



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتور سیکلت در سال ۱۳۹۵

بر اساس دستورالعمل ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

۱۳۹۵/۱۲/۲۳



فهرست :

ردیف	شرح	شماره صفحه
۱	مدل ارزیابی	۳
۲	مقدمه	۵
۳	چکیده پارامترهای ارزیابی	۶
۴	کلیات	۹
۵	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۱۲
۶	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۴
۷	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت	۲۵



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب مجلس شورای اسلامی



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب هیات وزیران



دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت





مقدمه:

ارزیابی شرکت‌های عرضه کننده موتورسیکلت بنا به درخواست شرکت‌های وارد کننده موتورسیکلت یا شرکت‌هایی که خواستار تمدید مجوز فعالیت نمایندگی شرکت‌های طرف قرارداد خود بودند انجام می گرفت ولیکن به جهت عدم وجود دستورالعمل مدون این شرکت‌ها ارزیابی ادواری نشده و همچنین رتبه بندی نمی گردیدند.

لذا با توجه به اهمیت امر خدمات پس از فروش در صنایع مختلف خصوصاً صنعت موتورسیکلت، وزارت صنعت، معدن و تجارت به عنوان متولی امر صنعت در کشور با ایجاد راهکارهایی سعی در ایجاد فضای رقابتی در بین شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت و افزایش توان آنها در ارائه خدمات دارد.

بر همین اساس موضوع خدمات پس از فروش در صنعت موتورسیکلت بیش از پیش مورد توجه مسئولین قرار گرفت و در همین راستا وزارت صنعت، معدن و تجارت با همکاری شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت و سایر صاحبانظران این صنعت در سال ۱۳۹۳ اقدام به تدوین الزامات خدمات پس از فروش نمود و شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران از سال ۱۳۹۴ ماموریت یافت تا نسبت به بررسی شرایط خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در مقایسه با الزامات مذکور اقدام نمایند.

گزارش پیش رو بر اساس این دستورالعمل در قالب شاخص‌های کیفیت خدمات، سرعت خدمات و هزینه خدمات تهیه گردیده است.



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

چکیده پارامترهای ارزیابی :

- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۵ تعداد ۳۲ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۵ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت برابر با ۵۰.۲٪ بوده است که در این خصوص **۲۸٪ رتبه ۳ و ۷۲٪ بدون رتبه** می باشند.
- ✓ این ارزیابی ها نشان می دهد که شرکت های مذکور در تطابق با ضوابط مربوط به قانون و آیین نامه اجرایی متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش ۴۵.۴٪، در بخش نمایندگی های مرکزی ۵۸.۶٪ و بر اساس سنجش رضایتمندی مشتریان ۶۷.۶٪ را کسب نموده اند.
- ✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش، امتیاز شاخص **کیفیت خدمات ۵۵.۱٪**، **سرعت خدمات ۴۵.۷٪**، **هزینه خدمات ۴۶.۳٪** و **نتیجه عملکرد ۴۷.۴٪** بوده است. که نتایج حاصله نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه اجرایی آن **به طور کامل انطباق ندارد.**



چکیده پارامترهای ارزیابی :

✓ از عمده ترین پارامترهای مغفول مانده در حوزه سیستم خدمات پس از فروش در انطباق با قوانین تحت ارزیابی می توان به:

۱. فرآیند استاندارد سازی و آموزش پرسنل فنی در سطح نمایندگی ها
 ۲. عدم اجرای کامل فرآیند نظارت بر نمایندگی ها، نظام انگیزشی، پایش نظرسنجی مشتریان، ضوابط مربوط به پذیرش تا ترخیص، توسعه شبکه نمایندگی ها، امداد سیار، رسیدگی به شکایات مشتریان و اعطا و لغو نمایندگی
 ۳. عدم برنامه ریزی جهت فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی و ابزارمخصوص
 ۴. عدم وجود شبکه ارتباطی بین شرکت و نمایندگی ها
 ۵. تدوین ناقص جداول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی و عدم نظارت بر هزینه دریافتی از مشتریان
 ۶. عدم پایش اثربخشی فرآیندهای اجرایی
- اشاره نمود.



چکیده پارامترهای ارزیابی :

- ✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده از تعمیرگاه‌های مرکزی، امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی شامل نیروی انسانی ۳۵.۴٪، ابزارآلات و تجهیزات ۸۰٪ و شرایط محیطی ۸۲٪ می باشد.
- ✓ بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی متوسط رضایت از ارائه خدمات ۶۷.۶٪ بوده که در این خصوص **پایین ترین** میزان رضایتمندی مشتریان مربوط به شاخص های **هزینه پرداختی بابت قطعه و اجرت و بیشترین** رضایت مربوط به **نحوه برخورد پرسنل** شرکت می باشد.



