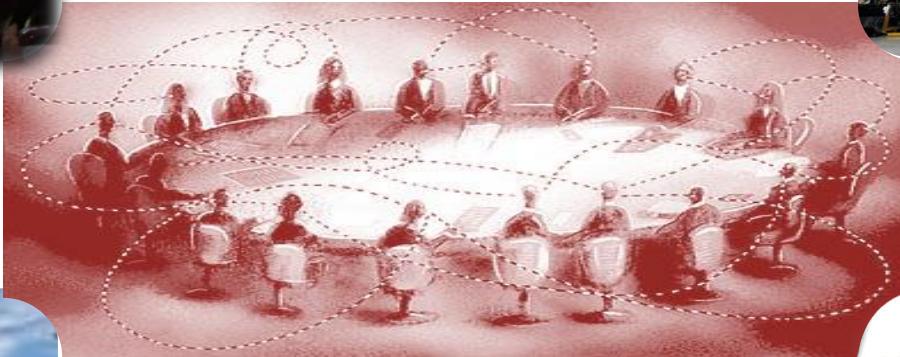


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارت صنعت، معدن و تجارت
اداره کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

گزارش آمار شگایات مشریان شرکت های خودرویی
(بازه زمانی 1392 و چهارماه 1393) پ



مداد ۹۳

❖ قوانین مربوط به حمایت از حقوق مصرف کنندگان در خصوص پاسخگویی به شکایات

ماده ۳۳ - عرضه کنندگان خودرو موظف هستند رضایت

صرف کننده را از خدمات ارایه شده خود در دوران ضمانت و

تعهد تامین کنند، چنانچه رضایت مصرف کننده تامین نشود

وی بدواً می تواند شکایت خود را در مورد خودروهای ساخت

داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودروهای وارداتی

به وزارت بازرگانی تسلیم کند.

❖ قوانین مربوط به حمایت از حقوق مصرف کنندگان در خصوص پاسخگویی به شکایات

شکایت مصرف کننده از سوی مرجع ذیربطر تا **سی روز** مورد رسیدگی قرار می گیرد و در صورت حل و فصل نشدن موضوع هر یک از طرفین می توانند به هیات حل اختلاف مربوطه مراجعه کند و مرجع حل اختلاف موظف است تا بیست روز از تاریخ دریافت شکایت به موضوع رسیدگی و نسبت به حل اختلاف اقدام کند. در صورت اعتراض هر یک از طرفین به صورت جلسه حل اختلاف خواسته در دادگاه صالحه قابل پیگیری خواهد بود.

❖ قوانین مربوط به حمایت از حقوق مصرف کنندگان در خصوص پاسخگویی به شکایات

تبصره- همه نهادها و سازمان هایی که مصرف کنندگان جهت طرح شکایت به آنها مراجعه می کنند، موظفند شکایت مصرف کننده را در مورد خودروهای ساخت داخل به وزارت صنایع و معادن و در مورد خودروهای وارداتی به وزارت بازرگانی ارسال کنند.

❖ قوانین مربوطه به حمایت از حقوق مصرف کنندگان در خصوص پاسخگویی به شکایات

ماده ۲۵۵ - قانون سلامت اداری:

کلیه واحدها موظفند براساس زمانبندی تعیین شده به ارائه پاسخ به متقاضی یا شاکی اقدام نمایند و در صورت عدم پاسخگویی در مهلت معین، موضوع در سلسله مراتب اداری تا بالاترین مقام دستگاه منعکس شود. واحدهای مذبور موظفند در صورت وارد نبودن شکایت، موضوع را به صورت مکتوب و با ذکر علت به شاکی اعلام نمایند.

کلیه مراحل فوق باید حداقل ظرف یک ماه از تاریخ وصول شکایت خاتمه

یابد. عدم رسیدگی به شکایت یا عدم انعکاس موضوع به مراجع ذیصلاح یا عدم پاسخ مکتوب به شاکی در مهلت مذکور، تخلف محسوب و با مرتكبین طبق

قوانین مربوطه برخورد می‌شود.



❖ سُکَيَات و اصله به اداره کل ارزیابی عملکرد و پاگنوئی به سُکَيَات (سال ۱۳۹۲)

ردیف	شرکت های خودرو ساز	فرآوانی	درصد
۱	گروه ایران خودرو	۱۱۶۸	۶۲.۳
۲	گروه سایپا	۴۳۸	۲۳.۴
۳	مدیران خودرو	۷۱	۳.۸
۴	کرمان موتور	۳۷	۲
۵	گروه بهمن	۲۷	۱.۴
۶	سایر خودروسازان (ارس، اطلس، و ...)	۸۸	۴.۷
۷	سایر (سازمان حمایت، بازرگانی کیفیت و ...)	۴۶	۲.۴
جمع کل			۱۸۷۵
۱۰۰			



جدول ۱ - تفکیک موضوعی شکایت

موضوع شکایت	افزایش قیمت	تأخیر در تحویل خودرو	نقص فنی	گارانتی و خدمات پس از سود	عدم محاسبه	عدم یا تأخیر در استرداد	عملکرد ضعیف نمایندگی
ایران خودرو	۲۹.۴	۳۲.۹	۱۹.۹	۹.۶	۷.۶	۰.۵	۰.۱
گروه سایپا	۱۷.۴	۳۸.۸	۱۸.۳	۱۱.۷	۲.۲	۶.۲	۵.۵
مدیران خودرو	۱۲.۶	۲۲.۹	۲۴	۱۹	۲.۵	۸.۹	۱۰.۱
کرمان موتور	۲.۵	۲۵	۱۷.۵	۳۲.۵	۵	۱۵	۲.۵
گروه بهمن	۱۰	۱۳.۳	۴۳.۳	۲۰.۱	۶.۷	۳.۳	۳.۳

