



گزارش خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو

در سال ۱۳۹۳

بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۳)



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب مجلس شورای اسلامی



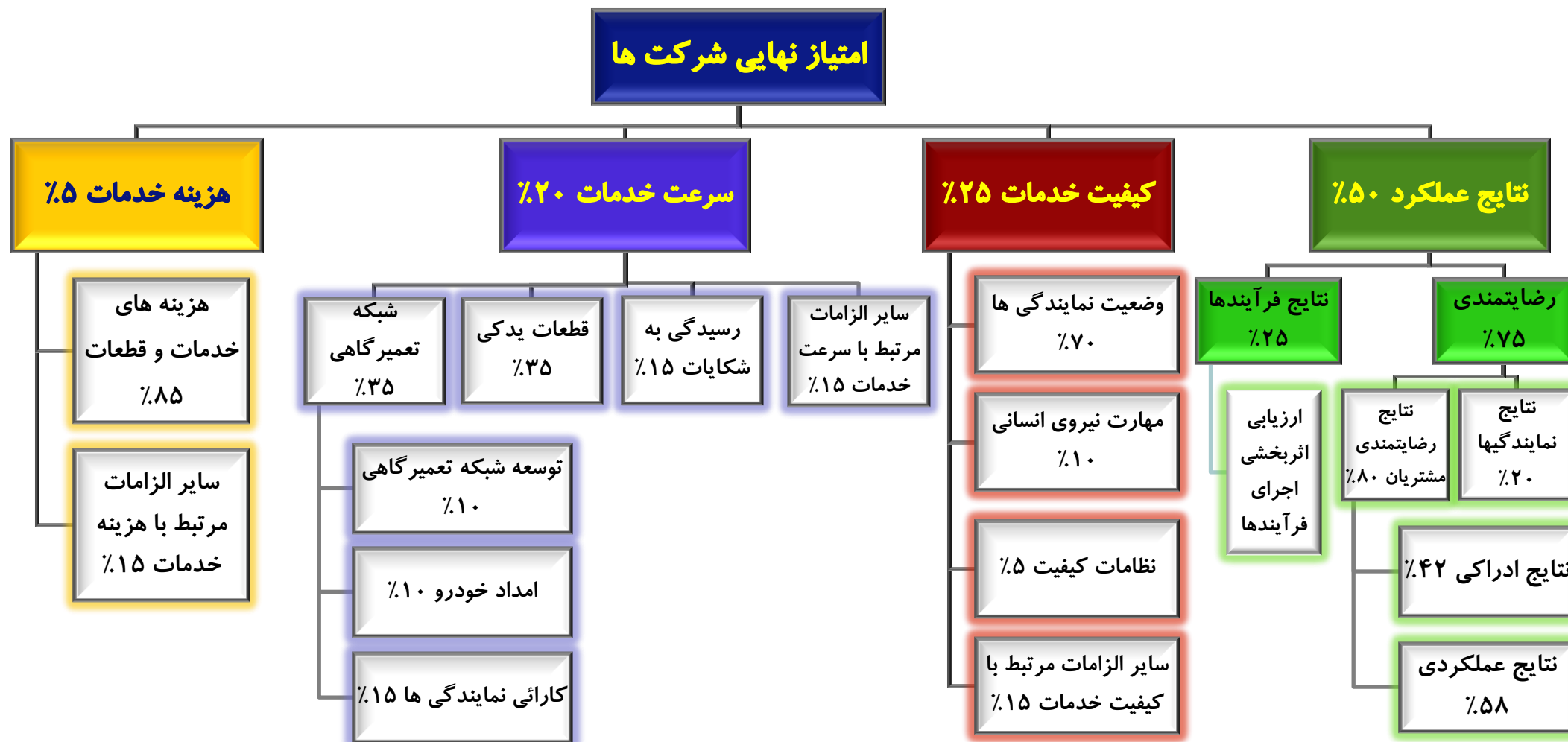
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب هیات وزیران



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



امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی در دستورالعمل خدمات پس از فروش (بازنگری ۳)





کلیاتی در خصوص ارزیابی های سال ۱۳۹۳



جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۳

زمان				موضوع ارزیابی
سه ماهه اول ۹۳	سه ماهه دوم ۹۳	سه ماهه سوم ۹۳	سه ماهه چهارم ۹۳	سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی، عملکردی و کارائی
				ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش
				ارزیابی نمایندگی های مجاز
				اندازه گیری رضایت مدیران نمایندگی ها (DSI)

فعالیت انجام شده و گزارشات ارائه شده قبلی

فعالیت انجام شده و گزارشات فعلی



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه کلی صنعت) :

- ✓ نتایج ارزیابی های صورت گرفته نشان می دهد وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو نسبت به سال گذشته رشد نسبی داشته است به طوری که شاخص کل وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۹۳ نسبت به سال ۹۲ تقریباً با ۴.۶ درصد رشد همراه بوده است.
- ✓ بر اساس ارزیابی از ۴۱ شرکت عرضه کننده خودرو نتایج نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو انطباق کامل ندارد که از این حیث وضعیت انطباق در شرکت های حوزه سبک، بالاتر بوده است. همچنین از عمده ترین پارامترهای مغفول مانده در حوزه سیستم خدمات پس از فروش در انطباق با قوانین می توان به عدم پرداخت خسارت خواب خودرو، عدم اجرای دقیق الزامات ضمانت و عدم تعویض خودرو در صورت تکرار عیب اشاره نمود.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه کلی صنعت) :

- ✓ نتایج ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو نشان می دهد تامین قطعات یدکی به دلیل موانع واردات با مشکل مواجه بوده به نحوی تامین در برخی از قطعات یدکی با زمان زیادی همراه بوده است.
- ✓ ارزیابی ها نشان می دهد موضوع هزینه های دریافتی از مشتریان که یکی شاخصه های مهم در کسب رضایت مشتریان محسوب می شود، از سطح رضایت پایینی برخوردار بوده است.
- ✓ وضعیت نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۹۳ نسبت به سال ۹۲ با رشد ۵ درصدی همراه بود. این رشد عمدتاً در حوزه سبک رقم خورده است.
- ✓ جهت ارزیابی کیفیت نیروی انسانی، سوابق تحصیلی، کاری، آموزشی و مهارتی مجموعاً بالغ بر ۲۳۰۰۰ نفر از نفرات شاغل در نمایندگی ها مورد ارزیابی قرار گرفته اند.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه کلی صنعت) :

- ✓ وضعیت رضایتمندی مشتریان خدمات پس از فروش در حوزه خودروهای **سبک** نسبت به سال ۱۳۹۲ با رشد **۱.۳ درصدی** و در حوزه خودروهای **سنگین بدون تغییر** بوده است.
- ✓ بر اساس مصاحبه با بیش از ۱.۲ میلیون مشتری مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش در سال ۹۳ عمده علل نارضایتی مشتریان **کمبود یا نبود قطعات یدکی، کیفیت پایین خدمات و تعمیرات و دریافت هزینه بالا خدمات و قطعات** بوده است.
- ✓ شاخص رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI) به طور متوسط **۷۵.۹ درصد** بود که این رقم نسبت به دوره مشابه سال ۹۲ به میزان **۳.۵ درصد** افزایش پیدا کرد.
- ✓ عدم رضایت از **میزان مطلوبیت نرخ های دستمزد تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت و منصفانه بودن نظام انگیزشی نمایندگی های مجاز** از عمده دلایل نارضایتی نمایندگی های مجاز از شرکت واسطه خدمات پس از فروش بوده است.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه کلی صنعت) :

✓ در سال ۱۳۹۳ وضعیت خدمات پس از فروش شرکت های واردکننده به طور متوسط با ۱۵.۴٪ رشد همراه بوده لیکن این شاخص در خصوص **تولیدکنندگان** معادل ۰.۶٪ می باشد.

