

دستور العمل اجرایی مدیریت و نظارت بر شرکتهای امدادی

بخش یک - مفاهیم امدادی و شرایط تاسیس و اخذ مجوز فعالیت امدادی

- ماده ۱ - تعاریف مفاهیم امدادی
- ماده ۲ - مراحل گزینش شرکتهای امدادی و امدادگران
- ماده ۳ - محل تاسیس شرکت امدادی
- ماده ۴ - شرایط متقاضیان تاسیس شرکتهای امدادی
- ماده ۵ - صدور مجوز شرکت

بخش دو - مدیریت و نظارت و نرخ خدمات

- ماده ۶ - نظارت بر عملکرد و فعالیت شرکتهای امدادی
- ماده ۷ - پشتیبانی فعالیتهای امدادی
- ماده ۸ - آئین نامه انضباطی شرکتهای امدادی
- ماده ۹ - تخلفات امدادی
- ماده ۱۰ - تعهد نامه و شرح جرائم انضباطی شرکتهای امدادی
- ماده ۱۱ - شرایط ابطال مجوز فعالیت
- ماده ۱۲ - نرخ خدمات امدادی

- ماده ۱۳- تشکیلات شرکتهای امدادی
- ماده ۱۴- اکیپهای سیار (شرایط امدادگرو خودرو امدادی)
- ماده ۱۵- شرایط و خصوصیات افراد امدادگران
- ماده ۱۶- مدارک مورد نیاز جهت سیرفرآیند صدور مجوز

بخش یک - مفاهیم امدادی و شرایط تاسیس و اخذ مجوز فعالیت امدادی

ماده ۱- تعاریف مفاهیم امدادی :

مفاهیم و واژه های بکار گرفته شده در این دستورالعمل , در حوزه تعاریف زیر معتبر می باشند.

- ۱- خدمات امداد خودروئی : عبارتست از کلیه خدمات فنی فعالیتهایی که در هنگام بروز نقص فنی و یا حوادث خودروئی به منظور رفع نقیصه فنی ارائه و منجر به حرکت و فعالیت مجدد خودرو می شود, که مشتمل بر حمل , تعمیر , رفع نقص , تعویض قطعه و ... که به صورت شبانه روزی می باشد.
- ۲- نمایندگی امداد خودرو: شخصیتی حقیقی یا حقوقی , که بر اساس توانمندیها و تواناییهای فنی و اجرایی برای مدیریت و ارائه خدمات امداد خودروئی در یک محور مواصلاتی یا محدوده تقسیمات کشوری انتخاب می گردد.
- ۳- امدادگر: عبارتست از فردی بر خوردار از توانائی جسمی , دانش , مهارت و تجربه , دارای خودرو , ارائه خدمات امدادی , که به عنوان یکی از اعضاء شبکه خدمات امدادی تحت نظارت شرکت فعالیت می نماید .
- ۴- مرکز مدیریت عملیات امداد: عبارتست از مرکز مدیریت ارتباطات مشترکین و در خواست کنندگان خدمات امدادی با نمایندگی ها و واحدهای عملیات امداد به منظور هدایت عملیات امداد , باز خورد سنجی عملکرد واحدهای امدادگر , نظرات مشتریان و مشترکین که به صورت مستقیم زیر نظر شرکت فعالیت می نمایند.
- ۵- تعمیرگاه شبکه امداد (عاملیت امداد): عبارتست از یک واحد ارائه خدمات تعمیر خودرو که از سوی شرکت امدادی (یک واحد تعمیرگاهی) جهت ارائه خدمات امداد خودروئی در سطح محورهای مواصلاتی و یا محدوده تقسیمات کشوری تحت پوشش دایر می گردد.
- ۶- اکیپ سیار: شامل یک وسیله نقلیه امدادی (خودرو امدادی) و امدادگر متخصصی است که هر یک دارای شرایط و ضوابط خاصی می باشد که در این دستور العمل به این اشاره شده است .

- ۷- **خودروامداد:** خودروئی که از سوی امدادگر و یا نمایندگی های امداد خودرو به منظور ارائه خدمات امدادی ، در شبکه امداد خودرو شرکت به کار گیری می شود. این وسیله باید مجهز به تجهیزات ایمنی ، ابزار، لوازم و قطعات یدکی استاندارد مورد نیاز عملیات امدادسانی باشد.
- ۸- **خودرو نظارت و کنترل عملیات:** خودروئی که از سوی شرکت به منظور مدیریت نظارت و کنترل عملیات ارائه خدمات امدادی ، در شبکه امداد خودرو شرکت به کار گیری می شود.
- ۹- **محور مواصلاتی:** عبارتست از مجموعه بزرگراه ها ، آزاد راه ها ، اتوبان ها و راهها (که از یک نقطه مشخص آغاز و به نقطه مشخصی خاتمه می یابد) که به منظور مدیریت و ارائه خدمات امدادی به یک نمایندگی واگذار می شود.
- ۱۰- **محدوده تقسیمات کشوری:** عبارتست از محدوده مشخص یک استان ، شهرستان ، شهر ، مناطق یا بخش بر اساس تقسیمات کشوری (محدوده تقسیم بندی ملاک عمل پلیس راهور ناجا و شهرداری) که به منظور مدیریت و ارائه خدمات امدادی به یک نمایندگی واگذار می شود.
- ۱۱- **مشترکین:** عبارتست از کلیه دارندگان خودرو که به منظور ارائه خدمات امدادی خودرو خویش شبکه امداد خودرو شرکت را برگزیده و با خرید خدمات اشتراک به عضویت شبکه مشترکین شرکت در آمده اند.
- ۱۲- **مشتریان(امدادخواه):** عبارتست از کلیه دارندگان خودرو که پس از بروز سانحه یا خرابی خودرو ، خدمات امداد خودرو شرکت را برای رفع مشکلات خویش برگزیده اند.
- ۱۳- **شرکت امدادی:** عبارت است از اشخاص حقوقی که با اخذ مجوزات لازم از مراجع قانونی(سازمان حمل و نقل ترافیک شهرداری در داخل شهرها و سازمان حمل و نقل پایانه ها در بیرون شهرها) در جهت انجام فعالیت قانونی اقدام به ثبت شرکت امدادی می نمایند.
- ۱۴- **تعرفه خدمات:** فهرستی از خدمات فنی به همراه وجوه مربوطه که بر اساس شرح وظایف و خدمات قابل انجام، تهیه شده است .
- ۱۵- **بکسل:** یدک کشیدن و حمل وسایل نقلیه ای که به علت خرابی قوای محرکه ، سانحه و غیره که قادر به حرکت نباشد توسط خودروهای امدادی جرثقیل را بکسل نامند.
- ۱۶- **معایه نفنی:** بازرسی و آزمایش وسایل نقلیه از نقطه نظر ایمنی به منظور حرکت در سطح استانها ، شهرستانها و محورهای مواصلاتی .
- ۱۷- **حوزه فعالیت:** عبارت است از محدوده معینی (مبدأ تا مقصد) در یک محور - منطقه یا ناحیه ای که برای انجام خدمات و عملیات امدادسانی فنی به شرکت و امدادگران جهت فعالیت محول می گردد .
- تبصره:** در این دستورالعمل ، به منظور رعایت اختصار ، واژه های فوق معادل عبارات تعریف شده می باشد.