ادامه جدول ۱ – تفکیک موضوعی شکایت

موضوع شکایت	افزايش قيمت	تأخير در تحويل خودرو	نقص فني	گارانتي و خدمات پس از فروش	عدم محسبه سود مشاركت	عدم يا تأخير در استرداد وجه	ضعف در عملکرد نمایندگی ها
ساير خودروسازان (آسان موتورو ...)	۱۱	۲۷	۱۹	۳۰	۲	۹	۲
ساير: (سازمان حمايت و...)	۲۹.۷	۴۰.۶	۱۴.۱	۳.۱	۱.۶	۶.۲	۴.۷
جمع کل	۴۷۱	۶۵۰	۳۸۵	۲۳۲	۱۱۰	۶۱	۴۱
درصد کل	۲۴.۲	۳۳.۳	۱۹.۸	۱۱.۹	۵.۶	۳.۱	۲.۱

نمودار ۱ - تفکیک موضوعی شکایات واصله به اداره کل



آمار شکایات و اصله ب شرکت‌های خودروساز (سال ۱۳۹۲)

ردیف	اسامی خودرو سازان	فراوانی
۱	گروه ایران خودرو	۷۲۶۸۵
۲	گروه سایپا	۸۱۹۱
۳	کرمان موتور	۵۸۸۳
۴	اطلس خودرو	۱۴۳
۵	آسان موتور	۱۱۸
۶	خودرو سازان راین	۷۶
۷	ارس خودرو دیزل (آمیکو)	۱۰۶
۸	گروه بهمن	۱۰۹
جمع کل		۸۷۳۱۱



جدول ۲ - تفکیک موضوعی شکایات واصله به خودروسازان

موضوع شکایت	ایران خودرو	گروه سایپا	کرمان موتور
افزایش قیمت	۳۰.۴	۰.۴	۰.۱
تأخیر در تحويل	۵۰.۳	۲۰.۶	۲۴.۹
نقص فنی	۸.۲	۱۷.۱	۶.۱
خدمات پس از فروش	۲۱.۲	۳۶.۹	۳۷.۸
عدم محاسبه سود مشارکت	۰	۰.۱	۰.۱
عدم یا تأخیر در استرداد وجه	۰.۲	۲.۸	۲.۸
عملکرد ضعیف نمایندگیها	۵.۸	۲۰.۱	۶.۴
سایر(کارت طلایی و...)	۱۰.۹	۲۰	۲۱.۸



ادامه جدول ۲ – شکایات واصله به خودروسازان

خودرو سازان راین	آسان موتور	اطلس خودرو	موضوع شکایت
۶.۶	۵۵.۱	۷۱.۳	افزایش قیمت
۶۸.۴	۲۶.۳	۱۷.۵	تأخیر در تحویل
♦	۵.۱	♦	نقص فنی
♦	۱.۷	۲.۱	خدمات پس از فروش
♦	۴.۲	۴.۲	عدم محاسبه سود مشارکت
۲۵	۱.۷	۲.۸	عدم یا تأخیر در استرداد وجه
♦	♦	♦	عملکرد ضعیف نمایندگیها
♦	۵.۹	۲.۱	سایر(کارت طلایی و...)

ادامه جدول ۲ – شکایات و اصله به خودروسازان

جمع کل		گروه بهمن	ارس خودرو دیزل	شرکت خودرو ساز	موضوع شکایت
درصد	فراوانی				
۳	۲۶۶۶	۱۵.۶	♦		افزایش قیمت
۴۳.۹	۳۸۳۳۷	۸.۳	♦		تأخیر در تحویل
۸.۹	۷۷۵۶	۴۵.۹	۱۱.۳		نقص فنی
۲۳.۸	۲۰۷۷۹	۱۷.۴	۴۰.۶		گارانتی و خدمات پس از فروش
۰.۰۲	۲۴	۰.۹	♦		عدم محاسبه سود مشارکت
۰.۷	۶۱۵	۷.۳	♦		عدم یا تأخیر در استرداد وجه
۷.۲	۶۲۹۵	۱.۸	۴۸.۱		عملکرد ضعیف نمایندگیها
۱۲.۴	۱۰۸۳۹	۲.۸	♦		سایر(کارت طلایی و...)

نمودار ۲ – تفکیک موضوع شکایات

سایر(کارت طلایی و..)

عدم محاسبه سود...

عدم /تأخیر در...

