



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتور سیکلت در سال ۱۳۹۹

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	۲۴

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 ۱۳۹۹ تعداد ۳۹ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۹ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت برابر با ۴۸.۸٪ بوده است که در این خصوص ۸٪ رتبه ۲، ۲۰٪ رتبه ۳ و ۷۲٪ 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 ۴۳.۵٪، در بخش نمایندگی ها ۶۵.۴٪ و بر اساس سنجش رضایتمندی مشتریان ۶۵.۹٪ را کسب نموده اند.
- ✓ در حوزه ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش، امتیاز شاخص کیفیت خدمات ۶۰٪، سرعت خدمات ۳۹.۵٪، هزینه خدمات ۳۹.۵٪ و نتیجه عملکرد ۴۷.۸٪ 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.

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

کلیاتی در خصوص شرکت های تحت ارزیابی سال ۱۳۹۹

آمار کمی ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت در سال ۱۳۹۹

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۹ شرکت
۲	تعداد نظرسنجی از مشتریان	۴۲۵۰ نمونه
۳	ارزیابی میدانی نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۱۸ 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	انرژی موتور	✓	✓	✓
۴	آرمان موتور فارس	✓	✓	✓
۵	بهره سیکلت	✓	✓	✓
۶	پاسارگاد سیکلت فارس	✓	✓	✓
۷	پگاه موتور بینالود	✓	✓	✓
۸	پیشناز موتو توس	✓	✓	✓
۹	پیشرو گستر فارس	✓	✓	✓
۱۰	تکناز موتور	✓	✓	✓
۱۱	تک آور میبد	✓	✓	✓
۱۲	تیز پر توس	✓	✓	✓
۱۳	ثاقب خودرو	✓	✓	✓
۱۴	جهان رو	✓	✓	✓
۱۵	جهان همنا سیکلت	✓	✓	✓
۱۶	چابکرو البرز	✓	✓	✓
۱۷	دینو موتور	✓	✓	✓
۱۸	زمرد کویر	✓	✓	✓
۱۹	سابین موتور	✓	✓	✓
۲۰	سالار گستر آسیا	✓	✓	✓

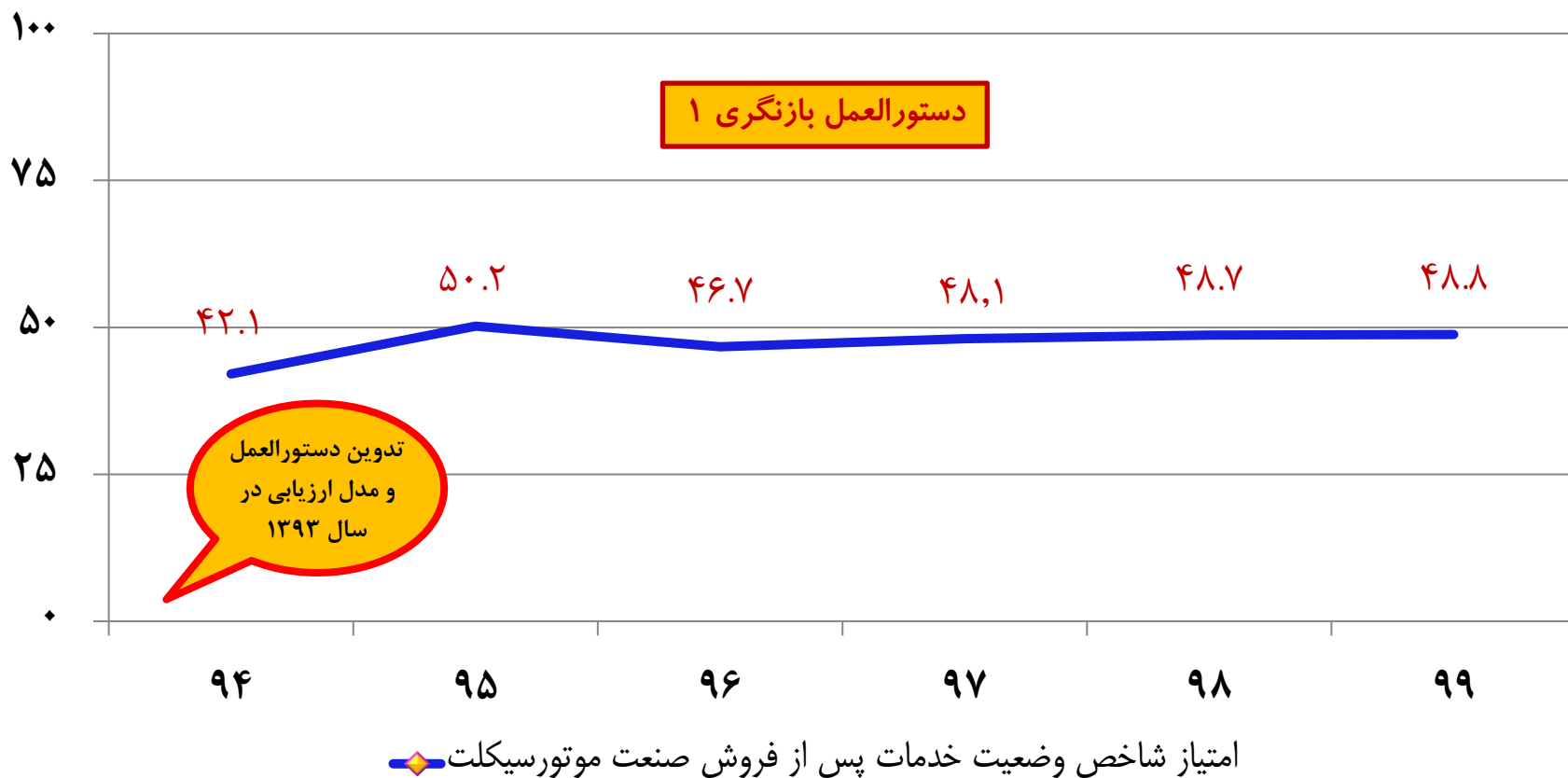
ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی نمایندگی ها
۲۱	سپاهان سیکلت کوهپایه	✓	✓	✓
۲۲	سپهر خودرو زنجان	✓	✓	✓
۲۳	سرعت سیکلت کثیر	✓	✓	✓
۲۴	سکان صنعت پارس	✓	✓	✓
۲۵	سهند سیکلت سپاهان	✓	✓	✓
۲۶	شاهین شهر سپاهان	✓	✓	✓
۲۷	شاهین موتور قم	✓	✓	✓
۲۸	شباب خودرو	✓	✓	✓
۲۹	صنعت موتور شکوهیه	✓	✓	✓
۳۰	کبیر موتور کازرون	✓	✓	✓
۳۱	عرفان سیکلت ایرانیان	✓	✓	✓
۳۲	متین خودرو زنجان	✓	✓	✓
۳۳	نیرو محرکه	✓	✓	✓
۳۴	نیرو موتور دماوند	✓	✓	✓
۳۵	نیرو موتور سهند	✓	✓	✓
۳۶	نیرو موتور سامان	✓	✓	✓
۳۷	نیکران موتور پاسارگاد	✓	✓	✓
۳۸	هانی موتور البرز	✓	✓	✓
۳۹	یکتاز سیکلت کویر	✓	✓	✓

