



Testy kvality práce servisů při pravidelné servisní prohlídce

„ srovnání značkových servisů vs. nezávislých servisů “

Srovnávací testy kvality práce při pravidelné servisní prohlídce

Výsledky testu a komentář

Nezávislá společnost DEKRA Automobil a.s. provedla rozsáhlou kontrolní akci zaměřenou na porovnání kvality provedení pravidelných servisních prohlídek vozidel ve značkových a nezávislých autoservisech. Inspirací byly podobné testy prezentované německými redakcemi motoristických časopisů. Společnost DEKRA chtěla rovněž ověřit, do jaké míry se obecně rozšířené postoje a názory na silné a slabé stránky činnosti autorizovaných a nezávislých servisů opírají o reálná fakta a do jaké míry jde o neopodstatněné předsudky.

Podmínky realizace

Při testech, provedených v regionu Praha a ve Středočeském kraji (mimo Prahu), byly dosud porovnány kvalita provedení, rozsah prací a cena pravidelné servisní prohlídky v jedenácti vybraných značkových a jedenácti nezávislých servisech.

Testování se nyní rozšiřuje i do ostatních krajů, přičemž v každém kraji jsou vybrány autorizované servisy podle náhodného klíče losování. Aby byly výsledky testu dostatečně reprezentativní a srovnatelné, volba padla na značku s největším počtem servisů - testovací vozidla absolvovala kontrolní servisní prohlídku v autorizovaných zastoupeních značky ŠKODA.

Výběr nezávislých servisů

Při výběru „neznačkových“ servisů byly preferovány větší autoopravny s nejlepším vybavením a internetovou prezentací služeb. Všechny kontrolované servisy deklarovaly, že provádějí pravidelné prohlídky vozidel ŠKODA i během záruky a provedení servisních úkonů bude řádně vyznačeno v servisní knížce vozidla.

Prioritně byly testovány ty servisní provozy, které jsou zařazeny v některé z organizovaných sítí výrobců nebo distributorů náhradních dílů, prezentujících určitou úroveň kvality služeb, např. Bosch Car Service, Auto Kelly, ELIT Partner, A.T.U., Auto Štangl apod.

Testovací vozidla

Aby byly výsledky testu reprezentativní, testovacím vozem se stala ŠKODA Fabia, která se na našich silnicích vyskytuje nejčastěji. Všechna auta použitá při testu pocházela z lokality, ve které se test realizoval, byla v dobrém technickém stavu a splňovala podmínky pro provedení servisní prohlídky.

Z důvodu srovnatelnosti výsledků byla na všech testovacích vozidlech, v každé vlně testů, provedena stejná servisní prohlídka (v rozsahu každých 30 tis. km) včetně výměny oleje, přičemž fiktivní zákazník (technický inspektor) navštívil s tímž vozidlem vždy značkový i nezávislý servis v příslušném kraji. Příprava vozidel před návštěvou servisu a vyhodnocení jejich stavu po prohlídce se realizovala ve stanicích technické kontroly, které jsou vybaveny kalibrovanými měřidly. Po každé návštěvě servisu bylo vozidlo zbavené servisních a olejových nálepek, část olejové náplně byla vyměněna a čisté filtry byly vyměněny za opotřebované,

servisní knížka byla upravena do stavu před servisem a v řídicí jednotce panelu přístrojů byly nastaveny původní údaje o km a čase zbývajícím do nejbližší prohlídky.

Vyhodnocení technické části testu

Při každé vlně testů byly na vozidlech simulované stejné technické nedostatky a závady ovlivňující bezpečnost provozu vozidla nebo jeho spolehlivost a životnost. Identifikace a odstranění závad měly být podle předpisu výrobce součástí pravidelné údržby a jejich kontrola případně odstranění bylo na seznamu operací předepsané výrobcem pro příslušnou servisní prohlídku.

