

دولت ها مانع جدی اجرای اصل ۴۴ هستند



اخیر گفت: دولت‌های یازدهم و دوازدهم سعی کردند که روش‌های اجرای قانون سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی را اصلاح کنند. رئیس کمیسیون ویژه حمایت از تولید ملی مجلس بیان اینکه بخش عمده اصل ۴۴ قانون اساسی مربوط به خصوصی‌سازی است، اظهار داشت: اشتباه‌هایی است که فکر می‌کنیم سیاست‌های اصل ۴۴ فقط خصوصی‌سازی و یا خصوصی‌سازی هم فقط شامل

یک نماینده مجلس با اشاره به این که اقتدارگرایی دولت‌ها مانع جدی اجرای اصل ۴۴ است گفت: برخی از مسئولان همین دولت قبلا در مسند کار نبودند و به خصوصی‌سازی انتقاد داشتند، اما خودشان که در رأس کار قرار گرفته‌اند، می‌خواهند فضایی برای خودشان توسعه دهند. به گزارش خانه ملت، حمیدرضا فولادگر با اشاره به روند اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ از سوی دولت طی سال‌های

اگر گذاری‌ها است، به همین دلیل در بنو اجرای قانون، در مرحله تصویب ساختارها و آیین‌نامه‌ها، دولت نهم خوب عمل نکرد. فولادگر یکی از عمده‌ترین ضعف‌های اجرایی نشدن قانون اصل ۴۴ را اقتدارگرایی دولت‌ها دانست و تأکید کرد: اقتدارگرایی در دولت بیماری‌ای است که گریبان دولت‌ها برای خصوصی‌سازی را گرفته است، هر دولتی هم بیاید این بیماری وجود دارد.

تحقق شعار امسال از مسیر بورس کالا می‌گذرد



این است که ۹۴ درصد از واحدهای تولیدی کشور این واحدها هستند و ۴۰ درصد از اشتغال در اختیار آنها است اما در عین حال مهندسی مالی، بازاریابی و نقاط حریفه‌ای اقتصادی، قیمت تولید و کیفیت تولید این واحدها عموماً هیچ کدام بر اساس معیار امروز قابل رقابت با خارج نیست. در این شرایط، قاچاق کالا نیز باعث ایجاد مشکل برای کالاهای تولید داخل شده است و قادر به رقابت نیستند چرا که قیمت کالای قاچاق بسیار ارزان‌تر از کالاهای تولید داخل هستند. آل اسحاق در ادامه به بورس کالا اشاره کرد و گفت: حل مشکلات مطرح شده در حوزه تولید واحدهای تولیدی کوچک و متوسط به طور حتم نیاز به یک مجموعه عوامل و کارهای زیرساختی دارد اما به نظر می‌رسد یکی از راه‌هایی که منجر به رشد کیفیت تولید داخل و افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و استمرار تولید را به ارمان می‌آورد و باعث تأمین مالی آسان‌تر برسانند و یک سال بعد قادر به دریافت پول می‌شوند، استفاده از ظرفیت‌های بورس کالا است. وزیر اسبق بازرگانی در پایان تأکید کرد: بورس کالا باید با حمایت مسوولان، زمینه ورود ۹۰ درصد واحدهای تولیدی کوچک را مهیا کند تا شاهد ورود تقاضا، چرخش کالاها از طریق بازارهای مالی، افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه و حاکم شدن انضباط مالی در این واحدها باشیم.

بازار ندارد بنابراین مشکل اصلی آنها تقاضا است. رئیس اتاق بازرگانی مشترک ایران و عراق افزود: تولیدکنندگان محصولی که تولید می‌کنند باید از طریق چک و سفته به فروش برسانند و یک سال بعد قادر به دریافت پول خود هستند که با این شیوه، هزینه‌های مالی و بانکی رانمی‌توانند پرداخت کنند. به این ترتیب باید بازار کالاهای تولیدکنندگان طوری باشد که سرمایه آنها در چرخش باشد.

