

## پوشش مستندات نظام مدیریت کیفیت




عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات

کد و شماره بازنگری: C-I03 (00)

تعداد صفحه‌ها: ۱۷ صفحه متن + ۱ فرم پیوست

این مدرک تحت پوشش نظام کنترل مدارک و سوابق شرکت برفاب قرار دارد. تکثیر، تغییر یا صدور آن به هر شیوه‌ای خارج از این نظام مجاز نیست و مدارک فاقد مهر اعتبار یا دارای مهر عدم اعتبار، ارزش اجرایی ندارند.

تهیه کننده:	تأیید کننده:	تصویب کننده:	مهر اعتبار:
سمانه عجمی	رضا روزبه	مهندس هادی چپر دار	
سمت:	سمت:	سمت:	
نماینده گروه راهبری فرایند	راهبر فرایند	نماینده مدیریت	
امضا:	امضا:	امضا:	
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:	تاریخ صدور:

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۲ از ۱۷	

## ۱- هدف

هدف از تهیه این مدرک هماهنگ‌سازی نحوه دریافت هزینه‌های خدمات و میزان تعرفه‌های شرکت برفاب، در خدمات ارائه‌شده توسط سرویس کاران مجاز شرکت است.

## ۲- دامنه کاربرد

دامنه کاربرد این مدرک کلیه خدمات ارائه‌شده برای محصولات برفاب در محدوده جغرافیایی کشور است.

## ۳- مسئولیت

- مسئولیت اجرای این دستورالعمل برعهده کلیه سرویس کاران مجاز شرکت برفاب است.
- نظارت بر اجرای این دستورالعمل برعهده ناظران فنی خواهد بود.
- هدایت و اطمینان از انجام درست امور به‌طور کلی به‌عهده راهبر فرایند خدمات خواهد بود.

## ۴- تعاریف

- **تعرفه:** دستمزد ارائه خدمات مختلف به روش‌های مختلف که به‌صورت یکپارچه توسط بخش خدمات شرکت برفاب تعریف می‌شود و سرویس کاران در ارائه خدمات ملزم به رعایت آن هستند. تعرفه تابع استراتژی خدمات در حوزه «قیمت» است.

## ۵- روش اجرا


### ۵-۱- نکات کلی که در ارائه خدمات باید مد نظر قرار گیرد

از آن‌جا که سرویس کاران محترم شرکت جزیی از اعضای خانواده برفاب محسوب می‌شوند، همکاری و ارتباط میان سرویس کاران و بخش خدمات اهمیت ویژه‌ای دارد. حفظ این ارتباط حرفه‌ای می‌تواند باعث رشد و موفقیت دوجانبه شرکت و سرویس کاران محترم باشد. از این‌رو رعایت کلیه نکات رفتاری که توسط شرکت برفاب برای ارائه خدمات تعریف شده و بخشی از آن در **دستورالعمل ارائه خدمات به مشتریان (C-I02)** بیان شده است، برای همه ارائه‌دهندگان خدمات این شرکت ضروری است.

به علاوه از آن‌جا که رعایت حقوق مصرف‌کننده به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل بقای شرکت ضروری است، پیروی از تعرفه‌های مصوب خدمات برای محصولات شرکت برفاب برای کلیه خدمات ضروری است. بنابراین الزاماتی که در این مدرک بیان خواهد شد، باید به‌طور کامل مدنظر قرار گیرد.

۱. کلیه صورت‌حساب‌ها باید به‌طور کامل و خوانا تکمیل شود و کلیه موارد ذکرشده در آن، از ابتدا تا انتها، تکمیل گردد. در غیر این صورت، صورت‌حساب‌ها برای تکمیل مجدد عودت خواهد شد و در صورت تکرار، ترتیب اثر داده نخواهد شد.

۲. کلیه صورت‌حساب‌ها باید در حضور مشتری تکمیل گردد و یک نسخه از آن در محل، تحویل ایشان گردد. ثبت کلیه اقلام مصرفی در صورت حساب الزامی است؛ مانند چهارپایه، برزنت و ...

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۳ از ۱۷	

۳. لازم است به مشتریان توضیح داده شود که کارت اشتراک و همچنین صورت حساب را حتماً نزد خود نگه دارند و برای خدمات بعدی به آن مراجعه کنند. جهت رسیدگی هرچه سریع‌تر به امور مالی، نیاز است که صورت حساب‌های خدمات انجام شده به واحد خدمات شرکت برفاب رسیده باشد. لذا سرویس کاران مجاز باید حداکثر هر ماه یکبار مدارک خود را (حتی اگر یک برگ باشد) ارسال نمایند.

۴. تنها در صورتی که نمایندگان محترم حداقل ۸۰٪ صورت حساب‌های قبلی خود را به شرکت برگردانده باشند برای آن‌ها صورت حساب جدید ارسال می‌شود. بنابراین از جمع‌آوری و ارسال یک‌بارۀ صورت حساب‌ها به شرکت خودداری و به‌طور مرتب دو نسخهٔ مربوط به شرکت را ارسال کنید. ارسال به‌موقع صورت حساب‌ها از معیارهای ارزیابی سرویس کاران خواهد بود.