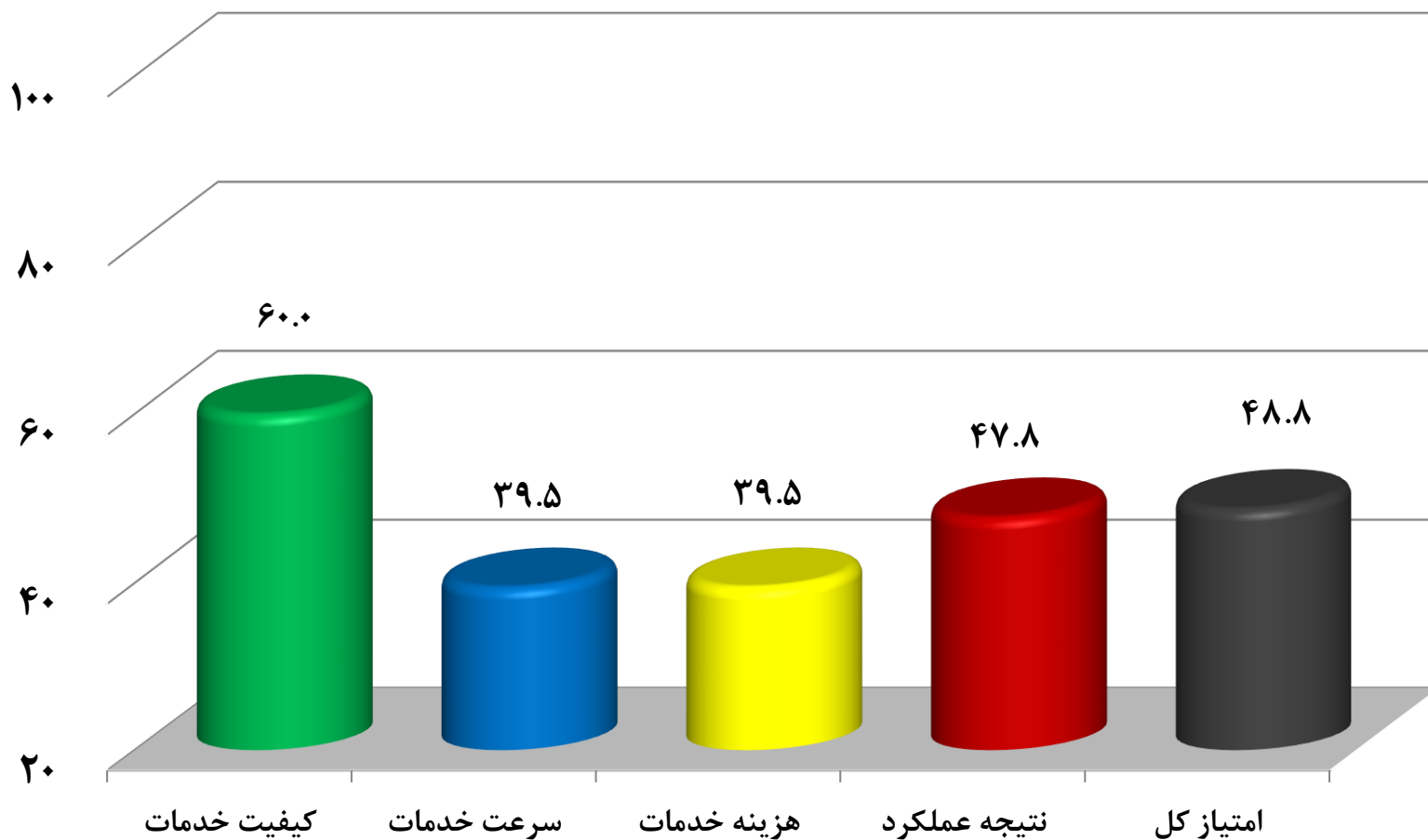
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت سال ۱۳۹۹

مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

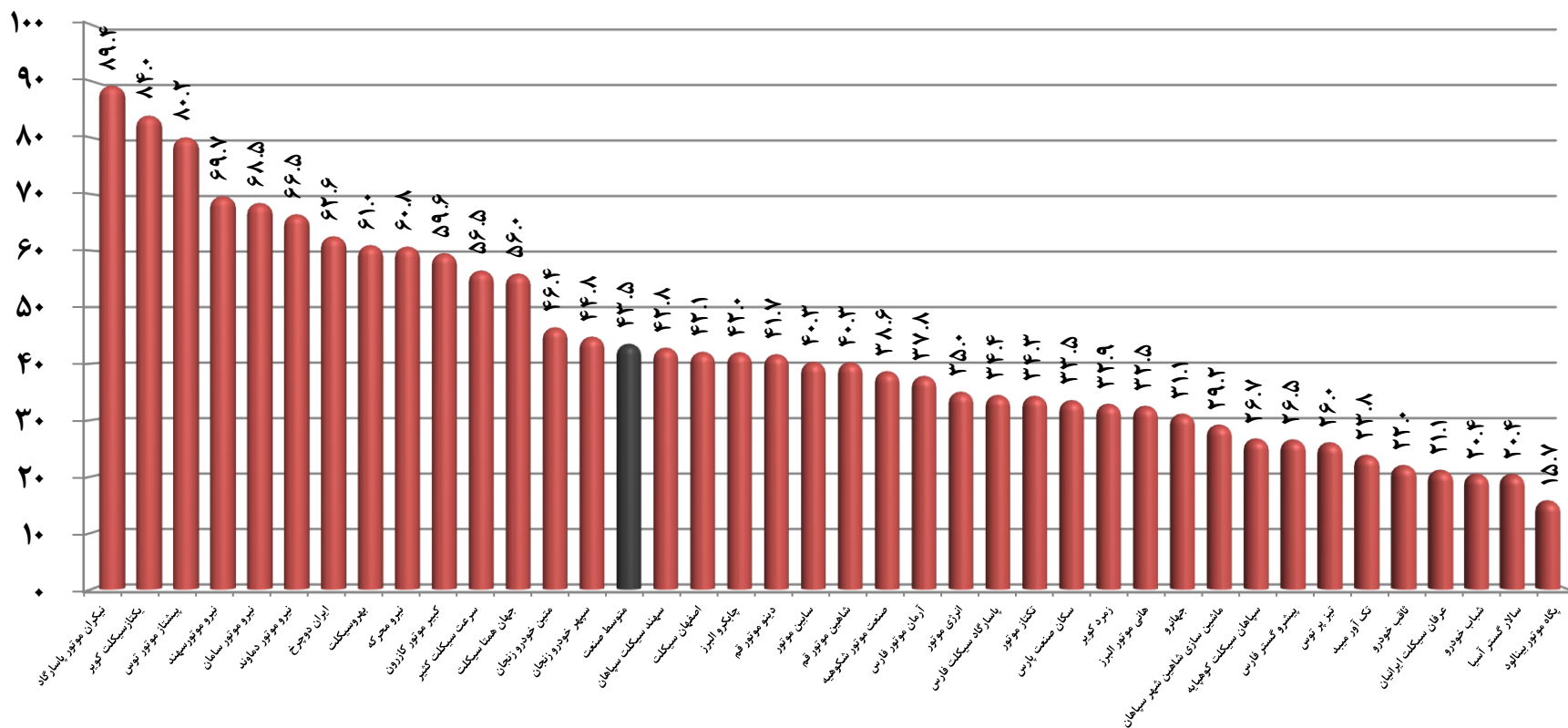
بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۹



