

## اقتصاد

## اقتصاد

## فاجعه رضایتمندی مشتریان در ایران

رییس پژوهشکده استاندارد ایران با بیان اینکه میزان رضایت‌مندی از کیفیت برخی کالاها به میانگین هم نمی‌رسد، گفت: از مجموع فرآیند بی‌کیفیتی یا کم‌کیفیتی کالاها، بخش توزیع و خدمات پس از فروش بیشترین سهم را در ناراضی‌مصرف‌کنندگان دارند اما مصرف‌کننده به حقوق خود در این زمینه واقف نیست. جهان‌بخش سنجایی شیرازی برآوردی به‌مناسبت به‌روز ملی کیفیت (۱۸ آبان) اظهار کرد: برای اینکه ارزشیابی درستی از وضعیت کیفیت کالا و خدمات داشته باشیم باید تعریف دقیقی از مفهوم کیفیت ارائه کنیم. وی ادامه داد: کیفیت، حداکثر مطلوبیت کالا یا خدمات است و اساسا به این دلیل که کیفیت با ذائقه مشتری ارتباط دارد حداکثر رضایت‌مندی مشتری از خرید یک کالا یا اخذ یک خدمت را می‌توان کیفیت تلقی کرد.

رییس پژوهشکده استاندارد افزود: مطمئنا با این تعریف در تعدادی از کالاهای وارداتی و از سوی دیگر در تعداد زیادی از مجموع خدمات و کالاهای داخل رضایت‌مندی مشتری به مفهوم حداکثری وجود ندارد و حتی در برخی موارد رضایت‌مندی از کیفیت به میانگین هم نمی‌رسد و زمانی که ناراضی‌مندی از سوی مصرف‌کنندگان وجود دارد مفهوم این است که کیفیت مطلوب وجود نداشته است.

سنجایی شیرازی با بیان اینکه باید تعریف دقیق و علمی و مبتنی بر مشتری‌مداری برای زنجیره کیفیت ارائه کرد، گفت: کیفیت تابعی از هفت معیار است که عبارت است از فرآیندهای پیش از تولید، تولید، پس از تولید، توزیع، فروش، مصرف و فرآیند پس‌مصرف. این هفت بخش در واقع هفت ایستگاه سنجش کیفیت هستند.

وی ادامه داد: آنچه مسلم است بخشی از بی‌کیفیتی کالاها به ایستگاه پیش از تولید بازمی‌گردد، چرا که مطمئنا به دلیل مجموع شرایط حاکم بر وضعیت تولید از جمله غیر اقتصادی بودن تولید، شرایط تحریم یا سودجویی برخی تولیدکنندگان، ممکن است از مواد اولیه کم کیفیت در تولید یک کالا استفاده شود؛ بنابراین بخشی از این بی‌کیفیتی محصولات به حوزه پیش از تولید بازمی‌گردد. دبیرکل اتاق بازرگانی مشترک ایران و عراق به مشکلات دیگر فرآیند کیفیت اشاره کرد و گفت: بخشی از مشکل کیفیت به حوزه تولید مربوط می‌شود که در اینجا شاخص‌های استانداردها باید خود را نشان دهند. از آن‌جا که در کشور استانداردهای اجباری در حوزه تولید داخل و همچنین واردات به‌کمتر از ۲۰۰۰ تعرفه تعلق می‌گیرد اگر نظارت مناسبی وجود نداشته باشد می‌تواند باعث بخشی از بی‌کیفیتی کالاها شود. سنجایی شیرازی ادامه داد: بخش دیگری از مشکلات مربوط به کیفیت به شرایط توزیع و خدمات پس از فروش بر می‌گردد. از فرآیند بی‌کیفیتی یا کم‌کیفیتی کالاها، بخش توزیع و خدمات پس از فروش بیشترین سهم را در ناراضی‌مصرف‌کنندگان دارند. این بخش بیشتر جنبه فرهنگی دارد و بیشترین سهم را در ذائقه مشتری دارد اما به نظر می‌رسد مصرف‌کننده به حقوق خود در این زمینه واقف نیست و از سوی دیگر نیز توزیع‌کننده و طیفه خود نمی‌داند که به مصرف‌کننده پاسخگو باشد.

رییس پژوهشکده استاندارد با بیان راهکاری برای بهبود وضعیت کیفیت کالا و خدمات عنوان کرد: برای رسیدن به وضعیت مطلوب کیفیت در کشور باید به سمت استقرار راهبرد ملی کیفیت حرکت کنیم. اگر این راهبرد را شکل دهیم و دستگاه‌های دولتی، نظام تولید، توزیع و مصرف بر اساس آن وظایف خود را به درستی انجام دهند معضلات مربوط به این عرصه برطرف خواهد شد.

