



فرم های دستورالعمل فروش

شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان

خودرو

صفحه 2	فرم دستورالعمل ثبت نام و تحویل دعوتنامه
صفحه 11	فرم دستورالعمل فک رهن
صفحه 15	فرم دستورالعمل تحویل خودرو از ادارات تحویل به نمایندگی ها
صفحه 19	فرم دستورالعمل تحویل خودرو به مشتری
صفحه 26	فرم دستورالعمل خودروی امانی
صفحه 29	فرم دستورالعمل فرآیند تبدیل
صفحه 32	فرم داخلی دستورالعمل فرآیند PDS
صفحه 36	فرم دستورالعمل انصراف
صفحه 41	فرم صلحنامه



دستورالعمل ثبت نام و تحویل دعوتنامه
شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان
خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره آموزش و هماهنگی فرآیندها و روش های فروش	دایره فروش	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
	کد مدرک: IN-SA-01	تاریخ صدور: 1401/06/04	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

کد مدرک: IN-SA-01

تاریخ بازنگری: 1403/05/08

شماره بازنگری: 02

صفحه: 2 از 16

دستورالعمل ثبت نام و تحویل دعوتنامه



1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1401/05/02	بازنگری دوره ایی	
2	02	1402/07/25	بازنگری دوره ایی	
3	03	1403/04/17	ری برندینگ و اصلاح زمانبندی	

* سند پیش رو از اسناد اداره فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد

فرآیند دریافت پرونده مشتریان توسط نمایندگی:

2- هدف:

- 2-1- بررسی پرونده مشتریان جهت ارسال به واحد فروش.
- 2-2- بررسی چکهای پرداختی مشتریان جهت ارسال به واحد اعتبار سنجی و واحد دریافتها.
- 2-3- تطابق اطلاعات مشتری ثبت نام شده با مدارک دریافتی.
- 2-4- بررسی درخواست مشتریان جهت ثبت انصراف، انتقال، تغییر نام و تغییر رنگ و ارسال آن به واحد فروش جهت تأیید نهایی و ثبت در سایت فروش.

3- دامنه کاربرد:

تمامی نمایندگی های مجاز فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو می باشد.

4- مسئولیت:

- 4-1- مسئولیت صحت مدارک مشتریان برعهده کارشناس فروش نمایندگی می باشد.
- 4-2- مسئولیت بررسی تطابق اطلاعات مشتری ثبت نام شده با مدارک دریافتی از مشتری به عهده کارشناس فروش نمایندگی می باشد.
- 4-3- مسئولیت ارسال به موقع پرونده مشتری به واحد فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو برعهده نمایندگی می باشد.

5- تعاریف:

- 5-1- **تحویل مدارک از مشتری:** مجموعه اقداماتی که نمایندگی جهت بررسی کلی پروندههای مشتریان انجام می دهد.
- 5-2- **ثبت نام پیش فروش دومرحله ای:** نوعی از ثبت نام می باشد که در آن مشتری کلیه مبلغ خودرو را به صورت یکجا پرداخت نمی نماید. پرداخت در این ثبت نام در دومرحله ثبت نام و تکمیل وجه صورت می گیرد.
- 5-3- **ثبت نام پیش فروش چند مرحله ای:** نوعی از ثبت نام می باشد که در آن مشتری کلیه مبلغ خودرو را به صورت یکجا پرداخت نمی نماید. پرداخت در این ثبت نام در چند مرحله صورت می گیرد.
- 5-4- **ثبت نام نقدی:** نوعی از ثبت نام می باشد که مشتری کلیه مبلغ خودرو را به صورت یکجا پرداخت می نماید.
- 5-4-1- **تحویل خودرو در این نوع ثبت نام حداکثر یک ماهه می باشد.**
- 5-5- **ثبت نام اقساطی:** نوعی از ثبت نام می باشد که مشتری کلیه مبلغ خودرو را به صورت نقد و اقساط پرداخت می نماید. بخشی از مبلغ خودرو به صورت نقد و مابقی طی چکهای شخصی مشتری پرداخت می گردد.

6- شرح / مراحل انجام:

- 6-1- پس از انتخاب شرایط فروش مورد نظر مشتری با توجه به نوع فروش انتخاب شده، مدارک مربوطه توسط نمایندگی از مشتری دریافت می گردد.
- 6-2- با توجه به نوع شرایط فروش انتخاب شده مشتری، مدارک طبق لیست مدارک مورد نیاز فرآیندهای فروش باید به مشتری اطلاع رسانی و تکمیل گردد.
- تبصره 1:** چکهای اقساط مشتری شامل چکهای شخصی خود مشتری و یا یکی از اعضای خانواده درجه یک مشتری می باشد که کلیه چک ها باید در وجه شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو و طبق تاریخهای معین شده در شرایط فروش باشد. همچنین کلیه چکهای اقساط مشتری می بایست توسط یک نفر ارائه گردد.
- تبصره 2:** مشتری قبل از ثبت نام اقساطی و یا تکمیل وجه اقساطی می بایست ابتدا اعتبار سنجی گردد. (توسط نمایندگی و در سامانه مخصوص اعتبار سنجی).
- تبصره 3:** نمایندگی به هیچ عنوان نباید از دستگاههای کارت خوان دیگری به غیر از دستگاه کارت خوان شرکت کرمان موتور استفاده نماید.

دستورالعمل ثبت نام و تحویل دعوتنامه



3-6- پس از ثبت نام مشتری در سیستم فروش شرکت کرمان موتور، یک نسخه از رسید ثبت نام کامپیوتری و یک نسخه از قرارداد ممهور به مهر نمایندگی مجاز شرکت کرمان موتور و در صورت اقساطی بودن ثبت نام رسید چک‌های اقساطی (به صورت سیستمی) به مشتری ارائه می‌گردد.

4-6- رسید پرداخت کامپیوتری و قرارداد به همراه چک‌های ضمیمه و پرونده مشتری (طبق بندهای فوق) به شرکت کرمان موتور ارسال می‌گردد.

تبصره 4: در صورت کامل نبودن مدارک به هر دلیلی و یا مغایرت داشتن تاریخ چک با تاریخ ثبت نام و یا عدم صحت چک و مدارک مشتری، مبلغ 3/000/000 ریال به عنوان جریمه از کمیسیون نمایندگی کسر می‌گردد. در صورت وجود مغایرت بین اطلاعات مشتری و اطلاعات ثبت شده در سیستم و برگشت پرونده از اداره شماره گذاری اطلاعات توسط کارشناس منطقه ایی تصحیح و مبلغ 5/000/000 ریال جریمه از کمیسیون نمایندگی کسر خواهد شد.

5-6- در ثبت نام‌های پیش فروش دو مرحله‌ای، مرحله‌ای به نام تکمیل وجه وجود دارد که همزمان با صدور دعوتنامه مشتری می‌باشد. پس از صدور دعوتنامه توسط شرکت کرمان موتور، مشتری مبلغ باقی مانده (مبلغ دعوتنامه) را از طریق دستگاه کارتخوان کرمان موتور مستقر در نمایندگی پرداخت می‌نماید. مدارکی که در این مرحله از مشتری اخذ می‌گردد مطابق لیست مدارک فرآیندهای فروش باید تکمیل گردد.

6-6- در ثبت نام‌های پیش فروش چند مرحله‌ای، مرحله‌ای به نام تکمیل وجه وجود دارد که همزمان با صدور دعوتنامه مشتری می‌باشد. پس از صدور دعوتنامه توسط شرکت کرمان موتور، مشتری مبلغ باقی مانده (مبلغ دعوتنامه) را از طریق دستگاه کارتخوان کرمان موتور مستقر در نمایندگی و چک‌های مدت دار شخصی طبق تاریخ‌های معین شده در شرایط فروش به نمایندگی مربوطه ارائه و تکمیل وجه می‌نماید. مدارکی که در این مرحله از مشتری اخذ می‌گردد شامل کپی تمامی صفحات شناسنامه و کارت ملی، فرم آخرین اطلاعات مشتری (طبق فرم شماره یک پیوست) و مدرک احراز سکونت می‌باشد.

7-6- نمایندگی‌های استان‌های تهران و کرج طی مدت **3 روز کاری** و نمایندگی‌های شهرستان پس از **5 روز کاری** باید پرونده مشتری به همراه چک‌های ضمیمه را توسط کارگزار خود به شرکت کرمان موتور ارائه و رسید تحویل مدارک را دریافت نمایند.

تبصره 5: در صورت عدم ارسال به موقع چک و پرونده مشتری در مدت زمان تعیین شده به واحد فروش مبلغ 3/000/000 ریال به عنوان جریمه از کمیسیون نمایندگی کسر و نمایندگی‌های تهران و کرج باید طی مدت **3 روز کاری** بعد و برای نمایندگی‌های شهرستان پس از **5 روز کاری** پرونده را ارسال نمایند.

تبصره 6: کارگزار نمایندگی باید دارای کارت کارگزاری مخصوص شرکت کرمان موتور باشد.

