



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# گزارش خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

## شرکت های عرضه کننده خودرو

### در سال ۱۳۹۲

بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۳)



## مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

### الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو  
مصوب مجلس شورای اسلامی



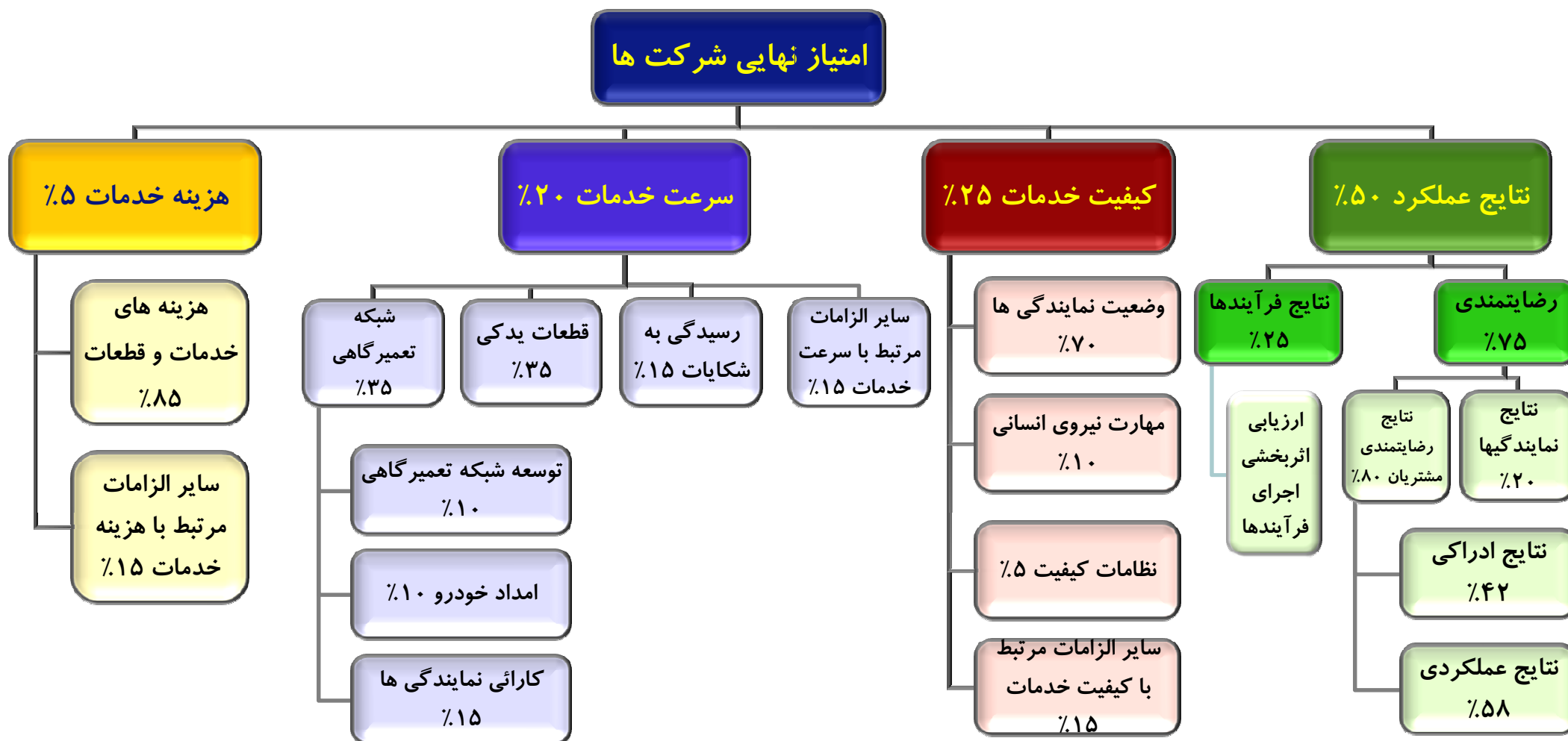
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو  
مصوب هیات وزیران



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



### امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی در دستورالعمل بازرسی ۳





## جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۲

سه ماهه اول ۹۳ *	سه ماهه چهارم ۹۲	سه ماهه سوم ۹۲	سه ماهه دوم ۹۲	سه ماهه اول ۹۲	زمان موضوع ارزیابی
					سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی، عملکردی و کارایی
					ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش
					ارزیابی نمایندگی های مجاز
					اندازه گیری رضایت نمایندگی ها (DSI)

■ فعالیت انجام شده و گزارشات ارائه شده قبلی

■ فعالیت انجام شده و گزارشات فعلی

\* با توجه به درخواست شرکت های عرضه کننده خودرو و ابلاغ وزارت صنعت، معدن و تجارت، ارزیابی وضعیت نمایندگی های مجاز در سال ۱۳۹۲ با دو ماه تعویق از اوسط بهمن ماه آغاز گردید و تا پایان اردیبهشت ماه سال ۹۳ ادامه یافت.



## کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۹۲

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی نظام مدیریتی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو	۳۶ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان (شامل ارزیابی عملکرد و سنجش رضایت)	۱,۰۲۰,۴۹۳ مشتری
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاههای مجاز در سراسر کشور	۲۳۶۶ نمایندگی مجاز
۴	ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکتهای عرضه کننده خودرو	۲۱۵۵ نمایندگی مجاز



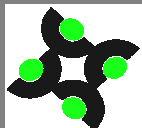
## وضعیت پراکندگی نمایندگی های ارزیابی شده



تعداد نمایندگی ها در هر استان  
تعداد شهرهای مراجعه شده در هر استان

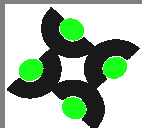
تعداد کل نمایندگی های ارزیابی شده  
۲۳۶۶ نمایندگی

تعداد کل شهرهای مراجعه شده  
در سراسر کشور = ۳۷۱ شهر



# کلیاتی در خصوص نتایج حاصل از

## ارزیابی های سال ۱۳۹۲



## جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۲

تعداد شرکتها		نوع خودروهای عرضه شده	نوع شرکتها	ردیف
سال ۹۲	سال ۹۱			
۱۰	۶	سبک	تولید کننده خودرو	۱
۱۵	۱۸	سنگین		۲
۱۰	۱۰	سبک	وارد کننده	۳
۱	۲	سنگین		۴
۳۶	۳۶	جمع		





## مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

### بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران





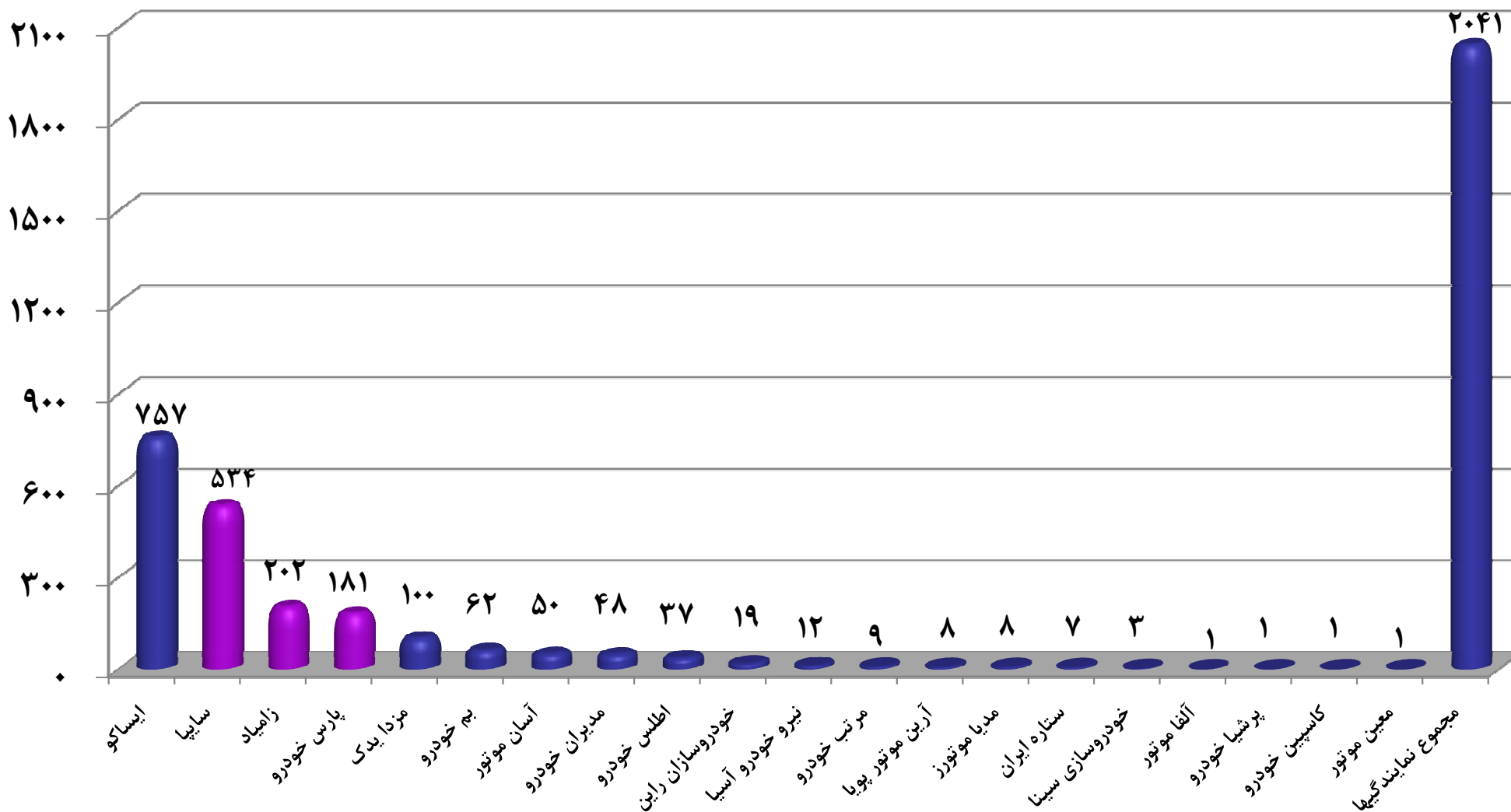
# خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو – **سبک**

