



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

در سال 1394

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



فهرست:

| ردیف | شرح | اسلاید |
|------|---|--------|
| ۱ | مدل ارزیابی | ۳ |
| ۲ | مقدمه | ۵ |
| ۳ | چکیده پارامترهای ارزیابی | ۶ |
| ۴ | کلیات | ۸ |
| ۵ | لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی | ۱۱ |
| ۶ | خلاصه نتایج ارزیابی | ۱۴ |
| ۷ | رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات | ۲۳ |
| ۸ | پیشنهادهای | ۲۷ |



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



امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی





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 ماشین های راه سازی، 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 ۱۳۹۴، ۳۰ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند.
- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۴ متوسط امتیاز صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات برابر با ۵۲.۶۴٪ بوده است که در این خصوص ۸۹٪ از شرکت ها حائز رتبه ۳ و ۱۱٪ رتبه ۴ (مردود) را کسب کرده اند.
- ✓ 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 ۵۰.۳٪ بوده، در بخش تعمیرگاه های مرکزی ۷۴.۲٪ و بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی ۶۵.۴٪ در این بخش امتیاز کسب نموده اند.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش کیفیت خدمات ۵۴.۵٪، سرعت خدمات ۴۲.۴٪ و هزینه خدمات ۸۲.۳٪ 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:

i. فرآیند آموزشی پرسنل فنی و نمایندگی ها

ii. فرآیند تامین و توزیع قطعات یدکی

iii. عدم پرداخت خسارت خواب

iv. پایش اثربخشی فرآیندهای اجرایی

اشاره نمود.

✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده متوسط امتیاز تعمیرگاه های مرکزی در هر یک از شاخص های ارزیابی شامل **نیروی**

انسانی ۵۱.۸٪، ابزارآلات و تجهیزات ۷۸.۱٪ و شرایط محیطی ۸۹.۵٪ می باشد.

✓ بر اساس سنجش رضایت مشتریان مراجعه کننده به شبکه تعمیرگاهی متوسط رضایت از ارائه خدمات **۶۵.۴٪** بوده که در

این خصوص **پایین ترین** میزان رضایتمندی مشتریان مربوط به شاخص های **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 ماشین آلات

| ردیف | شرح | تعداد کمی |
|------|---|-------------|
| ۱ | ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات | ۳۰ شرکت |
| ۲ | نظرسنجی از مشتریان | ۱۸ شرکت |
| ۳ | ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت ها | ۱۸ تعمیرگاه |



اجرای ارزیابی در شرکت های عرضه کننده ماشین آلات

در سال ۱۳۹۴ مجموعاً تعداد ۳۰ شرکت عرضه کننده ماشین آلات 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 ماشین آلات تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته که وضعیت چگونگی ارزیابی در حوزه های مختلف به شرح ذیل می باشد:

- از مجموع ۳۰ شرکت تعداد ۱۸ 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.
- از مجموع ۳۰ شرکت تعداد ۱۲ شرکت صرفاً در حوزه سیستم خدمات پس از فروش تحت ارزیابی قرار گرفته اند که در رتبه بندی اصلی قرار نمی گیرند.
- لازم به توضیح است در شرکت های که تاکنون محصولی به مشتریان عرضه نکرده اند امکان نظرسنجی از مشتریان و همچنین به دلیل عدم وجود تعمیرگاه مرکزی در برخی شرکت ها امکان ارزیابی از تعمیرگاه مرکزی این شرکت ها فراهم نبوده است.
- همچنین تعداد ۱۳ 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 | نظر سنجی از مشتریان | ارزیابی تعمیرگاه مرکزی | نشان تجاری (برند) |
|------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ۱ | محور ماشین | ✓ | ✓ | ✓ | KOMATSU-SAKAI |
| ۲ | ماشین سنگین آریا | ✓ | ✓ | ✓ | CATERPILLAR |
| ۳ | آسان خودرو | ✓ | ✓ | ✓ | NHL-ZOOMLION |
| ۴ | سنو پارس | ✓ | ✓ | ✓ | HIDROMEK-WORLD-SNOWPARS |
| ۵ | تیراژه ماشین | ✓ | ✓ | ✓ | PENGDU-LONGGONG |
| ۶ | پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب | ✓ | ✓ | ✓ | HYUNDAI |
| ۷ | توران تو | ✓ | ✓ | ✓ | BOBCAT-HITACHI |
| ۸ | چین ران ماشین | ✓ | ✓ | ✓ | SUNWARD |
| ۹ | حفار ماشین | ✓ | ✓ | ✓ | LIUGONG |
| ۱۰ | واژه ماشین زاگرس | ✓ | ✓ | ✓ | SHANTUI |
| ۱۱ | تجهیزات سنگین همگام (هسکو) | ✓ | ✓ | ✓ | XCMG-Landini- New holland |
| ۱۲ | صبا ماشین | ✓ | ✓ | ✓ | TITAN |
| ۱۳ | ویرتگن قشم | ✓ | ✓ | ✓ | WIRTGEN |
| ۱۴ | پارسیان پیشرو صنعت | ✓ | ✓ | ✓ | VOLVO |
| ۱۵ | ایران بنا آریان | ✓ | ✓ | ✓ | SENNEBOGEN |
| ۱۶ | هماوند چکاد | ✓ | ✓ | ✓ | NEWHOLLAND-ASTRE |
| ۱۷ | همیار ماشین آسیا | ✓ | ✓ | ✓ | SDLG |
| ۱۸ | سنگین ماشین ایستا | ✓ | ✓ | ✓ | CHANGLIN/CHL |



