

**Jokainen auto on  
merkkihuollon arvoinen**

# MERKKIKORJAAMO MENE KIRKKAASTI KÄRKEEN

**Merkkikorjaamo vai ei-merkkikorjaamo? A-Testin tekemän vertailutestin tulokset eivät jätä mitään arvailujen varaan. ŠKODA-merkkihuolto pesee kirkkaasti muut niin teknisessä osaamisessa kuin asiakaspalvelussa.**

**A**joneuvojen testauspalveluihin erikoistunut A-Test & Consulting Oy teki viime syksynä testin, jossa vertailtiin kolmen kuopiolaisen korjaamon tekemää määräaikaishuoltoa. Mukaan valittiin Škoda-merkkihuolto Autoliike Miettinen sekä kaksi ei-merkkikorjaamo, joista toinen edusti Fixus-ketjua ja toinen Autoasi-ketjua.

Testiautona oli 155 000 kilometriä ajettu ja vuonna 2012 rekisteröity Škoda Superb Combi. Jokainen

korjaamo sai auton määräaikaishuoltoon samassa kunnossa vuoronperään. Lisäksi autoon oli tehty neljä vikaa, jotka liittyivät takalasin pesurin toimintaan, renkaiden paikkaussarjan puutteellisuuteen, rengaspaineisiin sekä renkaiden kuntoon.

#### **Hälytyskellot soivat**

Testiä lähti tekemään Superb-autoilijana esittänyt A-Testin **Matti Viljanen**. "Soitin huoltoihin

prepaid-liittymällä varatakseni aikaa mahdollisimman passiivisena asiakkaana. En kertonut mitään auton vioista vaan kerroin vain, että määräaikaisuuden merkivalo palaa," Viljanen kertoo.

"Ensimmäisen puhelun aikana hälytyskellot alkoivat soida, sillä korjaamolla alettiin puhua öljyn ja suodattamien vaihdosta. Tässä ei-merkkikorjaamossa (Fixus) ei selvästikään ymmärretty, mitä määräaikaishuolto tarkoittaa."

"Škoda-merkkihuollon kanssa puhelinkeskustelu kesti 12 minuuttia, kun toisessa ääripäässä ei-merkkihuollon kanssa käytyyn keskusteluun meni vain reilut kaksi minuuttia. Välimaastoon jääneen ei-merkkikorjaamon kanssa keskustelu venyi jakohihnan vaihdon takia, joka tässä tapauksessa olisi myyty kaksi huoltoa liian aikaisin."

### Pisteitä tasan nolla

Ensimmäinen ei-merkkihuollossa tehty määräaikaishuolto oli tekninen pohjanoteeraus pistemäärällä 0/105. Esimerkiksi rengaspaineet ja renkaiden kunto olivat jääneet tarkistamatta, kuluneet pyyhkijänsulat vaihtamatta ja renkaan paikkaussarjan puutteellisuus huomaamatta.

"Asiakaspalvelun puolella noin 46 prosenttia asioista meni oikein, kun Škoda-merkkihuollon testissä läpipääsyyn tarvitaan 85 prosenttia," Helkama-Auton tekninen päällikkö **Petri Haapaniemi** kertoo. Pisteytykset perustuvat valmistajan määrittelemiін testeihin, joilla jokainen Škoda-merkkihuolto testataan vähintään kerran vuodessa.

"Huollossa oli puutteita monissa Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan ja valmistajan edellyttämässä asioissa. Kustannusarviota ei annettu, sijaisautoa tai kyytitarvetta ei tiedusteltu, Škoda-standardiin kuuluvaa tulotarkastusta ei ehdotettu, lisätöille ei pyydetty lupia, hintatietoja tai kopiota työmääräyksestä ei annettu, asiakkaan allekirjoitusta ei pyydetty työmääräimeen eikä laskua käyty läpi. Autolla ei myöskään tehty koeajoa huollon jälkeen kuten pitäisi!"

### Hylätty huoltotulos

Toisen ei-merkkihuollon (Autoasi) testi meni hieman paremmin. Pisteitä tuli 30/105, kun Škoda-merkkihuollolta edellytetty läpipääsyn pistemäärä on 90/105. Tämäkin testitulos kertoo, että huolto olisi Škoda-standardien mukaan hylätty.