V první vlně testů pro region Praha byla použita Škoda Fabia Combi 1,6 77 kW s těmito nasimulovanými závadami:

- 1) sporadická diagnostická závada- snímač polohy vačkového hřídele
- 2) vyvlečený kabel ABS v podběhu kola
- 3) rezervní kolo – nízký tlak
- 4) dálková světla nefunkční – vadná pojistka
- 5) zadní ostříkovač – tryska nastavena mimo sklo

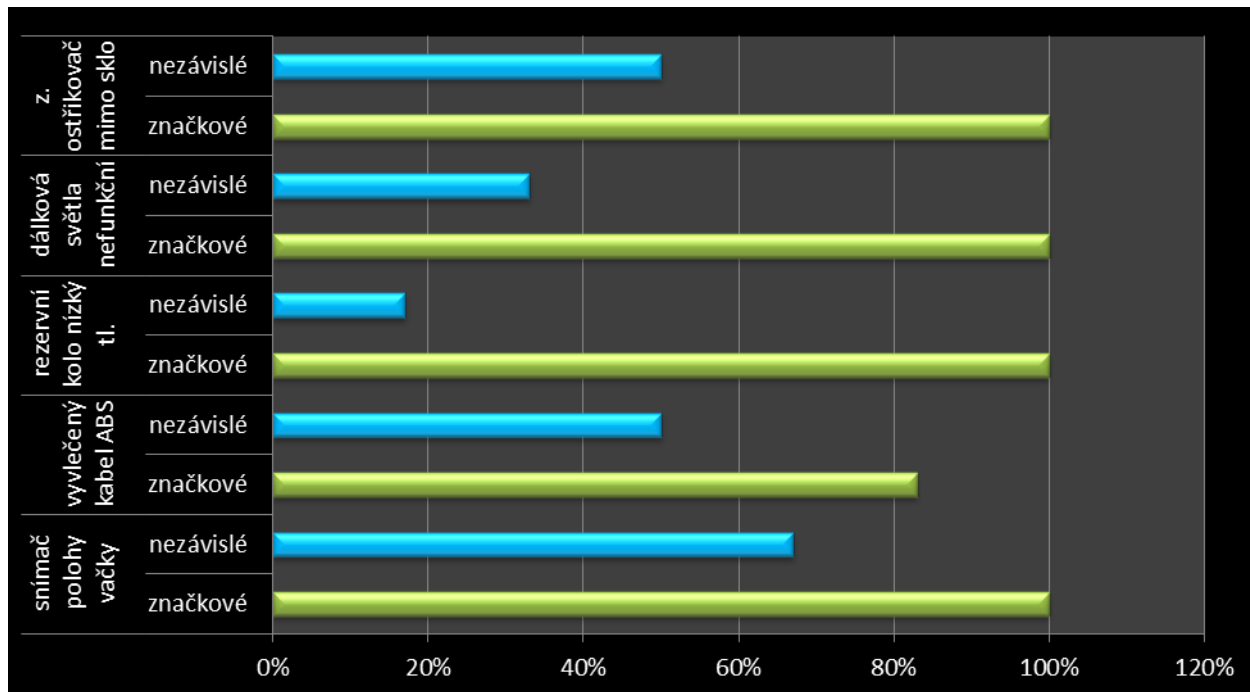
Pro druhou vlnu testů v regionu střední Čechy byla použita Škoda Fabia 1,2 40 kW s těmito nasimulovanými závadami:

- 1) nefunkční houkačka – vadná pojistka
- 2) boční směrové světlo – nesprávná barva žárovky
- 3) rezervní kolo – nízký tlak
- 4) osvětlení zavazadlového prostoru – vadná žárovka
- 5) zadní ostříkovač – tryska nastavena mimo sklo

