



**کلیاتی در خصوص وضعیت خدمات پس از فروش  
صنعت خودرو و نتایج آخرین ارزیابی انجام شده  
در سال ۱۳۸۸**



## مقدمه

رشد فزاینده تیراژ تولید و عرضه خودرو در چند سال اخیر باعث گردید موضوع خدمات پس از فروش بیش از پیش مورد توجه دست اندرکاران صنعت خودروسازی و وزارت صنایع و معادن که به عنوان متولی امر صنعت در کشور می باشد، قرار گیرد که از جمله آن می توان به نظام مند کردن وضعیت خدمات پس از فروش از طریق تدوین دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش خودرو اشاره نمود.

بر این اساس و با ملاک قرار دادن این دستورالعمل، شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران به عنوان بازوی اجرایی وزارت صنایع و معادن وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو را در سه حوزه زیر به صورت دقیق مورد ارزیابی قرار می دهد:

### ۱- ارزیابی از شبکه نمایندگی های مجاز خودرو

### ۲- ارزیابی سیستم مدیریت ارائه خدمات در شرکت های عرضه کننده خودرو

### ۳- ارزیابی وضعیت رضایتمندی مشتریان تعمیرگاه های مجاز خودرو

گزارش پیش رو وضعیت خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۸۸ می باشد که ماحصل ۹۰۰۰۰ نفر-ساعت کار مستمر کارشناسی از مرحله تدوین روش تا برنامه ریزی، اجرا، نظارت، تحلیل و جمع بندی نتایج می باشد که این مهم با الگوبرداری از تجارب موفق در سطح بین الملل و بهره گیری از تجربیات خبرگان و متخصصین صنعت گردآوری و اجرا گردیده است. در این راستا فعالیت های ذیل صورت گرفته است:

- ارزیابی ۳۶ شرکت عرضه کننده خودرو
- ارزیابی میدانی ۲۲۵۰ تعمیرگاه مجاز در ۳۰۳ شهر از سراسر کشور
- نظرسنجی از قریب به ۲۵۱۰۰۰ نفر از مشتریان تعمیرگاههای مجاز صنعت خودرو



## نکات قابل توجه :

با عنایت به تغییرات صورت گرفته در دستورالعمل ارزیابی، در برخی موارد امتیازات کسب شده و رتبه های احراز شده تعمیرگاه ها و شرکت ها نسبت به ادوار گذشته دچار نوساناتی گردیده است که لزوماً ناشی از تغییرات کیفی در عملکرد شرکت یا تعمیرگاه های مجاز مربوطه نمی باشد. لذا قضاوت در خصوص افت یا بهبود وضعیت هر یک از شاخص ها می بایست با بررسی دقیق کارشناسی مورد تحلیل قرار گیرد

## چکیده مطالب

### کلیاتی در خصوص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو و نتایج آخرین ارزیابی انجام شده در سال ۱۳۸۸

- ✓ در سال ارزیابی ۸۸ تعداد ۳۶ شرکت عرضه کننده خودرو (شامل ۲۴ شرکت تولید کننده و ۱۲ شرکت واردکننده خودرو) مورد ارزیابی قرار گرفته است که از این تعداد ۱۹ شرکت جزء شرکت های خودرویی سبک و ۱۷ شرکت جزء شرکت های خودرویی سنگین می باشد.
- ✓ در مجموع تعداد ۲۲۵۰ نمایندگی مجاز در ۳۰۳ شهر مورد ارزیابی میدانی قرار گرفته است.
- ✓ متوسط امتیاز خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ارزیابی ۸۸، برای شرکت های عرضه کننده خودروهای سبک معادل ۵۲/۷ درصد و شرکت های عرضه کننده خودروهای سنگین معادل ۴۶/۷ درصد می باشد.
- ✓ میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات ارائه شده در شبکه نمایندگی های مجاز، برای شرکتهای عرضه کننده خودروهای سبک ۶۳/۸ درصد و شرکت های عرضه کننده خودروهای سنگین ۵۷ درصد می باشد.
- ✓ از میان ۲۲۵۰ تعمیرگاه مجاز ارزیابی شده تعداد ۱۷۲۱ تعمیرگاه مربوط به شرکت های سبک می باشند که ۰,۲۵ درصد از تعمیرگاهها حائز رتبه ۱، ۱۳/۳۵ درصد رتبه ۲، ۴۲/۳ درصد رتبه ۳، ۳۹/۷ درصد، حائز رتبه ۴ شده و ۴/۴ درصد بدون رتبه شناخته شده اند که این رتبه بندی برای ۵۲۹ تعمیرگاه مجاز



تحت پوشش شرکت های سنگین حائز ۱/۵ درصد رتبه ۲، ۲۱/۷ درصد رتبه ۳، ۶۷/۶ درصد، حائز رتبه ۴ شده و ۹/۲ درصد بدون رتبه شناخته شده اند.

