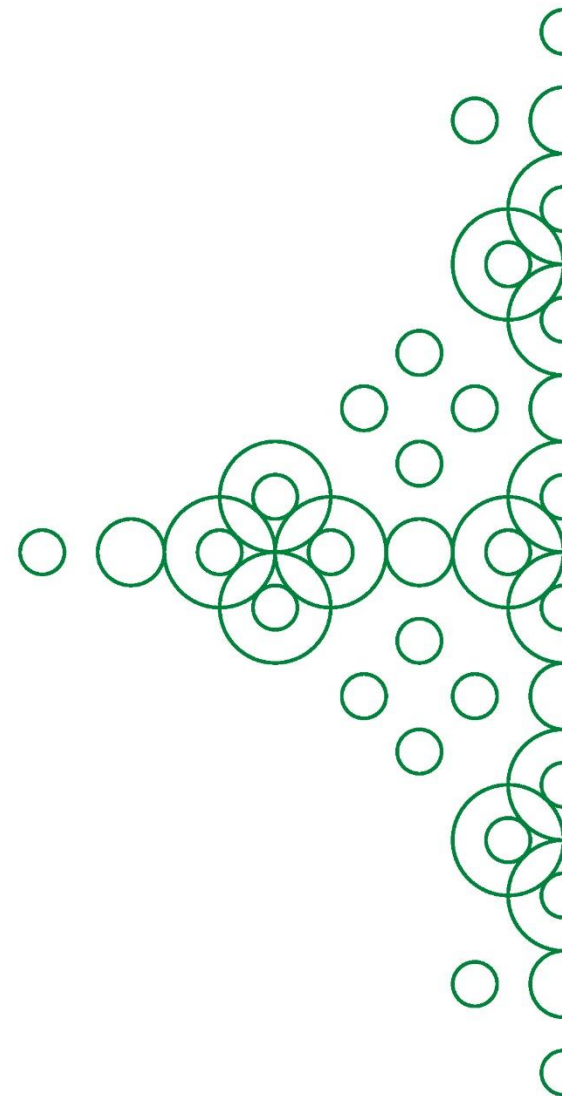




**بازرسے کیفیت و استاندارد ایران**  
**IRAN STANDARD & QUALITY INSPECTION**

**QUALITY IS OUR RESPONSIBILITY**



# معرفی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران (ISQI)

تهیه شده در واحد مهندسی بازرسی خدمات  
بخش ارزیابی خدمات کالا و تجهیزات  
بهمن ۱۴۰۲

QUALITY IS OUR RESPONSIBILITY



بازرسی کیفیت و استاندارد ایران  
IRAN STANDARD & QUALITY INSPECTION

ISQI







دفتري مرکزی

مجتمع آزمایشگاهی ایمنی و سنجش آلاینده‌های خودرو

مرکز تماس (CALL CENTER)

مرکز تست قطعات آسانسور



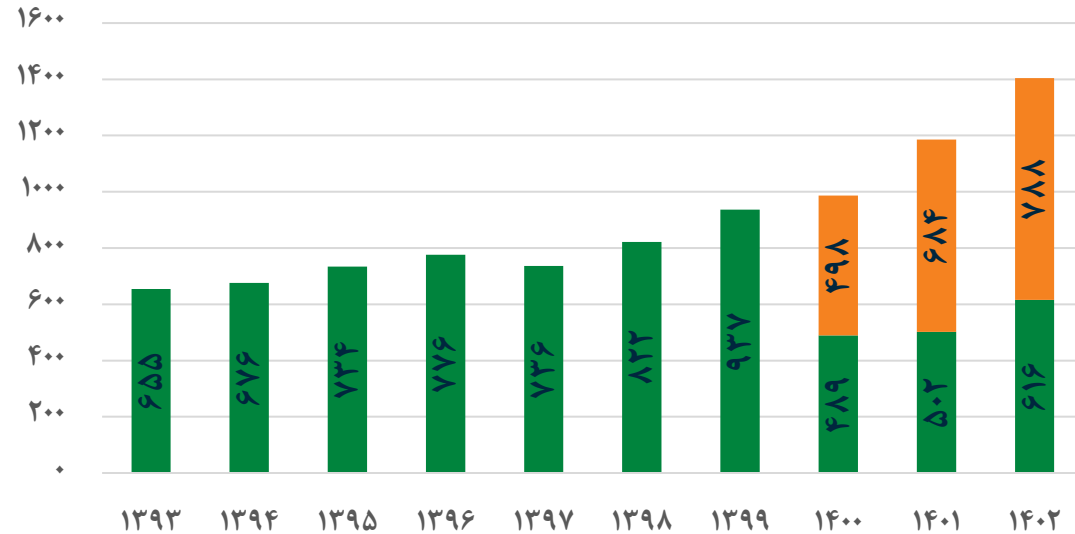
در حال احداث ...

