



چه خبر از استاندارد خدمات پس از فروش لوازم خانگی؟

معاون تدوین و ترویج استاندارد سازمان ملی استاندارد ایران در حالی سال گذشته گفته بود: «تدوین استاندارد خدمات پس از فروش لوازم خانگی در دستور کار است و پیش‌بینی می‌شود از سال آینده این استاندارد‌ها ی اجباری اجرا می‌شود» که با گذشت ۴۵ روز از سال جدید، هنوز خبری از این استانداردها نیست.

پرویز درویش، معاون تدوین و ترویج استاندارد سازمان ملی استاندارد ایران ۲۵ دی ۱۴۰۱ گفته بود: «حسنتین بار استاندارد خدمات پس از فروش لوازم خانگی در سال ۹۲ تدوین شده‌هرچند اجباری نبود. آن زمان تعداد محدودی از تولیدکنندگان مطرح در حوزه کیچ حرارتی، پروانه استاندارد تشویقی و داوطلبانه دریافت کردند که با عنوان «خدمات پس از فروش لوازم انرژی‌بر برقی و گازسوز» نامیده می‌شد. شرایط خاص اقتصادی امروز، افزایش قیمت لوازم خانگی و به‌ویژه هزینه‌هایی که خانوارها در این زمینه متقبل می‌شوند،سبب شد تا سازمان ملی استاندارد ایران خود را مکلف به ورود استاندارد خدمات پس از فروش و اجباری کردن آن بداند و واحدها نیز مکلف شوند این استاندارد را رعایت کنند.این موضوع مستلزم ورود شورای عالی استاندارد به ریاست رئیس جمهوری و سایر مسئولان بود که در نهایت به اتفاق آرا به تصویب رسید. همچنین مستلزم آن بود که یک بازنگری اساسی در استاندارد خدمات پس از فروش داشته باشیم که این مهم از سه ماه پیش آغاز شد و انتظار می‌رود ابتدای سال آینده اجرائی شود.» به گفته وی «بر این اساس، همه تولیدکنندگان لوازم خانگی بدون استثنا باید سامانه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) را ایجاد و راه‌اندازی کنند. همچنین شبکه تأمین قطعات باید راه‌اندازی شود تا قطعات استاندارد در این شبکه قرار گیرد.»

درویش درباره مطرح بودن موضوع زمان در دریافت خدمات نیز گفته بود: «در این زمینه رسیدگی به درخواست‌های مشتریان از لحظه‌ای که مصرف‌کننده نیازمند خدمات است مورد تأکید قرار دارد و حتی در موارد خاص پیش‌بینی شده که در صورت نیاز به زمان بیشتر برای تعمیر، لوازم خانگی به صورت مانتی در اختیار مصرف‌کنندگان قرار بگیرد تا رضایت مشتریان حاصل شود.»

وی یادآور شد: «بررسی‌های ما نشان می‌دهد عمده شکایته‌ها:ز تولیدات داخلی مربوط به خدمات پس از فروش آنهاست و در بعضی موارد به دلیل خدمات بدی که ارائه شده است، استاندارد آن کالاها خدشده‌ار می‌شود.» به گفته معاون سازمان ملی استاندارد، «گراتی (تعمویض قطعات و ارائه خدمات رایگان) و وارانتی (به معنای ضمانت و سرویس دهی)، از دیگر مسائلی بوده که در این استاندارد مورد تأکید قرار گرفته است و البته بسته به نوع لوازم خانگی مدت زمان آنها متفاوت خواهد بود.

جلسات مربوط به تدوین این استاندارد به صورت دو جلسه در هفته با حضور مسئولان و اعضای انجمن لوازم خانگی ادامه دارد و این استاندارد‌ها اکنون از ۸۰ صفحه نیز عبور کرده است. برای اجرائی شدن این استاندارد‌ها، باید دو نویسد در روزنامه‌ها آگهی می‌شود تا واحدها بتوانند خود را با شرایط جدید تطبیق دهند و زمینه لازم را فراهم کنند و پیش‌بینی می‌شود از ابتدای سال آینده شاهد اجرائی شدن آن باشیم.» طبق اعلام پایگاه اطلاع‌رسانی دولت، مصوبات یکصدوشانزدهمین نشست شورای عالی استاندارد که ۵آذر ۱۴۰۱ با حضور سید ابراهیم رئیسی و سایر اعضای این شورا برگزار شد، از سوی رئیس جمهوری اسلامی ایران اجرا به دستگاه‌های عضو شورای عالی استاندارد و این سازمان ابلاغ شد. بر اساس این مصوبه، استاندارد ملی برای کاهش آلاینده‌های منابع متحرک و خدمات پس از فروش لوازم خانگی اجباری شد.

