



شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران

گزارش اندازه گیری رضایت مشتریان و شاخص

از IQS کیفیت خودروهای عرضه شده در

سال ۱۳۹۸



شماره گزارش : ۵

دوره گزارش: سال ۹۸

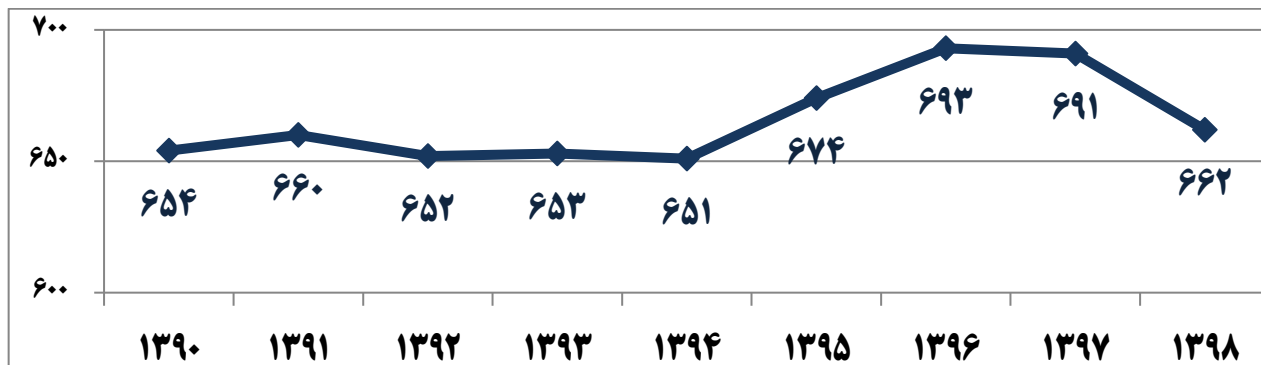
تاریخ گزارش : تیر ۱۳۹۹

### پیشگفتار:

در دنیای رقابتی موجود سازمان‌ها با چالشی جدید روبرو هستند، در گذشته به دلیل بالا بودن میزان تقاضا از عرضه، تولیدکنندگان و ارائه‌کنندگان خدمات بر این باور بودند که محصولات و خدمات خود را تحت هر شرایطی می‌توانند بفروشند و کسب و کار خود را پیش ببرند ولی با تغییرات صورت گرفته در محیط کسب و کار (درون سازمانی و برون سازمانی) و بالا رفتن میزان عرضه کالا و خدمات توسط سازمان‌های رقیب، سازمان‌ها درصدد ایجاد مزیت رقابتی خود نسبت به رقبا می‌باشند که از مهم‌ترین موارد می‌توان به رضایت‌مندی مشتریان اشاره کرد.

مشتریان و مصرف‌کنندگان، به دلیل تنوع در انتخاب همواره در جستجوی عرضه‌کنندگانی هستند که کالا یا خدماتی به مراتب بهتر به آن‌ها ارائه کنند. در این شرایط ۹۱٪ مشتریانی که رضایت آنها تامین نگردد دیگر هرگز از آن سازمان خرید نخواهند کرد، این درحالی است که ضرر و زیان از دست دادن یک مشتری در حکم فرار ۱۰۰ مشتری دیگر نیز می‌باشد. کشف نیازها و خواسته‌های مشتریان و برآورده ساختن آن‌ها قبل از رقبا، یک شرط اساسی موفقیت برای سازمان‌ها است. یکی از متداول‌ترین روش‌ها جهت تعیین میزان رفع نیازها و خواسته‌های مشتریان سنجش رضایت مشتری می‌باشد. سنجش رضایت مشتری، ابزار مؤثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه کرده و سازمان را در تشخیص ضعف‌ها و تلاش برای بهبود آن‌ها یاری می‌دهد و امکان شناسایی نقاط قوت سازمان را برای تصمیم‌گیری‌های مدیران ارشد فراهم می‌کند. بدین منظور در سال ۹۸ با بیش از ۹۲۷۹۸ نفر از خریداران ۵۵ خودروی سواری که از ۶ شرکت عرضه‌کننده خودرو در سال ۱۳۹۸ خودرو خریداری کرده بودند مصاحبه انجام شد که نتایج نشان می‌دهد رضایت‌مندی در سال ۹۸ نسبت به سال ۹۷ از افت ۲۹ امتیازی برخوردار بوده است. همچنین شاخص IQS نیز در سال ۹۸ نسبت به سال ۹۷، ۳۰ امتیاز افت داشته است.

رشد رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری



نتایج نشان می دهد رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در سال ۱۳۹۸ نسبت به سال ۱۳۹۷ از افت ۲۹ امتیازی برخوردار بوده است.