مرکز تست تصادف (Crash Test)

مرکز آزمون جاده‌ای خودرو

آزمایشگاه گوهرشناسی





تعداد اعضای تیم ما:  
۱۴۰۴

شرکت مادر

شرکت‌های زیرمجموعه



علائم	عنوان
رنگ سبز	حضور استانی
رنگ سرمه‌ای	فعالیت‌های پروژه‌های
لوگوی ISQI	شعب



سازمان حفاظت محیط زیست



سازمان ملی استاندارد ایران



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت صنعت معدن و تجارت



NACI  
National Accreditation Center of Iran  
مرکز ملی تایید صلاحیت ایران



مرکز آمار ایران



سازمان غذا و دارو



سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان  
Consumer & Producers Protection Organization



سازمان گسترش و توسعه صنایع ایران



شرکت ملی گاز ایران

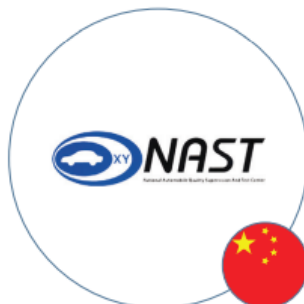


دولت آیین جمهوری اسلامی ایران

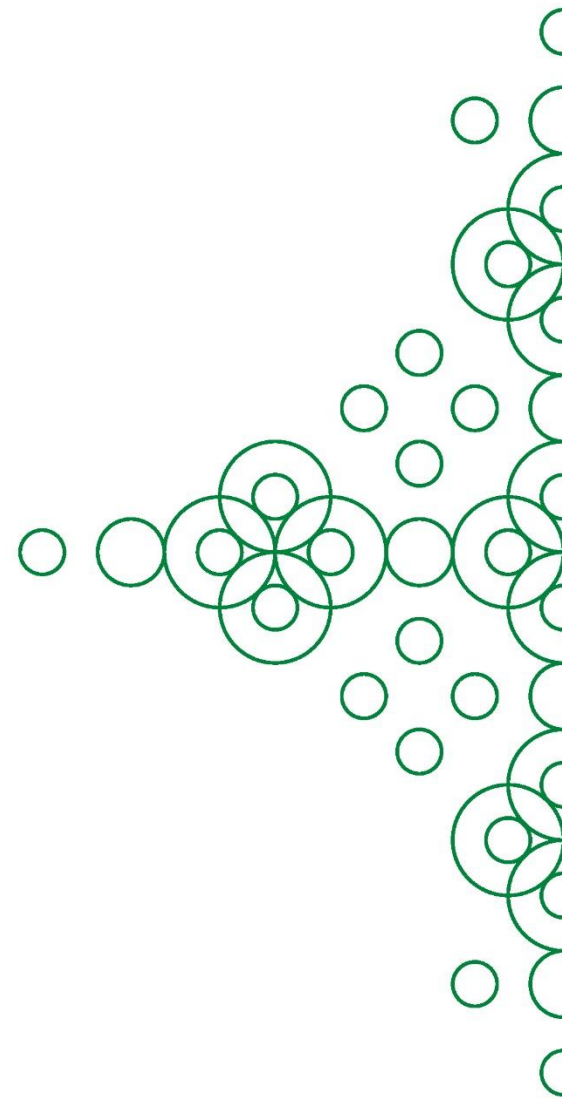


شرکت ملی نفت ایران









## خدمات ISQI در صنعت مبلمان

تهیه شده در واحد مهندسی بازرسی خدمات  
بهمن ۱۴۰۲

QUALITY IS OUR RESPONSIBILITY



بازرسی کیفیت و استاندارد ایران  
IRAN STANDARD & QUALITY INSPECTION

ISQI



خدمات قابل ارائه

نظام ارزیابی و رتبه بندی  
صنعت مبلمان

- ۱- بهینه کاوی مدل های بین المللی ارزیابی خدمات و تولیدکنندگان نظیر ISO، EFQM، SERVQUAL و ... در راستای طراحی مدل بهینه ارزیابی
- ۲- انجام فاز شناخت در صنعت تولید مبلمان (اتحادیه تولیدکنندگان و صادرکنندگان مبلمان ایران) به منظور شناسایی عوامل اصلی و تاثیرگذار در این صنعت
- ۳- طرح ریزی مدل سنجش رضایتمندی مشتریان صنعت مبلمان
- ۴- طراحی و تدوین مدل نهایی ارزیابی شرکت های تولیدکننده مبلمان بر اساس خروجی های ۳ فاز فوق الذکر
- ۵- اجرای مدل ارزیابی در سطح شرکت های منتخب
- ۶- ارائه گزارش تحلیلی و رتبه بندی شرکت ها

نظام ارزیابی و  
رتبه بندی  
صنعت مبلمان

۱- بهینه کاوی مدل ارزیابی صنعت مبلمان

