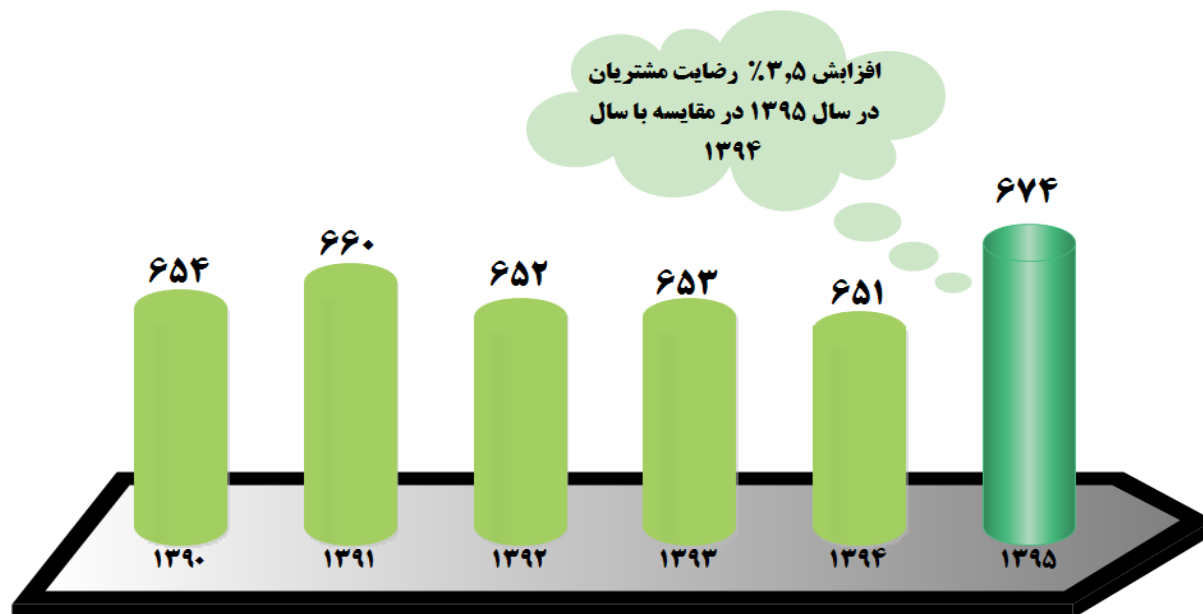


رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در سال ۱۳۹۵

نتایج تحقیق اندازه‌گیری رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری برای نهمین سال متوالی از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران در شش دسته قیمتی کمتر از ۲۵ میلیون، ۲۵ تا ۵۰ میلیون، ۵۰ تا ۷۵ میلیون، ۷۵ تا ۱۰۰ میلیون، ۱۰۰ تا ۱۲۵ میلیون و بالاتر از ۱۲۵ میلیون انتشار یافت که در آن به ترتیب دسته های قیمتی خودروهای تیبا، پارس تندر، چانگان CS۳۵ (اتومات)، کیا پیکانتو، هیوندا ولستر، و بی ام و ۷۳۰ بالاترین میزان رضایت مشتریان از کیفیت محصول را کسب نموده است. در این تحقیق با ۲۷۵۸۹ نفر از خریداران ۱۱۴ خودروی سواری که از ۱۶ شرکت عرضه کننده خودرو در سال ۱۳۹۵ خودرو خریداری کرده بودند مصاحبه انجام شده است که نتایج نشان می دهد رضایتمندی مشتریان سال ۱۳۹۵ در مقایسه با سال ۱۳۹۴ از رشد ۲۳ امتیازی برخوردار بوده است. شایان ذکر است رضایت مشتریان خریداران خودرو از کانال های غیر رسمی خودرو (gray market) و همچنین مشتریان شرکت جهان نوین آریا (نیسان) به دلیل عدم انجام همکاری لازم در این تحقیق، مورد سنجش قرار نگرفته است.

روند رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری







نتایج رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵ نشان می دهد هرچند تنها ۱۸ مدل خودرو از ۱۱۵ خودروی مورد ارزیابی به هدف تعیین شده از سوی وزارت صنعت، معدن و تجارت رسیده اند ولی در سه دسته قیمتی کمتر از ۷۵ میلیون شاهد بهبود نسبی رضایت مشتریان گردیده است به طوری که در بیش از ۷۵٪ محصولات در این سه دسته شاهد افزایش رضایت نسبت به سال ۱۳۹۴ بوده ایم.

نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول به تفکیک دسته قیمتی






دسته قیمتی	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهم بازار در دسته قیمتی
کمتر از ۲۵ میلیون	۶۲۲	۶۳۷	+۲,۴٪	۲۹,۱٪
بین ۲۵ تا ۵۰ میلیون	۶۵۷	۶۸۲	+۳,۸٪	۵۸,۱٪
بین ۵۰ تا ۷۵ میلیون	۷۰۱	۷۰۲	+۰,۱٪	۵,۸٪
بین ۷۵ تا ۱۰۰ میلیون	۷۳۶	۷۲۴	-۱,۶٪	۴,۲٪
بین ۱۰۰ تا ۱۲۵ میلیون	۷۵۸	۷۵۲	-۰,۸٪	۱,۲٪
بیشتر از ۱۲۵ میلیون	۷۹۳	۷۸۹	-۰,۵٪	۱,۶٪

نتایج نشان می دهد در دسته قیمتی (خودروهای ۲۵ تا ۵۰ میلیون تومان) با داشتن ۳۳ مدل خودرو بیش از ۵۸٪ سهم بازار را از آن خود کرده است، که بر این اساس خودروی پارس تندر تولیدی در شرکت پارس خودرو حائز بالاترین عدد رضایت مشتریان و خودروی ساینا پایین ترین رضایت را در میان خودروهای این رده کسب نموده اند.




















نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی کمتر ۲۵ میلیون تومان

ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهم بازار در دسته قیمتی	سهم بازار در کل
۱	تیبیا		۶۳۶	۶۵۱	+۱۵	۱۷,۱٪	۵,۰٪
۲	سایپا ۱۳۱		۶۲۲	۶۳۹	+۱۷	۵۸,۴٪	۱۷,۰٪
۳	سایپا ۱۳۲		۶۲۳	۶۳۴	+۱۱	۶,۶٪	۱,۹٪
۴	سایپا ۱۱۱		۶۰۲	۶۱۷	+۱۵	۱۷,۹٪	۵,۲٪
	مجموع		۶۲۲	۶۳۷	+۱۵	۱۰۰٪	۲۹,۱٪

نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی ۵۰-۲۵ میلیون تومان

ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهم بازار در دسته قیمتی	سهم بازار در کل
۱	پارس تندر		۷۲۷	۷۳۸	+۱۱	٪۲,۳	٪۱,۳
۲	ولیکس ۳۰ (MT)		۷۲۸	۷۳۰	+۲	٪۰,۱	٪۰,۱
۳	تندر ۹۰		۷۲۳	۷۲۷	+۴	٪۵,۱	٪۳,۰
۴	تندر ۹۰		۷۲۲	۷۲۷	+۵	٪۳,۰	٪۱,۷
۵	ساندرو (MT)		۷۲۸	۷۲۲	-۶	٪۰,۹	٪۰,۵
۶	برلیانس H۲۳۰ (MT)		۷۰۱	۷۱۸	+۱۹	٪۰,۸	٪۰,۵
۷	ساندرو استپ وی (MT)		-	۷۱۴	-	٪۰,۱	٪۰,۱
۸	ام وی ام ۱۱۰S		۷۰۷	۷۱۰	+۳	٪۰,۹	٪۰,۵
۹	برلیانس H۳۲۰ (MT)		۷۰۹	۷۰۸	-۱	٪۰,۲	٪۰,۱
۱۰	برلیانس H۳۳۰ (MT)		۷۱۳	۷۰۸	-۵	٪۰,۵	٪۰,۳
۱۱	دنا		۶۸۰	۷۰۸	+۲۸	٪۳,۳	٪۱,۹
۱۲	تندر ۹۰ (AT)		۷۱۰	۷۰۶	-۴	٪۲,۳	٪۱,۳
۱۳	ام وی ام ۳۱۵ هاج بک		۶۸۳	۷۰۶	+۲۳	٪۲,۰	٪۱,۱
۱۴	برلیانس H۲۲۰ (MT)		-	۷۰۵	-	٪۰,۴	٪۰,۲