سامانه ۱۲۴

ملاک تعیین قیمت لوازم خانگی است

رئیس اتحادیه فروشندگان لوازم خانگی گفت: ملاک فروشندگان لوازم خانگی برای قیمت‌سازمان حمایت و سامانه ۱۲۴ است. اکبر پازوکی، رئیس اتحادیه فروشندگان لوازم خانگی با بیان اینکه ملاک فروشندگان برای قیمت‌سازمانه ۱۲۴ و سازمان حمایت است، گفت:اگر تولیدکنندگان مجوز افزایش قیمت دریافت کنند و قیمت‌ها در سامانه ۱۲۴ بازگذاری شود، مورد تأیید است، اما اینکه در سطح عرضه چه اتفاقی می‌افتد، مربوط به سازمان حمایت است.

وی با اشاره به افزایش قیمت برخی لوازم خانگی در سال جدید گفت: برخی شرکت‌ها قیمت‌های جدید در سامانه بارگذاری کردند که نشان می‌دهد مجوز دریافت کرده‌اند، اما برخی بدون دریافت مجوز قیمت‌ها را افزایش داده‌اند.

رئیس اتحادیه فروشندگان لوازم خانگی با اشاره به افزایش چشمگیر قیمت لوازم خانگی در سال‌های اخیر گفت: سؤال من از سازمان امور مالیاتی این است که چرا نباید هنوز معافیت صنف لوازم خانگی در تبصره ماده ۱۰۰ با تمام ناهمه‌گاری‌ها و محبت‌ها افزایش پیدا کند.نابید به دیدزدو خلافکار به اصناف نگاه کرد که همه برونده مالیاتی دارند. همچنین باید هزینه‌های اصناف هم در نظر گرفته شود. بنا بر این گزارش، آخرین مجوز خانگی از جمله قیمت لوازم خانگی مربوط به تیر ماه سال قبل است که مجوز افزایش ۱۵ درصدی قیمت برای تلویزیون و ۱۰ درصدی برای یخچال-یخچال فریزر، ماشین لباسشویی و ظرف‌شویی صادر شد.

افتتاح پنجمین نمایشگاه

توانمندی‌های صادراتی ایران

پنجمین نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی ایران با حضور رئیس‌جمهور در سالن اجلاس سران گشایش یافت. در پنجمین نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی جمهوری اسلامی ایران (اسکپو ۲۰۲۳) به گفته معاون دیپلماسی اقتصادی وزارت امور خارجه، ۷۵۰ شرکت داخلی حضور دارند و ۶۰ کشور از نقاط مختلف دنیا آمادگی خود را برای بازدید از این نمایشگاه اعلام کرده‌اند. کشورهای حاضر در این نمایشگاه کشورهایی مانند امارات، پاکستان، روسیه، ترکیه، چین و برخی دیگر از کشورها از جمله شرکت‌کنندگان در این رویداد هستند. در این نمایشگاه در ۱۲ بخش از جمله صنعت، پزشکی، لوازم خانگی، مواد غذایی، پتروشیمی و دیگر موارد حاضر خواهیم بود. پنجمین نمایشگاه توانمندی‌های صادراتی جمهوری اسلامی ایران (اسکپو ۲۰۲۳) از دیروز (۱۷ اردیبهشت‌ماه) آغاز شده و تا ۳۰ اردیبهشت ادامه دارد. این نمایشگاه در فضای بالغ بر ۵۰ هزار متر مربع در ۱۵ سالن نمایشگاهی، با میزبانی ۷۰ هیئت تجاری و دولتی مشتمل بر بیش از هزار و ۲۰۰ تاجر و مقام دولتی از سراسر دنیا، با هدف ایجاد بازارهای صادراتی جهانی با تمرکز بر شرق آسیا، اواسیا، افریقا و آمریکا لاتین و تنوع بخشی به کالاهای صادراتی کشور (خاصه دانش بنیان و نیز دارای ارزش افزوده بیشتر به منظور افزایش ضریب تاب‌آوری اقتصادی کشور فعالیت خود را آغاز کرد.

