



# گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتور سیکلت در سال ۱۳۹۶

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

## فهرست :

ردیف	شرح	شماره صفحه
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 موتورسیکلت	۲۲

## 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 ۱۳۹۶ 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 ۴۶.۷٪ 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 ۳۹.۹٪، در بخش نمایندگی ها ۴۹.۱٪ و بر اساس سنجش رضایتمندی مشتریان ۶۶.۳٪ را کسب نموده اند.
- ✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش، امتیاز شاخص کیفیت خدمات ۴۷.۱٪، سرعت خدمات ۴۱.۵٪، هزینه خدمات ۴۰.۹٪ و نتیجه عملکرد ۴۸.۱٪ 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:

۱. فرآیند استاندارد سازی و آموزش پرسنل فنی در سطح نمایندگی ها
۲. عدم اجرای کامل فرآیند نظارت بر نمایندگی ها، نظام انگیزشی، پایش نظرسنجی مشتریان، ضوابط مربوط به پذیرش تا ترخیص، توسعه شبکه نمایندگی ها، امداد سیار، رسیدگی به شکایات مشتریان و اعطا و لغو نمایندگی
۳. عدم برنامه ریزی جهت فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی و ابزارمخصوص
۴. عدم وجود شبکه ارتباطی بین شرکت و نمایندگی ها
۵. تدوین ناقص جداول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی و عدم نظارت بر هزینه دریافتی از مشتریان
۶. عدم پایش اثربخشی فرآیندهای اجرایی

اشاره نمود.

# کلیاتی در خصوص شرکت های تحت ارزیابی سال ۱۳۹۶



## آمار کمی ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت در سال ۱۳۹۶

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۶ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۶۷۵۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۱۷۳ نمایندگی

## اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت

در سال ۱۳۹۶ مجموعاً تعداد ۳۶ شرکت عرضه کننده موتورسیکلت 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 موتورسیکلت تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته که وضعیت چگونگی ارزیابی در حوزه های مختلف به شرح ذیل می باشد:

- از مجموع ۳۶ شرکت **تعداد ۳۴ شرکت** در سه حوزه **سیستم خدمات پس از فروش، سنجش رضایت مشتریان و نمایندگی های خدمات پس از فروش** تحت ارزیابی قرار گرفته اند.
- از مجموع ۳۶ شرکت **تعداد ۲ شرکت** صرفاً در حوزه **سیستم خدمات پس از فروش و نمایندگی های خدمات پس از فروش** تحت ارزیابی قرار گرفته اند.

