

Værkstedskontrol

Kontrol dato:	07.03.2025
Værksted: (navn og adresse)	Tuta`s auto Knapholm 3 2730 Herlev
Tlf:	53554321
E-mail:	Info@tutasauto.dk



Score:

4,9

Samlet resultat

Konklusion:

Ved værkstedskontrollen blev værkstedet fundet i god orden, dog med forbedringsmuligheder på nogle områder

Supplerende bemærkninger:

Der var en venlig modtagelse på værkstedet.

Overordnet havde værkstedet et godt overblik over diverse forretningsgange.

På værkstedet arbejdes der roligt, og der hersker en professionel atmosfære.

Der blev taget udgangspunkt i en eller flere ikke afsluttede reparationer/service.

Forbedringsforslag

Fakturaindh., service med angivelse af km/md.

Facaden bør rengøres/repareres.

Der bør som minimum være mulighed for godkendt nøgleindlevering udenfor åbningstid.

Opfriskning af kundefaciliteter.

Kunde skal igennem værksted for at gå på toilet.

Kontrolleret køretøj

Køretøj kontrolleret:

Ja



Nej



Køretøjsoplysninger

Bilmærke/model: Mercedes

Reg.nr. Cu55728

Km-tal: 304433

Stelnr.

Reparationsart:

Udskiftning af ventildæksel og køle motor til diesel filter.

Samlet gennemsnitlig score for hvert enkelt gruppe

Gr. 1: Den samlede vurdering af modtagelsen

5,0

Gr. 2: Den samlede vurdering af aftalegrundlaget

4,7

Gr. 3: Den samlede vurdering af service/reparation/prøvekørsel

5,0

Gr. 4: Den samlede vurdering af arbejdsgange

4,9

Gr. 5: Den samlede vurdering af udstyr

5,0

Samlet score:

4,9

Samlet vurdering af fysiske forhold

Bemærk! En samlet score $\geq 4,5$ og gr. 6 og 7 er godkendt, giver en ELITE SMILEY

Gr. 6: Den samlede vurdering af bygnings- og tilkørselsforhold

Ikke godkendt

Gr. 7: Den samlede vurdering af værkstedets helhedsindtryk

Ikke godkendt

ELITE

Kvalitetskontrol

1. Vurdering af modtagelsen	
1.1 Var der en kundemodtager/værkfører/mester tilstede?	5,0
1.2 Var der en høflig og god kundemodtagelse?	5,0
1.3 Har kunden mulighed for adgang til værkstedet?	5,0
1.4 Blev kundens aftale om reparation, pris, evt. kontakt af kunden gennemgået?	5,0
Score:	5,0

Bemærkninger:

Kvalitetskontrol

2. Kontrol af aftalegrundlag

2.1	Er aftalen et fabriksservice?	Ikke relevant
2.2	Er aftalen et individuelt/basis service?	Ikke relevant
2.3	Er aftalen en reparation?	Ja
2.4	Er aftalen indgået mundtligt?	Nej
2.5	Er aftalen indgået skriftligt?	Ja

2.6	Blev kunden vejledt korrekt af værkstedet (herunder garanti/reklamationsret)?	5,0
2.7	Ved anden opstået fejl - er der da truffet aftale om kontakt af kunden inden reparation?	5,0
2.8	Er der ved indskrivningen udarbejdet et arbejdsgrundlag/arbejdskort?	5,0
2.9	Er der en aftale, hvis tidshorizonten ikke overholdes?	5,0
2.10	Er der synligt skiltet med værkstedets timepris?	5,0
2.11	Er der mulighed for nøgleindlevering uden for værkstedets åbningstid?	3,0
2.12	Er der en nøglepolitik på værkstedet?	5,0
Score:		4,7

Bemærkninger:

Der bør som minimum være mulighed for godkendt nøgleindlevering, udenfor værkstedets åbningstid.

Kvalitetskontrol

3. Kontrol af service/reparation/prøvekørsel

3.1	Var der udført korrekt fabriksservice?	Ikke relevant
3.2	Hentes der oplysninger vedrørende fabrikkens serviceindhold?	Ikke relevant
3.3	Hentes der oplysninger vedrørende fabrikkens specifikationer?	5,0
3.4	Hentes der oplysninger vedrørende fabriksaktioner (dok)?	Ikke relevant
3.5	Var der stemplet i servicehæftet/online?	Ikke relevant
3.6	Var der udført korrekt individuelt/basis service?	Ikke relevant
3.7	Var der udført korrekt reparation iht. arbejdsgrundlag/arbejdskort/faktura?	5,0
3.8	Var reparationen udført korrekt, mht. reservedele?	5,0
3.9	Var de udskiftede reservedele tilgængelige for kunden?	5,0
3.10	Blev der under prøvekørslen konstateret fejl relateret til det udførte service/reparation?	Ikke relevant
3.11	Blev der under prøvekørslen konstateret andre fejl?	Ikke relevant
3.12	Blev køretøjet rengjort efter endt reparation (olie, bremsevæske, sorte fingre mv.)?	5,0
3.13	Blev der anvendt sædeovertræk/beskyttelsesmåtter?	5,0
3.14	Anvendes der dækløftevogn, ved hjul-/dækskift?	5,0
Score:		5,0

