

7th International Conference on  
**Industrial Engineering, Productivity and Quality**



## مطالعه کیفی علل نارضایتی مشتریان صنعت خودرو از تایر خودروها

وحید اکبری

کارشناس ارشد مهندسی صنایع - دانشگاه شمال

عاطفه مرادی

کارشناس فناوری اطلاعات - دانشگاه علمی کاربردی داده پردازی ایران

### چکیده

هدف این مقاله شناسایی ریشه ای مشکلات مربوط به تایر خودروها از دیدگاه مصرف کنندگان شرکت های خودرویی می باشد که به عنوان قسمتی از فرآیند بهبود کیفیت محصولات ساخته شده، اطمینان از ایمنی استفاده از آنها و رعایت کارایی اعلام شده توسط خودرو سازان است. تجزیه و تحلیل دقیق شکایات دریافتی از مشتریان به منظور شناسایی علت اصلی مشکلات گزارش شده، امکان شروع اقدامات مناسب توسط شرکت خودرو ساز و تولیدکنندگان تایر را فراهم می کند. اقدامات اصلاحی برای رفع عیوب گزارش شده توسط مشتریان طراحی شده است، و این اقدامات اصلاحی برای از بین بردن علل عیوب گزارش شده انجام می شود. تمامی این اقدامات انجام شده توسط شرکت در فرآیند رسیدگی به شکایات، عنصر مهمی است که نه تنها بر اثربخشی فرآیند رسیدگی به شکایات، بلکه بر بهبود تایر، رفع عیوب و در نتیجه استفاده ایمن از خودرو توسط مصرف کنندگان تأثیر می گذارد.

**روش/رویکرد:** در مقاله حاضر از روش توصیفی با ابزار پرسشنامه نیمه ساختار یافته جهت ریشه یابی و تجزیه و تحلیل علل اصلی مشکلات گزارش شده و اقدامات انجام شده استفاده شده است. تعداد ۲۴۹ پرسشنامه که توسط شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران تکمیل شده است به عنوان داده های مقاله استفاده شده است.

**یافته ها:** نتایج این نظرسنجی دسته هایی از علل ریشه ای را که شایع ترین دلایل شکایات مربوط به تایر خودروها هستند، شناسایی می کند. مشکلات موجود در زمینه کیفیت تایر، از طریق RCA مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نه تنها به شناسایی مشکل، بلکه به حل آن و یافتن اقدامات اصلاحی جهت جلوگیری از پیش آمدن مجدد مشکلات پرداخته شده است.

**کاربردها:** نتایج بررسی در مورد علل اصلی مشکلات و نارضایتی های گزارش شده در بهبود کیفیت محصولات ارائه شده و افزایش رضایت مشتریان میتواند کاربرد داشته باشد.

**واژگان کلیدی:** رضایت مشتریان، شکایت مشتریان، ریشه یابی، اقدام اصلاحی