با تحقیق و مطالعه ی مدل تعالی EFQM، مدل ارزیابی SERVQUAL و استانداردهای ISO و .. و با اتکا به تجارب فراوان در زمینه طراحی مدل های ارزیابی و رتبه بندی در حوزه ها و صنایع مختلف نظیر لوازم خانگی، تهویه مطبوع، تلفن همراه، صنعت قطعه سازی، نساجی و ... مدل ارزیابی و رتبه بندی صنعت مبلمان طراحی گردیده است. همچنین از نظرات خبرگان و افراد باتجربه صنعت مبلمان در این طرح استفاده شده است. برای طراحی مدلی دقیق تر در این طرح، از یک مدل ارزیابی ترکیبی استفاده شده که ترکیبی از شاخص های اصلی و فرعی می باشد، یعنی هر شاخص اصلی با شاخص های فرعی متناسب با نیاز صنعت تعریف شده است. استفاده از چنین شاخص هایی می تواند به شرکت های تولیدکننده مبلمان کمک کند تا ضمن افزایش سهم بازار و رضایت مندی مصرف کنندگان، رقابت پذیری خود را در بازار بالا برده و بستری در جهت صادرات محصولات خود فراهم سازند.



نظام ارزیابی و  
رتبه بندی  
صنعت مبلمان

۲- انجام فاز شناخت در صنعت مبلمان

برای ارزیابی دقیق تر، نیاز به جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل می باشد و همچنین باید توجه داشت که ارزیابی کامل عملکرد یک صنعت بسیار پیچیده است و باید با توجه به شرایط خاص هر صنعت تنظیم گردد، لذا در این خصوص به منظور شناسایی عوامل اصلی و تاثیرگذار در این صنعت جلسات و مذاکراتی به جهت شناخت صنعت مبلمان برگزار خواهد گردید که نتایج به دست آمده از این مذاکرات تجزیه و تحلیل شده و در طراحی مدل مورد بهره برداری قرار خواهد گرفت.

نظام ارزیابی و  
رتبه بندی  
صنعت مبلمان

۳- طرح ریزی مدل سنجش رضایتمندی مشتریان

به منظور تکمیل و تخصصی تر شدن مدل ارزیابی در صنعت مبلمان، از شاخص‌های مناسب برای سنجش رضایت مشتریان در حوزه های کیفیت، فروش و خدمات پس از فروش استفاده می گردد. برای این منظور پرسشنامه ای توسط تیم حرفه ای و متخصص طراحی می گردد که اصل روایی یا اعتبار و همچنین اصل پایایی یا اعتماد در آن لحاظ گردیده و با استفاده از ظرفیت و سیستم های به روز مرکز تماس شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، مصاحبه با مشتریان فروش و خدمات پس از فروش انجام خواهد پذیرفت. پس از اتمام سنجش رضایت مشتریان، نقاط ضعف و قوت شرکت های عرضه کننده مبلمان شناسایی شده و تجزیه و تحلیل می گردد.

