



### کمبود قطعه و حضور رنو در تمام فرآیندها سرویس دهی = نارضایتی از خدمات پس از فروش تندر ۹۰

خدمات پس از فروش و تأمین قطعه تندر-۹۰ هم همچون تولید این خودرو درگیر حاشیه‌هایی است که صاحبان این خودروی فرانسوی را با مشکل مواجه کرده است.

امیر فارسی مدیر شبکه تعمیرگاه‌های مرکزی ایران خودرو گفت: مشکلات مربوط به تأمین قطعه موجب ضعف خدمات پس از فروش تندر-۹۰ و طولانی شدن زمان انتظار این خودرو در نمایندگی‌های مجاز گردیده است.



وی افزود: هم اکنون بخشی از قطعات مورد نیاز برای ارائه خدمات

پس از فروش تندر-۹۰ از سوی شرکت رنو پارس و بخشی دیگر توسط قطعه سازان داخلی تأمین می‌شود.

مدیر شبکه تعمیرگاه‌های مرکزی بیان داشت: در حال حاضر در نمایندگی‌های مرکزی در نقاط مختلف شهر تهران مشکل زیادی نداریم چرا که در پروسه پشتیبانی و تأمین قطعه در این نمایندگی‌ها آموزش‌های لازم با نظارت شرکت رنو پارس ارائه می‌شود. همچنین در بخش تأمین قطعات فنی کمتر از تأمین قطعات بدنه با مشکل مواجه هستیم.

امیر فارسی در خصوص اقداماتی که در رفع این مشکل صورت گرفته اظهار داشت: طی جلساتی که با شرکت ایساکو داشتیم این شرکت متعهد شد که مشکل کمبود قطعات را در کمترین زمان ممکن برطرف کند که هم اکنون این امر تا حدی محقق شده است.

وی افزود: هر خودرو جدیدی که وارد بازار می‌شود در ابتدا با مشکل کمبود قطعه در شبکه خدمات پس از فروش روبه‌رو است که این کمبود به مرور زمان برطرف می‌شود.

مدیر شبکه تعمیرگاه‌های مرکزی ایران خودرو گفت: پافشاری شرکت رنو برای حضور در تمام فرآیندها سرویس دهی مشکلات دیگری را در بحث خدمات پس از فروش این خودرو بوجود آورده است به طوری که در حال حاضر شرکت رنو علاوه بر نظارت سرسختانه بر تولید بر نحوه خدمات رسانی و حتی عیب‌یابی خودروهای مراجعه کننده به نمایندگی‌ها نیز نظارت می‌کند که این امر تا حدودی بر روند خدمات رسانی تأثیر گذاشته و منجر به کندی در خدمات دهی شده است.

وی متذکر است که شرکت‌های خودروساز هم اکنون از تجربه کافی برای سرویس دهی برخوردار هستند و باید شرکت رنو سرویس دهی را به خودروسازان واگذار کند تا کار با سرعت بیشتری پیش برود.

## ۱۱ محصول ایران خودرو صدر نشین برترین ها



در تازه ترین رتبه بندی کیفی خودروهای تولید داخل که طی مهرماه سال جاری توسط سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران صورت گرفت ۱۱ محصول ایران خودرو موفق به کسب رده های خیلی خوب و خوب شدند.

ملاک این رده بندی طبق روال معمول همان ۹ معیار سیستم فرابندی و تعلیق، موتور، سیستم ترمز، تجهیزات الکتریکی، تزئینات داخل و خارجی، صداهای غیر عادی، بدنه، نفوذ آب و رنگ برای ارزیابی ۲۵ خودروی تولید داخل در نظر گرفته شد و این ۲۵ محصول در سه سطح خیلی خوب، خوب و حداقل قابل قبول دسته بندی شدند.

از جمع ۲۵ خودروی ارزیابی شده، ۱۰ خودرو در دسته خیلی خوب جای گرفتند. در این دسته سه خودروی بنز E280، بنز E200 و گرند ویتارا که از محصولات ایران خودرو می باشند در صدر جدول ایستادند و ماکسیما که صدرنشین نسبتاً همیشگی این جدول بود از لیست خودروهای مورد ارزیابی حذف شد. همچنین پژو ۲۰۶ و پژو SD۲۰۶ جایگاه ششم و هفتم این جدول را از آن خود کردند.