✓ از مجموع شرکت های ارزیابی شده در سال ارزیابی ۸۸ تعداد ۲ شرکت (مربوط به شرکت های عرضه کننده سبک) حائز رتبه ۳ و مابقی شرکت ها حائز رتبه ۴ گردیده اند.

✓ بر اساس نظر سنجی انجام شده از مشتریان صنعت خودرو، کمبود لوازم یدکی و تاخیر در تامین آن، عدم رفع ایرادات فنی خودرو و نبود تعمیرکاران ماهر و مجرب بیشترین انتقادات مشتریان از وضعیت خدمات پس از فروش را شامل می شود.



# **خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش**

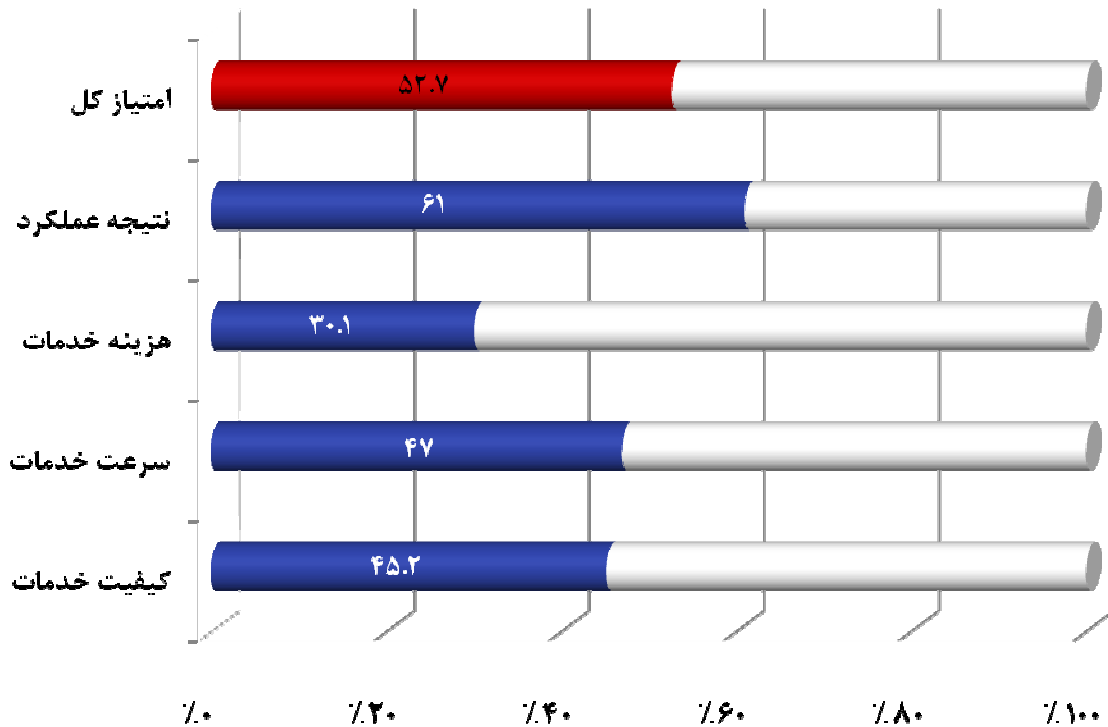
## **شرکت های عرضه کننده خودرو- سبک**

### **در سال ۸۸**



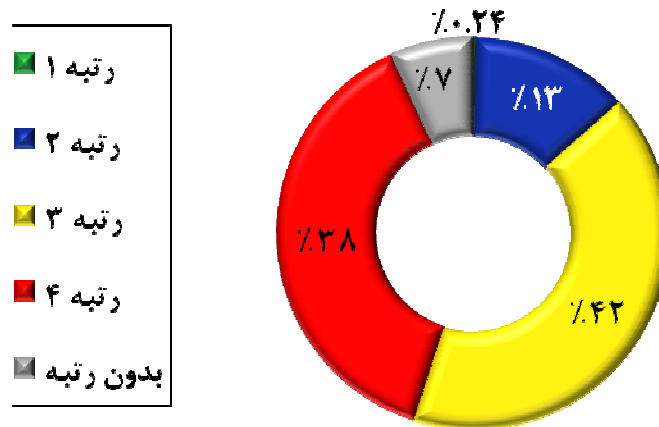
در نمودار زیر وضعیت امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سبک تحت عنوان امتیاز نهایی صنعت عنوان شده است که طی آن علاوه بر امتیاز کسب شده صنعت در خودروهای سبک به شاخص های کیفیت خدمات، سرعت خدمات، هزینه خدمات و نتیجه عملکرد اشاره شده است.

