

Godkendt mekanisk værksted

1	Antal efteruddannelsesdage. Krav: 2 dage pr. år i gennemsnit. Intern træning på stedet fx fra en leverandør samt e-learning tæller med.	OK	Mekanikre deltager i Bilpartner kurser
2	Nøgleboks. Bilnøgler skal kunne afleveres tyverisikret udenfor åbningstid Blik/plast-postkasse duer ikke. Aflevering i brevsprække accepteres, hvis indkastede nøgler ikke kan ses/fiskes op udefra.	OK	
Indretning			
3	Kundetoilet. Skal være rent, ubeskadiget og bære præg af ugentlig rengøring. Må gerne være fælles med personale, men personlige ejendele skal så holdes væk eller i skabe	OK	
3	Interiøret må gerne være af ældre dato, blot det er intakt.	OK	
3	Kalendere og lignende med topløse piger accepteres ikke i områder, hvor der er adgang for kunder. Würth kalendere med piger i badetøj accepteres	Ja	
3	Værkstedet og indskrivning, venteområde må ikke fremstå med gammelt rod og gammelt snavs, der kan give mistilid til kvaliteten af det udførte arbejde. Rod og snavs der kommer i løbet af ugen accepteres.	OK	
4	Tjek af 5 fakturerede arbejdskort og tilhørende fakturaer til private kunder Faktura skal være klar til privatkunder i 80% af tilfældene	OK	
5	ARBEJDSKORT		
	Er kundens klagepunkter/ekstra tjekpunkter noteret og rettet/tjekket. Er der en sikker arbejdsgang for dette	OK	Noteres af vf eller mekaniker
	Er aftalt pris/prisinterval noteret. Når 2 eller flere giver priser skal alle priser være noteret. Når 1 giver pris skal priser over 4000 kr. incl. moms være noteret	OK	Noteres på kort
	Er EVT behov for merarbejde inden næste planmæssige besøg på værkstedet noteret og er kunden informeret.	OK	

Kan værkstedet indenfor 15 min finde totalprisen på almindeligt forekommende service og reparationer OK

6 FAKTURA

Når der bruges timepris skal timeforbruget deles op i service henholdsvis reparation, så kunden kan se hvad service hhv. reparation har kostet Ikke OK

Timer deles ikke op efter service / reparation

Fremgår det af fakturaen om der er udført service efter fabriksforskrifter eller kundespecificeret service Ikke OK

Oplysninger om servicetype noteres ikke

Er motor- og evt. gearolie mv. klart specificeret Ikke OK

Der oteres ikke oliemængde og specifik type (meget mangelfuld)

Er dele og øvrige væsker specificeret på faktura Ikke OK

7 Telefoninterview - 2 kunder der selv betaler fakturaen (ikke leasing og ikke servicekontrakt)

1 Interview 1

Ordrenr. 17873

Kundens navn Søren _vinding

Fik du oplyst pris/prisinterval inden igangsætning - senest i løbet af dagen. MAX en overskridelse på 10%. Ved opgaver over 10.000 kr. max 1.000 kr. overskridelse incl. moms. Den samlede pris incl. moms skal oplyses både ved igangsætning og udvidelse af opgaven OK

Blev du tilbudt en gennemgang af faktura. Ved små olieskiftservice er det tilstrækkeligt, at værkstedet blot bekræfter, at beløbet er som aftalt OK

Havde du gjort opmærksom på nogle ekstra ting ved bilen? Hvis JA blev de løst eller afklaret? OK

Fik du information om næste service + kommende behov for reparationsarbejde. Hvis bilen ikke kan klare et syn eller holde til næste planmæssige besøg SKAL kunden informeres OK

Blev der indgået en klar aftale om, hvad der skulle udføres OK

Var bilen klar til aftalt tid, og var det aftalte arbejde udført OK

Afslutningsspørgsmål: Hvordan har du oplevet værkstedsbesøget? Er der punkter, hvor værkstedet kan blive bedre? OK

Eventuelle bemærkninger fra kunden OK

2 Interview 2

Ordrenr. 17679

Kundens navn		Karsten
Fik du oplyst pris/prisinterval inden igangsætning - senest i løbet af dagen. MAX en overskridelse på 10%. Ved opgaver over 10.000 kr. max 1.000 kr. overskridelse incl. moms. Den samlede pris incl. moms skal oplyses både ved igangsætning og udvidelse af opgaven	OK	Prisen blev oplyst, og slutresultatet blev lidt billigere
Blev du tilbudt en gennemgang af faktura. Ved små olieskiftservice er det tilstrækkeligt, at værkstedet blot bekræfter, at beløbet er som aftalt	OK	
Havde du gjort opmærksom på nogle ekstra ting ved bilen? Hvis JA blev de løst eller afklaret?	OK	
Fik du information om næste service + kommende behov for reparationsarbejde. Hvis bilen ikke kan klare et syn eller holde til næste planmæssige besøg SKAL kunden informeres	OK	Ikke nødvendigt
Blev der indgået en klar aftale om, hvad der skulle udføres	OK	
Var bilen klar til aftalt tid, og var det aftalte arbejde udført	OK	Ja kalr før tid
Afslutningsspørgsmål: Hvordan har du oplevet værkstedsbesøget? Er der punkter, hvor værkstedet kan blive bedre?	OK	Er meget tilfreds
Eventuelle bemærkninger fra kunden	OK	Glad for værkstedet
8 Uden webbaseret egenkontrol: Tjek af hver svend: Servicearbejde eller reparation afhængigt af, hvad svenden er i gang med. Seriøs brug af serviceskema og reparationsdata fra system samt specialværktøj ELLER tjek af bil efter service	OK	Skema udskrives fra Autodata eller tilsvarende

9 Med webbaseret egenkontrol. Seriøs brug af serviceskema og reparationsdata fra system samt specialværktøjer. Egenkontrollen skal være godkendt af Teknologisk Institut: 1 kontrol i snit pr mekaniker hver 3. måned. Egenkontrolpunkterne skal være dynamiske (ikke faste) og dække hele processen. Værkstedet skal kunne synliggøre, at der sker ledelsesmæssig opfølgning og vurdering/justering af fokus hve

10 Med webbaseret egenkontrol. Registrering af om-igen arbejde, som værkstedet selv er skyld i

11 UDSTYR

Nødvendigt egendiagnoseudstyr OK

Adgang til 4-gasmåler, bremseprøvestand og røggasmåler. Skal være under Teknologisk Instituts eller tilsvarende leverandørgodkendt kontrol. Værkstedet skal kunne sandsynliggøre, at udstyret anvendes, når det er relevant

4-hjulsudmåler På eget værksted eller et andet af Teknologisk Institut godkendt bilværksted OK

Ved røggasmålling benyttes måleren ved Mikkel's bilsyn Randers

12 Evt. gode råd

13 Samlet vurdering 1-2 afvigelser: Genbesøg indenfor 3 måneder. 3 eller flere afvigelser: Godkendelsen bortfalder øjeblikkeligt Genbesøg

Oplysninger på faktura skal være mere specifikke, med hensyn til oleimængde /type. Teksten på faktura bør afspejle det arbejde der er udført. Arbejdsløn bør opdeles service / reparation så det kan gennemskues hvad timerne er brugt på