"Pisteet huolto ansaitsi renkaiden kulumisen huomaamisesta. Muutoin homma sujui yhtä puutteellisesti kuin ensimmäisessä korjaamossa. Kumpikaan ei-merkkikorjaamo ei antanut huoltoselostetta tehdyistä toimenpiteistä, vaan pelkän laskun, vaikka

"Korjaamotestin tulokset kertovat, että merkkihuolto kannattaa."

PETRI HAAPANIEMI

huoltoseloste on juuri se todiste autolle tehdyistä töistä, mikä kertoo huollon laadusta. Huoltoselosteessa mekaanikko omalla allekirjoituksellaan vaakuuttaa merkityt työt tehdyiksi," Haapaniemi sanoo.

"Huollon laadusta kertoo myös lasku. Merkkihuollon kolmisivuisessa laskussa on eritelty jokainen tehty työ, kun toisen ääripään ei-merkkikorjaamon laskussa lukee lyhyesti vain huoltotyö sekä öljyn ja suodattimien vaihto."

### Ylivoimainen ykkönen

Kolmas määräaikaishuolto tehtiin Škoda-merkkihuollossa, joka sai teknisestä osaamisesta täydet pisteet 105/105. Asiakaspalvelua mittaavassa



"Škoda-merkkihuolto oli ainoa, joka täytti kaikki tehtaan huolto-ohjelman standardit", Petri Haapaniemi toteaa.



*A-test tekee vuosittain noin 700 räätälöityä testiä eri automerkeille. "Tässä testissä Škoda-merkkihuolto pesi ei-merkkihuollot 100-0", Matti Viljanen sanoo.*



osiossa Škoda-standardin mukaiset vaatimukset täyttyivät noin 96-prosenttisesti.

"Ainoa asia, mikä meni niin sanotusti pieleen oli se, ettei asiakkaalle lähetetty ennakkomuistutusta huoltokirjan mukaan ottamisesta. Muutoin huollossa tehtiin kaikki, mikä ei-merkkihuolloissa meni poskelleen. Lisäksi asiakkaalle tarjottiin huoltoa edeltävää maksutonta tulotarkastusta sekä auton ikään ja ajomäärään tarpeelliseksi katsottuja lisätöitä, kuten ilmastointihuoltoa ja jarruhuoltoa," Haapaniemi toteaa.

Jo yhdessä asiakkaan kanssa korjaamon pihalla tehdyssä tulotarkastuksessa todettiin takalasin sulan suojuksen olevan rikki ja estävän vedentulon lasille. Huollosta asiakas sai monisivuisen huoltoselosteen tehdyistä toimenpiteistä. Ja kuten ohjelmaan kuuluu, autolla tehtiin huollon päätteeksi yli viiden kilometrin koeajo. Merkkihuolto oli myös ainoa, joka huomasi takapyörän laakerin olevan vaihtokunnossa.

"Jos tulosta verrattaisiin Tekniikan Maailman korjaamotestin pisteisiin, Škoda-merkkihuolto olisi saanut sekä asiakaspalvelusta että mekaanisesta toiminnasta täydet pisteet 20/20 ja viisi tähteä," Viljanen toteaa.

"Testin tulos on voittaneen merkkikorjaamon kannalta erinomainen".

MATTI VILJANEN

### **Hinta laadun mukaan**

Huollon laadukkuus - tai laaduttomuus - näkyy väistämättä hinnassa. Hinnat eivät Viljasen mukaan kuitenkaan ole vertailukelpoisia keskenään, koska merkkihuollossa tehtiin kaikki ja vähän enemmänkin, kun toisessa ääripäässä vaihdettiin lähinnä vain öljyt.

"Merkkihuolto oli ainoa, joka täytti kaikki tehtaan huolto-ohjelman standardit. Jos testiauto olisi ollut takuun alainen, ei-merkkihuoltojen käsittelyssä se olisi päättynyt. Tämä siksi, että todistettavasti autoa ei ollut huollettu valmistajan määräaikaishuolto-ohjelman mukaisesti. Vain merkkihuollossa auto sai huoltokirjaan myös merkinnän Škoda Ajoturvan voimassaolosta," Haapaniemi sanoo.

"Merkittävää on sekin, että ei-merkkihuollossa huoltoväli oli nollattu väärin, minkä takia asiakkaalle olisi tullut ylimääräinen huoltokäynti vuoden tai 15 000 kilometrin jälkeen, kun se Longlife -huolto-ohjelman mukaan on 30 000 kilometriä tai kaksi vuotta," Viljanen lisää.

