



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۵

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

۱۳۹۵/۱۲/۱۰

فهرست :

ردیف	شرح	شماره اسلاید
۱	مدل ارزیابی	۳
۲	مقدمه	۵
۳	چکیده پارامترهای ارزیابی	۶
۴	کلیات	۸
۵	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۱۱
۶	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۳
۷	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات	۲۲

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 ماشین های 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 ۱۳۹۵، ۲۹ 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 ۵۷.۵٪ بوده است که در این خصوص ۶۶٪ از شرکت ها حائز رتبه ۳ و ۳۴٪ رتبه ۴ (مردود) را 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 ۵۵.۲٪ بوده، در بخش تعمیرگاه های مرکزی ۸۳٪ و بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی ۶۵.۳٪ در این بخش امتیاز کسب نموده اند.

✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش کیفیت خدمات ۶۰.۲٪، سرعت خدمات ۵۰٪ و هزینه خدمات ۸۴٪ 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 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** ۷۶.۱٪، **ابزارآلات و تجهیزات** ۸۳.۱٪ و **شرایط محیطی** ۹۲.۵٪ می باشد.

✓ بر اساس نتایج سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی متوسط رضایت از ارائه خدمات ۶۵.۳٪ 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 1395

وضعیت ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات در سال 1395

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات	۲۹ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۲۵۰۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت های عرضه کننده ماشین آلات	۱۹ تعمیرگاه

اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

در سال ۱۳۹۵ مجموعاً تعداد ۲۹ 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 ۲۹ شرکت تعداد ۱۹ 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 ۲۹ شرکت تعداد ۱۰ 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 ۹۵ عدم همکاری داشته اند.

لیست شرکتها، حوزه های مورد ارزیابی و برندها:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	نشان تجاری (برند)
۱	ایران بنا آریان	✓	✓	✓	SENNEBOGEN
۲	آران پارت آسیا	✓	✓	✓	XCMG
۳	آسان خودرو	✓	✓	✓	NHL-ZOOMLION- CG/CHENGONG- HELI
۴	پارسیان پیشرو صنعت	✓	✓	✓	VOLVO
۵	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	✓	✓	✓	HYUNDAI
۶	تجهیزات سنگین همگام (هسکو)	✓	✓	✓	Landini- New holland - HEPKO-CASE
۷	توران تو	✓	✓	✓	BOBCAT- XCMG
۸	تیراژه ماشین	✓	✓	✓	PENGDU-LONGGONG
۹	چین ران ماشین	✓	✓	✓	SUNWARD-FOTON LOVOL
۱۰	حفار ماشین	✓	✓	✓	LIUGONG- DRESSTA
۱۱	سنگین ماشین ایستا	✓	✓	✓	CHANGLIN- SINOMACH CHANGLIN
۱۲	سنو پارس	✓	✓	✓	HIDROMEK-SNOWPARS
۱۳	صبا ماشین	✓	✓	✓	TITAN-TESMEC
۱۴	ماشین سنگین آریا	✓	✓	✓	CATERPILLAR
۱۵	محور ماشین	✓	✓	✓	KOMATSU-SAKAI- TADANO
۱۶	واژه ماشین زاگرس	✓	✓	✓	SHANTUI- KOBELCO
۱۷	ویر تگن قشم	✓	✓	✓	WIRTGEN-VOGELE-HAMM
۱۸	هماوند چکاد	✓	✓	✓	NEWHOLLAND-CASE
۱۹	همیار ماشین آسیا	✓	✓	✓	SDLG

ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

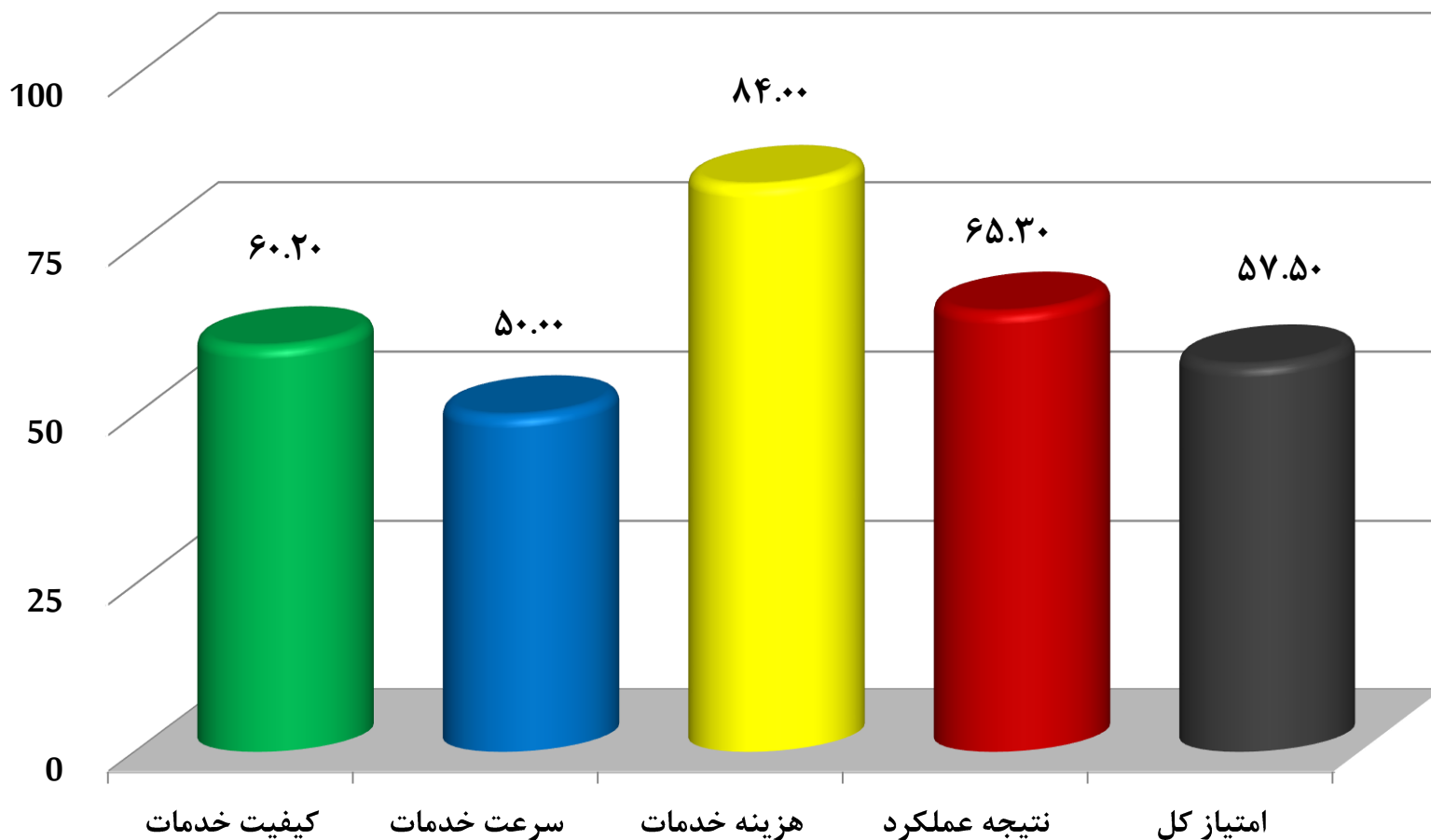
ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	نشان تجاری (برند)
۲۰	توسعه صنعتی مهریزان	✓	-	-	Merlo-S.P.A-LINDE
۲۱	سامان سازان باخترا	✓	-	-	CASE
۲۲	دوبرال صنعت	✓	-	-	CARMIX-PROMTRACTOR CHETVA
۲۳	کارکیا ماشین پارس	✓	-	-	WORLD
۲۴	فاروب زمان	✓	-	-	DEGONG
۲۵	آرین ماشین راهبرد	✓	-	-	HITACHI
۲۶	آسان ماشین آلامتو	✓	-	-	CARTER
۲۷	معدن ماشین پیشرو نوآور	✓	-	-	PENG PU - REFAINED
۲۸	مهندسی فن و توسعه	✓	-	-	Bomag - DULEVO
۲۹	یگانه تجار پارسه کویر	✓	-	-	PI MAKINA

خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

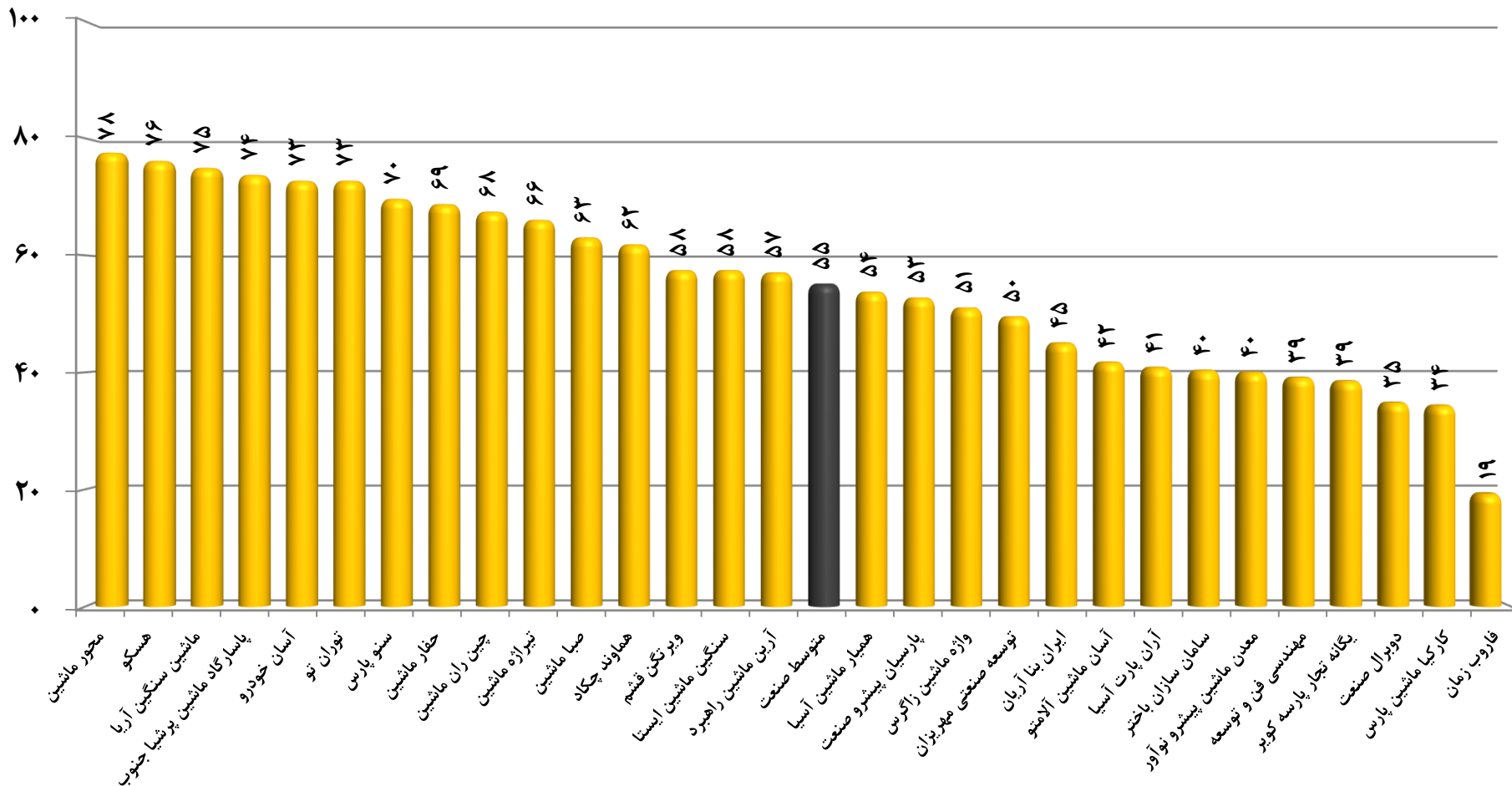
شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات

سال 1395

امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال 1395



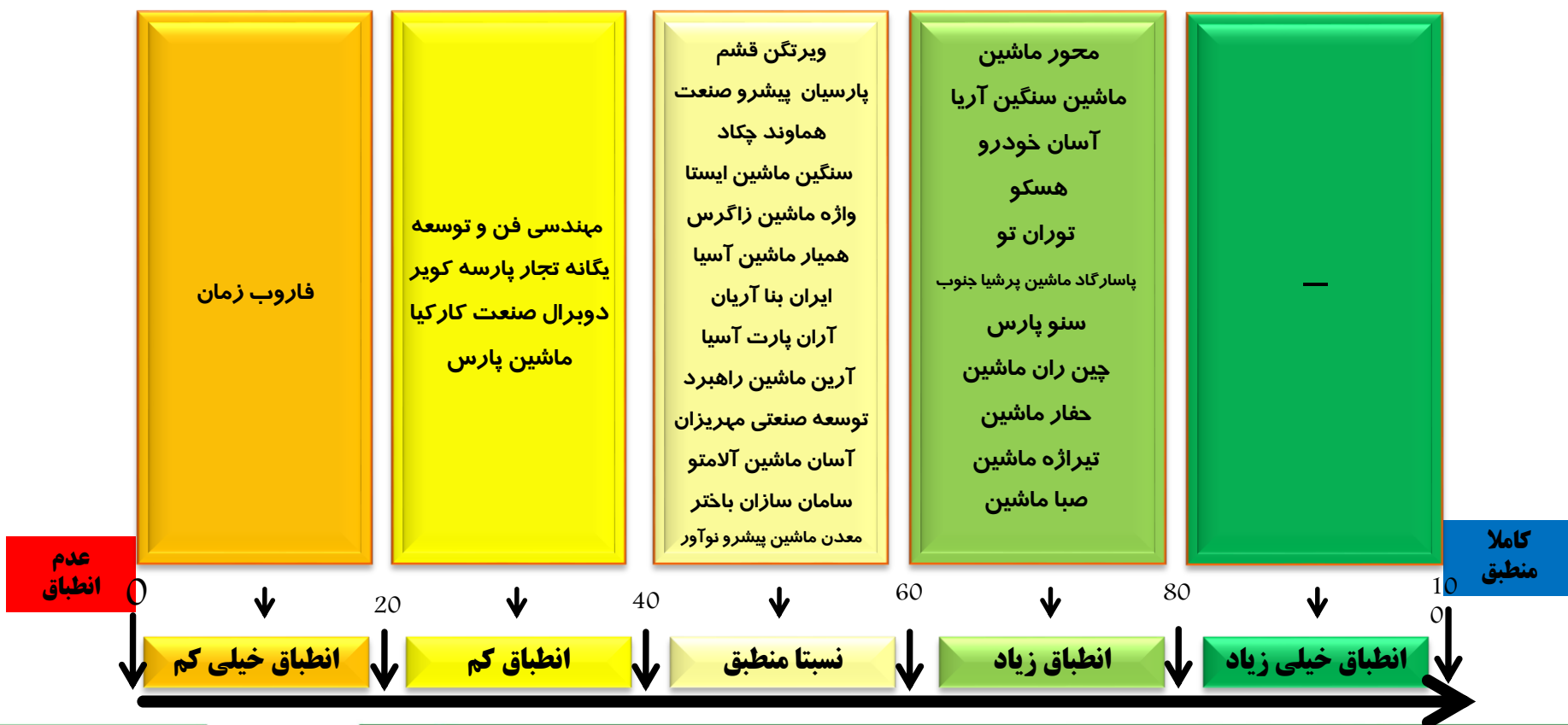
مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال 1395



