

Kvalita autoservisů se loni mírně zhoršila, Praha zůstává na špičce

27. ledna 2020 – Kvalita autoservisů se v loňském roce mírně zhoršila, Praha však zůstává v kvalitě provedení oprav na špičce. Nejčastější závady, se kterými se auditoři při kontrolách setkávali, byly neúplně sepsané zakázkové listy, kdy chyběly podpisy, skutečný stav tachometru, stav pohonných hmot ve vozidle, předběžný termín dokončení servisu ad., dále nepředložené vyměněné díly s „rychlou skartací“, nevyplněné elektronické servisní knížky a znečištění vozidel v souvislosti se servisní zakázkou. Nejhorší hodnocení vykazala kontrola oprav po pojistných událostech. Velký podíl na zhoršení výsledků má přetrvávající krize na trhu práce. Vyplývá to z ročního vyhodnocení služby **AUDIT SERVISŮ**, kterou společnost Cebia poskytuje od října 2017.

Cebia poskytuje čtyři druhy auditů: audit před opravou, audit po opravě, audit mystery repair a v loňském roce začala nově poskytovat také audit po pojistné události. „Během loňského roku jsme změnili metodické postupy, výsledky tak více charakterizují kvalitu služeb, což oceňují nejen leasingové společnosti, ale i majitelé a manažeři servisů,“ uvedl Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia. Největšími zákazníky AUDITU SERVISŮ jsou právě 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.

Nejhorší hodnocení vykazovaly loni autoservisy při opravách po pojistných událostech, kdy průměrné hodnocení kvality dosáhlo loni jen 56 %. Lépe pak dopadly audity mystery repair, které získaly v hodnocení 89 %. Nejlepších výsledků dosáhly servisy v kontrolách před opravou (97 %) a po opravě (94 %). I v rámci těchto dvou auditů však došlo meziročně k mírnému zhoršení kvality poskytovaných služeb. Z hlediska krajů se kvalita provedených oprav nejvíce zhoršila v kraji Olomouckém, kde její hodnocení kleslo z předloňských 99 % na 93 %. Vůbec nejhůře však loni dopadly servisy ve Zlínském kraji, které vykazaly jen 89 %. Naopak nejlepší hodnocení si vysloužily servisy v Praze (97 %), Jihočeském kraji (97 %) a na Vysočině (96 %). Z pohledu kontrolovaných značkových servisů vykazaly zlepšení úrovně služby servisů Peugeot (97 %), Audi (97 %) a Ford (94 %). Značkové servisy Škoda získaly v hodnocení kvality 96 %. **Značkové servisy vykazaly mírně větší kvalitu odvedených prací než neznačkové, když dosáhly vyššího hodnocení o čtyři procentní body (97 vs. 93 %).**

Oproti předloňskému roku se loni změnilo také to, že s opakovanou kontrolou servisu klesá kvalita vykonaných prací, zatímco dříve naopak rostla. Zatímco první kontroly vykazaly průměrné hodnocení kvality 96 %, třetí kontroly dosáhly v průměru jen 91 %. „Ukazují se čím dál více personální problémy, kdy servisy musí kvůli nedostatku lidí na trhu přijímat nekvalitní zaměstnance. Druhým důvodem zhoršení je zvýšený podíl kontrol v neautorizovaných servisech, jejichž kvalita je výrazně nestabilní. Někdy je zakázka provedena naprosto profesionálně, jindy je tomu právě naopak. Provádět opakované kontroly je tedy čím dál více opodstatněné,“ říká Martin Pajer.

Servisní zakázky jsou prověřovány ve zhruba 25 kritériích a celkově vyhodnoceny v rozsahu od 0 až do 100 %. Nejčastější závady, se kterými se auditoři při kontrolách v loňském roce setkali, byly neúplně sepsané zakázkové listy, kdy chyběly podpisy, skutečný stav tachometru, stav pohonných hmot ve vozidle, předběžný termín dokončení servisu ad., dále nepředložené vyměněné díly s „rychlou skartací“, nevyplněné elektronické servisní knížky a znečištění vozidel v souvislosti se servisní zakázkou. Zásadním pravidlem AUDITU SERVISŮ je princip opakované kontroly na sledovaných pracovištích. Auditoři navštíví jeden servis však maximálně 3x za rok. Řídící pracovníci servisů ve většině případů respektují a oceňují zjištěné nedostatky a sami činí nápravná opatření.

