

UNIVERZITA PARDUBICE
DOPRAVNÍ FAKULTA JANA PERNERA

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2023

Bc. JAN MOC

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Technologický postup kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu u společnosti
AZ Mobility s.r.o.

Diplomová práce

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Jan Moc**
Osobní číslo: **D21464**
Studijní program: **N1041A040008 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Technologie a řízení dopravy**
Téma práce: **Technologický postup kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu u společnosti AZ Mobility s.r.o.**
Zadávající katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Analýza současného technologického postupu při přebírání vozidel
2. Návrhy změn technologického postupu při přebírání vozidel
3. Zhodnocení předložených návrhů

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **50-60**
Rozsah grafických prací: **5-6**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

KOT, Jiří. Operativní leasing firemních vozidel. Praha: Wolters Kluwer, 2019. Právo prakticky. ISBN 978-80-7598-268-1

Interní materiály AZ Mobility: Převzetí vozu, 2021

Interní materiály ALD Automotive: Přiměřené opotřebení osobních vozidel, 2017

Interní materiály ALD Automotive: Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel, 2021

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Jaroslav Kleprlík, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání diplomové práce: **2. února 2023**
Termín odevzdání diplomové práce: **12. května 2023**

L.S.

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Jaromír Široký, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 2. ledna 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem **Technologický postup kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu u společnosti AZ Mobility s.r.o.** jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 12. 5. 2023

Bc. Jan Moc, v. r.

Poděkování:

Rád bych touto formou poděkoval svému vedoucímu diplomové práce panu doc. Ing. Jaroslavu Klepříkovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, ochotu a pomoc při psaní této diplomové práce.

Dále bych chtěl poděkovat společnostem ALD Automotive s.r.o. a AZ Mobility s.r.o. za poskytnutí materiálů a informací, které jsem využil při zpracování diplomové práce.

ANOTACE.

V práci bude analyzován technologický postup kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu ve vybrané firmě. Práce bude obsahovat návrh změn technologického procesu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu s využitím mobilního zařízení a zpřehlednění výstupů kontroly vozidel pro leasingovou společnost. Zároveň bude práce obsahovat návrh elektronické verze „Přebíracího protokolu“. S ohledem na specifika firmy bude tento proces kontroly aplikovatelný pouze pro vybranou leasingovou společnost.

KLÍČOVÁ SLOVA

ALD Automotive s.r.o., AZ Mobility s.r.o., leasingové společnosti, motorová vozidla, operativní leasing, přebírací protokol, technologický postup přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu

TITLE

Technological procedure of checking the vehicle over after the end of the operative leasing at the Company AZ Mobility Ltd.

ANNOTATION

The thesis will analyse the technological procedure of checking the vehicle over after the end of the operative leasing in the selected company. The work will include a proposal for changes to the technological process of taking over vehicles after the end of operational leasing with the use of a mobile device and clarifying the outputs of the vehicle inspection for the leasing company. At the same time, the thesis will contain a draft of the electronic version of the "Acceptance Protocol". Considering the specifics of the company, this control process will be applicable only for the selected leasing company.

KEYWORDS

Acceptance Protocol, ALD Automotive Ltd., AZ Mobility Ltd., leasing companies, motor vehicles, operative leasing, technological process of taking over vehicles after the end of operational leasing

OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ.....	8
SEZNAM TABULEK	9
SEZNAM ZKRATEK	10
ÚVOD.....	11
1 ANALÝZA SOUČASNÉHO TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU PŘI PŘEBÍRÁNÍ VOZIDEL	12
1.1 Představení společnosti AZ Mobility s.r.o.	12
1.2 Představení společnosti ALD Automotive s.r.o.	13
1.2.1 Full Service Leasing	14
1.2.2 Non-Service Leasing	15
1.2.3 ALD FLEX	16
1.3 Spolupráce AZ Mobility s.r.o. a ALD Automotive s.r.o.	16
1.4 Požadavky ALD Automotive	18
1.5 Přebírání vozidel	20
1.6 Papírový předávací protokol vozidla	26
1.7 Přebírací místo v sídle ALD Automotive	28
1.8 Náležitosti s převzatým vozidlem	30
1.9 Postup přebírání vozidel.....	32
1.10 Závěr analýzy současného stavu	34
2 NÁVRHY ZMĚN PŘI PŘEBÍRÁNÍ VOZIDEL.....	36
2.1 Úprava interního předpisu „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“	36
2.2 Výstupní elektronický protokol při přebírání vozidel	39
2.2.1 Celková vizualizace elektronického „Přebíracího protokolu“	41
2.2.2 Dílčí části elektronické verze „Přebíracího protokolu“	42
3 TECHNOLOGICKÝ POSTUP KONTROLY PŘI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO PROTOKOLU	54
3.1 Identifikace systému přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu	54
3.2 Graf vazeb systému přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu.....	54
3.3 Technologický postup kontroly vozidla při použití elektronického protokolu v sídle ALD	59
3.4 Technologický postup kontroly při použití elektronického protokolu na libovolné adrese v ČR	61
4 ZHODNOCENÍ NÁVRHŮ	63
ZÁVĚR.....	66
SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	67
SEZNAM PŘÍLOH.....	68

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Vývoj počtu vrácených vozidel po operativním leasingu.....	17
Obrázek 2 Vývoj leasingu v České republice v letech 2017 – 2022.....	19
Obrázek 3 Poplatky za vrácení vozidla mimo sídlo ALD Automotive.....	21
Obrázek 4 Příprava před vrácením vozidla.....	23
Obrázek 5 Vrácení vozidla – postup	24
Obrázek 6 „Přebírací protokol" AZ Mobility	26
Obrázek 7 Vzor vyplněného „Přebíracího protokolu"	28
Obrázek 8 Přebírací místo ALD Automotive.....	29
Obrázek 9 Deflektor.....	29
Obrázek 10 Čelní kamera BMW X6.....	38
Obrázek 11 Výdech klimatizace	39
Obrázek 12 Mapa parkovišť v sídle ALD Automotive.....	43
Obrázek 13 Rozvíjející se menu typu paliva.....	46
Obrázek 14 Zápis poškození	50
Obrázek 15 Součástky/díl a typ poškození	51
Obrázek 16 Vícenásobné poškození	52
Obrázek 17 Vazby systému přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu.....	55
Obrázek 18 Výřez Ganttova diagramu technologického postupu.....	58
Obrázek 19 Síťový diagram technologického postupu	58
Obrázek 20 Technologický postup přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu – souhrn...	65

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Kategorie vozidel	13
Tabulka 2 Procento amortizace	20
Tabulka 3 Rozpis úkonů pro přebírání vozidel	25
Tabulka 4 Rozpis úkonů po přebírání vozidla po ukončeném operativním leasingu.....	31
Tabulka 5 Základní informace o leasingové smlouvě.....	43
Tabulka 6 Údaje o vozidle	45
Tabulka 7 Dokumentace k vozidlu	47
Tabulka 8 Provozní náplně.....	47
Tabulka 9 Výbava/příslušenství	48
Tabulka 10 Pneumatiky	49
Tabulka 11 Fotografie důležitých částí vozidla	50
Tabulka 12 Nové poškození.....	51
Tabulka 13 Funkčnost.....	53
Tabulka 14 Prvky systému	56
Tabulka 15 Popis vazeb systému	57
Tabulka 16 Technologický postup přebírání vozidle v sídle ALD Automotive	60
Tabulka 17 Technologický postup přebírání mimo sídlo ALD Automotive	62
Tabulka 18 Předpokládané náklady na zavedení elektronické verze „Přebíracího protokolu“	64

SEZNAM ZKRATEK

a.s.	akciová společnost
DPH	daň z přidané hodnoty
GAP	Guaranteed Asset Protection – garantovaná ochrana majetku
PU	pojistná událost
SPZ	státní poznávací značka
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
STK	technická kontrola

ÚVOD

Pojem leasing pochází od anglického slova lease, v českém jazyce pronájem neboli smlouva o pronájmu. Existuje více typů leasingů, tato práce se bude zabývat pouze jedním z nich, kterým je operativní leasing. Tato forma leasingu je v dnešní době velmi populárním finančním řešením pro firmy, ale i soukromé osoby. Vždy po operativním leasingu následuje fyzická kontrola vozidla, která se liší dle jednotlivých leasingových společností, a to nejčastěji v procesu kontroly vozidla a akceptovatelnosti poškození.

Tato diplomová práce se bude zabývat analýzou technologického postupu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu u společnosti AZ Mobility. Tato společnost je výhradním dodavatelem služeb kontroly a převozu vozidel po ukončeném operativním leasingu pro leasingovou společnost ALD Automotive. Diplomová práce navazuje na bakalářskou práci od stejného autora s názvem Analýza a návrhy změn při přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu u společnosti AZ Mobility s.r.o.

V dnešní době (rok 2023) je trendem přenášet některé úkony v jednotlivých společnostech na dodavatelské firmy. Leasingová společnost ALD Automotive se snaží přenést některé úkony na dodavatelskou firmu AZ Mobility. Těmi jsou komplexní služby týkající se kontroly vozidel po ukončeném operativním leasingu a jejich následný převoz na sběrné parkoviště. Celý princip kontroly a převozu vozidla, bude v této práci analyzován a zefektivněn, tak aby leasingová společnost měla k dispozici jediný výstupní dokument od dodavatelské společnosti.

Autor je zároveň technikem ve společnosti AZ Mobility s.r.o. s výhradní specializací na kontrolu vozidel po ukončeném operativním leasingu u společnosti ALD Automotive s.r.o. Veškeré návrhy v této práci byly konzultovány se zástupci obou dvou společností, tak aby diplomová práce měla přínos v procesu přebírání vozidel.

