

میزان رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در ایران

نتایج تحقیق اندازه گیری رضایت مشتریان از کیفیت خودروهای سواری برای ششمین دوره متوالی از سوی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران انتشار یافت. در این تحقیق مجموعاً ۵۴ خودروی سواری از ۱۳ شرکت عرضه کننده خودرو در زمینه کیفیت خودروهای سواری، با بهره گیری از روش‌های به روز و علمی و با لحاظ خطای نمونه گیری و فاصله اطمینان معین، در شش ماهه دوم سال ۸۹ مورد بررسی قرار گرفته اند. به منظور پیاده سازی این طرح مجموعاً با ۳۴۳۸۶ نفر از خریداران خودروهای سواری در زمینه کیفیت اولیه محصول مصاحبه انجام شده است. در مدل طراحی شده جهت سنجش رضایت مشتریان کیفیت پنج شاخص اصلی "بدنه"، "مجموعه نیرو محرکه و سوخت رسانی"، "مجموعه تعلیق و انتقال قدرت"، "ایمنی" و "تهویه مطبوع و وسایل برقی" در قالب ۲۸ خصوصیت مورد نظرسنجی قرار گرفته است. نتایج رضایتمندی مشتری در این طرح در شش دسته قیمتی تقسیم بندی گردیده و به ازای هر ۱۰۰ امتیاز رضایتمندی، نیم ستاره سبز به سطح کیفیت خودروها از دیدگاه مشتری تخصیص یافته است.

رضایتمندی مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹

سهم بازار گروه قیمت (درصد)	سهم بازار در گروه قیمتی (درصد)	رتبه کیفیت از دیدگاه مشتریان	شاخص رضایت از کیفیت (از ۱۰۰۰ امتیاز)	شرکت عرضه کننده	گروه قیمت (میلیون تومان)	خودرو	رتبه در گروه
۴۸.۸	۰.۷	★★★★★	۶۵۹	مدیران خودرو	A (کمتر از ۱۰)	ام وی ام ۱۱۰	۱
	۵.۹	★★★★★	۶۱۵	ایران خودرو		روآ	۲
	۱۰.۳	★★★★★	۶۱۱	سایپا		سایپا ۱۱۱	۳
	۳.۷	★★★★★	۶۰۱	سایپا		سایپا ۱۳۱	۴
	۲۷.۶	★★★★☆	۶۰۰	سایپا		سایپا ۱۳۲	۵
	۳.۵	★★★★☆	۵۹۹	سایپا		سایپا ۱۴۱	۶
	۴۸.۳	★★★★☆	۵۹۷	سایپا		سایپا صبا	۷
۴۷.۵	۱۱.۱	★★★★★	۷۳۶	ایران خودرو	B (بین ۱۰ تا ۲۰)	پژو ۲۰۶ SD	۱
	۲.۱	★★★★★	۷۲۹	ایران خودرو		پژو ۲۰۷	۲
	۵.۲	★★★★★	۷۱۷	پارس خودرو		تندر ۹۰	۳
	۲.۹	★★★★★	۷۱۴	ایران خودرو		تندر ۹۰	۴
	۱۶.۵	★★★★★	۷۰۶	ایران خودرو		پژو ۲۰۶	۵
	۰.۴	★★★★★	۶۹۶	مدیران خودرو		ام وی ام ۵۳۰	۶
	۰.۹	★★★★★	۶۸۸	ایران خودرو		سورن	۷
	۲.۵	★★★★★	۶۸۵	سایپا		ریو	۸
	۱۲.۶	★★★★★	۶۶۲	ایران خودرو		سمند LX	۹
	۰.۱	★★★★★	۶۵۲	سناباد خودرو		چری	۱۰
	۰.۲	★★★★★	۶۴۶	کرمان موتور		لیفان	۱۱
	۱۳.۸	★★★★★	۶۳۵	ایران خودرو		پژو پارس	۱۲
	۰.۹	★★★★★	۶۳۴	ایران خودرو		سمند معمولی	۱۳
	۲۹.۷	★★★★★	۶۳۳	ایران خودرو		پژو ۴۰۵	۱۴
	۰.۱	★★★★★	۶۲۹	خودروسازان بم		لوبو	۱۵
	۱.۰	★★★★★	۶۲۵	سایپا		تیبیا	۱۶

