



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۶

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

۱۳۹۷/۰۳/۰۵



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	۱۱
۷	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده تریلر	۲۰



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 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 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 ۱۳۹۶ تعداد ۵ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند.
- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۶ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر برابر با ۵۲.۱٪ بوده است که در این خصوص ۲۰٪ حائز رتبه ۳ و ۸۰٪ رتبه ۴ می 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 ۶۲.۱٪ ، نظرسنجی از مشتریان ۵۹.۶٪ و در بخش نماینده گی ها ۵۹.۷٪ امتیاز کسب نموده اند.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش کیفیت خدمات ۶۱.۸٪، سرعت خدمات ۵۸.۹٪، هزینه خدمات ۶۰.۳٪ و نتیجه عملکرد ۴۳.۸٪ 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.



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 ۱۳۹۶



وضعیت ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۶

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر	۵ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۲۶۵۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت های عرضه کننده تریلر	۱۳ تعمیرگاه



لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه
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 ۱۳۹۶



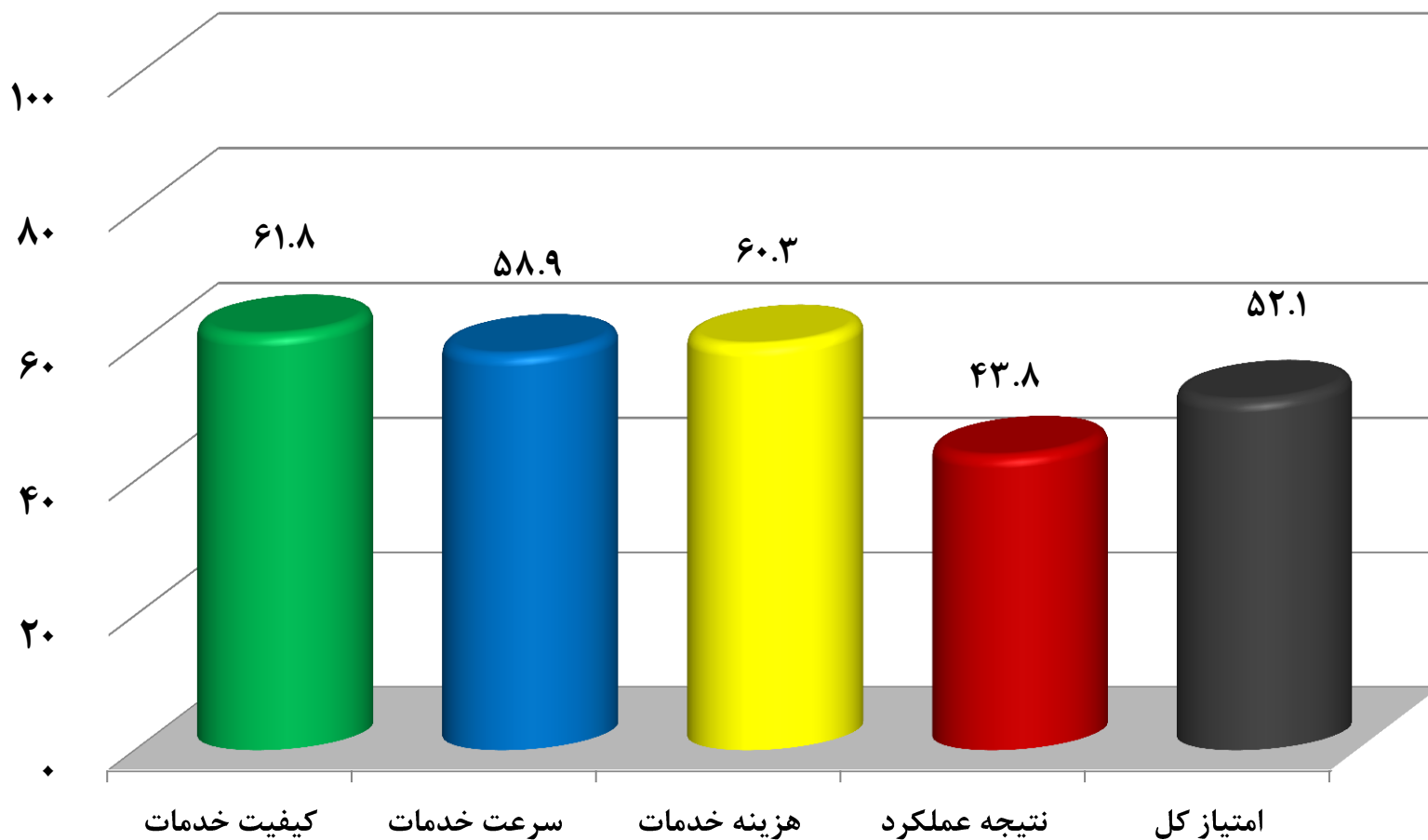
مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت نیمه یدک