Cílem této práce je analýza současného stavu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu firmou AZ Mobility s.r.o. pro leasingovou společnost ALD Automotive s.r.o. a návržení změn na zefektivnění a zjednodušení samotného přebírání vozidel včetně vytvoření výstupního protokolu pro tuto vybranou leasingovou společnost.

1 ANALÝZA SOUČASNÉHO TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU PŘI PŘEBÍRÁNÍ VOZIDEL

Po úvodním představení firem AZ Mobility s.r.o. a ALD Automotive s.r.o. budou v první kapitole analyzovány současné technologické postupy přebírání osobních vozidel po ukončeném operativním leasingu. Dále zde bude popsán a okomentován současný papírový předávací protokol vozidla.

1.1 Představení společnosti AZ Mobility s.r.o.

AZ Mobility s.r.o. je společnost se sídlem v Praze, adresou Přátelství 555/9, 104 00 Praha, IČO 28526155 (AZ Mobility, 2022). V Praze se nachází centrála společnosti, která zabezpečuje převozy vozidel pro leasingové společnosti. Vyjma hlavní činnosti této společnosti je provozována půjčovna dodávek a vozidel kategorie M2. Dodávkou se rozumí takové vozidlo, které spadá do kategorie N1. Do kategorie N1 patří takové vozidlo, které je konstruováno a vyrobeno především pro dopravu nákladů a zároveň jeho celková hmotnost nepřevyšuje 3,5 tuny. Vozidlem kategorie M2 se rozumí takové vozidlo, které má více než osm míst k sezení kromě místa řidiče a s celkovou hmotností nepřevyšující 5 tun. Vozidla náležící do kategorie M2 mohou mít kromě míst k sezení i prostor pro stojící cestující (Vyhláška 341/2014 Sb., 2014).

Půjčovna dodávek je vedlejší činností této společnosti, i přes to má pobočky ve více městech České republiky. Vzhledem k tématu této závěrečné práce, nebude o této podnikatelské činnosti dále pojednáváno.

Předmět podnikání společnosti AZ Mobility s.r.o.:

- silniční motorová doprava – nákladní provozována vozidly nebo jízdními soupravami o největší povolené hmotnosti nepřesahující 3,5 tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí, osobní provozována vozidly určenými pro přepravu nejvýše 9 osob včetně řidiče,
- pronájem nemovitostí, bytů a nebytových prostor,
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona. (Veřejný rejstřík, 2023).

Tato diplomová práce se zabývá pouze hlavní činností společnosti, kterou je převoz vozidel a jejich prohlídka po ukončeném operativním leasingu. AZ Mobility s.r.o. poskytuje převozy a prohlídky vozidel pro největší leasingové společnosti v České republice, jsou jimi:

- ALD Automotive s.r.o.,







- LeasePlan Česká republika s.r.o.,
- ČSOB (Československá obchodní banka) leasing a.s..

V rámci této diplomové práce se technologický postup přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu bude týkat pouze přebírání pro společnost ALD Automotive s.r.o., protože firma AZ Mobility s.r.o. zajišťuje většinový podíl přebraných vozidel právě pro ALD Automotive s.r.o. a podmínky vrácení pro jiné leasingové společnosti jsou rozdílné.

1.2 Představení společnosti ALD Automotive s.r.o.

ALD Automotive je francouzská společnost, která spravuje vozové parky jiných firem a zajišťuje operativní leasing automobilů, nejčastěji kategorie M1 a N1. Pro přehlednost jsou veškeré kategorie vozidel uvedeny v tabulce 1.

Tabulka 1 Kategorie vozidel

Kategorie vozidla	Příklad	Ilustrace
M1	osobní vozidla (kombi, hatchback, SUV, MPV, mikrobus,...)	
M2	osobní vozidla (autobusy) s maximální hmotností nepřevyšující 5 tun	
M3	osobní vozidla (autobusy) s maximální hmotností více než 5 tun	
N1	nákladní vozidla s maximální hmotností nepřevyšující 3,5 t (lehká užitková vozidla)	
N2	nákladní vozidla s maximální hmotností větší než 3,5 tuny a zároveň nepřevyšující 12 tun	
N3	nákladní vozidla s maximální hmotností převyšující 12 tun	

Zdroj: autor, 2023

Společnost ALD Automotive spadá do mezinárodní skupiny ALD Automotive Group, která působí ve 43 zemích a spravuje více než 2 milióny vozidel. Proto patří mezi přední poskytovatele operativního leasingu pro osobní a lehké užitkové vozy (kategorie M1 a N1). V České republice má ve správě přibližně 25 000 vozidel. Hlavní centrála společnosti se nachází v Praze, adresou U Stavoservisu 527/1, 108 00 Praha, IČO 61063916 (ALD Automotive, 2023). Společnost má další pobočky například v Brně, Ostravě, Českých Budějovicích a Plzni.

Předmět podnikání společnosti ALD Automotive s.r.o. je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona (Veřejný rejstřík, 2023).

Jejími zákazníky jsou především firemní zákazníci, živnostníci bez ohledu na velikost jejich vozového parku, ale i soukromé osoby. Společnost nabízí více produktů, mezi ty nejhlavnější patří:

- Full Service Leasing,
- Non-Service Leasing,
- ALD FLEX,
- ALD Kola.

Tato práce se bude zabývat pouze technologickým postupem kontroly vozidel po ukončeném operativním leasingu u produktů Full Service Leasing, Non-Service Leasing a ALD FLEX. To z toho důvodu, že produkt ALD Kola nepodléhá procesu přebírání motorových vozidel, které firma AZ Mobility nabízí.

1.2.1 Full Service Leasing

Jedná se produkt operativního leasingu, který je pro společnost vlajkovým produktem. Je to forma operativního leasingu, kdy veškeré postupy, od tankování, přes nákup dálniční známky, výměnu pneumatik až po kompletní údržbu vozidel jsou přenášeny na vlastníka vozidla, v tomto případě ALD Automotive. Zákazník je pouze provozovatelem (uživatелеm) vozidla, bez jakýchkoliv starostí. (ALD Automotive, 2023). Standardně se jedná o dobu trvání minimálně 36 měsíců, s možností prodloužení. Full – service leasing je dnes preferovanou variantou operativního leasingu, díky převzetí plné péče o vozidlo leasingovou společností. (Kot,2019).

Co zahrnuje Full Service Leasing:

- finanční splátku leasingu (financování samotného vozidla),
- možnost využití on-line povinného školení řidičů,

- zákonné pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla v plném rozsahu,
- havarijní pojištění vč. GAP (garantovaná ochrana majetku) se spoluúčastí 10 % (minimálně 10 000 Kč),
- připojištění čelního skla,
- servisní služby,
- výměnu, uskladnění a přezutí pneumatik a ráfků,
- řešení pojistných událostí,
- silniční daň, dálniční známky a poplatek za rádio,
- ALD Car Monitoring vozů,
- nonstop ALD Asistenční službu,
- náhradní vůz pro případ poruchy i nehody (u vybraných servisních partnerů).

Tento produkt je nejčastěji používán, jedná se o nejjednodušší řešení pro zákazníky, ale i pro techniky, kteří kontrolují vozidla po ukončeném operativním leasingu. Jelikož jsou veškeré služby dodávány leasingovou společností, mají technici k dispozici veškeré informace o provedení servisní prohlídky, nákupu dálniční známky, pojištění čelního skla a o veškerých hlášených pojistných událostech na vozidle. Tyto informace zajišťují rychlejší průběh kontroly vozidla, protože si je technik může zjistit, než fyzicky vidí vozidlo. Tento produkt nejčastěji využívají větší firmy, které mají ve správě více vozidel.

1.2.2 Non-Service Leasing

Na rozdíl o předchozího Full Service Leasingu, se jedná o typ operativního leasingu, kdy zákazník si veškeré postupy spojené s provozem a údržbou vozidla přenáší na sebe, či firmu nezávislou na vlastníkovu vozidla. Zároveň si veškeré náklady na servis, pohonné hmoty, pneumatiky hradí sám. Leasingové společnosti hradí pouze částku za pronájem vozidla. Jde o formu dlouhodobého operativního leasingu s minimální délkou trvání 36 měsíců, s možností prodloužení.

Co zahrnuje Non-Service Leasing:

- finanční splátku leasingu (financování samotného vozidla),
- možnost využití on-line povinného školení řidičů,
- zákonné pojištění v plném rozsahu,
- havarijní pojištění vč. GAP (garantovaná ochrana majetku) se spoluúčastí 10 % (minimálně 10 000 Kč).

Tento produkt je v pořadí druhý nejvyužívanější, je mířen především na menší firmy a soukromé osoby. Menší firmy a soukromé osoby mají ve správě zpravidla jedno nebo dvě vozidla. Non-Service Leasing neobsahuje předplacený pravidelný servis, nákup dálniční známky po vypršení její platnosti ani pojištění čelního skla. Pro techniky, kteří kontrolují vozidlo po ukončení operativního leasingu je přebírání časově náročnější, musí zjistit od zákazníků, kdy byla provedena poslední pravidelná servisní prohlídka, ověřit si platnost dálniční známky a zjistit hlášené pojistné události na vozidle. Často to zákazníci ani nevědí a s tím je přímo spojený vznik zpoždění a větší časová náročnost na přebírání vozidla.