تبصره 7: نمایندگی موظف است کلیه اطلاعیه‌های سازمان فروش از جمله دعوتنامه مشتری، تغییر شرایط فروش و سایر اطلاعیه‌ها را به دقت مطالعه و به مشتریان خود اطلاع رسانی نماید در غیر اینصورت کلیه هزینه‌ها و مسئولیت‌های ناشی از عدم اطلاع رسانی به مشتری بر عهده نمایندگی می‌باشد.

8-6- نمایندگی موظف است تمامی پرونده‌های ثبت نامی و تکمیل وجهی خود را ارسال مدارک سیستمی نماید.

9-6- نمایندگی یک نسخه از صفحه ارسال مدارک را جهت گرفتن رسید از کارشناس فروش منطقه‌ای مربوطه پرینت گرفته و همراه پرونده‌های مشتریان به واحد فروش ارسال می‌نماید.

7- مستندات مرتبط:

1-7- فرم شماره 1 (فرم آخرین اطلاعات مشتری)

2-7- فرم تعهدنامه مشتری- عملیاتی

3-7- گواهی امضاء خریدار و صاحب چک

4-7- گواهی فک پلاک

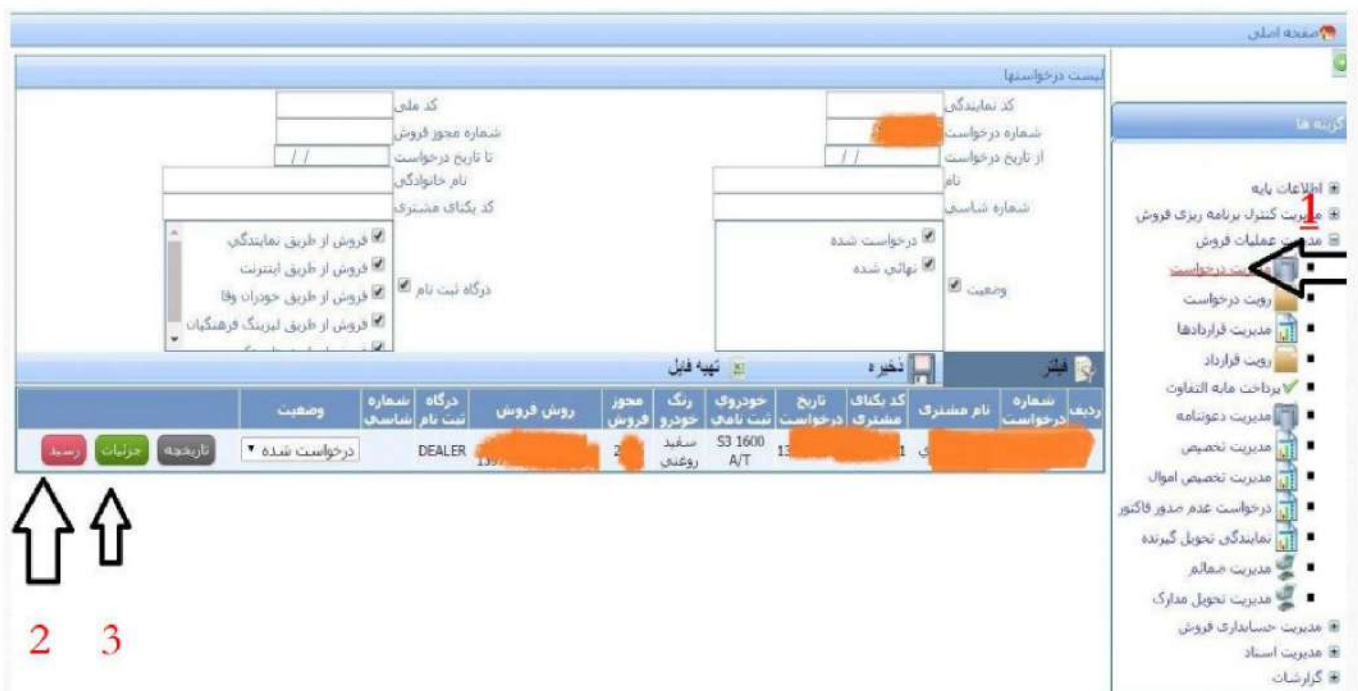
5-7- فرم رضایتمندی صاحب چک

7-6- مدارک احراز سکونت مورد قبول راهنمایی و رانندگی - عملیاتی

نحوه ثبت نام با چک بانکی

- تمامی مراحل ثبت نام طبق روال قبل می باشد، با این تفاوت که در مرحله روش پرداخت، گزینه چک بانکی می بایست انتخاب شود.
- پس از دریافت شماره درخواست از سیستم نماینده می بایست رسید پرداخت به همراه نسخه رسید چک بانکی (در اسلاید بعدی توضیح داده می شود) را توسط کارگزاران خود ابتدا تحویل بانک رفاه شعبه کرمان خودرو سپس به واحد دریافت ها تحویل دهند.
- بدیهی است پس از تحویل مدارک به واحد خزانه داری، نمایندگان محترم می توانند با شماره درخواست مشتری، قرارداد مربوطه را چاپ و بقیه مراحل ثبت نام را تکمیل نمایند.

مراحل چاپ رسید دریافت اسناد و رسید چک بانکی



نکات مهم:

- در محل مربوط به شعب بانک، کد شعبه صادر کننده چک را وارد نمایید.
 - چک می بایست در وجه **شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو** و شناسه ملی **14007289465** دریافت گردد.
 - رسید چک بانکی می بایست در 2 نسخه چاپ شود.
- مهلت ارسال مدارک برای استان تهران و البرز 3 روز کاری و استان های دیگر 7 روز کاری می باشد. لازم به ذکر است در صورت عدم ارسال چک بانکی به واحد خزانه، درخواست به صورت خودکار توسط سیستم ابطال و شماره درخواست غیرقابل بازگشت و اعطا مجدد می گردد.

فرآیند اعتبار سنجی ثبت نام های در رهن

1- به صفحه 2 رجوع شود.

2- هدف:

برقراری رویه مناسب و مصوب در جهت روند اعتبار سنجی و انجام ثبت نام های اقساطی و تسهیلاتی.

3- دامنه کاربرد:

نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو و شرکت های اعتبار سنج.

4- مسئولیت:

a. مسئولیت استعلام از سامانه اعتبارسنجی جهت ثبت نام های در رهن شرکت به عهده نمایندگی های شرکت تجارت بین المللی

و پشتیبانی کرمان خودرو می باشد.

b. مسئولیت اعتبار سنجی و صحت آن به عهده شرکت های اعتبار سنج می باشد.

5- تعاریف:

اعتبار سنجی: بررسی کدملی صاحب چک (ضامن) در سامانه بانک مرکزی به منظور عدم وجود چک برگشتی، اقساط معوقه و ... می باشد.

6- شرح / مراحل انجام:

a. درج کدملی خریدار در قسمت اطلاعات خریدار و استعلام در سامانه فروش توسط نمایندگی.

➤ نکته: در صورت داشتن سابقه خرید خودروی اقساطی و یا تسهیلاتی که سند آن کماکان در رهن شرکت می باشد. امکان ثبت نام مجدد در رهن شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (فروش اقساطی، پیش فروش تسهیلاتی و یا هرگونه ثبت نام که بعد از تحویل خودرو چک داشته باشد) وجود ندارد.

b. پرینت فرم رضایت مندی مشتری از سامانه و تکمیل آن توسط صاحب چک (ضامن).

c. درج کد ملی و اطلاعات شخصی صاحب چک در سامانه اعتبار سنجی به منظور استعلام سوابق مالی و اعتبار سنجی شخص چک دهنده.

➤ نکته: منظور از چک دهنده، صاحب چک های اقساط می باشد که می تواند صاحب خودرو و یا شخص دیگری که در این دستورالعمل به عنوان ضامن خوانده می شود، باشد.

➤ نکته: تنها یک نفر می تواند به عنوان صاحب چک (ضامن) معرفی گردد.

d. در صورت احراز اعتبار شخص صاحب چک توسط سیستم، یک ظرفیت ثبت نام اقساطی (و یا تکمیل وجه اقساطی) در سامانه فروش ایجاد می گردد.

تبصره 1: ایجاد ظرفیت ثبت نام اقساطی در سایت فروش بر طبق شرایط فروش جاری شرکت می باشد.

e. انجام ثبت نام اقساطی در سایت فروش و تکمیل نهایی ثبت نام توسط نمایندگی.

f. ارسال مدارک ثبت نام اقساطی و تسهیلاتی به سازمان فروش که می بایست شامل موارد ذیل باشد.

g. فرم رسید پرداخت کامپیوتری خرید خودرو که می بایست ممهور به مهر نمایندگی و امضای مشتری باشد.

h. قرارداد مشتری که می بایست ممهور به مهر نمایندگی و امضای مشتری باشد.

i. فرم فهرست اسناد پرداختنی مشتری که شامل تمام اطلاعات چک های اقساط اعم از شماره چک، تاریخ چک، نام بانک، شعبه و ... بوده و می بایست ممهور به مهر نمایندگی و امضای مشتری باشد.

