



جدیدترین بررسی ها از کیفیت محصولات ایران خودرو در سال ۹۷

مشتری مداری ایران خودرو؟!
پایگاه خبری تحلیلی فولاد مرکزآهن

اصفهان-خیابان امام خمینی-چهار راه شریف- مجتمع الماس-طبقه ۵-واحد ۵۱۵ | مرکزآهن



جدیدترین بررسی ها از کیفیت محصولات ایران خودرو در سال ۹۷



مشتری مداری ایران خودرو؟!

به گزارش مرکز آهن شرکت سایپا به عنوان یکی از بزرگ ترین تولیدکنندگان خودرو در ایران و خاورمیانه، باید به صورت دائمی در جهت راضی نگه داشتن مشتریان در مورد محصولات و خدمات خود به منظور رقابت با سایر شرکت های داخلی و خارجی در سال های آتی تلاش نماید. این رقابت در خصوص کنترل کیفیت ورق فولادی مورد استفاده در بدنه خودرو، کاهش میزان آلایندهی خودرو و ... می باشد. تمرکز بر نیازهای مشتریان به معنی توجه به کیفیت محصول و ارائه خدمات به مشتریان است و هر سازمانی که کوشش می کند مشتری گرا باشد باید با این مفاهیم آشنا گردد. اکنون بسیاری از شرکت ها با توجه به کیفیت محصول و ارائه خدمات به مشتریان رقابت می کنند چراکه پیشرفت تکنولوژی، انتظارات مصرف کنندگان را برای دریافت خدمات مناسب و به موقع افزایش داده و آنان چون گذشته دیگر حاضر به پذیرش هر نوع کالایی نمی باشند.

بدین ترتیب سازمان هایی که قادر به تامین انتظارات مصرف کنندگان خود نباشند خود به خود از گردونه رقابت حذف خواهند شد. صنعت خودرو در دنیا به عنوان یکی از مهم ترین صنایع، حجم بسیار بالایی از اقتصاد ملی کشورها را تشکیل داده است. بازارهای خاصی در این صنعت در نقاط مختلف دنیا وجود دارد اما تکنولوژی ها در این صنعت متعلق به همه جوامع نیست بلکه متعلق به جوامع خاصی است.





رضایت مشتریان از محصولات ایران خودرو

هم اکنون صنعت خودروی ایران، مراحل رشد و پیشرفت خود را در سال های اخیر با شتاب طی کرده است. این صنعت در ایران که عمده آن در اختیار ایران خودرو و سایپا (دو شرکت دولتی) است به هدایت بازار و صنعت توانان با روند تکنولوژی جهانی نیاز دارد. همچنین از طرفی دیگر، این صنعت باید همچون سایر کشورها بر روی زمینه های مهمی همچون ارتقای کیفیت، افزایش رضایت مشتری، کاهش قیمت تمام شده و افزایش بهره وری متمرکز شده و تلاش نماید.

در همین راستا و به خصوص جلب رضایت مشتریان بالاخص مستریان داخلی، در شرکت سایپا کارهایی در راس امور قرار گرفته اند که هرچند باعث جلب رضایت مشتریان می گردد، اما در مقایسه با سایر شرکت های خودرو ساز خارجی، در واقع امور مهم و قابل ملاحظه ای به شمار نمی آیند. به عنوان مثال سایپا با شعار ” انتخاب اول مشتریان ایرانی ” سال ۱۳۸۵ را آغاز کرده است تا با اتخاذ این تصمیم هرچه بیشتر در مسیر جلب رضایت مشتریان داخلی گام بردارد.