سطح خیلی خوب										
نام خودرو	بنز E280	بنز E200	گرند ویتارا	مزد ۳	سیتروئن زانتیا	پژو ۲۰۶	پژو ۲۰۶ SD	نيسان رونیز	ریو	هیوندایی اوتته
رتبه	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰

تندر-۹۰، پژو پارس خراسان، پژو پارس، سمند، پژو ۴۰۵ خراسان و پژو ۴۰۵ از دیگر محصولات ایران خودرو هستند که در سطح خوب ها جای گرفته اند.

صدر این جدول همچنان در اختیار تندر-۹۰ پارس خودرو است؛ محصولی که با حدود ۹ امتیاز منفی کمتر، بالاتر از همتای ایران خودرویی اش قرار گرفته. تندر-۹۰ ایران خودرو در معیار نفوذ آب، سیستم موتور و انتقال قدرت امتیاز منفی ندارد. همچنین تزئینات داخلی و خارجی تندر-۹۰ ایران خودرو از تندر پارس خودرو بهتر می باشد.

سطح خوب										
نام خودرو	تندر ۹۰ پارس خودرو	هیوندایی ورنه	فولکس گل	تندر ۹۰ ایران خودرو	پژو پارس خراسان	پژو پارس	سمند	۴۰۵ خراسان	MVM1	پژو ۴۰۵
رتبه	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰

نفوذ آب تنها معیاری است که سمند در آن امتیاز منفی ندارد. همچنین نمرات منفی این خودرو نسبت به رتبه بندی شهریور ماه پایین تر آمده است.

آن طور که از رتبه بندی کیفی مهرماه بر می آید تغییری در جایگاه خودروهای دسته حداقل قابل قبول حاصل نشده و پژو روآ همچنان در صدر و سایپا ۱۴۱ در قعر این جدول قرار دارند.

سطح حداقل قابل قبول					
نام خودرو	پژو روآ	پراید صبا	پراید پارس خودرو	سایپا ۱۳۲	سایپا ۱۴۱
رتبه	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵

## من می شوم آهو بیا تو ضامن من باش!

شرمنده و سر به زیر دارد	امام من!
از آن رو که آنگونه که باید نبوده	رضای من!
ولی اینک دلش را	ضامن من باش ...
با دو دست تمنا پیشکش می کند	من همان آهوی رمیده ام
دلی که سرشار از عشق است	همان که با چشمانی غرق تمنا
آن هم عشقی الهی	تو را نظاره می کند
می داند چنین دلی آلوده نخواهد شد	ضامن من باش
آرزومند است	ای ضامن آهو!
ضمانت تو را می خواهد	آهوی رمیده ات به دنبال تو
بیش از این سرگردانم نکن	دشتهای دعا را طی می کند
ای مأمن آرامش	و به یاسهای عاشق سلام می دهد
یاریم نما ...	طاقت دیدن رویت را ندارد



گردآوری:  
زهرا تکلو

## چگونه خودروی خود را سالم نگه داریم؟

### تایر (لاستیک) خودرو

فشار هوای داخلی لاستیک‌ها باید یکبار در هفته بازدید گردد. تنظیم دقیق فشار هوای داخل لاستیک‌ها، تنظیم سوخت و نیز دوام عمر لاستیک را به همراه خواهد داشت.

همزمان با تنظیم فشار؛ آج لاستیک را از نظر بریدگی، سائیدگی و سایر صدمات احتمالی بررسی نمائید.

لاستیک‌ها را همچنین از نظر سایش غیر یکنواخت بررسی نمائید و در صورت لزوم زوایای چرخ‌های جلو را تنظیم نموده و یا لاستیک‌ها را مطابق با جهت و دستورالعمل داده شده از طرف کارخانه سازنده جابجا نمائید.

قبل از خرید لاستیک به خصوص از نظر نوع؛ اندازه و کیفیت؛ موارد ذیل را مورد توجه قرار دهید:

۱- کیفیت و ظاهر چهار لاستیک باید مانند هم باشد.

۲- ابعاد لاستیک باید متناسب با رینگ چرخ‌ها باشد. عدم تناسب اندازه‌های لاستیک با رینگ چرخ باعث فرسایش سریع آن می‌گردد.

