

ANALIZA JAKOŚCI USŁUG NAPRAWCZYCH NA PRZYKŁADZIE PRZEDSIĘBIORSTW SEKTORA MOTORYZACYJNEGO. STUDIUM PORÓWNAWCZE: WARSZTATY NIEZALEŻNE A AUTORYZOWANE STACJE NAPRAW

W artykule podjęto próbę zasygnalizowania problematyki dotyczącej oceny jakości wykonywanych usług naprawczych przez warsztaty niezależne i autoryzowane stacje napraw.

W celu zidentyfikowania wzajemnej korelacji posłużono się autorskim badaniami dotyczącymi oceny jakości wykonanych usług naprawczych przez autoryzowane i nieautoryzowane stacje napraw. Zamierzeniem artykułu jest zasygnalizowanie istniejących ograniczeń formalnych i pożądaných perspektywicznych kierunków zmian w zakresie jakości wykonywanych usług, co w przyszłości prowadzić może do poprawy konkurencyjności i ograniczenia wpływu producentów pojazdów na strukturę funkcjonowania sektora usług naprawczych w Polsce.

WSTĘP

Dostępna literatura przedmiotu wyraźnie podkreśla, że jakość¹ jest jednym z najtrudniejszych wyzwań, z jakim musi się zmierzyć współczesny rynek usług [12]. Problematyka ta staje się jeszcze bardziej złożona, jeżeli dotyczy z sektora motoryzacyjnego, który z racji swojego zawansowania technicznego i wszechobecnej konkurencji wymaga od strony podaźowej zaoferowania stronie popytowej najwyższych standardów serwisowych [13]. Zatem w odniesieniu do rynku motoryzacyjnego, jakość może być czynnikiem decydującym o wyborze dostawcy poszczegółnej usługi [4]².

Na tym etapie rozważań nie można pominąć faktu, że pojęcie jakości to zagadnienie wielokrotnie rozważane w rozprawach naukowych i analizowane na wielu płaszczyznach myślowych, zarówno w ujęciu technicznym³, jak i ekonomicznym⁴. Ponadto w dostępnym piśmiennictwie dominuje teza, że *na jakość świadczonych usług naprawczych nie ma wpływu fakt uzyskania autoryzacji danej marki a wiedza i umiejętności pracowników danego warsztatu* [1]. Jednak zdaniem autora, teza nie znajduje swojego potwierdzenia w rzeczywistości rynkowej.

¹ Jakość oznacza poziom doskonałości oraz jego zdolność do zaspokojenia potrzeb klientów. Jest to zespół cech użytkowych, zarówno materialnych (np. trwałość), jak i emocjonalnych (np. zgodność z obowiązującą modą), które wpływają na stopień zaspokojenia określonych potrzeb konsumenta związanych z zakupem danego produktu.

² Pojęcie jakości usług nie doczekało się dotychczas jednej, kompletnej definicji. Wielowymiarowość tego pojęcia oraz fakt, że ostatecznym weryfikatorem jakości pozostaje nabywca usługi, kierujący się nierzadko przesłankami nie tylko skrajnie subiektywnymi, ale przede wszystkim nieracjonalnymi, powoduje, że wątpliwości budzi sens formułowania definicji jakości usługi. Mimo wszystko w literaturze przedmiotu wciąż pojawiają się nowe próby definiowania tego pojęcia, w których każdy następny z opisujących je autorów uwzględnia nowy aspekt, akcentuje inny punkt widzenia czy też rozpatruje na nowej płaszczyźnie.

³ W ujęciu technicznym jakość rozumiana jest przez to, że dany wyrób, czy też produkcja w niewielkim stopniu odbiegają od znanych w technice wzorców reprezentujących w tym przypadku osiągnięcie wiedzy technicznej.

⁴ W ujęciu ekonomicznym jakość rozumiana jest jako stopień zgodności produktu z wymaganiami odbiorcy, a te z kolei wynikają z jego potrzeb, dochodów i cen.