نظرسنجی مشتریان ایران خودرو و سایپا

همچنین این شرکت سعی بر آن نموده است تا با کاهش نمرات منفی محصولات خود طی سال های ۸۴ و ۸۵، افزایش مدت زمان گارانتی خودروها از ۱۲ ماه به ۱۸ ماه، اجرای پروژه مدیریت ارتباط با مشتری و کسب رتبه نخست کشور در زمینه خدمات پس از فروش گام مهمی را در این زمینه بردارد. از طرفی دیگر این شرکت به صورت دوره ای اقدام به نظر سنجی از مشتریان و خریداران خودروهای خود نموده است که طی آخرین نظر سنجی که در ۷ شهر مهم کشور و چند شهرستان انجام گرفت، ۷۰ درصد از مردم از محصولات سایپا راضی و ۳۰ درصد تنها در یک یا دو زمینه عمده ناراضی بوده اند.





۳

که از جمله آن می توان به قطعات یدکی، خدمات پس از فروش و یا نحوه برخورد کارکنان با مشتری اشاره نمود. هرچند این اقدامات خود گام مفیدی در جهت دستیابی به رضایت مشتریان است اما چون به شکلی علمی و سیستماتیک صورت نمی پذیرد، دارای بازده بالایی نبوده و نمی توان از آن به خوبی در جهت لازم بهره کافی گرفت.



فرایند تحلیل سلسله مراتبی برای خرید خودرو

در مقاله ای تحت عنوان "استفاده از رویکرد فرآیند تحلیل سلسله مراتبی برای خرید خودرو" به منظور انتخاب یک مدل از بین سه مدل خودرو جدید عرضه شده به بازار خودرو کره جنوبی، ابتدا از طریق مصاحبه با فروشندگان خودرو، بررسی سایت های شرکت های خودروساز و ... اقدام به تعیین عوامل موثر در خرید خودرو نموده و سپس با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی، اقدام به اولویت بندی عوامل موثر در خرید خودرو نموده است. نکته قابل توجه اینکه اولویت مدل ها با سهم بازار این مدل ها در کره مطابقت داشت. نتایج بررسی در تحقیقی تحت عنوان "رضایت مشتری، سهم بازار و سودآوری" نشان داد که افزایش رضایت مشتری موجب افزایش وفاداری مشتریان شده و در نتیجه شهرت و اعتبار شرکت افزایش یافته و سودآوری آتی شرکت را به دنبال خواهد داشت.

کنترل کیفیت شرکت های خودروساز داخلی

هدف اصلی این تحقیق بررسی این نکته بوده است که انتظارات، کیفیت و قیمت چه اندازه بر رضایت مشتری موثر است و رضایت مشتری چگونه در سودآوری موسسه تاثیر دارد. براساس یافته های این تحقیق، کیفیت و قیمت نقش اساسی و مهمی را در رضایت مشتری ایفا می کنند. بنابراین رضایت مشتریان در مورد کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده توسط شرکت باید مورد توجه قرار بگیرد.





۴

با توجه به رقابتی شدن بازار خودرو کشور در سال های آتی و ضرورت برنامه ریزی شرکت های خودروساز جهت حفظ مشتریان خود، افزایش رضایت مشتریان باید در صدر برنامه های شرکت های خودروساز قرار گیرد.



ورق فولادی مورد استفاده در تولید خودرو

ورق فولادی به دلیل دارا بودن ویژگی های گوناگون از قبیل کم بودن نسبی هزینه تولید، گستره وسیع خواص مکانیکی از نرم تا بسیار سخت، در ساخت اجزا مختلف خودرو کاربرد فراوان یافته اند. علی رغم توسعه روزافزون مواد سبک تر، ورق فولادی به واسطه خصوصیتی مانند مقاومت به خوردگی با استفاده از پوشش، ظرفیت جذب انرژی بالا در هنگام تصادف، نرخ کار سختی زیاد، خواص خستگی مناسب، قابلیت پیرسازی و رنگ پذیری عالی کماکان به عنوان مهم ترین ماده مصرفی در صنعت خودروسازی مطرح می باشد.

امروزه یکی از اهداف مهم صنعت خودروسازی علاوه بر افزایش ایمنی مسافر، کاهش مصرف سوخت از طریق کاهش وزن اتومبیل است. هرچند استفاده از موادی چون آلومینیوم، منیزیم و پلاستیک ها در ساخت قسمت هایی از اتومبیل به منظور کاهش وزن مورد توجه قرار گرفته است، اما فولادهای با استحکام بالا به شکل ورق فولادی به دلیل گستردگی در میزان استحکام، ترکیب شیمیایی و کیفیت سطحی به عنوان مهمترین گزینه در حال توسعه می باشند.

