

Úroveň prací v autoservisech se v minulém roce nevrátila na předkoronavirovou kvalitu

21. února 2022 - Úroveň prací v autoservisech se v loňském roce nedostala na předkoronavirovou kvalitu. Přesto se ale zlepšila nad úroveň roku 2020 a dosahovala vysoké kvality. Úroveň prací v autorizovaných a neautorizovaných servisech byla srovnatelná, kde však docházelo k větším rozdílům, byly jednotlivé kraje a roční období. V loňském roce došlo také ke snížení četnosti využívání služby pick-up, kdy zaměstnanec servisu odveze opravené vozidlo zákazníkovi domů či do zaměstnání. Důvodem byla chybějící kapacita servisů, ale také obava majitelů vozů z nákazy koronavirem. Údaje vyplynuly z ročního hodnocení služby **AUDIT SERVISŮ**, kterou poskytuje společnost Cebia už více než čtyři roky. Cebia nabízí pět druhů auditů servisů: **Po opravě, Před opravou, Po pojistné události, Mystery Repair a Pick-up**. V rámci auditu si objednatel může nechat zkontrolovat také kvalitu oleje či paliva.

Kvalita odvedených prací v autoservisech dosáhla v uplynulém roce průměrně 96 % (před pandemií koronaviru dosahovala 98 %). Zhoršila se však ve čtvrtém kvartálu, naopak nejvyšší úroveň prací byla zaznamenána mezi dubnem a červnem. Zatímco v jarních měsících dosahovala průměrná kvalita 98 % - přičemž v autorizovaných servisech došlo k nejvyššímu možnému hodnocení 100 % a neautorizované vykazovaly 96 % , ke konci roku byla situace odlišná. Průměrná kvalita klesla na 92 %, přičemž na vině byly zejména autorizované servisy (97 vs. 88 %). Celková úroveň prací byla na konci roku mírně horší než předloni. O zakázky přitom servisy nouzi neměly.

Autorizované servisy si z hlediska krajů nejlépe vedly v Jihomoravském kraji s průměrnými 98 %. Naopak nejhorší kvalita prací byla v autorizovaných servisech zaznamenána v Moravskoslezském kraji, kde dosáhla „pouhých“ 85 %. V případě neautorizovaných servisů na tom byly nejlépe ty v Jižních Čechách s 98 %, nejhůře pak dopadly neznačkové servisy v Plzeňském kraji, které i tak ale získaly 91 %. Autorizované servisy v Praze, která z hlediska kvality prací patří dlouhodobě ke špičce, vykazovaly kvalitu ve výši 97 %. Neautorizované opravny aut v hlavním městě získaly hodnocení kvality 96 %. Z pohledu značek velké rozdíly nebyly, autorizované servisy značky Škoda dosáhly stejně jako předloni 95 %.

Mezi nejčastější pochybení patřilo nepředložení všech vyměněných dílů a fakturování opravy součástí vozidla, které nebyly poškozené. Velice časté bylo mezi objevenými chybami nekvalitně provedené lakování, případně i špatné spasování vyměněných dílů karoserie a nepřiměřeně dlouhá doba opravy. Z hlediska administrativních chyb šlo zejména o špatně vyplněné zakázkové listy, v nichž nezřídka chyběla informace o stavu pohonných hmot a počtu najetých kilometrů. Problémem, který se vyskytoval zejména ke konci roku, byly chybějící zkušební jízdy nebo naopak bezdůvodně dlouhé zkušební jízdy přesahující 10 km.

„Přestože jsme u drtivé většiny zakázek nezjistili významné pochybení, klienti servisů by měli být opatrní a vyžadovat zejména předložení vyměněných dílů, čímž minimalizují riziko, že si autoservis účtuje peníze za něco, co nevyměnil. Ačkoli to dle našeho zjištění není velmi časté pochybení, naše analýza servisů potvrdila, že k němu někdy dochází,“ varuje Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia, která už více než tři desítky let pomáhá motoristům bojovat proti nekalým praktikám na trhu ojetých vozidel.

Největšími zákazníky služby AUDIT 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. Auditoři 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 nespĺňuje 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.

A JAKÉ ZÁVADY CEBIA V LOŇSKÉM ROCE NAPŘÍKLAD ODHALILA?

Škoda Superb

Neautorizovaný servis

- Nekvalitní lakování nad koly pravého zadního blatníku (zjištěny puchýře a oloupaný lak)
- Nekvalitní opravy lemu pravého zadního kola (vytmelení hrany pravého zadního blatníku „do kulata“)
- Chybné slícování (přední nárazník vs. levý přední blatník)

Opel Corsa

Neautorizovaný servis

- Chybí označení modelu po lakování levého předního blatníku
- Chybné spasování předního nárazníku s levým předním blatníkem
- Chybně usazený a spasovaný levý přední světlomet
- Odolupávající se lak na předním nárazníku a kolem přední masky chladiče (zřejmě způsobeno chybějící podkladovou vrstvou – plničem)
- Odolupávající se chromování ozdobné středové lišty přední masky
- Chybné spasování mřížek předního nárazníku (nelze zacvaknout do držáků v nárazníku)

- Chybné spasování plastových krytek kolem předních mlhových světel (nelze zacvaknout do držáků v nárazníku)
- Chybně namontované vedení otevírání přední kapoty
- Uvolněné (nezapojené) čidlo před chladičem

Škoda Fabia combi

Neautorizovaný servis

- Nekvalitně provedená klempířská oprava zadního čela a levé zadní části podlahy (rovnání/vytažení karoserie)
- Povrch karoserie zadního čela a levé zadní části není shodný s povrchem pravé zadní části
- Plastové obložení zavazadlového prostoru nesedí s karoserií (násilně nastrojeno)
- Došlo k chybě v technologických postupech opravy

Hyundai i30 combi

Neautorizovaný servis

- Chybějící údaje na zakázkovém listě (nebyla uvedena data a časy přijetí vozidla do opravy, dále pak neuvedena data a hodiny předběžného dokončení servisní zakázky)
- Nesepsána 2. zakázka na opravu zjištěného poškození vozidla (servisem odhaleno poškození – promáčklina pravého rámu střechy, při příjmu poznamenáno do zakázkového listu, dále však již autoservisem neřešeno)

Škoda Octavia combi 4x4

Autorizovaný servis Škoda

Prohlídka 150.000 km

- Rozsah servisních prací se neshoduje se schválenou zakázkou (nad rámec servisní prohlídky 150.000 km byly bez předchozího schválení vyměněny přední brzdové kotouče a destičky, rozšíření servisní zakázky servisem nedoloženo)

Cebia, spol. s r.o., je leader na trhu v prověřování původu a historie vozidel. Od založení až do roku 2021 byla ve vlastnictví původních zakladatelů. V roce 2021 se stala součástí českého technologického holdingu EAG spadající pod českou investiční skupinu Portiva, jež je největším soukromým poskytovatelem automotive softwaru v Česku i na Slovensku, a která mimo jiné vlastní i prodejce ojetých vozů Carvago a softwarové platformy TEAS a Autosoft.

Společnost dlouhodobě pomáhá motoristům s bezpečným nákupem ojetých vozidel. Cebia nabízí vedle komplexní služby AUTOTRACER, která je dostupná on-line na www.zkontrolujsiauto.cz, řadu dalších služeb pro identifikaci vozidel, prověřování původu a originality vozidel.

Cebia zajišťuje různé formy zabezpečení vozidel, mj. bezpečnostní značení oken OCIS a satelitní systémy Cebia SAT, UNIQA SafeLine a Allianz BonusDrive. 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.

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

Kontakt pro média:

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