

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خلاصه گزارش آخرین وضعیت ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو

بر اساس دستورالعمل شرایط، ضوابط و ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۴)

تاریخ انتشار: شهریور ۱۳۹۹

فهرست

صفحه	عنوان
۳	مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو
۷	کلیاتی در خصوص فرآیند ارزیابی
۱۳	وضعیت میزان انطباق سیستم خدمات پس از فروش با الزامات آئین نامه اجرائی قانون
۳۶	یافته های کلیدی ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو
۴۳	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سبک
۵۴	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین

مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب مجلس شورای اسلامی



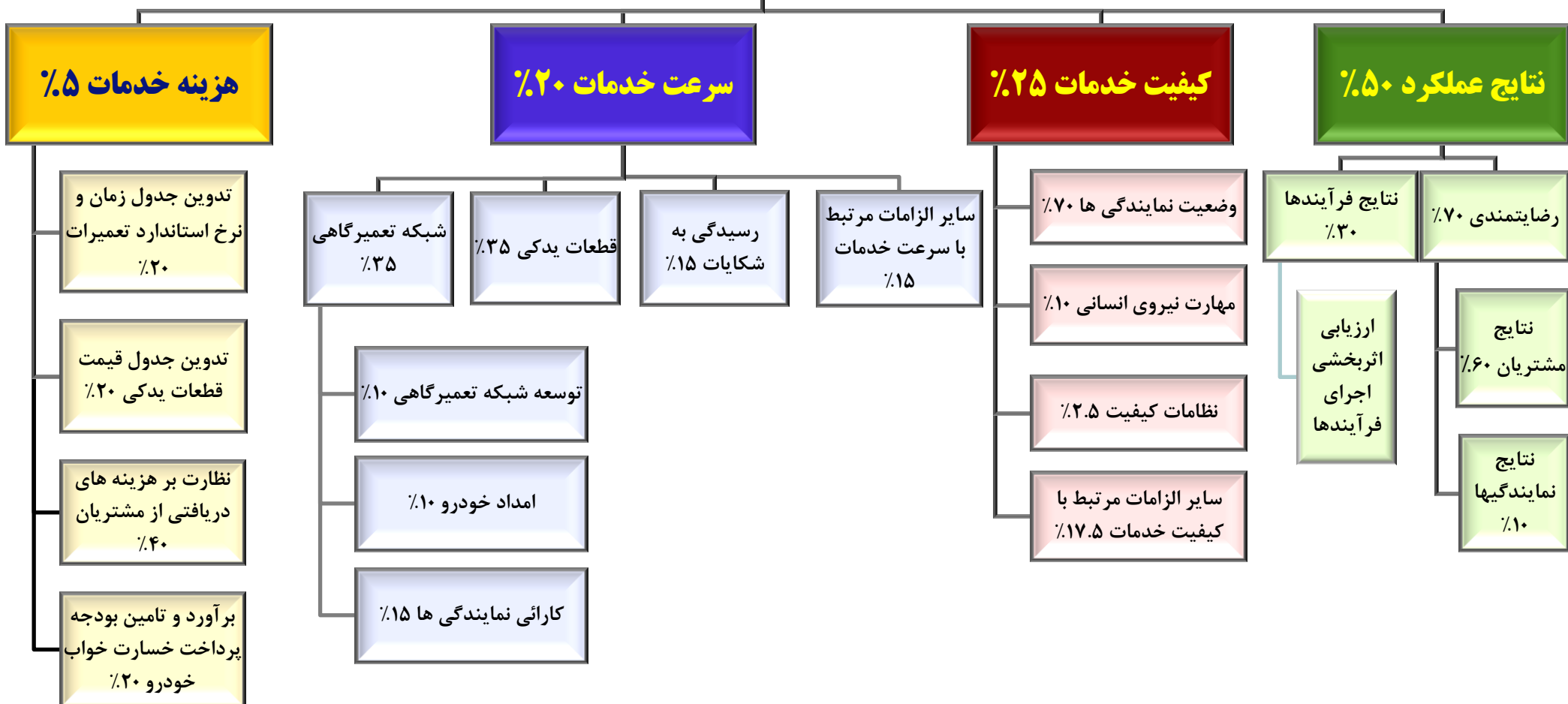
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب هیات وزیران



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

امتیاز شاخص‌های اصلی ارزیابی بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش (بازنگری ۴)

امتیاز نهایی شرکت‌ها



روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

• سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی و عملکردی

۳ ماه



• ارزیابی سیستم خدمات فروش

سالانه



• ارزیابی نمایندگی های مجاز

سالانه



کلیاتی در خصوص فرآیند ارزیابی

جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۸

زمان					موضوع ارزیابی
چهار ماهه اول ۹۹	سه ماهه چهارم ۹۸	سه ماهه سوم ۹۸	سه ماهه دوم ۹۸	سه ماهه اول ۹۸	
	←→←→←→←→				سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی، عملکردی و کارائی (CSI)
	←→←→				ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش
←→					ارزیابی نمایندگی های مجاز
←→					اندازه گیری رضایت مدیران نمایندگی ها (DSI)

جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۸

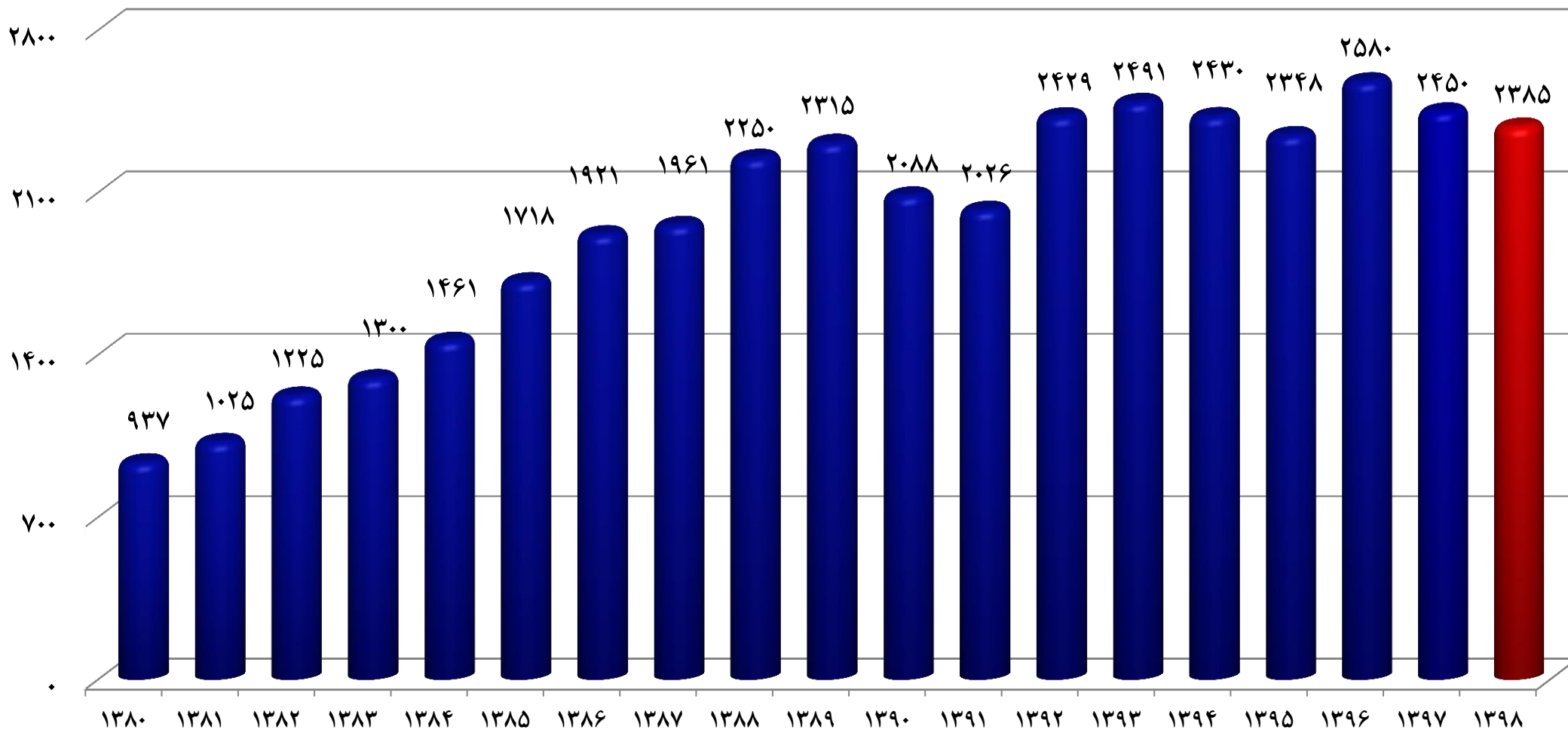
تعداد شرکت ها		نوع خودروهای عرضه شده	نوع شرکت ها	ردیف
سال ۹۸	سال ۹۷			
۱۳	۱۰	سبک	تولید کننده خودرو	۱
۱۷	۱۷	سنگین		۲
۱۸	۱۸	سبک	وارد کننده	۳
۰	۰	سنگین		۴
۴۸	۴۵	جمع		