ادامه نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی ۵۰-۲۵ میلیون تومان

ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهم بازار در دسته قیمتی	سهم بازار در کل
۱۵	ام وی ام ۳۱۵ سدان	 مدیران خودرو	۷۰.۲	۷۰.۵	+۳	۰.۲٪	۰.۱٪
۱۶	ساندرو (AT)		۷۲.۰	۷۰.۰	-۲۰	۳.۵٪	۲.۰٪
۱۷	دانگ فنگ H۲۰ کراس		-	۶۹.۹	-	۱.۳٪	۰.۸٪
۱۸	راین ۷۵		۶۸.۷	۶۹.۸	+۱۱	۰.۱٪	۰.۱٪
۱۹	رانا		۶۶.۹	۶۹.۸	+۲۹	۱.۷٪	۱.۰٪
۲۰	برلیانس H۲۳۰ (AT)		۷۱.۱	۶۹.۳	-۱۸	۰.۱٪	۰.۱٪
۲۱	سورن		۶۶.۴	۶۹.۲	+۲۸	۰.۸٪	۰.۴٪
۲۲	ام وی ام ۵۳۰	 مدیران خودرو	۶۷.۹	۶۹.۱	+۱۲	۰.۲٪	۰.۱٪
۲۳	پژو ۲۰۶ صندوقدار		۶۸.۲	۶۸.۷	+۵	۶.۰٪	۳.۵٪
۲۴	برلیانس H۲۲۰ (AT)		-	۶۸.۷	-	۰.۱٪	۰.۱٪
۲۵	سمند EF۷		۶۳.۰	۶۸.۴	+۵۴	۵.۸٪	۳.۴٪
۲۶	لیفان X ۵۰ (MT)		-	۶۸.۳	-	۰.۱٪	۰.۱٪
۲۷	سورن توربو		۶۷.۱	۶۸.۱	+۱۰	۰.۳٪	۰.۲٪
۲۸	سمند		۶۳.۱	۶۷.۶	+۴۵	۵.۵٪	۳.۲٪
۲۹	پژو ۲۰۶		۶۶.۲	۶۷.۱	+۹	۱۳.۵٪	۷.۹٪
۳۰	پژو ۴۰۵		۶۴.۰	۶۶.۵	+۲۵	۱۴.۵٪	۸.۴٪
۳۱	پژو پارس		۶۳.۶	۶۶.۰	+۲۴	۱۵.۲٪	۸.۸٪
۳۲	تیبا ۲		۶۳.۷	۶۵.۷	+۲۰	۵.۷٪	۳.۳٪
۳۳	ساینا		-	۶۵.۴	-	۲.۹٪	۱.۷٪
	مجموع		۶۵.۷	۶۸.۲	+۲۵	۱۰۰٪	۵۸.۱٪








نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی ۷۵-۵۰ میلیون تومان

ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهم بازار در دسته قیمتی	سهم بازار در کل
۱	چانگان ۳۵ CS (AT)		۷۳۳	۷۴۴	+۱۱	۰,۶٪	۰,۴٪
۲	چانگان ۳۵ CS (MT)		-	۷۴۲	-	۰,۴٪	۰,۱٪
۳	هاوال M۴		۷۰۲	۷۲۹	+۲۷	۰,۲٪	۰,۱٪
۴	جک ۵ J (MT)		۷۰۷	۷۲۶	+۱۹	۱,۷٪	۰,۱٪
۵	ام وی ام X۲۲ (MT)		-	۷۱۹	-	۰,۶٪	۰,۱٪
۶	چری آریزو ۵		-	۷۱۵	-	۷,۹٪	۰,۵٪
۷	ولیکس ۳۰ C (AT)		۷۰۵	۷۱۵	+۱۰	۰,۶٪	۰,۱٪
۸	ساندرو استپ وی (AT)		-	۷۱۳	-	۱۰,۹٪	۰,۶٪
۹	ام وی ام X۳۳ (AT)		۶۷۹	۷۱۰	+۳۱	۱۰,۲٪	۰,۶٪
۱۰	ام وی ام ۵۵۰ (MT)		۶۹۸	۷۰۶	+۸	۴,۸٪	۰,۳٪
۱۱	برلیانس H۳۳۰ (AT)		۷۱۴	۷۰۰	-۱۴	۲۰,۰٪	۱,۲٪
۱۲	ام وی ام X۲۲ (AT)		-	۶۹۸	-	۰,۷٪	۰,۱٪
۱۳	جک ۵ J (AT)		۶۸۵	۶۹۶	+۱۱	۶,۱٪	۰,۴٪
۱۴	ام وی ام ۵۵۰ (AT)		۶۷۹	۶۸۹	+۱۰	۴,۷٪	۰,۳٪
۱۵	برلیانس H۳۲۰ (AT)		۷۱۰	۶۸۸	-۲۸	۸,۳٪	۰,۵٪
۱۶	سابرینا		۷۰۸	۶۸۷	-۲۱	۰,۹٪	۰,۱٪
۱۷	لیفان X۵۰ (AT)		۶۵۰	۶۷۸	+۲۸	۵,۲٪	۰,۳٪
۱۸	لیفان X۶۰ (AT)		۶۷۷	۶۷۶	-۱	۲,۶٪	۰,۲٪
۱۹	آریو S۳۰۰ (AT)		۶۹۵	۶۷۵	-۲۰	۴,۳٪	۰,۲٪
۲۰	لیفان X۶۰ (AT)		-	۶۷۱	-	۳,۴٪	۰,۲٪
	مجموع		۷۰۱	۷۰۲	+۱	۱۰۰٪	۵,۸٪

نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی ۱۰۰-۷۵ میلیون تومان











ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهام بازار در دسته قیمتی	سهام بازار در کل
۱	کیا پیکانتو	 شرکت اطلس خودرو	۷۷۷	۷۵۵	-۲۲	٪۱.۲	٪۰.۱
۲	رنو فلونس - (MT)	 نگین خودرو	۷۹۴	۷۵۲	-۴۲	٪۲.۵	٪۰.۱
۳	میتسوبیشی میراژ	 آریز موتور	۷۵۸	۷۴۷	-۱۱	٪۰.۸	٪۰.۰
۴	هیوندای ۱۲۰	 آسان خودرو	۷۴۵	۷۴۵	۰	٪۱.۷	٪۰.۱
۵	هایما توربو (AT)	 ایران خودرو	-	۷۴۳	-	٪۰.۷	٪۰.۰
۶	لبفان ۸۲۰ (AT)	 گرماتر	-	۷۳۸	-	٪۴.۳	٪۰.۲
۷	چری تیگو ۵	 مدیران خودرو	۷۳۳	۷۳۲	-۱	٪۲۹.۴	٪۱.۲
۸	جک S5 (MT)	 گرماتر	۷۳۲	۷۳۲	۰	٪۵.۶	٪۰.۲
۹	کیا سراتو (MT)	 سایبا	۷۴۲	۷۳۰	-۱۲	٪۲.۱	٪۰.۱
۱۰	جک S5 (AT)	 گرماتر	-	۷۲۹	-	٪۸.۴	٪۰.۴
۱۱	کیا سراتو (AT)	 سایبا	۷۴۱	۷۱۶	-۲۵	٪۲۶.۵	٪۱.۱
۱۲	هایما (AT)	 ایران خودرو	۷۲۰	۷۱۵	-۵	٪۴.۹	٪۰.۲
۱۳	بسترن B۵۰	 ایران خودرو	۷۲۱	۷۱۳	-۸	٪۳.۰	٪۰.۱
۱۴	ام وی ام X33 (AT)	 مدیران خودرو	۶۹۸	۷۰۹	+۱۱	٪۴.۸	٪۰.۲
۱۵	هاوال H6	 دیار خودرو	۷۳۲	۷۰۶	-۲۶	٪۰.۳	٪۰.۰
۱۶	رنو سیمبل	 نگین خودرو	۷۳۰	۶۹۴	-۳۶	٪۲.۸	٪۰.۱
۱۷	لندمارک	 ایران خودرو	۶۲۹	۶۱۲	-۱۷	٪۱.۰	٪۰.۰
	مجموع		۷۳۶	۷۲۴	-۱۲	٪۱۰۰.۰	٪۴.۲

نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی ۱۲۵-۱۰۰ میلیون تومان

ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهم بازار در دسته قیمتی	سهم بازار در کل
۱	هیوندا ولستر		۷۶۶	۷۸۲	+۱۶	٪۱.۰	٪۰.۰
۲	رنو کپچر		۷۸۷	۷۷۸	-۹	٪۱۴.۵	٪۰.۲
۳	سانگ یانگ تیوولی		۷۷۳	۷۷۰	-۳	٪۲۸.۷	٪۰.۳
۴	مزددا ۳		۷۶۲	۷۵۹	-۳	٪۲۲.۳	٪۰.۳
۵	هیوندا اکسنت		-	۷۵۷	-	٪۵.۱	٪۰.۱
۶	کیا ریو		-	۷۴۷	-	٪۵.۶	٪۰.۱
۷	رنو داستر		۷۲۴	۷۰۵	-۱۹	٪۲۲.۸	٪۰.۳
	مجموع		۷۵۸	۷۵۲	-۶	٪۱۰۰.۰	٪۱.۲

