



گزارش نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده تریلر

در سال 1394

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



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	۷
۵	لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی	۹
۶	خلاصه نتایج ارزیابی	۱۱
۷	رتبه بندی نمایندگی های شرکت های عرضه کننده تریلر	۱۸
۸	رتبه بندی نهایی شرکتهای عرضه کننده تریلر	۲۰
۹	پیشنهادهای	۲۳



مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت تریلر 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 تریلر



امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی

امتیاز نهایی شرکت ها





چکیده پارامترهای ارزیابی :

- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۴ تعداد ۷ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفته اند.
- ✓ بر اساس ارزیابی سال ۱۳۹۴ متوسط **امتیاز صنعت** خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر برابر با **۲۵.۴۷٪** بوده است که در این خصوص **۱۴٪ رتبه ۳** و **۸۶٪ موفق به کسب رتبه مجاز** نمی باشند.
- ✓ این ارزیابی های نشان می دهد که شرکت های مذکور در تطابق با ضوابط مربوط به دستورالعمل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش **۴۳.۶٪** بوده و در بخش نمایندگی های مرکزی **۴۹.۴۷٪** امتیاز کسب نموده اند.
- ✓ به طور کل متوسط امتیاز سیستم خدمات پس از فروش در بخش **کیفیت خدمات ۴۶.۵۲٪**، **سرعت خدمات ۴۲.۲۷٪**، **هزینه خدمات ۳۰.۳۵٪** و **نتیجه عملکرد ۷.۳۴٪** بوده است. که نتایج حاصله نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات دستورالعمل **به طور کامل انطباق ندارد**.
- ✓ همچنین بر اساس ارزیابی انجام شده متوسط امتیاز تعمیرگاه های مرکزی در هر یک از شاخص های ارزیابی شامل **نیروی انسانی ۲۸.۱۸٪**، **ابزارآلات و تجهیزات ۷۰.۰۰٪** و **شرایط محیطی ۶۹.۱۰٪** می باشد.



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 به صورت کامل
3. عدم تدوین و اجرای کامل دستورالعمل های نظام انگیزشی، پایش نظرسنجی مشتریان، ضوابط مربوط به پذیرش تا ترخیص، توسعه شبکه نمایندگی ها، امداد سیار، رسیدگی به شکایات مشتریان
4. عدم پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت
5. عدم تطابق کامل 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. تدوین ناقص جداول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی و عدم نظارت بر هزینه دریافتی از مشتریان
8. عدم پایش کامل اثربخشی فرآیندهای اجرایی

اشاره نمود.



کلیاتی در خصوص شرکت های

تحت ارزیابی سال 1394



کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت تریلر

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر	۷ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان	*
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاه های مرکزی شرکت ها	۷ تعمیرگاه

* پارامتر نظرسنجی از مشتریان با توجه به اینکه در سال اول ارزیابی ها شرکتها اطلاعات کافی نداشته و اطلاعات مشتریان را جمع آوری نکرده بودند مورد بررسی قرار نگرفت.



لیست شرکتها و حوزه های مورد ارزیابی:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی
۱	اروم تریلر	✓	✓
۲	ایران کاوه سایپا	✓	✓
۳	تولیدی صنعتی مایان فولاد	✓	✓
۴	رخش تریلر	✓	✓
۵	ماشین سازی یاقوت	✓	✓
۶	ملموت	✓	✓
۷	وزین پرشیا	✓	✓



لیست شرکت‌های بدون رتبه:

ردیف	نام شرکت	ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش	ارزیابی تعمیرگاه مرکزی	توضیحات
۱	مارال تریلر	×	×	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴
۲	حنیفرام اراک	×	×	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴
۳	آرمان تریلر	×	×	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴
۴	ماهوت تریلر	×	×	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴
۵	هیوا تریلر	×	×	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴
۶	سفیر تریلر سپاهان	×	×	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴

*** مطابق دستورالعمل شرکت‌هایی که در ارزیابی های ادواری ارزیابی نشده اند به عنوان **بدون رتبه** شناخته خواهند شد.**



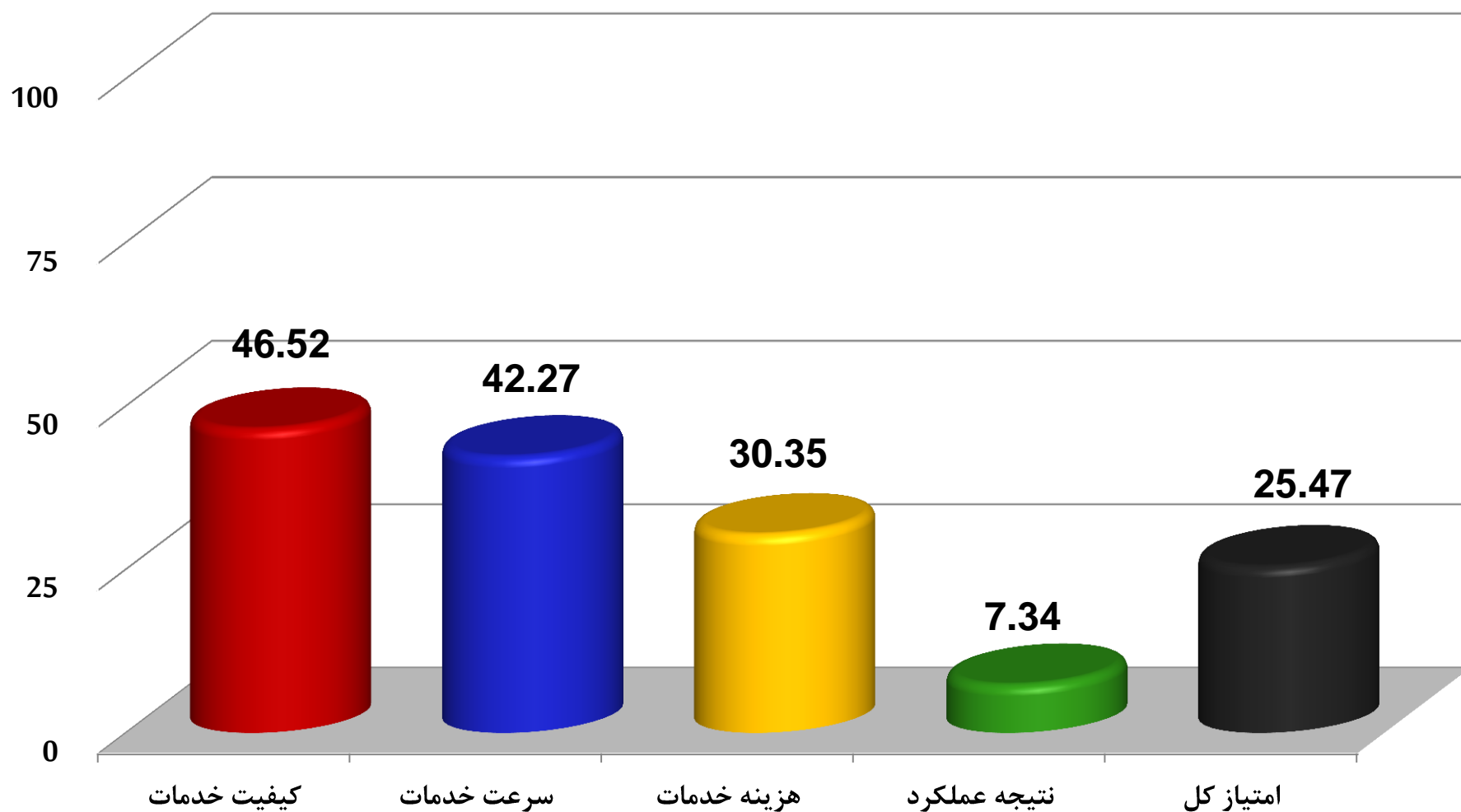
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکتهای عرضه کننده تریلر