لیست شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۸

شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین				شرکت های عرضه کننده خودرو سبک			
نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف
گواه (ایران خودرو دیزل)	۱۶	ارس خودرو دیزل	۱	تجارت و پشتیبانی کرمان موتور - KTL	۱۶	اطلس خودرو	۱
ماموت دیزل	۱۷	آذهایتکس	۲	خودروسازی سینا	۱۷	افرا موتور	۲
مایان دیزل	۱۸	آریا دیزل	۳	رامک یدک	۱۸	ایرتویا	۳
		آرین دیزل پایا	۴	ریگان خودرو	۱۹	ایساکو	۴
		بهمن دیزل	۵	سایپا یدک (سایپا)	۲۰	آرین موتور پویا	۵
		پیشرو شتاب	۶	ستاره ایران	۲۱	آرین موتور تابان	۶
		تیراژ دیزل	۷	سرمایه گذاری بایک بین الملل	۲۲	آسان موتور	۷
		خدمات فنی رنا (سایپا دیزل)	۸	صنعت خودرو آذربایجان	۲۳	بم خودرو (کرمان موتور)	۸
		رخش خودرو دیزل	۹	عظیم خودرو	۲۴	بهمن موتور	۹
		سایپا یدک (زامیاد نیمه سنگین)	۱۰	کارمانیا	۲۵	سایپا یدک (پارس خودرو)	۱۰
		زامیاد سنگین	۱۱	ماموت خودرو	۲۶	پاکرو یدک	۱۱
		سروش دیزل مبنا	۱۲	مدیران خودرو	۲۷	پرستوی آبی ارگ	۱۲
		سیبا موتور	۱۳	معین موتور	۲۸	پریشیا خودرو	۱۳
		عقاب افشان	۱۴	نکین خودرو	۲۹	جهان نوین آریا	۱۴
		کاریزان خودرو	۱۵	نیرو خودرو آسیا (دیار خودرو)	۳۰	جیلران موتور	۱۵

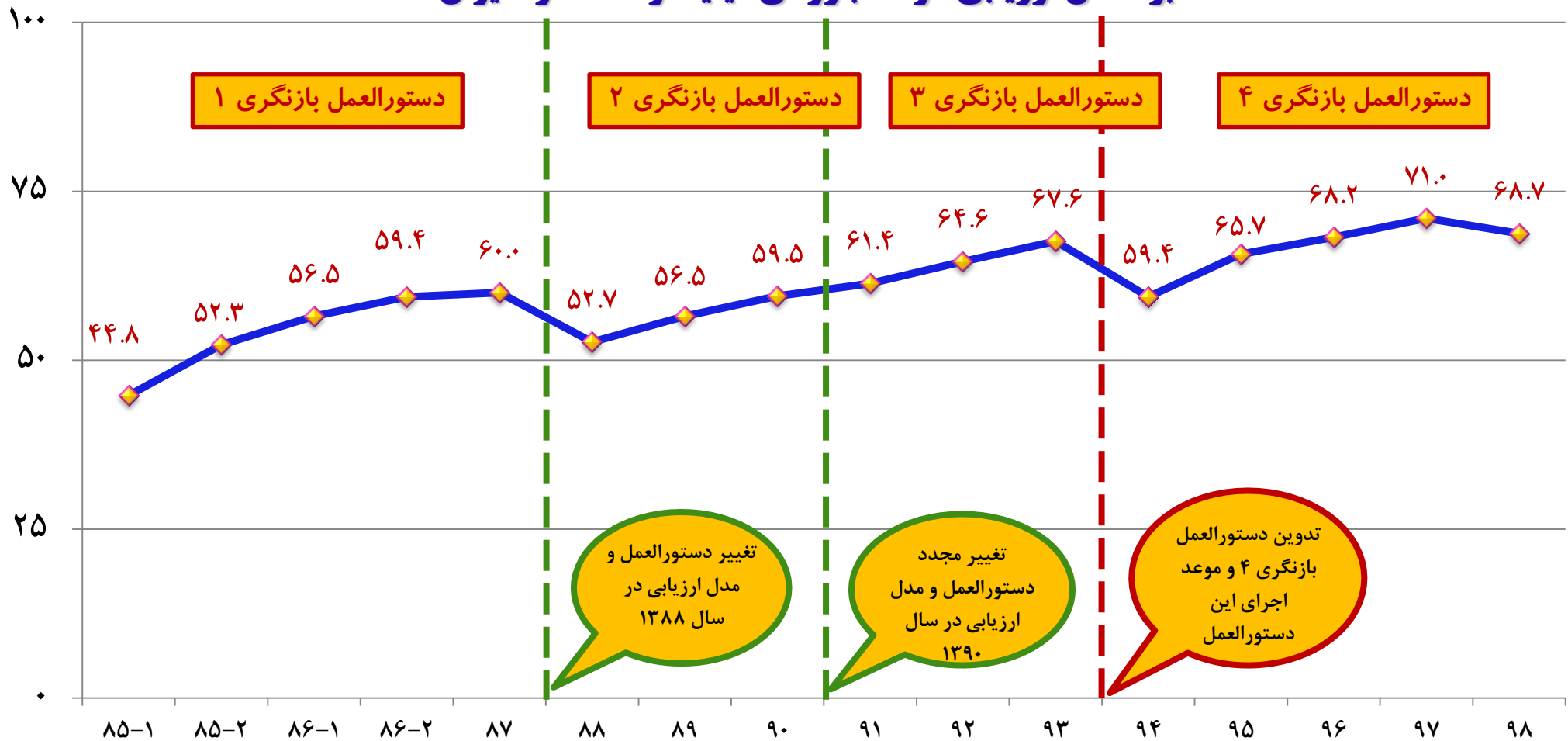
شرکت های تجارت و پشتیبانی کرمان موتور (KTL)، ریگان خودرو، سرمایه گذاری بایک، عظیم خودرو و رخس خودرو دیزل برای نخستین بار در حوزه خدمات پس از فروش تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته اند.

مقایسه تعداد نمایندگی های مجاز ارزیابی شده صنعت خودرو در سنوات مختلف ارزیابی



مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



♦ امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

**وضعیت میزان انطباق سیستم خدمات پس از فروش
صنعت خودرو با الزامات آئین نامه اجرایی قانون
حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو**

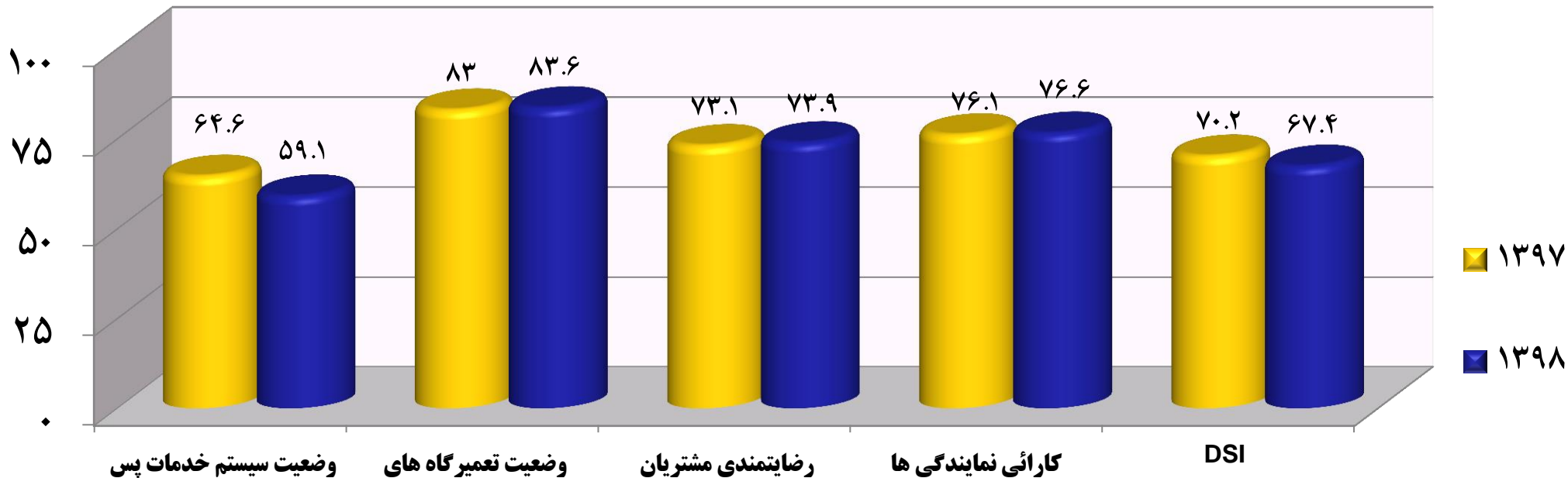
مقایسه امتیاز شاخص‌های وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