## صادرات فرش دستباف به آمریکا تا ۲ ماه آینده

های حمل‌ونقل شد. کارگر با بیان اینکه با اجرایی شدن برجام راه‌ورود فرش ایرانی به آمریکا باز می‌شود، اظهار کرد: آسیب‌های تحریم‌های عمومی کشور کاهش یافته و ریسک صادرات نیز باید کاهش یابد. رییس مرکز ملی فرش ایران با بیان اینکه



حضور پر قدرت در بازارهای سنتی مثل اروپا نیازمند تبلیغات است، افزود: مرکز ملی فرش ایران برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام داده تا در نمایشگاه دموکتس ۲۰۱۶ که در دی ماه در هانوفر آلمان برگزار می‌شود نشست‌ها و میزگردهای ویژه‌ای با حضور تولیدکنندگان و بازرگانان ایرانی، آلمانی و آمریکایی برگزار کند. وی در عین حال بیان کرد: قرار است به زودی جشنواره گره‌زین با هدف ارتقای منزلت اجتماعی قالیبافان و هنرمندان فعال در حوزه هنر-صنعت فرش دستباف ایران برگزار شود.

حمید کارگر رییس مرکز ملی فرش ایران با بیان اینکه امیدواریم فرش ایرانی دوباره به بازار آمریکا راه یابد، اظهار کرد: البته این ورود به آن معنا نیست که سهم گذشته‌مان را می‌توانیم به دست آوریم، چون قبل از تحریم حدود ۸۰ میلیون دلار

صادرات به آمریکا داشتیم و قرار نیست در سال ۲۰۱۶ نیز ۸۰ میلیون دلار صادرات داشته باشیم، چون در پنج سال عدم حضور ایران در بازار آمریکا، کشورهای رقیب در آنجا فعال شده‌اند و سهم ایران را به خود اختصاص داده‌اند. وی با بیان اینکه فرش ایرانی در چند سال تحریم از دو منظر آسیب دید، گفت: تحریم‌های عمومی و اقتصادی باعث شده هزینه صادرات افزایش یابد و ریسک صادرات بالا رود. از طرفی مشکلاتی که در نقل و انتقالات شاهد بودیم منجر به بالا رفتن قیمت ارز، بیمه هزینه

## خطر افزایش قیمت‌ها در بازار مسکن

سوال که سایر برنامه‌های این بسته در راستای تحریک تقاضا است با تحریک عرضه، گفت: سایر برنامه‌هایی که هنوز اعلام و رسانه‌ای نشده‌اند هم در راستای حمایت از تقاضا هستند البته این تحریک تقاضا به نوعی حمایت از سمت



عرضه هم محسوب می‌شود. چگنی ادامه داد: برخی از تسهیلات در نظر گرفته شده تنها شامل واحدهای مسکونی نوساز می‌شود که منجر به افزایش تقاضای برای خانه‌های نوساز و افزایش تولید خواهد شد. وی با اشاره به تهدید ثبات قیمت‌ها در یک بازه زمانی بلندمدت، گفت: همانطور که افزایش شدید قیمت برای مصرف‌کننده، بازار و تولید زیان بار است اگر قیمت‌ها در بازه زمانی بلندمدت کمتر از نرخ تورم افزایش یابد؛ جاذبه سرمایه‌گذاری را از دست می‌دهد.

مدیرکل دفتر برنامه‌ریزی و اقتصاد مسکن وزارت راه و شهرسازی با بیان اینکه هنوز تمام برنامه‌های در نظر گرفته شده در بسته ضد رکود مسکن اعلام نشده است، گفت: در بسته ضد رکود مسکن برنامه‌های دیگری هم در نظر گرفته شده و پیشنهادها و اقدامات دیگری هم برای رونق بازار مسکن در راه است. علی چگنی با بیان اینکه افزایش سقف تسهیلات سپرده ممتاز یکی از برنامه‌های بسته ضد رکود بود، اظهار کرد: در این برنامه میزان تسهیلات سپرده ممتاز در شهرهای کوچک ۴۰ میلیون، در مراکز استان‌ها ۵۰ میلیون و در تهران به ۶۰ میلیون تومان افزایش یافت. وی ادامه داد: برنامه‌های جدید بسته ضد رکود برای بازار مسکن در راه است. مدیرکل دفتر برنامه‌ریزی و اقتصاد مسکن وزارت راه و شهرسازی در پاسخ به این

## «دبه» دولت و خودروسازان در آستانه پرداخت وام ۲۵ میلیونی



به گفته معاون فروش ایران خودرو، در فروش خودرو با وام بانکی، متقاضیان باید ۲۰ درصد مبلغ خودرو را به صورت نقدی به حساب شرکت خودروساز از طریق واریز اینترنتی در نمایندگی‌ها پرداخت کنند و ۸۰ درصد بقیه مبلغ خودرو تا سقف ۲۵ میلیون تومان در دوره یک ساله، دو ساله، سه ساله یا چهار ساله قابل پرداخت است.

