



# گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات سال ۹۶

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



## فهرست :

ردیف	شرح	شماره اسلاید
۱	مدل ارزیابی	۳
۲	مقدمه	۵
۳	چکیده پارامترهای ارزیابی	۶
۴	کلیاتی در خصوص ارزیابی	۸
۵	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۱۱
۶	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۴
۷	امتیاز نهایی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات	۲۴



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات  
الزامات قانونی

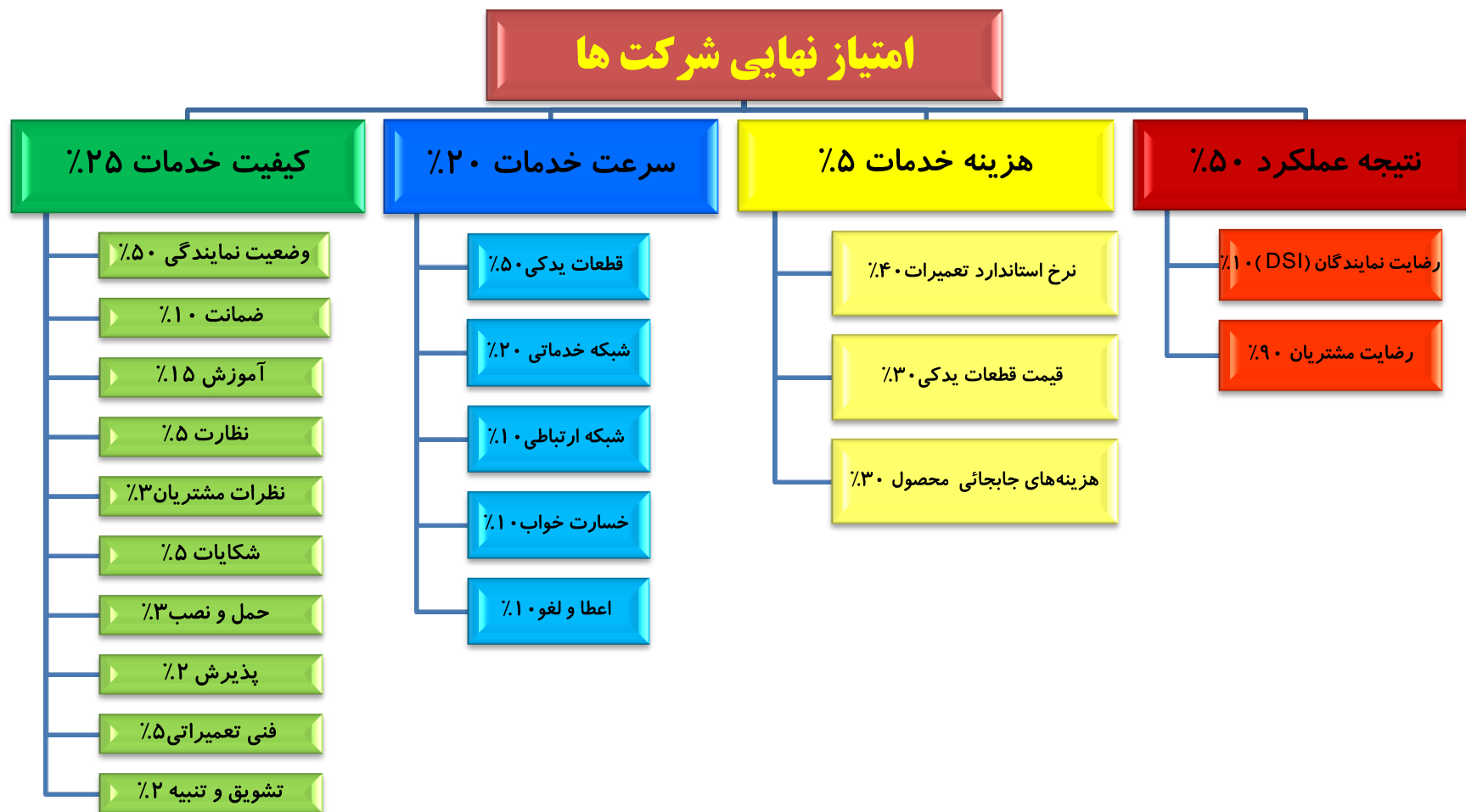
قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب مجلس شورای اسلامی



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



دستورالعمل ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات





## مقدمه:

- ✓ ارزیابی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات راه سازی، معدنی و ساختمانی از سال ۱۳۸۸ بر اساس قانون حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان در بخش ماشینهای راه سازی، کشاورزی و تجهیزات وابسته در دستورکار قرار گرفت که این ارزیابی ها بنا به درخواست شرکتهای وارد کننده ماشین آلات یا شرکتهایی که خواستار تمدید گواهی فعالیت نمایندگی شرکتهای طرف خارجی خود بودند انجام می گرفت ولیکن به جهت عدم وجود دستورالعمل مدون این شرکتهای ارزیابی ادواری نشده و همچنین رتبه بندی نمی گردیدند.
- ✓ از ابتدای سال ۱۳۹۴ برابر دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات ابلاغی وزارت صنعت، معدن و تجارت شرکتهای عرضه کننده به صورت ادواری مورد ارزیابی قرار گرفتند که در ادامه توضیحات لازم ارائه می گردد:



## چکیده پارامترهای ارزیابی :

- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۶، تعداد ۳۴ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که بر این اساس متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات برابر با ۶۴٪ بوده است که در این خصوص ۱۲٪ از شرکت ها حائز رتبه ۲، ۴۷٪ رتبه ۳ و ۶٪ رتبه ۴ (مردود) کسب کرده اند.
- ✓ این ارزیابی های نشان می دهد که متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت های مذکور در تطابق با ضوابط مربوط به قانون و آیین نامه اجرایی ۴۸.۷٪ بوده، در بخش تعمیرگاه های مرکزی ۷۶.۴٪ و رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی ۶۶٪ بوده است.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش کیفیت خدمات ۵۴.۵٪، سرعت خدمات ۴۳.۷٪، هزینه خدمات ۷۱.۹٪ و نتیجه عملکرد ۶۶٪ 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.



# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## 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 فرآیند های ذیل اشاره نمود:

- i. فرآیند آموزشی پرسنل فنی و نمایندگی ها
- ii. فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی
- iii. عدم پرداخت خسارت خواب
- iv. پایش اثربخشی فرآیندهای اجرایی

✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده متوسط امتیاز تعمیرگاه های مرکزی در هر یک از شاخص های ارزیابی شامل نیروی انسانی ۶۷.۹٪، ابزارآلات و تجهیزات ۸۰٪ و شرایط محیطی ۹۰.۸٪ می باشد.

✓ بر اساس نتایج سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی متوسط رضایت از ارائه خدمات ۶۶٪ 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 ۱۳۹۶





## وضعیت ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات در سال ۱۳۹۶

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات	۳۴ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۲۲۰۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت های عرضه کننده ماشین آلات	۲۲ تعمیرگاه



## اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده ماشین آلات:

در سال ۱۳۹۶ مجموعاً تعداد ۳۴ شرکت عرضه کننده ماشین آلات 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 ماشین آلات تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته که وضعیت چگونگی ارزیابی در حوزه های مختلف به شرح ذیل می باشد:

- از مجموع ۳۴ شرکت تعداد ۲۲ 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 ۳۴ شرکت تعداد ۱۲ شرکت صرفاً در حوزه سیستم خدمات پس از فروش تحت ارزیابی قرار گرفته اند که در رتبه بندی اصلی قرار نمی گیرند.
- همچنین تعداد ۱۳ شرکت در ارزیابی های ادواری سال ۹۶ عدم همکاری داشته اند.



# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## لیست شرکتها، محصولات و برندها:

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)
۱	آران ماشین توس	ARAN
۲	آریان ماشین الوند	SANY
۳	آرین ماشین راهبرد	HITACHI
۴	آسان خودرو	NHL-ZOOMLION- CG/CHENGGONG- HELI
۵	آسان راه البرز	HYUNDAI- EVERDIGM
۶	آسان ماشین آلامتو	CARTER
۷	اشمیت کرانس	GHH- MINE MASTER
۸	اهورا صنعت ماشین	AMIG
۹	ایران بنا آریان	SENNEBOGEN
۱۰	برون مرز	LIEBHERR
۱۱	بین المللی نصر ماشین	DOOSAN-FURUKAWA-AMMANN
۱۲	پارس ماشین خاورمیانه	FOTON
۱۳	پارسیان پیشرو صنعت	VOLVO
۱۴	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	HYUNDAI - BOMAG
۱۵	تجهیزات سنگین همگام (هسکو)	LANDINI- NEW HOLLAND- HEPKO-CASE
۱۶	توران تو	BOBCAT- XCMG
۱۷	توسعه صنعتی مهریزان	MERLO



# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## ادامه لیست شرکتها، محصولات و برندها:

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)
۱۸	تیراژه ماشین	PENGDU-LONKING
۱۹	چین ران ماشین	SUNWARD-FOTON
۲۰	حفار ماشین شیراز	LIUGONG- DRESSTA
۲۱	دلنا راه ماشین	DELTA
۲۲	دوبرال صنعت	CARMIX-PROMTRACTOR CHETVA
۲۳	سنگین ماشین ایستا	CHANGLIN- SINOMACH CHANGLIN-SANY
۲۴	سنو پارس	HIDROMEK-SNOWPARS
۲۵	صبا ماشین	TITAN-TESMEC
۲۶	صنعتی هلی خودرو	HELI
۲۷	ماشین سنگین آریا	CATERPILLAR
۲۸	محور ماشین	KOMATSU-SAKAI-TADANO
۲۹	معدن ماشین پیشرو نوآور	PENG PU - REFAINED
۳۰	مهندسی فن و توسعه	DULEVO
۳۱	واتگر قشم	WIRTGEN-VOGELE-HAMM
۳۲	واژه ماشین زاگرس	SHANTUI- KOBELCO
۳۲	همیار ماشین آسیا	SDLG-LGMG
۳۴	یگانه پارسه کویر	PI MAKINA -HEGTE- SHUGONG-FOR USE



