

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

گزارش خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو

در سال ۱۳۹۶

بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو (بازنگری ۴)

فهرست

صفحه	عنوان
۳	مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو
۸	کلیاتی در خصوص نتایج حاصل از ارزیابی های سال ۱۳۹۶
۱۷	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سبک
۲۶	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین

مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

مدل ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو

الزامات قانونی

قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب مجلس شورای اسلامی



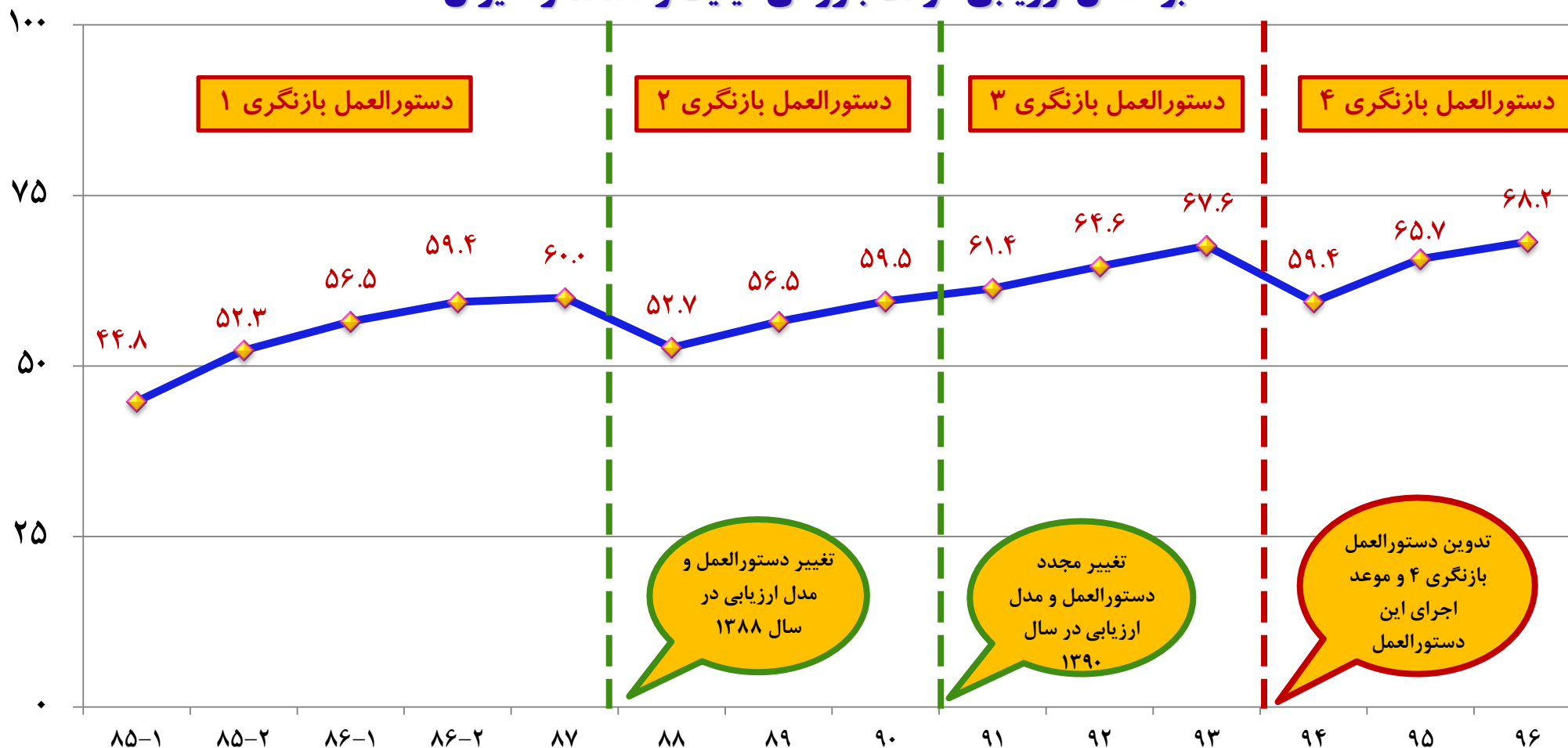
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب هیات وزیران



دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو
مصوب وزارت صنعت، معدن و تجارت

مقایسه امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



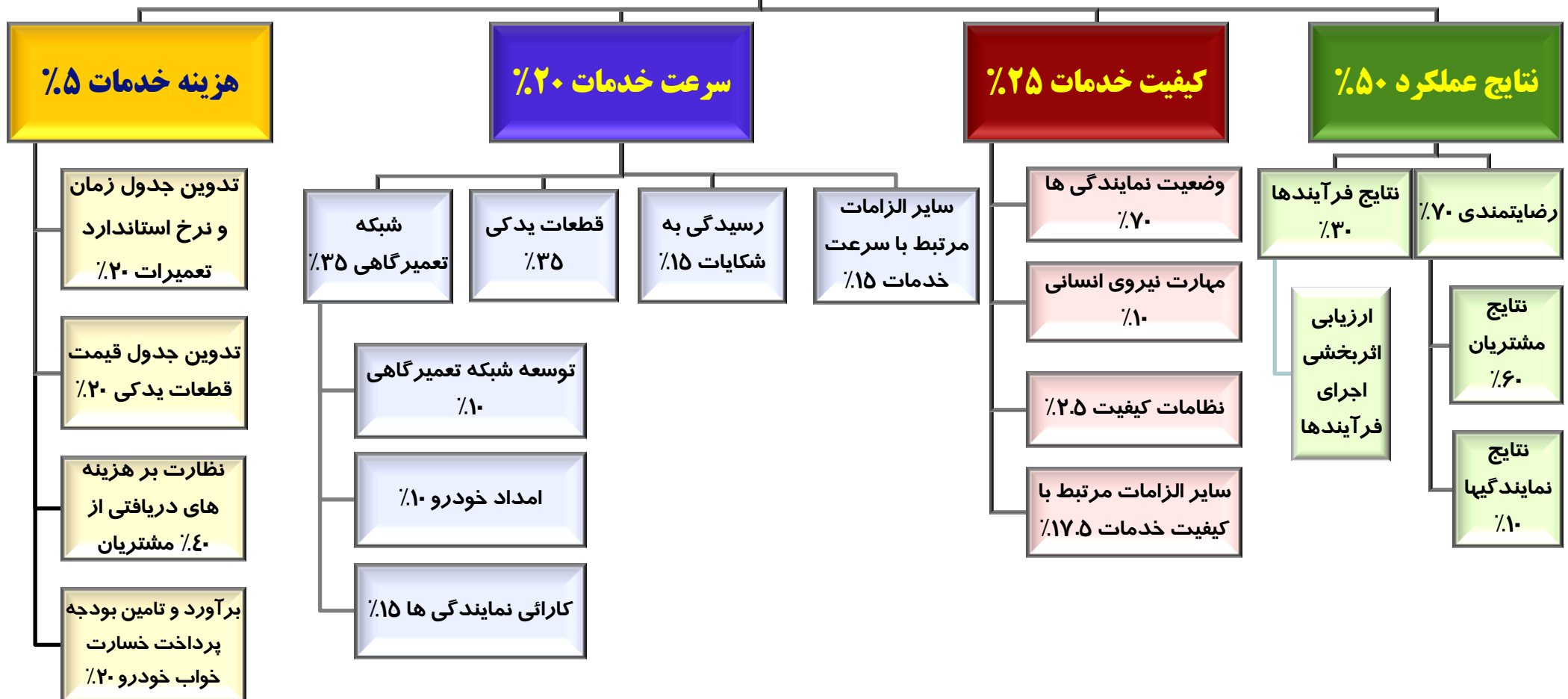
♦ امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو

جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۶

سه ماهه اول ۹۷	سه ماهه چهارم ۹۶	سه ماهه سوم ۹۶	سه ماهه دوم ۹۶	سه ماهه اول ۹۶	زمان	موضوع ارزیابی
	← → ← → ← → ← →					سنجش رضایتمندی مشتریان در حوزه شاخص های ادراکی، عملکردی و کارائی
	← → ← →					ارزیابی سیستم خدمات پس از فروش
← →						ارزیابی نمایندگی های مجاز
← →						اندازه گیری رضایت مدیران نمایندگی ها (DSI)

امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی بر اساس دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش (بازنگری ۴)

امتیاز نهایی شرکت ها



کلیاتی در خصوص نتایج حاصل از

ارزیابی های سال ۱۳۹۶

کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۶

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی نظام مدیریتی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو	۴۲ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان (شامل ارزیابی عملکرد و سنجش رضایت)	۱.۰۳۳.۱۰۳ مشتری
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاههای مجاز در سراسر کشور	۲۵۸۰ نمایندگی مجاز
۴	ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکتهای عرضه کننده خودرو	۱۷۵۳ نمایندگی مجاز
۵	تعداد پرسنل فنی ارزیابی شده در کلیه تعمیرگاههای مجاز	۲۵۹۹۲ نفر

جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۶

تعداد شرکتها		نوع خودروهای عرضه شده	نوع شرکتها	ردیف
سال ۹۶	سال ۹۵			
۹	۹	سبک	تولید کننده خودرو	۱
۱۸	۱۸	سنگین		۲
۱۵	۱۲	سبک	وارد کننده	۳
۰	۱	سنگین		۴
۴۲	۴۰	جمع		

لیست شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۶

ردیف	نام شرکت	نوع خودروهای تحت پوشش (سبک)	ردیف	نام شرکت	نوع خودروهای تحت پوشش (سنگین)
۱	اطلس خودرو	خودروهای سواری کیا موتورز	۱	ارس خودرو دیزل	محصولات تولیدی آمیکو
۲	افرا موتور	خودروهای سواری ولوو	۲	آذهایتکس	خودروهای تجاری ماز و مان
۳	ایساکو	محصولات تولیدی ایران خودرو	۳	آریا دیزل موتور	خودروهای تجاری رنو تراکس
۴	ایرتویا	خودروهای سواری TOYOTA	۴	آرین دیزل پایا	خودروهای تجاری نیمه سنگین JAC
۵	آرین موتور پویا	خودروهای سواری میتسوبیشی	۵	بهمن دیزل	کامیونت های ایسوزو
۶	آرین موتور نابان	خودروهای سواری DS	۶	پیشرو شتاب	محصولات تولیدی پیشرو دیزل
۷	آسان موتور	خودروهای سواری هیوندای	۷	تیراز دیزل	خودروهای تجاری BEIBEN
۸	آلفا موتور	خودروهای سواری آلفارومئو	۸	خدمات فنی رنا	محصولات تولیدی سایپا دیزل
۹	سایپا یدک (بارس خودرو)	محصولات تولیدی بارس خودرو	۹	زامیاد (سنگین)	محصولات تولیدی سنگین زامیاد
۱۰	پرستوی آبی ارگ	خودروهای سواری Great Wall	۱۰	سایپا یدک (زامیاد نیمه سنگین)	وانت نیسان زامیاد
۱۱	پریشیا خودرو	خودروهای سواری BMW	۱۱	ستاره نیک آریا	ون دلیکا و ایستانا و اتوبوس کینگ لانگ
۱۲	جهان نوین آریا	خودروهای سواری Nissan	۱۲	سروش دیزل مبنا	کامیونت و مینی بوس های هیوندای
۱۳	خودروسازی سینا	خودروهای فولکس واگن	۱۳	سیبا موتور	کشنده FAW
۱۴	رامک خودرو	خودروهای سواری سانگ یانگ	۱۴	عقاب افشان	اتوبوس های اسکانیا
۱۵	سایپا یدک (سایپا)	محصولات تولیدی سایپا	۱۵	کاریزان خودرو	محصولات تولیدی کاریزان خودرو
۱۶	ستاره ایران	خودروهای سواری بنز	۱۶	گواه	محصولات تولیدی ایران خودرو دیزل
۱۷	کارمانیا	خودروهای سواری BYD	۱۷	ماموت دیزل	خودروهای تجاری اسکانیا
۱۸	کرمان موتور	خودروهای سواری لیفان و جک و هیوندای	۱۸	مایان دیزل	خودروهای تجاری فوسو میتسوبیشی
۱۹	مدیران خودرو	خودروهای سواری ام وی ام			
۲۰	مدیا موتورز	خودروهای سواری MG			
۲۱	مزدا یدک	محصولات تولیدی گروه بهمن			
۲۲	معین موتور	خودروهای سواری پورشه			
۲۳	نگین خودرو	خودروهای سواری RENAULT			
۲۴	نیرو خودرو آسیا	محصولات گریت وال و بایک			

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه کلی صنعت) :

- ✓ نتایج ارزیابی های صورت گرفته نشان می دهد امتیاز شاخص وضعیت خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۶ معادل ۶۸.۲٪ بوده که نسبت به سال قبل با افزایش ۳.۸ درصدی همراه بوده است.
- ✓ ارزیابی سال ۱۳۹۶، سومین دوره سنجش بر اساس الزامات بازنگری چهارم دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو بوده است.
- ✓ نتایج ارزیابی ۲ دوره اخیر نشان می دهد وضعیت سیستم خدمات پس از فروش در صنعت خودرو با روندی افزایشی همراه بوده است.
- ✓ در بین ۴۲ شرکت ارزیابی شده در سال ۱۳۹۶ هیچ یک موفق به کسب رتبه ۱ نگردیده اند. بر این اساس مجموعاً ۴.۷٪ از شرکتها حائز رتبه ۴ بوده اند.

