



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

دستورالعمل خدمات پس از فروش باتری های صنعتی و باتری های وسائط نقلیه برقی و غیر برقی

مقدمه:

صنعت باتری و ذخیره سازهای انرژی یکی از صنایع اصلی و حیاتی در توسعه صنایع مختلف است. این صنعت شامل باتری های صنعتی و باتری های خودروهای برقی ، غیر برقی می باشد .

با افزایش استفاده از این فناوری ها، ارائه خدمات فروش و پس از فروش باکیفیت اهمیت ویژه ای پیدا کرده است. این دستورالعمل با هدف تضمین رضایت مشتری، بهبود عملکرد محصولات، افزایش اعتماد مصرف کننده و حمایت از توسعه پایدار تدوین شده است.

وزارت صنعت، معدن و تجارت به عنوان متولی این حوزه، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش را تعیین کرده و رعایت آن برای تمامی عرضه کنندگان (تولیدکنندگان و واردکنندگان) الزامی است.

هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل عبارت است از:

۱. تعیین حداقل شرایط کمی و کیفی برای خدمات پس از فروش
۲. الزام عرضه کنندگان به ارتقاء کیفیت ارائه خدمات
۳. بهبود پاسخگویی به نیازها و انتظارات مصرف کنندگان و رعایت حقوق آنها
۴. ایجاد فضای رقابتی میان عرضه کنندگان برای ارائه خدمات بهتر
۵. ساماندهی ارائه خدمات و ایجاد شفافیت در بازار به منظور مقابله با ورود کالا از مجاری غیررسمی
۶. جلب رضایت مشتریان

فصل اول : تعاریف

ماده ۱: در این دستورالعمل اصطلاحات ذیل با معانی مشروح مربوط در بخشهای مختلف به کار می روند.

۱-۱- باتری: باتری وسیله ای که جهت ذخیره و بار مصرف انرژی الکتریکی در وسائط نقلیه و یا سیستمی که نیاز به انرژی الکتریکی دارد مورد استفاده قرار میگیرد، این تعریف شامل باتری های قلمی و شبیه آن نمی گردد.

۱-۱-۱ باتری های صنعتی : به سبدهای متنوع از باتری ها و ذخیره سازهایی اطلاق می شود که با فناوری های مختلف برای مصارف متفاوت تولید و مورد بهره برداری قرار می گیرد، بعضی از انواع مهم و اصلی این باتری ها و مصارف آنها به شرح ذیل می باشند :

الف) باتری های الکامپ : موسوم به باتری های UPS که از نوع باتری ساکن سیلد VRLA هستند ، مصارف اصلی این باتری ها انواع سیستم های برق اضطراری، امنیتی و کنترلی، تجهیزات پزشکی و نیز برخی از مصارف عمومی هستند.

ب) باتری های تلکامپ : غالبا تا از خانواده باتری های سیلد ساکن هستند و در شبکه مخابراتی کشور و اپراتورهای تلفن همراه کاربرد دارند .

ج) باتری های ساکن منفذدار (OPZS) : با فناوری تیوبلار تولید میشوند و مصارف عمده آنها در سیستم های نیروگاهی، پالایشگاهی، هسته ای امنیتی و کنترلی و بعضا تا مخابراتی و برق اضطراری می باشد.

د) باتری های نیکل کادمیوم : مصرف اصلی آن در نیروگاه ها، حمل و نقل ریلی، نفت و گاز و برخی UPS های صنعتی و ... می باشند.

۱-۱-۲ باتری خودروهای غیربرقی (باتری ولتاژ پایین یا استارتر (Low Voltage 12V) :

باتری های ۱۲ ولتی سرب-اسیدی هستند که برای راه اندازی موتور احتراق داخلی و تأمین انرژی اولیه خودرو استفاده می شوند و می توانند تر یا سیلد (AGM/Gel) باشند.