۳- قطر خارجی بزرگتر از اندازه معمول رینگ و لاستیک باعث از بین رفتن دقت سرعت سنج؛ بر هم خوردن تناسب سرعت دورانی موتور نسبت به سرعت خودرو؛ بالا رفتن مصرف سوخت و کم شدن شتاب اولیه خودرو می‌گردد. سازندگان لاستیک کلیه ابعاد آنها را برای جلوگیری از موارد ذکر شده دقیقاً مورد بررسی قرار می‌دهند.

۴- لاستیک یدک خودرو باید برای استفاده در مسافت‌های کوتاه و همراه با سرعت متوسط خودرو باشد.

۵- لاستیک‌ها نباید در هنگام دور زدن خودرو یا عبور از موانع و نیز در هنگام اعمال بار با بدنه قسمت‌های اطراف خود (گلگیر) تماس پیدا نماید.

### جابجایی لاستیک‌ها:

برای سایش یکنواخت کلیه لاستیک‌ها باید آنها را پس از طی حدود ۱۰۰۰۰ کیلومتر جابجا نمود.

### تایرهای کم باد در خودرو:

اکثر مواقع پنچر شدن باعث کاهش فشار هوای داخل تایرها شده و آنها را از رینگ جدا می‌کند. میانگین عمر لاستیک‌ها معمولاً ۹۶۰۰۰ کیلومتر است. ولی تحت شرایط زیر کاهش می‌یابد. ترمزهای شدید، رانندگی در هوای گرم؛ رانندگی با سرعت‌های زیاد؛ با شتاب زیاد شروع به حرکت کردن؛ رانندگی در راههایی با شرایط بد؛ هرگز زمان تعویض تایر را تا موقعی که کاملاً سائیده و سطح آنها صاف شده و یا رویه آنها ترک خورده باشد به تعویق نیندازید. همواره با کنترل فشار هوای داخل لاستیک‌ها؛ بالانس کردن لاستیک‌ها و میزان کردن فرمان می‌توان عمر لاستیک‌ها افزایش داده و از پنچر شدن آنها جلوگیری کرد.

### تبریک

#### همکاران گرامی

جناب آقایان: حمیدرضا دهقانی جعفری، احمد نازیان، سید کاظم حسینی

زیباترین گل‌های دنیا را به خاطر زیباترین روز زندگیتان به شما تقدیم نموده و پیوندتان را تبریک می‌گوییم. با آرزوی سعادت و خوشبختی برای شما همکار عزیز.

## جواب توکل من به خداوند متعال دیدن مدیرعامل همگام خودرو بود



از راست به چپ آقای  
سید حسین قاسمی

و

امیرحسین گلستانی  
رئیس دفتر مدیرعامل

آن فرد گفت: من شما را به دفتر رئیس تعمیرگاه راهنمایی می‌کنم. بعد کیفش را به آن نگهبان داد و با هم به دفتر رئیس تعمیرگاه رفتیم. با خودم گفتم چه کارمند خوبیه خدا خیرش بدهد حتماً دلش برای من پیرمرد سوخته و خواسته کمکی کنه.

وقتی وارد دفتر رئیس تعمیرگاه شدیم، چند نفری که آنجا بودن با احترام بلند شدند و با هردو نفرمان سلام و احوالپرسی کردند.

آن فرد آقای نوری زاده را به من معرفی کرد و گفت، حاج آقا با شما کار دارند و دنبال شما می‌گشتند و از من خواست تا ایشان را پیش شما بیاورم.

با دیدن آقای نوری زاده مشکل خودروی خود را به ایشان گفتم و از ایشان خواستم خودروام را همان روز تعمیر و تحویل دهند. فردی که همراهم بود از ایشان خواست حتماً سعی کنند در صورت امکان خودروام را همان روز تحویلم دهند.

آن شخص چند نفر از مسؤولین را که در دفتر رئیس تعمیرگاه حضور داشتند از جمله آقای بابا رئیس تعمیرگاه مرکزی شماره یک را به من معرفی کردند و به آقای بابا گفت، اگر مشکلی پیش آمد به من اطلاع دهید.

پس از رفتن ایشان کل جریان را برای آقای بابا تعریف کردم و پرسیدم این بنده خدایی که من را پیش شما آورد چه کسی بود؟ خیلی انسان شریف و خوبی هستند.

