



همواره سلامت و تندرست باشید ...

راهنمای نحوه ارائه خدمات غیر حضوری و غیر متمرکز ایران خودرو

عملیات فروش

ردیف	دسته بندی خدمات	شرح خدمت	نحوه ارائه خدمت	محل ارائه خدمت
1	خدمات فروش	فک رهن اسناد	درخواست از نمایندگی + تحویل سند قدیمی به نمایندگی + تحویل سند نو بعد از 10 روز از نمایندگی	کلیه نمایندگی ها
2		مدور سند المثنی اشخاص حقیقی و حقوقی	درخواست از نمایندگی + تحویل مدارک مورد نیاز بر اساس بخشنامه 4084 به نمایندگی + تحویل سند نو بعد از 10 روز از نمایندگی	کلیه نمایندگی ها
3		ساخت پلاکت مشخصات و شاسی	درخواست از نمایندگی + تحویل مدارک مورد نیاز بر اساس بخشنامه 4084 به نمایندگی + تحویل پلاکت مشخصات و شاسی بعد از 10 روز از نمایندگی	کلیه نمایندگی ها
4		کارشناسی تعیین اصالت خودرو	با اخذ نوبت از مرکز تماس ایران خودرو و تهیه مدارک و مستندات لازم در روز تعیین شده به همراه مدارک مورد نیاز به پارکینگ مشتریان در مجاورت درب 16 ایران خودرو مراجعه می نمایند	شماره مرکز تماس 096440
5	پیگیری قرارداد	استعلام کلیه موارد مرتبط با دعوتنامه (زمان مدور - نحوه محاسبه و)	جهت اطلاع از وضعیت قرارداد با مرکز تماس ایران خودرو تماس حاصل فرمائید.	شماره مرکز تماس 096440
6		استعلام صف تعهدات قطعی و تکمیل وجه		---
7		درخواست تسریع در مدور فاکتور	به هیچ عنوان چنین درخواستی در ایران خودرو قابل پذیرش نیست	---
8		درخواست تغییر رنگ	تنها از طریق نمایندگیها و بر اساس شرایط عمومی اعلام شده قابل انجام است و خارج از بخشنامه هیچ اقدامی قابل انجام نیست	نمایندگی محل ثبت نام
9		درخواست تبدیل (معوق - منقضی - خودروهای خاص)	مسئولیت ثبت نام اولیه تاکسی فرسوده بر عهده اتحادیه تاکسیرانی شهری کشور می باشد.	اتحادیه تاکسیرانی
10		مراجعه متقاضی جهت ثبت نام تاکسی و خودرو فرسوده	بانک عامل پرداخت کننده تسهیلات باید با درج مهر تسویه حساب این مانع را رفع نماید در صورت عدم نتیجه به اتحادیه تاکسیرانی مراجعه شود	بانک عامل پرداخت کننده تسهیلات
11	موارد مربوط به تاکسی	پیگیری رفع ایراد تخصیص پلاک انتظامی و تحویل اجراز سکونت	از طریق نمایندگی محل ثبت نام	نمایندگی محل ثبت نام
12		پیگیری جهت رفع ایرادات پرونده		---
13		پیگیری فاکتور و جهت تسریع در حمل خودرو نو		---
14		پیگیری مانده تعهدات فاز ها و طرح های قبلی		---
15		دریافت اسناد طرح نوسازی کلید به کلید سال 95-96		---
16	پیگیری خودروهای ابطالی	پیگیری خودروهای ابطالی	ارسال مدارک توسط نمایندگی به سازمان	نمایندگی محل ثبت نام
17		پیگیری خودروهای جایگزین	مکاتبه امور مشتریان با سازمان فروش از طریق اتوماسیون	مدیریت ارتباط با مشتریان ایران خودرو
18	تغییر آدرس و مشخصات فردی	مراجعات جهت تغییر آدرس و مشخصات فردی	از طریق نمایندگی محل ثبت نام	نمایندگی محل ثبت نام
19		---	---	---
20	---	---	---	---

بازاریابی و شبکه فروش

ردیف	دسته بندی خدمات	شرح خدمت	نحوه ارائه خدمت	محل ارائه خدمت
1	بازاریابی	قیمت محصولات	مراجعه به سایت فروش اینترنتی فروش ایران خودرو - مشاهده لیست قیمت ها	سایت فروش اینترنتی ایران خودرو esale.ikco.ir
2	بازاریابی	دریافت اطلاعات و ویژگی های محصولات	مراجعه به سایت اینترنتی ایران خودرو	سایت اینترنتی ایران خودرو ikco.ir
3	شبکه فروش	دریافت اطلاعات و آدرس نمایندگی های مجاز		
4	بازاریابی	دریافت شرایط و زمان فروش محصولات	مراجعه به نمایندگی و سایت فروش اینترنتی ایران خودرو	سایت فروش اینترنتی ایران خودرو esale.ikco.ir
5	شبکه فروش	ارائه شکایات در خصوص خدمات نمایندگی ها		
6	شبکه فروش	عدم ارائه مدارک و یا پلاک خودرو توسط نمایندگی	تماس با مرکز تماس ایران خودرو	شماره مرکز تماس 096440
7	بازاریابی	دریافت اطلاعات در خصوص محصولات جدید و خدمات جدید	مراجعه به سایت اینترنتی ایران خودرو	سایت اینترنتی ایران خودرو ikco.ir