ردیف	شاخص	زیر شاخص	عامل	ماده آئین نامه	متوسط صنعت
۱	کیفیت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	ضمانت خودرو، قطعات و خدمات	۱۲	۹۵.۶
۲	کیفیت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	بایش و تحلیل نظرات مشتریان و اعمال اقدامات اصلاحی	۱۲	۹۳.۵
۳	کیفیت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	تدوین و دستورالعمل پذیرش، ترخیص و گردش کار	۱۱	۹۳.۲
۴	سرعت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات	تدوین و اجرای آیین نامه اعطاء و لغو امتیاز نمایندگی‌ها	۱۱	۹۰.۶
۵	هزینه خدمات	هزینه خدمات و قطعات	تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات	۲۲	۸۵.۸
۶	سرعت خدمات	شبکه تعمیر گاهی	توسعه شبکه تعمیر گاهی	۱۱ و ۲۶	۸۴.۵
۷	هزینه خدمات	هزینه خدمات و قطعات	تدوین جدول قیمت قطعات یدکی	۲۲	۸۲.۱
۸	هزینه خدمات	هزینه خدمات و قطعات	نظارت بر هزینه‌های دریافتی از مشتریان	۱۹	۸۱.۵
۹	کیفیت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	تدوین و توزیع دستورالعمل‌های فنی و تعمیراتی	۱۱	۷۹.۰
۱۰	سرعت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات	توسعه شبکه ارتباطی رایانه‌ای بین شرکت و نمایندگی‌های مجاز	۲۸	۷۸.۸
۱۱	سرعت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات	توسعه شبکه ارتباطی رایانه‌ای بین شرکت و مشتریان	۱۶	۷۷.۵
۱۲	کیفیت خدمات	مهارت نیروی انسانی	آموزش و مهارت پرسنل نمایندگی‌ها	۱۱	۷۶.۳
۱۳	کیفیت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	تدوین و اجرای نظام انگیزشی نمایندگی‌های مجاز	۱۱	۷۴.۹
۱۴	کیفیت خدمات	مهارت نیروی انسانی	آموزش و مهارت پرسنل شرکت	۱۱	۶۸.۷
۱۵	سرعت خدمات	شبکه تعمیر گاهی	امداد خودرو	۱۱	۶۸.۰
۱۶	کیفیت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با کیفیت خدمات	اجرای سیستم نظارت بر نمایندگی‌های مجاز	۳۰	۶۶.۶
۱۷	سرعت خدمات	رسیدگی به شکایات مشتریان	بررسی فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان	۲۹	۶۲.۰
۱۸	سرعت خدمات	قطعات یدکی	تامین و توزیع مناسب ابزار مخصوص	۱۱	۶۱.۵
۱۹	سرعت خدمات	قطعات یدکی	تامین و توزیع مناسب قطعات	۱۱	۵۸.۴
۲۰	نتیج عملکرد	نتایج فرآیندها	بررسی اثربخشی اجرای فرآیندها	۱۱	۴۳.۹
۲۱	هزینه خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با هزینه خدمات	بر آورد و تامین بودجه خسارت خواب خودرو به مشتریان	۱۷	۲۷.۶
۲۲	سرعت خدمات	سایر الزامات قانونی مرتبط با سرعت خدمات	پرداخت خسارت خواب خودرو	۱۷	۵.۲

خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک

متوسط امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک

امتیاز سال ۱۳۹۸	امتیاز سال ۱۳۹۷	عوامل ارزیابی	ردیف
۵۹.۱	۶۴.۶	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۱
۸۳.۶	۸۳.۰	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۲
۷۳.۹	۷۳.۱	رضایتمندی مشتریان	۳
۷۶.۶	۷۶.۱	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۴
۶۷.۴	۷۰.۲	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۵

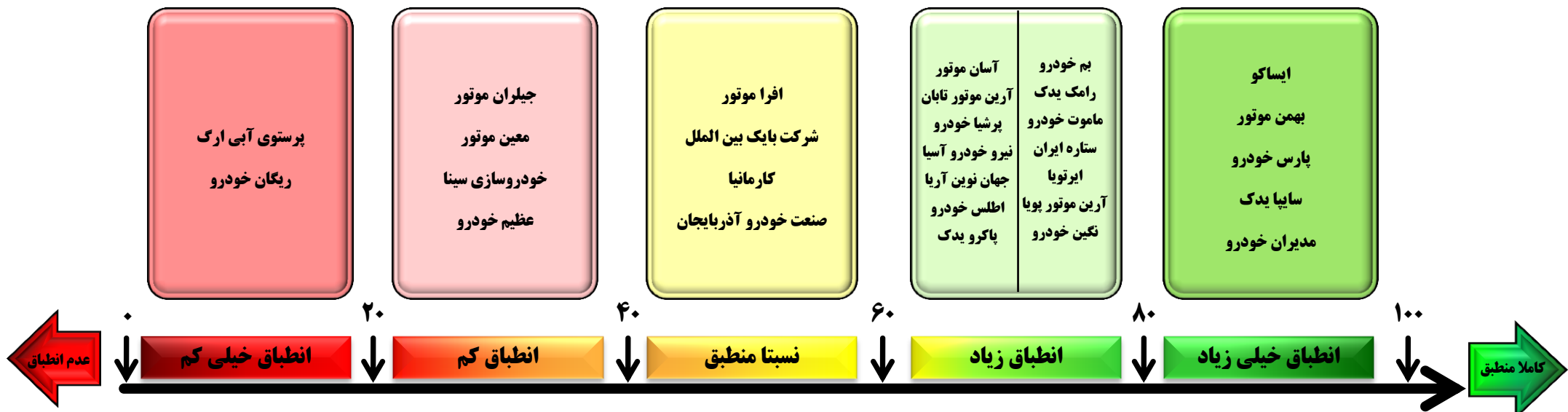


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرائی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها-سبک

