



فصل ۲

یادگیری مادام‌العمر فنی و حرفه‌ای و
فناوری اطلاعات و ارتباطات

فرم‌ها یا نمونه برگ‌های مستندسازی

■ شیوه‌نامه خدمات پس از فروش

شرکت ما در جهت رفاه حال شما مصرف‌کننده عزیز، راه‌های ارتباطی گوناگونی را برگزیده است تا شما بتوانید بنا به سلیقه خود، هر کدام را که تمایل دارید مورد استفاده قرار دهید. این راه‌های ارتباطی عبارت‌اند از:

- برچسب‌های نصب شده بر روی قطعه یا دستگاه یا کارت‌های گارانتی
- ارسال اطلاعات از طریق پیامک به سامانه شرکت سازنده و فرم بر خط (آنلاین) موجود در وب سایت.
جهت جلوگیری از سوء استفاده غیر قانونی برخی از فروشگاه‌ها، برای تمامی قطعات و دستگاه‌های عرضه شده توسط شرکت ما، برچسب یا کارت گارانتی طراحی شده است. لازم است، در هنگام خرید از وجود برچسب یا کارت گارانتی قطعات و دستگاه‌ها اطمینان حاصل نمایید.
برچسب یا کارت گارانتی شرکت شامل دو بخش است. بخشی که شما مصرف‌کننده محترم می‌بایستی در هنگام خرید، آن قسمت را جدا کنید و پس از پر نمودن، توسط آدرس سایت یا تلفن‌های ما به آدرس پستی ما دست پیدا کنید و قسمت مربوطه را برای شرکت ما جهت شروع خدمات پس از فروش قطعات و دستگاه‌های خریداری شده به صورت پستی یا اینترنتی ارسال نمایید.

■ فرم گواهی انجام کار تعمیرات، تشخیص گارانتی و اخذ رضایت‌نامه:

این فرم‌ها دارای شماره بوده و امکان بایگانی و مراجعه بعدی جهت بررسی سوابق را فراهم می‌کنند. در برخی از شرکت‌ها از فرم‌هایی مشابه همین فرم به عنوان فاکتور نیز استفاده می‌کنند یک نمونه فرم گواهی کار در شکل زیر نشان داده شده است. این فرم از قسمت‌های مختلفی تشکیل شده که به بررسی آن می‌پردازیم.

فرم گواهی تشخیص و انجام کار تعمیرات

شماره سند: ۰۳۷۰۰۷۰۲۷۲

نام شرکت: _____ نام مشتری: _____

تلفن آدرس و تلفن شرکت: _____

ردیف	تاریخ	شرح کار	وضعیت	توضیحات
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				

توجه: این فرم باید در دو نسخه تهیه شود. نسخه اول به مشتری و نسخه دوم به شرکت ارسال شود. در صورت لزوم، نسخه دوم به مرجع صدور سند ارسال شود. این فرم باید در دو نسخه تهیه شود. نسخه اول به مشتری و نسخه دوم به شرکت ارسال شود. در صورت لزوم، نسخه دوم به مرجع صدور سند ارسال شود.

محل امضاء و مهر مشتری: _____

محل امضاء و مهر شرکت: _____

نمونه فرم گواهی انجام کار

در قسمت بالا سمت راست مشخصات تحویل گیرنده، که شامل اسم شخص یا شرکت، آدرس و تلفن می‌باشد. در صورتی که از مؤسسه، شرکت یا اداره‌ای با پرسنل و واحدهای مختلف اعلام خرابی شود و یا اینکه برد یا دستگاهی تحویل گرفته شود، حتماً نام شخص تماس گیرنده یا تحویل دهنده ذکر شود تا برای پیگیری‌های بعدی دچار مشکل نشود.

در قسمت بالا سمت چپ شماره منحصر به فرد مربوط به این فرم است که همان طور که قبلاً نیز ذکر شد برای بایگانی و مراجعه مجدد و بررسی سوابق کارهای انجام شده روی یک برد یا دستگاه قابل ارجاع می‌باشد. این شماره‌ها پی‌درپی بوده و مختص یک دستگاه یا یک برد خاص با سریال خاص است.