„Zákazníci oceňují přínos služby také v preventivní oblasti. Získávají jistotu, že servisy, kam směřují svá vozidla, jsou pod průběžným dohledem a i přes mírné meziroční zhoršení je však úroveň služeb na velmi vysoké úrovni,“ říká Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia.

Od loňského roku se nově 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.

Pro letošní rok připravila Cebia rozšíření o tzv. Pick-Up Audit, který bude doplňkovou metodou kontroly. Auditor ji realizuje v pozici fiktivního klienta servisu. Audit je shodný s auditem typu „Mystery Repair“ s rozdílem, že není simulována žádná závada. Vyhodnocení provádí auditor celkem v 26 předepsaných oblastech. Tato metoda bude použita u servisů, kde je to systémově účelné pro objektivní komplexní hodnocení jejich služeb. Termín a vybrané vozidlo k realizaci navrhuje a poskytuje objednavatel, a to minimálně 10 dnů před požadovaným termínem.

DRUHY AUDITŮ:

Audit Po pojistné události

Účelem je zkontrolovat a vyhodnotit kvalitu dílenské opravy vozidla po nehodě nebo po poškození. Kontroluje se například, zda bylo poškození vozidla řádně zdokumentováno, zda byl fakturován shodný rozsah prací se schválenou kalkulací, zda byla fakturována kalibrace asistenčních prvků nebo jiná diagnostika prokázána výpisem z diagnostických přístrojů, zda byly předloženy vyměněné díly, zda výsledky měření tloušťky laku odpovídají zvolené technologii opravy v kalkulaci nákladů, zda vozidlo nevykazuje závady, které nebyly odstraněny. Audit obsahuje 20 kritérií, která se kontrolují, přičemž kvalita opravy je zásadní. Kontroluje se nejenom lakování, ale i kvalita mechanických a karosářských úkonů.

Audit Po opravě

Kontroluje a hodnotí se například, zda zakázkový list obsahuje veškeré náležitosti včetně stavu pohonných hmot a počtu najetých kilometrů, zda byl podepsán nájemcem vozu, zda byl dodržen termín

dokončení servisní zakázky, zda byl dodržen a fakturován stejný rozsah prací uvedený v zakázkovém listě a schválený leasingovou společností, zda byly fakturované úkony skutečně provedeny, zda servis předložil všechny vyměněné díly, zda byl vyměněn olej, pokud jeho výměna byla předmětem zakázky, zda vozidlo nevykazuje další zjevné závady, které servis neodstranil, zda bylo vozidlo předáno čisté, zda byla vyplněna servisní knížka a případně předložen záznam do elektronické servisní knížky a řada dalších kritérií.

Audit Před opravou

Jedná se o podobný druh kontroly jako Po opravě jen s tím rozdílem, že servisní zakázka ještě není z různých důvodů dokončena. Hodnotí se tedy například kvalita vyplnění zakázkového listu, zda obsahuje stav pohonných hmot a počet najetých kilometrů, zda požadované servisní úkony odpovídají předepsaným úkonům od výrobce, zda se zakázkový list shoduje se schválením opravy leasingovou společností a řada dalších kritérií.

Audit Mystery Repair

Jedná se o rozšířený typ kontroly jako Po opravě. Kontroluje a hodnotí se zde nejvíce kritérií, proto má tento audit pro leasingové společnosti nejvyšší možnou vypovídající hodnotu. Kromě technických oblastí se oproti ostatním auditům více hodnotí i přístup k zákazníkovi, například kolikrát bylo nutné volat do servisu pro objednání, zda byl nabídnout konkrétní čas přijetí vozu do servisu, zda byl pracovník servisu obeznámen s rozsahem servisních prací, zda bylo sděleno jméno servisního poradce, ale samozřejmě také jestli autoservis odhalil všechny zinscenované závady ad.

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