۱-۱-۳ باتری خودروهای برقی (EV) (باتری ولتاژ بالا (High Voltage):

باتری ولتاژ بالا خودروهای برقی، بسته ای از سلول های الکتروشیمیایی است که انرژی لازم برای حرکت خودرو و سیستم های الکترونیکی را تأمین می کند که پایه آنها لیتیوم می باشد.

۱-۱-۴ باتری های کششی (PZS & PZB) : مورد مصرف آن در لیفتراک ها ، حمل و نقل ریلی کشنده های برقی، ماشین های نظافت اماکن ، زائربرها و ... می باشد.

۱-۲ دفتر: دفتر آمار و خدمات بازرگانی معاونت توسعه بازرگانی وزارت صنعت، معدن و تجارت .

۱-۳ عرضه کننده: عبارت است از هر شخص حقیقی یا حقوقی اعم از تولید کننده یا وارد کننده که مبادرت به عرضه (فروش) باتری مینماید.

۱-۴ خدمات پس از فروش: عبارت است از کلیه خدمات پس از فروش از قبیل ضمانت، تعهد، پشتیبانی خدمات که موجب تضمین کارکرد مطلوب محصول میباشد.

۵-۱- واسط خدمات پس از فروش: به هر شخص حقوقی دارنده مجوزهای مرتبط که توسط عرضه کننده عهده دار ارائه خدمات پس از فروش به طور مستقیم یا از طریق نمایندگی مجاز در طول دوره ضمانت (گارانتی) و تعهد (وارانتی) میباشد. واسط خدمات پس از فروش میتواند به عنوان بخشی از مجموعه عرضه کننده محصول به عنوان واحد مستقل تحت نظارت عرضه کننده فعالیت نموده و خدمات خود را ارائه نماید.

۶-۱- نمایندگی های مجاز: هر شخص حقیقی یا حقوقی که نماینده رسمی دارای قرارداد با عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش است و عهده دار ارائه خدمات پس از فروش و دارای مجوزها مربوط می باشد.

۷-۱- ضمانت: مجموعه خدمات تامین یا تعویض باتری که در یک دوره زمانی معین انجام آن بصورت رایگان به عهده عرضه کننده می باشد. بدیهی است هزینه های مترتب بر واحد های عرضه کننده نهایی فی مابین تامین کننده و واحد، تفاهم میگردد.

۸-۱- ضمانت نامه: سندی است به زبان فارسی و در برگیرنده مسئولیت دوره ضمانت و تعهد خدمات عرضه کننده و استفاده مطلوب از باتری که به همراه محصول به مصرف کننده ارائه میگردد.

۹-۱- بهای محصول: منظور از بهای محصول مبلغ مندرج در اسناد فروش از قبیل فاکتور و انواع سیاهه بازرگانی رایج در کشور میباشد.

۱۰-۱- استفاده مطلوب از باتری: استفاده از هر باتری مطابق مشخصات مندرج در کتابچه راهنمای فارسی محصول

۱۱-۱- کتابچه راهنمای مصرف کننده: حاوی مواردی از قبیل نحوه نگهداری و استفاده مطلوب از باتری ، نکات ایمنی و فهرست نمایندگی ها باشد که در زمان تحویل کالا به مصرف کننده ارائه می شود.

۱۲-۱- انواع نصب:

۱-۱۲-۱- نصب الزامی: کالایی که نصب و راه اندازی آن توسط مشتری قابل انجام نبوده و عدم نصب تخصصی آن میتواند مخاطراتی ایجاد و یا در ایجاد خرابیهای بعدی موثر باشد و لازمست توسط عرضه کننده یا واسط خدمات نصب و راه اندازی گردد.

۲-۱۲-۱- نصب ترجیحی: کالایی که نصب/ راه اندازی/ بکارگیری و استفاده از آن کالا با استفاده از دفترچه راهنما، توسط مشتری قابل انجام میباشد و یا از سوی عرضه کننده الزامی برای نصب توسط شرکت اعلام نشده باشد. اما بهتر است توسط سرویس کار عرضه کننده/ واسط خدمات پس از فروش نصب/ راه اندازی و آموزش داده شود.