• **توجه:** صورت حساب‌هایی که از تاریخ صدور آن‌ها بیش از ۳ ماه گذشته باشد در حساب‌های فی ما بین منظور نخواهد شد.

۵. واحد خدمات به صورت حساب‌هایی که ناقص باشند یا زمان ارسال آن‌ها بیش از موعد ذکر شده باشد، ترتیب‌اثر نخواهد داد.

۶. لازم است سرویس کاران از صدور صورت حساب جهت محصولاتی که خود نسبت به نصب و راه‌اندازی و بازدید آن‌ها اقدام نکرده‌اند، جداً خودداری کنند (حتی به سفارش نمایندگان محترم فروش). بدیهی است که مسئولیت‌های بعدی متوجه شخص انجام‌دهنده خواهد بود و شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی نخواهد داشت.

۷. جهت رسیدگی سریع‌تر به امور مالی سرویس کاران، عودت قطعات داغی در پایان هر ماه الزامی است.

۸. در محدوده‌هایی که شرکت دارای نمایندگی مجاز است، نصب و راه‌اندازی محصولات برفاب توسط افراد غیرمجاز موجب ابطال حق برخورداری از مزایای ضمانت‌نامه می‌شود. بدیهی است که انجام خدمات موجب دریافت هزینه‌ها طبق تعرفه خواهد بود (مگر با هماهنگی شرکت).

۹. در مواردی که مصرف‌کننده بنا به دلایلی مجبور به بهره‌برداری توسط افرادی غیر از نمایندگی مجاز می‌شود، اگر محصول دچار نقص شود، چنانچه بهره‌برداری اولیه اصولی باشد، رایۀ خدمات بلامانع است. در غیر این صورت هزینه‌ها به‌طور کامل دریافت می‌گردد (این موارد تنها به‌صورت استثنا مجاز است، مثل تعطیلی و یا نبود سرویس مجاز در محل).


۱۰. در محدوده‌هایی که شرکت دارای نمایندگی مجاز است، نصب و راه‌اندازی محصولات برفاب توسط افراد غیرمجاز موجب ابطال حق برخورداری از مزایای ضمانت‌نامه می‌شود. بدیهی است که انجام خدمات موجب دریافت هزینه‌ها طبق تعرفه خواهد بود (مگر با هماهنگی شرکت).

۱۱. دریافت اجرت خدمات ارائه شده باید منطبق با تعرفه باشد و توجیهاتی از قبیل گرمی و سردی بیش از حد هوا و امثالهم، به‌هیچ‌وجه پذیرفته نیست و در صورت مشاهده، مازاد دریافتی به مشتری مسترد و به حساب بدهی سرویس کار منظور خواهد شد.

۱۲. دریافت وجه اضافه در موارد استثنایی تنها با توافق طرفین مجاز است و نیاز به تأیید مشتری در صورت حساب دارد (مانند سرویس کولر درنمای ساختمان، جوش کاری چهارپایه و...).

۱۳. به خدماتی که توسط سرویس کاران محترم خارج از حوزه نمایندگی مثل روستاها و شهرک‌های اطراف با فاصله زیاد انجام می‌شود، خارج از تعرفه هزینه پرداخت خواهد شد.

۱۴. هزینهٔ ایاب و ذهاب در شهرهای بزرگ ۴۰/۰۰۰ و در شهرهای کوچک ۲۵/۰۰۰ ریال است.


عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۴ از ۱۷	

۱۵. بازدیدهای اولیه جهت تشخیص عیب برای کلیه محصولات ۱۵/۰۰۰ ریال (در صورتی که محصول تعمیر شد مبلغ فوق تعلق نخواهد گرفت).

۱۶. ایاب و ذهاب دوره ضمانت تا (۱۲ ماه) به‌عهده شرکت است.

۱۷. هزینه نصب محصولی که جایگزین محصول معیوب شده رایگان است.


۱۸. هزینه حمل کلیه محصولات و یا قطعات یدکی در طول دوره ضمانت از شرکت تا منزل مصرف‌کننده یا بالعکس بر عهده شرکت است.