## 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	✓	*	✓

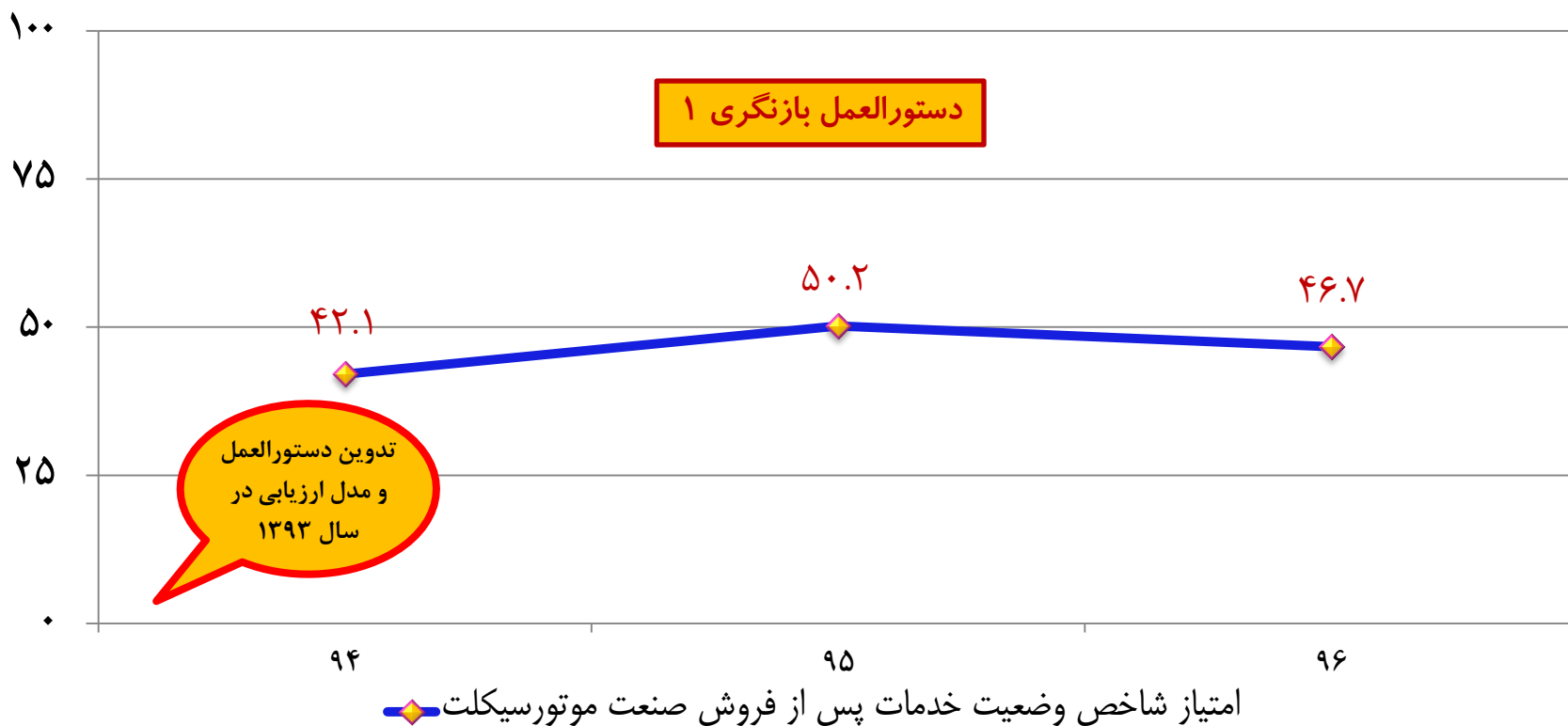
ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

