



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت

در سال 1394

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



فهرست:

ردیف	شرح	اسلاید
۱	مدل ارزیابی	۳
۲	امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی	۴
۳	چکیده پارامترهای ارزیابی	۵
۴	کلیاتی در خصوص شرکت ها	۸
۵	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۱۱
۶	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۴
۷	امتیاز نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۲۰
۸	امتیاز نهایی شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت	۲۳



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 ارزیابی، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت



امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی

امتیاز نهایی شرکت ها





چکیده پارامترهای ارزیابی :

✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۴ تعداد ۳۸ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند که در این خصوص ۲۶ شرکت در تمام پارامترهای اصلی ارزیابی شده اند و در امتیازدهی نهایی لحاظ می شوند.

✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۴ متوسط **امتیاز صنعت** خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت برابر با **۴۲.۱٪** می باشد.

✓ این ارزیابی های 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 **۳۵.۷٪** بوده، در بخش نمایندگی های مرکزی **۴۰.۵٪** و بر اساس سنجش رضایتمندی مشتریان **۶۵.۱۷٪** در این بخش امتیاز کسب نموده اند.

✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش **کیفیت خدمات ۳۹.۷٪**، **سرعت خدمات ۳۲.۷٪**، **هزینه خدمات ۲۸.۶٪** و **نتیجه عملکرد ۳۱.۶۶٪** 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:

1. فرآیند استاندارد سازی نمایندگی ها و آموزش پرسنل فنی نمایندگی ها
2. عدم تدوین کتابچه های فنی و تعمیراتی و کتابچه راهنمای مشتریان
3. عدم تدوین و اجرای دستورالعمل های نظارت بر نمایندگی ها، نظام انگیزشی، پایش نظرسنجی مشتریان، ضوابط مربوط به پذیرش تا ترخیص، توسعه شبکه نمایندگی ها، امداد سیار، رسیدگی به شکایات مشتریان و اعطا و لغو نمایندگی
4. عدم پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت
5. عدم تطابق ضمانت ارائه شده با ضوابط قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان
6. عدم برنامه ریزی جهت فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی و ابزارمخصوص
7. عدم وجود شبکه ارتباطی بین شرکت با مشتریان و نمایندگی ها
8. تدوین ناقص جداول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی و عدم نظارت بر هزینه دریافتی از مشتریان
9. عدم پایش اثربخشی فرآیندهای اجرایی

اشاره نمود.



ادامه چکیده پارامترهای ارزیابی :

✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده متوسط امتیاز تعمیرگاه‌های مرکزی در هر یک از شاخص‌های ارزیابی شامل **نیروی انسانی ۱۴.۱٪**، **ابزارآلات و تجهیزات ۶۶.۲٪** و **شرایط محیطی ۶۵.۵٪** می باشد.

✓ بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی متوسط رضایت از ارائه خدمات **۶۵.۱۷٪** بوده که در این خصوص **پایین ترین** میزان رضایتمندی مشتریان مربوط به شاخص‌های **هزینه پرداختی بابت قطعه و اجرت و بیشترین** رضایت مربوط به **نحوه برخورد پرسنل** شرکت می باشد.



کلیاتی در خصوص شرکت های

تحت ارزیابی سال 1394



کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت	۳۸ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان	۲۶ شرکت
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت ها	۳۶ تعمیرگاه



اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت

در سال ۱۳۹۴ مجموعاً تعداد ۳۸ شرکت عرضه کننده موتورسیکلت 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 موتورسیکلت تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته که وضعیت چگونگی ارزیابی در حوزه های مختلف به شرح ذیل می باشد:

- از مجموع ۳۸ شرکت تعداد ۲۶ 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.
- ۱۰ شرکت صرفاً در حوزه سیستم خدمات پس از فروش و تعمیرگاه مرکزی تحت ارزیابی قرار گرفته اند که در امتیازدهی نهایی قرار نمی گیرند.
- ۲ شرکت صرفاً در حوزه سیستم خدمات پس از فروش تحت ارزیابی قرار گرفته اند که در امتیازدهی نهایی قرار نمی گیرند.
- همچنین تعداد ۱۰ شرکت در ارزیابی های ادواری سال ۹۴ عدم همکاری داشته اند.



لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی
۱	اصفهان سیکلت	✓	✓	✓
۲	انرژی موتور	✓	✓	✓
۳	ایران دوچرخ	✓	✓	✓
۴	بهره سیکلت	✓	✓	✓
۵	پیشتاز موتور توس	✓	✓	✓
۶	پیشرو گستر فارس	✓	✓	✓
۷	تکتاز موتور	✓	✓	✓
۸	تلاش	✓	✓	✓
۹	دینو موتور	✓	✓	✓
۱۰	سایین خودرو	✓	✓	✓
۱۱	سپاهان سیکلت کوهپایه	✓	✓	✓
۱۲	سرعت سیکلت	✓	✓	✓
۱۳	سکان صنعت پارس	✓	✓	✓
۱۴	شاهین موتور قم	✓	✓	✓
۱۵	شاهین شهر سپاهان	✓	✓	✓
۱۶	صنعت موتور شکوهیه	✓	✓	✓
۱۷	کبیر موتور کازرون	✓	✓	✓
۱۸	کیان خودرو سهند	✓	✓	✓
۱۹	متین خودرو زنجان	✓	✓	✓
۲۰	نیرو موتور آسیا	✓	✓	✓



لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی
۲۱	نیرو موتور شیراز	✓	✓	✓
۲۲	نیرو محرکه	✓	✓	✓
۲۳	یکتاز سیکلت کویر	✓	✓	✓
۲۴	تندر شهاب قم	✓	✓	✓
۲۵	ثامن سیکلت	✓	✓	✓
۲۶	جهان همتا سیکلت	✓	✓	✓
۲۷	ایستاتیس سامان یزد	✓	✓	×
۲۸	آرمان موتور فارس	✓	✓	×
۲۹	پاسارگاد سیکلت فارس	✓	✓	×
۳۰	تک اور میبد	✓	✓	×
۳۱	تندرو سازان شرق	✓	✓	×
۳۲	تیز پر توس	✓	✓	×
۳۳	چابکرو البرز	✓	✓	×
۳۴	سالار گستر آسیا	✓	✓	×
۳۵	سهند سیکلت سپاهان	✓	✓	×
۳۶	شباب خودرو	✓	✓	×
۳۷	جهان رو	✓	×	×
۳۸	کاریزان گستر پارت	✓	×	×



لیست شرکت‌های مردود :

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	نظرسنجی از مشتریان	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	توضیحات
۱	سه‌پند رخس پارس	×	×	×	عدم همکاری
۲	نیکران موتور پاسارگاد	×	×	×	عدم همکاری
۳	سیکلت سازان آسیا	×	×	×	عدم همکاری
۴	شهاب گاز سوز	×	×	×	عدم همکاری
۵	آرمان سیکلت جهان	×	×	×	عدم همکاری
۶	زمرد کویر	×	×	×	عدم همکاری
۷	اکسین موتور پارس	×	×	×	عدم همکاری
۸	ارژنگ خودرو کاسپین	×	×	×	عدم همکاری
۹	باسل	×	×	×	عدم همکاری
۱۰	پاژنگ خودرو	×	×	×	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.**



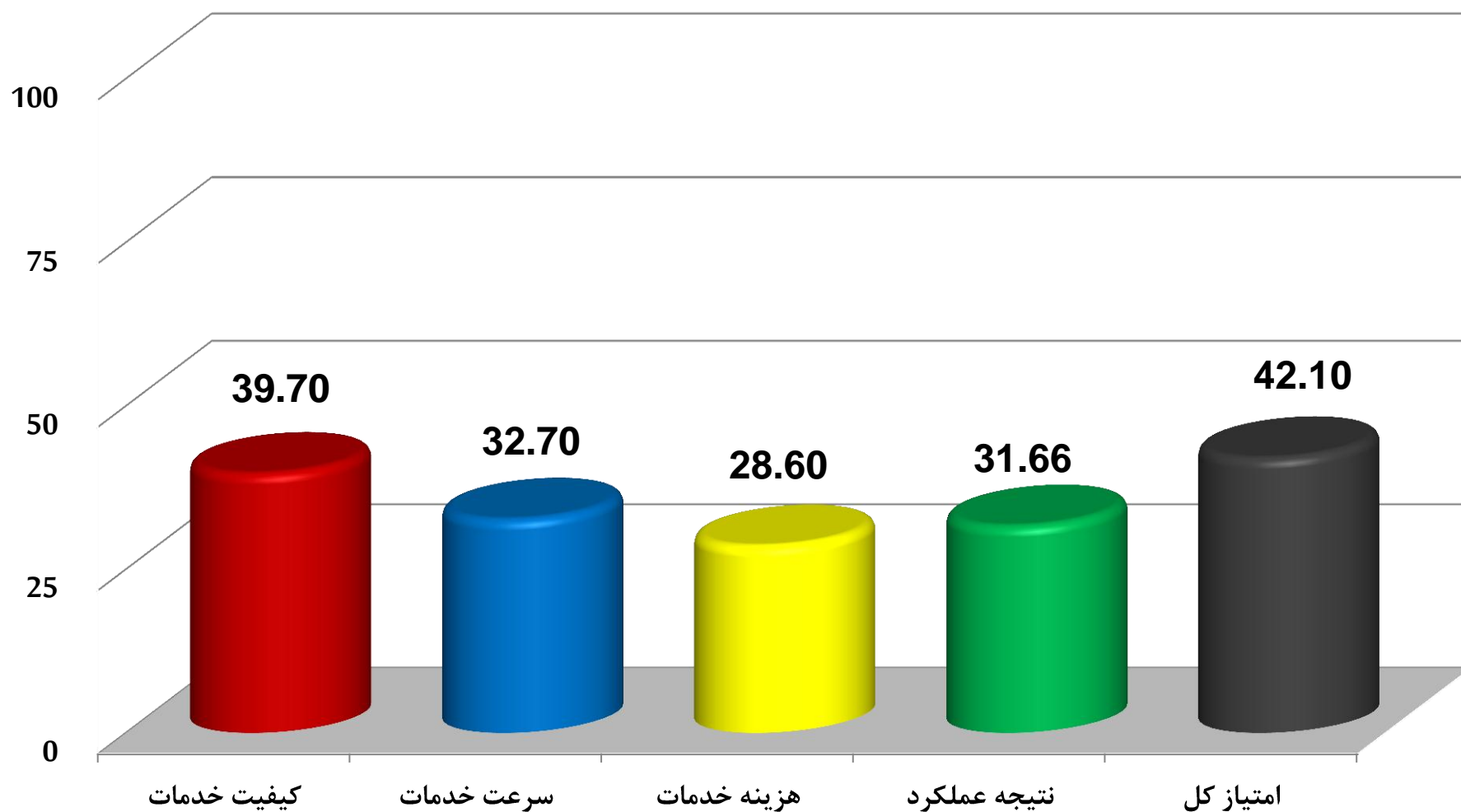
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده موتورسیکلت