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

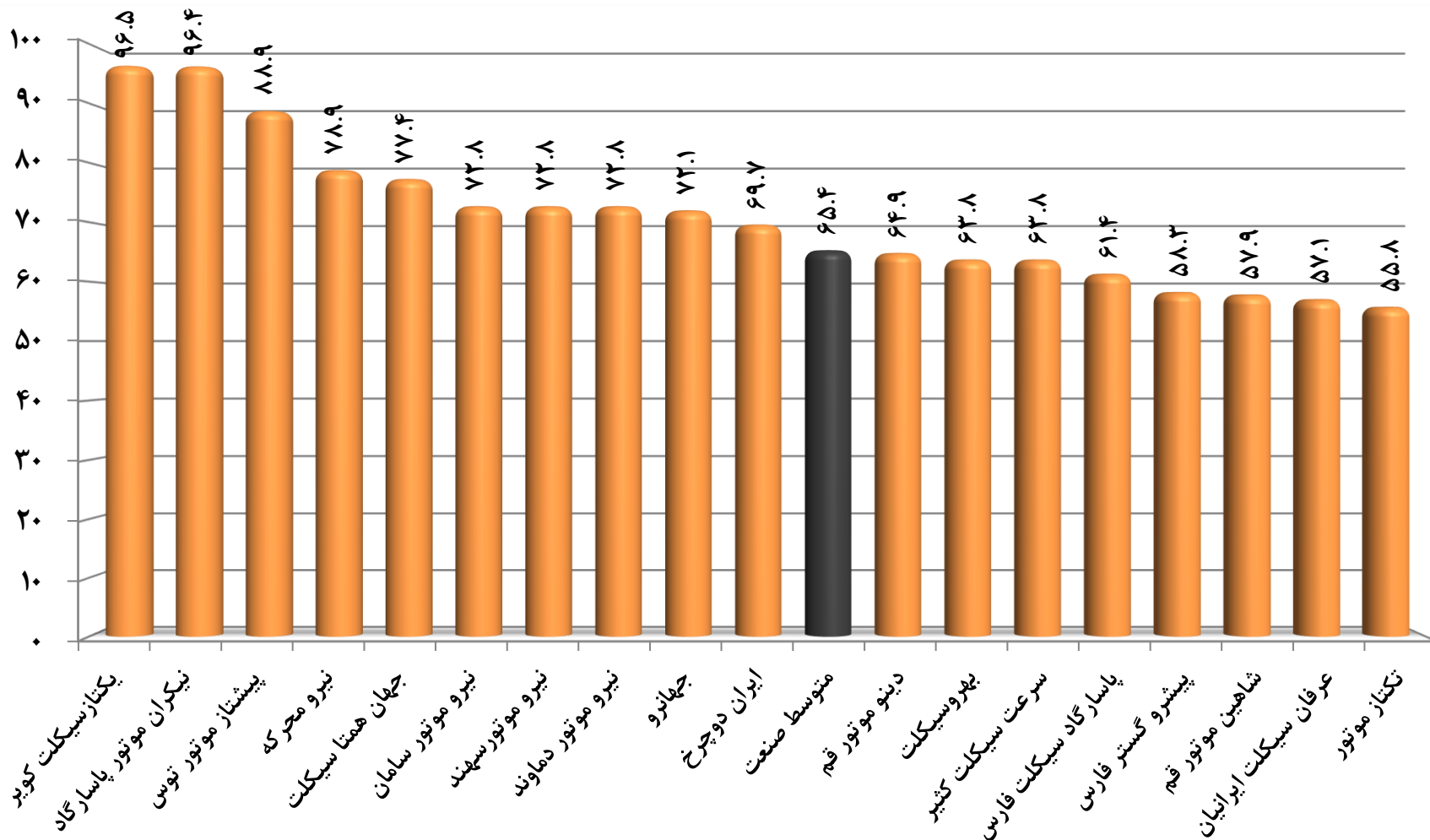


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

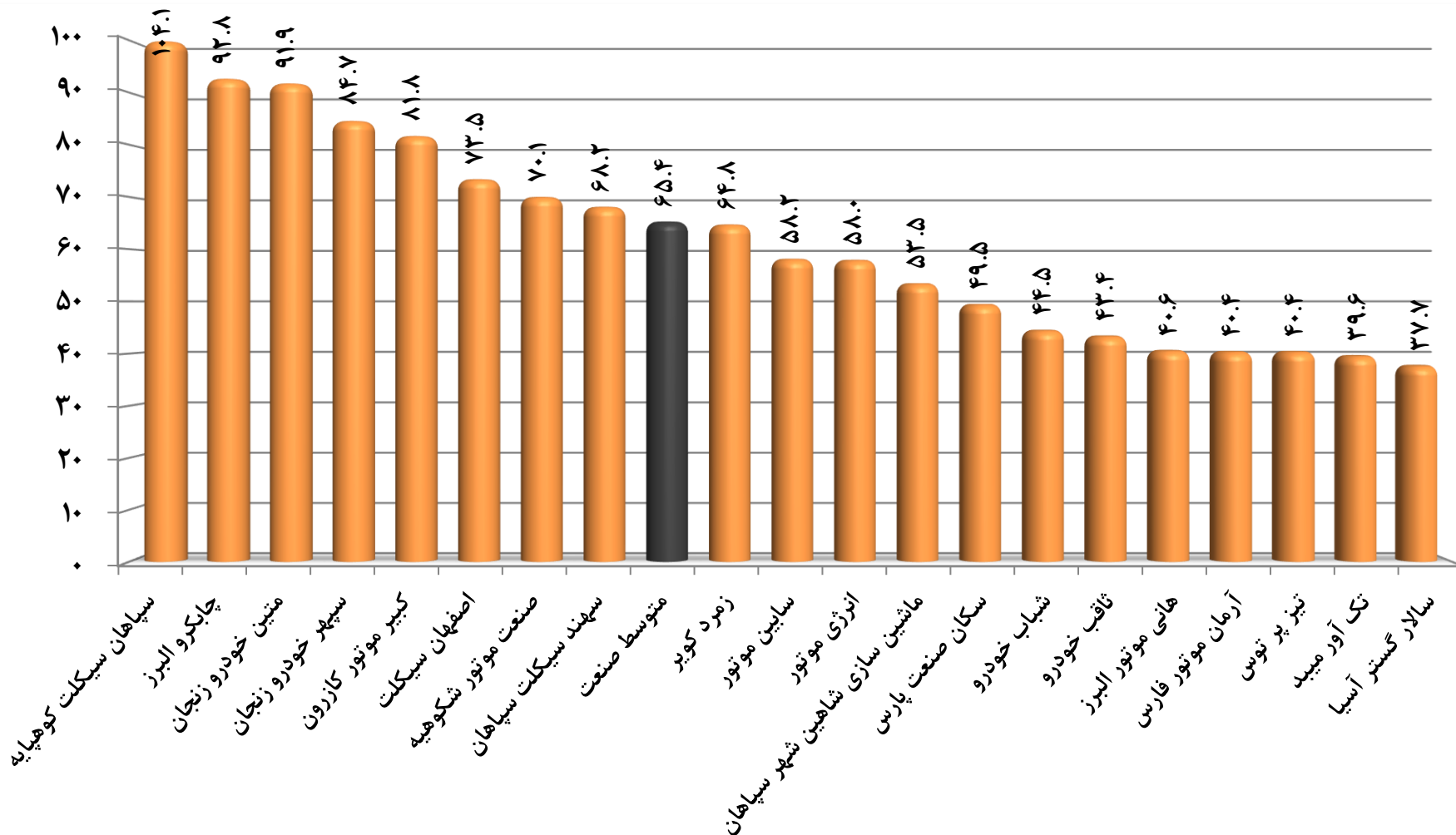
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان



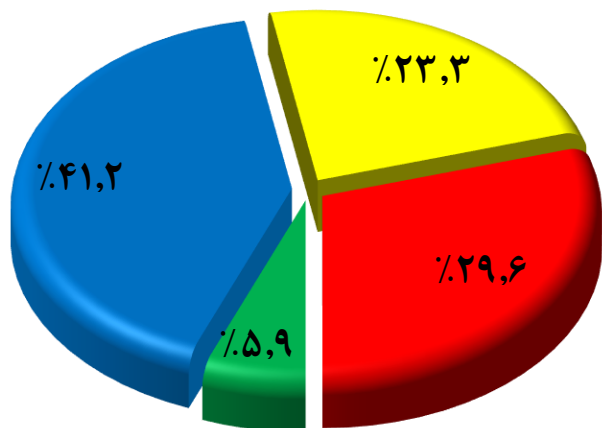
مقایسه وضعیت نمایندگی ها شرکت ها در سال ۱۳۹۹ - شرکت های دارای بیش از ۵ نمایندگی