ماده ۲- مراحل گزینش شرکتهای امدادی و امدادگران تحت پوشش

- ۱- تحویل و تکمیل فرم درخواست مجوز شرکت - امدادگری (پیوست)
- ۲- تهیه و ارائه کروکی محل شرکت ، محل سکونت امدادگر.
- ۳- بازدید از خودروی امدادی مورد درخواست و امکانات و محل شرکت و تعمیرگاههای تحت نظارت.
- ۴- آزمون فنی از امدادگر - مدیر شرکت - پرسنل نمایندگی .

- ۵- انجام تحقیقات لازم از محل سکونت و محل کار امدادگر یا شرکت .
- ۶- صدور نامه جهت اخذ گواهی عدم اعتیاد برای مدیر شرکت و پرسنل و امدادگران
- ۷- صدور نامه جهت اخذ گواهی سوء پیشینه کیفری و قضایی برای مدیر شرکت و پرسنل و امدادگران
- ۸- اخذ مدارک لازم از فرد متقاضی اعم از کپی شناسنامه - کارت ملی - گواهینامه - ۴ قطعه عکس - کارت پایان خدمت سربازی و یا معافیت .
- ۹- اخذ مدارک لازم از خودروی امدادی اعم از کپی سند - کپی کارت - کپی قولنامه - معاینه فنی - کپی بیمه نامه .
- ۱۰- تشکیل و تکمیل مراحل اولیه فرد متقاضی یا نمایندگی .
- ۱۱- معرفی متقاضی با مدارک به امور مالی جهت اخذ وثایق مورد نیاز به همراه ضامن معتبر .
- ۱۲- بازدید مرحله دوم از خودروی امدادی به منظور استاندارد بودن جک ثابت (جرثقیل)
- ۱۳- بازدید ابزارآلات و لوازم یدکی - ایمنی خودروهای امدادی
- ۱۴- معرفی شرکت به واحد صدور مجوز .
- ۱۵- نصب آرم و علائم و اختصاص کد مشخصه برای خودروی امدادی با نام شرکت .
- ۱۶- صدور کارت شناسایی امدادسانی امدادگر
- ۱۷- تعیین حوزه فعالیت برای شرکت .
- ۱۸- صدور پروانه فعالیت موقت شرکت

ماده ۳ - محل تاسیس شرکت امدادی:

دفاتر شرکتهای امدادی در مراکز استان ، شهرستان و محورهای مواصلاتی (پرتردد- تردد متوسط - کم تردد) یا تقسیمات کشوری جمهوری اسلامی ایران تاسیس و مورد بهره برداری قرار می گیرد

ماده ۴ - شرایط متقاضیان تاسیس شرکت امدادی:

متقاضیان تاسیس شرکت علاوه بر دفتر اداری شامل واحد پیام مستقل - دفتر مدیریت - دفتر عملیات و بازرسی باید شرایط عمومی ، پایه و اختصاصی زیر را دارا باشند.

الف) شرایط عمومی مدیرعامل یا نماینده امدادی شرکت :

- عدم محاربه و عناد با نظام مقدس جمهوری اسلامی و دین مبین اسلام .
- تعهد به رعایت سیاست ها و رویکردهای جمهوری اسلامی ایران در توسعه خدمات امدادی .
- ترجیحا دارا بودن تحصیلات دانشگاهی یا متوسطه فنی مرتبط .

- برخورداری از حمایت و تایید مسئولین ارشد استان (استاندار ، پلیس راهور ناجا ، سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای و شهرداری)
- عدم سوء پیشینه و سابقه کیفری ، وابستگی به گروههای جنایتکار الحادی
- عدم بردارای از ممنوعیت معاملات

(ب) شرایط پایه :

- ترجیحا برخوردار از توانائی در حوزه مدیریت خدمات خودروئی و امدادی
- برخوردار از گواهی مهارت فنی و حرفه ای تعمیر و نگهداری خودرو یا اشتغال به کار یک نفر در شرکت بعنوان کارشناس فنی (طی قرارداد با شرکت مربوطه)
- برخورداری از حداقل ۵ سال تجربه در حوزه خودرو وخدمات امدادی در سطح استان و یا حداقل ۳ سال تجربه در ارائه خدمات خودرو و امداد در محدوده محور مواصلاتی یا محدوده تقسیمات کشوری مورد درخواست.
- دارا بودن حسن شهرت در ارائه خدمات و معاملات .
- ارائه تاییدیه از پلیس راهور و سر کلانتری منطقه فعالیت

(ج) شرایط اختصاصی :

- دارا بودن و ایجاد یک مرکز مدیریت امدادی در داخل حوزه استحفاظی مربوطه شامل یک واحد اداری - دفتر مدیریت - مرکز پیام و دفتر عملیات و بازرسی باشد. تعداد خودروهای معرفی شده ۸ دستگاه طرف قرارداد
- بیمه بودن اجباری امدادگران توسط شرکت (تامین اجباری بیمه اجتماعی امدادگران و عوامل اداری شرکت).

ماده ۵- صدور مجوز شرکت :

پس از اخذ تقاضای مجوز و انجام بررسی های لازم در صورتی که متقاضی واجد شرایط عمومی پایه و اختصاصی باشد نسبت به صدور مجوز در محدوده خاص با تعداد خودرو مشخص و برای مدت معینی اقدام می گردد.

بخش دو: مدیریت و نظارت

ماده ۶ - نظارت بر عملکرد شرکتهای امدادی :

به منظور استفاده بهینه از قابلیت ها ، توانمندیهای شرکت های دارای مجوز نظارت بر امور امداد گران شرکت در مناطق و بزرگراههای مجاز فعالیت باید در منطقه تحت پوشش یک دستگاه خودروی گشت و بازرسی بصورت شبانه روزی آماده کار داشته باشد. .

تبصره ۱: شرکتهای امدادی موظفند قوانین و مقررات اجرائی سازمان حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران و نیز ضوابط اجرائی امداد خودرو را در جریان تاسیس و نظارت بر فعالیت امدادگران تحت پوشش رعایت نتیجه اقدامات خود را منعکس نمایند .

