



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۵

بر اساس دستورالعمل ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک (تریلر)

۱۳۹۶/۰۳/۲۳



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	۱۰
۶	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۲
۷	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده تریلر	۲۲
۸	پیشنهادهای	۲۴



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک (تریلر)

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 ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک (تریلر)





مقدمه:

با توجه به اهمیت امر خدمات پس از فروش در صنایع مختلف خصوصاً صنعت نیمه یدک (تریلر)، 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 تریلر و افزایش توان آنها در ارائه خدمات دارد.

بر همین اساس موضوع خدمات پس از فروش در صنعت تریلر 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 تریلر و سایر صاحبان نظران این صنعت در سال ۱۳۹۳ اقدام به تدوین الزامات خدمات پس از فروش نمود و شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران از سال ۱۳۹۴ مأموریت یافت تا نسبت به بررسی شرایط خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر در مقایسه با الزامات مذکور اقدام نمایند.

گزارش پیش رو بر اساس این دستورالعمل در قالب شاخص های کیفیت خدمات، سرعت خدمات، هزینه خدمات و نتیجه عملکرد تهیه گردیده است.



چکیده پارامترهای ارزیابی :

- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۵ تعداد ۵ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند.
- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۵ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر برابر با ۵۰.۱٪ بوده است که در این خصوص **۲۰٪ حائز رتبه ۳** و **۸۰٪ موفق به کسب رتبه مجاز** نمی باشند.
- ✓ این ارزیابی های نشان می دهد که شرکت های مذکور در تطابق با ضوابط مربوط به دستورالعمل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش ۵۷.۹٪ ، نظرسنجی از مشتریان ۶۰٪ و در بخش نمایندگی های مرکزی ۶۰٪ امتیاز کسب نموده اند.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش **کیفیت خدمات ۵۹.۷٪**، **سرعت خدمات ۵۶.۴٪**، **هزینه خدمات ۵۵.۵٪** و **نتیجه عملکرد ۴۲.۴٪** بوده است. که نتایج حاصله نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات دستورالعمل به طور کامل انطباق ندارد.
- ✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده متوسط امتیاز تعمیرگاه های مرکزی در هر یک از شاخص های ارزیابی شامل **نیروی انسانی ۳۹.۲٪**، **ابزارآلات و تجهیزات ۷۲٪** و **شرایط محیطی ۸۳.۶٪** می باشد.



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 نمایندگی ها و آموزش پرسنل فنی نمایندگی ها
۲. عدم اجرای کامل دستورالعمل های نظام انگیزشی، پایش نظرسنجی مشتریان، ضوابط مربوط به پذیرش تا ترخیص، توسعه شبکه نمایندگی ها، امداد سیار، رسیدگی به شکایات مشتریان
۳. عدم تطابق کامل ضمانت ارائه شده با ضوابط قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان
۴. عدم تطابق کامل برنامه ریزی جهت فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی و ابزارمخصوص
۵. تدوین ناقص جداول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی و عدم نظارت بر هزینه دریافتی از مشتریان
۶. عدم پایش کامل اثربخشی فرآیندهای اجرایی

اشاره نمود.



کلیاتی در خصوص شرکت های تحت ارزیابی سال ۱۳۹۵



وضعیت ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۵

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر	۵ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۱۵۰۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت های عرضه کننده تریلر	۷ تعمیرگاه



لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی
۱	اروم تریلر	✓	✓	✓
۲	ایران کاوه سایپا	✓	✓	✓
۳	ماشین سازی یاقوت	✓	✓	✓
۴	ماموت	✓	✓	✓
۵	وزین پرشیا	✓	✓	✓



