



صدا و سیاهی جمهوری اسلامی ایران
معاونت فضای مجازی
اتاق وضعیت

نمایش

واکنش افکار عمومی به "کیفیت پایین
خودروی داخلی و خدمات ضعیف
شرکت های عرضه لیزینگ خودرو"
شماره ۸۵



NEWS



۳ شهریور ۱۴۰۵

الحمد لله رب العالمين

خلاصه مدیریتی

بررسی فضای رسانه‌ای و مجازی کشور در بازه ۴۸ ساعت گذشته نشان می‌دهد نارضایتی از کیفیت پایین خودروهای تولید داخل و مونتاژی، در کنار نگرانی از تاثیر کیفیت سوخت بر قطعات گران قیمت خودرو، به یکی از محورهای پرتکرار گفت‌وگوی عمومی تبدیل شده است. این بحث هم‌زمان با تایید رسمی افزودن متانول به ترکیب بنزین توسط شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی و سخنگوی کمیسیون انرژی مجلس داغ‌تر شده، هرچند نهادهای مسئول با انتشار اطلاعیه رسمی و استناد به استاندارد ملی میزان مصرفی حدود نیم درصد، در برابر سقف مجاز سه درصد را بدون آسیب به خودرو اعلام کرده‌اند.

هم‌زمان، گزارش‌های رسمی و اظهارات برخی نمایندگان مجلس از جمله عضو کمیسیون صنایع و عضو کمیسیون انرژی صراحتاً تایید کرده‌اند بخش قابل توجهی از ناترازی مصرف بنزین کشور، ناشی از کیفیت پایین و مصرف بالای خودروهای تولید داخل است، نه صرفاً الگوی مصرف مردم؛ نکته‌ای که با نارضایتی گسترده کاربران فضای مجازی از انحصار تولید داخلی و عملکرد شرکت‌های خودروساز همسو بوده است. در کنار این موضوع، تجمعات اعتراضی مشتریان چند شرکت خودروسازی و لیزینگ از جمله پارس خودرو، فردا موتور و کرمان موتور نسبت به تاخیر در تحویل خودرو و عدم اطلاع‌رسانی شفاف، در این بازه بازتاب رسانه‌ای قابل توجهی داشته است.

رسانه‌های وابسته به جریان منافقین و برخی رسانه‌های فارسی‌زبان خارج‌نشین با بازتاب این تجمعات و نارضایتی‌ها، تلاش کرده‌اند این مسائل معیشتی و صنعتی را در قالب روایتی گسترده‌تر از ناکارآمدی مدیریتی بازتاب دهند؛ در حالی که در فضای داخلی، محور اصلی گفت‌وگو بیشتر بر مطالبه اصلاح ساختاری صنعت خودروسازی، شفافیت شرکت‌های مربوطه، و برخورد با فساد احتمالی ارزی در واردات و مونتاژ متمرکز بوده است.

کلان روایت ها

برجسته سازی کیفیت پایین خودروهای داخلی و ضعف خدمات پس از فروش به عنوان منشا اصلی نارضایتی مصرف کنندگان

جریان انتشار روایت:
اصولگرا. اصلاح طلبان. روزمره نویسان

ضرب و پاره های به نقش خودروهای پرمصرف داخلی و مونتاژی در تشدید ناترازی بنزین و کم رنگ سازی نقش الگوی مصرف مردم

جریان انتشار روایت:
اصولگرا. روزمره نویسان

برجسته سازی انحصار خودروسازان و رانت های موجود در زنجیره تولید، واردات و قطعه سازی به عنوان ریشه بحران خودرو

جریان انتشار روایت:
اصولگرایان. اصلاح طلبان. روزمره نویسان

پیوند زدن بحران کیفیت، گرانی، تاخیر در تحویل و ضعف خدمات خودرو با ناکارآمدی ساختاری و مدیریتی در نظام جمهوری اسلامی