ادامه لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

| ردیف | نام شرکت | ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش | نظرسنجی از مشتریان | ارزیابی تعمیرگاه مرکزی | نشان تجاری (برند) |
|------|---------------------|--------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------------|
| ۱۹ | توسعه صنعتی مهریزان | ✓ | - | - | Merlo-S.P.A-LINDE |
| ۲۰ | سامان سازان باختر | ✓ | - | - | CASE-DRESSTA |
| ۲۱ | پارس یونایتد موتور | ✓ | - | - | JCB |
| ۲۲ | کامل پیله ور آریا | ✓ | - | - | STRONG-SCM |
| ۲۳ | دوبرال صنعت | ✓ | - | - | CARMIX-PROMTRACTOR CHETVA |
| ۲۴ | کارکيا ماشین پارس | ✓ | - | - | WORLD |
| ۲۵ | برون مرز | ✓ | - | - | LIEBHERR |
| ۲۶ | فاروب زمان | ✓ | - | - | WORLD-DEGONG |



لیست شرکت‌های بدون رتبه و مردود:

| ردیف | نام شرکت | توضیحات | نشان تجاری (برند) |
|------|----------------------------|--|-------------------|
| ۱ | بهنام صنعت پایا | عدم همکاری علیرغم همکاری در ۶ ماهه اول | SANY |
| ۲ | تهیه ماشین آلات معدنی سدید | عدم همکاری علیرغم همکاری در ۶ ماهه اول | FOTON |
| ۳ | هلی خودرو | عدم همکاری علیرغم همکاری در ۶ ماهه اول | HELI |
| ۴ | مهندسی فن و توسعه | عدم همکاری علیرغم همکاری در ۶ ماهه اول | DULEVO-BOMAG |
| ۵ | آسان راه البرز (هیوندایی) | عدم همکاری | HYUNDAI |
| ۶ | صنعتی نصام | عدم همکاری | HELI |
| ۷ | کاسپین ماشین خاورمیانه | عدم همکاری | CHERY |
| ۸ | شاور ماشین توس | عدم همکاری | CHENGGONG |
| ۹ | آران ماشین توس | عدم همکاری | ARAN |
| ۱۰ | ماشین معدن کویر | عدم همکاری | NHL |
| ۱۱ | اهورا صنعت ماشین | عدم همکاری | LISHIDE KDK |
| ۱۲ | آرمان موتور کویر | عدم همکاری | TILIFT |
| ۱۳ | پارس ماشین خاورمیانه | عدم همکاری | FOTON-DOWIN-JISON |
| ۱۴ | زاگرس ماشین | عدم همکاری | BELAZ |
| ۱۵ | صدف ماشین | عدم همکاری | XGMA |
| ۱۶ | نصر ماشین | عدم همکاری | DOOSAN-FURUKAWA |
| ۱۷ | هیدرو اطلس | عدم همکاری | ATLAS |

*** مطابق دستورالعمل شرکت‌هایی که در ارزیابی های ادواری همکاری لازم جهت انجام ارزیابی ها را به عمل نیاورند با امتیاز صفر به عنوان مردود شناخته خواهند شد.**



