



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات سال ۹۷

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



فهرست :

ردیف	شرح	شماره اسلاید
۱	مدل ارزیابی	۳
۲	مقدمه	۵
۳	چکیده پارامترهای ارزیابی	۶
۴	لیست شرکتها	۷
۵	خلاصه نتایج ارزیابی	۹
۶	امتیاز نهایی شرکتهاى عرضه کننده ماشین آلات	۱۸



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 ماشین‌های راه‌سازی، 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 ۱۳۹۷، تعداد ۲۹ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که بر این اساس **امتیاز صنعت** خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات برابر با **۶۵.۴٪** بوده است که در این خصوص **۱۴٪** از شرکت ها **حائز رتبه ۲**، **۶۹٪** **رتبه ۳**، **۴٪** **رتبه ۴ (مردود)** و **۱۳٪** **بدون رتبه** می باشند.
- ✓ 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 **۵۴.۵٪** بوده، در بخش تعمیرگاه های مرکزی **۸۵.۱٪** و رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی **۶۶.۷٪** بوده است.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش **کیفیت خدمات ۶۷.۶٪**، **سرعت خدمات ۴۴.۶٪**، **هزینه خدمات ۷۸.۶٪** و **نتیجه عملکرد ۶۶.۸٪** بوده است. که نتایج حاصله نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان و آیین نامه اجرایی آن **به طور کامل انطباق ندارد.**



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

لیست شرکتها ، محصولات و برندها (تولید کننده) :

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)	زمینه فعالیت	
			وارد کننده	تولید کننده
۱	دلتا راه ماشین	DELTA	-	✓
۲	صنعتی هلی خودرو	HELI	-	✓
۳	یگانه پارسه کویر	FOR USE	-	✓
۴	آران پارت آسیا	XCMG	-	✓

لیست شرکتها ، محصولات و برندها (تولید کننده و وارد کننده) :

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)	زمینه فعالیت	
			وارد کننده	تولید کننده
۱	تجهیزات سنگین همگام (هسکو)	Landini- New holland - HEPCO-CASE - hepco	✓	✓
۲	تیراژه ماشین	PENGDU-LONGGONG	✓	✓
۳	سنو پارس	HIDROMEK-SNOWPARS	✓	✓
۴	سنگین ماشین ایستا	CHANGLIN- SINOMACH CHANGLIN	✓	✓



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

لیست شرکتها، محصولات و برندها (وارد کننده):

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)	زمینه فعالیت	
			تولید کننده	وارد کننده
۱	آسان خودرو	NHL-ZOOMLION- CG/CHENGGONG- HELI	-	✓
۲	آرین ماشین راهبرد	HITACHI	-	✓
۳	آسان راه البرز	HYUNDAI- EVERDIGM	-	✓
۴	آسان ماشین آلامتو	CARTER	-	✓
۵	اکسون ماشین آرینا	LINDE	-	✓
۶	ایران بنا آریان	SENNEBOGEN	-	✓
۷	پارسیان پیشرو صنعت	VOLVO	-	✓
۸	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	HYUNDAI - BOMAG	-	✓
۹	پارس ماشین خاورمیانه	FOTON	-	✓
۱۰	توران تو	BOBCAT- XCMG	-	✓
۱۱	دوبرال صنعت	CARMIX-PROMTRACTOR CHETVA	-	✓
۱۲	چین ران ماشین	SUNWARD-FOTON LOVOL	-	✓
۱۳	حفار ماشین شیراز	LIUGONG- DRESSTA	-	✓
۱۴	صبا ماشین	TITAN-TESMEC	-	✓
۱۵	نصر ماشین	DOOSAN-FURUKAWA	-	✓
۱۶	واژه ماشین زاگرس	SHANTUI- KOBELCO	-	✓
۱۷	واتگر قشم	WIRTGEN-VOGELE-HAMM	-	✓
۱۸	محور ماشین	KOMATSU-SAKAI- TADANO	-	✓
۱۹	ماشین سنگین آریا	CATERPILLAR	-	✓
۲۰	معدن ماشین پیشرو نوآور	PENG PU - REFAINED	-	✓
۲۱	همیار ماشین آسیا	SDLG	-	✓