فرم شامل تاریخ تحویل برد یا دستگاه معیوب است.

کد پیگیری اعلام خرابی در بالای آن ذکر شده و مشتری از طریق این کد پیگیری می‌تواند مراحل تعمیرات انجام شده بر روی برد یا دستگاه تحویلی را جویا شود. از این فرم می‌توان برای شرح حال چگونگی انجام کار بر روی دستگاه‌ها یا بردهای داخل تعمیرگاه یا در محل مشتری استفاده نمود.

مشخصات مشتری به صورت کامل شامل نام، آدرس و تلفن در بالای فرم قید می‌شود. مشخصات برد یا دستگاه تحویل گرفته شده به صورت کامل ذکر می‌شود.

مهم‌ترین مشخصه‌ای که باید در این فرم ثبت شود، شماره سریال مربوط به دستگاه و یا برد معیوب می‌باشد. این سریال هنگام عودت برد یا دستگاه معیوب، ضریب اطمینان تحویل درست کالا را تضمین می‌نماید.

گارانتی بودن یا نبودن دستگاه یا برد را می‌توان در همین فرم مشخص نمود. در صورت بروز خرابی برد یا دستگاه در مدت زمان گارانتی با بررسی تاریخ نصب و شماره کارت گارانتی ذکر شده در این فرم پاسخ‌دهی بهتری به مشتری خواهید داشت. در بررسی اولیه پس از مشخص شدن گارانتی بودن دستگاه یا برد، مهر «گارانتی دارد» روی گواهی انجام کار زده می‌شود تا فردی که روی برد کار می‌کند در جریان گارانتی بودن آن قرار گیرد. ممکن است برد داخل تعمیرگاه مرکزی تعمیر شود یا این فرم مربوط به انجام کار در خارج از تعمیرگاه و در محل مشتری است.

در صورتی که مشتری طرف قرارداد باشد شماره قرارداد در این گواهی ثبت می‌شود. شماره قبض رسیده مربوط به هر برد یا دستگاه در این فرم ثبت می‌شود.

کد کارشناس یا تکنسینی که بر روی این برد کار می‌کند روی فرم ذکر می‌شود تا در صورت نیاز بودن به پیگیری مدیر تعمیرگاه اطلاع پیدا کند که کدام یک از تکنسین‌ها روی برد کار انجام داده است.

به جهت استفاده بهتر از فضای محدود این فرم، ثبت کد تکنسین بهتر از ذکر نام ایشان است. نوع کار انجام شده روی برد یا دستگاه، مانند نصب و آموزش، سرویس عمومی، سرویس و رفع عیب با زدن تیک مشخص می‌شود. کارهای انجام شده می‌تواند برای هر تعمیرگاه فرمت مخصوص به خود را داشته باشد. مثلاً تعمیر برد اصلی، تعمیر برد پنل و مونتاژ برد را شامل می‌شود.

نصب و آموزش دستگاه نیازمند مطالعه دفترچه راهنمای دستگاه و آشنایی با تمامی عملکردهایی است که دستگاه قادر به انجام آن می‌باشد و مشتری نیاز به فراگیری آنها برای استفاده درست از دستگاه دارد. در این فرم حتماً باید بخشی برای ذکر قطعات تعویض شده توسط تکنسین تعبیه شده باشد.

در بخش ملاحظات فرم گواهی انجام کار تکنسین شرح کارهای انجام شده بر روی برد یا دستگاه تعمیر شده را می‌نویسد تا مشتری در جریان امر قرار بگیرد.