کلیاتی در خصوص شرکت های تحت ارزیابی سال ۱۳۹۵



آمار کمی ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت در سال ۱۳۹۵

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۲ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۶۵۰۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۲ تعمیرگاه



اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت

در سال ۱۳۹۵ مجموعاً تعداد ۳۲ شرکت عرضه کننده موتورسیکلت در حوزه های مختلف بر اساس قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان، آیین نامه اجرائی قانون و دستورالعمل ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته که وضعیت چگونگی ارزیابی در حوزه های مختلف به شرح ذیل می باشد:

- از مجموع ۳۲ شرکت **تعداد ۲۷ شرکت** در سه حوزه **سیستم خدمات پس از فروش، سنجش رضایت مشتریان و تعمیرگاه مرکزی خدمات پس از فروش** تحت ارزیابی قرار گرفته اند.
- از مجموع ۳۲ شرکت **تعداد ۵ شرکت** صرفاً در حوزه **سیستم خدمات پس از فروش و تعمیرگاه مرکزی خدمات پس از فروش** تحت ارزیابی قرار گرفته اند.
- همچنین **تعداد ۱۴ شرکت** در ارزیابی های ادواری سال ۹۵ عدم همکاری داشته اند.



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی :

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی
۱	اصفهان سیکلت	✓	✓	✓
۲	انرژی موتور	✓	✓	✓
۳	ایران دوچرخ	✓	✓	✓
۴	آرمان موتور فارس	✓	*	✓
۵	بهره سیکلت	✓	✓	✓
۶	پاسارگادسیکلت فارس	✓	✓	✓
۷	پیشتاز موتور توس	✓	✓	✓
۸	پیشرو گستر فارس	✓	✓	✓
۹	تکتاز موتور	✓	✓	✓
۱۰	تلاش	✓	✓	✓
۱۱	تندر شهاب	✓	✓	✓
۱۲	جهان رو	✓	✓	✓
۱۳	جهان همتا سیکلت	✓	✓	✓
۱۴	چابکرو البرز	✓	*	✓
۱۵	دینو موتور	✓	✓	✓
۱۶	سابین خودرو	✓	✓	✓
۱۷	سالار گستر آسیا	✓	*	✓



ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی
۱۸	سپاهان سیکلت کوهپایه	✓	✓	✓
۱۹	سپهر خودرو زنجان	✓	✓	✓
۲۰	سرعت سیکلت	✓	✓	✓
۲۱	سهند سیکلت سپاهان	✓	*	✓
۲۲	شاهین شهر سپاهان	✓	✓	✓
۲۳	شاهین موتورقم	✓	✓	✓
۲۴	شباب خودرو	✓	*	✓
۲۵	صنعت موتورشکوهیه	✓	✓	✓
۲۶	کبیر موتور کازرون	✓	✓	✓
۲۷	متین خودرو زنجان	✓	✓	✓
۲۸	نیرو محرکه	✓	✓	✓
۲۹	نیرو موتور آسیا	✓	✓	✓
۳۰	نیرو موتور شیراز	✓	✓	✓
۳۱	نیکران موتور پاسارگاد	✓	✓	✓
۳۲	یکتاز سیکلت کویر	✓	✓	✓



