



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتور سیکلت در سال ۱۳۹۷

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

۱۳۹۷/۱۱/۰۷

فهرست :

ردیف	شرح	شماره صفحه
۱	مدل ارزیابی	۳
۲	مقدمه	۵
۳	چکیده پارامترهای ارزیابی	۶
۴	عمده پارامترهای نامنطبق ارزیابی	۷
۵	کلیات	۸
۶	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۱۰
۷	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۲
۸	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت	۲۱

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

امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی



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.

چکیده پارامترهای ارزیابی :

- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۷ تعداد ۳۶ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۶ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت برابر با ۴۸.۱٪ بوده است که در این خصوص ۶٪ رتبه ۲، ۲۵٪ رتبه ۳ و ۶۹٪ رتبه ۴ 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 ۴۰.۱٪، در بخش نمایندگی ها ۶۱.۱٪ و بر اساس سنجش رضایتمندی مشتریان ۶۴٪ را کسب نموده اند.
- ✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش، امتیاز شاخص کیفیت خدمات ۵۵.۹٪، سرعت خدمات ۴۱.۱٪، هزینه خدمات ۴۴.۶٪ 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.

عمده پارامترهای نامطبق ارزیابی :

- ✓ عمده پارامترهای ارزیابی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در حوزه خدمات پس از فروش که به طور کامل انطباق لازم با قوانین را ندارند به شرح ذیل می باشد:
- ✓ عدم برنامه ریزی و اجرای کامل فرآیند آموزش پرسنل فنی در سطح نمایندگی ها
 - ✓ عدم اجرای کامل فرآیندهای مربوط به سیستم خدمات پس از فروش
 - ✓ عدم رعایت مناسب قوانین مربوط به ضمانت محصولات توسط کلیه شرکت ها
 - ✓ عدم برنامه ریزی مناسب جهت فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی و ابزارمخصوص
 - ✓ عدم وجود شبکه ارتباطی مناسب بین شرکت و نمایندگی ها
 - ✓ عدم پایش اثربخشی مناسب جهت فرآیندهای اجرایی
 - ✓ عدم وجود پرونده پرسنلی در اکثر نمایندگان خدمات پس از فروش
 - ✓ عدم حمایت مناسب (آموزش، تشویق و...) شرکت ها از نمایندگان خدمات پس از فروش
 - ✓ عدم رضایت مناسب مشتریان خدمات پس از فروش از شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت
 - ✓ عدم رضایت مناسب نمایندگان خدمات پس از فروش از شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت

کلیاتی در خصوص شرکت های تحت ارزیابی سال ۱۳۹۷

آمار کمی ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت در سال ۱۳۹۷

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۶ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۵۴۵۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۱۹۵ نمایندگی

لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی :

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

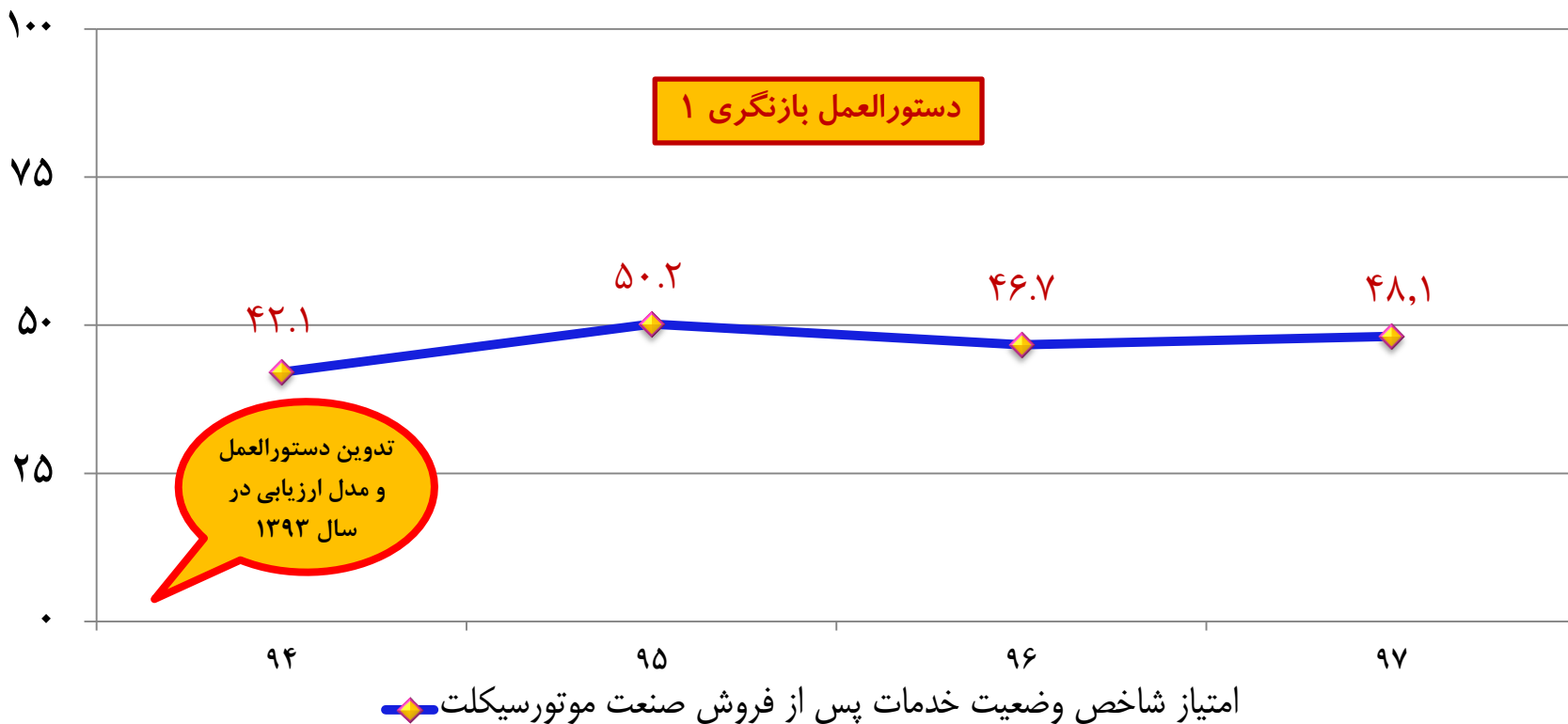
ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی نمایندگی ها
۱۹	سپاهان سیکلت کوهپایه	✓	✓	✓
۲۰	سپهر خودرو زنجان	✓	✓	✓
۲۱	سرعت سیکلت کثیر	✓	✓	✓
۲۲	سکان صنعت پارس	✓	✓	✓
۲۳	سهند سیکلت سپاهان	✓	✓	✓
۲۴	سیکلت سازان آسیا	✓	✓	✓
۲۵	شاهین شهر سپاهان	✓	✓	✓
۲۶	شاهین موتور قم	✓	✓	✓
۲۷	شباب خودرو	✓	✓	✓
۲۸	صنعت موتور شکوهیه	✓	✓	✓
۲۹	عرفان سیکلت ایرانیان	✓	✓	✓
۳۰	کبیر موتور کازرون	✓	✓	✓
۳۱	متین خودرو زنجان	✓	✓	✓
۳۲	نیرو محرکه	✓	✓	✓
۳۳	نیرو موتور سهند	✓	✓	✓
۳۴	نیرو موتور شیراز	✓	✓	✓
۳۵	نیکران موتور پاسارگاد	✓	✓	✓
۳۶	یکتاز سیکلت کویر	✓	✓	✓