در صورت استفاده از ورق فولادی پر استحکام در ساخت بدنه اتومبیل می توان بدون کاهش مقاومت در برابر تو رفتگی که یکی از پارامترهای تعیین کننده ایمنی خودرو محسوب می شود، از ورق فولادی با ضخامت کم تر در ساخت بدنه اتومبیل استفاده نمود و در نتیجه وزن خودرو را به میزان قابل توجهی کاهش داد. قیمت ورق فولادی مورد استفاده نیز در نهایت در قیمت محصولات ایران خودرو تاثیرگذار است.





۰۳۱ - ۳۵۱۵۵

داخلی ۱۳۵ - ۱۳۲

جهت ارتباط با کارشناس فروش
ورق گالوانیزه، سیاه، رنگی، روغنی

چه نوع ورق فولادی برای ساخت خودرو مناسب ترند؟

علاوه بر استحکام بالا، فولادهای مورد استفاده در ساخت اجزا اتومبیل باید از شکل پذیری مناسب نیز برخوردار باشند. شکل پذیری فولادهای مورد استفاده در صنعت خودروسازی به خصوص در کارگاه پرس مورد اهمیت قرار می گیرد. امروزه حدود ۳۰ تا ۴۰ درصد از بدنه اتومبیل از فولادهای پر استحکام ساخته می شود. از طرفی با بکارگیری این دسته از فولادها، شکل پذیری که از اصلی ترین نیازهای صنعت خودروسازی است کاهش می یابد و ساخت قطعات با اشکال پیچیده دشوار می گردد.

بنابراین نیاز به استحکام بالا همراه با شکل پذیری عالی منجر به تولید رده های جدید از فولادهایی گردید که با کنترل مکانیزم استحکام دهی و ریز ساختار به دست آمده در آن ها می توان به هر دو ویژگی دست یافت. یکی از انواع این فولادها، فولاد سخت شونده در اثر پخت رنگ می باشد که در کنار فولادهایی همچون فولاد دو فازی و فولادهای trip کاربرد وسیعی در ساخت خودرو پیدا کرده است.

فولادهای سخت شونده در اثر پخت قبل از مرحله شکل دهی دارای استحکام تسلیم کم و در نتیجه شکل پذیری بالا هستند و پس از اتمام شکل دهی در ضمن عملیات پخت رنگ استحکام تسلیم آن ها افزایش یافته و مقاومت در برابر تورفتگی بهبود می یابد. در فولادهای سخت شونده در اثر پخت به دلیل اینکه استحکام بعد از مرحله شکل دهی و ساخت قطعه افزایش می یابد، برای ساخت و تولید قسمت هایی از قبیل سپر، کاپوت، درب صندوق عقب و اجزاء خارجی درب می توان از ورق فولادی با ضخامت کمتر استفاده نمود و به این ترتیب کاهش وزنی معادل با ۷ کیلوگرم در بدنه هر اتومبیل ایجاد کرد.

فرایند بهبود فولاد تولیدی در بدنه خودرو





۶

استحکام قسمت هایی از بدنه اتومبیل که در مرحله شکل دهی با تغییر شکل نسبتا کمی ساخته می شوند و افزایش استحکام ناشی از کارسختی در ورق فولادی مورد استفاده در آن ها ناچیز است، در فرایند پخت رنگ به میزان قابل توجهی افزایش می یابد.

بررسی های انجام شده در مورد فرایند پخت رنگ اغلب بر روی فولادهای بسیار کم کربن بوده است. در این فولادها اثر عواملی همچون دمای آنیل تبلور مجدد، اندازه دانه های فریت، نرخ سرد کردن پس از آنیل و اثر عناصر آلیاژی مثل تیتانیوم و نیوبیوم بر روی میزان افزایش تنش تسلیم در حین فرایند پخت رنگ مطالعه شده است.



