



جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت معدن و تجارت

اهداف کیفی صنعت خودرو در سال ۱۴۰۰

(بخش خودروهای سواری)

خدمات فروش



توزیع رده کیفی نمایندگی خدمات فروش

رتبه	آخرین وضعیت	هدف	حداقل انتظار بهبود
۱	۰.۸٪	۲۰٪	۵٪
۲	۳۲.۷٪	۵۰٪	۵٪
۳	۴۰.۷٪	۳۰٪	۵٪
۴	۲۵.۸٪	۰٪	۵٪

کیفیت



تعریف شاخص ها

- رضایت مشتریان از کیفیت اولیه خودرو:** میزان رضایت مشتریان از کیفیت اولیه خودرو در پیمایش کمتر از ۴۰۰۰ کیلومتر و در سه ماهه نخست مالکیت خودرو ۱۰۰۰-.
- شاخص IQS:** تعداد عیوب فنی و طراحی مطرح شده از سوی مصرف کننده در سه ماهه اول مالکیت خودرو / تعداد ایراد در هر خودرو.
- رضایت مشتریان از خدمات فروش:** میزان رضایت مشتریان از خدمات فروش و تحویل خودرو به خریداران توسط شرکت های عرضه کننده خودرو و نمایندگی های زیر مجموعه ۱۰۰۰-.
- رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش:** میزان رضایت مشتریان از خدمات و سرویس های پس از فروش ارائه شده توسط نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو ۱۰۰۰-.
- ارزشیابی کیفی خودرو (آدیت):** میزان کیفیت خودروی ارزشیابی شده از طریق انجام بررسی فنی و تعیین امتیاز کیفی خودرو.
- رضایت از کیفیت دوام خودرو:** میزان رضایت مشتریان از کیفیت دوام خودرو در پیمایش ۴۰۰۰ تا ۲۵۰۰۰ کیلومتر در پانزده ماه اول خرید خودرو ۱۰۰۰-.

خدمات پس از فروش



توزیع رده کیفی نمایندگی خدمات پس از فروش

رتبه	آخرین وضعیت	هدف	حداقل انتظار بهبود
۱	۳۴.۶٪	۵۰٪	۵٪
۲	۴۲.۲٪	۴۵٪	۵٪
۳	۱۶.۸٪	۵٪	۵٪
۴	۶.۴٪	۰٪	۵٪

مطابق با ابلاغیه شماره ۶۰/۷۷۰۲۵ مورخ ۱۴۰۰/۰۳/۱۲
اداره کل صنایع حمل و نقل



آخرین وضعیت در سال ۹۹

جدول راهنما

هدف ۱۴۰۰

حداقل انتظار بهبود نسبت به آخرین وضعیت