سال 1394

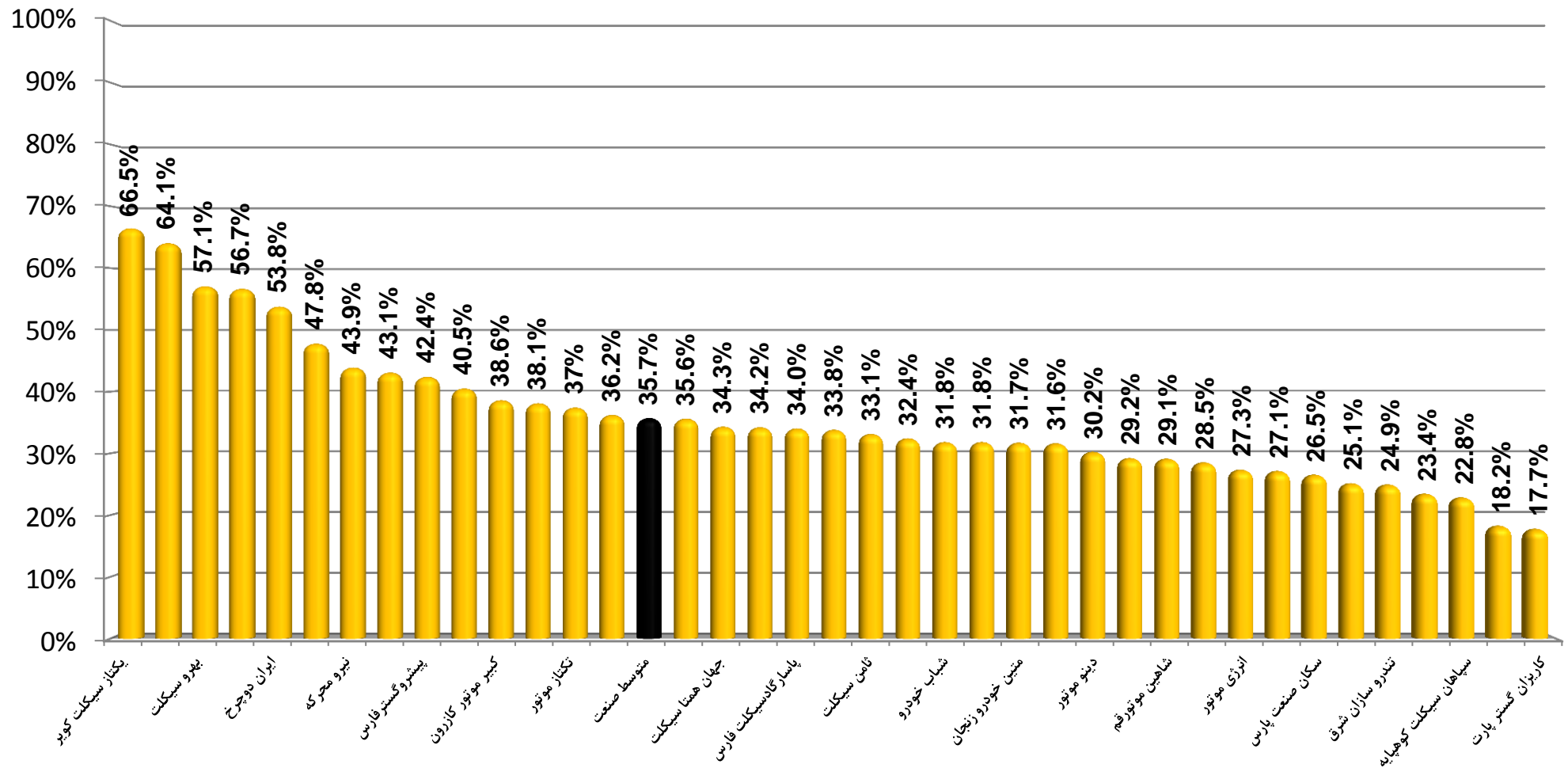


امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت





مقایسه امتیاز سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها در سال 1394

