

## اصلاح قیمت ها منجر به ارایه خدمات بهتر به مشتریان می شود

مدیرعامل گروه صنعتی ایران خودرو با بیان این که اصلاح قیمت ها منجر به ارایه خدمات بهتر به مشتریان می شود، گفت: قیمت گذاری دستوری منجر به زیان هزار میلیاردی ایران خودرو در سه ماهه نخست امسال شده است. علیرمان عظیمی در نشست با صاحبان امتیاز نمایندگی های شهر مشهد مقدس که با حضور رییس کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی برگزار شد، با بیان این که تاووم قیمت گذاری دستوری منجر به افزایش بیشتر زیان انباشته خودروسازان خواهد شد، افزود: اصلاح قیمت خودرو علاوه بر ارتقای کیفیت محصولات، افزایش کیفیت خدمات را نیز در پی خواهد داشت.وی در مورد تامین قطعات خودروهای متوقف شده در نمایندگی ها گفت: طبق برنامه ریزی باید تامین قطعه این خودروها ظرف ۷۲ ساعت انجام و ترخیص خودرو صورت پذیرد و این مهم در مورد شهر مشهد که سالانه میلیون

## اخبار

### متقاضیان واردات خودرو نیازی به خرید خودرو فرسوده ندارند

رییس ستاد نوسازی ناوگان و اسقاط خودروهای فرسوده گفت: اشخاص حقیقی و حقوقی که قصد واردات خودرو دارند، نیازی به خرید خودرو فرسوده ندارند. «مهران سالاریه» افزود: اشخاص حقیقی که متقاضی واردات خودرو هستند هیچ نیازی به داشتن خودرو فرسوده به نام خود ندارند.وی تصریح کرد: حجم قابل توجهی گواهی اسقاط از سال‌های گذشته در سید مراکز اسقاط انباشت شده است که پاسخگوی نیاز واردات و تولیدکنندگان داخلی خودرو است.رییس ستاد نوسازی ناوگان و اسقاط خودروهای فرسوده گفت: بر اساس برنامه ریزی انجام شده، برای همه واردکنندگان خودرو اعم از حقیقی و حقوقی پس از واردات خودرو و ترخیص از گمرک، گواهی اسقاط تخصیص داده خواهد شد و هیچ نگرانی در این خصوص وجود ندارد.

### هیوندای سوناتا مدل ۲۰۲۴ با سیستم AWD برای آمریکای شمالی معرفی شد

هیوندای اوایل امسال از سوناتا مدل ۲۰۲۴ فیس لیفت شده رونمایی کرد، اما اکنون اطلاعاتی برای نسخه موجود در آمریکای شمالی داریم. جای تعجب نیست که تفاوت زیادی بین بازارها وجود ندارد، به جز یک ویژگی مهم. خریداران می توانند سیستم چهار چرخ متحرک را انتخاب کنند. این اولین طرح تمام چرخ محرک است که بر روی سوناتا نصب شده است. این سیستم HTRAC (هیوندای TrACtion) این خودرو ساز است که بی شباهت به شاسی بلندهای هیوندای نیست و به طور فعال نیرو را در جلو یا عقب در صورت نیاز توزیع می کند. خریدارانی که در آب و هوای سردتر هستند، احتمالاً از چسبندگی چهار چرخ متحرک قدرتمندی خواهند کرد، اما کسانی که به سوناتا N Line AWD اسپورت امیدوارند، ناامید خواهند شد.



پیاده روی زائرین اربعین حسینی از طریق العلما عکس: مرتضی صالحی

## ابلاغ شیوه رسیدگی به شکایات خودرویی



سازمان حمایت ضمن تشریح و شفاف سازی ابهامات قیمت خودروهای مونتاژی، تاریخ ۱۱ بهمن ماه سال گذشته را ملایک قرار داده و بر اساس آن تعیین کرد که برای قراردادهای منعقد شده از تاریخ مذکور به بعد، بایستی طبق مصوبه شورای رقابت عمل شود؛ اما آن دست از خودروهایی که پیش از ۱۱ بهمن ماه تکمیل وجه شده اما هنوز تحویل نشده‌اند، مشمول مصوبه افزایش قیمت نیستند.

حسین فریدمنزاده - رئیس سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان - در نامه‌ای خطاب به مدیران کل صنعت، معدن و تجارت ۳۱ استان و جنوب کرمان، ضمن اشاره به ابهامات مطرحه پیرامون رسیدگی به شکایات‌های خودرویی در موضوع اجرای قیمت‌های ابلاغی شورای رقابت، نحوه رسیدگی به شکایات‌های خودرویی را تشریح و ابلاغ کرد.

