

Overordnet resultat

Overordnet resultat: 4,6

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 god orden på væsentlige punkter, der er dog forbedringsmuligheder på mindre væsentlige punkter.

Supplerende bemærkninger:

Der var en imødekommende modtagelse på værkstedet af afdelingsleder/mester og de ansatte. Overordnet havde værkstedet et godt overblik over forretningsgange med hensyn til serviceeftersyn, faktura osv.

Forbedringsforslag:

Der er muligheder for forbedringer på området, parkeringsplads for kunder
Der er muligheder for forbedringer på området, rengøring af værkstedsgulv.
Der er muligheder for forbedringer på området, orden og ryddelighed i olieopbevaringsrum.
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, rengøring af kundefaciliteter.
Der er muligheder for forbedringer på området, kalibrering af alt måltagende udstyr
(Bremsevæskekoger)

Datastyring:

Bilmærke: Citroën C4 Picasso

Registreringsnr.: AY39194

Stelnr.:

Km.: 0

Reparationsart: Udskiftning af forreste bærearmer.

Ford Transit - AY39194: udskiftning af forreste drivaksler.

Gennemsnitlig score for vurdering af kvalitetskontrollen: 4,8

Den samlede vurdering af velkomsten hos værkstedet	5,0
--	-----

Den samlede vurdering af aftalegrundlaget	4,5
---	-----

Den samlede vurdering af service/reparation/prøvekørsel	5,0
---	-----

Den samlede vurdering af gennemgang af arbejdsgange	5,0
---	-----

Den samlede vurdering af basisudstyr:	-0,5
---------------------------------------	------

Gennemsnitlig score for vurdering af fysiske forhold: 4,5

Den samlede vurdering af bygnings- og tilkørselsforhold	4,5
---	-----

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 præsentabel?	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?	Ja
Bemærkninger:		
Der var gode parkeringsforhold, men også mange biler, dog uden afmærkede opmarchbåse		

Vurdering af værkstedets helhedsindtryk		Ja/Nej
1	Var der en synlig kundemodtagelse?	Ja
2	Fremtræder kundemodtagelsen præsentabel?	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 præsentabel ? logo/navn/rent tøj	Ja
Bemærkninger:		
Fælles opholdsfaciliteter for personale og kunder bør holdes rene og ryddelige Værkstedets gulve trænger til rengøring. Der bør være mere system i opbevaringen af de forskellige motorolier osv.		

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?				Ja
4	Blev kundens aftale om reparation, pris, evt. kontakt af kunden gennemgået?				Ja
Bemærkninger:					
Der var en imødekommende modtagelse på værkstedet af mester og de ansatte Der blev overværet en kundemodtagelse, høflig, imødekommende.					
Baseret på dialog med værkstedet:					
	1	2	3	4	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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. fabriksservice											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
Bemærkninger:												
Der bør som minimum være mulighed for nøgleindlevering, udenfor værkstedets åbningstid.												
Baseret på dialog med værkstedet:												
	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													Ja													
8	Var reparationen udført korrekt, mht. reservedele, rengøring, osv?													I/R (ikke relevant)													
9	Var de udskiftede reservedele tilgængelig for kunden?													Ja													
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?													Ja													
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"/>	

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)										Ja	
9	Var der synligt opslag for seneste udført kvalitetskontrol										Ja	
10	Er der historik på fakturaer										Ja	
11	Gennemgang af fakturanr.: Faktura nr. 7320: 3års service. Faktura ok										Ja	
Baseret på dialog med værkstedet:		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		29-01-2024
Markeret plads for lygteapparat	Ja		29-01-2024
4- hjulsudmålingsapparat	Ja		14-11-2023
Plads for 4- hjuludmålingapparat	Ja		14-11-2023
Bremsevæsketester	Ja	X	
Dæktrykmåler	Ja		29-01-2024
Momentnøgle 5 - 250 Nm	Ja		29-01-2024
Multimeter	Ja		29-01-2024
Refraktometer	Ja		29-01-2024
Bremseskivemåler / Mikrometerskrue	Ja		29-01-2024
A/C Påfyldning / tester	Ja		22-03-2023
Diagnosetester opdatering	Ja		

Adgang til udstyr

Udstyrstype	Ja / adgang/ nej	Hvordan adgang
Fire- gasmåler	Adgang	Bilsyn Herlev
Røggastester	Adgang	Bilsyn Herlev
Bremserullefelt	Adgang	Bilsyn Herlev.
Specialværktøj	Ja	Evt. Lån/leje.

Bemærkninger basisudstyr:

Udstyret var ikke kaliberet, der kan stilles spørgsmål om korrekt måling(Bremsevæske tester)

Værktøjskontrol

Andet

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