✓ در سال ۱۳۹۳ متوسط پذیرش روزانه نمایندگی های مجاز به میزان **۱۶٪** نسبت به سال گذشته **کاهش** یافته است که عواملی نظیر **کاهش تیراژ تولید** و **مشکلات در واردات خودرو** سهم بسزایی در این امر داشته اند.

✓ بر اساس نتایج ارزیابی در سال ۱۳۹۳ مجموعاً ۸٪ از شرکتهای و ۴٪ از نمایندگی های مجاز **مردود** شناخته شده اند.

✓ در سال ۱۳۹۳ میزان ۴۸٪ نمایندگی های مجاز موفق به پیاده سازی حداقل یکی از سیستم های مدیریت کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش شده اند.



وضعیت پراکندگی نمایندگی های ارزیابی شده



تعداد نمایندگی ها در هر استان

تعداد شهرهای مراجعه شده در هر استان

تعداد کل نمایندگی های ارزیابی

شده ۲۴۹۱ نمایندگی

تعداد کل شهرهای مراجعه شده

در سراسر کشور = ۳۶۹ شهر



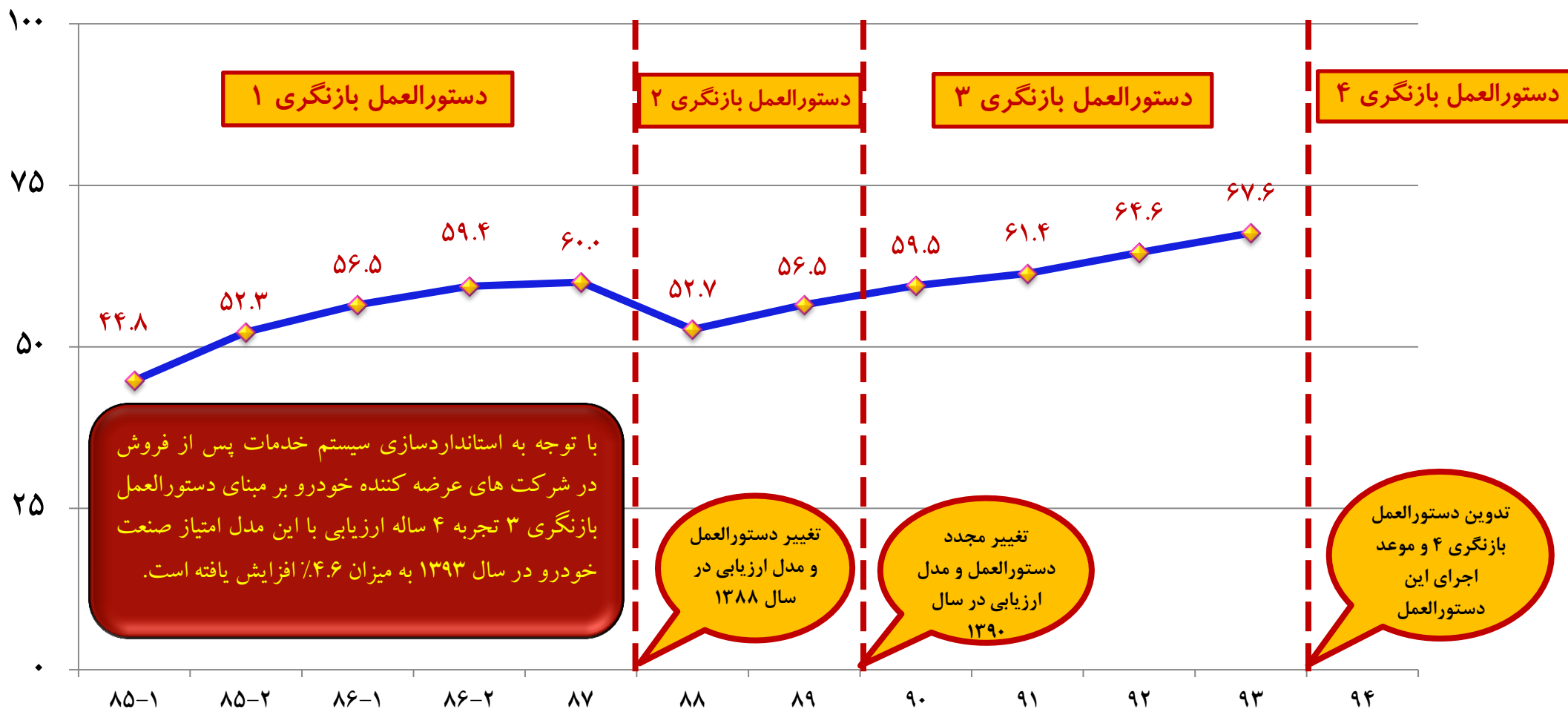
جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۳

ردیف	نوع شرکتها	نوع خودروهای عرضه شده	تعداد شرکتها	
			سال ۹۲	سال ۹۳
۱	تولید کننده خودرو	سبک	۱۰	۱۱
۲		سنگین	۱۵	۱۵
۳	وارد کننده	سبک	۱۰	۱۳
۴		سنگین	۱	۲
جمع			۳۶	۴۱



مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



با توجه به استانداردسازی سیستم خدمات پس از فروش در شرکت های عرضه کننده خودرو بر مبنای دستورالعمل بازنگری ۳ تجربه ۴ ساله ارزیابی با این مدل امتیاز صنعت خودرو در سال ۱۳۹۳ به میزان ۴.۶٪ افزایش یافته است.

تغییر دستورالعمل و مدل ارزیابی در سال ۱۳۸۸

تغییر مجدد دستورالعمل و مدل ارزیابی در سال ۱۳۹۰

تدوین دستورالعمل بازنگری ۴ و موعد اجرای این دستورالعمل

امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو – سبک در سال ۱۳۹۳



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه خودروهای سبک) :

✓ در سال ۱۳۹۳ تعداد ۲۱ شرکت عرضه کننده خودرو سبک (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.

✓ در سال ۱۳۹۳ تعداد ۲۰۳۱ نمایندگی مجاز شامل شرکت های تولید کننده و وارد کننده سبک مورد ارزیابی قرار گرفتند.