ماده ۷ – پشتیبانی فعالیت ها :

به منظور ارائه خدمات شایسته و در خور شان هموطنان عزیز شرکتهای امدادی متعهد می گردند نسبت به پشتیبانی خدمات و فعالیت در بخش (ارتباطات) ، (آموزش منابع انسانی) ، (قطعات و لوازم یدکی) (خودروهای امدادی) و همچنین استانداردهای کیفی اقدام نموده و پشتیبانی فعالیت ها با توجه به امکانات و توانمندیهای خود در سطح منطقه انجام و به صورت ماهانه اقدام به گزارش عملکرد گردد.

تبصره ۱: به منظور ساماندهی خدمات ارتباطی مشتریان ، شرکتهای امدادی نسبت به پشتیبانی شبانه روزی (واحد پیام) برای دریافت پیام های هموطنان نیازمند امداد در سطح منطقه و ابلاغ پیام ها به امدادگران و نیز برقراری تماس مجدد از سوی مرکز سامانه مدیریت امداد خودرو با مشتریان جهت بازخورد سنجی نظرات مشتریان اقدام می نماید

تبصره ۲: در راستای ایجاد بستر ارتباطی مناسب برای ارائه خدمات (سریع ، صحیح و دقیق) از سوی شرکت امدادی ، احداث و راه اندازی شبکه ارتباط با سیم - بی سیم ، اینترنتی ، GPS در سطح منطقه فعالیت به عهده شرکت می باشد.

ماده ۸ – آئین نامه انضباطی شرکتهای امدادی

- ۱- اجرای کلیه مفاد دستورالعمل های صادره.
- ۲- تلاش در جهت ارائه خدمات استاندارد به کلیه امداد خواهان در حوزه استحفاظی واگذار شده .
- ۳- ساماندهی افراد و شرکت های فعال در حوزه فعالیت و معرفی جهت صدور مجوز امدادی
- ۴- ایجاد محیطی آرام و بدون استرس و تبیض جهت امدادگران و نمایندگان و شهرستان ها و محورها.
- ۵- رعایت تعرفه های خدمات مصوب و ابلاغی .
- ۶- تلاش در جهت تبلیغات به منظور معرفی خدمات شرکت در منطقه .
- ۷- ارائه پیشنهاد تعرفه های خدماتی امدادی در پایان هر سال نسبت به عرف منطقه .
- ۸- زمینه سازی در جهت دسترسی آسان به لوازم یدکی استاندارد و ارزان جهت امدادگران .
- ۹- نظارت مستمر به عملکرد امدادگران در حوزه های امدادی و تجهیزات همراه و..
- ۱۰- ارائه گزارش عملکرد ماهیانه.
- ۱۱- اجرای کلیه تعهدات داده شده.
- ۱۲- بازخورد گیری کلیه سرویس های امدادی ارائه شده توسط پرسنل بازرسی نمایندگان

۱۳- اقدام به گشت زنی با خودروهای نظارت و بازرسی و ارائه گزارش به مدیریت امداد خودرو

ماده ۹ – تخلفات :

تخلفات شرکتهای امدادی (نماینده‌گی ها ، امدادگران ، تعمیرگاهها و کارکنان تحت پوشش) در ارائه خدمات به مشتریان عبارتند از :

الف (سازمان افزاری :

- ۱- فعالیت در خارج از محدوده فعالیت
- ۲- استفاده غیر قانونی از نام و نشان سایر شرکتهای امدادی بر روی خودرو
- ۳- قطع ارتباط ساختاری
- ۴- عدم رعایت تعرفه خدمات ابلاغ شده
- ۵- عدم رعایت دستورالعمل ها ، تعهدنامه ها ، استانداردها و ابلاغیه های صادره

ب) سخت افزاری :

- ۶- استفاده از خودروهای امدادی در فعالیت هایی بجز خدمات امدادی (حمل بار و)
- ۷- استفاده غیر مجاز از تجهیزات مخابراتی و ارتباطی
- ۸- ایجاد پایگاه امدادی ، تعمیرگاه و مرکز امداد بدون هماهنگی
- ۹- حذف ، تغییر مکان شرکت ، تعمیرگاه و مرکز امداد بدون هماهنگی
- ۱۰- تغییر کاربری واحدهای معرفی شده به عنوان تعمیرگاه و مرکز امداد بدون هماهنگی
- ۱۱- عدم درج علائم ابلاغی بر روی خودروها ، مرکز امداد ، پایگاههای امدادی و تعمیرگاه

ج) نرم افزاری :

- ۱۲- عدم رعایت حقوق مشتریان و مشترکین
- ۱۳- گران فروشی ، کم فروشی و سایر جرائم قابل پیگیری از سوی تعزیرات حکومتی – عدم رعایت تعرفه خدمات مصوب
- ۱۴- نارضایتی در میان مشتریان (ثبت شده در سیستم شکایات و ثبت بازخورد سنجی فعالیت امداد)
- ۱۵- عدم رعایت استانداردهای کمی و کیفی خدمات ابلاغ شده
- ۱۶- توزیع ، فروش و بکارگیری ولوزام یدکی غیر استاندارد و نامرغوب

د) انسان افزاری :

- ۱۷- جذب ، بکارگیری امدادگر ، تعمیرکار و کارکنان مرتبط با خدمات امدادی بدون طی تشریفات قانونی و معرفی
- ۱۸- عدم استفاده از لباس مصوب امداد خودرو
- ۱۹- توهین و حتک حرمت مشتریان
- ۱۹- ایجاد خسارت بر اثر عدم رعایت دقت و برخورداری از مهارت
- ۲۰- عدم استفاده از آرم و علائم مصوب خودروهای امدادی

ماده ۱۰- تعهد نامه و شرح جرائم انضباطی شرکتهای امدادی:

- تعهد نامه و آئین نامه انضباطی شرکت امدادی..... به شماره ثبت..... در استان/شهرستان/محور فعالیت..... متعهد می گردد با اطلاع و آگاهی کامل از مفاد ضوابط و دستورالعملهای اجرایی امداد خودرو را بنحو احسن انجام نماید.
- ۱- شرکت متعهد می گردد کلیه مفاد دستورالعمل های صادره از را به صورت کامل انجام نماید.
 - ۲- شرکت متعهد می گردد در حوزه استحفاظی خود به کلیه امدادخواهان خدمات امدادی مطلوب و استاندارد ارائه نماید و در صورت بروز هر گونه مشکل و شکایت رضایت شاکی را جلب نماید.
 - ۳- شرکت متعهد میگردد جهت ساماندهی امدادگران حقیقی در حوزه استحفاظی خود از هیچگونه کوششی دریغ ننماید و پس از فراخوان ، جذب و سیر مراحل اداری امدادگران مزبور را جهت صدور مجوز معرفی نماید .
 - ۴- شرکت متعهد می گردد نسبت به ایجاد محیطی آرام و بدون استرس و تביض جهت امدادگران و نمایندگان شهرستان ها و محورها اقدام نماید .
 - ۵- شرکت متعهد می گردد قبل از موعد مقرر نسبت به درخواست صدور مجوز و تمدید آن پوشش اقدام نماید ، در غیر این صورت مجوز فعالیت تمدید نمی گردد.
 - ۶- شرکت متعهد می گردد در پایان هر سال نسبت به تهیه و ارسال تعرفه حمل و تعمیرات پیشنهادی خود بر اساس عرف منطقه اقدام نماید در غیر این صورت ملزم می باشد مطابق تعرفه سال گذشته اقدام به ارائه خدمات نماید.
 - ۷- شرکت متعهد می گردد نسبت به چگونگی و نحوه فعالیت عملکرد امدادگران و وضعیت خودروهای امدادی نظارت مستمر و عالییه داشته باشد .
 - ۸- شرکت متعهد می گردد در پایان هر ماه گزارش عملکرد نمایندگان و امدادگران تحت پوشش را جمع بندی و از طریق مختلف ارسال نماید .
 - ۹- شرکت متعهد می گردد در کلیه طرحهای استانی، انتظامی ، امدادی و فصلی و..... در حوزه فعالیت خود با حداکثر امکانات حضور مداوم و فعال داشته باشد .
 - ۱۰- شرکت متعهد می گردد نسبت به تقسیم و واگذاری مساوی سرویسهای امدادی به نمایندگان و امدادگران تحت نظارت اقدام و از ارتباط گیری مستقیم با امدادگران در حوزه های دیگر ممانعت به عمل آورد .

- ۱۱- شرکت متعهد می گردد نسبت به تقسیم و واگذاری مساوی سرویسهای امدادی به نمایندگان و امدادگران تحت نظارت اقدام و از ارتباط گیری مستقیم با امدادگران در حوزه های دیگر ممانعت به عمل آورد .
- ۱۲- شرکت متعهد می گردد یک دستگاه خودرو سواری بازرسی منقوش به آرم و علائم با عنوان " گشت و نظارت " تامین و در بازه های زمانی مختلف اقدام به گشت زنی و تهیه گزارش نماید
- ۱۳- شرکت متعهد می گردد خودروهای امدادی تحت نظارت خود را صرفا در محور و محدوده جغرافیایی تعیین شده مستقر و فعال نماید .
- ۱۴- شرکت متعهد می گردد تحت هیچ عنوانی خودروهای امدادی تحت نظارت خود را در اختیار فردی که صلاحیت وی به تائید نرسیده است قرار ندهد.
- ۱۵- شرکت متعهد می گردد تحت هیچ شرایطی بدون اخذ مجوز ، نسبت به امحاء یا تغییر آرم و علائم امداد خودرو از روی بدنه خودرو ، اقدام ننماید.
- ۱۶- شرکت متعهد می گردد کلیه مقررات راهنمایی و رانندگی را رعایت نماید
- ۱۷-
- ۱۸- شرکت در صورت تغییر نشانی محل متعهد می گردد حداکثر ظرف ۷۲ ساعت نسب به اطلاع رسانی مکتوب اقدام نماید.
- ۱۹- تعرفه خدمات امدادی به صورت برچسب شیشه در معرض دید عمومی قرار گیر

شرح جرایم انضباطی نمایندگی امداد خودرو کانون جهانگردی و اتو مبیلرانی

۱	همراه نداشتن کارت شناسایی	۹	فعالیت در منطقه خارج از محدوده فعالیت
۲	خوانا نبودن، نامرتب بودن نوشته های دور بدنه خودروهای تحت پوشش نماینده	۱۰	عدم نصب تابلوی شرکت بر سر درب محل دفتر
۳	عدم همکاری با بازرسی گشت و نظارت	۱۱	عدم ساماندهی و رسیدگی به درخواستهای امدادگران جهت صدور مجوز توسط شرکت
۴	عدم رعایت مقررات راهنمایی و رانندگی	۱۲	واگذاری مجوز به غیر
۵	رفتار نامناسب اجتماعی	۱۳	عدم توجیه امدادگر در نحوه چگونگی ارائه خدمات توسط شرکت
۶	تاخیر در ارسال امداد رسان جهت ارائه خدمات و کنسل	۱۴	عدم ارائه گزارش عملکرد ماهیانه

		کردن بی مورد سرویس توسط شرکت	
عدم پاسخگویی شرکت به درخواستهای امدادی	۱۵	عدم تقسیم مناسب سرویس میان امدادگران از طریق شرکت	۷
عدم پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مردمی و جلب	۱۶	تاخیر در تمدید مجوز	۸
عدم معرفی خودروهای تحت پوشش شرکت جهت مجوز	۲۲	عدم جلب رضایت شاکی	۱۷
عدم معرفی تعمیرگاههای طرف قرارداد شرکت	۲۳	عدم استفاده از لباس مصوب	۱۸
عدم استفاده از تعرفه مصوب	۲۴	نگارش تلفن همراه امدادگر بر روی خودرو	۱۹
تکمیل نبودن مدارک ترافیکی امدادگران و عدم اجرای تعهد نامه مربوط به مدارک امدادگری و شرکت	۲۵	عدم توجه به نامه ها و دستورالعملهای ابلاغی	۲۰
امحاء و آرم و علائم مصوب و نصب آرم و علائم غیر در مدت تعهد قرارداد توسط شرکت	۲۶	عدم اعلام آدرس جدید منزل و شماره های تماس ثابت و همراه	۲۱

امضاء مدیر عامل شرکت

ماده ۱۱ – شرایط ابطال مجوز فعالیت:

- ۱- عدم رعایت دستور العمل های صادره و آئین نامه انضباطی.
- ۲- سوء استفاده از مجوز و اختیارات تفویضی به هر شکل ممکن.
- ۳- فروش و واگذاری مجوز به غیر .
- ۴- عدم ساماندهی و بی تفاوتی شرکت در جهت نیل به این هدف .
- ۵- عدم رسیدگی به شکایت امداد گران ، امداد خواهان و نمایندگان تحت پوشش و عدم جلب رضایت شاکی
- ۶- عدم ارسال به موقع گزارش عملکرد ماهانه
- ۷- فعالیت در منطقه خارج از مجوز
- ۸- رفتار نامناسب اجتماعی امدادگران
- ۹- عدم استفاده از تعرفه مصوب
- ۱۰- امحاء و آرم و علائم مصوب و نصب آرم و علائم غیر در مدت تعهد قرارداد توسط شرکت

ماده ۱۲ – نرخ خدمات امدادی شرکت :

نرخ خدمات قابل ارائه از سوی شرکتهای امدادی ها به تفکیک واحدهای ارائه دهنده خدمات (امدادگران ، ، تعمیر گاهها) و نیز ساعات شبانه روز (رعایت افزایش قیمت در شب) پایان هر سال از سوی شرکتهای امدادی تهیه وبه شورای عالی اصناف و اداره بازرگانی استان جهت اخذ مصوبه ارسال می گردد .