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه سیستم خدمات پس از فروش شرکت ها) :

✓ بر اساس ارزیابی از ۴۲ شرکت عرضه کننده خودرو، نتایج نشان می دهد که سیستم خدمات پس از فروش در هیچ یک از شرکت های تحت ارزیابی با الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو انطباق کامل ندارد که از عمده ترین پارامترهای مغفول مانده در حوزه سیستم خدمات پس از فروش در انطباق با قوانین می توان به عدم پرداخت خسارت خواب خودرو، عدم تعویض خودرو در صورت تکرار عیب و عدم اثربخش بودن برخی فرآیندهای اجرایی حوزه ستادی خدمات پس از فروش اشاره نمود.

✓ یافته های حاصل از ارزیابی نشان می دهد صرفاً تعداد معدودی از شرکت ها در صورت دریافت شکایت مبنی بر خواب خودرو اقدام به پرداخت خسارت می نمایند که این موضوع با الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان نامنطبق می باشد. عمده دلایل بروز توقف خودرو مربوط به نارسایی های موجود در فرآیند سفارش گذاری و تامین قطعات یدکی بوده است.

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه رضایتمندی مشتریان):

✓ متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۶ معادل ۷۱.۹٪ بوده که نسبت به سال گذشته به میزان ۳.۲ درصد افزایش داشته است. یافته های حاصل از ارزیابی نشان می دهد میزان رضایتمندی مشتریان در حوزه سنگین به طورمعنا داری نسبت به حوزه سبک پایین تر بوده است.

✓ بر اساس مصاحبه با حدود ۱.۲ میلیون مشتری مراجعه کننده به شبکه خدمات پس از فروش در سال ۹۶ عمده علل نارضایتی مشتریان کمبود یا نبود قطعات یدکی، کیفیت پایین خدمات و تعمیرات و دریافت هزینه بالا خدمات و قطعات بوده است.

✓ ارزیابی ها نشان می دهد موضوع رضایت از تامین قطعات یدکی که یکی از مهمترین عوامل کسب رضایت مشتریان محسوب می شود، نسبت به ادوار گذشته با افت محسوسی همراه بوده است.

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه رضایتمندی مدیران نمایندگی های مجاز – DSI) :

- ✓ شاخص رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI) به طور متوسط ۶۶ درصد بوده که نسبت به سال گذشته با کاهش ۱.۷ درصدی همراه است.
- ✓ عدم رضایت از میزان مطلوبیت نرخ های دستمزد تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت ، رسیدگی به صورت حساب های مالی نمایندگی ها و تناسب قیمت قطعات یدکی ارائه شده با بازار از عمده دلایل نارضایتی نمایندگی های مجاز از شرکت واسطه خدمات پس از فروش بوده است.
- ✓ شواهد ارزیابی نشان می دهد امتیاز رضایت مدیران نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکت عرضه کننده خودرو (DSI) در حوزه سنگین نسبت به سواری حدود ۷ درصد بالاتر بوده است.

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه ارزیابی نمایندگی های مجاز):

- ✓ وضعیت امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۹۶ به میزان ۷۶.۷٪ بوده که نسبت به سال ۹۵ با ۷٪ افزایش همراه بوده است.
- ✓ در سال ۱۳۹۶ متوسط پذیرش روزانه نمایندگی های مجاز معادل ۹.۷ خودرو بوده است.
- ✓ در سال ۱۳۹۶ میزان ۲۸٪ نمایندگی های مجاز موفق به پیاده سازی حداقل یکی از سیستم های مدیریت کیفیت در حوزه خدمات پس از فروش شده اند.
- ✓ نتایج ارزیابی نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۹۶ نشان می دهد فرآیند پذیرش تا ترخیص تنها به میزان ۶۳.۷ درصد و فرآیند مدیریت ارتباط با مشتریان به میزان ۶۷.۹ درصد با الزامات قانونی انطباق داشته که از این حیث پایین ترین امتیاز را در بین شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز داشته است.

خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو - **سبک**

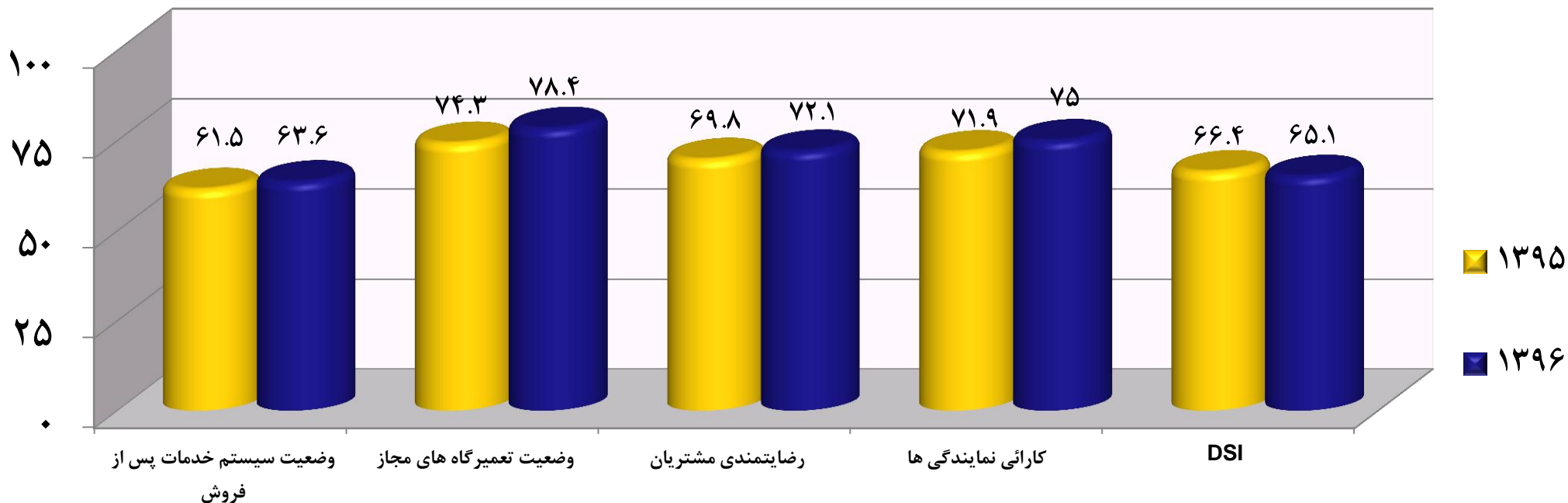
در سال ۱۳۹۶

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه خودروهای سبک) :

- ✓ در سال ۱۳۹۶ تعداد ۲۴ شرکت عرضه کننده خودرو و تعداد ۲۲۸۱ نمایندگی مجاز سبک (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سبک در سال ۹۶ معادل ۶۹.۲ درصد بوده که نسبت به سال قبل با افزایش ۳.۵ درصدی همراه بوده است.
- ✓ نتایج ارزیابی ها نشان می دهد که امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سبک در سال ۱۳۹۶ معادل ۷۸.۴٪ بوده که نسبت به سال ۱۳۹۵ با ۵.۵ درصد افزایش همراه بوده است.
- ✓ در ارزیابی نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سبک حوزه های فرآیندی شامل پذیرش تا ترخیص و ارتباط با مشتریان از حیث انطباق در وضعیت قابل قبولی قرار ندارند.
- ✓ لازم به ذکر است تعداد ۲ شرکت در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سواری در ارزیابی سال ۱۳۹۶ حائز رتبه ۴ بوده اند.