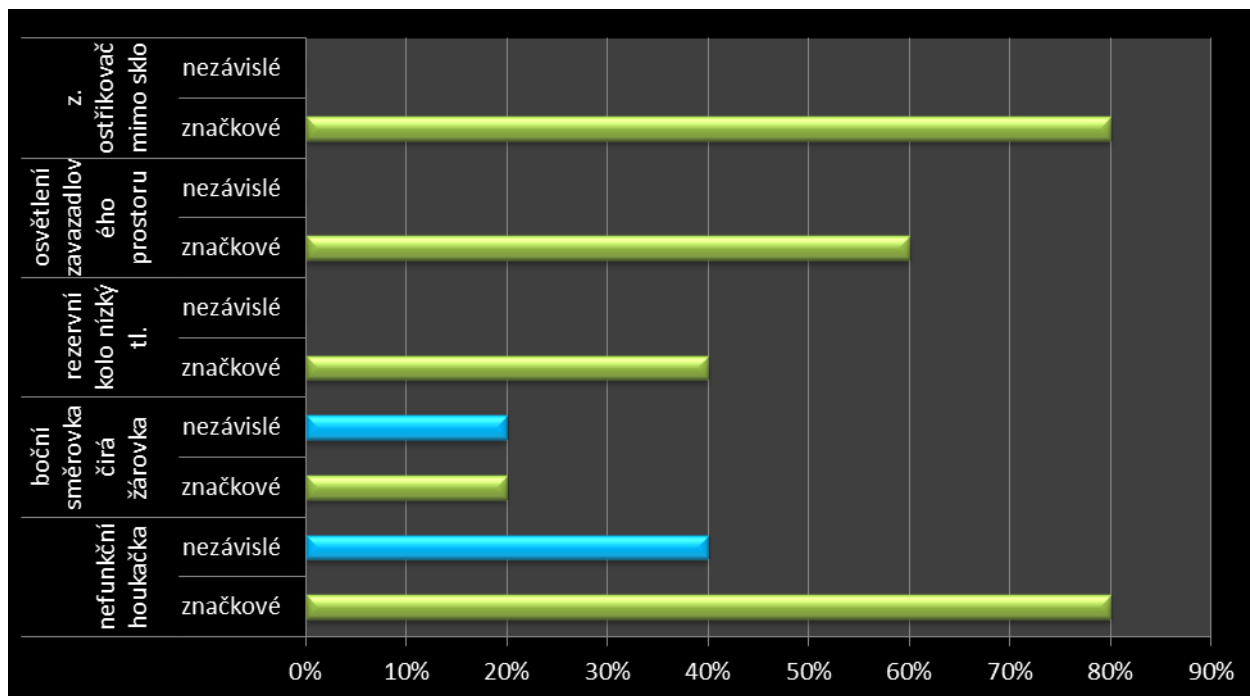
Úspěšnost odstranění nasimulovaných závad je znázorněna v procentech v následujících grafech pro jednotlivé testovací vlny.

Graf: Úspěšnost odstranění chyb a provedení sledovaných úkonů

1. Etapa testů region Praha



2. etapa testů region střední Čechy



Z obou grafů vyplývá, že úspěšnost odstranění nasimulovaných závad je u autorizovaných (značkových) servisů výrazně vyšší než u nezávislých (neautorizovaných). Zejména v regionu Střední Čechy, stojí za povšimnutí, že z pěti nezávislých servisů celkem tři neodhalily a neodstranily ani jednu z nasimulovaných závad.

Kvalita zákaznického servisu

Kromě technických parametrů servisní prohlídky byla při každém testu hodnocena i kvalita komunikace se zákazníkem při telefonickém objednávání servisní prohlídky, přistavení vozidla a jeho přebírání po provedení objednaných prací.

Hodnotilo se také vyhotovení písemné dokumentace, která je základním předpokladem úspěšného vyřízení při případné reklamaci. Zaměřili jsme se též na zmapování ceny práce a dílů.

Telefonické objednání servisní prohlídky

<i>Telefonické objednání servisní prohlídky</i>	<i>Nezávislé</i>	<i>Značkové</i>
Představil se pracovník servisu svým jménem a názvem firmy?	73 %	100 %
Došlo k telefonickému kontaktu do pěti zazvonění?	100 %	91 %
Ptali se Vás na počet km / stáří vozidla?	64 %	100%
Oznámili Vám na požádání pravděpodobnou cenu za prohlídku?	100 %	100 %
Poskytl Vám servis objednávací termín do 5 dnů?	100 %	100 %

Každá servisní prohlídka byla předem telefonicky objednána. V podstatných sledovaných úkonech nebyly zaznamenány výraznější problémy ani rozdíly mezi značkovými a nezávislými servisy. Pouze u neznačkových byly zaznamenány určité nedostatky při identifikaci objednaného vozidla.