تبصره ۱: ارائه فاکتور خدمات بر اساس نرخ مصوب از سوی کلیه نمایندگی ها ، امدادگران ، پایگاههای امدادی ، تعمیر گاههای شرکتهای امدادی الزامی است .

تبصره ۲: نصب و ارائه نرخ خدمات در معرض دید مشتریان و رعایت آئین نامه های ابلاغی تعزیرات حکومتی در این باره ضروری است .

ماده ۱۳ – تشکیلات شرکت‌های امدادی :

شرکت‌های امدادی در اداره مناسب فعالیت‌های خویش نیازمند تشکیلات انسانی عمومی به شرح زیر می باشند :

- کارشناس خودرو (مجرب و مطلع در سرویس و نگهداری خودروهای روز در حال استفاده)
- متصدی سامانه مدیریت امداد خودرو (دارای تجارب و توانائی در استفاده از شبکه ارتباطی بی سیم و اینترنت)
- مسئول عملیات امداد (دارای حداقل ۵ سال تجربه در ارائه خدمات خودرو و امداد)
- امدادگر (حداقل تعداد امدادگران با توجه به مساحت محدوده تحت پوشش نمایندگی تعیین و ابلاغ می گردد)
- تکنسین فنی و متصدی تعمیرگاه امداد (حداقل تعداد متصدیان تعمیرگاهها با توجه به مساحت محدوده تحت پوشش نمایندگی تعیین و ابلاغ می گردد)
- متصدی مدیریت عملیات امداد (حداقل تعداد متصدیان با توجه به مساحت محدوده تحت پوشش تعیین و ابلاغ می گردد)
- خودروی گشت و نظارت
- مسئول بازرسی عملیات امداد

تبصره : تشکیلات مذکور برای نیل به اهداف دفاتر طراحی شده است و اجرائی ساختن حداقل ابلاغی حداکثر ظرف مدت شش ماه از تاسیس شرکت الزامی می باشد .

ماده ۱۴ – اکیپ‌های سیار (امدادگر و خودروهای امدادی)

هر اکیپ سیار بطور کلی شامل یک وسیله نقلیه و یک نفر امدادگر است که هر یک دارای شرایط و ضوابط خاص و مجزا به شرح ذیل می باشد :

۱- انواع وسایل نقلیه امدادگران

بطور کلی وسایل نقلیه امدادی به دو دسته وسایل سبک و سنگین تقسیم می شوند :

الف- وسایل نقلیه امدادی سبک که بیشتر برای انجام تعمیرات جزئی وسایل نقلیه از کار افتاده (رفع نقص در محل) مورد استفاده قرار می گیرند . (نیسان جرثقیل دار-خودروهای سواری جهت

سرویس درب منزل- موتور سیکلت امدادو...)

ب- وسایل نقلیه امدادی سنگین (جرثقیل دار) که علاوه بر انجام تعمیرات شرایط حمل (یدک کشی) وسیله نقلیه معیوب را نیز دارند . (خودرو سوار+جرثقیل های چند تن)

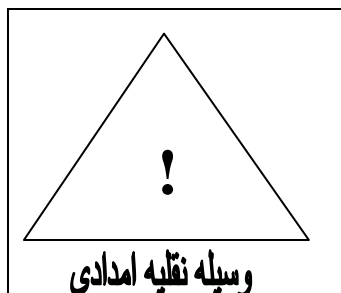
۱-الف- شرایط وسایل نقلیه امدادی سبک :

- وسیله نقلیه امدادی باید مطابق با شرایط جوی و جغرافیایی جاده توانایی حرکت و فعالیت امدادی را داشته باشد .

- حداکثر سن وسیله نقلیه امدادی نباید بیش از ۱۵ سال باشد .

- وسیله نقلیه امدادی باید دارای کارت معاینه فنی باشد .

- وسیله نقلیه امدادی سبک باید از نوع وانت- ون- یاسواری به گونه ای که قابلیت حمل تجهیزات و لوازم یدکی جهت انجام امور تعمیرات را داشته باشد .
- نحوه نگارش و آرم و علائم خودروهای امدادی نباید متمایز و متفاوت باشد و کلیه خودروهای امدادی باید به صورت متحد الشکل منقوش به آرم و علائم باشند . (ماده ۲۰۷ آئین نامه راهور)
- به منظور ایجاد ایمنی و همچنین قابل رویت بودن خودروهای امدادی در شب و عملیات امدادی خودروهای امدادی مطابق ماده ۶۰ و ۱۱۱ آئین نامه راهور باید دارای چراغ گردان یک تیکه به رنگ آبی و زرد در بالاترین نقطه (سقف خودرو) باشند .
- خودروهای امدادی بر روی بدنه خود (به صورت طولی) باید به برجسب نواری روز و شب‌رنگ به عرض ۱۵ سانتی متر منقوش گردد . (نمونه ای از خودروی امدادی کانون مجهز به چراغ گردان و آرم و علائم)
- وسیله نقلیه امدادی باید دارای تابلو مستطیل شکل با آرم احتیاط و باعنوان وسیله نقلیه امدادی نصب شده بر روی سقف مطابق نمونه شکل باشد .



۱-ب- شرایط وسایل نقلیه امدادی سنگین:

- وسایل نقلیه جرثقیل دار (یدک کش) بایستی علاوه بر دارا بودن شرایط وسایل نقلیه امدادی سبک دارای شرایط زیر نیز باشند:
- وسیله نقلیه امدادی باید مطابق با شرایط جوی و جغرافیایی توانایی حرکت و فعالیت امدادی را داشته باشند .
- حداکثر سن وسیله نقلیه امدادی نباید بیش از ۱۵ سال باشد .
- وسیله نقلیه امدادی باید دارای کارت معاینه فنی باشد .
- وسایل نقلیه امدادی که کار بکسل دیگر وسایل نقلیه معیوب را انجام می دهند باید از نوع وانت و یا کامیونت با توان کششی حداقل وزن ۳ تن باشند و همچنین جهت حمل وسایل نقلیه معیوب سنگین متناسب با نوع وسیله نقلیه امداد خواه وسایل نقلیه امدادی باید جهت حمل دارای توان لازم باشند .
- وسایل نقلیه امدادی جهت بکسل وسایل نقلیه معیوب بایستی دارای ابزار و تجهیزات استاندارد بوده به گونه ای که هنگام بکسل هیچ گونه خسارتی به وسیله نقلیه بکسل شده وارد نیاورد .
- نگارش آرم و علائم خودروهای امدادی در کلیه محورها نباید متفاوت باشد و خودروهای امدادی باید متحدالشکل باشد .