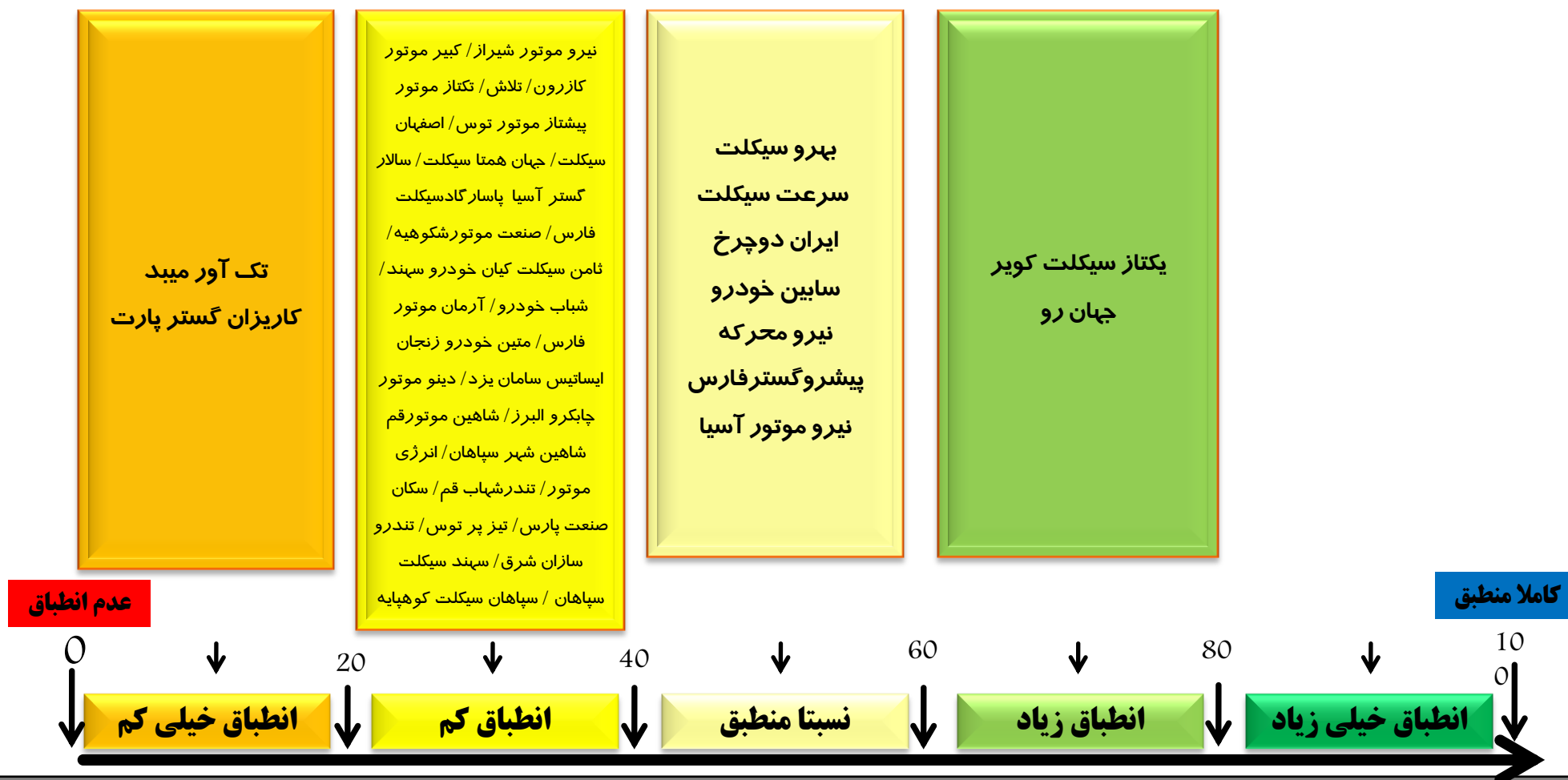




مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

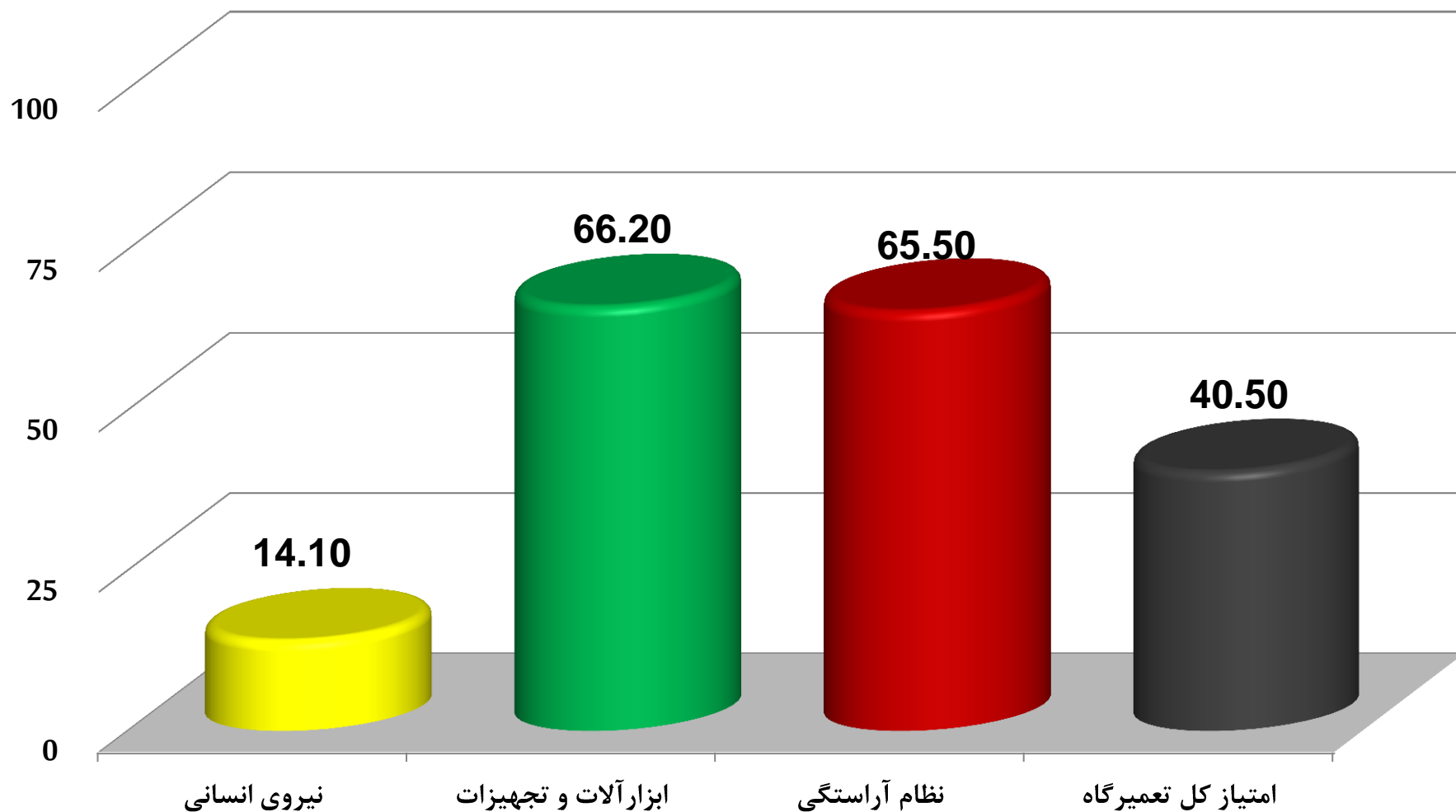
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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