نظام ارزیابی و  
رتبه بندی  
صنعت مبلمان

۴- طراحی و تدوین مدل نهایی ارزیابی

برای ارزیابی کامل عملکرد صنعت مبلمان، از یک مدل ارزیابی تخصصی استفاده می‌گردد که تمامی جنبه‌های تولید، کیفیت، خدمات فروش و پس از فروش و میزان رضایت مندی مشتری را در بر می‌گیرد. به این منظور پس از طراحی اولیه مدل و شناخت جامع از صنعت مبلمان و طراحی سنجش رضایت مشتریان، مدل نهایی و دقیق تری جهت ارزیابی و رتبه بندی در این صنعت طراحی شده است. هر یک از شاخص‌های اصلی و فرعی استفاده شده در مدل، بر اساس روش‌های علمی مرسوم نظیر ANP و AHP مورد وزندهی قرار می‌گیرند و با استفاده از محاسبات نرم افزاری، نمره کلی برای هر شرکت در صنعت مبلمان بدست می‌آید. در این راستا طراحی چک لیست تخصصی بر مبنای این مدل کمک میکند تا ارزیابی و رتبه بندی مطلوب تر و با مستندات کافی انجام گردد.

نظام ارزیابی و  
رتبه بندی  
صنعت مبلمان

۵- اجرای مدل ارزیابی

پس از دریافت لیست شرکت ها از اتحادیه تولیدکنندگان و صادرکنندگان مبلمان ایران و معرفی یک نماینده ی تام الاختیار برای هر شرکت، هماهنگی های ارزیابی انجام میگردد. قرارداد ارزیابی با شرکت های مذکور منعقد میگردد و لیست مشتریان فروش و خدمات پس از فروش شرکت ها جهت انجام نظرسنجی در قالب مشخص از نماینده ی تام الاختیار شرکت دریافت می گردد. ارزیابی ها به صورت حضوری توسط تیم ارزیابی مجرب و با استفاده از چک لیست تخصصی، با هماهنگی با نماینده ی تام الاختیار شرکت و در زمانبندی از پیش تعیین شده، با ارائه برنامه ی آدیت و معرفی تیم ارزیابی، با برگزاری جلسات افتتاحیه از بخش های تولید، کیفیت، CRM، مالی، R&D، انبار، آموزش، خدمات فروش و پس از فروش و .... شروع شده و با جلسه ی اختتامیه پایان می پذیرد.

نظام ارزیابی و  
رتبه بندی  
صنعت مبلمان

۶- ارائه گزارش تحلیلی و رتبه بندی شرکت

گزارشات جامع و نهایی شامل موارد ذیل میباشد :

1. گزارش ارزیابی میدانی
  2. گزارش ارزیابی فروش
  3. گزارش ارزیابی خدمات پس از فروش
  4. گزارش ارزیابی تولید و کیفیت
  5. گزارش سنجش رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش
- تمامی گزارشات فوق در یک گزارش جامع گردآوری شده و نمره و رتبه ی شرکت در این گزارش اعلان می گردد.



نظام ارزیابی و رتبه  
بندی  
صنعت مبلمان

اقدامات زیر توسط شرکت ISQI انجام میگردد:

- ✓ طراحی مدل و چک لیست ارزیابی صنعت مبلمان
- ✓ انعقاد قرارداد با شرکت های ارزیابی شونده
- ✓ ارزیابی میدانی شرکت های معرفی شده بر اساس مدل پیشنهادی
- ✓ انجام نظرسنجی از مشتریان خدمات پس از فروش توسط مرکز تماس شرکت ISQI
- ✓ تهیه گزارشات نظرسنجی
- ✓ تهیه گزارشات ارزیابی میدانی
- ✓ تهیه گزارشات ارزیابی نهایی
- ✓ اعطای لوح تقدیر



## نظام ارزیابی و رتبه بندی صنعت مبلمان

- زمان هر ارزیابی با توجه به حجم نیروی انسانی و گستردگی سایت های تولید، فروش و خدمات پس از فروش تعیین می گردد.
- با توجه به هدف این ارزیابی ها که رتبه بندی شرکت های منتخب در صنعت مبلمان می باشد، نتایج رتبه بندی پس از ارزیابی کلیه شرکت ها، منتشر می گردد.