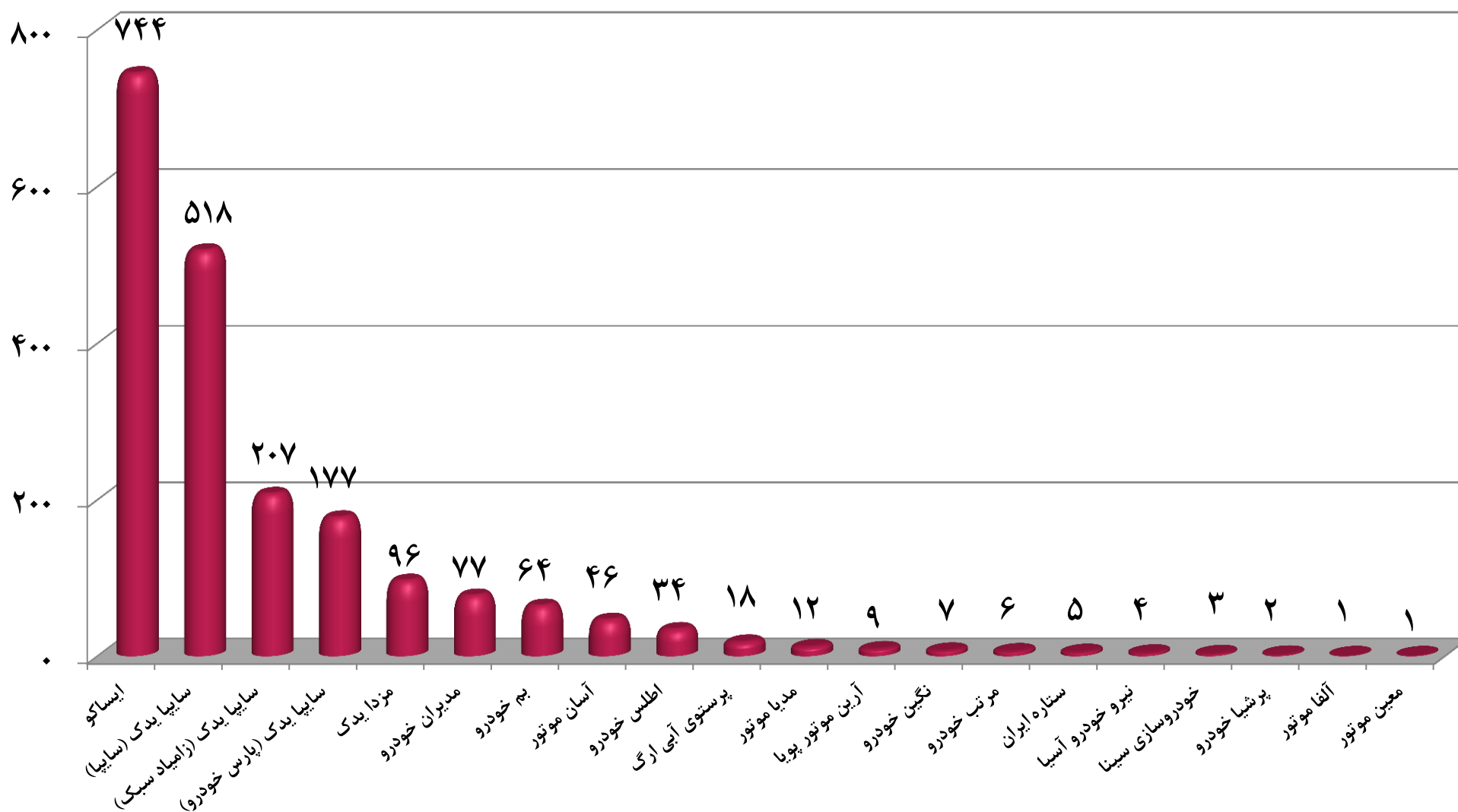
✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سبک در سال ۹۳ به میزان ۴.۵ درصد رشد یافته است.

✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش (نظام مدیریتی شرکت ها) بر اساس انطباق با ضوابط آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان امتیاز متوسط صنعت خودروهای سبک به میزان ۱۰.۸٪ نسبت به سال گذشته ارتقاء یافته است.

✓ نتایج ارزیابی در سال ۹۳ نشان می دهد که نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در حوزه زیرساخت های خدمات شامل ابزار آلات، تجهیزات، فضا و نظام آراستگی به وضعیت نسبتاً مطلوبی دست پیدا نموده اند.



نمودار مقایسه تعداد تعمیرگاه های مجاز ارزیابی شده به تفکیک هر شرکت - خودروهای سبک



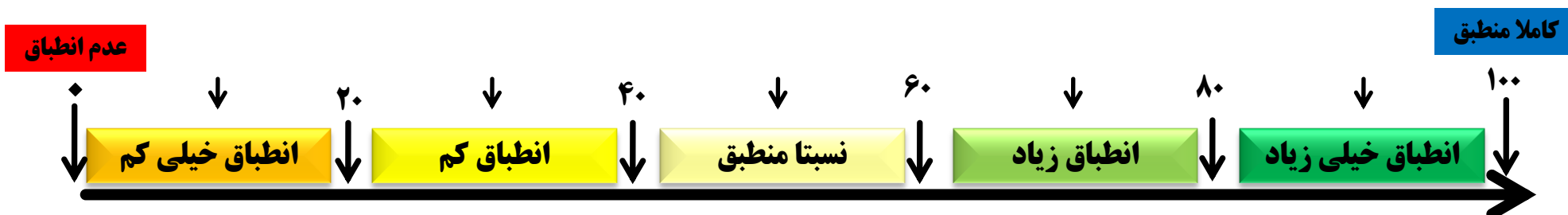


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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 ...

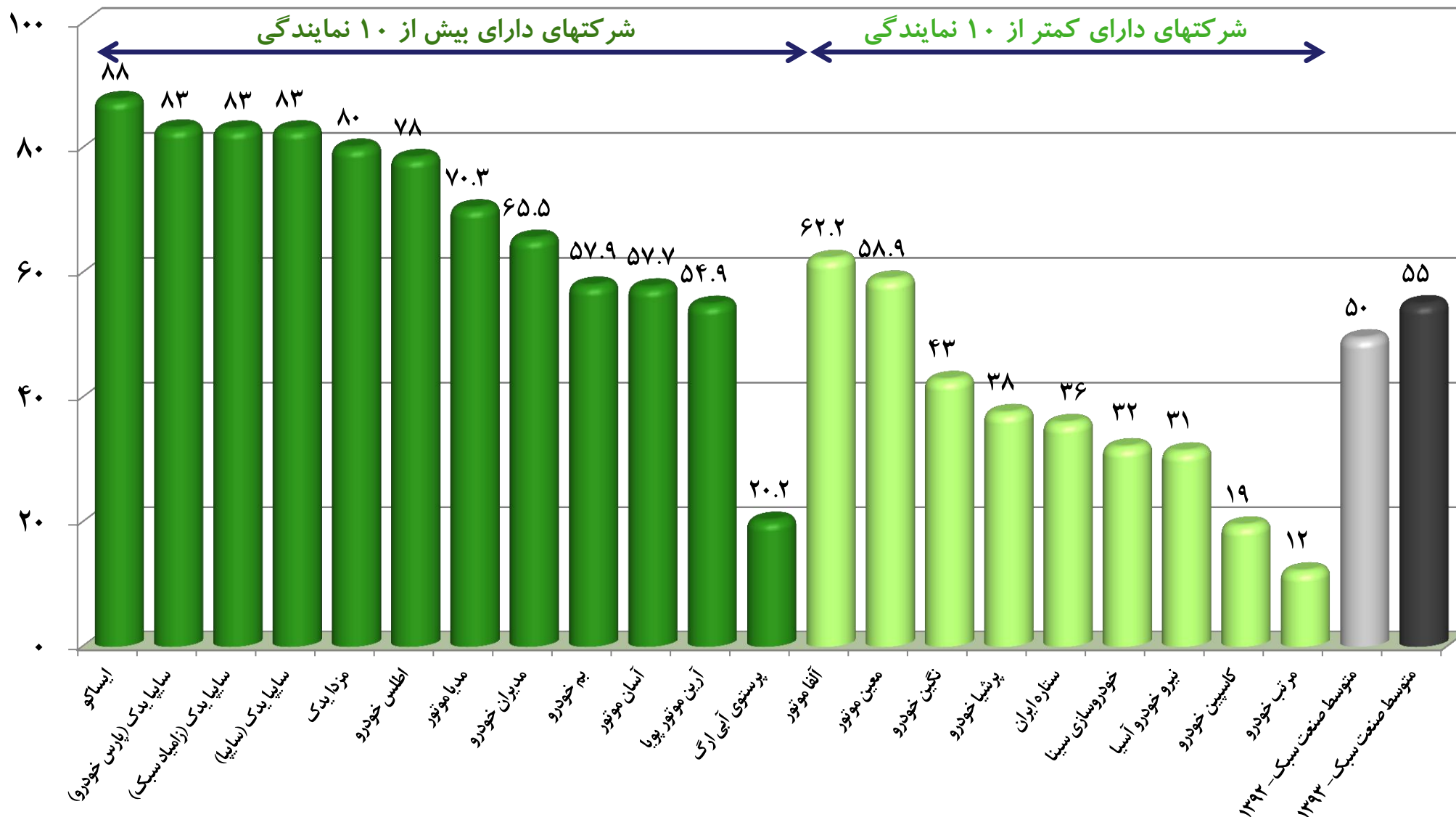
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سبک