W nawiązaniu do wyżej zaprezentowanych rozważań, rozpoczęła się w Polsce publiczna dyskusja dotycząca analizy i oceny jakości świadczonych usług naprawczych przez warsztaty autoryzowane i stacje niezależne. Wprowadzone w 2010 roku zmiany regulacji prawnych miały za zadanie jak najszybciej dostosować polski rynek usług serwisowych do standardów jakościowych obowiązujących już w krajach Wspólnoty [15]. W założeniu fundamentalnym celem tych zmian było osiągnięcie wysokiego poziomu jakości świadczonych usług naprawczych nie tylko w przypadku autoryzowanych stacji naprawczych, ale także serwisów niezależnych [14]. Zatem podjęcie rozważań akademickich w tym przedmiocie może być kluczowe dla prawidłowej oceny jakości oferowanych usług w tym sektorze rynku [2]. Ponadto może być pomocne w opracowaniu systemów zarządzania jakością wykonywanych usług naprawczych zważywszy, że do tej pory, większość warsztatów samochodowych nie wypracowała jeszcze jednakowych standardów i wzorców zachowań w tej materii.

Podsumowując, w kontekście zniesienia wszelkich barier w zakresie konkurencji w odniesieniu do rynku napraw pojazdów silnikowych, tematyka jakości usługi stanowi bez wątpienia istotny problem badawczy [8], tym bardziej, że w dostępnym piśmiennictwie zarówno z zakresu nauk technicznych, jak i ekonomicznych brak jest takowych analiz i opracowań, w szczególności w ujęciu interdyscyplinarnym odnoszącym się do tych podmiotów rynkowych.

Zaprezentowane podejście stało się podstawą do przyjęcia warunków brzegowych i metodyki postępowania nakierowanej na próbę oceny jakości świadczonych usług na przykładzie wybranych przedsiębiorstw z sektora motoryzacyjnego poprzez:

- wyjaśnienie istoty działania warsztatów autoryzowanych i niezależnych na współczesnym rynku usług,
- analizę jakości oferowanych usług naprawczych na przykładzie wyselekcjonowanych warsztatów oferujących swoje usługi na terenie województwa zachodniopomorskiego.

1. ISTOTA DZIAŁALNOŚCI WARSZTATÓW AUTORYZOWANYCH A NIEZALEŻNYCH NA WSPÓLczesnym RYNKU UsŁUG NAPRAWCZYCH

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi sytuacja konkretnego warsztatu, jego prawa i obowiązki zależą w sposób zasadniczy od tego, czy dla danej marki pojazdów funkcjonuje on na rynku jako warsztat „autoryzowany”, czy jako „niezależny” [10].

Obecnie obowiązujące regulacje prawne definiują jako warsztat autoryzowany przedsiębiorcę świadczącego usługi serwisowe dotyczące pojazdów samochodowych, działającego w ramach systemu dystrybucji stworzonego przez dostawcę pojazdów samochodowych. Natomiast przez warsztat niezależny rozumie się przedsiębiorcę świadczącego usługi serwisowe dotyczące pojazdów samochodowych, który nie działa w ramach systemu dystrybucji stworzonego przez dostawcę pojazdów samochodowych, dla których świadczy usługi serwisowe [9]. Z tym zastrzeżeniem, że za autoryzowany warsztat działający w ramach systemu dystrybucji danego dostawcy uważa się za niezależny warsztat w takim zakresie, w jakim świadczy on usługi serwisowe dotyczące pojazdów samochodowych, w stosunku, do których nie jest on członkiem systemu dystrybucji danego dostawcy.

Na podstawie powyżej przedstawionych definicji można założyć, że warsztat, który ma autoryzację dla danej marki, jest traktowany w świetle obowiązującej regulacji prawnych jako autoryzowany, gdy naprawia samochód tej marki, a jako niezależny, gdy naprawia pojazd innej marki. Jednakże w celu zrozumienia istoty problematyki należy przybliżyć pokrótce różnice i cechy wspólne tych podmiotów, co na dalszym etapie wnioskowania pozwoli w pełni na zrozumienie istoty podjętej tematyki badawczej.

1.1. Warsztat (serwis) autoryzowany

Obecnie obowiązujące regulacje prawne wskazują, że:

- Autoryzowany warsztat nie ma już obowiązku równoczesnej sprzedaży pojazdów – autoryzacja na usługi (serwis) i na dystrybucję części są niezależne od autoryzacji na dystrybucję pojazdów [7]. Wybrany podmiot może zatem sprzedawać pojazdy nie prowadząc serwisu albo np. prowadzić autoryzowany serwis, nie prowadząc sprzedaży i żaden koncern samochodowy nie może zabronić takiego postępowania w swojej sieci.
- Przy przyznawaniu autoryzacji serwisowej barierą stanowi jedynie standard warsztatu, bez jakichkolwiek ograniczeń terytorialnych. W przydzielaniu autoryzacji serwisowych producentom pojazdów nie wolno stosować tzw. dystrybucji selektywnej ilościowej. Przyjmuje się, że producenci uzależniają przyznanie autoryzacji jedynie od spełniania standardów jakościowych co do procedur obsługi i wyposażenia warsztatu (dystrybucja selektywna jakościowa), co pozwala na uzyskanie autoryzacji na usługi serwisowe dla kilku marek pojazdów równocześnie.
- Każde uzyskanie autoryzacji jest chronione dość długimi okresami wypowiedzenia (średnio ponad dwa lata), co uniezależnia podmioty od koncernów samochodowych.
- Jeżeli autoryzowany serwis nie wykonuje danej naprawy na koszt producenta pojazdu (np. jako naprawy gwarancyjnej), to ma prawo użyć do niej (w porozumieniu z klientem) części oryginalnych zakupionych od niezależnego dystrybutora lub części o porównywalnej jakości, co może mieć istotny wpływ nie tylko na jakość wykonywanej naprawy, ale także na jej ostateczny koszt.

1.2. Warsztat (serwis) niezależny

Sytuacja warsztatu niezależnego w świetle obowiązujących regulacji prawnych przedstawia się następująco:

- Warsztat niezależny ma prawo ubiegania się o autoryzację na jasnych i przejrzystych zasadach tzw. dystrybucji selektywnej

jakościowej, tzn. o autoryzacji może decydować tylko i wyłącznie spełnianie standardów jakościowych i procedur. Spełnienie tych wymagań nie jest łatwe, bo standardy jakościowe ustawione przez poszczególne koncerny samochodowe są bardzo rygorystyczne.

- Jeżeli warsztat spełni opublikowane przez koncern wymagania, to nie można mu odmówić autoryzacji na daną markę, niezależnie od jakichkolwiek przesłanek, np. z powodu przyjętych podziałów terytorialnych lub polityki danego koncernu. Warsztat niezależny może ubiegać się o autoryzację nawet, jeśli sąsiaduje z warsztatem autoryzowanym danej marki pojazdu.
- Nawet jeżeli warsztat funkcjonuje jako tzw. warsztat niezależny, to obowiązujące regulacje prawne umożliwiają mu niedyskryminujący, bezwzględny i proporcjonalny dostęp do informacji technicznej, sprzętu diagnostycznego, wyposażenia, narzędzi, oprogramowania i szkoleń oraz do oryginalnych części samochodowych [6].

Podsumowując, producenci pojazdów mechanicznych są zobowiązani do umożliwienia wszystkim niezależnym podmiotom pełnego dostępu do wszelkich informacji technicznych, sprzętu diagnostycznego i serwisowych narzędzi, w tym wszelkiego istotnego oprogramowania, a także szkoleń niezbędnych do prawidłowego zarządzania jakością wykonanej usługi [4]. Oprócz niezależnych serwisów dotyczy to także producentów wyposażenia warsztatowego oraz narzędzi wykorzystywanych przy naprawach, co ma istotne znaczenie do zapewnienia wysokiej jakości usługi. Obowiązujące regulacje prawne nie dopuszczają niekorzystnego rozróżnienia na podmioty autoryzowane i niezależne, co w konsekwencji prowadzi do tego, że kluczowego znaczenia dla strony popytowej nabiera problematyka oceny jakości wykonanej usług naprawczej.

2. ANALIZA JAKOŚCI UsŁUG NAPRAWCZYCH SAMOCHODÓW OSOBOWYCH – STUDIUM BADAWCZE AUTORYZOWANA STACJA NAPRAW A WARSZTAT NIEZALEŻNY

Na samym wstępie rozważań, opierając się na wnikliwej obserwacji europejskiego rynku usług naprawczych założono, że:

- W dostępnym piśmiennictwie odnoszącym się do problematyki standardów obsługi występuje powszechna jednogomyślność, że badania ankietowe umożliwiają ocenę jakości oferowanych usług [4]. Na uwagę zasługują fakt, że w obcojęzycznej literaturze przedmiotu szczegółowo i gruntownie omówiono zarówno uwarunkowania, zastosowane metody, jak i przykłady takich badań odnoszących się do poszczególnych rynków motoryzacyjnych w Unii Europejskiej [5].
- Zidentyfikowane procesy narastającej wielosegmentowej konkurencji oraz dywersyfikacji usług naprawczych w Polsce spowodowały, że następuje konieczność zbadania wpływu tych zmian na ten konkretny sektor rynku usług. Autor nie popełni błędu myślowego, jeśli przyjmie następujące założenie: *skoro postępując się przyjętą metodą badawczą oceniono i zidentyfikowano jakość usług naprawczych w poszczególnych krajach Wspólnoty, można zatem zastosować tożsame narzędzie badawcze w celu oceny jakości oferowanych usług naprawczych przez warsztaty samochodowe w Polsce*. Ponadto założono, iż zaprezentowane badania wyselekcjonowanych warsztatów mogą być pomocne także jako narzędzie oceny konkurencyjności usług naprawczych, a co za tym idzie posłużyć mogą do weryfikacji zastosowanych metod i technik zarządzania jakością usługi.
- Założono, że konsumenci przed zleceniem usługi kierują się dwoma kryteriami formalnymi, które łatwo zweryfikować: czy dany warsztat posiada autoryzację danej marki, czy też nie i czy