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۵ از ۱۷	

## ۵-۲- تعرفه‌های مربوط به محصولات مختلف

### الف) کولرهای آبی

ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب کولر کف حیاط، بالکن یا روی پشت‌بام روی چهارپایه مقاوم حداقل ۱۰ سانت و حداکثر ۲ متر ارتفاع و پیش‌بینی‌های لازم جهت سرویس آن و جلوگیری از سقوط (شامل آب - برق - برزنت - روغن کاری و تحویل به مشتری) و با احتساب ۵ متر سیم‌کشی و لوله‌کشی	۱۰۱	۱۱۰/۰۰۰
۲	باز و بسته کردن کولر جهت حمل به پشت‌بام تا چهارطبقه با احتساب پارکینگ (۵ طبقه) توسط آسانسور یا راه‌پله	۱۰۲	۶۰/۰۰۰
۳	انتقال کولر به پشت‌بام بدون بازکردن برای هر طبقه	۱۰۳	۱۰/۰۰۰
۴	نصب کولر BF2 که در پشت پنجره با دسترسی آسان انجام می‌پذیرد.	۱۰۴	۳۵/۰۰۰
۵	سرویس فصلی کولرهای بزرگ (شست‌وشوی کامل کولر، تعویض پوشال، جرم‌گیری مشبک‌ها)	۱۰۵	۶۰/۰۰۰
۶	سرویس فصلی کولر BF2	۱۰۶	۳۰/۰۰۰
۷	تعویض پوشال به تنهایی (بدون سرویس)	۱۰۷	۲۰/۰۰۰
۸	تعویض شناور به تنهایی	۱۰۸	۱۵/۰۰۰
۹	تعویض کلید یا نصب کلید جدید (در زمان نصب کولر دست‌مزد جدا ندارد.)	۱۰۹	۲۵/۰۰۰
۱۰	تعویض الکتروموتور (در زمان سرویس)	۱۱۰	۲۰/۰۰۰
۱۱	تعویض الکتروموتور (بدون سرویس)	۱۱۱	۳۰/۰۰۰
۱۲	تعویض قطعات پلاستیکی پمپ	۱۱۲	۱۰/۰۰۰
۱۳	تعویض الکتروپمپ	۱۱۳	۱۵/۰۰۰
۱۴	تعویض یاطاقان سمت چپ	۱۱۴	۱۵/۰۰۰
۱۵	تعویض یاطاقان سمت راست	۱۱۵	۲۵/۰۰۰
۱۶	تعویض میل محور (شفت) (در زمان تعویض پروانه دست‌مزد ندارد.)	۱۱۶	۳۰/۰۰۰
۱۷	تعویض پولی پروانه یا پولی موتور	۱۱۷	۱۰/۰۰۰
۱۸	تعویض پروانه کولرهای BF3- BF5- BF7 شامل تعویض پروانه آزمایش و روغن کاری (دست‌مزد نصب مجدد به این ردیف تعلق خواهد گرفت.)	۱۱۸	۴۰/۰۰۰
۱۹	تعویض تسمه	۱۱۹	۱۰/۰۰۰
۲۰	تعویض پایه یاطاقان هر عدد در این مرحله ۵۰٪ دست‌مزد نصب مجدد تعلق می‌گیرد.	۱۲۰	۱۵/۰۰۰
۲۱	تعویض لوله‌های آبرسانی	۱۲۱	۱۰/۰۰۰
۲۲	تعویض آب‌چکان‌ها ( یک یا هرسه)	۱۲۲	۱۰/۰۰۰
۲۳	تعویض حلزونی کولرهای BF3- BF5- BF7 (در زمان تعویض به قطعات جانبی اجرت تعلق نمی‌گیرد، فقط دست‌مزد نصب مجدد تعلق می‌گیرد.)	۱۲۳	۱۱۰/۰۰۰

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۶ از ۱۷	


۴۰/۰۰۰	۱۲۴	* تعویض حلزونی کولرهای BF2	۲۴
۱۵/۰۰۰	۱۲۵	تعویض تشتک بالا (سقف)	۲۵
۶۰/۰۰۰	۱۲۶	تعویض تشتک پایین	۲۶
۱۵/۰۰۰	۱۲۷	تعویض درب‌ها هر عدد ( شامل تعویض پوشال نیز می‌شود.)	۲۷
۶/۰۰۰	۱۲۸	تعویض ستون‌ها	۲۸
۳۵/۰۰۰	۱۲۹	تعویض برزنت دهانه کولر که با زوار و پیچ انجام می‌شود.	۲۹
۴۰/۰۰۰	۱۳۰	نصب مجدد کولر که جهت تعویض پروانه - حلزونی و یا آسفالت پشت‌بام باز شده باشد.	۳۰
۴۰/۰۰۰	۱۳۱	تعویض پروانه کولر BF2	۳۱
۳۰/۰۰۰	۱۳۲	تعویض موتور کولر BF2	۳۲
۴۰/۰۰۰	۱۳۳	تعویض قاب جلوی کولر (هزینه نصب مجدد تعلق می‌گیرد)	۳۳

\*در هنگام تعویض تشتک حتی‌الامکان از باز کردن کولر از محل خود و ثبت دستمزد نصب مجدد خودداری گردد و در غیر این صورت ۵۰٪ دستمزد نصب مجدد تعلق خواهد گرفت.

\*هزینه حمل قطعات بزرگ مثل چهارپایه-کولر- کانال به‌عهده مصرف‌کننده است.


\*در مواقعی که محصول تحت تضمین است هزینه حمل قطعات به‌عهده شرکت است.