پرونده لوازم خانگی

بهمن قاسمی

سرویس اقتصادی | ۸۸۹۸۴۳۳

گران و سرگردان مثل بازار لوازم خانگی!

قیمت ماشین لباسشویی ۷ کیلویی ساسونگ در ایران ۲۸میلیون تومان و در امارات با احتساب همین ریال بی‌ارزش شده نسبت به درهم، ۱۶میلیون تومان است

خرد شده از سوی مشتریان، برخی از نمایندگی‌های فروش، کالاهای ویترونی خود را به مشتریان تحویل دادند. این اقدام آنها تصبیح حقوق مصرف‌کنندگان بود که متأسفانه زیر پا گذاشته شد؛ زیرا کالاهای ویترونی نمایندگی‌ها به دلیل باز و بسته شدن درها و جابه‌جایی در فروشگاه کالای نومحسوب نمی‌شود، اما همین کالاهای مانند یخچال، تلویزیون، ماشین لباسشویی و ظرف‌شویی با تلویزیون به مشتریان تحویل داده شد.متأسفانه صنعت لوازم خانگی هم مانند صنعت خودرو پیش از تولید کالا پولش را از مشتریان می‌گیرد و با خف وعده تحویل کالا را به تعویق می‌اندازد. سال گذشته تولیدکنندگان اعلام کردند در صورت تحویل ندادن به موقع کالا شرکت سود پرداخت می‌کند، اما این طرح در حد وعده ماند و از پرداخت سود خودداری کردند.

خلف وعده در غیاب نهادهای نظارتی

اسمال نیز همین خلف وعده‌ها ادامه دارد. این برندهای داخلی و معروف یک ماه و نیم است که کالا را به صورت نقدی فروخته و پولشان در حساب شرکت است، اما هنوز کالا را تحویل مشتری نداده‌اند. این اقدام باعث گلایه و نارضایتی خریداران شده که متأسفانه گله و شکایت‌شان از سوی هیچ نهاد نظارتی مورد رسیدگی قرار نمی‌گیرد، زیرا سامانه ۱۲۴ از ثبت شکایت مشتریان خودداری می‌کند و شاکیان باید شکایت‌شان را به فوه قضائیه بپردازند تا شاید مورد رسیدگی قرار گیرد. یکی از خریداران یخچال سایباید باید که قرار بود ظرف ۲۱ روز کاری کالای خود را در منزل تحویل بگیرد و با گذشت یک ماه و نیم هنوز کالایی به دستش نرسیده است در گفت‌وگو با «جوان» می‌گوید: «مایبندگی مدام وعده هفته‌های آتی را می‌دهد و حاضر نیست حتی پولم را برگرداند. در این میان قیمت‌ها در بازار مدام در نوسان است و من همچنان نگران تحویل به موقع کالایم هستم. این بدقولی‌ها در تحویل به موقع کالا خانواده‌هایی را که خرید چیزیه دارند پیش از دیگران دچار مشکل کرده‌است. متأسفانه تولیدکنندگان انحصاری لوازم خانگی که پیش از ساخت کالا پول آن را از مشتری نقدا دریافت می‌کنند باید پاسخگوی مردم و نهادهایی باشند که بانام تولید ملی مدام از صنعت حمایت می‌کنند و آن را به حیاط خلوت خود تبدیل کرده‌اند.

جمع‌بندی

متأسفانه خواسته پانخواستصت صنعت لوازم خانگی به حال روز صنعت خودرو دچار شده است و در آینده نزدیک بازار لوازم خانگی از کالاهای گران‌بوی کیفیت برمی‌شود، زیرا به دلیل مدیریت نادرست این صنعت هم قیمت تمام کالاهای تولیدی مان گران است و هم اینکه قابلیت صادرات ندارند و به این ترتیب متولیان این صنعت با دست خود صنعت لوازم خانگی را در کمتر از پنج سال زمینگیر کردند، همچنین بانک‌ها آماری که فقت آن چندان مورد تأیید نیست، هرساله گزارش می‌کنند و میزان صادرات لوازم خانگی ارته می‌کنند و این آمار را دلیل موفقیت و رشد این صنعت می‌دانند.



