



گزارش خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو

در سال ۱۳۹۴

بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۴)



نکته قابل توجه در مورد نتایج ارزیابی سال ۱۳۹۴ این است که با توجه به تغییرات ایجاد شده در سطوح انتظارات مشتریان در بازنگری های انجام شده در پارامترهای ارزیابی الزامات دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو که ملاک ارزیابی های سال ۹۴ بوده است در حد نزدیک به استانداردهای بین المللی تعریف شده و نسبت به گذشته تغییرات اساسی داشته است. لذا مقایسه نتایج حاصله با روند تغییرات گذشته اساساً توصیه نمی گردد و می تواند تلاش های صورت گرفته توسط کارشناسان و مدیران شرکت های عرضه کننده خودرو و خدمات پس از فروش در راستای ارتقاء کمی و کیفی خدمات را تحت الشعاع قرار دهد.



فهرست

صفحه	عنوان
۴	مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو
۱۰	تغییرات عمده دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش بازنگری ۴
۱۲	کلیاتی در خصوص نتایج حاصل از ارزیابی های سال ۱۳۹۴
۲۴	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سبک
۳۴	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب مجلس شورای اسلامی



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



دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو
مصوب وزارت صنعت، معدن و تجارت



رویکردهای انجام بازرنگری دستورالعمل

✓ دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو پس از تصویب در سال ۱۳۸۲ تاکنون ۳ بار در سال های ۱۳۸۵، ۱۳۸۷، ۱۳۹۰ مورد بازرنگری قرار گرفته که ویرایش چهارم آن پس از برگزاری قریب ۲۰ جلسه کارشناسی با حضور نمایندگان شرکت های ایساکو، سایپا یدک، خدمات فنی رنا، گواه و اطلس خودرو در محل دفتر خودرو و نیرو محرکه وزارت صنعت، معدن و تجارت تهیه گردید.

تمرکز بر
اجرای الزامات
آئین نامه

دستورالعمل
بازنگری ۴
۱۳۹۳

تمرکز
بر اثربخشی
فرآیندها

دستورالعمل
بازنگری ۳
۱۳۹۰

تمرکز بر
فروچی ها

دستورالعمل
بازنگری ۲
۱۳۸۷

تمرکز بر
زیرساختها

دستورالعمل
بازنگری ۱
۱۳۸۵



مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

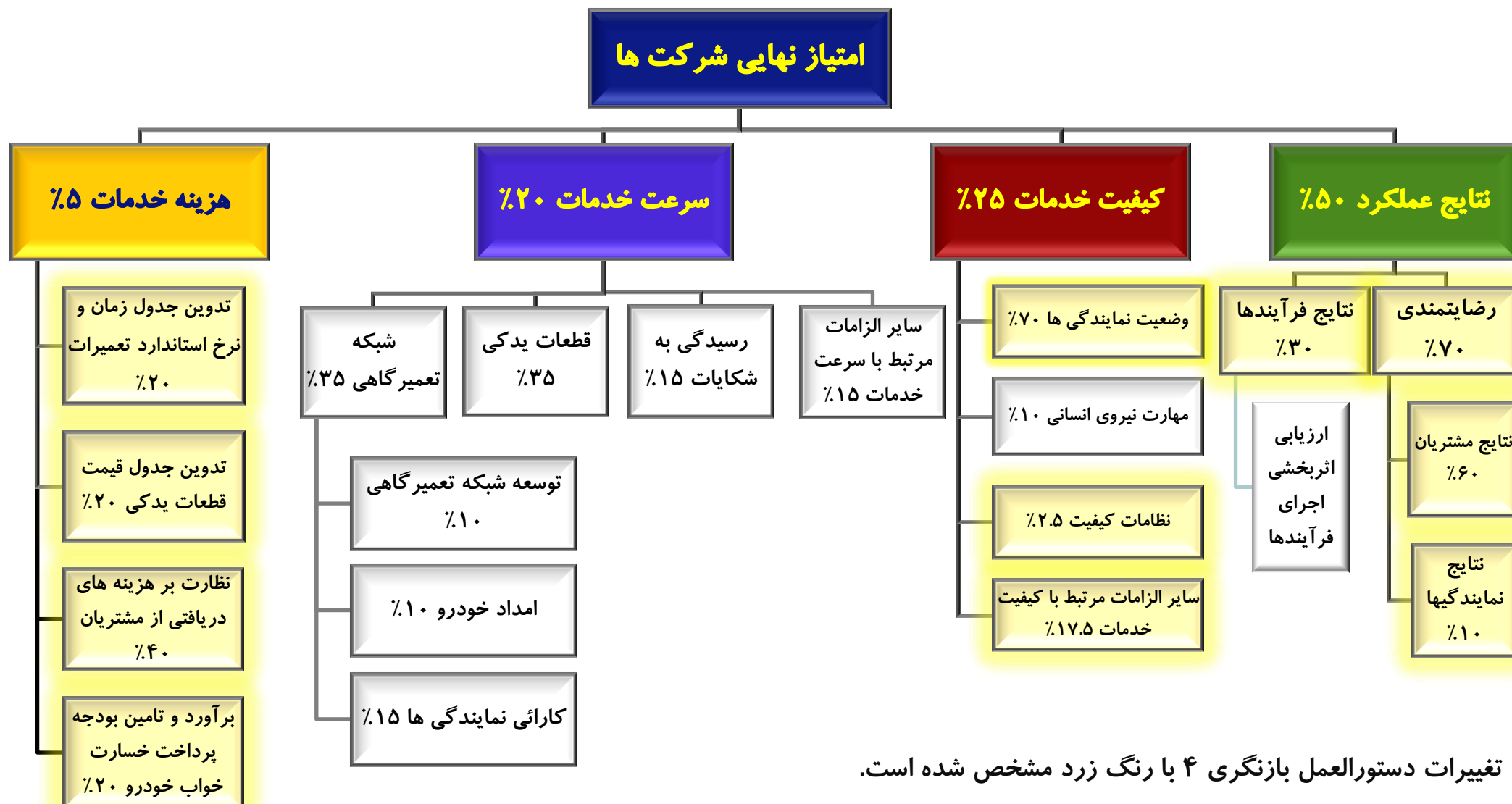


جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۴

زمان					موضوع ارزیابی
سه ماهه اول ۹۵	سه ماهه چهارم ۹۴	سه ماهه سوم ۹۴	سه ماهه دوم ۹۴	سه ماهه اول ۹۴	
	←→	←→	←→	←→	سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی، عملکردی و کارائی
	←→	←→	←→		ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش
←→					ارزیابی نمایندگی های مجاز
←→					اندازه گیری رضایت مدیران نمایندگی ها (DSI)



امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش (بازنگری ۴)





تغییرات عمده دستورالعمل

شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش بازنگری ۴



تغییرات عمده دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش بازننگری ۴

سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها

اضافه نمودن شاخص ضریب خدمت جهت منعکس کردن میزان مقبولیت شبکه از دیدگاه مشتریان

ارتقاء سطوح رتبه بندی شرکت های عرضه کننده

کنترل صحت اجرای الزامات آئین نامه اجرایی جدید

سنجش رضایتمندی مشتریان

بروز رسانی پرسشنامه سنجش رضایتمندی مشتریان با در نظر گرفتن نیازهای روز مشتریان و بهینه کاوی مدل های بین المللی

نمایندگی های مجاز

ارزیابی فرآیندهای اجرایی

نظارت بر نحوه ثبت و پذیرش مراجعات غیر گارانتی

ارتقاء سطوح رتبه بندی نمایندگی های مجاز

اضافه شدن سطح ممتاز جهت گرید بندی نمایندگیها

تمرکز بر حفظ و نگهداشت پرسنل شبکه

رضایت مدیران نمایندگی ها از شرکت ها (DSI)

بروز رسانی پرسشنامه DSI بر اساس نیازسنجی به عمل آمده در سطح مدیران نمایندگی های مجاز