جریان انتشار روایت:
معاندین

گزاره‌های راهبردی

۱. مهم‌ترین ویژگی این پرونده، همسویی نسبی میان انتقاد عمومی کاربران و اظهارات رسمی برخی نمایندگان مجلس و مسئولان دولتی درباره ریشه اصلی بحران ناترازی بنزین است. برخلاف بسیاری از موضوعات اقتصادی-اجتماعی که با اختلاف روایت میان مردم و مسئولان همراه است، در این مورد، اعضای کمیسیون صنایع مجلس و رئیس سازمان بهینه‌سازی و مدیریت راهبردی انرژی نیز صراحتاً کیفیت پایین خودروهای داخلی را عامل اصلی مصرف بالای بنزین دانسته‌اند؛ همسویی که ظرفیت این روایت را برای تبدیل شدن به یک مطالبه ساختاری و نه صرفاً گلایه‌ای پراکنده، افزایش می‌دهد.

۲. موضوع افزودن متانول به بنزین نمونه‌ای از یک نگرانی عمومی بود که با واکنش سریع و شفاف نهادهای مسئول همراه شد. انتشار جزئیات فنی دقیق (میزان مصرفی ۰/۵ درصد در برابر سقف مجاز ۳ درصد طبق استاندارد ملی) نشان می‌دهد نهادهای رسمی در این مورد مشخص، رویکردی اطلاع‌رسانی و پاسخگو در پیش گرفته‌اند؛ رویکردی که می‌تواند الگویی برای مدیریت سایر نگرانی‌های مشابه در حوزه انرژی و صنعت خودرو باشد.

۳. تجمعات اعتراضی مشتریان چند شرکت خودروسازی و لیزینگ نسبت به تاخیر در تحویل، بیش از آنکه معطوف به یک نهاد یا سیاست کلان باشد، متوجه عملکرد اجرایی و پاسخگویی شرکت‌های مشخص است. بازتاب گسترده این تجمعات در رسانه‌های وابسته به جریان منافقین، نشان می‌دهد این جریان‌ها تلاش دارند مسائل مشخص و قابل حل خدماتی را به عنوان نشانه‌ای از ناکارآمدی کلی‌تر بازنمایی کنند؛ تفاوتی که در گزارش‌گری دقیق باید مورد توجه قرار گیرد.

۴. ادعاهای مرتبط با فساد و رانت ارزی در واردات و مونتاژ خودروهای خارجی عمدتاً از سوی کاربران فضای مجازی مطرح شده و در این بازه با تایید یا رد رسمی و مستند از سوی نهاد مشخصی همراه نبوده است.

۵. مطالبه آزادسازی بیشتر واردات خودرو و کاهش انحصار تولید داخلی، که در فضای کاربران با شدت قابل توجهی مطرح شده، در تقابل با سیاست‌های حمایت از تولید داخلی و اشتغال در صنعت خودروسازی کشور قرار دارد. این تنش میان مطالبه کیفیت و رقابت از یک سو و ملاحظات مربوط به اشتغال و تراز ارزی از سوی دیگر، به احتمال زیاد در هفته‌های آینده نیز یکی از محورهای اصلی گفت‌وگوی عمومی درباره صنعت خودرو باقی خواهد ماند.

اهم مسائل جریان ساز در افکار عمومی

- موج نارضایتی عمومی از کیفیت پایین خودروهای داخلی و مونتاژی و نقش آنها در تشدید ناترازی مصرف بنزین
- بهره برداری معاندین از تجمعات و اعتراضات مشتریان خودرو برای ضریب دهی به نارضایتی عمومی از عملکرد مدیریتی کشور
- مطالبه عمومی برای شفاف سازی و برخورد با فساد و رانت احتمالی در واردات و مونتاژ خودرو
- حاشیه های انتقاد برخی نمایندگان مجلس از عدم بهبود محسوس کیفیت خودرو پس از واگذاری مدیریت ایران خودرو
- مطالبه از شرکت های خودروساز و لیزینگ برای پاسخگویی درباره تاخیر در تحویل خودروهای پیش فروش شده