■ جایگاه واحدهای کوچک و متوسط
وی گفت: نکته حائز اهمیت دیگر در خصوص واحدهای تولیدی واحدهای کوچک و متوسط

اقتصاد و تولید و اشتغال بسیار تأثیر گذار باشد. آل اسحاق اظهار داشت: در همین زمینه بورس کالا نیز به عنوان یکی از ارکان بازار سرمایه و بورس که به طور مستقیم با تولیدکنندگان بالادستی و پایین دستی در ارتباط است، اثرات مهمی در تحقق شعار امسال خواهد داشت. در این راستا یکی از دغدغه‌های تولیدکنندگان ما در برخی محصولات، حجم پایین تقاضا است. واحدهای تولیدی ما علیرغم تمام مشکلاتی که دارند بازار بالا، تحریم‌ها و شرایط مختلف، بالاخره به یک نحوی منابع اولیه را تأمین می‌کنند و تبدیل به محصول می‌کنند اما چاره فایده که محصولاتشان در داخل و خارج از کشور

وزیر اسبق بازرگانی با اشاره به شعار امسال گفت: بورس کالا به عنوان یکی از ارکان بازار سرمایه و بورس که به طور مستقیم با تولیدکنندگان بالادستی و پایین دستی در ارتباط است، اثرات مهمی در رفع دغدغه‌های تولید و تحقق شعار امسال دارد. یحیی آل اسحاق در گفتگو با تسنیم در خصوص نامگذاری سال ۹۷ به عنوان سال «حمایت از کالای ایرانی» به یک حرکت جمعی از سوی مسوولان و مردم به منظور تحقق شعار سال نیاز دارد. وزیر اسبق بازرگانی عنوان کرد: بررسی‌ها نشان می‌دهد که از مهم‌ترین مولفه‌ها برای حمایت از کالای ایرانی، حمایت از واحدهای کوچک و متوسط تولیدی است. به طوری که امروز یکی از مشکلات اساسی که این واحدها با آن درگیر هستند بحث تأمین منابع مالی، سرمایه در گردش و وضعیت مهندسی مالی است. رئیس اتاق بازرگانی مشترک ایران و عراق افزود: بررسی راه‌حل‌های این مشکلات یک مسیر اصلی را در مقابل ما قرار می‌دهد و آن، بازار سرمایه و از جمله بورس کالا است به طوری که حضور واحدهای تولیدی در بازار سرمایه باعث ایجاد نظام مالی، مهندسی تولید، تأمین مالی و سرمایه در گردش و ساماندهی اهداف واحدهای تولیدی می‌شود. وی معتقد است، بازار سرمایه اثرات فراوانی در بهبود وضعیت

اقتصاد ایران همچنان دولتی است

مرکز پژوهش‌های مجلس با انتشار گزارشی به بررسی بخشی از عملکرد دولت یازدهم در اجرای قانون اصل ۴۴ پرداخته است که در آن آمده: بخش عمده اقتصاد همچنان دولتی است. مرکز پژوهش‌های مجلس با انتشار گزارشی به بررسی عملکرد شش ماهه دوم سال ۹۴ و شش ماه اول ۹۵ در اجرای قانون اصل ۴۴ پرداخته است که در این گزارش آمده: هر چند سهم عمده‌ای از اقتصاد ملی در اختیار دولت و شرکت‌های دولتی است، ولی گزارشی که حاکی از انجام اقداماتی در جهت افزایش بازدهی و بهره‌وری این شرکت‌ها باشد، ارائه نشده است.

پیش‌بینی بازدهی ۲۰ تا ۲۵ درصدی بورس در سال ۹۷

به نظر می‌رسد بازار بورس با توجه به تمایل افزایشی نرخ ارز در سال ۹۷ رشد شرکت‌های بورسی صادرات محور مواجه شود و به طور کلی پیش‌بینی می‌شود بازده بورس در این سال در دامنه ۲۰ تا ۲۵ درصد باشد. به گزارش تسنیم، بازار بورس را به دلیل اینکه به طور منظم شاخص‌های آن اعلام می‌شود و با بخش‌های گوناگون اقتصاد سر و کار دارد، به عنوان «خط کش» یا «ماسنج» اقتصاد شناخته می‌شود. فعالان این بازار برای اینکه بتوانند از این بازار منتفع شوند، همواره به سراغ این شاخص‌ها می‌روند و با نگاهی به روند گذشته این بازار، تلاش می‌کنند آینده آن را پیش‌بینی کنند.