۲- شرایط یدک کشی:

- یدک کشی باید با تجهیزات مخصوص یدک کشی انجام شده تا از وارد آمدن خسارت ناشی از عمل یدک کشی به وسیله نقلیه معیوب جلوگیری شود .

- وسیله نقلیه امداد رسان نباید در یک زمان بیش از یک وسیله نقلیه دارای نقص فنی و آسیب دیده را یدک بکشد .
- سرویسهای امداد رسان جرثقیل دار بایستی صرفا وسایل نقلیه معیوبی را که دارای سیستم فرمان و ترمز سالم هستند بکسل نمایند در غیر این صورت بایستی بوسیله جرثقیل محور وسیله نقلیه از زمین بلند شده و با خود بکشند و یابر روی وسیله نقلیه امدادی حمل شود .
- کلیه اکیپهای سیار جرثقیل دار موظفند هنگام یدک کشی وسایل نقلیه معیوب نسبت به نصب تجهیزات ایمنی از جمله چراغ چشمک زن و مثلث احتیاط در عقب وسیله یدک شده اقدام نمایند و جهت هدایت وسیله نقلیه معیوب باید دارای راننده مستقل باشد .
- در هنگام یدک کشی نباید به جز راننده شخص دیگری در وسیله نقلیه معیوب حضور داشته باشد .
- در هنگام حمل وسیله نقلیه معیوب با محور بلند شده از زمین و یا بر روی وسیله نقلیه امدادی نباید هیچ کس در داخل آن حضور داشته باشد .

۳-تجهیزات و لوازم مورد نیاز وسایل نقلیه امداد رسانی

الف- تجهیزات فنی :

- ۱- جک هیدرولیکی ۳ تن
- ۲- جرثقیل دستی و لوازم اضافی (کابل و زنجیر)
- ۳- جعبه ابزار آلات مختلف (پیچ گوشتی های مختلف-اره آهن بر با کمان -آچارهای مختلف بکس-تخت-رینگی و...)
- ۴- چکش پتک ۳/۵ کیلوگرمی
- ۵- چاقوی غلاف دار
- ۶- قلم فولادی و دیلم اهرم
- ۷- صفحه چرخدار به منظور استفاده برای تعمیر در زیر ماشین
- ۸- لوازم یدکی پر مصرف (انواع تسمه-گریس-روغن -آب-بنزین-گازوئیل-اسکازین و...) (جدول ۲)
- ۹- لوازم بکسل و یدک کش خودروها .
- ۱۰-دستگاه مخصوص برش خودرو در صورت بروز سانحه شدید .
- ۱۱- جاروب بلند جهت تمیز کردن محل بروز حادثه پس از جمع آوری خودروهای آسیب دیده

ب- تجهیزات ایمنی :

چراغ گردان یک تیکه آبی - زرد - نارنجی- چراغ گردان کوچک- مثلث خطر- جعبه کمکهای اولیه (جدول ۳)

جعبه کمک‌های اولیه :

باند - چسب - بتادین - پنبه - گاز استریل - قرص استامینوفن - آمپول مسکن درد - قیچی - پنس - الکل .

کپسول آتش نشانی - چراغ چشمک زن - دنده پنچ (گوه) - مثلث شبرنگ - مخروط ایمنی - چراغ قوه دستی و خودروئی - تبصره: دنده پنچ پا گوه : قطعه ای چوبی یا فلزی به شکل گوه (مثلثی) برای ممانعت از حرکت وسیله نقلیه به طرف جلو و عقب در زیر چرخها قرار داده می شود.

تجهیزات ایمنی

چراغ گردان یک تیکه (آبی-زرد)	جعبه کمک‌های اولیه	کپسول آتش نشانی	نوار شبرنگ و روز رنگ	چراغ چشمک زن	گوه (دنده پنچ)	مثلث شبرنگ	مخروط ایمنی	چراغ قوه دستی
۱	۱	۱	به مقدار کافی	۲	۲	۲	۳	۱

ج - تجهیزات ارتباطی
تلفن ثابت
رادیوئی (بی سیم)
تلفن همراه

ماده ۱۵ - شرایط و خصوصیات افراد امداد رسان

۱ - صلاحیت های عمومی

- تکمیل فرم درخواست اولیه امدادگری

- حداقل سن ۲۲ سال و حداکثر سن ۵۵ سال
- سلامت جسم و روان (ارائه کارت سلامت .)
- دارا بودن حداقل گواهینامه پایان دوره ابتدایی
- توانایی انجام کارهای فنی و فیزیکی در هنگام امداد رسانی .
- عدم وجود سوء رفتار در افراد امداد رسان (ارائه گواهی عدم سوء پیشینه)
- عدم اعتیاد به مواد مخدر و افیونی (گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر)
- احراز صلاحیت فردی بر اساس آئین نامه اماکن
- داشتن گواهی پایان خدمت یا معافیت .
- معرفی تعداد ۳ نفر از همکاران امداد رسان به همراه شماره تماس - نوع خودرو - شماره پلاک خودرو و آدرس جهت تحقیقات .
- کروکی محل سکونت به همراه (آدرس و شماره تماس ۳ نفر اعم از اقوام درجه یک جهت تحقیقات)

مدارک مورد نیاز جهت عقد قرار داد امدادگری (صلاحیت عمومی)

تکمیل فرم اولیه درخواست امدادگری	کروکی محل سکونت امدادگر (آدرس و شماره تماس ۳ نفر اعم از اقوام درجه یک جهت تحقیقات)
اصل و کپی تمامی صفحات شناسنامه	تلفن منزل و تلفن همراه کاربر
اصل و کپی کارت ملی	مدارک شناسایی امدادگر کمکی .
اصل و کپی کارت پایان خدمت .	معرفی نامه از نماینده امدادخودروی کانون در شهر یا استان .
اصل و کپی گواهینامه .	حضور مالک و یا نماینده با وکالت نامه رسمی و معتبر .
اصل و کپی سند یا قولنامه خودرو یا تایید نامه لیزینگ خودرو	سوابق و مدارک تخصص فنی خودرویی

اصل و کپی کارت خودرو .	اصل و کپی بیمه نامه خودرو .
برگه معاینه فنی خودرو .	گواهی عدم اعتیاد .
۶ قطعه عکس ۳*۴ .	گواهی سوء پیشینه .