متوسط امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک

ردیف	عوامل ارزیابی	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۵	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۶
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۶۱.۵	۶۳.۶
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۷۴.۳	۷۸.۴
۳	رضایتمندی مشتریان	۶۹.۸	۷۲.۱
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۷۱.۹	۷۵.۰
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۶۶.۴	۶۵.۱



مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

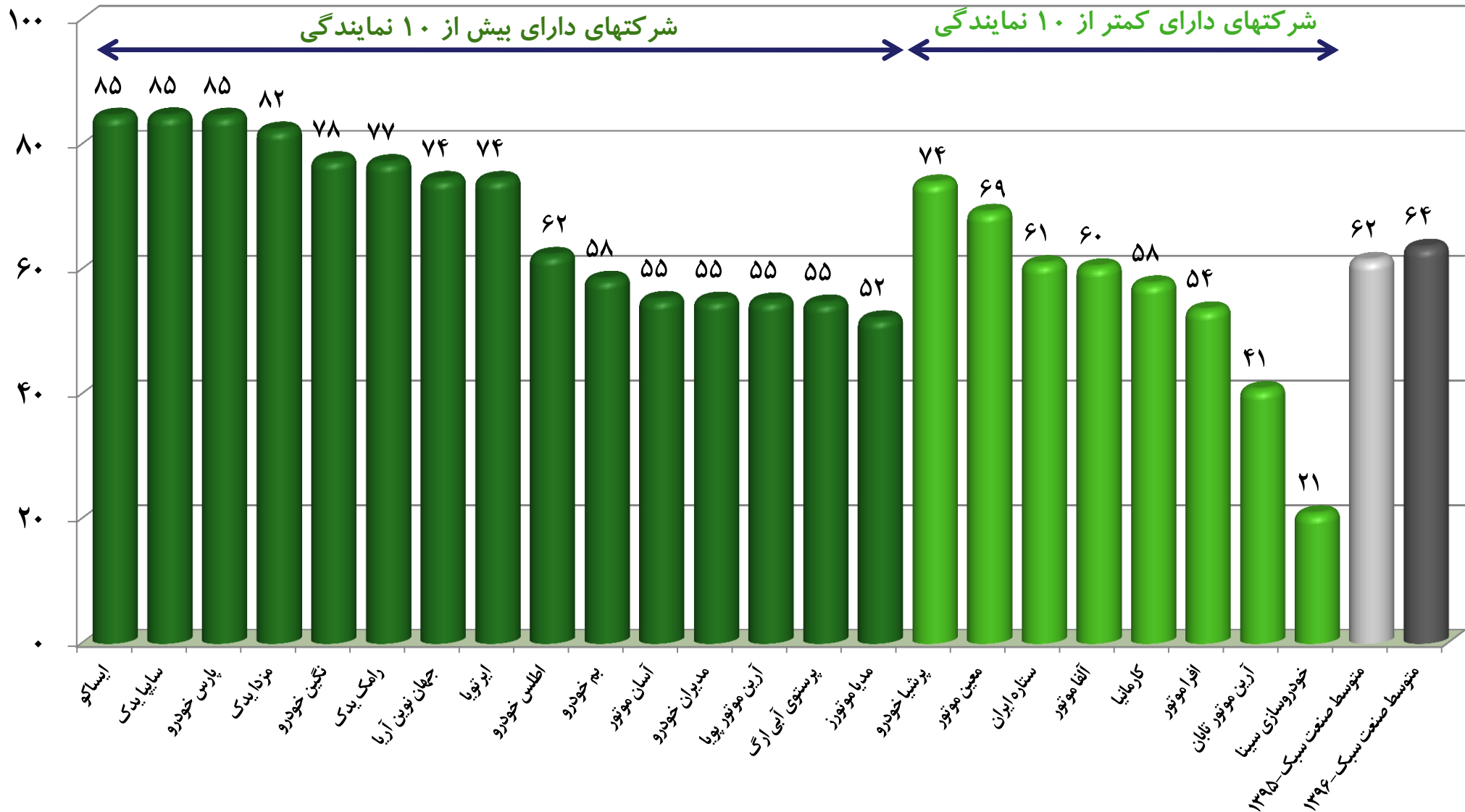
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با گارانتی خودروها، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی خودروها، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سبک

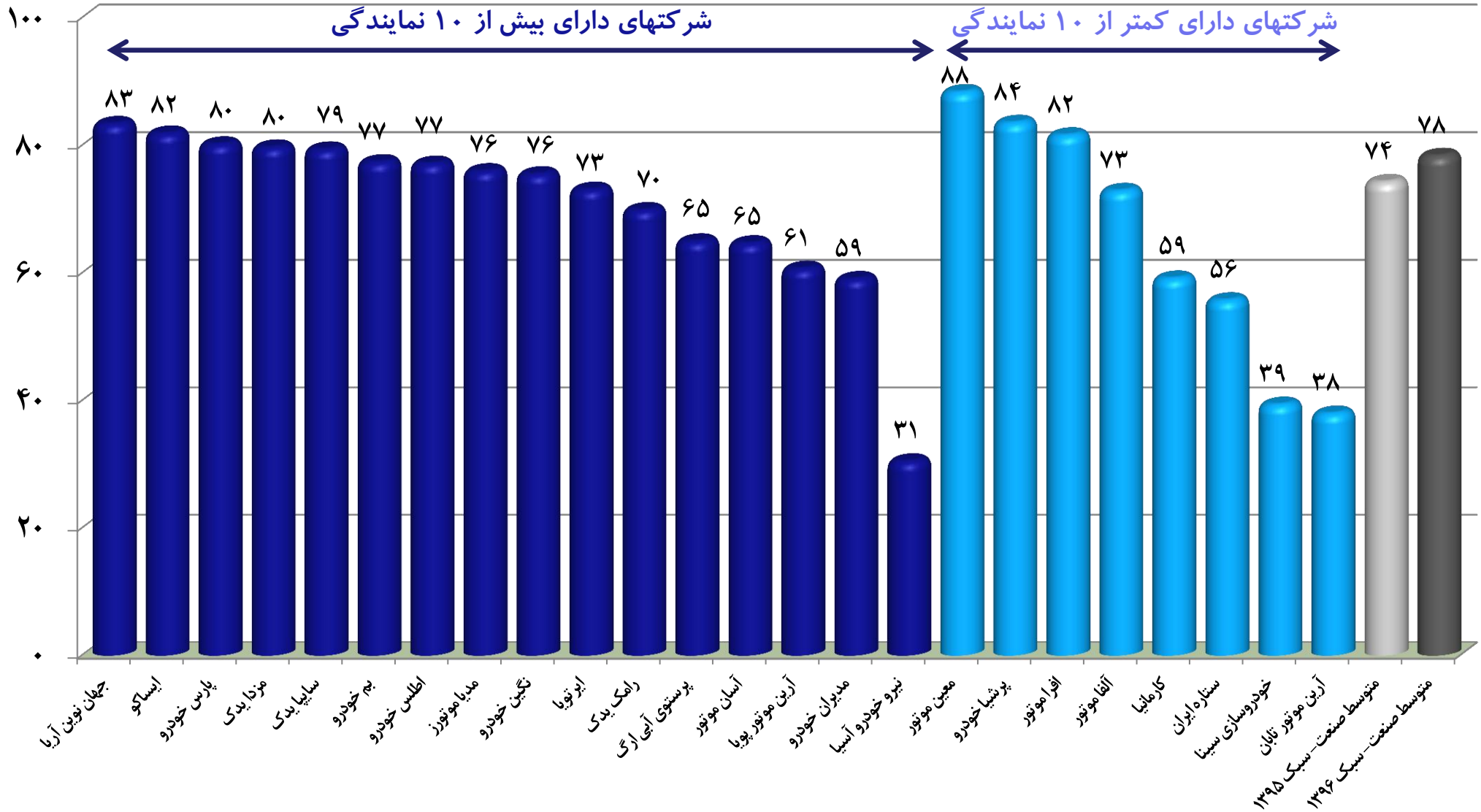
-	خودروسازی سینا	بم خودرو کارمانیا آسان موتور مدیران خودرو آراین موتور پویا پرستوی آبی ارگ افرا موتور مدیا موتورز آراین موتور تابان	نگین خودرو رامک یدک جهان نوین آریا ایرتویا پرشیا خودرو معین موتور ستاره ایران آلفا موتور اطلس خودرو	ایساکو سایپا یدک (سایپا) سایپا یدک (پارس خودرو) مزدا یدک
---	----------------	--	---	---