مقایسه وضعیت نمایندگی ها شرکت ها در سال ۱۳۹۹ - شرکت های دارای کمتر از ۵ نمایندگی



رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۹

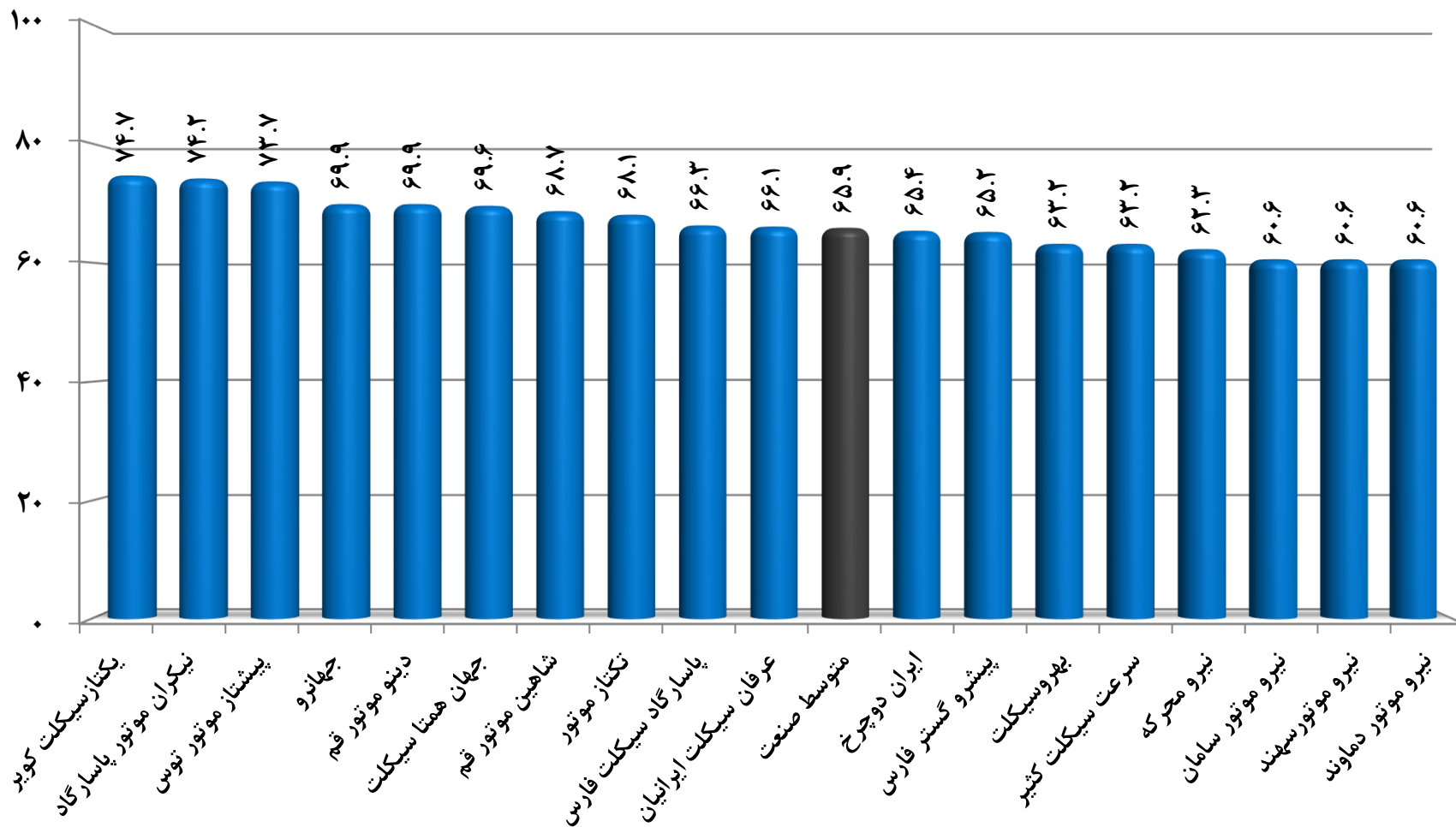


رتبه بندی	تعداد در سال ۹۹
ممتاز *	۰
رتبه ۱	۱۹
رتبه ۲	۱۳۱
رتبه ۳	۷۴
رتبه ۴	۹۴