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	✓	✓	✓

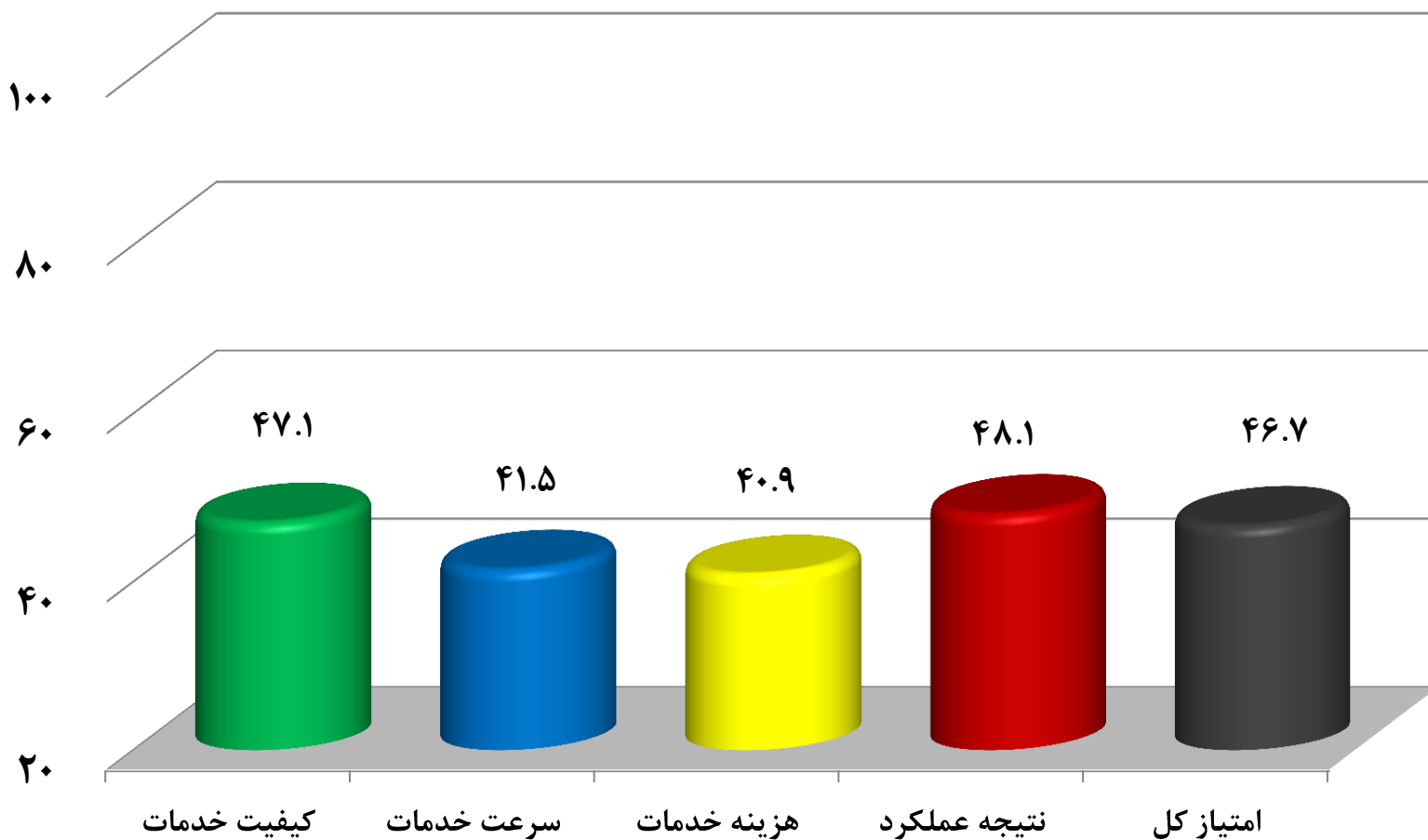
# خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت سال ۱۳۹۶

## مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

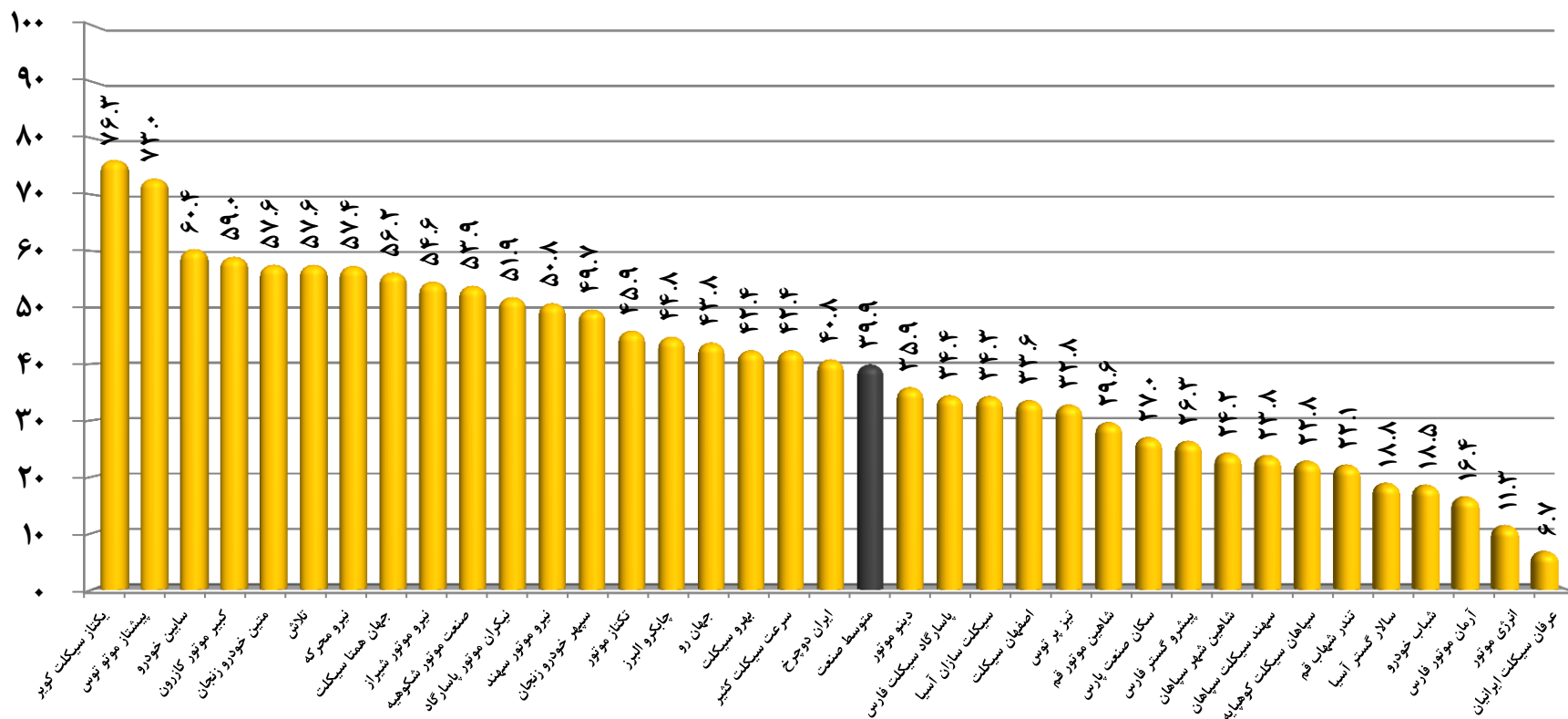
### بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



