



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتور سیکلت در سال ۱۳۹۸

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	عمده پارامترهای نامنطبق ارزیابی	۷
۵	کلیات	۸
۶	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۱۰
۷	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۲
۸	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت	۲۱

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 ۱۳۹۸ تعداد ۳۶ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۸ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت برابر با ۴۸.۷٪ بوده است که در این خصوص ۸٪ رتبه ۲، ۲۵٪ رتبه ۳ و ۶۷٪ 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 ۴۷.۶٪، در بخش نمایندگی ها ۶۰.۴٪ و بر اساس سنجش رضایتمندی مشتریان ۶۵.۷٪ را کسب نموده اند.
- ✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش، امتیاز شاخص کیفیت خدمات ۵۸.۶٪، سرعت خدمات ۴۴.۵٪، هزینه خدمات ۵۲.۲٪ و نتیجه عملکرد ۴۵.۱٪ 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.

عمده پارامترهای نامطبق ارزیابی :

✓ عمده پارامترهای ارزیابی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در حوزه خدمات پس از فروش که به طور کامل انطباق لازم با قوانین را ندارند به شرح ذیل می باشد:

- ✓ عدم برنامه ریزی و اجرای کامل فرآیند آموزش پرسنل فنی در سطح نمایندگی ها
- ✓ عدم اجرای کامل فرآیندهای مربوط به سیستم خدمات پس از فروش
- ✓ عدم رعایت مناسب قوانین مربوط به ضمانت محصولات توسط کلیه شرکت ها
- ✓ عدم برنامه ریزی مناسب جهت فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی و ابزارمخصوص
- ✓ عدم وجود شبکه ارتباطی مناسب بین شرکت و نمایندگی ها
- ✓ عدم پایش اثربخشی مناسب جهت فرآیندهای اجرایی
- ✓ عدم وجود پرونده پرسنلی در اکثر نمایندگان خدمات پس از فروش
- ✓ عدم حمایت مناسب (آموزش، تشویق و...) شرکت ها از نمایندگان خدمات پس از فروش
- ✓ عدم رضایت مناسب مشتریان خدمات پس از فروش از شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت
- ✓ عدم رضایت مناسب نمایندگان خدمات پس از فروش از شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت

کلیاتی در خصوص شرکت های تحت ارزیابی سال ۱۳۹۸

آمار کمی ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت در سال ۱۳۹۸

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۶ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۳۷۸۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۲۳۰ نمایندگی

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	ایران دوچرخ	✓	✓	✓
۳	آرمان موتور فارس	✓	✓	✓
۴	بهره سیکلت	✓	✓	✓
۵	پاسارگاد سیکلت فارس	✓	✓	✓
۶	پگاه موتور بینالود	✓	✓	✓
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 موتور	✓	✓	✓
۱۸	سالار گستر آسیا	✓	✓	✓

