



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)

الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب مجلس شورای اسلامی



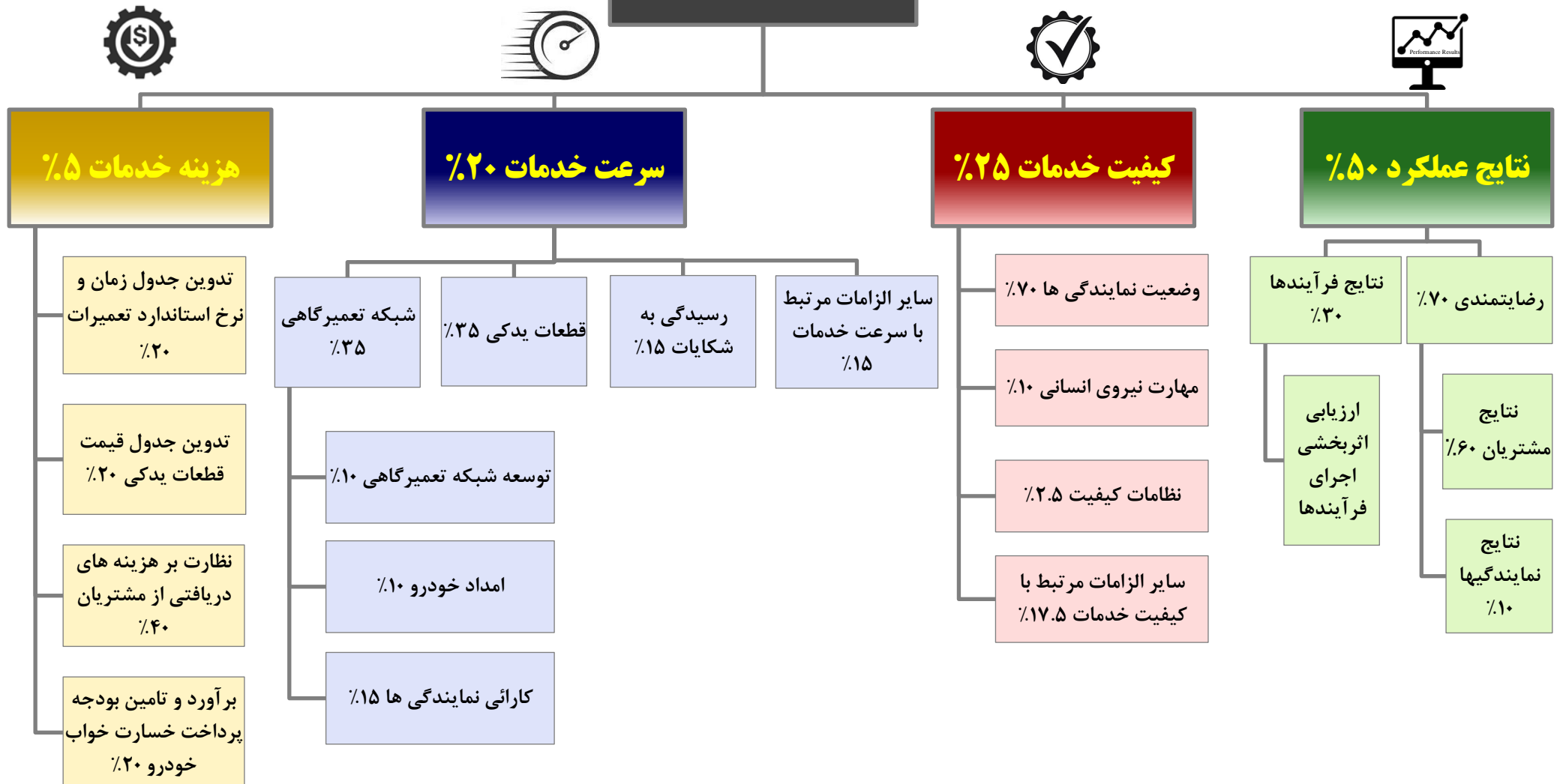
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب هیات وزیران