\*در مواقعی که محصول تحت تضمین است چنان‌چه مشتری از پرداخت ایاب و ذهاب خودداری نمود هزینه توسط شرکت پرداخت خواهد شد. (به غیر از ۱۲ ماه ذکر شده)

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۷ از ۱۷	


## ب) کولر BF3-V

ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب کولر (قرار دادن روی چهارپایه مخصوص، نصب شناور و ارایه توضیحات کامل)	۱۳۴	۴۰/۰۰۰
۲	سرویس کامل کولر (شست‌وشوی کامل پوشال‌ها و یا تعویض کف کولر، راه‌اندازی و تحویل)	۱۳۵	۴۰/۰۰۰
۳	تعویض فن کولر	۱۳۶	۵۰/۰۰۰
۴	تعویض موتور محرک پره‌های عمودی	۱۳۷	۳۰/۰۰۰
۵	تعویض پره‌های افقی و یا عمودی به‌طور کلی و یا تک	۱۳۸	۲۵/۰۰۰
۶	تعویض پانل جلو	۱۳۹	۶۵/۰۰۰
۷	تعویض سقف	۱۴۰	۲۰/۰۰۰
۸	تعویض پانل‌های عقب	۱۴۱	۲۰/۰۰۰
۹	تعویض پمپ	۱۴۲	۲۵/۰۰۰
۱۰	تعویض درب‌های طرفین	۱۴۳	۱۵/۰۰۰
۱۱	تعویض شناور	۱۴۴	۱۵/۰۰۰
۱۲	تعویض کلیدهای فرمان (تکی یا کلی)	۱۴۵	۲۵/۰۰۰
۱۳	تعویض درب مخزن یخ	۱۴۶	۱۰/۰۰۰
۱۴	تعویض درب محل ریختن آب	۱۴۷	۱۰/۰۰۰
۱۵	تعویض دستگیره‌های فرمان پره‌های افقی	۱۴۸	۳۰/۰۰۰
۱۶	تعویض نمایش‌گر آب	۱۴۹	۱۵/۰۰۰
۱۷	تعویض تشک	۱۵۰	۵۰/۰۰۰
۱۸	تعویض لوله‌های آب‌رسان	۱۵۱	۲۰/۰۰۰
۱۹	تعویض چرخ‌ها، لوله‌های پایه و پایه	۱۵۲	۲۰/۰۰۰

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۸ از ۱۷	


**پ) بخاری‌های گازسوز شومینه، طرح شومینه و نگین**

ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب و راه‌اندازی و آموزش	۱۲۰۱	۵۰/۰۰۰
۲	تعویض شیرکنترل معمولی و گارونردار	۱۲۰۲	۳۵/۰۰۰
۳	تعویض ترموکوپل	۱۲۰۳	۱۵/۰۰۰
۴	تعویض پیلوت معمولی / ODS	۱۲۰۴	۱۵/۰۰۰
۵	تعویض شیشه بیرونی	۱۲۰۵	۳۰/۰۰۰
۶	تعویض شیشه داخلی	۱۲۰۶	۳۰/۰۰۰
۷	تعویض شیشه داخلی و بیرونی باهم	۱۲۰۷	۳۵/۰۰۰
۸	تعویض شاسی اصلی شومینه و طرح شومینه	۱۲۰۸	۳۰/۰۰۰
۹	تعویض هود یا کلاهک شومینه و طرح شومینه	۱۲۰۹	۳۰/۰۰۰
۱۰	تعویض مشعل شومینه و نگین	۱۲۱۰	۳۰/۰۰۰
۱۱	تعویض قاب کامل (اجرت نصب تعلق نمی‌گیرد).	۱۲۱۱	۴۰/۰۰۰
۱۲	تعویض لوله پیلوت و لوله برنر	۱۲۱۲	۱۵/۰۰۰
۱۳	سرویس کامل بخاری	۱۲۱۳	۳۰/۰۰۰
۱۴	بازدید بخاری	۱۲۱۴	۱۰/۰۰۰
۱۵	تعویض شبکه لعابی رو	۱۲۱۵	۱۵/۰۰۰
۱۶	تعویض هیزم شومینه	۱۲۱۶	۴۰/۰۰۰
۱۷	تعویض سنسور کامل	۱۲۱۷	۲۰/۰۰۰
۱۸	تعویض زهوار مسی / نقره‌ای	۱۲۱۸	۱۵/۰۰۰
۱۹	تعویض سرامیک جرقه‌زن	۱۲۱۹	۱۰/۰۰۰
۲۰	تعویض محفظه سوخت	۱۲۲۰	۳۵/۰۰۰
۲۱	تعویض سیم فندک (پیزو)	۱۲۲۱	۱۵/۰۰۰
۲۲	تنظیم سنسور و ترموکوپل	۱۲۲۲	۱۵/۰۰۰
۲۳	تنظیم شیرکنترل	۱۲۲۳	۲۰/۰۰۰
۲۴	تعویض فیلتر شیرکنترل	۱۲۲۴	۱۰/۰۰۰
۲۵	رفع گرفتگی مسیرگاز رسانی کلیه محصولات گازسوز	۱۲۲۵	۱۵/۰۰۰