در سال ۱۳۹۲



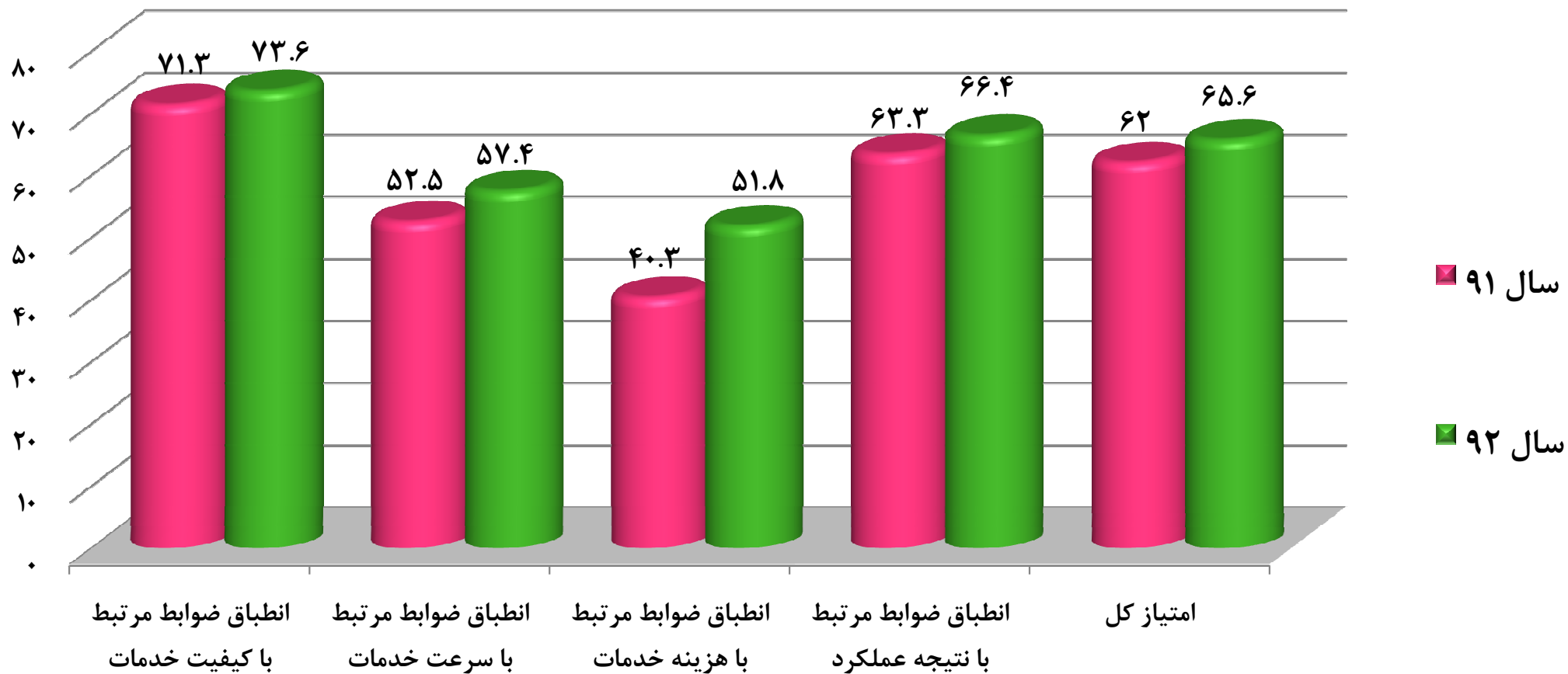
## نمودار مقایسه تعداد تعمیرگاه های مجاز ارزیابی شده به تفکیک هر شرکت - خودروهای سبک



در سال ۱۳۹۲ ارزیابی شرکت سایپا یدک به درخواست این شرکت به تفکیک ۳ شرکت عرضه کننده خودرو (خودروساز) شامل سایپا، پارس خودرو و زامیاد اجرا گردید.



### امتیاز نهائی خدمات پس از فروش - خودروهای سبک



در سال ۱۳۹۲ هر ۴ عامل اصلی ارزیابی با رشد همراه بوده به نحوی که نهایتاً امتیاز کل وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو در حوزه خودروهای سبک به میزان **۵.۸٪ رشد** داشته است.



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

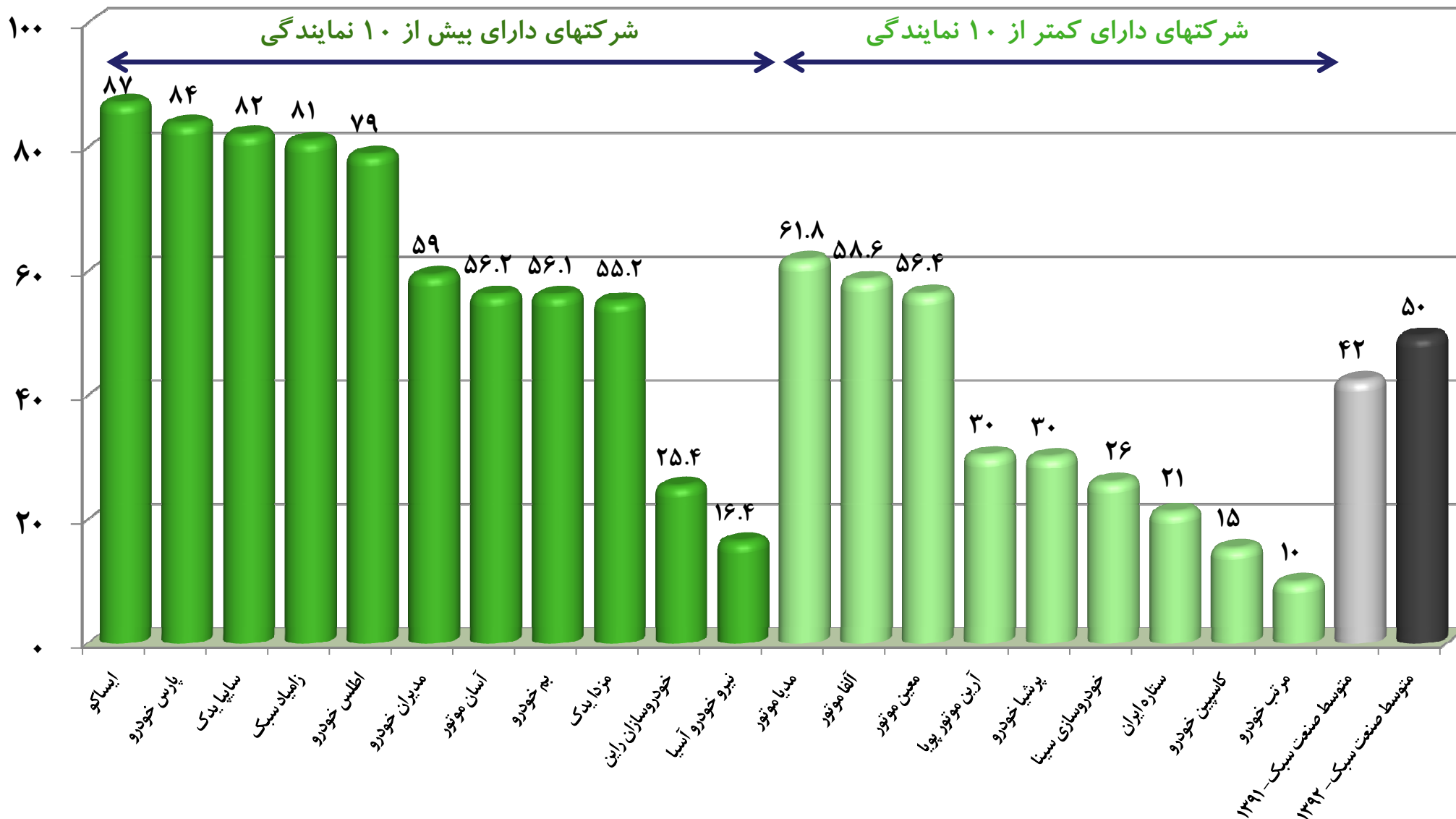
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با گارانتی خودروها، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی خودروها، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو – خودروهای سبک