dany warsztat jest członkiem PIM⁵. Podmiot ten w celu uzyskania stosownych certyfikatów „narzuca” swoim członkom dodatkowe standardy jakościowe jednocześnie egzekwując ich spełnianie.

- Badanie dotyczące oceny jakości usług naprawczych polegało na zobjektywizowanym i wszechstronnym „przetestowaniu” oferowanej usługi naprawczej w 48 statystycznie dobranych warsztatach na terenie województwa zachodniopomorskiego. W ramach próby badawczej analizie poddano 24 stacje autoryzowane (w ramach autoryzacji najbardziej popularnych marek: Ford, VW, Skoda, Seat, Audi, Fiat, Alfa Romeo, Nissan, Peugeot, Dacia, Renault, Rover, Toyota, Mercedes, BMW, Lexus,) oraz 24 stacje napraw nieautoryzowanych tzw. serwisy niezależne. Ponadto w analizowanej próbie badawczej 27 warsztatów było członkami PIM (13 autoryzowanych i 14 niezależnych)⁶.
- Każdy pojazd był poddany takiej samej „kontrolowanej” naprawie blacharsko-lakierniczej⁷. Po zrealizowaniu usługi każdy pojazd został zbadany przez eksperta pod względem jakości wykonanej usługi a nie kosztów jej realizacji⁸. W celu interpretacji i oceny wyników posłużono się skalą od 1 do 5 (gdzie 5 stanowiło wartość najwyższą, a 1 najniższą), co pozwoliło na zidentyfikowanie korzystnych i niekorzystnych trendów oraz zjawisk w postaci wynikowej i tabelarycznej.

W tabeli 1 zaprezentowano uzyskane wyniki badań dotyczące jakości usług naprawczych w przypadku warsztatów autoryzowanych i stacji niezależnych.

Tab. 1. Uzyskane oceny wykonanej usługi naprawczej w zależności od przynależności do danej sieci

| Rodzaj Warsztatu | Jest członkiem sieci PIM | Nie jest członkiem sieci PIM |
|--------------------------|--|--|
| Warsztat autoryzowany | 2 x ocena 5 1 x ocena 5 4 x ocena 5 6 x ocena 5 0 x ocena 5 (13 szt.) | 3 x ocena 5 1 x ocena 5 2 x ocena 5 5 x ocena 5 0 x ocena 5 (11 szt.) |
| Warsztat nieautoryzowany | 2 x ocena 5 3 x ocena 5 4 x ocena 5 4 x ocena 5 1 x ocena 5 (14 szt.) | 0 x ocena 5 1 x ocena 5 2 x ocena 5 6 x ocena 5 1 x ocena 5 (10 szt.) |

Źródło: Opracowanie własne

Tab. 2. Średnie oceny uzyskane przez warsztaty autoryzowane i nieautoryzowane

| Warsztat. | Jest członkiem sieci PIM | Nie jest członkiem sieci PIM |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Warsztat autoryzowany | średnia 3,2 | średnia 3,1 |
| Warsztat nieautoryzowany | średnia 2,9 | średnia 2,3 |

Źródło: Opracowanie własne

Eksploatacja zaprezentowanych danych w tabeli 1 wskazuje na znaczne zróżnicowanie uzyskanych ocen pomiędzy czterema analizowanymi grupami warsztatów. Natomiast dane zaprezentowane w tabeli 2 przedstawiają interesujący wpływ przynależności warszta-

tów do PIM, na jakość wykonanej usługi. O ile w odniesieniu do warsztatów autoryzowanych należących i niezrzeszonych w PIM różnica uzyskanych średnich ocen jest minimalna, to w przypadku nieautoryzowanych stacji jest już ona dość znacząca, co znajduje swoje odzwierciedlenie w jakości wykonanej usługi.