گزارشی از تلاش برای تضمین کیفیت محصول ایرانی در سال حمایت از کالای ایرانی

ایساکو هنوز هم بر سکوی افتخار رضایت مشتری ایستاده است

نسبت به سال گذشته بهبودهای زیادی را تجربه کردیم. گفت: میانگین مدت زمان تعمیرات را به میزان ۱۴ درصد کاهش داده و به کم‌ترین روز رسانده ایم. وی کاهش قابل توجه شکایت عدم پذیرش در سال ۹۷ را از دیگر بهبودهای خدمت‌رسانی در نوروز امسال دانست و گفت: در این زمینه شاهد کاهش ۷۹ درصدی بوده ایم. حسینی اضافه کرد: میانگین زمان انتظار برای ارسال قطعه نیز با کاهش ۴۰ درصدی به یک روز رسیده است. مدیرعامل ایساکو با بیان این که بیش از ۷ هزار نفر برای خدمت‌رسانی در جشنواره نوروزی بسیج شدند تا خدمات مناسبی را به مشتریان ارائه کنند گفت: با نظارت‌ها و بازدیدهای محسوس و نامحسوس ابرادات احتمالی را رفع کرده ایم. وی به طرح‌های نوین اجرا شده در جشنواره نوروزی اشاره کرد و گفت: نصب سیستم GPS بر خودروهای ناوگان امداد، نمایش آنلاین بر سایت ۱۴۱.R، خرید آنلاین اشتراک از طریق اپلیکیشن آپ و ارائه خدمات در جزایر کیش و قشم از جمله این طرح‌ها بوده است. وی تأکید کرد: جدایی کالای ایرانی برای مشتریان در استفاده از خدمات پس از فروش مناسب است که ایران خودرو تلاش می‌کند با ارائه خدمات متنوع هموطنان را به استفاده از محصول ایرانی ترغیب و تشویق کند. جشنواره خدمات نوروزی گروه صنعتی ایران خودرو از ۲۶ اسفندماه ۹۶ آغاز و تا ۱۴ فروردین ۹۷ ادامه داشت. در این طرح ۳۸۰ نمایندگی مجاز گروه صنعتی ایران خودرو به همراه ۲۲۰۰ اکیب امداد رسانی و حدود ۱۸۰ فروشگاه مجاز لوازم بدکی به صورت شبانه‌روزی به شهروندان در سراسر کشور خدمت‌رسانی کردند. به هر حال باید پذیرفت که ایران خودرو و ایساکو هنوز هم بر سکوی نخست خدمات پس از فروش به مشتریان ایستاده و برای سال‌های آینده برنامه‌هایی دقیق‌تر و هدفمندتر برای ارتقای این شاخص دارد.

دو بار نباید به نمایندگی خدمات پس از فروش مراجعه کنید. در حقیقت برنامه و هدف گذاری ایساکو بر این است که به دلیل قطعه بی کیفیت خودرویی مجدداً به نمایندگی مراجعه نکند. تمام این تلاش‌ها و باور هاست که سبب شده ایساکو در سال ۹۷ و در برنامه‌های ویژه نوروزی که خودرو سازان برای مشتریان تدارک می‌بینند هم بتوانند دل خریداران محصولات ایران خودرو را به دست آورد و میزان رضایتمندی مشتریان خود را افزایش دهد. در همین راستا مدیرعامل ایساکو از افزایش رضایتمندی مشتریان از خدمات امداد نوروزی ۹۷ در مقایسه با سال گذشته خبر داد و گفت: نتایج نشان دهنده این است که طرح‌ها و برنامه‌ها و پایش و نظارت بر حسن اجرای آن اثربخش بوده و سبب افزایش رضایتمندی مشتریان شده است. سیدرضا حسینی در نشست خبری با حضور رسانه‌ها که ایکوپرس مشروح آن را منتشر کرده است از افزایش رضایت مشتریان از خدمات امدادی جشنواره نوروزی از عدد ۸۱،۵۵۵ در سال ۹۶ به عدد ۸۷،۳۱۰ در سال ۹۷ خبر داد و گفت: برنامه‌ریزی برای اجرای جشنواره نوروزی را از دی ماه آغاز و با شناسایی مسیرهای پر تردد، با همکاری امداد خودرو و ساپکو اقدام و قطعات پرمصرف را برای توزیع در این مسیرها ارسال کردیم. وی افزود: در جشنواره نوروزی ایساکو در سال ۹۷ بیش از ۶۰ هزار خدمت امدادی و حمل خودرو ارائه شده که ۲۵۰۰ خدمت برای خودروهای خارج از شبکه ایران خودرو بوده است. WWW حسینی ادامه داد: در حوزه امداد خودرو نیز با ارائه خدماتی نظیر امداد پلاس سعی بر ارائه خدمات مناسب به مشتریان داشته ایم. وی اعزاز ۲۲۲ امدادگر دو منظوره را از جمله طرح‌های نوین ایساکو عنوان کرد و گفت: امدادگر دو منظوره در صورت عدم رفع مشکل در محل نسبت به حمل خودرو اقدام می‌کند که این موضوع موجب صرفه جویی در زمان مشتری و جلوگیری از حمل غیر ضروری خودروها شده است. حسینی با بیان این که در جشنواره امسال