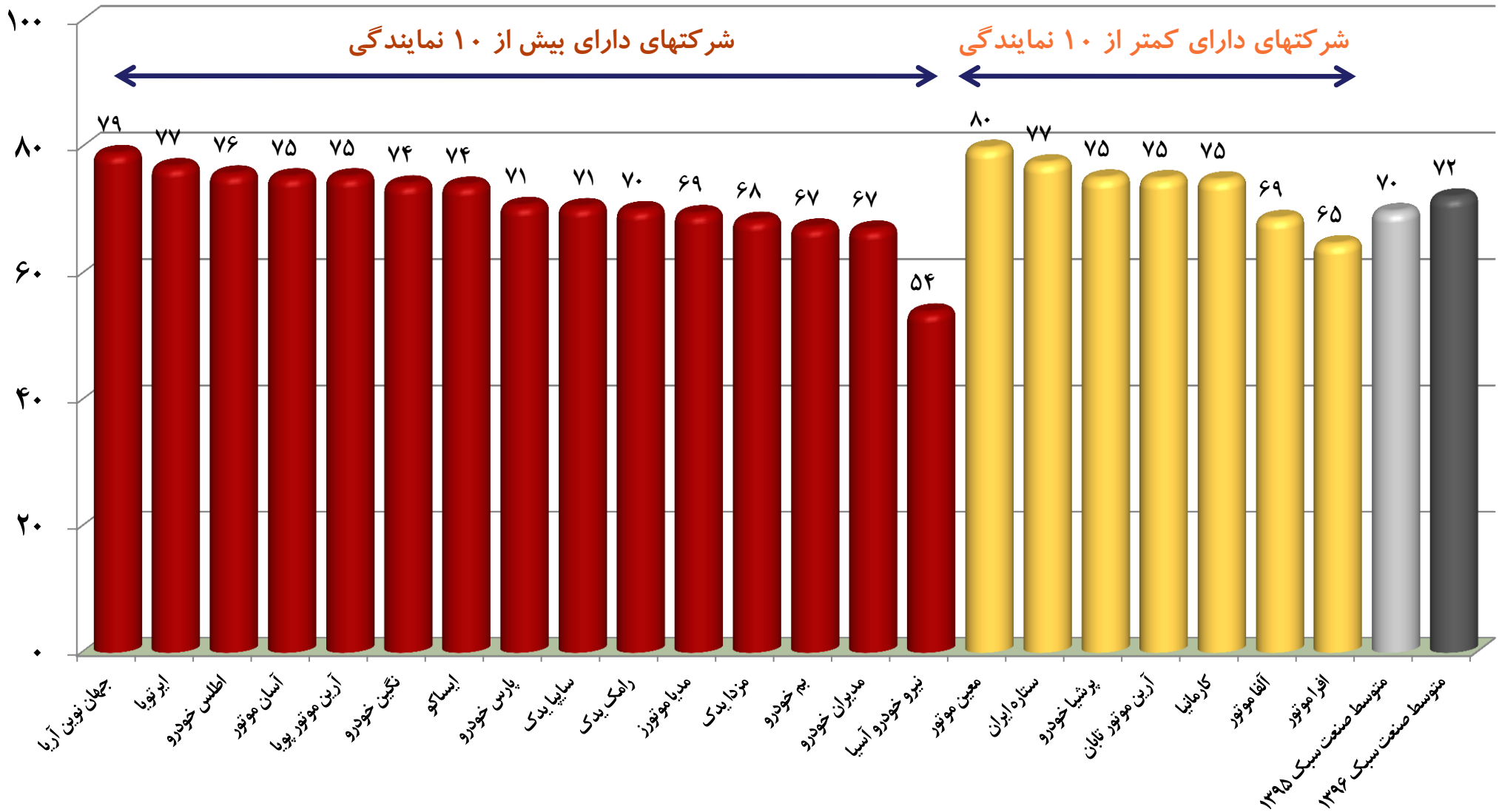
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



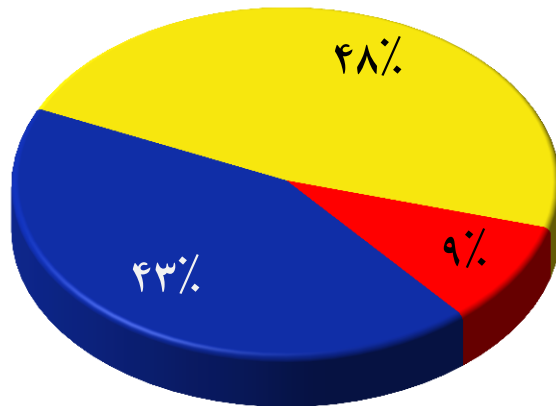
مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک



مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سبک



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۶



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۶
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۹
رتبه ۳	۱۰
رتبه ۴	۲

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان خودرو (رتبه بندی کل)