کلیاتی در خصوص نتایج حاصل از ارزیابی های سال ۱۳۹۴



کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در آخرین دوره ارزیابی

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی نظام مدیریتی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو	۳۹ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان (شامل ارزیابی عملکرد و سنجش رضایت)	۱۰۸۹۴۵۹ مشتری
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاههای مجاز در سراسر کشور	۲۴۳۰ نمایندگی مجاز
۴	ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکتهای عرضه کننده خودرو	۱۸۷۸ نمایندگی مجاز
۵	تعداد پرسنل فنی ارزیابی شده در کلیه تعمیرگاههای مجاز	۲۳۰۰۰ نفر



جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۴

ردیف	نوع شرکتها	نوع خودروهای عرضه شده	تعداد شرکتها در سال ۹۴
۱	تولید کننده خودرو	سبک	۱۰
۲		سنگین	۱۶
۳	وارد کننده	سبک	۱۲
۴		سنگین	۱
جمع			۳۹



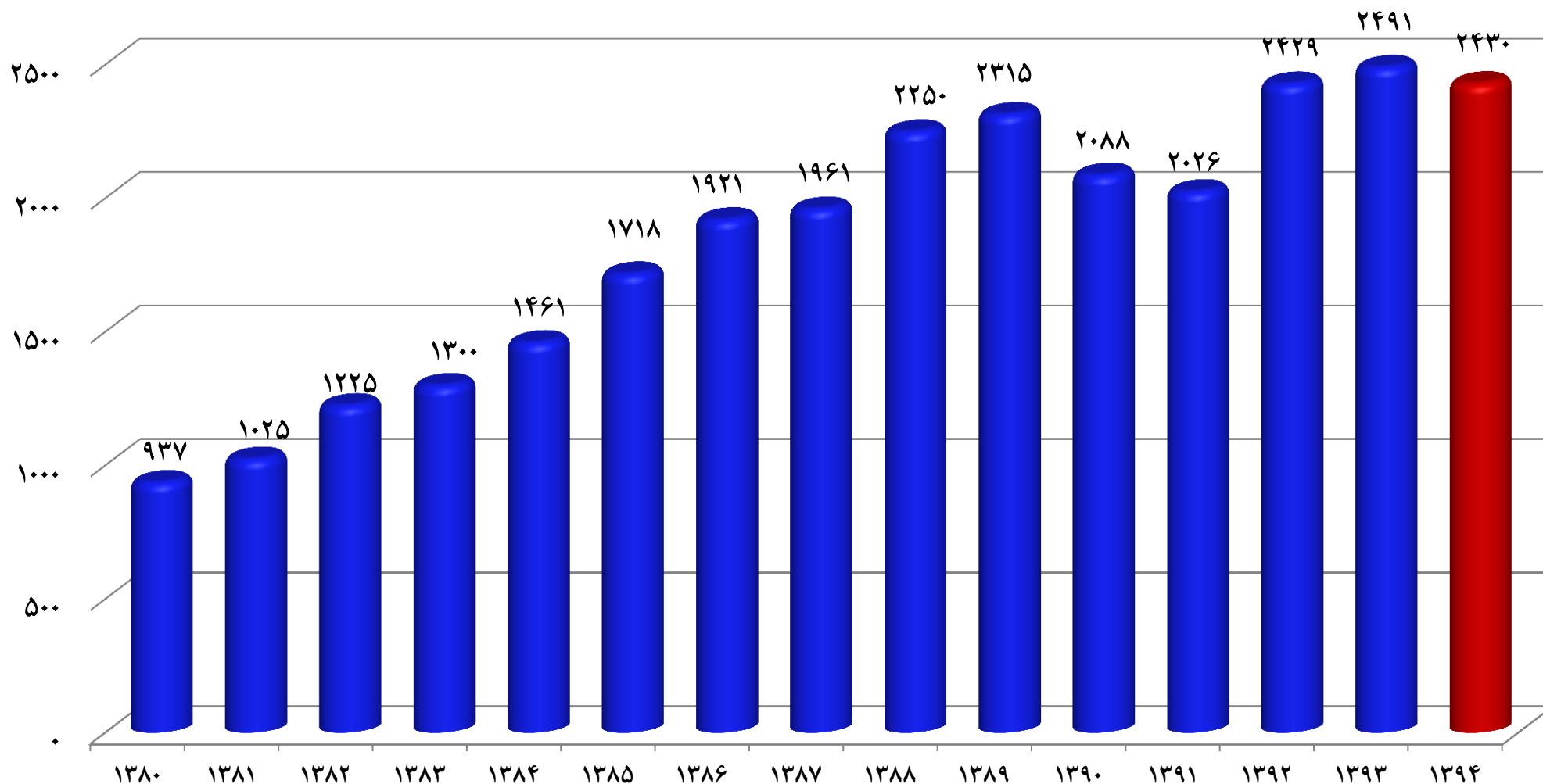
لیست شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۴

شرکت های عرضه کننده خودرو/ واسطه خدمات پس از فروش

سنگین			سبک		
ردیف	نام شرکت	نوع خودروهای تحت پوشش	ردیف	نام شرکت	نوع خودروهای تحت پوشش
۱	اطلس خودرو	خودروهای سواری کیا موتورز	۱	ارس خودرو دیزل	محصولات تولیدی آمیکو
۲	ایساکو	محصولات تولیدی ایران خودرو	۲	آذھایتکس	خودروهای تجاری ماز و مان
۳	آرین موتور پویا	خودروهای سواری میتسوبیشی	۳	آریا دیزل موتور	خودروهای تجاری رنو تراکس و C&C
۴	آسان موتور	خودروهای سواری هیوندای	۴	آکیا خودرو	اتوبوس هایگر و هس
۵	آلفا موتور	خودروهای سواری آلفارومئو	۵	بهمن دیزل	کامیونت های ایسوزو
۶	بم خودرو	خودروهای سواری لیفان و جک	۶	پیشرو شتاب	محصولات تولیدی پیشرو دیزل
۷	پارس خودرو	محصولات تولیدی پارس خودرو	۷	خدمات فنی رنا	محصولات تولیدی سایپا دیزل
۸	رامک خودرو	خودروهای سواری سانگ یانگ	۸	ماد خودرو دیزل	خودروهای تجاری JAC
۹	پرشیا خودرو	خودروهای سواری BMW	۹	زامیاد سنگین	محصولات تولیدی زامیاد
۱۰	خودروسازی سینا	خودروهای فولکس واگن	۱۰	سپهر دیزل کاوه	اتوبوس های هیوندای
۱۱	زامیاد نیمه سنگین	وانت نیسان زامیاد	۱۱	ستاره نیک آریا	ون دلیکا و ایستانا
۱۲	سایپا یدک	محصولات تولیدی سایپا	۱۲	سیبا موتور	کشنده FAW
۱۳	ستاره ایران	خودروهای سواری بنز	۱۳	عقاب افشان	اتوبوس های اسکانیا
۱۴	افرا موتور	خودروهای سواری ولوو	۱۴	کاریزان خودرو	محصولات تولیدی کاریزان خودرو
۱۵	مدیا موتورز	خودروهای سواری ام جی	۱۵	گواه	محصولات تولیدی ایران خودرو دیزل
۱۶	مدیران خودرو	خودروهای سواری ام وی ام	۱۶	ماموت دیزل	خودروهای تجاری اسکانیا
۱۷	مرتب خودرو	پاژن، موسو، G5 و CAKY	۱۷	تیراژ دیزل	خودروهای تجاری BEIBEN
۱۸	مزدا یدک	محصولات تولیدی گروه بهمن			
۱۹	معین موتور	خودروهای سواری پورشه			
۲۰	نیرو خودرو آسیا	وانت های دیر و وینگل			
۲۱	ایرتویا	خودروهای سواری TOYOTA			
۲۲	نگین خودرو	خودروهای سواری RENAULT			



مقایسه تعداد نمایندگی های مجاز ارزیابی شده صنعت خودرو در سنوات مختلف ارزیابی





چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه کلی صنعت) :

✓ با توجه به تغییر الزامات دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو شامل ارتقاء امتیاز در سطوح رتبه بندی، اضافه شدن الزامات فرآیندی به ضوابط ارزیابی نمایندگی های مجاز و بروز رسانی پرسشنامه سنجش رضایتمندی بر اساس نیازهای روز مشتریان تغییرات عمده ای در نتایج ارزیابی سال ۱۳۹۴ حاصل گردیده است.