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۹ از ۱۷	


**ت) بخاری رعنا**

ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب و راه‌اندازی اولیه و آموزش نحوه استفاده از بخاری	۱۴۰۱	۵۰/۰۰۰
۲	سرویس کامل بخاری ( مشعل - پیلوت - صافی و فن )	۱۴۰۲	۶۰/۰۰۰
۳	سرویس کامل فن	۱۴۰۳	۴۰/۰۰۰
۴	تعویض ترموکوپل	۱۴۰۴	۱۵/۰۰۰
۵	تعویض پیلوت	۱۴۰۵	۱۵/۰۰۰
۶	تعویض سیم جرقه‌زن	۱۴۰۶	۱۵/۰۰۰
۷	تعویض سرامیک ( ۱ الی ۷ عدد)	۱۴۰۷	۲۰/۰۰۰
۸	تعویض شیر کنترل (رگلاتور)	۱۴۰۸	۶۰/۰۰۰
۹	تعویض فندک	۱۴۰۹	۲۰/۰۰۰
۱۰	تعویض لوله پیلوت	۱۴۱۰	۱۵/۰۰۰
۱۱	تعویض قاب جلو	۱۴۱۱	۱۰/۰۰۰
۱۲	تعویض شبکه سیمی	۱۴۱۲	۵/۰۰۰
۱۳	تعویض برنر (مشعل)	۱۴۱۳	۲۵/۰۰۰
۱۴	تعویض محفظه احتراق	۱۴۱۴	۴۰/۰۰۰
۱۵	تعویض دوشاخه برق	۱۴۱۵	۱۵/۰۰۰
۱۶	تعویض ترموسوئیچ	۱۴۱۶	۲۰/۰۰۰
۱۷	تعویض صافی غبارگیر	۱۴۱۷	۵/۰۰۰
۱۸	تعویض زانویی (تبدیل نازل خور)	۱۴۱۸	۱۰/۰۰۰
۱۹	تعویض لوله مشعل	۱۴۱۹	۱۰/۰۰۰
۲۰	تعویض زهوار آلومینیمی	۱۴۲۰	۵/۰۰۰


عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۰ از ۱۷	

## ث) یخچال فریزرها

ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب و راه‌اندازی (برق- آزمایش سردسازی- تراز کردن)	۳۰۷۰۵	۳۰/۰۰۰
۲	شارژ گاز کامل	۳۰۷۰۱	۲۲۰/۰۰۰
* ۳	تعویض کمپرسور	۳۰۷۰۱-۱	۳۰/۰۰۰
* ۴	تعویض لوله ساکشن	۳۰۷۰۱-۲	۳۵/۰۰۰
* ۵	تعویض تریزون	۳۰۷۰۱-۳	۳۵/۰۰۰
* ۶	جوشکاری، جوینت	۳۰۷۰۱-۴	۵۰/۰۰۰
* ۷	تعویض، جوشکاری، نشت و شست‌وشوی اواپراتور	۳۰۷۰۱-۵	۵۰/۰۰۰
* ۸	جوشکاری لوله کندانسور، تعویض کندانسور	۳۰۷۰۱-۶	۲۰/۰۰۰
* ۹	نشت از لوله رفت موتور	۳۰۷۰۱-۷	۲۰/۰۰۰
* ۱۰	نشت از لوله برگشت- ساکشن	۳۰۷۰۱-۸	۲۰/۰۰۰
* ۱۱	نشت از لوله موئی- درایر	۳۰۷۰۱-۹	۲۰/۰۰۰
* ۱۲	نشت از لوله‌های دور درب بدنه	۳۰۷۰۱-۱۰	۲۰/۰۰۰
۱۳	تعویض ترموستات	۳۰۷۰۲-۱	۳۰/۰۰۰
۱۴	تنظیم ترموستات	۳۰۷۰۲-۲	۲۰/۰۰۰
۱۵	رفع گرفتگی ناودانی	۳۰۷۰۲-۴	۲۰/۰۰۰
۱۶	تعویض درب یخچال	۳۰۷۰۳-۱	۲۰/۰۰۰
۱۷	تعویض درب فریزر	۳۰۷۰۳-۲	۴۰/۰۰۰
۱۸	رگلاژ درب یخچال	۳۰۷۰۳-۳	۲۵/۰۰۰
۱۹	رگلاژ درب فریزر	۳۰۷۰۳-۴	۲۵/۰۰۰
۲۰	تعویض لولای بالا	۳۰۷۰۳-۵	۲۰/۰۰۰
۲۱	تعویض لولای وسط	۳۰۷۰۳-۶	۴/۰۰۰
۲۲	تعویض لولای پایین	۳۰۷۰۳-۷	۲۰/۰۰۰
۲۳	تعویض گسگت یخچال	۳۰۷۰۳-۸	۶۰/۰۰۰
۲۴	تعویض گسگت فریزر	۳۰۷۰۳-۹	۴۰/۰۰۰
۲۵	تعویض لامپ	۳۰۷۰۴-۱	۱۰/۰۰۰
۲۶	تعویض سرپیچ و لامپ	۳۰۷۰۴-۲	۲۰/۰۰۰
۲۷	تعویض کلید لامپ	۳۰۷۰۴-۳	۲۰/۰۰۰


عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۱ از ۱۷	

۱۰/۰۰۰	۳۰۷۰۴-۴	تعویض طلق لامپ	۲۸
۲۰/۰۰۰	۳۰۷۰۶	تنظیم قاب ترموستات	۲۹
۲۵/۰۰۰	۳۰۷۰۷	تعویض رله اورلود	۳۰
۲۰/۰۰۰	۳۰۷۰۸	تعویض قطعات داخل یخچال (جا تخم‌مرغی، بطری‌گیر، سبد میوه، گارد)	۳۱
۳۰/۰۰۰	۳۰۷۰۹	نصب هیتر چسبی / المنتی	۳۲
۲۰/۰۰۰	۳۰۷۰۱۰	تعمیرات متفرقه	۳۳
۳۰/۰۰۰	۳۰۷۰۱۱	تعویض کامل یخچال	۳۴
۱۵/۰۰۰	۳۰۷۰۱۲	بازدید	۳۵
۵۰/۰۰۰	۳۰۷۰۱۳	تعویض طبقات فریزر	۳۶
۲۰/۰۰۰	۳۰۷۰۱۴	تعویض دو شاخه برق	۳۷
۲۰/۰۰۰	۴۰۶۰۱	تعویض قطعات آب‌سردکن	۳۸
به کلیه ردیف‌های مشخص شده با علامت (*) اجرت ردیف ۲ نیز اضافه می‌شود.			

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۲ از ۱۷	

### ج) آبگرمکن‌های گازسوز، نفت‌سوز و برقی


ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب آبگرمکن با لوله‌کشی تا یک و نیم‌متر (سرد و گرم)	۱۳۰۱	۱۲۰/۰۰۰
۲	نصب و راه‌اندازی آبگرمکن نو (بدون لوله‌کشی) وصل به گاز و آزمایش و تحویل	۱۳۰۲	۴۰/۰۰۰
۳	تنظیم شیر کنترل	۱۳۰۳	۳۰/۰۰۰
۴	با زو بسته کردن آبگرمکن جهت تعویض مخزن و یا قطعه	۱۳۰۴	۳۰/۰۰۰
۵	تعویض مخزن آبگرمکن (نشستی از محل جوش طولی) بدون نصب مجدد	۱۳۰۵	۸۰/۰۰۰
۶	تعویض مخزن آبگرمکن (نشستی از محل جوش‌های عدسی) بدون نصب مجدد	۱۳۰۶	۸۰/۰۰۰
۷	تعمیر یا تعویض بوبین شیر کنترل	۱۳۰۷	۲۰/۰۰۰
۸	تعویض شیر کنترل آبگرمکن گازسوز	۱۳۰۸	۴۰/۰۰۰
۹	تعویض شیر تخلیه	۱۳۰۹	۲۰/۰۰۰
۱۰	تعویض شیر اطمینان	۱۳۱۰	۲۵/۰۰۰
۱۱	تعویض ترمومتر	۱۳۱۱	۱۰/۰۰۰
۱۲	تعویض ترموکوپل	۱۳۱۲	۱۵/۰۰۰
۱۳	تعویض برنر (مشعل)	۱۳۱۳	۲۵/۰۰۰
۱۴	تعویض لوله‌های مسی	۱۳۱۴	۱۵/۰۰۰
۱۵	تعویض پیلوت	۱۳۱۵	۱۵/۰۰۰
۱۶	تنظیم شعله پیلوت و ترموکوپل	۱۳۱۷	۱۵/۰۰۰
۱۷	تعویض مانع‌حرارتی و کلاهک تعدیل (زنجیر مانع حرارتی)	۱۳۱۸	۱۵/۰۰۰
۱۸	بازدید آبگرمکن	۱۳۱۹	۱۵/۰۰۰
۱۹	تعویض عرق‌گیر	۱۳۲۰	۵۰/۰۰۰
۲۰	تعویض پوسته کامل (اجرت نصب مجدد تعلق می‌گیرد)	۱۳۲۱	۵۰/۰۰۰
۲۱	تعویض عدسی بالا (عدسی پوسته) نیمی از اجرت نصب مجدد تعلق می‌گیرد.	۱۳۲۲	۳۰/۰۰۰
۲۲	تعویض کاربراتور آبگرمکن نفت‌سوز	۱۳۲۳	۳۵/۰۰۰
۲۳	تنظیم کاربراتور نفت‌سوز به‌تنهایی	۱۳۲۴	۲۵/۰۰۰