سال 1394

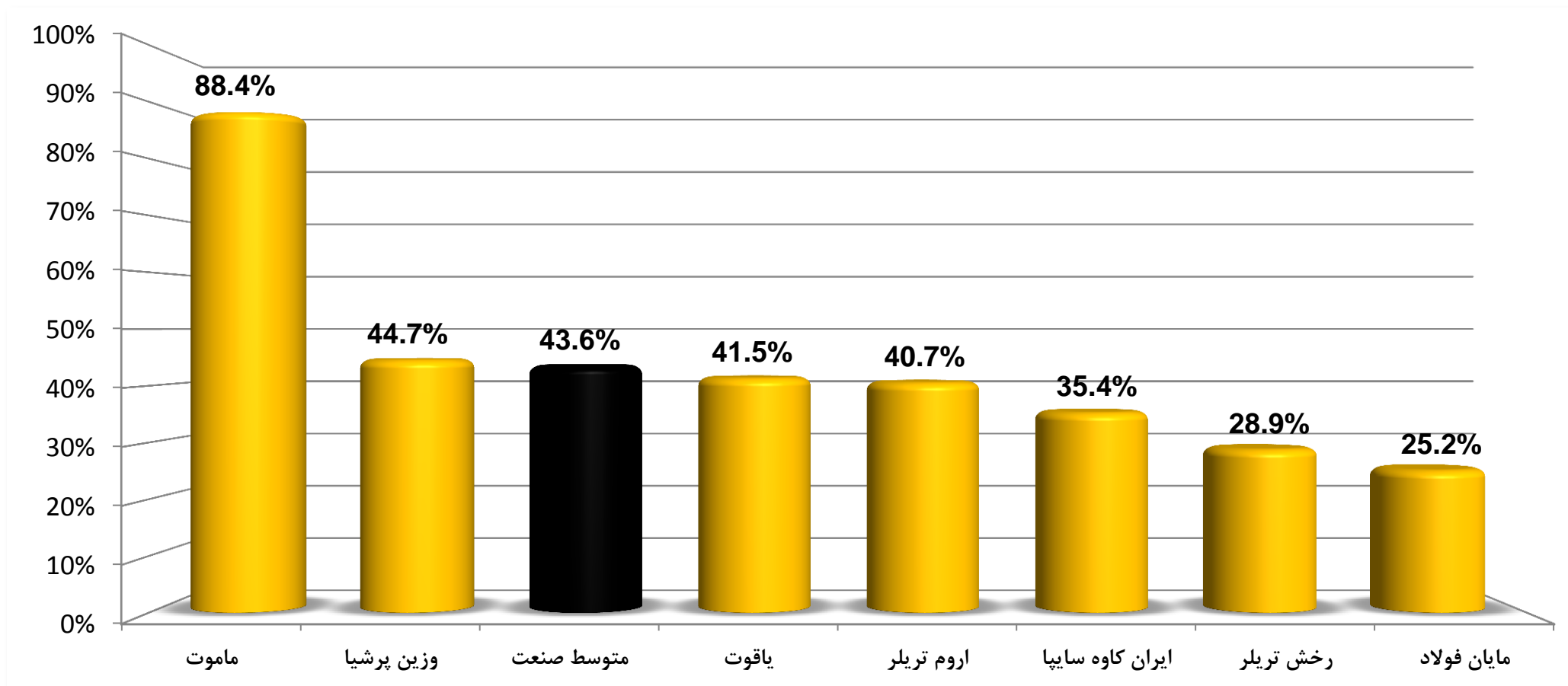


امتیاز متوسط صنعت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر





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

