



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

در سال 1393

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



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



امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی





رتبه بندی عرضه کنندگان ماشین آلات بر اساس دستورالعمل

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

جدول رتبه بندی نمایندگی مجاز

امتیاز زیر شاخص ها		امتیاز کل (A)	رتبه	
وضعیت نمایندگی	نتیجه عملکرد			
حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۹۰ درصد	$95 \leq A \leq 100$	★★★★★	ممتاز*
حداقل ۸۰ درصد	حداقل ۷۵ درصد	$85 \leq A < 95$	★★★★☆	یک
حداقل ۷۰ درصد	حداقل ۶۵ درصد	$70 \leq A < 85$	★★★☆☆	دو
حداقل ۶۰ درصد	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	★★☆☆☆	سه
پایین تر از ۶۰ درصد	پایین تر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆☆☆	مردود



چکیده پارامترهای ارزیابی :

✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۳ متوسط **امتیاز صنعت** خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات برابر با **۶۵.۴۱٪** بوده است که در این خصوص **۲۷.۵٪** از شرکت ها **رتبه ۲**، **۴۹٪** **رتبه ۳** و **۲۳.۵٪** **رتبه ۴ (مردود)** را کسب کرده اند.

✓ 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 **۶۳.۶۹٪** بوده، در بخش تعمیرگاه های مرکزی **۷۵.۳۷٪** و بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی **۶۸.۹۲٪** در این بخش امتیاز کسب نموده اند.

✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش **کیفیت خدمات ۶۶.۷٪**، **سرعت خدمات ۵۱.۱٪** و **هزینه خدمات ۷۷.۷٪** 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:

- i. عدم پرداخت خسارت خواب
- ii. فرآیند آموزشی پرسنل فنی و نمایندگی ها
- iii. فرآیند پذیرش ، ترخیص و گردش کار
- iv. پایش اثربخشی کلیه فرآیندهای اجرایی

اشاره نمود.

✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده متوسط امتیاز تعمیرگاه های مرکزی در هر یک از شاخص های ارزیابی شامل **نیروی انسانی ۶۰.۴۸٪**، **ابزارآلات و تجهیزات ۷۲.۲٪** و **شرایط محیطی ۹۴.۹٪** می باشد.

✓ بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی متوسط رضایت از ارائه خدمات **۶۸.۹۲٪** بوده که در این خصوص **پایین ترین میزان رضایتمندی مشتریان** مربوط به شاخص **هزینه پرداختی بابت قطعه و بیشترین رضایت** مربوط به **نحوه برخورد پرسنل** شرکت می باشد.



کلیاتی در خصوص شرکت های

تحت ارزیابی سال 1393



کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات	۴۵ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان	۲۹ شرکت
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت ها	۱۴ تعمیرگاه



اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

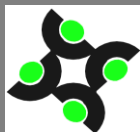
در سال ۱۳۹۳ مجموعاً تعداد ۴۵ شرکت عرضه کننده ماشین آلات در حوزه های مختلف بر اساس قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان، آیین نامه اجرائی قانون و دستورالعمل ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات تحت ارزیابی قرار گرفته که وضعیت چگونگی ارزیابی در حوزه های مختلف به شرح ذیل می باشد::

- از مجموع ۴۵ شرکت تعداد ۱۳ شرکت در سه حوزه **سیستم خدمات پس از فروش، سنجش رضایت مشتریان و تعمیرگاه مرکزی خدمات پس از فروش** تحت ارزیابی قرار گرفته اند. که در ادامه به بررسی بیشتر نتایج می پردازیم.
 - از مجموع ۴۵ شرکت تعداد ۲۹ شرکت علاوه بر ارزیابی در حوزه **سیستم خدمات پس از فروش**، در بخش **سنجش رضایت مشتریان** نیز تحت بررسی و پایش قرار گرفته است.
 - از مجموع ۴۵ شرکت تعداد ۱۱ شرکت صرفاً در حوزه **سیستم خدمات پس از فروش** تحت ارزیابی قرار گرفته اند.
 - از مجموع ۴۵ شرکت تعداد ۴ شرکت علیرغم ارزیابی از سیستم خدمات پس از فروش به دلیل عدم همکاری مناسب و ارائه مدارک و مستندات در رتبه بندی قرار نمی گیرند.
 - همچنین تعداد ۶ شرکت در ارزیابی های ادواری سال ۹۳ عدم همکاری داشته اند.
- * لازم به توضیح است در شرکت های که تاکنون محصولی به مشتریان عرضه نکرده اند امکان نظرسنجی از مشتریان و همچنین به دلیل عدم وجود تعمیرگاه مرکزی در برخی شرکت ها امکان ارزیابی از تعمیرگاه مرکزی این شرکت ها فراهم نبوده است.



لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	نشان تجاری (برند)
۱	محور ماشین	✓	✓	✓	KOMATSU-SAKAI
۲	ویرتگن گروپ	✓	✓	✓	WIRTGEN
۳	صبا ماشین	✓	✓	✓	TITAN-SUNWARD
۴	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	✓	✓	✓	HYUNDAI
۵	پارسیان پیشرو صنعت	✓	✓	✓	VOLVO
۶	ماشین سنگین آریا	✓	✓	✓	BEML-CATERPILLAR
۷	ایران بنا آریان	✓	✓	✓	SENNEBOGEN
۸	تیراژه ماشین	✓	✓	✓	PENGDU-LONGGONG
۹	واژه ماشین زاگرس	✓	✓	✓	SHANTUI
۱۰	حفار ماشین شیراز	✓	✓	✓	KOMATSU-SAKAI
۱۱	تهیه ماشین آلات معدنی سدید	✓	✓	✓	LIUGONG
۱۲	صدف ماشین	✓	✓	✓	XGMA
۱۳	بهنام صنعت پایا	✓	✓	✓	SANY
۱۴	سنو پارس	✓	✓	-	HIDROMEK-WORLD
۱۵	همیار ماشین آسیا	✓	✓	-	SDLG
۱۶	آسان خودرو	✓	✓	-	NHL-ZOOMLION
۱۷	هیدرو اطلس	✓	✓	-	ATLAS
۱۸	تجهیزات سنگین همگام (هسکو) - آفتاب	✓	✓	-	XCMG
۱۹	توران تو	✓	✓	-	BOBCAT-HITACHI
۲۰	تجهیزات سنگین همگام (هسکو) - فر تاک	✓	✓	-	Landini- New holland



ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظر سنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	نشان تجاری (برند)
۲۱	هم آوند چکاد	✓	✓	-	NEWHOLLAND-ASTRE
۲۲	سنگین ماشین ایستا	✓	✓	-	JONYANG
۲۳	نصر ماشین	✓	✓	-	DOOSAN-FURUKAWA
۲۴	مهندسی فن و توسعه	✓	✓	-	DULEVO-BOMAG
۲۵	فاروب زمان	✓	✓	-	WORLD-DEGONG
۲۶	آلتون رانش	✓	✓	-	Daedong & Kloti
۲۷	آرمان موتور کویر	✓	✓	-	TILIFT
۲۸	تراکتور سازی کاسپین	✓	✓	-	Cida/Star
۲۹	صنعتی هلی خودرو	✓	✓	-	Heli
۳۰	سامان سازان باختر	✓	-	✓	CASE-DRESSTA
۳۱	پارتس دیپ کیش	✓	-	-	SINOMACH
۳۲	اهورا صنعت ماشین	✓	-	-	LISHIDE KDK
۳۳	همکار ماشین تجارت هیرکان	✓	-	-	LISHIDE
۳۴	کامل پیله ور آریا	✓	-	-	STRONG-SCM
۳۵	آرمان ماشین آریا آوگان	✓	-	-	FOTON LOVOL -KAT -SINOMACH
۳۶	ره آوران جاده تجارت گامبرون	✓	-	-	KOMATSU LTD JAPAN
۳۷	پارس یونایتد موتورز	✓	-	-	JCB
۳۸	کارکیا ماشین پارس	✓	-	-	WORLD
۳۹	چین ران ماشین	✓	-	-	SUNWARD
۴۰	دوبرال صنعت	✓	-	-	CARMIX-PROMTRACTOR CHETVA
۴۱	برون مرز	✓	-	-	LIEBHERR



لیست شرکت‌های بدون رتبه:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	توضیحات
۱	هرمز دیزل پارسیان	✓	-	-	عدم همکاری علیرغم ارزیابی
۲	شاور ماشین توس	✓	-	-	عدم همکاری علیرغم ارزیابی
۳	توسعه صنعتی مهریزان	✓	-	-	عدم همکاری علیرغم ارزیابی
۴	پارس لودرز	✓	-	-	عدم همکاری علیرغم ارزیابی
۵	آسان راه البرز (هیوندایی)	-	-	-	عدم همکاری
۶	صنعتی نسام	-	-	-	عدم همکاری
۷	کاسپین ماشین خاورمیانه	-	-	-	عدم همکاری
۸	ثمین خودرو مراغه	-	-	-	عدم همکاری
۹	آران ماشین توس	-	-	-	عدم همکاری
۱۰	ماشین معدن کویر	-	-	-	عدم همکاری

*** مطابق دستورالعمل شرکت‌هایی که در ارزیابی‌های ادواری همکاری لازم جهت انجام ارزیابی‌ها را به عمل نیاورند با امتیاز صفر به عنوان مردود شناخته خواهند شد.**



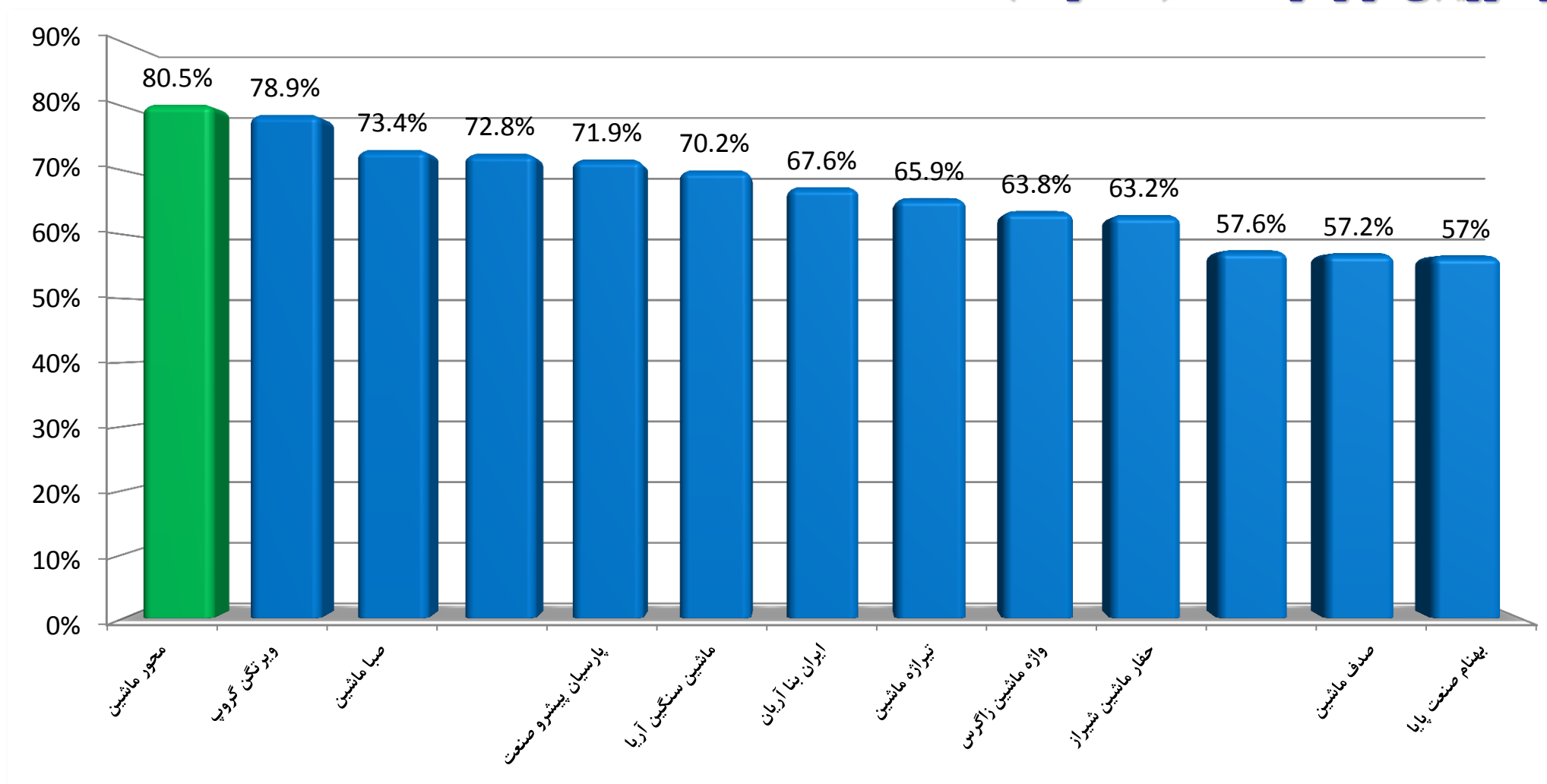
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات

سال 1393

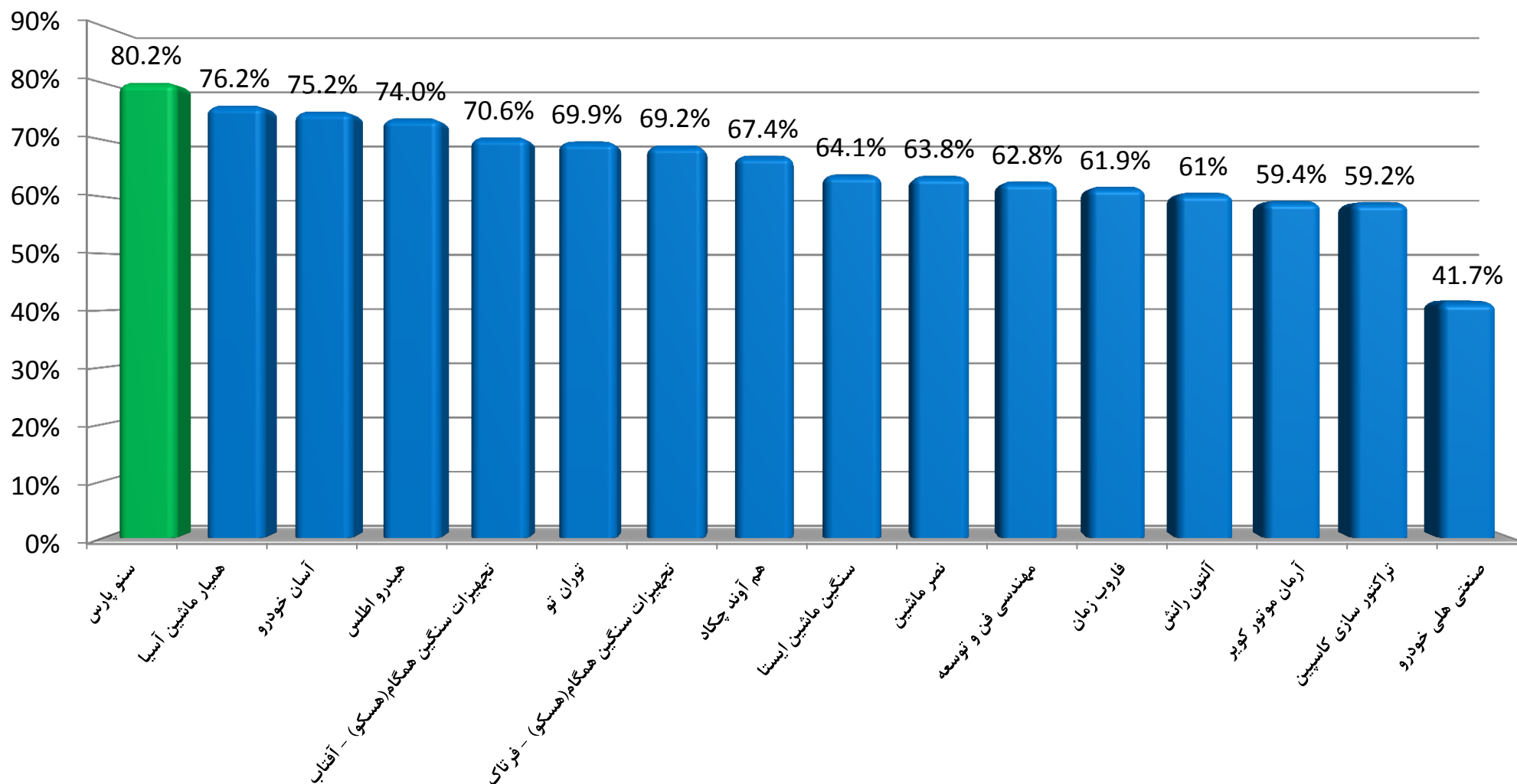


مقایسه وضعیت خدمات پس از فروش شرکت‌های که در هر سه حوزه سیستم خدمات، نظرسنجی و تعمیرگاه مورد ارزیابی قرار گرفته اند: (13 شرکت)



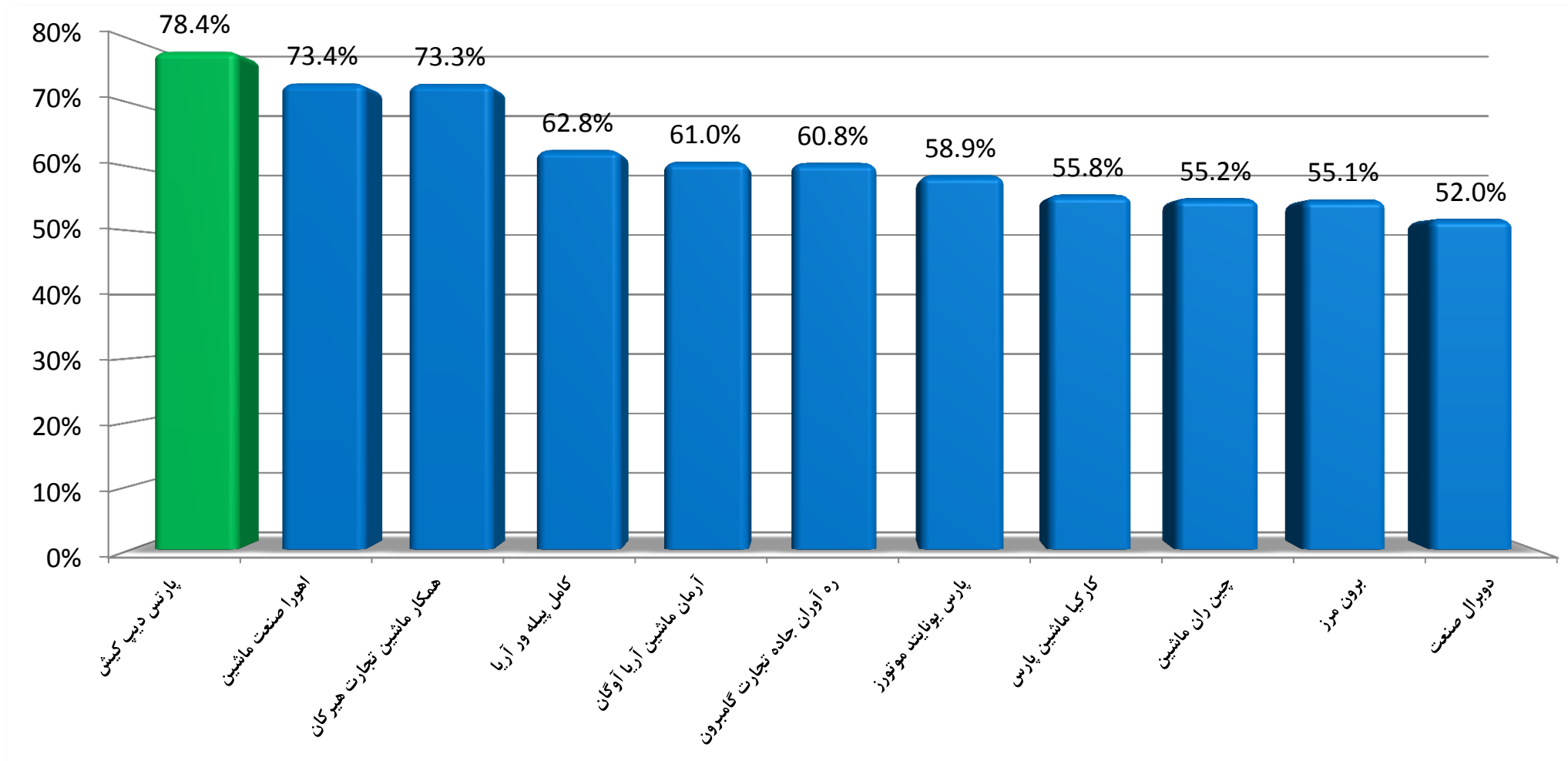


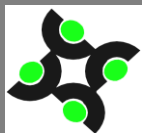
مقایسه وضعیت خدمات پس از فروش شرکت های که در دو حوزه سیستم خدمات و نظرسنجی مورد ارزیابی قرار گرفته اند: (16 شرکت)



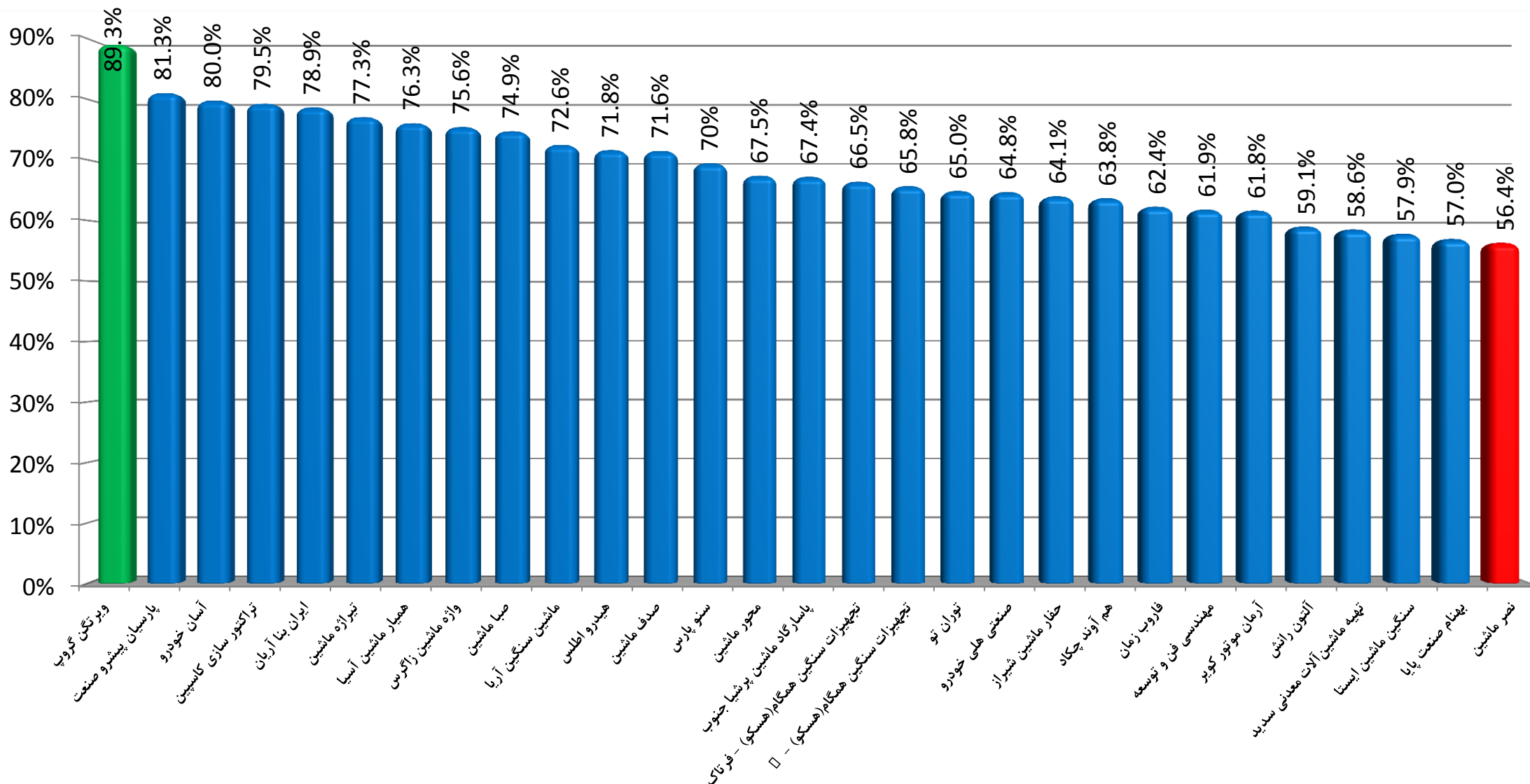


مقایسه وضعیت خدمات پس از فروش شرکت‌های که فقط در حوزه سیستم خدمات مورد ارزیابی قرار گرفته اند: (11 شرکت)



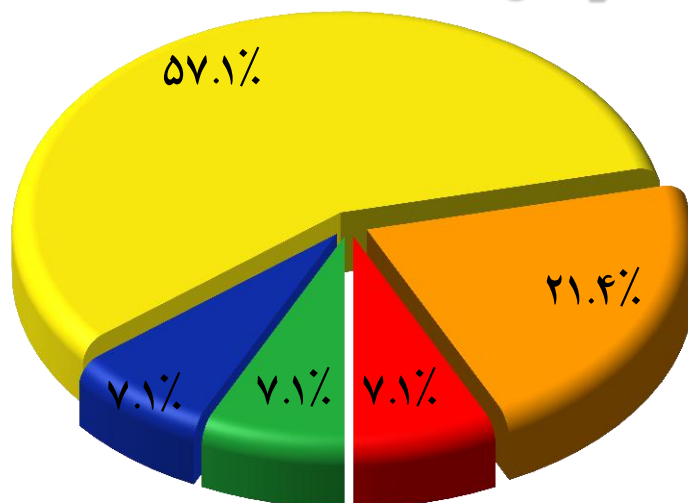


مقایسه رضایت مشتریان طی نظرسنجی از مشتریان شرکتها (29 شرکت)





رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۳



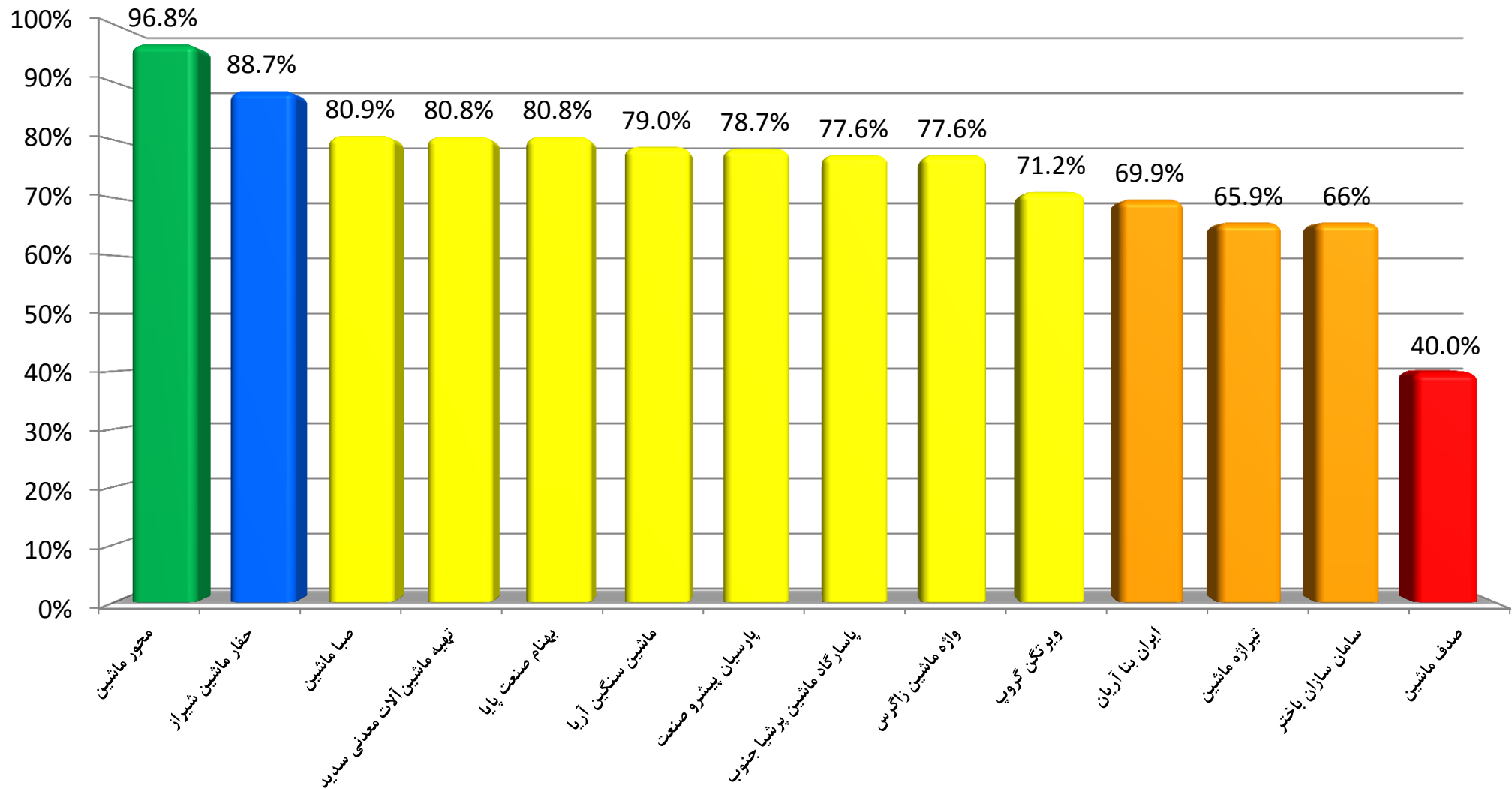
رتبه بندی	تعداد در سال ۹۳
ممتاز*	۱
رتبه ۱	۱
رتبه ۲	۸
رتبه ۳	۳
مردود	۱

جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز عرضه کنندگان ماشین آلات

امتیاز زیر شاخص ها		امتیاز کل (A)	رتبه	
نتیجه عملکرد	وضعیت نمایندگی		ستاره ها	رتبه
حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۹۰ درصد	$100 \leq A \leq 95$	★★★★★	ممتاز*
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$85 \leq A < 95$	★★★★☆	یک
حداقل ۶۵ درصد	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	★★★☆☆	دو
حداقل ۵۵ درصد	حداقل ۶۰ درصد	$55 \leq A < 70$	★★☆☆☆	سه
پایین تر از ۵۵ درصد	پایین تر از ۶۰ درصد	$A < 55$	☆☆☆☆☆	مردود

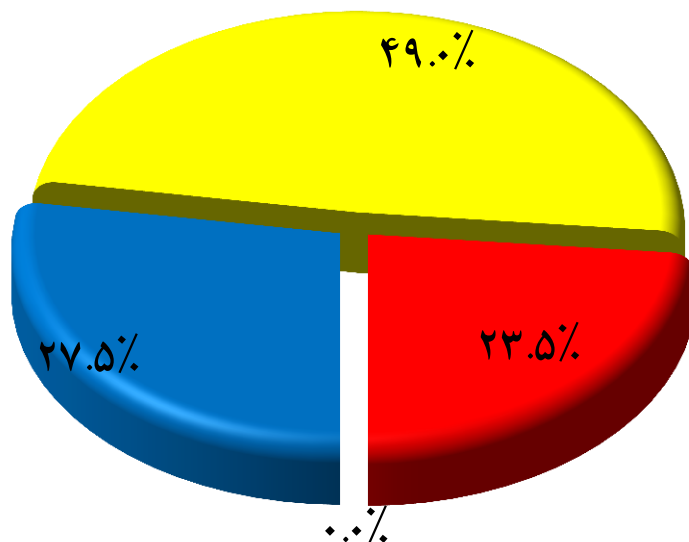


مقایسه وضعیت نمایندگی های مرکزی شرکت ها (14 شرکت)





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال 93



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۳
رتبه ۱	–
رتبه ۲	۱۴
رتبه ۳	۲۵
مردود	۱۲

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان ماشین آلات (رتبه بندی کل)

رتبه	امتیاز کل (A)	نتیجه عملکرد
یک	$100 \leq A \leq 85$	حداقل ۸۰ درصد
دو	$70 \leq A < 85$	حداقل ۷۰ درصد
سه	$55 \leq A < 70$	حداقل ۵۵ درصد
مردود	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد

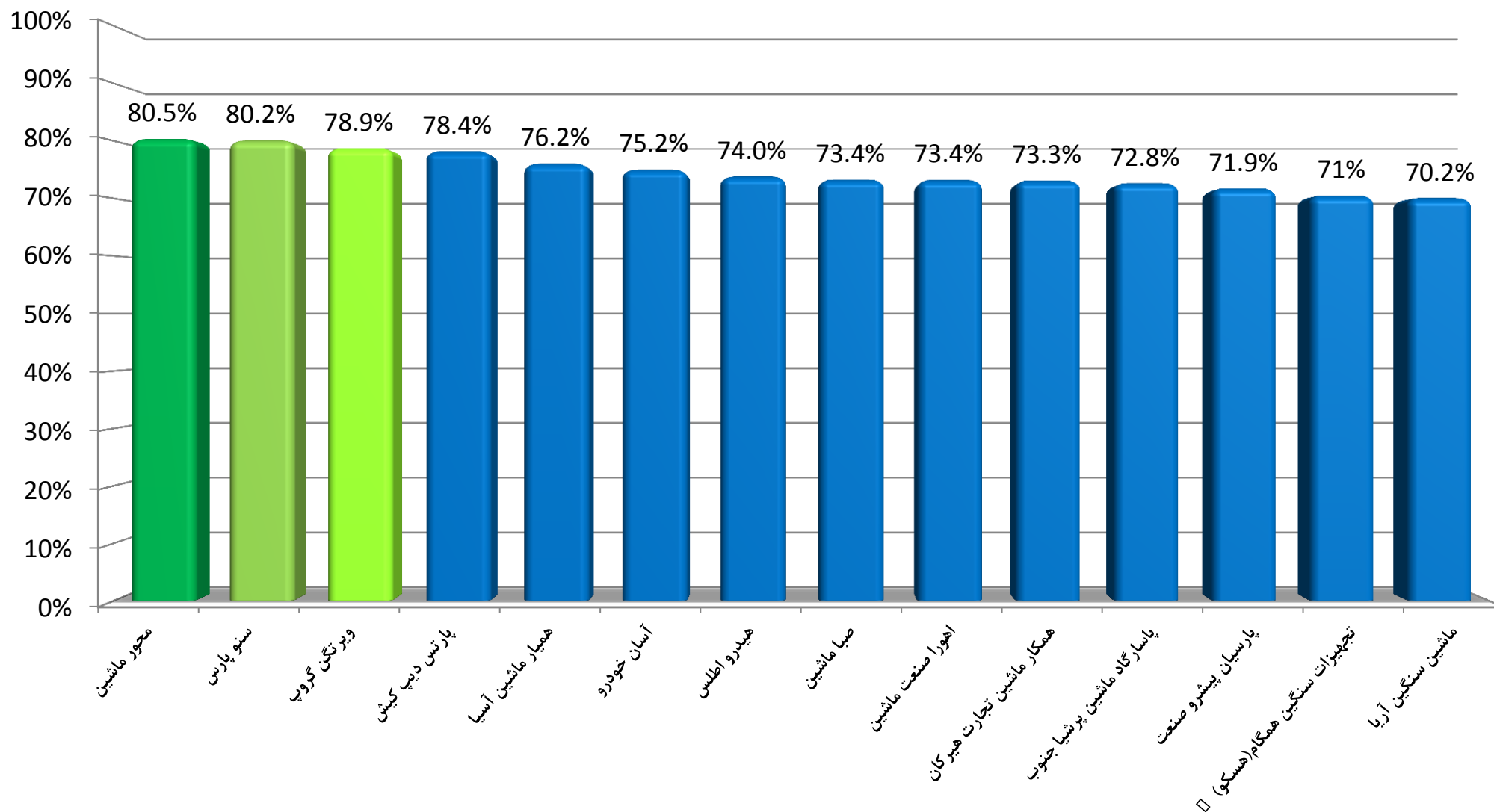


مقایسه وضعیت سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات



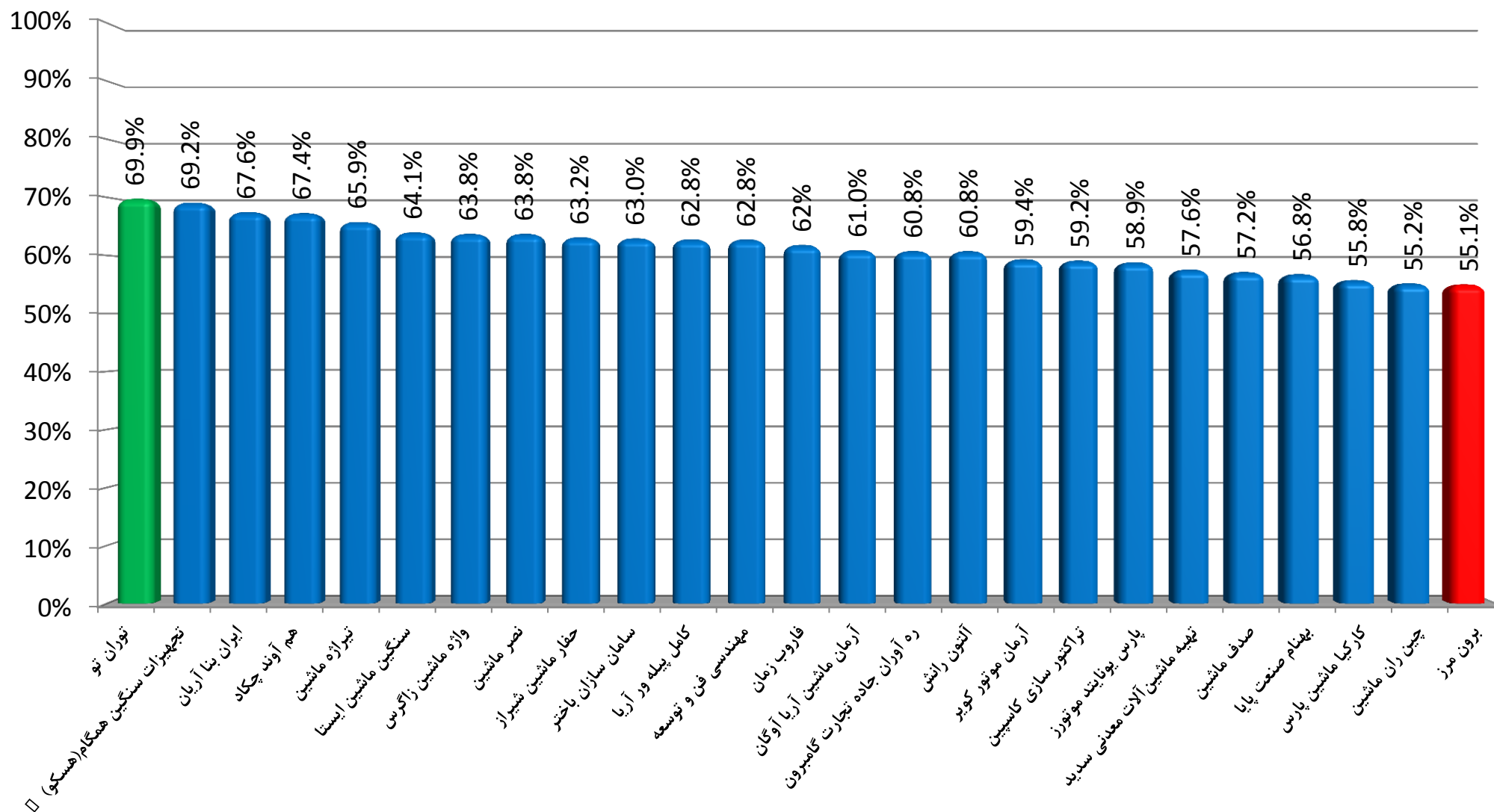


مقایسه امتیاز کلی 14 شرکت برتر (شرکت‌های رتبه 2)





مقایسه امتیاز کلی 25 شرکت (شرکت‌های رتبه 3)





رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

رتبه	امتیاز		نام شرکت	ردیف
	سال ۹۳	سال ۹۲		
۲	۸۰.۵۰	۷۹.۷۵	محور ماشین	۱
۲	۸۰.۲۴	۸۰.۸۰	سنو پارس	۲
۲	۷۸.۹۲	۸۵.۰۴	ویرتگن گروپ	۳
۲	۷۸.۳۷	۸۴.۷۴	پارتس دیپ کیش	۴
۲	۷۶.۲۰	-	همیار ماشین آسیا	۵
۲	۷۵.۱۷	۶۳.۵۴	آسان خودرو	۶
۲	۷۳.۹۷	-	هیدرو اطلس	۷
۲	۷۳.۴۲	۷۹.۸۵	صبا ماشین	۸
۲	۷۳.۳۵	۸۰.۹۳	اهورا صنعت ماشین	۹
۲	۷۳.۲۶	-	همکار ماشین تجارت هیرکان	۱۰
۲	۷۲.۸۰	۸۰.۴۸	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	۱۱
۲	۷۱.۸۹	۶۸.۹۹	پارسیان پیشرو صنعت	۱۲
۲	۷۰.۶۳	-	تجهیزات سنگین همگام (هسکو) - آفتاب شرق	۱۳
۲	۷۰.۲۰	۷۵.۰۰	ماشین سنگین آریا	۱۴
۳	۶۹.۸۸	۶۷.۱۸	توران تو	۱۵
۳	۶۹.۲۰	۷۱.۵۷	تجهیزات سنگین همگام (هسکو) - فرناک	۱۶
۳	۶۷.۵۶	۷۸.۸۸	ایران بنا آریان	۱۷
۳	۶۷.۳۹	۶۷.۷۹	هم آوند چکاد	۱۸
۳	۶۵.۸۵	۷۲.۰۰	تیراژه ماشین	۱۹
۳	۶۴.۰۶	۷۱.۰۴	سنگین ماشین ایستا	۲۰



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

رتبه	امتیاز		نام شرکت	ردیف
	سال ۹۳	سال ۹۲		
۳	۶۳.۸۰	۷۳.۳۶	واژه ماشین زاگرس	۲۱
۳	۶۳.۸۰	۶۳.۹۹	نصر ماشین	۲۲
۳	۶۳.۲۰	۷۵.۱۴	حفار ماشین شیراز	۲۳
۳	۶۳.۰۲	۷۲.۷۳	سامان سازان باختر	۲۴
۳	۶۲.۸۴	۵۹.۹۴	کامل پیله ور آریا	۲۵
۳	۶۲.۸۳	۶۰.۲۹	مهندسی فن و توسعه	۲۶
۳	۶۱.۸۹	-	فاروب زمان	۲۷
۳	۶۰.۹۹	-	آرمان ماشین آریا آوگان	۲۸
۳	۶۰.۸۲	-	ره آوران جاده تجارت گامبرون	۲۹
۳	۶۰.۸۱	-	آلتون رانش	۳۰
۳	۵۹.۴۰	۷۲.۷۱	آرمان موتور کویر	۳۱
۳	۵۹.۱۸	-	تراکتور سازی کاسپین	۳۲
۳	۵۸.۸۸	-	پارس یونایتد موتورز	۳۳
۳	۵۷.۶۳	۷۶.۸۰	تهیه ماشین آلات معدنی سدید	۳۴
۳	۵۷.۲۰	۷۱.۲۳	صدف ماشین	۳۵
۳	۵۶.۸۳	۶۷.۳۰	بهنام صنعت پایا	۳۶
۳	۵۵.۸۰	۷۹.۶۱	کارکیا ماشین پارس	۳۷
۳	۵۵.۲۴	۶۴.۹۰	چین ران ماشین	۳۸
۳	۵۵.۰۶	۵۵.۵۶	برون مرز	۳۹



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

رتبه	امتیاز		نام شرکت	ردیف
	سال ۹۳	سال ۹۲		
مردود	۵۲.۰۰	۷۰.۶۲	دوبرال صنعت	۴۰
مردود	۴۱.۶۹	-	صنعتی هلی خودرو	۴۱
مردود	عدم همکاری علیرغم ارزیابی	۶۷.۵۷	هرمز دیزل پارسیان	۴۲
مردود	عدم همکاری علیرغم ارزیابی	-	شاور ماشین توس	۴۳
مردود	عدم همکاری علیرغم ارزیابی	-	توسعه صنعتی مهریزان	۴۴
مردود	عدم همکاری علیرغم ارزیابی	۷۲.۹۷	پارس لودرز	۴۵
مردود	عدم همکاری	۷۲.۲۶	آسان راه البرز (هیوندایی)	۴۶
مردود	عدم همکاری	۷۸.۴۵	صنعتی نسام	۴۷
مردود	عدم همکاری	۶۲.۹۳	کاسپین ماشین خاورمیانه	۴۸
مردود	عدم همکاری	۷۰.۳۵	ثمین خودرو مراغه	۴۹
مردود	عدم همکاری	۷۴.۶۲	آران ماشین توس	۵۰
مردود	عدم همکاری	۷۶.۱۹	ماشین معدن کویر	۵۱



باتشکر از توجه شما