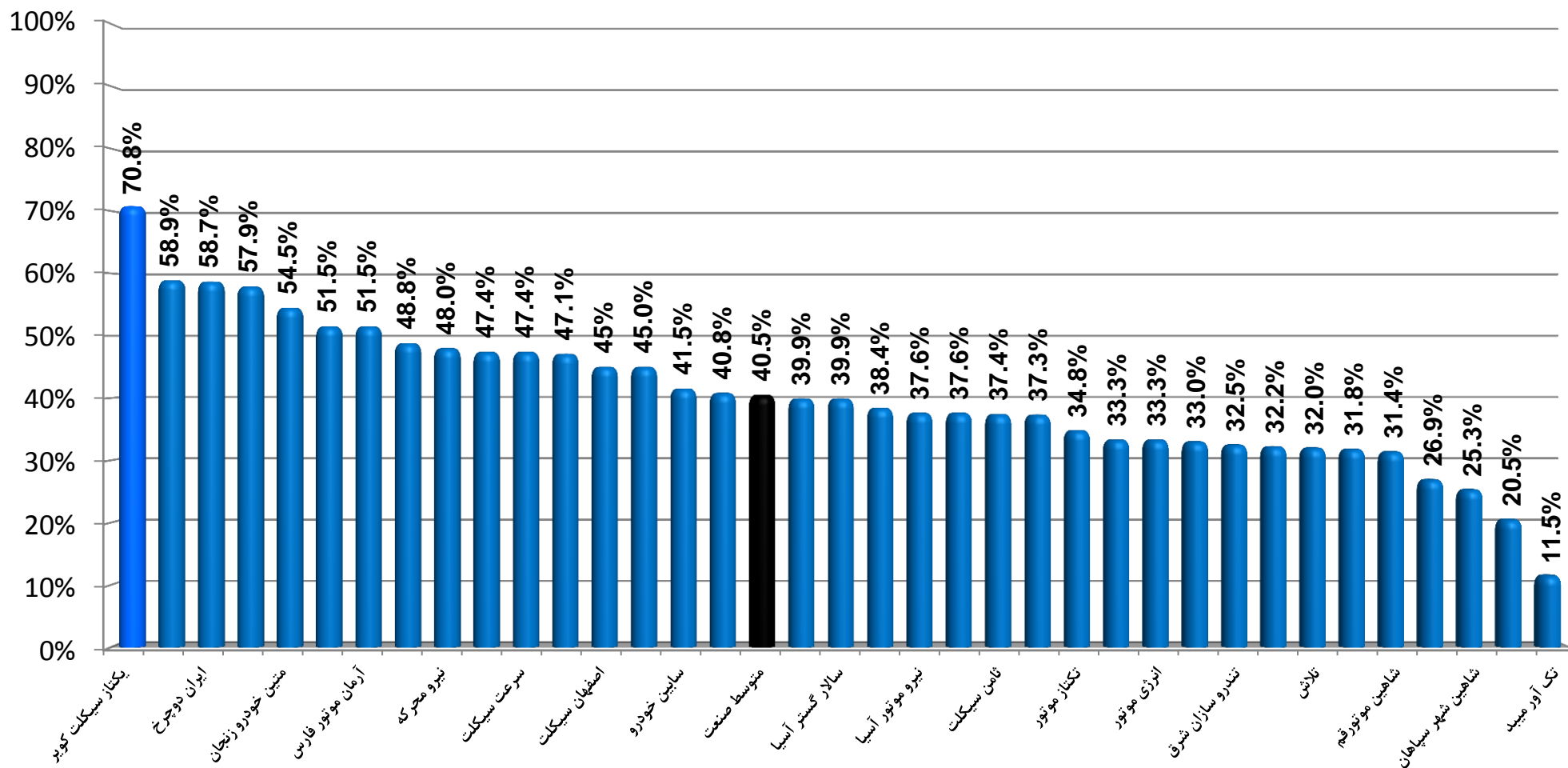


مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نمایندگی ها





مقایسه وضعیت نمایندگی های مرکزی شرکت ها





امتیاز نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال 1394

ردیف	نام شرکت	امتیاز نمایندگی	امتیاز نظرسنجی	امتیاز کل
۱	یکتاز سیکلت کویر	۷۰.۸۶	۵۹.۳۷	۶۵.۱۲
۲	ایران دوچرخ	۵۸.۷۸	۶۵.۵۱	۶۲.۱۵
۳	صنعت موتور شکوهیه	۵۸.۹۰	۶۲.۴۹	۶۰.۶۹
۴	متین خودرو زنجان	۵۴.۵۵	۶۶.۸	۶۰.۶۷
۵	اصفهان سیکلت	۴۵.۰۹	۷۵.۷۸	۶۰.۴۴
۶	بهره سیکلت	۴۷.۴۴	۷۰.۲۷	۵۸.۸۶
۷	جهان همتا سیکلت	۴۸.۸۳	۶۸.۵	۵۸.۶۷
۸	پیشرو گستر فارس	۴۰.۸۸	۷۳.۴۵	۵۷.۱۷
۹	کبیر موتور کازرون	۵۱.۵۲	۵۹.۲۹	۵۵.۴۱
۱۰	نیرو محرکه	۴۸.۰۴	۶۰.۲۵	۵۴.۱۴
۱۱	شاهین موتور قم	۳۱.۴۳	۷۶.۶۹	۵۴.۰۶
۱۲	ثامن سیکلت	۳۷.۴۵	۶۷.۲۵	۵۲.۳۵
۱۳	شاهین شهر سپاهان	۲۵.۳۵	۷۸.۶۳	۵۱.۹۹
۱۴	سابین خودرو	۴۱.۵۷	۶۰.۶۹	۵۱.۱۳
۱۵	نیرو موتور آسیا	۳۷.۶۱	۶۳.۶۵	۵۰.۶۳
۱۶	نیرو موتور شیراز	۳۷.۶۱	۶۳.۶۵	۵۰.۶۳
۱۷	سپاهان سیکلت کوهپایه	۲۶.۹۴	۷۳.۸۵	۵۰.۳۹
۱۸	سرعت سیکلت	۴۷.۴۴	۵۱.۸	۴۹.۶۲
۱۹	دینو موتور	۳۷.۳۹	۶۰.۰۷	۴۸.۷۳
۲۰	کیان خودرو سهند	۳۳.۰۱	۶۳.۸۵	۴۸.۴۳