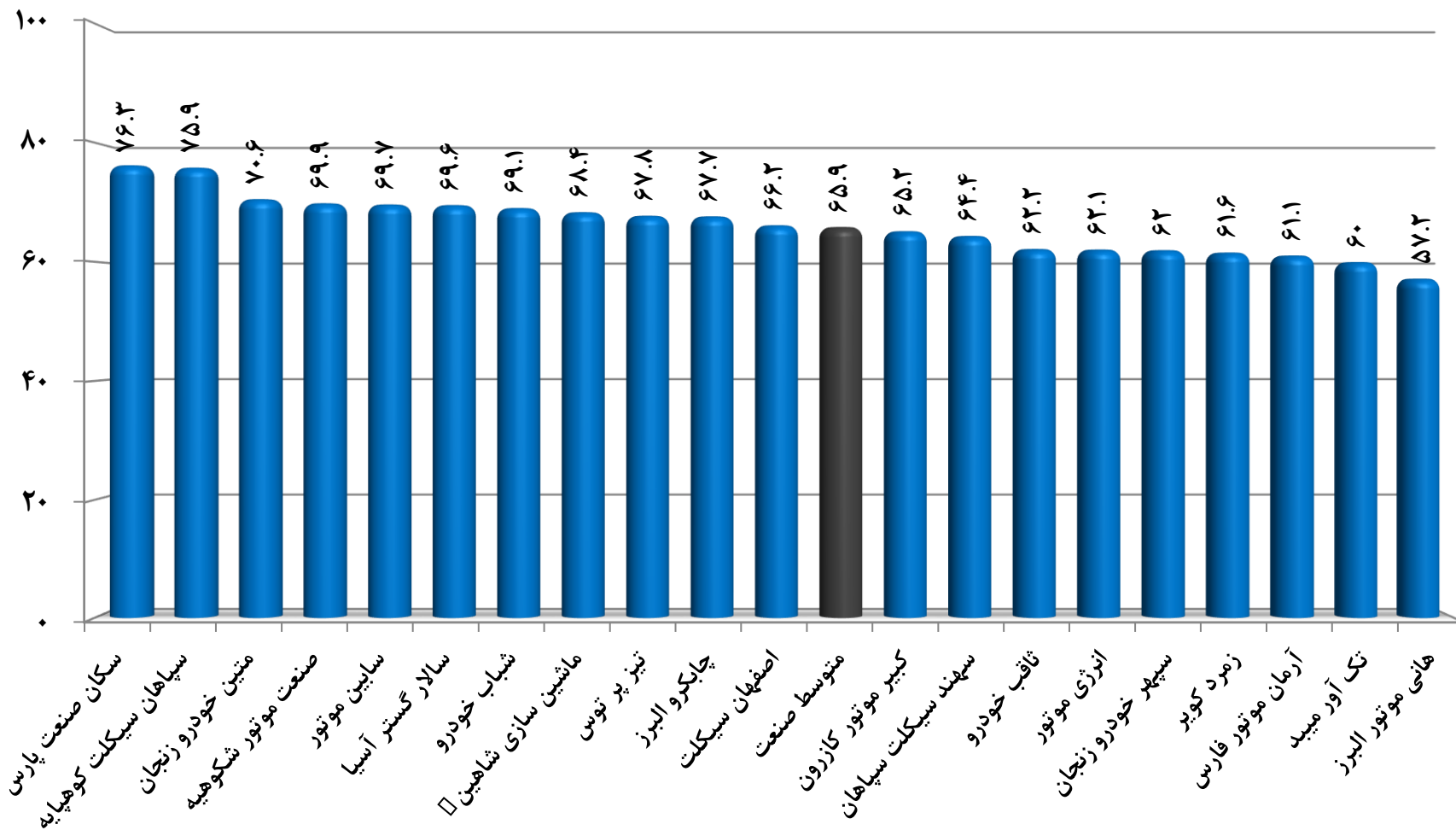
جدول رتبه بندی نمایندگی های مجاز

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

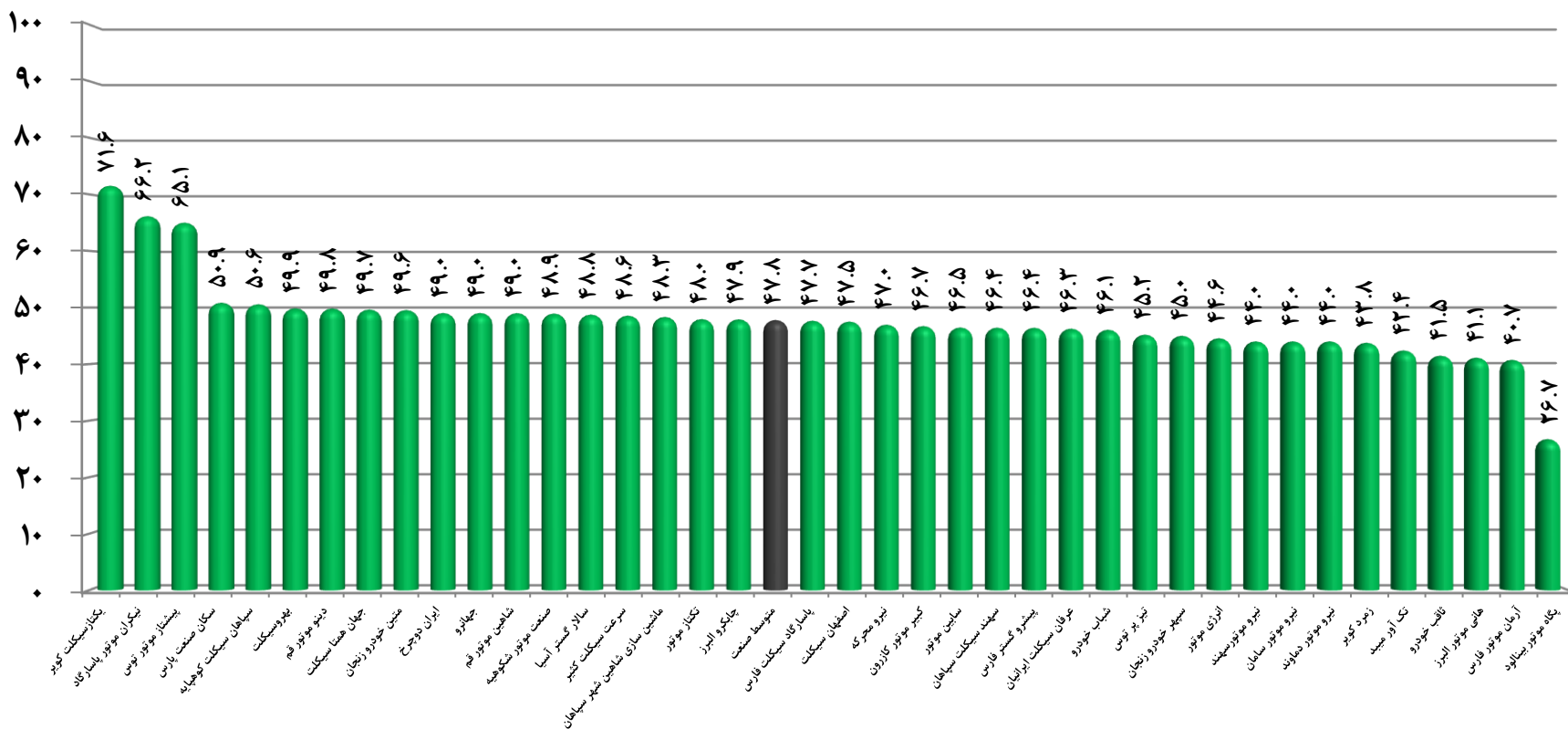
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۹ - شرکت‌های دارای بیش از ۵ نمایندگی



