



# گزارش خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۱۳۹۷

بر اساس دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۴)

# فهرست

## صفحه

## عنوان

۳

مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

۶

کلیاتی در خصوص فرآیند ارزیابی سال ۱۳۹۷

۱۱

خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سبک

۲۲

خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین

# مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

## مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

### الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو  
مصوب مجلس شورای اسلامی



آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو  
مصوب هیات وزیران



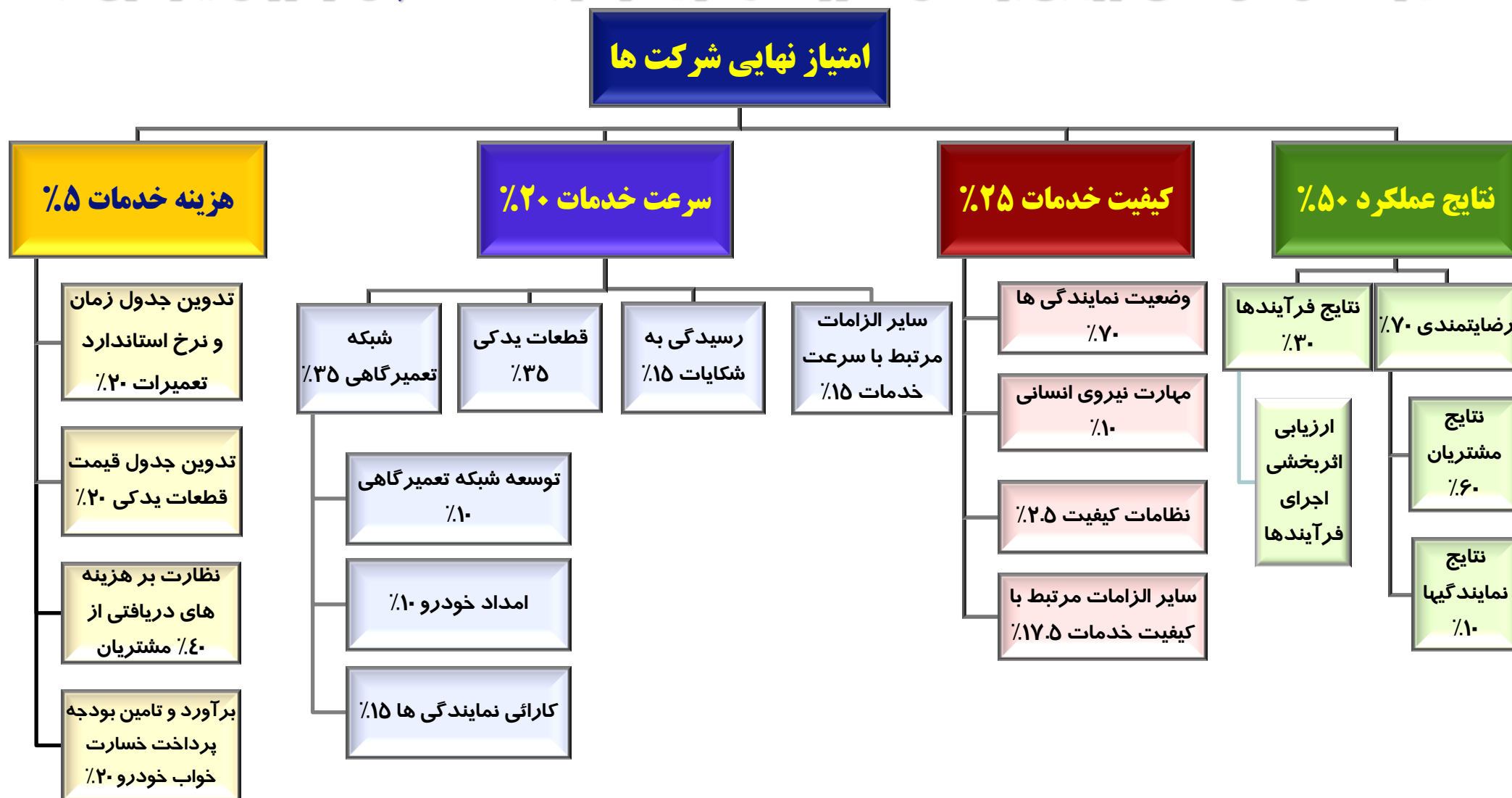
دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو  
مصوب وزارت صنعت، معدن و تجارت



ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

### امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش (بازنگری ۴)



# کلیاتی در خصوص فرآیند ارزیابی

## سال ۱۳۹۷

## جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۷

زمان	سه ماهه اول ۹۷	سه ماهه دوم ۹۷	سه ماهه سوم ۹۷	سه ماهه چهارم ۹۷	سه ماهه اول ۹۸	موضوع ارزیابی
سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی، عملکردی و کارائی (CSI)						
ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش						
ارزیابی نمایندگی های مجاز						
اندازه گیری رضایت مدیران نمایندگی ها (DSI)						

## جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۷

ردیف	نوع شرکتها	نوع خودروهای عرضه شده	تعداد شرکتها	
			سال ۹۶	سال ۹۷
۱	تولید کننده خودرو	سبک	۹	۱۰
۲		سنگین	۱۸	۱۷
۳	وارد کننده	سبک	۱۵	۱۸
۴		سنگین	۰	۰
جمع			۴۲	۴۵