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۳ از ۱۷	

۹۰/۰۰۰	۱۳۲۵	سرویس کامل آبگرمکن نفت‌سوز (شست‌وشوی کاربراتور- باک- تمیزکردن کوره و لوله‌ها تا روی دیوار)	۲۴
۱۵/۰۰۰	۱۳۲۶	تعویض ترموستات آبگرمکن برقی به تنهایی	۲۵
۳۰/۰۰۰	۱۳۲۷	تعویض المنت و ترموستات آبگرمکن برقی با هم	۲۶
۳۰/۰۰۰	۱۳۲۸	تعویض المنت به تنهایی	۲۷
۱۵/۰۰۰	۱۳۲۹	تنظیم ترموستات آبگرمکن برقی	۲۸
۱۵/۰۰۰	۱۳۳۰	تعویض لامپ سیگنال	۲۹
۱۵/۰۰۰	۱۳۳۱	تعویض سیم دوشاخه آبگرمکن برقی	۳۰
۷۵/۰۰۰	۱۳۳۲	تعویض پایه مخزن	۳۱
۲۰/۰۰۰	۱۳۳۳	تعویض کلید قطع و وصل آبگرمکن برقی	۳۲
۳۰/۰۰۰	۱۳۳۴	تعویض نازل و تبدیل به گاز مایع	۳۳
۷۰/۰۰۰	۱۳۳۵	تعویض کامل آبگرمکن (نصب به جای قبلی و تحویل به مشتری)	۳۴
۴۰/۰۰۰	۱۳۳۶	تعویض آبگرمکن گازسوز- برقی	۳۵


توضیحات تکمیلی دربارهٔ ردیف ۳۳:

کلیهٔ مراحل ایمنی مربوط به تبدیل باید مراعات گردد. (تنظیم شیر، پیلوت و برنر) در خصوص استفاده از رگلاتورهای مناسب (نیمه‌فشار) به مصرف‌کننده توضیحات لازم ارائه شود. خواباندن کپسول باعث می‌شود که شیر کنترل دچار نقص شود و منجر به مختل شدن عملکرد محصول خواهد شد بنابراین در این خصوص به مصرف‌کننده تذکرات کافی داده شود.


عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۴ از ۱۷	

## چ) ماشین‌های لباس‌شویی

ردیف	شرح عملیات	کد تعمیر	مبلغ به ریال
۱	نصب، تست و راه‌اندازی	۱۵۰۱	۳۵/۰۰۰
۲	تعویض بدنه	۱۵۰۲	۵۰/۰۰۰
۳	تعویض پروانه شست‌وشو	۱۵۰۳	۸/۰۰۰
۴	تعویض پمپ تخلیه	۱۵۰۴	۲۰/۰۰۰
۵	تعویض پولی موتور شست‌وشو	۱۵۰۵	۱۲/۰۰۰
۶	تعویض پولی موتور خشک‌کن	۱۵۰۶	۲۵/۰۰۰
۷	تعویض تایمر شست‌وشو	۱۵۰۷	۱۵/۰۰۰
۸	تعویض تایمر خشک‌کن	۱۵۰۸	۱۵/۰۰۰
۹	تعویض تسمه موتور شست‌وشو	۱۵۰۹	۱۵/۰۰۰
۱۰	تعویض خازن	۱۵۱۰	۶/۰۰۰
۱۱	تعویض درب اصلی خشک‌کن	۱۵۱۱	۱۵/۰۰۰
۱۲	تعویض سبد خشک‌کن	۱۵۱۲	۲۵/۰۰۰
۱۳	تعویض سیفون کامل	۱۵۱۳	۲۵/۰۰۰
۱۴	تعویض شلنگ تخلیه	۱۵۱۴	۱۲/۰۰۰
۱۵	تعویض فریم اصلی	۱۵۱۵	۴۰/۰۰۰
۱۶	تعویض شاسی (Base)	۱۵۱۶	۶۰/۰۰۰
۱۷	تعویض کاسه نمد خشک‌کن کامل همراه با آب بندی	۱۵۱۷	۳۵/۰۰۰
۱۸	تعویض کنترل پانل	۱۵۱۸	۱۵/۰۰۰
۱۹	تعویض گیربکس	۱۵۱۹	۲۵/۰۰۰
۲۰	تعویض لاستیک سوپاپ تخلیه	۱۵۲۰	۶/۰۰۰
۲۱	تعویض موتور خشک‌کن	۱۵۲۱	۳۵/۰۰۰
۲۲	تعویض موتور شست‌وشو	۱۵۲۲	۳۰/۰۰۰
۲۳	تعویض وان ۹۰۰	۱۵۲۳	۸۰/۰۰۰