دستورالعمل ثبت نام و تحویل دعوتنامه



➤ نکته: در قسمت چک‌های اقساط مشتری، تمامی مشخصات چک اعم از شعبه، شماره کامل چک و بانک باید به درستی در سایت فروش ثبت گردد.

j. گواهی امضاء خریدار و ضامن که ممهور به مهر برجسته دفتر خانه و بانک مربوطه باشد (طبق فرم پیوست)

k. فرم رضایت‌مندی مبنی بر رضایت ضامن (ضامن می‌تواند خریدار و یا شخص دیگری باشد) از استعلام ملات مال و اعتبار سنجی آن در سامانه اعتبار سنجی که ممهور به مهر نمایندگی و امضاء ضامن گردد.

a. تعهد نامه قرارداد مشتری که ممهور به مهر نمایندگی، امضاء و اثر انگشت مشتری و ضامن گردد.

➤ نکته: در تعهد نامه مشتری می‌بایست در محل‌های مشخص شده امضاء و اثر انگشت خریدار، ضامن و مهر نمایندگی درج گردد.

➤ نکته: در صورت یکی بودن خریدار و ضامن، تکمیل یکی از قسمت‌های تعیین شده توسط خریدار کفایت.

m. گواهی فک پلاک که توسط دفترخانه تنظیم گردیده باشد.

n. گواهی فک پلاک شامل رعایت موارد ذیل می‌باشد:

i. در وکالت نامه در بخش موکل نام خریدار نوشته شود. در صورت نرسیدن سن خریدار به سن قانونی نام خریدار با ولایت ولی وی قید شود.

ii. در وکالت نامه فک پلاک می‌بایست ردیف قرارداد و نوع خودرو درج گردد.

iii. وکالت نامه فک پلاک باید ممهور به مهر برجسته دفترخانه باشد و در صورت بغل نویسی (حاشیه نویسی)، به شرط ممهور بودن به مهر برجسته دفترخانه قابل قبول می‌باشد.

o. در بخش حق عزل وکیل، موکل حق عزل وکیل را نداشته و تنها حق توکیل به غیر را دارد.

p. وکالت نامه تنظیم شده توسط دفترخانه می‌بایست دارای امضاء و اثر انگشت مشتری باشد.

q. پرینت گردش سه ماهه حساب حداکثر تا 30 گردش آخر که می‌بایست ممهور به مهر بانک گردد.

r. کپی شناسنامه (صفحه اول و دوم) و کارت ملی خریدار و ضامن (در صورت لزوم صفحه توضیحات شناسنامه می‌بایست ضمیمه گردد).

s. احراز سکونت مشتری مطابق یکی از موارد قابل قبول راهور ناجا. (جهت ارائه به واحد فروش).

t. چک‌های اقساط می‌بایست در وجه شرکت کرمان موتور، بابت ردیف قرارداد (شماره مشتری) به نام (نام خریدار) به کد ملی (کد ملی خریدار) تکمیل گردد.

u. در صورت یکی نبودن شخص خریدار و شخص صادر کننده چک، پشت چک‌ها می‌بایست توسط شخص خریدار (مطابق با گواهی

امضای ارائه شده) یک امضاء و واژه ضامن نیز قید گردد. (پشت هر چک یک امضا).

v. در صورت مخدوش شدن چک، ظهر نویسی چک توسط صادر کننده چک می‌بایست با دو امضاء صورت پذیرد.

تبصره 2: ظهر نویسی چک فقط در زمانی قابل قبول می‌باشد که بر روی چک واژه فاقد قلم خوردگی درج نگردیده باشد.

➤ نکته: ارسال مدارک ثبت نام و پرونده مشتری باید شامل رعایت الزامات فوق الذکر باشد و بدیهی است در صورت عدم رعایت هرکدام از

موارد مذکور، پرونده جهت رفع نواقص به کارگزار نمایندگی عودت می‌گردد.

فرآیند ارسال دعوتنامه

1- به صفحه 2 رجوع شود.

2- هدف:

آگاهی مشتریان در خصوص دعوتنامه‌های صادر شده از طریق پیامک.

3- دامنه کاربرد:

نمایندگی‌های مجاز فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

4- مسئولیت:

- a. مسئولیت ارسال پیامک دعوتنامه‌های صادر شده به مشتریان برعهده‌ی سازمان فروش می‌باشد.
- b. مسئولیت اطلاع رسانی مشتریان از طریق تلفن برعهده نمایندگی می‌باشد.
- c. مسئولیت اطلاع رسانی مشتریانی که در موعد مقرر تکمیل وجه نکرده‌اند، برعهده‌ی امور مشتریان (CRM) می‌باشد.
- d. مسئولیت اطلاع رسانی به نمایندگی‌ها برعهده سازمان فروش می‌باشد.

5- تعاریف:

- a. **دعوتنامه:** پرداخت وجه تکمیلی مبلغ خودرو مشتریانی که به صورت پیش فروش ثبت نام کرده‌اند.

6- شرح / مراحل انجام:

- a. پس از صدور دعوتنامه، اطلاعیه صدور دعوتنامه از طریق ایمیل به نمایندگی‌ها ارسال می‌گردد.
- نمایندگی‌ها پس از اطلاع از صدور دعوتنامه در اولین فرصت با مشتریان، جهت تکمیل وجه تماس تلفنی برقرار می‌نمایند.
- تبصره 1:** سازمان فروش از طریق پیامک مشتریان را از صدور دعوتنامه آگاه می‌سازد.
- b. نمایندگی‌ها جهت چاپ دعوتنامه در سایت قدیم ابتدا گزینه "امور ویژه نمایندگی‌ها" سپس گزینه "چاپ دعوتنامه" را ثبت می‌کنند و دعوتنامه مورد نظر را چاپ می‌نمایند و در صورت تکمیل وجه توسط مشتری، دعوتنامه را با امضا و اثر انگشت مشتری به همراه مدارک مورد نظر به سازمان فروش ارسال می‌نمایند.
- c. نمایندگی‌ها جهت چاپ دعوتنامه در سایت جدید ابتدا در قسمت مدیریت عملیات فروش گزینه "مدیریت دعوتنامه" را ثبت کرده و سپس گزینه‌ی "صدور دعوتنامه" را انتخاب کرده و دعوتنامه را چاپ می‌نمایند.
- تبصره 2:** دعوتنامه می‌بایست با امضای صاحب امتیاز و مهر نمایندگی ارسال گردد.
- تبصره 3:** مهلت پرداخت وجه دعوتنامه 15 روز می‌باشد.
- تبصره 4:** در صورتی که مشتری بیش از یک ماه بعد از صدور دعوتنامه اقدامی ننماید، از طریق امور مشتریان به مشتری نامه‌ی کتبی ارسال می‌گردد.

7- مستندات مرتبط:

- a. پرینت دعوتنامه به همراه امضاء و اثر انگشت و مهر نمایندگی و امضاء صاحب امتیاز نمایندگی.
- b. رسید پرداخت تکمیل وجه به همراه نوع پرداخت (پوز - چک بانکی و ...)

کد مدرک: IN-SA-01

تاریخ بازنگری: 1403/05/08

شماره بازنگری: 02

صفحه: 9 از 16

دستورالعمل ثبت نام و تحویل دعوتنامه



8- جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1				
2				
3				
4				
5				



شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

دستورالعمل فک رهن

شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره آموزش و هماهنگی فرآیندها و روش های فروش	واحد حسابداری فروش	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-05		تاریخ صدور: 1401/06/09	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

دستورالعمل فک رهن



1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1401/05/02	بازنگری دوره ایی	
2	02	1402/05/25	جداسازی دستورالعمل فک رهن و فک رهن پیش از موعد	
3	03	1403/07/29	بازنگری دوره ایی	
4	04	1403/08/21	ریبرندیگ	

* سند پیش رو از اسناد واحد بازاریابی و فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد

2- هدف:

آزاد شدن سند خودروی مشتری (فک رهن خودرو).

3- دامنه کاربرد:

واحد حسابداری فروش تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

4- مسئولیت:

4-1- مسئولیت کلیه محاسبات و اعلام مبلغ قابل پرداخت، همچنین تنظیم نامه فک رهن با واحد حسابداری فروش می باشد.

4-2- مسئولیت تحویل مدارک از مشتری بر عهده نمایندگی های مجاز فروش می باشد.

5- تعاریف:

5-1- فک رهن: خروج مال مورد رهن از حالت وثیقه.

6- شرح / مراحل انجام:

6-1- مراجعه مشتری به نمایندگی های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو و تحویل مدارک ذیل به مسئول فروش نمایندگی و

تحویل به مالی سازمان فروش توسط کارگزار نمایندگی:

6-1-1- اصل سند و فاکتور فروش شرکت

6-1-2- کپی برابر اصل شده برگ سبز خودرو توسط نمایندگی

6-1-3- مدارک شناسایی مشتری

6-2- شرایط فک رهن به شرح ذیل می باشد:

6-2-1- اقساط تمام شده: بررسی اقساط توسط واحد مالی/حسابداری فروش

6-2-2- اقساط برگشت شده: مراجعه مشتری به واحد وصول مطالبات شرکت

سپس بعد از انجام هر یک از فرآیندهای فوق تنظیم نامه فک رهن صورت می گیرد.