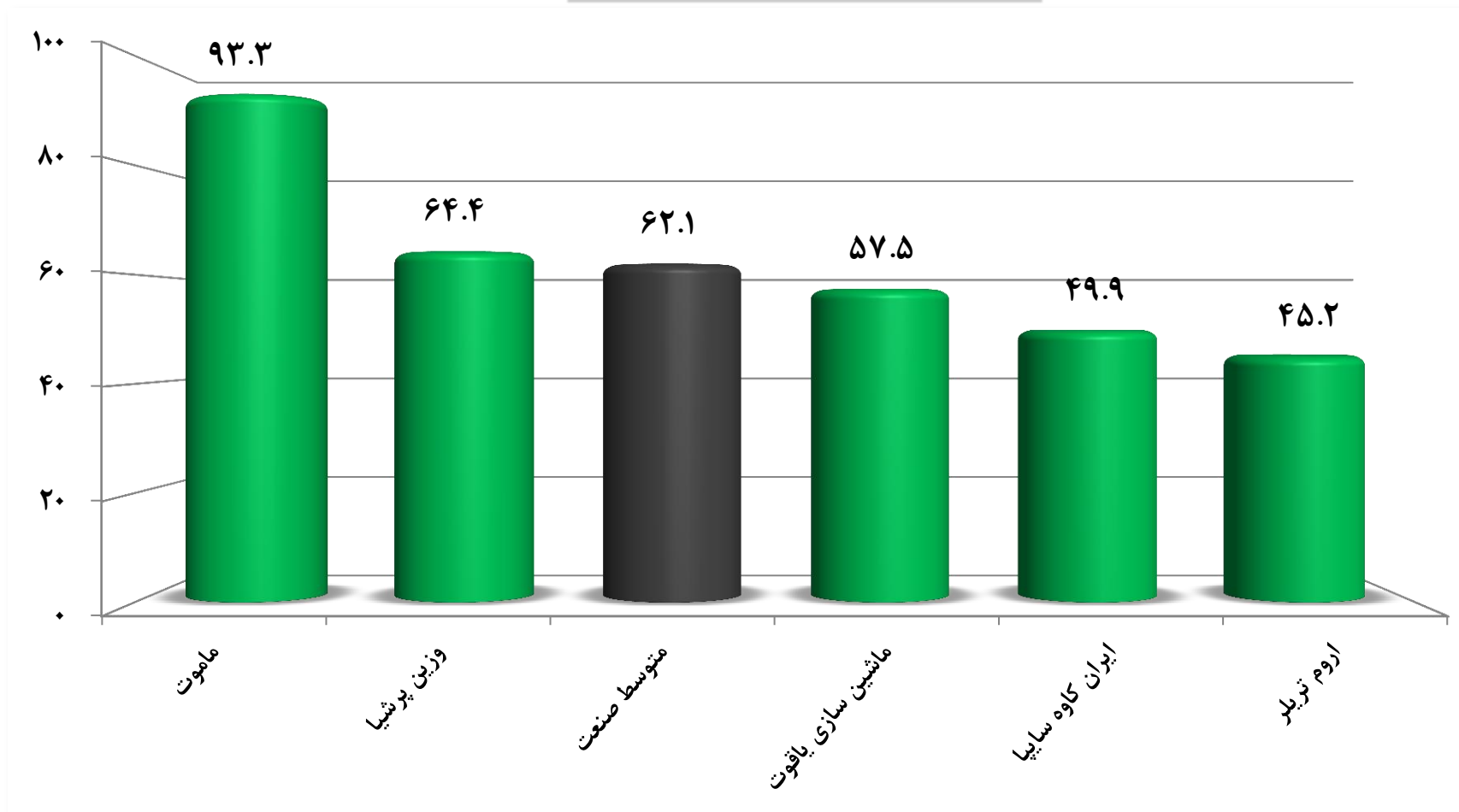
شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۶