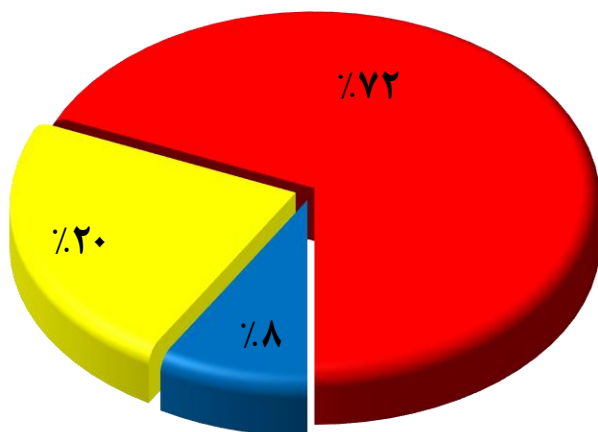
مقایسه شاخص رضایتمندی مشتریان شرکت‌ها در سال ۱۳۹۹ - شرکت‌های دارای کمتر از ۵ نمایندگی



مقایسه امتیاز نتیجه عملکرد شرکت ها در سال ۱۳۹۹



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۹۹



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۹
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۳
رتبه ۳	۸
رتبه ۴	۲۸

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 ۱۳۹۹

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۸	امتیاز ۹۹	رتبه	نشان
۱	یکتازسیکلت کویر	۷۸.۸	۷۹.۲	۲	★★★
۲	نیکران موتور پاسارگاد	۷۴.۷	۷۸.۱	۲	★★★
۳	پیشتاز موتور توس	۷۶.۷	۷۲.۸	۲	★★★
۴	نیرو موتورسهند	۵۷.۲	۵۷.۲	۳	★★☆
۵	نیرو موتور سامان	۵۷.۱	۵۷.۰	۳	★★☆
۶	نیرو موتور دماوند	۵۹.۷	۵۶.۷	۳	★★☆
۷	کبیر موتور کازرون	۵۲.۵	۵۵.۹	۳	★★☆
۸	ایران دوچرخ	۵۹.۵	۵۵.۹	۳	★★☆
۹	نیرو محرکه	۵۵.۱	۵۵.۷	۳	★★☆
۱۰	جهان همتا سیکلت	۵۸.۲	۵۵.۵	۳	★★☆
۱۱	بهروسیکلت	۵۲	۵۵.۲	۳	★★☆
۱۲	متین خودرو زنجان	۵۷.۷	۵۳.۴	۴	☆☆☆
۱۳	سرعت سیکلت کثیر	۵۰.۹	۵۲.۳	۴	☆☆☆
۱۴	سپاهان سیکلت کوهپایه	۵۲	۵۲.۱	۴	☆☆☆
۱۵	چابکرو البرز	۵۳.۴	۵۰.۸	۴	☆☆☆
۱۶	دینو موتور قم	۴۵.۱	۵۰.۲	۴	☆☆☆
۱۷	سپهر خودرو زنجان	۵۵.۴	۴۹.۳	۴	☆☆☆
۱۸	اصفهان سیکلت	۵۳.۶	۴۹.۱	۴	☆☆☆
۱۹	صنعت موتور شکوهیه	۴۹.۵	۴۸.۲	۴	☆☆☆
۲۰	شاهین موتور قم	۴۴.۸	۴۷.۷	۴	☆☆☆

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال ۱۳۹۹

ردیف	نام شرکت	امتیاز ۹۸	امتیاز ۹۹	رتبه	☆ ☆ ☆
۲۱	جهانرو	۴۶.۵	۴۷.۵	۴	☆ ☆ ☆
۲۲	سهند سیکلت سپاهان	۳۹.۶	۴۶.۷	۴	☆ ☆ ☆
۲۳	تکتاز موتور	۴۷.۸	۴۴.۹	۴	☆ ☆ ☆
۲۴	پاسارگاد سیکلت فارس	۵۵.۶	۴۴.۷	۴	☆ ☆ ☆
۲۵	سابین موتور	۳۶.۱	۴۴.۷	۴	☆ ☆ ☆
۲۶	سکان صنعت پارس	۴۶.۳	۴۳.۹	۴	☆ ☆ ☆
۲۷	ماشین سازی شاهین شهر سپاهان	۴۲	۴۳.۰	۴	☆ ☆ ☆
۲۸	انرژی موتور	-	۴۲.۵	۴	☆ ☆ ☆
۲۹	زمرد کویر	-	۴۲.۵	۴	☆ ☆ ☆
۳۰	پیشرو گستر فارس	۴۵.۲	۴۲.۳	۴	☆ ☆ ☆
۳۱	عرفان سیکلت ایرانیان	-	۴۰.۴	۴	☆ ☆ ☆
۳۲	آرمان موتور فارس	۳۲.۳	۳۹.۶	۴	☆ ☆ ☆
۳۳	هانی موتور البرز	۲۶.۸	۳۸.۴	۴	☆ ☆ ☆
۳۴	سالار گستر آسیا	۲۰.۹	۳۸.۴	۴	☆ ☆ ☆
۳۵	شباب خودرو	۳۸.۷	۳۸.۲	۴	☆ ☆ ☆
۳۶	تیز پر توس	۳۵.۷	۳۷.۸	۴	☆ ☆ ☆
۳۷	ثاقب خودرو	-	۳۶.۵	۴	☆ ☆ ☆
۳۸	تک آور میبد	-	۳۵.۱	۴	☆ ☆ ☆
۳۹	پگاه موتور بینالود	۱۴.۷	۲۳.۲	۴	☆ ☆ ☆