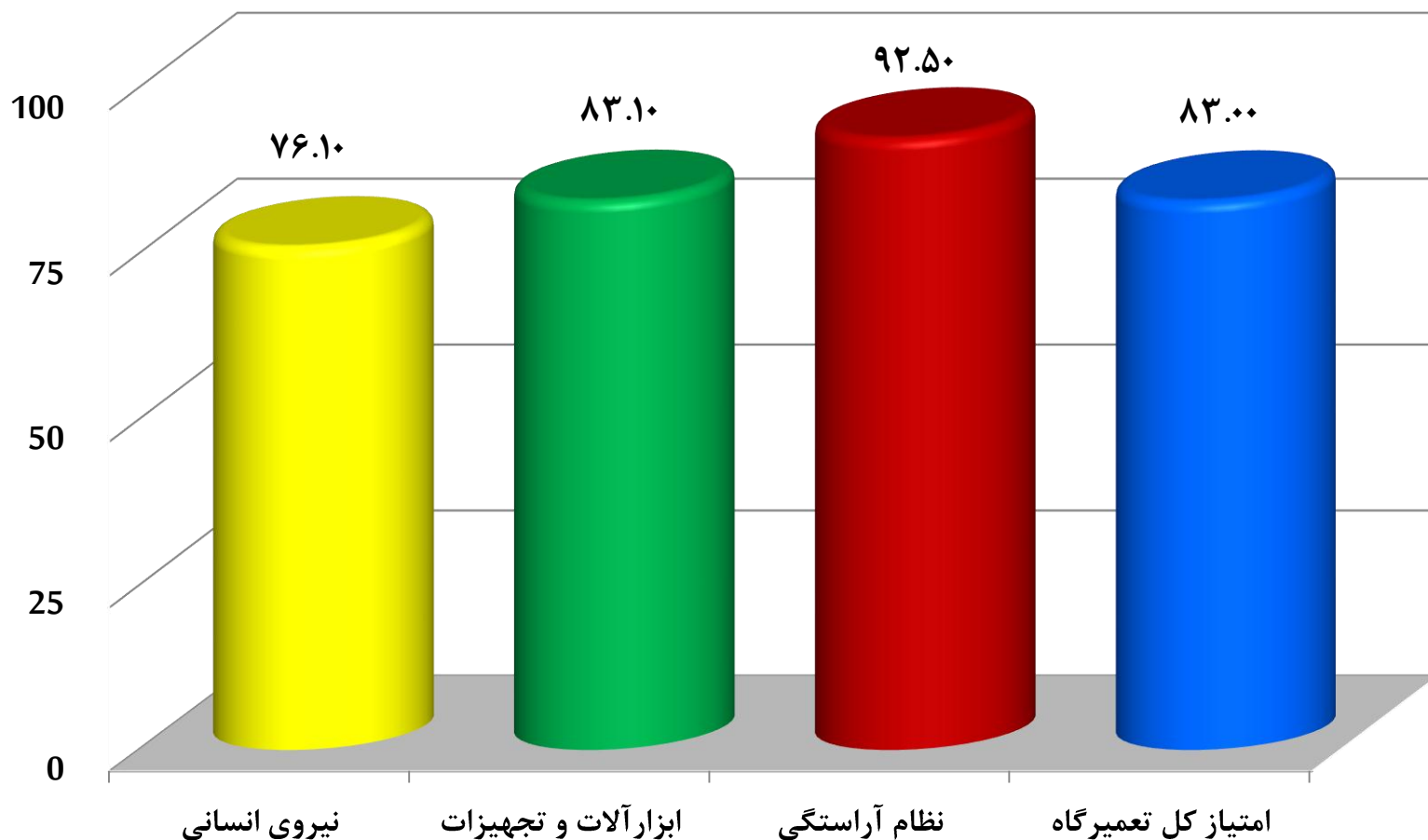
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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 ...