لیست باتری های که دارای نصب الزامی می باشد
باتری های صنعتی ساکن منفذدار (OPZS)
باتری خودروهای برقی (EV) / (باتری ولتاژ بالا - High Voltage)
...
...

۱۳-۱- 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 استعلام‌ها و سایر موارد مرتبط به آدرس اینترنتی irangs.ir ایجاد شده است، که در این ضوابط به اختصار «سامانه» نامیده میشود.

فصل دوم : دامنه کاربرد

ماده ۲- محدوده این دستورالعمل شامل کلیه عرضه کنندگان انواع باتری‌های صنعتی، باتری‌های وسائط نقلیه برقی و غیر برقی، تولید کنندگان و وارد کنندگان و واسط خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز صنعت باتری می‌باشد.

فصل سوم : وظایف و مسئولیت های عرضه کنندگان، نمایندگان مجاز، واسطه های خدمات پس از فروش

ماده ۳ - مسئولیت های اجرایی مفاد این ضوابط بر عهده عرضه کنندگان بوده و توافقات داخلی ما بین آنها و واسطه خدمات پس از فروش و نمایندگی های مجاز، نافی تعهدات و مسئولیتهای عرضه کنندگان نخواهد بود.

ماده ۴ - عرضه کنندگان و نمایندگی های مجاز آنها موظف به رعایت استانداردهای ابلاغی در مورد ایمنی، کیفیت و سلامت کالا، حفظ محیط زیست می باشند.

ماده ۵ - عرضه کنندگان و نمایندگی های مجاز ملزم هستند که به هنگام فروش محصولات خود نسبت به صدور صورتحساب فروش با درج مشخصات فنی کالا اعم از ولتاژ، آمپر ساعت و همچنین قیمت و شماره سریال باتری و درج دوره ضمانت در صورت حساب فروش اقدام نمایند.

ماده ۶ - عرضه کنندگان موظفند در زمان فروش باتری نسبت به ارائه کتابچه راهنمای مصرف کنندگان به زبان فارسی، ضمانت نامه (کارت گارانتی) و فاکتور رسمی به خریدار اقدام نمایند.

تبصره ۱ - استفاده صحیح از باتری طبق روش ها و شرایط تعیین شده در کتابچه راهنما الزامی است و در صورت استفاده از باتری خارج از شرایط و روش های صحیح مندرج در کتابچه راهنما، باتری شامل گارانتی نمی گردد.

تبصره ۲ - در صورت بروز اشکال و ایراد متقاضی می بایست نسبت به ارائه درخواست بررسی مشکل از طریق مجاری ارتباطی معرفی شده از طرف شرکت عرضه کننده اقدام و عرضه کننده موظف می باشد در اولین فرصت نسبت به رفع مشکل اقدام نماید.

ماده ۷ - به منظور جلوگیری از ادعای غیر واقعی در مورد خدمات ارائه شده و یا تاریخ مراجعه، عرضه کنندگان موظف هستند نسبت به راه اندازی سامانه ای مبتنی بر بانک اطلاعاتی باتری های عرضه شده با رعایت ماده ۱۳ قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز امکان کنترل مشخصات و اطلاعات درج شده روی باتری و همچنین سایر اطلاعات لازم از قبیل کشور تولید کننده، تاریخ تولید، مشخصات فنی، زمان ورود محصول به کشور و تاریخ انقضای ضمانت نامه را برای خریداران اقدام کنند.

ماده ۸ - عرضه کنندگان مکلفند مسئولیت هر نوع عیب و نقص موجود در باتری ناشی از تولید و یا حمل تا زمان تحویل به مشتری و همچنین عیوب ذاتی را پذیرفته و با توجه به مفاد ضمانت نامه و مشخصات اعلام شده به مصرف کننده، نسبت به جایگزینی کالای معیوب با کالای سالم اقدام نمایند.