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

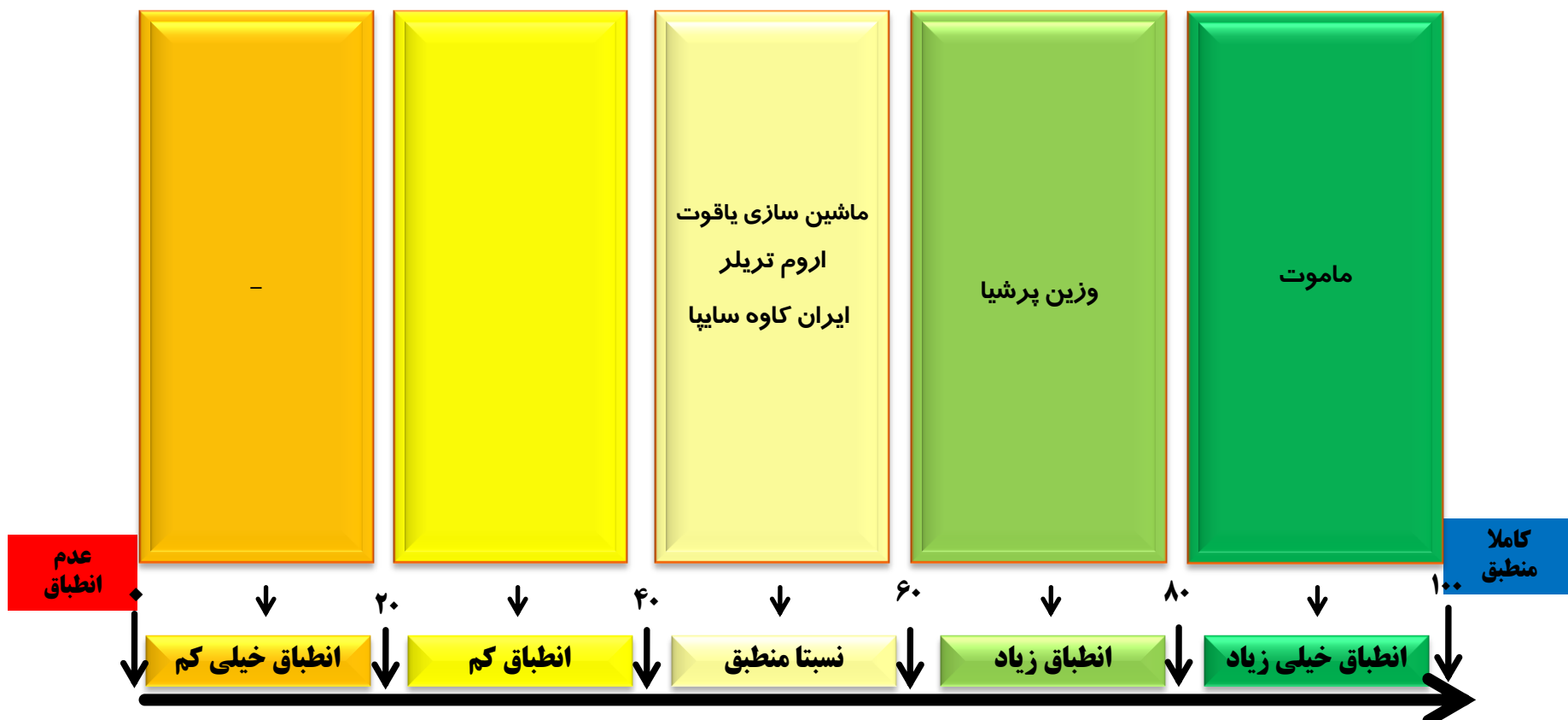




مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