نظام ارزیابی و رتبه  
بندی  
صنعت مبلمان

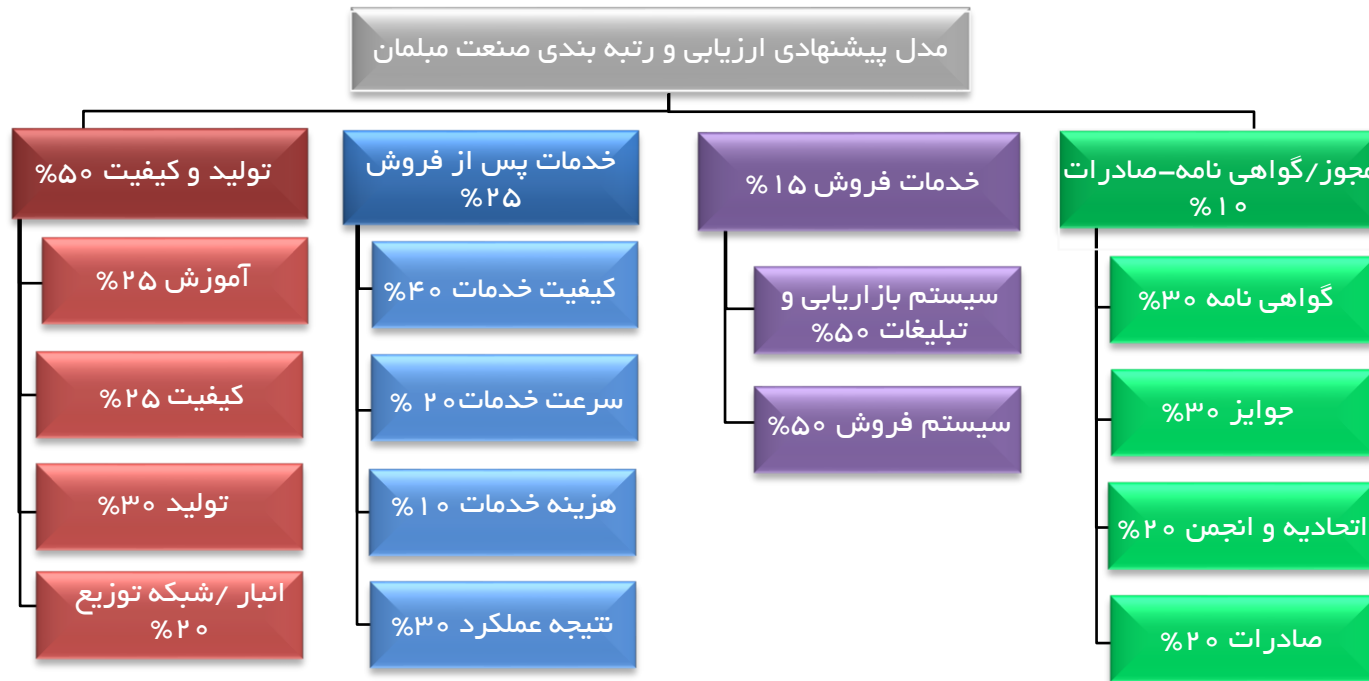
اقدامات زیر توسط اتحادیه انجام گردد:

- ✓ انجام هماهنگی های لازم با شرکت های عضو اتحادیه و ارائه لیست حداقل ۳۰ شرکت منتخب جهت انجام ارزیابی
- ✓ مذاکره با شرکت های معرفی شده در لیست مذکور جهت انجام هماهنگی عقد قرارداد
- ✓ معرفی یک نماینده ی تام الاختیار با نامه ی رسمی از شرکت های ارزیابی شونده
- ✓ پیگیری و هماهنگی های لازم جهت تسهیل در اجرای فرآیند ارزیابی



## شاخص های پیشنهادی جهت مدل ارزیابی و رتبه بندی صنعت مبلمان

✓ برخی از شاخص های قابل بررسی در فرآیند ارزیابی و رتبه بندی شرکت های تولیدکننده مبلمان به شرح نمودار ذیل می باشد.