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات

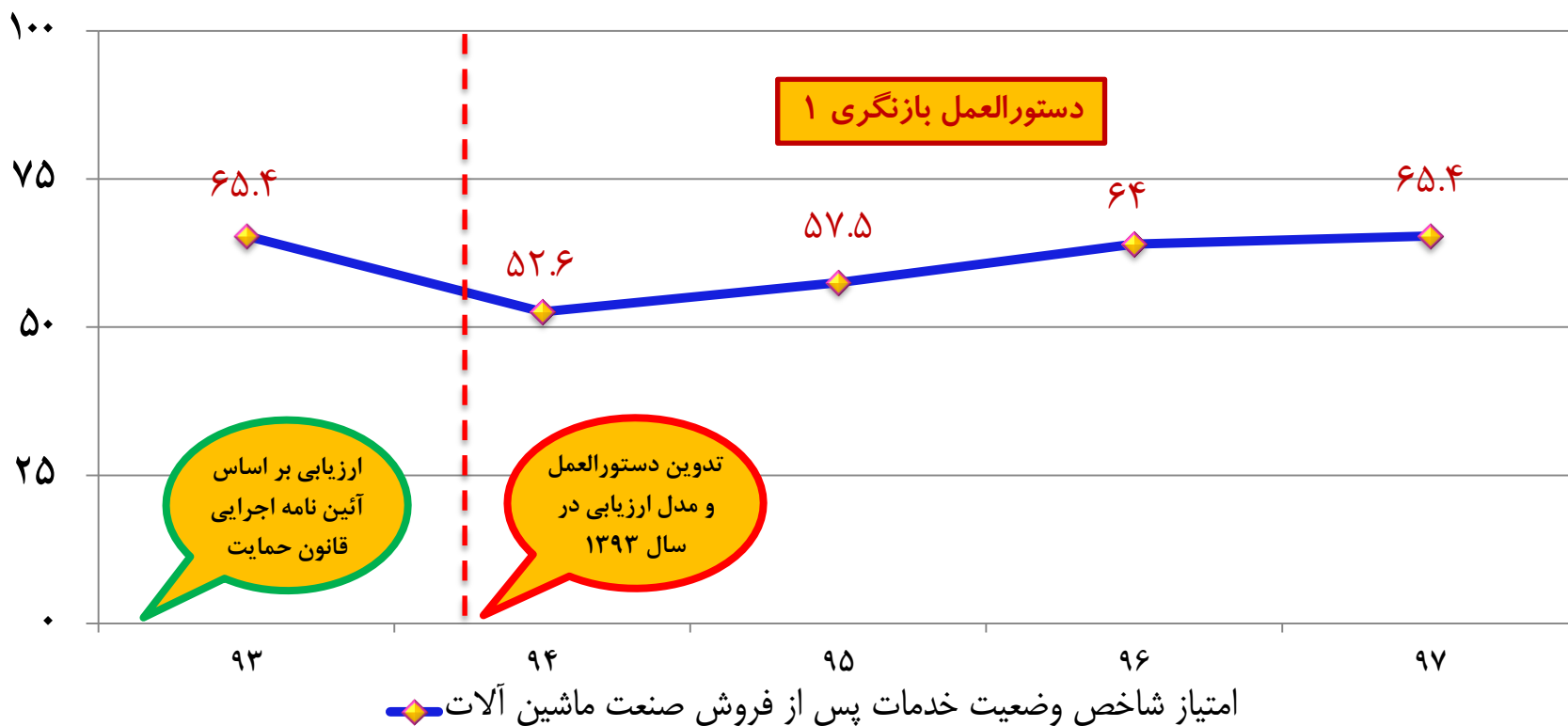
سال ۱۳۹۷



