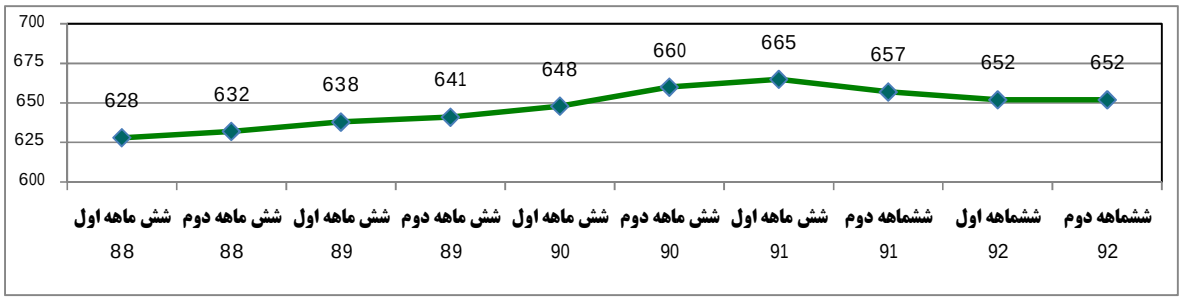
# میزان رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در ایران

نتایج تحقیق اندازه‌گیری رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری برای یازدهمین دوره متوالی از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران انتشار یافت که در آن خودروی پورشه کاین مجدداً بالاترین میزان رضایت مشتریان از کیفیت محصول را کسب نموده است. در این تحقیق با 27589 نفر از خریداران 49 خودروی سواری که از 13 شرکت عرضه کننده خودرو در شش ماهه دوم 92 خودرو خریداری کرده بودند مصاحبه انجام شده است که نتایج نشان می دهد رضایتمندی مشتریان در شش ماهه دوم 92 در مقایسه با شش ماهه اول 92 تغییر محسوسی نداشته است.




در این دوره از خودروهای سواری تولید شرکت ایران‌خودرو تندر 90 با عدد رضایت 730 از 1000 و پژو پارس با عدد 646 از 1000 به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین میزان رضایت مشتریان از کیفیت خودروها را در میان خودروهای تولید این شرکت کسب نموده‌اند. همچنین در این دوره خودروهای سواری تولید شده در دیگر شرکت بزرگ تولیدکننده خودروی کشور، شرکت سایپا، خودروی تیبا با کسب 632 از 1000 بالاتر از انواع پراید بالاترین رتبه را در تولیدات این شرکت کسب نموده است.

در این گزارش رضایت مشتریان از خودروهای سواری بر اساس شش دسته‌ی قیمتی ارائه شده است. بر این اساس در رده قیمتی (خودروهای 20 تا 40 میلیون تومان) که بیش از 58% سهم بازار را از آن خود کرده است، خودروی پارس تندر تولیدی در شرکت پارس خودرو حائز بالاترین عدد رضایت مشتریان و خودروی تیبا پایین‌ترین رتبه را در میان خودروهای این رده کسب نموده‌اند.

در میان 17 خودروی سواری لوکس (رده قیمتی بالای 100 میلیون تومان) که در این دوره مورد بررسی قرار گرفته است، پورشه کاین و میتسوبیشی ASX به ترتیب دارای بالاترین و پایین‌ترین شاخص رضایت مشتریان از کیفیت خودرو می‌باشند. از نظر شاخص رضایت مشتریان در میان خودروهای شاسی بلند موجود در این نظرسنجی پس از خودروی پورشه کاین که رتبه اول را کسب نموده است، به ترتیب خودروهای کیا موهاوی، رنو کُلئوس، سانتافه، هیوندا توسان، کیا اسپورتیج، میتسوبیشی ASX، اموی‌ام ایکس 33 و لیفان ایکس60 قرار گرفته‌اند. از بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از کلیه خودروهای صندوقدار و هاچبک خودروی جولیتا با 833 امتیاز در صدر جدول رضایتمندی مشتریان قرار گرفته است و در میان خودروهای تولید داخل مگان 2000 با عدد رضایت 763 بالاترین رتبه را به خود اختصاص داده است.

در این دوره پنج خودروی تندر 90 اتوماتیک، بسترن، هیوندا اکسنت، هیوندا النترا و رنو کلئوس برای اولین بار مورد سنجش قرار گرفته و خودروهای ام جی 550 ، هیوندا آزرا، هیوندا وراکروز، سوزوکی گرند ویتارا و کیا سورنتو به دلیل پایین بودن و یا عدم تولید و واردات از لیست این سری حذف گردیده است.

