

### Overordnet resultat

Overordnet resultat: **4,3**

Handlingsplan:



### Uafhængigt værksted

Værksted: **Tuta's Auto**

Adresse: **Knapholm 3**

Postnr: **2730 By: Herlev**

Telefonnr:    Email:

### Overordnet konklusion for kvalitet- og fysiske forhold:

Ved værkstedskontrollen blev værkstedet fundet i middel orden, på væsentlige punkter. Der er dog muligheder for forbedringer.

### Supplerende bemærkninger:

Der var en imødekommende modtagelse på værkstedet af afdelingsleder/mester og de ansatte.  
Der blev taget udgangspunkt i en eller flere ikke afsluttet reparationer/service  
Overordnet havde værkstedet et godt overblik over forretningsgange med hensyn til serviceeftersyn, faktura osv.

### Forbedringsforslag:

Der er muligheder for forbedringer på området, rengøring, oprydning.  
Der er muligheder for forbedringer på området, serviceskema VAG gruppen  
Der er muligheder for forbedringer på området, udvendig oprydning  
Der er muligheder for forbedringer på området, parkeringsplads for kunder  
Der er muligheder for forbedringer på området, brug af beskyttelsesmætter/sæde/ skærmovertræk.  
Der er muligheder for forbedringer på området, udførsel/dokumentation for efteruddannelser.  
Der er muligheder for forbedringer på området, reklamationsarbejde, "Reklamation" på faktura.  
Der er muligheder for forbedringer på området, som minimum bør der være mulighed for godkendt nøgleindlevering udenfor åbningstid.  
Der er muligheder for forbedringer på området, logo på arbejdstøj.  
Der er muligheder for forbedringer på området, skilt ved indgang til værksted.  
Der er muligheder for forbedringer på området, opdatering af diagnostetester.

### Datastyring:

Bilmærke: **Skoda Fabia** Registreringsnr.: **CB36934** Stelnr.:  
Km.: **0**  
Reparationsart: **Montering af træk.**  
**VW Golf - AR22517: udskiftning af bagfjedre.**

### Gennemsnitlig score for vurdering af kvalitetskontrollen: **4,4**

Den samlede vurdering af velkomsten hos værkstedet	5,0
Den samlede vurdering af aftalegrundlaget	4,5
Den samlede vurdering af service/reparation/prøvekørsel	4,5
Den samlede vurdering af gennemgang af arbejdsgange	4,5
Den samlede vurdering af basisudstyr:	-1,0

### Gennemsnitlig score for vurdering af fysiske forhold: **4,2**

Den samlede vurdering af bygnings- og tilkørselsforhold	4,0
Den samlede vurdering af værkstedets helhedsindtryk	4,5

### Fysiske forhold

Værkstedets bygnings- og tilkørselsesforhold		Ja/Nej
1	Var der tydelig skiltning til værkstedets placering?	Ja
2	Fremtræder bygningen præsenteret?	Ja
3	Var der mulighed for parkering i opmærkede båse?	Nej
4	Var der et synligt indgangsparti/skiltning?	Ja
5	Var arealet plejet efter årstiden?	Nej
<b>Bemærkninger:</b>		
Der bør udføres oprydning foran værkstedet. Papkasser, dæk osv. Kompressorkasse bør renoveres. Der var p-pladser, dog uden opmærkning. Biler uden nummerplader/salgsbiler bør fjernes for at give mere plads til kunde parkering.		

Vurdering af værkstedets helhedsindtryk		Ja/Nej
1	Var der en synlig kundemodtagelse?	Ja
2	Fremtræder kundemodtagelsen præsenteret?	Ja
3	Er der rent og ryddeligt i kundeventerummet.	Ja
4	Var kundetoilet rengjort	Nej
5	Fremstod værkstedet rent og ryddeligt.	Nej
6	Fremtrådte medarbejderen præsenteret ? logo/navn/rent tøj	Nej
<b>Bemærkninger:</b>		
3. Der bør være focus på at holde kundemodtagelsen ryddelig. 4. Værkstedet råder ikke over kundetoilet, men har brugsret til naboens toilet faciliteter. Værkstedet trænger til rengøring. Beklædningen var ikke præget med logo		