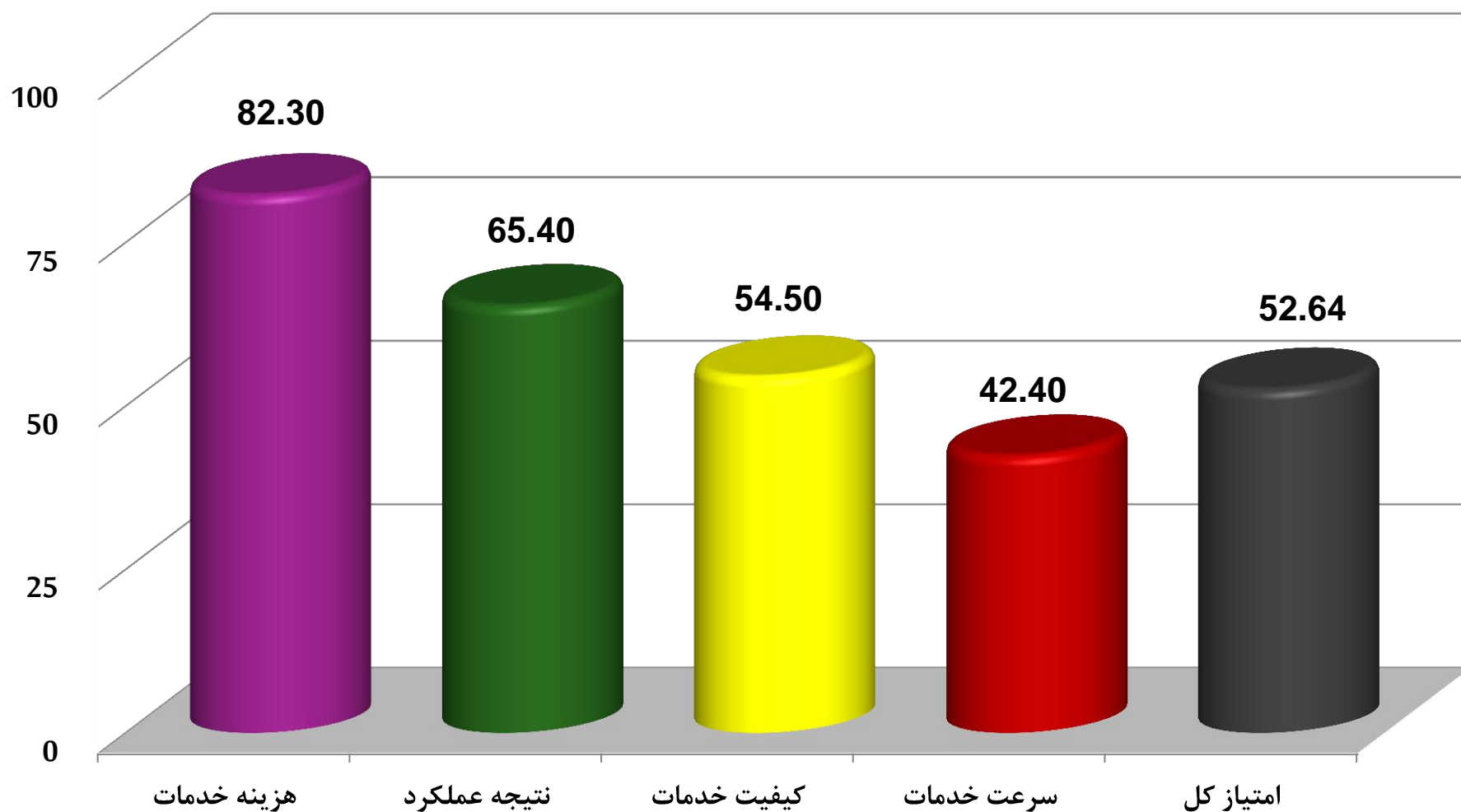
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات

سال 1394

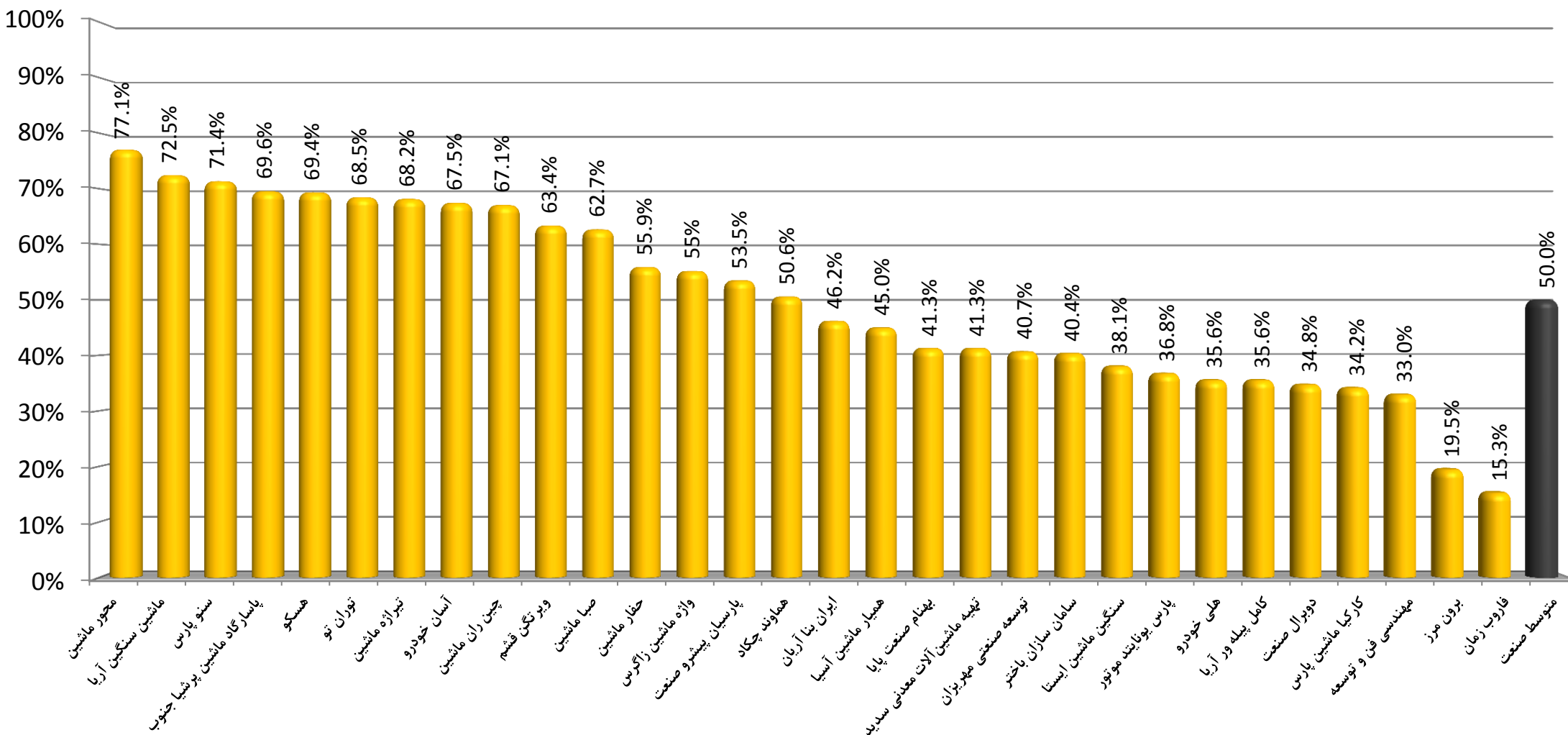


امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات





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

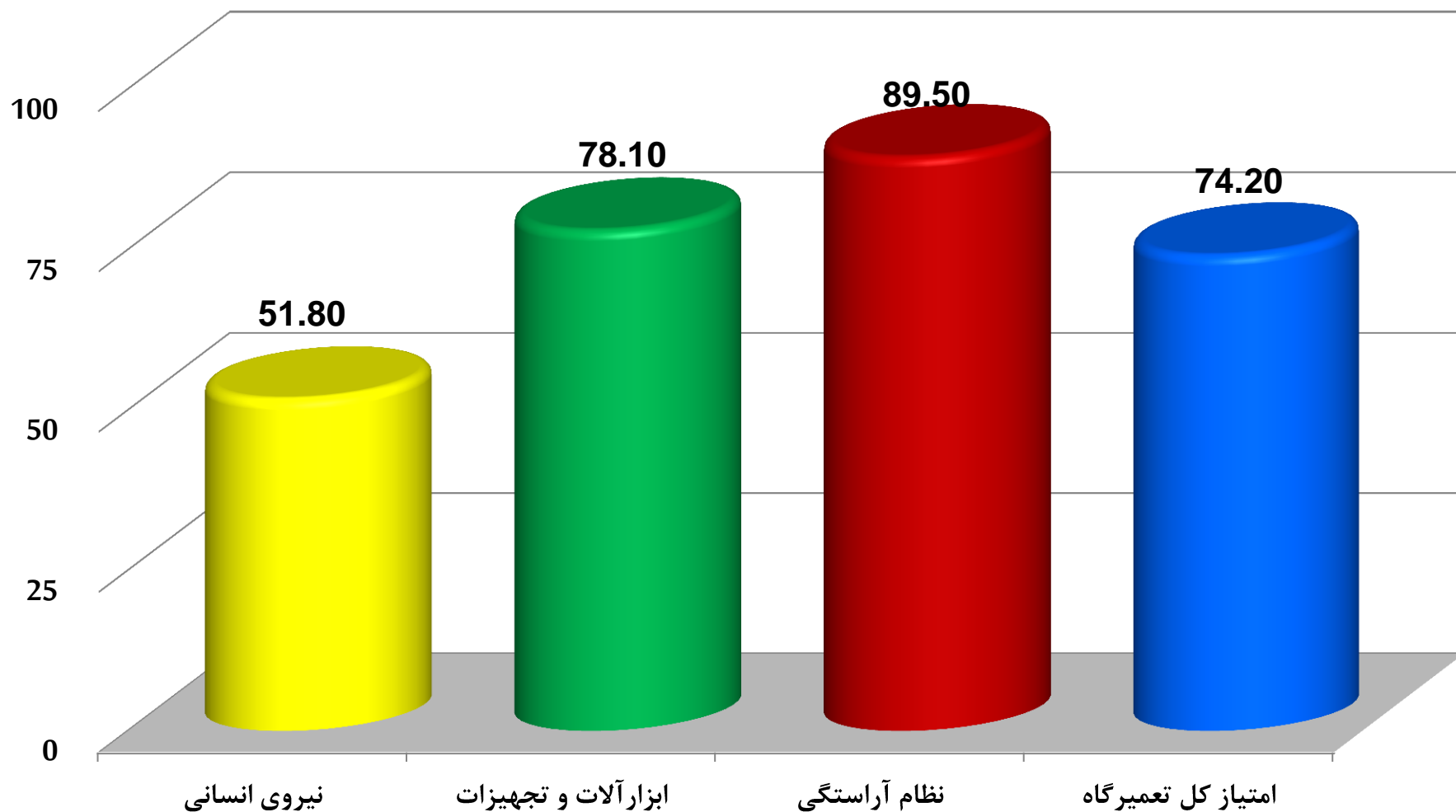
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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