Bemærkninger:

Kvalitetskontrol

4. Gennemgang af arbejdsgange		
4.1	Er der udstedt 0-faktura ved reklamation?	5,0
4.2	Forholder værkstedet sig til fabriksaktioner ved fabriksservice?	5,0
4.3	Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved fabriksservice?	4,0
4.4	Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved individuelt/basis service?	5,0
4.5	Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved reparation?	5,0
4.6	Bliver der anført på fakturaen, hvis kunden afslår en kritisk anbefalet reparation af bilen?	5,0
4.7	Er bilens rustgaranti omtalt overfor kunden (påført faktura)?	5,0
4.8	Bliver der løbende udført kundetilfredshedsundersøgelse?	5,0
4.9	Dokumentation for efteruddannelse?	5,0
4.10	Kan der fremvises fakturahistorik?	5,0
4.11	Gennemgang af fakturanr.: ¹	9242

4.12	Har der været afholdt HVS-kurser (højvoltsikkerhed)? ¹	5,0
4.13	Er der kendskab til personligt beskyttelsesudstyr? ¹	5,0
4.14	Er der udstyr til at sikre området, hvor der arbejdes med el-/hybride køretøjer? ¹	5,0
4.15	Er der udstyr til at sikre bilen mod genindkobling/spændingsfri tilstand? ¹	5,0
4.16	Er der udstyr til evt. ulykke ved højvoltpænding? ¹	5,0
4.17	Er der udstyr og værktøj til arbejde med el-/hybride køretøjer? ¹	5,0
4.18	Hvor findes der oplysninger om hvordan el-/hybride køretøjer gøres spændingsløse? ¹	5,0
¹ Punktet er tæller ikke med i den samlede point score		
Score:		4,9

Bemærkninger:

På fakt. skal fremgå: service med angivelse af km./måned.

Værktøjskontrol – Kontrol af basisudstyr samt adgang til udstyr

5. Udstyr	Ja / Nej / Adgang	Bemærkning	Kalibrering mangler	Kalibrerings-dato
4-hjuls udmålings-apparat	Ja			21.02.2025
4-hjuls udmålings-plads	Ja			21.02.2025
4-gas tester	Ja			21.03.2025
AC påfyldning/tester	Ja			16.04.2024
Bremseskivemåler/ mikrometerskrue ²	Ja			21.02.2025
Bremserullefelt	Adgang			21.02.2025
Bremsevæsketester ²	Ja			21.02.2025
Diagnosetester (opdateret) ²	Ja			21.02.2025
Dæktryksmåler ²	Ja			21.02.2025
Lygteapparat ²	Ja			21.02.2025
Markeret plads for lygteapparat ²	Ja			21.02.2025
Momentnøgle 5-350 Nm ²	Ja			21.02.2025
Multimeter ²	Ja			21.02.2025
Refraktometer ²	Ja			21.02.2025
Røggasmåler	Ja			21.02.2025
Lovpligtigt eftersyn udført (porte, lifte mv.) ²	Ja	2 Porte ikke godkendt grundet glas i port. Udskiftning er i gang. 1 lift mangler service. Reklamationssag.		
FDM certifikat placeret synligt for kunder ²	Ja			
² Obligatorisk			Score:	5,0

Fysiske forhold

Bemærk! Følgende forhold i gr. 6 og 7, skal være godkendt for at kunne opnå elite smiley

ELITE	6. Værkstedets bygnings- og tilkørselsforhold	
	6.1 Var der tydelig skiltning til værkstedets placering?	Godkendt
	6.2 Fremtræder bygningen præsentabelt?	Ikke godkendt
	6.3 Var der mulighed for parkering i opmærkede båse?	Ikke godkendt
	6.4 Var der et synligt indgangsparti/skiltning?	Godkendt
	6.5 Var arealet plejet efter årstiden?	Godkendt
Score:		Ikke godkendt

Bemærkninger:

Der var gode parkeringsforhold, dog uden afmærkede parkeringspladser.
Parkeringsforholdene kunne være bedre.

ELITE	7. Værkstedets helhedsindtryk	
	7.1 Var der en synlig kundemodtagelse?	Godkendt
	7.2 Fremstod kundemodtagelsen præsentabel?	Godkendt
	7.3 Var der rent og ryddeligt i kundeventerummet?	Godkendt
	7.4 Var kundetoilet rengjort?	Ikke godkendt
	7.5 Fremstod værkstedet rent og ryddeligt?	Godkendt
	7.6 Fremtrådte medarbejderen præsentabel?	Godkendt
Score:		Ikke godkendt

Bemærkninger:

Værkstedets, opholdsfaciliteter, omklædning, badeforhold, toiletforhold mv., skal holdes rene og ryddelige.

Certifikat



TEST & BILSYN

Værkstedskontrol

Tuta`s auto

er den 07.03.2025

kontrolleret med følgende resultat:



Score: 4,9



Kontrollant:

Peter Lyhne Petersen