✓ نتایج ارزیابی های صورت گرفته نشان می دهد امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو با توجه به تغییر دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو، معادل ۵۹.۴٪ بوده است.

✓ در بین ۳۹ شرکت ارزیابی شده در سال ۱۳۹۴ هیچ یک موفق به کسب رتبه ۱ نگردیده اند. بر این اساس مجموعاً ۲۰٪ از شرکتها و ۳۲٪ از نمایندگی های مجاز حائز رتبه ۴ بوده اند.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها) :

✓ بر اساس ارزیابی از ۳۹ شرکت عرضه کننده خودرو، نتایج نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو انطباق کامل ندارد که از عمده ترین پارامترهای مغفول مانده در حوزه سیستم خدمات پس از فروش در انطباق با قوانین می توان به عدم پرداخت خسارت خواب خودرو و عدم تعویض خودرو در صورت تکرار عیب اشاره نمود.

✓ بیش از ۹۰ درصد از شرکت های ارزیابی شده نسبت به طرحریزی مکانیزم سیستماتیک پرداخت خسارت خواب خودرو اقدامی به عمل نیاورده اند. یافته های حاصل از ارزیابی نشان می دهد صرفاً تعداد معدودی از شرکت ها در صورت دریافت شکایت مبنی بر خواب خودرو اقدام به پرداخت خسارت می نمایند که این موضوع عمدتاً ناقض الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو می باشد. عمده دلایل بروز توقف خودرو و هزینه خواب مربوط به نارسایی های موجود در تعریف سیستماتیک فرآیند سفارش گذاری و تامین قطعات یدکی و موانع وارداتی موجود، بوده است.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه رضایتمندی مشتریان) :

- ✓ در پی تغییر دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو پرسشنامه سنجش رضایتمندی مشتریان مطابق با نیازهای روز مشتریان بروز رسانی گردید.
- ✓ متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۴ معادل ۶۸٪ بوده است. یافته های حاصل از ارزیابی نشان می دهد میزان رضایتمندی مشتریان در حوزه سنگین به طور معناداری پایین تر از حوزه سبک بوده است.
- ✓ بر اساس مصاحبه با حدود ۱.۱ میلیون مشتری مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش در سال ۹۴ عمده علل نارضایتی مشتریان کمبود یا نبود قطعات یدکی، کیفیت پایین خدمات و تعمیرات و دریافت هزینه بالا خدمات و قطعات بوده است.
- ✓ ارزیابی ها نشان می دهد موضوع هزینه های دریافتی از مشتریان که یکی شاخصه های مهم در کسب رضایت مشتریان محسوب می شود، از سطح رضایت پایینی برخوردار بوده است.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه رضایتمندی مدیران نمایندگی های مجاز – DSI) :

✓ در سال ۱۳۹۴ نحوه سنجش رضایت مدیران نمایندگی های مجاز به منظور افزایش صحت و دقت نتایج از روش حضوری به مصاحبه تلفنی تغییر پیدا کرد.

✓ شاخص رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI) به طور متوسط ۷۱.۳ درصد بوده است.

✓ عدم رضایت از میزان مطلوبیت نرخ های دستمزد تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت و رضایت شما از تناسب قیمت قطعات یدکی ارائه شده با بازار و میزان رضایت شما از مکانیزم رسیدگی به درخواست ها و شکایات از عمده دلایل نارضایتی نمایندگی های مجاز از شرکت واسطه خدمات پس از فروش بوده است.

✓ شواهد ارزیابی نشان می دهد امتیاز رضایت مدیران نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکت عرضه کننده خودرو (DSI) در حوزه سنگین نسبت به سواری حدود ۸ درصد بالاتر بوده است.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه ارزیابی نمایندگی های مجاز) :

- ✓ وضعیت امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۹۴ با توجه به تغییرات بنیادی دستورالعمل در این حوزه و اضافه شدن فرآیندهای ضمانت، سفارش گذاری قطعات، پذیرش تا ترخیص و ارتباط با مشتریان، نسبت به سال ۹۳ با تغییرات عمده ای همراه بوده است.
- ✓ بر این اساس در بین ۲۴۳۰ نمایندگی مجاز ارزیابی شده در سال ۱۳۹۴ حدود ۳۲٪ رتبه ۴ شناخته شده اند.
- ✓ در سال ۱۳۹۴ متوسط پذیرش روزانه نمایندگی های مجاز معادل ۱۰.۷۷ خودرو بوده که نسبت به سال گذشته با افزایش همراه بوده است. عواملی همچون نظارت بر ثبت و پذیرش مراجعات غیرگارانته از عمده دلایل این امر بوده است.
- ✓ در سال ۱۳۹۴ میزان ۴۸٪ نمایندگی های مجاز موفق به پیاده سازی حداقل یکی از سیستم های مدیریت کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش شده اند.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه ارزیابی نمایندگی های مجاز-ادامه) :

- ✓ نتایج ارزیابی نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۹۴ نشان می دهد فرآیند سفارش گذاری و تامین قطعات و مدیریت ارتباط با مشتریان تنها به میزان **۴۸ درصد** و فرآیند پذیرش تا ترخیص به میزان **۵۳ درصد** با الزامات قانونی انطباق داشته که از این حیث **پایین ترین** امتیاز را در بین شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز داشته است.
- ✓ بر اساس نتایج ارزیابی سال ۱۳۹۴ **کمتر از یک درصد** از نمایندگی های مجاز موفق به کسب **رتبه ۱** گردیده اند.



وضعیت پراکندگی نمایندگی های ارزیابی شده



تعداد نمایندگی ها در هر استان

تعداد شهرهای مراجعه شده در هر استان

تعداد کل نمایندگی های ارزیابی

شده **۲۴۳۰** نمایندگی

تعداد کل شهرهای مراجعه شده

در سراسر کشور = **۳۸۹** شهر



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش
شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک
در سال ۱۳۹۴