## لیست شرکت‌های بدون رتبه :

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)
۱	زاگرس ماشین	BELAZ
۲	شاور ماشین توس	CHENGGONG
۳	ماشین معدن کویر	NHL
۴	آکسون ماشین آرینا	LINDE-TAILIFT
۵	صدف ماشین	XGMA
۶	هیدرو اطلس	ATLAS
۷	پارس یونایتد موتور	JCB
۸	کامل پیله ور آریا	STRONG-SCM
۹	آران پارت آسیا	XCMG
۱۰	هماوند چکاد	NEWHOLLAND-CASE
۱۱	سامان سازان باختر	CASE
۱۲	کاسپین ماشین خاورمیانه	ZOOMLION-CHERY
۱۳	صنعتی نصام	HELI



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

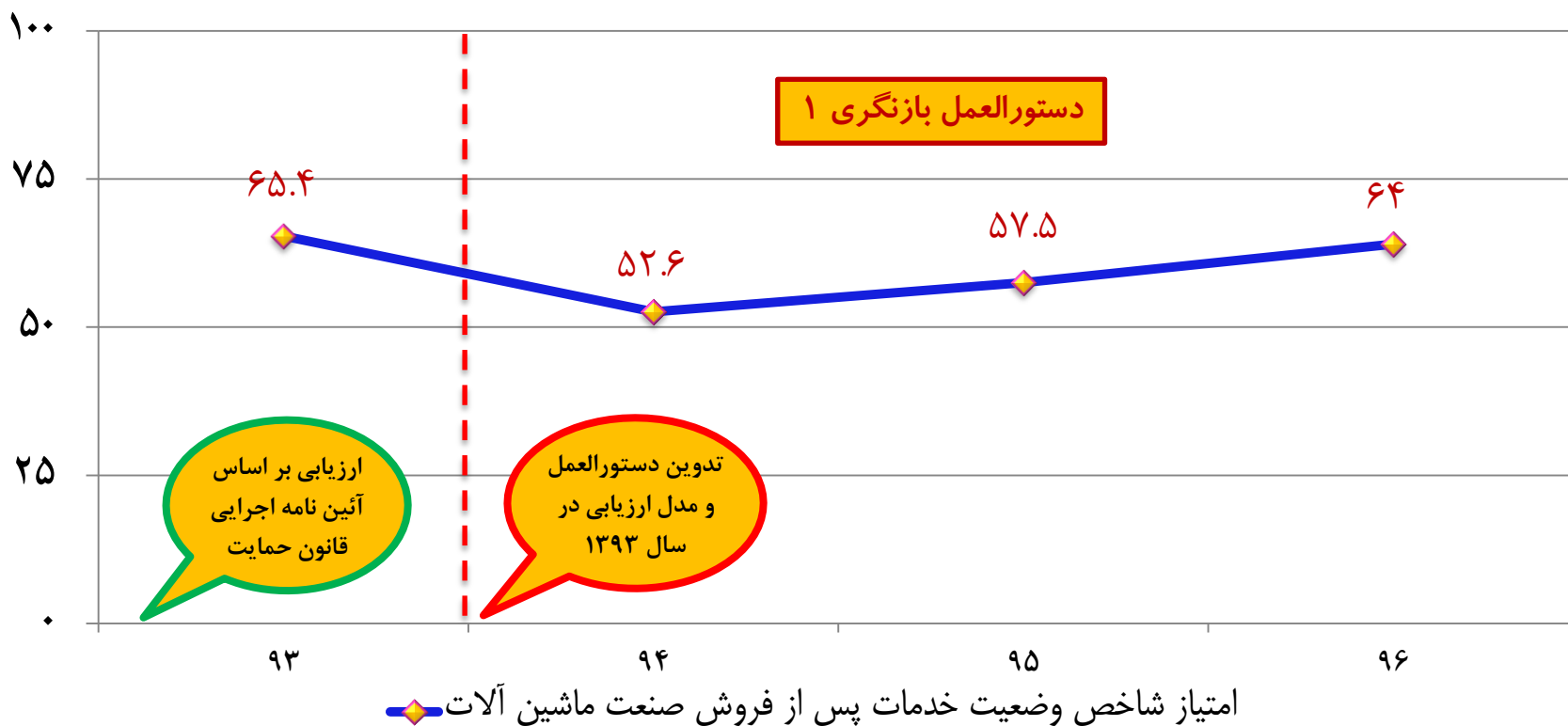
شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات

سال ۱۳۹۶



## مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات

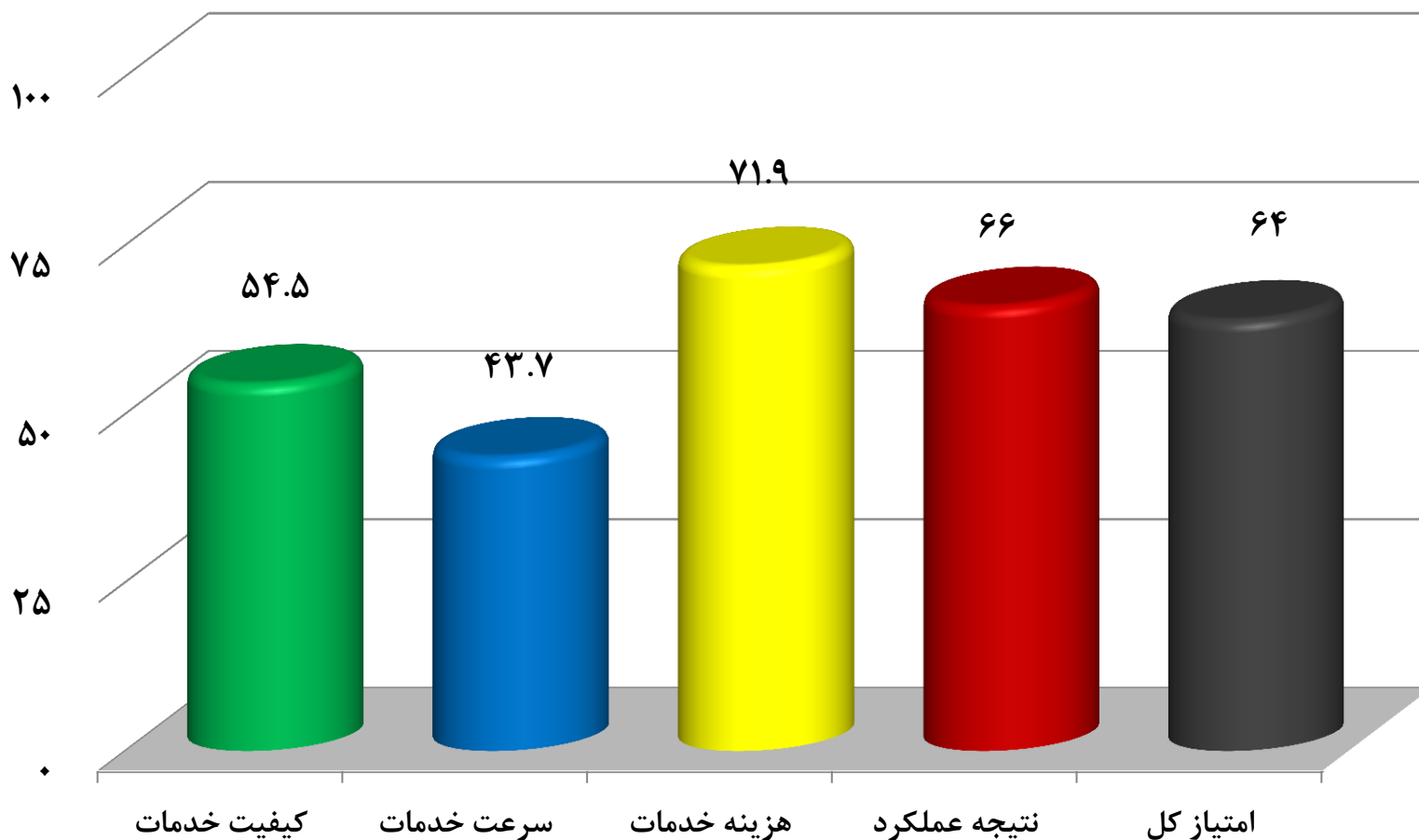
### بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران





## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

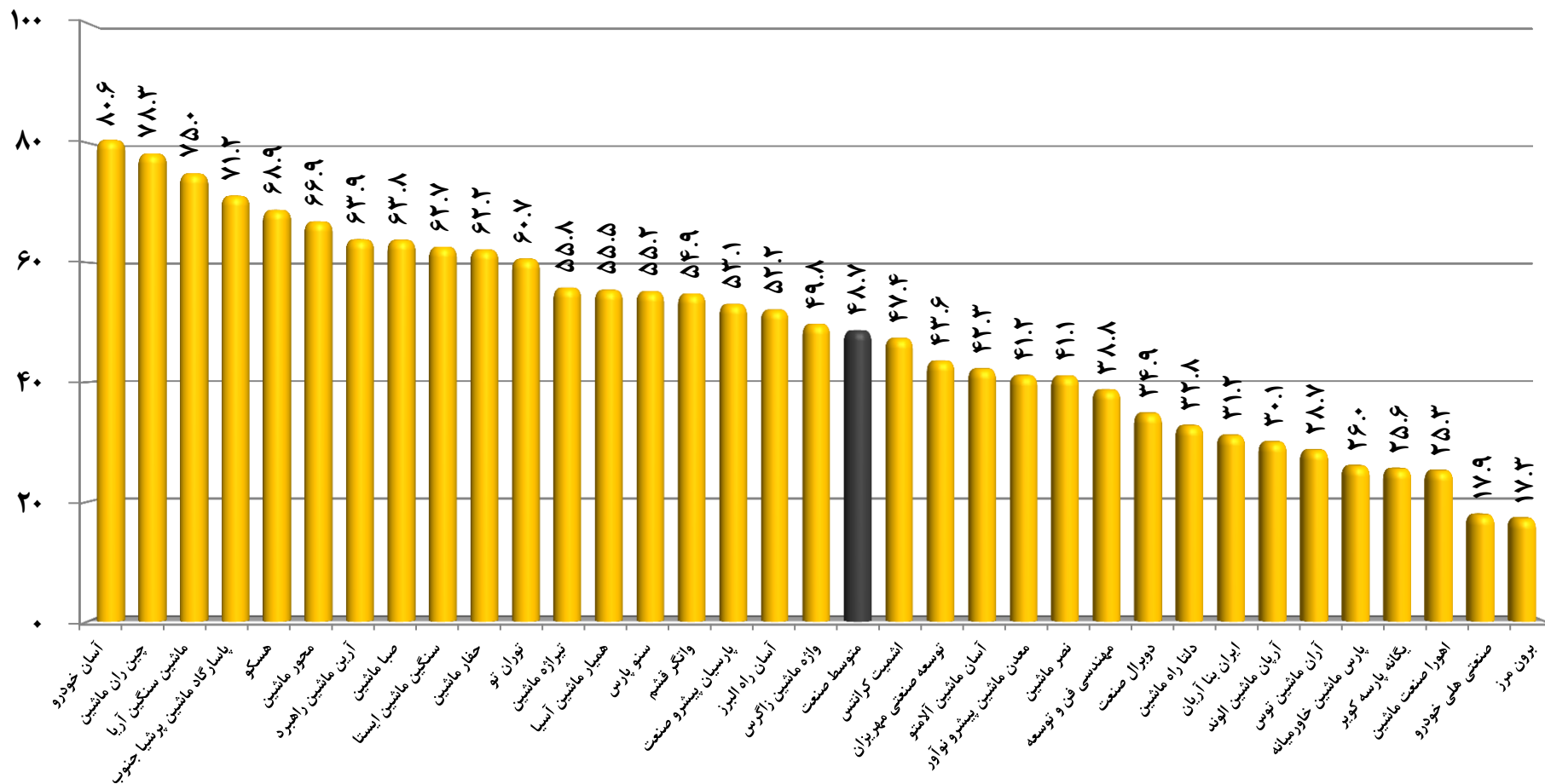
امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۶







## مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال ۱۳۹۶





# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

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

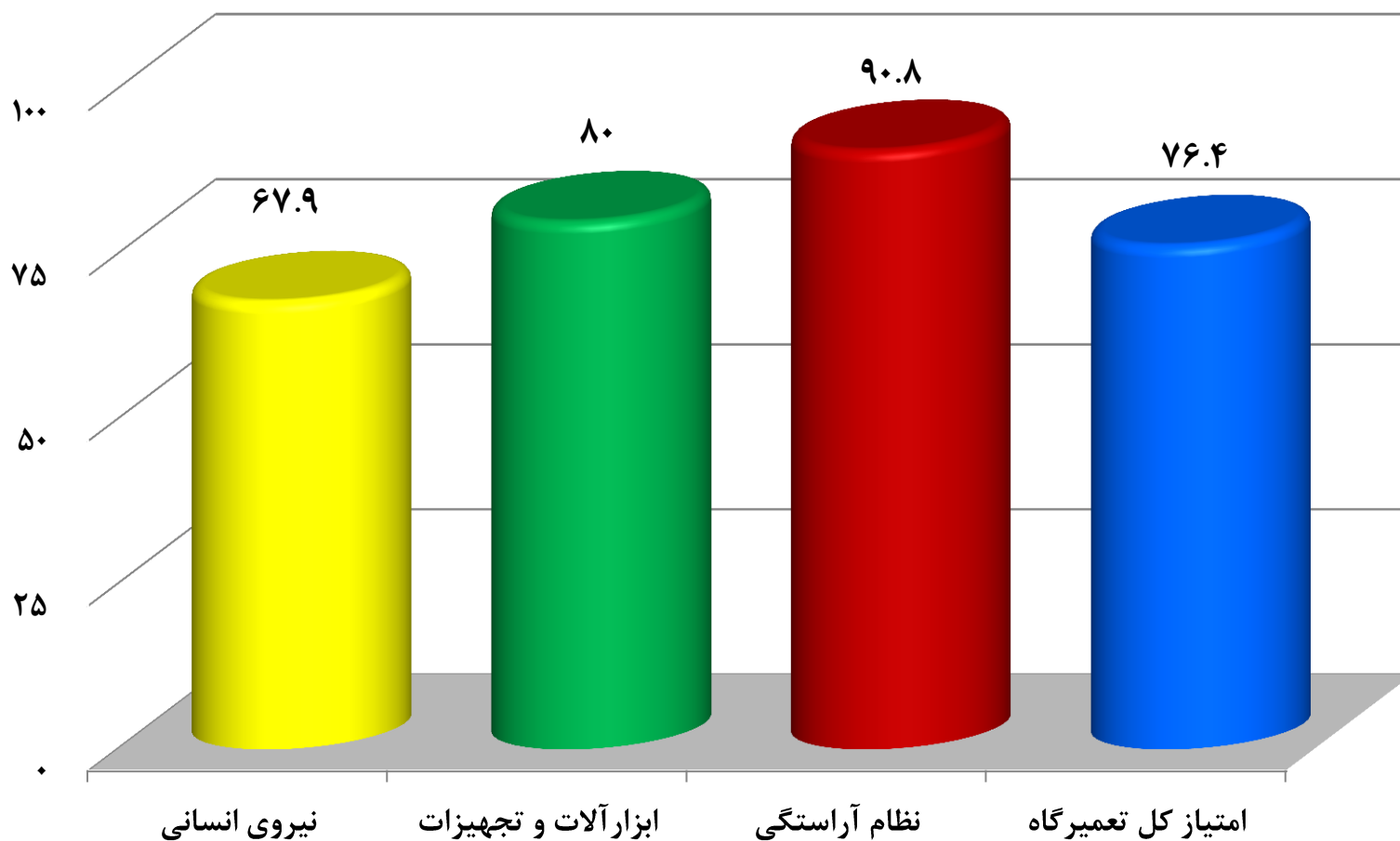
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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



