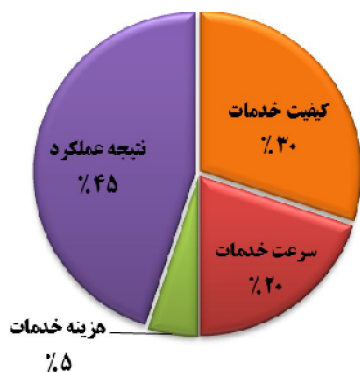


## تاریخچه ارزیابی خدمات پس از فروش محصولات:

با توجه به تصویب قانون حمایت از حمایت حقوق مصرف کنندگان و تولیدکنندگان در سال 1388 و تصویب آیین نامه های اجرایی آن در سال 1390، مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک به عنوان بازوی اجرایی وزارت صنعت، معدن و تجارت ( سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان) در زمینه ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های وارد کننده تجهیزات ICT از 3 سال گذشته 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 :

1. کیفیت خدمات
2. سرعت خدمات
3. هزینه خدمات
4. نتیجه عملکرد

### شاخصهای 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 دستورالعمل های 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 نمایندگی ها

### 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 هزینه های 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.