


دستور العمل	 شرکت سرپایه کذار میسکن (سامی نام)
نگهداری و پشتیبانی محصولات	
کد مدرک : IN.RC.08.02	

تاریخچه سند

شماره نسخه/بازنگری	کد سابق مدرک	تاریخ صدور	شرح تغییرات	تاریخ اجرا
۲،۰	IN.MS.06	۸۸/۰۵/۱۸	بازنگری دستور العمل نگهداری و پشتیبانی محصولات	-

عنوان پرونده الکترونیکی	محل ذخیره
IN.RC.08.02	Nikafrouz\Share\Final BPR files\ ...

نام تهیه کنندگان

مدیر فروش (پارس مسکن سامان)	کارشناس سیستم ها و روش ها (شرکت هلدینگ)	مدیر سیستم ها و روش ها (شرکت هلدینگ)
مجید رضایی	آرش فتحعلی خانی	مسعود نیک افروز


نام و امضای تصویب کننده

نام و امضای تأیید کننده

مدیر فروش (پارس مسکن سامان)	نماینده مدیریت در سیستم کیفیت (هلدینگ)
مجید رضایی	سید شمس ا... نعمتی


مهر اعتبار



دستور العمل	
نگهداری و پشتیبانی محصولات	

فهرست مندرجات

- ۱- هدف ۳
- ۲- دامنه کاربرد ۳
- ۳- مسئولیت ۳
- ۴- روش اجرا ۴
- ۵- پیوست‌ها ۵

دستور العمل	
نگهداری و پشتیبانی محصولات	

۱- هدف


اجرای خدمات پس از فروش در راستای مشتری مداری و جلب رضایت مشتری .

۲- دامنه کاربرد

کلیه واحدهای واگذاری و فروش در کلیه شرکت های ساختمانی زیر مجموعه و شرکت پارس مسکن سامان


۳- مسئولیت

ردیف	اقدام	مسئول
۱	تهیه و تدوین و یا بازنگری این دستورالعمل	مدیریت سیستم ها و روش ها (هلدینگ)
۲	پیشنهاد اصلاح در این دستورالعمل	کلیه واحدهای مرتبط با فرایند (به مدیریت سیستم ها و روش ها)
۳	حصول اطمینان از حسن انجام خدمات پس از فروش مطابق این دستورالعمل	مدیرعامل هر یک از شرکت های مطرح در دامنه کاربرد
۴	نظارت بر حسن انجام کلیه فعالیتهای خدمات پس از فروش مطابق این دستورالعمل	مدیریت املاک و واگذاری

دستورالعمل	
نگهداری و پشتیبانی محصولات	

۴- روش اجرا

بند	شرح فعالیت	مسئول	مدارک مرجع
۱-۴	خدمات فنی در زمان تحویل واحد		
۱-۱-۴	در زمان تحویل واحد، براساس فرم موجود در واحد فروش، تحویل به مشتری انجام می‌گیرد و در صورت وجود نقص در امکانات واحد، این نقایص در اسرع وقت برطرف می‌شود.	کارشناس خدمات پس از فروش / امور فنی و اجرایی	فرم نظرسنجی از مشتری در زمان تحویل (F.RC.08.16)
۲-۴	خدمات فنی در دوره ۶ ماهه پس از تحویل واحد		
۱-۲-۴	در اجرای تکمیل خدمات پس از فروش و تأمین رضایت هرچه بیشتر خریداران واحدهای احداثی شرکت، کلیه واحدهای واگذاری در ارتباط با هرگونه نقص واشکال مربوط به امور سازه، تأسیسات برقی و مکانیکی و کارهای اجرایی و فنی که منتسب به سازنده باشد، به مدت ۶ ماه از زمان تحویل واحد در تضمین شرکت بوده و توسط و به هزینه شرکت رفع نقص خواهدگردید. (خسارات و اشکالات ناشی از عدم نگهداری و استفاده صحیح مالک یا ساکن از واحد یا عدم سکونت در آن، مشمول تضمین نمی‌باشد و بعهدہ مالک یا ساکن واحد خواهد بود).		
۲-۲-۴	در دوره ۶ ماهه اول پس از تحویل واحد، طبق فرمهای طراحی شده در قالب رضایت مشتری، دو نوبت بازدید بطور تصادفی از واحدهای واگذاری انجام می‌گیرد و مراتب تطابق طراحی و ساخت در قالب کیفیت از خریداران اخذ می‌شود.	کارشناس خدمات پس از فروش	فرم رضایت مشتری در طول ۶ ماه (F.RC.08.22)
۳-۲-۴	فرمهای تکمیل شده توسط مشتریان جمع بندی و گزارشی از نتیجه بازدیدهای انجام شده تهیه و به مدیر املاک و واگذاری ارایه می‌شود.	کارشناس خدمات پس از فروش	
۴-۲-۴	موارد عدم انطباق و نقصهای موجود در واحدهای واگذاری به معاونت فنی و اجرایی به منظور رفع آنها اعلام می‌شود.	معاونت مالی (مدیر املاک و واگذاری)	
۳-۴	نگهداری مجتمع		
۱-۳-۴	اداره مجتمع و نگهداری تأسیسات و تجهیزات مشاعی و محوطه تا زمان تشکیل هیئت مدیره مالکین (معمولاً پس از واگذاری اکثر واحدها)	کارشناس خدمات پس از فروش / امور فنی و اجرایی	
۴-۴	انتخاب و آموزش هیئت مدیره		

دستور العمل	
نگهداری و پشتیبانی محصولات	

بند	شرح فعالیت	مسئول	مدارک مرجع
۱-۴-۴	دعوت از خریداران به منظور تشکیل اولین مجمع مالکین و انتخاب هیئت مدیره .	کارشناس خدمات پس از فروش	
۲-۴-۴	تنظیم صورتجلسه جهت نگهداری کلیه مشاعات و تاسیسات هیئت مدیره منتخب .	کارشناس خدمات پس از فروش	
۳-۴-۴	تحويل مانده حساب شارژ و اسناد هزینه های انجام شده نگهداری به هیئت مدیره منتخب .	کارشناس خدمات پس از فروش	
۴-۴-۴	تحويل و ارایه اطلاعات مکتوب و شفاهی به رئیس هیئت مدیره مجتمع به منظور آموزش و استفاده بهینه از کلیه موارد نیاز مجتمع (مشاعات و تاسیسات مکانیکی ، برقی و غیره)	کارشناس امور فنی و اجرایی	

۵- پیوست ها

F.RC.08.16

- فرم نظرسنجی از مشتری در زمان تحويل

F.RC.08.22

- فرم نظرسنجی از مشتری در بازه زمانی شش ماهه