



Controlling servisu vozového parku

Ing. **Aleš Zich**, odborný poradce

Auto AZ Consulting

AZ MOBILITY s.r.o.

www.autoaz.cz

www.azmobility.cz

Kontroly kvality provedených prací autoservisem...

...se obvykle vůbec NEDĚLAJÍ!

- platí pro většinu firem provozujících více vozidel
- obvykle se nekontroluje a až slepě se důvěřuje
- když už se kontroluje, tak ne systémově

Proč práci autoservisů kontrolovat?

- **utíkají tudy často nemalé peníze!**
- **trpí životnost a spolehlivost vozidel.**

Firmy s větším počtem vozidel ve Fleetu přesto:

- **obvykle nemají zavedený žádný kontrolní mechanismus**
- **nemají potřebné znalosti a informace pro řádné provádění kontrol**
- **nemají vhodné lidi, kteří by měli čas a potřebné know how pro provádění kontrol**

A proto autoservisy

- **považují stálé či smluvní klienty za „jisté“**
- **vědí co mohou očekávat a jak se klient k zadávání a kontrole oprav staví (nejčastěji nijak)**
- **nadhodnocují zakázky (o cca 10-20%)**
- **vyměňují součástky, které by se měnit nemusely**
- **poskytují klamavé informace o stavu zakázky, závadách na vozidle a způsobu jejich odstranění**

V jakých oblastech dochází často k pochybením

Nesprávná fakturace:

- Fakturují se práce či součástky, které nejsou zaneseny na zakázkovém listě
- Opakované snahy o proplacení nesprávných faktur

Servisní úkony:

- Nedostatečná nebo přímo neprovedená výměna motorového oleje (jedna z nejnebezpečnějších)
- Neprovedená výměna filtrů
- Předčasná výměna brzdových destiček a brzdových kotoučů
- Neprovedené a přitom naúčtované čištění brzd

Méně časté, ale drahé:

Jsou výměny plně funkčních součástí
servisem klamavě označených za
vadné.

Např:

- součásti rozvodů motoru
- spojkové sady
- turbodmychadla
- řídicí jednotky
- a další...

Příklady z praxe



1) Nedostatečná výměna motorového oleje

Dostatečná výměna oleje



Nedostatečná výměna oleje (pouze 60% nové náplně)



Co to v praxi znamená?

- Při ceně cca 400 – 800Kč/litr mot. Oleje jste zaplatili a nedostali zboží za cca 1000 – 2000,-Kč

Zejména však:

- tato výměna je nedostatečná z hlediska životnosti olejové náplně do příští řádné výměny
- bude docházet k nadměrnému mechanickému opotřebení všech pohyblivých součástí motoru
- v extrému může dojít až k zadření
- škody pak činí desítky tisíc, někdy i stovky tisíc korun!

K nesprávně nebo přímo nedostatečně
provedeným výměnám motorových olejů
dochází v cca 15 – 20% námi namátkou
kontrolovaných případech!

2) Předčasná výměna brzdových komponent



Nejběžnější případy

Brzdové destičky:

Výměna „dle oka“ i když jim zbývá 30-40%
životnosti

30% životnosti brzd. destiček = 400 – 1000,-Kč

Brzdové kotouče:

Výměna zhruba uprostřed technické životnosti

Polovina živ. brzd. kotoučů = 1500 – 3000,-Kč

Autoservisy obvykle neměří, pouze odhadují a po kontrole argumentují bezpečností.

Otázka navíc

„Co takhle ekologie“..?

3) Spojková sada

Zjevně vadná spojková lamela



Spojková lamela zcela v pořádku



Kolik to mohlo neoprávněně stát?

- Cena výměny spojkové sady, kterou navrhoval servis byla cca 15tis.Kč bez DPH!
- Tato spojka však měla před sebou pravděpodobně cca 80 – 120tis.km!

4) Požadavek na výměnu turbodmychadla

- servisem nahlášen požadavek na výměnu turbodmychadla
- znělo pravděpodobně, vůz dojel do servisu v nouzovém režimu
- rozpočet opravy 35tis.Kč bez DPH
- **naše zjištění** – kritický obsah paliva v motorovém oleji, proto motor „spadl“ do nouzového režimu
- vyměněn pouze motorový olej a filtr za 3000,-Kč bez DPH
- servis stále tvrdí, že turbo je vadné..
- trváme pouze na výměně oleje
- vůz jezdí již přes 10tis.km bez závady

Ušetřeno 32tis.Kč bez DPH!

Jak kontrolovat kvalitu prací autoservisu

- Provádět alespoň namátkovou kontrolu všech smluvních autoservisů při běžných servisních úkonech
- Kontrolu v jednotlivých servisech po nějaké době opakovat
- Brzy se vytríbí ti „problémoví“
- Při nahlášení opravy většího rozsahu práce pozastavit a vyslat zkušeného odborníka na kontrolu oprávněnosti požadavku
- Preventivní účinek se dostaví relativně rychle

Děkuji za pozornost
Ing. Aleš Zich
Auto AZ Consulting
AZ MOBILITY s.r.o.

Diagnostika, komplexní odborné prověřování
technického stavu ojetých automobilů a jejich
oceňování.

Odborné kontroly kvality prací prováděných
autoservisy.

www.autoaz.cz www.azmobility.cz