Zaprezentowane wyniki badań w tabeli 1 i 2 dotyczące jakości usług naprawczych potwierdzają, że najwyższą jakość usługi oferują warsztaty posiadające autoryzację danej marki będące jednocześnie członkiem PIM. Taką samą zależność zaobserwowano w przypadku warsztatów nieautoryzowanych, co pozwala na stwierdzenie, że członkostwo w PIM nakłada dodatkowe wymagania na podmiot oferujący daną usługę naprawczą bez względu na to czy jest to stacja autoryzowana czy też warsztat niezależny.

Podsumowując badania dotyczące jakości oferowanych usług naprawczych przez autoryzowane i nieautoryzowane stacje napraw zaobserwowano:

- różnicę w jakości świadczonych usług pomiędzy warsztatami autoryzowanymi i nieautoryzowanymi i to zarówno tymi zrzeszonymi jak i niezrzeszonymi w PIM,
- przynależność do PIM nakłada na warsztat naprawczy wprowadzenie wyższych standardów, co przekłada się na końcowy efekt w postaci wyższej oceny eksperta,
- nadal wbrew obiegowej opinii najwyższa jakość naprawy osiągnięta jest przez autoryzowane stacje napraw, co prowadzi ku wnioskowi, że sama wiedza czy też umiejętności pracowników nie są wystarczające do uzyskania wysokiej jakości danej usługi naprawczej.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Obserwacje sektora motoryzacyjnego wskazują wyraźnie, że w ciągu ostatnich dziesięcioleci w dziedzinie motoryzacji nastąpił bardzo znaczący postęp technologiczny [1]. Proces ten dotyczył zarówno motoryzacji światowej, jak i polskiej. Niemal na wszystkich etapach produkcji pojazdów silnikowych wprowadzono w tym czasie nowe, tańsze technologie wytwarzania, co doprowadziło do stanu obecnego, w którym samochód stał się dobrem dostępnym już niemal dla każdego konsumenta [2]. W związku tym faktem wzrosło, także, zapotrzebowanie na usługi naprawcze, a co za tym idzie większego znaczenia nabrały zagadnienia dotyczące szeroko definiowanego pojęcia jakości usługi naprawczej [3]. Ponadto współcześnie zachodzące zjawiska gospodarcze wskazują, że jakość oferowanej usługi to jeden z najważniejszych czynników kształtujących konkurencyjność każdego podmiotu na współczesnym rynku serwisów naprawczych.

Na tym etapie podsumować warto podkreślić, że na współczesnym rynku napraw jakość usługi postrzegana jest przede wszystkim w ujęciu marketingowym [5]. To czynnik decydujący o postrzeganiu przez klienta, zarówno przedsiębiorstwa, jak i dostarczanego produktu, ale także czynnik budujący pozycję rynkową i markę danego koncernu motoryzacyjnego. Każdy podmiot rynku motoryzacyjnego, a w szczególności ten z sektora usługowego, chciałby jak najlepiej zarządzać jakością. Biorąc pod uwagę istotność i złożoność tego zagadnienia, powinien zgromadzić nie tylko obszerną wiedzę praktyczną, ale także i akademicką z tego zakresu. Podjęta przez autora próba zaprezentowania analizy jakości oferowanych usług naprawczych może w przyszłości być częścią nowej koncepcji zarządzania jakością usług w sektorze motoryzacyjnym i stać się pierwszym krokiem na drodze do osiągnięcia głównego celu, czyli zaspokojenia potrzeb klienta serwisu naprawczego w jak najpełniejszym stopniu przy jednoczesnym zachowaniu rachunku ekonomicznego.

⁵ Polska Izba Motoryzacji skupia przedstawicieli szeroko rozumianego lobby sektora motoryzacyjnego.

⁶ Badania przeprowadzono na przełomie lat 2010/2015 w województwie zachodniopomorskim.

⁷ Wspomniana naprawa dotyczyła: wymiany zderzaka przedniego i naprawy błotnika przedniego lewego.

⁸ Ocenie poddano min: jakość spasowania elementów, dobór właściwego koloru lakieru, poprawność zastosowanej techniki naprawczej, staranność wykonania tj. cieniowania elementów bezpośrednich. Ekspertem był rzeczoznawca Stowarzyszenia Ekspertmot w Szczecinie.

