



# Program Rzetelna naprawa z TÜV Rheinland

Usługa dla warsztatów indywidualnych

Partner TÜV Rheinland Polska:  
Specmot

Mikołaj Rok  
Koordynator ds. usług motoryzacyjnych  
TÜV Rheinland Polska

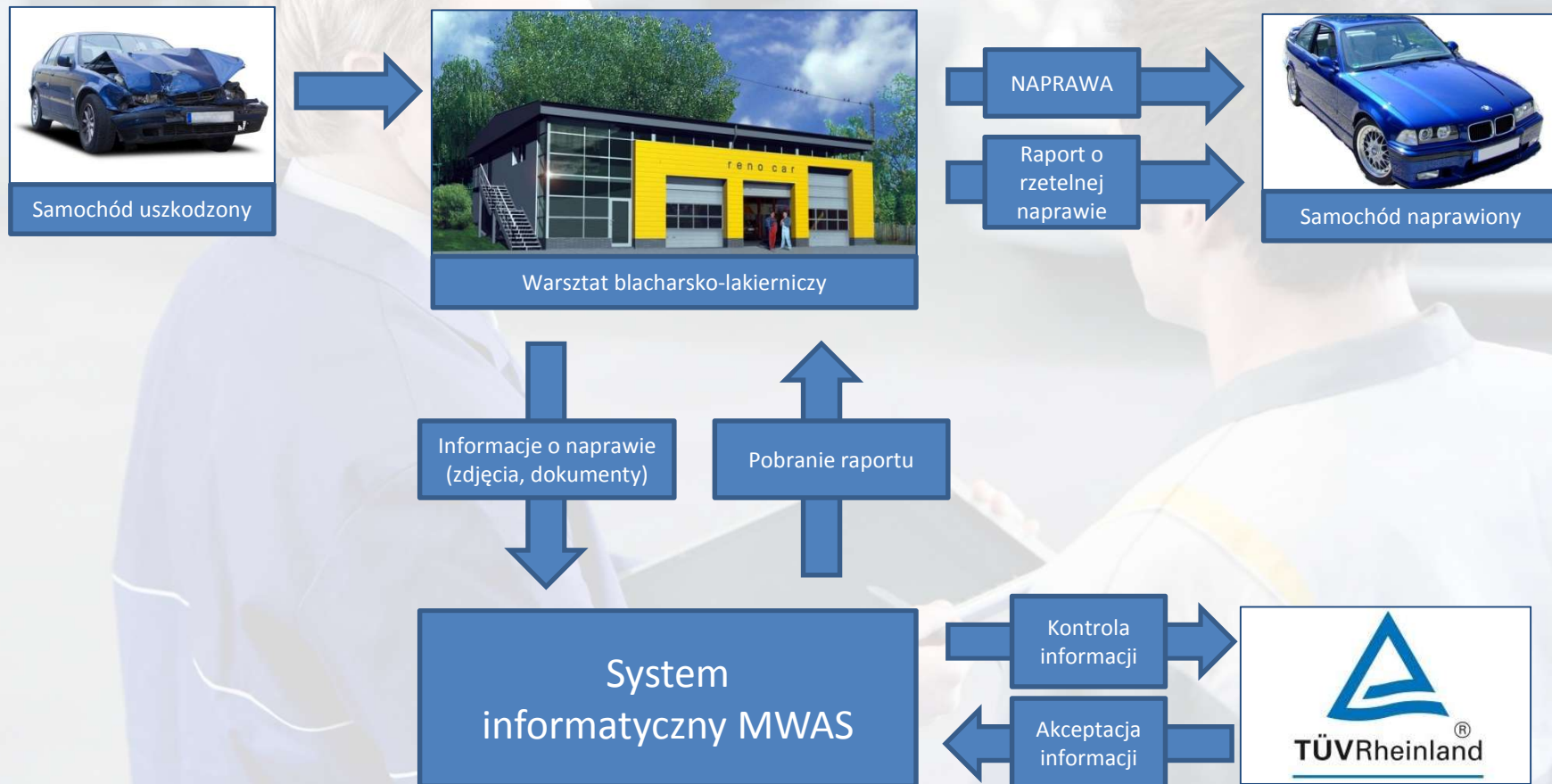
# Geneza usługi – problemy z naprawami

## Dzisiejsze problemy związane z naprawą pojazdów:

1. Brak zaufania do warsztatów
2. Brak możliwości kontroli poszczególnych etapów naprawy przez właściciela pojazdu
3. Częste nadużycia i niezgodności z ustalonym kosztorysem
4. Naprawy niezgodne z technologią powodujące spadek wartości i poziomu bezpieczeństwa pojazdów