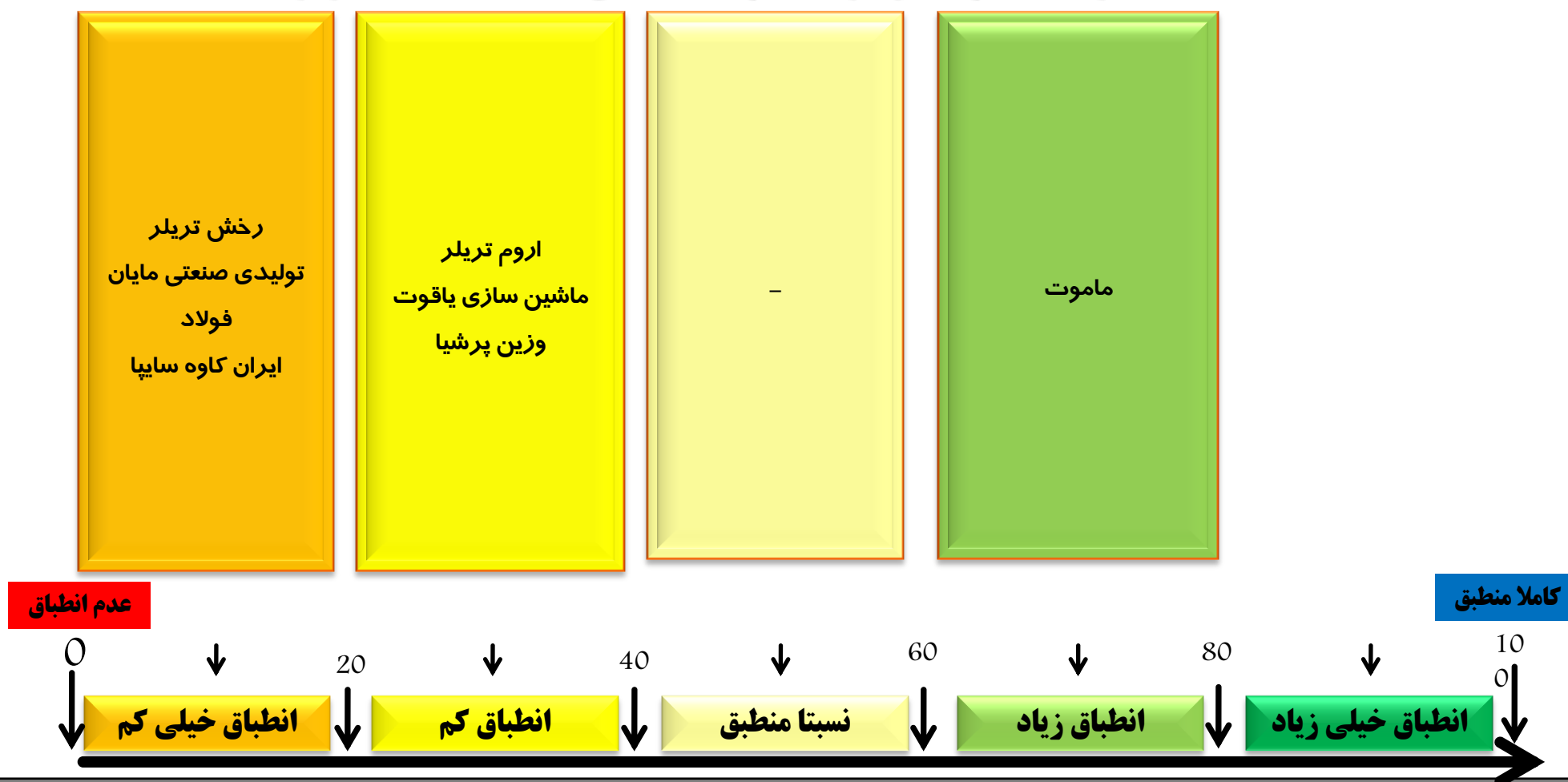




مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

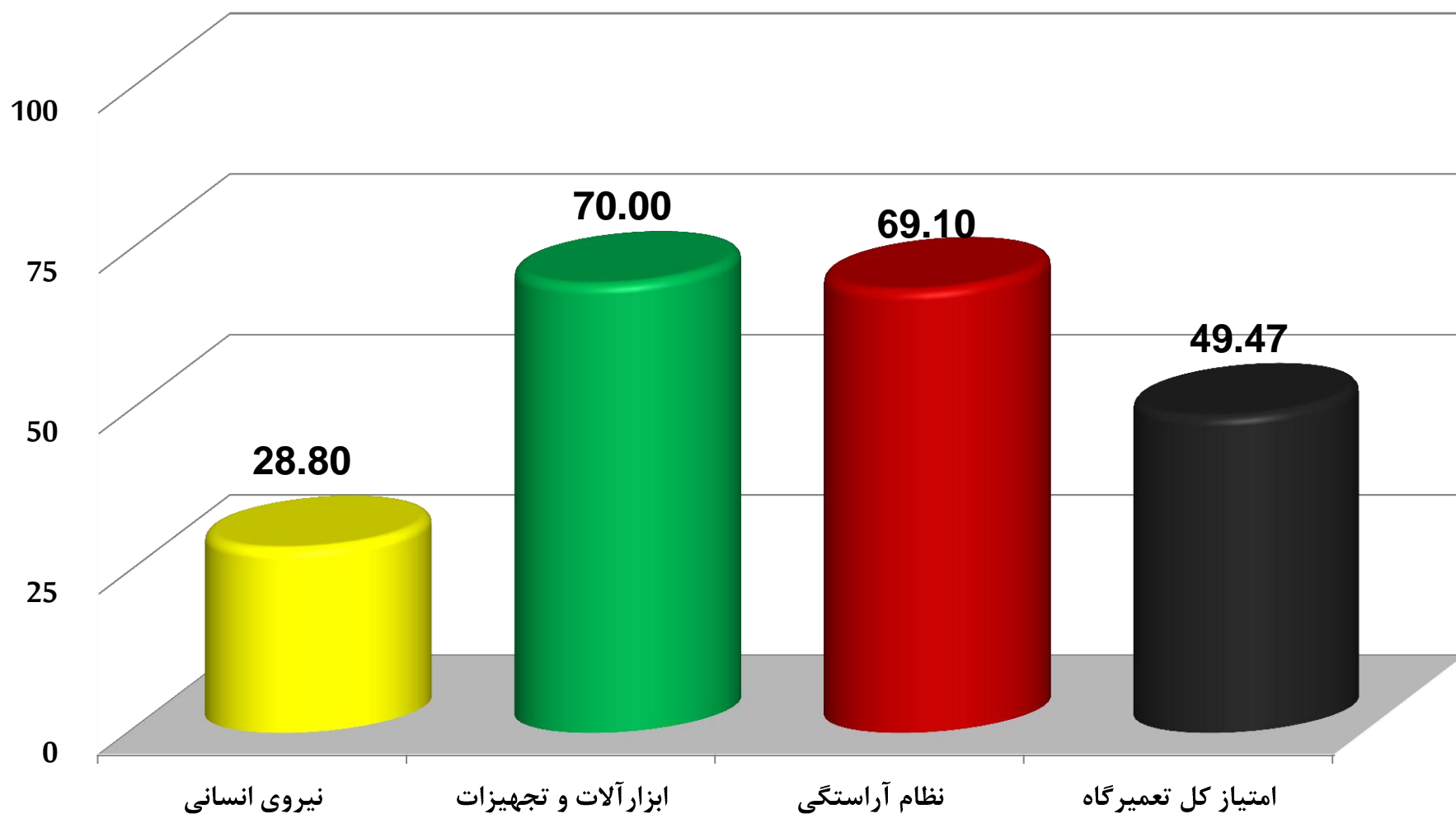
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با ضمانت، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

از حیث انطباق با الزامات دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی صنعت نیمه یدک (تریلر)