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۵ از ۱۷	

۱۵/۰۰۰	۱۵۲۴	تعویض پولی گیربکس	۲۴
۵/۰۰۰	۱۵۲۵	تعویض خرطومی وان به سیفون	۲۵
۱۲/۰۰۰	۱۵۲۶	تعویض یا تنظیم میکرو سویچ درب خشک کن (پلاتین)	۲۶
۱۵/۰۰۰	۱۵۲۷	تنظیم سبدخشک کن و سیم ترمز	۲۷
۱۰/۰۰۰	۱۵۲۸	رفع مشکل سیم کشی	۲۸
۲۲/۰۰۰	۱۵۲۹	سرویس پمپ تخلیه	۲۹
۱۰/۰۰۰	۱۵۳۰	سرویس گیربکس	۳۰
۳۰/۰۰۰	۱۵۳۱	تعویض سیم کشی کامل	۳۱
۵/۰۰۰	۱۵۳۲	تعویض محافظ تایمر ۹۰۰	۳۲
۷۰/۰۰۰	۱۵۳۳	تعویض بدنه یا وان ۷۵۰	۳۳
۳۰/۰۰۰	۱۵۳۴	تعویض مجموعه شامل: بازوی ترمز- لنت- صفحه ترمز	۳۴
۲۰/۰۰۰	۱۵۳۵	تعویض مجموعه تکیه‌گاه موتور خشک کن شامل: فنر- ضربه‌گیر و روکش	۳۵
۲۸/۰۰۰	۱۵۳۶	تعویض کانال جریان آب	۳۶
۱۴۰/۰۰۰	۱۵۳۷	مونتاژ کامل	۳۷
۵/۰۰۰	۱۵۳۸	تعویض درب وان شست‌وشو	۳۸
۱۲/۰۰۰	۱۵۳۹	تعویض سیم ترمز	۳۹
۱۲/۰۰۰	۱۵۴۰	تعویض تکیه‌گاه پلاستیکی سیم ترمز	۴۰
۱۲/۰۰۰	۱۵۴۱	تعویض اهرم چرخشی	۴۱
۱۲/۰۰۰	۱۵۴۲	تعویض تسمه اهرم تخلیه	۴۲
۵/۰۰۰	۱۵۴۳	تعویض هریک از ولوم‌ها	۴۳
۵/۰۰۰	۱۵۴۴	تعویض درب پشت	۴۴
۱۲/۰۰۰	۱۵۴۵	تعویض قاب تایمر شست‌وشو	۴۵
۵/۰۰۰	۱۵۴۶	تعویض درب دوم خشک کن	۴۶
۱۰/۰۰۰	۱۵۴۷	تعویض شیلنگ L شکل	۴۷
۱۰/۰۰۰	۱۵۴۸	تعویض قطعه مجرای ورودی آب	۴۸
۵/۰۰۰	۱۵۴۹	تعویض شیلنگ ورودی	۴۹

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۶ از ۱۷	

۶/۵۰۰	۱۵۵۰	تعویض فنر سوپاپ تخلیه	۵۰
۶/۵۰۰	۱۵۵۱	تعویض سوپاپ تخلیه	۵۱
۵/۰۰۰	۱۵۵۲	تعویض توری پرزگیر	۵۲
۱۲/۰۰۰	۱۵۵۳	تعویض خرطومی داخل وان	۵۳
۳۰/۰۰۰	۱۵۵۴	تعویض قطعه پلاستیکی پولی خشک‌کن	۵۴
۲۰/۰۰۰	۱۵۵۵	تعویض تکیه‌گاه موتور شست‌وشو	۵۵
۱۰/۰۰۰	۱۵۵۶	تعویض سیم اصلی تغذیه (سیم و دو شاخه)	۵۶
۱۲/۰۰۰	۱۵۵۷	تعویض تسمه ترمز	۵۷
۵/۰۰۰	۱۵۵۸	سایر خدمات	۵۸

## ۶- مدارک و مراجع مرتبط

- دستورالعمل رایة خدمات به مشتریان (C-I02)


## ۷- فرم‌های پیوست

- صورت‌حساب نمایندگی مجاز خدمات (C-F12)

## ۸- توزیع

فرایند حفاظت و ایمنی	فرایند تولید ماشین لباس‌شوئی	
فرایند تدارکات	فرایند تولید پلاستوفوم	
فرایند انبارش و ترانسپورت	فرایند تولید یخچال فریزر	✓
فرایند ساخت و نگهداری ابزارهای تولید	فرایند مونتاژ	
فرایند نگهداری و تعمیرات	فرایند نقاشی	
فرایند کنترل تجهیزات اندازه‌گیری، بازرسی و آزمون	فرایند لعاب‌کاری	
فرایند فروش	فرایند جوش‌کاری	✓
فرایند بازرسی و کنترل کیفیت	فرایند تزریق پلاستیک	✓
فرایند طراحی و تکوین محصول	فرایند پرس‌کاری	✓
فرایند آموزش و توانمندسازی	فرایند برش‌کاری	
فرایند خدمات	فرایند برنامه‌ریزی	
فرایند ارتباط با مشتری (CRM)	فرایند ممیزی داخلی	✓
فرایند بازرگری مدیریت	فرایند اقدام اصلاحی و پیش‌گیرانه	✓
فرایند طرح‌ریزی سیستم	فرایند کنترل مدارک و سوابق	✓

و همچنین کلیه سرویس‌کاران مجاز خدمات شرکت برفاب.

عنوان مدرک: دستورالعمل دریافت هزینه‌ها و تعرفه‌های خدمات	
کد و بازنگری: (00) C-I03	
صفحه: ۱۷ از ۱۷	

## ۹- سوابق

مدت نگهداری	محل نگهداری	کد	نوع سوابق
----	نسخه سرویس کاران	C-F12	صورت حساب نمایندگی مجاز خدمات
مطابق دستورالعمل‌های مالی شرکت	نسخه بخش خدمات		