# Opis usługi – proces

## Rzetelna naprawa z TÜV Rheinland:



# Opis usługi – zasady

1. Usługa kierowana jest do warsztatów samochodowych certyfikowanych przez TÜV Rheinland Polska – dalej TRP.
2. Klientem ostatecznym usługi jest właściciel pojazdu który jest zainteresowana potwierdzeniem jakości naprawy powypadkowej. Klientem pośrednim jest warsztat.
3. Usługa polega na potwierdzeniu jakości naprawy wykonanej w WBL na podstawie przesłanych do TRP odpowiednich zdjęć i informacji, weryfikowanych przez pracowników TRP.
4. Informacje przesyłane są za pomocą systemu MWAS – Mobility Workshop Audit System, dostępnego z komputera, tabletu lub telefonu komórkowego posiadającego dostęp do internetu.
5. Miejscem wykonywania usługi jest warsztat. Odpowiedzialnym za dostarczenie informacji do TRP jest przeszkolony i uznany przez TRP pracownik Warsztatu Blacharsko-Lakierniczego. Warsztat wyraża jednocześnie zgodę na wykorzystanie materiałów w ramach Programu.
6. TRP zastrzega sobie prawo do kontroli pojazdów na które wystawiono certyfikat, oraz anulowania certyfikatu, lub w wypadku rażących nieprawidłowości wykluczenia warsztatu z programu na najbliższe 3 miesiące, lub na stałe.
7. Warsztat nie może obciążać klienta za Certyfikat bez uzgodnienia z TRP.

# Funkcjonowanie usługi (z MWAS)

1. Warsztat oferuje usługę klientowi przy przyjęciu szkody.
2. Klient decyduje się na usługę. Przeszkolony przedstawiciel warsztatu mający dostęp do MWAS (widzący tylko swoje szkody) wprowadza do bazy wszystkie niezbędne informacje. Gdy protokół jest kompletny, zakańcza go i oczekuje na zatwierdzenie przez TRP. Protokół musi być wypełniony nie później niż 24h przed wydaniem pojazdu.
3. Pracownik TRP na bieżąco odświeża bazę MWAS i sprawdza niezatwierdzone protokoły. Po przeanalizowaniu materiału w protokole zatwierdza je, co umożliwia rzeczoznawcy pobranie protokołu bezpośrednio z bazy MWAS i wydrukowanie go.
4. Pracownik warsztatu pobiera protokół i drukuje go na papierze określonej jakości.

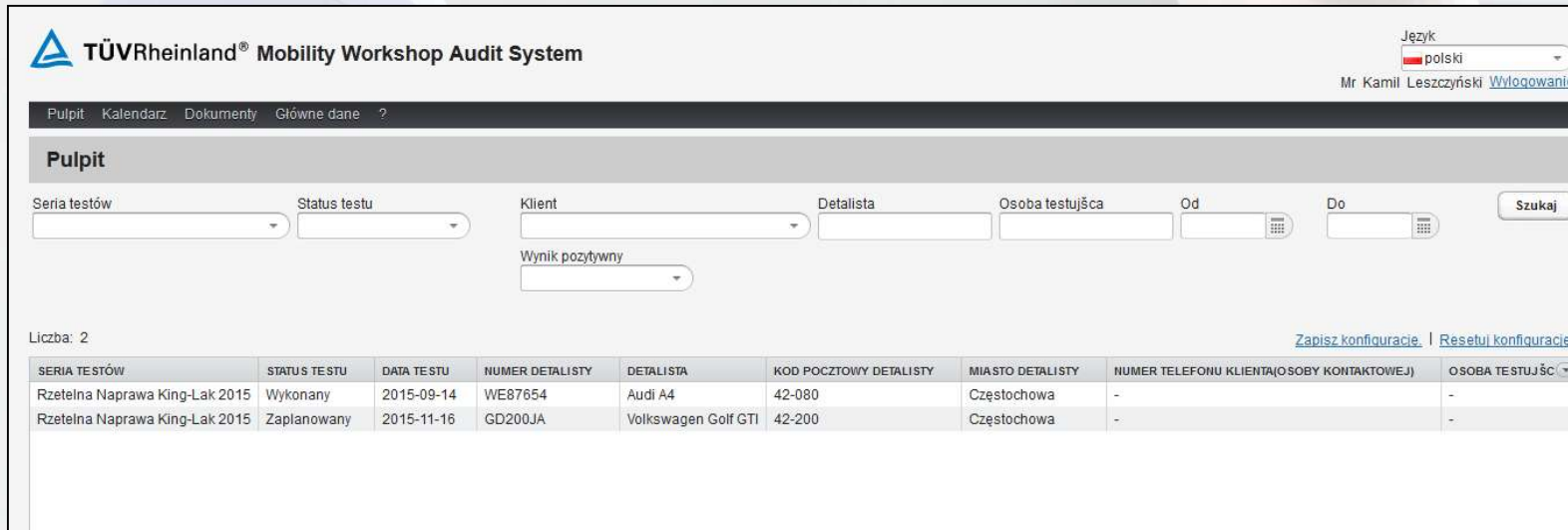
# Funkcjonowanie usługi (z MWAS)