تذکر: لازم به ذکر است کلیه محاسبات و اعلام مبلغ قابل پرداخت و همچنین تنظیم نامه فک رهن توسط واحد مالی/حسابداری فروش تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو انجام می گیرد.

تبصره 1: در صورت لغو نمایندگی ثبت نام شده و یا ثبت نام های دستوری مشتری می تواند با مراجعه به شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بابت تکمیل فرآیند فک رهن اقدام نماید.

7- مستندات مرتبط:

- اصل سند و فاکتور فروش
- کپی برابر اصل شده برگ سبز خودرو توسط نمایندگی
- مدارک شناسایی مشتری

کد مدرک: IN-SA-05

تاریخ بازنگری: 1403/05/08

شماره بازنگری: 02

صفحه: 4 از 4

دستورالعمل فک رهن



8- جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1				
2				
3				
4				
5				



دستورالعمل اجرایی

تحويل خودرو از ادارات تحويل به نمایندگی ها شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره آموزش و هماهنگی فرآیندها و روش های فروش	اداره تحويل	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-07		تاریخ صدور: 1398/06/24	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو



1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1399/04/25	بازنگری دوره ای	
2	02	1400/07/28	حذف فرم کاردکس - تغییر فرم ارسال خودرو	
3	03	1400/10/22	اضافه کردن فرم کنترلی دریافت خودرو از شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو	
4	04	1402/08/21	ریبندینگ	

* سند پیش رو از اسناد معاونت فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد

2- هدف:

2-1- ایجاد روشی سازمان یافته جهت تحویل خودرو به نمایندگی.

3- دامنه کاربرد:

تمامی مراکز تحویل و نمایندگان شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو.

4- مسئولیت:

مسئولیت برپایی مقدمات و اقدام به تحویل برعهده نمایندگی های محل تحویل می باشد.
مسئولیت ارسال خودرو به نمایندگی با ادارات تحویل و شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو می باشد.

5- تعاریف

محل تحویل خودرو : نمایندگی موظف می باشد نسبت به تأمین محل مناسب طبق استاندارد شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو جهت تحویل خودرو به نمایندگی ها اقدام نمایند.

6- شرح / مراحل انجام:

6-1 **کارشناس تحویل:** می بایست دارای روابط عمومی بالا جهت ارتباط محترمانه و صمیمانه با راننده و نمایندگی ها باشد، دارای قدرت انتقال و تشریح مطالب به نحو شایسته و مهارت اداری و اجرایی مرتبط به خودرو و آشنایی کامل با الزامات قانونی ثبت و انتقال خودرو و همچنین ظاهری آراسته و فن بیانی در حد مطلوب باشد.

6-2 تحویل خودرو :

6-2-1 تحویل خودرو و مدارک: مدارک پیوست بایستی کامل و با مهر و امضا نمایندگی تکمیل گردد.

6-2-2 منظور از تحویل خودرو به نمایندگی ارسال خودرو توسط خودرو بر به همراه نماینده قانونی به نمایندگی مربوطه می باشد که پس از دریافت ایمیل از واحد فروش نسبت به تحویل خودرو به نمایندگی اقدام می گردد. که حتما می بایست نام تحویل گیرنده به همراه شماره ملی در ایمیل ذکر گردد.

تبصره: دربرخی موارد راننده خودرو بر می تواند طی نامه ای که ممهور به مهر نمایندگی باشد به عنوان نماینده معرفی گردد.

6-2-3 خودرو پس از چک و کنترل توسط کارشناس اداره تحویل طبق فرم 3 برگه ارسال خودرو به راننده یا نماینده معرفی شده از سوی نمایندگی تحویل می گردد. جهت ارسال خودرو به نمایندگی های شهرستان نیز فرم ارسال خودرو استفاده می گردد.

7- مستندات مرتبط:

کد مدرک: IN-SA-07

تاریخ بازنگری: 1403/05/08

شماره بازنگری: 02

صفحه: 4 از 4

دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو



8- جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1				
2				
3				
4				
5				



دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری

HANDOVER

شرکت شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره طرح ریزی و راتقا فرآیندهای فروش	اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-06		تاریخ صدور: 1401/02/01	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

کد مدرک: IN-SA-06
تاریخ بازنگری: 1403/05/08
شماره بازنگری: 02
صفحه: 2 از 8

دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری (Hand Over)



1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1401/04/30	بازنگری دوره ای	
2	02	1401/10/17	اصلاح نام دستورالعمل	
3	03	1401/12/23	تغییرات فرم ها و ضمايم	
4	04	1402/02/03	تغییرات فرم ها و ضمايم	
5	05	1402/03/02	بازنگری دوره ای	
6	06	1403/04/29	مشخص نمودن اداره تحویل اضافه نمودن چک لیست خودرو های جدید	

- * سند پیش رو از اسناد معاونت فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد.
- * دستورالعمل های فاقد امضای تایید، اعتبار ندارد.

مسئولیت	تهیه کننده	بررسی کننده	تایید کننده	تصویب کننده	وضعیت کنترل
اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	اداره طرح ریزی و آموزش	مدیر فروش	مدیر فروش	مدیر فروش	
تاریخ و امضاء					
تاریخ بازنگری: 1403/05/29	شماره بازنگری: 02	تاریخ صدور: 1401/02/01	کد مدرک: IN-SA-06		



دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری (Hand Over)

کد مدرک: IN-SA-06
تاریخ بازنگری: 1403/05/08
شماره بازنگری: 02
صفحه: 3 از 8

2- هدف:

- 2-1- ایجاد روشی سازمان یافته جهت ارائه خدمات تحویل خودرو به مشتری
2-2- ایجاد فرصتی برای مشتری جهت آشنایی با مشخصات و امکانات خودرو و نحوه استفاده صحیح از آن

3- دامنه کاربرد:

تمامی مراکز تحویل شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو و نمایندگی ها.

4- تعاریف و مفاهیم:

تحویل خودرو (Hand Over): شامل مجموع فرآیندهایی است که طی آن خودرو به صورت صحیح و سالم به رویت مشتری رسیده و تحویل ایشان می گردد.

4-1- **کارشناس تحویل:** این فرد در مراکز تحویل مستقر بوده و طی کسب مهارت های لازم و با آمادگی کامل اقدام به تحویل خودرو به مشتری می نماید.

4-2- **کارشناس فنی:** مسئول پیگیری تارفع ایراد خودرو در حین تحویل می باشد.

4-3- **کارشناس اداره تجاری سازی و لجستیک:** مسئول بررسی، پیگیری و پایش ایرادهای مشاهده شده در حین فرآیند تحویل به مشتری می باشد.

5- مسئولیت:

مسئولیت برپایی مقدمات و اقدام به تحویل برعهده اداره تحویل می باشد.

5-1- استانهای تهران در اداره تحویل مرکزی (و ادارات تحویل آتی تهران)

6- شرح / مراحل انجام:

6-1- طی گزارش دریافت شده از سایت فروش، وضعیت خودرو اعم از قابل تخصیص، در انتظار کارشناسی، فنی و بدنه شناسایی گردد.

6-2- بررسی و کنترل اسناد خودروهای تخلیه شده

تبصره: در صورت عدم وجود سند به همراه پلاک امکان تحویل خودرو بدون کسب مجوز از مدیریت تجاری سازی و لجستیک وجود ندارد.

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	اداره طرح ریزی و آموزش فرآیندهای فروش	اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-06		تاریخ صدور: 1401/02/01	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/29	



دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری (Hand Over)