تومان بوده، اکنون بالای ۱۵ میلیون تومان قیمت دارد. این در حالی است که اگر تا آن زمان می‌شد یا ۳۰ میلیون تومان چیزیه خرید، اکنون حتی اگر بخواهید تمام لوازم ازادشندن واردات لوازم خانگی مطرح شد اما در نهایت وزارت صمت اعلام کرد هیچ برنامه‌ای برای واردات لوازم خانگی ندارد و در مقابل به دنبال صادرات است. بنابراین در نهایت صنعت لوازم خانگی قدم در راهی گذاشت که سال‌ها پیش صنعت خودرو در آن گام نهاده بود؛ انحصار بازار در نبود رقابتی با کیفیت خارجی. این موضوع سبب شد لوازم خانگی هم از جالش افزایش بی‌قاعده قیمت‌ها در امان نماند. در سال‌های اخیر بارها شاهد بوده‌ایم که تولیدکنندگان خواستار افزایش قیمت محصولات خود شده‌اند، نهادهای نظارتی در وزارت صمت هم در وهله اول بان موافقت نکرده‌اند اما نهایتاً بعد از مدتی با مجوز یا بدون مجوز قیمت‌ها بالا رفته است.

علیرضا موسوی، کارشناس صنعت لوازم خانگی در این خصوص می‌گوید: «قیمت برخی اقلام لوازم خانگی داخلی در پنج‌سال اخیر جهش خیره‌کننده داشته‌است؛ برای مثال قیمت ماشین لباسشویی هشت، ۹ کیلوگرمی ساخت داخل که سال ۹۷ و ۵۰ هزار تومان ۲ میلیون تومان بوده، اکنون به حدود ۱۵ تا ۳۰ میلیون تومان رسیده است و تلویزیون ایرانی که آن زمان بین ۲ تا ۳ میلیون

۱۰۱ میلیون تومان عرضه می‌شود. نشان ال جی این یخچال‌ها در اسارات ۶۳ میلیون تومان و ایران ۱۲۱ میلیون تومان فروخته می‌شود. این مقایسه قیمت‌ها در حالی است که لوازم خانگی ساسونگ و ال جی موجود در بازار ایران قاچاق است و هیچ حقوق گمرکی به دولت پرداخت نمی‌شود. کارشناسان صنعت لوازم خانگی معتقدند ادامه تولید لوازم خانگی ایرانی با روند فعلی اقتصادی نیست و دولت باید ضمن حذف انحصار بازار برای قیمت تمام شده بالا در کارخانجات لوازم خانگی ایرانی تدبیری بیندیشد. از یکسو کارخانجات، تولید با قیمت دی ماه سال گذشته را غیرممکن دانسته و از سوی دیگر مصرف‌کنندگان نیز قیمت‌های فعلی بازار را غیرمنطقی و غیرمنصفانه می‌دانند. همانطور که قیمت خودرو در ایران در مقایسه با کشورهای همسایه سه، چهار برابر گران‌تر است، این وضعیت برای لوازم خانگی نیز در چند سال اخیر اتفاق افتاده است، به طوری که

تولیدکنندگان داخلی به بهانه دستمزد، افزایش قیمت مواد اولیه داخلی و وارداتی مدام به دنبال افزایش قیمت هستند، اما مشابه همین کالاها با برند خارجی و کیفیت بالاتر در کشورهای همسایه دوسه برابر ارزان‌تر از ایران است. طبق مصوبه اولیه شورای هماهنگی سران سه قوه در سال ۱۳۹۷ و تعدیمد آن، ممنوعیت واردات لوازم خانگی تا پایان می‌باشد

لوازم خانگی در دام قاچاق و احتکار

۱۷ اردیبهشت ۱۴۰۲

لوازم خانگی احتکار شده در شاهرود

جانشین انتظامی استان سمنان از کشف انواع لوازم خانگی احتکار شده در یک انبار در شاهرود خبر داد. سرهنگ سیدعلی میراحمدی جانشین انتظامی استان سمنان گفت: در اجرای طرح ارتقای امنیت اجتماعی و مبارزه با احتکار کالاهای اساسی، مأموران پلیس امنیت اقتصادی شهرستان شاهرود از وجود یک انبار احتکار لوازم خانگی مطلع شدند و در بازرسی از آن ۹۰ دستگاه انواع لوازم خانگی از جمله کولر آبی، ماشین لباسشویی، آبگرمکن و یخچال را کشف کردند. جانشین انتظامی استان سمنان ارزش ریالی کالاهای کشف شده را ۶میلیارد ریال برآورد کرد و گفت: در این خصوص پرونده تشکیل و همراه متهم تحویل مراجع قضایی شد.

