

بازرسی خدمات پس از فروش

خلاصه :

مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک به عنوان بازروی اجرایی وزارت صنعت معدن و تجارت و سازمان حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان و جهت ارتقاء سطح کیفیت خدمات پس از فروش، اقدام به ارزیابی محصولات وارداتی نموده است.

ادامه مطلب :

تاریخچه ارزیابی خدمات پس از فروش محصولات:

با توجه به تصویب قانون حمایت از حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان در سال ۱۳۸۸ و تصویب آیین نامه های اجرایی آن در سال ۱۳۹۰، مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک به عنوان بازروی اجرایی وزارت صنعت، معدن و تجارت (سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان) در زمینه ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های وارد کننده از سال ۱۳۸۹ فعالیت خود را آغاز نموده است.

مزایای ارزیابی خدمات پس از فروش:

دریافت گواهینامه خدمات مورد قبول اصناف جهت واردات کالا
اطلاع از نقاط ضعف شرکت و برطرف نمودن آن جهت بهبود عملکرد شرکت
اطلاع از نظرات مشتریان و رفع نارضایتیهای موجود در نتیجه افزایش سهم بازار
ارتقاء سطح دانش پرسنل از طریق ارزیابی انجام شده
ایجاد رویه جدید برای فعالیتهای آتی شرکت



شاخص های مورد ارزیابی :

۱. کیفیت خدمات
۲. سرعت خدمات
۳. هزینه خدمات
۴. نتیجه عملکرد

شاخص های مورد ارزیابی در کیفیت خدمات:

- ضمانت، تعهد و پشتیبانی محصول
- آموزش و مهارت پرسنل مرتبط با خدمات پس از فروش
- پایش عملکرد و نظارت بر نمایندگیها
- پایش و تحلیل نظرات مشتریان

- فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایان مشتریان
- تدوین و اجرای دستورالعمل‌های حمل، نصب، راه اندازی و آموزش مشتری
- تدوین و اجرای دستورالعمل پذیرش، ترخیص و گردش کار
- تدوین و اجرای دستورالعمل‌های فنی و تعمیراتی
- تدوین و اجرای نظام تشویق و تنبیه نمایندگی‌ها

شاخص‌های مورد ارزیابی در سرعت خدمات:

- تامین و توزیع مناسب قطعات یدکی
- توسعه شبکه خدماتی
- توسعه شبکه ارتباطی
- سیستم پرداخت خسارت توقف بیش از حد محصول جهت تعمیرات به مشتری
- طراحی و استقرار شبکه اطلاعاتی
- تدوین و اجرای دستورالعمل اعطا و لغو نمایندگیها
- خدمات در محل مشتری

شاخص‌های مورد ارزیابی در هزینه خدمات:

- تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات
- پرداخت هزینه‌های مربوط به جابه جایی محصول و ایاب و ذهاب

شاخص مورد ارزیابی در نتیجه عملکرد:

- نتیجه نظرسنجی از مشتریان شرکت درخواست کننده، مدنظر می باشد.