



ناتوانی مشتریان در اضافه پرداخت

طی چند وقت اخیر که قیمت خودروها رشد مضاعفی پیدا کرد، برخی از خریداران خودرو در سامانه یکپارچه، عنوان کردند که نمی‌توانند پول درخواستی خودروسازان را پرداخت کنند



عکس: ایرنا

گزارش «ایران اقتصادی» از همصدایی رسانه‌های اصلاح طلب با تخلف شرکت‌های خودروساز در تحمیل افزایش قیمت‌ها به مشتریان

# حمایت منتقدان دولت از خودروسازان گرانفروش

## خودرو

این رسانه‌ها به جای آنکه صحبت‌های مردم را رسانه‌ای کنند و نقش مطالبه‌گری داشته باشند، از خودروسازان حمایت و به رسانه‌های منتقد و حامی مصرف‌کننده، حمله می‌کنند. به جرأت می‌توان گفت که دولت سیزدهم، تنها دولتی است که کمترین مداخله را در عملکرد خودروسازان داشته و سعی کرده است با ابلاغ نقشه‌راه صنعت خودرو، مسیر پیش روی خودروسازان را مشخص و شفاف کند. در حقیقت دولت به دنبال آن است که مدیران خودروسازی، به سمت خصوصی سازی واقعی حرکت کنند.

**۸ فرمان رئیس جمهور**  
اواخر سال ۱۴۰۰، ابراهیم رئیسی، رئیس‌جمهور در قالب ۸ فرمان، سیاست خودرویی کشور را اعلام کرد و از خودروسازان خواست که برنامه‌های خود را مطابق با این فرمان جلو ببرند. در آن ۸ فرمان بر خصوصی سازی خودروسازان، تولید خودروهای جدید و پیشرفته، خودروهای برقی، متصل و خودروان، شفافیت در عرضه خودرو و افزایش رضایتمندی مردم و... اشاره شده بود. لذا به استناد این موارد، مردم از خودروسازان انتظار داشتند که شاهد تحول اساسی در صنعت خودرو باشند اما

خودروسازان و مونتاژکاران با گران‌فروشی و عدم پایبندی به تعهدات خود باعث شدند که مردم از آنها گله‌مند شوند. از آنجا که دولت سیزدهم، زیرساخت‌ها برای مذاکره خودروسازان و مونتاژکاران با شرکای تجاری را فراهم کرده است، کمترین دخالت را در سیاست‌های خودروسازان داشته و دارد و همچنین در اختصاص ارز و تسهیلات بانکی با خودروسازان همکاری دارد، این انتظار وجود دارد که عملکرد خودروسازان بهتر شود و ضمن جوابگویی به مردم، خودروهای کیفی و متنوع را وارد بازار کنند. اما گویا تعریف کیفیت و تنوع محصول در شرکت‌های خودروساز با مردم و کارشناسان متفاوت است.

**شگردهایی برای افزایش قیمت**  
خودروسازان با اضافه و کم کردن حروف انگلیسی، تغییر چراغ و آینه خودرو و رعایت استانداردهای ۸۵گانه از تولد خودروی جدید، صحبت می‌کنند و انتظار دارند که مردم برای این تغییرات، بهای سنگین پرداخت کنند. اما هم مردم و هم کارشناسان تأکید دارند که تغییرات اعمال شده از سوی خودروسازان نباید در قالب متنوع‌سازی سبد محصولات خودروسازان باشد و قیمت‌ها جهش پیدا کند.

به جرأت می‌توان گفت که دولت سیزدهم، تنها دولتی است که کمترین مداخله را در عملکرد خودروسازان داشته و سعی کرده است با ابلاغ نقشه‌راه صنعت خودرو، مسیر پیش روی خودروسازان را مشخص و شفاف کند

چندی پیش خبرگزاری فارس نیز نوشت: اخیراً خودروسازان، متقاضیان خرید خودرو در سامانه یکپارچه را وادار به خرید خودروهایی مغایر با خودروهای ثبت‌نامی در سامانه یکپارچه می‌کنند. به عنوان مثال شرکت ایران خودرو در فراخوانی به متقاضیان خرید رانا پلاس که قبلاً در سامانه یکپارچه ثبت‌نام کرده بودند اعلام کرده که به جای این خودرو، رانا پلاس ارتقا یافته یا پژو ۲۰۷، با قیمت بالاتر تحویل بگیرند.

