جمهورية مصر العربية
معهد التخطيط القومى

سلسلة قضايا التخطيط والتنمية
رقم (٢٠٥)

خدمات مابعد البيع فى السوق المصرى

(دراسة حالة للسلع الهندسية والكهربائية)

(بالتطبيق على صناعة الأجهزة المنزلية وصناعة السيارات)

أكتوبر ٢٠٠٧

خدمات ما بعد البيع فى السوق المصرى

(دراسة حالة للسلع الهندسية والكهربائية)

(بالتطبيق على صناعتى الأجهزة المنزلية وصناعة السيارات)

بسم الله الرحمن الرحيم

تقديم

فى إطار مواصلة المعهد لأداء رسالته في خدمة قضايا التنمية والتخطيط يصدر المعهد سلسلة قضايا التخطيط والتنمية لإتاحة نواتجه الفكرية العلمية لمتخذي القرار وللمتخصصين وذوى الاهتمام .

حيث تقدم سلسلة (قضايا التخطيط والتنمية) نتاج مثابرة ودأب فرق بحثية علمية من داخل المعهد مع الاستعانة ببعض الخبرات من ذوى الثقة من خارجه في دراسة الموضوعات التي تعكس التوجهات الرئيسية للمعهد في خطة بحوثه السنوية .

ولا يسعنا إلا أن نتمنى لقارئ هذه السلسلة مزيدا من الاستفادة والإسهام في إثراء وتطوير الجهود البحثية من خلال التعليقات الرصينة بما يخدم قضايا تنمية ورخاء وطننا الحبيب مصر .

وندعو الله أن يكون هذا العمل قد اخرج في أحسن صورة تليق بتاريخ ومكانة معهدنا العريق ..

مدير المعهد

(أ.د / علا سليمان الحكيم)

بحث : خدمات ما بعد البيع فى السوق المصرى
(دراسة حالة للسلع الهندسية والكهربائية)
(بالتطبيق على صناعتى الأجهزة المنزلية وصناعة السيارات)

مستخلص

يتناول البحث قضية هامة تربط بين بعدى العرض والطلب ، او المنتج والمستهلك . وهى الخدمات اللاحقة لعملية (البيع والشراء) والتى تقدمها الشركات المنتجة للسلع المصنعة الموجهة للاستخدام النهائى ، المعروفة بالسلع المعمرة ، اى تلك التى يتم استهلاكها عبر الزمن . وتصنف هذه السلع بإحدى الطرق ، باعتبارها ممثلة للقطاع الصناعي الفرعي للسلع الهندسية . وقد تضاف إليها لمزيد من التوضيح او التخصيص (السلع الكهربائية) أو (الالكترونية) .

وتم التركيز فى هذا البحث على شريحتين من هذه السلع هما : الأجهزة المنزلية ، والسيارات الخاصة . وترجع أهمية (خدمات ما بعد البيع) فى الاقتصادات النامية ، ومن بينها الاقتصاد المصري ، إلى عدم اكتمال السلسلة الصناعية أو (سلسلة الاعمال) من جهة أولى ، وغياب الاهتمام الحقيقى بالمستهلك من طرف المؤسسات المنتجة وأجهزة الدولة فى آن معاً – من جهة ثانية .

ولما كانت القاعدة الأساسية للمستهلكين للسلع المعمرة هم من ذوى المستويات المتوسطة والمحدودة للدخول ، فإن من الممكن ان يتكبدوا نفقات اضافية غير ضرورية لتشغيل وصيانة الأجهزة ، تمس بمستوى الإنفاق الموجه لأغراض أخرى أساسية ، وتمس فى التحليل الأخير بمستوى رفاهة المستهلك النهائى .. إضافة إلى المساس برصيد الثروة الاجمالى المتاح للاقتصاد القومى .

وبالرغم من اهمية خدمات ما بعد البيع وفق الاعتبارات السابقة ، فقد اتضح من البحث الميدانى الذي تم إجراؤه لغرض إتمام هذه الدراسة : (عدم شفافية المعلومات) التى تتيحها شركات الانتاج حول ما تقدمه من خدمات فى المجال – من جانب أول – و (عدم رضا المستهلك) عن مستويات هذه الخدمات ونوعيتها وشروطها من جانب ثان – ثم غياب (دور أجهزة الدولة المعنية) من جانب ثالث . وتمتد عناية الدولة الواجبة على نطاق عريض يبدأ من وظيفة الإشراف والتوجيه ازاء الشركات والمؤسسات ذات الصلة وفق قاعدة متكاملة للبيانات والمعلومات ومعايير دقيقة لقياس الأداء ، وتمتد الى حماية مستهلك السلعة محل الدراسة ، تشريعاً وتنظيماً وقضاءً ، بالإضافة الى تشجيع منظمات المجتمع المدنى ذات الصلة على أداء دورها المفترض لحماية وتطوير مصالح أعضائها كمستهلكين .