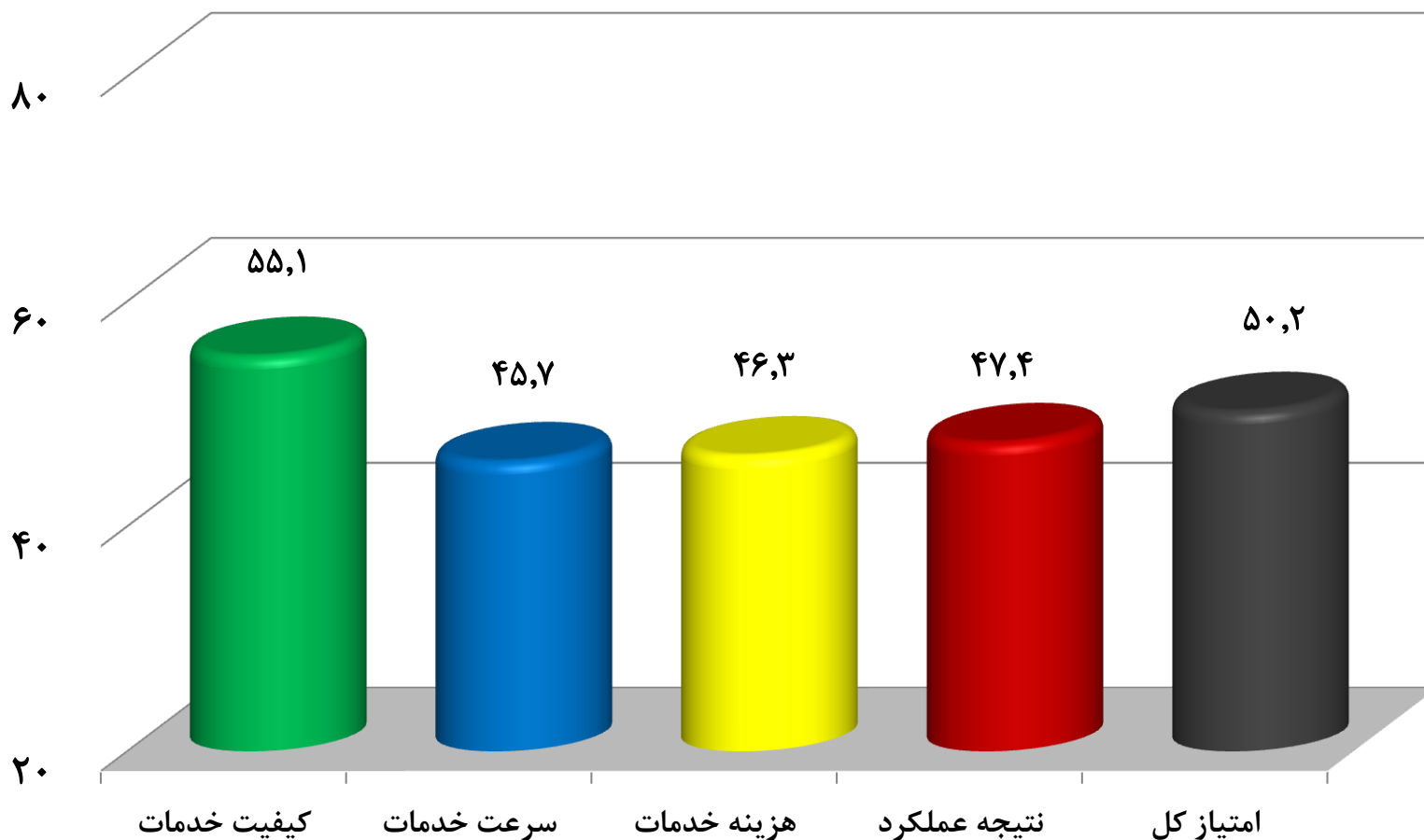
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت

سال ۱۳۹۵

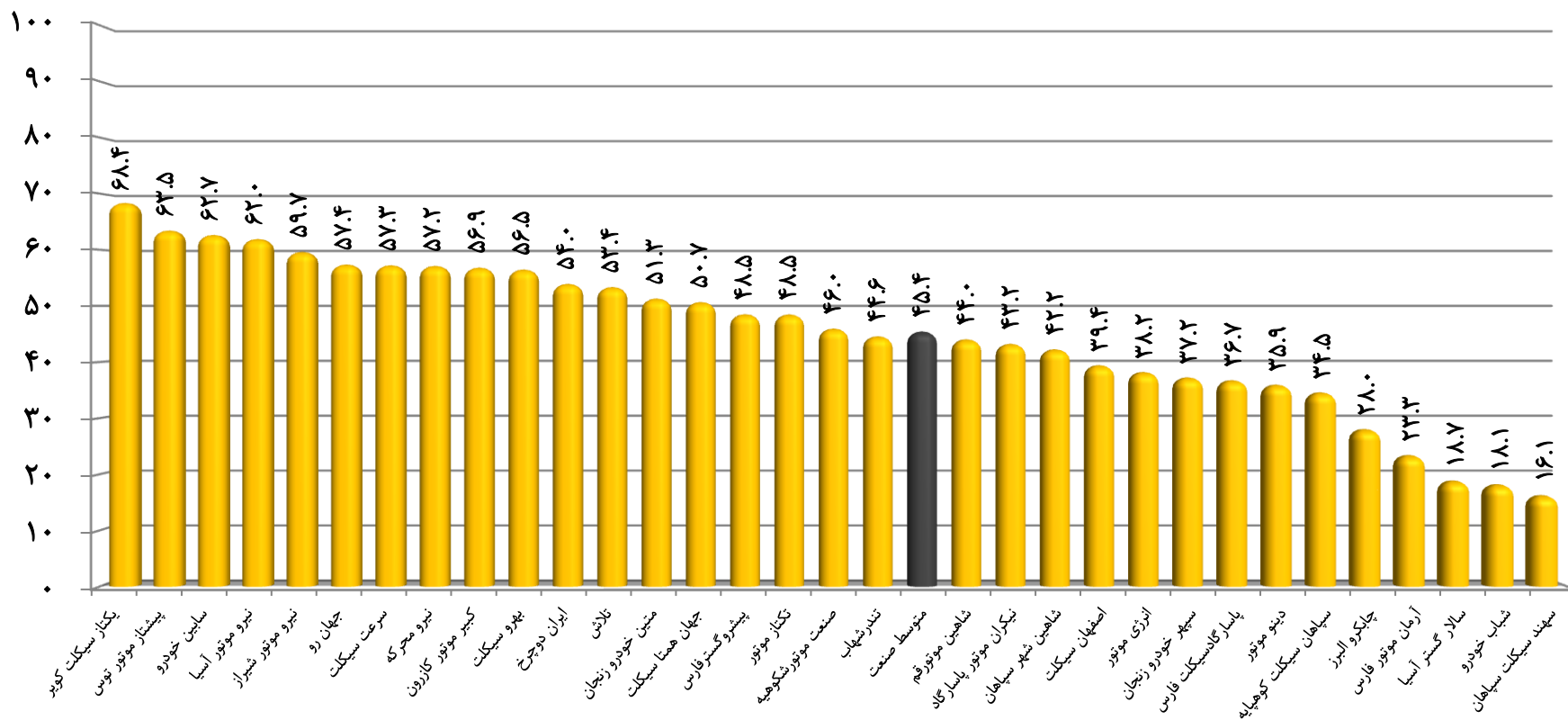


امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۵





مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال ۱۳۹۵





مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

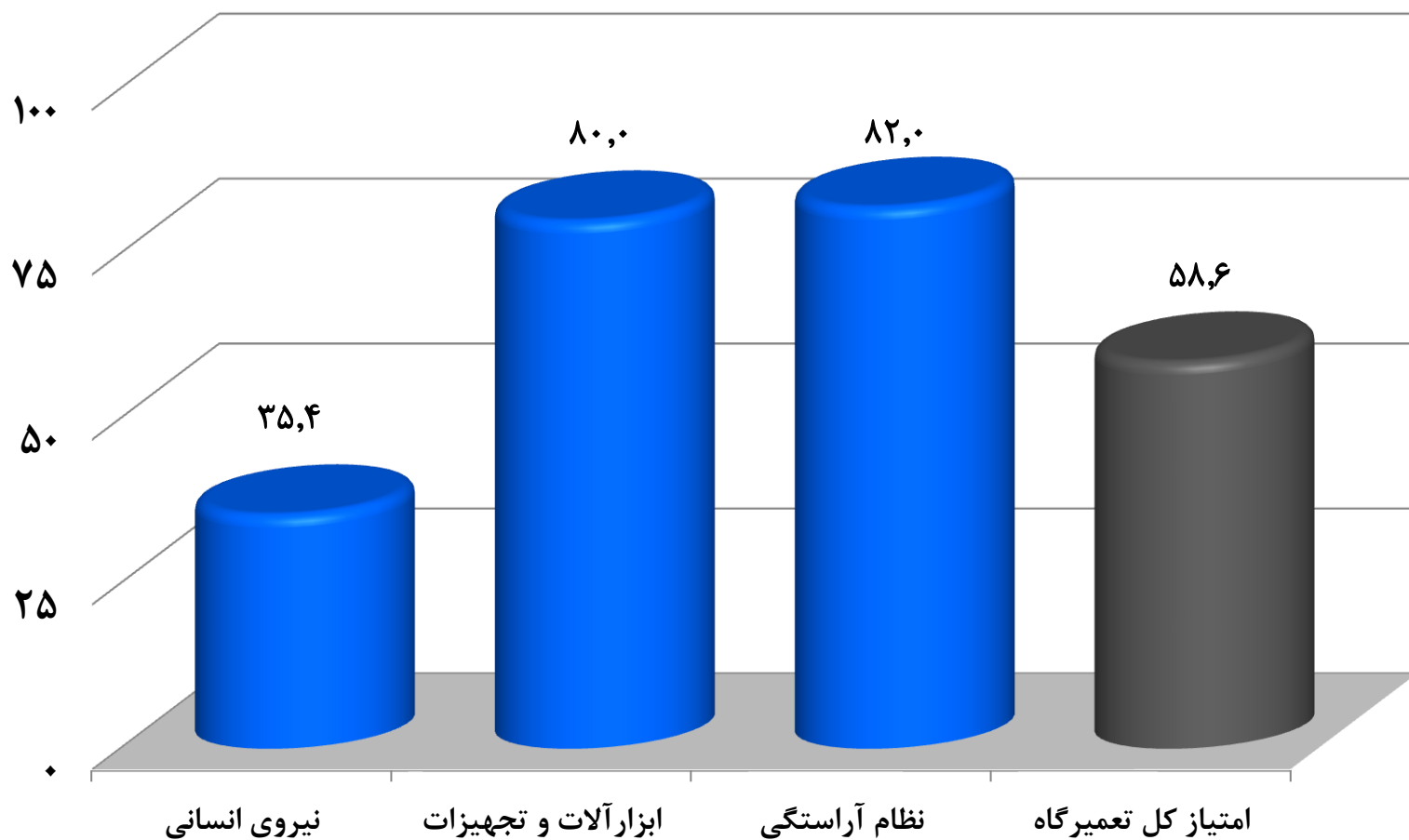
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان



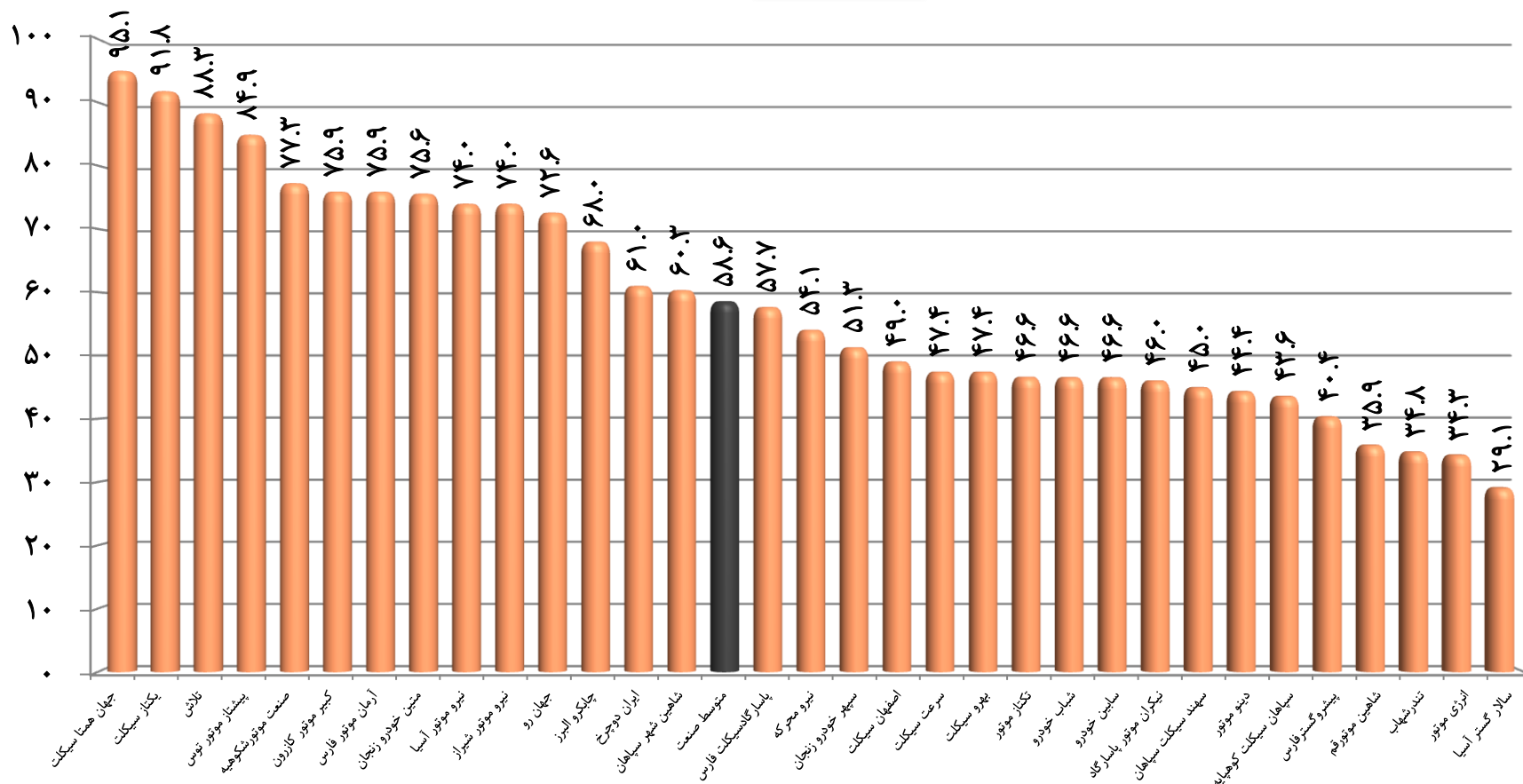


مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نماینده های مرکزی در سال ۱۳۹۵