چند وقتیگیبکس ماشینم ایراد پیدا کرده، دوبار به نمایندگیهای مجاز بردم ولی درست نشد. می‌گفتند زمان تعمیرات گیبکس طولانی است و ماشین باید در تعمیرگاه بخواهد. چون با ماشین کار می‌کنم نمی‌تونم برای مدت زیادی ماشین را در تعمیرگاه بخواهونم.

از چند تا دوست و آشنا سؤال کردم آنها پس از کلی تعریف در کیفیت عملکرد تعمیرات تعمیرگاههای مرکزی ایران خودرو به تعمیرگاه مرکزی شماره یک راهنمایی‌ام کردند.

ساعت حدود ۶صبح بود که ماشین را روشن کردم؛ نگاهی به آسمون کردم و گفتم خدایا می‌دونی که با این ماشین چرخ زندگیم را می‌چرخونم. کمک کن امروز مشکلم حل بشه. یاد حرف روحانی‌ای افتادم که پنجشنبه گذشته در مجلس هفتگی که داریم گفت اگر به خدا توکل کنی یقین بدانی خدا جواب توکل شما را خواهد داد. بعد از توکل به خدا به طرف تعمیرگاه مرکزی شماره یک ایران خودرو حرکت کردم.

جلوی در تعمیرگاه به پذیرشگری که به مشتری‌ها نوبت می‌داد مشکل خودرو و نیاز ضروری به خودروام را برای امرار معاش با آن به پذیرشگر گفتم و درخواست کردم زودتر ماشینم را تحویل دهند. او گفت اگر می‌خواهید ماشینتان زودتر تعمیر شود باید سرپرست سالن تعمیرات ۴۰۵ آقای نوری زاده را ببینید.

بعد از پذیرش ماشین از نگهبانی که جلوی ساختمان آبی ایستاده بود سراغ سرپرست سالن تعمیرات را گرفتم آن نگهبان شماره تلفن دفتر ایشان را گرفت در همین هنگام فردی از کنار ما رد شد با شنیدن صحبت‌های ما به طرفمان آمد. پس از سلام و احوال‌پرسی گفت مشکلی برایتان پیش آمده. لحن گرم و صمیمانه‌ای داشت. از او خواستم تا برای دیدن آقای نوری زاده سرپرست سالن تعمیرات کمکم کند.



آقای بابا گفت: شما ایشان را نمی شناسید. گفتم خیر ایشان چه کاره هستند؟

آقای بابا گفت: آن شخص مدیرعامل شرکت همگام خودرو هستند.

باورم نمی شد، بعد از این همه سال که از خدا عمر گرفتم مدیرعاملی را با این نحوه برخورد ببینم. به خودم گفتم حتماً آقای بابا با من شوخی کرده است.

از دفتر رئیس تعمیرگاه که بیرون آمدم سراغ دفتر مدیرعامل را گرفتم تا از واقعیت ماجرا بیشتر باخبر شوم؛ هر چند که هنوزم باورم نمی شد آن فرد را در اتاق مدیرعامل ببینم.

پس از بیان موضوع به رئیس دفتر مدیرعامل وارد اتاق ایشان شدم همان فرد مهربانی را که یک ساعت پیش کمکم کرده بود دیدم او صمیمانه از من استقبال کرد.

به ایشان گفتم خدا من را خیلی دوست دارد و خیلی زود جوابم را داد. صبح که از در خانه بیرون می آمدم برای درست شدن ایراد ماشین به خدا توکل کردم و بعد از یک ساعت خدا شما را سر راه من قرار داد. شما از طرف خدا مأمور بودید امروز به کمک من بیایید تا من جواب توکلم را از خداوند مهربان گرفته باشم.

دیدن آن مدیرعامل خوش اخلاق و مردمدار من را به یاد این جمله از ائمه اطهار انداخت: "کسی که اخلاق ندارد هیچ چیز ندارد."

وقتی این مطالب را برای یکی از کارکنان این شرکت بیان می کردم فکر می کردم در رویا هستم. نحوه برخورد مدیرعامل به مشتری ناشناسی مثل بنده و پیگیری که ایشان بدون معرفی خود برایم انجام دادند خیلی جالب و خاطره انگیز بود. من هرگز چنین مدیرعامل متعهد و خدمتگزاری را از یاد نخواهم برد.