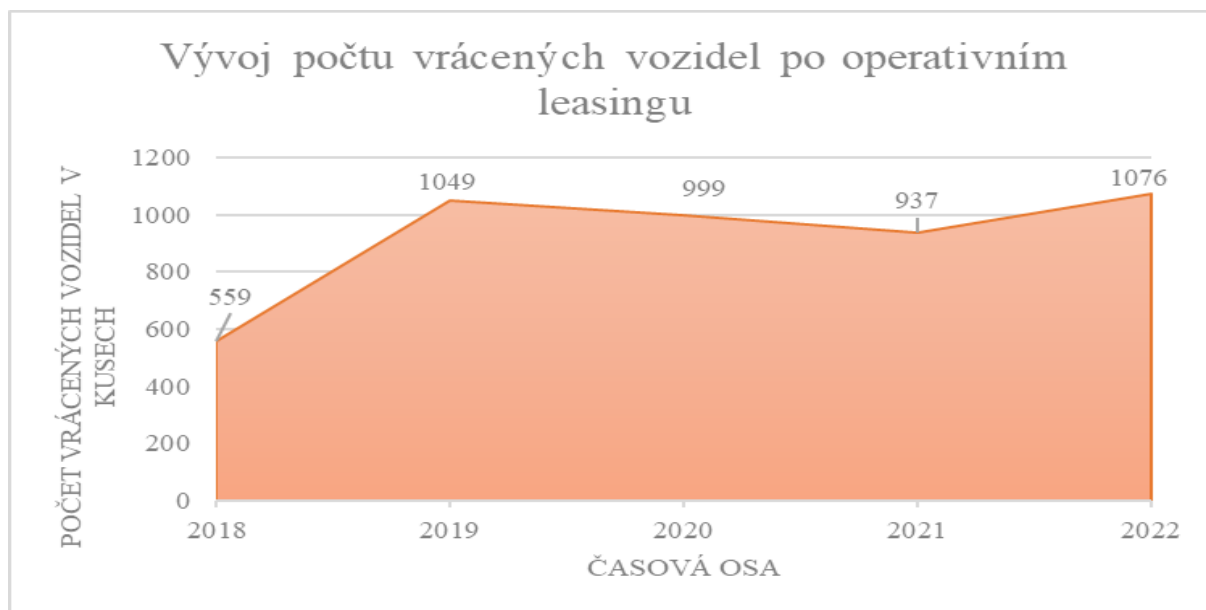
1.2.3 ALD FLEX

Tento produkt je forma krátkodobého operativního leasingu. Standardní operativní leasing se uzavírá na dobu minimálně 36 měsíců tj. 3 roky. ALD FLEX je půjčovna vozidel, která jsou buďto nová nebo zánovní s maximální délkou stáří 48 měsíců. Smlouva se uzavírá na libovolně dlouhou dobu, dle potřeb zákazníka, avšak minimálně na 3 měsíce. ALD FLEX zahrnuje veškeré výhody dlouhodobého pronájmu Full Service Leasing a přenáší je na krátkodobý operativní leasing.

ALD FLEX je novodobý produkt, který si získal oblibu u zákazníků, kteří potřebují vykrytí dobu, od vrácení vozidla po dlouhodobém operativním leasingu a dodání nového vozidla. Vznikl v roce 2021, právě aby dokázal vykrytí časový rozdíl během dodávek nových automobilů, když výrobci automobilů nevyrobili a nedodávali nová vozidla. Z pohledu technika se k tomuto produktu přistupuje stejně jako k dlouhodobému operativnímu leasingu ALD Full Service Leasing.

1.3 Spolupráce AZ Mobility s.r.o. a ALD Automotive s.r.o.

S rostoucí oblibou operativního leasingu u firem rostlo i množství vozidel, která se po uplynutí pronájmu vrací. Na obrázku 1 je znázorněn vývoj počtu vrácených vozidel po operativním leasingu, která zkontrolovala a převezla společnost AZ Mobility s.r.o. Data jsou dostupná pouze mezi lety 2018 a 2022, dřívější data nejsou k dispozici, z důvodu inovace archivu AZ Mobility s.r.o. Do roku 2021 prováděla kontrolu vozidel po operativním leasingu u společnosti ALD Automotive i konkurenční firma, proto veškerá dostupná data jsou pouze orientačního charakteru a nejedná se o celkový počet všech vrácených vozidel společnosti ALD Automotive.



Obrázek 1 Vývoj počtu vrácených vozidel po operativním leasingu

Zdroj: autor, 2023

Vozidla bylo potřeba kontrolovat pomocí jednotného postupu. Proto se společnost ALD Automotive obrátila na AZ Mobility, která zajišťuje kontrolu vozidel. Od roku 2012 se AZ Mobility stará o výstupní kontrolu vozidel po ukončeném operativním leasingu a jejich následný převoz do sídla společnosti ALD Automotive za úplat. Aby bylo dosaženo jednotného postupu pro přebíraná vozidla, sestavila společnost ALD Automotive interní předpisy „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“, které stanovují, do jaké míry je poškození akceptovatelné a do jaké míry nikoli. Zaměstnanci AZ Mobility byly proškoleni odborným školitelem společnosti ALD Automotive. Školení proběhlo na začátku kontraktu v roce 2012 a pak vždy při vydání nové verze interního předpisu „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a interního předpisu „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“. Poslední školení od společnosti ALD Automotive proběhlo v roce 2019, od tohoto roku se podmínky nezměnily. Školení trvá jeden pracovní den, dopoledne je věnováno teoretické části, kdy jsou technici seznámeni s inovacemi a změnami přiměřeného opotřebení. Odpolední část je věnována praktickým ukázkám. Závěrem školení je vyhodnocení a uzpůsobení techniků pro přebírání vozidel, dle nových podmínek. Technikům je udělen verbální souhlas od zástupce společnosti ALD Automotive, kterým je specialista vrácených vozidel a disponuje odbornou způsobilostí k přebírání. Zpravidla se školení účastní pouze vedoucí pracovníci společnosti AZ Mobility s.r.o, kteří po školení přeškolí své podřízené.

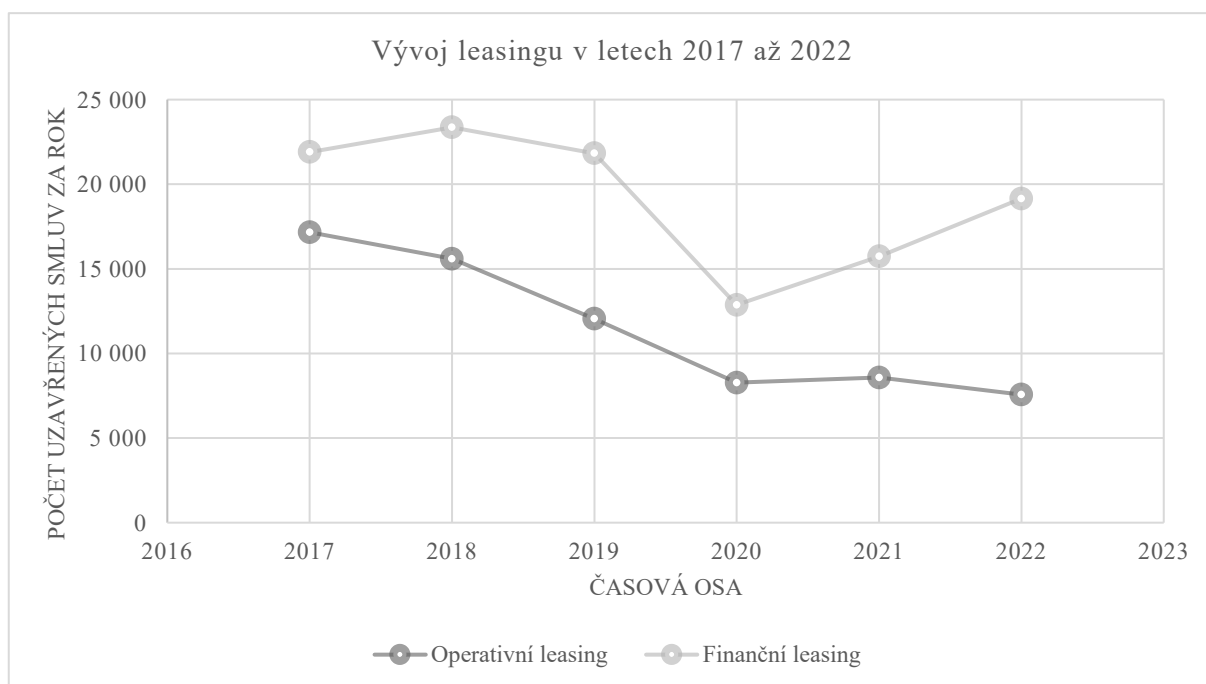
Každému zaměstnanci společnosti AZ Mobility je interní předpis „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ vytištěn

a předán k prostudování. Zaměstnanci by dle těchto interních předpisů měli kontrolovat vozidla po ukončeném operativním leasingu. Skutečnost je taková, že se dle ní řídí pouze pár týdnů po školení. Poté jsou flegmatictí a poškození zapisují nedůsledně. Důvodem je nedostatečná kontrola od vedoucích pracovníků a nemožnost kontrolovat jejich postup přebírání. K vedoucím pracovníkům se dostane pouze papírový „Přebírací protokol“, který slouží pro řešení případných sporů, ale nemá vypovídací hodnotu o postupu přebírání vozidla po ukončeném operativním leasingu. Vyplněný papírový „Přebírací protokol“, který je k dispozici vedoucímu pracovníkovi, je znázorněn na obrázku 7. Dalším problémem je nedostatečné zapisování opotřebení na vráceném vozidle do „Přebíracího protokolu“, často není zapsáno vše, co je neakceptovatelné. Technici se často interních předpisů „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ neřídí a špatně odhadnou akceptovatelnost konkrétního opotřebení. Důvodem je nedodržování přesně stanoveného postupu kontroly vozidla a opět nedostatečná kontrola vedoucími pracovníky. Samotná kontrola techniků vedoucími pracovníky bude součástí návrhové kapitoly 3.