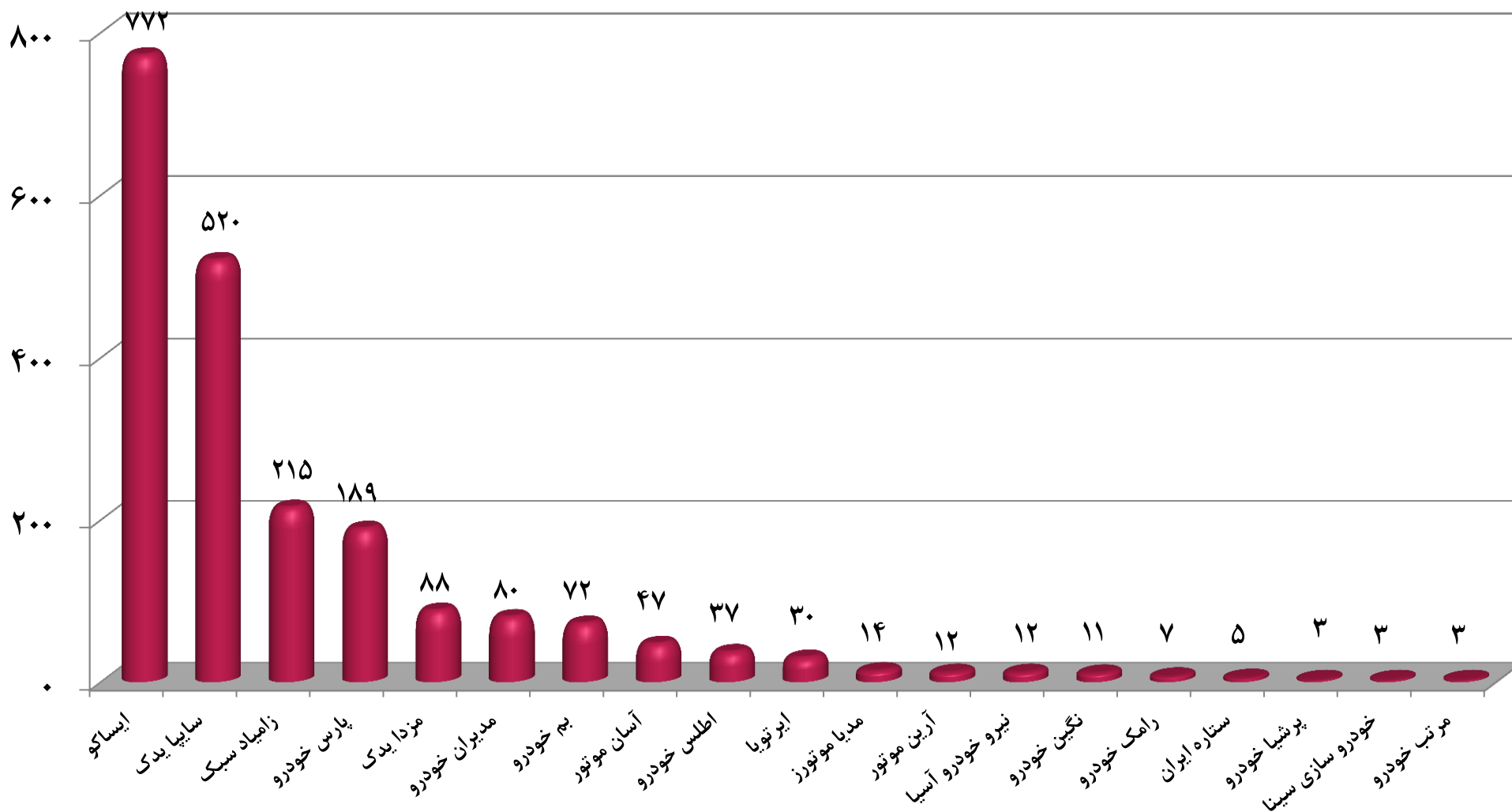


چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه خودروهای سبک):

- ✓ در سال ۱۳۹۴ تعداد ۲۲ شرکت عرضه کننده خودرو سبک (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ در سال ۱۳۹۴ تعداد ۲۱۲۴ نمایندگی مجاز شامل شرکت های تولید کننده و وارد کننده سبک مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سبک در سال ۹۴ معادل ۶۰.۱ درصد بوده است.
- ✓ نتایج ارزیابی در سال ۹۴ نشان می دهد که نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در حوزه های فرآیندی جدید شامل سفارش گذاری، پذیرش تا ترخیص، ضمانت و ارتباط با مشتری از حیث انطباق در وضعیت قابل قبولی قرار ندارند.
- ✓ لازم به ذکر است تعداد ۳ شرکت در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری حائز رتبه ۴ بوده اند.



نمودار مقایسه تعداد تعمیرگاه های مجاز ارزیابی شده به تفکیک هر شرکت - خودروهای سبک



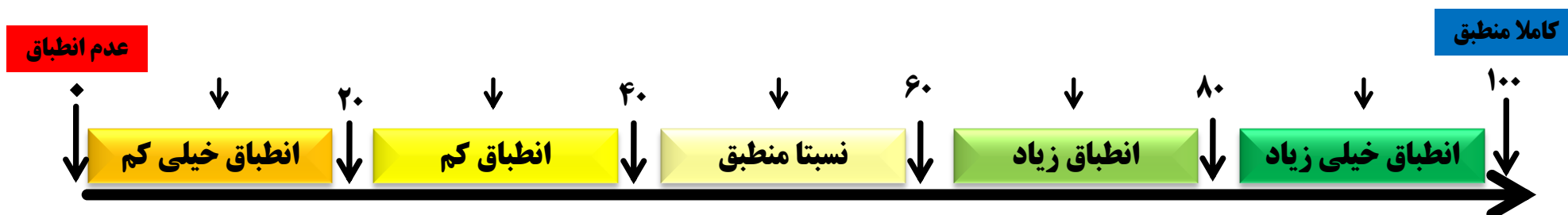


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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

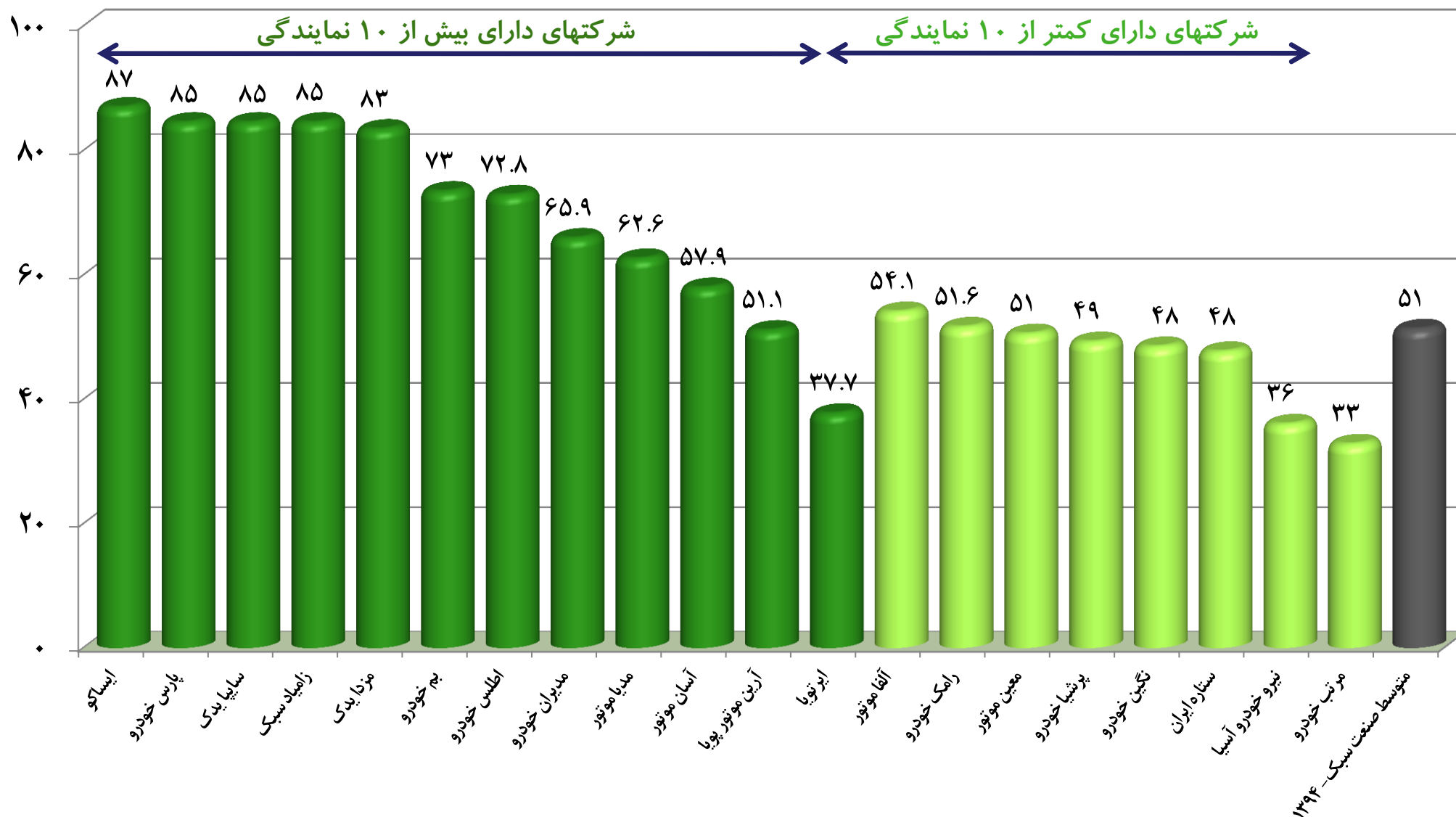
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سبک

