مقایسه داده‌های ۱۲ ماهه نشان می‌دهد که ۶۳ درصد مشتریان از خدمات پس از فروش راضی نیستند

مدیرعامل شرکت: ۷۰ درصد مشکلات حل‌شده است

گزارش از: مهدی رستگار

تهران ـ ۱۵ خرداد ۱۴۰۳: نتایج یک نظرسنجی گسترده درباره کیفیت خدمات پس از فروش در بازار لوازم خانگی نشان می‌دهد که بسیاری از مشتریان پس از خرید با مشکلاتی در زمینه گارانتی، تعمیر و تأمین قطعات روبه‌رو می‌شوند. این نظرسنجی که از ۱۲ اسفند ۱۴۰۲ تا ۱۵ اردیبهشت ۱۴۰۳ ادامه داشت، با همکاری ۴۲ انجمن صنفی و ۱۸ سازمان مصرف‌کنندگان انجام شده است. در این مدت، ۶۳ درصد از ۱۲ هزار و ۴۰۰ پاسخ‌دهنده اعلام کرده‌اند که در یک سال گذشته حداقل یک بار با مشکل در دریافت خدمات پس از فروش مواجه شده‌اند.

بر اساس این گزارش، بیشترین شکایت‌ها مربوط به تأخیر در تعمیر و نبود قطعات یدکی است. ۴۱ درصد پاسخ‌دهندگان گفته‌اند که برای تعمیر یک دستگاه بیش از ۲۱ روز منتظر مانده‌اند و ۲۷ درصد نیز اعلام کرده‌اند که پس از تعمیر، همان ایراد قبلی دوباره بروز کرده است. همچنین ۱۹ درصد از مشتریان گزارش داده‌اند که هزینه‌ای بیش از برآورد اولیه از آنان دریافت شده است. در مواردی نیز، مشتریان به دلیل نداشتن فاکتور خرید یا گذشت زمان گارانتی، از دریافت خدمات رایگان محروم شده‌اند.

در مقابل، ۷۰ درصد از ۳۱۲ شرکت و نمایندگی فعال در حوزه لوازم خانگی اعلام کرده‌اند که بیش از ۹۰ درصد درخواست‌های تعمیر را ظرف کمتر از ۱۰ روز کاری انجام می‌دهند. ۶۵ درصد این شرکت‌ها نیز گفته‌اند که قطعات یدکی را حداقل تا ۷ سال پس از توقف تولید نگهداری می‌کنند. با این حال، ۲۲ درصد از همین شرکت‌ها اعتراف کرده‌اند که در برخی موارد، به‌ویژه در شهرهای کوچک، با کمبود نیروی متخصص روبه‌رو هستند.

مهندس فرهاد نیک‌پی، مدیرعامل شرکت پویا صنعت، در نشست خبری روز گذشته گفت: «ما می‌دانیم که مشکلات وجود دارد و بخشی از آن به ساختار بازار برمی‌گردد. اما ۷۰ درصد مشکلات حل‌شده نشان می‌دهد که با برنامه‌ریزی درست می‌توان وضعیت را تغییر داد.» او افزود که شرکت در حال راه‌اندازی ۱۲ مرکز خدمات جدید در شهرهای بالای ۵۰ هزار نفر جمعیت است و تا پایان شهریور ۱۴۰۴ به ۴۰ مرکز خواهد رسید.

در مقابل، سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان اعلام کرده است که در حال بررسی ۱۴۷ شکایت ثبت‌شده علیه ۲۳ شرکت است و در صورت تأیید تخلف، جریمه‌هایی از ۵۰ تا ۵۰۰ میلیون تومان در نظر گرفته شده است. مسئولان این سازمان همچنین از مشتریان خواسته‌اند که فاکتور خرید، گارانتی‌نامه و مدارک پرداخت را نگه دارند و پیش از ارسال کالا برای تعمیر، از ثبت شکایت رسمی خودداری کنند.

ادامه در صفحه ۱۹

۱۲ هزار و ۴۰۰ نفر در نظرسنجی شرکت کردند

۴۲ انجمن صنفی و ۱۸ سازمان مصرف‌کنندگان همکاری کردند

گزارش از: مهدی رستگار

ادامه در صفحه 8 — ستون ۵

۶۳ درصد مشتریان از خدمات پس از فروش راضی نیستند

۷۰ درصد مشکلات حل‌شده است

گزارش از: مهدی رستگار

ادامه در صفحه 4 ستون 1

مقایسه داده‌های ۱۲ ماهه نشان می‌دهد که ۶۳ درصد مشتریان از خدمات پس از فروش راضی نیستند

مدیرعامل شرکت: ۷۰ درصد مشکلات حل‌شده است

گزارش از: مهدی رستگار

ادامه در صفحه 4 ستون 1

پیام ما
۴
پنجشنبه ۴ تیر ۱۴۰۳ ـ ۱۹ ذیحجه
ادامه در صفحه ۱۹

مقایسه داده‌های ۱۲ ماهه نشان می‌دهد که ۶۳ درصد مشتریان از خدمات پس از فروش راضی نیستند

مدیرعامل شرکت: ۷۰ درصد مشکلات حل‌شده است

گزارش از: مهدی رستگار

ادامه در صفحه 4 ستون 1

پیام ما
۴
پنجشنبه ۴ تیر ۱۴۰۳ ـ ۱۹ ذیحجه
ادامه در صفحه ۱۹

مقایسه داده‌های ۱۲ ماهه نشان می‌دهد که ۶۳ درصد مشتریان از خدمات پس از فروش راضی نیستند

مدیرعامل شرکت: ۷۰ درصد مشکلات حل‌شده است

گزارش از: مهدی رستگار

ادامه در صفحه 4 ستون 1

پیام ما
۴
پنجشنبه ۴ تیر ۱۴۰۳ ـ ۱۹ ذیحجه
ادامه در صفحه ۱۹

مقایسه داده‌های ۱۲ ماهه نشان می‌دهد که ۶۳ درصد مشتریان از خدمات پس از فروش راضی نیستند

مدیرعامل شرکت: ۷۰ درصد مشکلات حل‌شده است

گزارش از: مهدی رستگار

ادامه در صفحه 4 ستون 1

پیام ما
۴
پنجشنبه ۴ تیر ۱۴۰۳ ـ ۱۹ ذیحجه
ادامه در صفحه ۱۹