تکنسین پس از انجام کار و انجام تست‌های لازم وقتی از تعمیر کامل برد یا دستگاه اطمینان

پیدا کرد، فرم را امضاء کرده و تحویل پذیرش می‌دهد. اطلاعات ثبت شده در این فرم در صورت وجود نرم‌افزار در سیستم ثبت می‌شود. پس از امضاء مدیر تعمیرگاه با مشتری تماس گرفته شده و آماده بودن برد یا دستگاه به ایشان اطلاع داده می‌شود. در بخش پایین فرم، بخشی برای اخذ امضای مشتری بابت تحویل گرفتن برد یا دستگاه تعمیر شده در نظر گرفته شده است. قطعاتی که معیوب بوده و تعویض شده‌اند به مشتری تحویل داده می‌شود و بابت این کار از مشتری امضاء گرفته می‌شود. این کار حسن اطمینان مشتری را افزایش می‌دهد. این قطعات معیوب معمولاً به نام داغی شناخته می‌شوند. این فرم در سه نسخه آماده می‌شود:

- ۱ یک نسخه ضمیمه فاکتور می‌شود.
 - ۲ یک نسخه به عنوان سابقه عملکرد تعمیرگاه به مشتری تحویل داده می‌شود.
 - ۳ یک نسخه برای بایگانی شدن در شرکت باقی می‌ماند.
- معمولاً نسخه اصلی که شامل اصل امضای مشتری است، ضمیمه فاکتور می‌شود.

■ پنل نرم‌افزاری ثبت اطلاعات در رایانه

ثبت نقطه سفارش کالا: شرکت‌ها معمولاً از نرم‌افزارهای ویژه‌ای در این خصوص استفاده می‌کنند. در این نرم‌افزارها درخواست قطعه از انبار توسط تکنسین به صورت نرم‌افزاری صورت می‌پذیرد. مشخصات دستگاه می‌تواند در سیستم پذیرش که به صورت یک نرم‌افزار طراحی شده است ثبت شده و رسید چاپ شده تحویل مشتری گردد. از مزایای این سیستم می‌توان به ثبت اطلاعات یک دستگاه یا برد تعمیری براساس سریال آن اشاره کرد که اطلاعات مربوط به سوابق تعمیری این دستگاه‌ها و بردهای مربوطه را می‌توان ثبت نمود و در اختیار داشت. در شرکت‌ها برای سفارش کالا به صورت غیرحضور برای مشتری از نرم‌افزارهای ویژه برای ثبت مشخصات و ارائه کد پیگیری در وب‌گاه‌های خود استفاده می‌کنند که اطمینان بیشتری برای مشتری ایجاد می‌کند. هر شرکتی یا فردی که خدمات فنی ارائه می‌دهد، می‌تواند با توجه به نوع کار، فرم پذیرش ویژه‌ای طراحی و استفاده کند.

■ معرفی چند نمونه فرم یا نمون برگ

در شکل‌های زیر تعدادی از برگه‌های مستندسازی، بر چسب گارانتی و موارد مشابه آن را ملاحظه می‌کنید.

فرم خدمات پس از فروش

The image shows a screenshot of a software interface for service request management. The interface is in Persian and shows a form with several input fields and a list of items on the right side. The title of the form is "مشخصات سفارش" (Order Specifications). The form includes fields for "نام مشتری" (Customer Name), "آدرس" (Address), "تاریخ ثبت" (Registration Date), and "تاریخ تحویل" (Delivery Date). There is also a section for "مشخصات سفارش" (Order Specifications) with a table for "ردیف" (Row) and "شرح" (Description). The right side of the interface shows a list of items with columns for "ردیف" (Row), "شرح" (Description), "تاریخ ثبت" (Registration Date), and "تاریخ تحویل" (Delivery Date).