۲- صلاحیت های فنی و تخصصی

- دارا بودن گواهی نامه پایه ۲ (حداقل ۲ سال از اخذ گواهی نامه رانندگی پایه ۲ گذشته باشد)
 - دارا بودن گواهینامه اتوماتیک از مراکز آموزش فنی و حرفه ای (برق و مکانیک خودرو)
 - گذراندن دوره های آموزش مدیریت عملیات امداد در زمان بروز حادثه (اشنایی با وظایف کلیه گروه های درگیر در زمان امداد رسانی).
 - ترجیحا دارا بودن گواهینامه پایان دوره آموزشی مقدماتی کمکهای اولیه از هلال احمر.
- ## ۳- تجهیزات ایمنی و لوازم مورد نیاز افراد امدادگر
- جلیقه مجهز به نوار شبرنگ و روز رنگ مطابق با استاندارد
 - کفش و دستکش ایمنی
 - لباس کار با نام و آرم شرکت مناسب با فصول سال
 - کارت شناسایی امدادگری - خودروئی
 - عینک محافظ .

۱۶- مدارک مورد نیاز شرکت‌های امدادی جهت درخواست مجوز فعالیت

سیر مراحل درخواست مجوز فعالیت شرکت‌های امدادی

مدارک مورد نیاز تشکیل پرونده شرکت‌های امدادی و خودروساز

- ۱- معرفی نماینده شرکت جهت انجام امور اداری به همراه کپی کارت ملی .
- ۲- کپی اساسنامه ، آخرین تغییرات روزنامه رسمی و آگهی تاسیس شرکت .
- ۳- کپی شناسنامه و کارت ملی صاحبان امضاء شرکت.
- ۴- کپی مجوزهای اخذ شده .
- ۵- لیست خودروهای امداد رسانی تحت پوشش به تفکیک نوع خودرو، شماره شاسی، شماره موتور، شماره پلاک، شماره سینی، شماره بدنه و اسامی امدادگران.
- ۶- شماره تماس واحد پیام و ساعات و نوع شیفت بندی مرکز تلفن .
- ۷- سند مالکیت یا کپی اجاره نامه محل استقرار شرکت .
- ۸- لیست نمایندگی و تعمیرگاهها.
- ۹- کروکی دفتر محل کار بروی سربرگ دفتر.
- ۱۰- تکمیل فرم اولیه درخواست مجوز.

مدارک امدادگران شرکت جهت تشکیل پرونده

- ۱- اصل و کپی شناسنامه .
- ۲- اصل و کپی کارت ملی .
- ۳- اصل و کپی گواهینامه .
- ۴- اصل و کپی پایان خدمت .
- ۵- گواهی سوء پیشینه .
- ۶- گواهی عدم اعتیاد .
- ۷- ۴ قطعه عکس ۴*۳ ..

مدارک مورد نیاز خودرو تحت پوشش شرکت

۱- اصل و کپی شناسنامه مالیکت خودرو یا قولنامه یا تائید نامه لیزینگ خودرو .

۲- اصل و کپی کارت خودرو .

۳- اصل و کپی بیمه نامه شخص ثالث .

۴- برگه عدم خلافی خودرو .

۵- برگه معاینه فنی معتبر .

۶- سپری شدن حداکثر ۱۵ سال از تاریخ تولید خودرو .

تجهیزات خودروهای امدادی

جرثقیل چراغ گردان یک تیکه آبی - زرد جعبه ابزار جعبه کمکهای اولیه کپسول آتش نشانی زنجیر چرخ مثلث نور تاب فانوس الکتریکی چراغ الکتریکی با نور قرمز

❖ موارد قانونی موجود در آیین نامه راهور ناجا در خصوص نحوه و شرایط اشخاص حقیقی و حقوقی فعال در زمینه امداد خودرویی

ماده ۴۳- رانندگی با وسیله نقلیه ای که برگ معاینه فنی معتبر نداشته باشد ، ممنوع است دارندگان وسایل نقلیه مکلفند وسایل نقلیه خویش را برای انجام معاینه فنی در مراکز فنی مجاز تعیین شده حاضر و پس از احراز شرایط لازم ، برگ یا برچسب معاینه دریافت نمایند . این گواهی که مدت اعتبار آن و مشخصات وسیله نقلیه در آن درج می شود باید بر سطح درونی قسمت بالای سمت راست شیشه جلو و یا بر روی پلاک وسیله نقلیه ، بر حسب اعلام مراجع مربوط ، نصب یا قرارداد شود ، به نحوی که برای کنترل ماموران راهنمایی و رانندگی و پلیس راه قابل دیدن باشد .

تبصره : در طی مدتی که برچسب یا برگ معاینه فنی اعتبار دارد ، در صورت بروز نقص فنی ، مالک موظف است برای رفع نقص اقدام نماید .

ماده ۴۴ - معاینه و آزمایش فنی وسایل نقلیه اعم است از تشخیص اصالت ، سلامت زیست محیطی ، فنی ، تجهیزاتی و ایمنی وسایل نقلیه

ماده ۶۰- تمام وسایل نقلیه انتظامی ، بازرسی ، امدادی و خدماتی ویژه باید در مرتفع ترین نقطه خود دارای چراغ گردان همراه با آژیر که تولید صدای مشخص نماید ، باشند . نور این چراغ ها باید هنگام روشن بودن از فاصله ۱۵۰ متری قابل دیدن باشد . دستورالعمل استفاده از چراغ گردان ، شامل انواع رنگ ، ابعاد و ضوابط دیگر بنا به پیشنهاد راهنمایی و رانندگی به تصویب شورای عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور می رسد .

ماده ۸۵- یدک یا هر نوع وسیله نقلیه ای که با وسیله نقلیه دیگری کشیده می شود باید با وسایل اطمینان بخشی که خطر باز شدن یا گسیختن یا شکستن نداشته باشد طوری متصل گردند که هنگام یدک کشی با کاهش سرعت وسیله نقلیه کشنده فاصله اولیه حفظ گردد . در هر حال هر نوع وسیله نقلیه ای که کشیده می شود باید یک نفر راننده دارای پروانه مجاز رانندگی هدایت آن را به عهده گیرد تا در صورت وقوع خطر بتواند آن را بدون وقوع حادثه کنترل نماید . وسایل نقلیه ای که به وسیله جرثقیل با جداکردن محور یا محورهایی از زمین کشیده می شود ، از شرط داشتن راننده مستثنی هستند .

ماده ۱۱۱- وسایل نقلیه امدادی ، بازرسی ، انتظامی ، سازمان های خدمات رسانی و مدارس باید دارای دستگاه آگاه سازی شنیداری و دیداری مندرج درماده (۶۰) این آیین نامه و تجهیزات ایمنی باشند و روی بدنه وسیله نقلیه هم عبارات و علائم مشخص کننده نقش ویانصب نمایند .

ماده ۱۸۵- وسایل نقلیه امدادی که مجاز به داشتن چراغ گردان یا آژیر خطر ویژه میباشند تنها هنگامی که برای انجام ماموریت های مهم و فوری در حرکتند ، باید از آنها استفاده نمایند .