مدیران ایساکو معتقدند مشتری باید به سهولت وارد مراکز خدمات پس از فروش شود و نباید برای دریافت خدمات پس از فروش با سختی و زحمت مواجه شود و باید باور کرد اگر مشتری نیاز خود را از شبکه خدمات پس از فروش شرکت دریافت نکند قطعاً این نیاز را از مکان دیگری تأمین خواهد کرد که به دلیل عدم تخصص در ارائه این خدمات مشکلاتی برای وی ایجاد خواهد شد. مدیران ایساکو بر این باورند که مجموعه‌های خدمات پس از فروش نباید با دست‌های خود بازار خاکستری را تقویت کنند. زیرا سهمی که در بازار وجود دارد مربوط به بازار گروه صنعتی ایران خودرو است و برای آن هزینه شده از این رو باید این مجموعه بتواند چنین پتانسیلی را جذب کند. همچنین کارشناسان معتقدند نمایندگی‌های خدمات پس از فروش باید مشتری را با حداکثر رضایتمندی جذب و بهترین خدمات پس از فروش مورد نیاز را به مشتری ارائه کنند. برای دستیابی به این هدف زیرساخت‌هایی نیاز است که مقدمات آن در ایساکو فراهم شده است. برنامه‌ریزی ایساکو در حوزه تأمین قطعات جایگاه ویژه‌ای دارد و مدیران این مجموعه سال‌هاست معتقدند که هیچ خودرویی برای



مسیر هدف گذاری شده گام بردارند. از سوی دیگر تحقیقات بررسی‌های کارشناسان نشان می‌دهد که گروه صنعتی ایران خودرو و شرکت ایساکو در حال حاضر از دانش بسیاری در نیروی انسانی برخوردار بوده که در راستای ارائه خدمات موفق به مشتریان از این دانش استفاده کرده است. در حقیقت دانش امروز دست اندرکاران ایساکو برگ برنده مدیران اجرایی آن است و می‌تواند الگویی برای سایر خودرو سازان داخلی باشد.

را افزایش دهد چرا که رضایت مشتری در گروه خدمات پس از فروش مطلوب است. در حقیقت رویکرد کلی که شرکت ایساکو به عنوان متولی خدمات پس از فروش گروه صنعتی ایران خودرو، در دستور کار قرار داده ساختاری است که مدیران این مجموعه بزرگ بر آن تأکید کرده‌اند. برای تحقق هدف مهم و ارزشمند دستیابی به رضایت مشتریان هم مدیران ایساکو سعی کرده‌اند با بهره‌گیری از پتانسیل‌های موجود در

خدمات پس از فروش مهمترین زنجیره برای حفظ سهم بازار و وفاداری مشتریان است و چراغ این خدمات با تأمین قطعات با کیفیت و باصالت پر فروغ تر خواهد بود. در تجارت امروز با توجه به تنوع محصولات در بازار از دیدگاه مصرف‌کنندگان، پشتیبانی از کالاها (گارانتی و خدمات پس از فروش) بعد از خرید مهمترین ملاک انتخاب است و این مهم تنها با خدمات پس از فروش مناسب و استفاده از قطعات یدکی مطمئن محقق خواهد شد. در صنعت خودرو هم یکی از مهمترین معیارهای پشتیبانی خودرو، تأمین به موقع قطعات، در اسرع وقت و با کیفیت عالی میباشد. شرکت ایساکو یکی از بنیانگذاران خدمات پس از فروش خودرو در ایران است؛ چرا که اولین شرکتی است که تفکر ارائه خدمات مطلوب به مشتریان را در کشور نهادینه کرد. ایساکو در سال‌هایی که گذشته توانسته است جایگاه مطلوبی در میان خریداران محصولات ایرانی پیدا کند و اعتماد جامعه ایرانی را که به قول معروف سخت پسند هم هستند به دست آورد. همین رویکرد سبب شده در سال‌های اخیر ایساکو بتواند مقام‌های ارزشمندی در جلب رضایت مشتریان به دست آورد. به عنوان مثال در سال ۹۵ که شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران نتایج ارزیابی عملکرد شرکت‌های خدمات پس از فروش خودرو سازان و واردکنندگان خودرو را منتشر کرد در گروه شرکت‌های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز، ۱۳ شرکت مورد ارزیابی قرار گرفتند و در میان این شرکت‌ها ایساکو مقام اول خدمات پس از فروش خودرو را کسب کرد. دلیل موفقیت‌های بی‌دری ایساکو این است که مدیران این مجموعه بر این باورند که دوره فروش محوری تمام شده و استراتژی مشتری محوری و تجربه‌گرایی می‌تواند موجب افزایش و توسعه سهم بازار شود. در سال‌هایی که گذشت ایساکو با همه تنگناها و مشکلات موجود توانست میزان رضایتمندی مشتریان خود را