	ایرتویا نیرو خودرو آسیا مرتب خودرو	آسان موتور آلفا موتور رامک خودرو آرین موتور پویا معین موتور پریشیا خودرو نگین خودرو ستاره ایران	بم خودرو اطلس خودرو مدیا موتورز مدیران خودرو	ایساکو مزدایک سایپا یدک (سایپا) سایپا یدک (پارس خودرو) سایپا یدک (زامیاد)
--	--	--	---	---



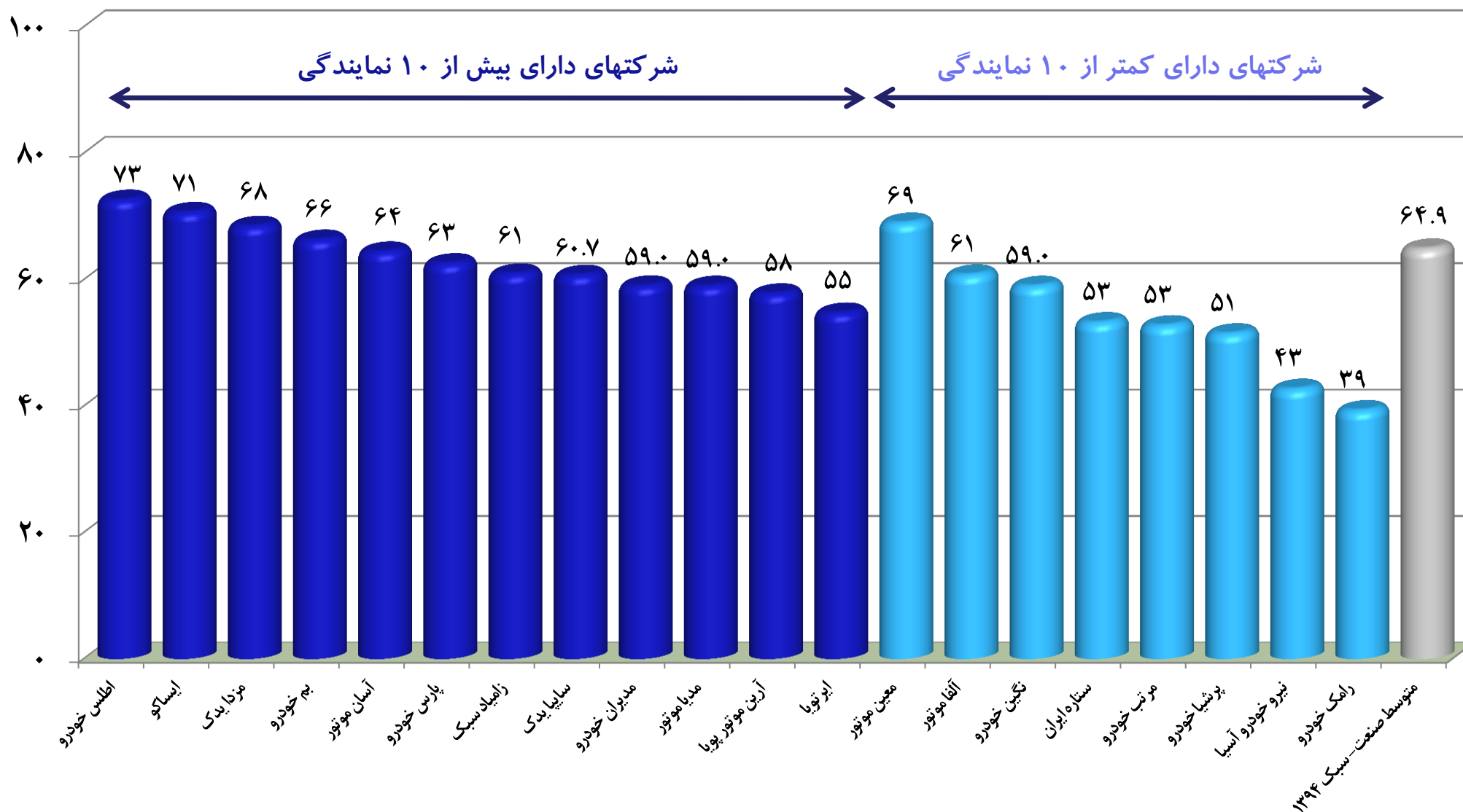


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



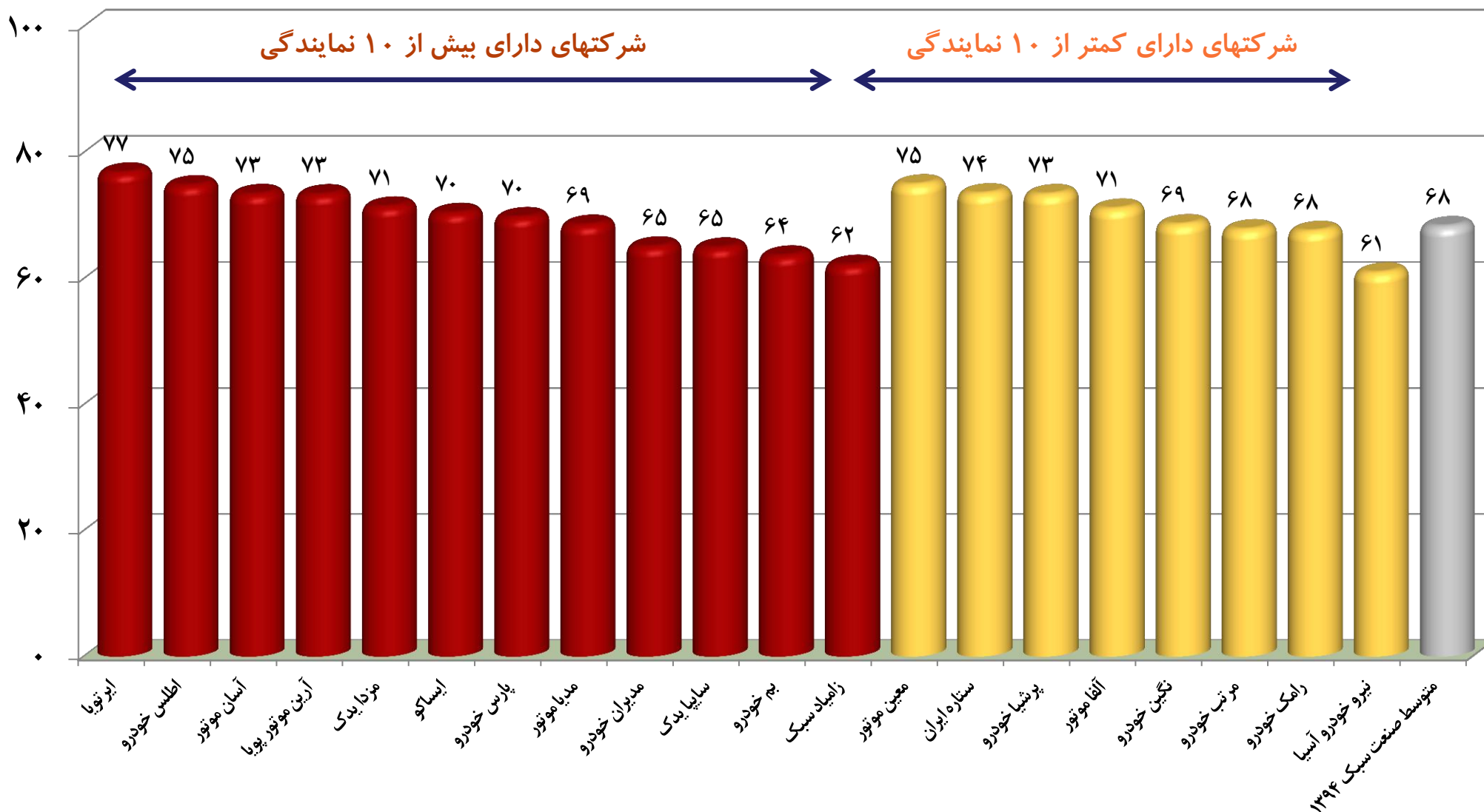


مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک



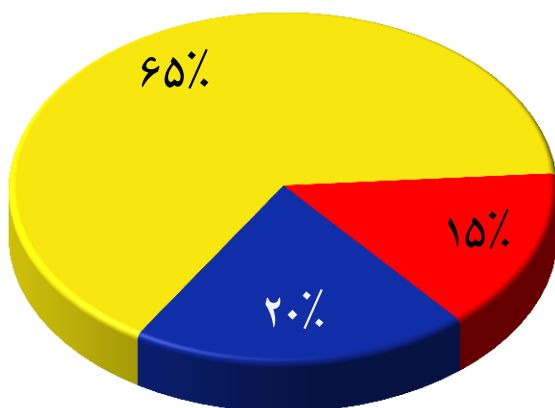


مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سبک





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۴



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۴
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۴
رتبه ۳	۱۳
رتبه ۴	۳

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

امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد			امتیاز کل (A)	رتبه (گريد)	
ضريب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد			
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$۸۵ \leq A \leq ۱۰۰$	★★★	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$۷۰ \leq A < ۸۵$	★★☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$۵۵ \leq A < ۷۰$	★☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < ۵۵$	☆☆☆	۴



رتبه نهایی - شرکت های عرضه کننده خودرو سبک

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	-
۲		ایساکو- مزدا یدک- سایپا یدک (محصولات پارس خودرو)- سایپا یدک (محصولات سایپا)
۳		اطلس خودرو- سایپا یدک (محصولات زامیاد سبک)- بهم خودرو- آسان موتور- مدیا موتورز- مدیران خودرو- آراین موتور پویا- ایرتویا
۴		-

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز *	-
۲		-
۳		معین موتور- پرشیا خودرو- نگین خودرو- ستاره ایران- رامک خودرو