کد مدرک: IN-SA-06
تاریخ بازنگری: 1403/05/08
شماره بازنگری: 02
صفحه: 4 از 8

- 6-3-** در صورت کامل بودن اسناد (سند یا فاکتور فروش، بیمه شخص ثالث یا بدنه و بیمه بدنه (در صورت وجود) به همراه پلاک) و موقعیت قابل تخصیص خودرو، می بایست در لیست خودرو های آماده تحویل به مشتری قرار گرفته و در اسرع وقت تماس با مشتری مربوطه حاصل گردد. تبصره: ادارات تحویل جهت هماهنگی تکمیلی با مشتری می توانند پس از تماس اطلاعات مورد نظر مشتری (مانند: آدرس محل تحویل و ...) از طریق پتل، پیامکی ارسال نمایند.
- 6-4-** پس از اتمام هماهنگی های لازم و قبل از حضور مشتری اسناد خودرو و چک لیست مربوطه تکمیل و آماده گردد.
- 6-5-** در بدو ورود مشتری مطابق با سند و فاکتور فروش خودرو، با دریافت اصل کارت ملی، شناسنامه و یا پاسپورت معتبر مراحل احراز هویت آغاز می گردد. تبصره: تحویل خودرو فقط به مالک یا نماینده ایشان که از طرف مالک دارای وکالتنامه رسمی و محضری است مجاز است. تبصره: در متن وکالتنامه می بایست حتماً تحویل خودرو ذکر گردیده باشد. تبصره: در صورتی که مالک به سن قانونی (18 سال تمام شمسی) نرسیده باشد حضور ولی ایشان به همراه اصل شناسنامه پدر و فرزند و یا فردی که از جانب ولی قانونی ایشان دارای وکالتنامه (ذکر ولایت شخص بر مالک) است الزامی می باشد.
- 6-6-** در صورتی که در هر کدام از فرآیند تحویل، مالکیت فرد طی بررسی مدارک عنوان شده، محرز نگردد یا تصویر مالک با اسناد ارائه شده همخوانی نداشته باشد، کارشناس تحویل میتواند جهت اطمینان از حضور مالک درخواست اخذ گواهی امضا از دفاتر اسناد رسمی را نماید.
- 6-7-** پس از احراز هویت، از مشتری جهت پذیرایی در سالن مربوطه دعوت می گردد. تبصره: سالن پذیرایی و مکان انتظار مشتریان می بایست مطابق روش اجرایی پذیرایی از مشتریان و مجزا از سال تحویل باشد.
- 6-7-1 محل تحویل خودرو:** مراکز تحویل خودرو موظف می باشند نسبت به تأمین محل مناسب طبق استاندارد شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو جهت تحویل اقدام نمایند. تحویل خودرو بایستی در یک محل آرام و با نور مناسب صورت گیرد، محل تحویل خودرو باید کاملاً مجزا از فضای تعمیرگاه و مسقف بوده و هیچگونه تداخلی با مشتریان تعمیرگاه نداشته باشد.
- 6-7-2** مسئول تحویل محل تحویل خودرو را آماده می نماید. تحویل خودرو بایستی در یک محل آرام و با آراستگی مطلوب که مشتری بتواند با آرامش و در بهترین شرایط خودروی خود را تحویل بگیرد، صورت پذیرد. تحویل خودرو کاری سریع و شتابزده نیست و بر حسب اینکه مشتری با خودرو آشنا باشد، مدل را بشناسد و یا اینکه برای اولین بار این خودرو را می خرد، و با توجه به سطح دستگاه ها و امکانات نصب شده بر روی خودرو، میتواند تا 30 دقیقه و یا بیشتر بطول انجامد.
- 6-8-** کارشناس تحویل طی پارک خودرو در سالن تحویل و اطلاع رسانی به مشتری در خصوص حضور در سالن تحویل ضمن معرفی خود به مشتری مربوطه مطابق چک لیست اقدام به تحویل خودرو می نماید و به سوالات احتمالی مشتری پاسخ مطلوب داده می شود. لازم به ذکر است کارشناسان تحویل موظف به ارائه توضیحات کامل منطبق با چک لیست بوده و می بایست از تحویل سلیقه ای خودرو امتناع ورزند.
- 6-9-** ابتدا مسئول تحویل خود را به مشتری معرفی نموده و نزدیک خودرو یعنی سمت راست (جلو خودرو) ایستاده و اطلاعاتی کلی در مورد نوع خودرو، تفاوت ظاهری خودرو با تیپ های مختلف از همان نوع خودرو (در صورت داشتن) و نیز اطلاعاتی در مورد گارانتی و خدمات پس از فروش در اختیار مشتری قرار می دهد. سپس مسئول تحویل بصورت حرکت عقربه ساعت شروع به تحویل خودرو می نماید.

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	اداره طرح ریزی و آموزش فرآیندهای فروش	اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-06		تاریخ صدور: 1401/02/01	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/29	



دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری (Hand Over)

کد مدرک: IN-SA-06

تاریخ بازنگری: 1403/05/08

شماره بازنگری: 02

صفحه: 5 از 8

- 10-6-** در قسمت جلوی خودرو یعنی موتور ابتدا شماره شاسی و بدنه مندرج در مدارک خودرو را با پلاک سینی نصب شده کنترل و سپس کلیه اطلاعات اولیه و ضروری در مورد موتور خودرو از جمله نشاد دادن مخزن آب رادیاتور، مخزن آب شیشه شور، مخزن روغن هیدرولیک، گیج روغن، جعبه باتری، چگونگی درب موتور را در اختیار مشتری قرار می‌دهد.
- 11-6-** در قسمت صندلی‌های جلو ابتدا محل قرار گرفتن آنتن، توضیحاتی در مورد حرکت آینه‌ها، باز کردن درب داشبورد را به مشتری ارائه می‌دهد.
- 12-6-** در قسمت صندلی‌های عقب خودرو جابجایی صندلی‌ها، بستن کمربندها، فعال کردن قفل کودک بر روی درب‌ها و تمام اطلاعات مربوط به قسمت عقب خودرو را به مشتری ارائه می‌دهد و سپس از اطلاعاتی در مورد چگونگی باز و بسته شدن درب مخزن بنزین، محل قرار گرفتن آن و مقدار مصرفی بنزین را در اختیار مشتری قرار می‌دهد.
- 13-6-** در قسمت صندوق عقب اطلاعاتی را در مورد باز و بسته شدن طاقچه، چگونگی قرار دادن چرخ زاپاس، ابزار تعویض چرخ‌ها، چگونگی استفاده از جک، جایگاه آچار چرخ، شیرنگ (مثلاً احتیاط) و بستن درب صندوق عقب را در اختیار مشتری می‌دهد.
- 14-6-** پس از آن مسئول تحویل از سمت راست بر روی صندلی اتاق سرنشین نشسته و از مشتری می‌خواهد که بر روی صندلی جلو در جایگاه راننده بنشیند. ابتدا عملکرد کیسه هوا را کاملاً توضیح داده سپس در مورد تنظیم صندلی‌ها اطلاعات کامل را در اختیار مشتری قرار می‌دهد و پس از آن در مورد سوئیچ توضیحات کامل را در اختیار مشتری قرار می‌دهد سپس کلیه کلیدهای نصب شده بر روی داشبورد، برف پاک‌کن‌ها، شیشه شورها، تمامی نشانگرها، چراغ‌ها (مطالعه، نور بالا، نور پایین، راهنما و...) و کلیه ادوات آمپر استفاده از رمز جهت فعال کردن رادیو پخش (در صورت داشتن) را به مشتری توضیح داده و توصیه‌های لازم بابت چگونگی استفاده از کلیدها را ارائه می‌دهد. در آخر پس از خروج مشتری از خودرو نحوه استفاده از ریموت کنترل و باز و بسته شدن کلیدها را با مشتری چک کرده و پیشنهادات لازم را در مورد فشار باد لاستیک‌ها و تعویض روغن و بیمه نامه‌ها را در اختیار مشتری قرار می‌دهد و به مشتری توصیه می‌نماید که دفترچه راهنمای موجود در خودرو را مطالعه کند. در پایان، مسئول تحویل موظف به پر کردن چک لیست تحویل خودرو به مشتری می‌باشد تا مطمئن شود که تمام اطلاعات را در اختیار مشتری قرار داده است.
- تبصره:** توضیح فرآیندهای فوق می‌تواند به درخواست مشتری تغییر یافته و ترتیب الزامی نمی‌باشد.
- 15-6-** پس از اتمام تحویل خودرو به مشتری می‌بایست اسناد موجود (دفترچه راهنمای خودرو، سند کمپانی، بیمه) تحویل مشتری شده و پس از امضا چک لیست توضیحات سرویس اولیه، مدت زمان گارانتی خودرو و نحوه ارسال کارت و سند مالکیت خودرو بیان گردد و فرم نظر سنجی واحد تحویل در اختیار مشتریان قرار گیرد.
- تبصره:** توضیحات خودرو بر اساس سطح آشنایی مشتری و طی درخواست مکتوب ایشان بابت عدم نیاز به توضیحات در ذیل چک لیست تحویل می‌تواند انجام نگردد. با این حال کارشناس تحویل موظف به تحویل متعلقات خودرو و ثبت کیلومتر می‌باشد.
- تبصره:** مشتری مربوطه می‌بایست در ذیل چک لیست ضمن ذکر نام و نام خانوادگی کیلومتر لحظه تحویل خودرو، صحیح و سالم بودن خودرو، نظافت و کارواش خودرو و متعلقات تحویل شده را ذکر نماید. جهت تسریع و را حتی مشتری می‌توان مطابق با نوع هر خودرو متن مهر مخصوصی تهیه گردد.

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	اداره طرح ریزی و آموزش فرآیندهای فروش	اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-06		تاریخ صدور: 1401/02/01	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/29	



دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری (Hand Over)

کد مدرک: IN-SA-06
تاریخ بازنگری: 1403/05/08
شماره بازنگری: 02
صفحه: 6 از 8

16-6- در پایان تحویل خودرو فرم نظر سنجی از مشتری اخذ و به همراه سایر مدارک بایگانی می گردد. پیوست (2)

17-6- روش اجرایی بروز ایراد در هنگام تحویل:

مطابق با فلوچارت پیوست می بایست اقدامات لازم در صورت بروز ایراد در هنگام تحویل خودرو به مشتری صورت پذیرد.

18-6- میزان لوکس نور محل تحویل می بایست حداقل 500 و حداکثر 650 لوکس می باشد.