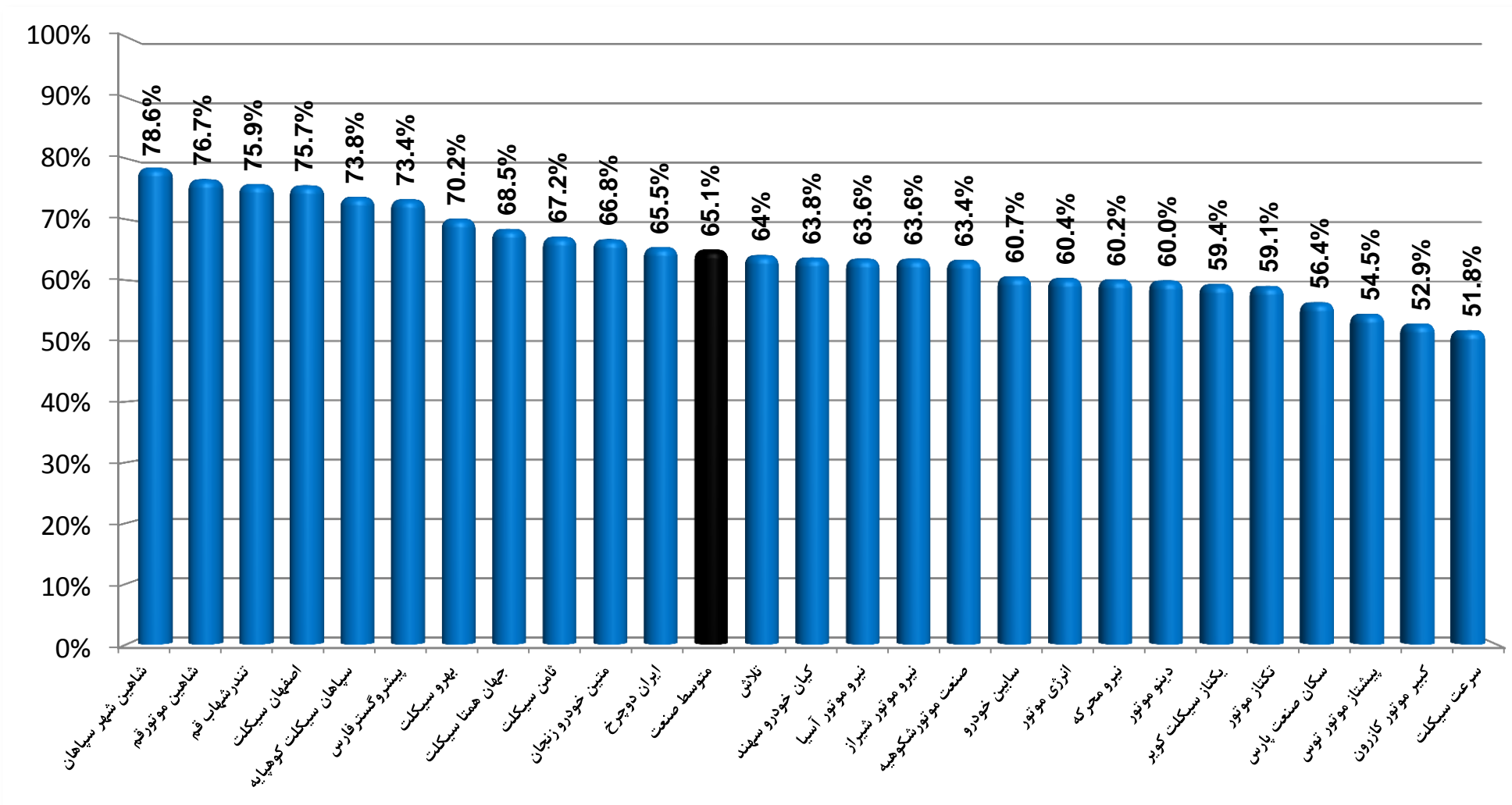
امتیاز نمایندگی های شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال 1394

ردیف	نام شرکت	امتیاز نمایندگی	امتیاز نظرسنجی	امتیاز کل
۲۱	تندر شهاب قم	۲۰.۵۸	۷۵.۹۸	۴۸.۲۸
۲۲	تلاش	۳۲.۰۵	۶۴.۲۶	۴۸.۱۶
۲۳	تکتاز موتور	۳۴.۸۱	۵۹.۱۷	۴۶.۹۹
۲۴	انرژی موتور	۳۳.۳۰	۶۰.۴۴	۴۶.۸۷
۲۵	پیشتاز موتور توس	۳۸.۴۲	۵۴.۴۹	۴۶.۴۶
۲۶	سکان صنعت پارس	۳۲.۲۱	۵۶.۴	۴۴.۳۰
۲۷	چابکرو البرز	۵۷.۹۹	*	۲۸.۹۹
۲۸	آرمان موتور فارس	۵۱.۵۲	*	۲۵.۷۶
۲۹	شباب خودرو	۴۷.۱۳	*	۲۳.۵۶
۳۰	پاسارگادسیکلت فارس	۴۵.۰۴	*	۲۲.۵۲
۳۱	سالار گستر آسیا	۳۹.۹۲	*	۱۹.۹۶
۳۲	ایساتیس سامان یزد	۳۹.۹۲	*	۱۹.۹۶
۳۳	تیز پر توس	۳۳.۳۷	*	۱۶.۶۸
۳۴	تندرو سازان شرق	۳۲.۵۹	*	۱۶.۲۹
۳۵	سهندسیکلت سپاهان	۳۱.۸۸	*	۱۵.۹۴
۳۶	تک آور میبد	۱۱.۵۲	*	۵.۷۶

* شرکت های که به دلیل عدم ارائه لیست مشتریان، امتیاز نظرسنجی مشتریان برای آنها لحاظ نگردیده است.