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

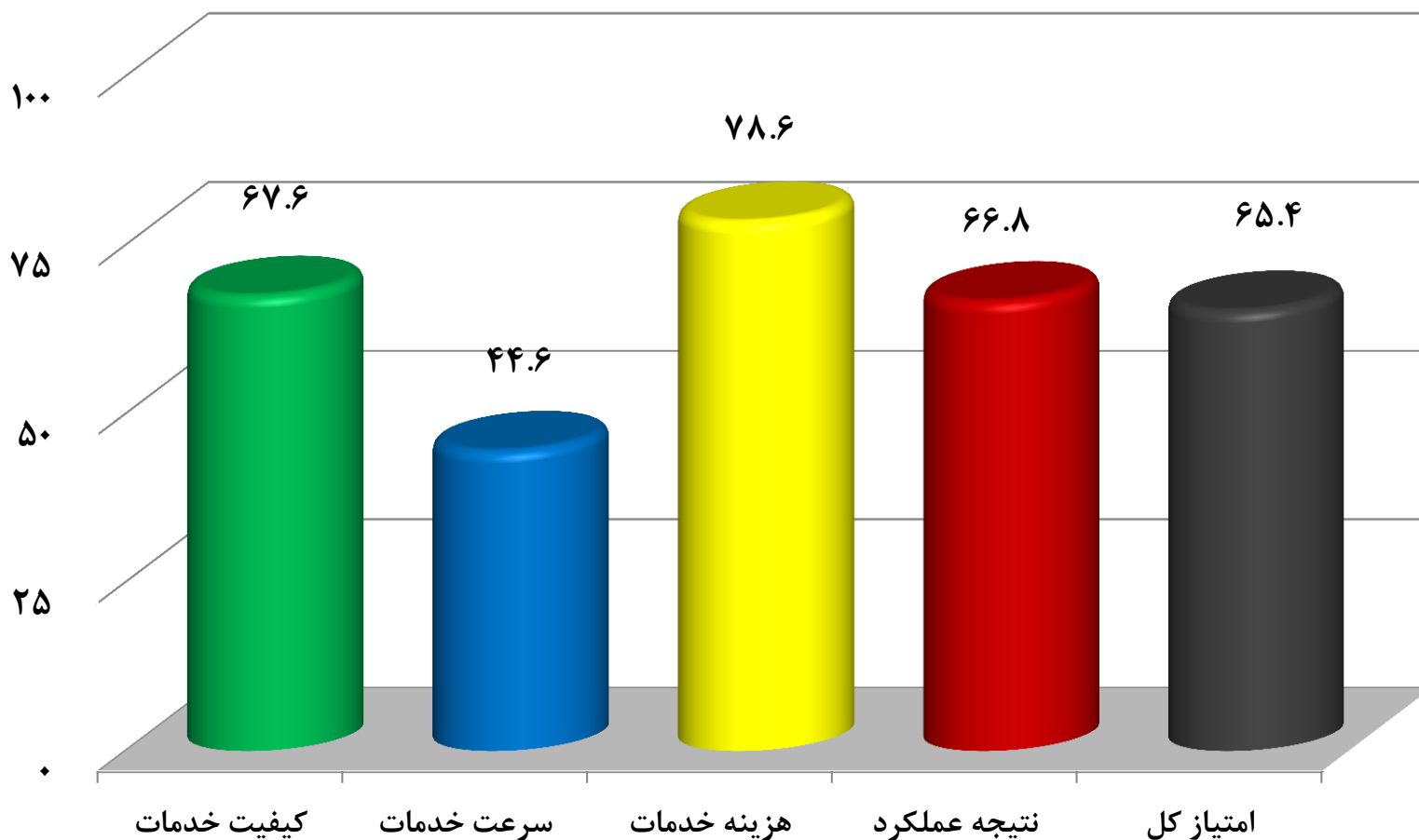
مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران





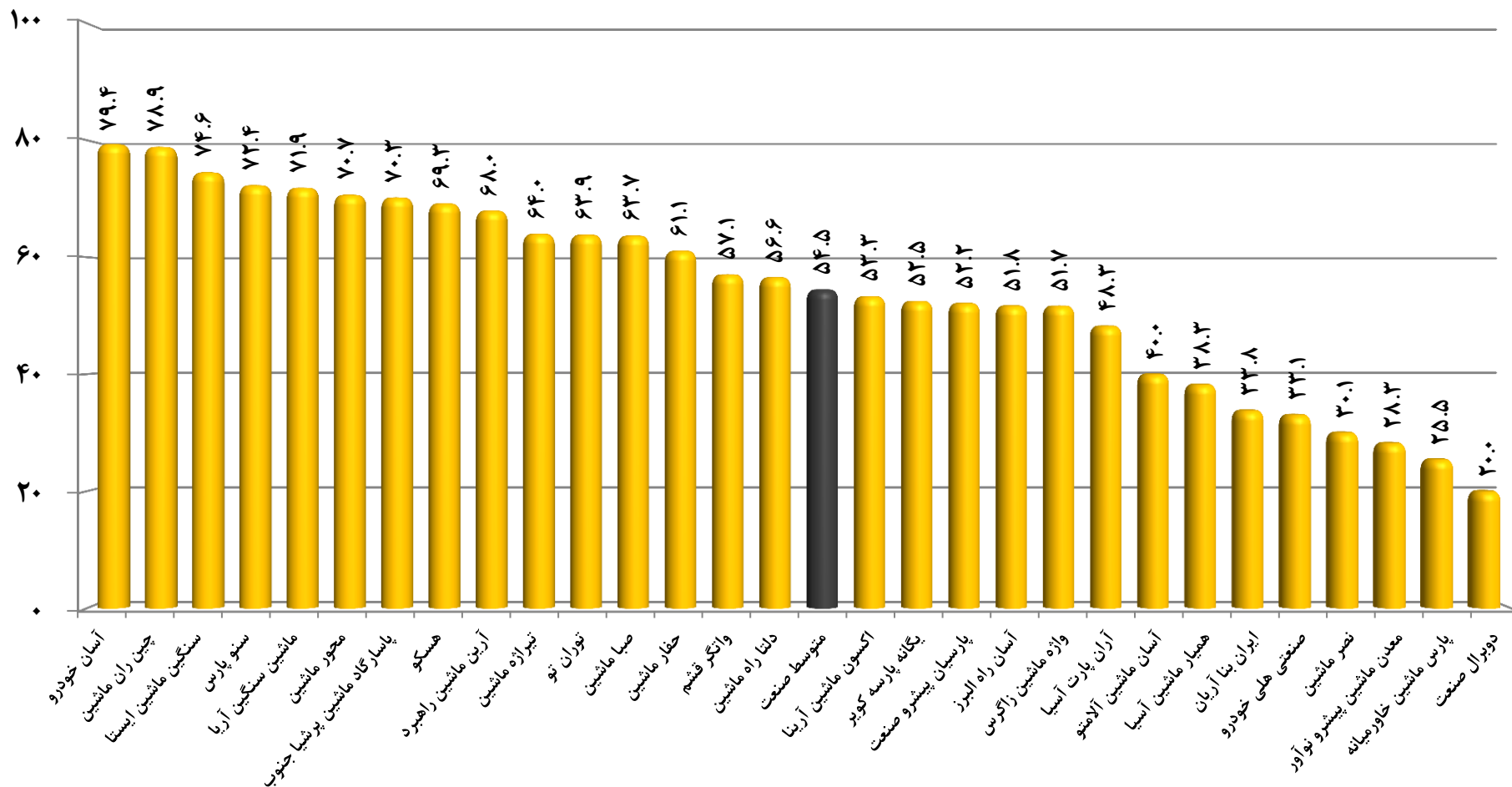
امتیاز متوسط سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت هادر سال ۱۳۹۷