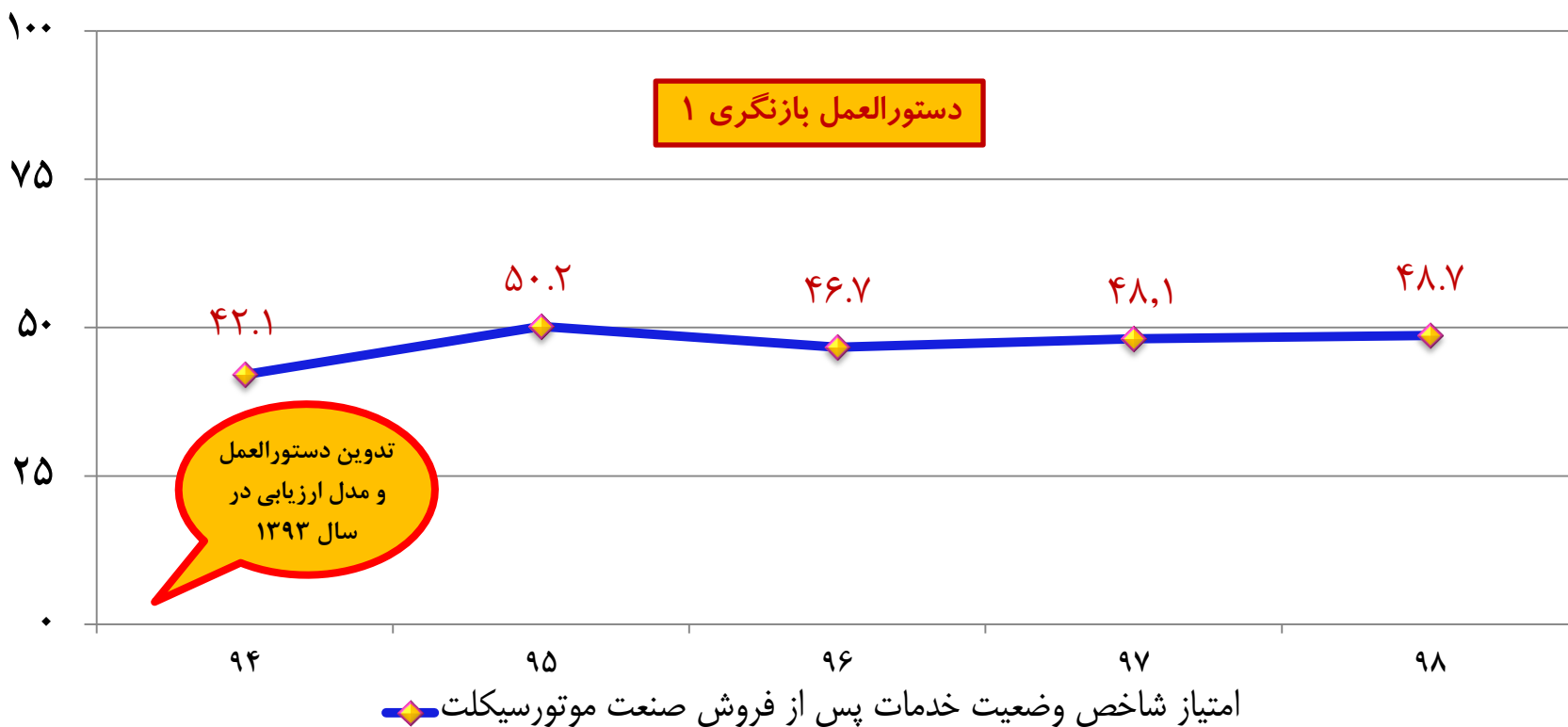
ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

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	شاهین شهر سپاهان	✓	✓	✓
۲۵	شاهین موتور قم	✓	✓	✓
۲۶	شباب خودرو	✓	✓	✓
۲۷	صنعت موتور شکوهیه	✓	✓	✓
۲۸	کبیر موتور کازرون	✓	✓	✓
۲۹	متین خودرو زنجان	✓	✓	✓
۳۰	نیرو محرکه	✓	✓	✓
۳۱	نیرو موتور دماوند	✓	✓	✓
۳۲	نیرو موتور سهند	✓	✓	✓
۳۳	نیرو موتور سامان	✓	✓	✓
۳۴	نیکران موتور پاسارگاد	✓	✓	✓
۳۵	هانی موتور البرز	✓	✓	✓
۳۶	یکتاز سیکلت کویر	✓	✓	✓

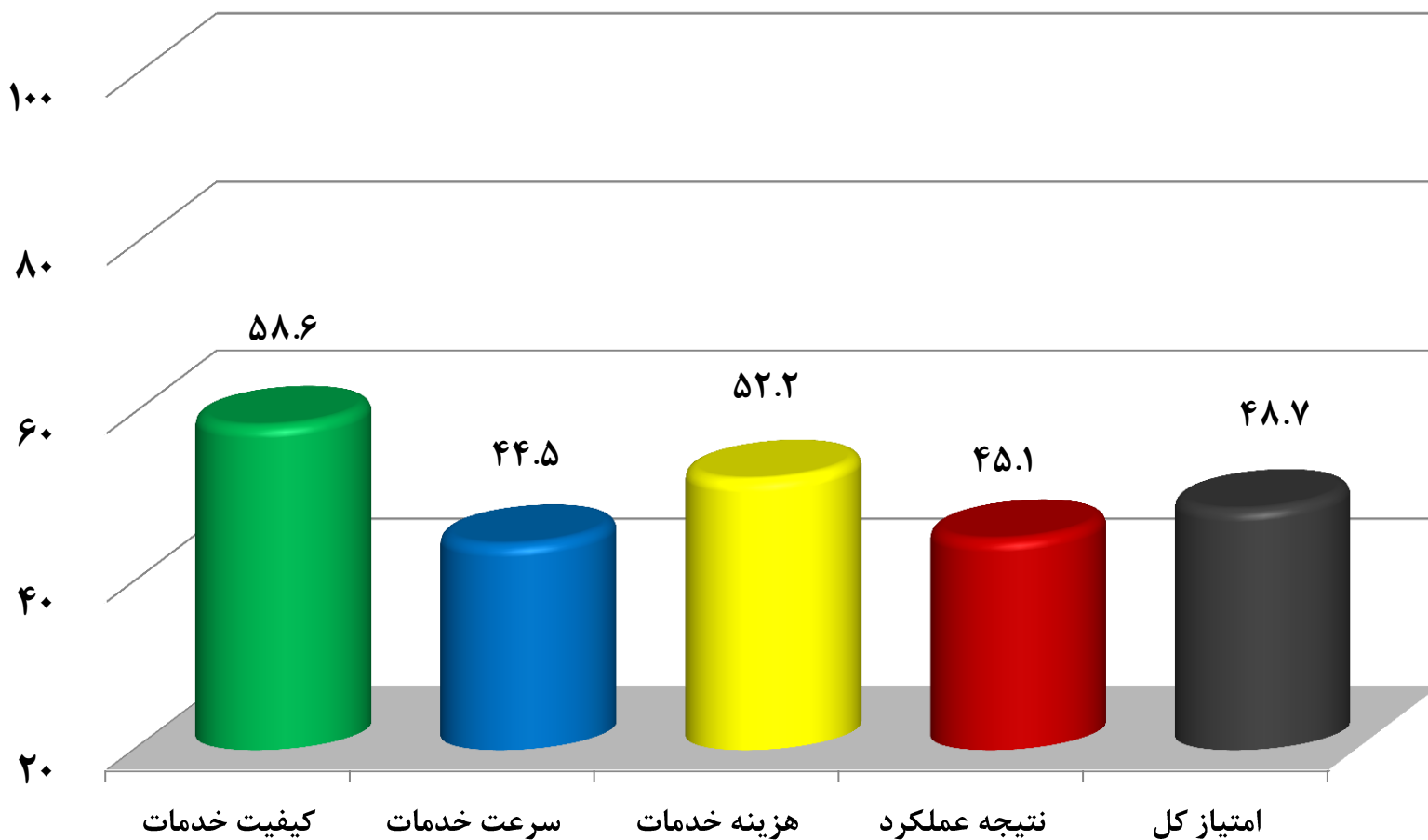
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت سال ۱۳۹۸

مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

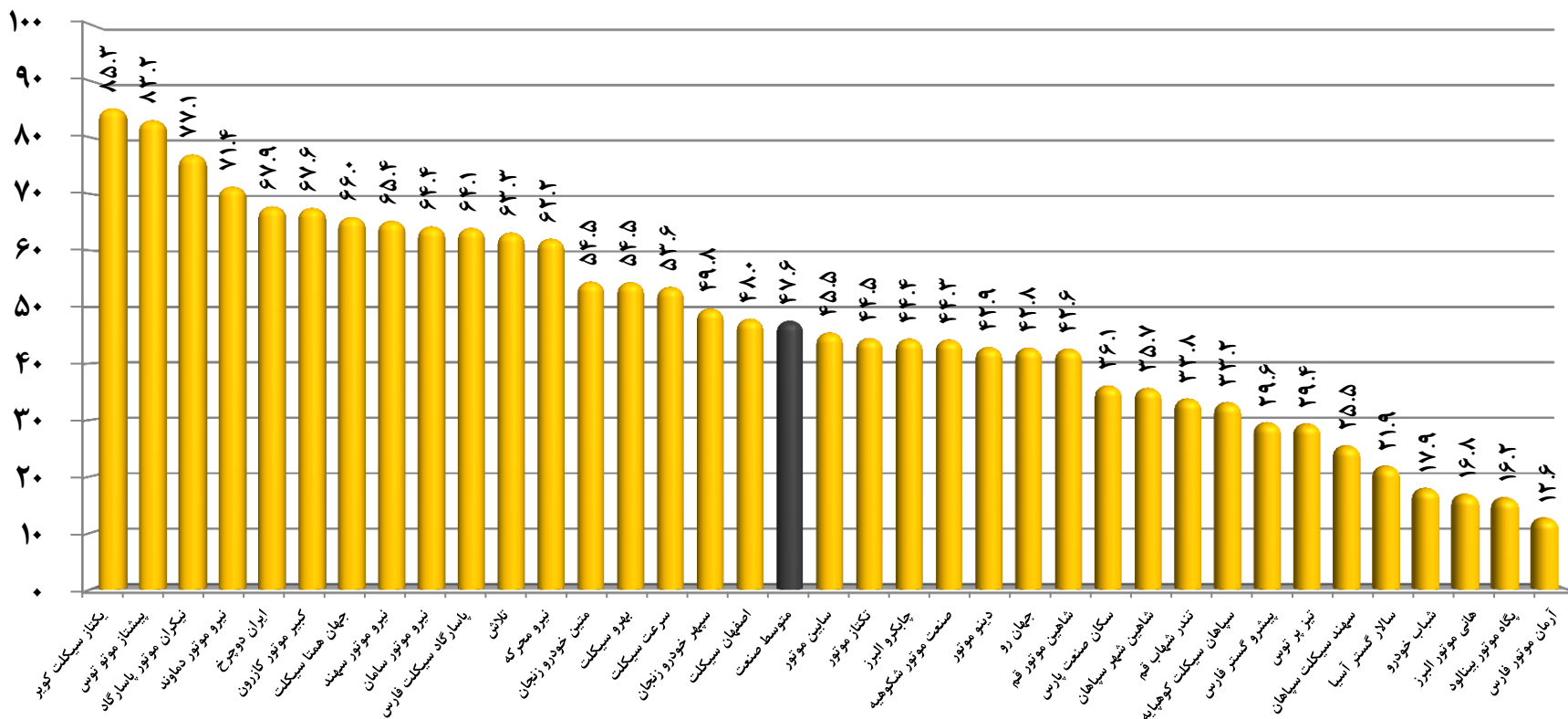
بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۸



مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال ۱۳۹۸

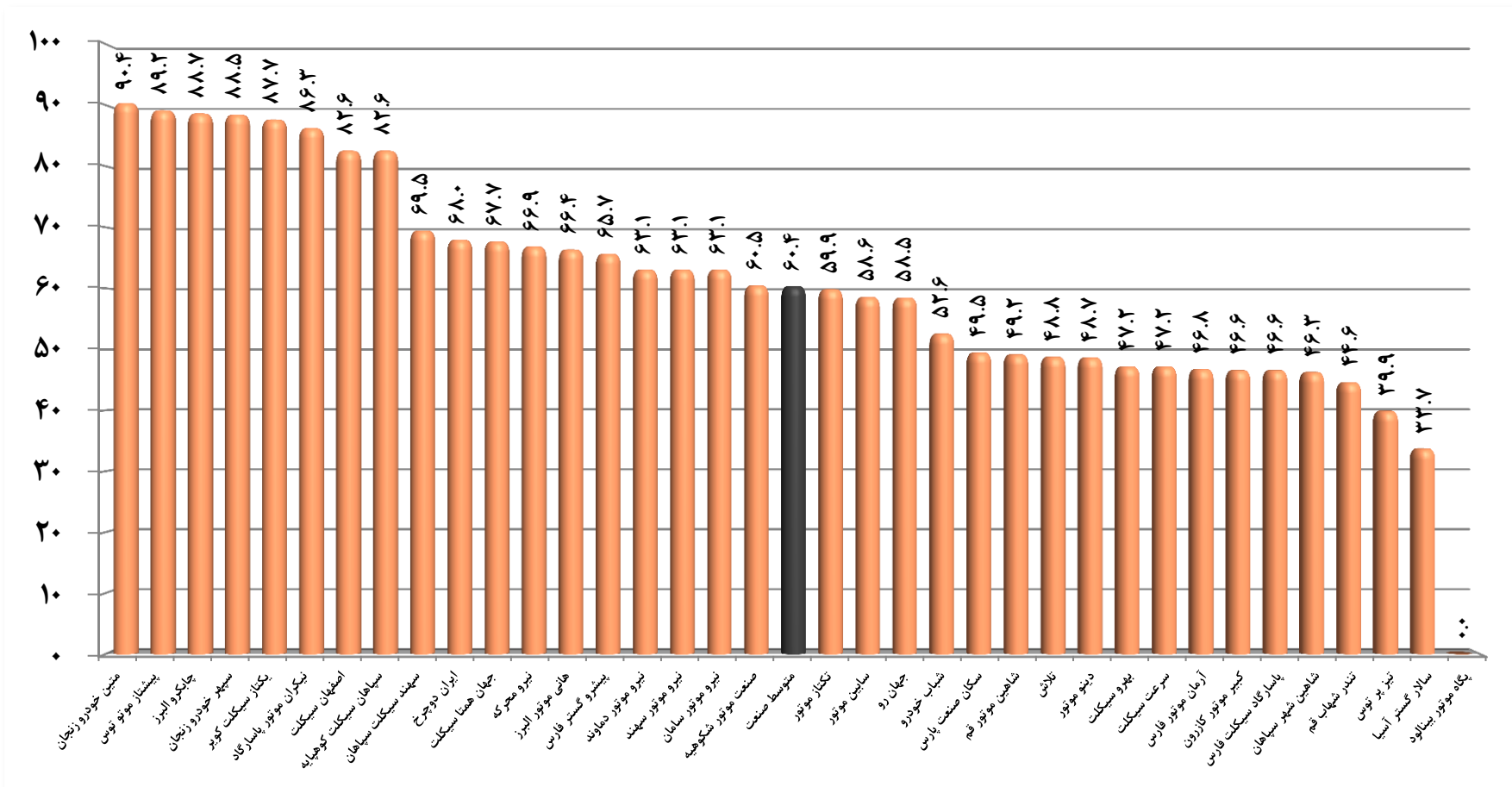


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

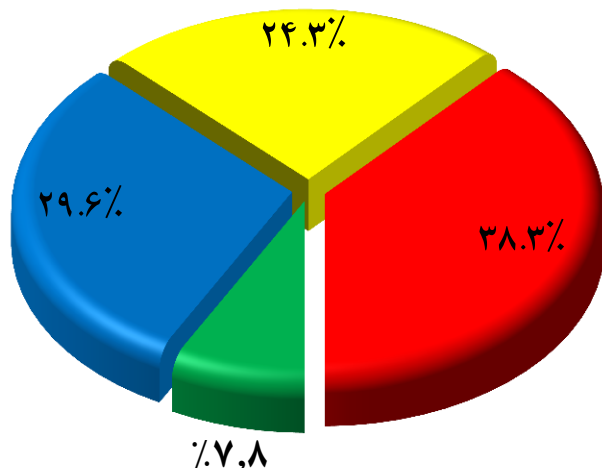
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان



مقایسه وضعیت نمایندگی ها شرکت ها در سال ۱۳۹۸



رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۸



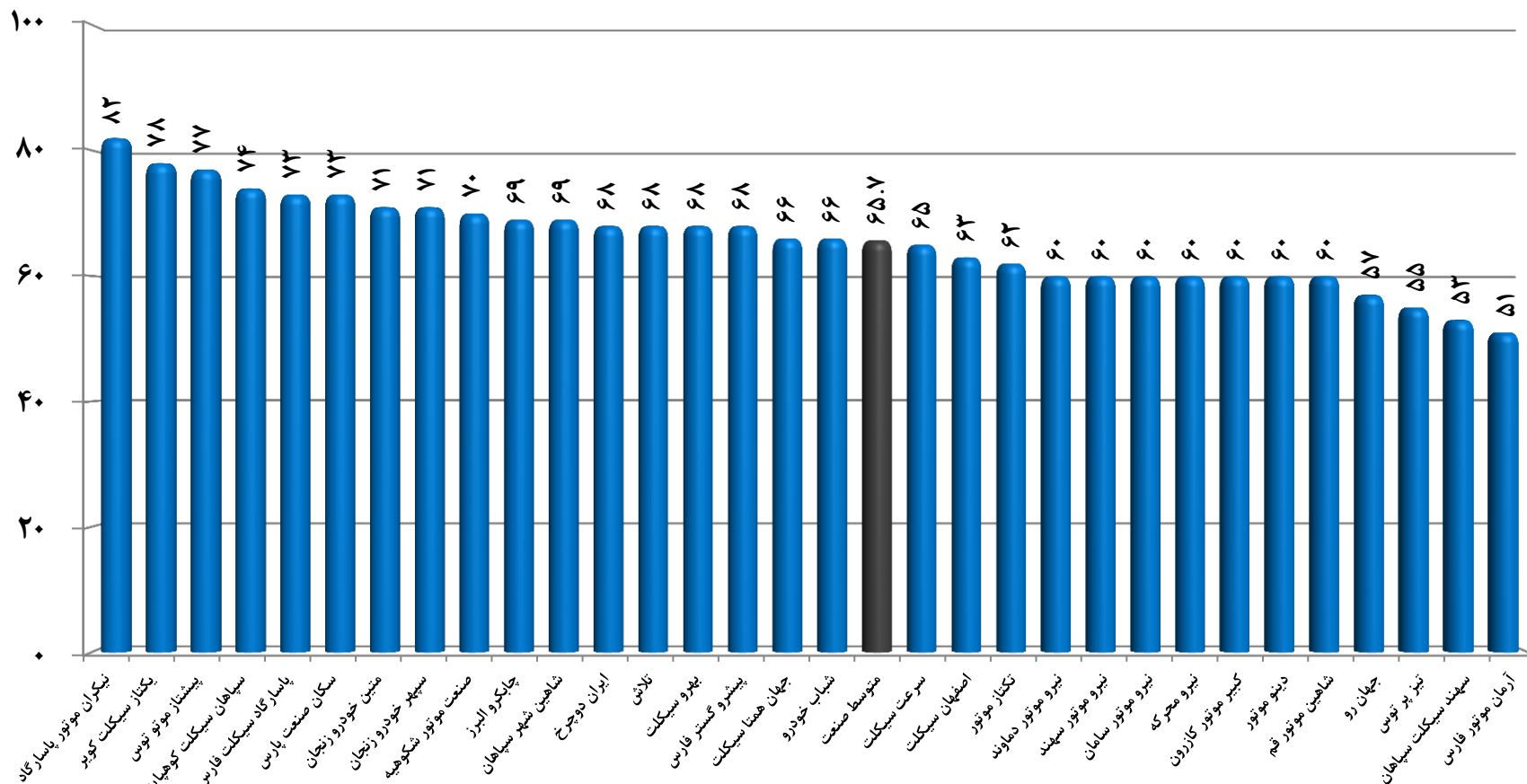
- ممتاز
- رتبه ۱
- رتبه ۲
- رتبه ۳
- رتبه ۴

رتبه بندی	تعداد در سال ۹۸
ممتاز *	۰
رتبه ۱	۱۸
رتبه ۲	۶۸
رتبه ۳	۵۶
رتبه ۴	۸۸

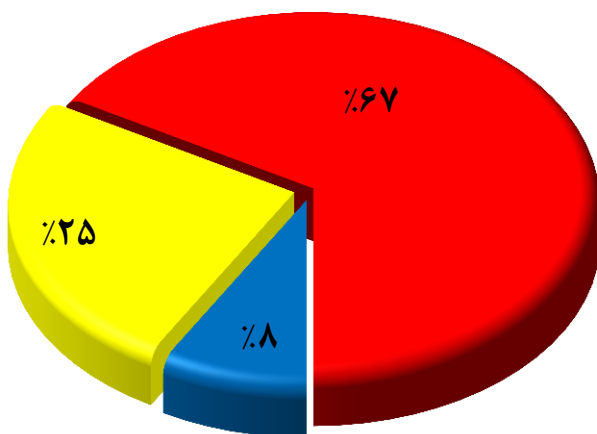
جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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 ۱۳۹۸



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۸



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۸
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۳
رتبه ۳	۹
رتبه ۴	۲۴

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 ۱۳۹۸

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۷	امتیاز ۹۸	رتبه	★☆☆
۱	یکتاز سیکلت کویر	۷۴,۱	۷۸,۸	۲	★★★
۲	پیشتاز موتو توس	۷۱,۹	۷۶,۷	۲	★★★
۳	نیکران موتو پاسارگاد	۶۴,۱	۷۴,۷	۲	★★★
۴	نیرو موتو دماوند	-	۵۹,۷	۳	★☆☆
۵	ایران دوچرخ	۶۱,۶	۵۹,۵	۳	★☆☆
۶	جهان همتا سیکلت	۵۸,۶	۵۸,۲	۳	★☆☆
۷	متین خودرو زنجان	۵۴,۴	۵۷,۷	۳	★☆☆
۸	نیرو موتو سهند	۵۴,۴	۵۷,۲	۳	★☆☆
۹	نیرو موتو سامان	-	۵۷,۱	۳	★☆☆
۱۰	پاسارگاد سیکلت فارس	۵۶,۵	۵۵,۶	۳	★☆☆
۱۱	سپهر خودرو زنجان	۵۴,۴	۵۵,۴	۳	★☆☆
۱۲	نیرو محرکه	۵۶,۳	۵۵,۱	۳	★☆☆
۱۳	تلاش	۵۹,۳	۵۳,۸	۴	☆☆☆
۱۴	اصفهان سیکلت	۴۶	۵۳,۶	۴	☆☆☆
۱۵	چابکرو البرز	۴۷,۹	۵۳,۴	۴	☆☆☆
۱۶	کبیر موتو کازرون	۶۱,۱	۵۲,۵	۴	☆☆☆
۱۷	بهره سیکلت	۴۱,۴	۵۲,۰	۴	☆☆☆
۱۸	سپاهان سیکلت کوهپایه	۴۶,۶	۵۲,۰	۴	☆☆☆

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۸

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۷	امتیاز ۹۸	رتبه	☆ ☆ ☆
۱۹	سرعت سیکلت	۴۱,۴	۵۰,۹	۴	☆ ☆ ☆
۲۰	صنعت موتور شکوهیه	۴۶,۳	۴۹,۵	۴	☆ ☆ ☆
۲۱	تکتاز موتور	۴۸,۹	۴۷,۸	۴	☆ ☆ ☆
۲۲	جهان رو	۴۶,۵	۴۶,۵	۴	☆ ☆ ☆
۲۳	سکان صنعت پارس	۴۴,۸	۴۶,۳	۴	☆ ☆ ☆
۲۴	پیشرو گستر فارس	۳۹,۱	۴۵,۲	۴	☆ ☆ ☆
۲۵	دینو موتور	۴۳,۹	۴۵,۱	۴	☆ ☆ ☆
۲۶	شاهین موتور قم	۴۰,۱	۴۴,۸	۴	☆ ☆ ☆
۲۷	شاهین شهر سپاهان	۴۲,۳	۴۲,۰	۴	☆ ☆ ☆
۲۸	سهند سیکلت سپاهان	۳۷,۷	۳۹,۶	۴	☆ ☆ ☆
۲۹	شباب خودرو	۳۸	۳۸,۷	۴	☆ ☆ ☆
۳۰	تیز پر توس	۳۹	۳۵,۷	۴	☆ ☆ ☆
۳۱	آرمان موتور فارس	۲۷,۶	۳۲,۳	۴	☆ ☆ ☆

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۸

رتبه	پارامترهای ارزیابی		امتیاز ۹۸	امتیاز ۹۷	نام شرکت	ردیف
	نمایندگی	نظرسنجی				
فاقد رتبه	✓	✗	۳۶.۱	۵۵.۱	سابین موتور	۳۲
	✓	✗	۲۸.۱	۳۹.۳	تندر شهاب قم	۳۳
	✓	✗	۲۶.۸	–	هانی موتور البرز	۳۴
	✓	✗	۲۰.۹	۳۲.۱	سالار گستر آسیا	۳۵
	✗	✗	۱۴.۷	–	پگاه موتور بینالود	۳۶

* مطابق دستورالعمل شرکت هایی که فاقد هر یک از پارامترهای ارزیابی باشند، به آن شرکت رتبه تعلق نمی گیرد.