همچنین این خودروساز در فراخوانی دیگر به مشتریان خود که متقاضی تارا ۷۱ بوده‌اند اعلام کرده که به جای این خودرو برای خرید تارا ۷۱ پلاس واریز وجه کنند؛ این خودروها بنامی به عنوان خودرو جدید در شورای رقابت قیمت‌گذاری شده است. دیگر خودروساز کشور، یعنی شرکت سایپا نیز، هم‌سو با ایران خودرو، اخیراً همین رویکرد را دنبال کرده و به مشتریان خود که در سامانه یکپارچه برای خرید شاهین دنده‌ای (دستی) ثبت‌نام کرده بودند، اعلام کرده که برای خرید شاهین اتومات (که قیمت بالاتری دارد) تکمیل وجه کنند. البته خودروساز مدعی است ما مستوری را وادار یا اجبار به خرید خودرو نمی‌کنیم و اگر خودرویی مغایر با آنچه را که متقاضی برای آن ثبت‌نام کرده عرضه می‌کنیم در واقع پیشنهاد می‌دهیم، اما متقاضیان نگران هستند که نتوانند واریز وجه کنند و سهمیه آنها از دست برود. همان‌گونه که گفته شد، خودروهای به‌اصطلاح پیشنهادی خودروسازان قیمت بالاتری نسبت به خودرو مورد تقاضای مشتریان دارد و همین موضوع موجب شده است متقاضیانی که ماه‌ها در انتظار خرید خودرو در صف سامانه یکپارچه بوده‌اند و بابت خودرو قبلی وجه پس‌انداز کرده‌اند، نتوانند با افزایش قیمت جدید، خودرو خریداری کنند.

**عواملی برای سرگردانی مشتریان**  
از آنجا که خودروسازان نسبت به زمان عرضه خودرو مورد نظر مشتریان که قبلاً ثبت‌نام کرده‌اند، اطلاع‌رسانی نمی‌کنند، مشتری که ماه‌ها در نوبت خرید خودرو از طریق سامانه یکپارچه بوده است، نه از نظر مالی توانایی دارد که خودرو به‌اصطلاح پیشنهادی خودروساز را بخرد و نه اطلاع دارد چه زمانی خودرو مورد تقاضایش عرضه خواهد شد و آیا اصلاً عرضه می‌شود یا خیر.

## شفاف سازی رضایت مصرف کنندگان



سازمان ملی استاندارد طرحی با عنوان «گزارش شاخص‌های کیفیت کالا» برای سال پایه ۱۴۰۱ تا ۱۴۰۳ است که شامل ۱۶ بخش مهم از کالاهای با مصرف عمومی است. این بخش‌ها ۵۶ گروه از اقلام که مشمول استاندارد اجباری یا مورد رصد ویژه هستند را پوشش می‌دهند. مقادیر شاخص‌ها با ملاحظات دقیق آماری در چهار سطح کلان، اقلام، بخش‌ها و استان‌ها محاسبه شده‌اند. همچنین بر اساس هر شاخص، خوشه‌بندی آماری متناظر ارائه شده است. نتایج منتشر شده از این طرح نشان می‌دهد که از بین گروه‌های کالایی مختلف، تجهیزات ارتباطی، لوازم پارچگی خانگی، مبلمان و کفپوش‌ها و کالای منزل در خوشه اول قرار دارند که مصرف‌کنندگان بیشترین رضایت را از آنها داشتند. اما خوشه ششم که کمترین رضایت مردمی را داشته شامل گروه‌های کالایی دخانیات و وسایل نقلیه بوده است. از بین سایر گروه‌های کالایی مواد خوراکی، وسایل خانگی

سازمان ملی استاندارد طرحی با عنوان «گزارش شاخص‌های کیفیت کالا» برای سال پایه ۱۴۰۱ تا ۱۴۰۳ است که شامل ۱۶ بخش مهم از کالاهای با مصرف عمومی است. این بخش‌ها ۵۶ گروه از اقلام که مشمول استاندارد اجباری یا مورد رصد ویژه هستند را پوشش می‌دهند. مقادیر شاخص‌ها با ملاحظات دقیق آماری در چهار سطح کلان، اقلام، بخش‌ها و استان‌ها محاسبه شده‌اند. همچنین بر اساس هر شاخص، خوشه‌بندی آماری متناظر ارائه شده است. نتایج منتشر شده از این طرح نشان می‌دهد که از بین گروه‌های کالایی مختلف، تجهیزات ارتباطی، لوازم پارچگی خانگی، مبلمان و کفپوش‌ها و کالای منزل در خوشه اول قرار دارند که مصرف‌کنندگان بیشترین رضایت را از آنها داشتند. اما خوشه ششم که کمترین رضایت مردمی را داشته شامل گروه‌های کالایی دخانیات و وسایل نقلیه بوده است. از بین سایر گروه‌های کالایی مواد خوراکی، وسایل خانگی