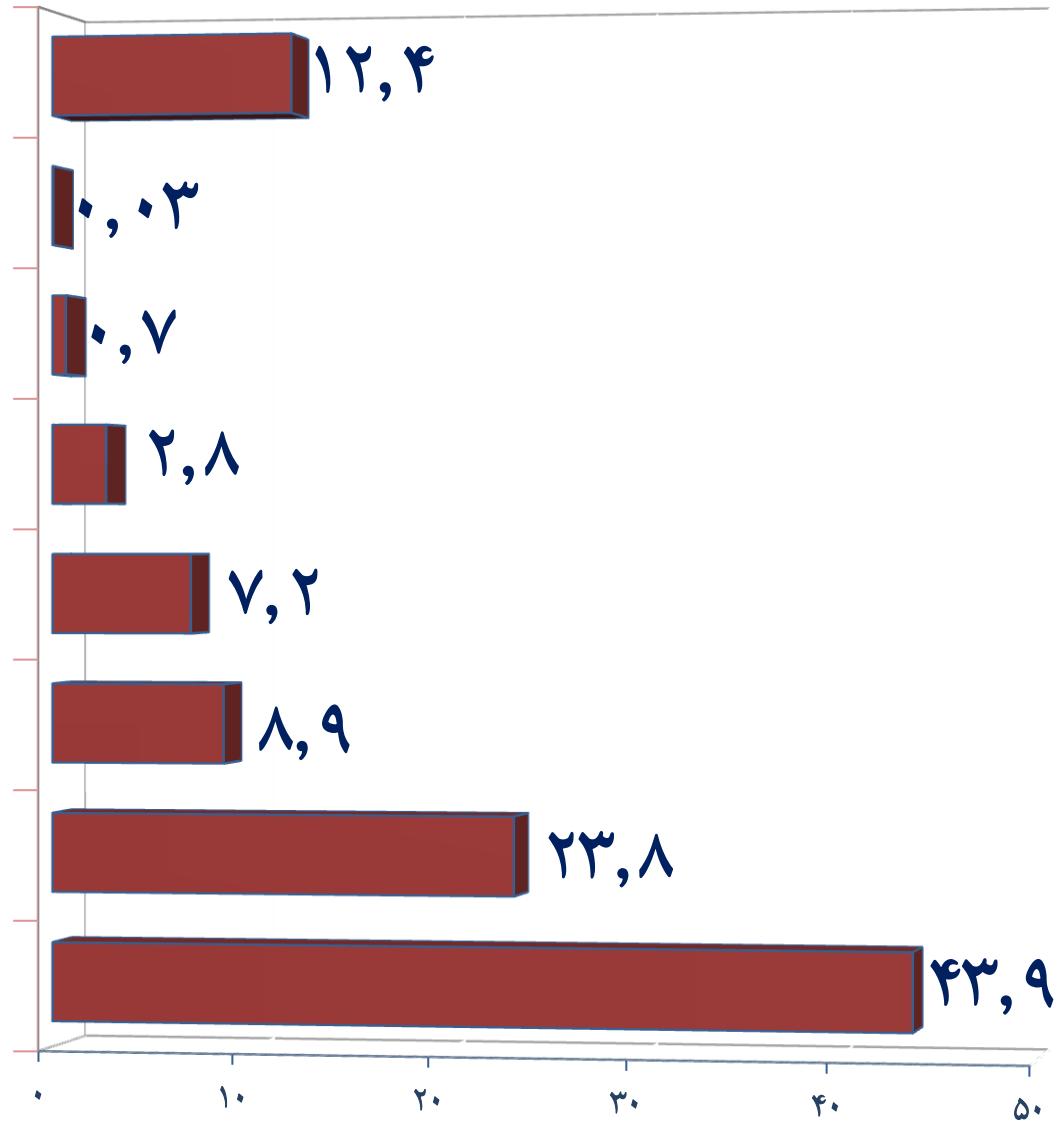
افزایش قیمت

عملکرد ضعیف...

نقص فنی

خدمات پس از فروش

تأخیر در تحویل



آمار شکایات و اصله به سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان (سال ۱۳۹۲)

موضوع شکایات	فرآوانی در صد	درصد
تأخیر در تحويل	۵۱۲	۴۵
افزایش قیمت	۲۲۷	۴۰
گارانتی و خدمات پس از فروش	۱۲۵	۱۱
نقص فنی	۱۰۲	۹
عدم / تأخیر در استرداد وجه اضافه	۹۲	۸.۱
عدم محاسبه سود مشارکت	۷۹	۶.۹
جمع کل	۱۱۳۷	۱۰۰



آمار شکایات مراجعین به سازمان صنعت، معدن و تجارت استانها (سال ۱۳۹۲)

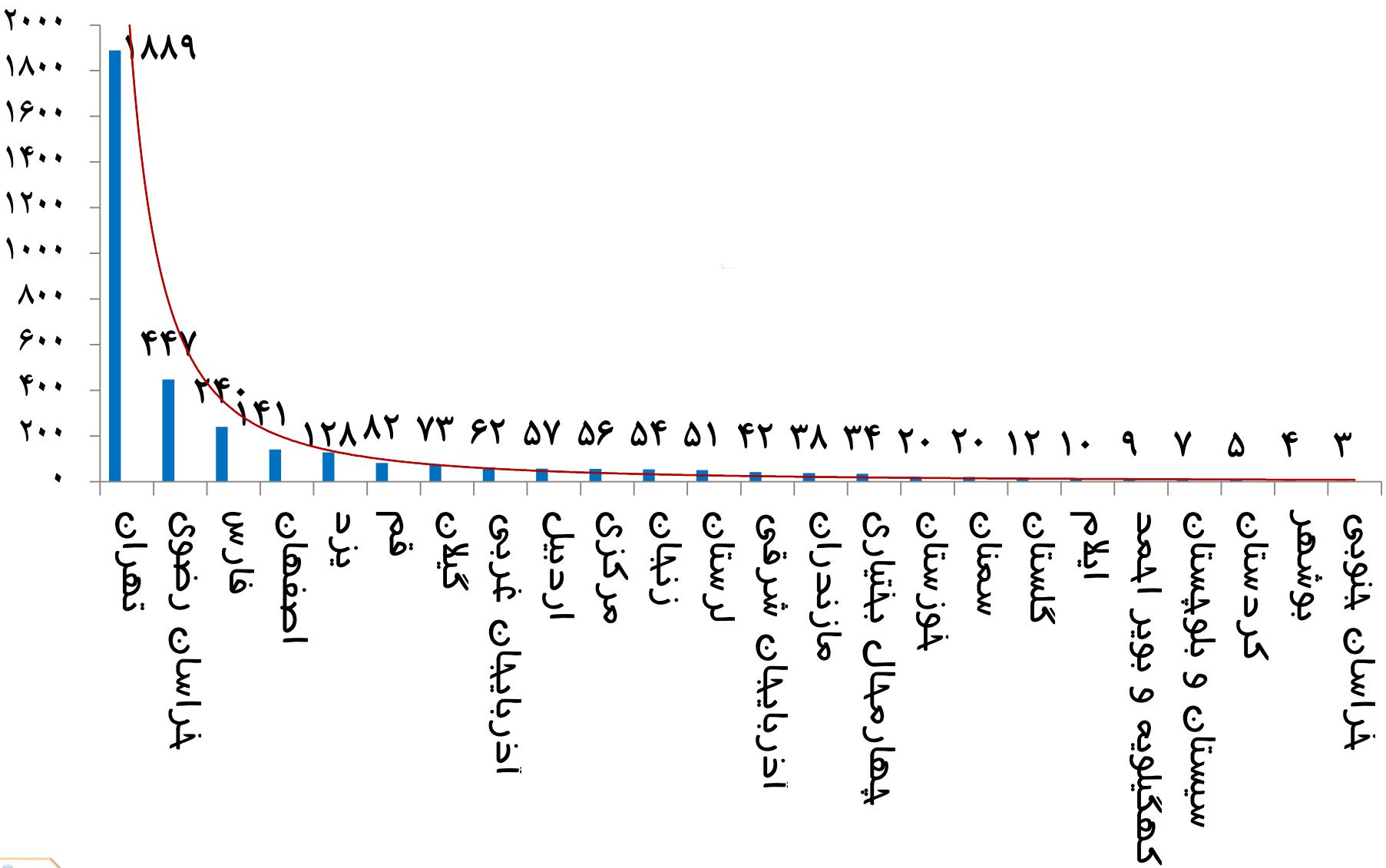
ردیف	نام استان	فراوانی	ردیف	نام استان	فراوانی
۱	تهران	۱۸۸۹	۱۳	آذربایجان شرقی	۴۲
۲	خراسان رضوی	۴۴۷	۱۴	مازندران	۳۸
۳	فارس	۲۴۰	۱۵	چهارمحال و بختیاری	۳۴
۴	اصفهان	۱۴۱	۱۶	خوزستان	۲۰
۵	بیزد	۱۲۸	۱۷	سمنان	۲۰
۶	قم	۸۲	۱۸	گلستان	۱۲
۷	گیلان	۷۳	۱۹	ایلام	۱۰
۸	آذربایجان غربی	۶۲	۲۰	کهگیلویه و بویراحمد	۹
۹	اردبیل	۵۷	۲۱	سیستان و بلوچستان	۷
۱۰	مرکزی	۵۶	۲۲	کردستان	۵
۱۱	زنجان	۵۴	۲۳	بوشهر	۴
۱۲	لرستان	۵۱	۲۴	خراسان جنوبی	۳