« پیرو نامه شماره ۶۲۶۱۳۰ تاریخ ۲۶ تیر ۱۴۰۲ موضوع ابلاغ دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خودرو و با توجه به موارد مندرج در بندهای ۴ و ۵ مکاتبه مذکور و همچنین سایر ابهامات مطرحه در نحوه رسیدگی به موضوع اجرای قیمت‌های ابلاغی شورای رقابت و ضمن تأکید مجدد بر رسیدگی به شکوایه‌های واصله در قالب دستورالعمل ارسالی و ممانعت از ارجاع به سایر مراکز و با هدف جلوگیری از سردرگمی مراجعان به استحضار می‌رساند:

حسب پیگیری‌های صورت گرفته موضوع در شورا مطرح و در جلسه شماره ۵۹۴ تصویب و مصوبات مربوطه در سامانه شورا به آدرس [nicc.gov.ir](#) بارگذاری

باشند، با توجه به اینکه قبل از تاریخ ۱۱ بهمن ۱۴۰۱ خودروهای مونتاژی مشمول دستورالعمل شورای رقابت نبوده‌اند؛ لذا مشمول مصوبه قیمت‌های اعلامی شورای رقابت نیستند.

همچنین با توجه به برخی موارد منعکس شده به این سازمان، نکات تکمیلی زیر که می‌بایست در رسیدگی به موضوعات مدنظر قرار گیرد اعلام می‌شود:

• برای قراردادهای منعقدۀ از تاریخ ۱۱ بهمن ۱۴۰۱ که تکمیل وجه و مطابق با اسناد و مدارک متقن ارائه شده، کل قیمت خودرو پرداخت شده است، اما به دلیل عدم تحویل خودرو، امکان ارائه فاکتور خرید توسط مصرف‌کنندگان میسر نیست، همکاران می‌بایست نسبت به دریافت و رسیدگی به شکوایه‌ها اقدام کنند.

• ادارات کل محل استقرار واحدهای تولیدکننده پیرو نامه شماره ۶۹۶۵۷۸ تاریخ ۷ مرداد ۱۴۰۲ همکاری و هماهنگی لازم جهت تسریع در رسیدگی به شکوایه‌ها را معمول خواهند کرد.

با توجه به مراتب فوق و تأکید بر اجرای دقیق سایر موضوعات مندرج در ابلاغیه شماره ۶۲۶۱۳۰ تاریخ ۲۶ تیر ۱۴۰۲ مستدعی است به نحوی برنامه‌ریزی شود تا کلیه شکوایه‌های مرتبط دریافت و رسیدگی شده و از راهنمایی ایشان برای مراجعه به وزارت متبوع، این سازمان و سایر دستگاه‌ها آکیدا خودداری شود.

بدیهی است چنانچه در رسیدگی‌های صورت گرفته ابهام و سوالاتی مطرح باشد، همکاران این سازمان آماده پاسخگویی هستند. »



**برگزاری کارگاه مدیریت تجربه مشتریان (CEM) برای شاهین سواران**  
در بیست و سومین نمایشگاه بین المللی خودرو مشهد گروه خودروسازی سایپا به منظور دریافت نظرات مستقیم و ثبت تجربه تمامی مشتریان این گروه که در یک بازه زمانی از تحویل خودرو شاهین آنها گذشته اقدام به برگزاری کارگاه مدیریت تجربه مشتریان کرد.  
گروه خودروسازی سایپا بر اساس بررسی و شناختی که از مشتریان هر استان به دست آورده با برگزاری کارگاه مدیریت تجربه مشتریان به دنبال ایجاد یک تجربه دل نشین برای مشتری در استفاده محصول، خدمات و انتقال اقدامات انجام شده به مشتریان استفاده کننده از محصول است.

بر همین اساس گروه سایپا در هر نمایشگاه تخصصی خودرو با دعوت از مشتریان که از محصول شاهین استفاده کرده اند و با برگزاری فوکوس گروپ و پرسشگری عمیق به دنبال دریافت اطلاعاتی است که از ابتدای ورود مشتری به کسب و کار سایپا تا انتها یعنی از گام آگاهی رسانی و تبلیغات، ارزیابی اقتصادی، انتخاب محصول، خرید محصول، استفاده از محصول، کیفیت محصول، استفاده از خدمات پس از فروش و امداد و خدمات مشتریان را به دست آورد و به عبارتی تمامی نقاط تماس مشتری با مجموعه را ثبت و ضبط و سپس تحلیل کند.

در هر نمایشگاه تخصصی خودرو، بر اساس منطقه جغرافیایی، فرهنگ مردم، طبقه اجتماعی و سطح تحصیلات پرسشگری انجام شده و سپس تجزیه تحلیل می شود و با جلساتی که با صاحبان فرآیندها برگزار می شود، نتایج و تحلیل های انجام شده از خواسته ها و گویه های مردم را که ثبت شده مطرح و در نهایت اقدامات اصلاحی با توجه به پرسشگری انجام شده تعریف و انجام می شود.