ماده ۹ - عرضه کنندگان مکلف هستند نسبت به حک تاریخ تولید کشور سازنده، برند مربوطه، نوع باتری، شماره سریال منحصر بفرد، ولتاژ و آمپراژ بر روی باتری اقدام و از سفارش، ورود و عرضه کالاهای فاقد مشخصات درج شده فوق الذکر خودداری نمایند.

تبصره - علاوه بر موارد فوق درج نام شرکت وارد کننده و تولیدکننده، نشانی، شماره تلفن و شماره رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان بر روی کالا یا بسته بندی کالا و یا ضمانت نامه الزامی میباشد.

ماده ۱۰ - با توجه به دوره مصرف مفید باتری و الزامات استاندارد ایران از تاریخ تولید باتری وارداتی در زمان ترخیص نباید بیش از چهار ماه گذشته باشد.

تبصره ۱ - حداقل دوره ضمانت انواع باتری های صنعتی، باتری های خودروهای برقی و غیربرقی از تاریخ خرید توسط مصرف کننده، به شرح زیر می باشد.

ردیف	نوع باتری	گروه محصول (کاربرد)	حداقل مدت زمان ضمانت
۱	صنعتی الکامپ (VRLA)	سایز کوچک (۲۸ آمپر ساعت و کمتر)	۱۲ ماه
		سایز متوسط (۴۲ آمپر ساعت و بالاتر)	۱۸ ماه
		مخابراتی (۲ ولتی)	۳۶ ماه
۲	صنعتی تلکامپ	شبکه مخابراتی و اپراتورهای تلفن همراه	۳۶ ماه
		Front Access	۳۶ ماه
۳	صنعتی ساکن منفذدار (OPZS)	سیستم های نیروگاهی، پالایشگاهی، هسته ای، امنیتی و کنترلی	۳۶ ماه
۴	صنعتی نیکل کادمیوم	نیروگاه ها، حمل و نقل ریلی، نفت و گاز و برخی UPS های صنعتی	۳۶ ماه
۵	وسائط نقلیه غیر برقی	هرگونه وسیله نقلیه موتوری برای ترابری افراد یا بار شامل (موتورسیکلت، خودرو، کامیون، اتوبوس و ...)	۱۲ ماه
۶	وسائط نقلیه برقی	خودرو سواری برقی	۵ سال یا ۱۰۰.۰۰۰ کیلومتر (هر کدام زودتر فرا رسد)
		لیفتراک ها، حمل و نقل ریلی، کشنده های برقی، ماشین های نظافت اماکن و ...	۱۸ ماه

ماده ۱۱ - در صورتی که عیب یا نقصی بصورت فراگیر در محصولات عرضه شده توسط عرضه کنندگان مشاهده گردد، عرضه کننده موظف است جهت جایگزینی، نسبت به فراخوان تمامی کالاهای عرضه شده اقدام نماید.

ماده ۱۲ - مشخصات ضمانت نامه به شرح ذیل می باشد.

الف) ذکر کامل مشخصات فنی باتری از قبیل آمپراژ، ولتاژ و نوع باتری

ب) ذکر کامل مشخصات کالا مانند شماره سریال منحصر بفرد باتری، تاریخ تولید، تاریخ شروع و پایان ضمانت باتری

ج) درج موارد عدم شمول گارانتی، درج نام شرکت عرضه کننده یا نشانی و شماره تلفن دفتر مرکزی خدمات یا نشانی و شماره تلفن دفتر پشتیبانی

د) نشانی سامانه و پست الکترونیک خدمات فروش و پس از فروش به نحو مقتضی در ضمانت نامه در اختیار مصرف کنندگان قرار گیرد.