کاسپین خودرو مرتب خودرو	پرشیا خودرو ستاره ایران خودروسازی سینا نیرو خودرو آسیا پرستوی آبی ارگ	معین موتور بم خودرو آسان موتور آرین موتور پویا نگین خودرو	اطلس خودرو مدیا موتورز مدیران خودرو آلفا موتور	ایساکو مزدایک سایپا یدک (سایپا) سایپا یدک (پارس خودرو) سایپا یدک (زامیاد)
----------------------------	---	---	---	---



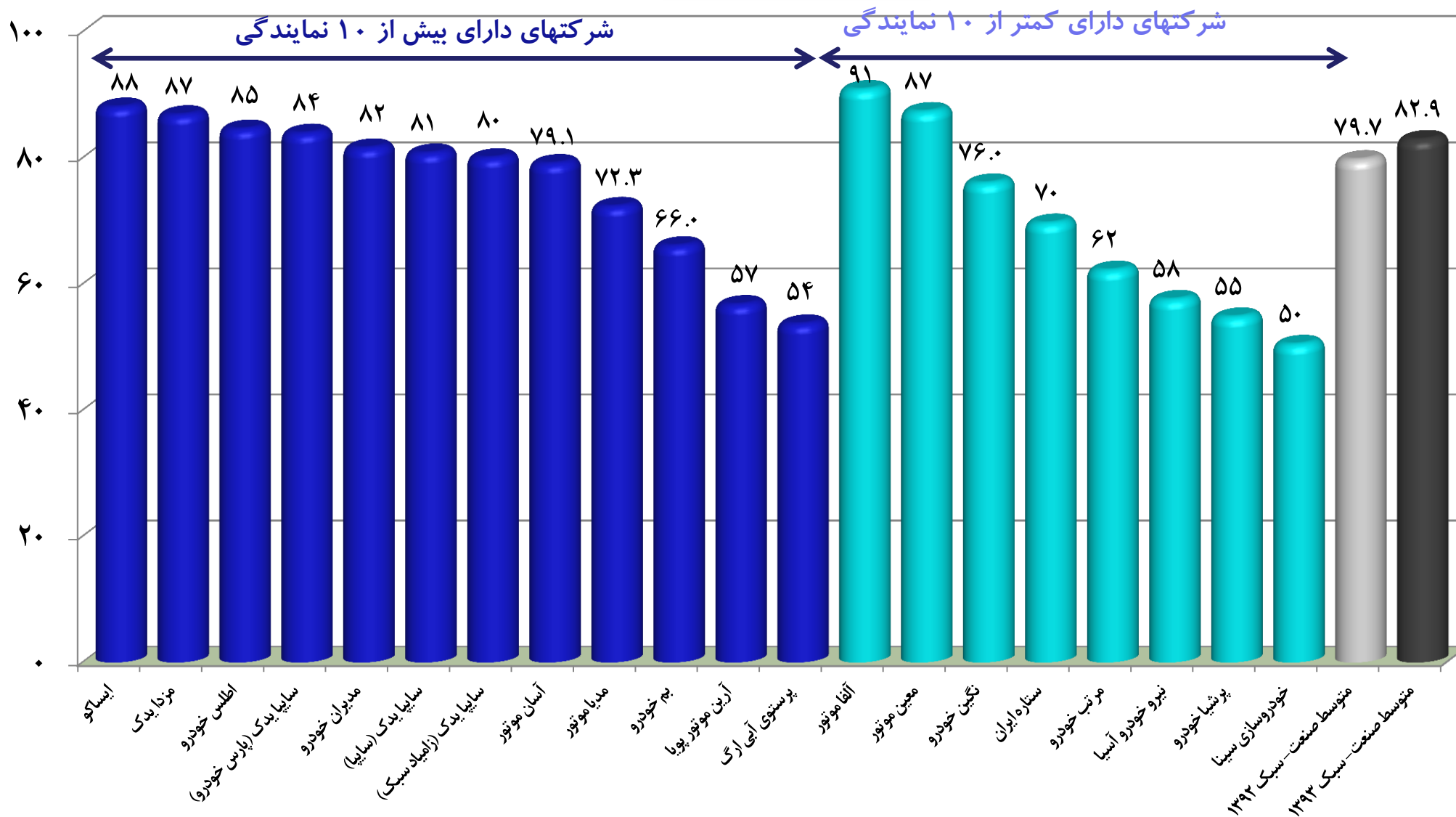


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



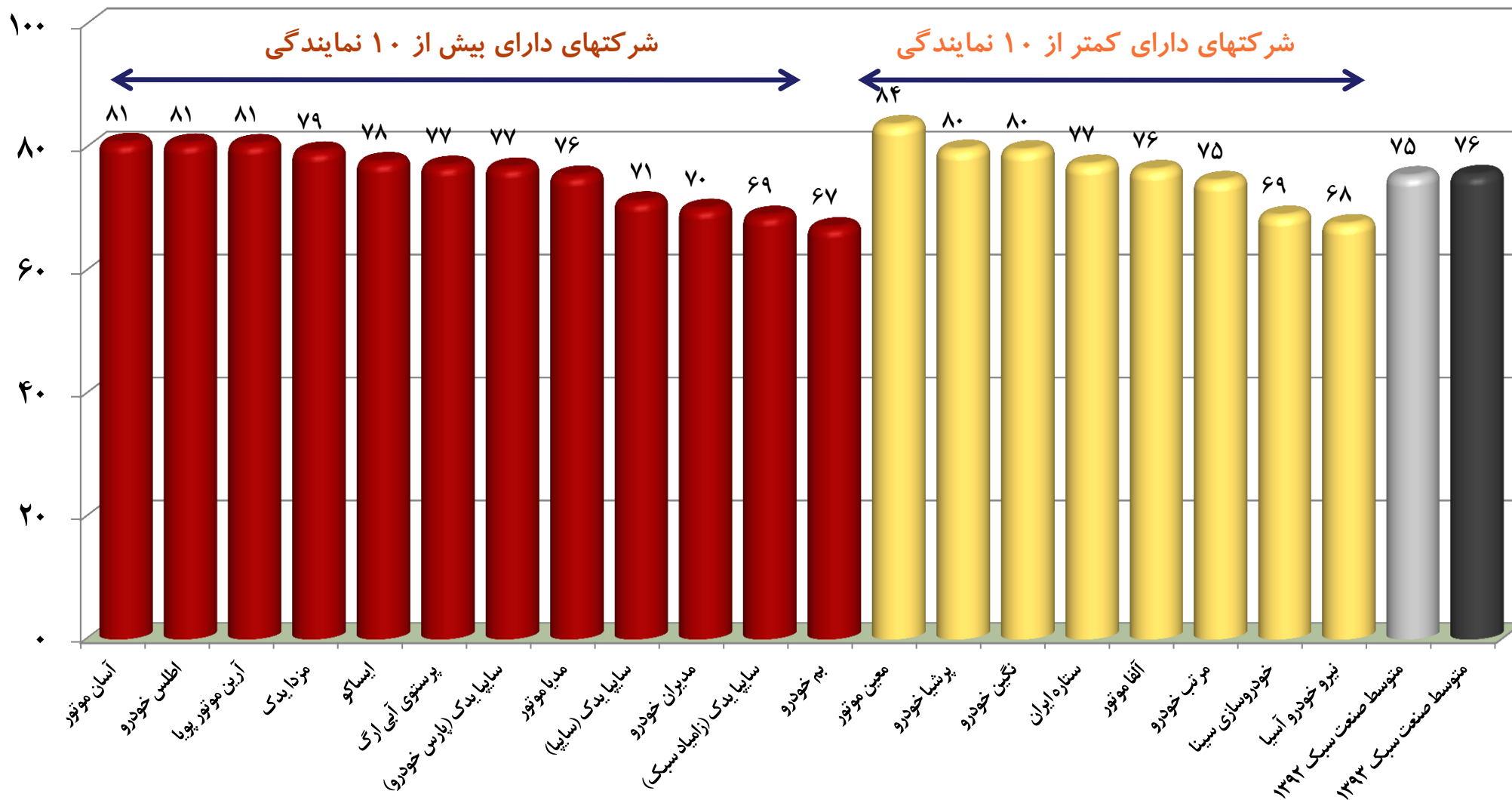


مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک



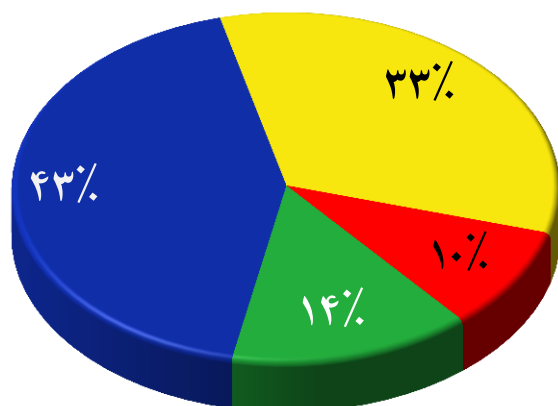


مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سبک





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۳



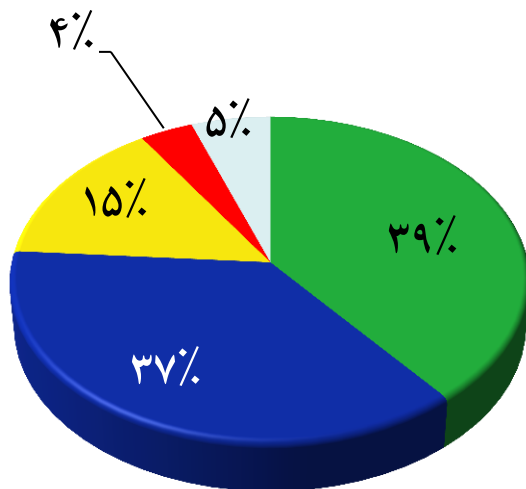
رتبه بندی	تعداد در سال ۹۲	تعداد در سال ۹۳
رتبه ۱	۲	۳
رتبه ۲	۶	۹
رتبه ۳	۸	۷
رتبه ۴	۴	۲

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

رتبه (گريد)	امتیاز کل (A)	امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد
۱	$100 \leq A \leq 80$	حداقل ۷۵ درصد
۲	$65 \leq A < 80$	حداقل ۶۵ درصد
۳	$50 \leq A < 65$	حداقل ۵۰ درصد
۴	$A < 50$	کمتر از ۵۰ درصد



رتبه بندی تعمیرگاههای مجاز خودروهای سبک در سال ۹۳



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۲	تعداد در سال ۹۳
رتبه ۱	۷۳۵	۸۴۲
رتبه ۲	۸۵۰	۷۹۶
رتبه ۳	۲۹۴	۳۱۷
رتبه ۴	۷۱	۷۹
بدون رتبه *	۱۱۸	۱۱۸

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.

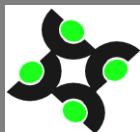


رتبه نهایی - شرکت های عرضه کننده خودرو سبک

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	ایساکو- مزدا یدک- سایپا یدک (محصولات پارس خودرو)
۲		اطلس خودرو- سایپا یدک (محصولات سایپا)- سایپا یدک (محصولات زامیاد سبک)- مدیا موتورز- آسان
۳		موتور- مدیران خودرو- آراین موتور پویا
۴		بم خودرو- پرستوی آبی ارگ
		-

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۲	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز*	آلفا موتور- معین موتور