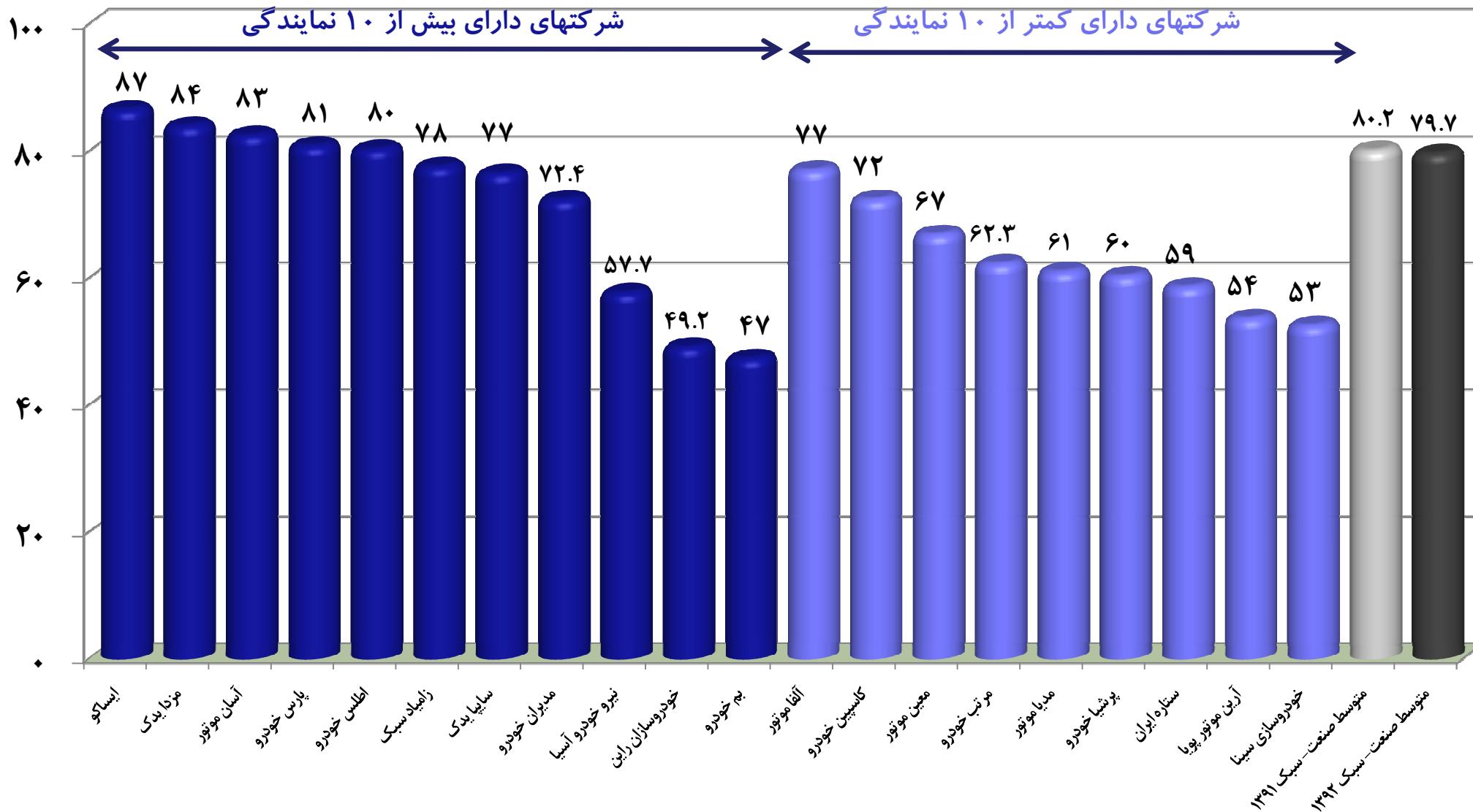


## مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



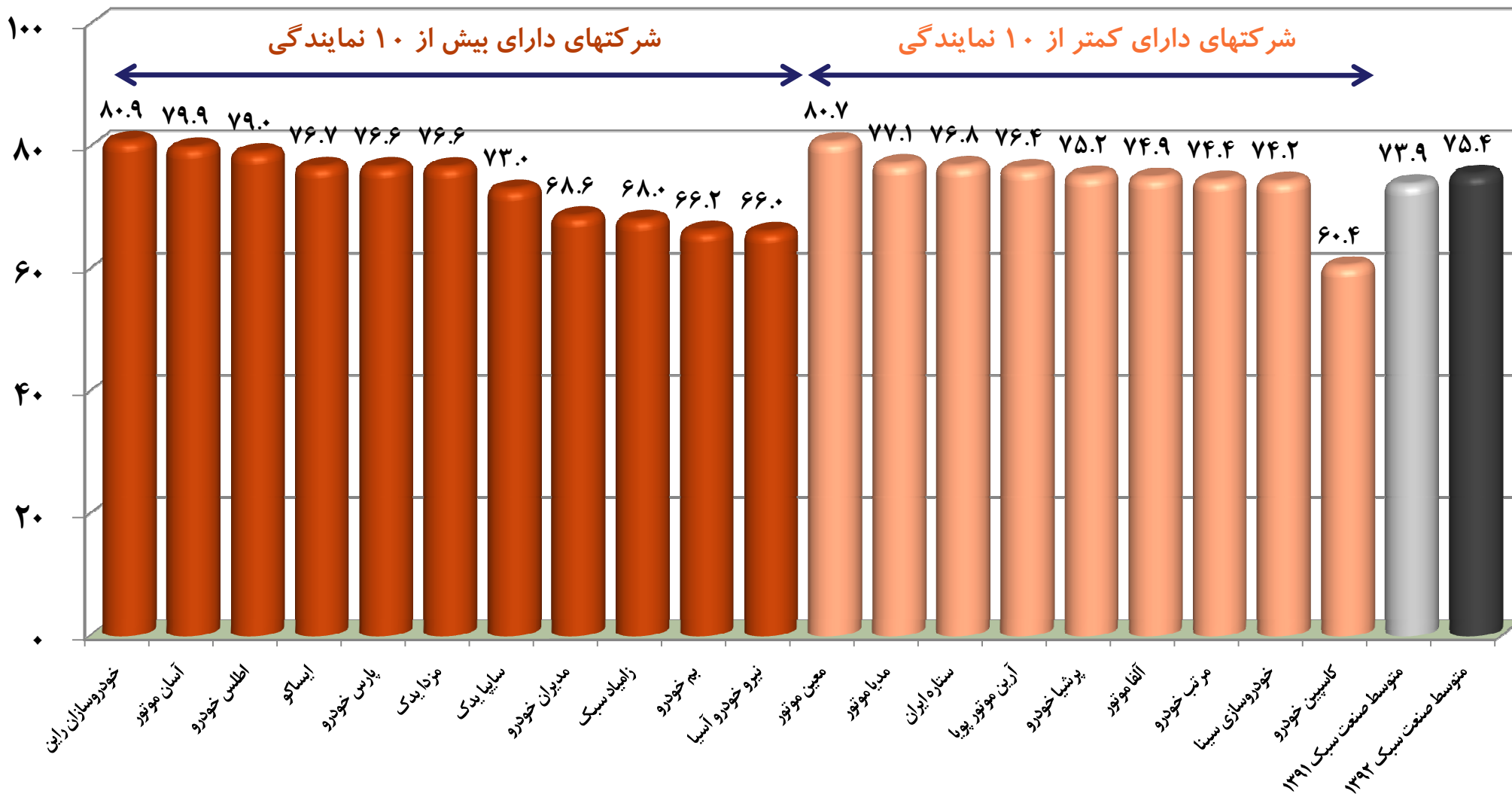


## مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک





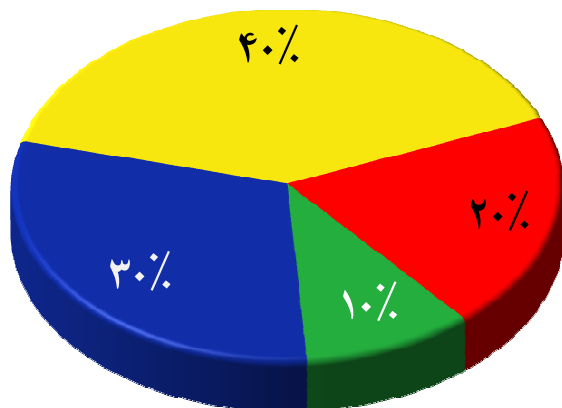
## مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سبک







رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۲



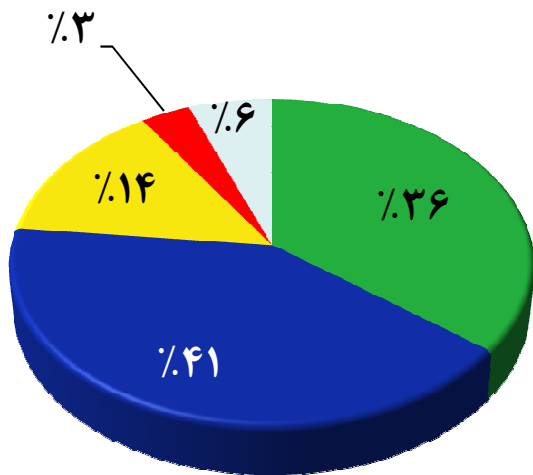
رتبه بندی	تعداد در سال ۹۱	تعداد در سال ۹۲
رتبه ۱	۱	۲
رتبه ۲	۳	۶
رتبه ۳	۹	۸
رتبه ۴	۴	۴

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

رتبه (گرید)	امتیاز کل (A)	امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد
رتبه ۱ (★★★)	$100 \leq A \leq 80$	حداقل ۷۵ درصد
رتبه ۲ (★★☆)	$65 \leq A < 80$	حداقل ۶۵ درصد
رتبه ۳ (★☆☆)	$50 \leq A < 65$	حداقل ۵۰ درصد
رتبه ۴ (☆☆☆)	$A < 50$	کمتر از ۵۰ درصد



رتبه بندی تعمیرگاههای مجاز خودروهای سبک در سال ۹۲



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۱	تعداد در سال ۹۲
رتبه ۱	۳۴۸	۷۳۵
رتبه ۲	۸۵۳	۸۵۰
رتبه ۳	۲۷۶	۲۹۴
رتبه ۴	۵۸	۷۱
بدون رتبه *	۱۴۴	۱۱۸

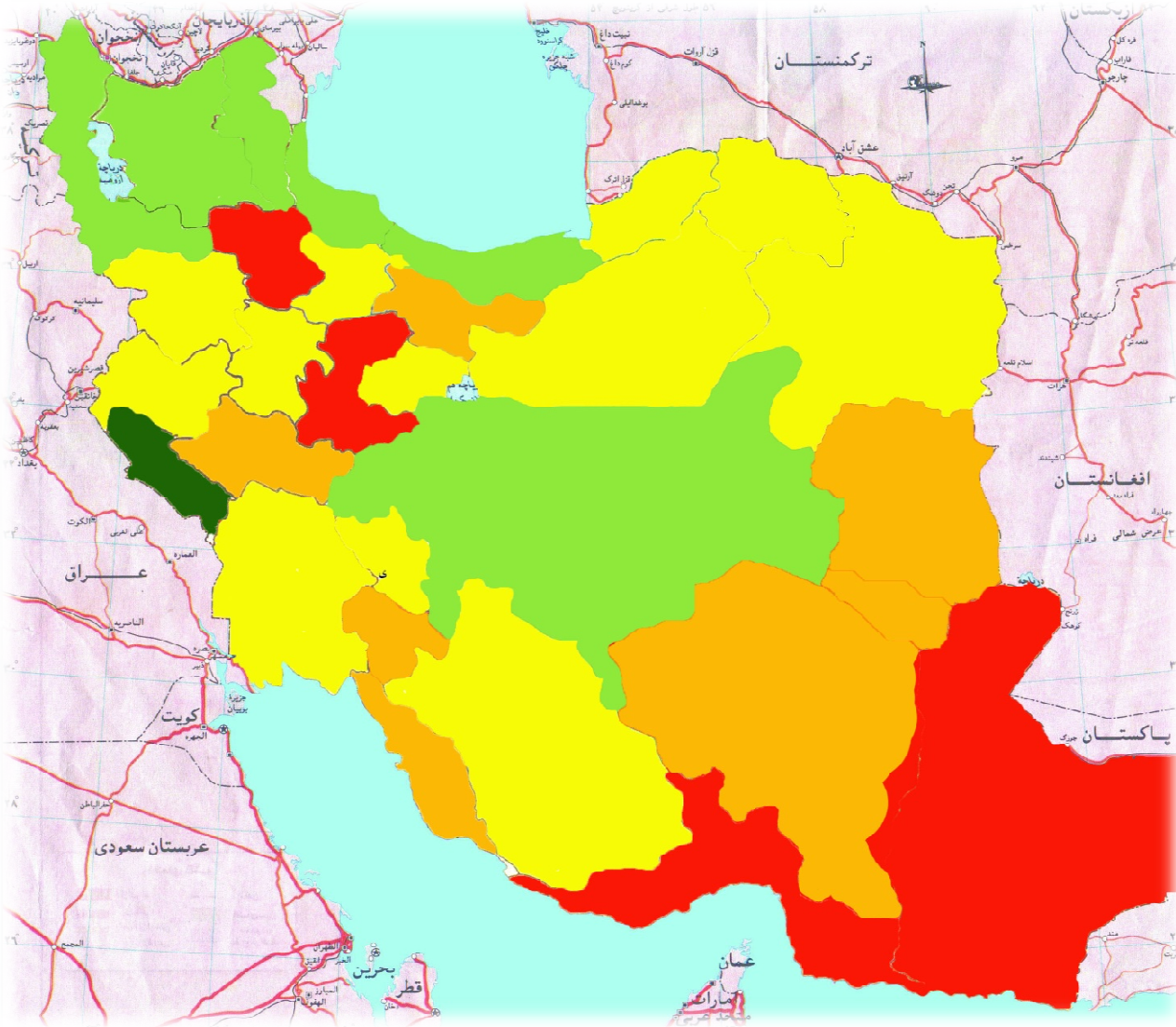
جدول رتبه بندی نمایندگی مجاز

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



## وضعیت رتبه بندی نمایندگی های مجاز سبک به تفکیک استان



استان	رتبه ۱	رتبه ۲	رتبه ۳	رتبه ۴	بدون رتبه	امتیاز
ایلام	۱۱	۶	۲	۱		۸۰.۲
مازندران	۷۶	۳۸	۱۰	۳	۴	۷۹.۵
آذربایجان غربی	۴۱	۳۲	۹	۱	۶	۷۹.۱
یزد	۳۲	۱۶	۵	۱	۲	۷۹.۰
گیلان	۴۵	۲۴	۵	۲	۳	۷۸.۷
چهارمحال و بختیاری	۸	۱۱	۶		۱	۷۷.۶
گلستان	۱۴	۲۵	۷	۱	۲	۷۷.۴
فارس	۵۸	۷۴	۲۶	۳	۵	۷۷.۴
کرمانشاه	۱۷	۱۴	۶		۴	۷۷.۳
خوزستان	۳۱	۳۹	۱۳	۴	۲	۷۷.۱
اردبیل	۱۸	۱۷	۲	۱	۱	۷۷.۱
اصفهان	۶۵	۶۷	۱۹	۲	۶	۷۷.۱
سمنان	۱۱	۱۵	۴	۲	۱	۷۷.۰
لرستان	۱۴	۱۳	۸	۱	۴	۷۷.۰
خراسان رضوی	۳۹	۵۸	۱۵	۲	۱۱	۷۶.۹
خراسان شمالی	۷	۱۳	۴		۲	۷۶.۵
آذربایجان شرقی	۴۵	۳۵	۱۶	۵	۴	۷۶.۴
بوشهر	۴	۱۲	۶			۷۶.۲
همدان	۱۴	۲۷	۷	۲	۱	۷۵.۹
تهران	۹۰	۱۳۴	۴۰	۱۵	۱۹	۷۵.۶
قم	۸	۱۵	۶		۱	۷۵.۰
کردستان	۶	۱۲	۳	۲		۷۴.۸
خراسان جنوبی	۷	۹	۲	۲	۳	۷۴.۷
قزوین	۹	۱۶	۶	۲		۷۴.۲
کرمان	۱۶	۳۶	۱۴	۵	۱۲	۷۴.۲
البرز	۱۷	۲۳	۱۱	۳	۲	۷۴.۰
کهگیلویه و بویراحمد	۲	۸	۶			۷۲.۵
سیستان و بلوچستان	۴	۱۸	۱۲		۲	۷۲.۲
مرکزی	۶	۱۶	۱۰	۱	۵	۷۲.۱
زنجان	۵	۱۱	۹	۱	۲	۷۱.۴
هرمزگان	۵	۱۱	۱۱	۴		۷۱.۰

\* صرفاً جهت ایجاد یک نمای کلی از پراکندگی کیفی نمایندگی ها در سطح کشور امتیاز نهایی نمایندگی های حوزه سبک به تفکیک استانها در فواصل ۲.۵ امتیازی با رنگهای متمایز مشخص شده است.



