

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

گزارش خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش

شرکت های عرضه کننده خودرو

در سال ۱۳۹۵

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 ۱۳۹۵
۱۸	خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سبک
۲۸	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



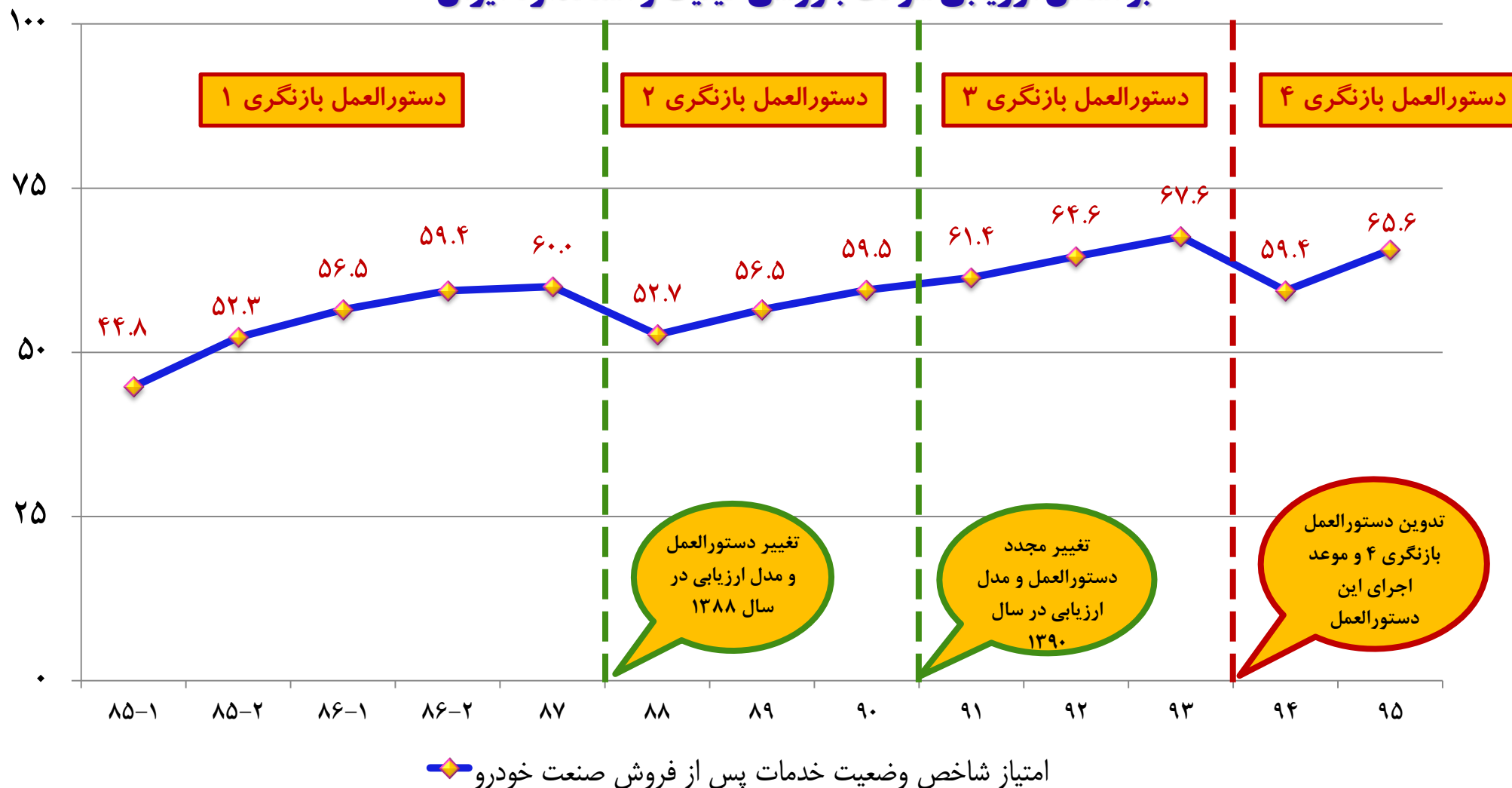
آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
مصوب هیات وزیران



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

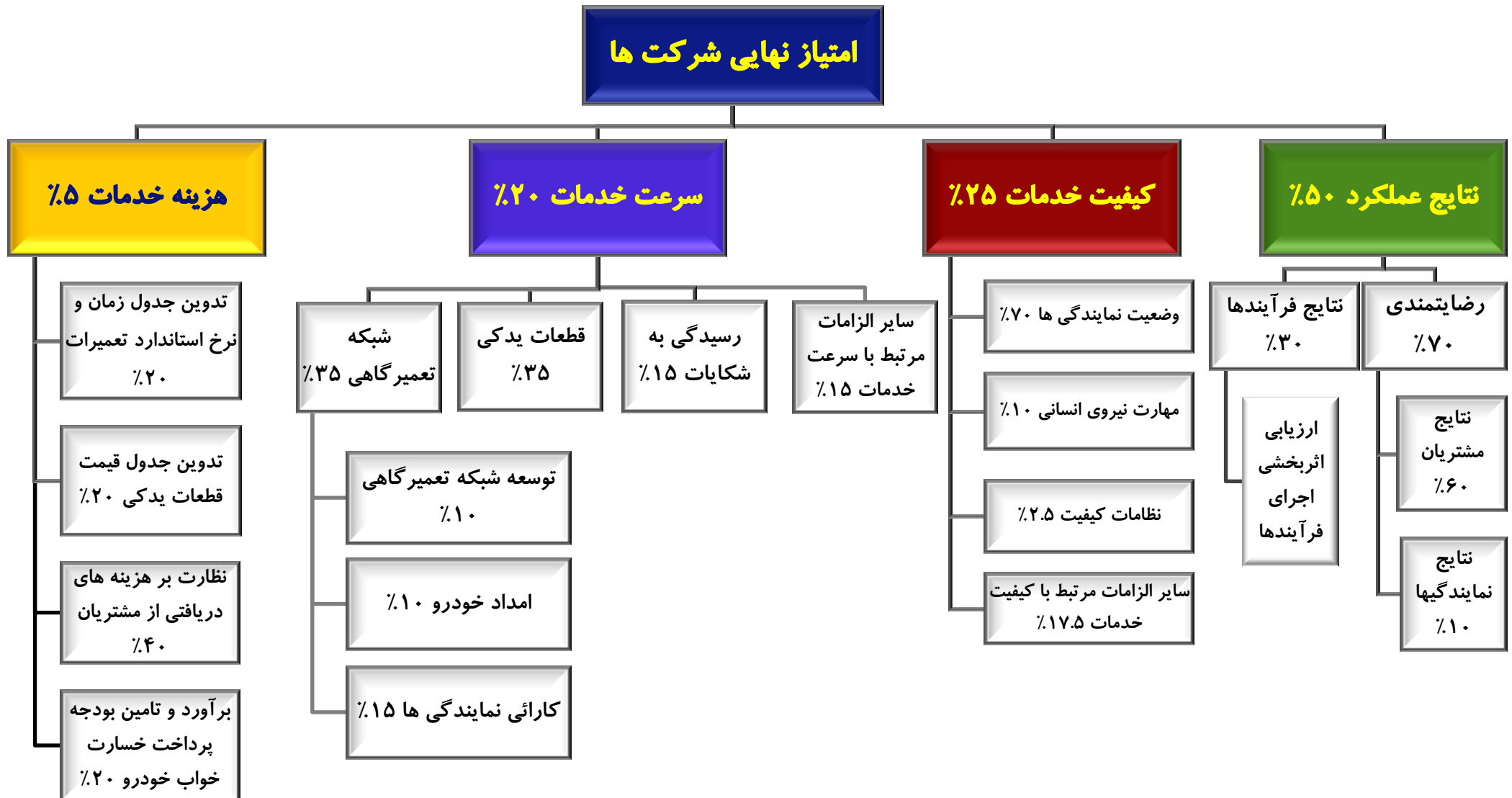
بر اساس ارزیابی شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران



جدول روند انجام فرآیند ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۵

سه ماهه اول ۹۶	سه ماهه چهارم ۹۵	سه ماهه سوم ۹۵	سه ماهه دوم ۹۵	سه ماهه اول ۹۵	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)



کلیاتی در خصوص نتایج حاصل از

ارزیابی های سال ۱۳۹۵

کلیاتی در خصوص ارزیابی خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۵

ردیف	شرح	تعداد کمی
۱	ارزیابی نظام مدیریتی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو	۴۰ شرکت
۲	نظرسنجی از مشتریان (شامل ارزیابی عملکرد و سنجش رضایت)	۱.۲۳۷.۰۰۰ مشتری
۳	ارزیابی میدانی تعمیرگاههای مجاز در سراسر کشور	۲۳۴۸ نمایندگی مجاز
۴	ارزیابی رضایت مدیران نمایندگی های مجاز از عملکرد شرکتهای عرضه کننده خودرو	۱۸۷۸ نمایندگی مجاز
۵	تعداد پرسنل فنی ارزیابی شده در کلیه تعمیرگاههای مجاز	۲۲۹۴۸ نفر

جدول فراوانی شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۵

تعداد شرکتها		نوع خودروهای عرضه شده	نوع شرکتها	ردیف
سال ۹۵	سال ۹۴			
۹	۱۰	سبک	تولید کننده خودرو	۱
۱۸	۱۶	سنگین		۲
۱۲	۱۲	سبک	وارد کننده	۳
۱	۱	سنگین		۴
۴۰	۳۹	جمع		

لیست شرکت های تحت ارزیابی در سال ۱۳۹۵

شرکت های عرضه کننده خودرو/ واسطه خدمات پس از فروش					
سنگین			سبک		
ردیف	نام شرکت	نوع خودروهای تحت پوشش	ردیف	نام شرکت	نوع خودروهای تحت پوشش
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	آکیا خودرو	اتوبو هایگر و هس
۶	آسان موتور	خودروهای سواری هیوندای	۶	بهمن دیزل	کامیونت های ایسوزو
۷	آلفا موتور	خودروهای سواری آلفارومئو	۷	پیشرو شتاب	محصولات تولیدی پیشرو دیزل
۸	سایپا یدک (پارس خودرو)	محصولات تولیدی پارس خودرو	۸	تیراژ دیزل	خودروهای تجاری BEIBEN
۹	پرشیا خودرو	خودروهای سواری BMW	۹	خدمات فنی رنا	محصولات تولیدی سایپا دیزل
۱۰	خودروسازی سینا	خودروهای فولکس واگن	۱۰	زامیاد (سنگین)	محصولات تولیدی سنگین زامیاد
۱۱	رامک خودرو	خودروهای سواری سانگ یانگ	۱۱	سایپا یدک (زامیاد نیمه سنگین)	وانت نیسان زامیاد
۱۲	سایپا یدک (سایپا)	محصولات تولیدی سایپا	۱۲	ستاره نیک آریا	ون دلیکا و ایستانا و اتوبوس کینگ لانگ
۱۳	ستاره ایران	خودروهای سواری بنز	۱۳	سروش دیزل مبنا	کامیونت های هیوندای
۱۴	کرمان موتور	خودروهای سواری لیفان و جک	۱۴	سیبا موتور	کشنده FAW
۱۵	گلرنگ موتور	خودروهای سواری HONDA	۱۵	عقاب افشان	اتوبوس های اسکانیا
۱۶	مدیران خودرو	خودروهای سواری ام وی ام	۱۶	کاریزان خودرو	محصولات تولیدی کاریزان خودرو
۱۷	مدیا موتورز	خودروهای سواری MG	۱۷	گواه	محصولات تولیدی ایران خودرو دیزل
۱۸	مزدا یدک	محصولات تولیدی گروه بهمن	۱۸	ماد خودرو دیزل	خودروهای تجاری سنگین JAC
۱۹	معین موتور	خودروهای سواری پورشه	۱۹	ماموت دیزل	خودروهای تجاری اسکانیا
۲۰	نگین خودرو	خودروهای سواری RENAULT			
۲۱	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 ۱۳۹۵ معادل ۶۵.۶٪ بوده که نسبت به سال قبل با افزایش ۱۰.۴٪ درصدی همراه بوده است.

✓ با توجه به اینکه ارزیابی سال ۱۳۹۴، اولین دوره سنجش بر اساس الزامات بازنگری چهارم دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو بود، لذا در سال ۱۳۹۵ اغلب شرکت ها اقدام به تعریف پروژه های بهبود و اقدامات اصلاحی بر اساس نتایج آن سال نموده که این عامل در رشد ۱۰.۴ درصدی امتیاز صنعت تاثیرگذار بوده است.

✓ در بین ۴۰ شرکت ارزیابی شده در سال ۱۳۹۵ هیچ یک موفق به کسب رتبه ۱ نگردیده اند. بر این اساس مجموعاً ۸.۵٪ از شرکتها حائز رتبه ۴ بوده اند.

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

✓ بر اساس ارزیابی از ۴۰ 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 و عدم تعویض خودرو در صورت تکرار عیب 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 عمدتاً ناقض الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو می باشد. عمده دلایل بروز توقف خودرو و هزینه خواب مربوط به نارسایی های موجود در فرآیند سفارش گذاری و تامین قطعات یدکی بوده است.