همچنین در حین برگزاری این کارگاه با توجه به آشنایی و شناختی که مجریان برگزاری با روند فرآیندها در سازمان دارند، سعی می شود که با توجه به درخواست ها و نیازها، علاوه بر تماس تلفنی، کانال های ارتباطی دیگر نیز معرفی شود.

گفتنی است مدیریت تجربه مشتری (Customer Experience Management) یا (CEM) به این معنی است که با استفاده از شناخت خوبی که از مشتری به‌دست می‌آید، بتوان سلیقه و علاقه افراد را شناسایی و تجربه‌ای مختص به آنها را برایشان فراهم کرد. البته یافتن اطلاعات کار آسانی نیست و مستلزم رصد کانال‌های ارتباطی و تعاملات مشتری با سایپاست.

## دو کلمه خبر

### جنرال موتورز از چت بات هوش مصنوعی گوگل استفاده می‌کند

جنرال موتورز اعلام کرد که برای بهبود دستیار صوتی خود از چت‌بات گوگل کلودا استفاده می‌کند.

جنرال موتورز در رویداد «Google Cloud Next ۲۳» که با حضور «ساندار پیکای» مدیرعامل آلفابت برگزار شد، اعلام کرد که از چت‌بات هوش مصنوعی گوگل کلود با نام «Dialogflow» برای مدیریت برخی از ویژگی‌های غیر حیاتی «OnStar» استفاده می‌کند.«OnStar» دربان خودروی جنرال موتورز، از الگوریتم‌های تشخیص تصمیم مبتنی بر هوش مصنوعی محاوره‌ای گوگل کلودا استفاده می‌کند.«هایک ابوت» معاون اجرایی نرم‌افزار و خدمات در جنرال موتورز می‌گوید: هوش مصنوعی مولد این ظرفیت را دارد که تجربه خرید مالکیت و تعامل در داخل خودرو و فراتر از آن را متحول و فرصت‌های بیشتری را برای ارائه ویژگی‌ها و خدمات جدید فراهم کند.

وی ادامه داد: رویکرد مبتنی بر نرم‌افزار ما به ایجاد خدمات هرچه بهتر برای مشتریان‌مان سرعت بخشیده و در عین حال کارایی را در سراسر شرکت افزایش می‌دهد.به گفته او همکاری با گوگل کلود نمونه تلاش‌های جنرال موتورز برای تغییر نحوه تعامل مشتریان با محصولات و خدمات این شرکت است. جنرال موتورز از سال ۲۰۱۹، وسایل نقلیه جدیدی را با همکاری گوگل ساخته و امکان دسترسی خودروها به مپ، دستیار و فروشگاه گوگل فراهم کرده است. جنرال موتورز اعلام کرد که با کمک «Dialogflow» دستیار مجازی «OnStar» در حال حاضر به درخواست بیش از یک میلیون مشتری ماهانه در آمریکا و کانادا پاسخ می‌دهد. این سرویس در اکثر خودروهای مدل ۲۰۱۵ و جدیدتر جنرال موتورز در دسترس است. بنابر اعلام جنرال موتورز، چت بات گوگل به «OnStar» کمک کرده تا درخواست مشتری را بهتر درک کند و با صدای طبیعی پاسخ دهد. جدا از مسیریابی گام به گام، چت‌بات «OnStar» می‌تواند به سوالات ساده غیر حساس پاسخ دهد. این چت بات همچنین می‌تواند عبارات و کلماتی را که ممکن است نشانه‌ای از یک موقعیت اضطراری باشد دریافت و به سرعت تماس را به یک مشاور انسانی هدایت کند.«Dialogflow» همچنین می‌تواند به سوالات مشتریان در مورد وسایل نقلیه جنرال موتورز و ویژگی‌های محصول بر اساس اطلاعات فنی موجود در حافظه‌های پنهان خودرو پاسخ دهد.