## رتبه نهایی - شرکت های عرضه کننده خودرو سبک

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت (به ترتیب حروف الفبا)
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	ایساکو- پارس خودرو
۲		اطلس خودرو- آسان موتور- زامیاد سبک- سایپا- مزدا یدک
۳		بم خودرو- خودروسازان راین- مدیران خودرو
۴		نیرو خودرو آسیا

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت (به ترتیب حروف الفبا)
۲	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز*	مدیا موتورز
۳		آلفا موتور- آراین موتور پویا- خودروسازی سینا- ستاره ایران- معین موتور
۴		پریشا خودرو- کاسپین خودرو- مرتب خودرو

\* این شرکت ها فاقد گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بوده اند.



## رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو-سبک

میزان تغییرات امتیاز	رتبه		نام شرکت (به ترتیب امتیازات مکتسبه)	نوع شرکت خدمات	ردیف
	سال ۹۲	سال ۹۱			
۱.۳۶٪	۱	۱	ایساکو	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	۱
۵.۴۲٪	۱	۲	پارس خودرو		۲
۱۰.۵۳٪	۲	۲	اطلس خودرو		۳
۰.۹۴٪	۲	۲	سایپا		۴
-۲.۰۰٪	۲	۲	زامیاد سبک		۵
-۰.۶۶٪	۲	۲	آسان موتور		۶
-	۲	-	مزدا یدک		۷
۱۲.۱۸٪	۳	۳	مدیران خودرو		۸
-۰.۴۱٪	۳	۳	بم خودرو		۹
-۰.۱۳٪	۳	۳	خودروسازان راین		۱۰
-۰.۱۵٪	۴	۴	نیرو خودرو آسیا		۱۱
۱۰.۳۹٪	۲	۳	مدیا موتور	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز*	۱
۱۱.۰۱٪	۳	۴	آلفا موتور		۲
۱۸.۴۲٪	۳	۳	معین موتور		۳
-	۳	-	آرین موتور پویا		۴
۱۲.۴۱٪	۳	۴	خودروسازی سینا		۵
-۱.۲۱٪	۳	۳	ستاره ایران		۶
-۷.۰۶٪	۴	۳	پریشا خودرو		۷
-۳.۵۹٪	۴	۴	مرتب خودرو		۸
-۱۰.۶۶٪	۴	۴	کاسپین خودرو		۹

\* بر اساس الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو شرکت های عرضه کننده خودرو سبک می بایست تعداد نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش خود را حداقل به ۱۰ نمایندگی مجاز برسانند لیکن این شرکت ها فاقد شرایط حداقلی مذکور بوده اند.



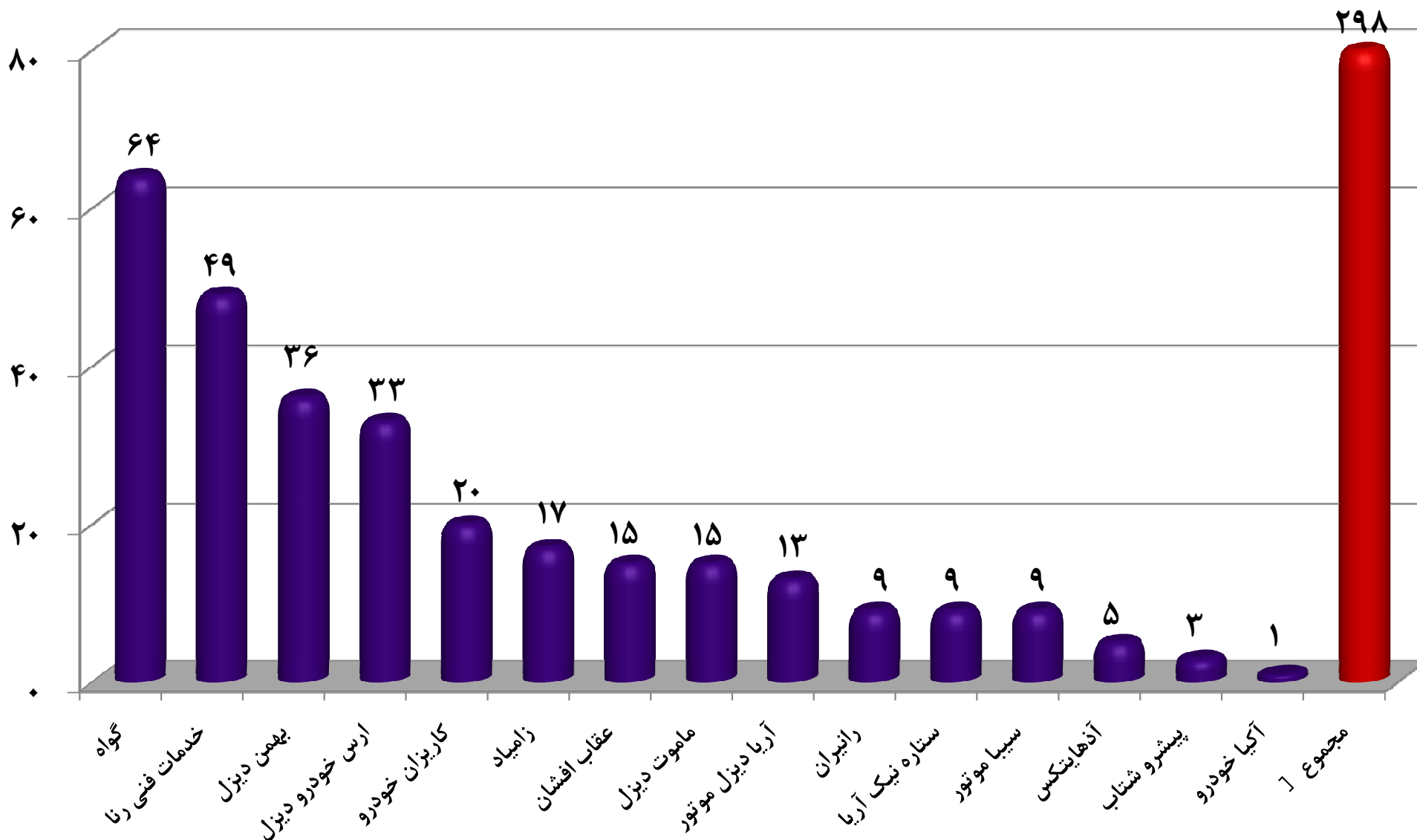
**خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش**