"Pienenä yksityiskohtana voi vielä mainita, että ainoastaan Škoda-merkkihuollossa auton akun kunto tarkastettiin erillisen akkutesterin avulla ja pyrittiin varmistamaan, että akku ei aiheuttaisi talven aikana käynnistysongelmia," Haapaniemi toteaa.

### **Vastinetta rahalle**

Korjaamotesti kertoo Haapaniemen mukaan merkkihuollon ylivoimasta, mutta myös koko Škoda-huoltoketjun tasalaatuisuudesta. Jokainen Škoda-merkkihuolto testataan vähintään kerran vuodessa. A-Testin tulosten perusteella verkoston pistemäärä on teknisestä osaamisesta keskimäärin 101/105.

"Pari vuotta sitten Škoda sai Tekniikan Maailman testissä täydet pisteet ja viisi tähteä sekä teknisestä osaamisesta että asiakaspalvelusta. Nyt tehty tulos vahvistaa aiemman tulokset".

Viljasen mukaan osaamista löytyy myös ei-merkkihuolloista. Testitulosten erot kertovat pikemminkin korjaamoiden tavasta toimia sekä siitä, etteivät asiakkaat aina tiedä, mitä määräaikaishuolloilta



pitäisi odottaa. Pelkästään ystävällinen asiakaspalvelu ei riitä.

"Ei-merkkihuollossa asiakkaan pitää osata olla aktiivinen, kysyä oikeita kysymyksiä ja vaatia oikeita asioita. Merkkikorjaamoon asiakas voi viedä auton-  
sa huoltoon huojentunein mielin, koska hän tietää saavansa autolleen parasta mahdollista huoltoa."

"Testin tulos on voittaneen merkkikorjaamon kannalta erinomainen. Tulos ei ole vain reilusti keskiarvon yläpuolella vaan ylivoimainen," Viljanen summaa. ■



## 10 SYYTÄ ŠKODA-MERKKIHUOLTOON

### 1. ŠKODA Ajoturva

Škoda Ajoturva on voimassa koko huoltovälin ajan, mikäli huollot ja muut toimenpiteet on tehty Škoda-merkkiliikkeessä ja huoltokirjasta löytyy voimassa-oleva Škoda Ajoturva -leima.

### 2. Osaaminen

Huoltohenkilöstöä koulutetaan jatkuvasti, minkä ansiosta merkin tuntemus on paras mahdollinen. Myös työvälineet ja laitteistot on suunniteltu nimenomaan Škoda-malleja varten.

### 3. Alkuperäiset varaosat

Merkkihuollossa käytetään vain alkuperäisiä Škoda-varaosia, joilla on kahden vuoden takuu sekä autovalmistajan laatuvaatimukset täyttäviä voiteluaineita.

### 4. Kampanjat & päivitykset

Vain Škoda-merkkihuollon käytössä ovat tiedot auton tehdaskampanjoista sekä viimeisimmät ohjelmistopäivitykset.

### 5. Huippulaitteet ja työkalut

Kaikilla valtuutetuilla Škoda-huoltopisteillä on käytettävissään tarvittavat erikoistyökalut ja laadukkaat diagnoosilaitteet, jotka takaavat auton täydellisen toiminnan ja luotettavuuden.

### 6. Koritakuu

Merkkihuollossa tehty koritarkastus varmistaa koritakuun säilymisen.



### 7. Arvo säilyy

Auton jälleenmyyntiarvon kannalta Škoda-merkkiliikkeen täydellinen huoltokirja on merkittävä myyntiargumentti.

### 8. Aina ajan tasalla

Uusissa autoissa on käytössä sähköinen huoltokirja, jonka ansiosta kaikki merkinnät kirjautuvat järjestelmään auton elinkaaren alusta alkaen.

### 9. Rengashotelli

Moni Škoda-merkkihuolto tekee renkaiden säilytyksestä huoletonta. Vaihdon yhteydessä renkaat voi jättää rengashotelliin, jossa renkaat pestään, tarkastetaan ja varastoidaan.

### 10. Sijaisauto

Mikäli asiakas tarvitsee huollon ajaksi sijaisautoa, sen varaus hoituu kätevästi huoltoaikaa tilatessa.