Podsumowując badania dotyczące jakości oferowanych usług naprawczych przez autoryzowane i nieautoryzowane stacje napraw zaobserwowano:

- Różnicę w jakości świadczonych usług pomiędzy warsztatami autoryzowanymi i nieautoryzowanymi i to zarówno tymi zrzeszonymi jak i niezrzeszonymi w PIM.
- Przynależność do PIM nakłada na warsztat naprawczy wprowadzenie wyższych standardów, co przekłada się na końcowych efekt w postaci wyższej końcowej oceny przez ekspertów.
- Nadal najwyższą jakość naprawy osiągają autoryzowane stacje napraw, co prowadzi ku wnioskowi, że sama wiedza i umiejętności pracowników nie są wystarczające do uzyskania wysokiej jakości danej usługi naprawczej.

Reasumując zaprezentowanie rozważania dotyczące oceny jakości usług naprawczych na przykładzie studium porównawcze warsztaty niezależne a autoryzowane stacje napraw nie wyczerpuje w pełni istoty zagadnienia, ale stwarza podstawy do dalszych analiz i badań w celu określenia pożądanych perspektywicznych kierunków zmian nie tylko w systemach zarządzania jakością usług motoryzacyjnych, ale także wskazania nowych kierunków i standardów w obszarze wykonywanych napraw przez autoryzowane i nieautoryzowane warsztaty samochodowe w Polsce.

BIBLIOGRAFIA

1. Abramek, M. Uzdownski F., *Pojazdy Samochodowe Podstawy obsługi i napraw* Wydawnictwa Komunikacji i Łączności WKŁ 2012. s.15.
2. Blaurock A. *Vertikale Wettbewerbsbeschränkungen*. W: Schwarze (Hrsg.), *Neuere Entwicklungen auf dem Gebiet des europäischen Wettbewerbsrechts*. Baden-Baden 1999 s.5.
3. Brinker J., *Vertikale Wettbewerbsbeschränkungen – Anmerkungen zum neuen Regelungsansatz der Kommission*. W: Schwarze (Hrsg.), *Neuere Entwicklungen auf dem Gebiet des europäischen Wettbewerbsrechts*. Baden-Baden. 1999 s.6.
4. Burniewicz J. *Sektor samochodowy w Unii Europejskiej*. WKŁ, Warszawa, 2005, s. 12.
5. Creutzig J. *EG-Gruppenfreistellungs-Verordnung (GVO) für den Kraftfahrzeugsektor*. Verlag Recht und Wirtschaft GmbH, Heidelberg-Berlin 2003,s.14.
6. Ebenroth K. Lange V., *Die EG-Gruppenfreistellungs-verordnung der Vertriebs- und Kundendienstvereinbar-ungen über Kraftfahrzeuge*. Kommentar. Heidelberg. 2005,s.4.
7. Lewicki W., *Ekonomiczne i Organizacyjne skutki wyłączeń sektorowych na rynku motoryzacyjnym w Polsce*. Print Group, Szczecin 2010,s.45.
8. Lewicki W., *Charakterystyka zmian w systemach dystrybucji samochodów osobowych w Polsce* Zeszyty PIZ Społeczna Akademia Nauk Łódź. 2010,s.67.
9. Orlicka J., *Sektorowe wyłączenia grupowe spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję dla ubezpieczeń w prawie Unii Europejskiej i Polski*. UAM, Poznań 2010.,s.123.
10. Rozporządzenie Komisji (UE) NR 461/2010 z dnia 27 maja 2010 r. (2010) w sprawie stosowania art. 101 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów silnikowych. Dz.U.L.129/52 z dnia 28 maja 2010 r.
11. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 października 2010 r.(2010) w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję Dz.U. 2010 nr 198 poz. 1315.
12. Stoma M., *Jakość a satysfakcja – różnice i wzajemne relacje* Problemy Jakości 2009, nr 4.s.21.
13. Stoma M., *Modele i Metody pomiaru jakości usług*. Lubelski Dom Medialny. 2012.s.17.

Analysis of the quality of repair services on the example of the automotive business sector a comparative study of independent repairers and authorized repair stations

This article attempts signaled issues concerning the assessment of the quality of repair services on the example of companies in the automotive sector comparative study of the independent repairers and authorized repair stations.

In order to identify cross-correlations were used copy-right research on assessing the quality of services offered by authorized repair stations and unauthorized repairs. The intention of the article is to signal the formal limitations of existing and prospective directions of desirable changes in the systems in terms of quality of services, which in the future may lead to improved competitiveness and reduce the impact of vehicle manufacturers on the structure of the sector repair services in Poland.

Autor:
dr **Wojciech Lewicki**– Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie