی در هراستان یک دفتر.

2- دارا بودن واحد کنترل و نظارت بر عملکرد کلیه واحدها در حین و بعد از عملیات امداد.

3- دارا بودن مرکز تماس و کنترل عملیات (دیسپچینگ) با مشخصات به شرح زیر :

الف- دارا بودن تلفن اختصاصی کشوری مطابق با مقررات سازمان تنظیم مقررات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات.

ب- دارا بودن پست الکترونیکی، وب و فکس جهت ارتباط با امداد خواهان.

ج- دارا بودن میز پاسخگویی به امداد خواهان مجهز به تلفن و رایانه بصورت شبانه روزی.

د- دارا بودن نرم افزارهای توزیع تماس های ورودی، پاسخگویی تعاملی، اعزام ضبط مکالمات ثبت زمانی مراحل مختلف خدمات و گزارش گیری رایانه ای بصورت شبانه روزی.

تبصره 1- دفتر مرکزی باید صرفاً برای فعالیت امداد خودرو بوده و هرگونه فعالیت دیگری در آن ممنوع می باشد، دفتر فوق بایستی دارای پارکینگ لازم جهت استقرار حداقل ده خودرو باشد.

تبصره 2- در صورت عدم امکان تأمین پارکینگ در محل دفتر مرکزی، شرکت می تواند جهت تأمین فضای پارکینگ با پارکینگ های موجود در شعاع حداکثر ۲۵۰ متری دفتر، قرارداد رسمی اجاره تنظیم نماید.

4- خودروهای امدادی دارای شرایط مندرج در این مقررات.

5- امدادگر حائز شرایط مندرج در این مقررات.

ماده ۳- دفتر ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو مستقل یا نمایندگی ارائه دهنده خدمات باید

حداقل به مساحت ۵۰ متر مربع و دارای قسمت های عملیات اداری و نظارت مناسب به صورت مجزا و امدادگر دارای شرایط مندرج در این مقررات باشد.

ماده ۴- شرایط امدادگر :

کلیه امدادگران باید دارای شرایط عمومی و فنی زیر بوده و اطلاعات آن ها (شامل نام، نام خانوادگی، شماره ملی، آدرس، شماره تلفن همراه) در سامانه اطلاعات امداد خودرو توسط ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل یا ارائه دهنده سامانه های اینترنتی (پلتفرم) درخواست امداد خودرو ثبت شده باشد:

- 1- دارا بودن گواهینامه رانندگی متناسب با نوع وسیله نقلیه امدادی.
- 2- عدم سوء پیشینه موثر کیفری.
- 3- عدم اعتیاد.
- 4- دارا بودن گواهی نامه تعمیرات خودرو از مراکز آموزش سازمان فنی و حرفه ای کشور.
- 5- دارای صلاحیت فردی متصدیان و رانندگان از پلیس نظارت براماکن عمومی ناجا.
- 6- الزام به پوشیدن لباس ایمنی برای امدادگران با درج مشخصات و آرم شرکت و حک نام امدادگر قابل رویت بر روی لباس.

ماده 5- شرایط خودروی امدادی :

کلیه وسایل نقلیه امدادی برای ارائه خدمات، دارای الزاماتی به شرح زیر بوده و اطلاعات آنها (شامل نوع، برند، مدل، رنگ، شماره پلاک و VIN خودرو) می بایست در سامانه اطلاعات امداد خودرو توسط ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو یا ارائه دهنده سامانه های اینترنتی درخواست امداد خودرو (پلتفرم) ثبت شده باشد:

- 1- دارا بودن معاینه فنی معتبر.
- 2- قابلیت حمل تجهیزات و لوازم یدکی به منظور انجام امور تعمیرات.
- 3- مجهز به چراغ گردان زرد رنگ و تابلو مستطیل شکل به ابعاد 40*50 سانتی متر حاوی علامت خط و عبارت وسیله نقلیه امدادی در زیر آن مطابق با نمونه بر روی سقف کابین خودرو.
- 4- منقش به دو نوار روز به رنگ زرد با عرض ۲۱ سانتی متر و یک نوار شب‌رنگ به عرض ۷ سانتی متر در وسط آن دو نوار زرد.
- 5- دارای بغل نویسی همراه با آرم شرکت، شماره تلفن و شماره پیامک رسیدگی به شکایات بر روی دو درب جلوی خودرو با ابعاد 40*50 سانتی متر.
- 6- مجهز به سیستم ردیاب (موقعیت یاب جغرافیایی GPS).
- تبصره 1- خودروی امدادی سواری و غیرباری به هیچ عنوان مجاز به یدک کشی و حمل خودرو نمی باشد.
- 7- وسایل نقلیه امدادی نیمه سنگین که کار یدک کشی دیگر وسایل نقلیه معیوب را انجام می دهند باید دارای حداقل توان کششی چهار تن باشند و همچنین جهت حمل وسایل نقلیه معیوب

متناسب با نوع وسیله نقلیه امداد خواه، وسایل نقلیه امدادی باید دارای توان لازم باشند.

8- وسایل نقلیه امدادی جهت یدک کشی و یا حمل وسایل نقلیه معیوب بایستی دارای ابزار و تجهیزات مناسب بوده و به گونه ای که هنگام یدک کشی و یا حمل هیچ گونه خسارتی به وسیله نقلیه یدک شده وارد نیاورد.

تبصره 2- در صورت وارد آمدن هرگونه خسارت در هنگام حمل و نقل وسیله نقلیه معیوب و یا سانحه دیده ناشی از بکارگیری تجهیزات نامناسب و یا انجام عملیات یدک کشی، بارگیری و حمل به صورت غیر اصولی، ارائه دهنده خدمات سیار و امداد خودرو موظف به جبران خسارات وارده است.

9- سال ساخت خودروی امدادی نباید از سال ساخت تعیین شده برای خودروهای فرسوده در مصوبه هیات وزیران بیشتر باشد.

10- بیمه نامه شخص ثالث.

11- قبل از نصب تجهیزات اعم از جرثقیل و... و انجام هرگونه تغییر کاربری در وسایل نقلیه امدادخودرو، تاییدیه های لازم را از وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ملی استاندارد ایران اخذ تا از طریق پلیس راهور در کارت و مشخصات وسیله نقلیه درج گردد.

ماده ۶- استانداردهای لازم جهت یدک کشی و حمل :

1- یدک کشی باید با تجهیزات مخصوص یدک کشی انجام شده تا از وارد آمدن خسارت ناشی از عمل یدک کشی به وسیله نقلیه معیوب جلوگیری شود.

2- وسیله نقلیه امداد رسان نباید در یک زمان بیش از یک وسیله نقلیه دارای نقص فنی و آسیب دیده را یدک بکشد.

3- کلیه وسایل نقلیه امدادی موظفند هنگام یدک کشی وسایل نقلیه معیوب نسبت به نصب تجهیزات ایمنی از جمله چراغ چشمک زن و مثلث احتیاط در عقب وسیله یدک شده اقدام نمایند.

4- در هنگام بکسل نباید به جز راننده شخص دیگری در وسیله نقلیه معیوب حضور داشته باشد.

ماده 7- حداقل تجهیزات و لوازم فنی مورد نیاز امداد رسانی :

1- انواع لوازم یدکی پرمصرف.

2- دستگاه عیب یابی خودرو (دیاگ).

3- جک هیدرولیکی (خودروهای امدادی سبک ۲ تنی و نیمه سنگین و سنگین ۶ تنی).

4- جعبه ابزار آلات مختلف و تجهیزات مربوطه.

5- صفحه چرخدار به منظور استفاده برای تعمیر در زیر خودرو.

6- لوازم بکسل برای خودروهای یدکش (نظیر میله ثابت، پین های مربوطه).

7- تجهیزات لازم برای تأمین روشنایی در شب.

8- همراه داشتن تیر زاپاس.