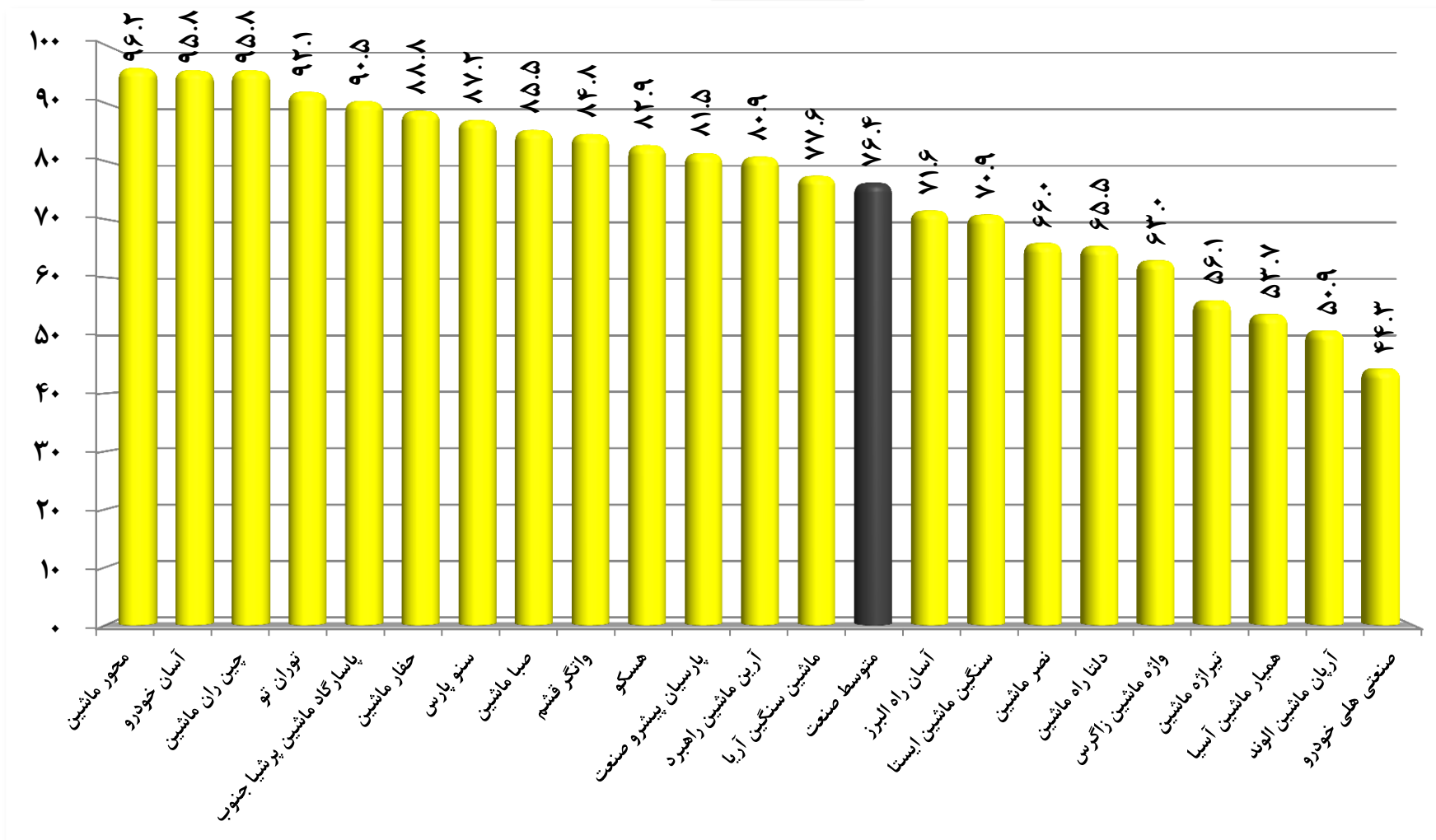


## مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نماینده ها در سال ۱۳۹۶





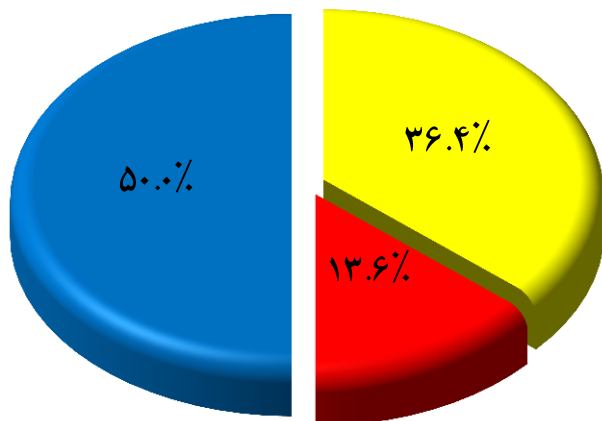
## مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال ۱۳۹۶





# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۶