ماده ۱۳ - چنانچه انجام تعهدات از سوی عرضه کننده به هر دلیل در دوره ضمانت ناممکن باشد. عرضه کننده موظف است کلیه خسارات ناشی از عدم انجام خدمات را برای مصرف کننده تضمین و پرداخت کند و به منظور رعایت حقوق مصرف کنندگان زمان گارانتی باتری جایگزین، حداقل به مدت میزان زمان باقیمانده گارانتی باتری تعویض شده خواهد بود.

تبصره ۱: مدت زمان تعویض کالا در صورت بروز اشکال اساسی مطابق با دستورالعمل، بلافاصله بعد از اعلام متقاضی و حداکثر ۲۴ ساعت از زمان اعلام به واسطه خدمات پس از فروش با کالای مشابه می باشد و در صورت بروز اشکال اساسی، متقاضی می بایست نسبت به ارائه درخواست از طریق سامانه مربوطه اقدام و عرضه کننده موظف به حضور در محل و رفع مشکل در اولین فرصت می باشد.

تبصره ۲: عرضه کنندگان موظف هستند با طراحی سامانه کنترل و نظارت بر عملکرد عاملین خدمات پس از فروش و نمایندگیهای مجاز خود و رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان چگونگی و میزان خدمات ارائه شده به مصرف کنندگان را رصد و نظام نظرسنجی از مشتریان در شبکه تحت پوشش را فراهم نمایند.

تبصره ۳: زمان بررسی رسیدگی و ارائه پاسخ به شکایات رسیده حداکثر ۳ روز از زمان وصول می باشد.

ماده ۱۴- عرضه کنندگان باید نسبت به تدوین و توزیع و آموزش شیوه نامه ارائه خدمات پس از فروش در چارچوب ضوابط تعیین شده اقدام نموده و موارد را به عاملین خدمات فروش و پس از فروش و نمایندگیهای مجاز خود اعلام نمایند.

ماده ۱۵- عرضه کنندگان موظف هستند برای ارزیابی عملکرد خود و شبکه تحت پوشش، اطلاعات کامل شامل اطلاعات شرکت عرضه کننده، برندها و محصولات و نام و نشانی نمایندگان مجاز را در اختیار وزارت صمت قرار دهند که به طور سالانه عملکرد ایشان ارزیابی گردد و در صورت عدم تطبیق فعالیت عرضه کنندگان با ضوابط اقدام قانونی لازم معمول خواهد شد.

فصل چهارم: وظایف و مسئولیت های بخش دولتی، کارگروه و شرکت های بازرسی

ماده ۱۶- مسئولیت رسیدگی به شکایات مصرف کنندگان و جلب رضایت ایشان در مرحله اول برعهده عرضه کنندگان می باشد. در صورت بروز اختلاف با مصرف کننده، مراتب از طریق اتحادیه ها و انجمن های مرتبط و نهایتا از طریق سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان و ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان ها مطابق با مجموعه قوانین مربوطه قابل پیگیری می باشد.

ماده ۱۷- دفتر باید بر اساس ضوابط تعیین شده، صلاحیت عرضه کنندگان و واسطه خدمات پس از فروش را بررسی و در صورت حصول اطمینان از ایجاد شبکه خدمات پس از فروش متناسب با فروش کالاهای موضوع این ضوابط، تاییدیه شناسنامه خدمات پس از فروش را صادر نماید.

ماده ۱۸- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل مطابق با قانون بر عهده وزارت صنعت، معدن و تجارت می باشد.

ماده ۱۹- در اجرای این دستورالعمل، از ظرفیت شرکت های بازرسی جهت بررسی و سنجش کیفیت خدمات پس از فروش عرضه کنندگان استفاده می شود. این شرکت ها موظفند عملکرد خدمات پس از فروش را مطابق ضوابط و معیارهای تعیین شده در این دستورالعمل ارزیابی و گزارش های خود را به وزارت صمت جهت صدور تاییدیه شناسنامه خدمات پس از فروش ارائه نمایند.