1.4 Požadavky ALD Automotive

Vrácení vozidla po ukončeném operativním leasingu je důležitý proces pro obě strany, které mezi sebou uzavřely leasingovou smlouvu. Smlouvu uzavírá leasingová společnost a klient, kterým může být fyzická či právnická osoba. Pro právnickou či fyzickou osobu je stěžejní, aby vozidlo bylo vráceno v pořádku s akceptovatelnými poškozeními, tak aby nevznikl nárok na finanční kompenzaci pro leasingovou společnost za škody vzniklé na vozidle během doby trvání operativního leasingu. Naopak pro leasingovou společnost je důležité to, aby vozidlo následně prodala s největším možným ziskem. Proto je v případě vzniklých neakceptovatelných poškozeních nárokována po klientovi finanční kompenzace, která pokrývá náklady spojené s opravou vozidla nebo snížením ceny v případě prodeje vozidla s vadami.

Počet uzavřených smluv na operativní leasing v dlouhodobém horizontu klesá a s tím je spojené i menší množství vozidel po operativním leasingu, která se musejí zkontrolovat. Pokles počtu smluv může být přímo ovlivněn procesem přebírání, kdy klientům nevyhovuje stávající proces přebírání, ať už z časového hlediska nebo počtu chyb, kterých se technici dopouštějí.



Obrázek 2 Vývoj leasingu v České republice v letech 2017 – 2022

Zdroj: autor s využitím dat České leasingové a finanční asociace

Na obrázku 2 je uveden vývoj nejčastěji používaných leasingů v České republice. Jsou jimi operativní leasing a finanční leasing. Rozdíl mezi těmito druhy leasingu je takový, že při finančním leasingu je ve smlouvě uvedeno tzv. předkupní právo. To znamená, že po uplynutí leasingové smlouvy je klientovi leasingovou společností nabídnuto odkoupení vozidla z finančního leasingu. Nejčastěji se jedná o symbolickou cenu, vozidlo je leasingové společnosti splaceno v rámci pravidelných splátek. V případě operativního leasingu se nejedná o privilegium, proces odkoupení závisí na stanovisku leasingové společnosti. Leasingová společnost rozhodne, zda vozidlo odprodá klientovi nebo si jej ponechá k vlastnímu prodeji. Vlastní prodej probíhá u ALD Automotive formou veřejné aukce. Dalšími rozdíly mohou být například poskytované služby např. předplacený servis, druhá sada pneumatik, předplacené palivové karty atd...

Pro předmět podnikání AZ Mobility s.r.o. je důležitý zpětný trend, většinou tří let. Kdy nejčastěji používaný operativní leasing trvá právě 3 roky, proto lze odhadnout kolik bude vrácených vozidel v aktuálním období. Daný odhad musí vycházet z faktů, které do procesu podnikání vstupují. Jsou jimi například nedostatek výrobních součástí pro výrobu automobilů v minulých letech, kdy docházelo k výpadkům dodávek. S tím je přímo spojené i prodlužování smluv na více než tři roky. Pro leasingovou společnost je proto důležité, dbát na prohlídku

vozidel po operativním leasingu starších tří let, kdy je větší pravděpodobnost vzniku neakceptovatelného poškození vlivem prodloužení smlouvy.

Aby klienti, kteří smlouvu prodloužili nebyli znevýhodněni oproti klientům, kteří vracejí vozidlo po třech letech, bylo jim navýšeno procento amortizace při neakceptovatelném poškození na vozidle po operativním leasingu. Amortizací se rozumí míra opotřebení předmětu, jedná se postupné snižování hodnoty předmětu vlivem fyzického opotřebení. U společnosti ALD Automotive je míra amortizace uvedena v tabulce 2.

Tabulka 2 Procento amortizace

Doba trvání operativního leasingu	Procento amortizace
do 1 roku včetně	0 %
do 2 roků včetně	20 %
do 3 roků včetně	30 %
do 4 roků včetně	35 %
do 5 roků včetně	40 %
více než 5 roků	45 %

Zdroj: autor s využitím interních materiálů ALD Automotive, 2023

Samotné procento amortizace se stanoví dle tabulky 2, existují výjimky, kdy se procento amortizace určí dle počtu uzavřených smluv mezi klientem a leasingovou společností. Klient, který má více vozidel na operativní leasing může mít stanoveno vyšší procento amortizace. V takovém případě, při vrácení vozidla, kterému skončila doba operativního leasingu a bylo nalezeno neakceptovatelné poškození je ponížena částka na opravu poškození právě o vypočítané procento amortizace.

Aby se předešlo nespokojenosti klientů je kladen velký důraz na kontrolu vozidel po ukončeném operativním leasingu společností ALD Automotive. Proto je zapotřebí mít stanovené přesné postupy, jednotný postup přebírání, a především jednotný tvar výstupního prvku z dané fyzické kontroly vozidla.

Postupy se rozumí předem určené podmínky, které určují akceptovatelnost či neakceptovatelnost poškození na vozidle. Tyto podmínky jsou uvedeny v interních předpisech ALD Automotive.

1.5 Přebírání vozidel

Vozidla po ukončeném operativním leasingu by měla být ve stavu nového vozu s lehkým provozním opotřebením (Interní materiály AZ Mobility s.r.o., 2021). Tato provozní opotřebení jsou zapsána v interních předpisech „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“

a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“, vydané ALD Automotive s.r.o. a jsou uvedeny v příloze A.

Při převzetí vozidla jsou dvě možnosti, jak vozidlo odevzdat. První možností je přistavení vozidla do sídla společnosti ALD Automotive, kde vozidlo zkontroluje technik AZ Mobility. Druhou možností je objednání převozu vozidla včetně kontroly na libovolné adrese v České republice, tato služba je ale zpoplatněna. Tuto službu převzetí na libovolné adrese v České republice využívá 40 % všech zákazníků, kteří vracejí vozidlo po operativním leasingu. Snahou ALD Automotive a AZ Mobility je zvýšit počet vozidel, která se přeberou na libovolné adrese v České republice. K tomuto zvýšení by mělo napomoci zavedení změn technologického postupu přebírání, které bude součástí návrhové kapitoly 2.

ceník svozu vozidla do ALD Automotive

ceník platný od 1.2.2023

MĚSTO, CENA v Kč	MĚSTO, CENA v Kč	MĚSTO, CENA v Kč
Praha 950	Rychnov n. Kněžnou 2700	Lysice 3800
Praha západ 1300	Sedlčany 2300	Mariánské Lázně 3100
Praha východ 1300	Tábor 2000	Meclov 3100
Benešov 1500	Nový Jičín 4400	Medlov u Uničova 4000
Beroun 1500	Šenov u Nového Jičína 4200	Měřín 2800
Blansko 3400	Sokolov 2800	Milevsko 2600
Bor u Tachova 2800	Strakonice 2400	Milotice 4500
Bratislava 4300	Šumperk 3500	Milovice 2000
Brno-město 3100	Teplice 2600	Mladá Boleslav - Nepřevázka 1800
Brno-venkov 3300	Trutnov 2800	Mnichovo Hradiště 2000
Bruntál 4300	Turnov 2100	Mohelnice 3500
Břeclav 3800	Třinec 4500	Moravská Třebová 3500
Bělá pod Bezděsem 2200	Třebíč 2800	Moravský Krumlov 3800
Česká Lípa 2100	Uherský Hradiště 4100	Náchod 2700
České Budějovice 2700	Uherský Brod 4200	Napajedla 4200
Český Krumlov 3000	Ústí nad Labem 2000	Nepomuk 2300
Děčín 2300	Valašské Meziříčí 4300	Nošovice 4200
Dívčí hrady 5300	Velké Meziříčí 2800	Nová Včelnice 3400
Domažlice 2600	Znojmo 3600	Nová Ves u Nov. na Moravě 3600
Frýdek- Místek 4500	Zlín 4100	Nymburk 1600
Hlučín 4500	Žebrák (Prům. zón) 2000	Okrouhlice 2800
Hodonín 4000	Běltoin 4200	Ovčáry 2200
Hořice na Šumavě 3500	Benátky nad Jizerou 1500	Paseky nad Jizerou 2700
Hlinsko 3300	Bílina 2000	Pavlov 4100
Hranice na Moravě 4200	Blatná 2700	Pec pod Sněžkou 2600
Hradec Králové 2300	Blovice 2000	Pilníkov 3100
Hrádek nad Nisou 2300	Bohumil Jevany 1800	Písečná u Žamberka 3500
Humpolec 2600	Bouzov 4100	Planá nad Lužnicí 2500
Hustopeče 4000	Brandýs nad Labem 1500	Plavy 2700
Cheb 3100	Březnice 2100	Poděbrady 1600
Chotěšov 2500	Bučovice Vyškov 3900	Podivín 4200
Chomutov 2300	Budapest 5800	Políčka 3500
Chrudim 2500	Budišov 3200	Prosenice 3500
Chýnov 2000	Buková u Příbrami 2200	Přelouč 2500

Obrázek 3 Poplatky za vrácení vozidla mimo sídlo ALD Automotive

Zdroj: autor, 2023

Poplatky za převzetí vozidla jsou uvedeny na obrázku 3. Jedná se o pouhý výčet lokalit s cenami bez DPH, kompletní ceník je součástí přílohy B. Poplatek za vyzvednutí vozidla na libovolné adrese byl v roce 2023 navýšen, a to především z důvodů vysoké míry inflace, do

roku 2023 proběhlo pouze jedno navýšení cen, a to v roce 2018. Služba je přiměřeně zpoplatněna, poslední navýšení cen vypracovali vedoucí pracovníci AZ Mobility ve spolupráci s technikou, kteří k vozidlům fyzicky jezdí. V ceně je započítána doprava technika na adresu, pracovní doba technika, administrativní poplatky a poplatky za zprostředkování kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu. Cena nezahrnuje náklady na pohonné hmoty a časový poplatek za užití zpoplatněné pozemní komunikace. Tato služba Vyzvednutí vozidla na adrese je hlavní činností firmy AZ Mobility s.r.o.