### نمودار امتیاز نهایی صنعت – خودروهای سبک





### نمودار درصد فراوانی رتبه تعمیرگاههای مجاز خودروهای سبک

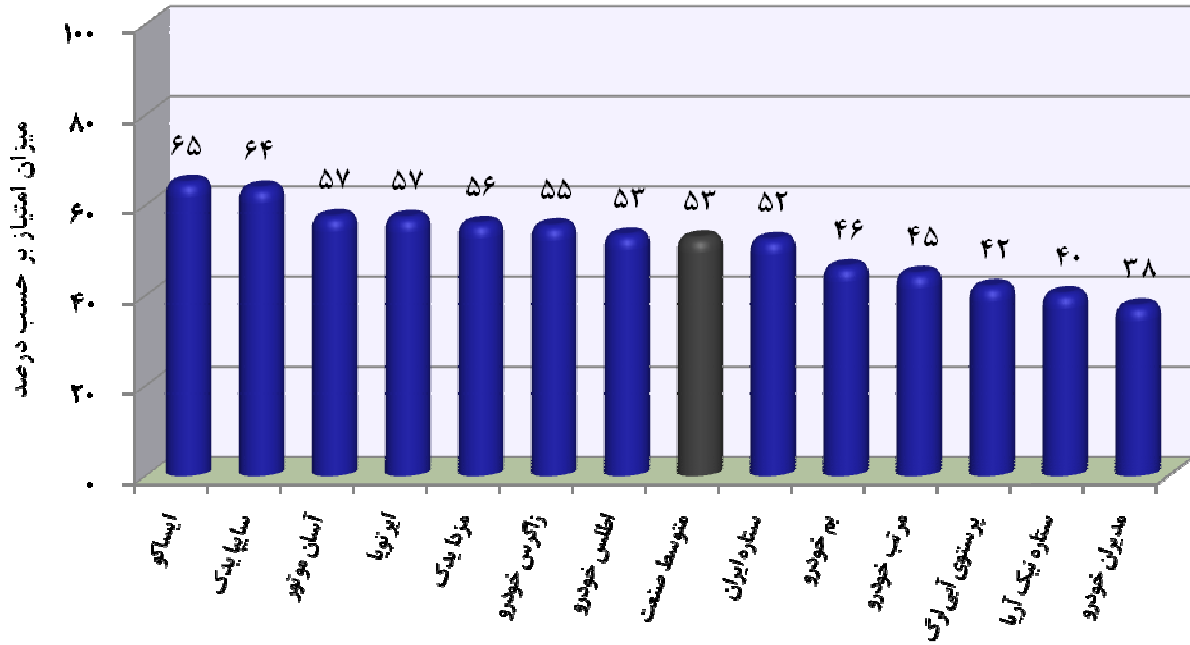


### جدول امتیاز شاخص های اصلی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو

| رتبه | امتیاز کل | شرکت           | ردیف |
|------|-----------|----------------|------|
| ۳    | ۶۵,۰      | ایساکو         | ۱    |
| ۳    | ۶۳,۷      | سایپا یدک      | ۲    |
| ۴    | ۵۷,۴      | آسان موتور     | ۳    |
| ۴    | ۵۷,۲      | ایرتویا        | ۴    |
| ۴    | ۵۵,۹      | مزدا یدک       | ۵    |
| ۴    | ۵۵,۴      | زاگرس خودرو    | ۶    |
| ۴    | ۵۳,۳      | اطلس خودرو     | ۷    |
| ۴    | ۵۲,۳      | ستاره ایران    | ۸    |
| ۴    | ۴۶,۳      | بم خودرو       | ۹    |
| ۴    | ۴۴,۸      | مرتب خودرو     | ۱۰   |
| ۴    | ۴۱,۹      | پرستوی آبی ارگ | ۱۱   |
| ۴    | ۴۰,۳      | ستاره نیک آریا | ۱۲   |
| ۴    | ۳۷,۶      | مدیران خودرو   | ۱۳   |