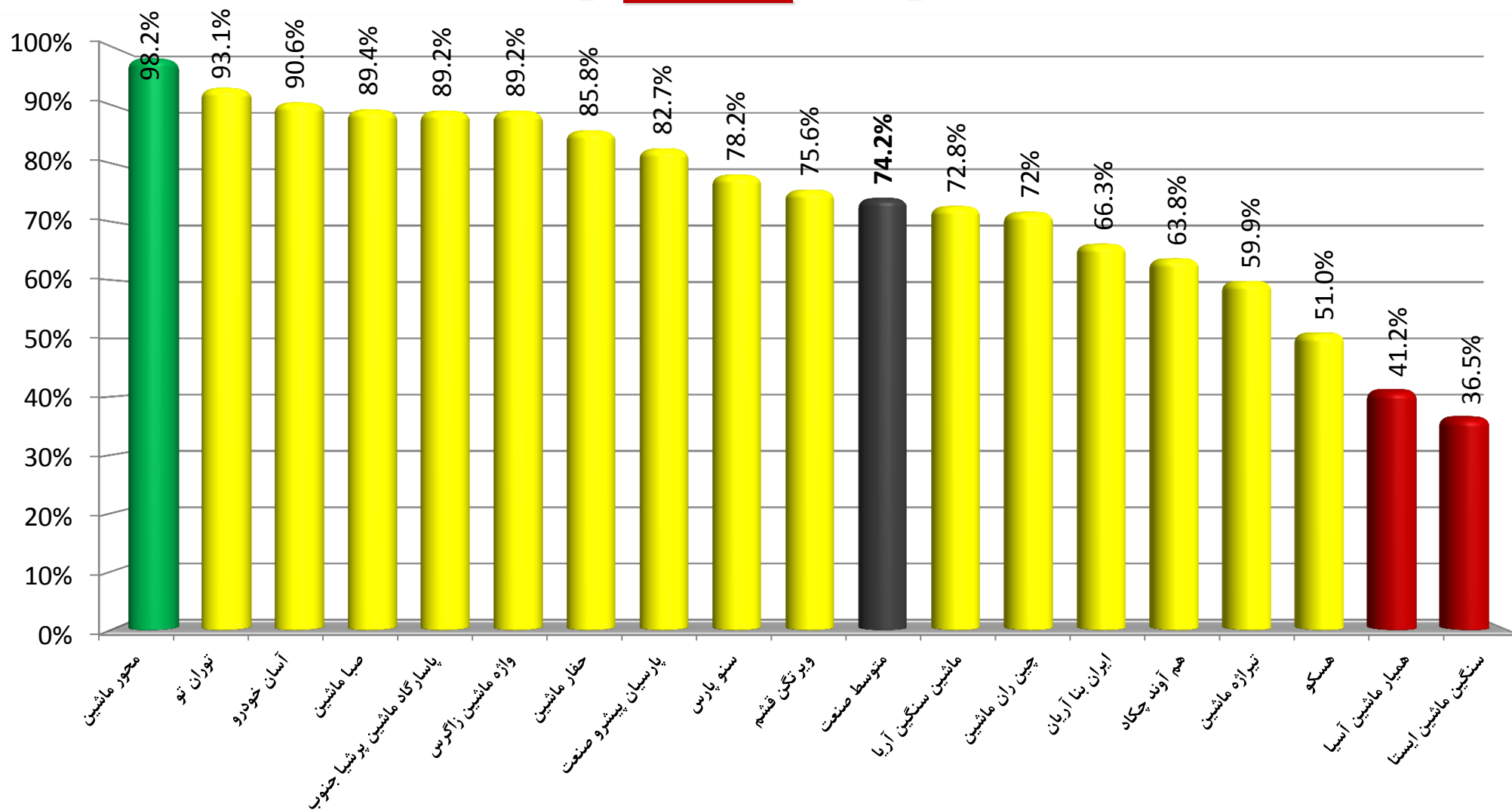


مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نمایندگی های مرکزی



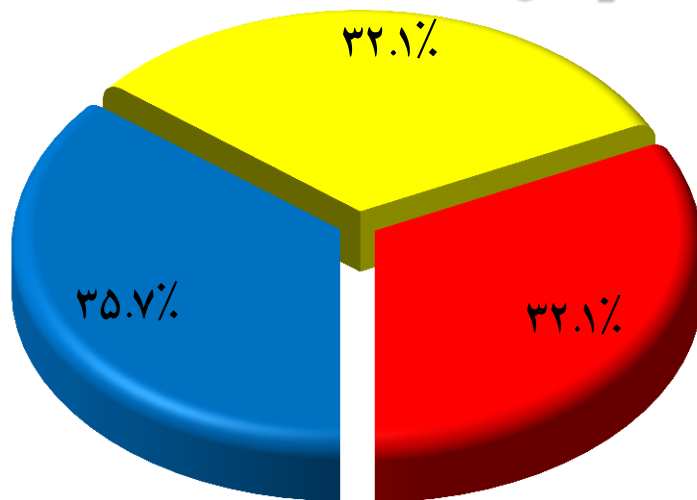
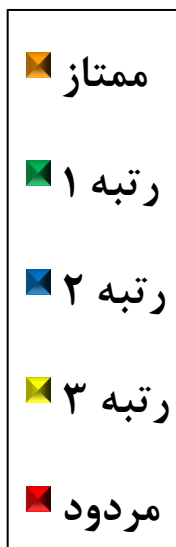