ولذلك كله أوصت الدراسة بضرورة القيام بتوزيع حقيقي للأدوار بين (الفاعلين) الرئيسيين في القضية محل البحث: قطاع الأعمال العام والخاص، وجهاز الدولة ، والقطاع الأهلى – بغرض الارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة ، ومن أجل المساهمة فى رفع مستوى المعيشة العام ، وصيانة الثروة القومية .

Abstract

This Research deals which an important issue which link between supply and Demand side, producer and consumer, that is , after sale services .
The focal point of this research is durable goods, with concentration on Home appliances and auto industries .

The importance of this subject is due to the following considerations :

1- incomplete industrial chain in the Egyptian Economy .
2- Absence of the true interest of the consumer view point .
3- The principal base of the durable consumers is limited and medium income group. They are to endure additional cost as to maintain durable consumer goods if there is no reasonable after – sale service .

In spite of this importance, there is no real presence of After-sale services in Egyptian Economy. So, the Researchers recommend that the different actors, especially the State Apparatus, give the due consideration for this important subject .

فهرس

مقدمة ٢

القسم الأول : صورة خلفية عن قطاع السلع الهندســـــية والكهربائية وخدمات ما بعد البيع فى الاقتصاد المصرى

أولا : مقدمة عن تطور الأهمية النسبية للقطاع الصناعى فى الاقتصاد المصرى ٥

ثانيا : مؤشرات أداء قطاع السلع الهندسية والكهربائية ٩

ثالثا : توزيع الناتج الصناعى (باستبعاد قطاع البترول والغاز الطبيعى) والتكاليف الاستثمارية حسب الأنشطة الصناعية خلال الفترة (١٩٩٩-٢٠٠٤)..... ١٦

رابعا : صناعة السلع الهندسية والكهربائية ١٨

خامسا: خبرات نوعية موجزة، مصرية وعربية وعالمية فى (خدمات ما بعد البيع)..... ٣٠

- الهوامش والمراجع..... ٣٢

القسم الثانى : بعض التجارب الدولية فى التسويق وخدمات ما بعد البيع

- استراتيجيات الشركات المنتجة والشركات الوكيلة : خدمات ما بعد البيع ٣٥

- خدمات ما بعد البيع بأنظمة ادارة الاعمال ٣٩

- التجربة اليابانية فى التسويق وخدمات ما بعد البيع ٤٢

- التجربة الصينية فى التسويق وخدمات ما بعد البيع..... ٤٥

- الهوامش..... ٤٧

القسم الثالث : المسح الاستطلاعى للشركات المنتجة..... ٤٨

القسم الرابع : دراســـــــة استطلاعية لخدمات ما بعد البيع من وجهة نظر المستهلكين وحائزى السلع المعمرة ٥٨

- النتائج والتوصيات ٧٨

- الملاحق ٨١

مقدمة

يتناول البحث قضية هامة تربط بين بعدى العرض والطلب ، او المنتج والمستهلك . وهى الخدمات اللاحقة لعملية (البيع والشراء) والتى تقدمها الشركات المنتجة للسلع المصنعة الموجهة للاستخدام النهائى ، المعروفة بالسلع المعمرة ، اى تلك التى يتم استهلاكها عبر الزمن . وتصنف هذه السلع بإحدى الطرق ، باعتبارها ممثلة للقطاع الصناعي الفرعي للسلع الهندسية . وقد تضاف إليها لمزيد من التوضيح او التخصيص (السلع الكهربائية) أو (الالكترونية)، وتم التركيز فى هذا البحث على شريحتين من هذه السلع هما : الأجهزة المنزلية ، والسيارات الخاصة .

وترجع أهمية (خدمات ما بعد البيع) فى الاقتصادات النامية ، ومن بينها الاقتصاد المصري ، إلى عدم اكتمال السلسلة الصناعية أو (سلسلة الأعمال) من جهة أولى ، وغياب الاهتمام الحقيقى بالمستهلك من طرف المؤسسات المنتجة وأجهزة الدولة فى آن معاً – من جهة ثانية . ولما كانت القاعدة الأساسية للمستهلكين للسلع المعمرة هم من ذوى المستويات المتوسطة والمحدودة للدخول ، فإن من الممكن ان يتكبدوا نفقات اضافية غير ضرورية لتشغيل وصيانة الأجهزة ، تمس بمستوى الإنفاق الموجه لأغراض أخرى أساسية ، وتمس فى التحليل الأخير بمستوى رفاهة المستهلك النهائى .. إضافة إلى المساس برصيد الثروة الاجمالى المتاح للاقتصاد القومى .