۳۴۸۴

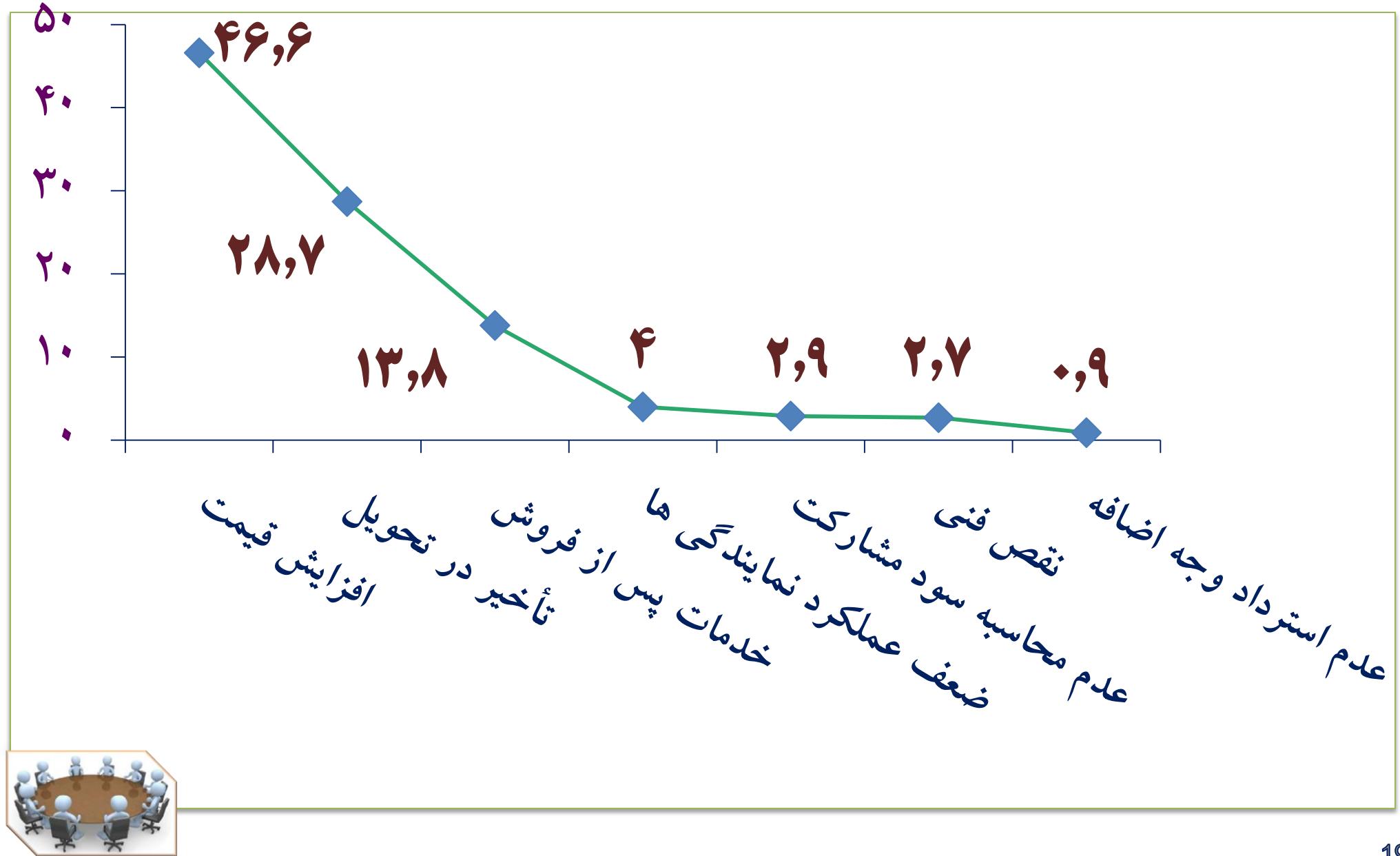
جمع کل



نمودار ۳ - شکایات و اصله به سازمان های استانی



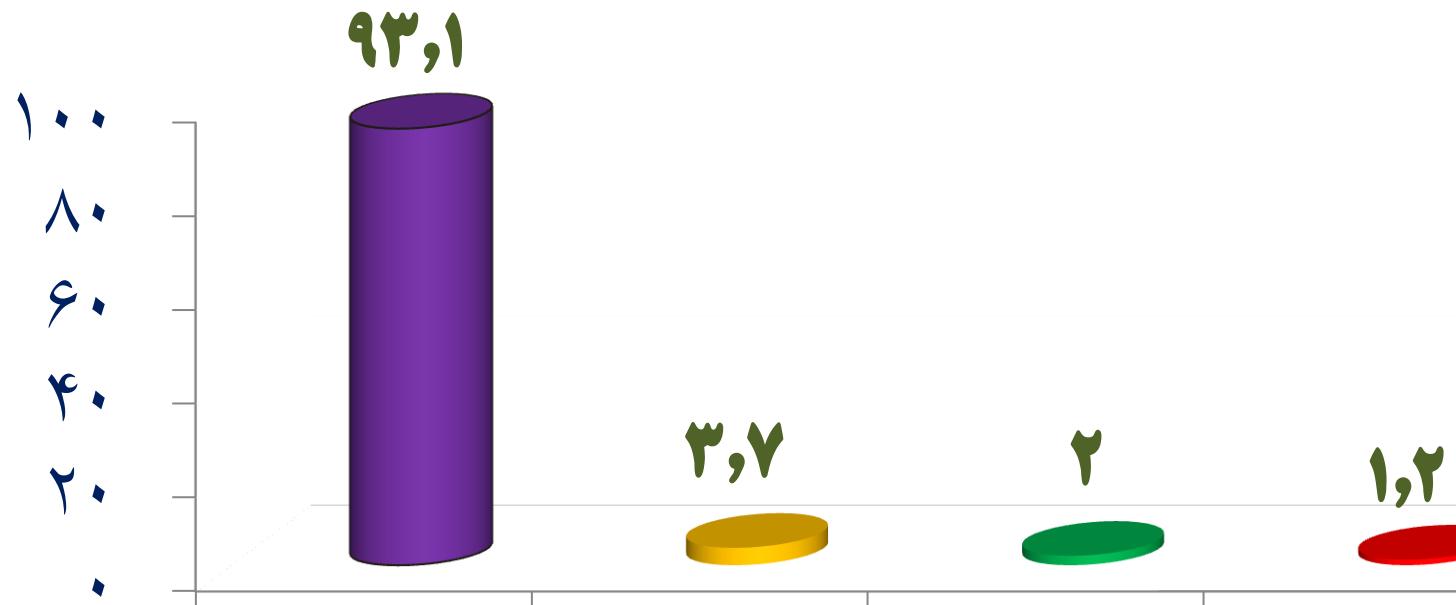
نمودار ۴ - تفکیک موضوعی شکایات واصله به سازمانهای استانی



مقایسه تطبیقی اطلاعات چهار حوزه

نام حوزه	فرآوانی ۱	فرآوانی ۲
اداره کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات	تأخیر در تحويل (۳۳.۳ درصد)	افزایش قیمت خودرو (۴۰.۲ درصد)
سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولیدکنندگان	تأخیر در تحويل (۴۵ درصد)	افزایش قیمت خودرو (۲۰ درصد)
سازمان استانها	افزایش قیمت خودرو (۴۶.۶ درصد)	تأخیر در تحويل (۲۸.۷ درصد)
خودروسازان	تأخیر در تحويل (۴۳.۹ درصد)	گارانتی و خدمات پس از فروش (۲۳.۸ درصد)