درخواست خدمات پس از فروش
به صورت اینترنتی

ضوابط	قطعه
تعویض انواع لنت ۲ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر به هزینه گارانتی	لنت ترمز
تعویض صفحه کلاچ ۲ ماه یا ۵۰۰۰ کیلومتر به هزینه گارانتی	صفحه کلاچ
در صورت ایراد کیفی و تعمیر موتور به هزینه گارانتی	فیلتر روغن
غیر گارانتی	فیلتر هوا + تهویه + فیلتر بنزین + گاز
در صورت ایراد کیفی و تعمیر موتور به هزینه گارانتی	شمع موتور
مطابق گارانتی پایه خودرو	تسمه دینام
مطابق گارانتی پایه خودرو	تسمه تایم

ضوابط گارانتی برای یک قطعه

تعهد نامه عدم فروش و انتقال خودرو	
تاریخ: _____	
شرکت بهمن موتور	
بدین موافقت آن شرکت با همکاری نمایندگی یک دستگاه خودرو _____ مدل به شماره شاسی _____ و شماره موتور _____ رنگ _____ به انتخاب _____ فرزند _____ شماره شناسنامه _____ کد ملی _____ به آدرس _____ نشانی همراهِ _____	
بدین وسیله متعهد و ملزم می‌گردم خودرو مذکور را تا پرداخت آخرین قسط بمانی خود به آن شرکت تحت هیچ عنوان و شرایطی از فروش قطعی، اقسامنامه، صلح و غیره به شخص یا اشخاص ثالثی اعم از حقیقی یا حقوقی واگذار ننمایم.	
امضاء خریدار:	مهر و امضاء نماینده‌گی:
تاریخ:	تاریخ:

فرم تعهدنامه

شرایط گارانتی:

- همراه داشتن این کارت در زمان استفاده از گارانتی بایز الزامیست.
- تاریخهای این شرکت به مدت پنج سال شامل خدمات پس از فروش می باشد.
- در صورت تشخیص اشکال فنی در تولید توسط کارشناسان خبره همراه با ارائه گواهی معتبر به شما نسبت به تعیین خسارت و پرداخت آن بلافاصله اقدام خواهد شد.

لطفاً مشخصات زیر را تکمیل فرمایید

نام و نام خانوادگی: کد ملی:

تلفن مصرف کننده: تلفن فروشگاه:

آدرس فروشگاه:

سایر، طرح آج و برند:

همچنین جهت بر خورداری از دیگر روش های خدمات پس از فروش، می توانید با مراجعه به آدرس وب سایت ما در قسمت **شوه نامه**، از شرح این خدمات بطور کامل مطلع گردید.

کارت گارانتی

(فرم ثبت کارت گارانتی دستگاهها)

قابل توجه مشتریان عزیز محصولات : با توجه به اهمیت ارتباط دو طرفه برای تحقق اهداف مشتری مداری و خدمات رسانی هرچه بهتر به مخاطبان شرکت بر آن شدیم تا به مشتریانی که اطلاعات خود را در فرم تعبیه شده ثبت نمایند، علاوه بر افزایش ۲ ماهه دوره گارانتی گوشی موبایل خریداری شده، شانس شرکت در قرعه کشی فصلی باشگاه مشتریان را نیز ارائه دهیم. لذا خواهشمند است اطلاعات خود را در فرم مربوطه وارد کرده و ما را در ارائه بهتر و کامل تر یاری نمایید.

نکته



با توجه به اهمیت ورود تمامی اطلاعات خواسته شده در فرم مذکور، خواهشمند است تا تمامی اطلاعات خود را از جمله شماره ملی به صورت دقیق تکمیل نمایید. لازم به ذکر است، در صورت عدم تکمیل اطلاعات فرم مذکور به طور کامل، نه تنها امکان شرکت دادن شما در قرعه کشی وجود نخواهد داشت بلکه افزایش ۲ ماهه گارانتی دستگاه شما صورت نخواهد پذیرفت.

از کجا
بخرم

برای اطلاع از مدت زمان اعتبار گارانتی
دستگاه خود، اینجا کلیک کنید.

برای تکمیل فرم مربوطه و شرکت در
قرعه کشی، اینجا کلیک کنید.

قسمت دیگری از کارت گارانتی

نمون برگ های دیگری مانند فرم نظرسنجی خدمات پس از فروش، فرم درخواست نمایندگی خدمات پس از فروش و نمون برگ تعویض قطعات نیز وجود دارد که با مراجعه به اینترنت می توانید به آن دسترسی پیدا کنید.