وتتمثل طريقة الاقتراب الأساسية من موضوع هذه الدراسة فى البحث الميدانى ، ولذلك قام فريق البحث بعمل مزدوج فى هذا المجال : القيام بمسح استطلاعي شمل عددا من الشركات المنتجة للسلع الهندسية والكهربائية ، بالتطبيق على صناعتى الأجهزة المنزلية والسيارات كما ذكرنا ــ وتم تصميم صحيفة استقصاء لهذا الغرض وجهت الى أربع شركات رئيسية فى المجال . وقد واجه المسح الاستطلاعى صعوبات جمة ، نظراً لعزوف الشركات عن تقديم صورة كاملة لأنشطتها فى مجال خدمات ما بعد البيع ، وبطريقة موضوعية ، وسعيا لاستكمال صورة هذه الخدمات، تم تصميم استمارة استقصاء وجهت إلى استطلاع وجهات نظر المستهلكين حائزي السلع المعمرة ، من خلال مقابلة ٤٢ مفردة من العاملين بمعهد التخطيط القومي .

هذا ، ولقد اتضح من البحث الميدانى الذي تم إجراؤه لغرض إتمام هذه الدراسة : (عدم شفافية المعلومات) التى تتيحها شركات الانتاج حول ما تقدمه من خدمات فى المجال – من

جانب أول – و (عدم رضا المستهلك) عن مستويات هذه الخدمات ونوعيتها وشروطها من جانب ثان – ثم غياب (دور أجهزة الدولة المعنية) من جانب ثالث .

لهذا كله ، تمتد عناية الدولة الواجبة على نطاق عريض يبدأ من وظيفة الإشراف والتوجيه ازاء الشركات والمؤسسات ذات الصلة وفق قاعدة متكاملة للبيانات والمعلومات ومعايير دقيقة لقياس الأداء ، ويصل الى حماية مستهلك السلعة محل الدراسة ، تشريعاً وتنظيماً وقضاءً ، بالإضافة الى تشجيع منظمات المجتمع المدنى ذات الصلة على أداء دورها المفترض لحماية وتطوير مصالح أعضائها كمستهلكين .

وفى النهاية أوصت الدراسة بضرورة القيام بتوزيع حقيقي للأدوار بين (الفاعلين) الرئيسيين في القضية محل البحث: قطاع الأعمال العام والخاص، وجهاز الدولة ، والقطاع الأهلى – بغرض الارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة ، ومن أجل المساهمة فى رفع مستوى المعيشة العام ، وصيانة الثروة القومية .

فريق العمل البحثى :

أ.د. محمد عبد الشفيع عيسى الباحث الرئيسى

أعضاء الفريق :

- د. نجلاء علام
- د. عبد السلام محمد السيد
- أ. فاطمة خميس
- أ. أحمد رشاد الشربينى

من خارج المعهد

– أ . **حلمى شعروای** **مدير مركز البحوث العربية والإفريقية بالقاهرة**

القسم الأول

صورة خلفية عن قطاع السلع الهندسية والكهربائية وخدمات ما بعد البيع في الاقتصاد المصري

أولا : مقدمة عن تطور الأهمية النسبية للقطاع الصناعي في الاقتصاد المصري

تطورت الصناعة المصرية خلال الفترة ١٩٥٢-١٩٦١، حيث تأسست أو توسعت صناعات رائدة مثل الحديد والصلب والبتروكيماويات ، وصناعة (الكيماويات ومواد البناء) وصناعة الأدوية ، والغزل والنسيج ، والصناعات الهندسية والكهربائية ، والصناعات التعدينية ، والصناعات الغذائية. واستمر التطور في مجال الصناعة حتى عام ١٩٧٤ حين صدر القانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٤ بشأن نظام الاستثمار العربي والأجنبي . ومنذ عام ١٩٨١ تم التوجه نحو إنشاء المدن الصناعية خارج نطاق القاهرة.