حسابداری فروش

ردیف	دسته بندی خدمات	شرح خدمت	نحوه ارائه خدمت	محل ارائه خدمت
1	فک رهن	تسویه چک برگشتی	از پرداخت وجه نقد یا واریز از طریق پوز بابت تسویه جدآ خود داری گردد واریز از طریق سایت فروش esale.ikco.ir و یا با در یافت رسید و مراجعه به بانک تجارت صورت می پذیرد . کلیه وجوه می بایست مستقیماً به حساب شرکت ایران خودرو واریز گردد.	کلیه نمایندگی ها
2		تسویه جریمه	از طریق نمایندگی	کلیه نمایندگی ها
3		تسویه زودتر از موعد	از طریق نمایندگی	کلیه نمایندگی ها
4		درخواست فک رهن	درخواست فک رهن توسط کلیه نمایندگی قابل انجام می باشد 10 روز پس از در خواست از همان نمایندگی پیگیر اسناد خود باشید	کلیه نمایندگی ها
5		در یافت لاشه چک (برگشتی ، تضمین)	بامشارکت کارگزار نمایندگی لاشه چک فقط از طریق نمایندگی محل ثبت نام یا تحویل خودرو صورت می گیرد مسنولیتی به عهده نمایندگی در خواست کننده نمی باشد .	نمایندگی محل ثبت نام
6		رفع توقیف خودرو با مراجعه به	شرکت حامی ایرانیان 66072764 آدرس ، آزادی یادگار امام بعد از تیموری نبش کوچه 17 شهریور پ 61 شرکت حمایت گستر 9- 44258560 آدرس خ مرزداران بلوار ایثار انتهای خیابان ملک پ59 شرکت سلیم 44000818 آدرس ،صادقیه ایت اله کاشانی قبل پمپ بنزین خیابن شهید نجف زاده پ1 طبقه سوم	شرکت های حامی ایرانیان حمایت گستر سلیم
7		استعلام بدهی خودرو	استعلام بدهی خودرو از مراجع قضایی + ثبت نام بصورت اتوماسیون	مراجعه به معاونت حقوقی ایران خودرو - نمایندگی محل ثبت نام
8		نامه بابت چک برگشتی مفقود شده	درخواست می بایست از طریق نمایندگی و توسط نامه سیتریکس صورت گیرد	نمایندگی محل ثبت نام
9	در یافت وجه مانده فاکتور	ارائه معرفی نامه به بانک	با مراجعه نمایندگی محل ثبت نام	نمایندگی محل ثبت نام
10	در یافت وجه انصراف	ارائه معرفی نامه به بانک	با مراجعه نمایندگی محل ثبت نام	نمایندگی محل ثبت نام
11	امور مالیاتی	تهیه جوابیه برای استعلام سازمان امور مالیاتی	ثبت نامه بصورت اتوماسیون	مدیریت ارتباط با مشتری ایران خودرو
12	شکایات مشتریان	پیگیری سود تاخیر و مانده حساب	ثبت نامه بصورت اتوماسیون	مدیریت ارتباط با مشتری ایران خودرو
13	در یافت وجوه شرکت ها و ارگانها	واریز وجه به حساب	اگر ثبت نام از طریق نمایندگی می باشد به نمایندگی محل ثبت نام مراجعه شود در غیر اینصورت واحد معرفی کننده	واحد معرفی کننده / نمایندگی محل ثبت نام
14	در یافت وجوه احکام قضایی	واریز وجه به حساب	ثبت نامه بصورت اتوماسیون	مراجعه به معاونت حقوقی

لجستیک و تحویل

ردیف	دسته بندی خدمات	شرح خدمت	نحوه ارائه خدمت	محل ارائه خدمت
1	تحویل	پیگیری حمل خودرو	الف: پیگیری حمل خودرو از طریق نمایندگی یا ب: پیگیری حمل خودرو از طریق مرکز تماس ایران خودرو	نمایندگی مربوطه مرکز تماس 096440
2		استرداد هزینه حمل	محاسبه هزینه حمل خودرو مشتریان شهرستان به صورت مکانیزه انجام می پذیرد و پس از یک ماه از طریق نمایندگی ها قابل پیگیری خواهد بود.	مراجعه به نمایندگی محل ثبت نام
3		تحویل فیزیکی پلاک انتظامی	مشتری محترم می بایست قبل از مراجعه جهت دریافت خودرو، فیزیکی پلاک انتظامی را از نمایندگی محل ثبت نام دریافت نماید.	مراجعه به نمایندگی محل ثبت نام
4		تحویل حضوری	جهت اطلاع از محل دقیق تحویل خودرو، طبق پیامک ارسالی اقدام یا با مرکز تماس ایران خودرو تماس حاصل فرمائید.	مرکز تماس 096440
5		دریافت کد سوئیچ خودرو	مشتری محترم می بایست جهت دریافت کد سوئیچ ، به نزدیکترین نمایندگی در دسترس خود مراجعه نمایند .	کلیه نمایندگی ها