۱۴ اردیبهشت ۱۴۰۲

لوازم خانگی قاچاق در دهلران

فرمانده انتظامی شهرستان دهلران از کشف ۳میلیارد ریالی کالای قاچاق لوازم خانگی خبر داد. سرهنگ سیدمختار باویر اظهار داشت: مأموران انتظامی بایست‌و‌بازرسی موقت حسین کنترول خودروهای عبوری به دو دستگاه وانت مشکوک شدند و آن را برای بازرسی متوقف کردند. وی با بیان اینکه در بازرسی از این وانت‌ها لوازم خانگی فاقد مجوز گمرکی کشف شدند، گفت: کارشناسان ارزش ریالی این لوازم خانگی را ۳میلیارد ریال برآورد کرده‌اند. فرمانده انتظامی شهرستان دهلران افزود: در این رابطه دو نفر دستگیر و خودروهای حامل لوازم قاچاق نیز توقیف شدند.

۱۳ اردیبهشت ۱۴۰۲

کلاهبرداری میلیاردی لوازم خانگی بامدورچک بلامحل

فرمانده انتظامی مازندران از دستگیری کلاهبردار ۴۰میلیارد ریالی لوازم خانگی با صدور چک بلامحل در شهرستان گلوگاه خبر داد. سردار مرتضی میرزایی در تشریح این خبر گفت: در پی وقوع کلاهبرداری با ترقد صدور چک بلامحل در شهرستان گلوگاه، موضوع به صورت ویژه در دستور کار مأموران قرار گرفت. وی افزود: مأموران انتظامی سا کار اطلاعاتی دقیق و انجام اقدامات تخصصی و هوشمندانه متهم را شناسایی و پس از هماهنگی قضایی دستگیر کردند. فرمانده انتظامی استان تصریح کرد: متهم در تحقیقات پلیسی به

۴۰میلیارد ریال کلاهبرداری با ترقدن خرید لوازم خانگی با صدور چک بلامحل اعتراف کرد و با تشکیل پرونده تحویل مراجع قضایی شد. سردار میرزایی در پایان خاطر نشان کرد: شهروندان در صورت مشاهده هر گونه فعالیت غیر قانونی و مجرمانه توسط افراد مشکوک مراتب را در اسرع وقت از طریق تلفن فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ اعلام کنند تا نسبت به دستگیری مجرمان و متخلفان اقدام شود.

۹ اردیبهشت ۱۴۰۲

لوازم خانگی قاچاق در محور لردگان – بروجن

فرمانده انتظامی چهارمحال و بختیاری، از توقیف دو دستگاه کامیون و کشف انواع لوازم خانگی قاچاق از آن در محور لردگان به بروجن خبر داد. فرمانده انتظامی چهارمحال و بختیاری گفت: در پی دریافت خبری مبنی بر ورود کالای قاچاق به استان، موضوع به صورت ویژه در دستور کار مأموران اداره مبارزه با قاچاق کالا و ارز پلیس امنیت اقتصادی استان قرار گرفت. سردار منوچهر امان‌اللهی افزود: پس از هماهنگی قضایی و ایست و بازرسی در محور لردگان به بروجن، دو دستگاه کامیون حامل لوازم خانگی قاچاق در یک عملیات موفق پلیسی شناسایی و متوقف شدند. وی خاطر نشان کرد: در بازرسی از این خودروها انواع لوازم خانگی قاچاق شامل هزار و ۸۰۰ عدد پیشدستی‌چینی، ۸۱۶ عدد شیرینی‌خوری شیشه‌ای و ۴۳۰ عدد شکلات‌خوری شیشه‌ای فاقد مدارک گمرکی کشف و ضبط شد و چهار قاچاقچی نیز در این رابطه دستگیر شدند. فرمانده انتظامی استان در پایان با اشاره به معرفی متهم به مراجع قضایی گفت: کارشناسان ارزش کالاهای مکشوفه را ۱۵میلیارد ریال برآورد کردند.