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

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

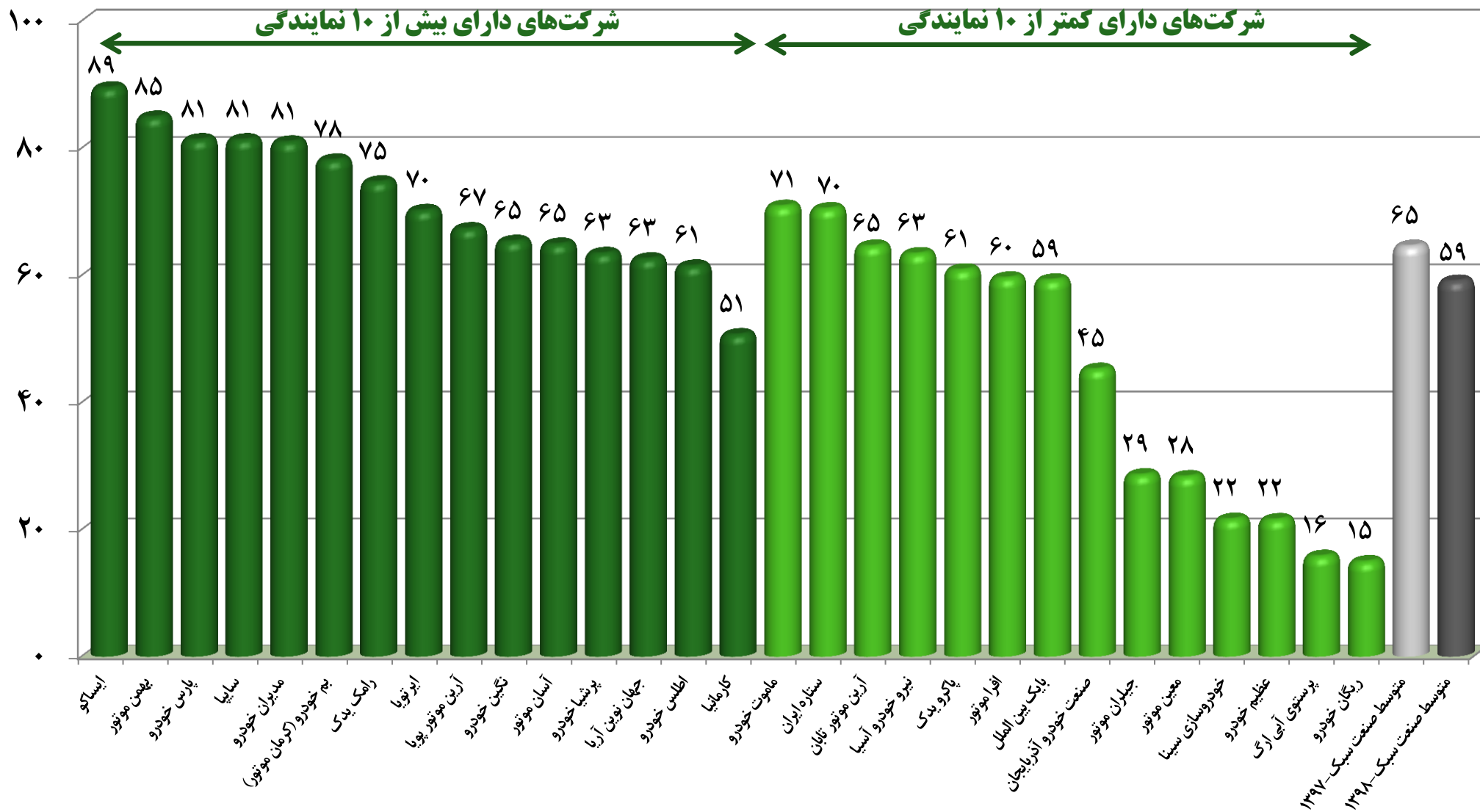




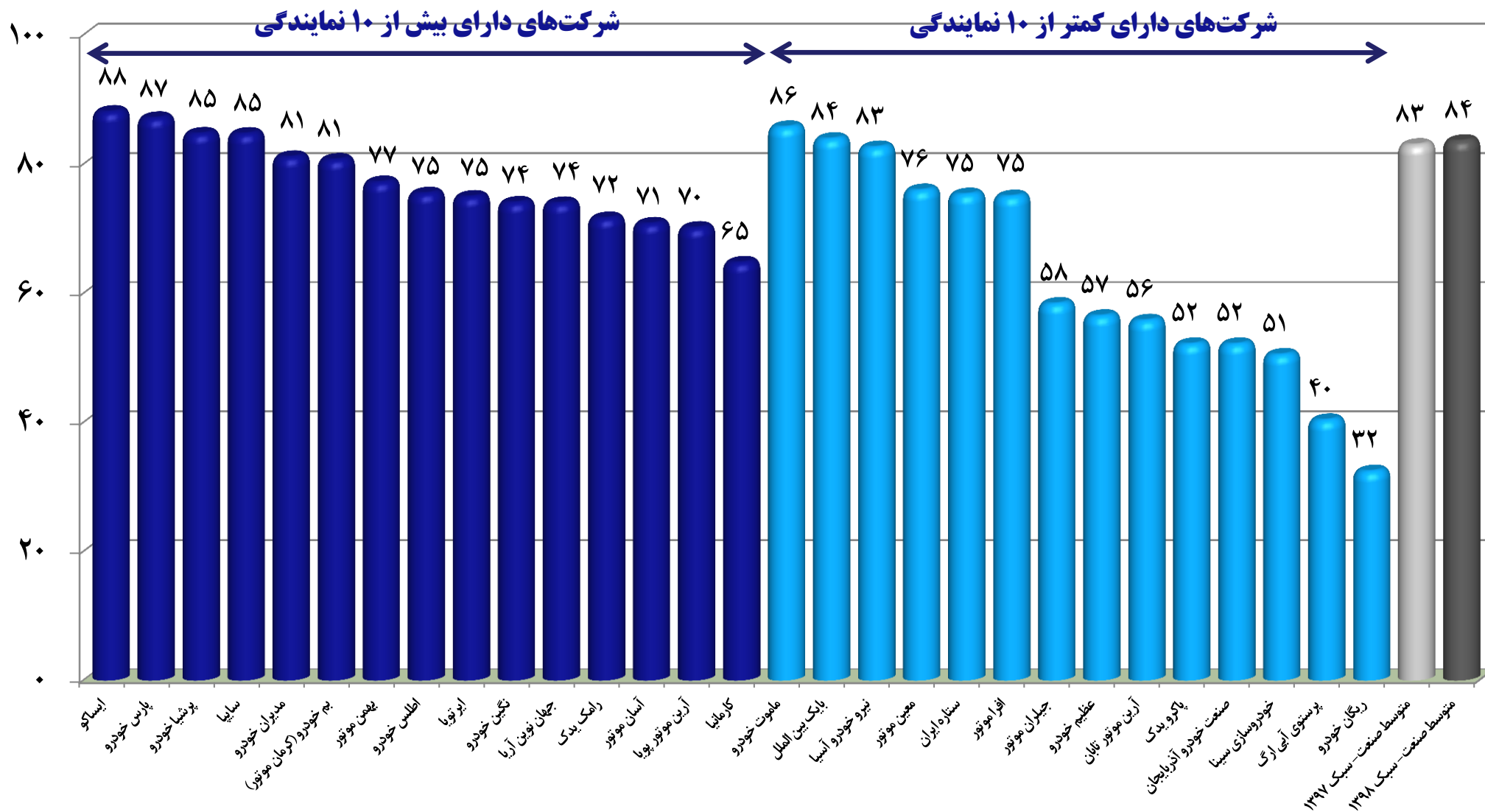
ISQI

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

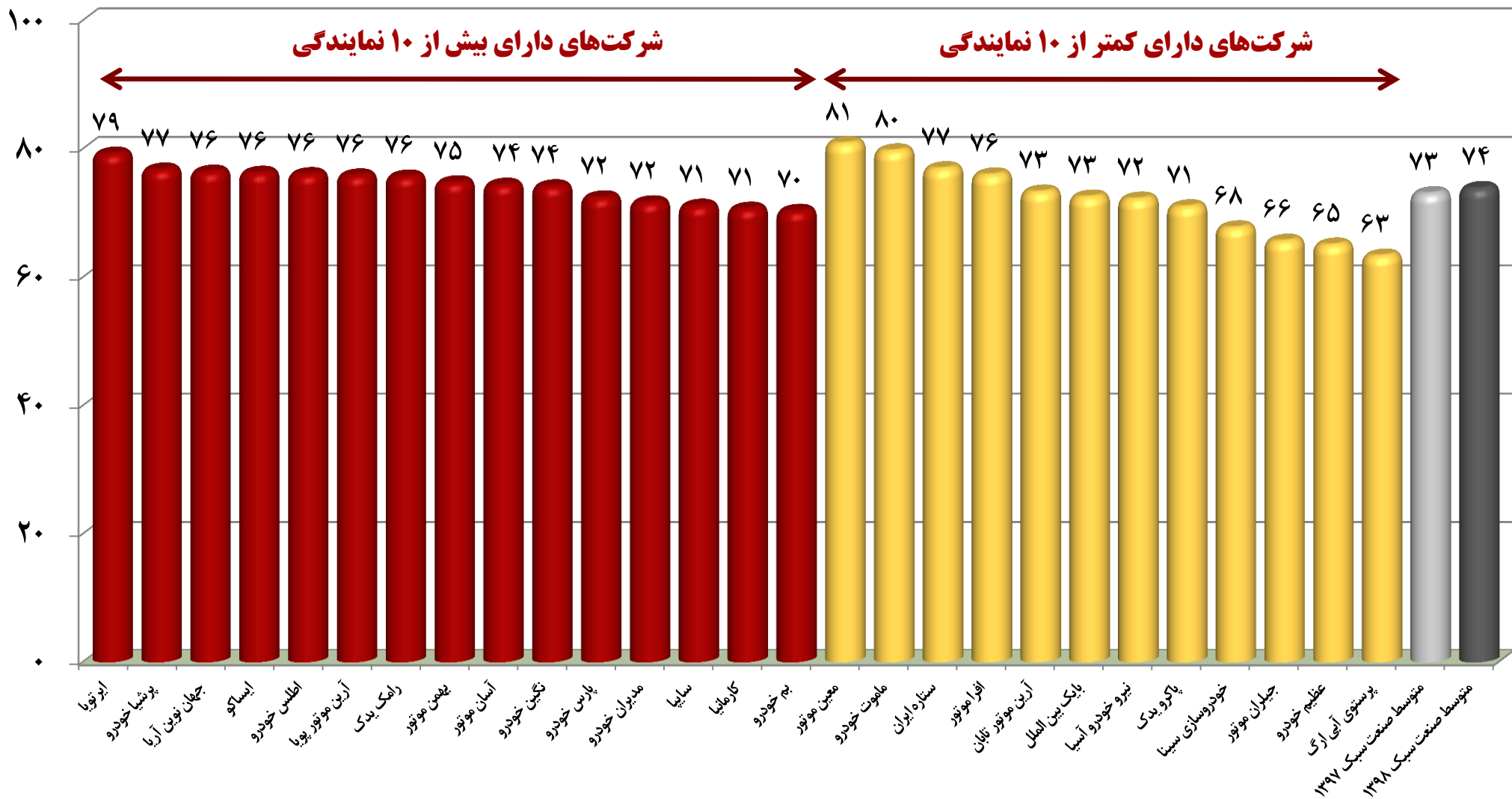
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