## رضایتمندی مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در شش ماهه دوم 1392

| رتبه در گروه | خودرو | گروه قیمت (میلیون تومان) | شرکت عرضه کننده | شاخص رضایت از کیفیت (از 1000 امتیاز) | رتبه کیفیت از دیدگاه مشتریان | سهم بازار در گروه قیمتی (درصد) | سهم بازار گروه قیمت (درصد) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | سایپا131 | A (کمتر از 20) | سایپا | 627 | ★★★½☆ | 78,1 | 34,5 |
| 2 | سایپا 132 | | سایپا | 625 | ★★★½☆ | 4,9 | |
| 3 | سایپا 111 | | سایپا | 618 | ★★★½☆ | 16,1 | |
| 4 | سایپا 141 | | سایپا | 611 | ★★★½☆ | 1,0 | |
| 1 | پارس تندر | B (بین 20 تا 40) | پارس خودرو | 732 | ★★★★☆ | 1,0 | 58,2 |
| 2 | تندر90 (ایران خودرو) | | ایران خودرو | 730 | ★★★★☆ | 0,6 | |
| 3 | تندر90 (پارس خودرو) | | پارس خودرو | 729 | ★★★★☆ | 3,2 | |
| 4 | پژو 206 صندوقدار | | ایران خودرو | 708 | ★★★★☆ | 5,6 | |
| 5 | پژو 206 | | ایران خودرو | 675 | ★★★½☆ | 3,6 | |
| 6 | سورن | | ایران خودرو | 674 | ★★★½☆ | 0,7 | |
| 7 | ام وی ام 315 | | مدیران خودرو | 674 | ★★★½☆ | 3,9 | |
| 8 | سمند EF7 | | ایران خودرو | 665 | ★★★½☆ | 5,2 | |
| 9 | رانا | | ایران خودرو | 665 | ★★★½☆ | 8,9 | |
| 10 | سمند معمولی | | ایران خودرو | 663 | ★★★½☆ | 10,1 | |
| 11 | ام وی ام 110 | | مدیران خودرو | 660 | ★★★½☆ | 1,7 | |
| 12 | پژو 405 | | ایران خودرو | 651 | ★★★½☆ | 16,9 | |
| 13 | پژو پارس | | ایران خودرو | 646 | ★★★½☆ | 26,4 | |
| 14 | تیبا | | سایپا | 632 | ★★★½☆ | 12,1 | |
| 1 | تندر90 اتوماتیک | C (بین 40 تا 60) | ایران خودرو | 719 | ★★★★☆ | 27,4 | 3,0 |
| 2 | جک (J5) | | کرمان خودرو | 710 | ★★★★☆ | 7,3 | |
| 3 | ولیکس C30 | | خودروسازان راین | 698 | ★★★½☆ | 1,7 | |
| 4 | ام وی ام 530 | | مدیران خودرو | 683 | ★★★½☆ | 40,1 | |
| 5 | لیفان 620 | | کرمان خودرو | 669 | ★★★½☆ | 23,5 | |

## رضایتمندی مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در شش ماهه دوم 1392 (ادامه)

| رتبه در گروه | خودرو | گروه قیمت (میلیون تومان) | شرکت عرضه کننده | شاخص رضایت از کیفیت (از 1000 امتیاز) | رتبه کیفیت از دیدگاه مشتریان | سهم بازار در گروه قیمتی (درصد) | سهم بازار گروه قیمت (درصد) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | کیا پیکانتو | D (بین 60 تا 80) | اطلس خودرو | 756 | ★★★★☆ | 3,7 | 2,2 |
| 2 | مگان 1600 | | پارس خودرو | 755 | ★★★★☆ | 4,2 | |
| 3 | بسترن | | بهمن موتور | 741 | ★★★★☆ | 2,8 | |
| 4 | ام وی ام X33 | | مدیران خودرو | 701 | ★★★★☆ | 61,2 | |
| 5 | لیفان x60 | | کرمان خودرو | 674 | ★★★½☆ | 28,0 | |
| 1 | هیوندا اکسنت | E (بین 80 تا 100) | آسان موتور | 788 | ★★★★☆ | 8,1 | 0,5 |
| 2 | ام جی 350 | | مدیا قشم | 773 | ★★★★☆ | 29,6 | |
| 3 | مگان 2000 | | پارس خودرو | 763 | ★★★★☆ | 23,2 | |
| 4 | هیوندا آی 20 | | آسان موتور | 756 | ★★★★☆ | 39,1 | |
| 1 | پورشه کاین | F (بالاتر از 100) | معین موتور | 850 | ★★★★½ | 1,3 | 1,6 |
| 2 | جولیتا | | آلفا موتور | 833 | ★★★★½ | 1.7 | |
| 3 | هیوندا سنتنیال | | آسان موتور | 829 | ★★★★½ | 2.1 | |
| 4 | هیوندا جنسیس | | آسان موتور | 819 | ★★★★½ | 10.4 | |
| 5 | هیوندا سوناتا | | آسان موتور | 806 | ★★★★½ | 18.1 | |
| 6 | کیا موهاوی | | اطلس خودرو | 804 | ★★★★½ | 1.4 | |
| 7 | رنو کلئوس | | پارس خودرو | 801 | ★★★★½ | 4.6 | |
| 8 | نیسان تیانا | | پارس خودرو | 801 | ★★★★½ | 3.0 | |
| 9 | هیوندا سانتافه | | آسان موتور | 799 | ★★★★☆ | 2,9 | |
| 10 | هیوندا النترا | | آسان موتور | 794 | ★★★★☆ | 11.4 | |
| 11 | کیا سراتو | | اطلس خودرو | 792 | ★★★★☆ | 2,9 | |
| 12 | کیا اپتیما | | اطلس خودرو | 789 | ★★★★☆ | 3.5 | |
| 13 | هیونداتوسان | | آسان موتور | 788 | ★★★★☆ | 7.7 | |
| 14 | مزدا3 | | گروه بهمن | 780 | ★★★★☆ | 2,8 | |
| 15 | کیا اسپورتیج | | اطلس خودرو | 780 | ★★★★☆ | 10.2 | |
| 16 | ام جی6 | | مدیا قشم | 777 | ★★★★☆ | 9,8 | |
| 17 | میتسو بیشیASX | | آرین موتور پویا | 774 | ★★★★☆ | 6.2 | |
| | میانگین رضایتمندی مشتریان از کیفیت اولیه خودروهای سواری(صنعت) | | | 652 | ★★★½☆ | | |

* - مبنای محاسبه قیمت خودرو براساس آخرین قیمت های ارائه شده از سوی شرکت های عرضه کننده خودرو می باشد.