اهم خطوط پیام القایی و میزان مشارکت جریان‌ات سیاسی در مسائل

مسئله	جریان سیاسی	ریز مسئله	رویکرد	مشارکت
علت اصلی ناترازی مصرف بنزین	اصولگرا	تاکید بر کیفیت پایین و مصرف بالای خودروهای داخلی به عنوان علت اصلی، نه الگوی مصرف مردم	انتقادی	۵۰٪
	اصلاح طلب	برجسته سازی ضعف سیاست گذاری و مدیریت صنعت خودرو در کنار مسئله ناترازی بنزین	انتقادی	۲۰٪
	معاند	پیوند زدن مسئله مصرف بالای خودروها با ناکارآمدی ساختاری و مدیریتی کشور	تخریبی	۳۰٪
فساد و رانت ارزی احتمالی در واردات و مونتاژ خودرو	اصولگرا	انتقاد از انحصار، رانت و تخصیص منابع در صنعت خودرو	انتقادی	۴۵٪
	اصلاح طلب	برجسته سازی فساد و ناکارآمدی در سازوکار واردات و مونتاژ خودرو	انتقادی	۲۵٪
	معاند	پیوند زدن ادعاهای رانت و فساد در صنعت خودرو با فساد ساختاری و ناکارآمدی نظام مدیریتی	تخریبی	۳۰٪
تجمعات اعتراضی و تاخیر در تحویل خودرو	اصولگرا	مطالبه پاسخگویی خودروسازان و تعیین تکلیف خودروهای پیش فروش شده	انتقادی	۴۵٪
	اصلاح طلب	برجسته سازی تضییع حقوق مشتریان و ضعف پاسخگویی شرکت های خودروساز	انتقادی	۲۰٪
	معاند	بهره برداری از اعتراضات مشتریان برای القای گستردگی نارضایتی عمومی و ناکارآمدی حاکمیت	تخریبی	۳۵٪

بررسی و تحلیل شایعات و اخبار جعلی

شایعه آسیب جدی متانول به موتور و قطعات خودرو

هسته روایت:

پس از تایید افزودن متانول به ترکیب بنزین، برخی کاربران و صفحات مدعی شدند این ترکیب باعث ناک زدن موتور، خوردگی شدید سیستم سوخت رسانی و آسیب جدی به قطعات گران قیمت خودرو می شود؛ برخی حتی ادعا کردند درصد واقعی متانول بیش از میزان اعلام شده است.

تحلیل راهبردی:

شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران با انتشار اطلاعیه رسمی تاکید کرد میزان متانول در حدود نیم درصد حجمی است - فاصله قابل توجه با سقف مجاز سه درصدی در استاندارد ملی - و در این سطح، به تنهایی دلیلی بر آسیب به خودرو نیست. سخنگوی کمیسیون انرژی مجلس و کارشناسان مستقل حوزه سوخت نیز همین رقم را تایید و تاکید کردند در این میزان، نیازی به تغییر در کالیبراسیون موتور خودروها وجود ندارد.

ادعای تبعیض در تحویل خودروهای کرمان موتور به مشتریان

هسته روایت:

انتشار گزارش هایی درباره اینکه در فرآیند تحویل خودرو، میان مشتریان کرمان موتور تبعیض صورت می گیرد و برخی خریداران با وجود انجام تعهدات مالی، در تحویل خودرو با مشکل مواجه اند. این ادعا در منابع خودرویی در حال باز نشر است.

تحلیل راهبردی:

در صورت نبود شفاف سازی دقیق درباره اولویت بندی و زمان بندی تحویل خودرو، ادعای تبعیض می تواند به تشدید بی اعتمادی مشتریان و تعمیم نارضایتی از یک شرکت به کلیت شبکه فروش و خدمات خودرویی منجر شود. در مقابل، ارائه مستندات درباره وضعیت قراردادهای، ترتیب تعهدات، دلایل تأخیر و زمان بندی مشخص تحویل می تواند از تبدیل شدن این ادعا به روایت فراگیر جلوگیری کند.

ادعای تداوم بحران خدمات پس از فروش و نارضایتی مشتریان کرمان موتور

هسته روایت:

بازنشر ادعاهایی درباره ضعف خدمات پس از فروش کرمان موتور، پاسخگویی نامناسب به مشتریان و تداوم مشکلات در اجرای تعهدات شرکت؛ به گونه ای که برخی تجربه های منفی مشتریان به عنوان نشانه ای از تداوم بحران خدمات و بی توجهی به مطالبات خریداران بازنمایی می شود.

