



# جمهوری اسلامی ایران

## وزارت صنعت، معدن و تجارت

وزیر

شماره: ۶۰۱۰۴۵۴۵/۱۲ مورخ ۱۳۹۸/۴/۱۲

تاریخ: ۱۴۰۱/۸/۲۲

ساعت: \_\_\_\_\_

پوست: \_\_\_\_\_

جناب آقای علیرضا شاهمیرزایی، معاون محترم تجارت و خدمات  
 جناب آقای سیدمحمد مهدی برادران، معاون محترم صنایع عمومی  
 جناب آقای منوچهر منطقی، معاون محترم صنایع حمل و نقل  
 جناب آقای علیرضا پیمان پاک، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه تجارت ایران  
 جناب آقای سیدمحمد موسوی، معاون محترم صنایع ماشین آلات و تجهیزات  
 جناب آقای حسین فرحیدزاده، معاون محترم وزیر و مدیرعامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان

موضوع: الزامات خدمات پس از فروش کالاهای مشمول اعم از وارداتی یا تولید داخل  
 سلام علیکم

با عنایت به بازطراحی ساختار سازمانی، انجام تغییرات متناسب در نمودار سازمانی وزارت صنعت، معدن و تجارت و ایجاد معاونت تجارت و خدمات با تمرکز بر توسعه کمی و کیفی ارائه خدمات در کشور در سطوح مختلف به ویژه ارائه خدمات پس از فروش کالاهای سرمایه‌ای و بادوام و به استناد قانون حمایت مصرف کنندگان و قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو و آیین‌نامه‌های مربوطه، فرایند جدید و راهبردهای اصلی برنامه‌ریزی و توسعه خدمات پس از فروش کالاهای سرمایه‌ای و بادوام تولیدی و وارداتی در کشور جهت اجرا ابلاغ می‌شود:

- این مقررات جایگزین ابلاغیه‌های قبلی از جمله نامه شماره ۶۰۱۰۴۵۴۵ مورخ ۱۳۹۸/۴/۱۲ می‌شود.
- تمامی الزامات برای اعمال ضوابط خدمات پس از فروش بر اساس ماده (۴) قانون حمایت از مصرف کنندگان و قانون حمایت از مصرف کنندگان خودرو و آیین‌نامه‌های مربوطه بر اساس ساختار شناسنامه خدمات پس از فروش (گارانتی) و همچنین شناسه کالا و شناسه رهگیری، در سامانه‌های ذیربط اعمال می‌شود.
- کالاهای مشمول الزام خدمات پس از فروش، حسب نوع کالا توسط کمیته‌ای متشکل از معاون تجارت و خدمات (رئیس)، مدیرکل دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری (دبیر)، نماینده سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان، نماینده سازمان توسعه تجارت و نمایندگان معاونت صنایع حمل و نقل، معاونت صنایع عمومی و معاونت صنایع ماشین آلات و تجهیزات (حسب موضوع) تعیین و اعلام می‌شود.
- ویژگی‌های لازم برای خدمات پس از فروش کالاهای مشمول نظیر شرایط خدمات پس از فروش کالاهای داخلی و یا وارداتی، مدت زمان اعتبار، تعداد و تعهدات شبکه خدمات، امتیازات مورد نیاز، زیرساخت‌های مورد نیاز و الزام دارا بودن نماینده رسمی از سوی این کمیته تعیین و اعلام می‌شود.



جمهوری اسلامی ایران

وزارت صنعت، معدن و تجارت

وزیر

شماره: ۲۰۲۰۲۰۲۰۲۰/۱۰

تاریخ: ۱۴۰۱/۱۸/۲۲

ساعت: \_\_\_\_\_

پوست: \_\_\_\_\_

۵. مراحل بررسی و ارزیابی شرکت خدمات پس از فروش و شناسنامه گارانتی (خدمات پس از فروش) به صورت زیر خواهد بود:

۱-۵- درخواست ثبت شده هر شرکت در سامانه خدمات پس از فروش، از حیث ارزیابی قابلیت‌ها و زیرساخت‌های در اختیار بر اساس ویژگی‌های تعیین شده کمیته توسط دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری بررسی و نتیجه از طریق سامانه جامع گارانتی به اطلاع متقاضی خواهد رسید. گواهی نمایندگی‌های شرکتهای خارجی نیز در چارچوب همین رویه خواهد بود.

