



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات سال ۱۳۹۹

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 و حوزه های مورد ارزیابی	۷
۵	وضعیت میزان انطباق سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها	۱۳
۶	امتیاز نهایی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات	۱۹



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 ۱۳۹۹، 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 **۶۴.۴٪** بوده است که در این خصوص **۱۴٪** از شرکت ها رتبه ۲، **۷۲٪** حائز رتبه ۳ و **۱۴٪** رتبه ۴ (مردود) 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 **۵۸.۵٪** بوده، در بخش نمایندگی ها **۷۹.۷٪** و رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه نمایندگان **۶۶.۹٪** بوده است.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش **کیفیت خدمات ۷۱.۸٪**، **سرعت خدمات ۴۶.۶٪**، **هزینه خدمات ۷۸.۷٪** 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	یگانه پارسه کویر	FOR USE	-	✓

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

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)	زمینه فعالیت	
			وارد کننده	تولید کننده
۱	آران پارت آسیا	XCMG	✓	✓
۲	آران ماشین توس	ARAN- SHANTUI- XCMG	✓	✓
۳	آریان یسان ماهان	HANGCHA- ARIA	✓	✓
۴	تجهیزات سنگین همگام (هسکو)	LANDINI- NEW HOLLAND- HEPKO-CASE	✓	✓
۵	تیراژه ماشین	PENGDU-LONGGONG	✓	✓
۶	حفار ماشین شیراز	LIUGONG- DRESSTA- YUTONG	✓	✓
۷	سپاهان لیفتر	SOODSENSE- SEPAHAN- CLARK	✓	✓
۸	سنو پارس	HIDROMEK-SNOWPARS	✓	✓
۹	سنگین ماشین ایستا	CHANGLIN- SINOMACH CHANGLIN-SANY	✓	✓
۱۰	کاسپین ماشین خاورمیانه	ZOOMLION&CHERY	✓	✓
۱۱	کارا ماشین آرنا	BAOLI-ROYAL	✓	✓
۱۲	واژه ماشین زاگرس	SHANTUI- KOBELCO	✓	✓



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

لیست شرکتها، محصولات و برندها (وارد کننده):

ردیف	نام شرکت	نشان تجاری (برند)	زمینه فعالیت	
			وارد کننده	تولید کننده
۱	آسان خودرو	NHL-ZOOMLION- CG/CHENGGONG- HELI	✓	-
۲	آسان ماشین آلامتو	CARTER	✓	-
۳	آرین ماشین راهبرد	HITACHI	✓	-
۴	آسان راه البرز	HYUNDAI- EVERDIGM	✓	-
۵	اصفهان ماشین اسپادانا	NEW HOLLAND	✓	-
۶	پارسیان پیشرو صنعت	VOLVO	✓	-
۷	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	HYUNDAI - BOMAG	✓	-
۸	توران تو	BOBCAT- XCMG	✓	-
۹	چین ران ماشین	SUNWARD-FOTON LOVOL	✓	-
۱۰	صبا ماشین	TITAN-TESMEC	✓	-
۱۱	لیفتراک سام	DOOSAN	✓	-
۱۲	محور ماشین	KOMATSU-SAKAI- TADANO	✓	-
۱۳	ماشین سنگین آریا	CATERPILLAR	✓	-
۱۴	ماشین معدنی رستاک	BELAZ	✓	-
۱۵	نصر ماشین	DOOSAN-FURUKAWA	✓	-
۱۶	همیار ماشین آسیا	SDLG- LGMG	✓	-



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

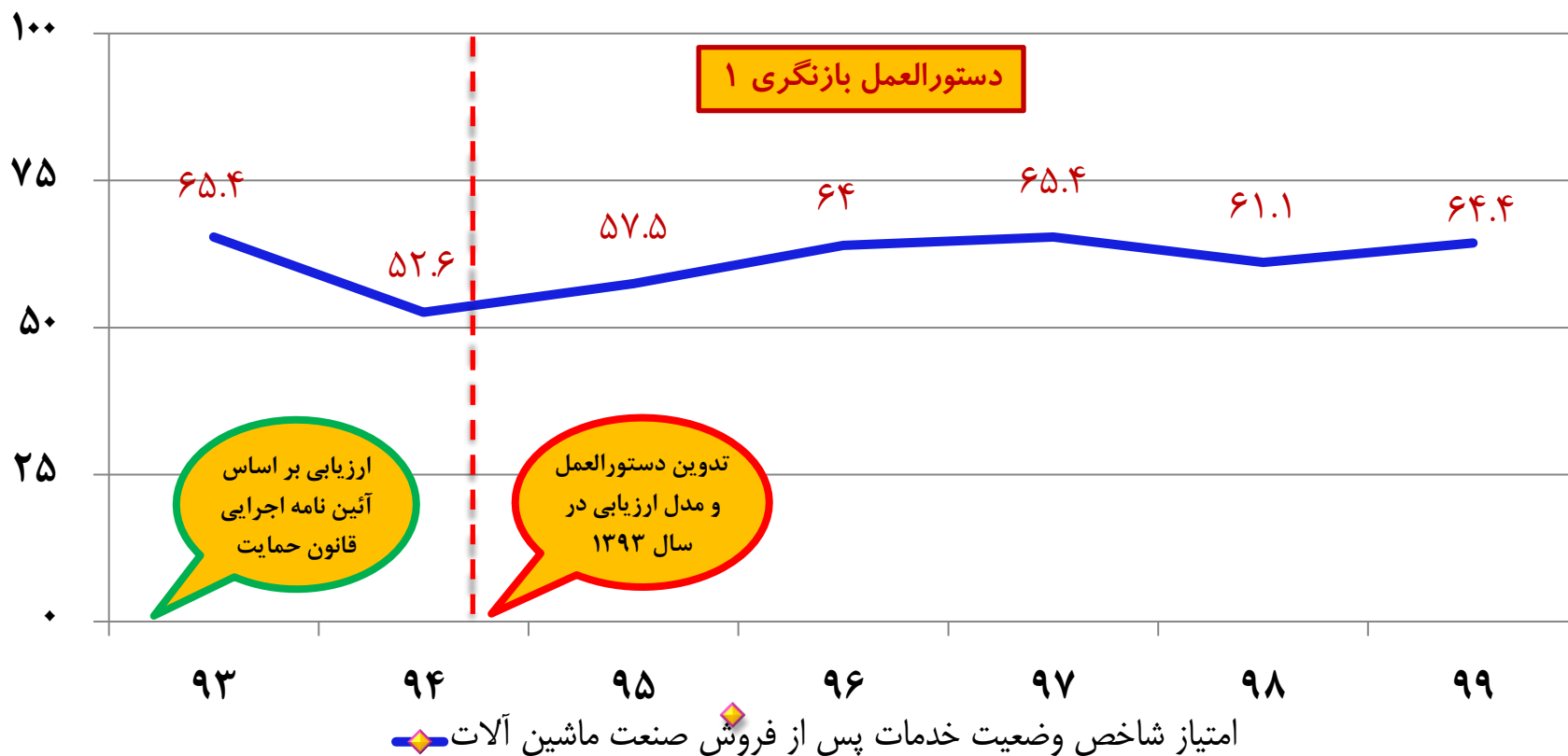
شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات

سال ۱۳۹۹



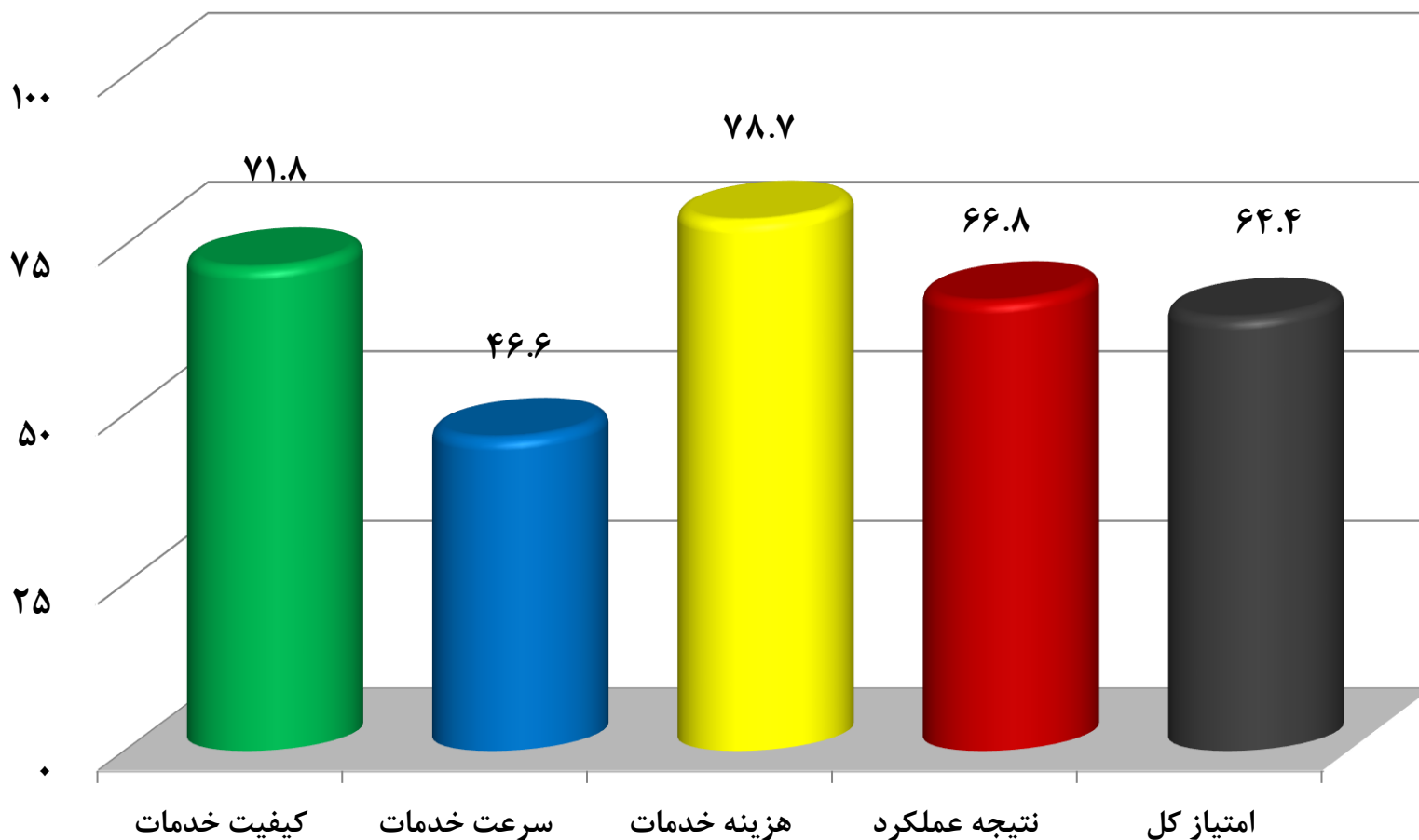
مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت ماشین آلات

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



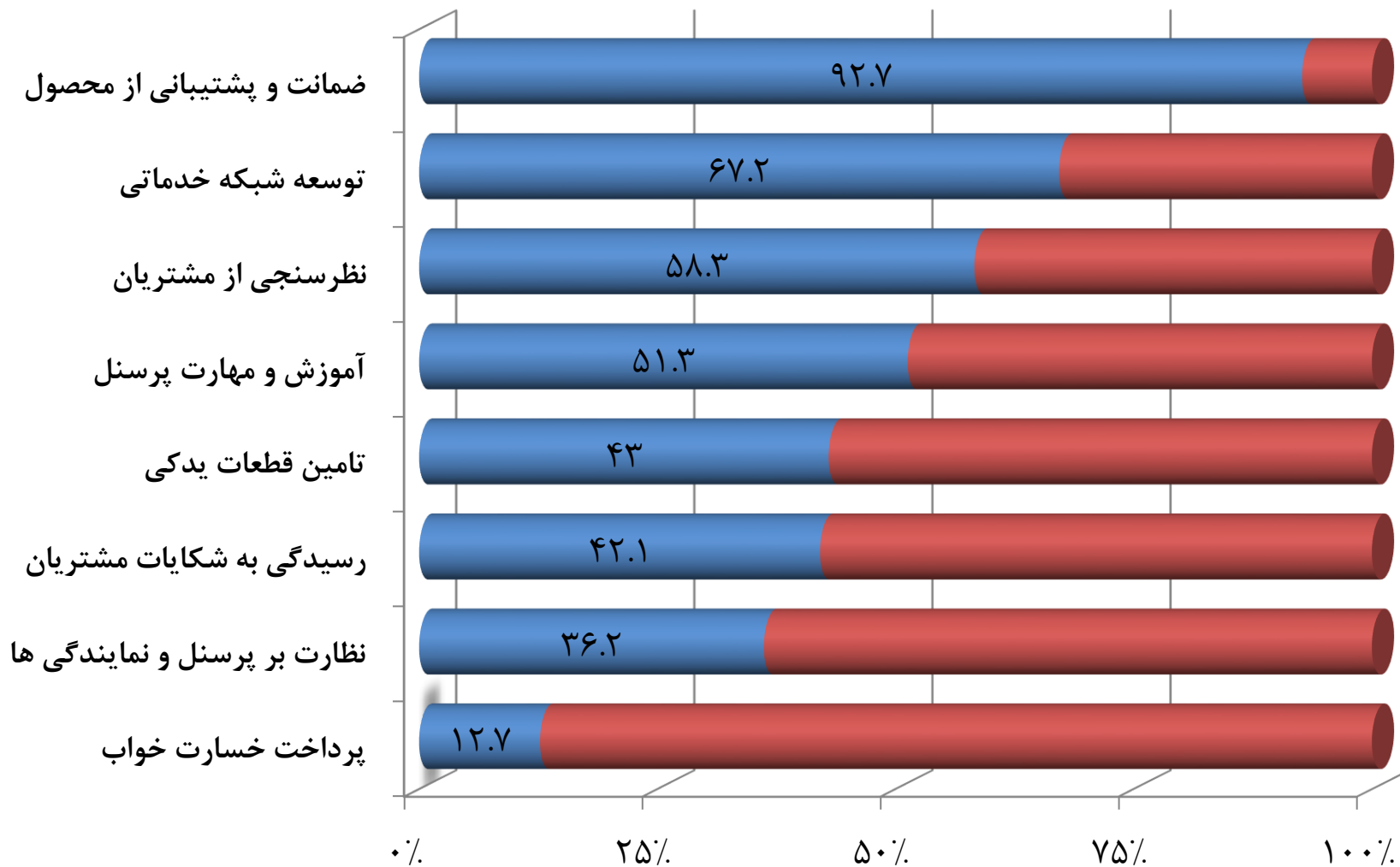


امتیاز متوسط خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات





میزان رعایت الزامات قانون در سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها





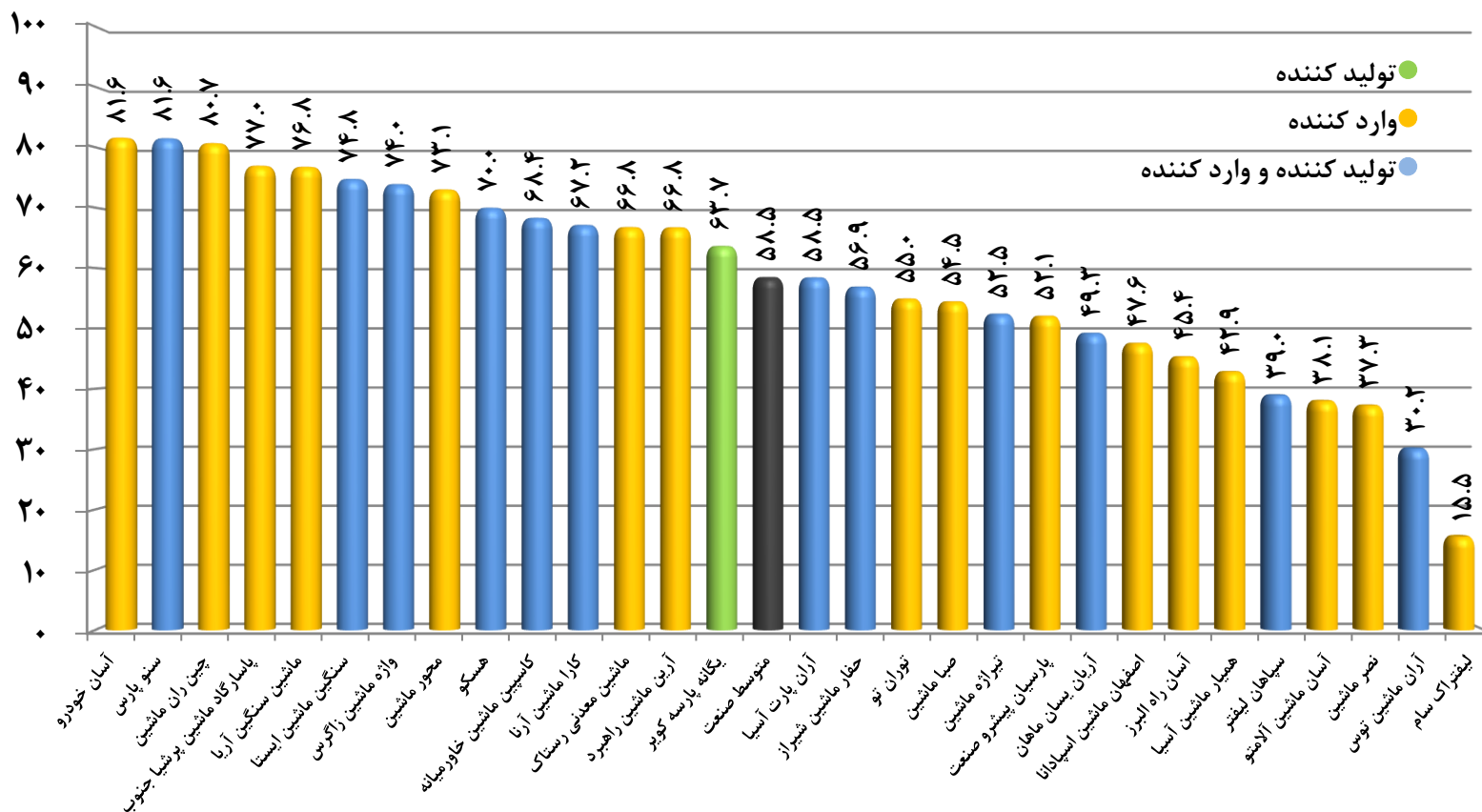
مقایسه کلی وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکت ها

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



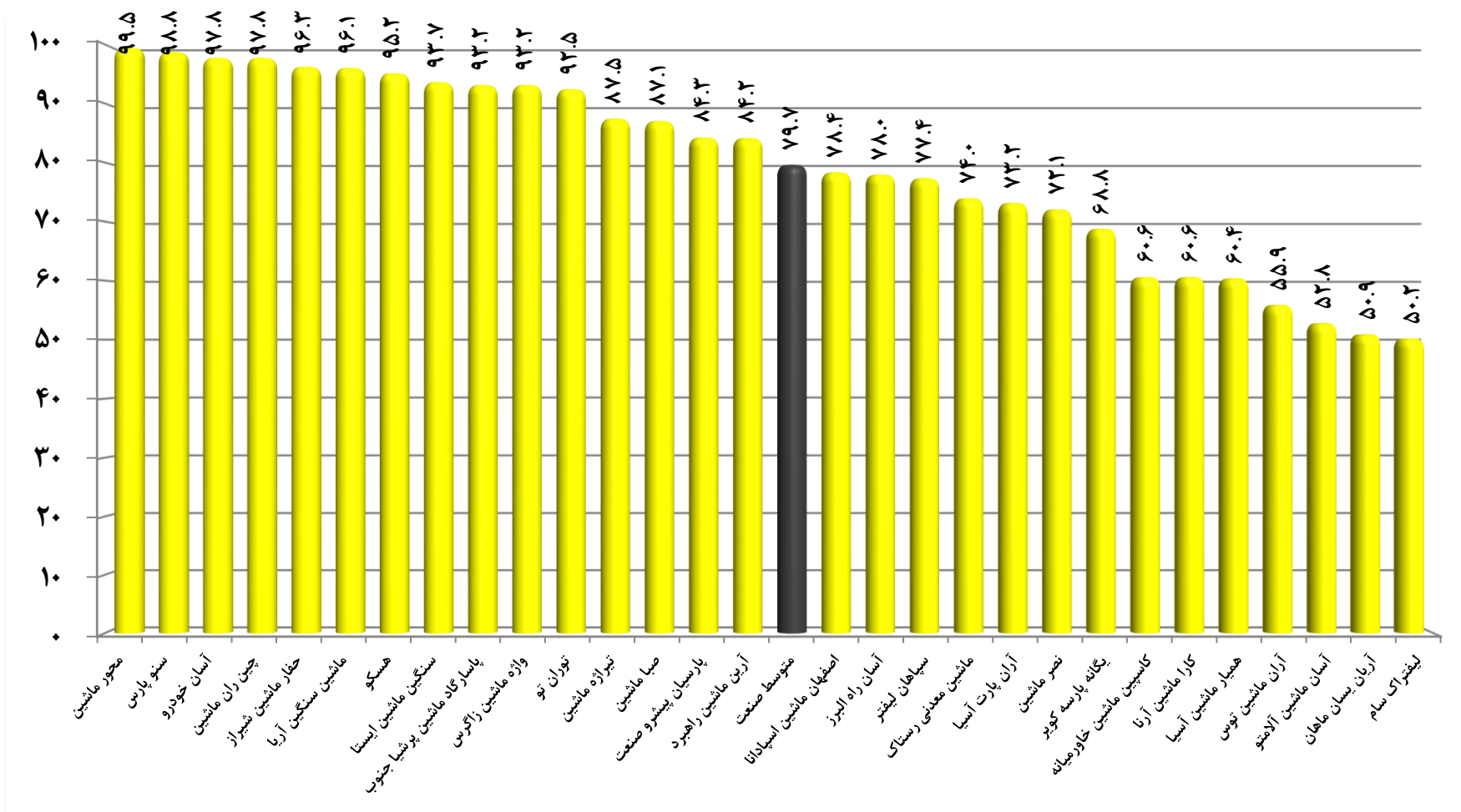


مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال ۱۳۹۹





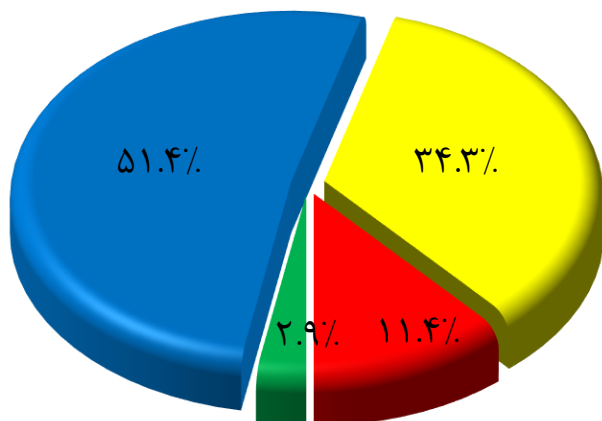
مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها در سال ۱۳۹۹





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۹



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۹
ممتاز *	–
رتبه ۱	۱
رتبه ۲	۱۸
رتبه ۳	۱۲
مردود	۴

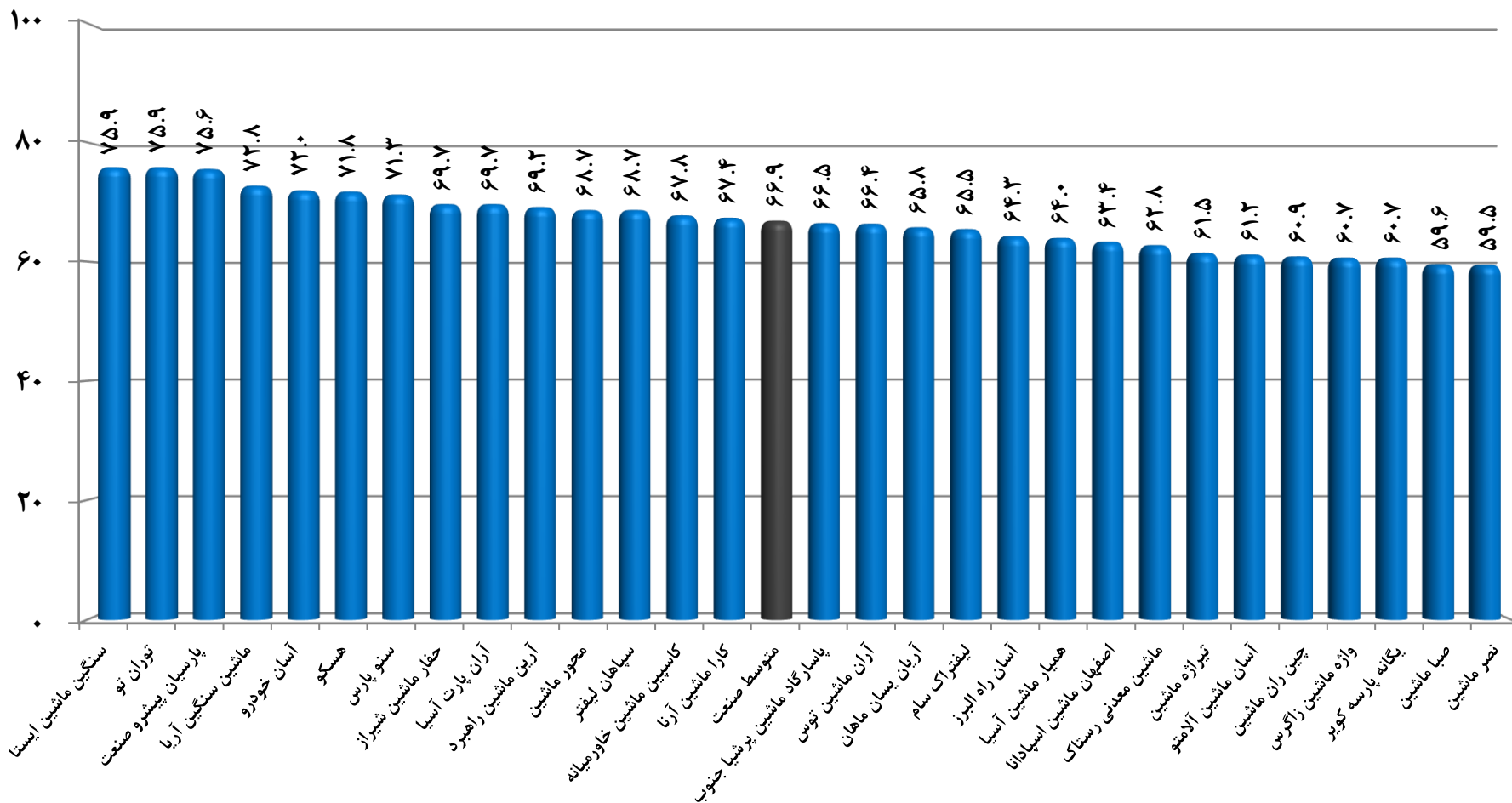
جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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

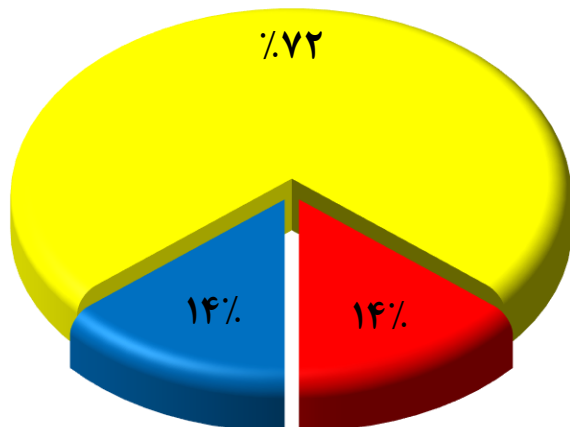
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۹





شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۹



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۹
رتبه ۱	—
رتبه ۲	۴
رتبه ۳	۲۱
مردود	۴
بدون رتبه *	—

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



امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۹

ردیف	نام شرکت	زمینه فعالیت		امتیاز سال ۹۸	امتیاز سال ۹۹	رتبه	
		تولید کننده	وارد کننده				
۱	آسان خودرو	-	✓	۷۴,۳	۷۸,۱	۲	★★★★
۲	سنو پارس	✓	✓	۷۱,۱	۷۸,۰	۲	★★★★
۳	ماشین سنگین آریا	-	✓	۷۱,۸	۷۷,۰	۲	★★★★
۴	سنگین ماشین ایستا	✓	✓	۷۱,۳	۷۶,۷	۲	★★★★
۵	هسکو	✓	✓	۷۱,۵	۷۳,۴	۳	★★★★
۶	محور ماشین	-	✓	۷۲	۷۳,۴	۳	★★★★
۷	پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب	-	✓	۶۹,۸	۷۲,۵	۳	★★★★
۸	چین ران ماشین	-	✓	۷۱	۷۲,۱	۳	★★★★
۹	آرین ماشین راهبرد	-	✓	۶۷,۴	۶۹,۸	۳	★★★★
۱۰	توران تو	-	✓	۶۲,۱	۶۹,۷	۳	★★★★
۱۱	واژه ماشین زاگرس	✓	✓	۶۳,۹	۶۸,۳	۳	★★★★
۱۲	کاسپین ماشین خاورمیانه	✓	✓	۶۴,۶	۶۷,۱	۳	★★★★
۱۳	پارسیان پیشرو صنعت	-	✓	۶۶,۴	۶۶,۸	۳	★★★★
۱۴	حفار ماشین شیراز	✓	✓	۶۵,۳	۶۶,۶	۳	★★★★
۱۵	کارا ماشین آرنا	✓	✓	۶۳,۱	۶۶,۵	۳	★★★★



امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال ۱۳۹۹

ردیف	نام شرکت	زمینه فعالیت		امتیاز سال ۹۸	امتیاز سال ۹۹	رتبه	
		تولید کننده	وارد کننده				
۱۶	ماشین معدنی رستاک	-	✓	-	۶۵,۳	۳	★★★★
۱۷	آران پارت آسیا	✓	✓	-	۶۴,۸	۳	★★★★
۱۸	یگانه پارسه کویر	✓	-	۵۷,۳	۶۱,۷	۳	★★★★
۱۹	صبا ماشین	-	✓	۵۹	۵۹,۹	۳	★★★★
۲۰	تیراژه ماشین	✓	✓	۶۸,۶	۵۹,۶	۳	★★★★
۲۱	اصفهان ماشین اسپادانا	-	✓	-	۵۸,۶	۳	★★★★
۲۲	سپاهان لیفتر	✓	✓	-	۵۸,۵	۳	★★★★
۲۳	آسان راه البرز	-	✓	۵۸,۴	۵۸,۳	۳	★★★★
۲۴	آریان یسان ماهان	✓	✓	-	۵۷,۸	۳	★★★★
۲۵	همیار ماشین آسیا	-	✓	۴۷,۹	۵۵,۴	۳	★★★★
۲۶	آسان ماشین آلامتو	-	✓	-	۵۱,۹	۴	★★★★
۲۷	نصر ماشین	-	✓	۵۵,۳	۵۱,۳	۴	★★★★
۲۸	آران ماشین توس	✓	✓	-	۵۰,۷	۴	★★★★
۲۹	لیفتراک سام	-	✓	-	۴۴,۳	۴	★★★★