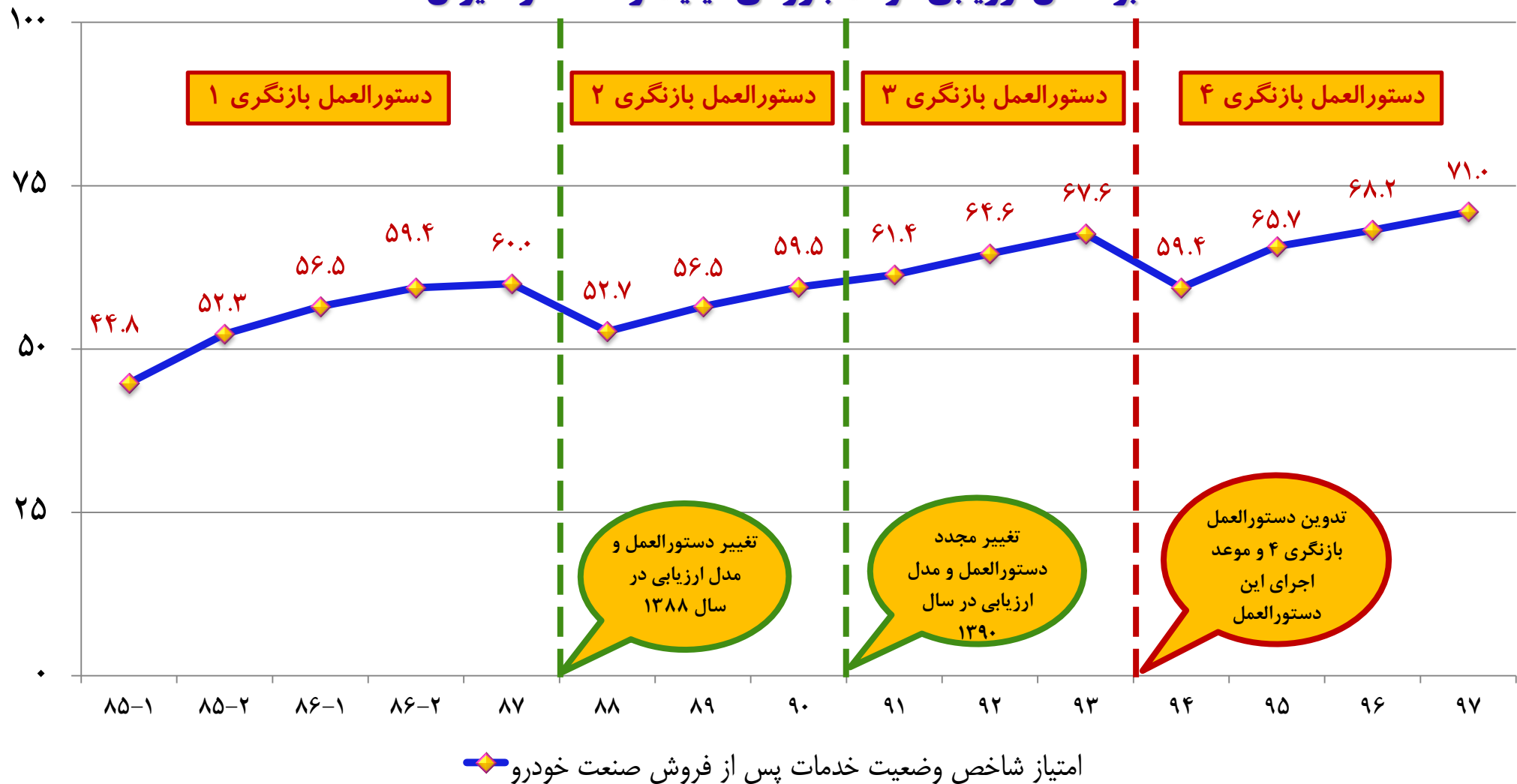


## لیست شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۷

شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین				شرکت های عرضه کننده خودرو سبک			
ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت
۱	اطلس خودرو	۱۵	جهان نوین آریا	۱	ارس خودرو دیزل	۱۵	گواه (ایران خودرو دیزل)
۲	افرا موتور	۱۶	جیلران موتور	۲	آذهایتکس	۱۶	ماموت دیزل
۳	ایرتویا	۱۷	خودروسازی سینا	۳	آریا دیزل موتور	۱۷	مایان دیزل
۴	ایساکو (ایران خودرو)	۱۸	رامک یدک (رامک خودرو)	۴	آرین دیزل پایا		
۵	آرین موتور پویا	۱۹	سایپا یدک	۵	بهمن دیزل		
۶	آرین موتور تابان	۲۰	ستاره ایران	۶	پیشرو شتاب		
۷	آسان موتور	۲۱	صنعت خودرو آذربایجان	۷	تیراژ دیزل		
۸	آلفا موتور	۲۲	کارمانیا	۸	خدمات فنی رنا (سایپا دیزل)		
۹	بم خودرو (کرمان موتور)	۲۳	ماموت خودرو	۹	زامیاد سنگین		
۱۰	بهمن موتور	۲۴	مدیا موتورز	۱۰	زامیاد نیمه سنگین		
۱۱	پارس خودرو	۲۵	مدیران خودرو	۱۱	سروش دیزل مبنا		
۱۲	پاکرو یدک (پاکرو سبز)	۲۶	معین موتور	۱۲	سیبا موتور		
۱۳	پرستوی آبی ارگ (راین)	۲۷	نگین خودرو	۱۳	عقاب افشان		
۱۴	پرشیا خودرو	۲۸	نیرو خودرو آسیا (دیار خودرو)	۱۴	کاریزان خودرو		

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

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



**خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش**  
**شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک**  
**در سال ۱۳۹۷**

## یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه خودروهای سبک) :

- ✓ در سال ۱۳۹۷ تعداد ۲۸ شرکت عرضه کننده خودرو و تعداد ۲۰۴۰ نمایندگی مجاز سبک (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سبک در سال ۹۷ معادل ۷۱.۰ درصد بوده که نسبت به سال قبل با افزایش ۲.۷ درصدی همراه بوده است.
- ✓ نتایج ارزیابی ها نشان می دهد که امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سبک در سال ۱۳۹۷ معادل ۸۳٪ بوده که نسبت به سال ۱۳۹۶ با ۵.۹ درصد افزایش همراه بوده است.
- ✓ لازم به ذکر است تعداد ۴ شرکت در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری در ارزیابی سال ۱۳۹۷ حائز رتبه ۴ بوده اند.

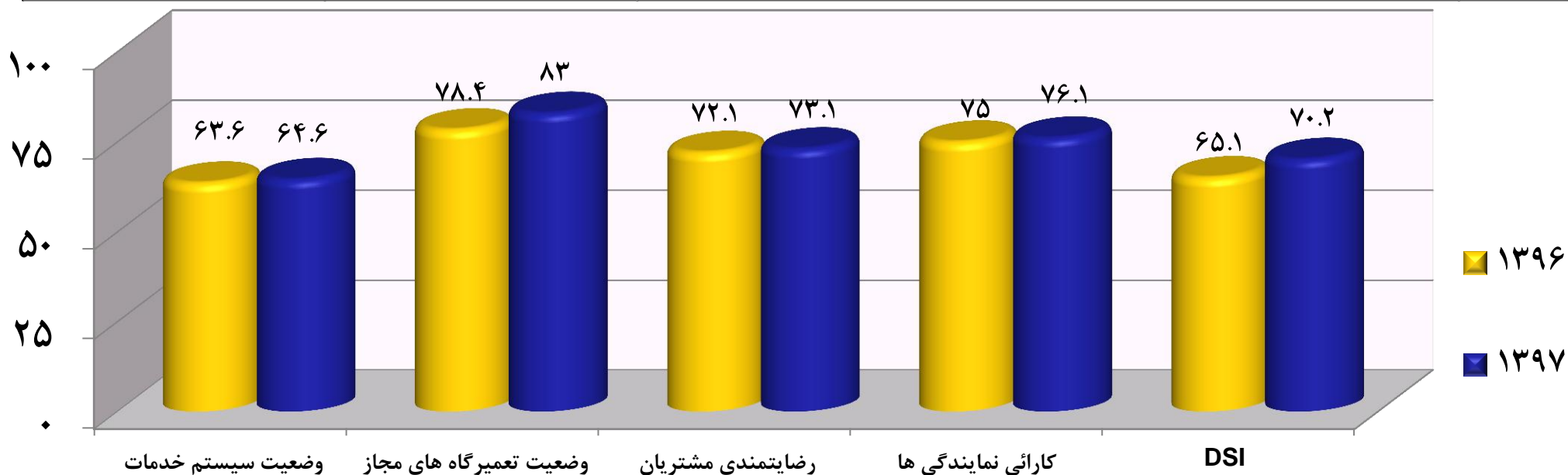


ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

متوسط امتیاز شاخص های ارزیابی شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک

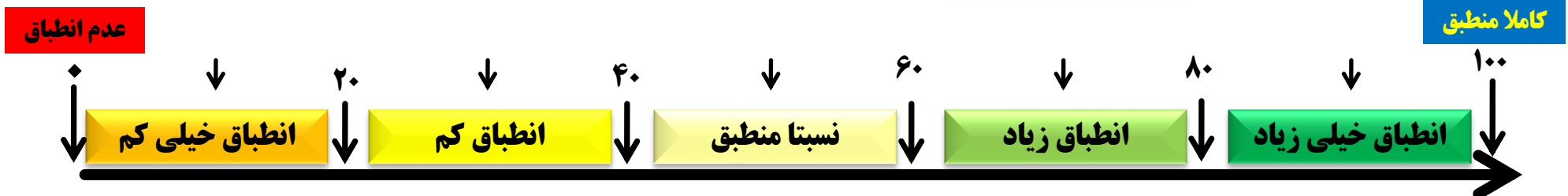
ردیف	عوامل ارزیابی	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۶	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۷
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۶۳.۶	۶۴.۶
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۷۸.۴	۸۳.۰
۳	رضایتمندی مشتریان	۷۲.۱	۷۳.۱
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۷۵.۰	۷۶.۱
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۶۵.۱	۷۰.۲



## 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 گارانتی خودروها، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی خودروها، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