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



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

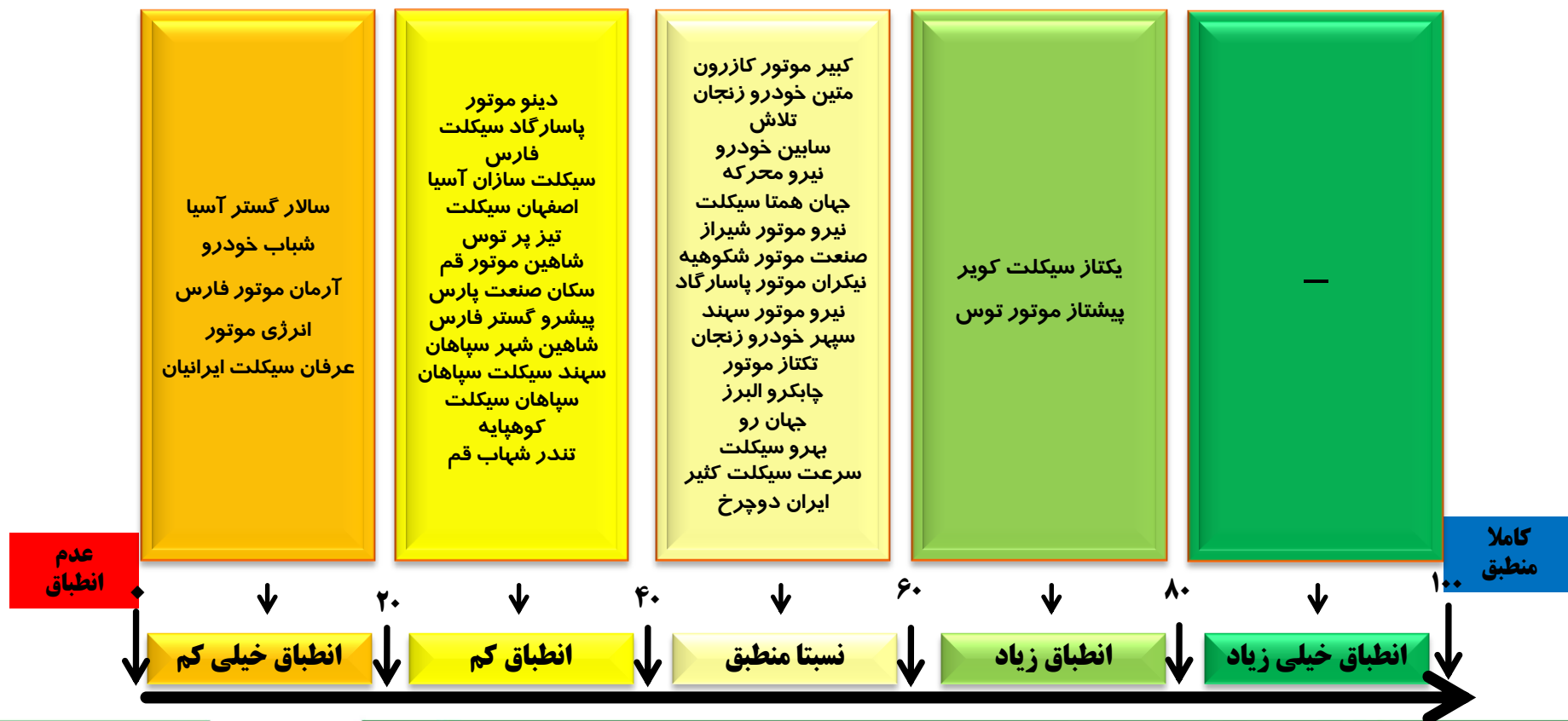