شاخص های ارزیابی و رتبه بندی نظام ارزیابی و رتبه بندی صنعت مبلمان		
پارامترهای ارزیابی	زیر شاخص	شاخص
نیروی انسانی، دفتر طراحی (آتلیه)، فرآیند طراحی، محصول توسعه یافته/محصول جدید	آموزش	تولید و کیفیت
نیروی انسانی، وجود فرآیند تضمین کیفیت، کنترل کیفی محصول نهایی	کیفیت	
نیروی انسانی، امکانات و تنوع تولید محصولات	تولید	
نیروی انسانی، انبار مواد اولیه، انبار محصول، بسته بندی، شبکه توزیع	انبار / شبکه توزیع	
توسعه شبکه و وضعیت نمایندگی های مجاز خدمات پس از فروش	کیفیت خدمات	خدمات پس از فروش
آموزش و مهارت پرسنل مرتبط با خدمات پس از فروش		
ضمانت، تعهد و پشتیبانی محصول، نظارت بر عملکرد نمایندگی ها و تحلیل نظرات مشتریان		
مکانیزم پذیرش، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی، حمل، نصب و آموزش مشتری و تشویق و تنبیه نمایندگی		
توسعه شبکه خدماتی، شبکه ارتباطی و خدمات در محل مشتری	سرعت خدمات	
تامین و توزیع مناسب قطعات یدکی		
فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان، اعطاء و لغو نمایندگی ها		
تدوین جدول زمان و نرخ استاندارد تعمیرات و قیمت قطعات یدکی	هزینه خدمات	
نظارت بر هزینه های دریافتی از مشتریان		
رضایتمندی مشتریان (توسط مرکز تماس ISQI)	نتیجه عملکرد	



ادامه شاخص های ارزیابی و رتبه بندی نظام ارزیابی و رتبه بندی صنعت مبلمان		
پارامترهای ارزیابی	زیر شاخص	شاخص
توسعه شبکه نمایندگی های مجاز خدمات فروش	سیستم فروش	خدمات فروش
آموزش و مهارت پرسنل مرتبط با خدمات فروش		
سایت اینترنتی، تبلیغات، بیلبورد، نشریات تخصصی، کاتالوگ، فضای مجازی و رسانه های جمعی و حضور نمایشگاهی	بازاریابی و تبلیغات	
گواهی استاندارد اجباری محصولات، سیستم های مدیریت کیفیت، گواهینامه های بین المللی	گواهی نامه	گواهی نامه
جوایز داخلی (جوایز صادراتی و ...) و جوایز بین المللی	جوایز	
عضویت در اتحادیه ها و انجمن های صلاحیت دار مربوطه، مجامع ملی و بین المللی	اتحادیه و انجمن	
بررسی سوابق صادراتی محصولات	صادرات	



جدول  
ستاره های  
کیفی

محدوده امتیاز	رتبه	ستاره های کیفی
$85 \leq A \leq 100$	۱	★★★★★
$70 \leq A < 85$	۲	★★★★☆
$55 \leq A < 70$	۳	★★★☆☆
$40 \leq A < 55$	۴	★★☆☆☆
$25 \leq A < 40$	۵	★☆☆☆☆
$A < 25$	بدون رتبه	☆☆☆☆☆