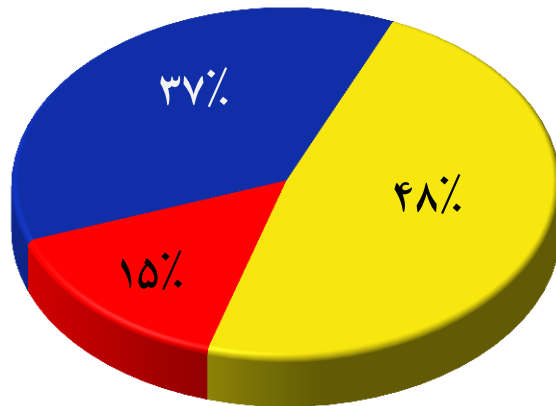
مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک



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



رتبه بندی شرکت‌های عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۸

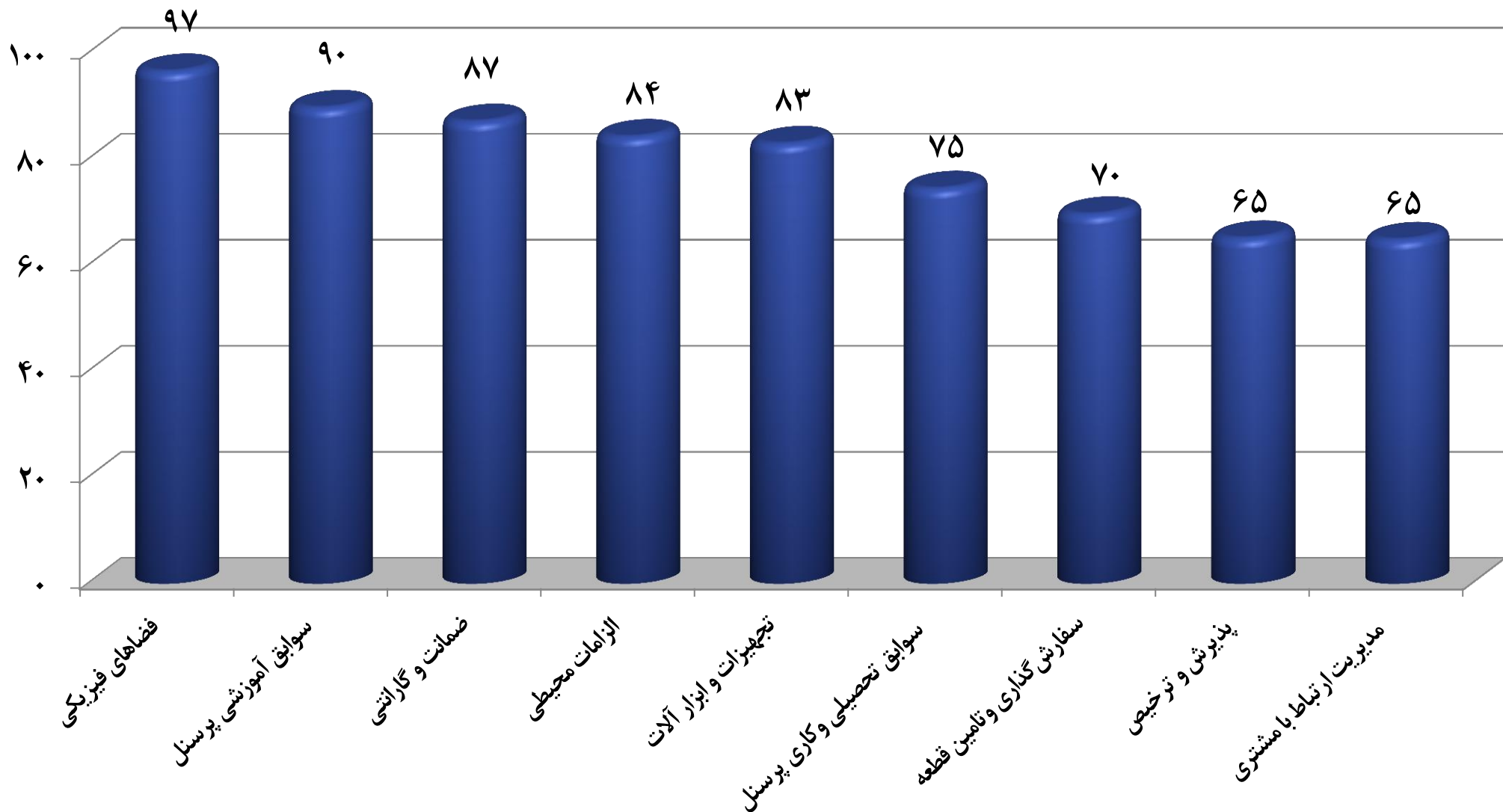


رتبه بندی	سال ۹۷	سال ۹۸
رتبه ۱	۰	۰
رتبه ۲	۱۰	۱۰
رتبه ۳	۱۲	۱۳
رتبه ۴	۴	۴

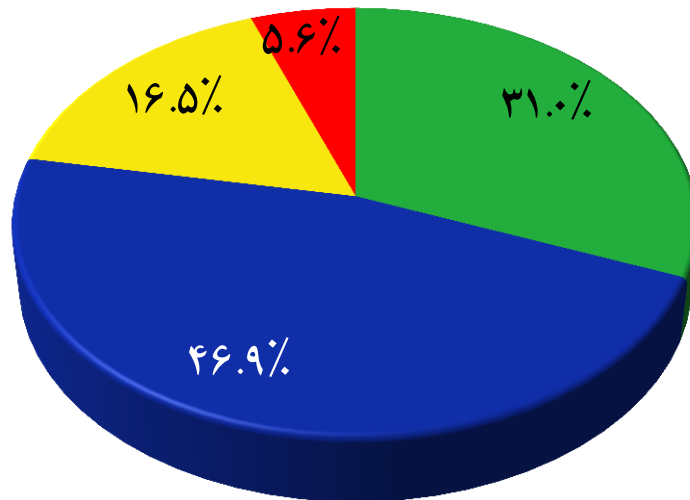
جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان خودرو (رتبه بندی کل)

امتیاز زیر شاخص			امتیاز کل (A)	رتبه (گرید)	
ضریب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد		ستاره	رتبه
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$85 \leq A \leq 100$	★★★	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	★★☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	★☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆	۴

امتیاز شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز - سبک



رتبه بندی تعمیرگاه‌های مجاز خودروهای سبک در سال ۹۸



رتبه بندی	سال ۹۷	سال ۹۸
رتبه ۱	٪۳۳.۱	٪۳۱
رتبه ۲	٪۴۲.۲	٪۴۶.۹
رتبه ۳	٪۱۶.۶	٪۱۶.۵
رتبه ۴	٪۷.۵	٪۵.۶
بدون رتبه *	٪۰.۶	-

جدول رتبه بندی نمایندگی مجاز

رتبه	امتیاز کل (a)	امتیاز زیر شاخص ها: ۱- وضعیت نمایندگی ۲- نتیجه عملکرد
رتبه ۱	$۸۵ \leq a \leq ۱۰۰$	حداقل ۷۵ درصد
رتبه ۲	$۷۰ \leq a < ۸۵$	حداقل ۶۵ درصد
رتبه ۳	$۵۰ \leq a < ۷۰$	حداقل ۵۰ درصد
رتبه 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.



ISQI

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز) - سبک

ردیف	نام شرکت	رتبه سال ۹۸	رتبه سال ۹۸
۱	ایساکو	۲	★★★
۲	بهمن موتور	۲	★★★
۳	پارس خودرو	۲	★★★
۴	سایپا	۲	★★★
۵	مدیران خودرو	۲	★★★
۶	بم خودرو (کرمان موتور)	۲	★★★
۷	رامک یدک	۲	★★★
۸	ایرتویا	۲	★★★
۹	پریشا خودرو	۳	★★★
۱۰	آرین موتور پویا	۳	★★★
۱۱	جهان نوین آریا	۳	★★★
۱۲	نکین خودرو	۳	★★★
۱۳	اطلس خودرو	۳	★★★
۱۴	آسان موتور	۳	★★★
۱۵	کارمانیا	۳	★★★
۱۶	* تجارت بین المللی و پشتیبانی کرمان موتور - KTL	بدون رتبه	-

* با توجه به شروع فعالیت شرکت KTL از نیمه دوم سال ۹۸ و عدم وجود اطلاعات شاخص های مرتبط در نیمسال اول، این شرکت علیرغم مشارکت فعال در ارزیابی، مشمول رتبه بندی نگردیده است.