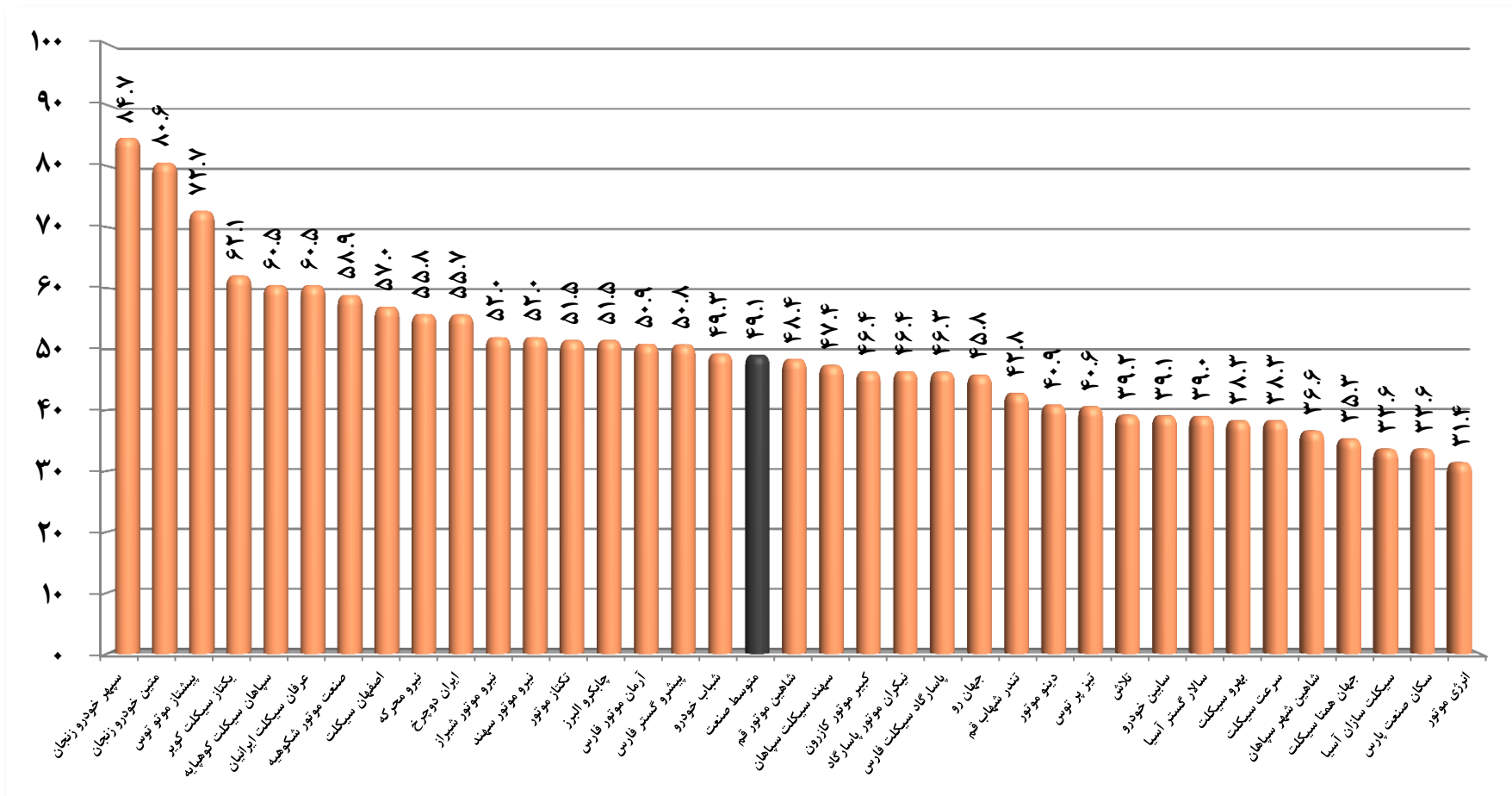
## مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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 ...