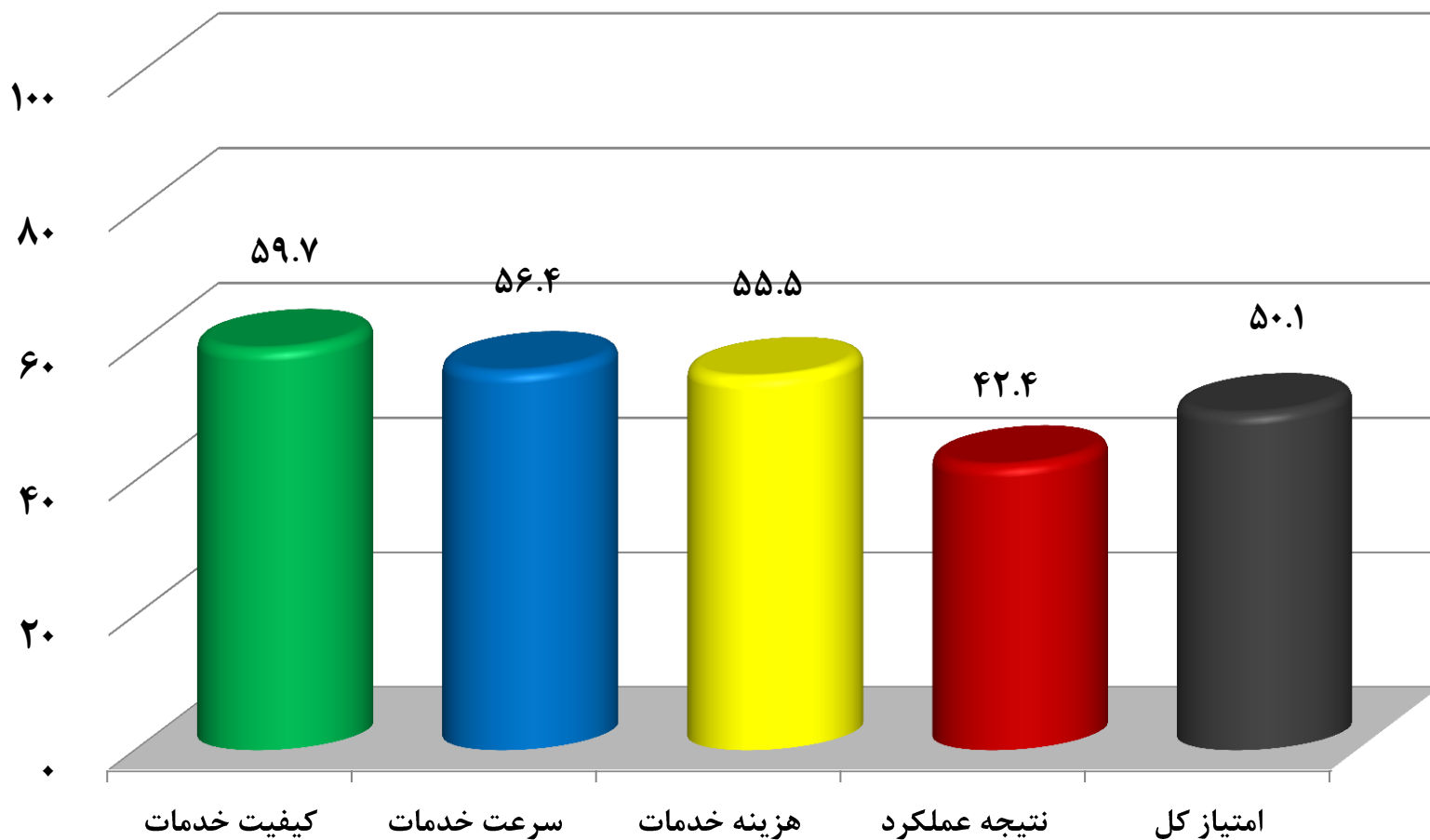
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک (تریلر)