**شرکت های عرضه کننده خودرو – سنگین**

**در سال ۱۳۹۲**

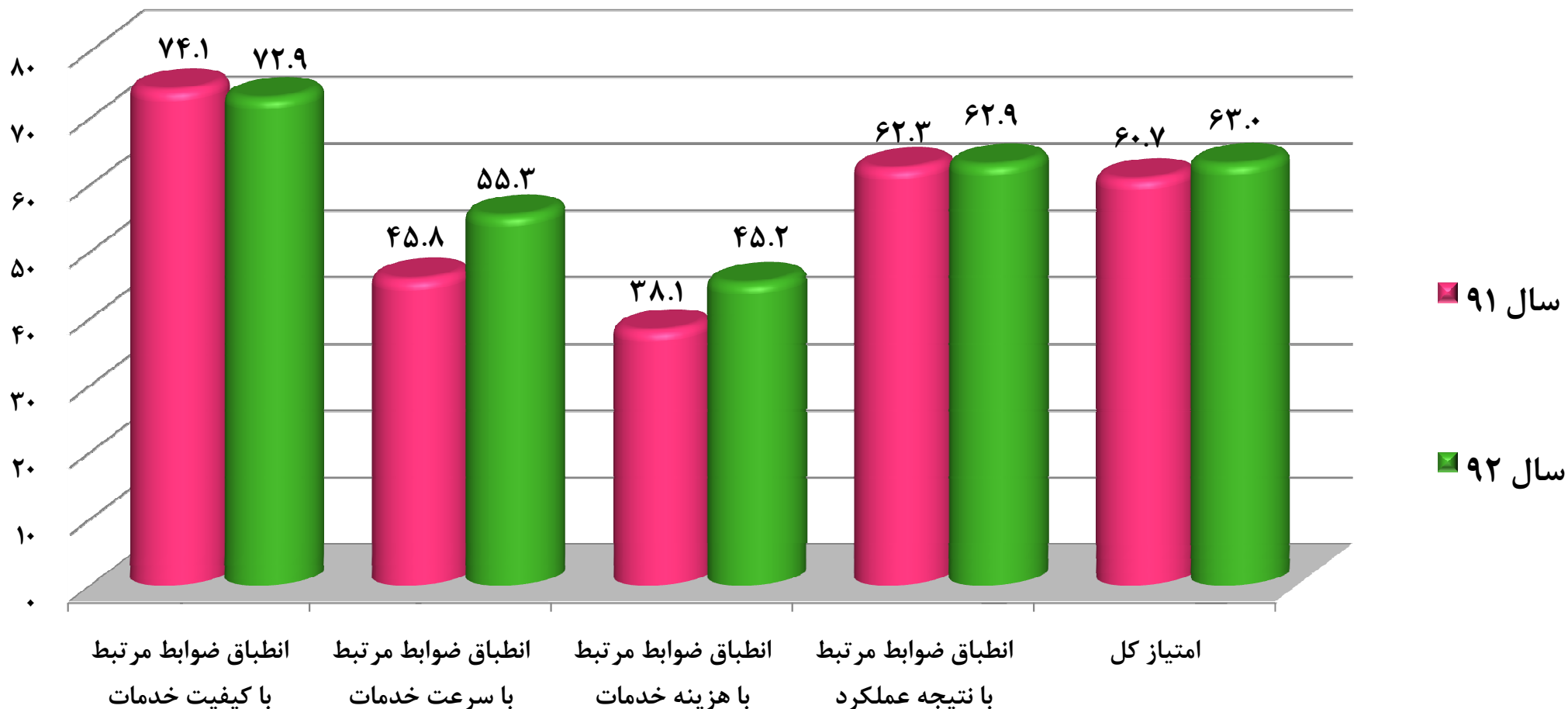


نمودار مقایسه تعداد تعمیرگاه های مجاز ارزیابی شده به تفکیک هر شرکت - خودروهای سنگین





امتیاز نهائی خدمات پس از فروش - خودروهای سنگین



در سال ۱۳۹۲ امتیاز کل وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو در حوزه خودروهای سنگین به میزان ۳.۸٪ رشد داشته است.

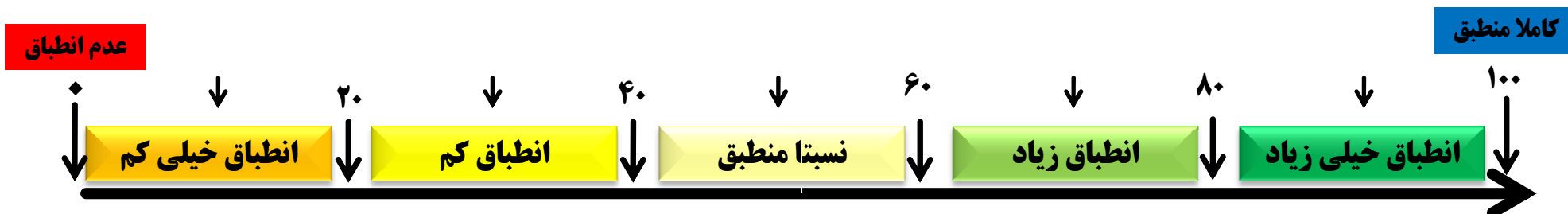




## مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

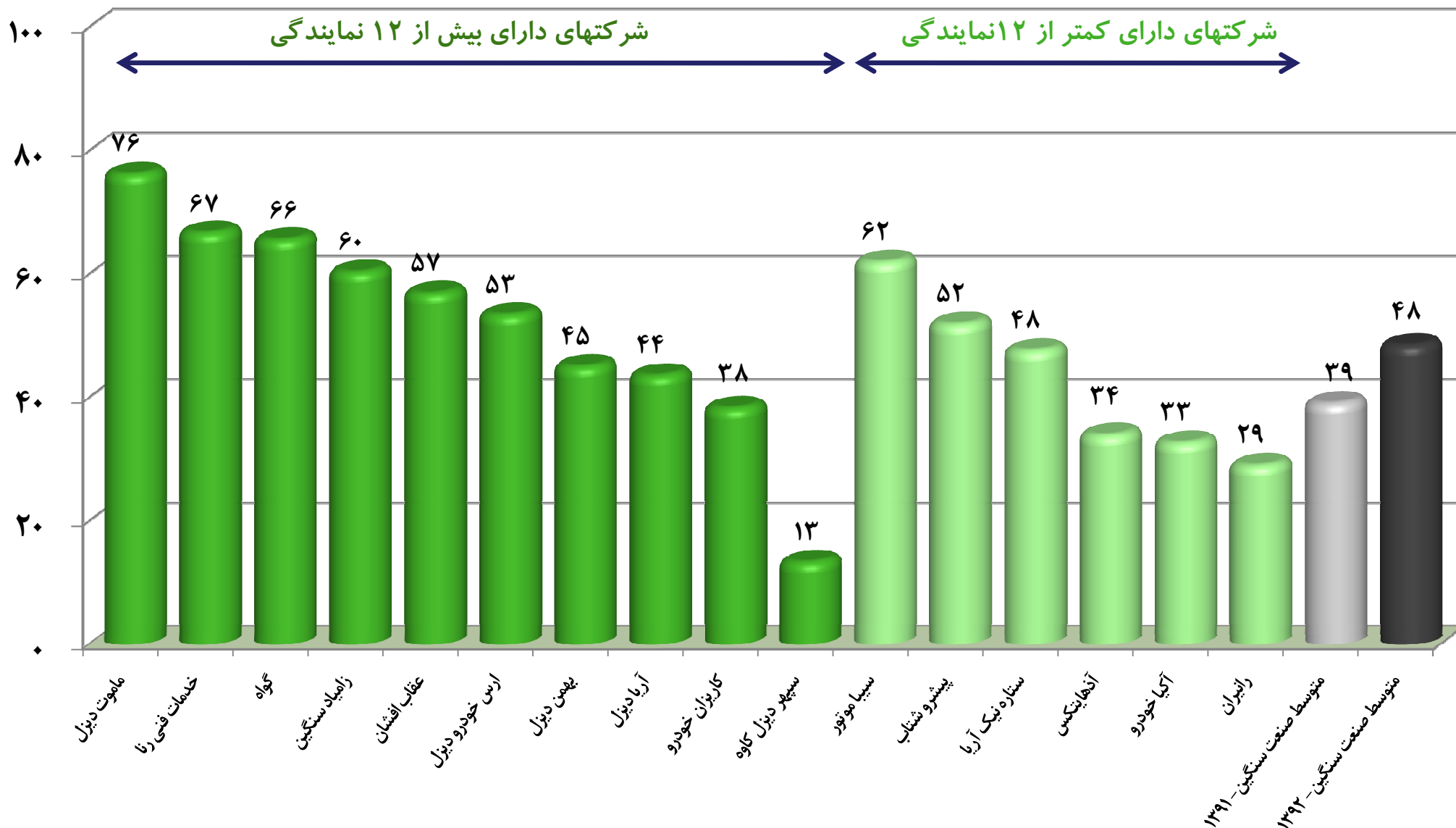
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با گارانتی خودروها، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی خودروها، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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



