

Úroveň prací v autoservisech se během loňského roku zhoršila

4. února 2021 – Kvalita a úroveň prací v autoservisech se v průběhu loňského roku zhoršila. K poklesu kvality prací došlo loni i v meziročním srovnání. Přesto se některé kraje v úrovni služeb zlepšily. Skokanem roku se z tohoto pohledu stal Zlínský kraj. Praha opět zůstala v kvalitě oprav na špičce. Nejčastějšími administrativní závadami byly neúplně sepsané zakázkové listy, v nichž chyběly informace o stavu pohonných hmot a počtu najetých kilometrů. Nejčastějšími technickými závadami pak bylo nepředložení všech vyměněných dílů, nekvalitně provedené lakování, nepřiměřeně dlouhá doba opravy či fakturování opravy dílů, které nebyly poškozené. Údaje vyplynuly z ročního hodnocení služby AUDIT SERVISŮ, kterou poskytuje společnost Cebia už více než tři roky. Cebia nabízí v rámci této služby pět druhů auditů: Po pojistné události, Po opravě, Před opravou, Mystery Repair a Pick-up audit.

V celkovém hodnocení se loni kvalita provedených prací v autorizovaných i neautorizovaných servisech zhoršila nejen během samotného roku, ale i meziročně. Zatímco v roce 2019 dosahovala celková úroveň oprav 96 % ze 100 % možných, loni ke konci roku dosahovala kvalita prací „jen“ 93 %. V prvním kvartálu, prakticky před epidemií koronaviru a opatřeními k zamezení jeho šíření, byla kvalita prací na úrovni 98 %.

Přestože se nejedná o dramatické snížení a lze říci, že kvalita oprav zůstává poměrně vysoká, rozdíl představují zejména jednotlivé kraje. Zatímco Praha zůstává tradičně na pomyslném výsluní a i loni obhájila kvalitu na úrovni 97 %, v Jihočeském kraji došlo k razantnímu snížení z 97 % na pouhých 80 % a tento kraj se tak stal vůbec nejhorším z hlediska kvality oprav. Druhým rokem v řadě klesla kvalita provedených oprav v kraji Olomouckém, a to z 93 % na 90 %. V roce 2018 vykazoval přitom Olomoucký kraj opravy na úrovni 99 %. Naopak lépe než předloni prováděly opravy servisy ve Zlínském kraji, který si polepšil z 89 % na 97 %. Mezi kraje s nejkvalitněji provedenými opravami pak patří také kraj Středočeský (97 %) či kraj Vysočina (98 %).

Neautorizované servisy si vedly z hlediska kvality oprav meziročně lépe než autorizované. Zatímco autorizované si pohoršily o 3 procentní body na 93 %, neautorizované si naopak o 4 procentní body polepšily na 94 %. Kvalita provedených oprav tedy byla v rámci autorizovaných i neautorizovaných servisů loni prakticky srovnatelná. V rámci autorizovaných servisů nebyl v kvalitě odvedených prací výrazný rozdíl ani z hlediska značek. Servisy Škoda získaly hodnocení 95 %, o 1 procentní bod meziročně méně. O 3 procentní body si loni pohoršily servisy Ford (z 94 na 91 %), a o 2 procentní body servisy Peugeot (z 97 na 95 %).

Největšími zákazníky AUDITU SERVISŮ jsou leasingové společnosti s vozidly provozovaných v režimu operativního leasingu. Služba je určena rovněž vedoucím servisů ke kontrole zaměstnanců, ale také správcům firemních vozových parků a běžným motoristům. Všechny kontroly probíhají neohlášeně, servis tedy není předem informován o návštěvě auditora. Zásadním pravidlem AUDITU SERVISŮ je princip opakované kontroly na sledovaných pracovištích. Auditori navštíví jeden servis maximálně 3x za rok. Řídící pracovníci servisů ve většině případů respektují a oceňují zjištěné nedostatky a sami činí nápravná opatření.

Od roku 2019 se v rámci služby AUDIT SERVISŮ provádějí také laboratorní testy olejů a paliv. Laboratorní testy olejů se používají v případech, kdy orientační (kapkový) test oleje indikuje podezření

na cizí příměsi, nebo neprovedení výměny. Výsledkem je odborný znalecký posudek s odkazem na laboratorní výsledky. Laboratorní testy paliv se používají v případech, kdy se na vozidle objevila závada, která může mít souvislost s použitím nekvalitního paliva (např. poškozené vstřikování). Výsledkem je odborný posudek, který potvrdí nebo vyvrátí použití paliva, jež nesplňuje zákonem stanovené normy.