امتیاز زیر شاخص			امتیاز کل (A)	رتبه (گرید)	
ضریب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد			
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$۸۵ \leq A \leq ۱۰۰$	☆☆☆	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$۷۰ \leq A < ۸۵$	☆☆☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$۵۵ \leq A < ۷۰$	☆☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < ۵۵$	☆☆☆	۴

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو-سبک

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه سال ۹۶
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	ایساکو	۲
۲		پارس خودرو	۲
۳		جهان نوین آریا	۲
۴		سایپا یدک	۲
۵		مزدا یدک	۲
۶		نگین خودرو	۲
۷		ایرتویا	۲
۸		رامک یدک	۳
۹		اطلس خودرو	۳
۱۰		بم خودرو	۳
۱۱		آسان موتور	۳
۱۲		آرین موتور پویا	۳
۱۳		مدیا موتورز	۳
۱۴		مدیران خودرو	۳
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز *	پریشا خودرو	۲
۲		معین موتور	۲
۳		ستاره ایران	۳
۴		آلفا موتور	۳
۵		کارمانیا	۳
۶		افرا موتور	۴
۷		آرین موتور تابان	۴

* این شرکت ها به جهت **عدم گستردگی شبکه خدمات** متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو در رده بندی کلی قرار نگرفته اند.
 - شرکت های نیرو خودرو آسیا، پرستوی آبی ارگ و خودروسازی سینا به دلیل **عدم وجود اطلاعات** در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، در رده بندی کلی قرار نمی گیرد.

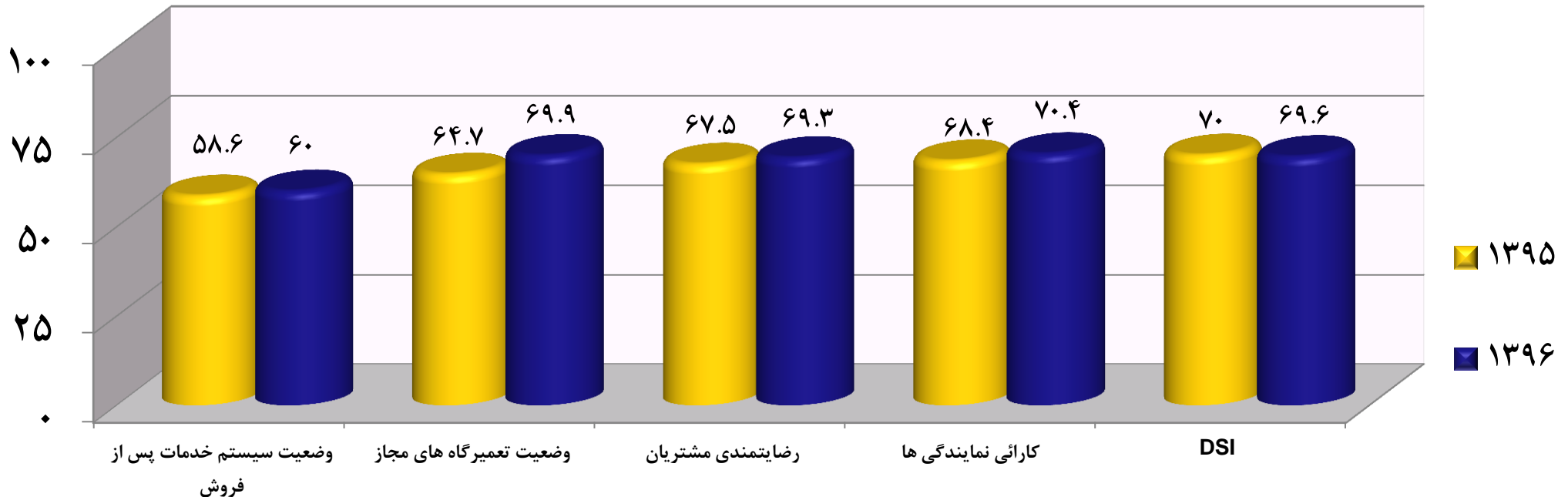
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین در سال ۱۳۹۶

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه خودروهای سنگین) :

- ✓ در سال ۱۳۹۶ تعداد ۱۸ شرکت عرضه کننده خودرو سنگین و تعداد ۵۰۱ نمایندگی مجاز سنگین (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در سال ۹۶ معادل ۶۵.۳ درصد بوده که نسبت به سال قبل به میزان ۳.۴ درصد افزایش داشته است.
- ✓ نتایج ارزیابی ها نشان می دهد که امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۱۳۹۶ معادل ۶۹.۹٪ بوده که نسبت به سال ۱۳۹۵ با ۸.۱ درصد رشد همراه بوده است.
- ✓ لازم به ذکر است در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در ارزیابی سال ۱۳۹۶ هیچ یک از شرکت ها حائز رتبه ۴ نبوده اند.

متوسط امتیاز شاخص های اصلی ارزیابی شرکت های عرضه کننده خودرو - سنگین

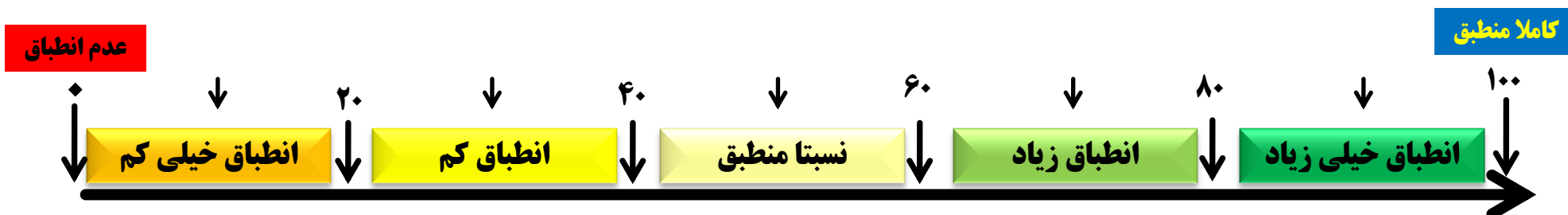
ردیف	عوامل ارزیابی	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۵	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۶
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۵۸.۶	۶۰.۰
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۶۴.۷	۶۹.۹
۳	رضایتمندی مشتریان	۶۷.۵	۶۹.۳
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۶۸.۴	۷۰.۴
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۷۰.۰	۶۹.۶