ماده 8- حداقل تجهیزات ایمنی مورد نیاز امداد رسانی :

- 1- چراغ گردان زرد.
- 2- جعبه کمک‌های اولیه.
- 3- کیسول آتش نشانی.
- 4- چراغ چشمک زن: 3 عدد.
- 5- گوه (دنده پنج)؛ 2 عدد.
- 6- مثلث شبرنگ؛ 3 عدد.
- 7- مخروط ایمنی؛ 5 عدد.
- 8- چراغ قوه دستی.

ماده 9- چگونگی ارائه خدمات :

- 1- ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو موظف است وسایل نقلیه را با تجهیزات و ابزارآلات استاندارد و مخصوص مورد تأیید سازمان ملی استاندارد ایران رفع عیب نماید و در صورت وارد آمدن خسارت ناشی از بکارگیری تجهیزات غیر استاندارد، ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو در سریع ترین زمان ممکن موظف به جبران خسارات وارده مطابق ضوابط قانون حمایت از مصرف کنندگان و قانون نظام صنفی می باشد.
- 2- ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو موظف است بر اساس نرخ های مصوب، پس از پایان عملیات امدادی، صورتحساب معتبر که شامل کد و مشخصات امدادگر، نشانی و شماره تماس شرکت، سریال منحصر به فرد، مهر در دو برگ صادر و یک نسخه از آن را به امداد خواه ارائه نماید.
- 3- خدمات امدادی باید توسط امدادگران و خودروی امدادی دارای شرایط مندرج در این مقررات که مشخصات آنها در سامانه اطلاعات امداد خودرو به ثبت رسیده ارائه گردد .
تبصره- اخذ هرگونه وجه اضافه بر نرخ نامه و خارج از فاکتور مطابق ضوابط و قوانین موضوعه توسط امدادگر ممنوع می باشد .
- 4- ارائه دهندگان خدمات موظفند، وسیله نقلیه دارای نقص فنی را با ایمن سازی لازم حتی الامکان در محل بروزنقص، خارج از سطح سواره رو تعمیر نمایند.
- 5- در صورت عدم امکان راه اندازی وسیله نقلیه معیوب در محل توقف، انتقال وسیله نقلیه به پایگاه امداد خودرو نمایندگی یا تعمیرگاه های مجاز خودرو باید با موافقت کتبی امداد خواه و رعایت نکات ایمنی صورت گیرد. در این صورت انتقال وسیله نقلیه دارای نقص فنی صرفاً از طریق وسایل نقلیه مجهز به تجهیزات یدک کشی و یا حمل مجاز می باشد. بدیهی است مسئولیت جبران هرگونه خسارت وارده به وسیله مذکور در زمان انتقال به تعمیر گاه، پارکینگ و یا محل مورد نظر امداد خواه با امدادگر می باشد.

تبصره 1- در صورت درخواست کتبی امداد خواه و تکمیل و امضای فرم مربوط، وسیله نقلیه معیوب به نمایندگی یا تعمیرگاه های مجاز خودرو مورد درخواست امداد خواه منتقل می گردد.

تبصره 2- با توجه به مسئولیت ارائه دهندگان خدمات مبنی بر امداد رسانی و رفع عیب خودرو، مسئولیت اتفاقات و حوادث خودرو پس از تحویل به نمایندگی یا تعمیرگاه مجاز برعهده مراکز مذکور خواهد بود.

تبصره 3- در صورت عدم امکان راه اندازی وسیله نقلیه معیوب در محل و لزوم انتقال آن به نمایندگی یا تعمیرگاه های مجاز خودرو، ارائه دهندگان خدمات موظفند با موافقت و درخواست امداد خواه امکانات لازم جهت انتقال سرنشینان وسیله نقلیه به نزدیکترین محل اقامت را فراهم نمایند. پرداخت هزینه انتقال سرنشینان به عهده امداد خواه می باشد.

تبصره 4- ارائه دهندگان خدمات ضمن هماهنگی با ادارات استانی ذی ربط باید پاسخگو به موارد و مشکلات موجود در حوزه استحفاظی فعالیت خود باشند.