مقایسه رضایت مشتریان طی نظرسنجی از مشتریان شرکتها





امتیاز کل خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال 1394

امتیاز	نام شرکت	ردیف
۵۴.۱	یکتاز سیکلت کویر	۱
۵۳.۲	بهره سیکلت	۲
۴۹.۸	ایران دوچرخ	۳
۴۷.۸	سابین خودرو	۴
۴۶.۹	پیشرو گستر فارس	۵
۴۶.۵	سرعت سیکلت	۶
۴۴.۴	اصفهان سیکلت	۷
۴۳.۸	نیرو موتور آسیا	۸
۴۳.۱	نیرو محرکه	۹
۴۲.۶	نیرو موتور شیراز	۱۰
۴۱.۸	شاهین شهر سپاهان	۱۱
۴۱.۶	تلاش	۱۲
۴۱.۴	شاهین موتور قم	۱۳
۴۱.۱	جهان همتا سیکلت	۱۴
۴۰.۲	تندر شهاب قم	۱۵
۴۰.۱	ثامن سیکلت	۱۶
۳۹.۹	کبیر موتور کازرون	۱۷
۳۹.۴	تکتاز موتور	۱۸
۳۹.۲	متین خودرو زنجان	۱۹
۳۸.۸	صنعت موتور شکوهیه	۲۰



امتیاز کل خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال 1394

امتیاز	نام شرکت	ردیف
۳۸.۶	کیان خودرو سهند	۲۱
۳۷.۳	سپاهان سیکلت کوهپایه	۲۲
۳۷.۲	پیشتاز موتور توس	۲۳
۳۶.۱	دینو موتور	۲۴
۳۴.۸	انرژی موتور	۲۵
۳۳.۰۰	سکان صنعت پارس	۲۶



امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال 1394

ردیف	نام شرکت	امتیاز	توضیحات
۲۷	جهان رو	۳۸.۷	*
۲۸	سالار گستر آسیا	۱۷.۱	*
۲۹	پاسارگادسیکلت فارس	۱۷	*
۳۰	شباب خودرو	۱۵.۹	*
۳۱	آرمان موتور فارس	۱۵.۹	*
۳۲	ایستاتیس سامان یزد	۱۵.۸	*
۳۳	چابکرو البرز	۱۴.۶	*
۳۴	تیز پر توس	۱۲.۶	*
۳۵	تندرو سازان شرق	۱۲.۵	*
۳۶	سهند سیکلت سپاهان	۱۱.۷	*
۳۷	تک آور میبد	۹.۱	*
۳۸	کاریزان گستر پارت	۸.۹	*

* شرکت هایی که به عناوین مختلف پارامتر نظرسنجی مشتریان و نمایندگی در آنها ارزیابی های نشده است در جدول امتیازدهی نهایی قرار نمی گیرند.



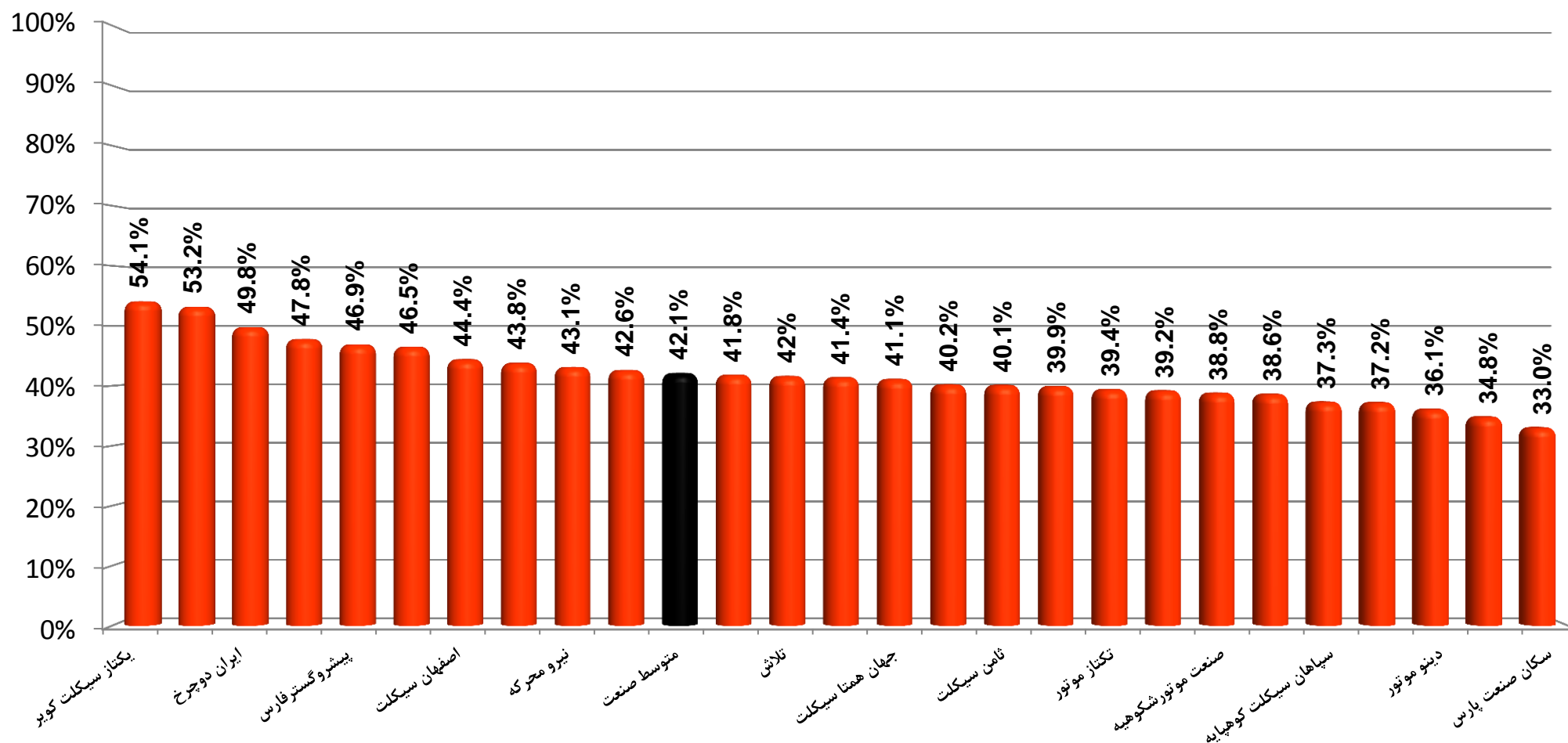
امتیاز خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده موتورسیکلت در سال 1394