۴		آلفا موتور- مرتب خودرو- نیرو خودرو آسیا

* این شرکت ها فاقد گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بوده اند.



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو-سبک

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه سال ۹۴
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	ایساکو	۲
۲		مزدا یدک	۲
۳		پارس خودرو	۲
۴		سایپا یدک	۲
۵		اطلس خودرو	۳
۶		زامیاد سبک	۳
۷		بیم خودرو	۳
۸		آسان موتور	۳
۹		مدیا موتور	۳
۱۰		مدیران خودرو	۳
۱۱		آرین موتور پویا	۳
۱۲		ایرتویا	۳
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز *	معین موتور	۳
۲		پرشیا خودرو	۳
۳		نگین خودرو	۳
۴		ستاره ایران	۳
۵		رامک خودرو	۳
۶		آلفا موتور	۴
۷		مرتب خودرو	۴
۸		نیرو خودرو آسیا	۴

* بر اساس الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو شرکت های عرضه کننده خودرو سبک می بایست تعداد نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش خود را حداقل به ۱۰ نمایندگی مجاز برسانند لیکن این شرکت ها فاقد شرایط حداقلی مذکور بوده اند.



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش
شرکت های عرضه کننده خودرو - سنگین
در سال ۱۳۹۴

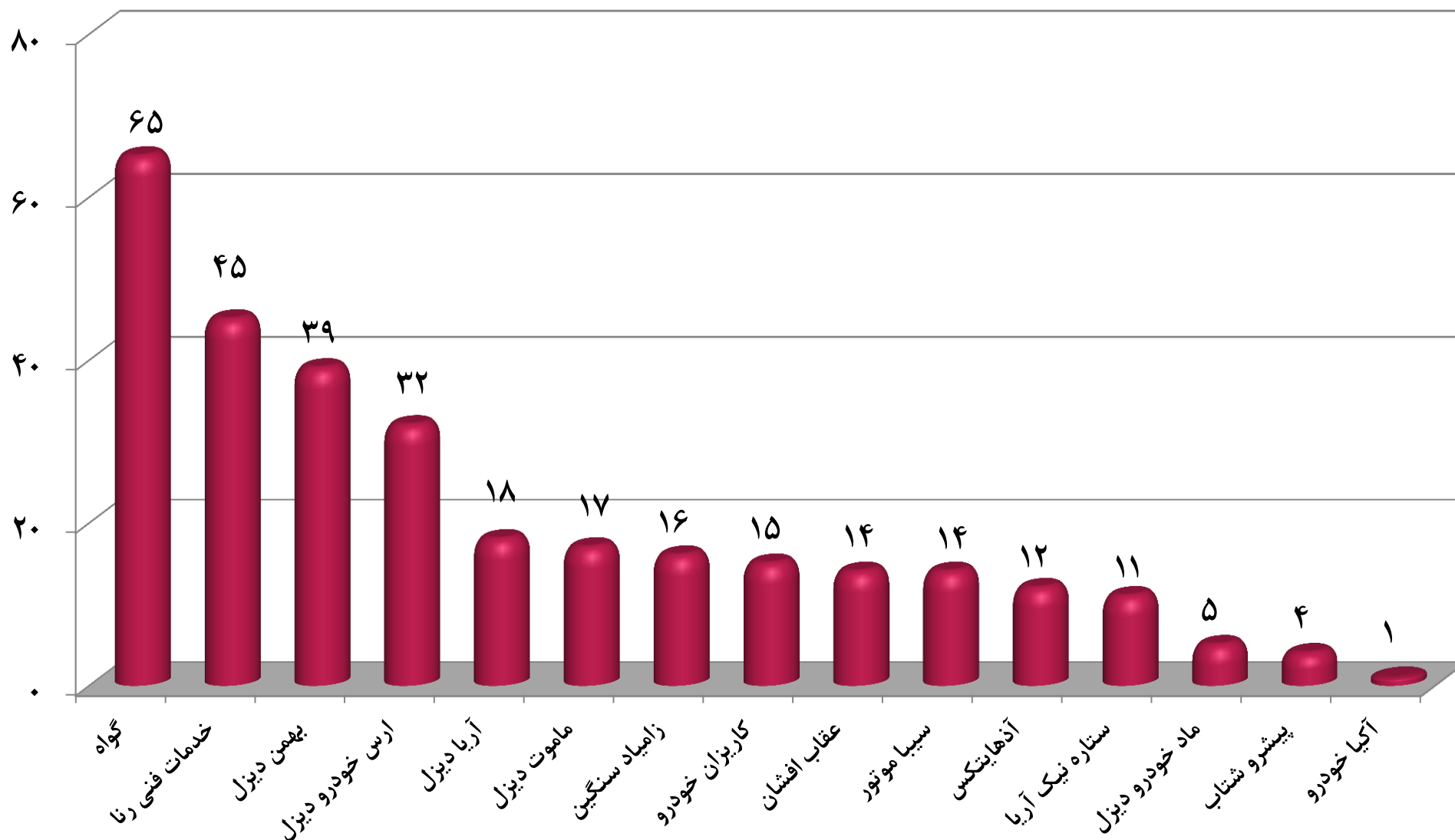


چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه خودروهای سنگین) :

- ✓ در سال ۱۳۹۴ تعداد ۱۷ شرکت عرضه کننده خودرو سنگین (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ در سال ۱۳۹۴ تعداد ۳۰۶ نمایندگی مجاز شامل شرکت های تولید کننده و وارد کننده سنگین مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در سال ۹۴ معادل ۵۹.۴ درصد بوده است.
- ✓ در سال ۹۴ تعداد نمایندگی های حائز رتبه ۴ در بین شرکت های عرضه کننده خودروهای سنگین افزایش فزاینده ای داشته است.
- ✓ لازم به ذکر است تعداد ۴ شرکت در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سنگین حائز رتبه ۴ گردیده اند.