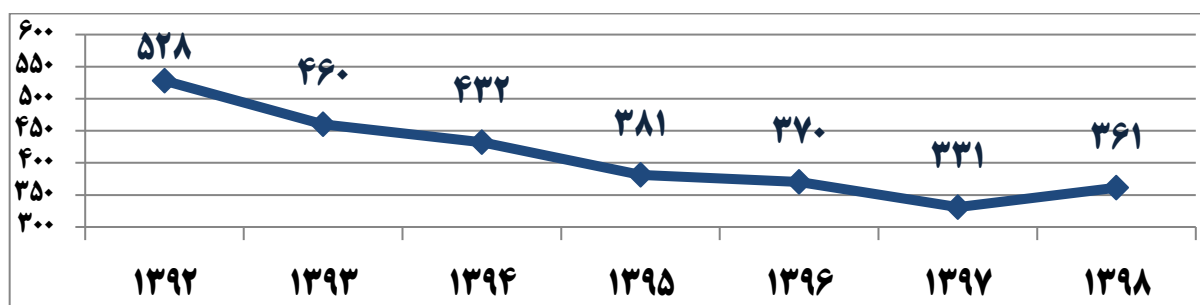
نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول به تفکیک کلاس قیمت

فاصله تا هدف	هدف در سال ۹۸	سهم بازار در سال ۱۳۹۸	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۸	کلاس قیمت
-۶۱	۶۹۱	%۴۳.۳	۶۳۰	کلاس قیمت (۱)
-۵۶	۷۳۵	%۴۹.۶	۶۷۹	کلاس قیمت (۲)
-۳۱	۷۵۲	%۳.۳	۷۲۱	کلاس قیمت (۳)
-۵۶	۸۰۰	%۳.۱	۷۴۴	کلاس قیمت (۴)
-۶۴	۸۴۰	%۰.۶	۷۷۶	کلاس قیمت (۵)
-۵۵	۷۱۷	%۱۰۰	۶۶۲	مجموع

### نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول به تفکیک شرکت عرضه کننده

درصد فراوانی	تعداد مدل خودرو به هدف رسیده	تعداد مدل خودروی ارزیابی شده	میزان تغییرات	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۸	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۷	شرکت عرضه کننده
۶۰.۰٪	۳	۲۱	-۱.۹٪	۶۸۴	۶۹۷	ایران خودرو
۰.۰٪	۰	۱۲	-۳.۶٪	۶۳۳	۶۵۷	سایپا
۴۰.۰٪	۲	۶	-۳.۲٪	۶۹۳	۷۱۶	پارس خودرو
۰.۰٪	۰	۹	۰.۸٪	۷۴۰	۷۳۴	مدیران خودرو
۰.۰٪	۰	۵	-۲.۸٪	۷۲۹	۷۵۰	کرمان موتور
۰.۰٪	۰	۲	۰.۶٪	۷۷۰	۷۶۵	بهمن موتور
-	-	-	-	-	۷۸۸	سایر شرکت ها
۱۰۰.۰٪	۵	۵۵	-۴.۲٪	۶۶۲	۶۹۱	مجموع

روند شاخص IQS از کیفیت خودروهای سواری



نتایج نشان می دهد شاخص IQS از کیفیت اولیه محصول در سال ۱۳۹۸ نسبت به سال ۱۳۹۷، ۲۰ امتیاز افت داشته است.

نتایج شاخص IQS از کیفیت اولیه محصول به تفکیک کلاس قیمت

فاصله تا هدف	هدف در سال ۹۸	سهم بازار در سال ۱۳۹۸	شاخص IQS در سال ۱۳۹۷	کلاس قیمت
-۱۶۱	۲۹۴	%۴۳.۳	۴۵۵	کلاس قیمت (۱)
-۲۳	۲۷۹	%۴۹.۶	۳۰۲	کلاس قیمت (۲)
۳۸	۲۶۱	%۳.۳	۲۲۳	کلاس قیمت (۳)
۹	۱۷۶	%۳.۱	۱۶۷	کلاس قیمت (۴)
-۲۸	۱۱۱	%۰.۶	۱۳۹	کلاس قیمت (۵)
-۸۸	۲۷۳	%۱۰۰	۳۶۱	مجموع

## نتایج شاخص IQS از کیفیت اولیه محصول به تفکیک شرکت عرضه کننده

درصد فراوانی	تعداد مدل خودرو به هدف رسیده	تعداد مدل خودروی ارزیابی شده	میزان تغییرات	شاخص IQS مشتریان در سال ۱۳۹۸	شاخص IQS مشتریان در سال ۱۳۹۷	شرکت عرضه کننده
%۵۱.۷	۱۵	۲۱	-%۲.۱	۲۸۸	۲۸۲	ایران خودرو
%۶.۹	۲	۱۲	-%۰.۹	۴۴۶	۴۴۲	سایپا
%۱۳.۸	۴	۶	-%۸.۰	۲۸۴	۲۶۳	پارس خودرو
%۱۳.۸	۴	۹	%۷.۶	۲۱۹	۲۳۷	مدیران خودرو
%۱۰.۳	۳	۵	-%۱۴.۴	۲۰۶	۱۸۰	کرمان موتور
%۳.۴	۱	۲	%۱۷.۰	۱۴۲	۱۷۱	بهمن موتور
-	-	-	-	-	۱۴۱	کارمانیا
%۱۰۰.۰	۲۹	۵۵	-%۹.۱	۳۶۱	۳۳۱	مجموع