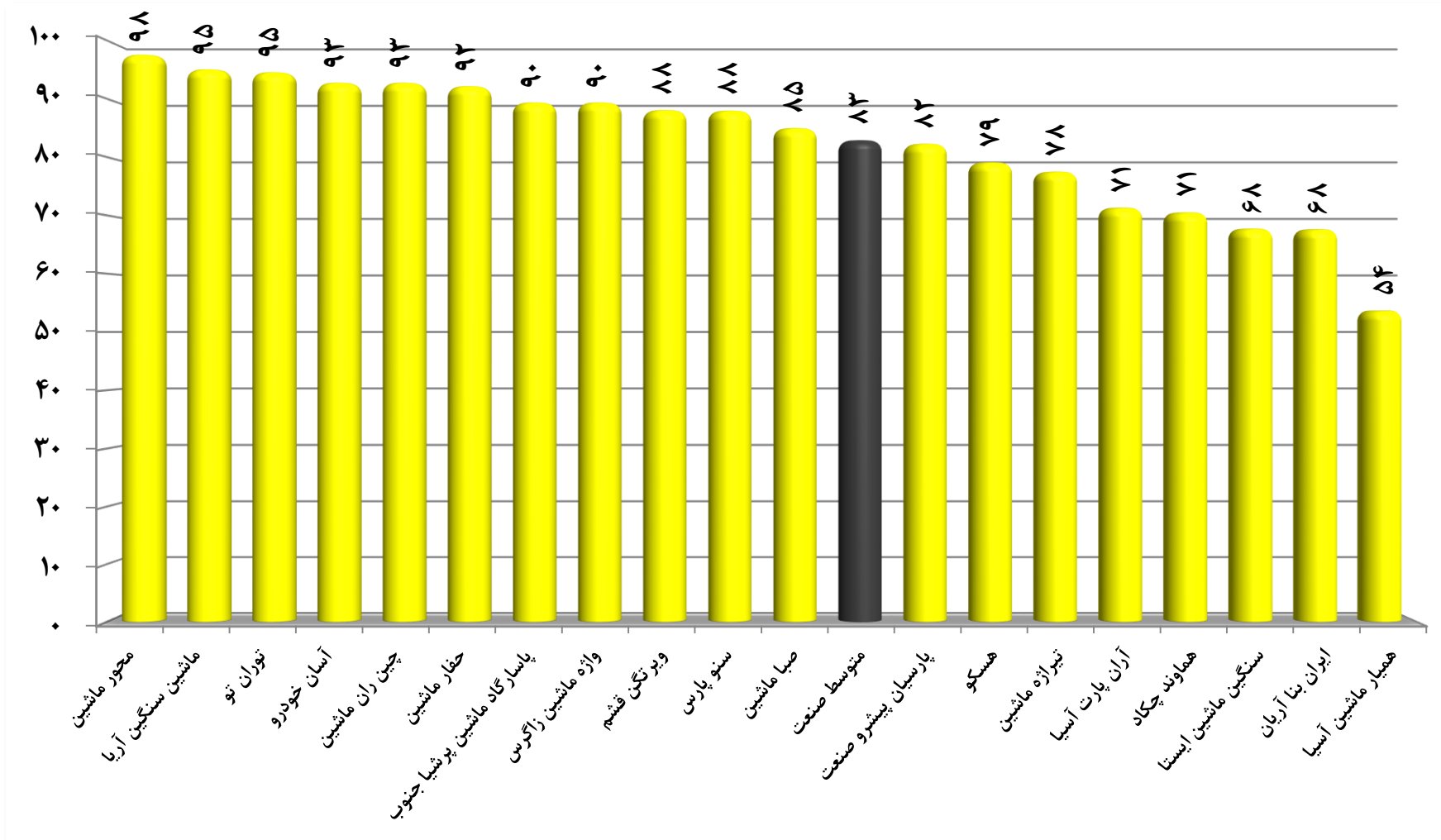
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان



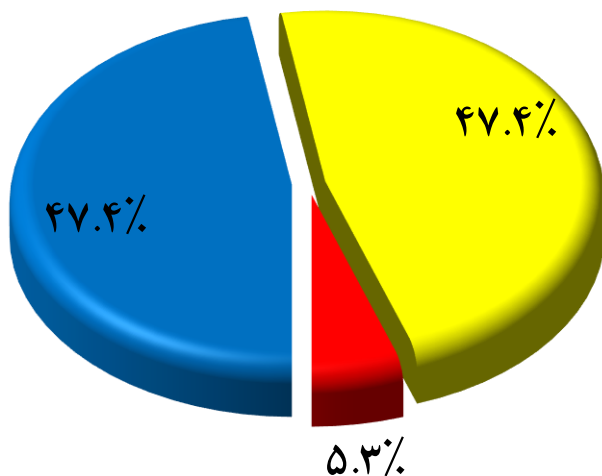
مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نماینده های مرکزی در سال 1395



مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال 1395



رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال 95

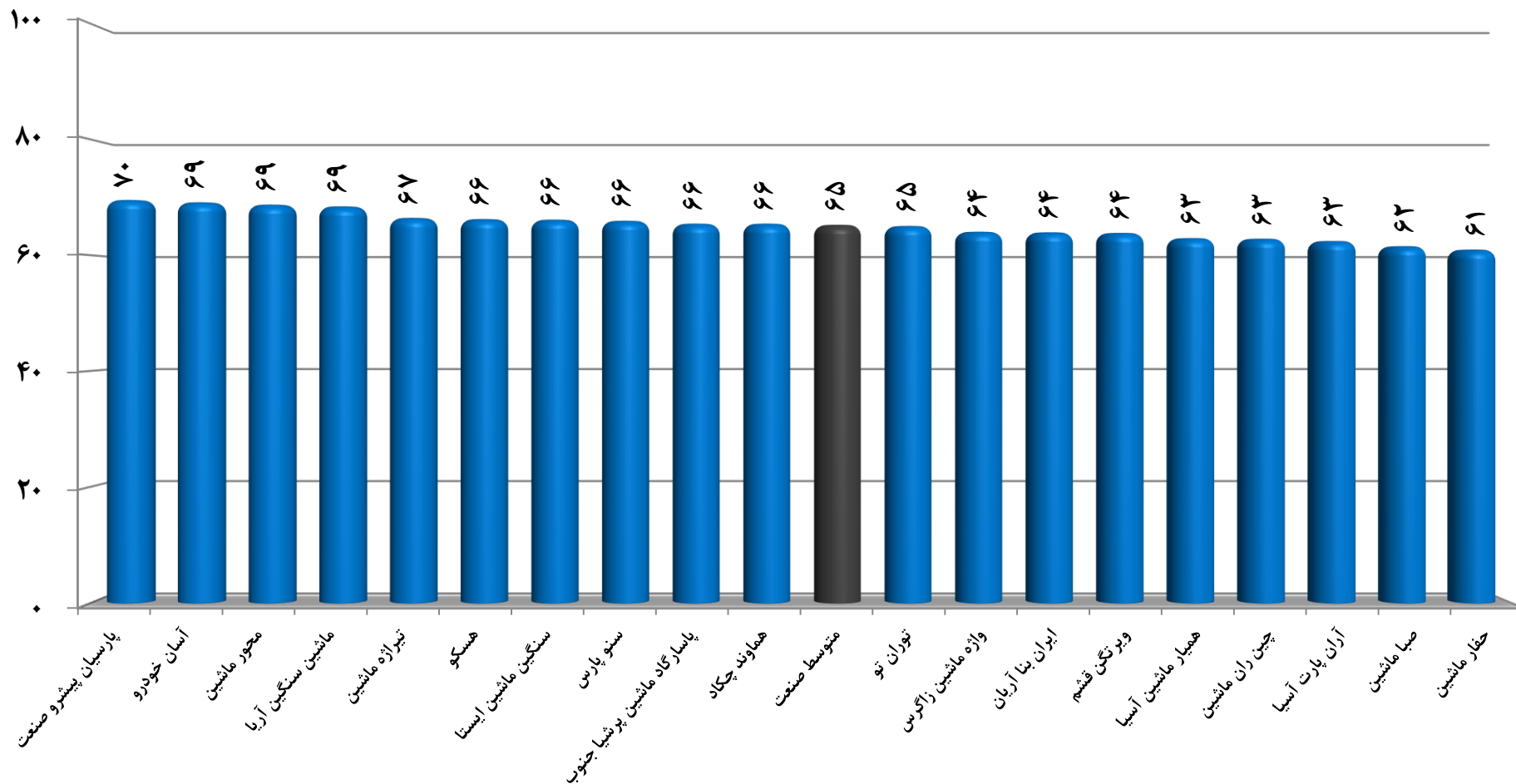


رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
ممتاز *	—
رتبه ۱	—
رتبه ۲	۹
رتبه ۳	۹
مردود	۱