Předání vozidla do servisu

<i>Péče o zákazníka při předávání vozidla do servisu</i>	<i>Nezávislé</i>	<i>Značkové</i>
Byla na zakázkovém listu uvedena předběžná cena ?	64 %	100 %
Byl při příjmu vozidla použit přijímací formulář?	0 %	64 %
Byla Vám nabídnuta náhradní mobilita?	9 %	64 %
Převzali od Vás vozidlo za Vaši přítomnosti?	9 %	73 %
Obdrželi jste kopii zakázkového listu?	64 %	100 %
Informovali Vás o pracích, které budou vykonávány?	36 %	100 %

V autorizovaných servisech nebyly ve fázi otevírání zakázky a předávání vozidla do servisu zaznamenány výrazné nedostatky, pracovníci servisu se při komunikaci se zákazníkem a manipulaci s vozidlem chovali profesionálně, bez vyzvání vyhotovili zakázkový list a osobně si převzali vozidlo, aby zaznamenali jeho aktuální stav, případná poškození a kompletnost výbavy.

V nezávislých servisech je potřeba si dávat pozor na přesné vymezení objednaných prací, neboť vystavení zakázkového listu s rozsahem objednávky, předběžnou cenou a časem ukončení prací je zde spíše výjimkou, než pravidlem. Je třeba počítat i s menším komfortem co se týká náhradní mobility a vybavení prostoru pro zákazníky.

Převzetí vozidla po provedení prohlídky

<i>Převzetí vozidla po prohlídce</i>	<i>Nezávislé</i>	<i>Značkové</i>
Předali Vám seznam provedených prací v rámci údržby?	9 %	91 %
Předali Vám vozidlo osobně?	18 %	82 %
Byly použity ochranné návleky v interiéru?	0 %	100 %
Byl dodržen avizovaný čas dokončení zakázky?	82 %	100 %
Byla dodržena předběžná cena za zakázku?	100 %	100 %

Ve značkových servisech proběhlo převzetí vozidla hladce, provedené práce a vyúčtování byly přehledně zdokumentované. Jako potenciál pro zlepšení spokojenosti zákazníka je nutno uvést, že u téměř 20 % autorizovaných servisů neproběhlo osobní předání vozidla.

V nezávislých je jako nejvážnější problém hodnocen fakt, že pouze jeden z jedenácti servisů, poskytl zákazníkovi seznam provedených úkonů při servisní prohlídce vozidla. Co se týká spokojenosti zákazníka, rezervy vidíme zejména v tom, že ani jeden z neautorizovaných servisů nepoužil ochranný návalek alespoň na sedadlo řidiče a pouze u 18 % servisů (2 z 11 celkem) bylo vozidlo osobně předáno zákazníkovi.

Poznatky z prvních dvou etap srovnávacího testu

Jak již bylo zdůrazněno úvodem, hlavním cílem provedených kontrol bylo objektivně zjistit, jaký je aktuální rozsah a kvalita služeb autorizovaných a nezávislých servisních organizací při provádění standardních servisních prohlídek vybraného modelu (Škoda Fabia).

Vycházelo se přitom z faktu, že v rámci platné blokované výjimky zakotvené v legislativě EU, lze pravidelnou servisní prohlídku moderního osobního automobilu absolvovat i mimo síť autorizovaných servisů příslušné značky. Pokud však má být tato prohlídka provedena kvalifikovaně, vyžaduje odpovídající vybavení servisu, zkušený personál a zejména znalost (a neustálé doplňování) technických a servisních informací o vozidle.

Počet testovaných nezávislých servisů a jejich zařazení v jedné ze dvou etap:

Auto Kelly - 2, ELIT partner - 1, Bosch servis - 1, Auto Štangl - 1, A.T.U - 1, APM – 1, ACI – 1, Nezařazení - 3

Závěry z testování

Dodržení dohodnutých termínů – autorizované i neautorizované servisy všechny dohodnuté termíny při servisních prohlídkách dodržely.

Výrazně nižší úspěšnost nezávislých servisů při identifikaci simulovaných závad (příznivější výsledky v Praze).