ومع تطبيق سياسة (الإصلاح الاقتصادي) ، صدر القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ الخاص بقطاع الأعمال العام، وأصبح قطاع الصناعة ينقسم إلى قطاع أعمال عام وقطاع خاص، وانتقلت تبعية الشركات الصناعية من وزارة الصناعة إلى قطاع الأعمال العام. وأصبح دور وزارة الصناعة هو دور إرشادي ورقابي عن طريق الهيئات التابعة لها. وبتطبيق برنامج الخصخصة تزايد دور القطاع الخاص وأصبح يساهم بنحو ٧٤,٦% في خطة التنمية وتزايدت الاستثمارات الموجهة للصناعة. ثم تبنت الدولة مع بداية القرن الحادي والعشرين برنامجا لتحديث الصناعة لتطوير القدرة التنافسية للصناعة المصرية.

وتتضح الأهمية النسبية للصناعة من خلال تطور أهميتها في توليد الناتج وفي الاستثمار وفي توظيف العمالة وفي الصادرات. ويلاحظ فيما يتعلق بأهمية الصناعة في توليد الناتج المحلي الإجمالي، وجود تباين شديد في معدلات نمو الناتج المحلي الإجمالي في القطاعات المختلفة، حيث توجد قطاعات نمت بمعدلات سريعة خلال الفترة منذ بداية الثمانينيات وحتى نهاية التسعينات، مثل الكهرباء (٩,٩%) والخدمات الاجتماعية (٩,٤%) والإسكان والمرافق العامة (٧,٦%) والبترول ومنتجاته (٧,٧%) والنقل والمواصلات والتخزين وقناة السويس (٧,٣%). ويلاحظ أيضا أن قطاع البترول ومنتجاته لم يقم بنفس الدور الذي قام به خلال عقد السبعينيات في تحقيق معدل النمو للناتج المحلي الإجمالي، ومن ثم فإن استبعاد هذا القطاع من حساب الناتج المحلي الإجمالي لم يؤد إلى اختلاف كبير في معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي، حيث بلغ هذا المعدل في المتوسط ٥,٥% خلال الفترة المذكورة شاملا البترول مقابل ٥,٣%

باستبعاد البترول ومنتجاته([1]) وتجدر الإشارة إلى أن تقدير الناتج المحلي الإجمالي بدون البترول يؤدي إلى استبعاده باعتباره مكونا دون استبعاد آثاره على الأداء الاقتصادي ، أما معدل نمو قطاع الصناعة والتعدين (بخلاف البترول) فقد فاق معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي عن نفس الفترة، ويمكن تفسير ذلك بالنمو المتسارع لقطاعي الصناعة والتعدين خلال فترة الثمانينيات والتسعينيات، حيث بلغ معدل النمو في المتوسط حوالي ٨,٥% سنويا، ويرجع ذلك إلى الاعتماد على التوسع في دور القطاع الخاص في الاستثمار الصناعي.

وبالنظر إلى نصيب الصناعة في الاستثمار الثابت، يلاحظ انخفاض نصيب القطاع الصناعي من ٢٣,٥% في الثمانينيات إلى ١٨,٤% في منتصف التسعينات ثم إلى ١٧,٧% في نهاية التسعينيات. ويفسر ذلك بالسياسات التقليدية التي طبقت في إطار برنامج الإصلاح الاقتصادي وتوقف استثمارات القطاع العام الصناعي وتفضيل الاستثمار العقاري.

أما بالنسبة لتوظيف العمالة، فقد ارتفع النصيب النسبي للقطاع الصناعي في العمالة خلال فترة الثمانينيات والتسعينيات مقارنة بعقد السبعينيات، حيث بلغ ١٣,٥% وإن كان يعد متواضعا بالنظر إلى أن القطاع الصناعي من القطاعات الهامة التي تولد فرص العمل.

وتحسن الأداء بالنسبة للصناعة فيما يتعلق بمساهمتها في الصادرات السلعية، فقد بلغت هذه النسبة ٤٥,٣% في المتوسط منذ منتصف الثمانينيات وحتى نهاية التسعينيات. ويرجع هذا التحسن إلى ارتفاع معدل نمو الصادرات من الغزل والنسيج الذي بلغ ٩٠% في المتوسط خلال فترة التسعينيات. ولكن لا يزال مؤشر نسبة الفرق بين الصادرات والواردات الصناعية إلى الفرق بين الصادرات والواردات الكلية متدهوراً، مما يدل على أن الزيادة التي حققتها الصادرات الصناعية لا تستند إلى قاعدة صناعية واسعة.

وبالنسبة لمساهمة القيمة المضافة للصناعة التحويلية في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية، فقد تراوحت بين ١٢,٣% و ٢٥% منذ بداية الثمانينيات وحتى نهاية التسعينيات، ويرجع ذلك إلى الإجراءات التي اتخذت في ظل السياسات الجديدة للإصلاح الاقتصادي والتكيف الهيكلي في منتصف الثمانينيات حيث تم التخلص تدريجيا من نظام التسعير المركزي لمنتجات شركات القطاع العام الصناعية وتحديد أسعار منتجاتها طبقا لقوى السوق.