Součástí převzetí vozu je zjištění případných poškození, vzniklých v průběhu užívání motorového vozidla. Veškeré zjištěné závady jsou zaznamenávány v „Protokolu o převzetí vozidla“. Přebírací technik zaznamenává stav tachometru a označí zjištěné závady na akceptovatelné a neakceptovatelné, v souladu s definicí jednotlivých druhů poškození, jak jsou popsány v interních předpisech „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“.

„Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ spolu i s dalšími interními předpisy jsou základním dokumentem pro techniky, kteří provádějí kontrolu vozidel po ukončeném operativním leasingu. Zároveň to jsou základní pokyny pro každého zákazníka, který díky nim může zjistit, jak závažného charakteru je poškození na vozidle, které má v užívání. Zákazník obdrží upravené interní předpisy při převzetí nového vozidla v autosalónu v tištěné verzi. Zároveň jsou kdykoliv k nahlédnutí na webových stránkách společnosti ALD Automotive. Z interních předpisů, které jsou dodávány zákazníkovi jsou vyjmuty informace týkající se práce technika. V interních předpisech je uvedeno, co je ještě akceptovatelné a co už nikoli, díky tomu může zákazník před vrácením vozidla nechat opravit veškeré neakceptovatelné položky v rámci havarijního pojištění vozidla. Zákazník nahlásí telefonicky či emailovou korespondencí vznik pojistné události na infolinku ALD Automotive, kde stanoví, co vše je poškozeno, vznik pojistné události a uhradí spoluúčast, která je v rámci operativního leasingu stanovena do maximální výše 10 000 Kč. Proto je důležité, aby interní předpisy „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ byly srozumitelné a obsahovaly veškeré informace, které se týkají vrácení vozidla po ukončeném operativním leasingu.

Informace týkající se přípravy před vrácením vozidla jsou napsány srozumitelně a jednoznačně. Ale není zde uvedeno nic o možnostech vrácení mimo sídlo společnosti ALD Automotive viz obrázek 4.

Příprava před vrácením vozidla

Dokumentace

- Návod k použití vozu, úplný záznam o údržbě vozidla (servisní knížka / výpis z elektronické servisní knížky) a další doklady týkající se vozu a jeho vybavení spadají do odpovědnosti uživatele a musí být předány neporušené a řádně vedené. Před vrácením vozidla je nutné zkontrolovat úplnost dokladů.
- Vozidlo musí splňovat zákonné podmínky pro provoz na pozemních komunikacích, včetně platné STK.

Vzhled

- V místě předání vozidla musí být vozidlo řádně umyto a s čistým interiérem, neboť znečištěný vůz není možné objektivně prohlédnout.

Přídavná zařízení

- Bylo-li namontováno příslušenství, jako je handsfree sada, rádio nebo jiné nestandardní vybavení a pak bylo toto příslušenství odstraněno, musí být všechny otvory či poškození uvedeny do původního stavu podle odborných norem.
- Antény musí být ponechány na místě, případně je nutné otvory náležitě opravit.
- Veškeré standardní vybavení musí být na konci smluvního období vráceno.
- Totéž platí pro veškerá další přídavná zařízení, jakými jsou například střešní nosič pevně montovaný, GPS modul a další.

Firemní a reklamní polepy

- Firemní a reklamní polepy nalepené nebo připevněné na karoserii či skle vozidla musí být odstraněny a jakékoli poškození způsobené jejich nalepením, připevněním nebo odstraněním musí být opraveno.
- Každé vyblednutí barvy laku v důsledku připevnění reklamy jde na vrub uživatele.
- Reklama nesmí být nastříkána přímo na vozidle.

Klíče a zabezpečení

- Soubor klíčů musí být vrácen kompletní.
- Je-li systém zamykání ovládán dálkově, musí být též vráceny funkční ovladače.
- Bylo-li vozidlo původně vybaveno bezpečnostním systémem, musí být tento systém neporušený a plně funkční včetně všech klíčů nebo ovladačů nezbytných pro obsluhu.
- Každý přídavný bezpečnostní systém musí být namontován výhradně smluvním servisem příslušné značky vozidla.

Obrázek 4 Příprava před vrácením vozidla

Zdroj: autor, 2023

Tyto interní předpisy jsou k dostání na webových stránkách ALD Automotive v sekci „SLUŽBY“. Nyní už jsou k dispozici pouze v elektronické formě, do roku 2019 se dávaly k vozidlu, při uzavření leasingové smlouvy, vytištěné.

První částí interních předpisů je úvodní část, kde se nachází poděkování za využívání služeb ALD Automotive. Druhou částí obou dvou interních předpisů je kapitola o údržbě vozidla, kde je stručně uvedeno, že veškeré úpravy na vozidle musí provádět autorizovaný nebo jiný smluvní servis ALD Automotive. Součástí této části interních předpisů jsou informace týkající se přípravy vozidla před vrácením viz obrázek 4.

V této části interních předpisů jsou informace, v jakém stavu a s jakým vybavením se vozidlo má vracet při ukončení leasingové smlouvy. Nicméně se zde nenachází informace týkající se vrácení vozidla jako takového. Tato kapitola je uvedena úplně na konci, strana 13. v „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a 19. v „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“, interních předpisů, viz obrázek 5.

Vrácení vozidla - postup

- Termín pro vrácení vozidla si sjednejte alespoň 14 dní před ukončením leasingu, a to buď prostřednictvím telefonu 955 525 000, nebo e-mailem na vracenivozu@aldautomotive.com.
- Vozidlo vračejte v řádném technickém i provozním stavu, nepoškozené, čisté a s původním příslušenstvím.
- Pokud bylo vozidlo poškozeno a byla nutná součinnost pojišťovny, sjednejte nápravu a vyřešení pojistné události ještě před vrácením vozidla.
- Předání vozidla probíhá v sídle ALD Automotive, U Stavoservisu 527/1, Praha 10.
- V případě zájmu můžete 14 dní před vrácením vozu využít služby „Vrácení vozu mimo sídlo ALD“, která je zpoplatněna podle vzdálenosti místa, kde proběhne převzetí vozu.
- Technik prohlédne vůz za vaší přítomnosti a následně vystaví protokol o vrácení vozidla, v němž bude popsán jeho vizuální i technický stav v okamžiku předání. Formulář si vzájemně odsouhlasíte podpisem a bude podkladem pro závěrečné podrobné posouzení a ohodnocení opotřebení/poškození vozidla.

Co si připravit

- kompletní sadu klíčů, včetně náhradních (výrobní kód),
- řádně vyplněnou a orazítovanou servisní knížku / výpis z elektron. servisní knížky,
- tankovací karty (pokud byly zahrnuty v leasingové smlouvě),
- malý technický průkaz (osvědčení o registraci vozidla – ORV), mezinárodní automobilovou pojišťovací kartu (zelená/bílá karta), certifikát zatmavených skel vozu, certifikát opravy čelního skla, pokud byla provedena,
- kompletní povinnou výbavu, funkční rezervní kolo s nářadím včetně bezpečnostního klíče (pokud jsou kola na vozidle upevněna bezpečnostními šrouby), případně sadu na opravu pneumatik,
- výbavu, která byla součástí vozu při jeho převzetí (střešní nosič, handsfree, tažné zařízení, ...),
- návod k obsluze a údržbě vozidla,
- druhou sadu pneumatik včetně disků ve vozidle (pokud byly zahrnuty v leasingové smlouvě),
- záruční listy / návody k použití od dodatečně namontovaného příslušenství.

Obrázek 5 Vrácení vozidla – postup

Zdroj: Interní materiály ALD Automotive, 2023

Tabulka 3 Rozpis úkonů pro přebírání vozidel

Číslo úkonu	Název úkonu	Časová náročnost [min]	Vykonavatel
1	<i>Příjem objednávky</i>	1	<i>system</i>
2	<i>Logistické rozdělení dílčích převozů</i>	10	<i>dispečer</i>
3	<i>Potvrzení objednávky technikem</i>	2	<i>technik</i>
4	<i>Kontaktování klienta technikem</i>	1	<i>technik</i>
5	Vizuální kontrola stavu vozidla – především větší deformace (např. dolíky po kroupách)	2	technik
6	Kontrola čelního skla, zda není prasklé či rozbité	2	technik
7	Kontrola dokladů a příslušenství, jejich fotografická dokumentace a zapsání do „Přebíracího protokolu“	5	technik
8	Kontrola pravidelné servisní prohlídky v servisní knížce/ palubním počítači + kontrola funkčnosti bezpečnostních pásů a ostřikovačů skel	1	technik
9	Diagnostika závad na vozidle dle palubního počítače a detailní kontrola interiéru – znečištění sedáků, polstrování či jiných závad v interiéru	2	technik
10	Detailní kontrola vnějších částí vozidla a motorového prostoru	20	technik
11	Fotografická dokumentace interiéru a vnějších částí vozidla	2	technik
12	Zhodnocení stavu vozidla a seznámení klienta s nalezeným poškozením	5	technik
13	Zápis stavu ujetých kilometrů a stavu pohonných hmot v nádrži do "Přebíracího protokolu"	1,5	technik
14	Souhlas klienta se zapsaným poškozením a podpis klienta na "Přebírací protokol"	1	klient
Celkový minimální čas potřebný pro kontrolu vozidel společnosti ALD Automotive		41,5 minuty	

Zdroj: autor, 2023

Oprava této části interních předpisů „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ bude v návrhové kapitole 2.1. Ostatní části těchto interních předpisů jsou z pohledu autora srozumitelné a není třeba je opravovat. Interní předpisy jsou k dispozici v tištěné i elektronické formě.