۳		نگین خودرو- ستاره ایران- پرشیا خودرو- خودرو سازی سینا- نیرو خودرو آسیا
۴		مرتب خودرو- کاسپین خودرو

* این شرکت ها فاقد گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بوده اند.



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو-سبک

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه	
			سال ۹۲	سال ۹۳
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	ایساکو	۱	۱
۲		مزد ایدک	۲	۱
۳		سایپا ایدک (پارس خودرو)	۱	۱
۴		اطلس خودرو	۲	۲
۵		سایپا ایدک (سایپا)	۲	۲
۶		سایپا ایدک (زامیاد سبک)	۲	۲
۷		مدیا موتور	۲	۲
۸		آسان موتور	۲	۲
۹		مدیران خودرو	۳	۲
۱۰		آرین موتور پویا	۳	۲
۱۱		بم خودرو	۳	۳
۱۲		پرستوی آبی ارگ	۳	۳
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز *	آلفا موتور	۳	۲
۲		معین موتور	۳	۲
۳		نگین خودرو	-	۳
۴		ستاره ایران	۳	۳
۵		پرشیا خودرو	۴	۳
۶		خودروسازی سینا	۳	۳
۷		نیرو خودرو آسیا	۴	۳
۸		مرتب خودرو	۴	۴
۹		کاسپین خودرو	۴	۴

* بر اساس الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو شرکت های عرضه کننده خودرو سبک می بایست تعداد نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش خود را حداقل به ۱۰ نمایندگی مجاز برسانند لیکن این شرکت ها فاقد شرایط حداقلی مذکور بوده اند.



خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو - سنگین در سال ۱۳۹۳



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه خودروهای سنگین) :

✓ در سال ۱۳۹۳ تعداد ۱۶ شرکت عرضه کننده خودرو سنگین (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.

✓ در سال ۱۳۹۳ تعداد ۳۳۶ نمایندگی مجاز شامل شرکت های تولید کننده و وارد کننده سنگین مورد ارزیابی قرار گرفتند.

✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در سال ۹۳ به میزان ۲.۲ درصد رشد یافته است.

✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش (نظام مدیریتی شرکت ها) بر اساس انطباق با ضوابط آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان امتیاز متوسط صنعت خودروهای سنگین به میزان ۴٪ نسبت به سال گذشته ارتقاء یافته است.