سال ۱۳۹۵

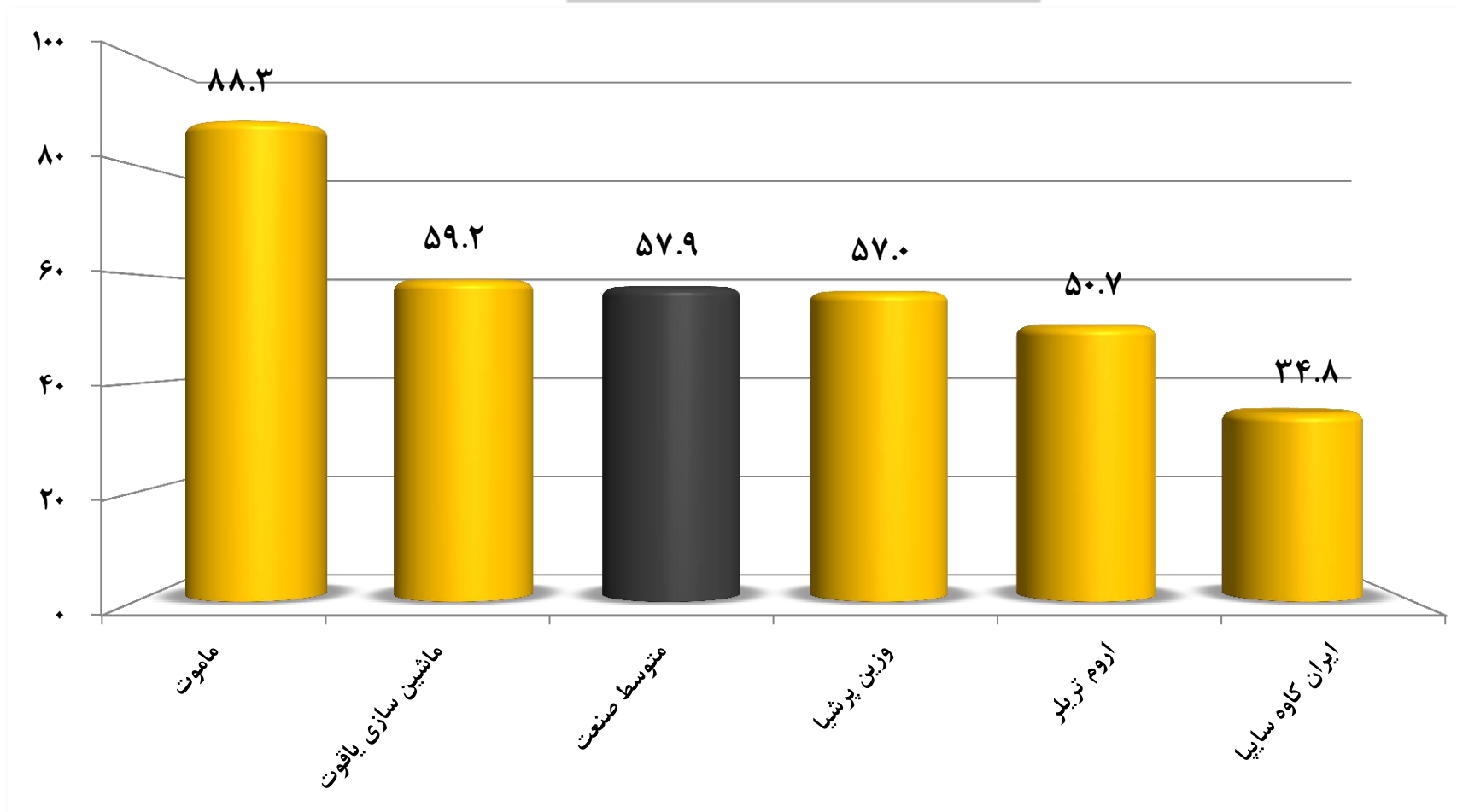


امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده نیمه بدک (تریلر) در سال ۱۳۹۵