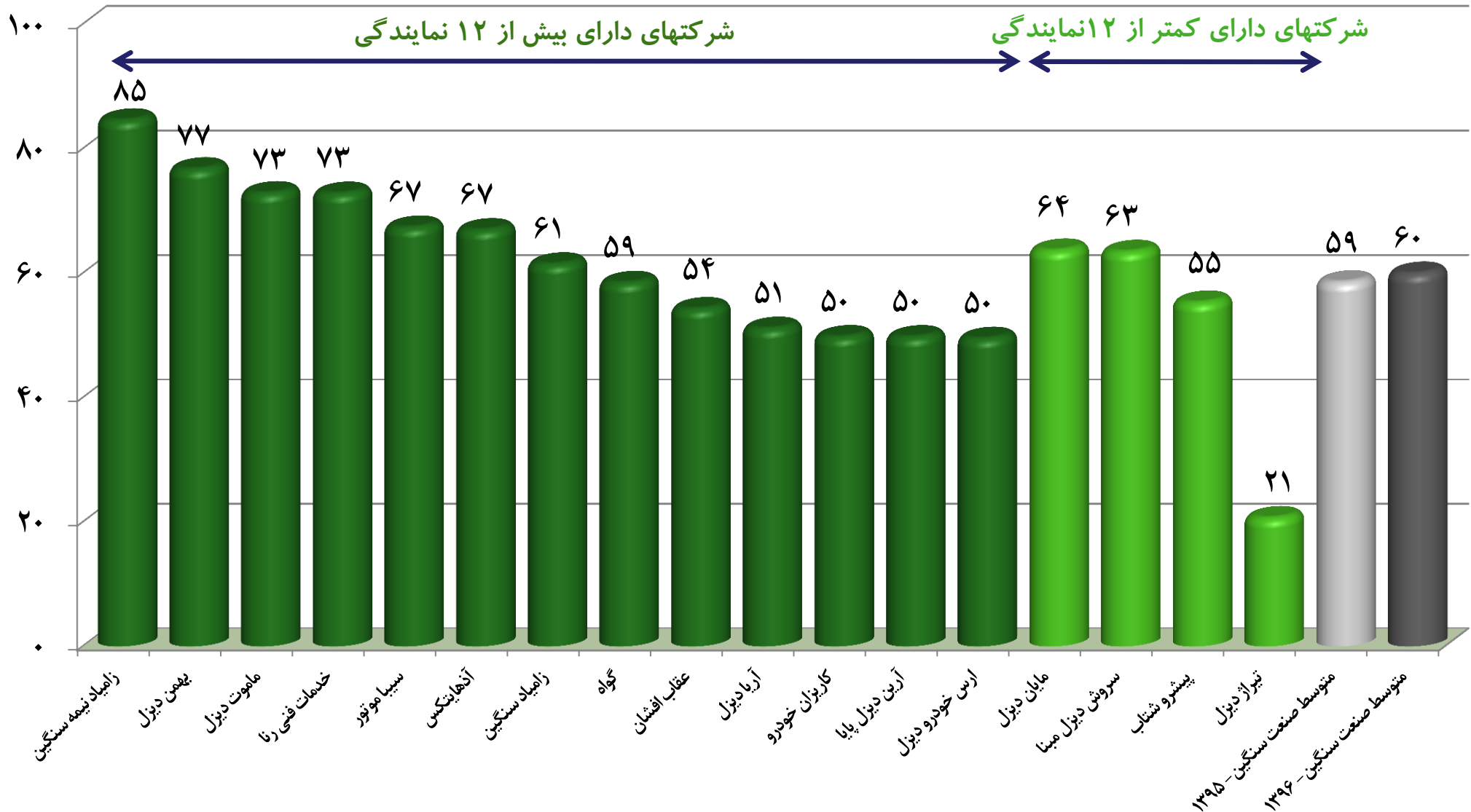
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با گارانتی خودروها، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی خودروها، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

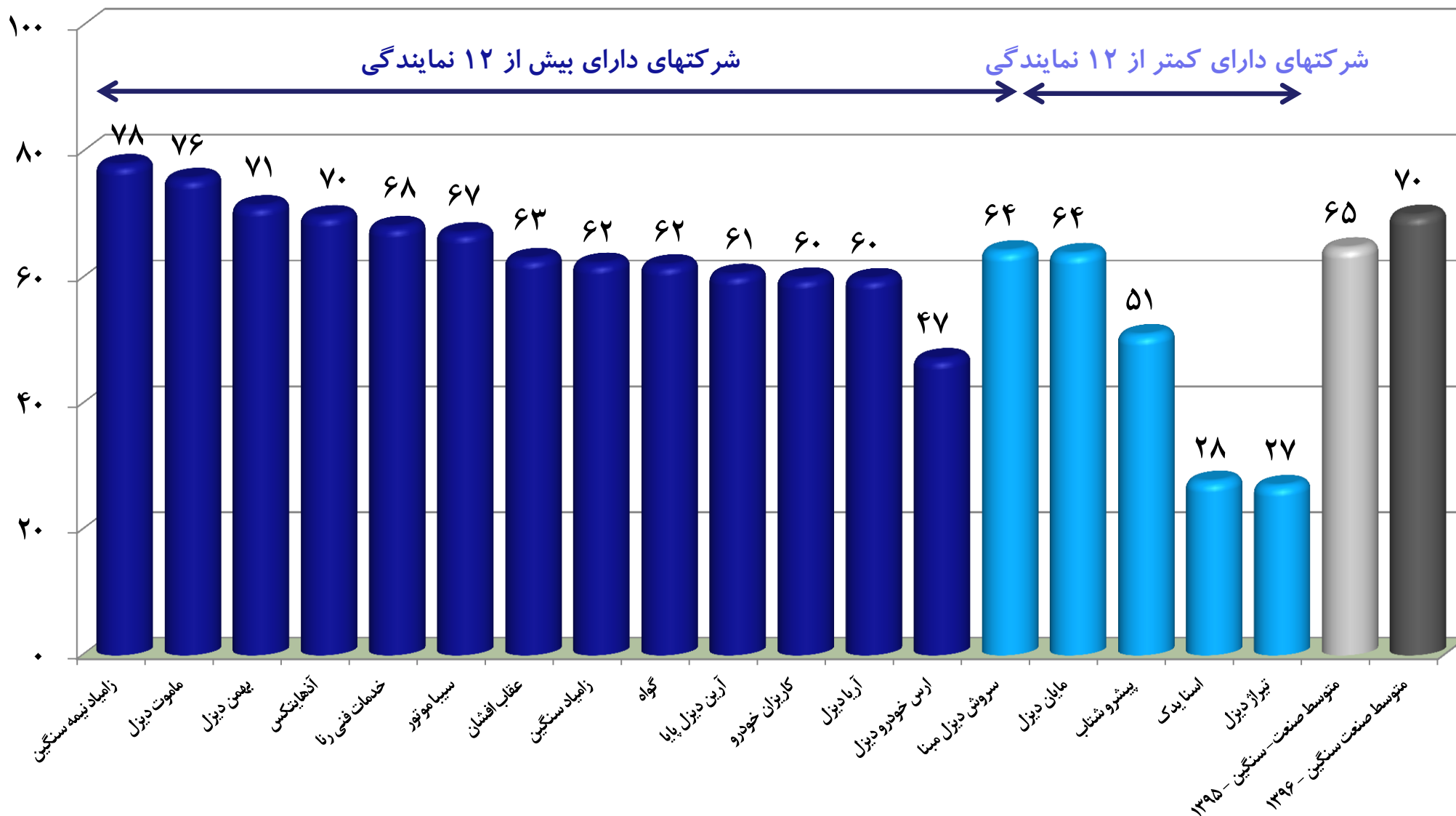
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سنگین