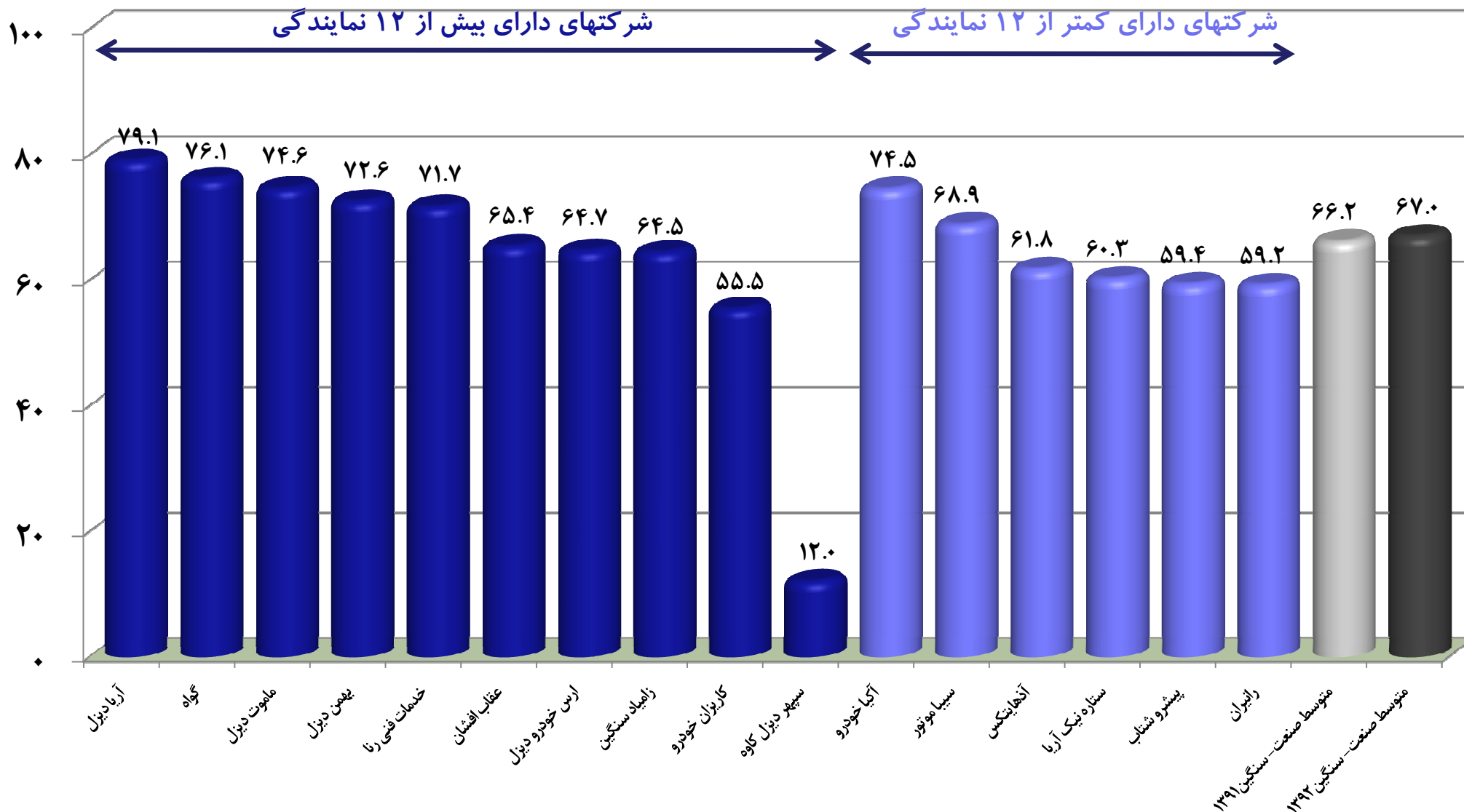


## مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



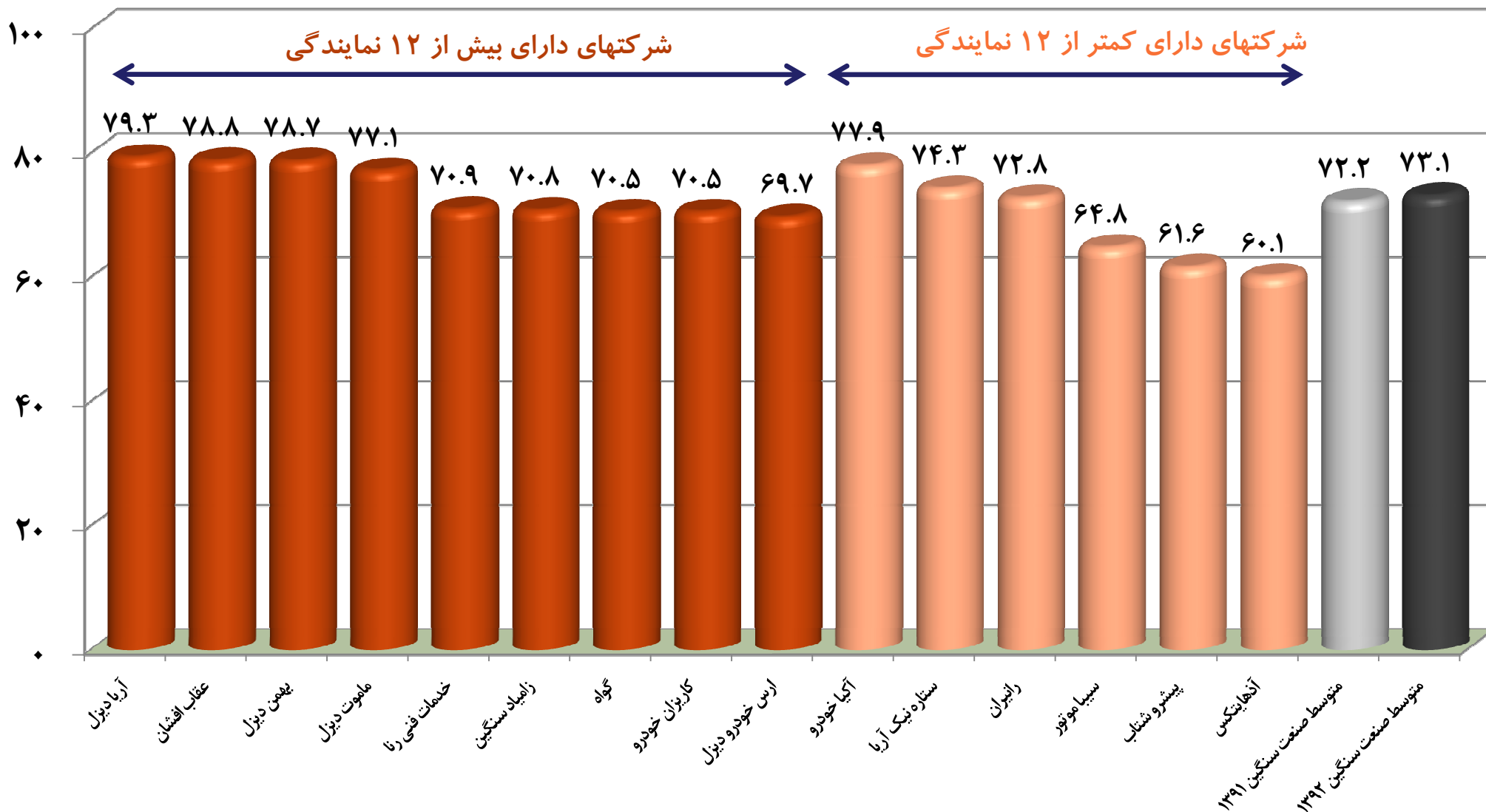


## مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



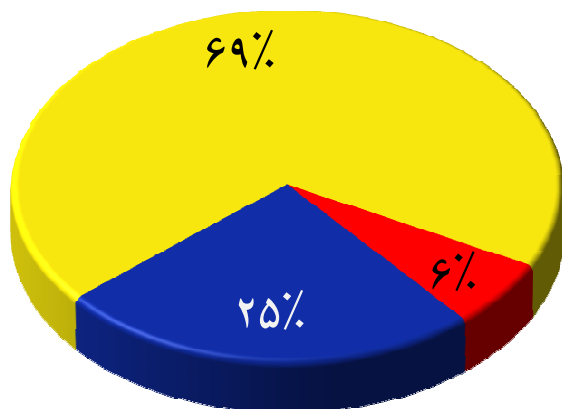


## مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سنگین





رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۲



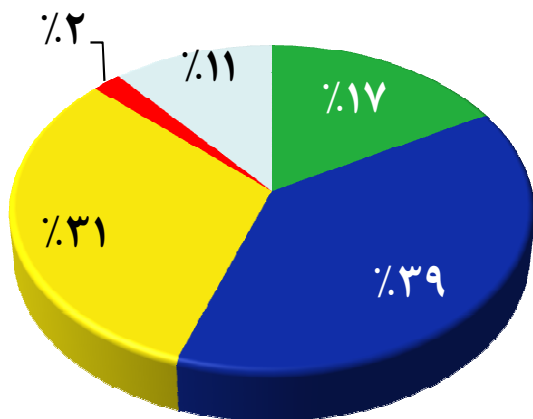
رتبه بندی	تعداد در سال ۹۱	تعداد در سال ۹۲
رتبه ۱	۰	۰
رتبه ۲	۱	۴
رتبه ۳	۱۱	۱۱
رتبه ۴	۴	۱

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

رتبه (گرید)	امتیاز کل (A)	امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد
۱	$100 \leq A \leq 80$	حداقل ۷۵ درصد
۲	$65 \leq A < 80$	حداقل ۶۵ درصد
۳	$50 \leq A < 65$	حداقل ۵۰ درصد
۴	$A < 50$	کمتر از ۵۰ درصد



رتبه بندی تعمیرگاههای مجاز خودروهای سنگین در سال ۹۲



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۱	تعداد در سال ۹۲
رتبه ۱	۳۲	۵۰
رتبه ۲	۹۹	۱۱۵
رتبه ۳	۱۱۵	۹۴
رتبه ۴	۳۸	۶
بدون رتبه *	۶۳	۳۳