کاهش آلودگی محیط زیست

آلودگی محیط زیست و کاهش منابع سوخت فسیلی از جمله مشکلاتی اند که آینده بشر را به مخاطره انداخته اند. نتایج تحقیقات صورت گرفته نشان می دهد که بخش اعظم آلاینده های وارد شده به جو و نیز میزان سوخت فسیلی مصرف شده، ناشی از ادوات حمل و نقل و خودروها می باشد که سهم عمده آن را خودروهای احتراق داخلی تشکیل می دهند. رشد فزاینده ی استفاده از وسایل نقلیه و افزایش ترافیک و کند شده سرعت متوسط وسایل نقلیه در داخل شهرها باعث شده است که مصرف سوخت شدیداً افزایش یابد.

برای مثال خودروهای هیبریدی به عنوان یکی از گزینه های جایگزین خودروهای احتراق داخلی در صنعت جهان مد نظر می باشند. در دهه گذشته استفاده از خودروهای هیبرید برقی پیل سوختی رشد چشمگیری داشته است. این خودرو راهی برای کاهش هزینه های عملکرد در سیستم های حمل و نقل است. پیل سوختی یکی از تکنولوژی های جدید در زمینه تولید انرژی الکتریکی است که از سازگاری خوبی با محیط زیست برخوردار است و در آن تبدیل انرژی شیمیایی به انرژی الکتریکی با بازدهی بالا صورت می پذیرد.





۷

در دهه های اخیر تعدادی از شرکت ها شامل شرکت های بزرگ اتومبیل سازی و آژانس های متنوع از تحقیقات بر روی فناوری پیل سوختی برای استفاده در خودروها پشتیبانی کرده اند. امروزه امید می رود که انرژی پیل سوختی جایگزین منابع سنتی گردد. نیاز به خودروهای تمیزتر و با صرفه جویی سوخت بیشتر را به وجود آورده است. در مقاله ای به طور مفصل در خصوص تلاش های ایران خودرو و سایپا برای طراحی خودروهای تمیزتر صحبت خواهیم کرد.



لزوم بالا بردن کیفیت خودروهای داخلی در رشد اقتصادی

به طور خلاصه می توان گفت صنعت خودروی کشور سهم بالایی در ارزش افزوده صنعت کشور و تولید ناخالص داخلی دارد، اما در عین حال کارایی آن بسیار پایین تر از مقادیر جهانی است و در این سال ها با حمایت های سخت گیرانه دولتی رشد کرده است. کیفیت خودروها از لحاظ ورق فولادی مورد استفاده و سایر پارامترهای دیگر مقایسه می شود. این صنعت در حالی بیش از ۹۰ درصد از نیاز بازار داخلی کشور را تامین می کند که در بازارهای جهانی سهم بسیار ناچیزی دارد و عمده دلیل این عدم موفقیت در صادرات خودرو، مربوط به کیفیت خودروهای تولید داخل در مقایسه با استانداردهای جهانی است.

صنعت خودرو بیش از یک قرن در ایران قدمت دارد و دارای ارتباط قوی با سایر صنایع می باشد که به طور متوسط حدود ۱/۵ درصد از تولید ناخالص داخلی کشورمان را به خود اختصاص داده است. سهم ارزش افزوده صنعت خودرو در ارزش افزوده صنعت کشور، بیش از ۱۰ درصد می باشد. پس می توان گفت یکی از بزرگ ترین فعالیت های تولیدی است.

در نهایت و در توضیح لزوم کنترل کیفیت خودروهای تولیدی می توان گفت که ارتباط قوی صنعت خودروسازی با سایر صنایع و سهم قابل توجه این صنعت در تولید ناخالص داخلی و ارزش افزوده صنعت کشور ایجاب می کند





۸

تا بالا بردن کارایی این صنعت به وسیله تحقیق و توسعه کلان؛ زمینه های لازم را برای بالا رفتن رشد اقتصادی در ایران مهیا نمود.