---

[1]) جودة عبد الخالق ، الصناعة والتصنيع في مصر / الواقع والمستقبل حتى عام ٢٠٢٠ ، منتدى العالم الثالث ، المكتبة الاكاديمية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ ، ص ص ٧١-٧٣

ويوضح الجدول رقم (١) بعض ملامح التطور الاقتصادي للقطاع الصناعي المصري منذ عام ١٩٩٦ حتى عام ٢٠٠٥.

جدول رقم (١)

أهم مؤشرات التنمية الصناعية للقطاع الصناعي المصري

خلال الفترة (١٩٩٦/٩٧- ٢٠٠٤/٢٠٠٥)

المؤشر / السنة	وحدة القياس	٩٧/٩٦	٩٨/٩٧	٩٩/٩٨	٢٠٠٠/٩٩	/٢٠٠٠ ٢٠٠١	/٢٠٠١ ٢٠٠٢	/٢٠٠٢ ٢٠٠٣	/٢٠٠٣ ٢٠٠٤	/٢٠٠٤ ٢٠٠٥
عدد المنشآت الصناعية المسجلة	منشأة	-	٢٢٧٩٤	٢٣٣٣٧	٤٢١١٣	٢٥٢٦٢	٢٥٦٧٧	٢٥٩٥٨	٢٦١٠٣	٢٦٣٥٣
إجمالي عدد العاملين بالمنشآت الصناعية المسجلة	مليون عامل	-	١،٢٠	١,٢٥	١,٣٢	١,٣٤	١,٣٥	١,٣٦	١,٣٧	١,٤٧
عدد المناطق الصناعية	منطقة	-	-	-	-	٧٧	٨٣	٨٨	٩٠	٩٠
إجمالي استثمارت المنشآت الصناعية	مليار جنيه	-	٨٦,١	٨٨,٩	٩٦,١	١٤٤,٠	١٦٨,٧	١٥٧,٤	١٩٠,٣	٢٠٦,٨
إجمالي قيمة الناتج الصناعى للمنشآت الصناعية المسجلة	مليار جنيه	١١٨	١٤٢	١٤٧	١٥٨	١٧٩	١٨٥	١٩٠	١٩٤	١٩٩
قيمة الناتج الصناعي*	مليار جنيه	٤٣,٤	٤٦,٨	٥١,٣	٥٥,٣	٦٩,٠	٦٥,٠	٧١,٠	٧١,٢	٧٥,٥

تابع جدول
رقم (١)

نسبة مساهمة القطاع الصناعي في الناتج المحلي الإجمالي **	%	١٨,١	١٨,٤	١٩,٢	١٩,٦	١٩,٧	٢٠,١	١٩,٧	١٩,٦	١٩,٠
صافي القيمة المضافة للإنتاج الصناعي	مليار جنيه	٤٣,٤	٤٦,٨	٥١,٣	٥٥,٣	٥٩,٧	٦٤,٧	٧٠,٤	٧٠,٤	٧١,٦
نسبة مساهمة القيمة المضافة للصناعة التحويلية في الناتج المحلي الإجمالي	%	٢٤,٤	٢٤,٥	٢٥,٥	٢٥,٩					
معدل نمو الإنتاج الصناعي	%	-	٢,٣	٣,٥	١٠,٩	٤,٣	٤,٣	٥,٣	٥,٣	٥,٧
قيمة الصادرات الصناعية	مليار جنيه	-	-	-	-	١٤,٠	٨,٨	٧,٧	١٠,١	١٢,٥
نسبة الصادرات الصناعية إلى إجمالي الصادرات السلعية	%	٤٨,٦	٥٠,٢	٤٣,٨	٥٦,٨					
قيمة الواردات الصناعية	مليار جنيه	-	-	-	-	١٤,٨	١٨,٧	١٩,٧	٢٠,٣	٢٥,٦

* المتوسط السنوي للزيادة في قيمة الناتج الصناعي (٤,٣ مليار جنيه)

** متوسط نسبة مساهمة الصناعة في الناتج المحلي الإجمالي (١٩,٣).

المصدر: - وزارة التجارة والصناعة، "الهيئة العامة للتنمية الصناعية - قاعدة بيانات السجل الصناعي، القاهرة، ٢٠٠٦.

UNIDO, International Yearbook of Industrial Statistics, 2005