<b>نوبت دوم</b>	<b>فراخوان ارزیابی کیفی (شماره ۱۳ – ۱۴۰۲) جهت برگزاری یک مورد مناقصه عمومی گازرسانی در سطح شهر سنندج</b>							
	شرکت گاز استان کردستان (منطقه گراز) در نظر دارد به استناد قانون برگزاری مناقصات فراخوان ارزیابی کیفی جهت برگزاری مناقصه عمومی پروژه ذیل را طبق شرایط و مشخصات مندرج در اسناد اطرریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) برگزار نماید. <b>۱- نام و نشانی دستگاه مناقصه گزاز<span> </span>:</b> شرکت گاز استان کردستان واقع در <span> </span> : سنندج- میدان جهاد - ساختمان مرکزی شرکت گاز استان کردستان <b>۲- موضوع مناقصه<span> </span>:</b>							
ردیف	موضوع مناقصه	محل اجرای پروژه (نام روستاها/منطقه)	مدت اجاری (ماه)	مقدار شبکه پلی اتیلن ۱۶۰ mm (متر)	مقدار شبکه پلی اتیلن ۶۳ mm (متر)	تعداد ایستگاه اطرفیت	تعداد انشعاب	شماره فراخوان در سامانه ستاد
۱	گازرسانی به دره سید حسین سنندج	سنندج-زردیک میدان امام رضا	۱۰	۱۹۰۰	۸۶۰۰	یک دستگاه ایستگاه T.B.S ۲۰۰۰ متر مکعب در ساعت	۲۰۰	۲۰۰۲۰۹۱۶۸۸۰۰۰۰۰۲۸
<b>۲-</b> پیمانکاری که دارای شرایط لازم بوده و آمادگی اجرای مناقصه فوق را دارند می توانند جهت دریافت اسناد استعلام ارزیابی کیفی به سامانه تدارکات الکترونیک دولت ( ستاد ) به شرح ذیل مراجعه نمایند . <b>۴- شرایط اولیه متقاضیان<span> </span>:</b> <b>۱-۴-۱</b> داشتن شخصیت حقوقی <b>۴-۲</b> داشتن گواهینامه صلاحیت متناسب با موضوع مناقصه از سازمان برنامه و بودجه کشور <b>۴-۳</b> داشتن ظرفیت کاری خالی متناسب با پایه و رشته کاری <b>۴-۴</b> داشتن گواهینامه تأیید صلاحیت ایمنی از وزارت تعاون ، کار و رفاه اجتماعی <b>۴-۵</b> ارائه صورت های مالی حسابرسی شده جهت مناقصه با برآورد بیش از ده برابر نصاب معاملات متوسط <b>۴-۶</b> داشتن دانش و تجربه در زمینه مورد نظر <b>۴-۷</b> حسن سابقه <b>۴-۸</b> توان مالی و پشتیبانی								
<b>۵- نحوه دریافت اسناد استعلام ارزیابی کیفی مناقصه گران<span> </span>:</b> کلیه مراحل برگزاری فراخوان ارزیابی از طریق درگاه سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) به آدرس <a href="#">www.setadiran.ir</a> انجام خواهد شد .لازم است مناقصه گران در صورت عدم عضویت قبلی ، مراحل ثبت نام در سایت مذکور و دریافت گواهی امضای الکترونیکی را جهت شرکت در مناقصه محقق سازند . <b>۶- مهلت دریافت و پاسخ اسناد استعلام ارزیابی کیفی مناقصه گران از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد)<span> </span>:</b> <b>۶-۱</b> تاریخ انتشار فراخوان در سامانه ستاد روز یک شنبه تاریخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۲ ساعت ۸ می باشد. <b>۶-۲</b> مهلت دریافت اسناد استعلام ارزیابی کیفی روز یک شنبه تاریخ ۱۴۰۲/۰۶/۱۹ ساعت ۱۹ می باشد. <b>۶-۳</b> مهلت ارسال پاسخ استعلام ارزیابی کیفی روز شوشنبه تاریخ ۱۴۰۲/۰۷/۰۳ ساعت ۱۹ می باشد. <b>۷- اطلاعات و اسناد مناقصه عمومی پس از برگزاری فرایند کیفی و ارسال دعوتنامه از طریق سامانه ستاد به مناقصه گران واجد شرایط که امتیاز مناسب را در ارزیابی کسب نموده اند ارسال خواهد شد .بدیهی است دریافت اسناد و پاسخ استعلام ارزیابی کیفی هیچگونه حقی برای مناقضیان جهت شرکت در مناقصه ایجاد نخواهد کرد . <b>۸- جهت کسب اطلاعات بیشتر در خصوص موضوع کار مناقصه با تلفن ۰۸۷-۳۱۹۳۱۴۹۲۱۴۹ امورپیمانها تماس حاصل فرماید.</b> <b>۹- داشتن کسب شناسه ملی اشخاص حقوقی و ایران کد</b> <b>توضیح<span> </span>:</b> این آگهی در سایتهای <a href="#">www.shana.ir</a> , <a href="#">www.nicc-kd.ir</a> , <a href="#">http://iets.mporg.ir</a> , <a href="#">www.setadiran.ir</a> قابل رؤیت می باشد. شناسه آگهی: ۱۵۵۸۸۶۹ نوبت اول: ۱۴۰۲/۰۶/۱۱ نوبت دوم: ۱۴۰۲/۰۶/۱۲</b>								
<b>روابط عمومی شرکت گاز استان کردستان</b>								

<b>۱۷ روز فرصت</b>
<b>برای بخشودگی جرائم بیمه شخص ثالث</b>
<b>۲ تا ۱۸ شهریور</b>
<b>وزارت امور اقتصادی و دارایی</b>