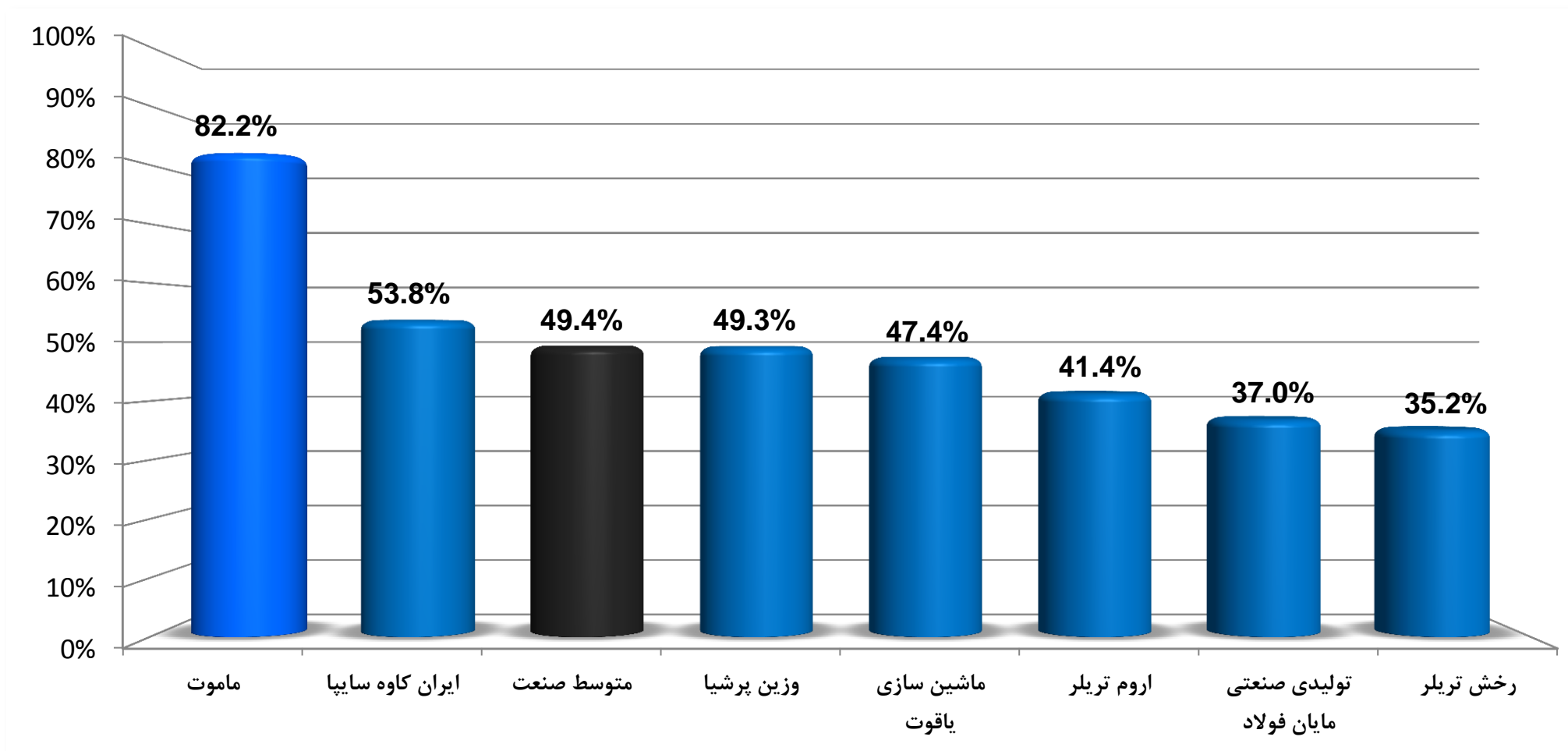


مقایسه وضعیت شاخص های ارزیابی نمایندگی ها



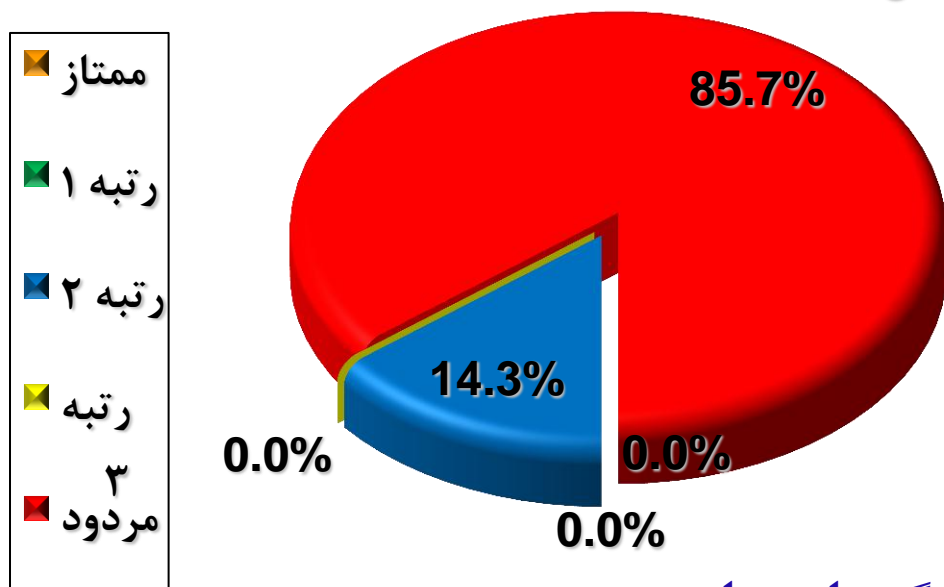


مقایسه وضعیت نمایندگی های مرکزی شرکت ها





رتبه بندی نمایندگی های شرکتهای عرضه کننده تریلر در سال ۹۴



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۴
ممتاز *	-
رتبه ۱	-
رتبه ۲	۱
رتبه ۳	-
عدم کسب رتبه مجاز	۶

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
عدم کسب رتبه مجاز	$A < 55$	پایین تر از ۶۰ درصد	پایین تر از ۵۵ درصد

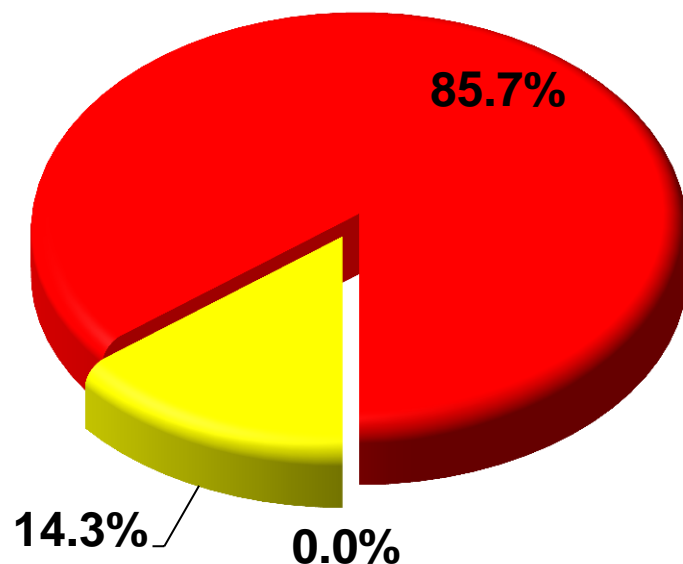


رتبه نمایندگی های شرکت های عرضه کننده تریلر در سال 1394

ردیف	نام شرکت	امتیاز نمایندگی	رتبه
۱	ماموت	۷۰.۸۶	۲
۲	ایران کاوه سایپا	۵۸.۷۸	عدم کسب رتبه
۳	وزین پرشیا	۵۸.۹۰	عدم کسب رتبه
۴	ماشین سازی یاقوت	۵۴.۵۵	عدم کسب رتبه
۵	اروم تریلر	۴۵.۰۹	عدم کسب رتبه
۶	صنعتی تولیدی مایان فولاد	۴۷.۴۴	عدم کسب رتبه
۷	رخش تریلر	۴۸.۸۳	عدم کسب رتبه



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده تریلر در سال ۹۴



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۴
رتبه ۱	–
رتبه ۲	–
رتبه ۳	۱
عدم کسب رتبه مجار	۶

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان تریلر (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
عدم کسب رتبه مجار	$A < 55$	پایین تر از ۵۵ درصد



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

ردیف	نام شرکت	امتیاز کل	رتبه
۱	ماموت	۶۱.۱	۳☆☆☆
۲	وزین پرشیا	۲۳.۳	☆☆☆عدم کسب رتبه مجاز
۳	اروم تریلر	۲۱.۳	☆☆☆عدم کسب رتبه مجاز
۴	ماشین سازی یاقوت	۲۰.۸	☆☆☆عدم کسب رتبه مجاز
۵	رخش تریلر	۱۹.۶	☆☆☆عدم کسب رتبه مجاز
۶	ایران کاوه سایپا	۱۹.۱	☆☆☆عدم کسب رتبه مجاز
۷	تولیدی صنعتی مایان فولاد	۱۲.۶	☆☆☆عدم کسب رتبه مجاز