نمودار مقایسه تعداد تعمیرگاه های مجاز ارزیابی شده به تفکیک هر شرکت - خودروهای سنگین



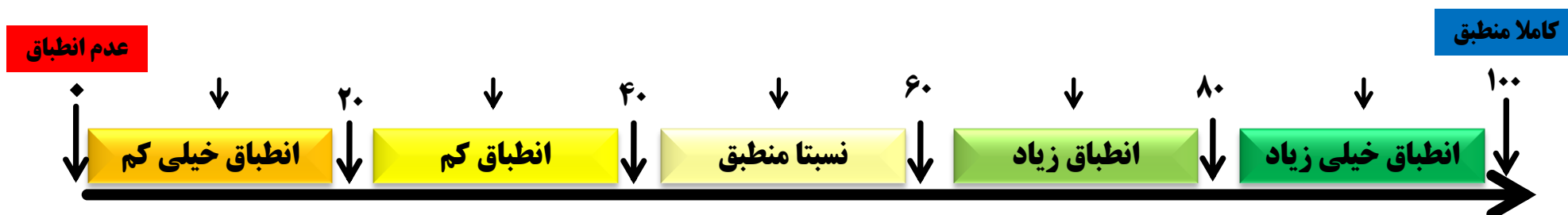


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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

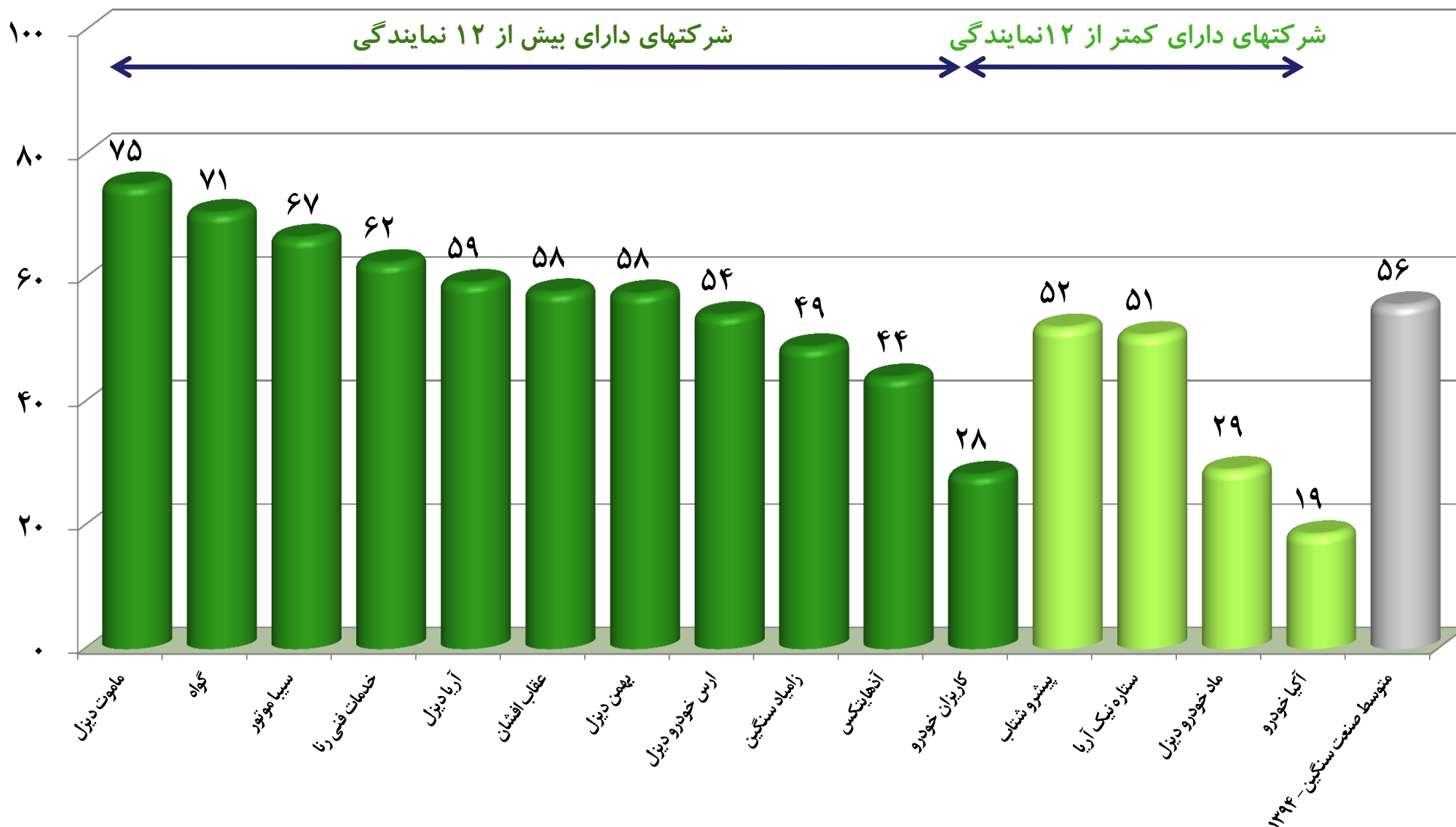
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سنگین

آکیا خودرو	ماد خودرو دیزل کاریزان خودرو	آریا دیزل موتور عقاب افشان بهمن دیزل ارس خودرو دیزل پیشرو شتاب ستاره نیک آریا زامیاد سنگین آذهایتکس	ماموت دیزل گواه سیبا موتور خدمات فنی رنا	-
------------	---------------------------------	--	---	---