✓ در سال ۹۳ تعداد نمایندگی های حائز رتبه ۱ در بین شرکت های عرضه کننده خودروهای سنگین ۲۶٪ افزایش یافته است.



چکیده پارامترهای ارزیابی (حوزه خودروهای سنگین) :

✓ امتیاز رضایتمندی مشتریان از خدمات پس از فروش خودروهای سبک نسبت به سال ۹۲ تقریباً بدون تغییر باقی مانده است.

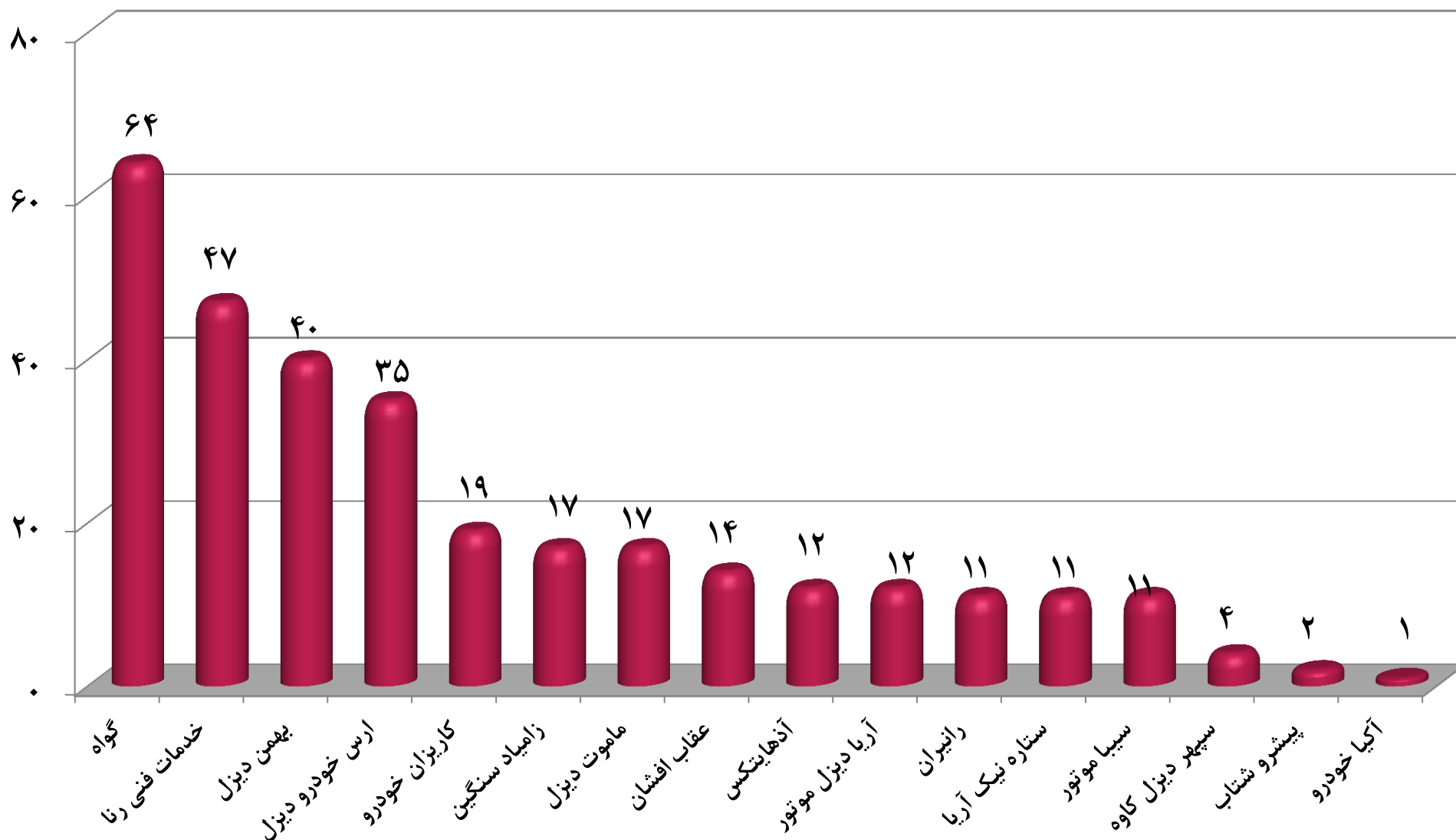
✓ در حوزه رضایتمندی مشتریان نتایج ارزیابی نشان می دهد که شرکت های وارد کننده خودرو با توجه به کیفیت نسبتاً بالای خودروها به سطح قابل قبولی از امتیاز دست یافته اند.

✓ در سال ۱۳۹۳ مجموعاً تعداد ۴ شرکت عرضه کننده خودرو شامل ماموت دیزل، بهمن دیزل، عقاب افشان، زامیاد و آریا دیزل موتور در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سنگین موفق به کسب رتبه ۲ گردیده اند.

✓ لازم به ذکر است صرفاً ۱ شرکت با کسب رتبه ۴ در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سنگین مردود اعلام گردیده اند.



نمودار مقایسه تعداد تعمیرگاه های مجاز ارزیابی شده به تفکیک هر شرکت - خودروهای سنگین



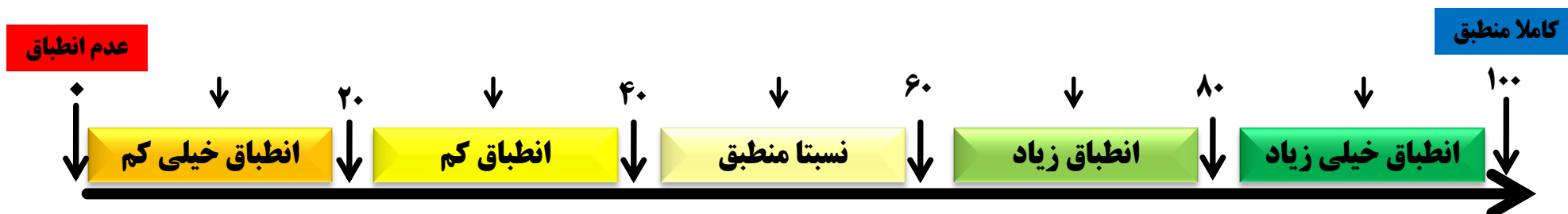


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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 ...