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

امتیاز شاخص‌های اصلی ارزیابی

امتیاز نهایی شرکت‌ها



روند انجام فرآیند ارزیابی

• سنجش رضایت مدیران
نمایندگی ها از شرکت
عرضه کننده خودرو

سالانه



• سنجش رضایتمندی
مشتریان در حوزه
شاخص های ادراکی،
عملکردی و کارایی

۳ ماهه



• ارزیابی سیستم
خدمات پس از فروش

۶ ماهه



• ارزیابی نمایندگی های
مجاز

سالانه



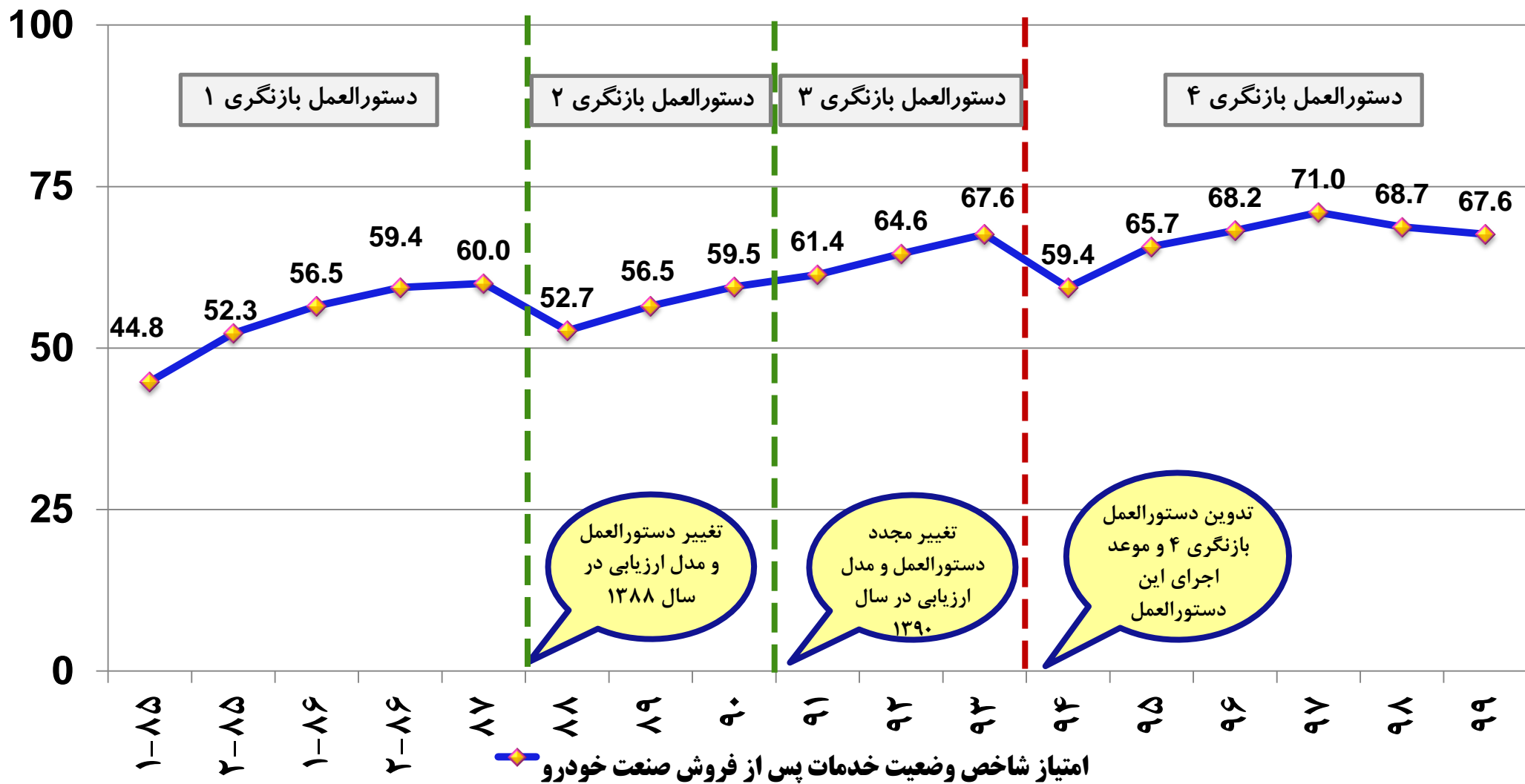
فهرست شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۹

شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین				شرکت های عرضه کننده خودرو سبک			
نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف	نام شرکت	ردیف
کاریزان خودرو	۱۶	بهمن دیزل	۱	کارمانیا	۱۶	ایساکو	۱
پیشرو شتاب	۱۷	زامیاد نیمه سنگین	۲	ماموت خودرو	۱۷	پارس خودرو	۲
رخش خودرو دیزل	۱۸	سیبا موتور	۳	ستاره ایران	۱۸	بهمن موتور	۳
یاوران خودرو شرق	۱۹	گواه	۴	پاکرو یدک	۱۹	سایپا یدک	۴
پادرا دیزل	۲۰	آریا دیزل	۵	افرا موتور	۲۰	پرشیا خودرو	۵
داتیس فرادیزل	۲۱	عقاب افشان	۶	آرین موتور تابان	۲۱	مدیران خودرو	۶
پیلسان موتور	۲۲	خدمات فنی رنا	۷	نیرو خودرو آسیا	۲۲	بم خودرو	۷
		زامیاد سنگین	۸	معین موتور	۲۳	رنو پارت	۸
		ارس خودرو دیزل	۹	پرستوی آبی ارگ	۲۴	جهان نوین آریا	۹
		آذهایتکس	۱۰	جیلران موتور	۲۵	خدمات و تجارت بم خودرو	۱۰
		تیتان دیزل	۱۱	عظیم خودرو	۲۶	ایرتویا	۱۱
		میان دیزل	۱۲	خودروسازی سینا	۲۷	رامک یدک	۱۲
		سروش دیزل مبنا	۱۳	مرتب خودرو (سیف خودرو)	۲۸	آرین موتور پویا	۱۳
		آرین دیزل پویا	۱۴	ریگان خودرو	۲۹	اطلس خودرو	۱۴
		تیراژ دیزل	۱۵		۳۰	آسان موتور	۱۵

شرکت های پادرا دیزل، پیلسان موتور، داتیس فرادیزل و یاوران خودرو شرق برای نخستین بار در حوزه خدمات پس از فروش تحت ارزیابی ادواری قرار گرفته اند.

مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

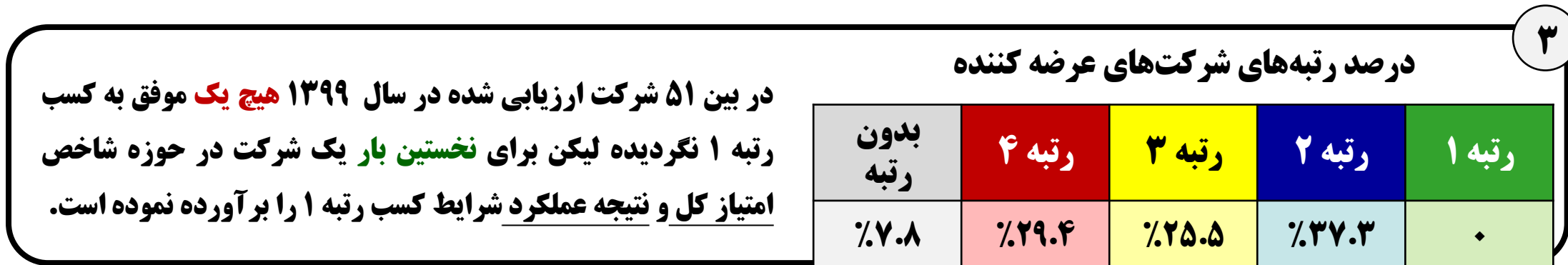
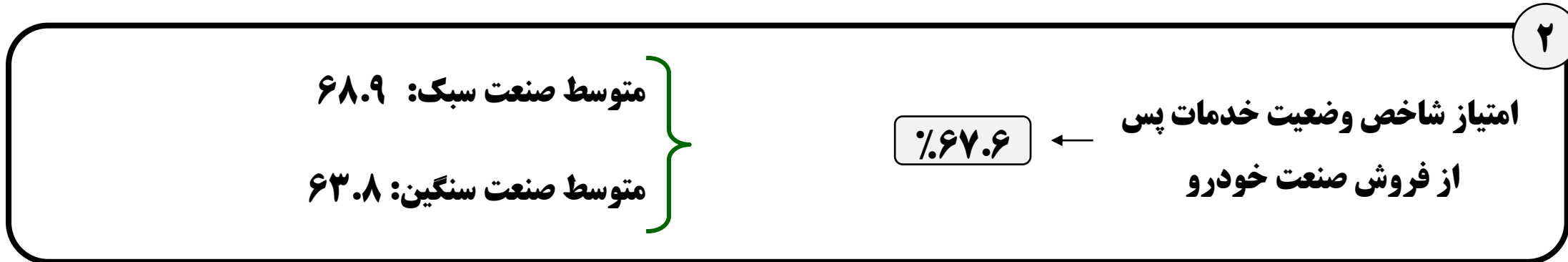
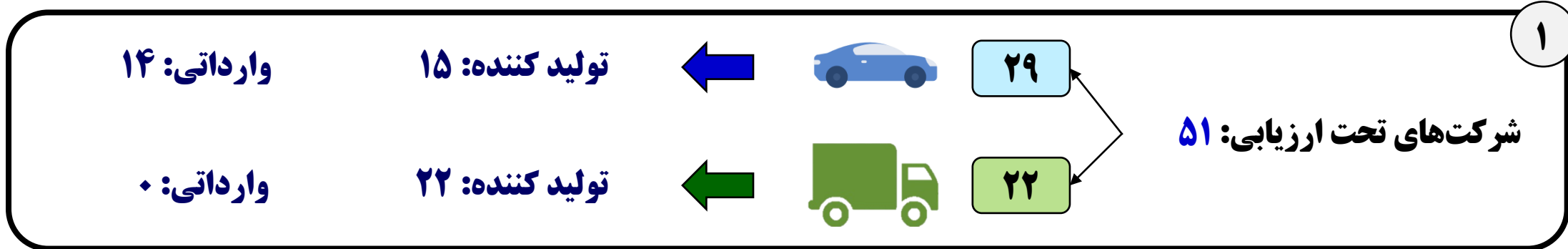