# Værkstedskontrol

## Uafhængigt værksted



Rapportnr: 2730U0000-17026-18

Kontrollant: Lars Michael Hansen

Kontrol dato: 05-04-2022 Kl. 11:23

### Kvalitetskontrol

Vurdering af velkomsten hos værkstedet					Ja/Nej
1	Var der en kundemodtager/værkfører/mester tilstede?				Ja
2	Var der en høflig og imødekommende fremtræden af kundemodtager?				Ja
3	Har kunden mulighed for at overvære reparation/service?				Nej
4	Blev kundens aftale om reparation, pris, evt. kontakt af kunden gennemgået?				Ja
<b>Bemærkninger:</b>					
Skilte med "Kun adgang for personale", til værkstedet, bør ændres til "Kun adgang ifølge med personale". Der blev overværet en kundemodtagelse, høflig, imødekommende.					
<b>Baseret på dialog med værkstedet:</b>					
	1	2	3	4	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Kontrol af aftalegrundlag (aftalt reparation/service)												Ja/Nej
1	Bliver kunden vejledt korrekt af værkstedet (herunder garanti/reklamationsret)											Ja
2	Ved anden opstået fejl, er der da truffet aftale om kontakt af kunden inden reparation?											Ja
3	Er aftalen et serviceeftersyn iht. fabrikkens service											Nej
4	Er aftalen en reparation											Ja
5	Er der ved indskrivningen udarbejdet et arbejdsgrundlag/arbejdskort?											Ja
6	Er aftalen indgået skriftlig											Nej
7	Er aftalen indgået mundtlig											Ja
8	Er der en aftale hvis tidshorisonten ikke overholdes											Ja
9	Er der synligt skiltet med værkstedets timepris?											Ja
10	Er der mulighed for nøgle indlevering, uden for værkstedets åbningstid?											Nej
11	Er der en nøglepolitik på værkstedet											Ja
<b>Bemærkninger:</b>												
1. Der bør være fokus på at få spurgt ind til garanti//reklamationsdækning ved kundemodtagelse. Der bør som minimum være mulighed for nøgleindlevering, udenfor værkstedets åbningstid. Værkstedsejer bør dog tæte på værkstedet. 8. Tre lånebiler.												
<b>Baseret på dialog med værkstedet:</b>												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Kvalitetskontrol

Kontrol af service/reparation/prøvekørsel		Ja/Nej												
1	Var der udført korrekt fabriksservice	I/R (ikke relevant)												
2	Hentes der oplysninger vedrørende fabrikkens serviceindhold	I/R (ikke relevant)												
3	Hentes der oplysninger vedrørende fabrikkens specifikationer.	Ja												
4	Hentes der oplysninger vedrørende fabriksaktioner (dok)	I/R (ikke relevant)												
5	Var der stemplet i servicehæftet/online	I/R (ikke relevant)												
6	Var der udført korrekt individuelt/basis eftersyn	I/R (ikke relevant)												
7	Var der udført korrekt reparation iht. arbejdsgrundlag/arbejdskort/faktura	I/R (ikke relevant)												
8	Var reparationen udført korrekt, mht. reservedele, rengøring, osv?	I/R (ikke relevant)												
9	Var de udskiftede reservedele tilgængelig for kunden?	I/R (ikke relevant)												
10	Blev der under prøvekørsel konstateret fejl, som relaterer sig til det udførte service eller reparation	I/R (ikke relevant)												
11	Blev der fundet fejl og mangler ved gennemgangen af køretøjet	I/R (ikke relevant)												
12	Blev køretøjet afleveret i rengjort stand?	I/R (ikke relevant)												
13	Blev der brugt sædeovertræk/beskyttelsesmætter?	Nej												
<b>Bemærkninger:</b>														
Der blev taget udgangspunkt i en eller flere ikke afsluttede reparationer/service. Der skal anvendes beskyttelse af sæder og måtter.														
Baseret på dialog med værkstedet:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Kvalitetskontrol

Gennemgang af arbejdsgange for reklamation/reparation/service		Ja/Nej									
1	Er der udstedt 0 faktura ved reklamation	Ja									
2	Forholder værkstedet sig til fabriksaktioner ved fabriksservice	Ja									
3	Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved reparation	Ja									
4	Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved fabriksservice	Ja									
5	Bliver der anført på fakturaen, hvis kunden afslår en kritisk anbefalet reparation af bilen	Ja									
6	Er bilens rustgaranti omtalt overfor kunden (påført faktura)	Ja									
7	Bliver der løbende udført kundetilfredshedsundersøgelse?	Ja									
8	Afholdt efteruddannelse jf. regelsæt (indenfor 12 mdr. 2 gange pr. værksted)	Nej									
9	Var der synligt opslag for seneste udført kvalitetskontrol	I/R (ikke relevant)									
10	Er der historik på fakturaer	Ja									
11	Gennemgang af fakturanr.: Faktura nr. 2844: A+B service. Faktura ok.	Ja									
<b>Bemærkninger:</b>											
1. Teksten "Reklamation" bør fremgå af 0-faktura. 7. Trustpilot/Google. 4. Der var ikke kendskab til udfærdigelse af serviceeftersyn for VAG gruppens biler, VK orienterede herom. Der skal afholdes/dokumenteres efteruddannelse											
<b>Baseret på dialog med værkstedet:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Værktøjskontrol

Er værkstedet tilknyttet en værktøjskontrolordning **Ja**

#### Kontrol af basisudstyr

Udstyrstype	Ja / nej	Mgl. kalibrering	Kalibrerings dato
Lygteapparat	Ja		13-01-2022
Markeret plads for lygteapparat	Ja		13-01-2022
Bremsevæsketester	Ja		13-01-2022
Dæktrykmåler	Ja		13-01-2022
Momentnøgle 5 - 250 Nm	Ja		13-01-2022
Multimeter	Ja		13-01-2022
Refraktometer	Ja		13-01-2022
Bremseskivemåler / Mikrometerskrue	Ja		13-01-2022
A/C Påfyldning / tester	Ja		12-04-2021
Diagnosetester opdatering	Nej		

#### Adgang til udstyr

Udstyrstype	Ja / adgang/ nej	Hvordan adgang
Fire- gasmåler	Adgang	Synshal
Røggastester	Adgang	Synshal
Bremserullefelt	Adgang	Synshal
4- hjulsudmålingsapparat	Adgang	RHC Autoservice
Specialværktøj	Ja	Leje/låne.