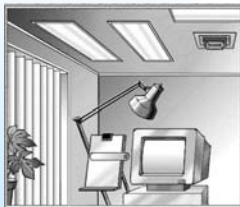
بنده از کلیه پرسنل، مسؤولین و مدیران شرکت همگام خودرو کمال تشکر و قدردانی را دارم و از خداوند متعال برای همه آنها آرزوی موفقیت می کنم.

سید حسین قاسمی

یک نکته یک پیام

سودمندی استفاده از نور سفید و آبی در محل کار

تغییر دادن نور سفید روشن محل کار به نوری که اندکی با آبی مخلوط شده است به کارمندان کمک می کند هوشیارتر بمانند و کمتر در



طول روز خواب آلوده شوند.

به گفته محققان این تغییر نور روحیه مثبت را در افراد تقویت می کند، کارایی و تمرکز آنان را بالا می برد و خستگی در شب و عصبانیت را کم می کند.

کارگران و کارمندان بعد از این تغییر نوری در محل کار اعلام کردند: خواب شبانه شان بهتر شده است.

نور سفید غنی شده با نور آبی از این نظر موثرتر است که یک دریافت کننده تصویری را در چشم که به تازگی کشف شده است هدف قرار می دهد.

گردآوری و تنظیم: فرید ملایری

## یک سوال یک مسابقه

اگر یک دلار در سازمانی هدر برود برای جبران آن سازمان باید چند دلار بر درآمد خود بیفزاید؟

الف- یک دلار

ب- ۵ دلار

ج- ۱۰ دلار

د- ۲۰ دلار

به نظر شما هزینه این مبلغ اتلاف شده معمولاً، از چه منبعی پرداخت می شود؟

از کلیه همکاران ارجمند و تلاشگر گروه صنعتی ایران خودرو تقاضا می شود پاسخ های خود را از طریق سیستم اتوماسیون حداکثر تا ۲۰ آذر ماه به واحد روابط عمومی شرکت همگام خودرو ارسال نمایند.

شایان ذکر است، از طرف دفتر مدیرعامل جوایزی به قید قرعه به نفرات برتر مسابقه اهدا خواهد شد.

پاسخ صحیح به همراه اسامی نفرات برگزیده در شماره آینده نشریه درج می گردد.

### تبریک

همکاران گرامی

جناب آقایان: هومن خواجه امیری، انصار سیف زاده، غفور زمانی و محمد نامور

قدم عزیز نورسیده را تبریک عرض می نمایم. امید که شکوفه زندگیتان تحقق آرزوهای زیبایتان باشد.



## تلنگر

چنان باشید که با یک تلنگر از خواب بیدار شوید!

امام حسن مجتبی(ع)

آیا وقتی که بحث خدمتگزاری به میان می آید، تصور می کنید کار آدم های دون پایه است؟ اگر این طور باشد، تصورتان غلط است. خدمتگزاری با مقام و تخصص ارتباطی ندارد؛ بلکه از طرز فکر و نگرش انسان بر می آید.

مرحوم باغچه بان در یکی از کتاب هایش نوشته است: حضرت عیسی(ع) در پاسخ به سوال یارانش که پرسیدند: کدامیک از ما ۱۲ تن، پس از شما رهبری را در دست می گیرد؟ فرمود: من نمی توانم برای شما رهبر تعیین کنم، اما بعد از من هرکس که خدمتگزار ۱۱ نفر دیگر باشد، او رهبر است.

اگر خدمتگزاری مهمترین هدفی است که شما برای خود انتخاب کرده اید، باید بدانید که نخستین نشانه خدمتگزاری، فکر کردن به عافیت هموعان و راههای تحقق آن است.

به راستی ما در گروه صنعتی ایران خودرو چه اندازه به همکارانمان، که همسفران اصلی ما در سفر زندگی هستند، به سازمانمان که رزق و روزی ما به دست پروردگار از آن طریق تأمین می شود و به مشتریانمان که شرکت ما به خاطر آن ها تأسیس شده است، خدمتگزارانه یاری می رسانیم؟

اگر پاسخ ما در حد رضایت بخش باشد نباید دشواری های پیمودن راه برایمان سنگین باشد، زیرا واقفیم در پس این سختی و در دل آن، آسایشی نهفته است. « فان مع العسر یسرا »

تهیه و تنظیم: داود صابر