### نمودار مقایسه امتیاز نهایی به تفکیک شرکتها





# **خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش**

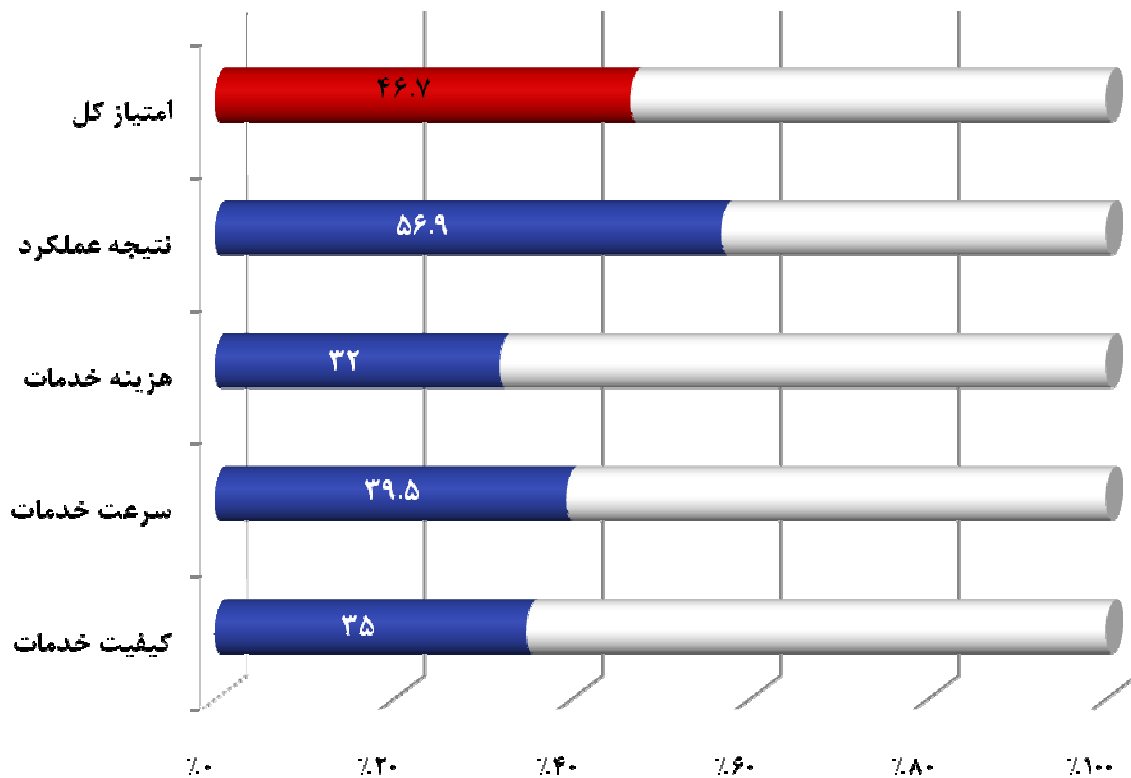
## **شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین**

### **در سال ۸۸**



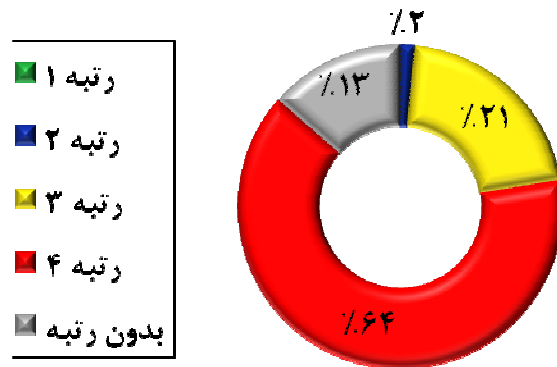
در نمودار زیر وضعیت امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سنگین تحت عنوان امتیاز نهایی صنعت عنوان شده است که طی آن علاوه بر امتیاز کسب شده صنعت در خودروهای سنگین به شاخص های کیفیت خدمات، سرعت خدمات، هزینه خدمات و نتیجه عملکرد اشاره شده است.

### نمودار امتیاز نهایی صنعت – خودرو های سنگین





## نمودار درصد فراوانی رتبه تعمیرگاه های مجاز خودروهای سنگین



## جدول امتیاز شاخص های اصلی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو

| رتبه | امتیاز کل | شرکت            | ردیف |
|------|-----------|-----------------|------|
| ۴    | ۵۶,۸      | خدمات فنی رنا   | ۱    |
| ۴    | ۵۶,۶      | زامیاد          | ۲    |
| ۴    | ۵۳,۰      | عقاب افشان      | ۳    |
| ۴    | ۴۹,۰      | آریا دیزل موتور | ۴    |
| ۴    | ۴۸,۵      | بهمن دیزل       | ۵    |
| ۴    | ۴۵,۰      | ارس خودرو دیزل  | ۶    |
| ۴    | ۴۳,۵      | شهاب یار        | ۷    |
| ۴    | ۴۳,۴      | کاریزان خودرو   | ۸    |
| ۴    | ۴۳,۰      | گواه            | ۹    |
| ۴    | ۴۲,۵      | زرین خودرو      | ۱۰   |
| ۴    | ۲۷,۹      | مانیر موتور     | ۱۱   |



### نمودار مقایسه امتیاز نهایی