„Cílem služby AUDIT SERVISŮ je z poloviny prevence, z poloviny represe. Hrozba nezávislých a neohlášených kontrol ze strany leasingových společností nutí servisy dodržovat kvalitu a pravidla servisních služeb pro leasingové společnosti. V případě, že se při auditech zjistí závady, jsou pak pádnými argumenty pro obchodní jednání leasingových společností se servisy. Výsledky auditů umožňují selektovat kvalitnější servisy a vyjednávat lepší podmínky,“ uvedl Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia, která v letošním roce oslaví 30 let působení na českém trhu.

Na opravy v servisech by si podle Pajera měli dát pozor i běžní zákazníci. Vždy by měli trvat na kompletně vyplněném zakázkovém listu a zejména zkontrolovat, zda sedí stav pohonných hmot a počet najetých kilometrů. V případě výměny jakýchkoli dílů by si měli nechat po opravě předložit původní díly, které byly nahrazené jinými. Důležité je zkontrolovat kvalitu lakování a spasování dílů.

A JAKÉ ZÁVADY CEBIA V LOŇSKÉM ROCE NAPŘÍKLAD ODHALILA?

Opel Astra Sportstourer

Autorizovaný servis

- Nekvalitně provedené lakování – odlupování laku v místech opravy
- Nekvalitně provedené ošetření plechových dílů proti korozi – koroze v místech opravy
- Došlo k chybě v technologických postupech opravy

Škoda Octavia combi

Autorizovaný servis

- Nedotažené upevnění (šrouby) vnitřní západky levých zadních dveří
- Došlo k chybě automechanika, závada odstraněna technikem Cebia

Opel Astra

Autorizovaný servis

- Nepředloženy všechny vyměněné náhradní díly (pravý přední světlomet a obě mřížky)
- Nepřiměřeně dlouhá doba opravy – několikrát prodlužováno kvůli chybě skladníka v objednávkách náhradních dílů

Hyundai i30

Autorizovaný servis

- Chybně spasovaný přední nárazník s pravým předním blatníkem
- Chybně spasované pravé zadní dveře s pravým prahem
- Chybně spasovaný zadní nárazník s pravým zadním blatníkem (vytvořena boule)
- Popraskaný lak na hraně pravého zadního blatníku

Kia Optima Kombi

Neautorizovaný servis

- Zvednutý lak na hraně levého předního blatníku u spáry s levými předními dveřmi
- Zvednutý lak po celé délce hrany levých předních dveří
- Steklá barva na hraně levých předních dveří
- Prasklý lak předního nárazníku i masky chladiče

Škoda Octavia Combi

Neautorizovaný servis

- Neopraven (vynechán) 1 důlek na pravém předním blatníku

Ford Edge

Neautorizovaný servis

- Fakturována výměna, oprava a lakování původně nepoškozených dílů bez předložené dodatečné fotodokumentace (servis / likvidátor pojišťovny)
- Chybné slícování levé zadní odrazky zadního nárazníku
- Chybné slícování zadního nárazníku s levým zadním blatníkem (vytvoření boule)
- Chybné slícování zadního nárazníku s boky vozidla
- Nepřiměřeně dlouhá doba opravy (18 dnů od příjmu po vydání)

Cebia, spol. s r.o., je leader na trhu v prověřování původu a historie vozidel. Společnost byla založena již v roce 1991 a dlouhodobě pomáhá motoristům s bezpečným nákupem ojetých vozidel. Vedle komplexní služby AUTOTRACER, která je dostupná on-line na www.zkontrolujsiauto.cz, nabízí Cebia řadu dalších služeb pro identifikaci vozidel, prověřování jejich původu a originality.

Cebia zajišťuje také různé formy zabezpečení vozidel proti krádeži, a to satelitní systémy Cebia SAT, UNIQA SafeLine a Allianz BonusDrive či bezpečnostní značení oken OCIS. Společnost je výhradním představitelem Systému OCIS (Open Car Information System) v ČR a SR. Systém OCIS používají partneři Cebia po celém světě jako nástroj pro evidenci a výměnu dat o vozidlech. Cebia se zabývá rovněž vytvářením a programováním nástrojů pro přední makléřské společnosti na trhu v ČR a poskytuje řadu služeb pro pojišťovny a leasingové společnosti.

Cebia rovněž provozuje Carolinu, mobilní aplikaci určenou pro majitele vozů. Aplikace je ke stažení zdarma a nabízí řadu funkcionalit, které pomáhají uživateli s jeho autem po celou dobu jeho životnosti, tedy od koupi, užívání a údržby až po prodej. Carolina umožňuje například sledovat ekonomiku provozu vozidla či upozorňuje na důležité termíny spojené s vozem či řidičským oprávněním.

Společnost Cebia je držitelem certifikátu jakosti dle normy ISO 9001:2015.

Kontakt pro média:

Barbora Minksová
manažerka marketingu a komunikace
b.minksova@cebia.cz