ردیف	نام شرکت	توضیحات
۱	سهپند رخس پارس	عدم همکاری
۲	نیکران موتور پاسارگاد	عدم همکاری
۳	سیکلت سازان آسیا	عدم همکاری
۴	شهاب گاز سوز	عدم همکاری
۵	آرمان سیکلت جهان	عدم همکاری
۶	زمرد کویر	عدم همکاری
۷	اکسین موتور پارس	عدم همکاری
۸	ارژنگ خودرو کاسپین	عدم همکاری
۹	باسل	عدم همکاری
۱۰	پاژنگ خودرو	عدم همکاری

* مطابق دستورالعمل ارزیابی ، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت موتورسیکلت، شرکت هایی که در ارزیابی های ادواری همکاری لازم جهت انجام ارزیابی ها را به عمل نیاورند به عنوان **مردود** شناخته می شوند.

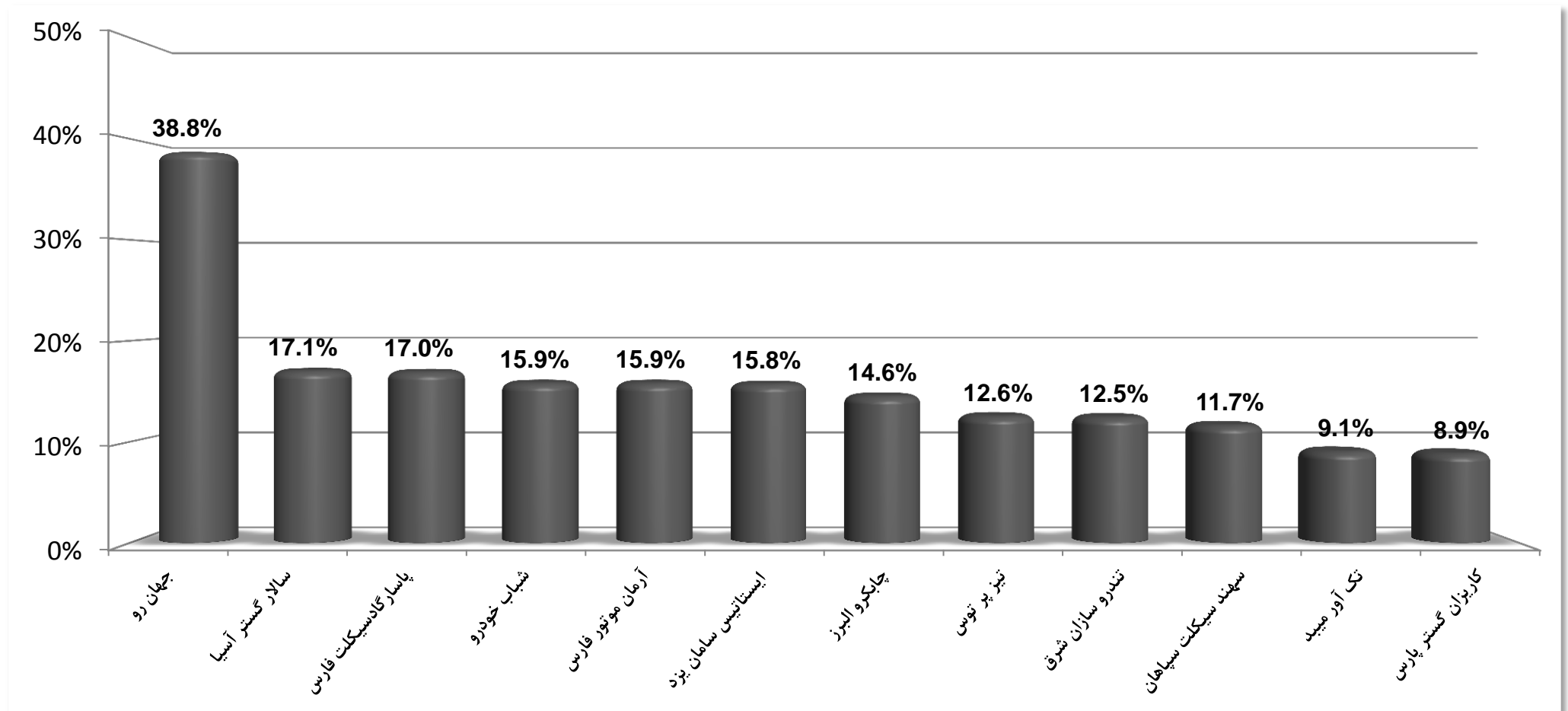


مقایسه وضعیت خدمات پس از فروش شرکت‌های که در هر سه حوزه سیستم خدمات، نظرسنجی و تعمیرگاه مورد ارزیابی قرار گرفته اند





مقایسه وضعیت سیستم خدمات پس از فروش شرکتهای خارج از جدول امتیازدهی اصلی





باتشکر از توجه شما