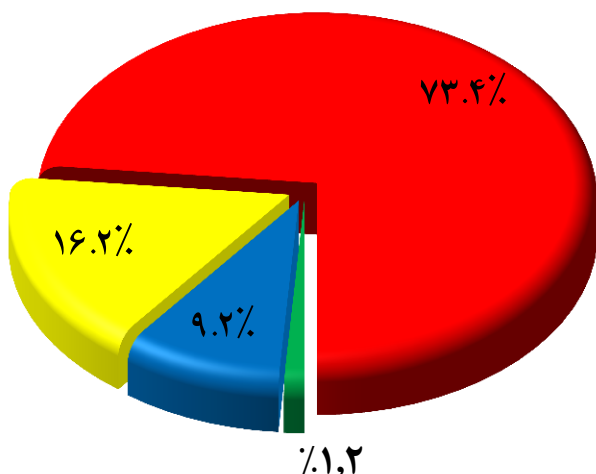
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان



## مقایسه وضعیت نمایندگی ها شرکت ها در سال ۱۳۹۶



## رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۶

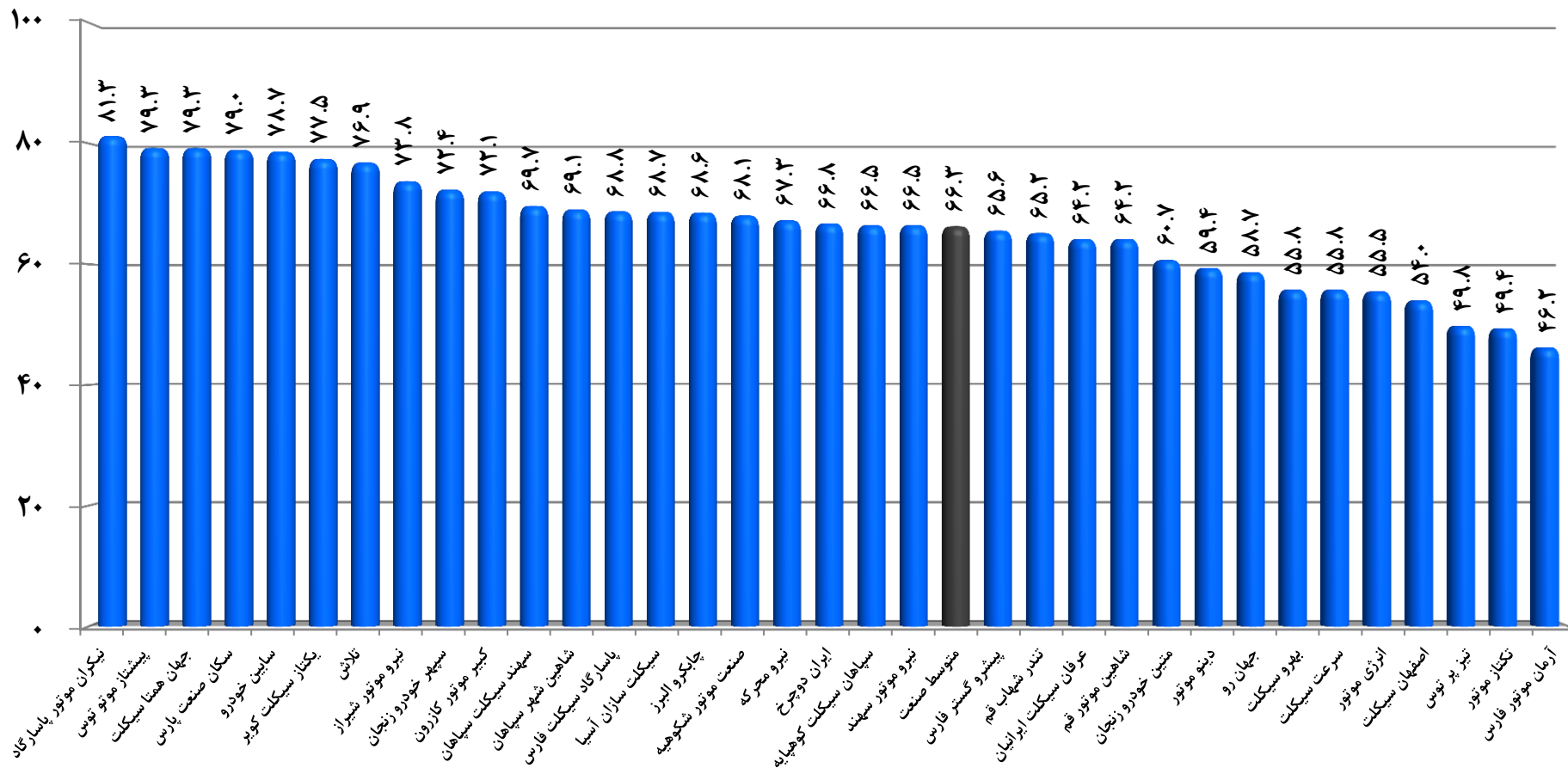


رتبه بندی	تعداد در سال ۹۶
ممتاز *	۰
رتبه ۱	۲
رتبه ۲	۱۶
رتبه ۳	۲۸
رتبه ۴	۱۲۷

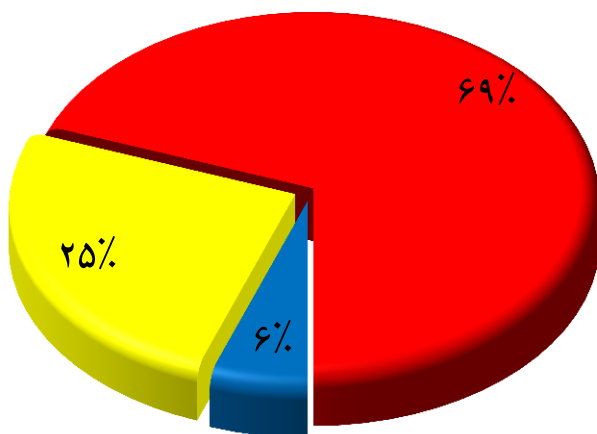
## جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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 ۱۳۹۶



## رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۶



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 ۱۳۹۶

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۵	امتیاز ۹۶	رتبه
۱	یکتاز سیکلت کویر	۶۴.۸	۷۱.۱	۲☆☆
۲	پیشتاز موتو توس	۵۹.۹	۷۰.۱	۲☆☆
۳	نیرو موتور شیراز	۵۶.۵	۵۶.۵	۳☆☆
۴	کبیر موتور کازرون	۵۵.۸	۵۶.۳	۳☆☆
۵	سپهر خودرو زنجان	۴۲.۴	۵۶.۱	۳☆☆
۶	متین خودرو زنجان	۵۲.۲	۵۵.۸	۳☆☆
۷	نیرو محرکه	۵۳.۷	۵۵.۵	۳☆☆
۸	نیکران موتور پاسارگاد	۴۳.۳	۵۵.۴	۳☆☆
۹	جهان همتا سیکلت	۵۶.۴	۵۵.۲	۳☆☆
۱۰	تلاش	۵۶.۶	۵۵.۱	۳☆☆
۱۱	سابین خودرو	۵۷.۳	۵۵	۳☆☆
۱۲	نیرو موتور سهند	-	۵۳	۴☆☆
۱۳	صنعت موتور شکوهیه	۵۱.۶	۴۹.۹	۴☆☆
۱۴	چابکرو البرز	۴۸.۳	۴۷.۱	۴☆☆
۱۵	ایران دوچرخ	۵۲.۹	۴۶.۷	۴☆☆
۱۶	جهان رو	۵۶.۷	۴۶.۱	۴☆☆
۱۷	پاسارگاد سیکلت فارس	۴۲	۴۴.۲	۴☆☆
۱۸	تکتاز موتور	۴۸.۳	۴۳.۶	۴☆☆

## رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۶

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۵	امتیاز ۹۶	رتبه	☆☆☆
۱۹	سیکلت سازان آسیا	-	۴۳.۵	۴	☆☆☆
۲۰	شاهین موتور قم	۴۲.۶	۴۳	۴	☆☆☆
۲۱	دینو موتور	۴۰	۴۲.۶	۴	☆☆☆
۲۲	سکان صنعت پارس	-	۴۲	۴	☆☆☆
۲۳	پیشرو گستر فارس	۴۶.۲	۴۱.۱	۴	☆☆☆
۲۴	بهره سیکلت	۵۲.۳	۴۰.۹	۴	☆☆☆
۲۵	سرعت سیکلت	۵۲.۸	۴۰.۹	۴	☆☆☆
۲۶	سپاهان سیکلت کوهپایه	۳۷.۱	۳۹.۹	۴	☆☆☆
۲۷	اصفهان سیکلت	۴۲.۴	۳۹	۴	☆☆☆
۲۸	سهند سیکلت سپاهان	۱۴.۹	۳۸.۵	۴	☆☆☆
۲۹	تندر شهاب قم	۴۵.۲	۳۷.۴	۴	☆☆☆
۳۰	شاهین شهر سپاهان	۴۶.۱	۳۶.۹	۴	☆☆☆
۳۱	عرفان سیکلت ایرانیان	-	۳۵.۹	۴	☆☆☆
۳۲	تیز پر توس	-	۳۳.۵	۴	☆☆☆
۳۳	انرژی موتور	۳۹.۳	۳۰.۷	۴	☆☆☆
۳۴	آرمان موتور فارس	۲۲.۷	۲۹.۵	۴	☆☆☆
۳۵	*سالار گستر آسیا	۱۴.۷	۱۵.۳	۴	☆☆☆
۳۶	*شباب خودرو	۱۶.۴	۱۳.۸	۴	☆☆☆

\* با توجه به عدم همکاری این شرکتها در ارائه اطلاعات مربوط به مشتریان جهت سنجش رضایتمندی، رتبه شرکتهای مذکور نیز ۴ تلقی می گردد.