نمودار ۵- تعداد کل شکایات به تفکیک چهار حوزه



اداره کل ارزشیابی عملکرد
سازمان حمایت
سازمان استانها
خودرو سازان



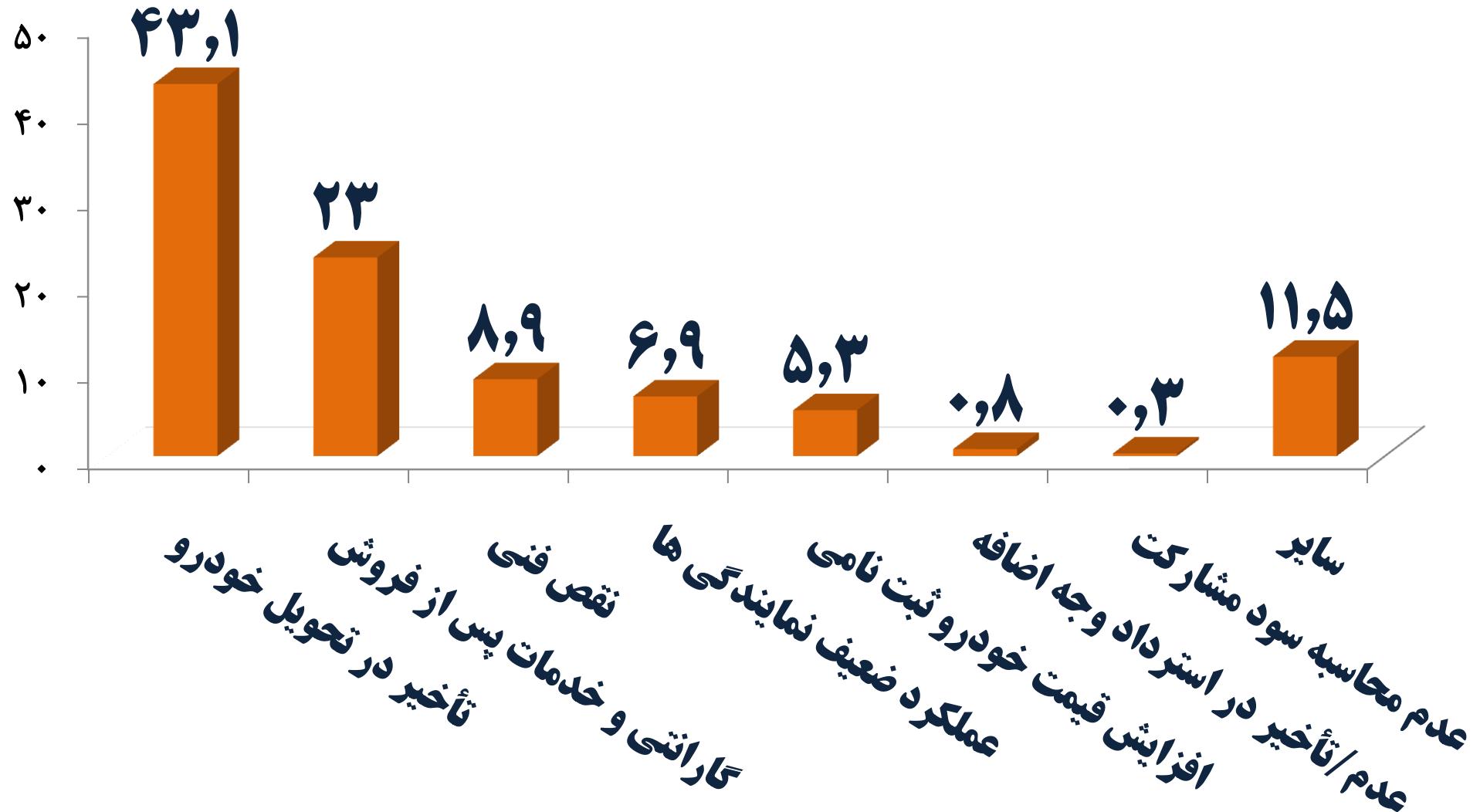
جدول ۳ - تعداد کل شکایات چهار حوزه

خودروسازان (۸ شرکت)		دفتر ارزیابی عملکرد		حوزه ها مرتبط	موضوع شکایت
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۲۰.۸	۲۶۶۶	۲۴.۲	۴۷۱	افزایش قیمت خودرو ثبت نامی	
۴۳.۹	۳۸۲۳۷	۳۳.۳	۶۵۰	تأخیر در تحويل خودرو	
۸.۹	۷۷۵۶	۱۹.۸	۳۸۵	نقص فنی	
۲۳.۸	۲۰۷۷۹	۱۱.۹	۲۳۲	گارانتی و خدمات پس از فروش	
۰.۰۳	۲۴	۵.۶	۱۱۰	عدم محاسبه سود مشارکت	
۰.۷	۶۱۵	۳.۱	۶۱	عدم/تأخیر در استرداد وجه اضافه	
۷.۲	۶۲۹۵	۲.۱	۴۱	عملکرد ضعیف نمایندگی ها	
۱۲.۴	۱۰۸۳۹	۰	۰	سایر	
۱۰۰	۸۷۳۱۱	۱۰۰	۱۹۵۰	جمع کل	