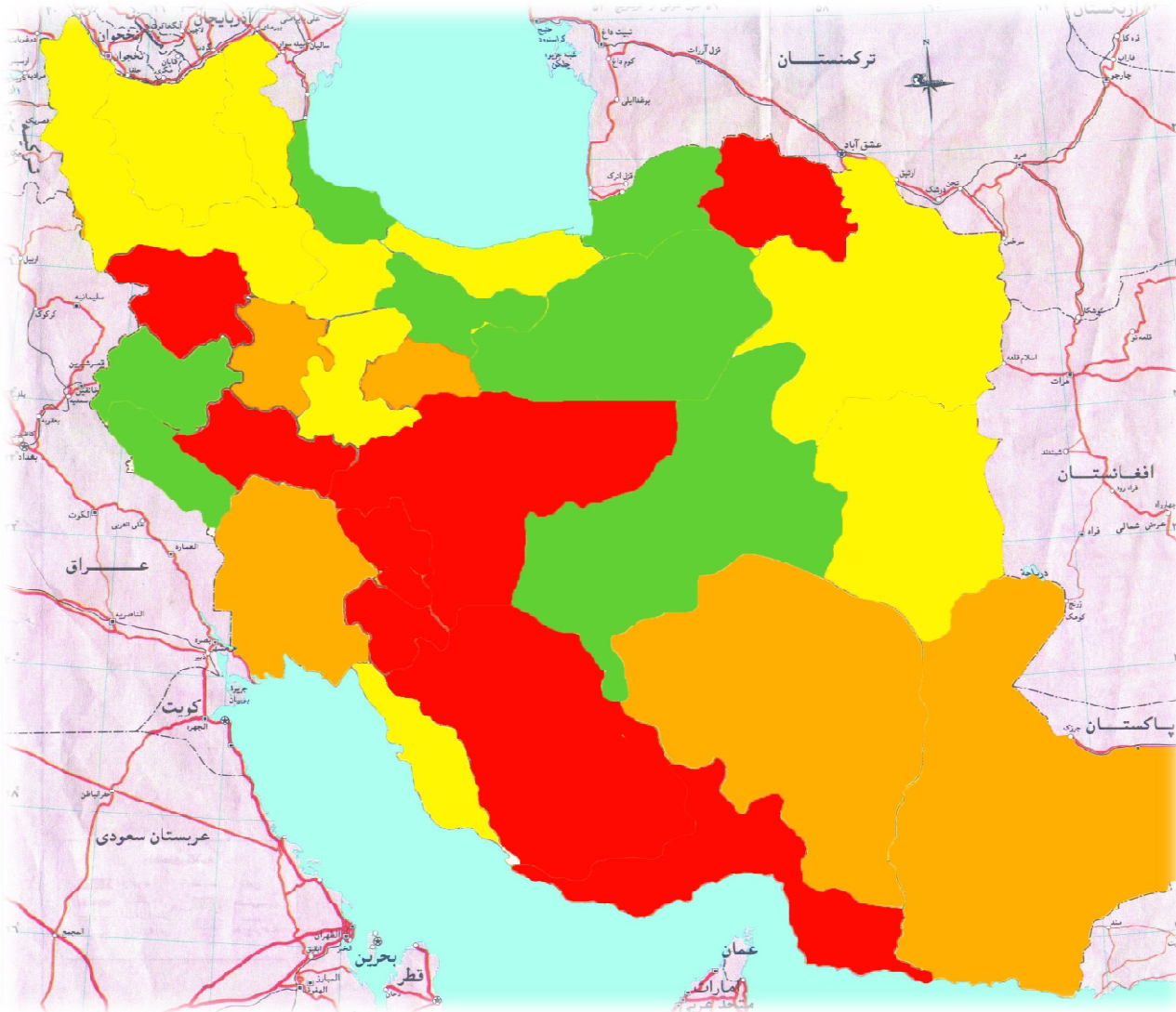
جدول رتبه بندی نمایندگی مجاز

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

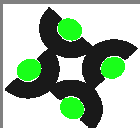


## وضعیت رتبه بندی نمایندگی های مجاز سنگین به تفکیک استان



استان	رتبه ۱	رتبه ۲	رتبه ۳	رتبه ۴	بدون رتبه	امتیاز
ایلام		۱				۷۹.۶
تهران	۵	۱۲	۴		۱۱	۷۵.۳
یزد	۸	۴	۳	۱	۳	۷۴.۷
کرمانشاه	۲	۴	۲			۷۳.۹
گیلان	۴	۴	۲	۲	۱	۷۳.۱
گلستان	۲	۵	۴		۱	۷۲.۸
سمنان		۲	۲			۷۲.۷
مازندران	۲	۲	۳		۱	۷۲.۲
خراسان رضوی	۴	۹	۶	۱	۳	۷۲.۱
آذربایجان شرقی	۳	۱۱	۷		۱	۷۱.۹
اردبیل	۲	۳		۱	۴	۷۱.۲
آذربایجان غربی	۲	۶	۴		۴	۷۱.۱
بوشهر	۱		۲			۷۱.۰
خراسان جنوبی		۲			۱	۷۰.۸
زنجان		۳	۱		۱	۷۰.۵
مرکزی		۶	۳			۷۰.۴
همدان		۲	۲		۲	۶۹.۶
خوزستان	۳	۵	۴	۱	۴	۶۹.۵
البرز	۲		۱	۱	۱	۶۹.۴
کرمان	۲	۶	۴		۳	۶۹.۱
سیستان و بلوچستان	۲	۳	۲	۱	۲	۶۸.۹
قزوین	۱	۴			۱	۶۸.۵
فارس	۴	۵	۸	۴	۱	۶۸.۳
اصفهان	۴	۱۰	۷	۴	۴	۶۸.۲
چهارمحال و بختیاری		۱	۳			۶۶.۷
هرمزگان	۱	۱		۱	۲	۶۶.۵
لرستان		۲	۲	۲	۲	۶۵.۸
قم		۱	۱	۱	۱	۶۲.۶
خراسان شمالی			۱			۶۱.۷
کهگیلویه و بویراحمد			۱		۱	۶۱.۰
کردستان				۱	۱	۵۰.۰

\* صرفاً جهت ایجاد یک نمای کلی از پراکندگی کیفی نمایندگی ها در سطح کشور امتیاز نهایی نمایندگی های حوزه سنگین به تفکیک استانها در فواصل ۵ امتیازی با رنگهای متمایز مشخص شده است.



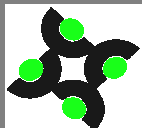
## رتبه نهایی – شرکت های عرضه کننده خودرو سبک

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت (به ترتیب حروف الفبا)
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	-
۲		آریا دیزل موتور- عقاب افشان- گواه- ماموت دیزل
۳		ارس خودرو دیزل- بهمن دیزل- خدمات فنی رنا- زامیاد سنگین- کاریزان خودرو
۴		سپهر دیزل کاوه

رتبه	نوع شرکت خدمات	نام شرکت (به ترتیب حروف الفبا)
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز*	-
۲		-
۳		آذهایتکس- آکیا خودرو- پیشرو شتاب- رانیران- ستاره نیک آریا- سیبا موتور
۴		-

\* این شرکت ها فاقد گستردگی شبکه خدمات متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو بوده اند.





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

میزان تغییرات امتیاز	رتبه		نام شرکت (به ترتیب امتیازات مکتسبه)	نوع شرکت خدمات	ردیف
	سال ۹۲	سال ۹۱			
۱۶.۱۹%	۲	۳	ماموت دیزل	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	۱
۵.۷۹%	۲	۳	گواه		۲
۱۱.۲۸%	۲	۳	عقاب افشان		۳
-۱.۰۱%	۲	۲	آریا دیزل		۴
۲.۴۷%	۳	۳	خدمات فنی رنا		۵
۲۰.۸۴%	۳	۳	زامیاد سنگین		۶
-۰.۸%	۳	۲	بهمن دیزل		۷
۸.۵۰%	۳	۳	ارس خودرو دیزل		۸
-۰.۸۲%	۳	۳	کاریزان خودرو		۹
-	۴	-	سپهر دیزل کاوه		۱۰
۱۹.۳۴%	۳	۳	سیبا موتور	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز*	۱
۲۰.۳۱%	۲	۲	ستاره نیک آریا		۲
۳۰.۲۷%	۳	۴	پیشرو شتاب		۳
۵.۲۳%	۳	۳	رانیران		۴
۲۲۵.۰۰%	۳	۴	آکیا خودرو		۵
۲۰۶.۲۵%	۳	۴	آذهایتکس		۶

\* بر اساس الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین می بایست تعداد نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش خود را حداقل به ۱۲ نمایندگی مجاز برسانند لیکن این شرکت ها فاقد شرایط حداقلی مذکور بوده اند.