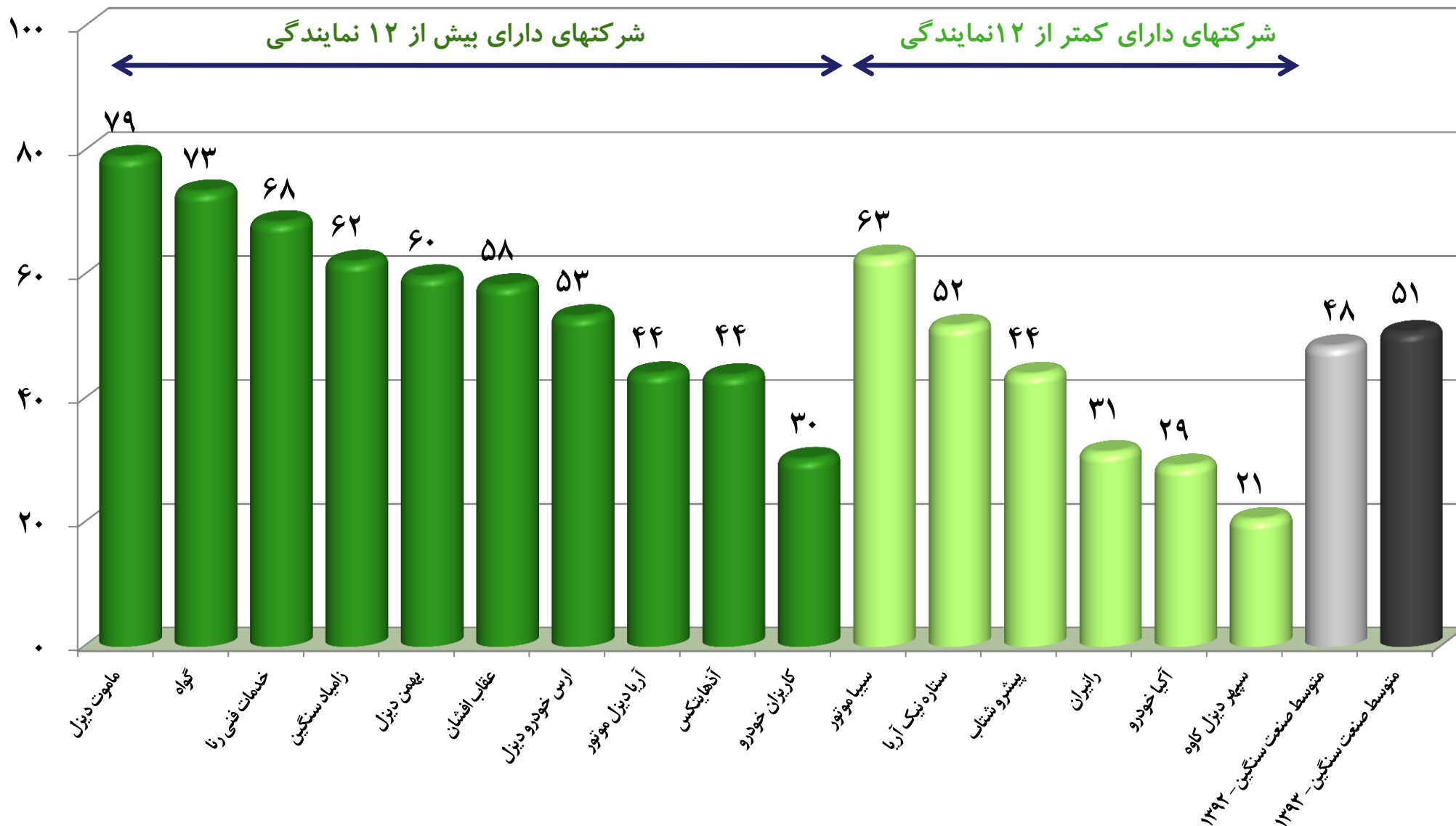
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سنگین

	رانیران کاریزان خودرو آکیا خودرو سپهر دیزل کاوه	بهمن دیزل عقاب افشان ارس خودرو دیزل ستاره نیک آریا آریا دیزل موتور پیشرو شتاب آذهایتکس	ماموت دیزل گواه خدمات فنی رنا سیبا موتور زامیاد سنگین	
--	--	--	---	--