ماده ۲۰۷- نصب هر نوع علائم و پلاک های متفرقه و همچنین الصاق یا نصب یانقش هر نوع آگهی نوشته ، عکس و نوشتن عبارات و ترسیم نقوش روی شیشه ها یا بدنه درونی یا بیرونی وسایل نقلیه به منظور تجارت ، تبلیغ ، نمایش و مانند آن ممنوع است ، مگر بر اساس ضوابطی که به پیشنهاد شورای عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور به تصویب وزیر کشور خواهد رسید . در مورد جاده ها با تصویب وزارت راه و ترابری اقدام میشود

ماده ۱۸۶- وسیله نقلیه انتظامی و امدادی ، هنگامی که برای انجام ماموریت فوری در حرکتند در صورت به کار بردن چراغ گردان ویژه اعلام خطر یا آژیر ، تا حدودی که موجب بروز تصادف نشود ، مجاز به انجام اعمال زیر میباشند :

الف : توقف در محل ممنوعه

ب : تجاوز از سرعت مجاز و سبقت از سمت راست وسیله نقلیه دیگر

پ: عبور از طرف چپ راه و همچنین دور زدن در نقاط ممنوعه

ت: گذشتن از چراغ قرمز یا رعایت نکردن علائم دیگر ایست، مشروط به این که از سرعت وسیله نقلیه در این گونه محل ها تا حداقل امکان کاسته شود.

ماده ۸۸- واحدهای راهنمایی و رانندگی و پلیس راه موظفند پس از اطلاع از وقوع تصادف، در اسرع وقت اقدام به اعزام کارشناس تصادف به همراه تجهیزات و امکانات نظیر کمک های اولیه، دوربین عکاسی و فیلمبرداری، آمبولانس، جک بادی و یا جرثقیل و مانند آنها، بر حسب نیاز نمایند. کارشناس رسیدگی کننده به تصادف موضوع را به نزدیکترین واحد انتظامی اعلام و در صورت ضرورت و بر حسب مورد، برای درخواست کمک از نزدیکترین واحد فوریت های پزشکی (اورژانس) امداد و نجات، آتش نشانی، مراکز راهداری، شهرداری و یا دهیاری اقدام نموده و تا پایان رسیدگی به تصادف و برقراری ایمنی تردد در محل وقوع، سانحه را مدیریت می نماید.

تبصره: نحوه همکاری و وظیفه دستگاه های یاد شده و همچنین اعمال مدیریت از سوی کارشناس تصادف، برابر دستورالعملی خواهد بود که به تصویب کمیسیون ایمنی راه های کشور می رسد.

❖ قانون جدید راهنمایی و رانندگی

ماده ۶- مأموران راهنمایی و رانندگی به جز در موارد مصرح قانونی و موارد تصادفات منجر به جرح و قتل مجاز به توقیف وسیله نقلیه موتوری نیستند.

ماده ۹- رانندگان موظفند هنگام رانندگی گواهینامه، کارت خودرو و بیمه نامه معتبر شخص ثالث و برای خودروهایی که بیش از پنج سال از تولید آنان می گذرد برگه معاینه فنی را به همراه داشته باشند و در صورت مطالبه مأموران راهنمایی و رانندگی آن را ارائه کنند. مأموران در صورتی مدارک رانندگان را مطالبه می کنند که شاهد تخلف راننده باشند یا راننده تحت تعقیب قضائی یا انتظامی باشد.

در صورتی که هیچ یک از مدارک فوق به همراه راننده نباشد مأموران راهنمایی و رانندگی می توانند تا زمان ارائه مدارک، خودرو را متوقف کنند و در صورتی که یکی از مدارک فوق یا شناسنامه یا کارت شناسایی معتبر به همراه راننده باشد مأموران مذکور موظفند با اخذ مدرک مذکور و ارائه رسید، بدون توقف وسیله نقلیه، راننده را ملزم به ارائه سایر مدارک و استرداد مدرک گرفته شده کنند.

چنانچه اقامتگاه راننده، شهر دیگری باشد بنا به تقاضای وی، راهنمایی و رانندگی مکلف است، پس از وصول مدارک لازم برای ارسال مدرک اخذ شده به راهنمایی و رانندگی محل موردنظر وی با پست رسمی و ظرف مهلت چهل و هشت ساعت اقدام کند.

ماده ۱۱- هرگاه وسیله نقلیه مطابق قانون به توقفگاه اعزام شود، ترخیص آن منوط به پرداخت همه جریمه‌ها و تسلیم مفصاحساب و ارائه اصل رسید خودرو یا دستور مقام قضائی است و در صورت ظن قوی در عدم مالکیت، ارائه مدارک مثبت مالکیت ضروری است.

ماده ۱۲- وزارت راه و ترابری و شهرداریها بنا به تشخیص و اعلام راهنمایی و رانندگی موظفند محل‌هایی را که توقف وسایل نقلیه در آنها به هر میزان موجب بروز خطر و کاهش ظرفیت و انسداد راه می شود با نصب علامت مخصوص مشخص کنند و در صورت توقف وسایل نقلیه در این قبیل محلها و ترک آن یا امتناع راننده از حرکت و همچنین توقف خودرو در پیاده روها، مأموران موضوع ماده (۲) این قانون مکلفند ضمن صدور قبض جریمه، برای انتقال وسیله نقلیه مطابق ماده (۱۳) این قانون اقدام کنند.

تبصره - علامت مخصوص موضوع این ماده، علامت توقف ممنوع منضم به علامت حمل با جرثقیل است.

ماده ۱۳- در مواردی که طبق این قانون، انتقال وسیله نقلیه ضرورت داشته باشد، وسیله نقلیه با استفاده از وسایل مطمئنه که برای این کار معمول است، حسب مورد به نزدیکترین توقفگاه یا مقر انتظامی یا راهنمایی و رانندگی مربوط یا تعمیرگاه انتقال می یابد. هزینه های حمل و نقل و توقف وسیله نقلیه که توسط بخش خصوصی وصول می شود حسب مورد به عهده متخلف، مالک، متصرف یا قائم مقام قانونی آنان خواهد بود. هزینه های یادشده برابر تعرفه های است که به پیشنهاد وزارت کشور به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

تبصره ۱- در صورتی که در اثر حمل یا نگهداری خسارتی به خودرو یا محموله آن وارد شود راهنمایی و رانندگی از خسارت دیده حمایت می کند. جبران خسارت مذکور برعهده حمل کننده یا نگهدارنده است.

تبصره ۲- در همه موارد اگر قبل از حمل یا در حین حمل خودرو، مالک آن حاضر شود و تقاضای تحویل خودرو را کند مأموران مکلفند ضمن صدور قبض جریمه، خودرو را به وی تحویل دهند.