1. Etapa: Nalezené a odstraněné závady v regionu Praha

- Autorizované servisy 29 z 30 závad (97% úspěšnost)
- Neautorizované servisy 13 z 30 závad (46% úspěšnost)

2. Etapa: Nalezené a odstraněné závady ve Středočeském kraji

- Autorizované servisy 16 z 25 závad (64% úspěšnost)
- Neautorizované servisy 3 z 25 závad (12% úspěšnost)

Celkem 1. a 2. etapa dohromady

- Autorizované servisy: nalezeno a odstraněno 45 závad z 65
- Neautorizované servisy: nalezeno a odstraněno 16 závad z 65

Průměrná fakturovaná (zákaznická) cena za prohlídku byla:

- Autorizované servisy: 5 046 Kč
- Neautorizované servisy: 3 047 Kč
- Z toho v regionu Praha: autorizované servisy: 5 918 Kč
neautorizované servisy: 4 805 Kč
- V Středočeském kraji: autorizované servisy: 4 022 Kč
neautorizované servisy: 2 415 Kč

Rozdíly v ceně servisní prohlídky jsou dány:

- a) Rozsahem provedených prací (neautorizované servisy někdy omezily provedené kontroly a servisní operace oproti doručení výrobce, např. nebyla provedena výměna zapalovacích svíček).
- b) Použitím levnějších komponentů motorového oleje při provádění servisu v neautorizovaných opravárnách.

Platí zde, že čím je větší a kvalitněji vybavený neautorizovaný servis tím jsou menší rozdíly v cenách oproti autorizovaným.

Dokumentace:

Dokumentace o provedených servisních prohlídkách a faktury byly v podstatě u všech autorizovaných servisů kompletní, přehledné a transparentní (rozdělení na jednotlivé položky s možností kontroly, které operace byly při servisní prohlídce provedeny a jak byly vyfakturovány).

U neautorizovaných servisů se tento standardní způsob dokumentace objevuje mnohem řidčeji, v některých případech byl vystaven pouze pokladní doklad se základními materiálovými položkami a celkovou pracností prohlídky (zjištěna velmi proměnlivá úroveň, co se týká přehlednosti a transparentnosti).

Pozn.: Kvalitní a úplná dokumentace o provedených servisních prohlídkách má význam i při reklamacích případných závad na vozidle.

Celkový vyhodnocení 1. a 2. Etapy

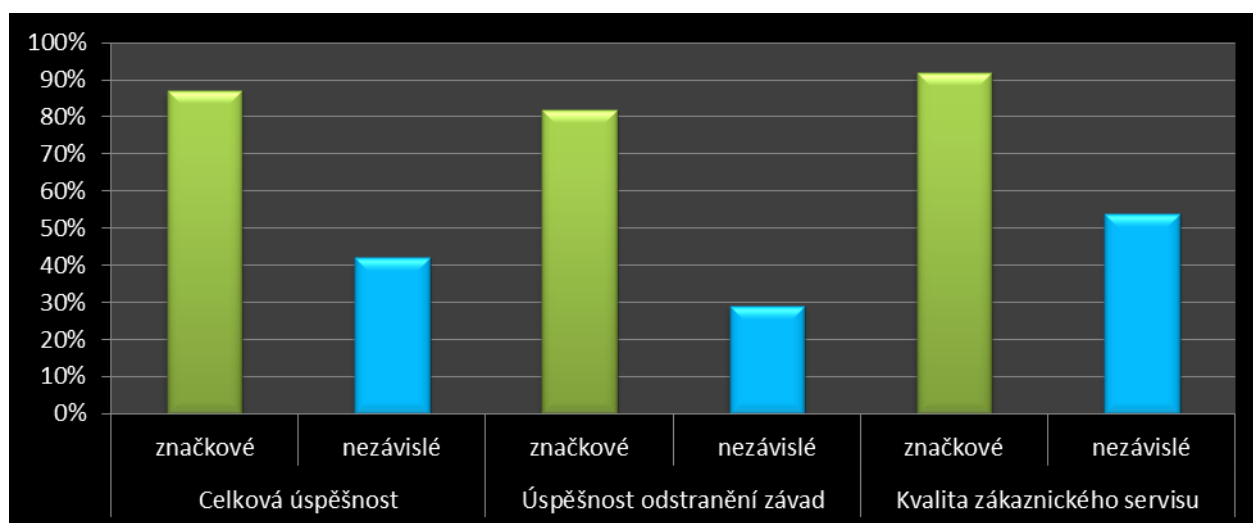
Při celkovém vyhodnocení se porovnával průměrný výsledek jedenácti značkových servisů s dosaženou průměrnou úspěšností stejného počtu nezávislých servisů.