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

- ✓ وضعیت امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو در سال ۹۵ به میزان ۷۱.۷٪ بوده که نسبت به سال ۹۴ با ۱۳.۱٪ افزایش همراه بوده است.
- ✓ در سال ۱۳۹۵ متوسط پذیرش روزانه نمایندگی های مجاز معادل ۹.۶ خودرو بوده است.
- ✓ در سال ۱۳۹۵ میزان ۳۳٪ 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 ۹۵ نشان می دهد فرآیند سفارش گذاری و تامین قطعات و مدیریت ارتباط با مشتریان تنها به میزان ۴۸ درصد و فرآیند پذیرش تا ترخیص به میزان ۵۳ درصد با الزامات قانونی انطباق داشته که از این حیث پایین ترین امتیاز را در بین شاخص های ارزیابی نمایندگی های مجاز داشته است.

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه رضایتمندی مشتریان) :

- ✓ متوسط امتیاز رضایتمندی مشتریان خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال ۱۳۹۵ معادل ۶۹.۷٪ بوده که نسبت به سال گذشته به میزان ۲ درصد افزایش داشته است. یافته های حاصل از ارزیابی نشان می دهد میزان رضایتمندی مشتریان در حوزه سنگین به طور معناداری 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 ۹۵ 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 هزینه های دریافتی از مشتریان که یکی از مهمترین عوامل کسب رضایت مشتریان محسوب می شود، از سطح رضایت پایینی برخوردار 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 ۶۷.۲ درصد بوده که نسبت به سال گذشته تغییر چندانی نداشته است.
- ✓ عدم رضایت از میزان مطلوبیت نرخ های دستمزد تعمیرات تعیین شده از سوی شرکت ، سرعت رسیدگی به صورتحساب های مالی نمایندگی 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 ۵ درصد بالاتر بوده است.

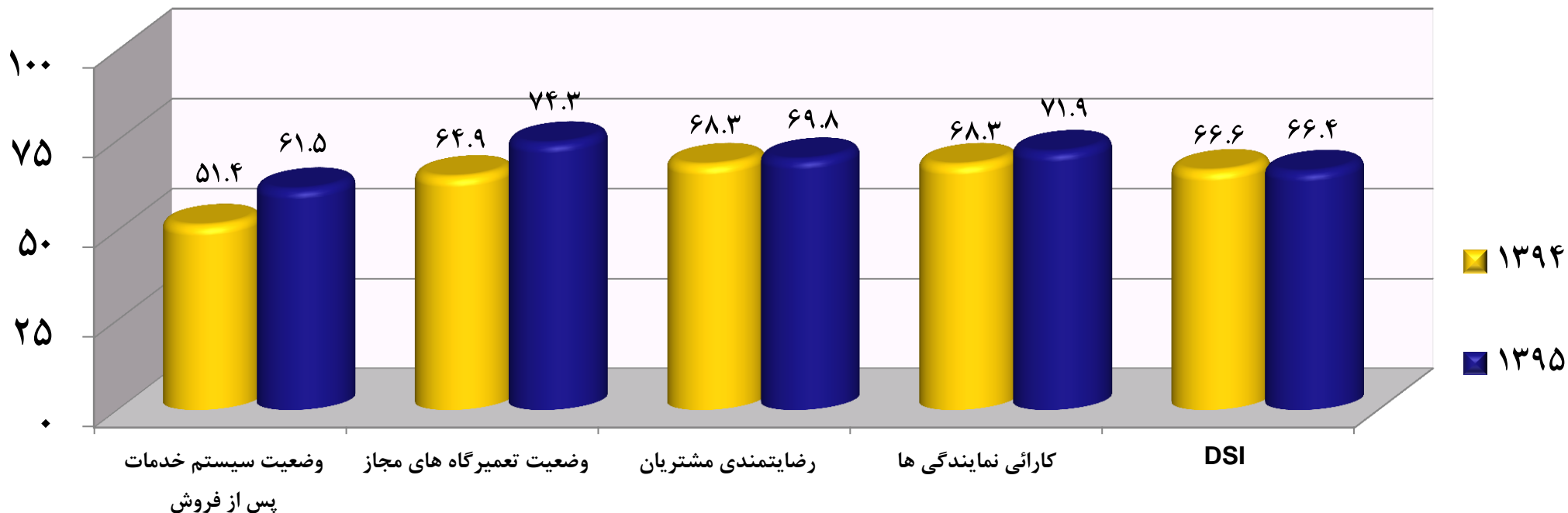
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو - سبک در سال ۱۳۹۵

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه خودروهای سبک):

- ✓ در سال ۱۳۹۵ تعداد ۲۱ شرکت عرضه کننده خودرو و تعداد ۱۸۴۷ نمایندگی مجاز سبک (اعم از تولید کننده و واردکننده) مورد ارزیابی قرار گرفتند.
- ✓ امتیاز نهایی خدمات پس از فروش خودروهای سبک در سال ۹۵ معادل ۶۶.۸ درصد بوده است.
- ✓ نتایج ارزیابی ها نشان می دهد که امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سبک در سال ۱۳۹۵ معادل ۷۴.۳٪ بوده که نسبت به سال ۱۳۹۴ با ۱۴.۵ 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 سبک در ارزیابی سال ۱۳۹۵ 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 ۱۳۹۴	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۵
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۵۱.۴	۶۱.۵
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۶۴.۹	۷۴.۳
۳	رضایتمندی مشتریان	۶۸.۳	۶۹.۸
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۶۸.۳	۷۱.۹
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۶۶.۶	۶۶.۴