این در حالی است که دولت در ابتدا از دوره هفت ساله بازپرداخت وام خودرو خیر داد و چند روز پس از آن اعلام شد که بانک‌ها فقط تا چهار سال پرداخت وام را تضمین می‌کنند و خودروسازان می‌توانند این مدت را تا ۷ سال افزایش دهند. اما در نهایت شرکت ایران خودرو این دوره را به همان چهار سال محدود کرده است.

شرکت سایپا نیز محصولاتش را در دوره‌های یک، دو، سه و چهار ساله عرضه می‌کند. در خرید اقساطی خودرو مشتریان می‌توانند با انتخاب دوره سه ماهه، چهار ماهه یا شش ماهه برای پرداخت اقساط خود به نمایندگی‌های فروش خودرو چک بانکی ارائه کنند. کوتاه‌ترین زمان تحویل محصولات ایران خودرو در این طرح با فروش فوری، ۳۰ روز پیش‌بینی شده است.

وقتی به شکلی دقیق به این ماجرا نگاه می‌شود، حکایت فرو خودرو از سوی نمایندگی‌های این دو خودرو ساز طی سال‌های اخیر به یاد می‌آید. حکایت اجحاف‌ها در حق مشتریان و بد قولی‌های فراوان در زمان تحویل خودرو

بود که این وام در اقساط ۷ ساله به مشتریان خودرو با سود ۱۶ درصد پرداخت شود. مسئولان بانک مرکزی و شخص ولی‌الله سیف رئیس کل این بانک چندین بار طی مصاحبه‌های خود به این موضوع اذعان کردند و حتی مدیران عامل و مسئولان رده بالای شرکت‌های خودروسازان پیش از این نیز این موضوع را تأیید می‌کردند که برای بازپرداخت این وام دوره‌ای ۷ ساله در نظر گرفته شده است.

چند روز قبل به یکباره خبر از آن رسید که پرداخت اقساط وام خودرویی ۲۵ میلیونی از دوره‌های ۷ ساله تغییر کرده است و دامنه‌ای بین ۴ تا ۷ سال برای بازپرداخت در نظر گرفته شده است که میزان اقساط بر اساس این دوره‌ها برای وام ۲۵ میلیونی متفاوت خواهد بود. این موضوع محور اصلی سناریوی دولت و خودروسازان برای اغفال مشتریان بوده است که البته با کمال دقت از سوی خودروسازان و دولت این قدم برداشته شد تا آنکه امروز یعنی در آستانه پرداخت وام به شکل عملی مشتریان خودرو در منگنه گذاشته شوند.

بر این اساس که اکنون مشخص و اعلام شده است که خبری از بازپرداخت اقساط وام خودرویی در دوره‌های بیش از ۴ سال نیست و تمامی مشتریانی که قصد استفاده از ای وام خودرویی را دارند مجبور هستند تا وام دریافتی خود را تنها طرف مدت چهار سال یا خودرو ساز و بانک عامل تسویه کنند.

در حالی که از امروز بنا بر زمانبندی دولت و خودروسازان، پرداخت وام ۲۵ میلیونی خودرو آغاز شده است، به ناگهان شاهد آن هستیم که در یک اقدام عجیب، شگفت‌انگیز و البته به نظر از پیش طراحی شده و با یک سناریوی پیچیده دولت و خودروسازان ماجرای پرداخت وام ۲۵ میلیونی خودرو را به گونه‌ای تغییر داده‌اند که یاد آور بسیاری از اقدامات و حرکت‌های سابق آنها در راستای اغفال مشتریان و فروش محصولات افتاب خورده شرکت‌های خودروسازی است.

هرچند از همان ابتدا نیز مشخص بود که تلاش دولت و خودروسازان در راستای تبلیغات وسیع برای وام ۲۵ میلیونی خودرو، یک تلاش هماهنگ برای نجات خودروسازان از گرفتاری‌های خود بار آورده طی سال‌های گذشته باشد، اما شاید هیچ‌گاه به ذهن مشتریان نیز نرسید که در آستانه پرداخت وام ۲۵ میلیونی به این شکل با «دبه کردن» از سوی دولت و خودروسازان مواجه شوند.