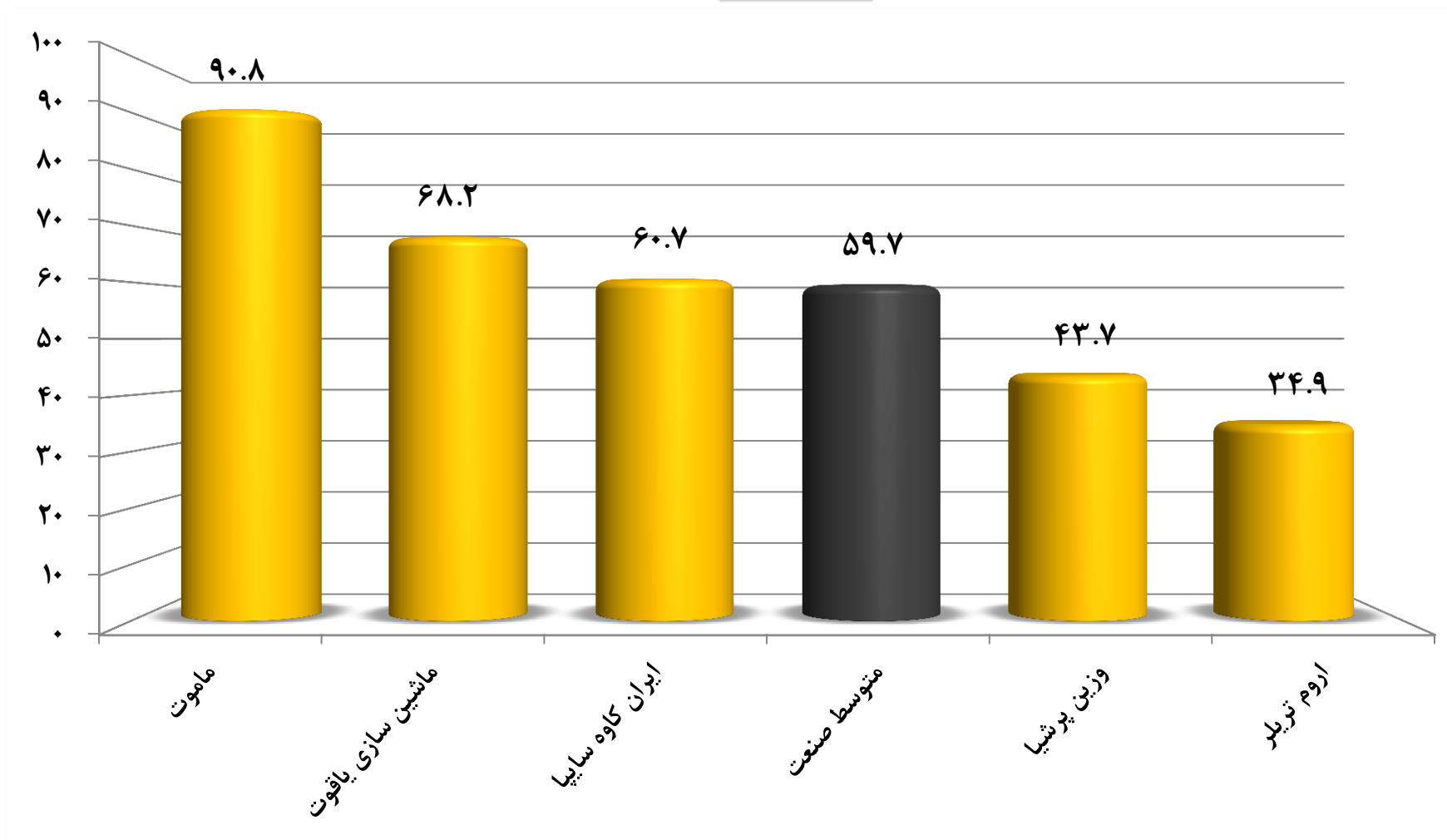
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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





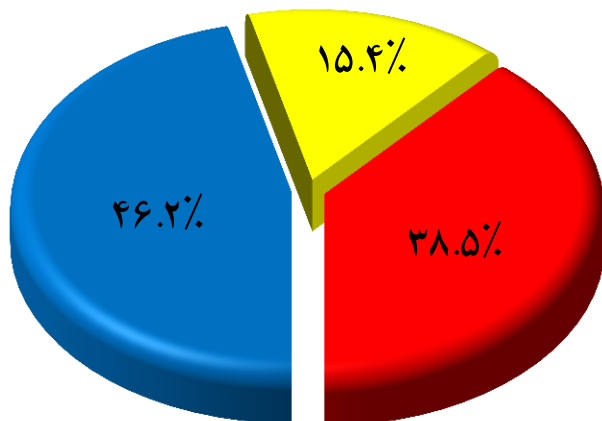
مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال ۱۳۹۶





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۹۶



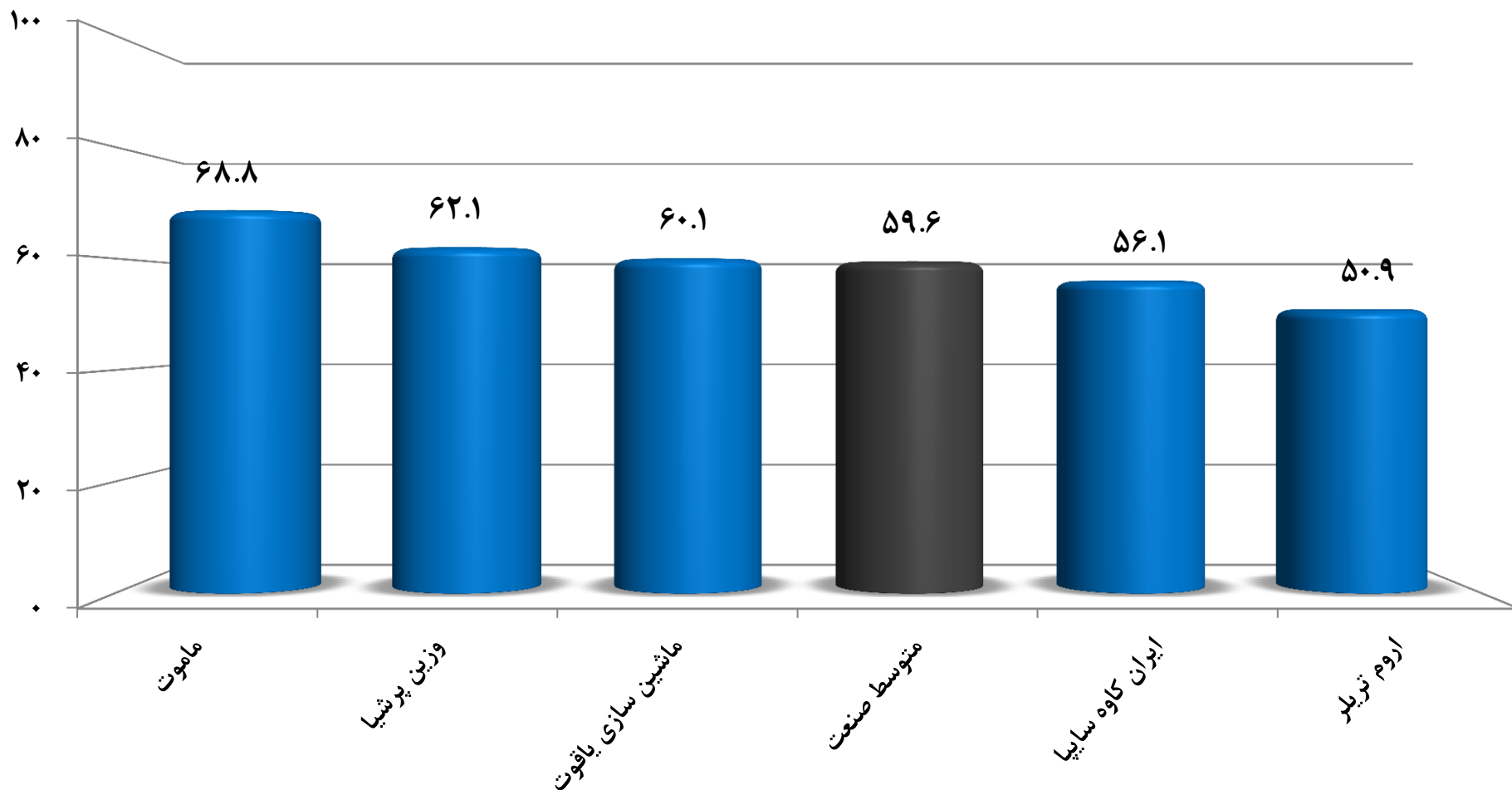
رتبه بندی	تعداد
ممتاز *	–
رتبه ۱	–
رتبه ۲	۶
رتبه ۳	۲
رتبه ۴	۵

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
رتبه ۴	$A < 55$	پایین تر از ۶۰ درصد	پایین تر از ۵۵ درصد



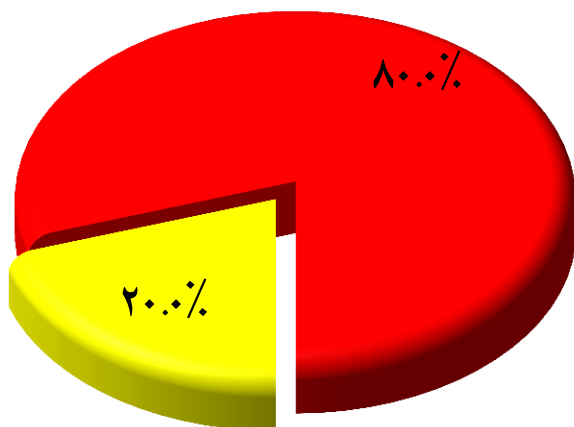
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۶





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۹۶



رتبه بندی	تعداد
رتبه ۱	—
رتبه ۲	—
رتبه ۳	۱
رتبه ۴	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
رتبه ۴	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده نیمه یدک (تریلر) در سال ۱۳۹۶

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۵	امتیاز سال ۹۶	رتبه سال ۹۶
۱	ماموت	۷۲.۷	۷۸.۸	۳☆☆☆
۲	ماشین سازی یاقوت	۴۹.۵	۴۹.۸	۴☆☆☆
۳	وزین پرشیا	۵۰.۵	۴۹.۶	۴☆☆☆
۴	ایران کاوه سایپا	۳۴.۲	۴۴.۳	۴☆☆☆
۵	اروم تریلر	۴۴.۱	۳۸.۲	۴☆☆☆