ادامه جدول ۳ – تعداد کل شکایات چهار حوزه

سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان		سازمان استانها		حوزه ها مرتبط
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	موضوع شکایت
۲۰	۲۲۷	۴۶.۶	۱۶۲۲	افزایش قیمت خودرو ثبت نامی
۴۵	۵۱۲	۲۸.۷	۹۹۹	تأخیر در تحويل خودرو
۹	۱۰۲	۲.۷	۹۴	نقص فنی
۱۱	۱۲۵	۱۳.۰۸	۴۸۳	گارانتی و خدمات پس از فروش
۶.۹	۷۹	۲.۹	۱۰۰	عدم محاسبه سود مشارکت
۸.۱	۹۲	۰.۹	۳۲	عدم/تأخیر در استرداد وجه اضافه
•	•	۴	۱۵۴	عملکرد ضعیف نمایندگی ها
•	•	•	•	سایر
۱۰۰	۱۱۳۷	۱۰۰	۳۴۸۴	جمع کل

نمودار ۶ - مجموع شکایات چهار حوزه به تفکیک موضوع



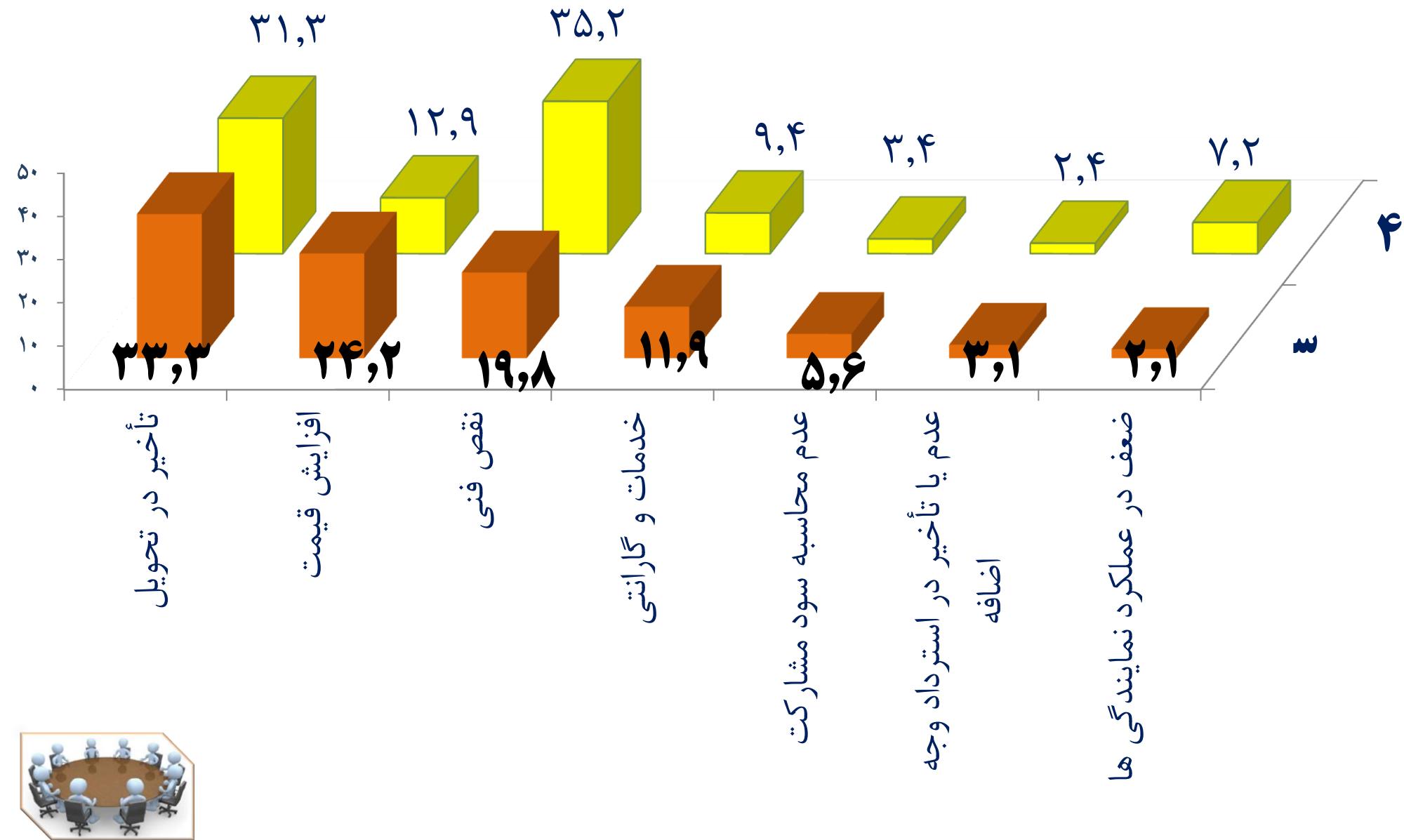
جدول ۴ - نسبت تیراژ تولید یا واردات به شکایات (سال ۱۳۹۲)