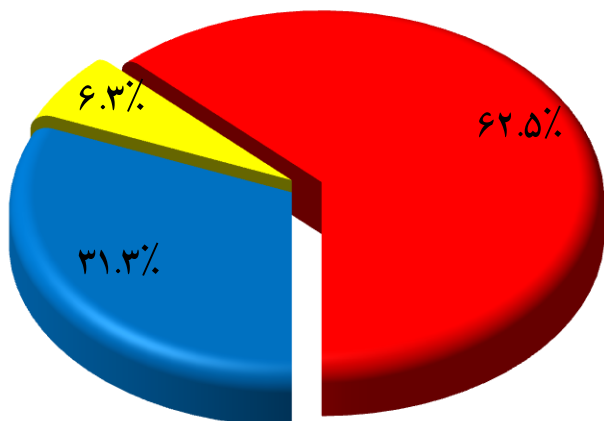
مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال ۱۳۹۵





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۵



- ممتاز
- رتبه ۱
- رتبه ۲
- رتبه ۳
- رتبه ۴

رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
ممتاز *	۰
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۱۰
رتبه ۳	۲
رتبه ۴	۲۰

جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

رتبه	امتیاز کل (A)	وضعیت نمایندگی	نتیجه عملکرد
ممتاز *	$95 \leq A \leq 100$	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۹۰ درصد
اول	$85 \leq A < 95$	حداقل ۸۰ درصد	حداقل ۷۵ درصد
دوم	$70 \leq A < 85$	حداقل ۷۰ درصد	حداقل ۶۵ درصد
سوم	$55 \leq A < 70$	حداقل ۶۰ درصد	حداقل ۵۵ درصد
چهارم	$A < 55$	پایین تر از ۶۰ درصد	پایین تر از ۵۵ درصد



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۵

ردیف	نام شرکت	امتیاز نمایندگی	امتیاز نظرسنجی	امتیاز کل	رتبه
۱	جهان همتا سیکلت	۹۵.۱	۷۱.۲	۸۳.۱	۲
۲	تلاش	۸۸.۳	۶۸.۸	۷۸.۶	۲
۳	یکتاز سیکلت کویر	۹۱.۸	۶۳.۷	۷۷.۸	۲
۴	صنعت موتورسکوهیه	۷۷.۳	۷۳.۱	۷۵.۲	۲
۵	پیشتاز موتور توس	۸۴.۹	۶۵.۳	۷۵.۱	۲
۶	نیرو موتور آسیا	۷۴.۰	۷۵.۸	۷۴.۹	۲
۷	کبیر موتور کازرون	۷۵.۹	۷۰.۲	۷۳.۱	۲
۸	جهان رو	۷۲.۶	۷۲.۹	۷۲.۸	۲
۹	متین خودرو زنجان	۷۵.۶	۶۶.۶	۷۱.۱	۲
۱۰	نیرو موتور شیراز	۷۴.۰	۶۶.۰	۷۰.۰	۲
۱۱	ایران دوچرخ	۶۱.۰	۶۹.۸	۶۵.۴	۳
۱۲	شاهین شهر سپاهان	۶۰.۳	۶۹.۱	۶۴.۷	۳
۱۳	نیرو محرکه	۵۴.۱	۶۹.۸	۶۱.۹	۴
۱۴	پاسارگادسیکلت فارس	۵۷.۷	۶۴.۲	۶۱.۰	۴
۱۵	سپهر خودرو زنجان	۵۱.۳	۶۹.۷	۶۰.۵	۴
۱۶	سابین خودرو	۴۶.۶	۷۲.۰	۵۹.۳	۴
۱۷	سرعت سیکلت	۴۷.۴	۷۰.۸	۵۹.۱	۴