**Bemærkninger basisudstyr:**

Der var manglende logo på tøj.

## Værktøjskontrol

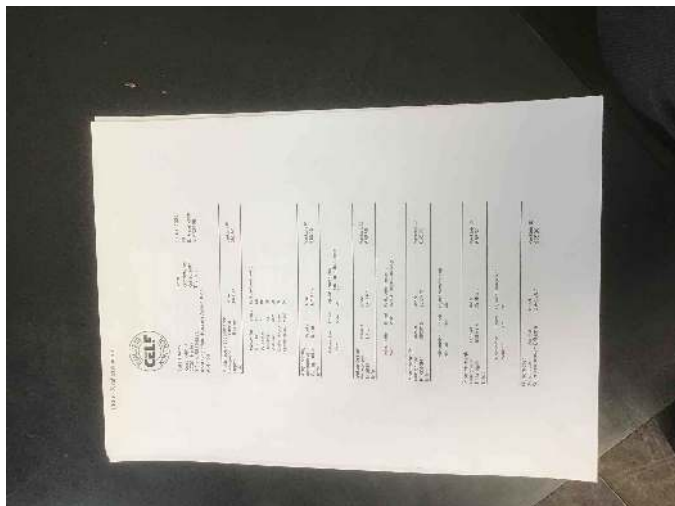
### Andet

Kvalitetsmappe opdateret	Ja
Logo på tøj	Ja
Dokumentation for kursus jf. aftale	Nej
Teknisk basisudstyr tilstede	Ja
Lovpligtigt eftersyn	Ja



### Billeder

Billede 1



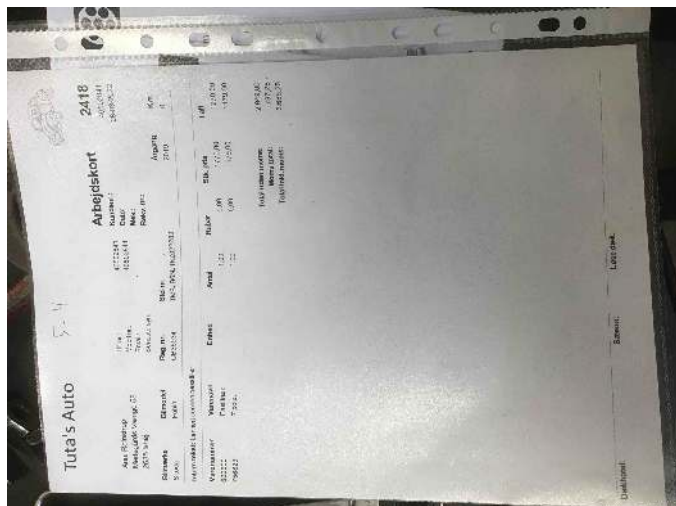
Billede 2



Billede 3



Billede 4



Billede 5



Billede 6



# Værkstedskontrol

## Uafhængigt værksted

Rapportnr: 2730U0000-17026-18

Kontrollant: Lars Michael Hansen

Kontrol dato: 05-04-2022 Kl. 11:23

Billede 7



Billede 8



Billede 9



Billede 10



Billede 11



Billede 12



Billede 13

Billede 14

# Værkstedskontrol

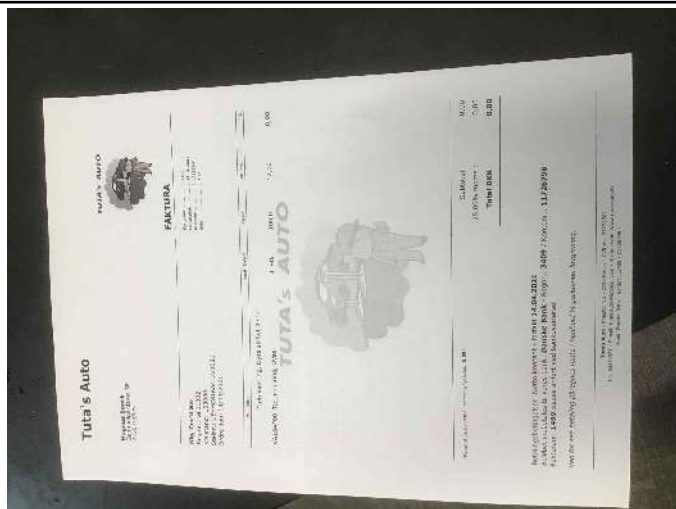
## Uafhængigt værksted



Rapportnr: 2730U0000-17026-18

Kontrollant: Lars Michael Hansen

Kontrol dato: 05-04-2022 Kl. 11:23



Billede 15