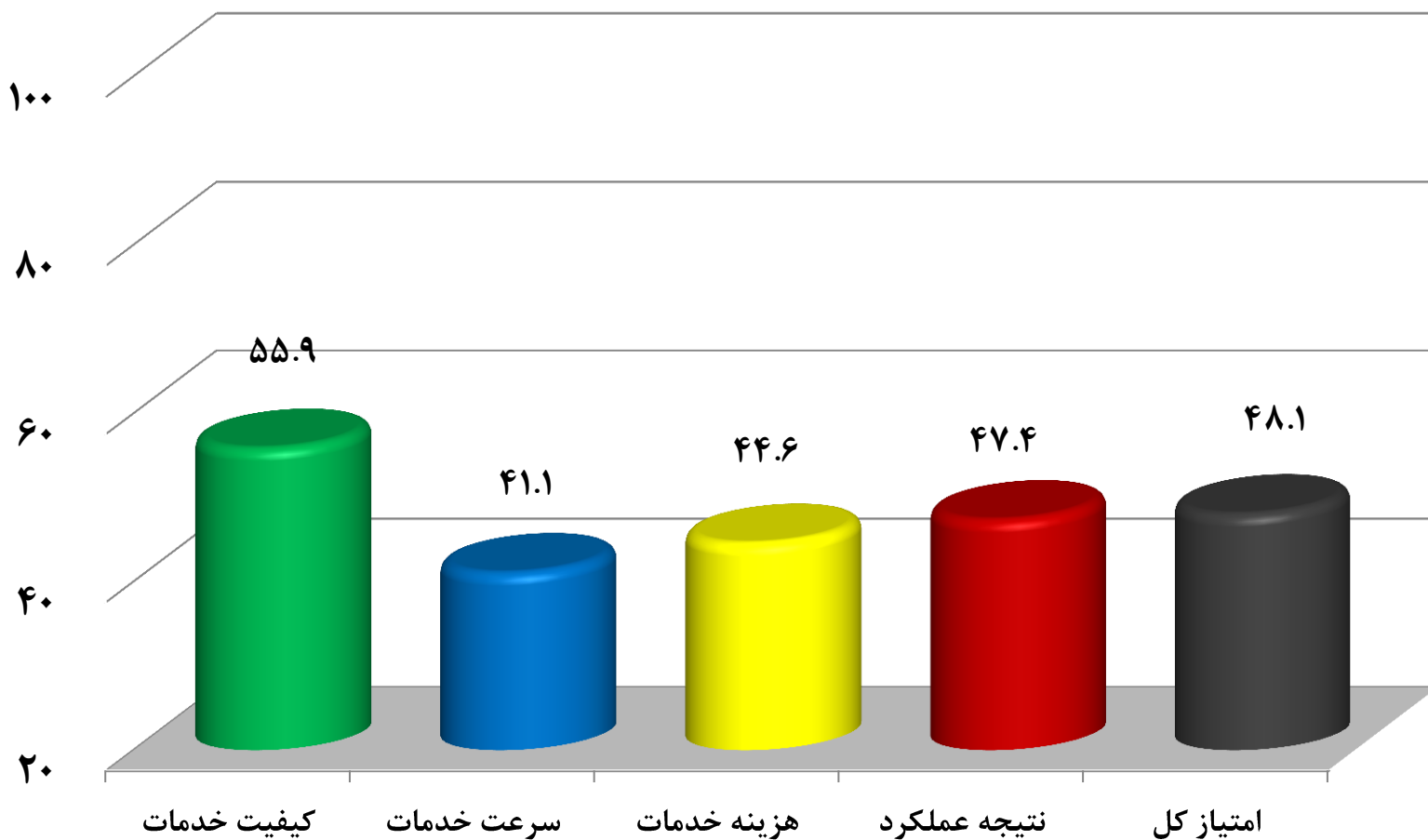
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت سال ۱۳۹۷

مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

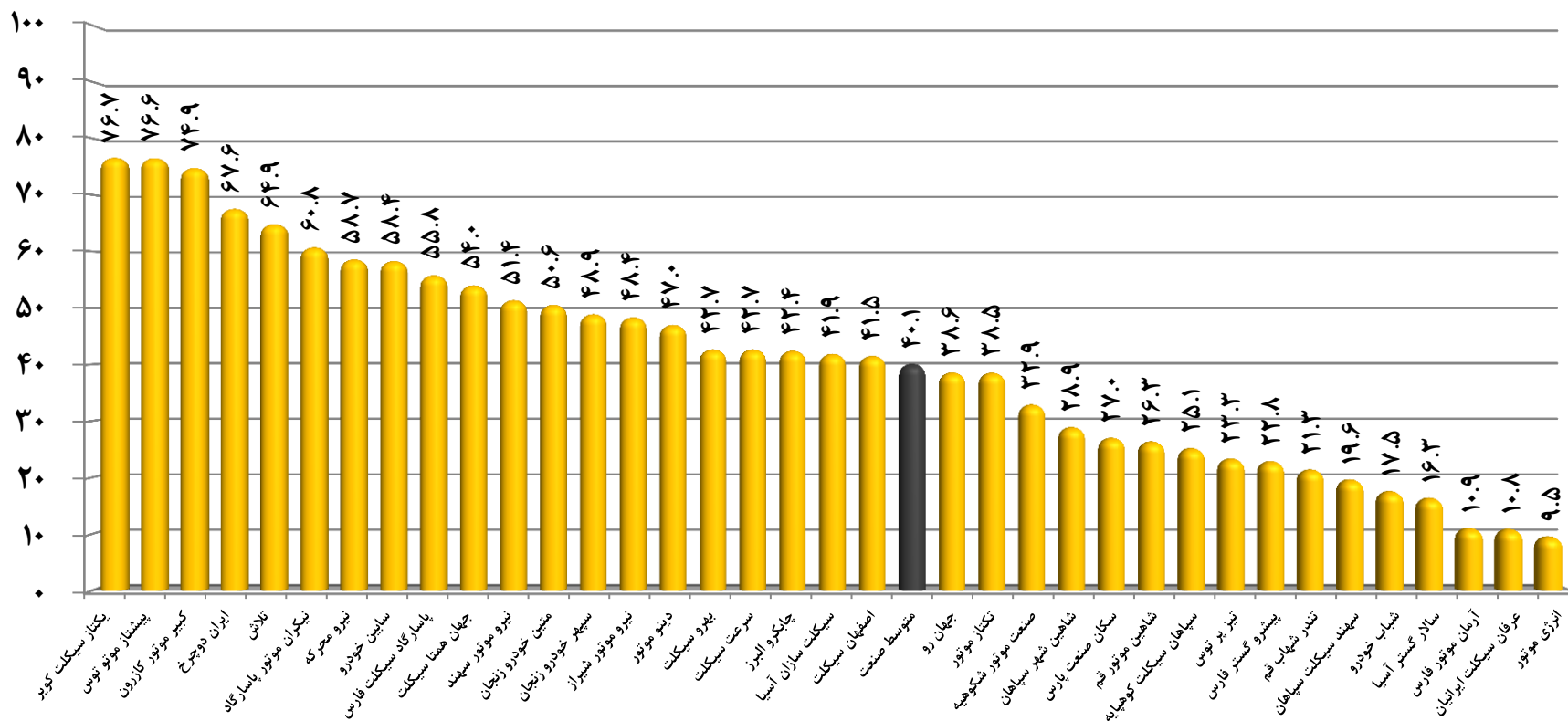
بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۷



مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال ۱۳۹۷



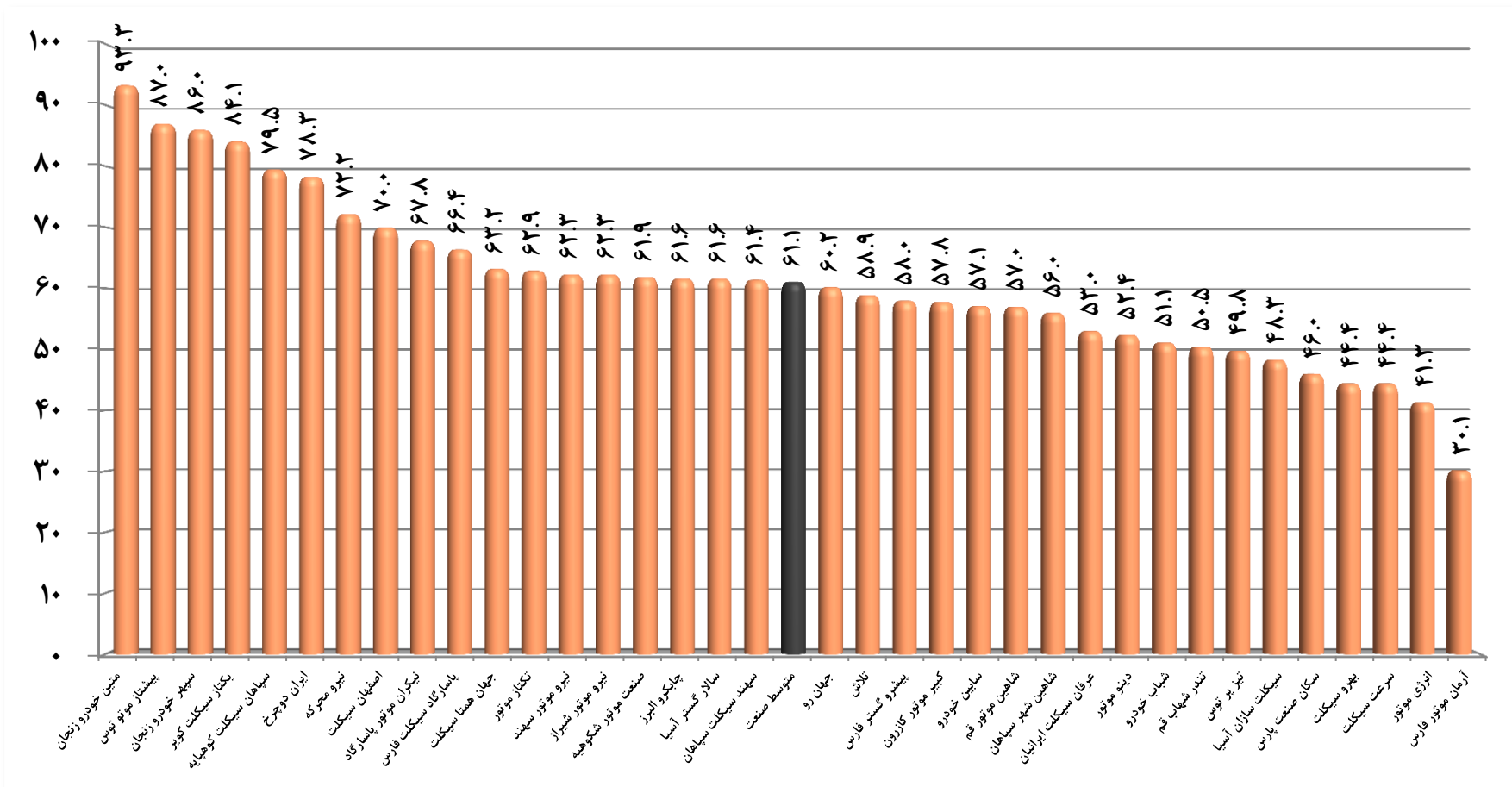
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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 ...

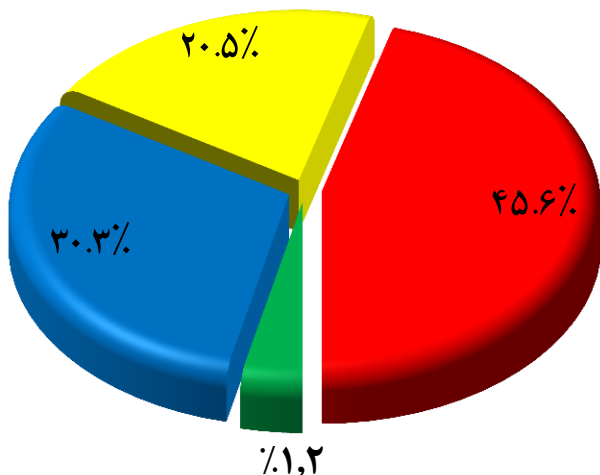
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان



مقایسه وضعیت نمایندگی ها شرکت ها در سال ۱۳۹۷



رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۷



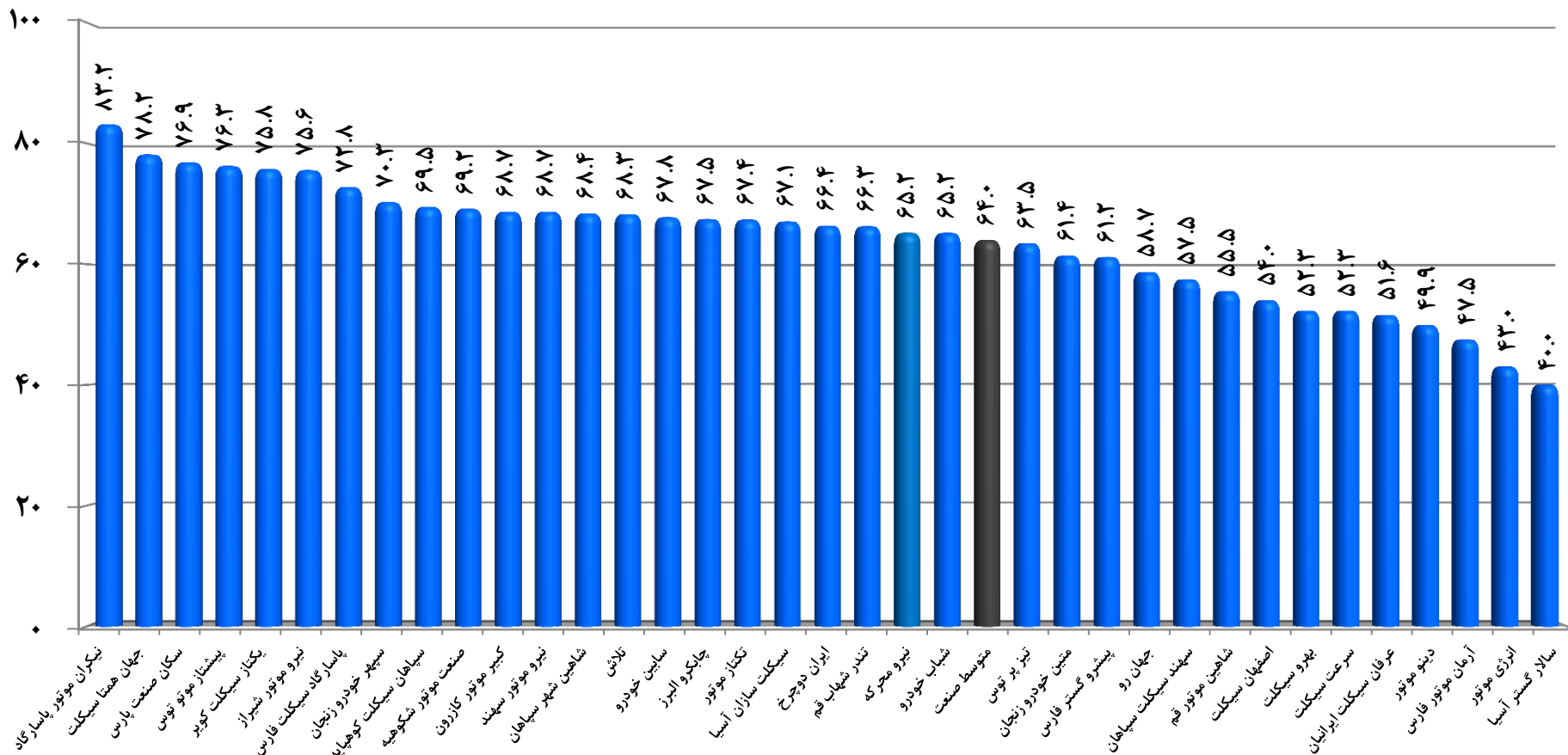
- ممتاز
- رتبه ۱
- رتبه ۲
- رتبه ۳
- رتبه ۴

رتبه بندی	تعداد در سال ۹۷
ممتاز *	۰
رتبه ۱	۷
رتبه ۲	۵۹
رتبه ۳	۴۰
رتبه ۴	۸۹

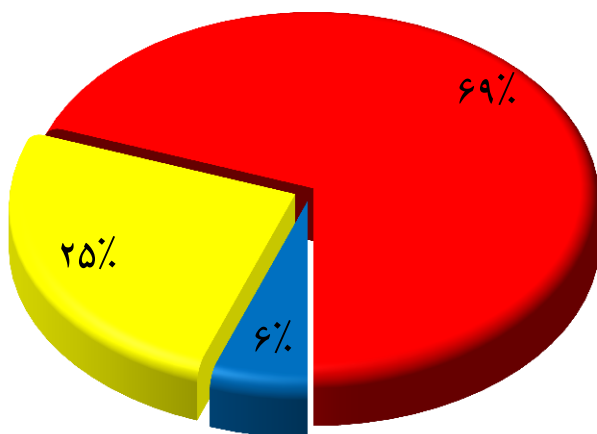
جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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

مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۷



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۷



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۶
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۲
رتبه ۳	۹
رتبه ۴	۲۵

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
چهار	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۷

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۶	امتیاز ۹۷	رتبه	
۱	یکتاز سیکلت کویر	۷۱,۱	۷۴,۱	۲	★★☆
۲	پیشناز موتو توس	۷۰,۱	۷۱,۹	۲	★★☆
۳	نیکران موتو پاسارگاد	۵۵,۴	۶۴,۱	۳	★☆☆
۴	ایران دوچرخ	۴۶,۷	۶۱,۶	۳	★☆☆
۵	کبیر موتو کازرون	۵۶,۳	۶۱,۱	۳	★☆☆
۶	تلاش	۵۵,۱	۵۹,۳	۳	★☆☆
۷	جهان همتا سیکلت	۵۵,۲	۵۸,۶	۳	★☆☆
۸	پاسارگاد سیکلت فارس	۴۴,۲	۵۶,۵	۳	★☆☆
۹	نیرو محرکه	۵۵,۵	۵۶,۳	۳	★☆☆
۱۰	نیرو موتو شیراز	۵۶,۵	۵۵,۹	۳	★☆☆
۱۱	سابین خودرو	۵۵	۵۵,۱	۳	★☆☆
۱۲	متین خودرو زنجان	۵۵,۸	۵۴,۴	۴	☆☆☆
۱۳	سپهر خودرو زنجان	۵۶,۱	۵۴,۴	۴	☆☆☆
۱۴	نیرو موتو سهند	۵۳	۵۴,۴	۴	☆☆☆
۱۵	تکتاز موتو	۴۳,۶	۴۸,۹	۴	☆☆☆
۱۶	چابکرو البرز	۴۷,۱	۴۷,۹	۴	☆☆☆
۱۷	سپاهان سیکلت کوهپایه	۳۹,۹	۴۶,۶	۴	☆☆☆
۱۸	جهان رو	۴۶,۱	۴۶,۵	۴	☆☆☆

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۷

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۶	امتیاز ۹۷	رتبه	☆ ☆ ☆
۱۹	صنعت موتور شکوهیه	۴۹,۹	۴۶,۳	۴	☆ ☆ ☆
۲۰	سیکلت سازان آسیا	۴۳,۵	۴۶,۳	۴	☆ ☆ ☆
۲۱	اصفهان سیکلت	۳۹	۴۶	۴	☆ ☆ ☆
۲۲	سکان صنعت پارس	۴۲	۴۴,۸	۴	☆ ☆ ☆
۲۳	دینو موتور	۴۲,۶	۴۳,۹	۴	☆ ☆ ☆
۲۴	شاهین شهر سپاهان	۳۶,۹	۴۲,۳	۴	☆ ☆ ☆
۲۵	بهره سیکلت	۴۰,۹	۴۱,۴	۴	☆ ☆ ☆
۲۶	سرعت سیکلت	۴۰,۹	۴۱,۴	۴	☆ ☆ ☆
۲۷	شاهین موتور قم	۴۳	۴۰,۱	۴	☆ ☆ ☆
۲۸	تندر شهاب قم	۳۷,۴	۳۹,۳	۴	☆ ☆ ☆
۲۹	پیشرو گستر فارس	۴۱,۱	۳۹,۱	۴	☆ ☆ ☆
۳۰	تیز پر توس	۳۳,۵	۳۹	۴	☆ ☆ ☆
۳۱	شباب خودرو	۱۳,۸	۳۸	۴	☆ ☆ ☆
۳۲	سهند سیکلت سپاهان	۳۸,۵	۳۷,۷	۴	☆ ☆ ☆
۳۳	سالار گستر آسیا	۱۵,۳	۳۲,۱	۴	☆ ☆ ☆
۳۴	عرفان سیکلت ایرانیان	۳۵,۹	۳۱,۷	۴	☆ ☆ ☆
۳۵	انرژی موتور	۳۰,۷	۲۷,۷	۴	☆ ☆ ☆
۳۶	آرمان موتور فارس	۲۹,۵	۲۷,۶	۴	☆ ☆ ☆