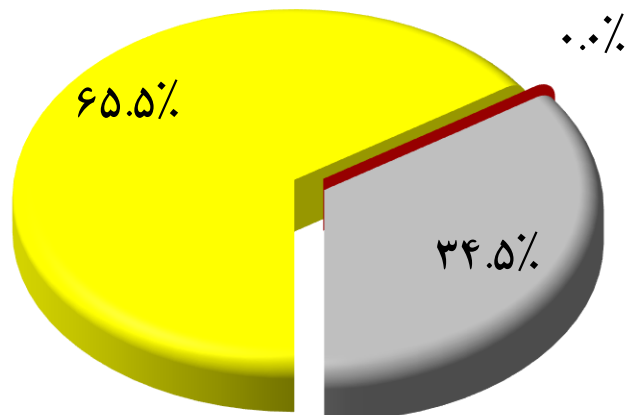
جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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

مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۵



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال 95



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
رتبه ۱	—
رتبه ۲	—
رتبه ۳	۱۹
مردود	—
بدون رتبه *	۱۰

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

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال

1395

ردیف	نام شرکت	امتیاز	رتبه
۱	محور ماشین	۷۶.۵	☆☆☆ ۳
۲	ماشین سنگین آریا	۷۴.۱	☆☆☆ ۳
۳	آسان خودرو	۷۳.۸	☆☆☆ ۳
۴	هسکو	۷۱.۶	☆☆☆ ۳
۵	توران تو	۷۱.۲	☆☆☆ ۳
۶	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	۷۰.۹	☆☆☆ ۳
۷	سنو پارس	۷۰	☆☆☆ ۳
۸	چین ران ماشین	۶۹.۴	☆☆☆ ۳
۹	حفار ماشین شیراز	۶۸	☆☆☆ ۳
۱۰	تیراژه ماشین	۶۷.۶	☆☆☆ ۳
۱۱	صبا ماشین	۶۵.۷	☆☆☆ ۳
۱۲	ویرتگن قشم	۶۵.۲	☆☆☆ ۳
۱۳	پارسیان پیشرو صنعت	۶۵.۱	☆☆☆ ۳
۱۴	هماوند چکاد	۶۴.۵	☆☆☆ ۳
۱۵	سنگین ماشین ایستا	۶۳.۵	☆☆☆ ۳
۱۶	واژه ماشین زاگرس	۶۳.۱	☆☆☆ ۳
۱۷	همیار ماشین آسیا	۵۹.۲	☆☆☆ ۳
۱۸	ایران بنا آریان	۵۸.۴	☆☆☆ ۳
۱۹	آران پارت آسیا	۵۵.۱	☆☆☆ ۳

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال 1395

ردیف	نام شرکت	امتیاز	رتبه
۲۰	آرین ماشین راهبرد	۵۷.۱	بدون رتبه
۲۱	توسعه صنعتی مهریزان	۴۹.۶	بدون رتبه
۲۲	آسان ماشین آلامتو	۴۱.۸	بدون رتبه
۲۳	سامان سازان باختر	۴۰.۴	بدون رتبه
۲۴	معدن ماشین پیشرو نوآور	۴۰.۱	بدون رتبه
۲۵	مهندسی فن و توسعه	۳۹.۲	بدون رتبه
۲۶	یگانه تجار پارسه کویر	۳۸.۶	بدون رتبه
۲۷	دوبرال صنعت	۳۴.۹	بدون رتبه
۲۸	کارکيا ماشین پارس	۳۴.۴	بدون رتبه
۲۹	فاروب زمان	۱۹.۳	بدون رتبه

* شرکت هایی که به عناوین مختلف پارامتر نظرسنجی مشتریان و نمایندگی در آنها ارزیابی های نشده است به عنوان **بدون رتبه** شناخته می شوند.