تحلیل راهبردی:

تکرار این ادعاها می تواند نارضایتی های موردی مشتریان را به تصویری عمومی از ضعف خدمات پس از فروش و بی تعهدی شرکت تبدیل کرده و زمینه تعمیم این تجربه ها به سایر شرکت های خودرویی را فراهم کند. ارائه پاسخ رسمی، شفاف سازی درباره موارد مطرح شده و اعلام روند مشخص رسیدگی به مطالبات مشتریان می تواند از تثبیت این روایت جلوگیری کند.

سرخط روایت رسانه های جریان ساز فارسی زبان معارض

ایران اینترنشنال

- انتشار گزارش و ویدیوهایی از تجمع حواله داران خودرو مقابل دفتر شرکت پارس خودرو در اعتراض به تحویل نگرفتن خودروهای خریداری شده.
- ضریب دهی به اظهارات سخنگوی کمیسیون انرژی مجلس درباره تایید استفاده از متانول در بنزین، با تمرکز بر نقل قول مستقیم و بدون تحلیل فنی مستقل اضافه.

رسانه های وابسته به جریان منافقین

- ضریب دهی به نارضایتی مشتریان کرمان موتور با برجسته سازی تجمع مقابل یکی از نمایندگی های این شرکت در استان مرکزی و تاکید بر بلاتکلیفی خریدارانی که مدعی پرداخت وجه خودرو از حدود یک سال پیش هستند و همچنین ادعای تخلیه خودروها از نمایندگی.

- برجسته سازی عدم پاسخ گویی شرکت های خودرویی به مطالبات مشتریان با بازتاب تجمع اعتراضی مقابل پارس خودرو و تاکید بر ادعای معترضان مبنی بر نبود فرد یا مدیری برای پاسخ گویی به آنان.
- ضریب دهی به تبعات افزایش نرخ ارز بر بازار خودرو و قطعات یدکی با طرح ادعای توقف فروش برخی شرکت ها و برجسته سازی احتمال تشدید گرانی و کمبود قطعات.

تحلیل فضای کلی انتشار و مصرف محتوا پیرامون مسئله به تفکیک بستر

ایکس (توییتر)

ایکس در این بازه پرمحتواترین و تحلیلی ترین بستر بوده است. پرتکرارترین محور، مقایسه آماری مصرف بنزین ایران با کشورهایمانند ایتالیا بود که کاربران با استناد به آن، کیفیت پایین و پرمصرف بودن خودروهای داخلی و مونتاژی را عامل اصلی بحران می دانستند. هم زمان، ادعاهای مربوط به فساد و رانت ارزی در واردات و مونتاژ خودرو و مطالبه شکستن انحصار ایران خودرو و سایپا نیز با شدت بالا مطرح شد. نگرانی از بنزین بی کیفیت و متانول و هزینه های سنگین خرابی موتور نیز حضور پررنگی داشت، هرچند این ادعاها عمدتاً پیش از انتشار اطلاعیه رسمی و توضیحات کارشناسی مطرح شده بودند.

تلگرام و اپتا

محتوای این دو بستر بیشتر جنبه خبری و رسمی داشته است. گزارش تجمعات اعتراضی پارس خودرو، فردا موتور، کرمان موتور و انتقاد نمایندگان مجلس از نتیجه خصوصی سازی ایران خودرو، محورهای اصلی بودند. مباحث فنی مرتبط با تأمین مالی صنعت لیزینگ نیز به طور مکرر پوشش داده شد. لحن کلی نسبت به ایکس رسمی تر و متمرکز بر اطلاع رسانی رویدادها و موضع گیری های نهادی بود.



اینستاگرام دارای بیشترین اثرگذاری احساسی بر فضای جامعه در **حوزه کیفیت پایین خودرو** به دلیل نمایش متعدد نقایص و ضعف خودروهای داخلی از سوی تولیدکنندگان محتوای حرفه ای در صنعت خودرو و حتی تولیدات احساسی **روزمره نویسان** ذیل روایت ظلم به مردم بوده است.