6- ارائه دهندگان خدمات سراسری باید ضمن هماهنگی های لازم با وزارت راه و شهرسازی (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای) نسبت به تأمین پایگاه امدادی در راه های کشور با اولویت استقرار در مجتمع های خدماتی-رفاهی و تعمیرگاه های بین راهی جهت به حداقل رساندن مسافت حمل، اقدام نمایند.

تبصره 1- تعداد پایگاه های مورد نیاز در هر راه تابعی از نوع، طول راه، شرایط اقلیمی و نحوه توزیع مجتمع های خدماتی-رفاهی و تعمیرگاه های بین راهی می باشد. در هر صورت چنانچه فاصله بین دو شهر بیش از صد کیلومتر باشد احداث پایگاه ضروری است. در صورتی که در محدوده فعالیت، مجتمع خدماتی-رفاهی یا تعمیرگاه وجود داشته باشد ارائه دهنده خدمات باید نسبت به استقرار پایگاه در آن اقدام نماید. در صورت عدم وجود مجتمع خدماتی-رفاهی یا تعمیرگاه باید حتی الامکان در محل هایی که دارای امکانات و زیر ساخت های لازم می باشد نظیر مساجد بین راهی، روستاها و پایگاه های امداد خودرو سیار با بکارگیری تجهیزات و تمهیدات ایمنی کافی از جمله (چراغ گردان، ایجاد فضای ایمن و مناسب و آرم و علائم مربوطه) استقرار و فعالیت نماید.

تبصره 2- محل استقرار پایگاه در محورهای برون شهری و چیدمان آنها برای ارائه خدمات در کوتاهترین فاصله ممکن با رعایت شاخصه ها و شرایط ابلاغی باید به تایید کمیسیون نظارت رسیده باشد.

تبصره 3- استقرار حداقل دو نفر تعمیرکار و یا امدادگر متخصص و مجرب در امر تعمیر وسایل نقلیه مستقر در هر پایگاه الزامی است.

فصل سوم - ضوابط تاسیس و صدور تمدید پروانه یا تأییدیه فعالیت:

ماده 10- پروانه کسب ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو مستقل از تولید کننده و وارد کننده مطابق آیین نامه اجرایی ماده ۱۲ قانون نظام صنفی با ذکر دفتر مرکزی آن حسب مورد، توسط اتحادیه صنفی شهرستانی یا استانی صادر می گردد .

تبصره 1- ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو مستقل از تولید کننده و وارد کننده که به صورت سراسری (در سطح کشور) فعالیت می نماید، با دریافت حداقل یک پروانه کسب، مجاز به فعالیت در سراسر کشور می باشد و نیاز به دریافت مجوز دیگر نمی باشد.

ارائه دهنده خدمات مذکور برای راه اندازی دفاتر پشتیبانی در سایر شهرستان ها موظف به ثبت اطلاعات مربوط به آنها در سامانه صدور پروانه کسب است.

تبصره 2- صدور پروانه کسب سامانه های اینترنتی برای ارائه خدمات زیر مجموعه واحدهای امدادی (نظیر سامانه درخواست امدادگر) موضوع مواد 2 و 12 و تبصره ماده 87 قانون نظام صنفی برعهده اتحادیه کشوری کسب و کارهای مجازی است و در صورت اضافه نمودن خدمات سیار و امداد حمل خودرو به پلتفرم های دارای پروانه کسب در زمینه انواع حمل و نقل نیازی به دریافت پروانه کسب مجدد نیست و برای شروع فعالیت، رعایت ضوابط استاندارد های فنی و چگونگی ارائه خدمات مطابق این دستورالعمل کفایت می نماید. مدت اعتبار پروانه صنفی دائم 5 سال است و تمدید پروانه مطابق آیین نامه اجرایی مربوطه صورت می پذیرد.

ماده 11- کلیه تولید کنندگان و واردکنندگان خودرو، مطابق بند س ماده 11 آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو، موظف به تامین شبکه خدمات پس از فروش برای خودروهای خود و مجاز به ارائه خدمات امداد جاده ای و سیار می باشند و علاوه بر تاییدیه خدمات پس از فروش از سامانه گارانتی نیاز به صدور مجوز دیگری ندارند.

