

ایرادهای رفع نشدی خودروهای داخلی؛ از سر و صدای اضافه اتاق تا شتاب ناکافی و ضعف کولر - دیجیاتو

غزاله زاهدی | پنجشنبه، ۰۴ بهمن ۱۳۹۷

آمار مربوط به میزان رضایت عمومی از کیفیت اولیه خودروهای داخلی نشان می‌دهد عیوب اصلی مدنظر مشتریان از سال 92 تا 96 همچنان به قوت خود باقی بوده و با وجود این تکرر، خودروسازان اقدام چشمگیری در راستای رفع آنها انجام نداده‌اند.

مشکلاتی همچون بروز مشکل برای برخی خودروهای صفرکیلومتر آن هم بلافاصله پس از خروج از کارخانه و اجبار به مراجعه چند باره صاحب خودرو به تعمیرگاه‌ها برای رفع عیب، وجود سر و صدای اضافه در خودروهای داخلی و به‌ویژه سرگردانی مشتریان در نمایندگی‌های خدمات پس از فروش خودروسازان، از مواردی است که مصرف‌کنندگان ایرانی را با دل آزرده‌گی مواجه کرده است.



بنابر آمار شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد «رگلاژ نبودن در خودروها»، «مصرف بالای سوخت»

و «صدای اضافی داخل اتاق» با بیشترین فراوانی در صدر عیوب مورد شکایت مشتریان قرار داشته‌اند.

این سه عیب با همین ترتیب، از سال ۹۲ تا ۹۶ کماکان تکرار و تنها درصد آنها در این بازه زمانی تغییر کرده است. طبق گزارش منتشر شده، در سال ۹۶، رگلاژ نبودن در خودروها بیشترین فراوانی را در بین عیوب مشاهده شده، به خود اختصاص داده است و سهمی 39.2 درصدی دارد. مصرف بالای سوخت نیز که 19.2 درصد سهم دارد، در رده دوم عیوب موجود قرار گرفته و رده سوم نیز به صدای اضافی در داخل اتاق با سهم 15.5 درصدی رسیده است.

در رده چهارم اما «پایین بودن شتاب» قرار دارد که سهمی 11.4 درصدی را در عیوب اولیه خودروهای داخلی به خود اختصاص داده است. در نهایت، ضعیف بودن کولر یا به عبارتی دیگر «خنک نکردن» پنجمین عیب مشاهده شده در خودروها محسوب می‌شود که سهمی 7.8 درصدی دارد. سایر عیوب نیز سهمی 6.9 درصدی را به خود اختصاص داده‌اند.

اما این موضوع که سه عیب ابتدایی خودروهای داخلی کماکان وجود دارد، نشان می‌دهد خودروسازان کشور چندان وقتی برای برطرف کردن این عیوب نگذاشته و طی پنج سال (ابتدای ۹۲ تا انتهای ۹۶) رگلاژ نبودن درها و مصرف سوخت بالا و صدای اضافی در اتاق خودروها تکرار شده است.

نکته بسیار مهمی که در این آمار وجود دارد، به بازه زمانی ۹۲ تا ۹۶ مربوط می‌شود. هرچند خودروسازان در سال ۹۲ همچنان با تحریم دست و پنجه نرم می‌کردند و هم از حیث تولید و هم از جنبه کیفی در مضیقه بودند، با این حال در اواخر آذر آن سال، «توافق هسته‌ای» رخ داد و صنعت خودرو رفته‌رفته در مسیر خروج از تحریم‌ها قرار گرفت.



اصرار خودروسازان و وزارت صنعت بر گرانی بیشتر خودروهای بی‌کیفیت داخلی در حالی است که تازه‌ترین گزارش‌های رسمی در مورد نحوه فروش خودروهای سواری از قرار گرفتن عامل «بالابودن قیمت» و نحوه «رفع ایرادات احتمالی هنگام تحویل خودرو» در صدر فهرست علل نارضایتی مشتریان خودرو قرار دارد.

با فاکتور گرفتن از «مصرف سوخت» که به هر حال نمی‌توان آن را تاثیرناپذیر از ناحیه تحریم دانست، وجود عیوبی مانند رگلاژ نبودن درها و صدای اضافی در اتاق، در نوع خود عجیب و غیر قابل پذیرش است، حتی در دوران تحریم. به عبارت بهتر، اگر حتی کل سال ۹۲ را درگیر با تحریم بدانیم، برای افکار عمومی پذیرفتنی نیست که خودروسازی کشور همچنان در مسائلی مانند رگلاژ نبودن در و صدای اضافی در اتاق خودرو درجا بزند.

بنابراین به نظر می‌رسد رفع چنین عیوبی نه به تحریم ارتباط دارد و نه تکنولوژی خاصی را می‌طلبد و مشکل اینجاست که رفع آنها که در صدر شکایات مشتریان است، در اولویت خودروسازان قرار ندارد.



البته ممکن است این طور تصور شود که وجود این عیوب بعضا پیش پا افتاده، نشان‌دهنده رضایت مشتریان از بخش‌های ایمنی و فنی خودروها است، با این حال منطقی نیست افکار عمومی از خودروهایی که کولرشان درست کار نمی‌کند و درهایشان رگلاژ نیست و صدای اضافی دارند، رضایتی کلی داشته باشند.

به عبارت بهتر، وقتی خودروسازان در رفع عیوبی تا این حد ساده و پیش پا افتاده، درمانده‌اند، نمی‌توان پذیرفت محصولات تولیدی آنها در بخش‌های ایمنی و فنی و رفاهی، دارای عیوب فاحش نیست؛ کمااینکه سایر آمارهای کیفی، ضعف‌های بزرگ‌تر در خودروهای داخلی را آشکار کرده‌اند. این مساله را هم نباید فراموش کرد که عیوب پنجگانه موردنظر، به کیفیت اولیه خودروها (احتمالا

سال اول استفاده) مربوط می‌شود و معمولاً عیب و ایرادهای بزرگ‌تر، بعدها خود را نشان می‌دهند.

[دیجیاتو](#)