## زمان بندی اجرای ارزیابی

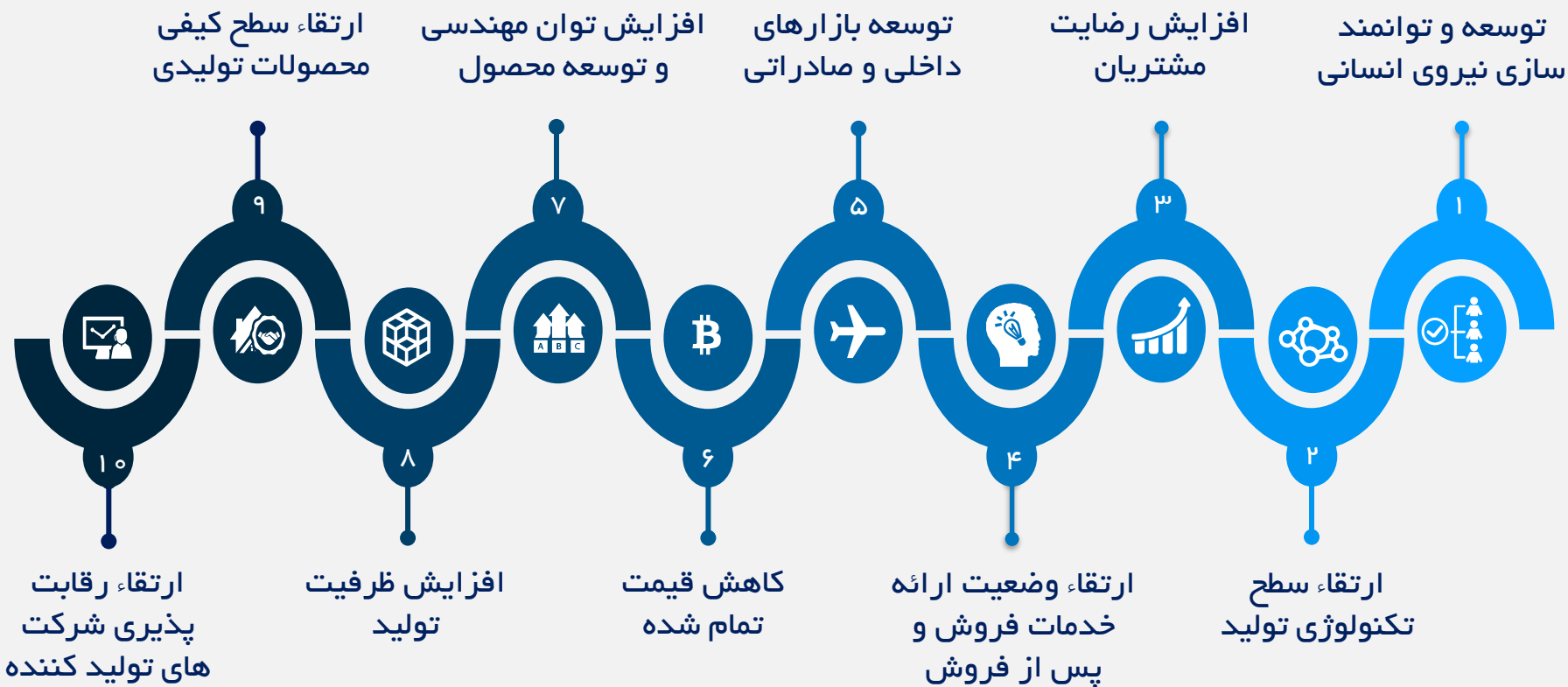
زمان اجرا (ماه)					مرحله	ردیف
۵	۴	۳	۲	۱		
					فاز اول: معرفی نماینده تام الاختیار شرکت ها-تعیین زمان ارزیابی شرکت ها	۱
					فاز دوم: اجرای ارزیابی میدانی شرکت ها	۲
					فاز سوم: اجرای نظرسنجی از مشتریان	۳
					فاز چهارم: تحلیل نتایج ارزیابی و ارائه گزارش	۴