19-6- مدت زمان بایگانی چک لیست های تحویل خودرو به مشتری (بر اساس محل بایگانی، نوع بایگانی (از لحاظ بایگانی راکد یا سیستمی) نحوه امحا در صورت اتمام دوره بایگانی و محل بایگانی در هر دوره)

تبصره: روش اجرایی پروژه محصول جدید (تهیه چک لیست ها، برگزاری دوره آموزشی محصول جدید (PDS, Hand Over) نیاز به تعریف از سوی معاونت محترم فروش دارد.

8- جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1				
2				

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	اداره طرح ریزی و آموزش فرآیندهای فروش	اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-06		تاریخ صدور: 1401/02/01	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/29	

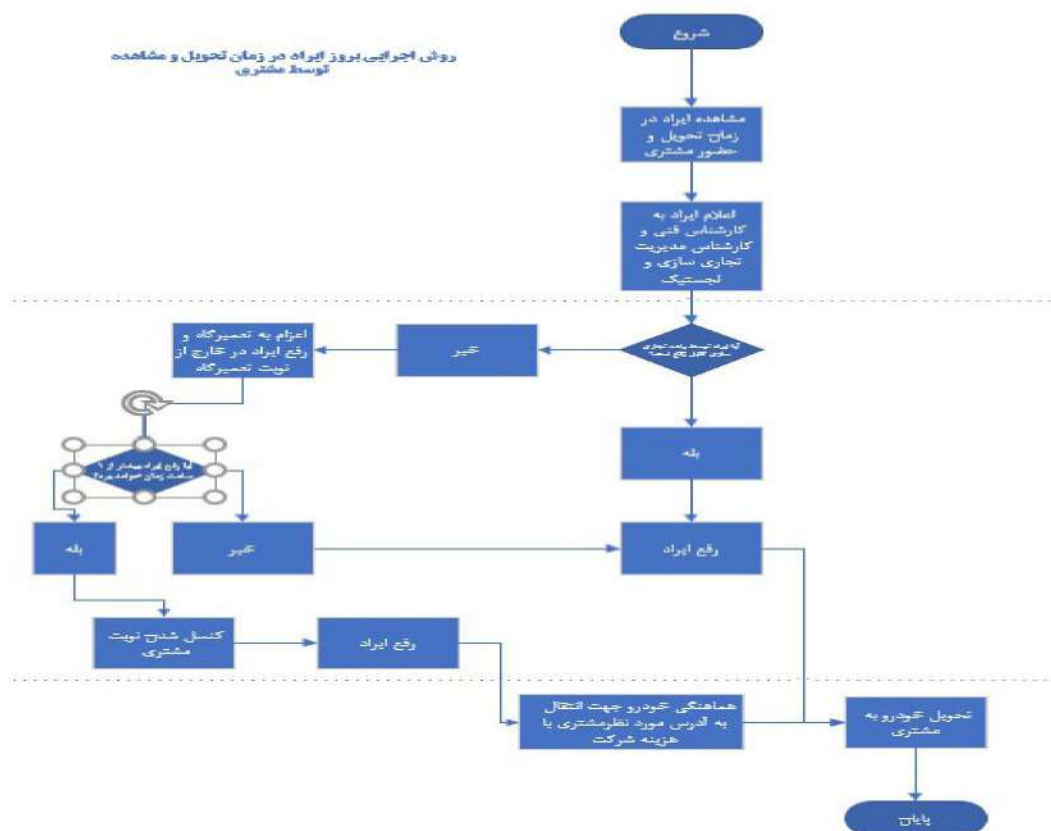


دستورالعمل اجرایی تحویل خودرو به مشتری (Hand Over)

کد مدرک: IN-SA-06
تاریخ بازنگری: 1403/05/08
شماره بازنگری: 02
صفحه: 7 از 8

			3
			4
			5

- آخرین ویرایش کلیه فرم ها و دستورالعمل ها در سیستم جامع - مدیریت کنترل برنامه ریزی فروش - بخش نامه ها قابل دریافت می باشد.
- پیوست شماره 1: فلوچارت بروز ایراد در زمان تحویل



وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	اداره طرح ریزی و آموزش فرآیندهای فروش	اداره پارکینگ ها و تحویل خودرو	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
کد مدرک: IN-SA-06		تاریخ صدور: 1401/02/01	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/29	



دستورالعمل خودروی امانی

شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره آموزش و هماهنگی فرآیندها و روشهای فروش	دایره فروش	مسئولیت
	۳۰/۷/۱۴۰۲	۳۰/۷/۱۴۰۲		۱۴۰۲/۷/۳۰	تاریخ و امضاء
	کد مدرک: IN-SA-09	تاریخ صدور: 1401/02/17	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

کد مدرک: IN-SA-09
تاریخ بازنگری: 1403/05/08
شماره بازنگری: 02
صفحه: 2 از 3

دستورالعمل خودروی امانی



1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1401/05/02	بازنگری دوره ایی	
2	02	1402/07/25	بازنگری دوره ایی/یکپارچه سازی دستورالعملها	
3	03	1403/04/17	ری برندینگ	

* سند پیش رو از اسناد واحد بازاریابی و فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد.

2- هدف:

استقرار نمونه محصول در محل نمایشگاه نمایندگی‌های مجاز شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو به منظور فراهم سازی امکان بازدید مشتریان و معرفی هر چه بهتر خودرو به مشتریان معرفی

3- دامنه کاربرد:

نمایندگی‌های مجاز فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

4- مسئولیت:

4-1 مسئولیت واگذاری خودروی امانی برعهده واحد فروش می‌باشد.

4-2 مسئولیت مراقبت و نگهداری از خودروی امانی بر عهده نمایندگی می‌باشد.

تبصره 1: در صورت بروز آسیب برای خودروی امانی در محل نمایندگی به کلیه مسئولیت‌ها متوجه نمایندگی بوده و خودروی مذکور به نام نمایندگی صدور سند و هزینه آن از محل مطالبات کسر می‌گردد.

تبصره 2: نمایندگی موظف است پس از اعلام شرکت جهت عودت خودروی امانی در اسرع وقت اقدام نماید.

4-3 مسئولیت بررسی صحت و سلامت خودروی امانی در زمان دریافت خودرو بر عهده نمایندگی می‌باشد.

4-4 مسئولیت صدور مجوز فروش خودروی امانی بر عهده نمایندگی می‌باشد.

5- تعاریف:

5-1 خودروی امانی: و خودروی امانی به خودرویی اطلاق می‌گردد که به صورت امانی جهت بازدید مشتریان و معرفی محصول و فروش آن در صورت صدور مجوز در اختیار نمایندگی قرار می‌گیرد.

6- شرح / مراحل انجام:

6-1 بررسی درخواست خودروی امانی نمایندگی و یا امکان سنجی واگذاری خودروی امانی توسط واحد فروش.

6-2 در صورت موجود بودن خودرو و رنگ مورد نظر، درخواست نمایندگی از طریق ایمیل به کارشناس واحد فروش ارجاع، سپس به واحد تحویل اعلام می‌گردد.

6-3 اقدامات مربوط به مجوز حمل خودرو امانی توسط واحد اداره تحویل صورت می‌گیرد.

7- مستندات مرتبط:

7-1 نامه درخواست خودرو امانی با مهر و امضاء نمایندگی در سربرگ



شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

دستورالعمل فرآیند تبدیل

شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیریت فروش	مدیریت فروش	دایره آموزش و هماهنگی فرآیندها و روشهای فروش	دایره فروش	مسئولیت
	۳۰ ۷ ۱۸.۲	۳۰ ۷ ۱۸.۲		۱۴۰۲/۷/۳۰	تاریخ و امضاء
	کد مدرک: IN-SA-02	تاریخ صدور: 1401/06/04	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

دستورالعمل فرآیند تبدیل



1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1401/05/02	بازنگری دوره ایی	
2	02	1402/07/25	اصلاح ضmann / یکسان سازی دستورالعمل ها	
3	03	1403/04/17	ریبندینگ	

* سند پیش رو از اسناد واحد بازاریابی و فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد

2- هدف:

فراهم نمودن رضایت در جهت خواسته مشتریان.

3- دامنه کاربرد:

تمامی نمایندگی های مجاز فروش تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو .

4- مسئولیت:

4-1- کارشناس فروش: مسئولیت صحت و بررسی مدارک مشتریان برعهده کارشناس فروش نمایندگی می باشد.

4-2- نمایندگی های مجاز فروش: مسئولیت ارسال به موقع پرونده مشتریان به واحد فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو برعهده نمایندگی می باشد.

5- تعاریف:

5-1- انتقال: به مجموعه اقداماتی جهت تغییر (نوع خودرو یا شرایط پرداخت) انتقال گفته می شود.

5-2- درخواست انتقال: به انتخاب نوع ثبت نام و یا نوع خودرو توسط مشتری گفته می شود.

6- شرح / مراحل انجام:

6-1- درخواست دستنویس مشتری باید در سربرگ نمایندگی همراه با امضا و اثر انگشت ثبت گردد.

6-2- فرم درخواست انتقال توسط مشتری تکمیل گردد. سپس نمایندگی باید صحت مدارک هویتی و درخواست را تایید و برای کارشناس فروش منطقه ایمیل نماید.