Aby protokół został zatwierdzony należy wprowadzić:

1. Dane pojazdu, szkody i właściciela
2. Zdjęcia w momencie przyjęcia pojazdu
3. Zaakceptowany kosztorys naprawy
4. Zdjęcia nowych elementów
5. Zdjęcia pojazdu po naprawie blacharskiej
6. Zdjęcia po lakierowaniu
7. Pomiary grubości lakieru po lakierowaniu
8. Listę kontroli jakości naprawy.
9. Ewentualne uwagi dodatkowe związane z naprawą.

# o MWAS

1. System pozwala na obsługę za pomocą komputera, tabletu, telefonu komórkowego. Logujemy się na niego za pomocą strony [www.automotiveaudits.com](http://www.automotiveaudits.com).
2. Po wpisaniu loginu i hasła otrzymujemy pulpit, na którym widzimy nasze pojazdy:



**TÜVRheinland® Mobility Workshop Audit System**

Język: polSKI

Mr Kamil Leszczyński [Wylogowanie](#)

Pulpit | Kalendarz | Dokumenty | Główne dane | ?

### Pulpit

Seria testów:  Status testu:  Klient:  Detalista:  Osoba testująca:  Od:  Do:


Wynik pozytywny:


Liczba: 2 [Zapisz konfigurację](#) | [Resetuj konfigurację](#)

SERIA TESTÓW	STATUS TESTU	DATA TESTU	NUMER DETALISTY	DETALISTA	KOD POCZTOWY DETALISTY	MIASTO DETALISTY	NUMER TELEFONU KLIENTA(OSOBY KONTAKTOWEJ)	OSOBA TESTUJĄCA
Rzetelna Naprawa King-Lak 2015	Wykonany	2015-09-14	WE87654	Audi A4	42-080	Częstochowa	-	-
Rzetelna Naprawa King-Lak 2015	Zaplanowany	2015-11-16	GD200JA	Volkswagen Golf GTI	42-200	Częstochowa	-	-

# O MWAS - Protokół

Przykładowy protokół pobrany bezpośrednio z bazy MWAS:


 **TÜVRheinland®**  
Precisely Right.



### Raport z naprawy pojazdu w Programie Rzetelna Naprawa

Marka, model: Audi A4      Nr nadwozia: WAU12341234567890  
Nr Rajestracyjny: WES7854      Właściciel: Jan Kowalski  
Nr szkody: PL201500140983736      z dnia: 14.08.15

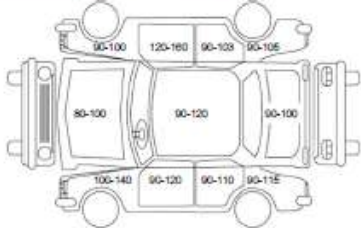
Zdjęcia pojazdu przed naprawą:



Części wymienione na nowe:  
Błotnik LP, Błotnik PP, Pokrywa silnika, Chłodnica, Maski, Reflektory przednie, osłona chłodnicy, pas przedni, belka pod zderzak.

Części naprawione:  
Drzwi PP, Obręcz koła PP.

Pomiar lakieru wykonany miernikiem:      Salutron D3



Uwagi:  
Rysa tylnego zderzaka nie związana ze szkodą.

Naprawę przeprowadzono zgodnie z technologią oraz zalecanymi kosztorysem w **Certyfikowanym Warsztacie Blacharsko-Lakierniczym**:  
PUH King-Lak Sławomir Leszczyński  
ul.Konwaliowa 231  
42-200 Częstochowa

Szeregowe informacje i zdjęcia dostępne są dla uprawnionych osób u przedstawicieli TÜV Rheinland.

Raport wykonat:      Zwerfikował:  
Kamil Leszczyński      Mikołaj Ruk

Nr Decyzji warsztatowej: 025/2015



# Korzyści dla klienta – właściciela pojazdu

- Nadzór nad procesem naprawy
- Redukcja ryzyka oszustwa (nie przeprowadzenie zleconej naprawy, użycie gorszej jakości zamienników, nie zastosowanie prawidłowej technologii naprawy).
- Wzrost wartości pojazdu, istotny szczególnie w wypadku samochodów 0-5 lat.
- Większe zainteresowanie w wypadku sprzedaży – potencjalni kupujący jeżeli odnajdą miejsce naprawiane i chcą negocjować cenę - dostają kontrargument.
- Gwarancja właściwej obsługi
- Potwierdzenie jakości wykonania naprawy poprawia zadowolenie klienta oraz utwierdza go w przekonaniu że jego samochód jest bezpieczny.
- Archiwizacja pełnej historii naprawy (zdjęcia, komentarze, dokumenty, itp.) na niezależnym serwerze.

# Korzyści dla warsztatu

- Wyróżnienie się na tle innych warsztatów (ważne z powodu ostatnich decyzji KNF – to klient będzie często wybierał warsztat)
- Możliwość potwierdzenia swojej jakości w oczach klienta za pomocą strony trzeciej.
- Możliwość uzyskania wyłączności na oferowanie usługi w danym regionie.
- Archiwizacja pełnej historii naprawy
- Poprawa wizerunku warsztatu
- Wzrost zaufania w oczach klientów.

# Promocja usługi

- Ulotka reklamowa
- Strona internetowa TÜV Rheinland
- Prasa motoryzacyjna (także popularna)
- Oznaczenie warsztatu
- Inne – pomysły biorących udział w programie

Ten Serwis  
blacharsko-lakierniczy  
uczestniczy w Programie

**„Uczciwa naprawa z TÜV Rheinland”**

O szczegóły zapytaj doradcę serwisowego

Partnerzy programu:



8884  
Ul. 14 Maja 14  
Lubuski Zakład  
Kontakt: 8884 8884  
8884 8884



AKTYWIZACJA  
ID: 88848884



Miałeś szkodę komunikacyjną?  
Czy jest to wina warsztatu?  
Czy chcesz być pewien, że Twoje auto jest w pełni bezpieczne i sprawne?

Ważną rolę w programie „Uczciwa naprawa z TÜV Rheinland”

Aby:   
- mieć pewność co do jakości i rzetelności usługi naprawy   
- nie stracić pieniędzy i czasu na poszukiwanie   
- otrzymać oryginalne części zamiennych i jakości naprawy   
- mieć pewność co do kosztów i czasu naprawy   
- otrzymać pełną obsługę techniczną i pomoc w razie   
- awarii

Zapraszamy do CERTYFIKOWANYCH WARSZTATÓW BLACHARSKO-LAKIERNICZYCH obsługujących program:

Ten Serwis uczestniczy w Programie „Uczciwa naprawa z TÜV Rheinland”

**NUMER DORADCTWA:**  
TUV Rheinland Polska Sp. z o.o.  
ul. 14 Maja 14  
65-100 Lubuski Zakład  
Tel. 888 488 888

# Promocja usługi

Warsztat biorący udział w programie otrzymuje:

- Login i hasło do bazy MWAS
- Oznaczenie warsztatu (przesyłany po pierwszych 20 poprawnie wykonanych raportach)
- Papier do druku raportów
- Ulotki reklamowe lub ich szablon



**Dziękujemy za uwagę.**

Pozostajemy do dyspozycji w razie pytań i wątpliwości:

**Specmot – Partner TÜV Rheinland**

ul. Brodowicza 6/14,

31-518 Kraków

tel: 79 78 79 909

e-mail: [biuro@specmot.com](mailto:biuro@specmot.com)

Mikołaj Rok

Koordinator ds. usług motoryzacyjnych

Tel. 722-390-061

[mikolaj.rok@pl.tuv.com](mailto:mikolaj.rok@pl.tuv.com)