یافته های کلیدی ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو

سال ۱۳۹۹

حوزه کلی صنعت

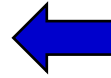


نمایندگی‌های مجاز خدمات پس از فروش

۱

وارداتی: ۱۹۰

تولید کننده: ۱۸۲۰

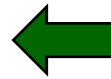


۲۰۱۰

نمایندگی‌های مجاز ارزیابی شده: ۲۴۳۲

وارداتی: ۰

تولید کننده: ۴۲۲



۴۲۲

۲

متوسط صنعت سبک: ۸۶.۳

متوسط صنعت سنگین: ۷۶.۴

۸۵.۲٪



امتیاز وضعیت انطباق سیستم
خدمات پس از فروش در سطح
شبکه نمایندگی‌های مجاز

۳



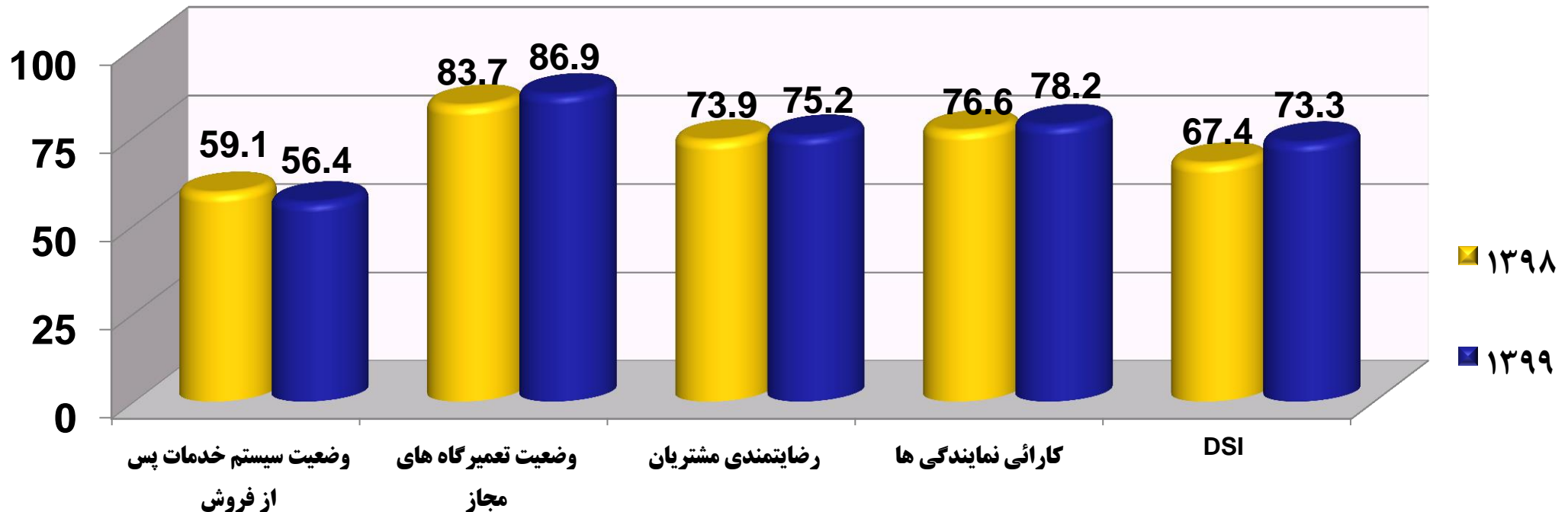
نتایج ارزیابی نمایندگی‌های مجاز شرکت‌های عرضه کننده خودرو در سال ۹۹ نشان می دهد
استان‌های **ایلام، گیلان و خراسان جنوبی بالاترین** و استان‌های **مرکزی، زنجان و قم پایین‌ترین**
میزان انطباق با الزامات قانونی را در بین شاخص‌های ارزیابی نمایندگی‌های مجاز داشته است.

خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

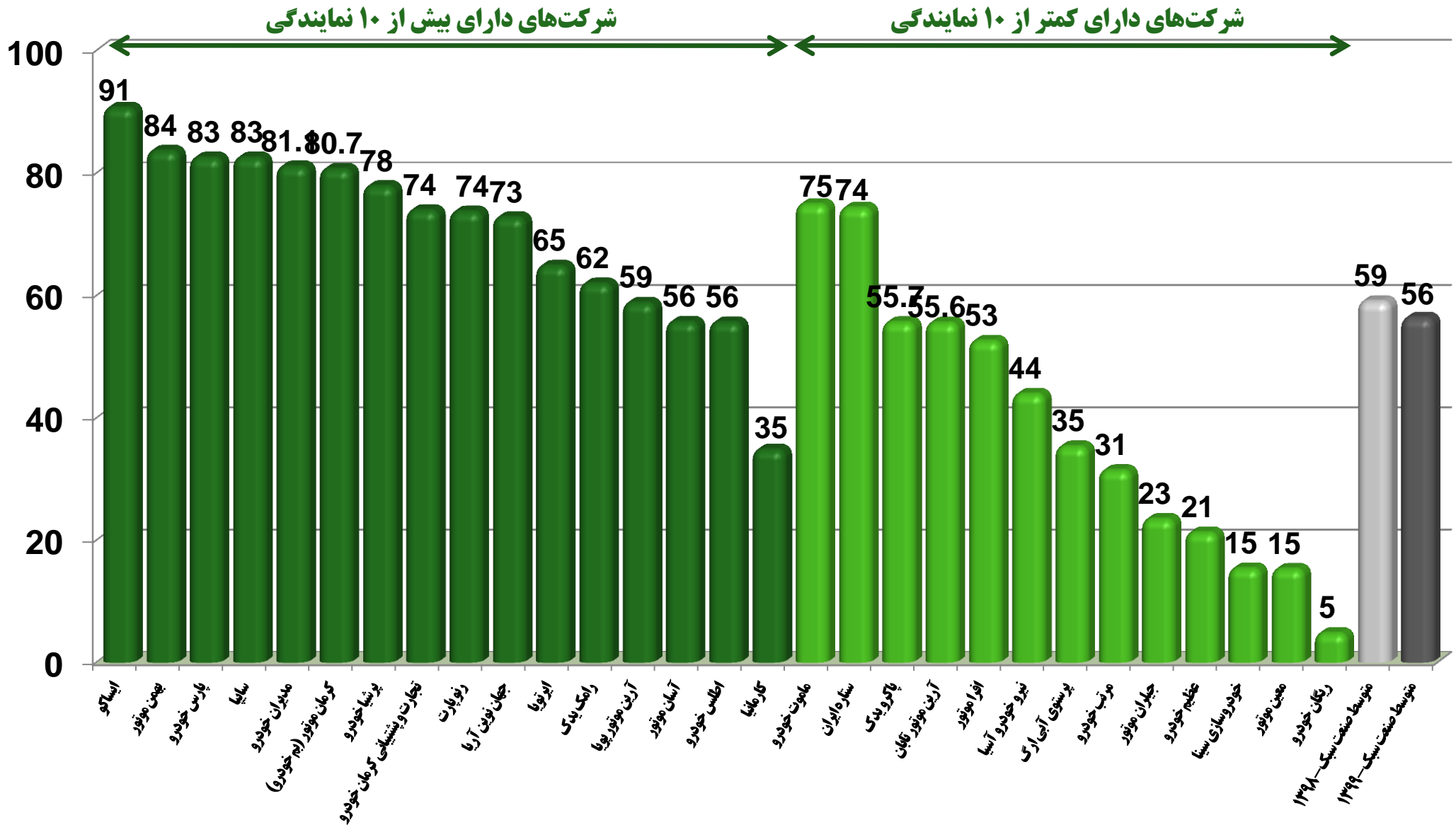
شرکت های عرضه کننده خودرو- **سبک**

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

ردیف	عوامل ارزیابی	امتیاز سال ۱۳۹۸	امتیاز سال ۱۳۹۹
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۵۹.۱	۵۶.۴
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۸۳.۷	۸۶.۹
۳	رضایتمندی مشتریان	۷۳.۹	۷۵.۲
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۷۶.۶	۷۸.۲
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۶۷.۴	۷۳.۳



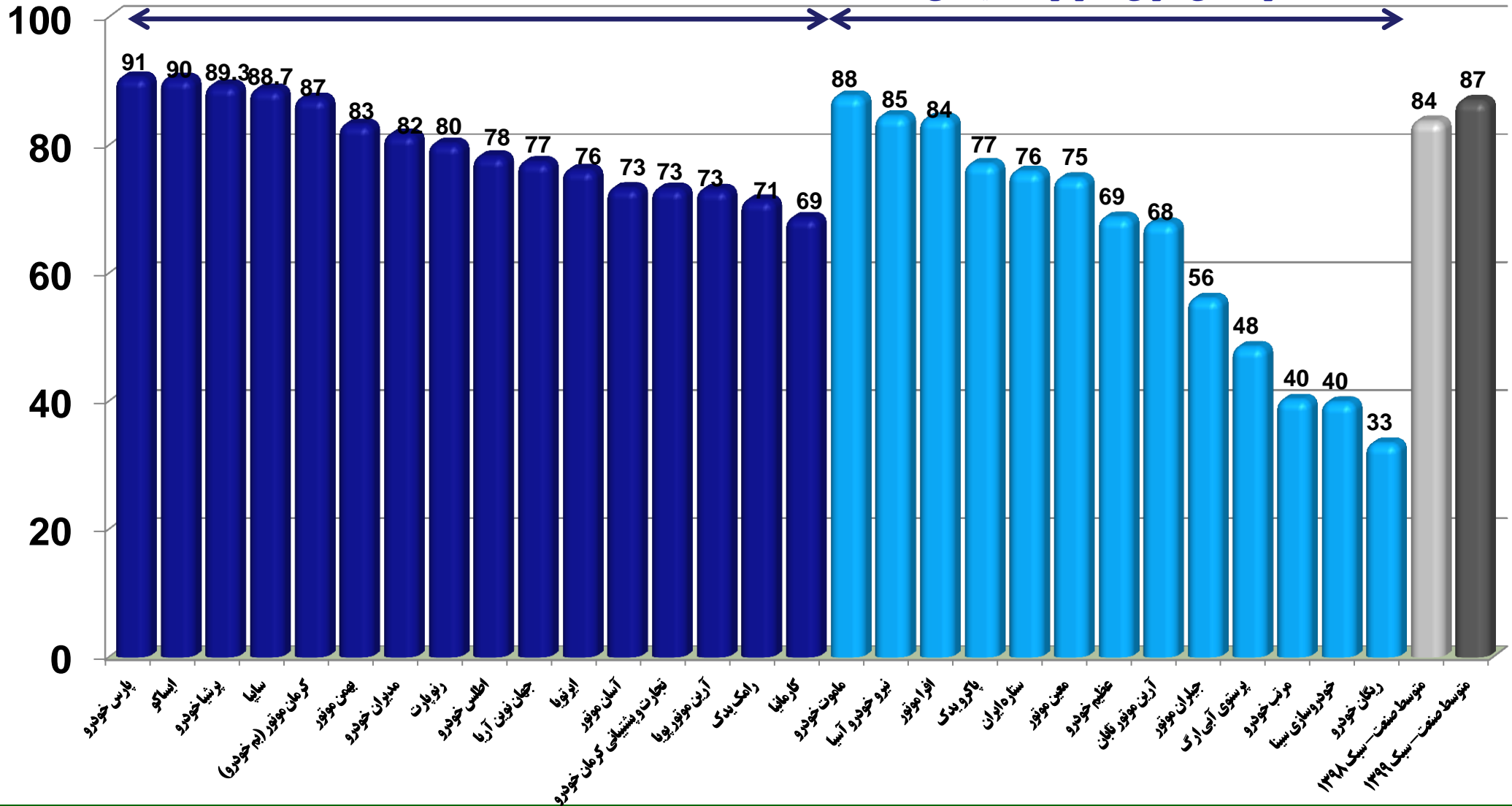
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک

شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی

شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی



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

رتبه سال ۹۹	نام شرکت	ردیف
☆☆☆*	ایران خودرو (ایساکو)	۱
☆☆☆	پارس خودرو (سایپا یدک)	۲
☆☆☆	بهمن موتور	۳
☆☆☆	سایپا (سایپا یدک)	۴
☆☆☆	پریشیا خودرو	۵
☆☆☆	مدیران خودرو	۶
☆☆☆	کرمان موتور (بم خودرو)	۷
☆☆☆	رنو پارت	۸
☆☆☆	جهان نوین آریا	۹
☆☆☆	تجارت و پشتیبانی کرمان خودرو (KTL)	۱۰
☆☆☆	ایرتویا	۱۱
☆☆☆	رامک خودرو (رامک یدک)	۱۲
☆☆☆	آرین موتور پویا	۱۳
☆☆☆	اطلس خودرو	۱۴
☆☆☆	آسان موتور	۱۵
☆☆☆	کارمانیا	۱۶

* شرکت **ایساکو** بر اساس الزامات دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش (بازنگری ۴) در امتیاز شاخص کل و نتیجه عملکرد حائز شرایط کسب رتبه ۱ بوده، ولیکن با توجه به عدم کسب حد نصاب ۷۵٪ امتیاز ضریب خدمت در مجموع در رتبه ۲ قرار گرفته است. شایان ذکر است این شرکت در حوزه خدمات رسانی به خودروهای دانگ فنگ H30 CROSS، پژو ۲۰۰۸، پژو ۳۰۱، پژو ۵۰۸، رنو کپچر، هایما S7 و هایما S5 با توجه به کسب حد نصاب ۷۵٪ امتیاز ضریب خدمت، حائز رتبه ۱ گردیده است.

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

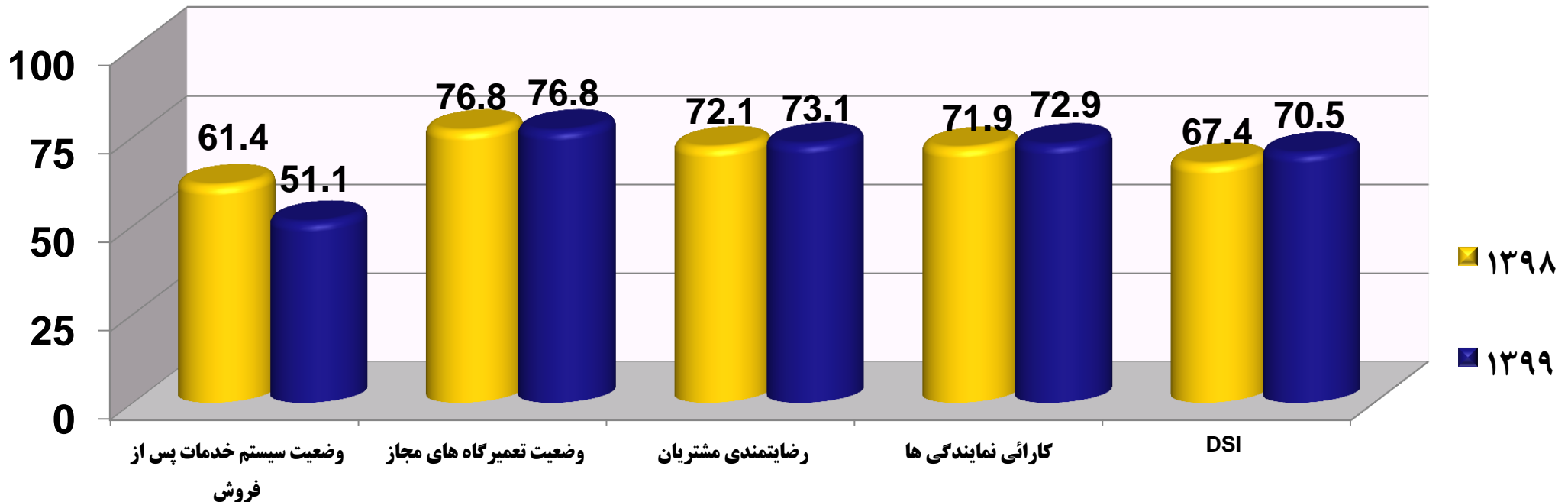
رتبه سال ۹۹		نام شرکت	ردیف
★★★	۲	ماموت خودرو	۱
★★★	۲	ستاره ایران	۲
★★★	۳	پاکرو سبز قشم (پاکرو یدک)	۳
★★★	۳	افرا موتور	۴
★★★	۳	آرین موتور تابان	۵
★★★	۳	دیار خودرو (نیرو خودرو آسیا)	۶
★★★	۴	معین موتور	۷
★★★	۴	خودروسازان راین (پرستوی آبی ارگ)	۸
★★★	۴	جیلران موتور	۹
★★★	۴	عظیم خودرو	۱۰
★★★	۴	خودروسازی سینا	۱۱
★★★	۴	سیف خودرو (مرتب خودرو)	۱۲
★★★	۴	ریگان خودرو	۱۳