نسبت تیراژ به شکایات	تعداد کل تیراژ تولید یا واردات	تعداد کل شکایات	موارد
۵	۳۶۷,۵۱۷	۷۳,۴۴۹	ایران خودرو
۳۶.۲	۳۱۴,۷۳۵	۸,۷۰۵	گروه سایپا
۱۱۹.۳	۲۰,۹۹۵	۱۷۶	مدیران خودرو
۳.۲	۱۸,۷۵۶	۵,۹۴۵	کرمان موتور
۵۴.۳	۱۱,۳۳۸	۲۰۹	گروه بهمن
۱۹.۶	۴۳۰۸	۲۲۰	اطلس خودرو
۳۶.۶	۶۴۳۶	۱۷۶	آسان موتور
۳.۹	۴۴۸	۱۱۶	خودرو سازان راین
۸.۱	۷۲۲,۹۸۶	۸۸,۹۹۶	جمع کل

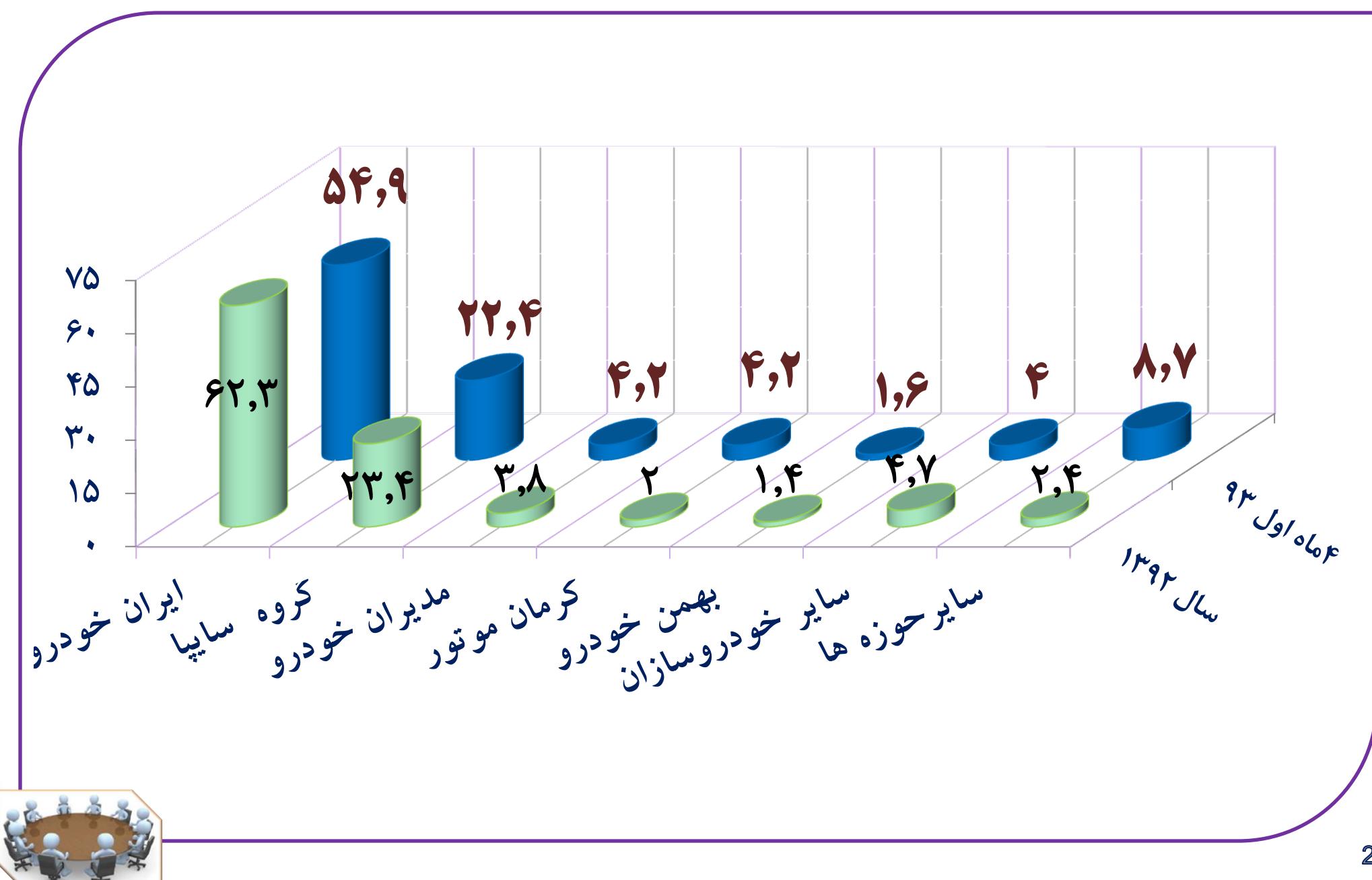
جدول ۵- آمار شکایتها و اصله (سال ۹۲ و چهار ماه اول ۹۳)

ردیف	اسامی خودرو سازان	سال ۱۳۹۲	چهار ماه اول ۹۳	درصد فراوانی	سال ۹۲	چهار ماه اول ۹۳	درصد فراوانی
۱	گروه ایران خودرو	۱۱۶۸	۲۴۷	۵۴.۹	۶۲.۳	۲۴۷	درصد
۲	گروه سایپا	۴۳۸	۱۰۱	۲۲.۴	۲۳.۴	۱۰۱	درصد
۳	مدیران خودرو	۷۱	۱۹	۴.۲	۳.۸	۱۹	درصد
۴	کرمان موتور	۳۷	۱۹	۴.۲	۲	۱۹	درصد
۵	گروه بهمن	۲۷	۷	۱.۶	۱.۴	۷	درصد
۶	سایر خودروسازان (ارد، آسان موتور و..)	۸۸	۱۸	۴	۴.۷	۱۸	درصد
۷	سایر (سازمان حمایت، بازرگانی کیفیت و..)	۴۶	۳۹	۸.۷	۲.۴	۳۹	درصد
جمع کل							
		۱۸۷۵	۴۵۰	۱۰۰	۱۰۰		