رضایتمندی مشتریان از کیفیت خودروهای سواری در شش ماهه دوم سال ۱۳۸۹ (ادامه)

رتبه در گروه	خودرو	گروه قیمت (میلیون تومان)	شرکت عرضه کننده	شاخص رضایت از کیفیت (از ۱۰۰۰ امتیاز)	رتبه کیفیت از دیدگاه مشتریان	سهم بازار در گروه قیمتی (درصد)	سهم بازار گروه قیمت (درصد)
۰.۵	۱ مگان ۱۶۰۰	C (بین ۲۰ تا ۳۰)	پارس خودرو	۷۵۸		۳۹.۴	۰.۵
	۲ ام وی ام X۳۳		مدیران خودرو	۷۴۱		۳۴.۶	
	۳ هیوندای ورنه		خودروسازان راین	۷۲۱		۹.۶	
	۴ زانتیا		سایپا	۷۲۱		۱۶.۴	
۰.۷	۱ ام جی روور ۵۵۰	D (بین ۳۰ تا ۴۰)	مدیاقشم	۷۹۸		۲.۰	۰.۷
	۲ هیوندای I20		آسان موتور	۷۶۶		۴.۰	
	۳ مگان ۲۰۰۰		پارس خودرو	۷۶۴		۵۷.۸	
	۴ هیوندای آوانته		خودروسازان راین	۷۴۰		۳۰.۷	
	۵ رونیز		پارس خودرو	۶۹۴		۵.۵	
۱.۴	۱ کیا نیو سراتو	E (بین ۴۰ تا ۵۰)	اطلس خودرو	۸۱۸		۶.۷	۱.۴
	۲ کیا سراتو کوپه		اطلس خودرو	۸۰۲		۰.۹	
	۳ نیو مزدا ۳		گروه بهمن	۷۹۳		۳۲.۵	
	۴ کیا اپتیما		اطلس خودرو	۷۹۱		۸.۲	
	۵ هیوندای I30		آسان موتور	۷۸۰		۱۰.۸	
	۶ نیسان ماکسیما		پارس خودرو	۷۶۹		۱۵.۷	
	۷ گرند ویتارا		ایران خودرو	۷۵۳		۲۵.۲	
۱.۱	۱ پورشه کاین	F (بالتر از ۵۰)	معین موتور	۸۸۴		۰.۷	۱.۱
	۲ هیوندای جنیسیس		آسان موتور	۸۴۲		۵.۶	
	۳ نیسان مورانو		پارس خودرو	۸۳۹		۲.۷	
	۴ هیوندای آزا		آسان موتور	۸۳۶		۱۸.۱	
	۵ جنیسیس کوپه		آسان موتور	۸۲۹		۱.۶	
	۶ کیا موهاوی		اطلس خودرو	۸۲۲		۷.۵	
	۷ هیوندای سوناتا		آسان موتور	۸۲۱		۸.۰	
	۸ کیا سورنتو		اطلس خودرو	۸۲۰		۷.۰	
	۹ نیسان تینا		پارس خودرو	۸۲۰		۳.۷	
	۱۰ هیوندای سانتافه		آسان موتور	۸۰۹		۱۲.۵	
	۱۱ نیسان قشقایی		پارس خودرو	۸۰۲		۴.۴	
	۱۲ هیوندای IX۵۵		آسان موتور	۸۰۰		۲۰.۰	
	۱۳ هیوندای IX۳۵		آسان موتور	۷۹۸		۵.۵	
	۱۴ کیا اسپریتیج		اطلس خودرو	۷۸۴		۲۰.۰	
	۱۵ پاجرو		گروه بهمن	۷۸۴		۰.۷	
				۶۴۱		میانگین رضایتمندی مشتریان از کیفیت اولیه خودروهای سواری (صنعت)	