نگاهی به این اقدام نشان از یک طراحی و سناریوی پیچیده دارد که گویا از مدتها پیش و از زمان مطرح شدن بحث وام خودرویی طرح ریزی شده بوده و برای اجتناب از هر گونه واکنش افکار عمومی اعلام آن به روز شروع پرداخت وام موکول شده است.

ماجرای این قرار است که از ابتدای مطرح شدن بحث پرداخت وام خودرو برای خرید خودروهای داخلی بنا بر آن

رسدخانه

## خدا حافظی جایگاه‌ها با بنزین ۷۰۰ تومانی

در کارت‌های سوخت باقی مانده است که از اول آذر ماه در صورت تمدید نشدن به قیمت ۱۰۰۰ تومان در جایگاه‌ها عرضه خواهد شد. این در حالی است که پیش از این در چند نوبت



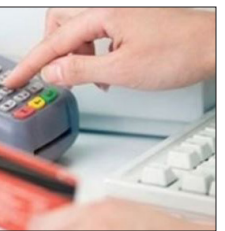
مسئولان دولت و وزارت نفت زمان استفاده از ذخیره‌های بنزین ۷۰۰ تومانی در کارت‌های سوخت را تمدید کرده بودند و در حالی که در ابتداء بود بنزین ۷۰۰ تومانی تا پایان شهریور اعتبار داشته باشد، اما گویا ماه آبان آخرین ماه استفاده از این بنزین است.

رییس جایگاه‌داران سوخت کشور گفت: بنزین ۷۰۰ تومانی تا پایان آبان ماه اعتبار دارد و تمدید نمی‌شود. بیژن حاج محمد رضا رییس جایگاه‌داران سوخت کشور، در خصوص بنزین ۷۰۰ تومانی اظهار داشت: با توجه به اینکه بنزین ۷۰۰ تومانی به مدت سه ماه از سوی مسئولین تمدید شد و تصور بر این است که این مهلت زمانی که تا پایان آبان ماه سال جاری بود تمدید نشود، وی تصریح کرد: هم اکنون ۴۵۰ میلیون لیتر بنزین ۷۰۰ تومانی

سوء استفاده‌های رانتی ایجاد می‌کند. مرتضوی با بیان اینکه نباید این طرح را با حاشیه‌سازی تضعیف کرد، ادامه داد: در این طرح ما برای تحریک تقاضا و خروج از وضعیت

## تخلقات رانتی در طرح خرید اعتباری کالا طبیعی است!

رکود شیوه کارت‌های اعتباری را پیش گرفتیم که البته گفتنی است با توجه به اینکه قصد مشخص کردن جامعه هدف از عرضه کنندگان و تولیدکنندگان داخلی را برای هدایت تقاضا داریم، قطعاً با بخشی از تخلقات رانتی و مشابه آن مواجه خواهیم بود.



محمد رضا مرتضوی دبیرکل خانه صنعت و معدن درباره طرح خرید کالاهای داخلی با کارت اعتباری اظهار کرد: اساسا جای خالی این که بتوانیم سیستم خود را از وضعیت

جایگاهی مستقیم به مبادلات اعتباری تبدیل کنیم در اقتصاد حس نمی‌شود. وی با اشاره به فهرست کالاهای مشمول خرید با کارت اعتباری، ادامه داد: من منتقد ارائه این طرح همراه با محدودیت خرید هستیم و معتقدیم که آسیب‌های آن بالاست و موفقیت برای

## مدارک دریافت وام ۲۵ میلیونی خودرو چیست؟

جاری صادرکننده چک است. متقاضی پس از تحویل این مدارک باید منتظر اعتبار سنجی آنها از بانک مرکزی باشد. پس از استعلام شرکت خودروساز با ارسال یک پیامک به



متقاضی اعلام می‌کند که آیا حاضر در دریافت وام هستید یا خیر. فرد متقاضی بعد از دریافت تأیید استعلام مدارک خود به نمایندگی‌های فروش مراجعه کرده و با پیش پرداخت، خرید خود را انجام می‌دهد. شرکت خودروساز هم ظرف یک ماه خودرو را تحویل مشتری می‌دهد.

بر اساس اعلان قبلی، فرد متقاضی دریافت وام ۲۵ میلیون تومانی از محصولات ایران خودرو و سایپا اول باید به یکی از نمایندگی‌های فروش این شرکت‌ها مراجعه و کپی شناسنامه و کارت ملی خود و ضامن صاحب چک را ارائه کند. البته فرد متقاضی و صاحب چک باید پیش از مراجعه به نمایندگی‌ها گواهی امضاء محضری را دریافت کرده باشند. دیگر موارد مورد نیاز برای دریافت وام ۲۵ میلیون تومانی خودرو پربنت حساب