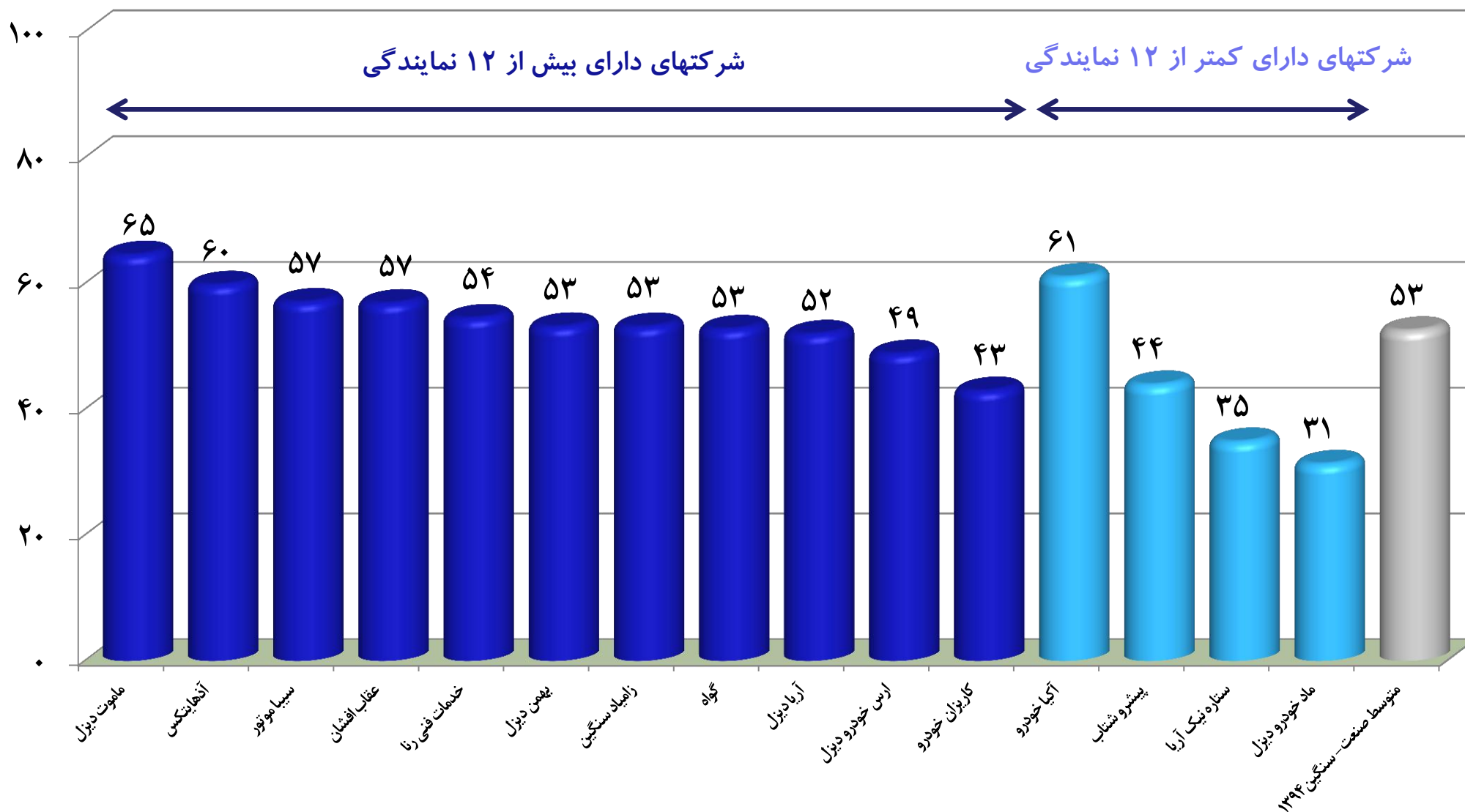


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



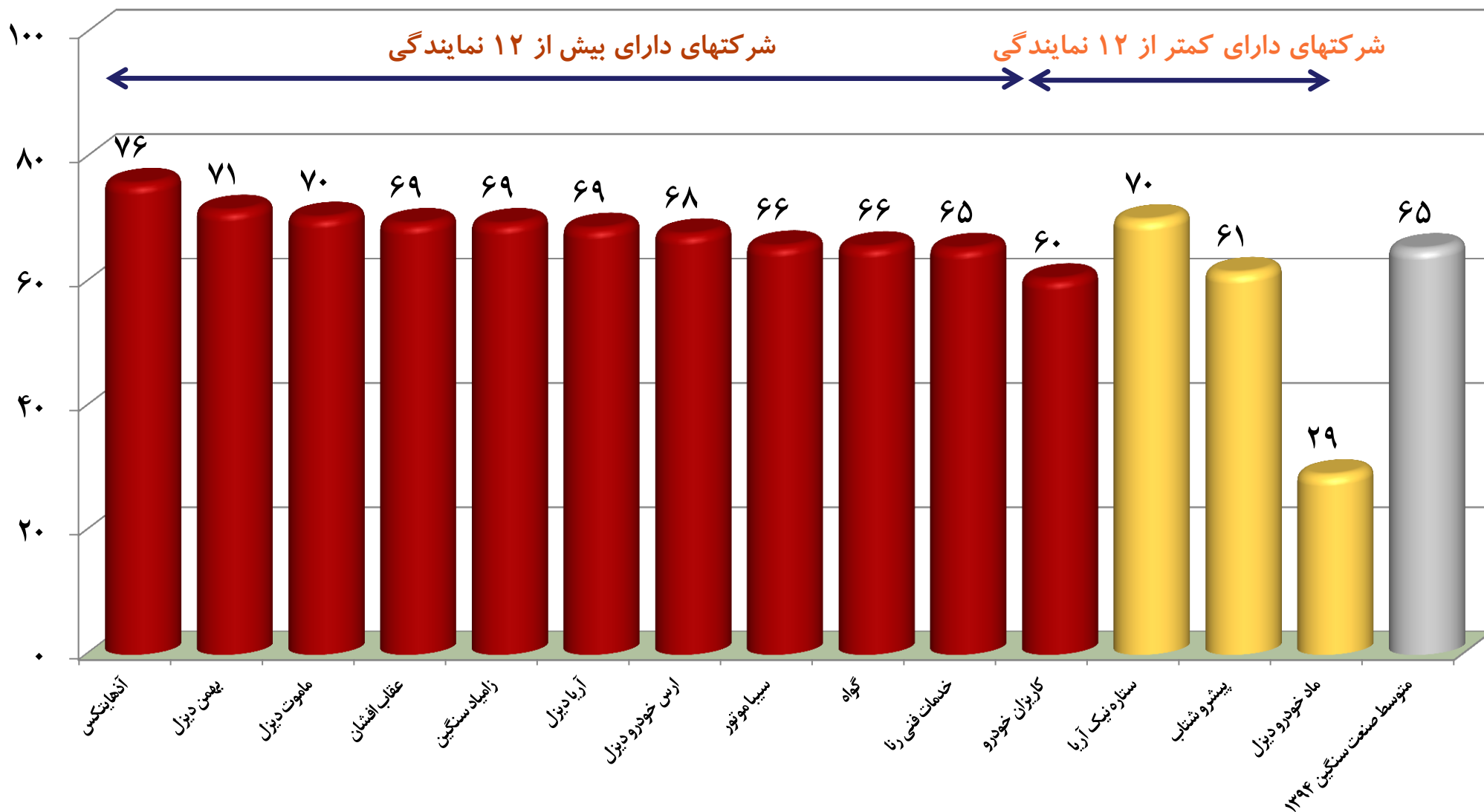


مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



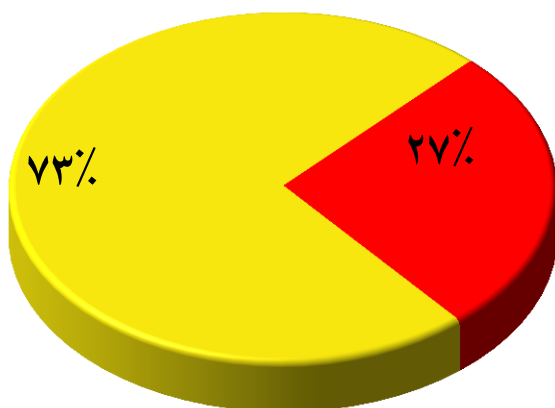


مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سنگین





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۴



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۴
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۰
رتبه ۳	۱۱
رتبه ۴	۴

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

امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد			امتیاز کل (A)	رتبه (گريد)	
ضريب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد			
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$85 \leq A \leq 100$	★★★	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	★★☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	★☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆	۴



رتبه نهایی- شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	-
۲		-
۳		ماموت دیزل - سیبا موتور - گواه - خدمات فنی رنا - عقاب افشان - بهمن دیزل - آریا دیزل موتور - آذهایتکس - ارس خودرو دیزل - زامباد سنگین
۴		کاریزان خودرو

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز*	-
۲		-
۳		ستاره نیک آریا
۴		پیشرو شتاب - ماد خودرو دیزل - آکیا خودرو

* این شرکت ها فاقد گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بوده اند.



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو-سنگین

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه سال ۹۴
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	ماموت دیزل	۳
۲		سیبا موتور	۳
۳		گواه	۳
۴		خدمات فنی رنا	۳
۵		عقاب افشان	۳
۶		بهمن دیزل	۳
۷		آریا دیزل موتور	۳
۸		آذهایتکس	۳
۹		ارس خودرو دیزل	۳
۱۰		زامیاد سنگین	۳
۱۱		کاريزان خودرو	۴
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز *	ستاره نیک آریا	۳
۲		پیشرو شتاب	۴
۳		ماد خودرو دیزل	۴
۴		آکیا خودرو	۴

* بر اساس الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین می بایست تعداد نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش خود را حداقل به ۱۲ نمایندگی مجاز برسانند لیکن این شرکت ها فاقد شرایط حداقلی مذکور بوده اند.