نتایج رضایت مشتریان از کیفیت اولیه محصول در دسته قیمتی بیشتر از ۱۲۵ میلیون تومان

ردیف	خودرو	شرکت عرضه کننده	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۴	رضایت مشتریان در سال ۱۳۹۵	میزان تغییرات	سهام بازار در دسته قیمتی	سهام بازار در کل
۱	بی ام و ۷۳۰		-	۸۶۶	-	٪۱,۲	٪۰,۱
۲	بی ام و ۵۲۸		۸۳۹	۸۴۷	+۸	٪۱,۰	٪۰,۱
۳	بی ام و x3		۸۵۶	۸۴۴	-۱۲	٪۰,۶	٪۰,۱
۴	آلفا رومئو جولیتا		۸۳۰	۸۳۴	+۴	٪۱,۲	٪۰,۱
۵	تویوتا پریوس	ایرجویا	-	۸۳۳	-	٪۶,۴	٪۰,۱
۶	بی ام و x1		-	۸۳۳	-	٪۱,۰	٪۰,۱
۷	تویوتا کمری	ایرجویا	۸۱۵	۸۲۸	+۱۳	٪۱,۸	٪۰,۱
۸	لکسوس nx200	ایرجویا	۸۳۴	۸۱۵	-۱۹	٪۱,۲	٪۰,۱
۹	هیوندای i40		۸۱۶	۸۰۹	-۷	٪۰,۵	٪۰,۱
۱۰	رنو تالیسمان		-	۸۰۸	-	٪۱,۶	٪۰,۱
۱۱	لکسوس nx300	ایرجویا	-	۸۰۸	-	٪۰,۶	٪۰,۱
۱۲	رنو کلئوس		۷۹۹	۸۰۱	+۲	٪۰,۵	٪۰,۱
۱۳	میتسوبیسی اوتلندر		۷۸۷	۸۰۰	+۱۳	٪۸,۸	٪۰,۱
۱۴	تویوتا کرولا	ایرجویا	۷۹۷	۷۹۸	۰	٪۳,۸	٪۰,۱
۱۵	کیا اپتیما		۷۹۶	۷۹۷	+۱	٪۷,۴	٪۰,۱
۱۶	میتسوبیسی لنسر		-	۷۹۳	-	٪۲,۴	٪۰,۱
۱۷	هیوندا توسان		-	۷۸۸	-	٪۵,۴	٪۰,۱
۱۸	هیوندا سوناتا		۷۹۸	۷۸۸	-۱۰	٪۳,۹	٪۰,۱
۱۹	هیوندا سانتافه		۷۷۴	۷۸۷	+۱۳	٪۱۱,۰	٪۰,۲
۲۰	تویوتا راو۴	ایرجویا	۷۹۶	۷۸۳	-۱۳	٪۵,۳	٪۰,۱
۲۱	کیا سراتو		۷۹۴	۷۸۱	-۱۳	٪۳,۴	٪۰,۱

۰,۱٪	۳,۶٪	-۱۲	۷۸۰	۷۹۲		میتسوبیشی ASX	۲۲
۰,۱٪	۱,۵٪	+۱۲	۷۷۶	۷۶۴		یاریس سدان	۲۳
۰,۱٪	۶,۰٪	-۱۲	۷۷۵	۷۸۷		کیا سورنتو	۲۴
۰,۱٪	۱,۷٪	-۱۹	۷۷۳	۷۹۲		یاریس هاچ بک	۲۵
۰,۱٪	۳,۴٪	-	۷۶۷	-		رنوفلوئنس (AT)	۲۶
۰,۱٪	۱,۱٪	-۷	۷۶۳	۷۷۰		کیا اسپورتیج	۲۷
۰,۱٪	۰,۶٪	-	۷۵۹	-		هیوندا النترا	۲۸
۰,۱٪	۲,۷٪	-۱۵	۷۵۸	۷۷۳		ام جی GS	۲۹
۰,۱٪	۰,۷٪	-	۷۵۵	-		سوزوکی ویتارا (MT)	۳۰
۰,۱٪	۰,۵٪	-۳۵	۷۵۵	۷۹۰		رنو سفران	۳۱
۰,۱٪	۱,۴٪	-۱۵	۷۴۵	۷۶۰		ام جی ۶	۳۲
۰,۱٪	۷,۷٪	-۸	۷۴۳	۷۵۱		سوزوکی ویتارا (AT)	۳۳
۱,۶٪	۱۰۰,۰٪	-۴	۷۸۹	۷۹۳		مجموع	