اصولی و کالای شخصی در خوشه دوم و همچنین ابزار و تجهیزات منزل، تجهیزات سعی بصری، ظروف غذاخوری، نوشیدنی و کفش در خوشه سوم قرار دارد. همچنین پوشاک در خوشه چهارم و تجهیزات حمل و نقل در خوشه پنجم قرار دارند. بدیهی است که گروه‌های کالایی خوشه‌های اول رضایت بیشتری و گروه‌های خوشه‌های آخر کمترین رضایت را به خود اختصاص داده‌اند. در بین اقلام مختلف نیز ماکارونی و مایع ظرفشویی بیشترین رضایت و خودرو کمترین رضایت را کسب کرده‌اند. همچنین نتیجه بررسی‌ها در شاخص نرخ شکایت نیز نشان می‌دهد که کالای منزل در خوشه یک کمترین شکایت و دو گروه تجهیزات سمعی بصری و وسایل نقلیه در خوشه هشتم بیشترین میزان شکایت را به خود اختصاص داده‌اند.

## اخبار



### تجدید نظر استاندارد الزام خدمات هتل‌ها

در راستای تحقق برنامه‌های تحولی استانداردسازی حوزه خدمات، تجدیدنظر استاندارد ملی الزامات خدمات هتل‌ها با هدف تعیین الزامات کیفی برای هتل‌ها، درباره کارکنان، خدمات، سازماندهی رویدادها، فعالیت‌های سرگرمی، ایمنی و امنیت، نگهداری، بهداشت و نظافت، مدیریت تدارکات، رضایت میهمانان و گردآوری بازخوردها به تصویب رسید. به گزارش سازمان ملی استاندارد ایران، نسخه نهایی این استاندارد ملی در درگاه اطلاع‌رسانی سازمان ملی استاندارد ایران به نشانی <http://standard.inso.gov.ir> برای بهره‌برداری کاربران و صاحبان نظران قرار گرفت. بر این اساس، سازمان ملی استاندارد ایران با سرلوحه قرارداد اصل «عزت، حکمت و مصلحت» و در راستای انجام وظایف خود با رعایت اصول استقلال و آزادی و رویکرد حفظ و اعتدالی عزت ملی و برای دستیابی به ایران قوی و سربلند، نسبت به استخراج و تنظیم ۲۲ هدف راهبردی از بیانیه گام دوم انقلاب اقدام کرده است که مبنای چهارچوب طبقه‌بندی تدوین استانداردهای ملی در کشور خواهد بود.

### انتشار استانداردها به زبان انگلیسی

به‌منظور کمک به رشد تولید کیفی و تجارت، نخستین نسخه استانداردهای ملی پرکاربرد در تجارت به زبان انگلیسی تهیه و تدوین شد. این اقدام با هدف دسترسی بازرگانان خارجی به مشخصه‌های استاندارد ملی پرکاربرد از جمله هدف، دامنه کاربرد و جدول ویژگی استاندارد مذکور به صورت فیزیکی و الکترونیکی، توسط معاونت استانداردسازی این سازمان انجام گرفت. سازمان ملی استاندارد ایران امید دارد در راستای تحقق اهداف و وظایف این سازمان، گام‌های مؤثری در جهت رشد و بالندگی صنعت، خدمات و بهبود رفاه اجتماعی و نهادینه شدن استانداردها در زیرساخت اقتصادی اجتماعی کشور برداشته شود. بر پایه این گزارش، نسخه الکترونیکی این کتاب از طریق لینک Widely Used National Standards با اسکن رمز QR (QR CODE) درج شده در زیر صفحه قابل بهره‌برداری برای کاربران است.



### فروشندهان لاستیک «کد نقش» دریافت کنند

در راستای استفاده از ظرفیت شبکه صنفی و واحدهای عمده فروش و خرده‌فروش لاستیک در فرایند توزیع لاستیک، لازم است دارندگان پروانه کسب رسته فروش لاستیک به سامانه جامع تجارت مراجعه کرده و نسبت به اخذ «کد نقش»، «تأیید خرید» و «ثبت فروش» کالا اقدام کنند. بر این اساس، اتاق اصناف ایران در اطلاعیه‌ای به تمامی فعالان صنف عمده و خرده‌فروش لاستیک اعلام کرد که «کد نقش» دریافت کنند. بدیهی است تحویل لاستیک به شبکه توزیع توسط تولیدکنندگان منوط به داشتن کد نقش و پروانه کسب در رسته مربوطه است. این گزارش می‌افزاید: کد نقش در واقع کدی همانند کد بورسی است که تمامی تولیدکنندگان و خریداران جامع (تجار) برای انجام فعالیت در سامانه جامع تجارت به آن نیاز دارند. متقاضیان با استفاده از این سامانه می‌توانند به صورت آنلاین (غیرحضوری) کالای مورد نظر خود را ثبت سفارش کنند.