تبصره 1- شرایط مندرج در این دستورالعمل باید در زمان ارزیابی ارائه دهندگان خدمات پس از فروش ملاک عمل قرار گیرد.

تبصره 2- سامانه های اینترنتی ایجاد شده برای ارائه خدمات اینگونه واحدهای امدادی نیازمند اخذ اینماد می باشد.

فصل چهارم - ضوابط تعلیق و لغو پروانه یا تاییدیه فعالیت:

ماده 12- در صورت احراز عدم فعالیت بیش از شش ماه ارائه دهندگان خدمات، تغییر محل کسب یا نوع فعالیت و یا واگذاری محل فعالیت به غیر، بدون اطلاع مرجع صدور پروانه یا تاییدیه فعالیت، مرجع صدور موظف است پس از اخطار پانزده روزه به واحد مزبور مجوز مربوطه را ابطال نماید.

تبصره 1- در مواردی که تعطیلی فعالیت ارائه دهندگان خدمات مستقل از تولید کننده و وارد کننده به تشخیص هیات عالی نظارت با کمیسیون نظارت شهرستان موجب عسر و حرج مصرف کننده می شود واحد صنفی مزبور به جریمه نقدی مقرر در تبصره 4 ماده 28 قانون نظام صنفی محکوم می شود.

ماده 13 - مرجع صدور پروانه موظف است در صورت عدم اجرای مقررات این دستورالعمل به ترتیب زیر اقدام کند :

مرتب اول - اخطار ده روزه برای الزام به انجام تکالیف مقرر.

مرتب دوم - تعطیلی به مدت پانزده روز .

مرتب سوم - تعطیلی به مدت شش ماه .

تبصره - تعطیلی موقت واحد های مذکور با اعلام مرجع صدور پروانه، از طریق نیروی انتظامی به عمل می آید. نیروی انتظامی موظف است نسبت به ابلاغ اخطار پلمپ مطابق مقررات اقدام نموده و پس از خاتمه مهلت مقرر، واحد متخلف را پلمپ نماید.

ماده 14 - اخطاریه مذکور در دو نسخه تهیه، یک نسخه به متصدی واحد دارای پروانه ابلاغ و نسخه دوم با قید تاریخ به امضای متصدی و ابلاغ کننده رسیده و در پرونده صنفی بایگانی می شود. در صورت عدم حضور متصدی و یا امتناع از دریافت و امضای اخطاریه، نسخه اول در محل الصاق و مراتب با ذکر تاریخ در نسخه دوم قید و در پرونده صنفی وی درج می گردد.

ماده 15 - در مواردی که دفتر ارائه دهندگان خدمات پلمپ شده یا پروانه یا تاییدیه آن باطل گردیده است واحد مذکور حق ارائه هیچگونه خدمات سیار و امداد حمل خودرو در جاده ها اعم از درون و برون شهری را نخواهد داشت.

ماده 16 - کلیه ارائه دهندگان خدمات مکلف به نظارت بر فعالیت های امدادی تحت پوشش بوده و در صورت انجام هر گونه تخلف و ایراد خسارت در مقابل اشخاص ثالث مسئول می باشد.

ماده 17 - انعقاد قرارداد فی مابین ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو با سامانه اینترنتی درخواست امداد خودرو (پلتفرم)، الزامی بوده و مسئولیت بررسی و احراز شرایط امدادگر، وسایل نقلیه امدادی، ارسال و ثبت اطلاعات در سامانه امداد خودرو مسئولیت جبران خسارات امدادخواه و غیره تماماً بر عهده ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو است.

فصل پنجم - شورای هماهنگی چگونگی فعالیت ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو در سطح کشور

ماده 18 - به منظور ایجاد هماهنگی و چگونگی فعالیت خدمات سیار و امداد خودرو و مدیریت یکپارچه در سطح کشور، شورای مرکب از نمایندگان: 1- معاونت تجارت خدمات (دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری)، 2- دبیرخانه هیات عالی نظارت، 3- سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای، 4- سازمان حمایت مصرف کنندگان تولید کنندگان، 5- نماینده معاونت صنایع حمل و نقل وزارت صنعت، معدن و تجارت 6- وزارت کشور، 7- پلیس راهور نیروی انتظامی، 8- اتاق اصناف ایران (اتحادیه مربوطه) و انجمن صنفی

شرکت های خدمات پس از فروش خودرو با وظایف زیر تشکیل می شود:

الف - نظارت بر سامانه اطلاعات امداد خودرو.