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۶
ممتاز *	۰
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۱۱
رتبه ۳	۸
مردود	۳

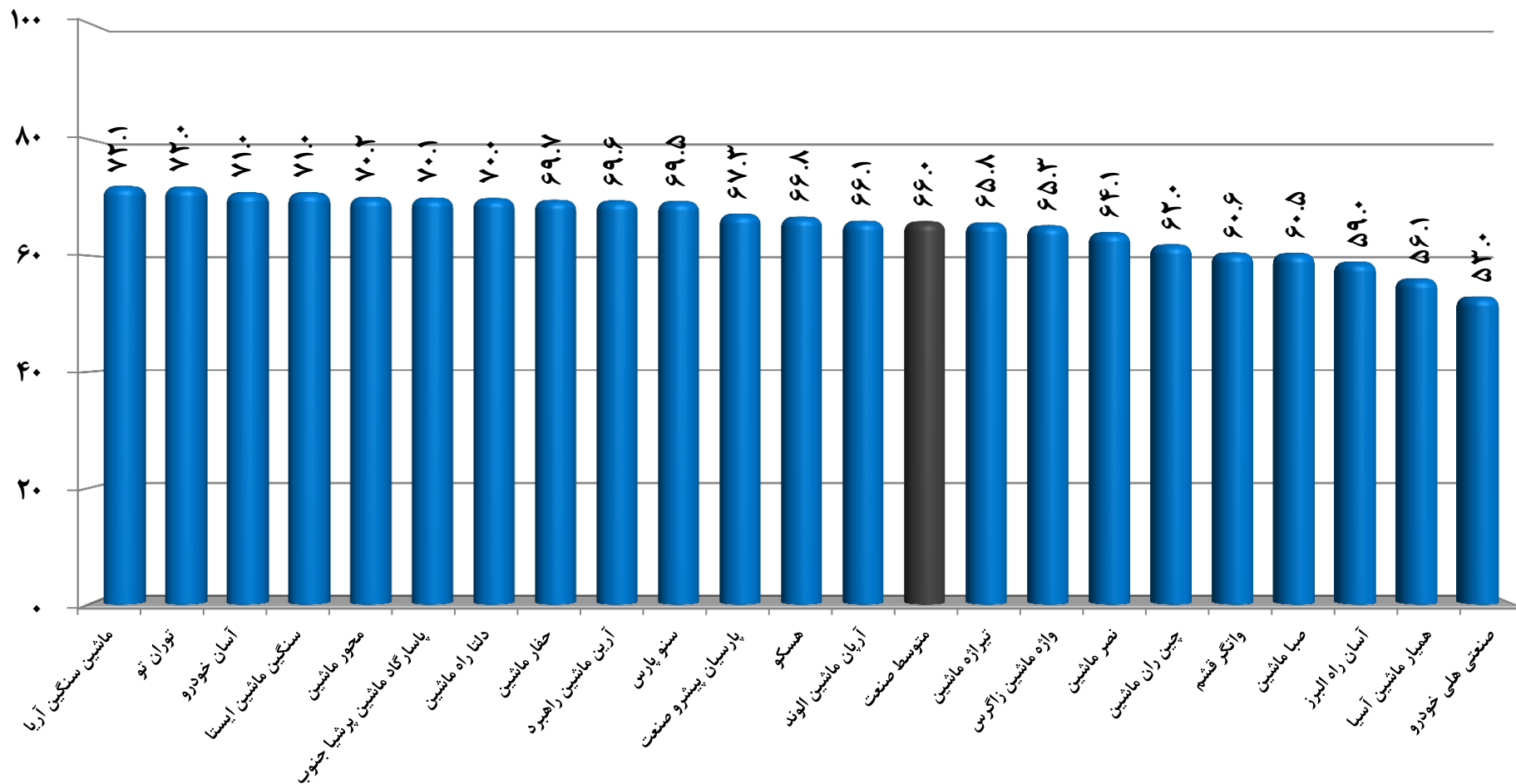
## جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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
مردود	$A < 55$	پایین تر از ۶۰ درصد	پایین تر از ۵۵ درصد



# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

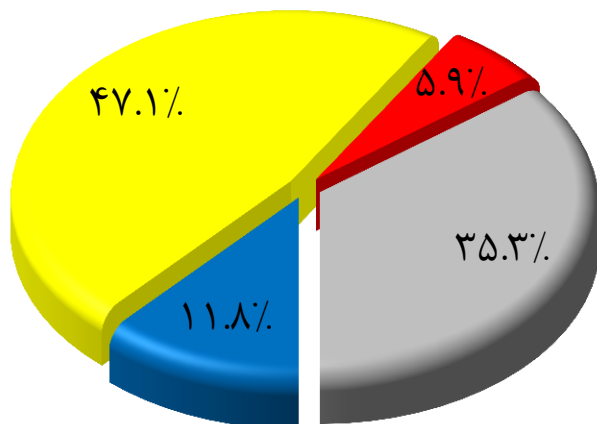
## مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۶





# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۶



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۶
رتبه ۱	۳
رتبه ۲	۴
رتبه ۳	۱۶
مردود	۲
بدون رتبه *	۱۲

## جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات (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
مردود	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد



## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

### امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۶

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۵	امتیاز سال ۹۶	رتبه	★★★★
۱	آسان خودرو	۷۳.۸	۷۷.۵	۲	★★★★
۲	ماشین سنگین آریا	۷۴.۱	۷۴.۲	۲	★★★★
۳	محور ماشین	۷۶.۵	۷۳.۳	۲	★★★★
۴	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	۷۰.۹	۷۲.۹	۲	★★★★
۵	چین ران ماشین	۶۹.۴	۷۲	۳	★★★★
۶	هسکو	۷۱.۶	۷۰	۳	★★★★
۷	توران تو	۷۱.۲	۶۹.۷	۳	★★★★
۸	حفار ماشین شیراز	۶۸	۶۸.۶	۳	★★★★
۹	آرین ماشین راهبرد	۵۷.۱	۶۸.۵	۳	★★★★
۱۰	سنگین ماشین ایستا	۶۳.۵	۶۷.۲	۳	★★★★
۱۱	سنو پارس	۷۰	۶۵.۸	۳	★★★★
۱۲	صبا ماشین	۶۵.۷	۶۵.۳	۳	★★★★
۱۳	پارسیان پیشرو صنعت	۶۵.۱	۶۴.۹	۳	★★★★
۱۴	واتگر قشم	۶۵.۲	۶۲	۳	★★★★
۱۵	تیراژه ماشین	۶۷.۶	۵۹.۸	۳	★★★★
۱۶	واژه ماشین زاگرس	۶۳.۱	۵۹.۱	۳	★★★★
۱۷	آسان راه البرز	-	۵۷.۹	۳	★★★★





# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۶

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۵	امتیاز سال ۹۶	رتبه
۱۸	دلتا راه ماشین	-	۵۶.۷	۳☆☆☆
۱۹	همیار ماشین آسیا	۵۹.۲	۵۶.۵	۳☆☆☆
۲۰	نصر ماشین	-	۵۵.۵	۳☆☆☆
۲۱	آریان ماشین الوند	-	۵۰.۶	مردود☆☆☆
۲۲	صنعتی هلی خودرو	-	۳۸.۹	مردود☆☆☆
۲۳	اشمیت کرانتس	-	۴۷.۴	بدون رتبه
۲۴	توسعه صنعتی مهریزان	۴۹.۶	۴۳.۶	بدون رتبه
۲۵	آسان ماشین آلامتو	۴۱.۸	۴۲.۳	بدون رتبه
۲۶	معدن ماشین پیشرو نوآور	۴۰.۱	۴۱.۲	بدون رتبه
۲۷	مهندسی فن و توسعه	۳۹.۲	۳۸.۸	بدون رتبه
۲۸	دوبرال صنعت	۳۴.۹	۳۴.۹	بدون رتبه
۲۹	ایران بنا آریان	۵۸.۴	۳۱.۲	بدون رتبه
۳۰	آران ماشین توس	-	۲۸.۷	بدون رتبه
۳۱	پارس ماشین خاورمیانه	-	۲۶	بدون رتبه
۳۲	یگانه پارسه کویر	۳۸.۶	۲۵.۶	بدون رتبه
۳۳	اهورا صنعت ماشین	-	۲۵.۳	بدون رتبه
۳۴	برون مرز	-	۱۷.۳	بدون رتبه