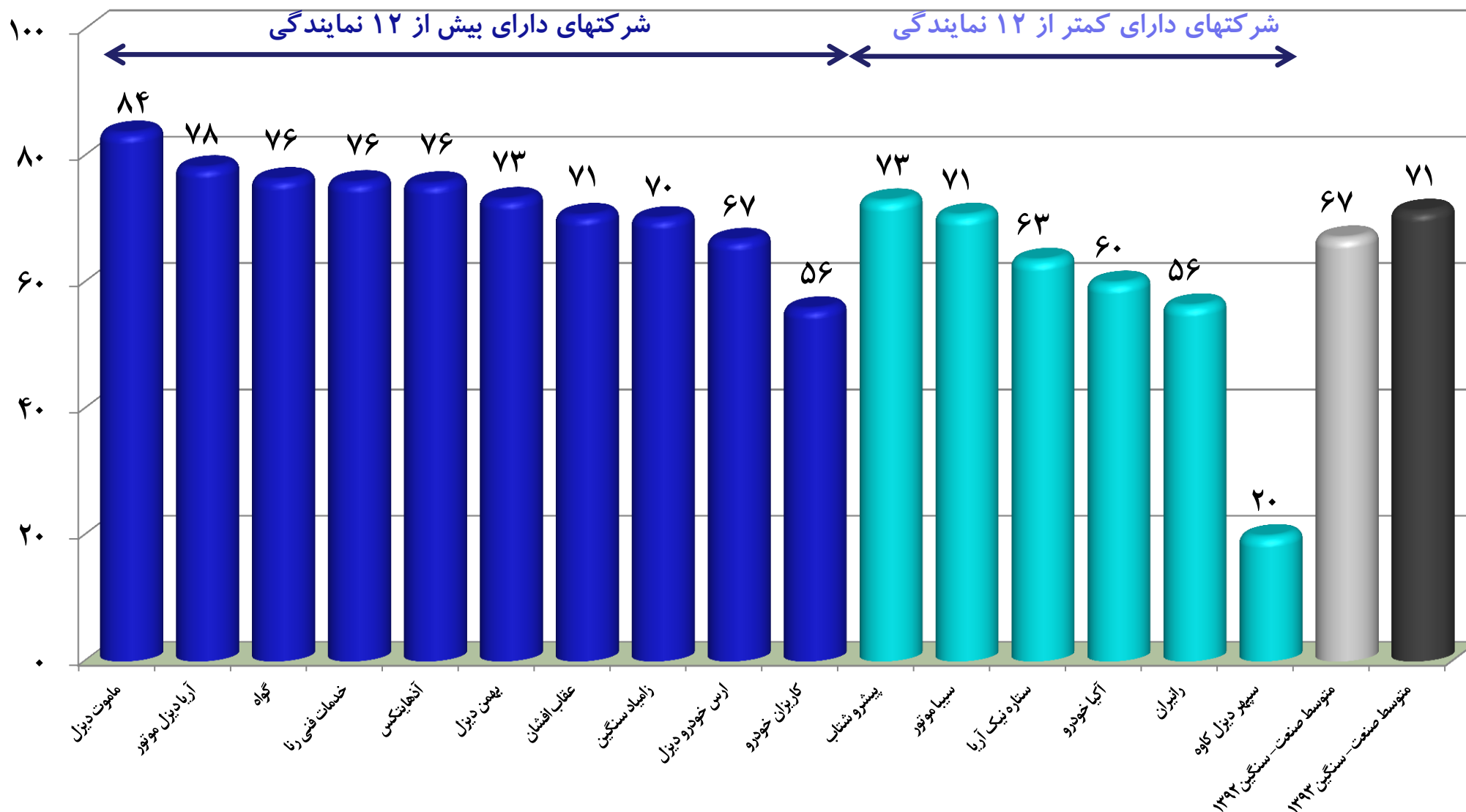


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



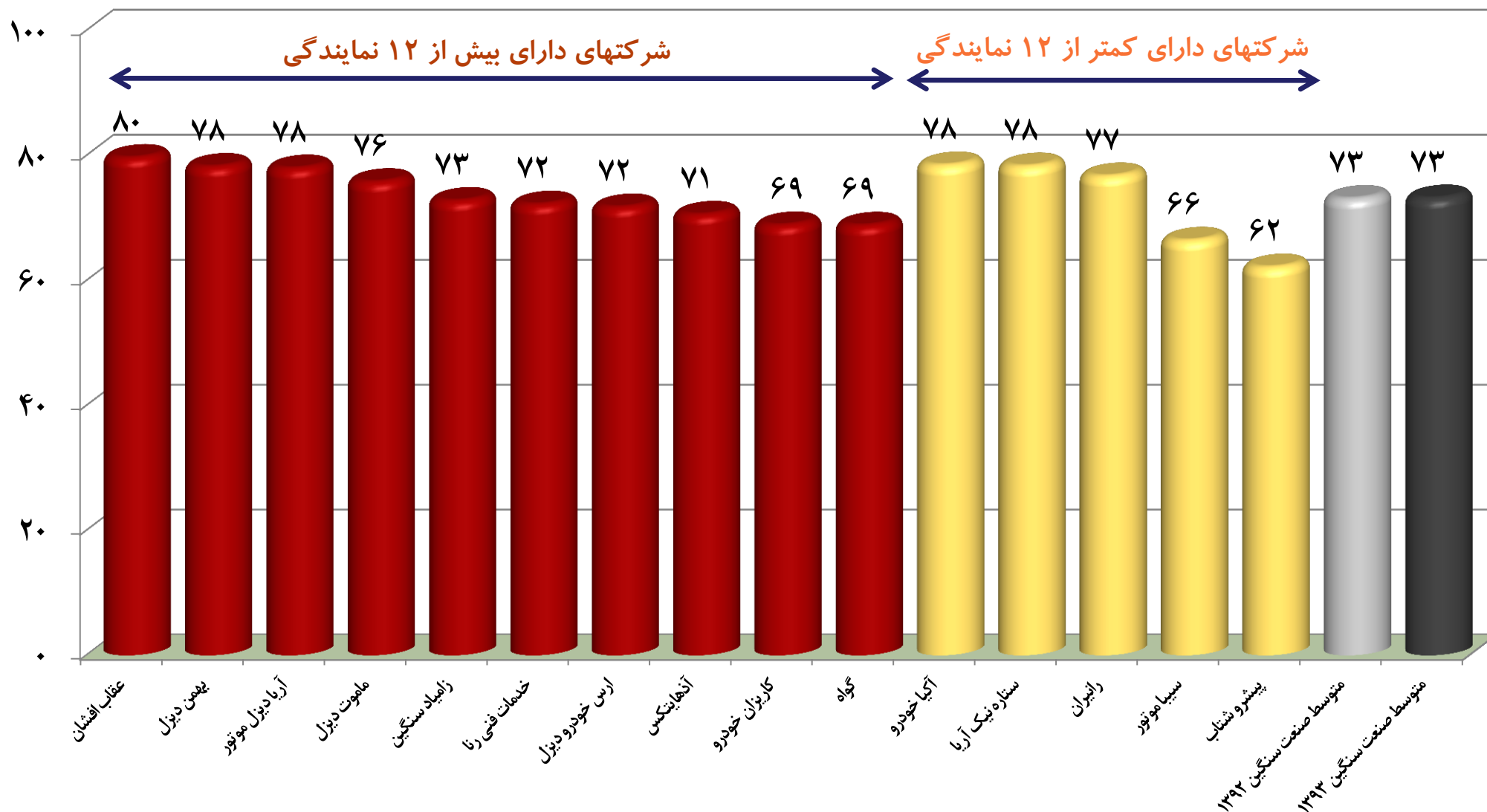


مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



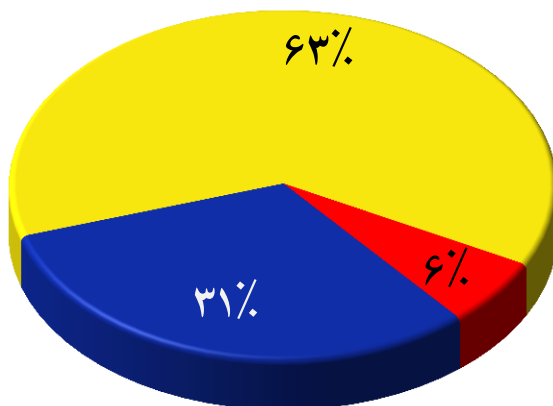


مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سنگین





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۳



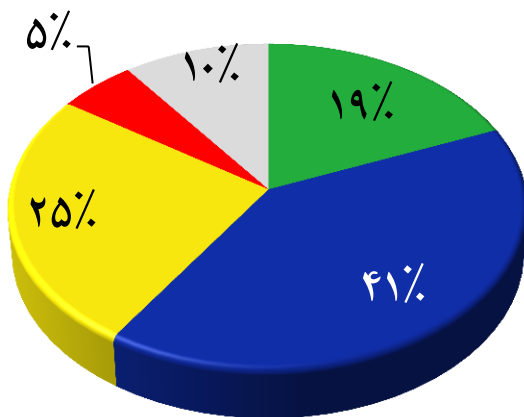
رتبه بندی	تعداد در سال ۹۲	تعداد در سال ۹۳
رتبه ۱	۰	۰
رتبه ۲	۴	۵
رتبه ۳	۱۱	۱۰
رتبه ۴	۱	۱

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

رتبه (گريد)	امتیاز کل (A)	امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد
۱	$100 \leq A \leq 80$	حداقل ۷۵ درصد
۲	$65 \leq A < 80$	حداقل ۶۵ درصد
۳	$50 \leq A < 65$	حداقل ۵۰ درصد
۴	$A < 50$	کمتر از ۵۰ درصد



رتبه بندی تعمیرگاههای مجاز خودروهای سنگین در سال ۹۳



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۲	تعداد در سال ۹۳
رتبه ۱	۵۰	۶۳
رتبه ۲	۱۱۵	۱۳۶
رتبه ۳	۹۴	۸۵
رتبه ۴	۶	۱۸
بدون رتبه *	۳۳	۳۴

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 نهایی- شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	-
۲		ماموت دیزل - بهمن دیزل - عقاب افشان - زامیاد سنگین - آریا دیزل موتور
۳		گواه - خدمات فنی رنا - ارس خودرو دیزل - آذهایتکس - کاریزان خودرو
۴		-

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز*	-
۲		-
۳		سیبا موتور - ستاره نیک آریا - پیشرو شتاب - رانیران - آکیا خودرو
۴		سپهر دیزل کاوه

* این شرکت ها فاقد گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بوده اند.



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

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه	
			سال ۹۲	سال ۹۳
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	ماموت دیزل	۲	۲
۲		بهمن دیزل	۳	۲
۳		عقاب افشان	۲	۲
۴		زامیاد سنگین	۳	۲
۵		آریا دیزل موتور	۲	۲
۶		گواه	۲	۳
۷		خدمات فنی رنا	۳	۳
۸		ارس خودرو دیزل	۳	۳
۹		آذهایتکس	۳	۳
۱۰		کاريزان خودرو	۳	۳
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز *	سیبا موتور	۳	۳
۲		ستاره نیک آریا	۳	۳
۳		پیشرو شتاب	۳	۳
۴		رانیران	۳	۳
۵		آکیا خودرو	۳	۳
۶		سپهر دیزل کاوه	۴	۴

* بر اساس الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین می بایست تعداد نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش خود را حداقل به ۱۲ نمایندگی مجاز برسانند لیکن این شرکت ها فاقد شرایط حداقلی مذکور بوده اند.



باتشکر از توجه شما