مقایسه وضعیت نمایندگی شرکت‌ها





رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۴



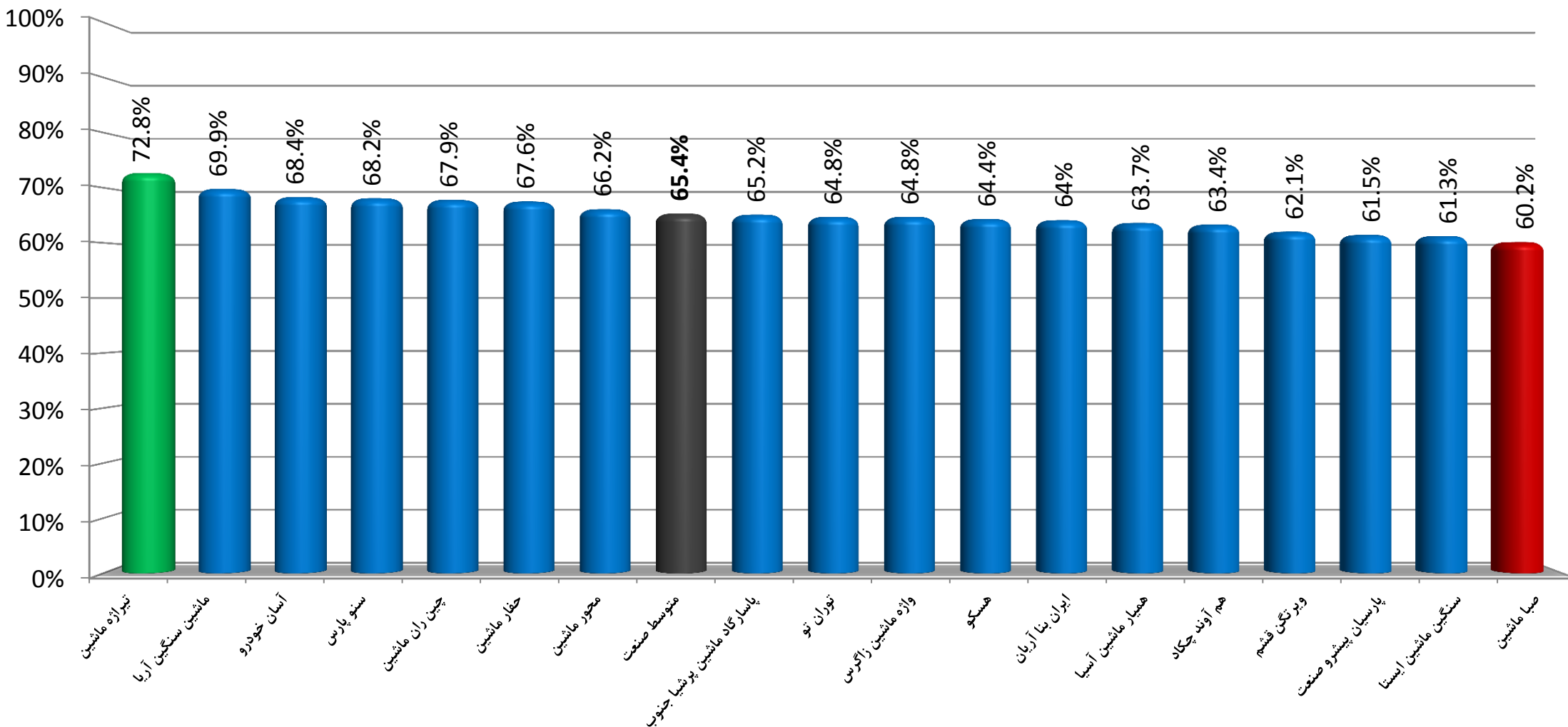
| رتبه بندی | تعداد در سال ۹۴ |
|----------------|-----------------|
| ممتاز * | – |
| رتبه ۱ | – |
| رتبه ۲ | ۱۰ |
| رتبه ۳ | ۹ |
| رتبه ۴ (مردود) | ۹ |

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 |

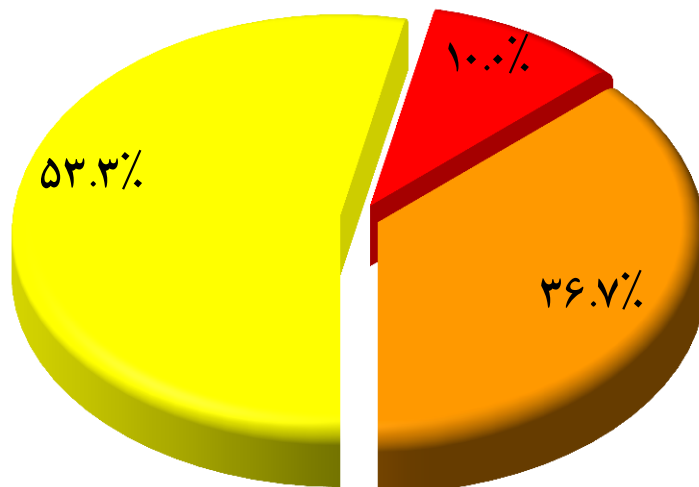
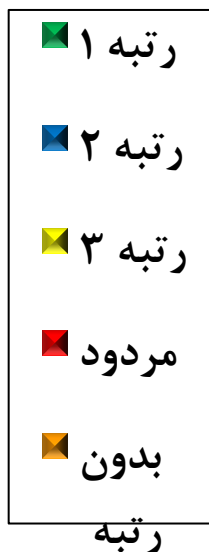