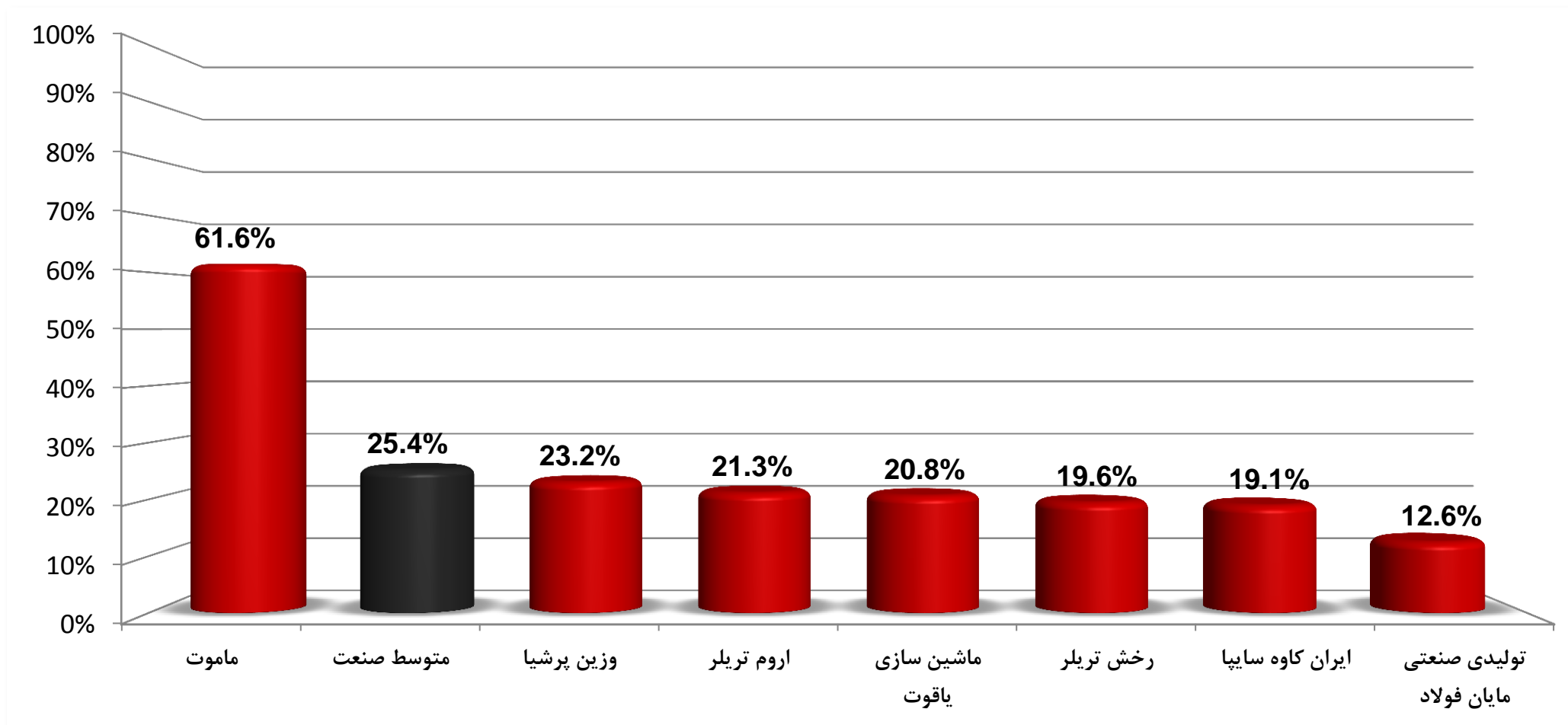


رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر در سال 1394

ردیف	نام شرکت	رتبه	
۱	مارال تریلر	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴	مردود
۲	حنیفرام اراک	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴	مردود
۳	آرمان تریلر	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴	مردود
۴	ماهوت تریلر	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴	مردود
۵	هیوا تریلر	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴	مردود
۶	سفیر تریلر سپاهان	عدم همکاری جهت ارزیابی در سال ۹۴	مردود



مقایسه وضعیت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده تریلر





باتشکر از توجه شما