### از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سبک

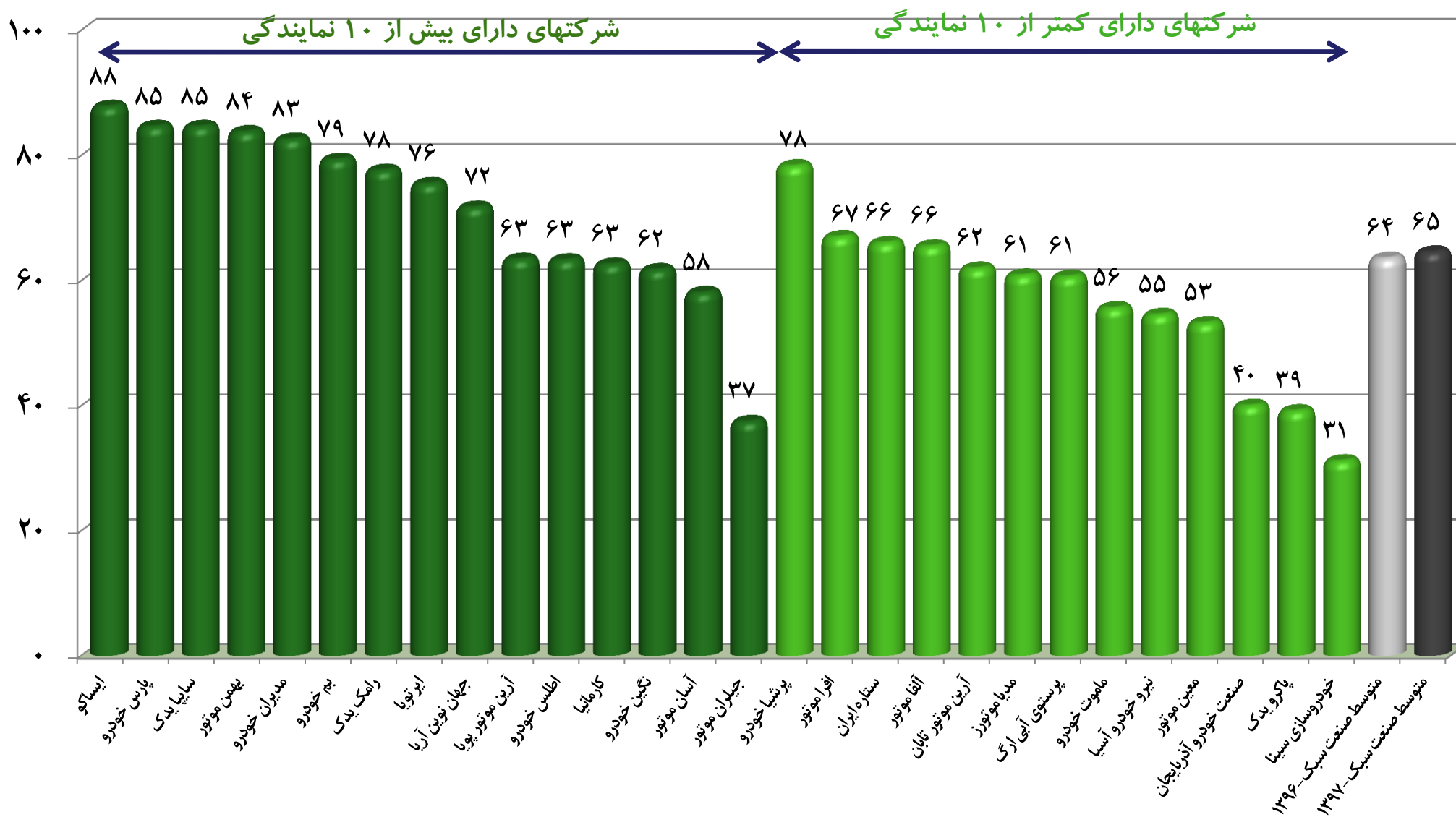




ISQI

# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

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

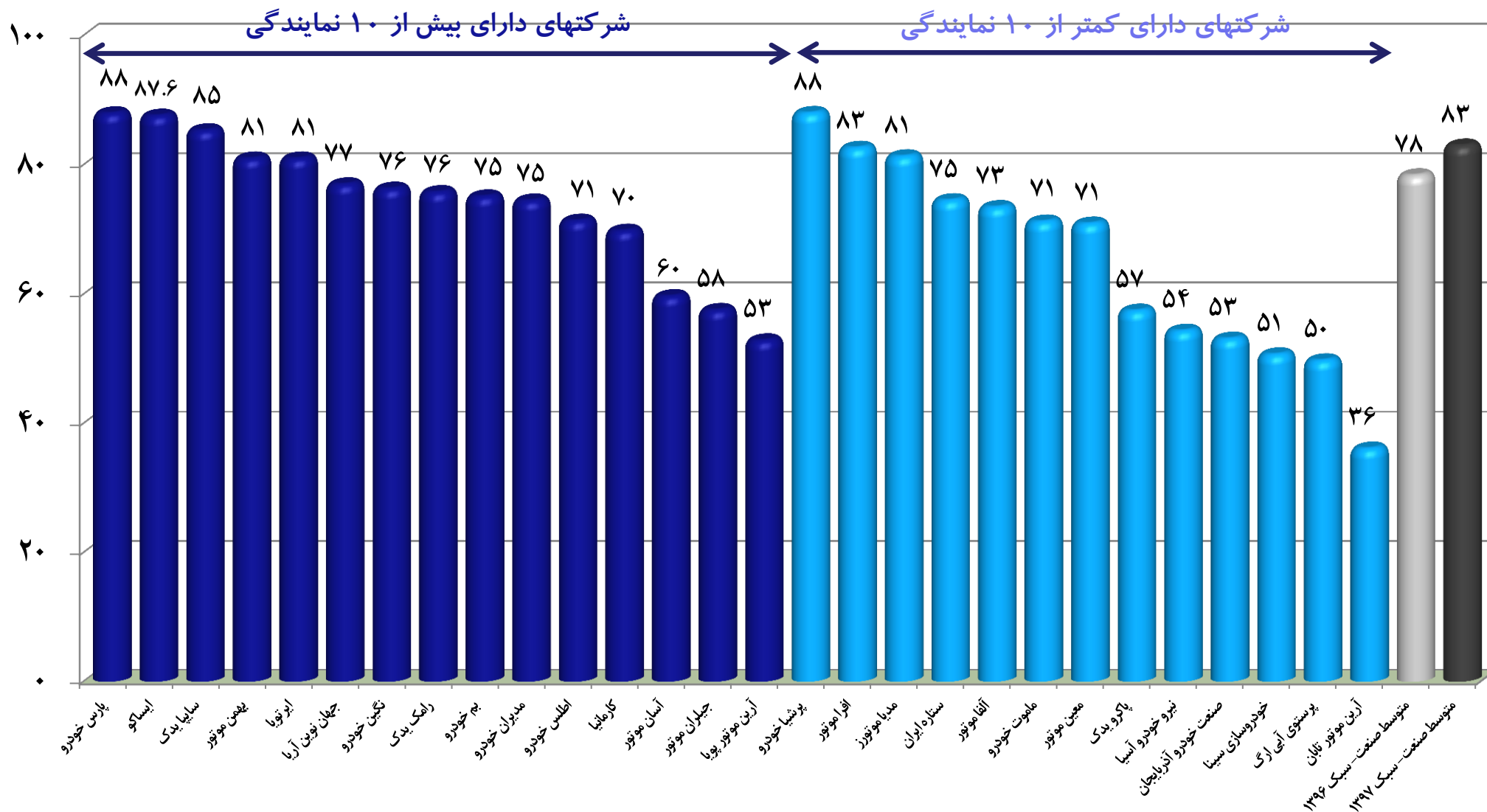




ISQI

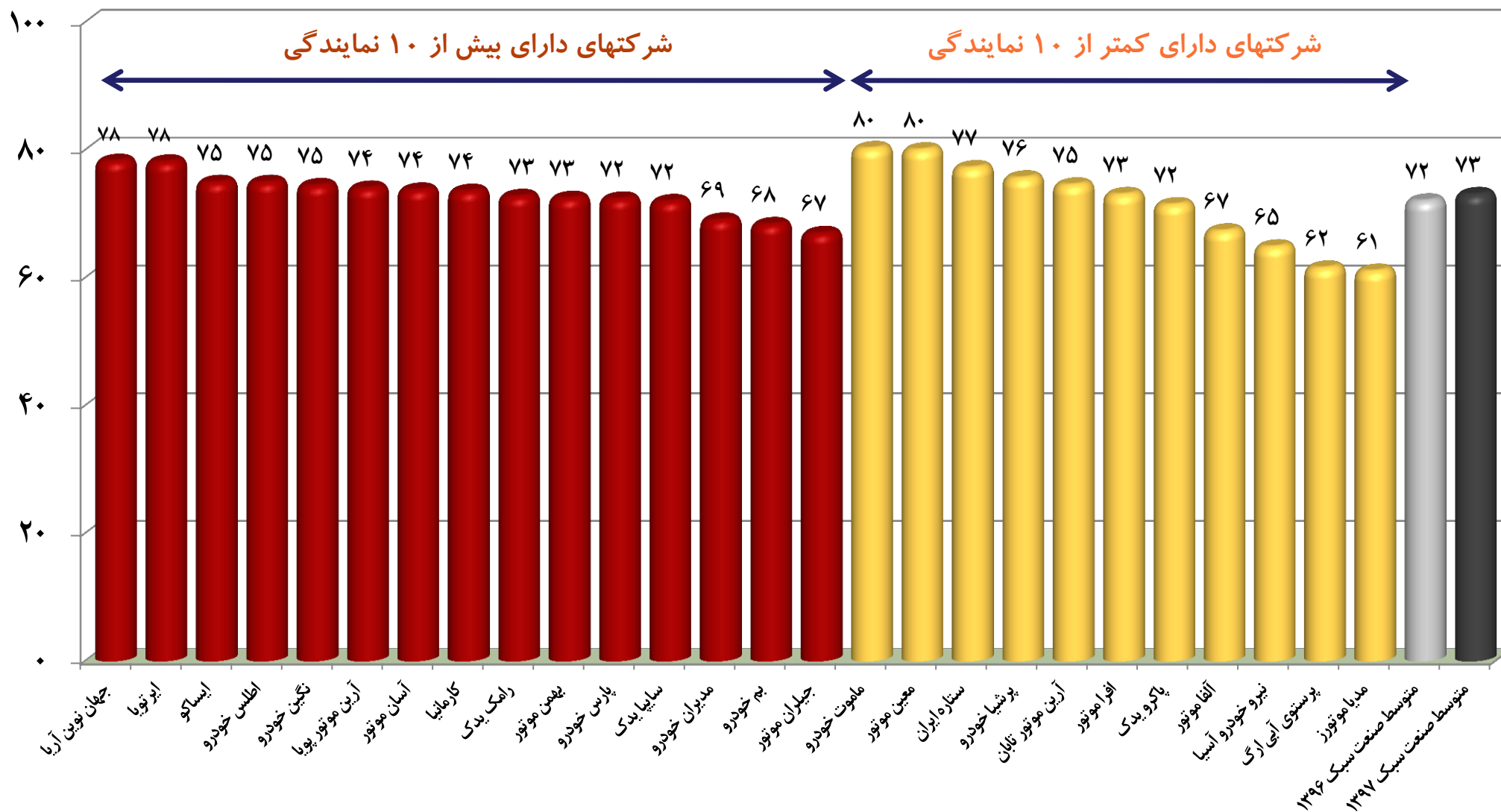
## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

### مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک





## مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سبک

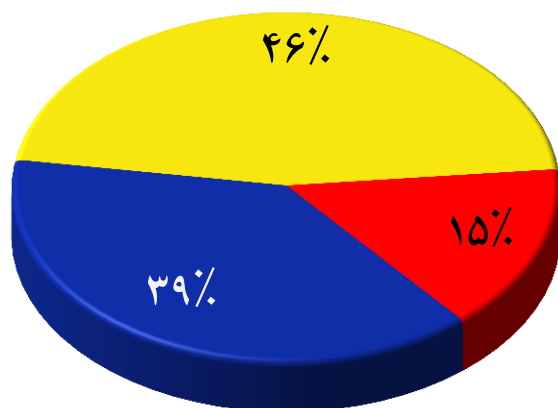




ISQI

# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۷



رتبه بندی	سال ۹۶	سال ۹۷
رتبه ۱	۰	۰
رتبه ۲	۹	۱۰
رتبه ۳	۱۰	۱۲
رتبه ۴	۲	۴

## جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان خودرو (رتبه بندی کل)

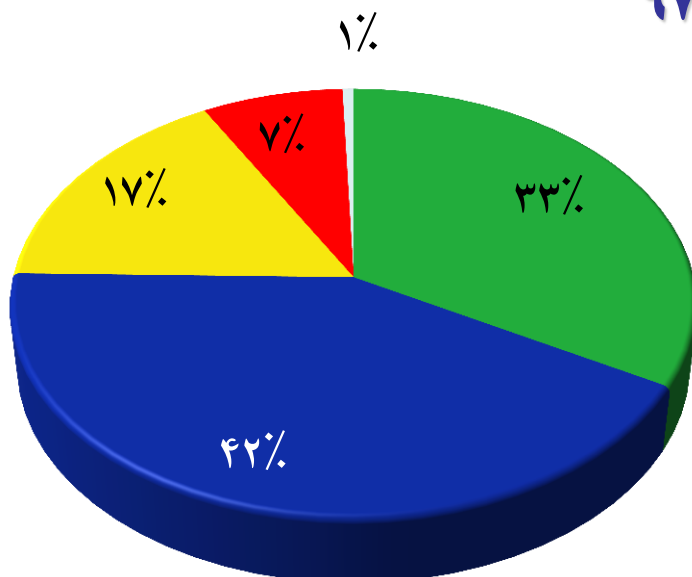
رتبه (گريد)	امتیاز کل (A)	امتیاز زیر شاخص	نتیجه عملکرد
۱	$85 \leq A \leq 100$	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد
۲	$70 \leq A < 85$	حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۷۰ درصد
۳	$55 \leq A < 70$	حداقل ۵۰ درصد	حداقل ۵۵ درصد
۴	$A < 55$	حداقل ۰ درصد	کمتر از ۵۵ درصد



ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## رتبه بندی تعمیرگاههای مجاز خودروهای سبک در سال ۹۷



رتبه بندی	سال ۹۶	سال ۹۷	هدف وزارت صنعت
رتبه ۱	٪۱۳.۲	٪۳۳.۱	٪۳۵
رتبه ۲	٪۵۰.۲	٪۴۲.۲	٪۴۵
رتبه ۳	٪۲۷	٪۱۶.۶	٪۲۰
رتبه ۴	٪۹.۳	٪۷.۵	–
بدون رتبه *	٪۰.۳	٪۰.۶	–

## جدول رتبه بندی نمایندگی مجاز

رتبه	امتیاز کل (a)	امتیاز زیر شاخص ها: ۱- وضعیت نمایندگی ۲- نتیجه عملکرد
۱	$۸۵ \leq a \leq ۱۰۰$	حداقل ۷۵ درصد
۲	$۷۰ \leq a < ۸۵$	حداقل ۶۵ درصد
۳	$۵۰ \leq a < ۷۰$	حداقل ۵۰ درصد
۴	$a < ۵۰$	پایین تر از ۵۰ درصد

\* شامل نمایندگی های تعطیل و غیر فعال، در حال بازسازی و تعمیرات و یا فاقد اطلاعات مربوط به مشتریان می باشد.



ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز) – سبک

رتبه سال ۹۷		نام شرکت	ردیف
★ ★ ★ ★	۲	ایساکو	۱
★ ★ ★ ★	۲	سایپا یدک (پارس خودرو)	۲
★ ★ ★ ★	۲	سایپا یدک (سایپا)	۳
★ ★ ★ ★	۲	بهمن موتور	۴
★ ★ ★ ★	۲	ایرتویا	۵
★ ★ ★ ★	۲	مدیران خودرو	۶
★ ★ ★ ★	۲	رامک یدک	۷
★ ★ ★ ★	۲	جهان نوین آریا	۸
★ ★ ★ ★	۲	بم خودرو	۹
★ ★ ★ ★	۳	نگین خودرو	۱۰
★ ★ ★ ★	۳	اطلس خودرو	۱۱
★ ★ ★ ★	۳	کارمانیا	۱۲
★ ★ ★ ★	۳	آرین موتور پویا	۱۳
★ ★ ★ ★	۳	آسان موتور	۱۴
★ ★ ★ ★	۴	جیلران موتور	۱۵



ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز) \* - سبک

ردیف	نام شرکت	رتبه سال ۹۷	
۱	پرشیا خودرو	۲	★★★★
۲	ستاره ایران	۳	★★★★
۳	افرا موتور	۳	★★★★
۴	ماموت خودرو	۳	★★★★
۵	آلفا موتور	۳	★★★★
۶	معین موتور	۳	★★★★
۷	مدیا موتورز	۳	★★★★
۸	آرین موتور تابان	۳	★★★★
۹	نیرو خودرو آسیا	۴	★★★★
۱۰	پرستوی آبی ارک	۴	★★★★
۱۱	پاکرو یدک	۴	★★★★
۱۲	صنعت خودرو آذربایجان**	بدون رتبه	-
۱۳	خودروسازی سینا**	بدون رتبه	-

\* این شرکت ها به جهت **عدم گستردگی شبکه خدمات** متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو در رده بندی کلی قرار نگرفته اند.\*\* شرکت های صنعت خودرو آذربایجان و خودروسازی سینا به دلیل **عدم وجود اطلاعات** در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، در رده بندی کلی قرار نمی گیرد.

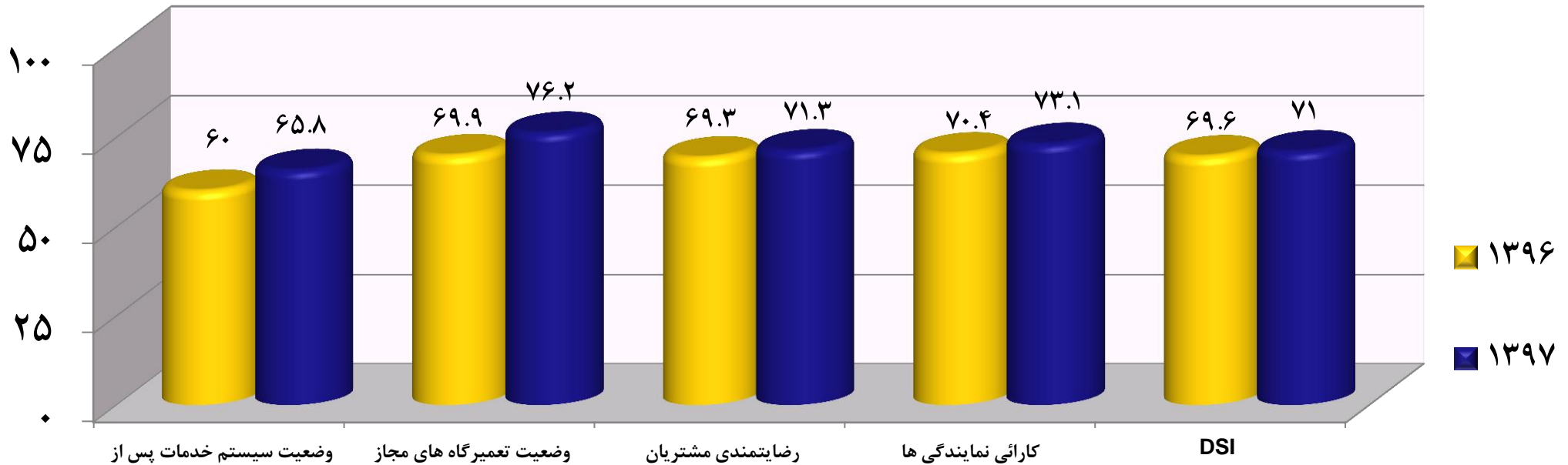
**خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش**  
**شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین**  
**در سال ۱۳۹۷**

## یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه خودروهای سنگین) :

- ✓ در سال ۱۳۹۷ تعداد ۱۷ شرکت عرضه کننده خودرو سنگین و تعداد ۴۱۰ نمایندگی مجاز سنگین (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در سال ۹۷ معادل ۶۹.۷ درصد بوده که نسبت به سال قبل به میزان ۶.۸ درصد افزایش داشته است.
- ✓ نتایج ارزیابی ها نشان می دهد که امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۱۳۹۷ معادل ۷۶.۲٪ بوده که نسبت به سال ۱۳۹۶ با ۸.۹ درصد رشد همراه بوده است.
- ✓ لازم به ذکر است در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در ارزیابی سال ۱۳۹۷ تعداد ۳ شرکت حائز رتبه ۴ بوده اند.

## متوسط امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی شرکت های عرضه کننده خودرو - سنگین

ردیف	عوامل ارزیابی	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۶	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۷
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۶۰.۰	۶۵.۸
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۶۹.۹	۷۶.۲
۳	رضایتمندی مشتریان	۶۹.۳	۷۱.۳
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۷۰.۴	۷۳.۱
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۶۹.۶	۷۱.۰

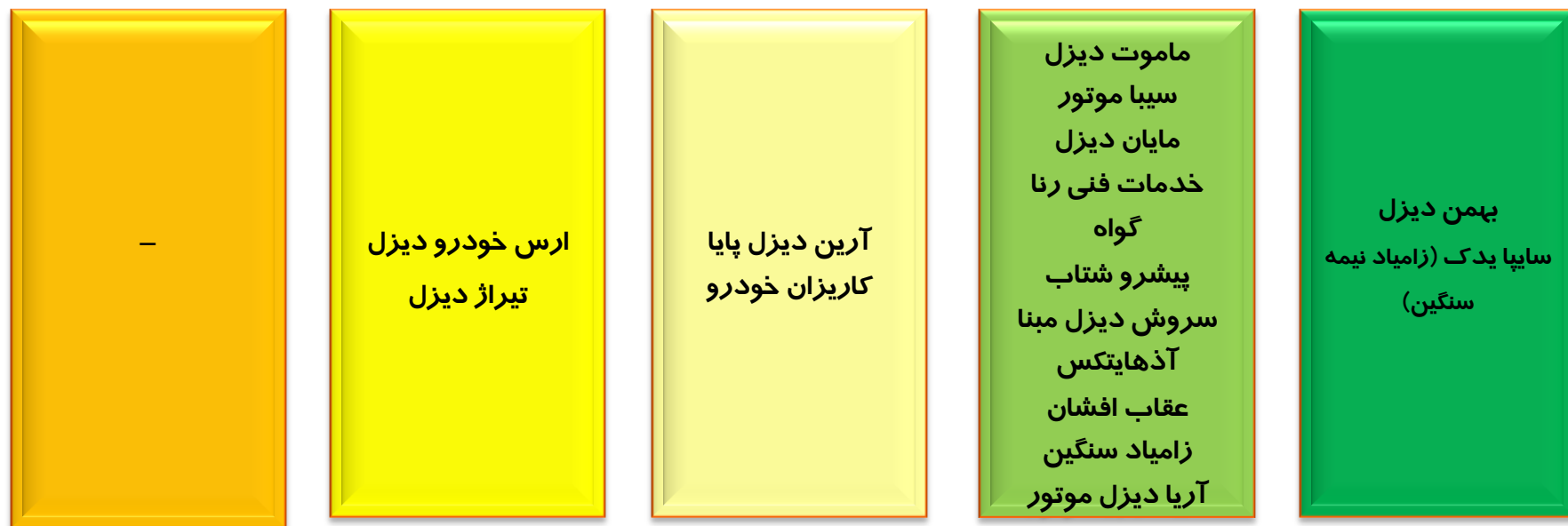




## مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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

### از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سنگین

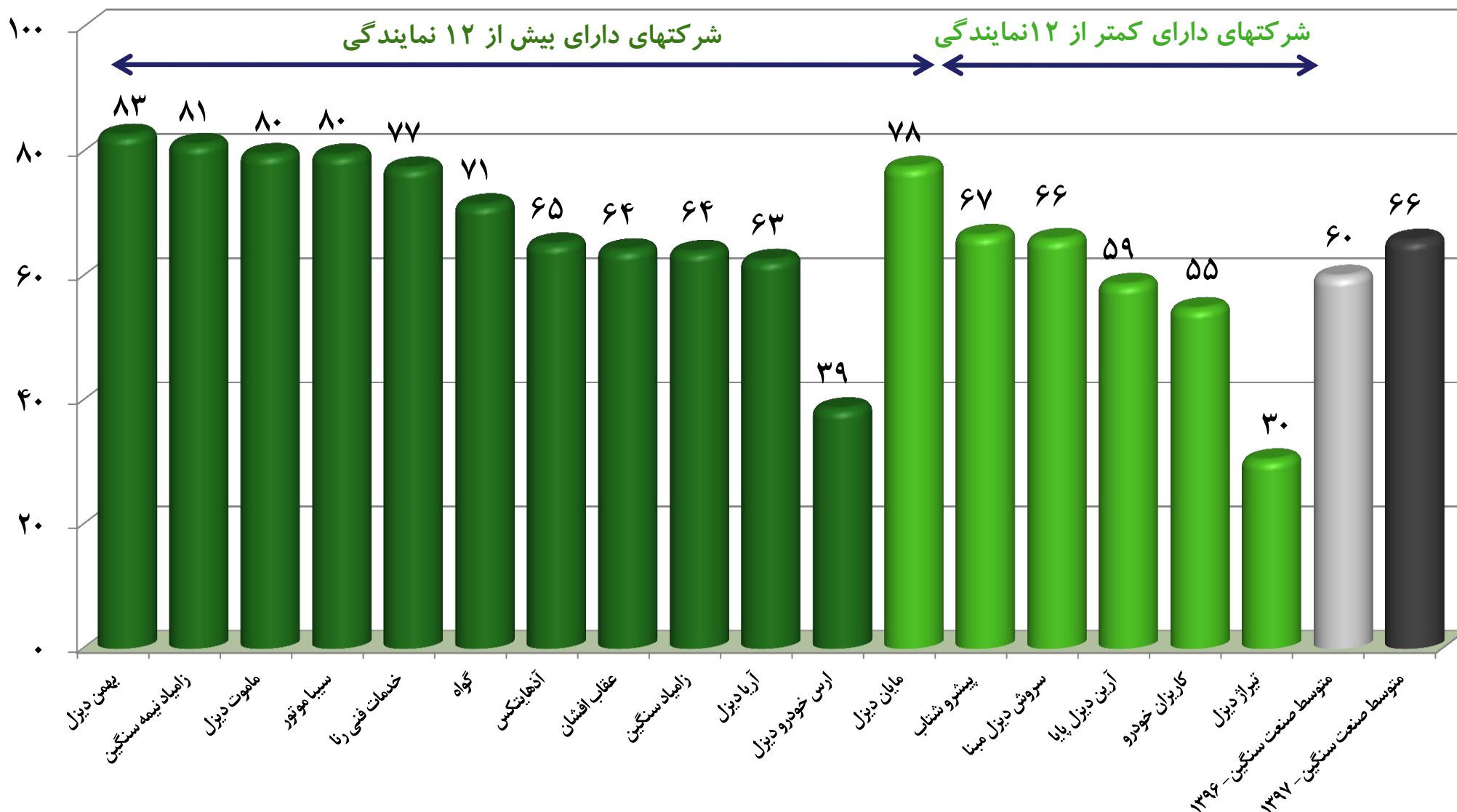




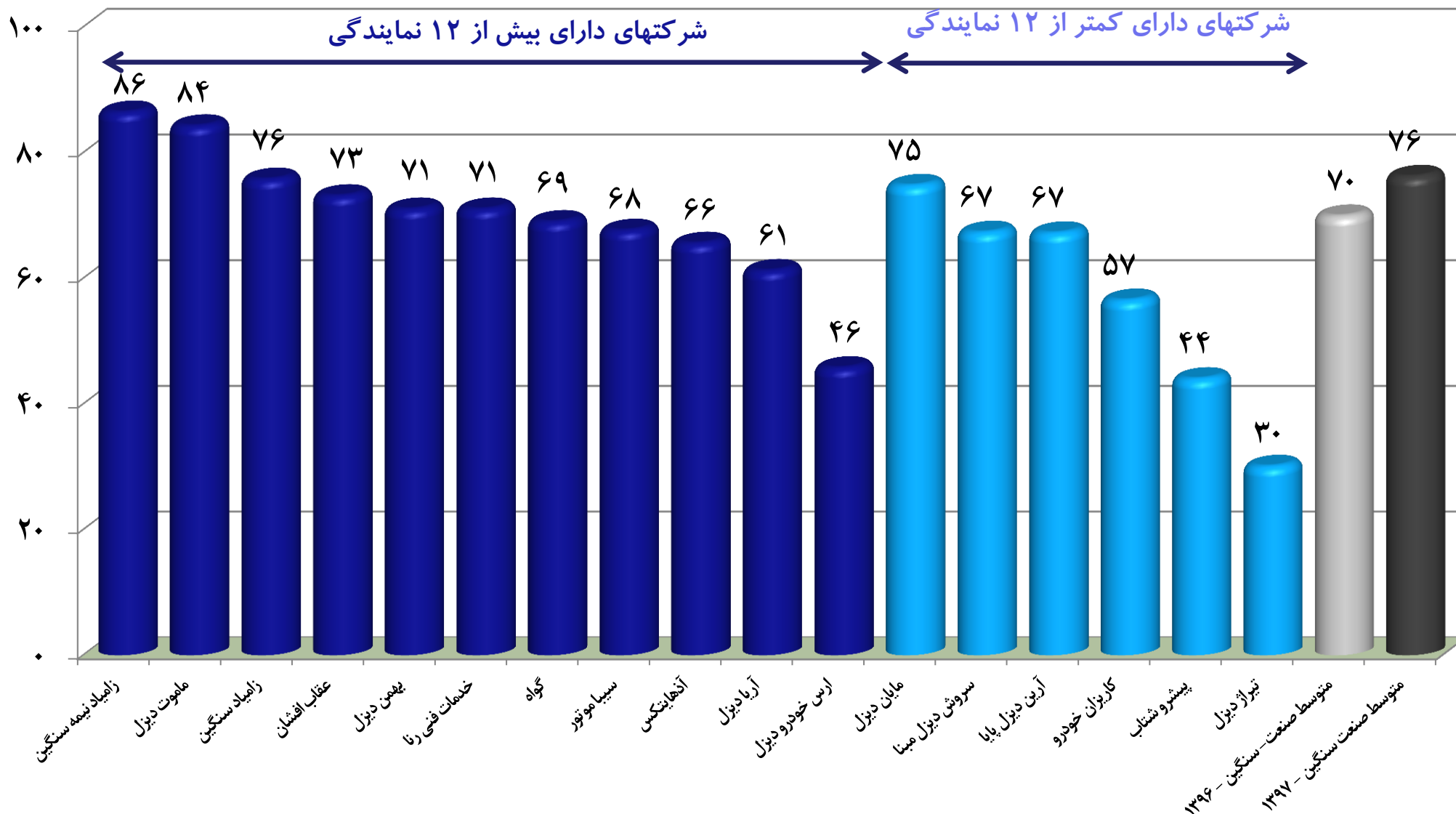
ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

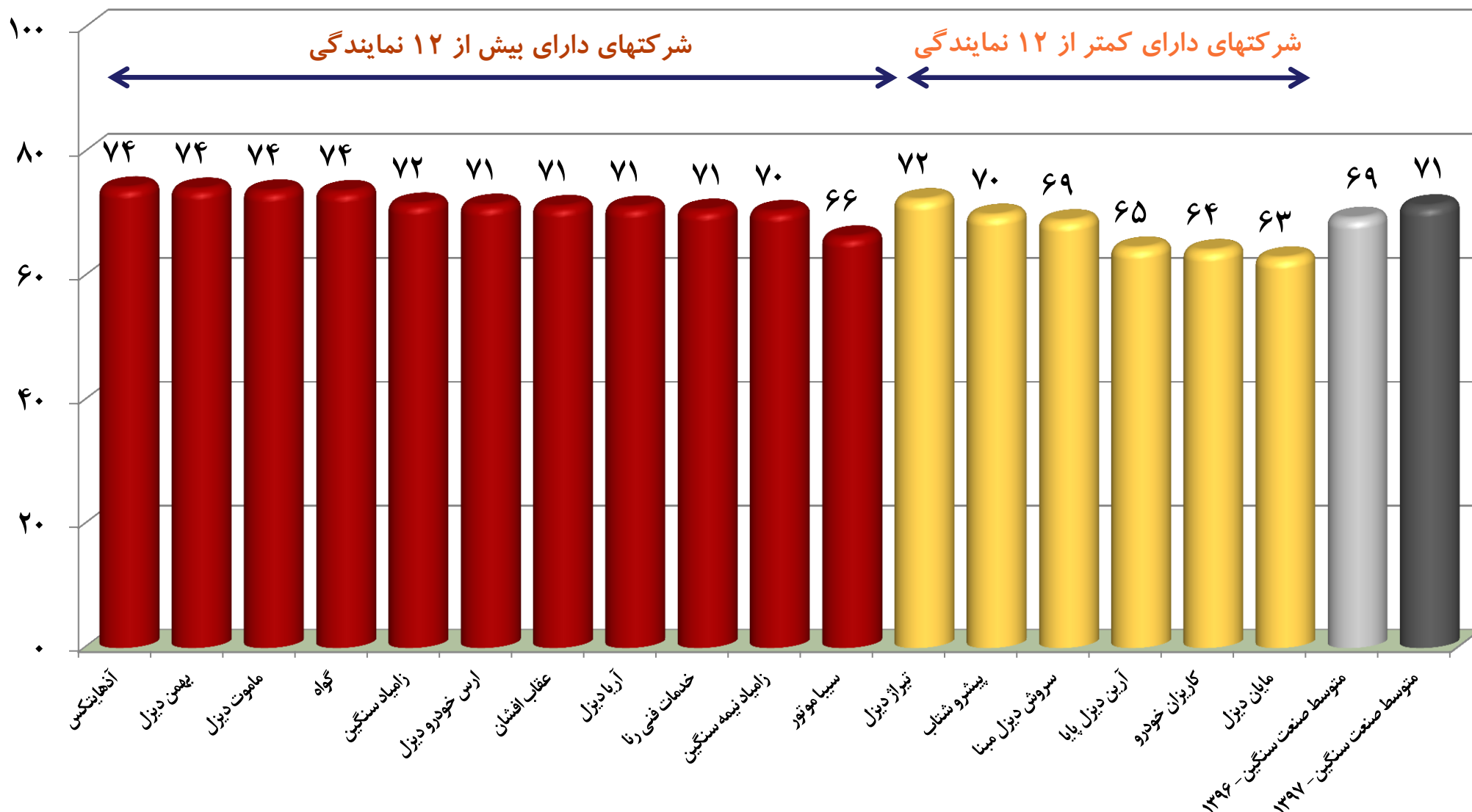
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



## مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



## مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سنگین

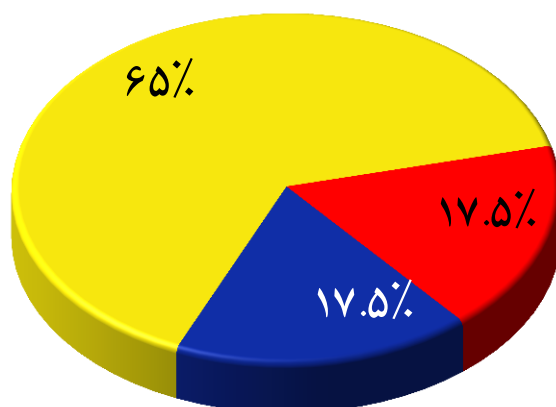




ISQI

# شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۷



رتبه بندی	سال ۹۶	سال ۹۷
رتبه ۱	۰	۰
رتبه ۲	۴	۳
رتبه ۳	۱۲	۱۱
رتبه ۴	۰	۳

## جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان خودرو (رتبه بندی کل)

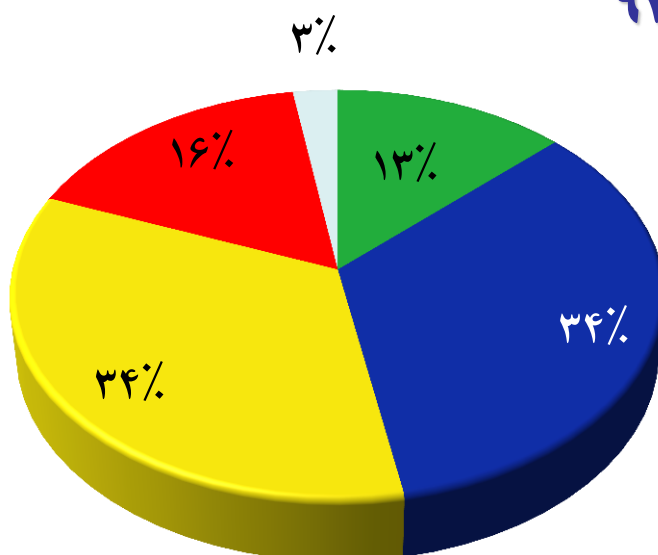
امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد			امتیاز کل (A)	رتبه (گرید)	
ضریب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد			
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$۸۵ \leq A \leq ۱۰۰$	★★★	۱
حداقل ۵۰ درصد	–	حداقل ۷۰ درصد	$۷۰ \leq A < ۸۵$	★★☆	۲
–	–	حداقل ۵۵ درصد	$۵۵ \leq A < ۷۰$	★☆☆	۳
–	–	کمتر از ۵۵ درصد	$A < ۵۵$	☆☆☆	۴



ISQI

## شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

## رتبه بندی تعمیرگاههای مجاز خودروهای سنگین در سال ۹۷



رتبه بندی	سال ۹۶	سال ۹۷	هدف وزارت صنعت
رتبه ۱	٪۲.۴	٪۱۳.۰	٪۳۵
رتبه ۲	٪۳۱	٪۳۴.۱	٪۴۵
رتبه ۳	٪۴۱.۱	٪۳۳.۹	٪۲۰
رتبه ۴	٪۲۳.۸	٪۱۶.۵	–
بدون رتبه *	٪۱.۷	٪۲.۵	–

## جدول رتبه بندی نمایندگی مجاز

رتبه	امتیاز کل (a)	امتیاز زیر شاخص ها: ۱- وضعیت نمایندگی ۲- نتیجه عملکرد
۱	$۸۵ \leq a \leq ۱۰۰$	حداقل ۷۵ درصد
۲	$۷۰ \leq a < ۸۵$	حداقل ۶۵ درصد
۳	$۵۰ \leq a < ۷۰$	حداقل ۵۰ درصد
۴	$a < ۵۰$	پایین تر از ۵۰ درصد

\* شامل نمایندگی های تعطیل و غیر فعال، در حال بازسازی و تعمیرات و یا فاقد اطلاعات مربوط به مشتریان می باشد.

## رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه سال ۹۷	ستاره
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	ماموت دیزل	۲	★★★★
۲		بهمن دیزل	۲	★★★★
۳		خدمات فنی رنا	۲	★★★★
۴		زامیاد نیمه سنگین	۳	★★★
۵		سیا موتور	۳	★★★
۶		گواه	۳	★★★
۷		عقاب افشان	۳	★★★
۸		آذهایتکس	۳	★★★
۹		زامیاد سنگین	۳	★★★
۱۰		آریا دیزل	۳	★★★
۱۱		ارس خودرو دیزل	۴	★★★
۱۲	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز *	مایان دیزل	۳	★★★
۱۳		سروش دیزل مبنا	۳	★★★
۱۴		آرین دیزل پایا	۳	★★★
۱۵		پیشرو شتاب	۳	★★★
۱۶		کاريزان خودرو	۴	★★★
۱۷		تیراژ دیزل	۴	★★★

\* این شرکت ها به جهت عدم گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو در رده بندی کلی قرار نگرفته اند.