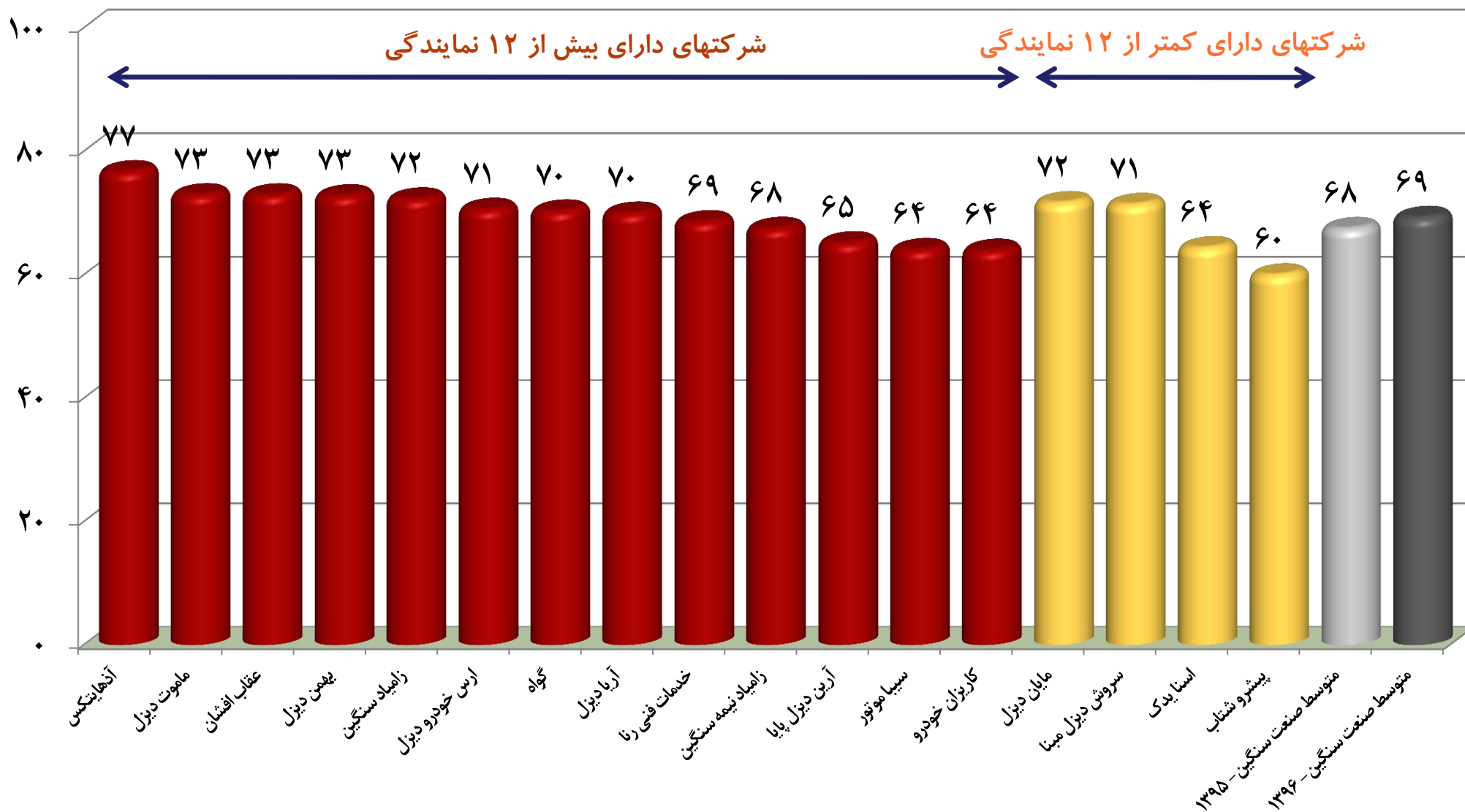
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



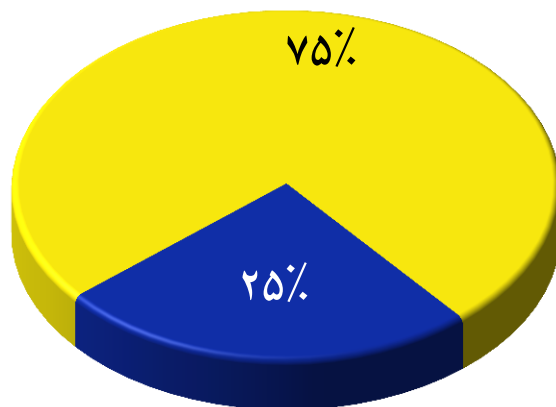
مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



مقایسه امتیاز نتایج تلفیقی رضایتمندی مشتریان (ادراکی و عملکردی) - خودروهای سنگین



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۶



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۶
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۴
رتبه ۳	۱۲
رتبه ۴	۰

جدول رتبه بندی خدمات پس از فروش عرضه کنندگان خودرو (رتبه بندی کل)

امتیاز زیر شاخص نتیجه عملکرد			امتیاز کل (A)	رتبه (گرید)	
ضریب خدمت	امتیاز توسعه شبکه	نتیجه عملکرد		ستاره	رتبه
حداقل ۷۵ درصد	حداقل ۹۰ درصد	حداقل ۸۰ درصد	$۸۵ \leq A \leq ۱۰۰$	☆☆☆	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$۷۰ \leq A < ۸۵$	☆☆☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$۵۵ \leq A < ۷۰$	☆☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < ۵۵$	☆☆☆	۴

رتبه خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو-سنگین

رتبه سال ۹۶		نام شرکت	نوع شرکت خدمات	ردیف
★★★	۲	بهمن دیزل	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	۱
★★★	۲	ماموت دیزل		۲
★★★	۲	آذهایتکس		۳
★★★	۲	خدمات فنی رنا		۴
★★★	۳	زامیاد نیمه سنگین		۵
★★★	۳	سیبا موتور		۶
★★★	۳	زامیاد سنگین		۷
★★★	۳	گواه		۸
★★★	۳	عقاب افشان		۹
★★★	۳	آریا دیزل		۱۰
★★★	۳	آرین دیزل پایا		۱۱
★★★	۳	کاریزان خودرو		۱۲
★★★	۳	ارس خودرو دیزل	۱۳	
★★★	۳	مایان دیزل	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز *	۱
★★★	۳	سروش دیزل مبنا		۲
★★★	۳	پیشرو شتاب		۳

* این شرکت ها به جهت **عدم گستردگی شبکه خدمات** متناسب با آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو در رده بندی کلی قرار نگرفته اند.
- شرکت های اسنادیک و تیراژ دیزل به دلیل **عدم وجود اطلاعات** در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، در رده بندی کلی قرار نمی گیرند.