Tabulka 3. znázorňuje časy, které jsou potřebné pro převzetí jednoho vozidla na papírový „Přebírací protokol“ technikem AZ Mobility. Časy byly zjištěny autorem této práce průměrem časů na jednotlivých objednávkách. Čas nelze přesně stanovit, liší se dle typu vozidla, zda se jedná o osobní či lehké užitkové vozidlo, dále neakceptovatelné poškození není stejného typu a je potřeba více zapisovat. Čas byl proto vypočítán na půlminuty, které jsou vypovídající pro techniky i pro vedoucí pracovníky. Číslo úkonu 1 až 4 jsou úkony, které se

provádí většinou den až dva dny před samotnou kontrolou vozidla. Nejsou zanedbatelné, je potřeba je přiřadit ke každému vozidlu, ale nejsou přímo spojené s technologickým procesem přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu.

Součástí Rozpisů úkonů pro přebírání vozidel není uveden čas, který leasingová společnost stráví kontrolou papírových „Přebíracích protokolů“ a jejich zapsání do elektronické formy. Tento čas není zanedbatelný. Kvalifikovaný odhad autora na tento čas je více než 1 hodina, na každé jednotlivě přebrané vozidlo po ukončeném operativním leasingu. **V návrhové kapitole č. 3 bude návrh nového technologického postupu přebírání**, který celý postup změní, tak aby daná leasingová společnost měla rovnou k dispozici report o každém vozidle, bez nutnosti ručního přepisování.

1.6 Papírový předávací protokol vozidla

Společnost AZ Mobility s.r.o. pro účely přebírání vozidel vytvořila papírový formát „Přebíracího protokolu“, který se skládá z více částí a zároveň je propisovací s dvěma kopiemi, které zůstávají klientům. Samotné protokoly jsou zapotřebí pro přebrání vozidla po ukončeném operativním leasingu, aby bylo možné zapsat, zda vozidlo bylo předáno s kompletní dokumentací a vybavením. Do vybavení spadá například povinná výbava, která se skládá z autolékárničky, výstražného trojúhelníku, reflexní vesty, rezervního kola či opravné sady, klíče na kola a zvedáku. Vzor „Přebíracího protokolu“ je znázorněn na obrázku 6.

PŘEDÁVACÍ PROTOKOL VOZIDLA

Předávající / Přebírající*:
 Zastoupený (jméno, příjmení):
 AZ MOBILITY s.r.o.
 K Sokolovně 217
 104 00 Praha 10
 +420 724 561 748
 +420 776 732 737

Předávající / Přebírající*:
 Společnost:
 Adresa – ulice, č.p.:
 PSČ, město:
 Zastoupený (jméno, příjmení):
* nebotičt se škrábě (nepřítal v příloze, kdy proběhne zjevné předání po realizaci kompletního úkonu)

Vozidlo:
 Značka, model, verze:
 Barva:
 Registrační značka, EČV (ZČV):
 Výrobní číslo (VIN):

Spolu s vozidlem bylo předáno:

1. technický průkaz vozidla <input type="checkbox"/>	11. rezerva / sada na opravu pneu <input type="checkbox"/>
2. osvědčení o registraci vozidla <input type="checkbox"/>	12. hever / klíč / tažné oko <input type="checkbox"/>
3. potvrzení o zaplacení zákonného pojištění <input type="checkbox"/>	13. povinná výbava (T / L / Z / V) <input type="checkbox"/>
4. servisní/záruční knížka <input type="checkbox"/>	14. Z-L pneu ks / disky (ALU, OC) 1. sada <input type="checkbox"/>
5. návod k obsluze vozidla <input type="checkbox"/>	15. Z-L pneu ks / disky (ALU, OC) 2. sada <input type="checkbox"/>
6. návod autorádia <input type="checkbox"/>	16. krytý kol ks / skladěcími list pneu <input type="checkbox"/>
7. dálniční známka <input type="checkbox"/>	17. palivová karta č. <input type="checkbox"/>
8. počet klíčů <input type="checkbox"/>	18. anténa / handstree / zapal. (záselepka) <input type="checkbox"/>
9. počet klíčů zámku ř.p. / karta <input type="checkbox"/>	19. Diversat <input type="checkbox"/>
10. bezpečnostní šrouby / nástavec <input type="checkbox"/>	20. Klient souhlasí s úplným přebíráním vozidla až na odstaveném parkovišti leasingové společnosti <input type="checkbox"/>

Případné závady a poškození:
 ① odřené, ② poškozený lak, ③ škrábanec/rýha, ④ dolík, ⑤ deformace, ⑥ prasklé/rozbité, ⑦ koroze, ⑧ znečištěné, ⑨ chybí
 ☒ N před číslem znamená nové poškození

Další:
 Přebíráno za špatné viditelnosti
 Opotřeбенý interiér
 Funkčnost světel:
 Znečištěný interiér

Předávající*: Datum, hodina
Přebírající:
 Podpis, razítko Najeto km stav PHM / AdBlue (% / km) Podpis, razítko

Předávající*: Datum, hodina
Přebírající:

Obrázek 6 „Přebírací protokol“ AZ Mobility

Zdroj: AZ Mobility, 2021

Tento „Přebírací protokol“ vyplňuje technik, který přebírá vozidlo po ukončeném operativním leasingu. Do oddílu „Předávající/Přebírající“ vyplní základní údaje o klientovi, který vozidlo vrací. Následuje oddíl „Vozidlo“ kam technik vyplní značku, model, barvu, registrační značku a výrobní číslo daného vozidla. Poslední oddíl se týká výbavy a dokumentace vozidla, která je spolu s vozidlem předávána. Pokud je vozidlo z jakéhokoliv důvodu znečištěné či není možné provést detailní prohlídku vozidla, je možnost vozidlo převést do sídla společnosti ALD, kde je k dispozici automyčka a vozidlo po ukončeném operativním leasingu detailně prohlédnout až na místě. S tímto postupem musí klient souhlasit a zaškrtnout kolonku č. 20.

Samotné opotřebení a poškození zapisuje technik do oddílu „Případné závady a poškození“, kde je uvedeno číslování dle druhu opotřebení. Číslo opotřebení se zakresluje na piktogram vozidla, do takového místa, kde se dané poškození nachází ve skutečnosti. Po vyplnění dochází k seznámení klienta s nalezeným poškozením, které technik zapsal. Pokud klient nic nerozporuje dojde k podpisu v podpisové části. Klient se zapsaným poškozením souhlasit nemusí, v takovém případě jsou klientovi nabídnuty dvě varianty, první variantou je ponechání vozidla u klienta a opravy poškození jdou na jeho náklady s tím, že si veškeré opravy zařizuje sám. Druhou variantou je ponechání vozidla u klienta a objednání na převzetí vozidla přímo v sídle společnosti ALD Automotive, kde v případě nesrovnalostí se vše řeší přímo se zástupcem leasingové společnosti ALD Automotive. Zhruba 90 % klientů si zajistí opravu samo, zbylých 10 % se objedná na převzetí vozidla v sídle společnosti ALD Automotive. V obou dvou variantách klientovi stále běží leasingová smlouva a má povinnost uhradit standardní splátku nájmu.

Vzor vyplněného „Přebíracího protokolu“ je znázorněn na obrázku 7. Takto zapsaný protokol dostane klient, leasingová společnost a AZ Mobility. V případě leasingové společnosti, je zapotřebí tento dokument dále zpracovat a přepsat do elektronické podoby pro rychlejší evidenci vozidel vrácených po operativním leasingu a evidenci jejich aktuálního stavu.

Součástí návrhové kapitoly č. 3 bude změna technologie přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu, aby byl umožněn přímý zápis stavu do evidence vozidel u leasingové společnosti ALD Automotive.

PŘEDÁVACÍ PROTOKOL VOZIDLA

Předávající / Přebírající*:
 Předávající: TECHNIK
 Zastoupený (jméno, příjmení): TECHNIK

AZ MOBILITY s.r.o.
 K Sokolovně 217
 104 00 Praha 10
 +420 724 561 748
 +420 776 732 737

Předávající / Přebírající*:
 Společnost: FILTRVNI SPOLEČNOST
 Adresa – ulice, č.p.: TRAŤOVÁ 18
 PSČ, město: 344 01, MĚSTO
 Zastoupený (jméno, příjmení): P. KLIENT

Vozidlo:
 Značka, model, verze: ŠKODA OCTAVIA COMBI
 Barva: BÍLÁ
 Registrační značka, EČV (ZČV): 9AA 2321
 Výrobní číslo (VIN): TM8K...028410

Spolu s vozidlem bylo předáno:

1. technický průkaz vozidla <input type="checkbox"/>	11. rezerva / sada na opravu pneu <input checked="" type="checkbox"/>
2. ověření o registraci vozidla <input checked="" type="checkbox"/>	12. bavení / klíč / tažné oko <input checked="" type="checkbox"/>
3. povolení o zaplacení zákonného pojištění <input checked="" type="checkbox"/>	13. povinná výbava (T / L / Z / V) <input checked="" type="checkbox"/>
4. servisní/záruční knížka <input checked="" type="checkbox"/>	14. pneu ks / disky (ALD) (DC) 1. sada <input checked="" type="checkbox"/>
5. návod k obsluze vozidla <input checked="" type="checkbox"/>	15. pneu ks / disky (ALD) (DC) 2. sada <input checked="" type="checkbox"/>
6. návod k autorádiju <input checked="" type="checkbox"/>	16. krycí list ks / náhradní list pneu <input checked="" type="checkbox"/>
7. návodní známka <input checked="" type="checkbox"/>	17. palivová karta č. <input type="checkbox"/>
8. počít. klíč <input checked="" type="checkbox"/>	18. anténa / handsfree / zapal. (zastepka) <input checked="" type="checkbox"/>
9. počít. klíč zámků f.p. / karta <input checked="" type="checkbox"/>	19. Driverset <input checked="" type="checkbox"/>
10. bezpečnostní lano / nástavec <input type="checkbox"/>	20. Klient souhlasí s úplným přebíráním vozidla až na odstavném parkovišti leasingové společnosti <input checked="" type="checkbox"/>

Případné závady a poškození:
 ① odřené, ② poškozený lak, ③ škrábance/rýha, ④ dolík, ⑤ deformace, ⑥ prasklé/rozbité,
 ⑦ koroze, ⑧ znečištěné, ⑨ chybi
 ⑩ N před číslem znamená nové poškození

Další: _____
Funkčnost světel: OK

Přebíráno za špatné viditelnosti
Opořezaný interiér
Znečištěný interiér

Předávající*: 27.3.2023 11:00 Datum, hodina
Přebírající: _____

Podpis, razítko 68 231 **Najeto km** 62% **stav PHM / AdBlue (% / km)** **Podpis, razítko**

Předávající*: 27.3.2023 15:00 Datum, hodina
Přebírající: _____

Podpis, razítko 68 542 **Najeto km** 22% **stav PHM / AdBlue (% / km)** **Podpis, razítko**

* Předávající podpisem tohoto protokolu opomíjí případná poškození a vliv uvedených vozidel.

Obrázek 7 Vzor vyplněného „Přebíracího protokolu“

Zdroj: autor, 2023

1.7 Přebírací místo v sídle ALD Automotive

Postup při vrácení vozidla po ukončeném operativním leasingu je dvojího charakteru. První možností je převzetí vozidla na jakékoliv adrese v České republice. Druhou možností je převzetí vozidla přímo v sídle společnosti ALD Automotive na adrese U Stavoservisu 527/1, Praha 10. Převzetí na jakékoliv adrese v České republice využívá 40 % všech klientů, zbylých 60 % využívá bezplatnou službu převzetí vozidla v sídle společnosti ALD Automotive.

K převzetí v sídle společnosti ALD Automotive je potřeba, aby se klient předem objednal na domluvený čas. Objednání převzetí vozidla probíhá telefonicky na čísle 955 525 000 nebo pomocí emailové korespondence s asistentem/asistentkou vrácených vozidel společnosti ALD Automotive. Objednání na převzetí vozidla musí být sjednáno maximálně 48 hodin před plánovaným vrácením vozidla. Tato doba je dostatečná pro zajištění technika, který může vozidlo zkontrolovat. Kratší doba není možná z důvodů zachování dostatečné časové rezervy pro práci techniků. Dispečer musí nejpozději 48 hodin předem zajistit

dostatečný počet techniků. Na prohlídku vozidla je stanovena jedna hodina, během které technik zkontroluje vozidlo, vyplní „Přebírací protokol“ a seznámí klienta s nalezeným poškozením.



Obrázek 8 Přebírací místo ALD Automotive

Zdroj: ALD Automotive, 2023

Přebírací místo, viz obrázek 8, je vybaveno veškerým vybavením pro přebírání vozidel. Do tohoto vybavení patří sěrka, hadr s vodou, drobné vybavení autodílny a deflektor. Deflektorem se rozumí pomůcka k odhalení deformací v karosářských dílech a odhalení důlků po kroupách.



Obrázek 9 Deflektor

Zdroj: autor, 2023

Deflektor je uveden na obrázku 9. Princip fungování je založený na lomu světla vodorovných čar na lesklých částech vozidla. V případě nepřízně počasí je přebírací místo vybaveno střechou s možností kontroly až tří vozidel pod ní. Kapacita pro tři vozidla pod střechou v nepřízní počasí je zcela dostačující. Objednávky na převzetí vozidel jsou

rozvrhovány maximálně pro dva techniky. V jednom okamžiku se kontrolují maximálně dvě vozidla po ukončeném operativním leasingu.

Klient při vrácení vozidla po operativním leasingu najede s vozidlem do bíle označených obdélníků. Vozidlo tam zanechá, dojde se nahlásit k asistentce vrácení vozidel, které předá klíče od vozidla. Asistentka přidělí technika, který dané vozidlo bude kontrolovat a předá mu klíče. Technik následně zkontroluje, zda je vozidlo umyté a připravené k vrácení dle interních předpisů „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“. Pokud tomu tak není, klientovi předá zpět klíčky od vozidla a klient odjíždí, termín pro vrácení vozidla propadá s možností nového objednání pro vrácení vozidla. Pokud je vozidlo připraveno k převzetí započne technik kontrolu vozidla dle tabulky 2 s číslem úkonu 5 až 14.

Po skončení úkonů klientovi zanikla smlouva o operativním leasingu. Vozidlo zůstává v sídle společnosti ALD Automotive.

1.8 Náležitosti s převzatým vozidlem

Každé vozidlo po ukončeném operativním leasingu převzaté u klienta na jakékoliv adrese v České republice nebo v sídle společnosti ALD Automotive je ponecháno na odstavné ploše v sídle společnosti ALD Automotive, viz obrázek 9. Ještě, než je vozidlo takto zaparkováno, předchází tomu úkony, které jsou znázorněny v tabulce 4. Vozidlo je zaparkováno technikem na Parkoviště 1, viz obrázek 13, bez jakéhokoliv řádu. Technik nezná řád parkování na odstavných plochách ALD Automotive.

Tabulka 4 Rozpis úkonů po přebrání vozidla po ukončeném operativním leasingu

Číslo úkonu	Název úkonu	Časová náročnost [min]	Vykonavatel
1	Zaparkování vozidla na Parkoviště 1	2	technik
2	Předání klíčků od vozidla a „Přebíracího protokolu“ asistentce	2	technik
3	Přeparkování vozidla na Parkoviště 2	3	asistentka
4	Nahrání fotografií vozidla a předání asistentce	10	technik
5	Kontrola fotografií a „Přebíracího protokolu“	2	asistentka
6	Zapsání „Přebíracího protokolu“ do elektronické podoby	25	asistentka
7	Odeslání elektronické verze protokolu a fotografií oceňovateli	2	asistentka
8	Nacenění stavu vozidla a poškození	30	oceňovatel
9	Zaslání ocenění vozidla asistentce	1	oceňovatel
10	Kontrola ocenění	1	asistentka
11	Předání ocenění na fakturační oddělení	1	asistentka
12	Zaslání faktury klientovi za vzniklé poškození během užívání vozidla	1	fakturantka
13	Provedení platby za vzniklé poškození během užívání vozidla	1	klient
14	Předání podkladů o vozidle bazaru společnosti ALD Automotive	5	asistentka
15	<i>Následný prodej vozidla</i>	/	<i>bazar</i>
Celkový čas strávený administrativními úkony		86 minut	

Zdroj: autor ve spolupráci s ALD Automotive, 2023

Samotné úkony po ukončení smlouvy u každého vozidla po skončeném operativním leasingu trvají celkem 86 minut. Autor této práce tento časový údaj zjistil dlouhodobým pozorováním procesu přebírání a průměrným časem zjištěným z více pozorování. Úkon číslo 15 není uváděn ani zahrnut do administrativních úkonů, protože už přímo nesouvisí s technologickým procesem přebírání a je zajišťován jiným subjektem společnosti.

Pro každé vozidlo, které přebírá technik je zapotřebí nacenit a ohodnotit vzniklé poškození během užívání motorového vozidla po dobu operativního leasingu. Tento úkon vykonává oceňovatel, který byl vyškolen společností Solera, a oceňuje v jejich softwarovém nástroji s názvem Audatex, který dokáže generovat částky, potřebné na opravu vzniklého poškození na vozidle, tak aby se vozidlo uvedlo do původního stavu.

Technologický postup vykonávaný společnostmi AZ Mobility končí úkonem číslo 4, kdy technik zašle fotografie asistentce vrácených vozidel.

1.9 Postup přebírání vozidel

Papírový „Přebírací protokol“ vede techniky přímo k doporučenému postupu při přebírání, avšak každý technik si dle svých možností daný postup upraví, tak jak vyhovuje jemu, přesné pořadí úkonů není stanoveno. Avšak jako první se technik zaměřuje na viditelné části vozidla. Technik provede zevrubnou kontrolu, zda se na vozidle nevyskytuje poškození od krup, prasklé čelní sklo, či závažnější poškození, které by bránilo odvozu vozidla a zajištění bezpečnosti během převozu (např. prasklý světlomet). Pokud se na vozidle vyskytuje alespoň jedno z výše zmíněných poškození, je technik povinen tento stav nahlásit operátorce AZ Mobility. Operátorka zajistí přímou komunikaci s leasingovou společností ohledně dalšího postupu. Zpravidla je možnost ponechání vozidla u klienta, který zajistí nápravu poškození na své náklady. Druhou možností je odvezení vozidla do sídla ALD Automotive, kde leasingová společnost klientovi naučtuje opravu a klient pouze zaplatí částku, která je vypočtena oceňovatelem poškození. V prvním případě klient zaplatí marný výjezd technika a je mu dále účtována částka ve výši splátky nájmu. Tento postup je dle autora této práce zcela správný a nebude v rámci této diplomové práce dále řešen.

Když je zevrubná kontrola v pořádku může technik přistoupit k detailní prohlídce vozidla dle předepsaného postupu, který je uveden v tabulce 2. Každý technik musí provést veškeré úkony prohlídky, ale jejich pořadí není přesně určeno. Ve většině případů po zevrubné kontrole technik kontroluje dokumentaci a příslušenství dodávané spolu s vozidlem, součástí kontroly je i zjištění posledního provedeného servisu, zda se shoduje s přesně určeným postupem, který je stanovený výrobcem vozidla. Během této kontroly technik nastartuje vozidlo, tak aby chladicí kapalina dosáhla provozních hodnot. Během ohřevu vozidla kontroluje, zda palubní počítač nediodagnostikuje jakoukoliv závadu. V případě, že ano, technik zjistí povahu závady, zda je možné s vozidlem odjet, a zapíše závadu do „Přebíracího protokolu“. Během výpisu závad technik kontroluje interiér vozidla, zda nejeví známky nepřiměřeného opotřebení jednotlivých částí vozidla, kterými jsou různé deformace sedadel, loketní opěrky, plastů, polstrování a jiných částí interiéru vozidla (Interní materiály AZ Mobility, 2022).