مقایسه رضایت مشتریان طی نظرسنجی از مشتریان شرکتها





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده ماشین آلات در سال ۹۴



| رتبه بندی | تعداد در سال ۹۴ |
|----------------|-----------------|
| رتبه ۱ | – |
| رتبه ۲ | – |
| رتبه ۳ | ۱۶ |
| رتبه ۴ (مردود) | ۳ |
| بدون رتبه * | ۱۱ |

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 |



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال 1394

| ردیف | نام شرکت | امتیاز | رتبه |
|------|----------------------------|--------|------|
| ۱ | محور ماشین | ۷۴.۳ | ۳☆☆ |
| ۲ | ماشین سنگین آریا | ۷۰.۹ | ۳☆☆ |
| ۳ | آسان خودرو | ۷۰.۸ | ۳☆☆ |
| ۴ | سنو پارس | ۷۰.۷ | ۳☆☆ |
| ۵ | تیراژه ماشین | ۶۹.۷ | ۳☆☆ |
| ۶ | پاسارگاد ماشین پرشیا جنوب | ۶۹.۶ | ۳☆☆ |
| ۷ | توران تو | ۶۹.۵ | ۳☆☆ |
| ۸ | چین ران ماشین | ۶۹.۳ | ۳☆☆ |
| ۹ | حفار ماشین شیراز | ۶۵.۹ | ۳☆☆ |
| ۱۰ | واژه ماشین زاگرس | ۶۵.۳ | ۳☆☆ |
| ۱۱ | تجهیزات سنگین همگام (هسکو) | ۶۴.۸ | ۳☆☆ |
| ۱۲ | صبا ماشین | ۶۴.۶ | ۳☆☆ |
| ۱۳ | ویرتگن قشم | ۶۳.۸ | ۳☆☆ |
| ۱۴ | پارسیان پیشرو صنعت | ۶۱.۳ | ۳☆☆ |
| ۱۵ | ایران بنا آریان | ۵۸.۱ | ۳☆☆ |
| ۱۶ | هم آوند چکاد | ۵۸ | ۳☆☆ |
| ۱۷ | همیار ماشین آسیا | ۵۴.۴ | ۴☆☆ |
| ۱۸ | سنگین ماشین ایستا | ۴۹ | ۴☆☆ |



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال 1394

| ردیف | نام شرکت | امتیاز | رتبه |
|------|----------------------------|---|-----------|
| ۱۹ | توسعه صنعتی مهریزان | ۴۰.۸ | بدون رتبه |
| ۲۰ | سامان سازان باختر | ۴۰.۴ | بدون رتبه |
| ۲۱ | پاس یونایتد موتورز | ۳۶.۸ | بدون رتبه |
| ۲۲ | کامل پیله ور آریا | ۳۵.۶ | بدون رتبه |
| ۲۳ | دوبرال صنعت | ۳۴.۹ | بدون رتبه |
| ۲۴ | کارکیا ماشین پارس | ۳۴.۲ | بدون رتبه |
| ۲۵ | برون مرز | ۱۹.۶ | بدون رتبه |
| ۲۶ | فاروب زمان | ۱۵.۴ | بدون رتبه |
| ۲۷ | تهیه ماشین آلات معدنی سدید | عدم همکاری در ارزیابی نهایی علیرغم همکاری در ۶ ماهه اول | مردود |
| ۲۸ | بهنام صنعت پایا | | مردود |
| ۲۹ | صنعتی هلی خودرو | | مردود |
| ۳۰ | مهندسی فن و توسعه | | مردود |

* شرکت هایی که به عناوین مختلف پارامتر نظرسنجی مشتریان و نمایندگی در آنها ارزیابی های نشده است به عنوان **بدون رتبه** شناخته می شوند.