6-3- درخواست توسط کارشناس فروش منطقه بررسی و در صورت تایید مدیریت به نمایندگی اعلام گردد.

6-4- عملیات مربوط به انتقال توسط اداره فروش صورت می پذیرد.

6-5- در صورت افزایش مبلغ با توجه به انتخاب نوع خودرو در شرایط انتقال، مشتری می بایست مبلغ مابه التفاوت را بصورت اینترنتی پرداخت نماید و رسیدهای پرداختی به همراه مدارک به شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو ارسال گردد.

دستورالعمل فرآیند تبدیل



6-6- شرایط پرونده جدید در سیستم فروش اجرا و پس از تایید اداره حسابداری فروش در سیستم جاری می‌گردد.

6-7- در صورت تأیید درخواست، پرینت رسید انتقال با امضاء و اثر انگشت مشتری و مهر نمایندگی و همراه با مدارک مورد نیاز پرونده انتقال باید برای شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو ارسال گردد.

7- مستندات مرتبط:

7-1- درخواست تبدیل

7-2- فرم رضایت نامه مشتری با امضاء و اثر انگشت و مهر نمایندگی (دستنویس مشتری)

7-3- رسید دریافت اسناد و قرارداد قدیم و جدید

تبصره 1: در صورت افزایش مبلغ با توجه به انتخاب نوع خودرو در شرایط تبدیل، رسیدهای پرداختی به همراه مدارک به شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو ارسال می‌گردد.

8- جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1	فرم درخواست انتقال	مشتری	نمایندگی	سازمان فروش
2				
3				
4				
5				



دستورالعمل فرآیند PDS داخلی
شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان
خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره آموزش و هماهنگی فرآیندها و روش های فروش	اداره تحویل	مسئولیت
	۱۴۰۲/۷/۲۴	۱۴۰۲/۷/۲۴	۱۴۰۲/۷/۲۴	۱۴۰۲/۷/۲۴	تاریخ و امضاء
	کد مدرک: IN-SA-08	تاریخ صدور: 1401/06/04	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: 1403/05/08	

1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1401/05/02	بازنگری دوره ایی	
2	02	1402/07/25	تغییر ضائم	
3	03	1403/04/17	ریبرندینگ	

* سند پیش رو از اسناد معاونت فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد

2- هدف:

دریافت و تحویل خودرو بدون هرگونه ایراد به مشتری

3- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این دستورالعمل در نمایندگی مرکزی فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو می باشد

4- تعاریف:

سرویس خودرو قبل از تحویل به مشتری PDS=Pre Delivery Service

مجموعه اقداماتی که سازمان پیش از تحویل خودرو، جهت حصول اطمینان از سلامت و کیفیت آن انجام می دهد.

5- مسئولیت / مسئولیت ها:

1- مسئولیت ثبت دقیق اطلاعات در فرم های پیوست، برعهده کارشناس PDS تحویل می باشد.

2- مسئولیت بررسی خودرو بر اساس دستورالعمل PDS برعهده کارشناس PDS تحویل می باشد.

3- مسئولیت تایید یا عدم تایید سلامت خودرو برعهده کارشناس PDS تحویل می باشد.

6- شرح / مراحل انجام:

6-1- فرآیند دریافت خودرو از انبار (چک لیست ظاهری):

6-2- قبل از ارسال خودرو از انبار تعداد و مشخصات خودروهای حمل شده به مقصد اداره تحویل در سایت فروش درج شده و اداره تحویل قادر به رویت اطلاعات مربوط به واحد خود می باشند.

6-2-1- اداره تحویل موظف می باشد تمام قسمت های خودرو اعم از بدنه و قسمت های فنی را به منظور عدم وجود ایراد احتمالی در هنگام

دریافت خودرو از راننده یا نماینده قانونی شرکت باربری بررسی نموده و رسید دریافت برای هر خودرو به راننده یا نماینده تحویل دهند و پس از انجام فرایند فوق برای هر خودرو یک فرم کنترلی خودرو صادر نماید.

6-2-2- پس از تکمیل فرم کنترلی خودرو در صورت عدم مشاهده ایراد، خودرو در حالت سبز قرار گرفته و جهت انجام امور مربوط به صدور سند در سایت فروش در موقعیت آماده قرار می گیرد.

6-2-3- در صورت وجود ایراد خودرو در موقعیت قرمز قرار گرفته و در سایت فروش به موقعیت تعمیرات بدنه و یا تعمیرات فنی انتقال می یابد تا پس از رفع ایراد مجدداً به موقعیت آماده باز گردد.

6-2-4- حداکثر مدت زمان رفع تعمیرات در خصوص ایرادات فنی 3 روز و در مورد ایرادات بدنه 10 روز می باشد، بدیهی است مدت زمان صرف شده جهت تأمین قطعه به بازه فوق اضافه خواهد شد.

6-2-5- جهت تأمین و تعویض قطعه کسب مجوز از کارشناس کیفیت الزامی می باشد.

6-2-6- چنانچه خودرو قابل تعمیر نباشد و در سایت فروش به موقعیت غیرقابل تحویل انتقال یافته و از طریق اداره تعیین تکلیف می گردد.

6-2-7- مراکز تحویل در صورت عدم توانایی تأمین قطعه جهت تعمیرات خودرو می بایست فرم مربوطه را تکمیل و به کارشناس منطقه ای ارسال نمایند.

کد مدرک: IN-SA-08

تاریخ بازنگری: 1403/05/08

شماره بازنگری: 02

صفحه: 4 از 4

دستورالعمل فرآیند PDS داخلی



تبصره 2: در صورت معیوب بودن قطعات خودرو و نیاز به تعویض قطعه (با مجوز کارشناس کیفیت) مبلغ هزینه شده مطابق با فاکتور ارسالی پرداخت خواهد گردید.

7- جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1				
2				
3				
4				
5				



شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

دستورالعمل اجرایی انصراف

شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تایید کننده	بررسی کننده	تهیه کننده	
	مدیر فروش	مدیر فروش	دایره طرح ریزی و ارتقای عملکرد فروش	دایره فروش	مسئولیت
					تاریخ و امضاء
	کد مدرک: IN-SA-04	تاریخ صدور: ۱۴۰۲/۰۲/۱۲	شماره بازنگری: 02	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۵/۰۸	

1- جدول بازنگری:

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	توضیحات
1	01	1403/06/12	بازنگری دوره ای	
2	02	1403/07/17	اصلاح تبصره 2 بند 6 و بند 5-6	
3	03	1403/08/24	اصلاح ضمایم	
4	04	1403/10/01	بازنگری با شیوه اصلاح رویه	

* سند پیش رو از اسناد معاونت فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو بوده و هرگونه دخل و تصرف در آن بدون اجازه مکتوب و رسمی این واحد ممنوع می باشد.

2- هدف:

بازپرداخت وجوه الزامی بر اساس ضوابط قانونی تعیین شده و مندرج در متن قرارداد به مشتریانی که درخواست انصراف از خرید خودرو را به شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو ارائه کرده باشند.

3- دامنه کاربرد:

نمایندگی‌های مجاز فروش شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو

4- مسئولیت:

4-1- در صورت درخواست انصراف از سوی مشتری، مسئولیت بررسی وضعیت ثبت نام مشتری بر عهده کارشناس فروش نمایندگی می باشد.

4-2- مسئولیت ثبت انصراف در سیستم فروش بر حسب نوع و وضعیت قرارداد مشتری در هنگام درخواست انصراف از طرف مشتری بر عهده کارشناس فروش نمایندگی و یا اداره پشتیبانی فروش / اداره فروش می باشد.

4-3- مسئولیت ارسال اصل مدارک انصراف (مطابق اطلاعیه مدارک مورد در پرونده فرآیندهای فروش) به واحد فروش برعهده کارشناس فروش نمایندگی می باشد.

4-4- مسئولیت صحت مدارک انصراف برعهده کارشناس تحویل مدارک می باشد. در صورت هرگونه ایراد و یا کسری مدارک پرونده از واحد تحویل مدارک به کارگزار عودت داده خواهد شد.

4-5- کارگزار نمایندگی موظف است پرونده را به نمایندگی عودت داده و پس از رفع نواقص، مجدد به واحد تحویل مدارک ارجاع دهد.

4-6- مسئولیت تأیید و انجام قطعیت انصراف در سیستم فروش به عهده اداره حسابداری فروش می باشد.

5- تعاریف:

5-1- انصراف از خرید خودرو:

عدم تمایل مشتری به دریافت خودرو مطابق با قرارداد منعقد شده با ذکر دلیل در درخواست خود که در نهایت منجر به بازپرداخت وجوه الزامی به مشتری توسط شرکت می گردد.

5-2- عدول از انصراف:

در صورتی که خریدار از درخواست انصراف پشیمان شود فرآیند عدول از انصراف اجرا خواهد شد.

6- شرح / مراحل انجام:

6-1: انصراف در شرایط قانونی و پیش از مرحله تکمیل وجه:

6-1-1: مشتری می بایست در سربرگ نمایندگی درخواست انصراف خود را با ذکر دلیل و امضاء و اثر انگشت به نمایندگی اعلام نماید.

