

# Service Quality Test - FZG-INSPEKT-2011

## SQT for vehicles (inspection) 2011



# BOSCH

Kundenummer: 76048221  
 Navn: CK Bilcenter A/S  
 Sted: Helsingør  
 Kundetype:

Gennemført af: SGS Danmark A/S  
 Gennemført dato: 08-12-2011

### Service Quality Test

		Mulige points	Opnåede points	Points [%]
<b>1</b>	<b>Bosch Car Service data</b>			
<b>1.1</b>	<b>Telefonisk aftale</b>			
1.1.1	Er mere end 1 opkald nødvendigt? (noter antal og stop efter 6 opkald)	0/2	2	
1.1.2	Svarer værkstedet med både "Bosch Service" og firmanavn?	0/2	0	
1.1.3	Blev der spurgt efter bilens data?	0/2	2	
1.1.4	Fik du en fast aftale for servicet? (Noter dato og tidspunkt)	0/2	2	
1.1.5	Er der nogen, der spørger om ekstra arbejde?	0/2	2	
1.1.6	Spurgte nogen, om kunden var til at fa fat i (telefonnr.)?	0/2	2	
1.1.7	Var personen, der tog telefonen venlig?	0/2	2	
Sum		14 (14)	12	85,7
<b>1.2</b>	<b>Aflevering af bil til service</b>			
1.2.1	Genkendte du værkstedet som et Bosch Car Service?	0/2	2	
1.2.2	Var du tilfreds med parkeringsmulighederne?	0/2	2	
1.2.3	Er kundemodtagelsen nem at finde?	0/2	2	
1.2.4	Var der nogen, der omgående tog sig af kunden? (Max. 1 minuts ventetid)	0/2	2	
1.2.5	Blev dit navn, din adresse og dit telefonnummer registreret? (Som 1.6)	0/2	2	
1.2.6	Blev bilens data registreret? (ja, som 1.3)	0/2	2	
1.2.7	Blev arbejdet diskuteret med kunden ved bilen?	0/2	2	
1.2.8	Blev yderligere arbejde forklaret eller anbefalet?	0/2	2	
1.2.9	Blev alle ordrens enkeltheder registreret?	0/2	2	
1.2.10	Fik du et prisoverslag?	0/2	2	
1.2.11	Fik du et fast afhentningstidspunkt for bilen? (Hvis ikke, så spørg efter det)	0/2	2	
1.2.12	Blev muligheder for betaling nævnt?	0/2	0	
1.2.13	Er ordren blevet bekræftet (skriftligt eller mundtligt) af kunden?	0/2	2	
1.2.14	Fik du en kopi af den underskrevne ordre?	0/2	0	
1.2.15	Blev samtalen med personen i kundemodtagelsen forstyrret eller afbrudt i længere tid?	0/2	2	
1.2.16	Blev du tilbudt afhentning eller lejebil?	0/2	2	
1.2.17	Var samtalen venlig?	0/2	2	
1.2.18	Virkede personen, du talte med kompetent?	0/2	2	
Sum		36 (36)	32	88,8

# Service Quality Test - FZG-INSPEKT-2011

## SQT for vehicles (inspection) 2011



# BOSCH

Kundenummer: 76048221  
 Navn: CK Bilcenter A/S  
 Sted: Helsingør  
 Kundetype:

Gennemført af: SGS Danmark A/S  
 Gennemført dato: 08-12-2011

<b>1.3</b>	<b>Service (fejlregistrering)</b>			
1.3.1	Fejl nr. 1: Sprinklerdyser forkert justerede	0/1/2	2	
1.3.2	Fejl nr. 2: Viskerblad foran defekt eller med synlig slidtage	0/1/2	2	
1.3.3	Fejl nr. 3: Et blinklys uden funktion	0/1/2	2	
1.3.4	Fejl nr. 4: Horn uden funktion	0/1/2	2	
Sum		8 (8)	8	100
<b>1.4</b>	<b>Faktura</b>			
1.4.1	Svarer fakturabeløbet til prisoverslaget (plus 10% eller indenfor lovgivningen)?	0/2	2	
1.4.2	Er der udført ekstra arbejde uden kundens godkendelse?	0/2	2	
1.4.3	Er forbrugt arbejdstid skrevet separat på fakturaen?	0/2	2	
1.4.4	Er fakturaen velstruktureret? (Eksempel: Arbejdstid, reservedele, beskrivelse af arbejdet, ...)	0/2	2	
Sum		8 (8)	8	100
<b>1.5</b>	<b>Aflevering af bilen</b>			
1.5.1	Blev det aftalte afhentningstidspunkt ændret? (Angiv dato og tidspunkt for ændringen samt dato og tidspunkt for nyt afhentningstidspunkt)	0/2	2	
1.5.2	Var arbejdet færdigt på det aftalte tidspunkt? (fastlagt i 1.2.11 eller 1.5.1) Noter dato og tidspunkt	0/2	2	
1.5.3	Var alt bestilt arbejde blevet udført?	0/2	2	
1.5.4	Var alt udført arbejde forklaret på fakturaen?	0/2	2	
1.5.5	Modtog du yderligere oplysninger om bilens tilstand eller arbejde, der sandsynligvis vil opstå?	0/2	2	
1.5.6	Blev bilen snavset under opholdet på værkstedet?	0/2	2	
1.5.7	Blev du informeret om, hvor du kunne finde din bil på parkeringspladsen?	0/2	2	
1.5.8	Var der udført testkørsel på mindst 2 km? (Angiv nøjagtig kilometerstand på instrumentbordet)	0/2	2	
1.5.9	Blev bilen afleveret på en kompetent måde?	0/2	2	
1.5.10	Ville du besøge dette Bosch Service igen eller anbefale det til andre?	0/2	2	
Sum		20 (20)	20	100

**Service Quality Test - FZG-INSPEKT-2011**  
**SQT for vehicles (inspection) 2011**



**BOSCH**

Kundenummer: 76048221  
Navn: CK Bilcenter A/S  
Sted: Helsingør  
Kundetype:

Gennemført af: SGS Danmark A/S  
Gennemført dato: 08-12-2011

**Vurdering**

Gruppe		Mulige points	Opnåede points	Kvalitetstal [%]
1.1	Telefonisk aftale	14 (14)	12	85,7
1.2	Aflevering af bil til service	36 (36)	32	88,8
1.3	Service (fejlregistrering)	8 (8)	8	100
1.4	Faktura	8 (8)	8	100
1.5	Aflevering af bilen	20 (20)	20	100
<b>Total resultat</b>		<b>86 (86)</b>	<b>0 (0)</b>	<b>0 (0)</b>

**Service Quality Test - FZG-INSPEKT-2011**  
**SQT for vehicles (inspection) 2011**



**BOSCH**

Kundenummer: 76048221  
Navn: CK Bilcenter A/S  
Sted: Helsingør  
Kundetype:

Gennemført af: SGS Danmark A/S  
Gennemført dato: 08-12-2011

Bemærkninger:

**SGS Danmark A/S**  
Sydvestvej 129 C, 1.sal  
2600 Glostrup

Gennemført af: SGS Danmark A/S (MR)

Navn

\_\_\_\_\_

Underskrift

Servicepartner: \_\_\_\_\_

Navn

\_\_\_\_\_

Underskrift

Dato: 8/12-2011