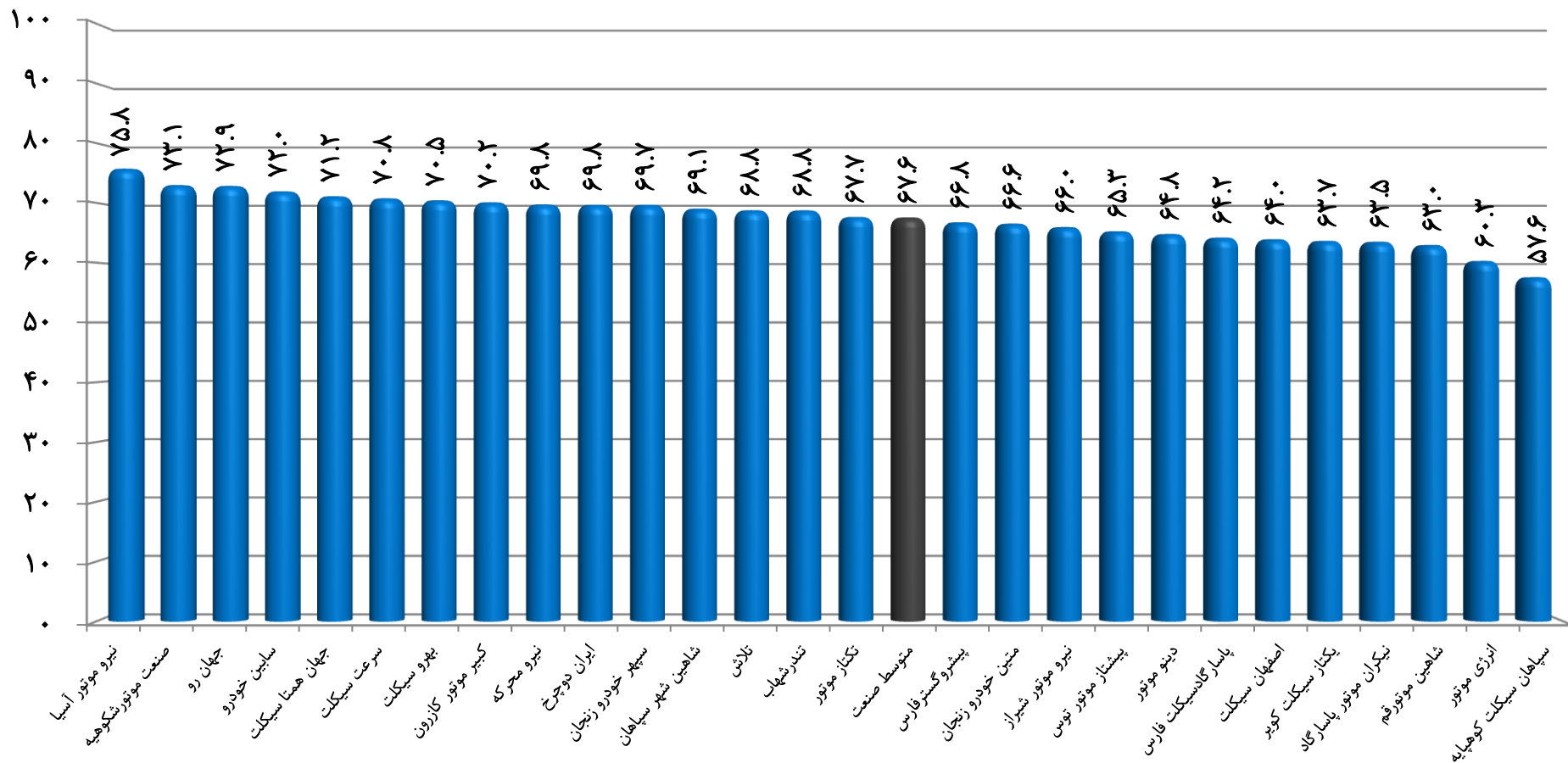
شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

ردیف	نام شرکت	امتیاز نمایندگی	امتیاز نظرسنجی	امتیاز کل	رتبه
۱۸	بهره سیکلت	۴۷.۴	۷۰.۵	۵۹.۰	۴☆☆☆☆
۱۹	تکتاز موتور	۴۶.۶	۶۷.۷	۵۷.۲	۴☆☆☆☆
۲۰	اصفهان سیکلت	۴۹.۰	۶۴.۰	۵۶.۵	۴☆☆☆☆
۲۱	نیکران موتور پاسارگاد	۴۶.۰	۶۳.۵	۵۴.۸	۴☆☆☆☆
۲۲	دینو موتور	۴۴.۴	۶۴.۸	۵۴.۶	۴☆☆☆☆
۲۳	پیشرو گستر فارس	۴۰.۴	۶۶.۸	۵۳.۶	۴☆☆☆☆
۲۴	تندر شهاب	۳۴.۸	۶۸.۸	۵۱.۸	۴☆☆☆☆
۲۵	سپاهان سیکلت کوهپایه	۴۳.۶	۵۷.۶	۵۰.۶	۴☆☆☆☆
۲۶	شاهین موتور قم	۳۵.۹	۶۳.۰	۴۹.۴	۴☆☆☆☆
۲۷	انرژی موتور	۳۴.۳	۶۰.۳	۴۷.۳	۴☆☆☆☆
۲۸	آرمان موتور فارس	۷۵.۹	-	۳۸.۰	۴☆☆☆☆
۲۹	چابکرو البرز	۶۸.۰	-	۳۴.۰	۴☆☆☆☆
۳۰	شباب خودرو	۴۶.۶	-	۲۳.۳	۴☆☆☆☆
۳۱	سهند سیکلت سپاهان	۴۵.۰	-	۲۲.۵	۴☆☆☆☆
۳۲	سالار گستر آسیا	۲۹.۱	-	۱۴.۵	۴☆☆☆☆