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

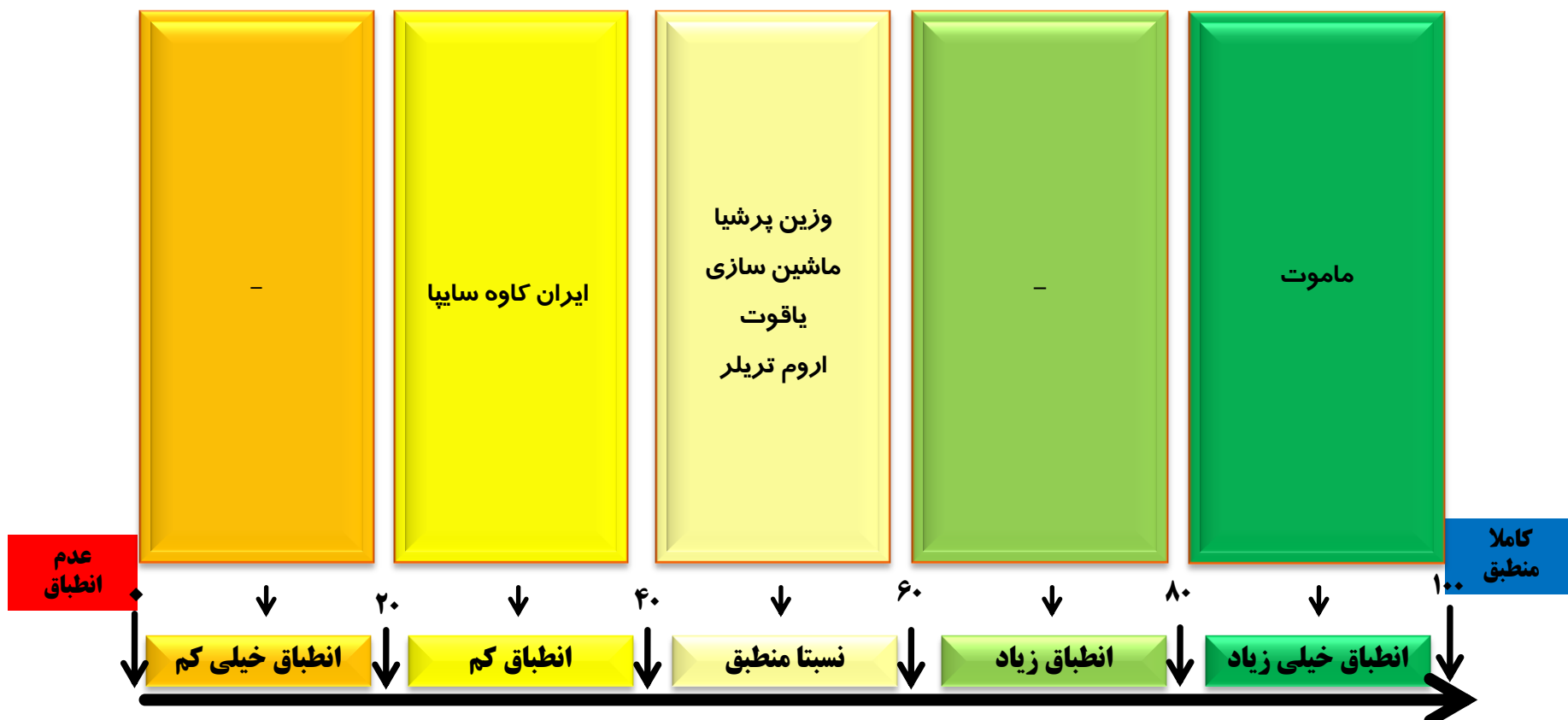




مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

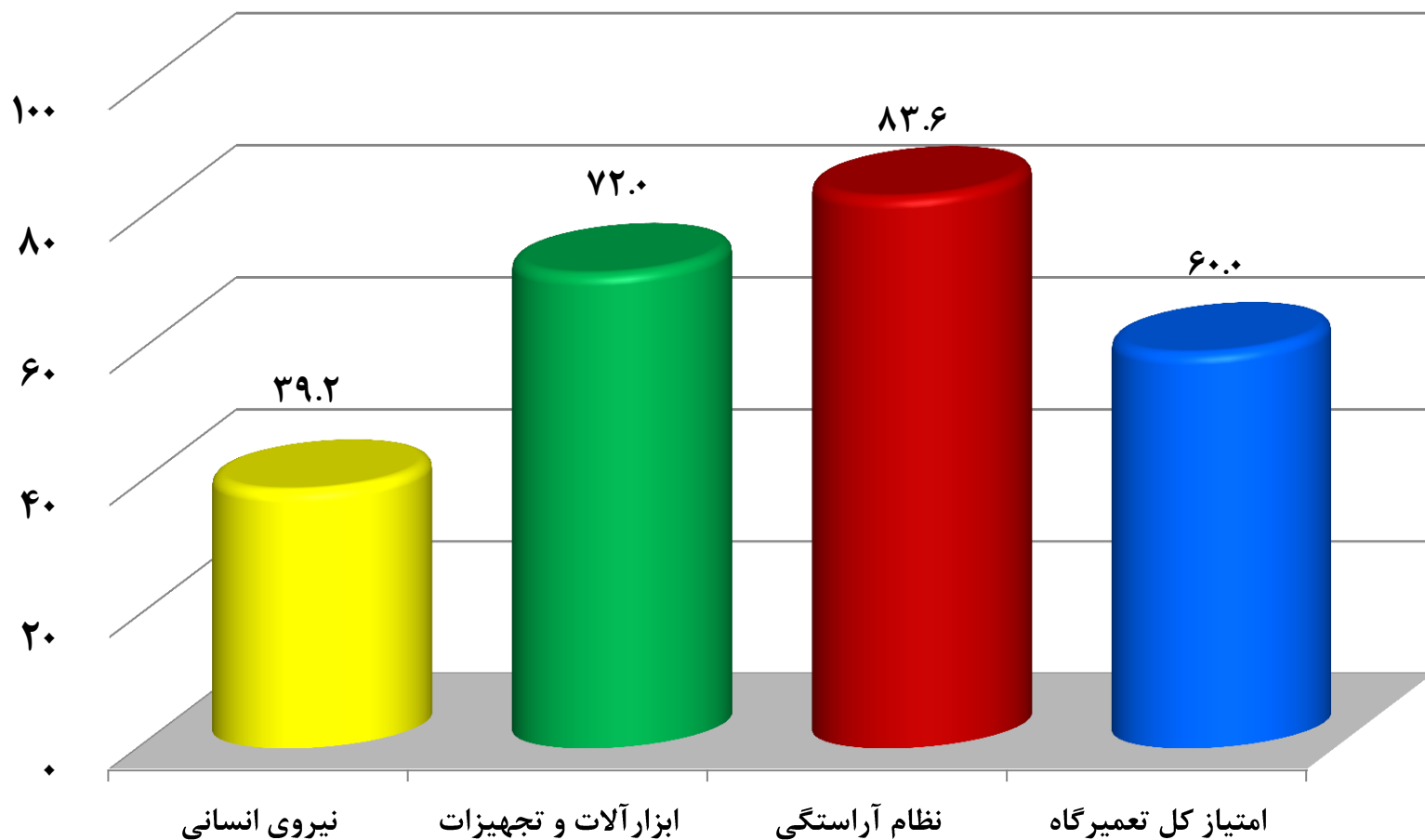
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

از حیث انطباق با الزامات دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی صنعت نیمه یدک (تریلر)



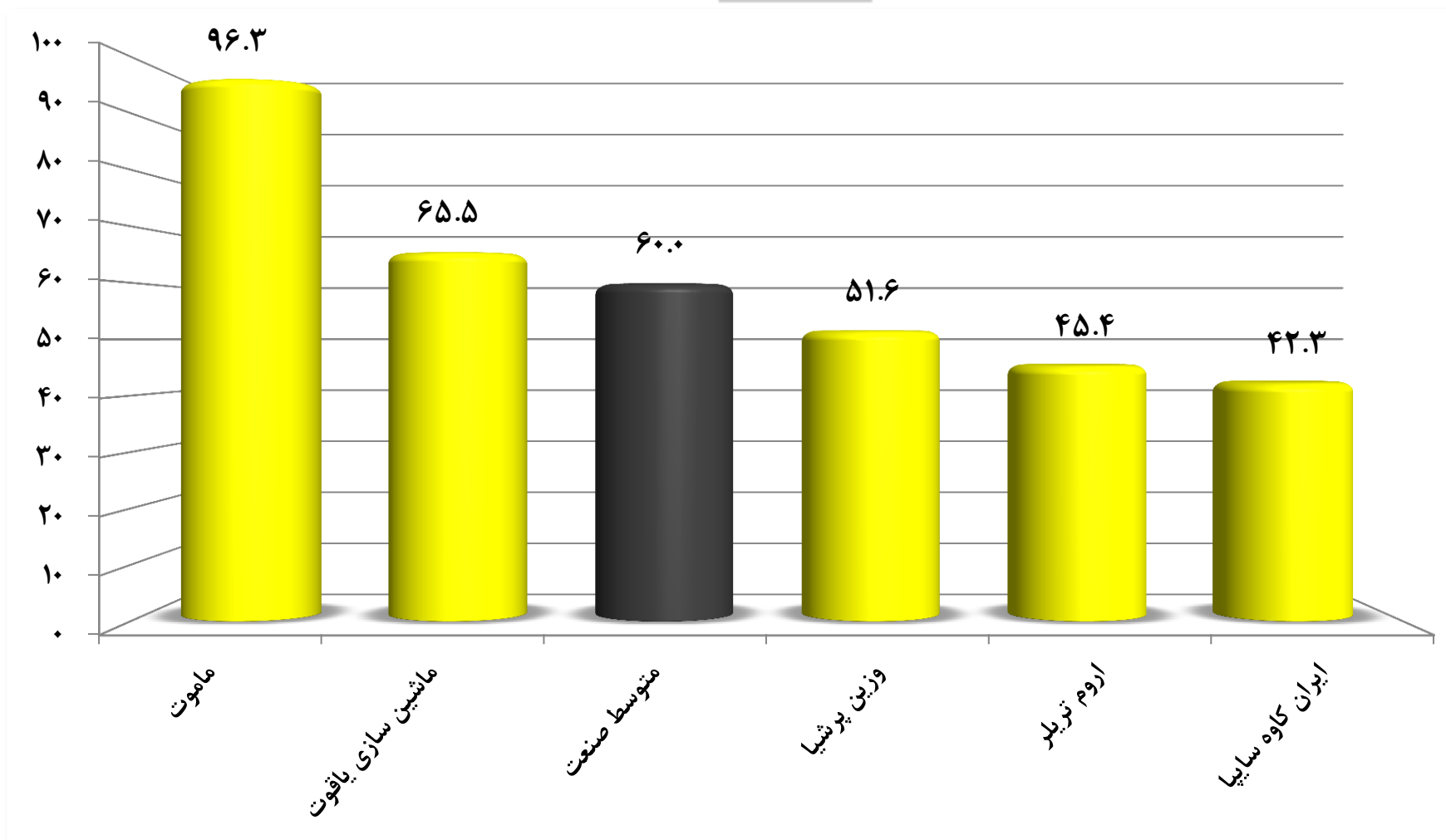


مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نماینده های مرکزی در سال ۱۳۹۵



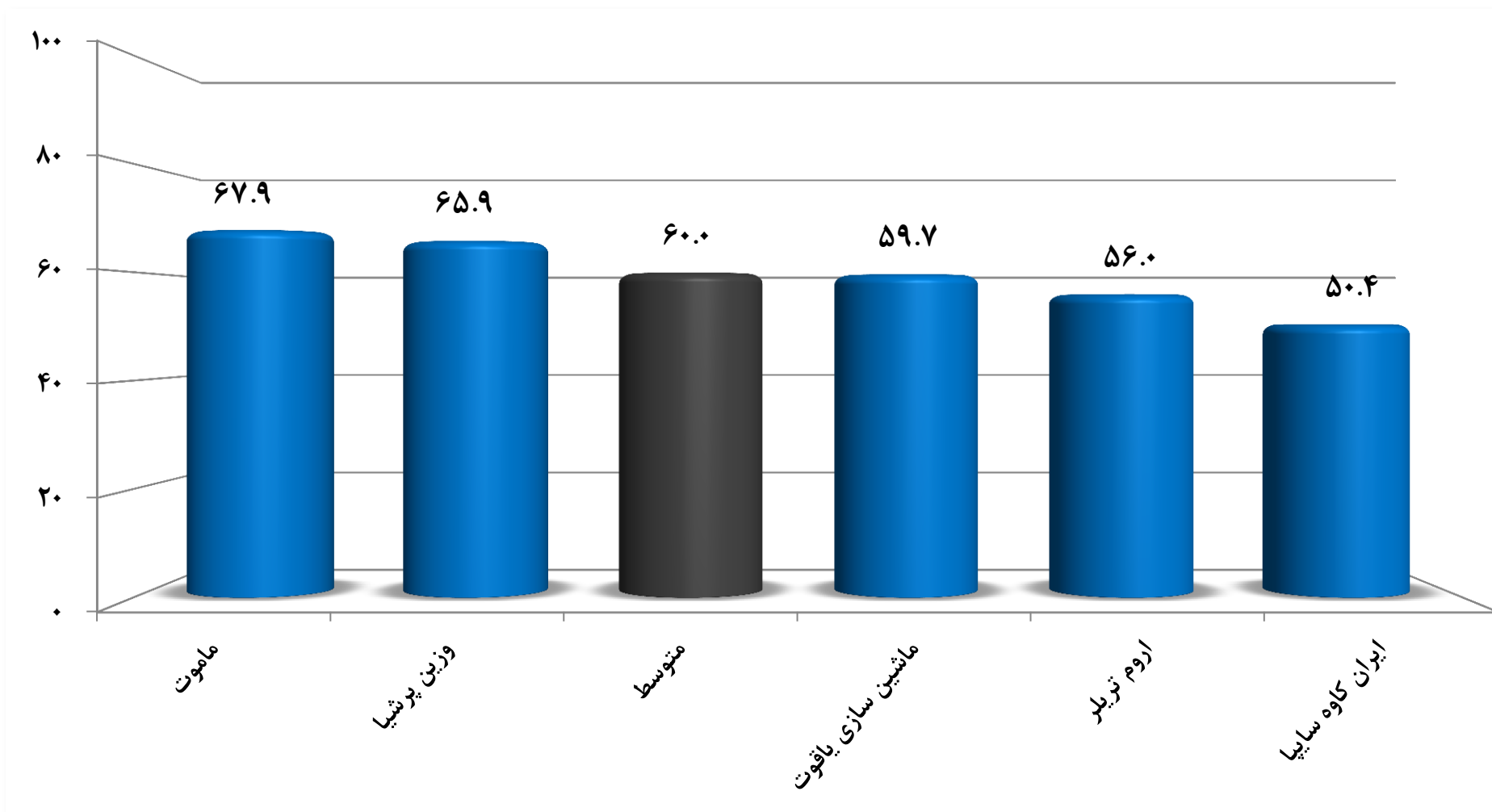


مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال ۱۳۹۵





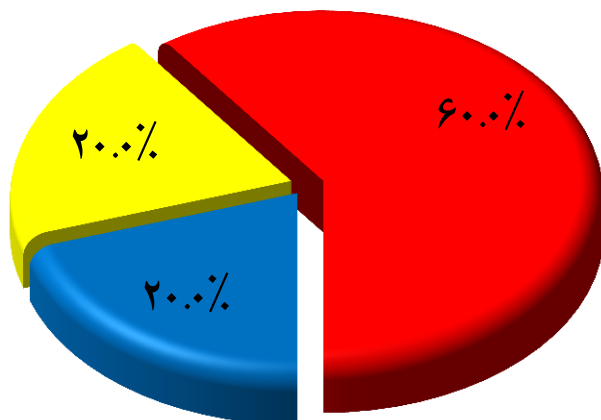
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۵





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۹۵



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
ممتاز *	–
رتبه ۱	–
رتبه ۲	۱
رتبه ۳	۱
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



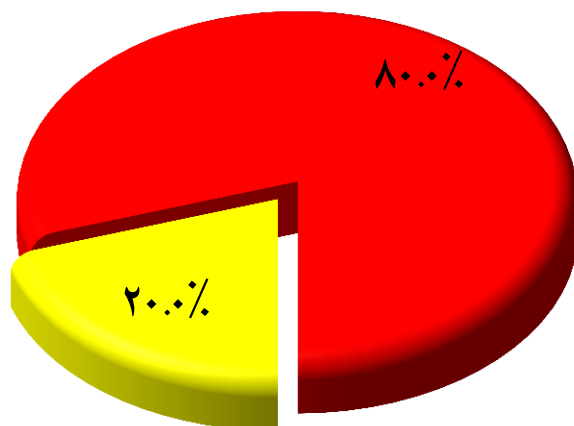
رتبه نمایندگی های شرکت های عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۵

ردیف	نام نمایندگی	امتیاز نمایندگی	امتیاز نظرسنجی	امتیاز کل نمایندگی	رتبه
۱	ماموت	۹۶.۳	۶۷.۹	۸۲.۱	۲☆☆☆☆
۲	ماشین سازی یاقوت	۶۵.۵	۵۹.۷	۶۲.۶	۳☆☆☆☆
۳	وزین پرشیا	۵۱.۶	۶۵.۹	۵۸.۷	عدم کسب رتبه ☆☆☆☆☆
۴	اروم تریلر	۴۵.۴	۵۶	۵۰.۷	عدم کسب رتبه ☆☆☆☆☆
۵	ایران کاوه سایپا	۴۲.۳	۵۰.۴	۴۶.۴	عدم کسب رتبه ☆☆☆☆☆



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۹۵



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
رتبه ۱	—
رتبه ۲	—
رتبه ۳	۱
مردود	۴

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان نیمه یدک (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



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۵

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۴	امتیاز سال ۹۵	رتبه سال ۹۵
۱	ماموت	۶۱,۱	۷۲,۷	۳☆☆☆
۲	وزین پرشیا	۲۳,۳	۵۰,۵	عدم کسب رتبه مجاز☆☆☆
۳	ماشین سازی یاقوت	۲۰,۸	۴۹,۵	عدم کسب رتبه مجاز☆☆☆
۴	اروم تریلر	۲۱,۳	۴۴,۱	عدم کسب رتبه مجاز☆☆☆
۵	ایران کاوه سایپا	۱۹,۱	۳۴,۲	عدم کسب رتبه مجاز☆☆☆