۲-۵- پس از تایید صلاحیت شرکت، دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری، «شناسنامه خدمات پس از فروش» پیشنهادی متقاضی را از حیث زیرساخت‌های در اختیار و خدمات پس از فروش تضمین یا تعهد شده، مورد ارزیابی قرار داده و براساس اسناد و مدارک مورد نیاز و ظرفیت ارائه خدمات، نسبت به رد یا تایید درخواست متقاضی اقدام می‌نماید. برای این منظور دفتر مذکور می‌تواند از شرکتهای بازرسی مورد تایید وزارت صنعت معدن و تجارت استفاده نماید.

۳-۵- صدور شناسه کالا و شناسه رهگیری برای کالاهای مشمول، مستلزم ثبت شناسنامه خدمات پس از فروش است.

۶. ارائه دهندگان خدمات پس از فروش، مکلف به سپردن ضمانتنامه بانکی متناسب با حجم فعالیت خود (طبق ضوابط اعلامی کمیته) به سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان خواهند بود.

۷. در ارتباط با کالاهایی که به استناد قانون یا تشخیص کمیته، نمایندگی رسمی از تولیدکننده، جزء الزامات می‌باشد، در صورت دارا بودن شروط زیر نمایندگی رسمی احراز می‌شود:

۱-۷- دارا بودن قرارداد رسمی مستقیم یا غیر مستقیم با تولیدکننده، که اصالت آن با تشخیص سازمان توسعه تجارت احراز می‌شود.

۲-۷- ارائه تعهد خدمات پس از فروش شامل طی مراحل مذکور در دستورالعمل حاضر نظیر ثبت «شناسنامه خدمات پس از فروش» در سامانه، تامین شبکه خدمات دهندگان و ارائه خدمات پس از فروش در طول دوره تعهد و تضمین.

تبصره ۱: ضمانت مذکور نزد سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان تودیع می‌شود.  
تبصره ۲: ارزش تضمین ارائه شده، معادل قیمت افزوده شده بابت تضمین خدمات پس از فروش کالا میباشد که براساس خدمات تضمین شده در «شناسنامه خدمات پس از فروش» و پیشنهاد متقاضی، به تایید سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان می‌رسد.

تبصره ۳: سقف ارزش تضمین ۷ درصد است و موارد استثناء توسط کمیته تعیین می‌شود.  
تبصره ۴: در صورت احراز وجود شبکه خدمات پس از فروش توسط دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری، نیاز به تودیع تضمین فوق‌الذکر نخواهد بود.

۳-۷- ارائه تعهد تامین قطعات یدکی از طریق واردات قطعات معادل ۲ درصد ارزش واردات



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت صنعت، معدن و تجارت

وزیر

شماره: ۶۰۱۲۰۴۰۲۳

تاریخ: ۱۳۸۸/۱۲/۱۲

ساعت: \_\_\_\_\_

پوست: \_\_\_\_\_

۸. دوره ضمانت و تعهد برای کالاهای وارداتی دارای خدمات پس از فروش، حداقل معادل کالاهای تولید داخلی مشابه خواهد بود.
۹. سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مسئولیت بازرسی و رسیدگی به شکایات شرکتهای ارائه دهنده خدمات پس از فروش را با همکاری ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استانی بر عهده خواهد داشت.
۱۰. آرایه دهندگان خدمات پس از فروش، توسط دفتر خدمات فنی، مهندسی و نگهداری و بر اساس مصوبات کمیته، به صورت دوره‌ای، رتبه‌بندی و اعتبارسنجی می‌شوند. با تصویب کمیته، از ارائه خدمات توسط شرکتهایی که حائز رتبه لازم نشوند، جلوگیری به عمل خواهد آمد.
۱۱. فرایند اجرایی این دستورالعمل در صورت ضرورت از طریق ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان‌ها و با نظارت معاونت تجارت و خدمات قابل اقدام خواهد بود.

سیدرضا فاطمی امین

رونوشت:

- جناب آقای مهندس سیدمهدی نیازی، معاون محترم هماهنگی و محیط کسب و کار جهت اطلاع
- مدیران کل محترم صنعت، معدن و تجارت ۳۱ استان و جنوب کشور جهت اطلاع