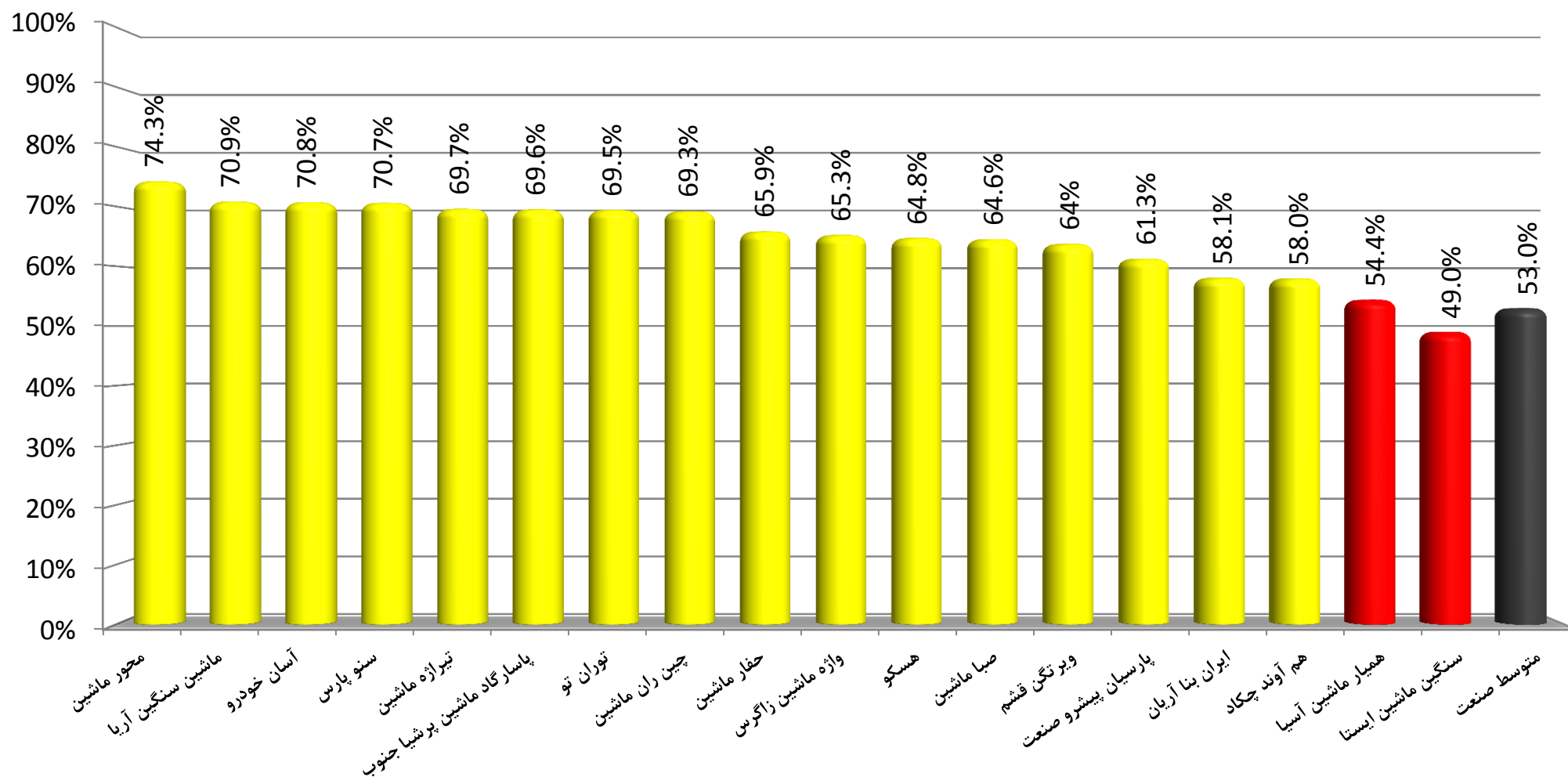
رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده ماشین آلات در سال 1394

| ردیف | نام شرکت | امتیاز | رتبه |
|------|---------------------------|------------|-------|
| ۳۱ | هیدرو اطلس | عدم همکاری | مردود |
| ۳۲ | نصر ماشین | عدم همکاری | مردود |
| ۳۳ | آرمان موتور کویر | عدم همکاری | مردود |
| ۳۴ | صدف ماشین | عدم همکاری | مردود |
| ۳۵ | شاور ماشین توس | عدم همکاری | مردود |
| ۳۶ | آسان راه البرز (هیوندایی) | عدم همکاری | مردود |
| ۳۷ | صنعتی نسام | عدم همکاری | مردود |
| ۳۸ | کاسپین ماشین خاورمیانه | عدم همکاری | مردود |
| ۳۹ | آران ماشین توس | عدم همکاری | مردود |
| ۴۰ | ماشین معدن کویر | عدم همکاری | مردود |
| ۴۱ | پارس ماشین خاورمیانه | عدم همکاری | مردود |
| ۴۲ | زاگرس ماشین | عدم همکاری | مردود |
| ۴۳ | اهورا صنعت ماشین | عدم همکاری | مردود |

*** مطابق دستورالعمل شرکت‌هایی که در ارزیابی های ادواری نمره کمتر از ۵۰ کسب کرده یا 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





پیشنهادهای:

- ✓ ابلاغ نتایج به شرکتها از طرف وزارت صنعت، معدن و تجارت و دریافت اقدامات اصلاحی
- ✓ اطلاع رسانی رسانه ای نتایج در صورت صلاحدید اداره کل جهت آشنایی مصرف کنندگان
- ✓ در نظر گرفتن تدابیر تشویقی جهت شرکت‌های که در ارزیابی همکاری داشته و در راستای انطباق با الزامات قانون گام برداشته اند
- ✓ در نظر گرفتن تدابیری برای شرکت‌هایی که همکاری لازم در راستای ارزیابی های اداواری نداشته اند
- ✓ هدف گذاری برای دستیابی به امتیاز مشخص در شاخص های مختلف



باتشکر از توجه شما