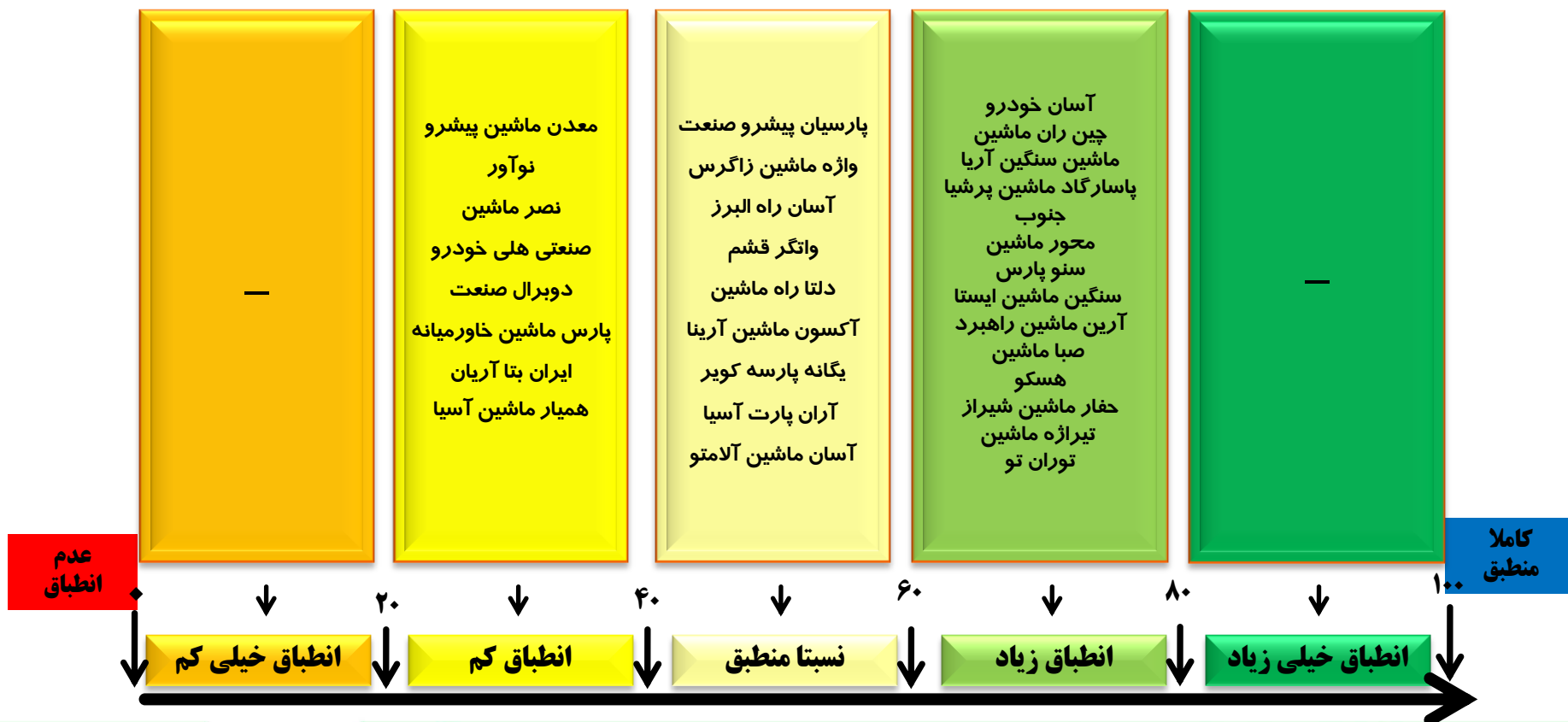


شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

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

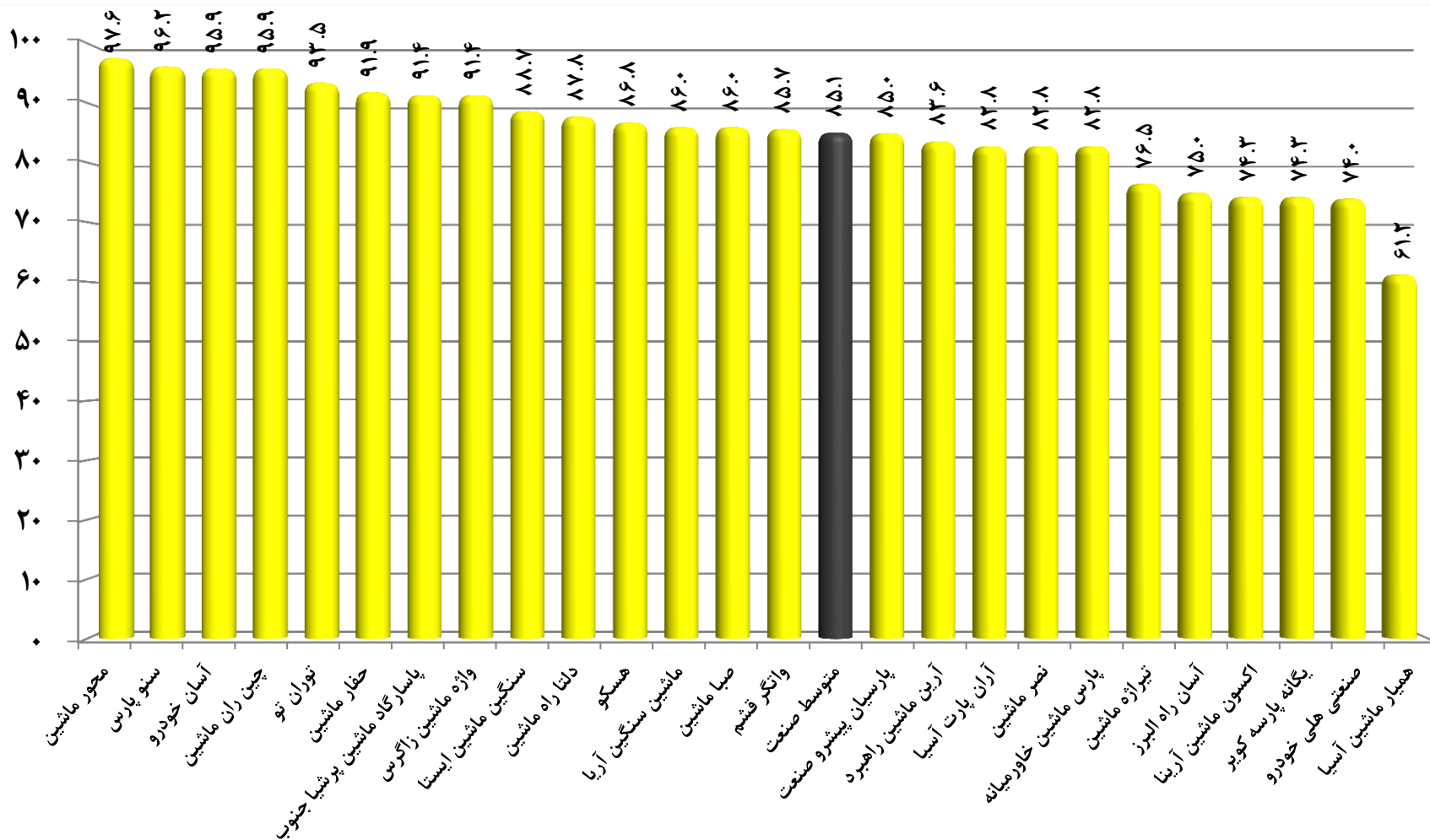
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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





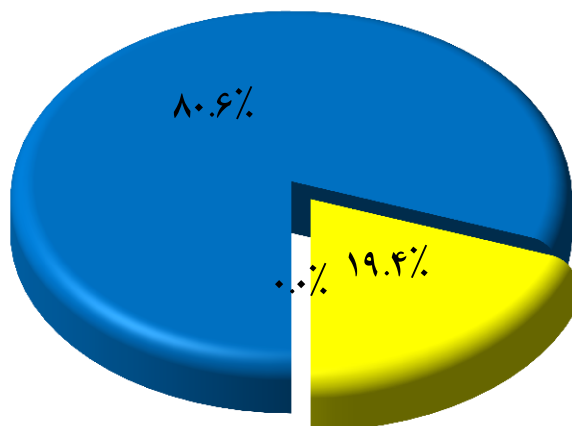
مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال ۱۳۹۷