ب- تهیه ضوابط الگوی رتبه بندی ارائه دهندگان خدمات.

ج- بررسی چگونگی فعالیت ارائه دهنده خدمات سیار و امداد حمل خودرو در سطح کشور.

د - ارائه راهکارهای مناسب برای ایجاد هماهنگی بین مراجع مرتبط با فعالیت مذکور از جمله شهرداری ها و شورای هماهنگی ترافیک استان ها و سازمان های راهداری و حمل و نقل جاده ای.

ه - هدایت، هماهنگی و راهنمایی رده های متناظر در سطوح استانی.

فصل ششم - سایر مقررات:

ماده 19- ارائه دهندگان خدمات موظفند در صورت درخواست مراجع ذیربط اطلاعات لازم مانند تعداد امداد خودرو، پایگاه های امدادی، تعداد امدادگران، نقشه های تراکم تقاضای امدادخواهان را در اختیار آنها قرار دهند.

ماده 20- ارائه دهندگان خدمات موظف به ارائه آموزش های لازم به امدادگران و سایر کارکنان مطابق سرفصل های سازمان فنی و حرفه ای می باشند.

ماده 21- کلیه اشخاصی که به سامانه اطلاعات امداد خودرو دسترسی دارند ملزم به حفظ محرمانگی اطلاعات و داده ها می باشند. تخلف از این تبصره موجب مسئولیت اقدام کننده و قابل پیگیری از طریق مراجع قضایی می باشد.

ماده 22- ارائه دهندگان خدمات مذکور که براساس مقررات قبلی ایجاد شده اند موظفند پس از انقضای اعتبار مجوز مربوطه، وضعیت خود را با مقررات این دستورالعمل منطبق نمایند.

ماده 23- افراد موضوع ماده (۲) این آیین نامه موظفند در جهت ارتقاء کیفی سطح خدمات طبق ماده (۱۷) قانون نظام صنفی و سایر دستورالعمل های ابلاغی وزارت صنعت، معدن و تجارت به منظور نظارت وارزیابی ادواری، با شرکت بازرسی منتخب آن وزارت، همکاری لازم را بعمل آورند.

ماده 24- به منظور روان سازی جریان ترافیک در معابر مهم و پرتراфик شهری، شهرداری مجاز به تعیین ایستگاه ثابت جهت استقرار ناوگان امداد خودرو می باشد.

ماده 25- نظارت و بازرسی بر عملکرد امداد خودرو های سیار و رسیدگی به شکایات براساس برنامه ریزی و دستورالعمل های ابلاغی از طریق سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان اعمال خواهد شد.

تبصره: مسئولیت رسیدگی به شکایات مردمی و جلب رضایت ایشان در مرحله اول از طریق مراجعه به بخش شکایت مردمی (CRM) امداد خودرو ها می باشد. در صورت بروز اختلاف با مشتری، مراتب از طریق اتحادیه های ذیربط حسب ارتباط موضوع و نهایتاً از طریق ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استانها (تحت

نظر سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان) مطابق با مجموعه قوانین موضوعه قابل پیگیری می باشد.

ماده 26- این دستورالعمل در اجرای ماده 31 آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو موضوع تصویب نامه شماره 18017/ت 54266 هـ مورخ 1397/02/22 هیات محترم وزیران مشتمل بر (26) ماده و (20) تبصره توسط وزارت صنعت، معدن و تجارت تهیه و در کارگروه خدمات پس از فروش کالاهای مشمول موضوع ابلاغیه شماره 60/202023 مورخ 1401/08/22 وزیر محترم صنعت، معدن و تجارت به تصویب رسید .