ISQI

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز) * - سبک

رتبه سال ۹۸		نام شرکت	ردیف
☆☆☆	۲	ماموت خودرو	۱
☆☆☆	۲	ستاره ایران	۲
☆☆☆	۳	نیرو خودرو آسیا (دیار خودرو)	۳
☆☆☆	۳	افرا موتور	۴
☆☆☆	۳	شرکت بایک بین الملل	۵
☆☆☆	۳	آرین موتور تابان	۶
☆☆☆	۳	پاکرو یدک	۷
☆☆☆	۳	معین موتور	۸
☆☆☆	۴	جیلران موتور	۹
☆☆☆	۴	خودروسازی سینا	۱۰
☆☆☆	۴	عظیم خودرو	۱۱
☆☆☆	۴	پرستوی آبی ارگ	۱۲
-	بدون رتبه	ریگان خودرو **	۱۳
-	بدون رتبه	صنعت خودرو آذربایجان **	۱۴

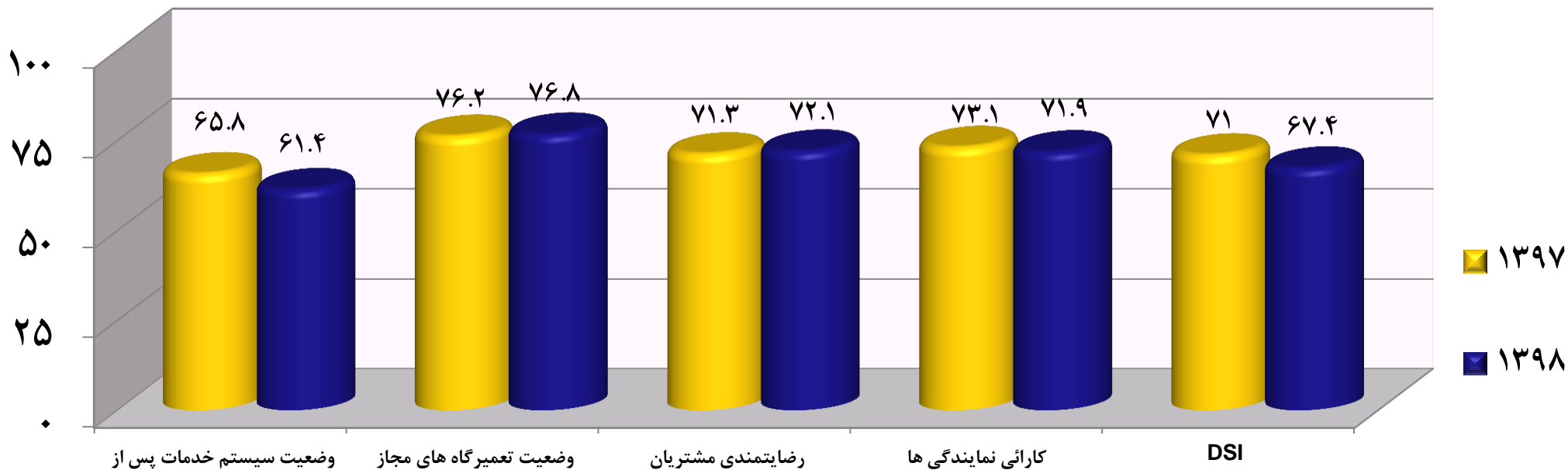
* این شرکت ها به جهت عدم گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو در رده بندی کلی قرار نگرفته اند.

** شرکت های ریگان خودرو و صنعت خودرو آذربایجان به دلیل عدم وجود اطلاعات در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، در رده بندی کلی قرار نمی گیرند.

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

متوسط امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی شرکت های عرضه کننده خودرو - سنگین

رتیف	عوامل ارزیابی	امتیاز سال ۱۳۹۷	امتیاز سال ۱۳۹۸
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۶۵.۸	۶۱.۴
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۷۶.۲	۷۶.۸
۳	رضایتمندی مشتریان	۷۱.۳	۷۲.۱
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۷۳.۱	۷۱.۹
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۷۱.۰	۶۷.۴

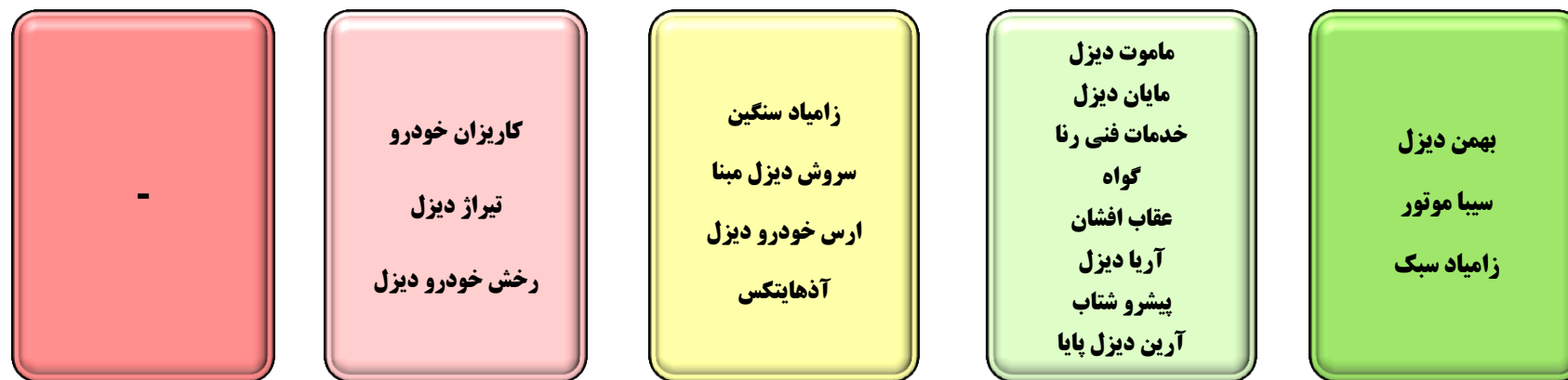


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکت ها - سنگین

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

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

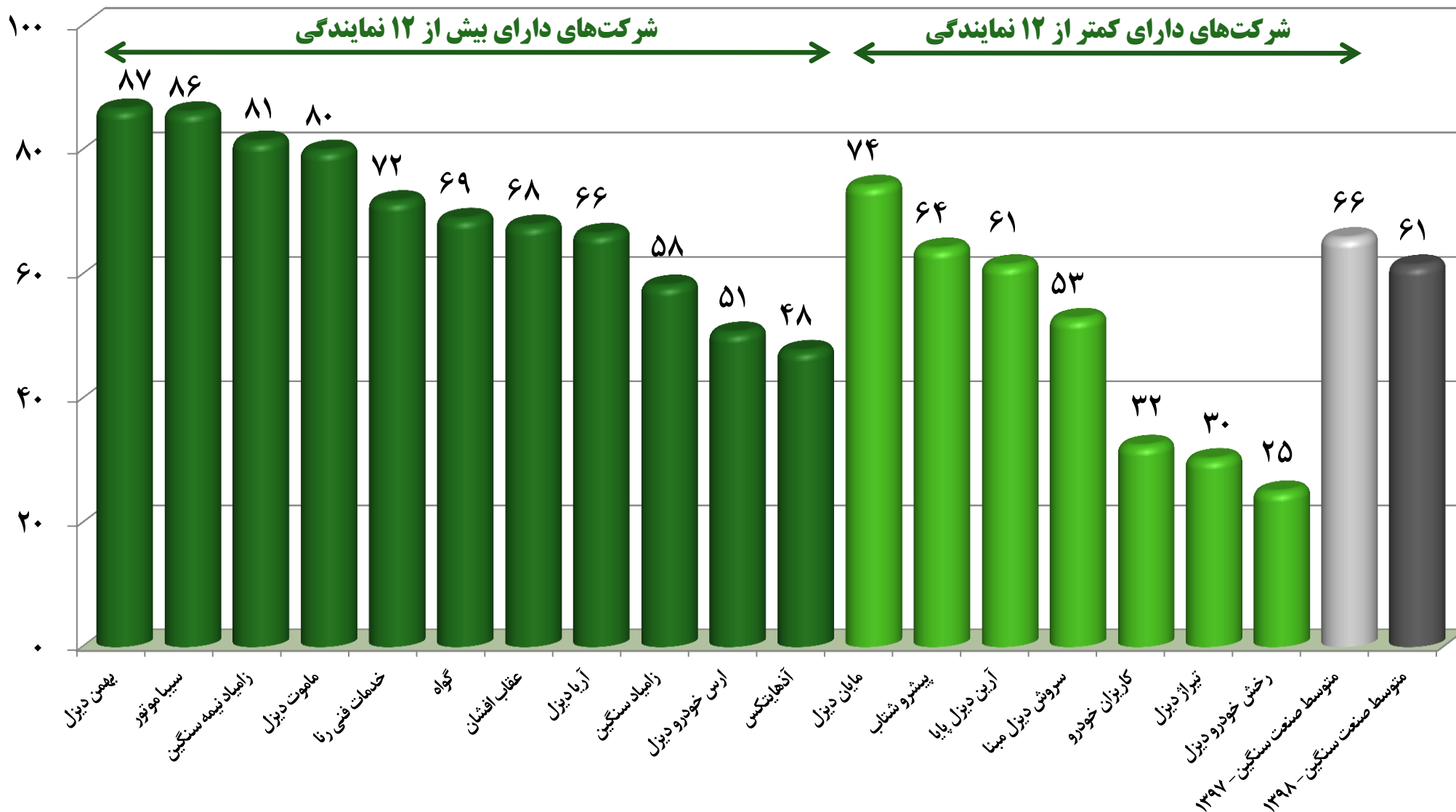




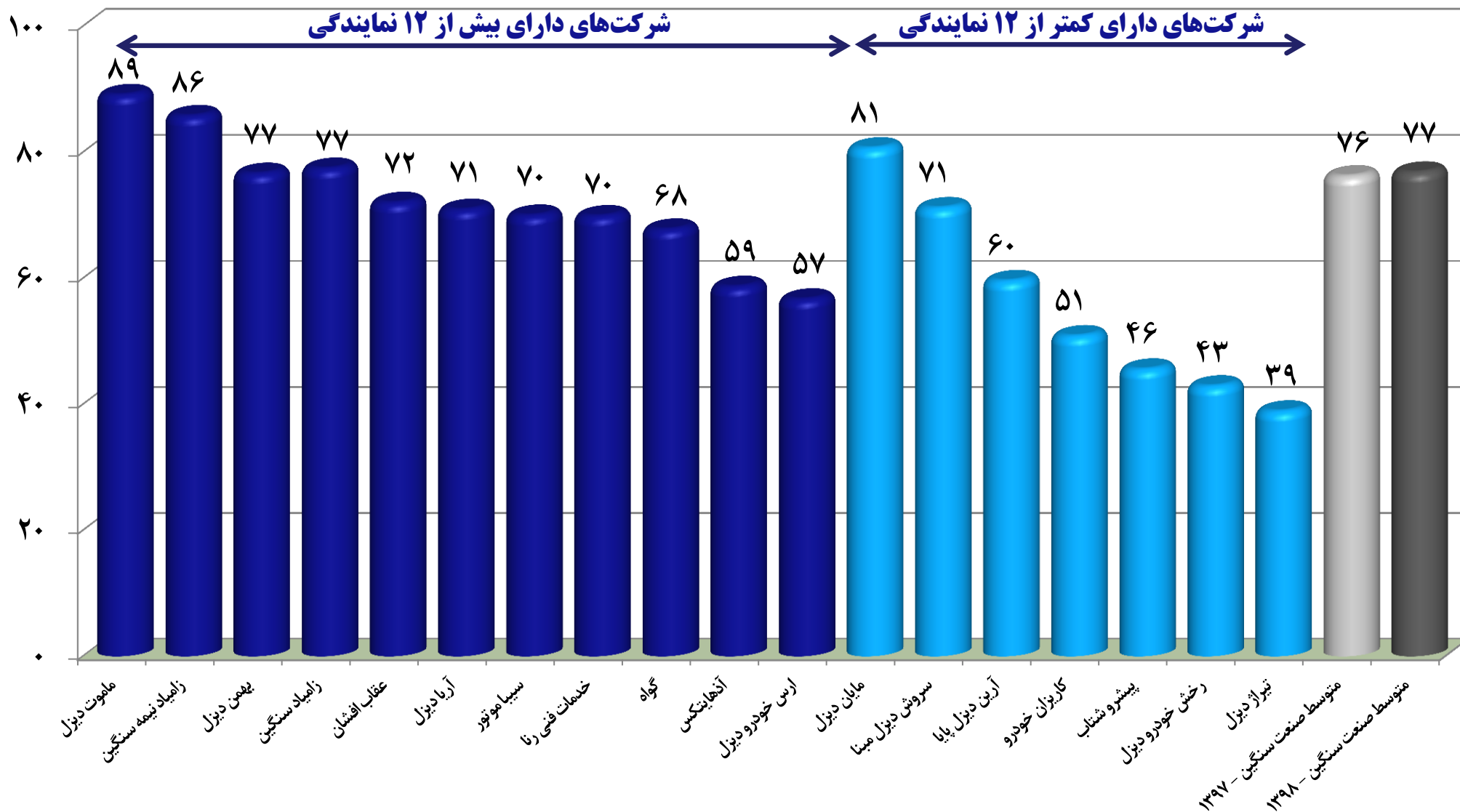
ISQI

شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

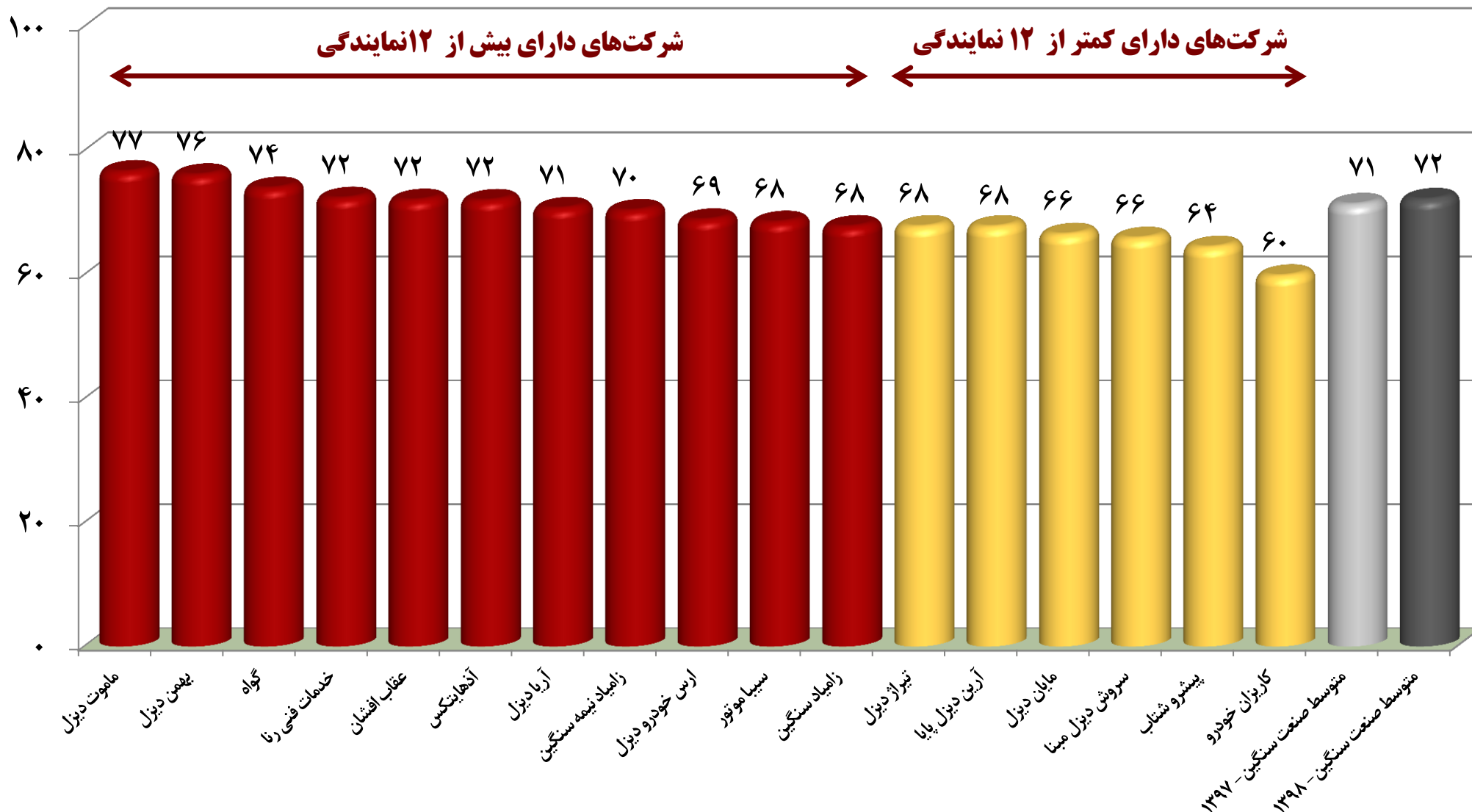
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



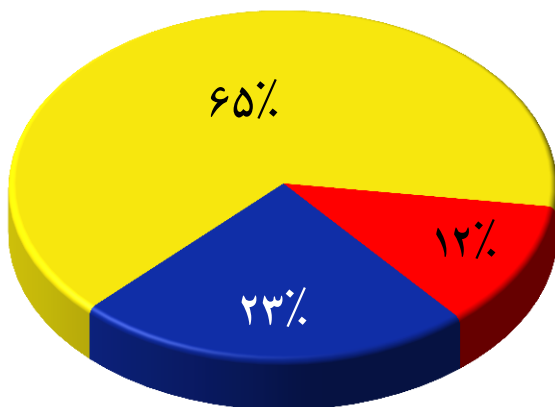
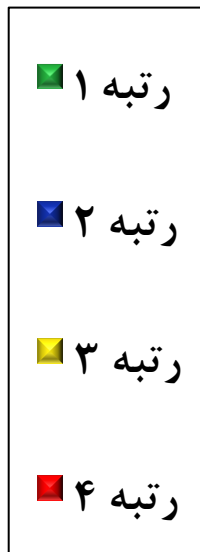
مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



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



رتبه بندی شرکت‌های عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۸

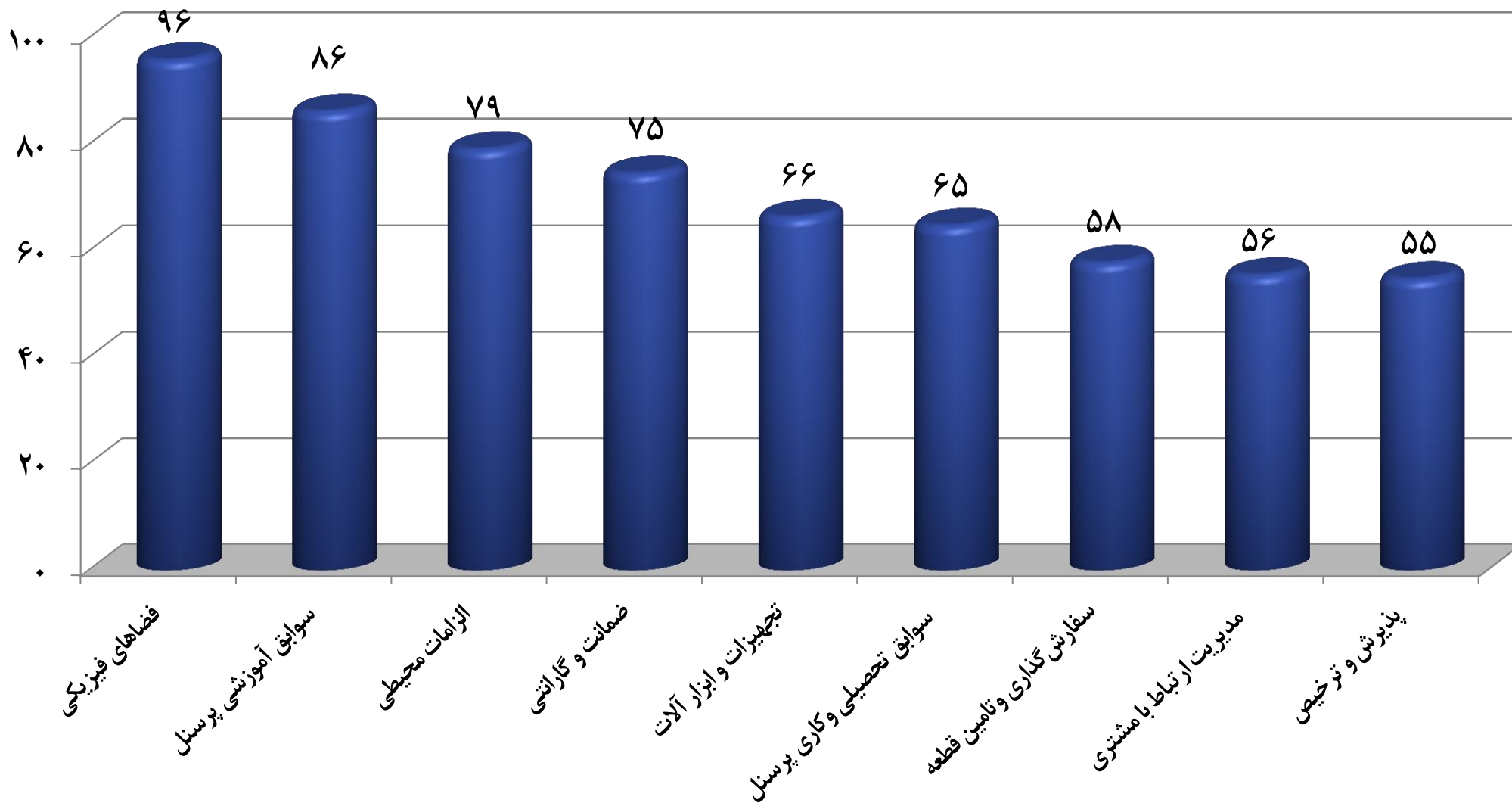


رتبه بندی	سال ۹۷	سال ۹۸
رتبه ۱	۰	۰
رتبه ۲	۳	۴
رتبه ۳	۱۱	۱۱
رتبه ۴	۳	۲

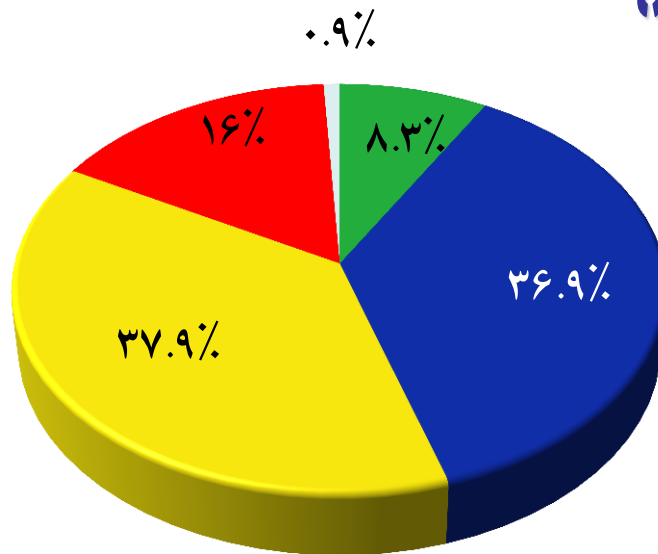
جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان خودرو (رتبه بندی کل)

امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد			امتیاز کل (A)	رتبه (گرید)	
ضریب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد		ستاره	رتبه
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$۸۵ \leq A \leq 100$	★★★	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	★★☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	★☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆	۴

امتیاز شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز – سنگین



رتبه‌بندی تعمیرگاه‌های مجاز خودروهای سنگین در سال ۹۸



رتبه‌بندی	سال ۹۷	سال ۹۸
رتبه ۱	٪۱۳.۰	٪۸.۳
رتبه ۲	٪۳۴.۱	٪۳۶.۹
رتبه ۳	٪۳۳.۹	٪۳۷.۹
رتبه ۴	٪۱۶.۵	٪۱۶
بدون رتبه *	٪۲.۵	٪۰.۹

جدول رتبه‌بندی نمایندگی مجاز

رتبه	امتیاز کل (a)	امتیاز زیر شاخص‌ها: 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 نمایندگی‌های تعطیل و غیر فعال، در حال بازسازی و تعمیرات و یا فاقد اطلاعات مربوط به مشتریان می باشد.

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

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه سال ۹۸	رتبه سال ۹۸
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی	بهمن دیزل	۲	۳
۲		ماموت دیزل	۲	۳
۳		سیبا موتور	۲	۳
۴		خدمات فنی رنا	۲	۳
۵		زامیاد نیمه سنگین	۳	۳
۶		عقاب افشان	۳	۳
۷		گواه	۳	۳
۸		آریا دیزل	۳	۳
۹		زامیاد سنگین	۳	۳
۱۰		آذهایتکس	۳	۳
۱۱		ارس خودرو دیزل	۳	۳
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی	مایان دیزل	۳	۳
۲		آرین دیزل پایا	۳	۳
۳		سروش دیزل مبنا	۳	۳
۴		پیشرو شتاب	۳	۳
۵		کاربزان خودرو	۴	۴
۶		تیراژ دیزل	۴	۴
۷		رخش خودرو دیزل**	بدون رتبه	-

* این شرکت ها به جهت **عدم گستردگی شبکه خدمات** متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو در رده بندی کلی قرار نگرفته اند.

** شرکت رخش خودرو دیزل به دلیل **عدم وجود اطلاعات** در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، در رتبه بند و رده بندی کلی قرار نمی گیرد.