Zajímavá zjištění byla zaznamenána i při srovnání cenové úrovně dílů a motorového oleje. Je potřeba si uvědomit, že autorizovaný servis používá náhradní díly, které jsou předepsány výrobcem vozidla a jsou testovány pro daný typ.

Při testu se ukázalo, že rozdíly v cenách dílů a prací existují, ale čím kvalitnější nezávislý servis navštívíte, tím je menší rozdíl v ceně proti smluvním servisům.

Průměrná cena prohlídky u autorizovaných servisů byla 5 046,- vč. DPH, u nezávislých servisů tato průměrná cena byla 3 847,- vč. DPH.

Celkové vyhodnocení



Obecné poznatky, silné a slabé stránky

Nezávislý servis- pozitiva

Na požádání vrácení vyměněných dílů.

Korektní účtování množství vyměněného oleje.

Nezávislý servis- negativa

Přebírání vozidla bez prohlídky, pouze předání klíče.

Absence přijímacího formuláře

Chybí nabídka náhradní mobility

Nejsou používány ochranné návleky do interiéru vozidla.

Předávání vozu po servisní prohlídce je velmi často stejně neosobní jako příjem do servisu.

Nepřehledná faktura, nejasný rozsah provedených prací, chybějící seznam kontrolních úkonů.

Omezená možnost platby kartou.

Pokud by se na vozidlo vztahovala servisní akce (výměna dílu, aktualizace softwaru řídicí jednotky apod.), v převážné většině případů není pravděpodobné, že bude provedena.

Značkový servis - pozitiva

Dobrá identifikace osoby přijímající zakázku (jmenovky), slušné a čisté oblečení, dobře vybavené a čisté prostory pro zákazníky.

Řešení náhradní mobility už při objednávání, standardně i bezplatný odvoz zákazníka po předání vozidla do servisu.

Vrácení vyměněných dílů na požádání, někdy automaticky.

Informace o dalších zjištěných problémech (potřebě dodatečných oprav).

Vysoký standard dokumentace – přijímací protokol, zakázkový list, seznam provedených prací a kontrolních úkonů, podrobná faktura. Detailní podklady k rozsahu údržby a provedeným opravám jsou nutné při případných reklamacích u výrobce vozu, též zvyšují cenu ojetého vozu při prodeji.

Možnost využití platební karty při úhradě faktury.

Značkový servis - negativa

Zbytečné odrazování zákazníků oznámením zbytečně vysoké předběžné ceny při telefonickém objednávání.

Vyšší cena prací, dílů a oleje - průměrně asi až o 20%.

Závěr

Výsledky srovnávacího testu odpovídají aktuální situaci v době jeho realizace a nelze je zobecňovat. Srovnání kvality výkonu servisních prohlídek v nezávislých a ve značkových servisech se vztahuje na testované proozy, jejichž seznam je uveden v příloze. V autorizovaných zastoupeních jiných značek a v ostatních nezávislých servisech může být kvalita a cenová úroveň práce a dílů odlišná.

Zveřejnění dílčích informací z této zprávy je možné pouze s předchozím souhlasem společnosti

Zpracoval: Jaroslav Veselý DEKRA Automobil a.s. Praha 4

Přílohy:

Příloha č. 1 - Seznam testovaných servisů

Praha 11.2.2013

Srovnávací testy kvality servisů Příloha č. 1

Seznam testovaných servisů

Autorizované

1	Auto Styl	Praha
2	Autosalon Klokočka	Praha
3	Auto Adámek	Praha
4	Auto Štěpánek	Praha
5	Profi Auto servis	Praha
6	NH Car	Praha
7	Drupol	Nymburk
8	Auto Branka	Mělník
9	Verold	Benešov
10	Beno	Říčany
11	Autosalon Louda	Kolín

Nezávislé

1	Autorudolfinum	Praha
2	Prague Service Group	Praha
3	A.T.U	Praha
4	Autovars	Praha
5	KLM Autoservis	Praha
6	Václav Hebr	Praha
7	Autocentrum	Poděbrady
8	Auto Kosina	Kolín
9	Autoservis M. Kratochvíl	Říčany
10	PŠ Car	Mělník
11	Pařízek a syn	Benešov