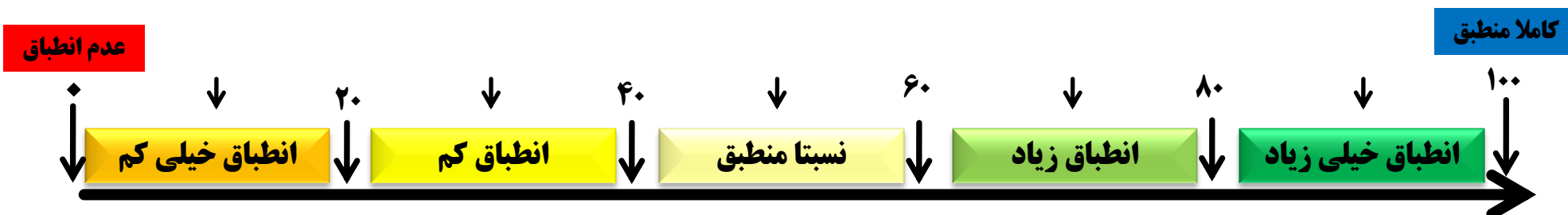


مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

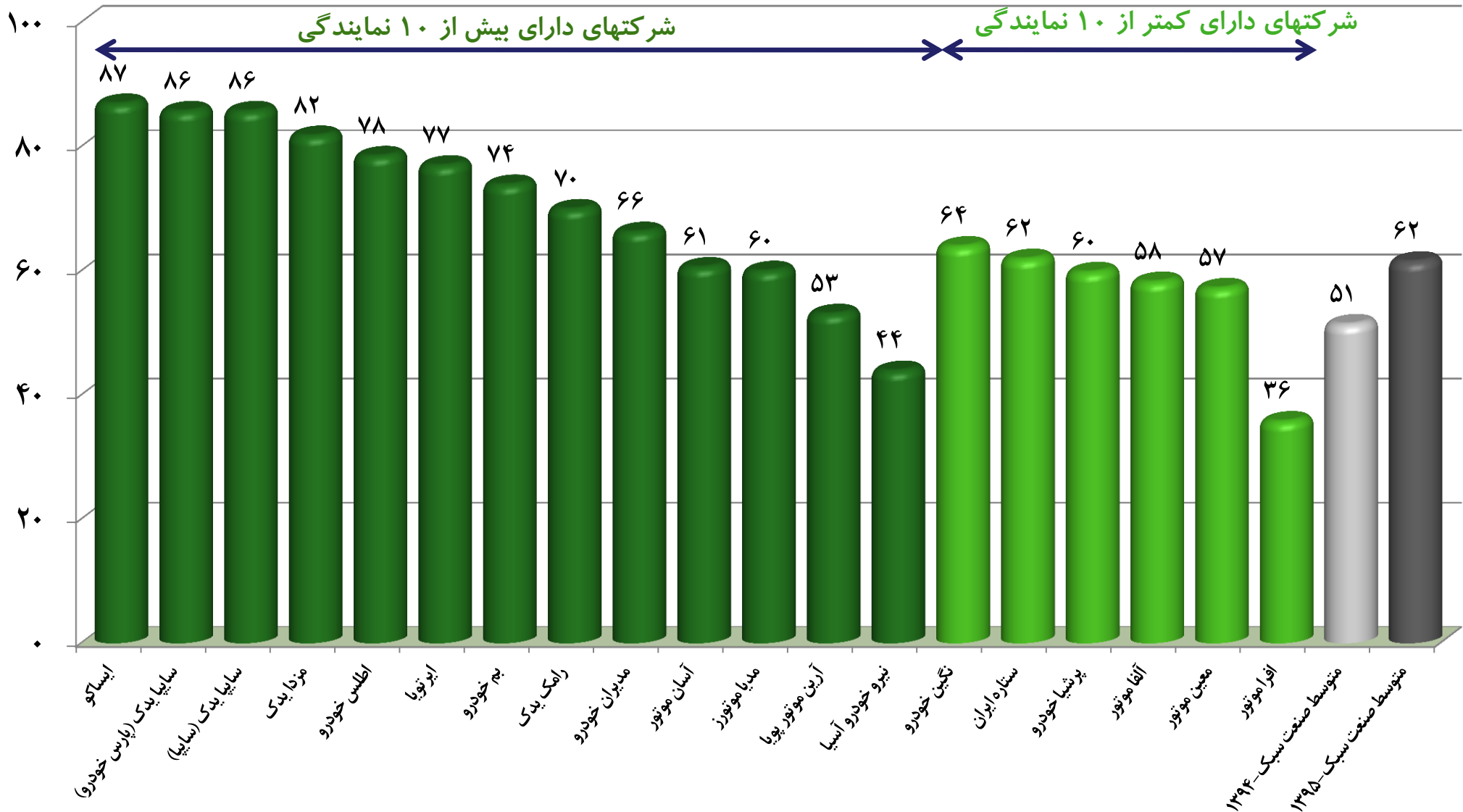
شامل بررسی پارامترهایی نظیر: فرآیند آموزش، فرآیند تامین به موقع قطعات یدکی، الزامات مرتبط با گارانتی خودروها، دستورالعمل های فنی و تعمیراتی خودروها، فرآیند پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و ...

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

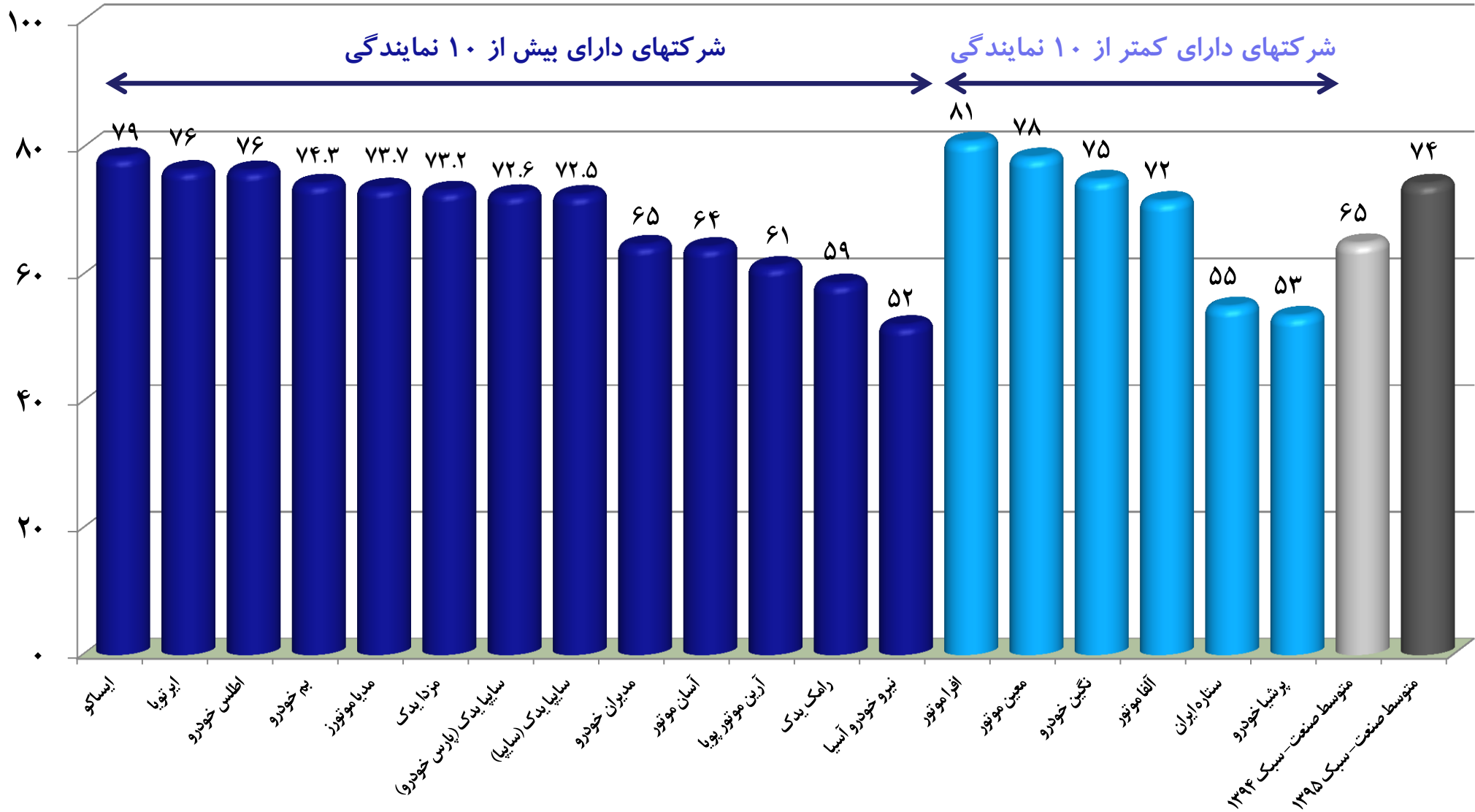
-	افرا موتور	مدیا موتورز آلفا موتور پریشیا خودرو معین موتور آرین موتور پویا نیرو خودرو آسیا	اطلس خودرو ایرتویا بم خودرو رامک یدک مدیران خودرو نگین خودرو ستاره ایران آسان موتور	ایساکو سایپا یدک (سایپا) سایپا یدک (پارس خودرو) مزدا یدک
---	------------	---	--	---



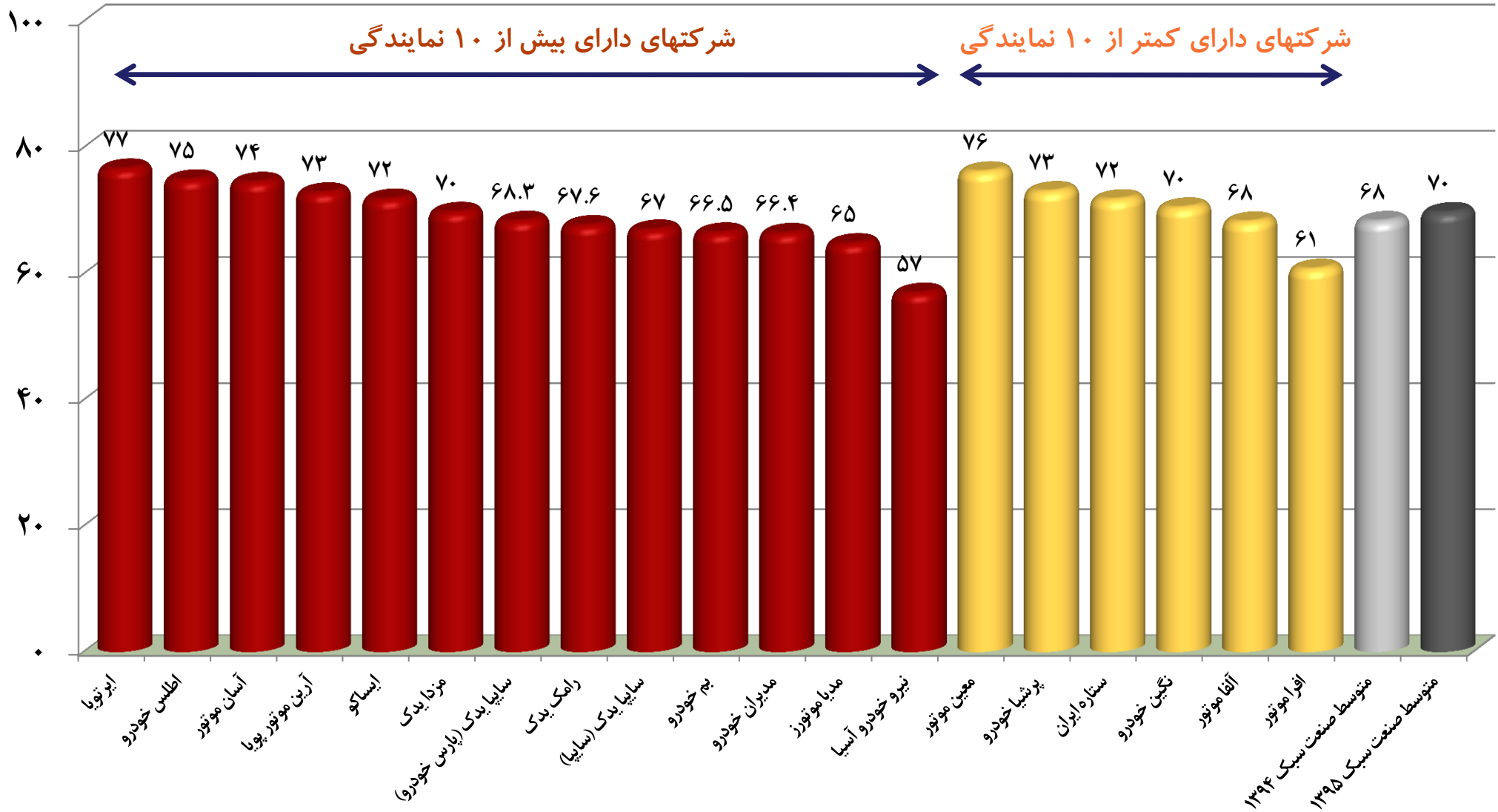
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سبک



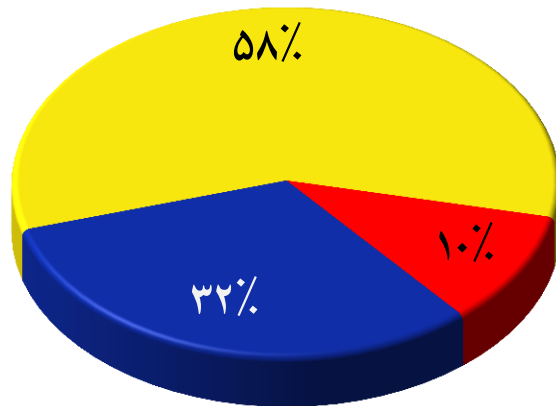
مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سبک



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



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سبک در سال ۹۵



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۵
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۶
رتبه ۳	۱۱
رتبه ۴	۲

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	$۸۵ \leq A \leq 100$	☆☆☆	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	☆☆☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	☆☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆	۴

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

ردیف	نوع شرکت خدمات	نام شرکت	رتبه سال ۹۵	رتبه سال ۹۵
۱	شرکت های دارای بیش از ۱۰ نمایندگی مجاز	ایساکو	۲	۲
۲		ایرتویا	۲	۲
۳		سایپا یدک (پارس خودرو)	۲	۲
۴		اطلس خودرو	۲	۲
۵		سایپا یدک (سایپا)	۲	۲
۶		مزدایدک	۲	۲
۷		کرمان موتور (بم خودرو)	۳	۳
۸		رامک یدک	۳	۳
۹		آسان موتور	۳	۳
۱۰		مدیران خودرو	۳	۳
۱۱		مدیا موتورز	۳	۳
۱۲		آرین موتور پویا	۳	۳
۱۳		نیرو خودرو آسیا	۴	۴
۱	شرکت های دارای کمتر از ۱۰ نمایندگی مجاز*	نگین خودرو	۳	۳
۲		معین موتور	۳	۳
۳		ستاره ایران	۳	۳
۴		پریشا خودرو	۳	۳
۵		آلفا موتور	۳	۳
۶		افرا موتور	۴	۴
۷		خودروسازی سینا**	بدون رتبه	
۸	گلرنگ موتور**	بدون رتبه		

* 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.
 ** به دلیل عدم وجود اطلاعات در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، این شرکت ها در رده بندی کلی قرار نمی گیرند.

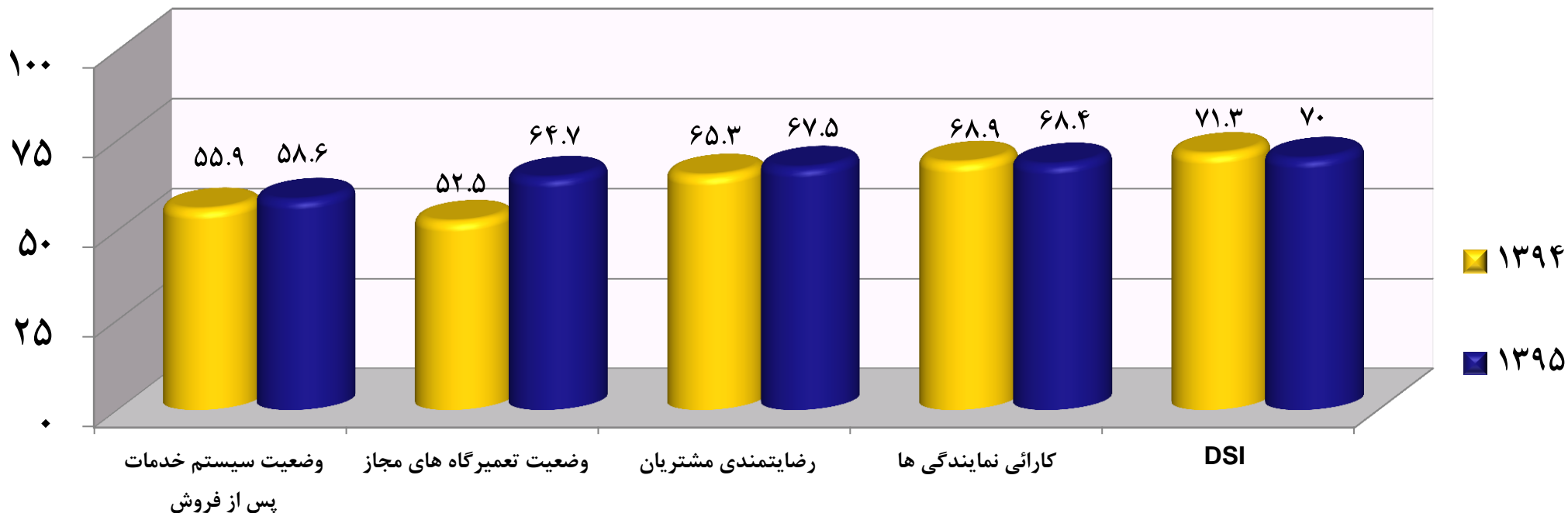
خلاصه نتایج ارزیابی خدمات پس از فروش شرکت های عرضه کننده خودرو- سنگین در سال ۱۳۹۵

یافته های کلیدی ارزیابی (حوزه خودروهای سنگین):

- ✓ در سال ۱۳۹۵ تعداد ۱۹ 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 ۹۵ معادل ۶۳.۲ درصد بوده است.
- ✓ نتایج ارزیابی ها نشان می دهد که امتیاز نمایندگی های مجاز شرکت های عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۱۳۹۵ معادل ۶۴.۷٪ بوده که نسبت به سال ۱۳۹۴ با رشد قابل توجهی همراه بوده است.
- ✓ لازم به ذکر است تعداد ۱ شرکت در حوزه خدمات پس از فروش خودروهای سنگین در ارزیابی سال ۱۳۹۵ حائز رتبه ۴ بوده اند.

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

ردیف	عوامل ارزیابی	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۴	درصد امتیاز کسب شده سال ۱۳۹۵
۱	وضعیت سیستم خدمات پس از فروش	۵۵.۹	۵۸.۶
۲	وضعیت تعمیرگاه های مجاز	۵۲.۵	۶۴.۷
۳	رضایتمندی مشتریان	۶۵.۳	۶۷.۵
۴	کارائی نمایندگی ها (تعمیر خودرو در زمان متعارف)	۶۸.۹	۶۸.۴
۵	رضایت نمایندگی های مجاز از شرکت عرضه کننده خودرو (DSI)	۷۱.۳	۷۰.۰



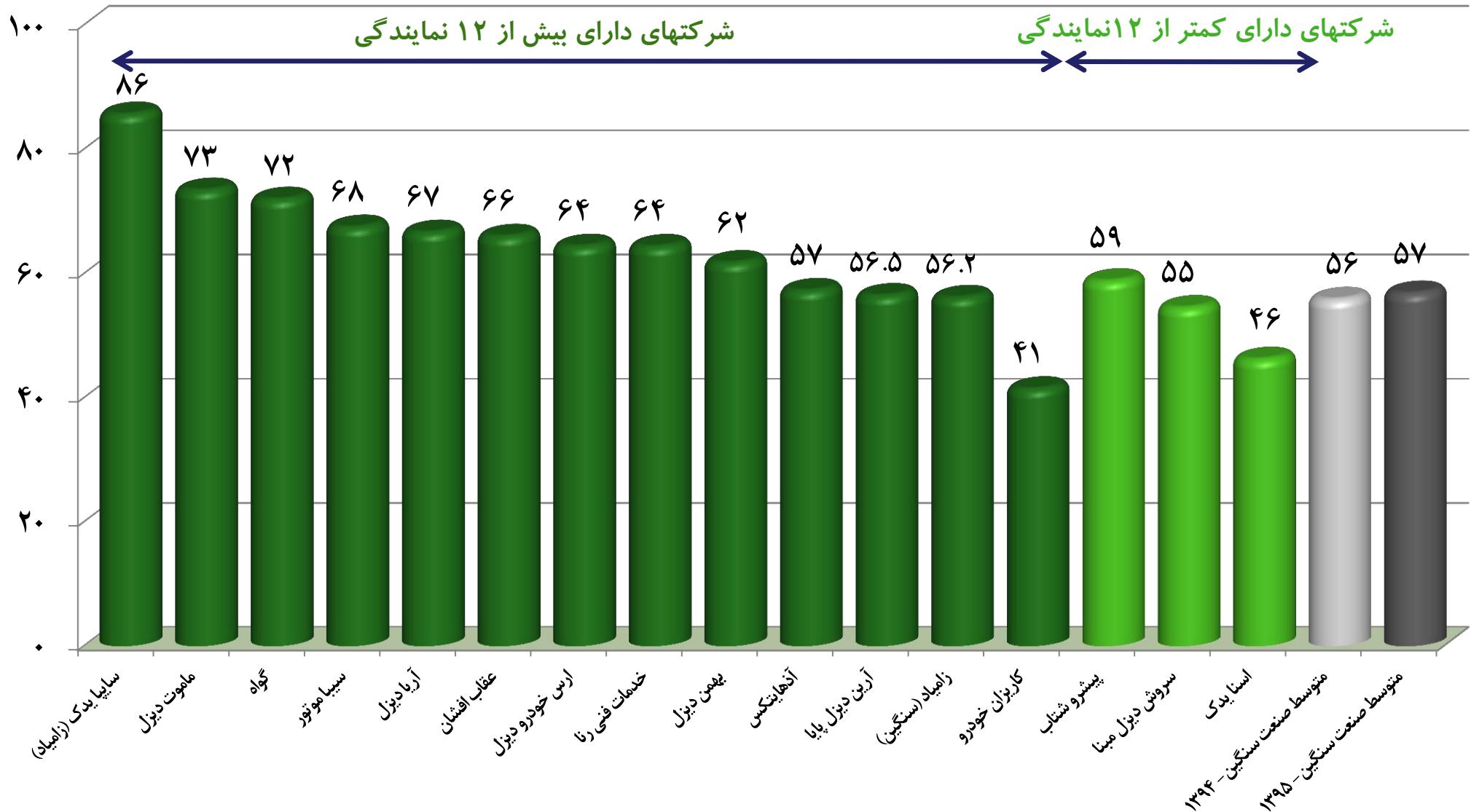
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرائی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها

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 ...

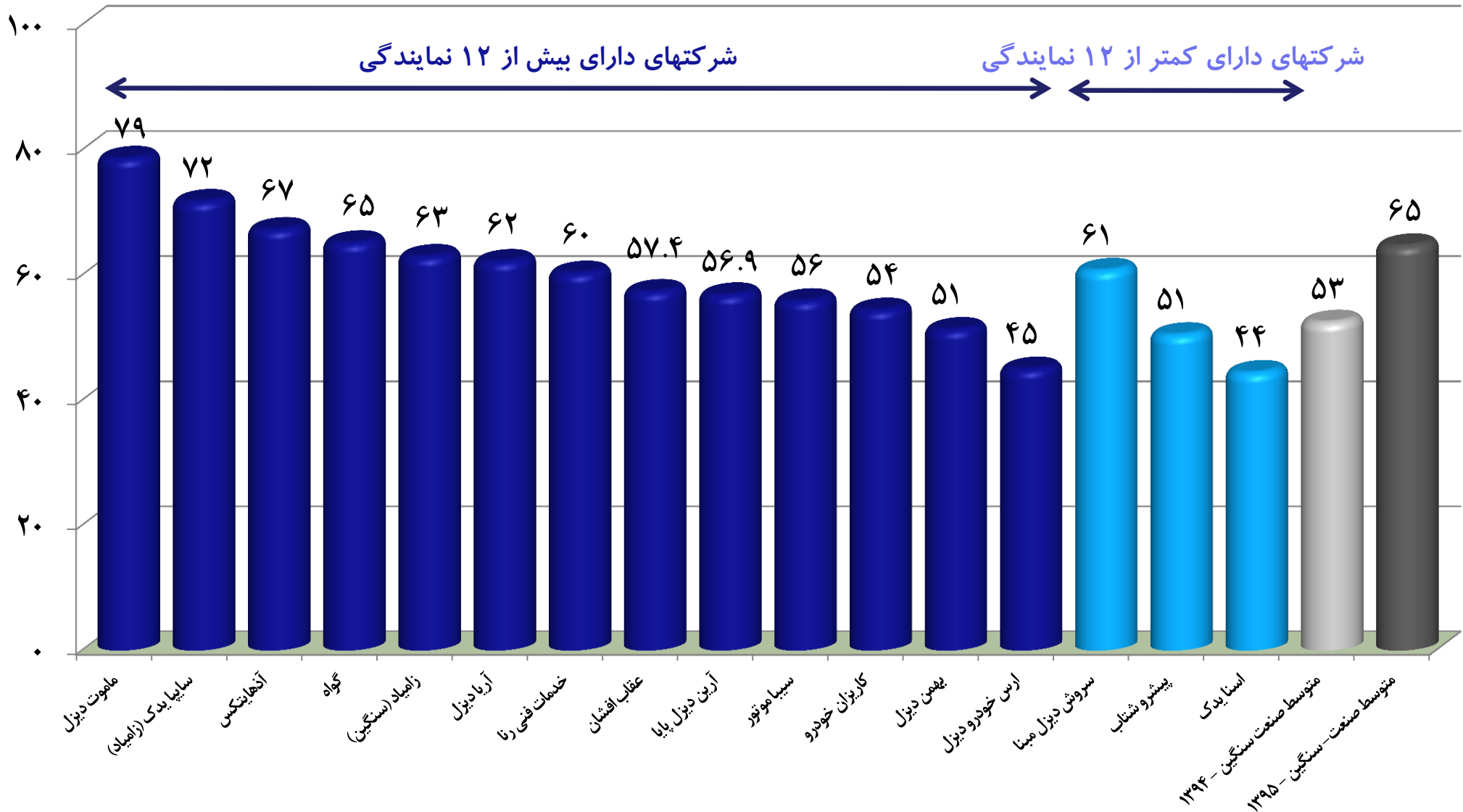
از حیث انطباق با الزامات آئین نامه اجرائی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو- خودروهای سنگین



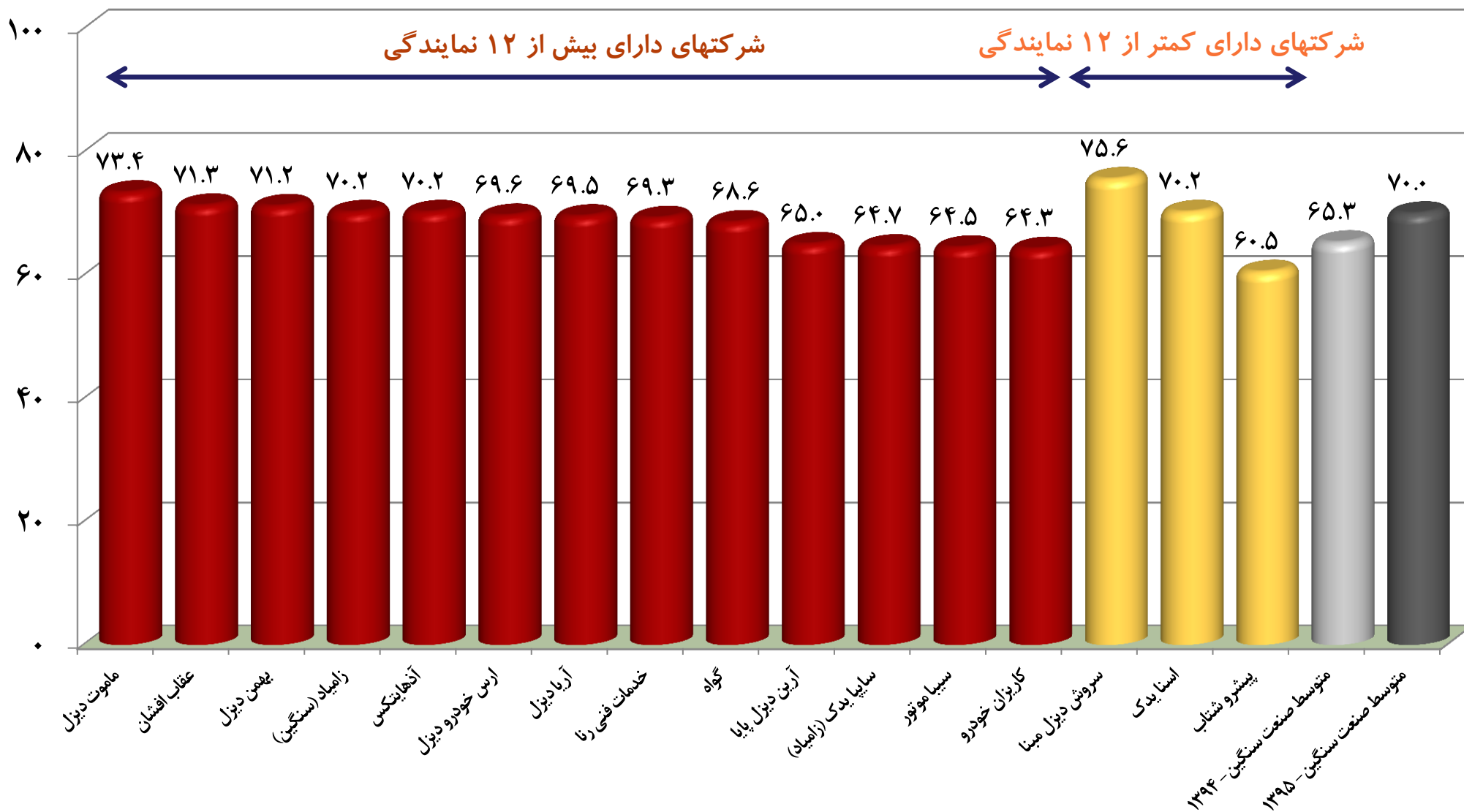
مقایسه وضعیت نظام مدیریتی (رویه های اجرایی تعریف شده در سیستم مدیریتی) شرکتها - خودروهای سنگین



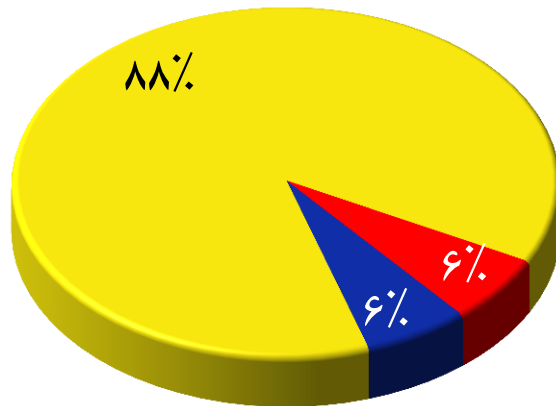
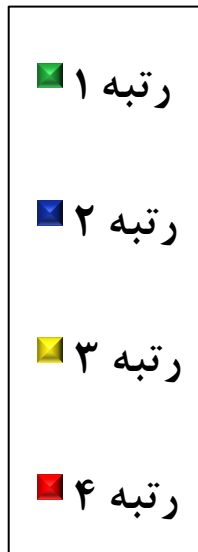
مقایسه وضعیت نمایندگی های مجاز - خودروهای سنگین



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



رتبه بندی شرکتهای عرضه کننده خودرو سنگین در سال ۹۵



رتبه بندی	تعداد در سال ۹۴
رتبه ۱	۰
رتبه ۲	۱
رتبه ۳	۱۴
رتبه ۴	۱

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	$۸۵ \leq A \leq 100$	☆☆☆	۱
حداقل ۵۰ درصد	-	حداقل ۷۰ درصد	$70 \leq A < 85$	☆☆☆	۲
-	-	حداقل ۵۵ درصد	$55 \leq A < 70$	☆☆☆	۳
-	-	کمتر از ۵۵ درصد	$A < 55$	☆☆☆	۴

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

رتبه سال ۹۵	نام شرکت	نوع شرکت خدمات	ردیف
☆☆☆	ماموت دیزل	شرکت های دارای بیش از ۱۲ نمایندگی مجاز	۱
☆☆☆	سایپا یدک (زامیاد)		۲
☆☆☆	گواه		۳
☆☆☆	عقاب افشان		۴
☆☆☆	آریا دیزل		۵
☆☆☆	خدمات فنی رنا		۶
☆☆☆	سیبا موتور		۷
☆☆☆	بهمن دیزل		۸
☆☆☆	آذهایتکس		۹
☆☆☆	ارس خودرو دیزل		۱۰
☆☆☆	زامیاد (سنگین)		۱۱
☆☆☆	آرین دیزل پایا		۱۲
☆☆☆	کاریزان خودرو		۱۳
☆☆☆	سروش دیزل مبنا	شرکت های دارای کمتر از ۱۲ نمایندگی مجاز *	۱
☆☆☆	پیشرو شتاب		۲
☆☆☆	اسنا یدک		۳
بدون رتبه	تیراژ دیزل		۴
بدون رتبه	آکیا خودرو		۵
بدون رتبه	ماد خودرو دیزل		۶

* 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.

** به دلیل عدم وجود اطلاعات در خصوص برخی از شاخص های ارزیابی، این شرکت ها در رده بندی کلی قرار نمی گیرد.