6-1-2: کارشناس فروش نمایندگی پس از دریافت درخواست مکتوب مشتری، می بایست نسبت به بررسی وضعیت ثبت نام مشتری و ثبت درخواست انصراف در سیستم فروش اقدام نماید.

دستورالعمل اجرایی انصراف



- 6-1-3: پس از ثبت درخواست انصراف در سیستم فروش، نمایندگی می بایست نسبت به ارسال پرونده انصراف مشتری شامل برگه دستنویس، فرم انصراف تکمیل شده توسط مسئول فروش نمایندگی و سایر مستندات مطابق با اطلاعیه مدارک مورد نیاز پرونده فرآیندهای فروش از طریق کارگزار نمایندگی به شرکت اقدام نماید.
- 6-1-4: کارشناس تحویل مدارک پس از دریافت کامل پرونده درخواست انصراف از خودرو نسبت به ثبت تحویل مدارک انصراف در سیستم فروش اقدام و پرونده برای اداره حسابداری فروش ارسال می نماید.
- 6-1-5: پس از کنترل وجوه وصول شده مشتری و محاسبه سود انصراف، قطعیت انصراف توسط اداره حسابداری فروش در سیستم ثبت گردیده و پرونده در نوبت پرداخت قرار می گیرد.

6-2: انصراف در شرایط خاص و پس از مرحله تکمیل وجه:

- 6-2-1 مشتری باید در سر برگ نمایندگی درخواست انصراف خود را با ذکر دلیل و امضا و اثر انگشت به نمایندگی اعلام نماید.
- 6-2-2 برگه دستنویس مشتری به همراه فرم انصراف که توسط مسئول فروش نمایندگی تکمیل شده است، باید از طرف نمایندگی برای کارشناس منطقه ایی ایمیل گردد.
- 6-2-3 کارشناس منطقه ایی در صورت مورد پذیرش بودن انصراف، باید پس از پاراف نمودن، درخواست را جهت تایید به دفتر معاونت فروش ارسال نماید.
- 6-2-4 پس از تایید درخواست انصراف از خرید خودرو توسط دفتر معاونت فروش، مستندات جهت ثبت در سیستم به اداره پشتیبانی فروش ارجاع داده خواهد شد.
- 6-2-5 پس از ثبت درخواست انصراف در سیستم فروش، نمایندگی باید پرونده انصراف از خرید خودرو را مطابق با اطلاعیه مدارک مورد نیاز پرونده فرآیندهای فروش، از طریق کارگزار نمایندگی و به طور کامل برای شرکت ارسال نماید.
- 6-2-6 کارشناس تحویل مدارک پس از دریافت مدارک پرونده درخواست انصراف از خرید خودرو و در صورت کامل بودن مدارک پس از ثبت تحویل مدارک انصراف در سیستم فروش، پرونده را جهت فرآیند پرداخت برای اداره حسابداری فروش ارسال می نماید.
- 6-2-7 پس از کنترل وجوه وصول شده مشتری و محاسبه سود انصراف، قطعیت انصراف توسط اداره حسابداری فروش در سیستم ثبت گردیده و پرونده در نوبت پرداخت قرار می گیرد.

تبصره 1: درخواست انصراف از خرید خودرو، قبل از یک ماه از زمان عقد قرار داد، مشمول سود انصراف نمی شود..

- 6-3 مدارک مورد نیاز در پرونده انصراف: برگه انصراف 2 نسخه، رسید دریافت اسناد، در صورت عدم دریافت پرونده ثبت نام: سند واریز وجوه آن (در صورت ثبت نام با چک بانکی فرم واگذاری چک بانکی)، دست نوشته در خواست انصراف مشتری در نامه سربرگ نمایندگی تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو (دلیل انصراف قید گردد)، قرارداد، مدارک شناسایی مشتری . فرم شبا، فرم ثنا

تبصره 2: در کلیه مدارک باید قسمتهایی که نام و نام خانوادگی، امضا و اثر انگشت مشتری را نیاز دارند، تکمیل گردد.

تبصره 3: در کلیه مدارک باید قسمتهایی که امضا و مهر نمایندگی را نیاز دارند، تکمیل گردد.

4-6 شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان خودرو باید وجه انصراف قابل پرداخت (بر اساس بندهای 6-1 و 6-2 و 7) را طی مدت زمان مندرج در مفاد قرارداد منعقد به مشتری عودت نماید.

5-6 : فرآیند عدول از انصراف در صورت تایید معاونت فروش و عدم ثبت تایید انصراف توسط اداره حسابداری فروش و عدم عودت وجه انصراف مشتری قابل انجام خواهد بود.

5-6-1 مراحل فرآیند عدول از انصراف همانند فرآیند انصراف (بند 6-2) می باشد فقط باید برگه دستنویس مشتری به همراه فرم درخواست عدول از انصراف توسط مسئول فروش نمایندگی تکمیل شود و برای کارشناس منطقه ای ارسال گردد. الباقی مراحل مانند انصراف انجام خواهد گردید.

7 مستندات پیوست:

7-5 فرم انصراف از خرید

7-6 فرم عدول از انصراف

7-7 شناسنامه فرآیند

8 جدول راهنمای تکمیل فرم:

ردیف	نام فرم	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
1	درخواست انصراف از خرید خودرو	مشتری	نمایندگی	معاونت فروش
2	فرم عدول از انصراف	مشتری	نمایندگی	معاونت فروش
3				
4				
5				

تاریخ:

شماره:

صلحنامه



شرکت تجارت بین المللی و پشتیبانی کپال خودرو

نام خانوادگی	نام	نام پدر	شماره شناسنامه	صادره	تاریخ تولد	تاریخ صدور
کد ملی	کد پستی	تلفن همراه	شماره ثابت	نشانی		

مشخصات
شهود

این صلح نامه در محل نمایندگی و با حضور انتقال دهنده و انتقال گیرنده، شهود شامل نمایندگی مجاز و آقای / خانم فرزند به نشانی تنظیم گردیده و مورد تأیید می باشد.

مشخصات طرفین صلح به شرح این جدول می باشد.

۱- مورد مصالحه عبارت است از کلیه حقوق عینی، حقیقی، فرضیه، متصوره و احتمالی ناشی از خرید یک دستگاه خودرو موضوع فرم درخواست ثبت نام شماره مورخ به نحوی که پس از امضاء این صلح نامه هیچگونه حقی از حقوق مزبور برای مصالح باقی نمانده و همگی جزئی از مورد صلح است.

۲- کلیه شرایط صلح قطعی اعم از صیغه و غیره به اظهار طرفین اجرا شده و کافه خیارات ولو خیار غبن فاحش از طرفین ساقط گردید.

۳- مصالح (انتقال دهنده) ضمن اقرار به وصول تمام مال الصلح، اعلام می نماید، هیچگونه ادعایی نسبت به وجوه واریز شده به حساب شرکت بابت پیش پرداخت، اقساط باقیمانده، سود مشارکت، تأخیر، سایر منافع احتمالی و حقوق متصوره نداشته و هرگونه ادعایی را در حال و آینده از خود سلب و ساقط می نماید.

۴- مصالح ضمن عقد شرعی و قطعی فوق شرکت را وکیل بلاعزل و وصی بلافصل خود قرار داده و میدهد تا نسبت به واگذاری خودرو به متصالح (انتقال گیرنده) طبق مقررات خود اقدام نماید.

۵- با امضای این صلح نامه، متصالح قائم مقام مصالح در قرارداد فوق الذکر بوده و علاوه بر قبول کلیه مفاد، شرایط و تعهدات آن قرارداد و سایر مکاتبات و مدارک شرکت در قبال مورد مصالحه، ملزم به ایفای کلیه تعهدات مندرج در آن می باشد. متصالح اقرار می نماید نسخه قرارداد مذکور و نیز کلیه مدارک و مکاتبات شرکت را از مصالح دریافت نموده است.

۶- طرفین اعلام می نمایند این صلح نامه صرفاً در نمایندگی محل ثبت نام اولیه و قبل از صدور فاکتور و سند خودرو تنظیم و تکمیل گردیده است.

۷- طرفین اعلام می نمایند هیچگونه وجهی بابت تنظیم این صلح نامه به نمایندگی شرکت پرداخت ننموده اند.

نام و نام خانوادگی	نام	نام پدر	شماره شناسنامه	صادره	تاریخ تولد	تاریخ صدور
کد ملی	کد پستی	تلفن همراه	شماره ثابت	نشانی	کد نمایندگی	تاریخ ثبت نام

طرفین این صلح نامه با علم و آگاهی کامل از مفاد این صلح نامه نسبت به امضاء آن اقدام نمودند.

نام و نام خانوادگی متصالح:

نام و نام خانوادگی مصالح:

امضاء و اثر انگشت

امضاء و اثر انگشت

مهر و امضاء نمایندگی:

(شاهد دوم)

شاهد اول

تاریخ بازنگری:

شماره بازنگری: *

شماره فرم: IN-SA-10