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

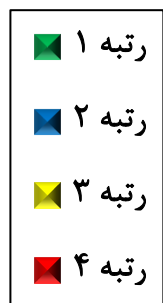
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۵





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۵



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۰
رتبه ۳	۹
رتبه ۴	۲۳

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان موتورسیکلت (رتبه بندی کل)

رتبه	امتیاز کل (A)	نتیجه عملکرد
اول	$85 \leq A \leq 100$	حداقل ۸۰ درصد
دوم	$70 \leq A < 85$	حداقل ۷۰ درصد
سوم	$55 \leq A < 70$	حداقل ۵۵ درصد
چهارم	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۵

ردیف	نام شرکت	امتیاز	رتبه	★☆☆
۱	یکتاز سیکلت کویر	۶۴.۸۰	۳	★☆☆
۲	نیرو موتور آسیا	۶۰.۰۰	۳	★☆☆
۳	پیشتاز موتور توس	۵۹.۹۰	۳	★☆☆
۴	سابین خودرو	۵۷.۳۰	۳	★☆☆
۵	جهان رو	۵۶.۷۰	۳	★☆☆
۶	تلاش	۵۶.۶۰	۳	★☆☆
۷	نیرو موتور شیراز	۵۶.۵۰	۳	★☆☆
۸	جهان همتا سیکلت	۵۶.۴۰	۳	★☆☆
۹	کبیر موتور کازرون	۵۵.۸۰	۳	★☆☆
۱۰	نیرو محرکه	۵۳.۷۰	۴	☆☆☆
۱۱	ایران دوچرخ	۵۲.۹۰	۴	☆☆☆
۱۲	سرعت سیکلت	۵۲.۸۰	۴	☆☆☆
۱۳	بهره سیکلت	۵۲.۳۰	۴	☆☆☆
۱۴	متین خودرو زنجان	۵۲.۲۰	۴	☆☆☆
۱۵	صنعت موتور شکوهیه	۵۱.۶۰	۴	☆☆☆
۱۶	تکتاز موتور	۴۸.۳۰	۴	☆☆☆
۱۷	پیشرو گستر فارس	۴۶.۲۰	۴	☆☆☆



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۵

ردیف	نام شرکت	امتیاز	رتبه	
۱۸	شاهین شهر سپاهان	۴۶.۱۰	۴	☆☆☆
۱۹	تندر شهاب	۴۵.۲۰	۴	☆☆☆
۲۰	نیکران موتور پاسارگاد	۴۳.۳۰	۴	☆☆☆
۲۱	شاهین موتور قم	۴۲.۶۰	۴	☆☆☆
۲۲	سپهر خودرو زنجان	۴۲.۴۰	۴	☆☆☆
۲۳	اصفهان سیکلت	۴۲.۴۰	۴	☆☆☆
۲۴	پاسارگاد سیکلت فارس	۴۲.۰۰	۴	☆☆☆
۲۵	دینو موتور	۴۰.۰۰	۴	☆☆☆
۲۶	انرژی موتور	۳۹.۳۰	۴	☆☆☆
۲۷	سپاهان سیکلت کوهپایه	۳۷.۱۰	۴	☆☆☆
۲۸	* چابکرو البرز	۲۵.۰۰	۴	☆☆☆
۲۹	* آرمان موتور فارس	۲۲.۷۰	۴	☆☆☆
۳۰	* شباب خودرو	۱۶.۴۰	۴	☆☆☆
۳۱	* سهند سیکلت سپاهان	۱۴.۹۰	۴	☆☆☆
۳۲	* سالار گستر آسیا	۱۴.۷۰	۴	☆☆☆

* با توجه به عدم همکاری این شرکتها در ارائه اطلاعات مربوط به مشتریان جهت سنجش رضایتمندی، رتبه شرکتهای مذکور نیز ۴ تلقی می گردد.