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۷



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۷
ممتاز *	—
رتبه ۱	—
رتبه ۲	۲۹
رتبه ۳	۷
مردود	—

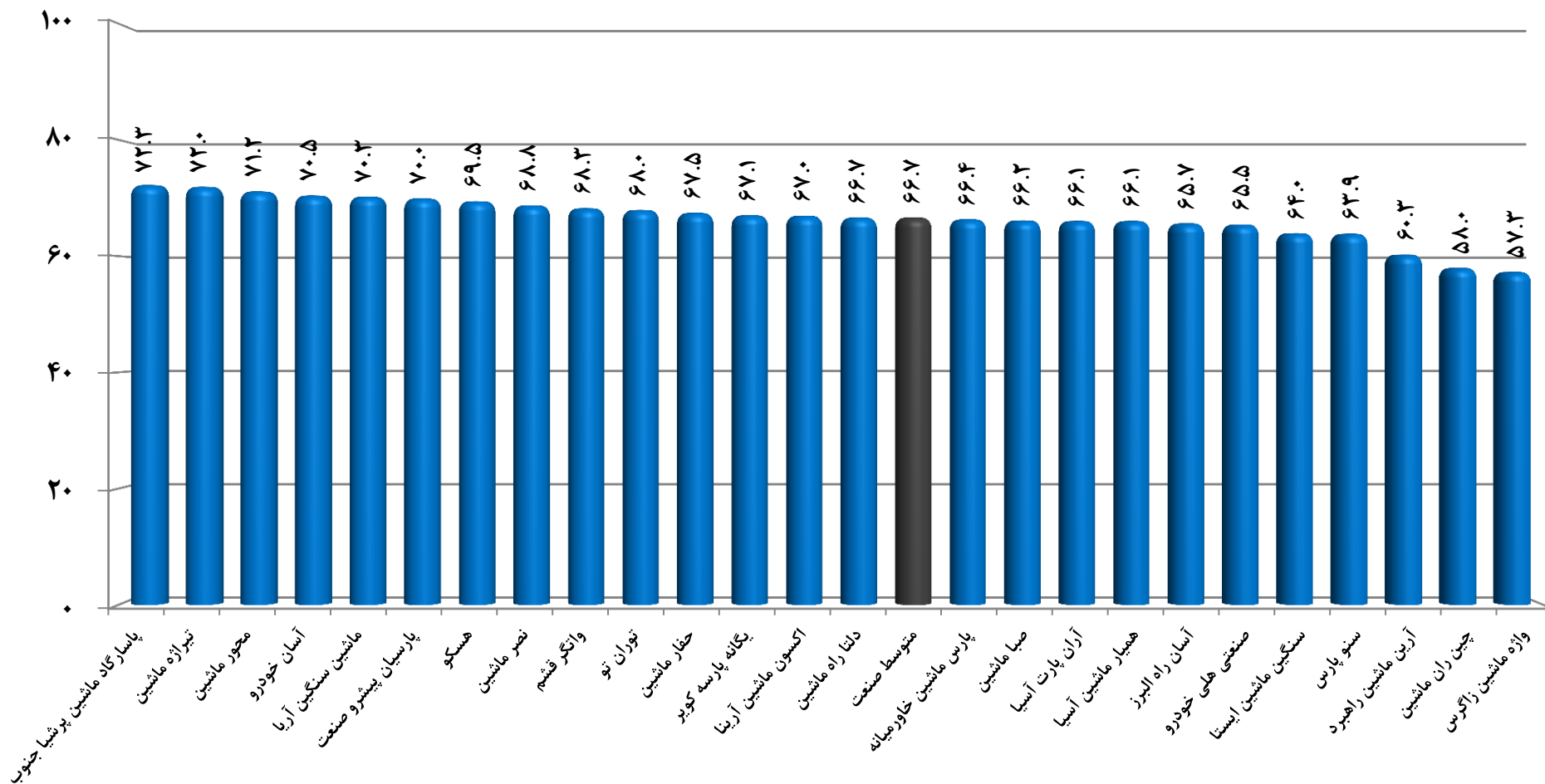
جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

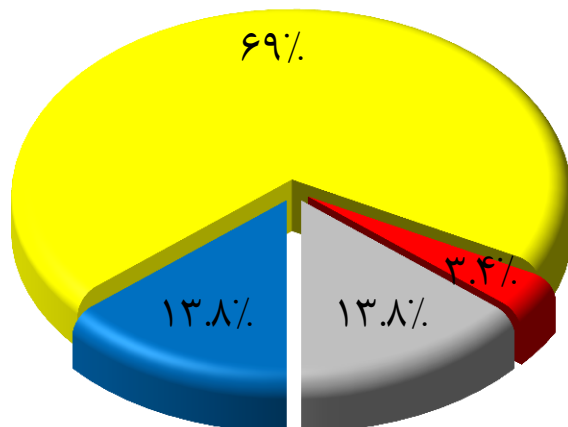
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۷





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۷



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۷
رتبه ۱	—
رتبه ۲	۴
رتبه ۳	۲۰
مردود	۱
بدون رتبه *	۴

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

امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۷ - وارد کنندگان

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۶	امتیاز سال ۹۷	رتبه	★★★★
۱	آسان خودرو	۷۷.۵	۷۶.۲	۲	★★★★
۲	محور ماشین	۷۳.۳	۷۳.۶	۲	★★★★
۳	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	۷۲.۹	۷۳	۲	★★★★
۴	ماشین سنگین آریا	۷۴.۲	۷۲.۵	۲	★★★★
۵	هسکو	۷۰	۷۰.۷	۳	★★★★
۶	سنگین ماشین ایستا	۶۷.۲	۷۰.۲	۳	★★★★
۷	سنو پارس	۶۵.۸	۷۰	۳	★★★★
۸	چین ران ماشین	۷۲	۶۹.۹	۳	★★★★
۹	توران تو	۶۹.۷	۶۹.۴	۳	★★★★
۱۰	تیراژه ماشین	۵۹.۸	۶۸.۹	۳	★★★★
۱۱	صبا ماشین	۶۵.۳	۶۷.۴	۳	★★★★
۱۲	حفار ماشین	۶۸.۶	۶۷	۳	★★★★
۱۳	واتگر قشم	۶۲	۶۵.۸	۳	★★★★
۱۴	آرین ماشین راهبرد	۶۸.۵	۶۵.۸	۳	★★★★
۱۵	پارسیان پیشرو صنعت	۶۴.۹	۶۵.۷	۳	★★★★
۱۶	اکسون ماشین آرینا	-	۶۳.۳	۳	★★★★
۱۷	آسان راه البرز	۵۷.۹	۶۰.۹	۳	★★★★



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۶	امتیاز سال ۹۷	رتبه
۱۸	واژه ماشین زاگرس	۵۹.۱	۵۹.۳	۳
۱۹	نصر ماشین	۵۵.۵	۵۵.۸	۳
۲۰	همیار ماشین آسیا	۵۶.۵	۵۵.۱	۳
۲۱	پارس ماشین خاورمیانه	۲۶	۵۳	مردود
۲۲	آسان ماشین آلامتو	۴۲.۳	۴۰	بدون رتبه
۲۳	ایران بنا آریان	۳۱.۲	۳۳.۸	بدون رتبه
۲۴	معدن ماشین پیشرو نوآور	۴۱.۲	۲۸.۳	بدون رتبه
۲۵	دوبرال صنعت	۳۴.۹	۲۰	بدون رتبه

امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۷ – تولید کنندگان

ردیف	نام شرکت	امتیاز سال ۹۶	امتیاز سال ۹۷	رتبه
۱	دلتا راه ماشین	۵۶.۷	۶۴.۹	۳
۲	یگانه پارسه کویر	۲۵.۶	۶۲	۳
۳	آران پارت آسیا	-	۶۰.۸	۳
۴	صنعتی هلی خودرو	۳۸.۹	۵۵	۳