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

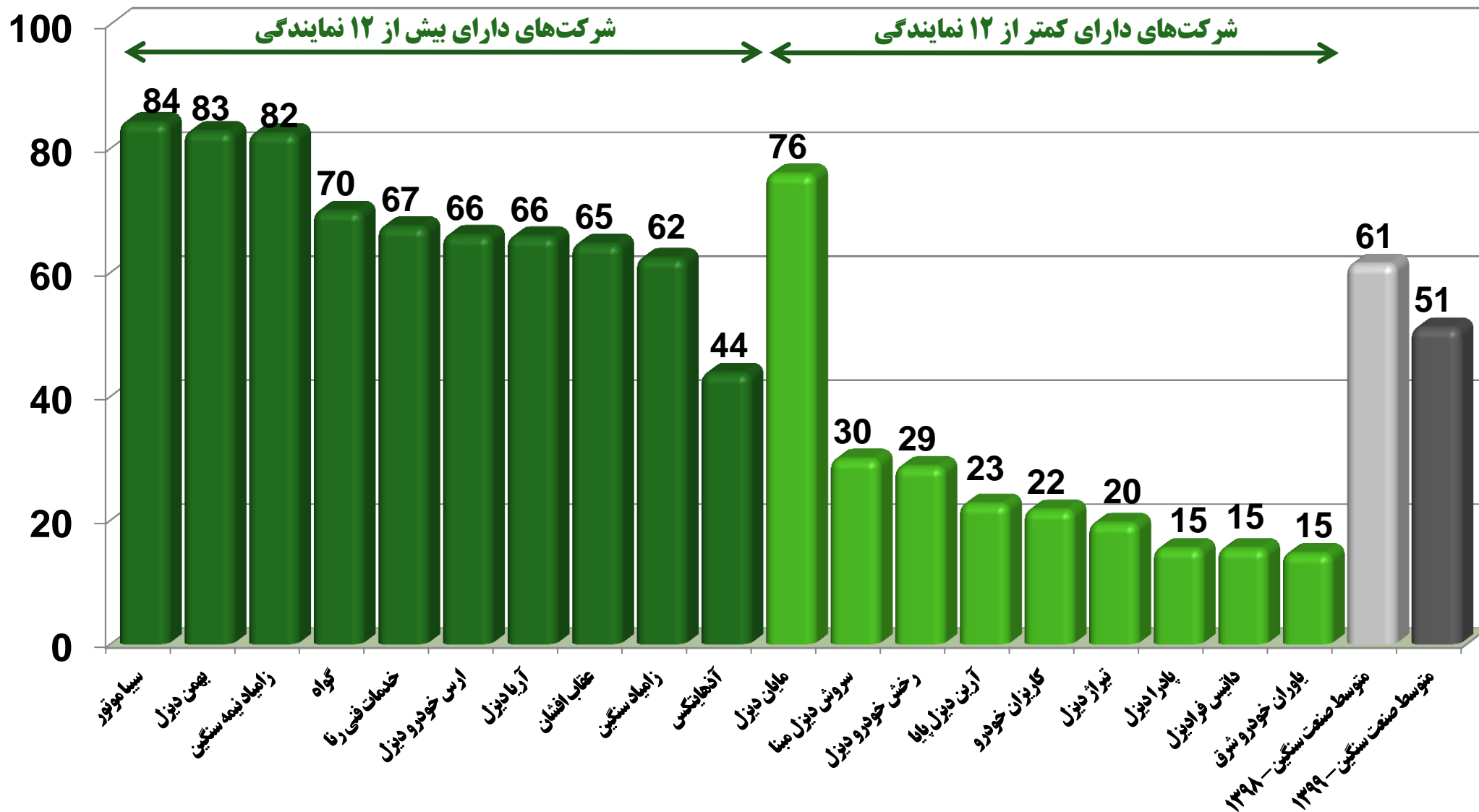
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین

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

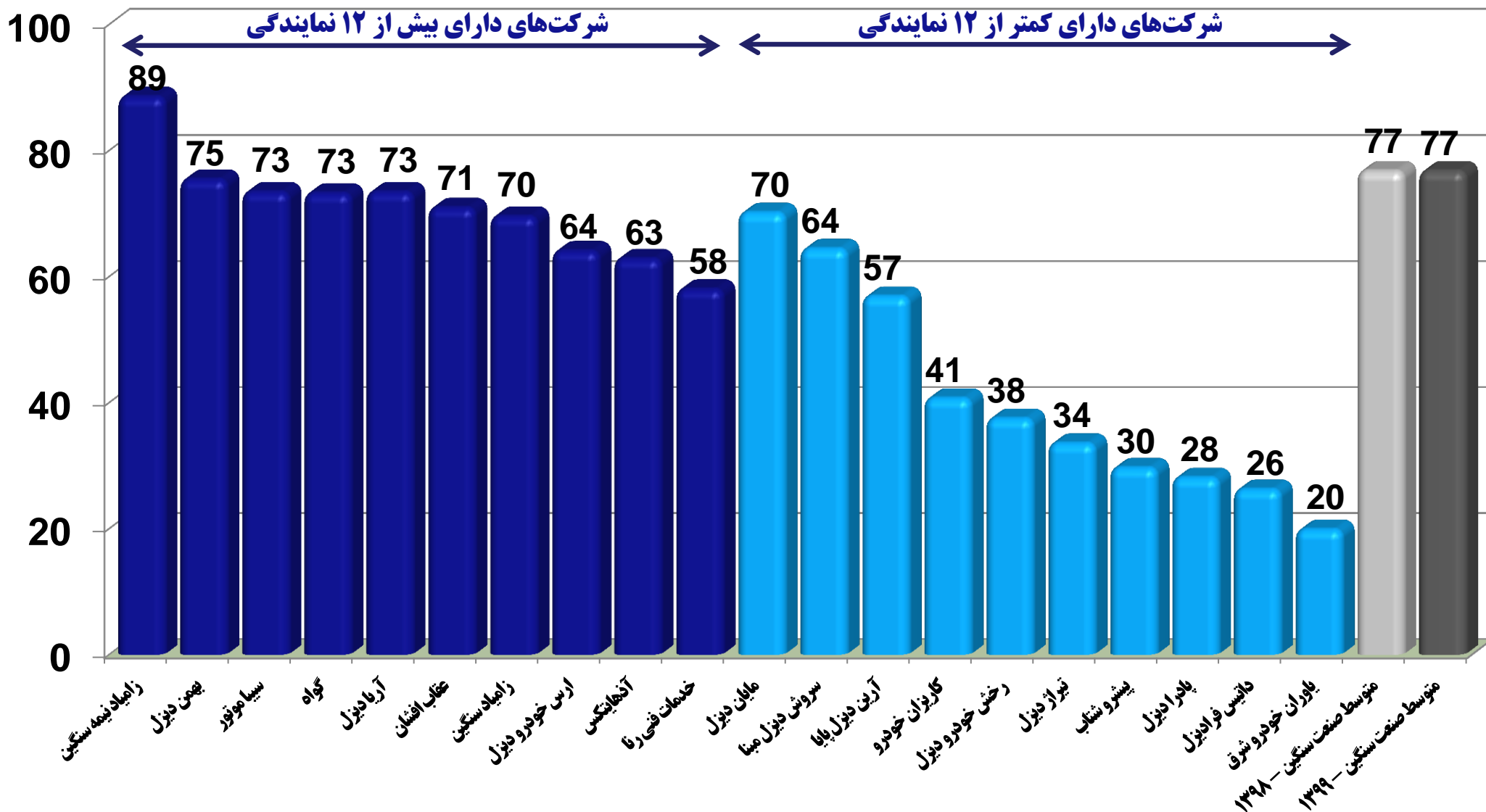
رتیف	عوامل ارزیابی	امتیاز سال ۱۳۹۸	امتیاز سال ۱۳۹۹
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۶۱.۴	۵۱.۱
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۷۶.۸	۷۶.۸
۳	رضایتمندی مشتریان	۷۲.۱	۷۳.۱
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۷۱.۹	۷۲.۹
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۶۷.۴	۷۰.۵



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



مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز) - سنگین

ردیف	نام شرکت	رتبه سال ۹۹	رتبه سال ۹۹
۱	بهمن دیزل	۲	☆☆☆
۲	سیبا موتور	۲	☆☆☆
۳	زامیاد نیمه سنگین (سایپا یدک)	۲	☆☆☆
۴	ایران خودرو دیزل (گواه)	۲	☆☆☆
۵	آریا دیزل موتور	۲	☆☆☆
۶	عقاب افشان	۳	☆☆☆
۷	سایپا دیزل (خدمات فنی رنا)	۳	☆☆☆
۸	زامیاد سنگین	۳	☆☆☆
۹	ارس خودرو دیزل	۳	☆☆☆
۱۰	آذهایتکس	۳	☆☆☆
۱۱	تیتان دیزل *	بدون رتبه	-

* با توجه به شروع فعالیت شرکت تیتان دیزل از نیمه دوم سال ۹۹ و عدم وجود اطلاعات شاخص های مرتبط در نیمسال اول، این شرکت علیرغم مشارکت فعال در ارزیابی، مشمول رتبه بندی نگردیده است.

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو (دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز) * - سنگین

ردیف	نام شرکت	رتبه سال ۹۹
۱	مایان دیزل	۲
۲	سروش دیزل مبنا	۴
۳	آرین دیزل پایا	۴
۴	تیراژ دیزل	۴
۵	کاریزان خودرو	۴
۶	یاوران خودرو شرق	۴
۷	پیشرو شتاب	۴
۸	رخش خودرو دیزل	۴
۹	پادرا دیزل **	بدون رتبه
۱۰	داتیس فرا دیزل **	بدون رتبه
۱۱	مجتمع صنعتی پیلسان ***	بدون رتبه

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

** شرکت های **پادرا دیزل** و **داتیس فرادیزل** به دلیل **عدم وجود اطلاعات** در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، در رتبه بندی قرار نمی گیرند.

*** با توجه به شروع فعالیت شرکت **مجتمع صنعتی پیلسان** از نیمه دوم سال ۹۹ و عدم وجود اطلاعات شاخص های مرتبط در نیمسال اول، این شرکت علیرغم مشارکت فعال در ارزیابی، مشمول رتبه بندی نگردیده است.