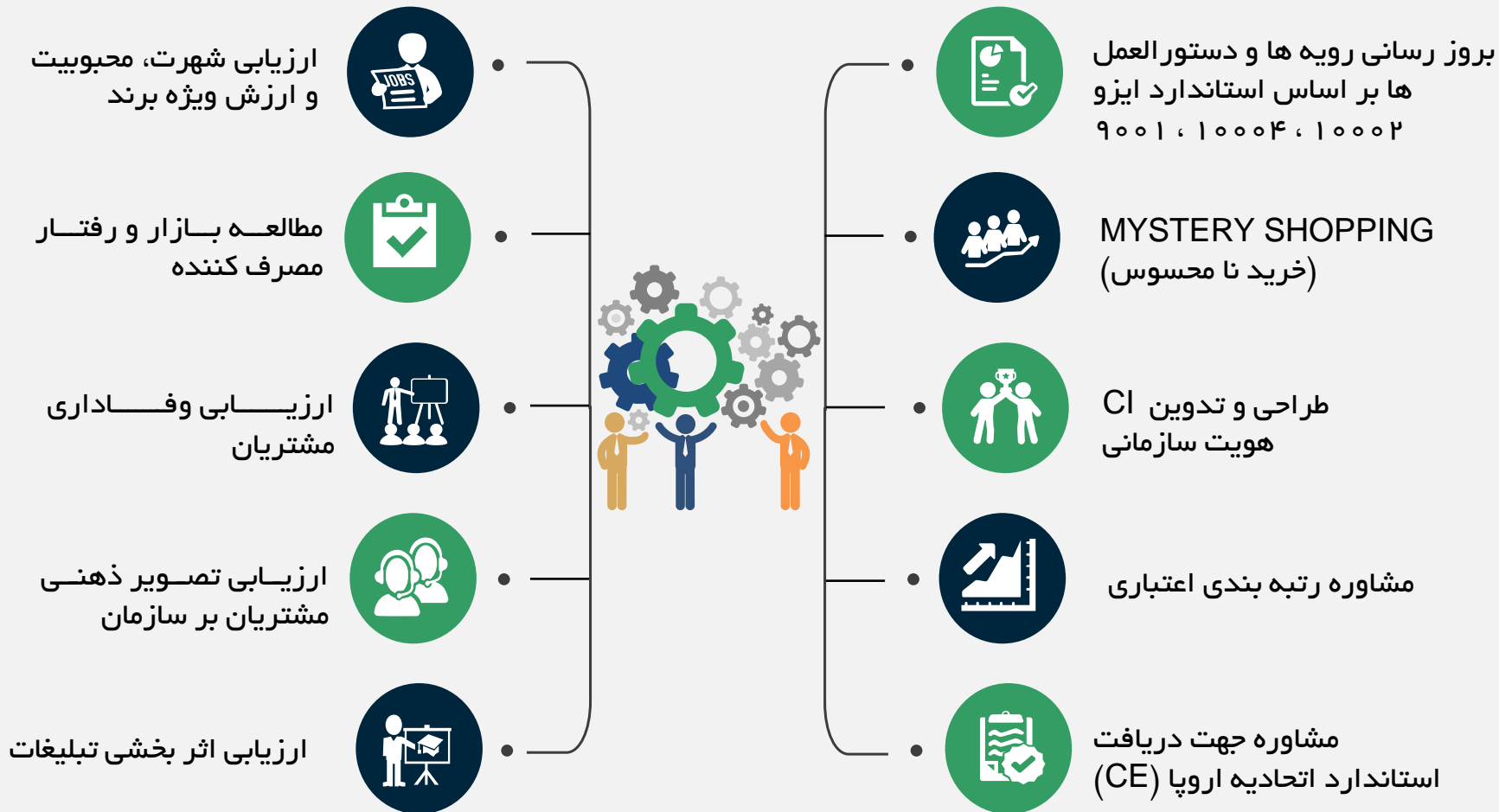
## جدول هزینه های ارزیابی

ردیف	شرح خدمات (به ازای هر شرکت تولیدکننده)
۱	ارزیابی میدانی از سایت تولیدی
۲	ارزیابی میدانی از سایت خدمات فروش
۳	ارزیابی میدانی از سایت خدمات پس از فروش
۵	انجام نظرسنجی از مشتریان خدمات پس از فروش
۶	تهیه گزارشات (میدانی + کیفیت + نظرسنجی خدمات پس از فروش + گزارش نهایی و رتبه بندی)
۴۰/۰۰۰/۰۰۰	مجموع هزینه ی ارزیابی (تومان)











QUALITY IS OUR RESPONSIBILITY



بازرسی کیفیت و استاندارد ایران  
IRAN STANDARD & QUALITY INSPECTION

ISQI