نمودار ۷- مقایسه موضوعی شکایات سال ۹۲ و چهارماه ۹۳



نمودار ۸ - مقایسه شکایات واصله سال ۹۲ و چهارماه ۹۳



مدت زمان پاسخگویی شرکت های خودرو ساز در چهار ماه اول ۱۳۹۳

ردیف	خودرو سازان	میانگین مدت زمان پاسخگویی(روز)	درصد وارد بودن شکایت	درصد وارد	درصد وارد
۱	گروه ایران خودرو	۳۸.۲	۴۵.۷	۵۴.۳	
۲	گروه ساپا	۳۳.۳	۳۶	۶۴	
۳	مدیران خودرو	۳۹	۷.۷	۹۲.۳	
۴	کرمان موتور	۳۴.۵	۰	۱۰۰	
۵	گروه بهمن خودرو	۵۹.۴	۳۳.۳	۶۶.۷	



جدول ۶- مشکلات کیفی از دید مشتریان (سال ۹۲) بازرگانی کیفیت

ردیف	نوع مشکل	درصد فراوانی
۱	عدم سهولت در باز و بسته شدن درب ها(رگلازن بودن دربها)	۲۴.۷
۲	صرف بالای سوخت	۲۳.۸
۳	صداي اضافي از اتاق	۱۳.۹
۴	نفوذ آب، باد و گردو غبار به داخل اتاق	۱۱.۲
۵	پايین بودن کشش موتور	۱۱.۰
۶	ضعيف بودن ترمز(براساس احساس و توقع مشتری)	۹.۰
۷	پايین بودن شتاب	۹.۰
۸	صداي غير عادي و زياد موتور	۸.۳
۹	صداي غير عادي از گيربکس	۸.۱
۱۰	کیفیت پایین تایر	۸.۰

جدول ۷ - پیشنهادات و انتقادات مشتریان در حوزه فروش (نیمه دوم ۹۲)

ردیف	موارد مطروحه	درصد فراوانی
۱	تأخیر در تحویل خودرو	۱۵,۹٪.
۲	عمل نکردن به تعهدات	۱۱,۷٪.
۳	کیفیت پایین خودرو	۹,۷٪.
۴	ضعیف بودن خدمات پس از فروش	۷,۹٪.
۵	وجود ایراد در زمان تحویل خودرو	۴,۹٪.
۶	بالا بودن قیمت خودرو	۴,۷٪.
۷	عدم پرداخت خسارت دیرکرد	۴,۵٪.
۸	عدم تطابق خودرو مطابق با مشخصات درخواستی	۳,۷٪.
۹	بی توجهی به خواسته های مشتری	۳,۶٪.
۱۰	عدم تحویل ضبط	۳,۲٪.

جدول ۸- پیشنهادات و انتقادات مشتریان در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری

ردیف	موارد مطروحه	درصد فراوانی
۱	کمبود یا نبود قطعات یدکی	۲۹.۰
۲	کیفیت پایین خدمات و تعمیرات و قطعات	۱۴.۳
۳	دريافت هزينه بالا برای خدمات و قطعات و يا هزينه تراشي بي مورد	۱۳.۰
۴	دريافت هزينه از خودرو شامل گارانتي و کارت طلايي	۸.۹
۵	عدم ارائه خدمات مناسب	۸.۲
۶	عدم انجام کار یا رفع ايراد	۸.۲
۷	جوان و بي تجربه بودن و عدم مهارت تعميرکاران	۷.۲
۸	برخورد نامناسب پرسنل و مسئولان نمايندگي	۴.۱
۹	طولاني بودن زمان تعميرات	۴.۰
۱۰	کمبود تعداد تعميرکاران و پرسنل تعميراتي	۳.۰

۱. بیشترین فراوانی شکایات مربوط به تاخیر در تحويل با ۴۳.۱ درصد می باشد .
۲. مشمول افزایش قیمت شدن قراردادها یکی دیگر از عوامل مهم شکایات واصله می باشد.
۳. از دید مشتریان در حوزه کیفی، ایرادهای ظاهری و بدنه بیش از ۵۰ درصد مشکلات را به خود اختصاص داده است.
۴. متوسط زمان پاسخ گوئی به شکایات واصله از سوی خودروسازان ۳۸ روز می باشد.

پیشنهادات

- ✓ ایجاد تناسب بین سیستم فروش علی الخصوص پیش فروش ها با برنامه تولید واقعی.
- ✓ محورنبوذن موضوع تامین مالی در پیش فروشها.
- ✓ توجه بیشتر در استراتژی فروش به اطمینان از تامین کامل قطعات خصوصاً در محصولات جدید.
- ✓ شفافیت بیشتر قراردادها در خصوص آگاهی مشتریان از حقوق خود و شرایط اعمال افزایش قیمت‌های آتی خصوصاً در خریدهای اینترنتی.
- ✓ بازنگری در نسبت فروش فوری با پیش فروش ها (به تناسب تامین الزامات آن).
- ✓ بهبود فرآیند تأمین قطعات یدکی در نمایندگی ها، ارزیابی مؤثر تر و نظارت بیشتر بر عملکرد آنها.
- ✓ تمرکز بیشتر به کنترل کیفیت ظاهری خودروهای تولیدی خصوصاً در مرحله نهایی QC.

ادامه پیشنهادات

- ✓ توجه بیشتر به مدیریت کیفیت در زنجیره تامین و تولید و جدی تر گرفتن استانداردهای بین المللی مدیریت کیفیت و چک لیست های کارخانه ای و تقویت ممیزی ها .
- ✓ مراقبت بیشتر از مشتریان با توجه به مشکلات موجود در فرایند تامین و تولید، و تقویت نقش و بازنگری فرایندهای واحدهای CRM
- ✓ حرکت به سمت تدوین شاخص های ملی رضایتمندی مشتریان در صنعت خودرو

National Customer Satisfaction index

- ✓ حمایت دولت در جهت منطقی و واقعی تر شدن قیمت محصولات تولید داخل

بامش

.

از هم رای شا