Po detailní prohlídce interiéru technik zkoumá poškození viditelných vnějších částí vozidla. Během detailní kontroly se zkoumají různé kategorie poškození vozidla:

- Odřenina (převážně drobné poškození vznikající vlivem jemného doteku s cizím předmětem),
- poškozený lak (odlupující se lak),
- škrábanec / rýha (nejčastější poškození vozidel – větší poškození vznikající vlivem doteku s cizím předmětem),
- dolík (nesouměrnost plechové dílu vlivem silového působení na plech, způsobující nevratnou deformaci),
- deformace (poškození, který je většího rozsahu, např. deformace prahu),
- prasklina (převážně se uvádí v případě poškození skel vozidla),
- koroze (ne příliš časté poškození, které je způsobeno vlivem povětrnostních podmínek),
- znečištění (znečištění, které se běžným mytím neodstraní, např. zbytky lepidla po reklamních polepech na vozidle),
- chybějící část vozidla (velmi zřídka vyskytující se poškození, např. chybějící stěrač, chybějící světlomet a další) (Interní materiály AZ Mobility, 2022).

Detailní kontrola začíná v přední části vozidla, kde technik prohlédne stav kapoty, předních světlometů a mlhových světel. Především se zaměří na spodní části nárazníku, kde je nejčastěji poškození, způsobené najetím vozidla na zvýšenou betonovou obrubu.

Dále technik přechází k levému boku vozidla, kde nejdříve pohledem od přední části směrem k zadní části zkontroluje výskyt dolíků na vozidle. Technik prochází levý bok vozidla od přední až k zadní části vozidla a detailně kontroluje výskyt jakéhokoliv poškození. Nejčastěji jsou poškozeny disky kol, jedná se o rýhy, které vznikly vlivem najetí vozidla na dotyk s betonovou obrubou, která disk poškodí. Velmi často je na levém boku rýha na dveřích řidiče, která většinou vznikne neopatrným otevřením na veřejném parkovišti.

Po kontrole levého boku vozidla technik pokračuje kontrolou zadní části vozidla, především se zaměří na zadní nárazník, kde je nejčastěji poškození nákladové hrany zavazadlového prostoru. Technik zkontroluje dveře zavazadlového prostoru, zda na nich nejsou dolíky či jiné poškození, a především zadní sklo, zda není prasklé či jinak poškozené. Při kontrole zadní části vozidla technik kontroluje pohledem, ze zadní části směrem k přední části vozidla, levý i pravý bok, zda nejsou vidět dolíky, které nebyly vidět pohledem z přední části

vozidla. Ke kontrole zadní části vozidla patří i detailní kontrola zavazadlového prostoru, zda není znečištěný či jinak poškozený. V zavazadlovém prostoru je často poškozené plastové obložení. Po kontrole zadní části vozidla technik přechází k pravému boku vozidla a kontroluje jej stejně jako levý bok vozidla. Technik během kontroly obou boků vozidla kontroluje stav střechy, zda na ní nejsou rýhy či škrábance.

Veškeré poškození, které technik nalezne, zapisuje bezprostředně do „Přebíracího protokolu“ a fotograficky jej dokumentuje (Interní materiály AZ Mobility, 2022).

Pro samotný proces kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu je zapotřebí mít dostatečné množství techniků, počet potřebných techniků nelze přesně určit, každý pracovní den se liší v počtu vozidel ke kontrole. V průměru se počet vozidel vrácených po operativním leasingu u společnosti ALD Automotive pohybuje v rozmezí 5 až 10 vozidel denně. K tomu lze přiřadit různý počet techniků dle lokalit, ve kterých se dané vozidlo nachází. Pokud by mělo být 10 vozidel za den zkontrolováno v sídle společnosti ALD Automotive, stačí mít k dispozici jednoho technika. Zároveň pokud by bylo všech 10 vozidel na různých místech v České republice, je zapotřebí mít ke každému vozidlu přiřazeného právě jednoho technika.

Celkový proces přebrání jednoho vozidla po ukončeném operativním leasingu zaměstná minimálně 4 zaměstnance, a to operátora AZ Mobility pro prvotní komunikace, technika pro fyzickou kontrolu vozidla, asistenta či asistentku ALD Automotive pro administrativní úkony a oceňovatele pro ohodnocení poškození. Veškeré úkony spojené s procesem přebírání jsou na sebe přímo navázány a nelze je zaměňovat či dělat souběžně s jiným úkonem.

1.10 Závěr analýzy současného stavu

V analýze bylo představeny dvě společnosti. První společností je AZ Mobility s.r.o., která zajišťuje kontrolu vozidel po ukončeném operativním leasingu a jejich následný převoz do sídla leasingové společnosti. Druhou společností je ALD Automotive, která nabízí operativní leasing vozidel a je zadavatelem zakázek pro AZ Mobility. Rovněž byla uvedena metodika přebírání a detailní postup kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu. V analýze bylo zjištěno, že dochází ke dvojí kontrole a ručnímu přepisování papírového „Přebíracího protokolu“. Proto v rámci návrhové kapitoly bude uvedeno možné řešení a zefektivnění daného procesu přebírání. Požadavkem ALD Automotive je kompletní přebrání vozidla včetně všech administrativních úkonů a fotografií, zapsání veškeré výbavy, která se ve vozidle nachází. Aby toho bylo docíleno, je třeba kompletně změnit proces přebírání a inovovat jej o možnost elektronické formy přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu.

V rámci analýzy bylo zmíněno, že u techniků společnosti AZ Mobility dochází k častým chybám v procesu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Se zavedením elektronické formy přebírání bude možnost i lépe kontrolovat práci techniků mimo sídlo společnosti ALD Automotive vedoucími pracovníky AZ Mobility, kteří budou mít přístup v jakémkoliv okamžiku k právě přebíranému vozidlu. Tím bude možnost hledat v čem technici nejčastěji chybují a díky tomu se zaměřit právě na nejčastěji zjištěné chyby. Tyto chyby budou rozebírány během školení se snahou se jim vyvarovat.

Dále bylo zjištěno, že v interních předpisech „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ a „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ se nevyskytují detailní informace o možnosti vrácení vozidla na jakékoliv adrese v České republice. V návrhové kapitole budou do těchto dokumentů přidány informace týkající se vrácení vozidla mimo sídlo společnosti ALD Automotive.

Byl popsán postup kontroly vozidla, ve kterém bylo uvedeno, co vše je spojeno s kompletním převzetím vozidla po ukončeném operativním leasingu. V současném stavu je zapotřebí minimálně 4 zaměstnanců pro dokončení úkonu a průměrně 127 minut na jedno vozidlo. Cílem návrhové kapitoly bude i reorganizace úkonů spojených s převzetím vozidla po ukončeném operativním leasingu, aby nedocházelo k časovému prodlení a vzniku chyb z nedbalosti a ručnímu přepisování.

2 NÁVRHY ZMĚN PŘI PŘEBÍRÁNÍ VOZIDEL

Ve druhé kapitole budou navrhována konkrétní opatření vedoucí ke zlepšení metodiky postupu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu u společnosti ALD Automotive s.r.o. Bude zde upraven interní předpis, který se dostává do rukou klientů při převzetí vozidla a slouží jako základní informační dokument. Bude zcela pozměněn výstupní prvek přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Současný papírový formát je nevyhovující, protože jsou zaměstnanci firmy ALD Automotive nuceni jej ručně přepisovat do interní průvodní listiny. To má za následek větší časovou náročnost, která je uvedena v tabulce 4. a trvá 25 minut na kompletní převzetí vozidla. Dále hrozí riziko vzniku chyb z přepisování a zároveň i možná chyba lidského faktoru v procesu kontroly vozidla po ukončeném operativním leasingu technikem. A proto bude nahrazen elektronickou verzí, která přinese zvýšení efektivity přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Samotný proces přebírání se pozmění a některé úkony spojené s administrativní částí procesu přebírání se přenesou na AZ Mobility s.r.o., jakožto dodavatelskou společnost. Případná aplikace navrhovaných opatření přinese úsporu času na jedno převzaté vozidlo, úsporu finančních prostředků v případných nákladech spojených s chybovostí techniků a vzniku škod na straně ALD Automotive, přehlednost výstupního prvku a částečnou eliminaci případných chyb techniků. Firma AZ Mobility s.r.o. není jedinou firmou, která se zabývá přebíráním vozidel po ukončeném operativním leasingu, proto zkvalitnění jejich služeb umožní i konkurenční výhodu. AZ Mobility s.r.o. spolupracuje s firmou ALD Automotive s.r.o. už více než 11 let, proto si získala důvěru jakožto kvalitní dodavatel služeb a může na ni být přenášena větší zodpovědnost v podobě administrativních úkonů spojených s vrácením vozidel po ukončeném operativním leasingu.

2.1 Úprava interního předpisu „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“

Autor navrhuje informace týkající se vrácení vozidla uvádět společně na začátku obou dvou interních předpisů a doplnit je o další informace. Například uvést pracovní dobu techniků a možnost převzetí vozidla za jakýchkoliv povětrnostních podmínek.

Autor dále navrhuje doplnit pokyny pro vrácení vozidla mimo sídlo ALD Automotive. Pokud klient vrací vozidlo a má zájem o využití služby vrácení mimo sídlo ALD Automotive, je mu doporučeno telefonické či elektronické objednání na odvoz, ale už nebývá podrobněji řečeno, jaké náležitosti má vozidlo splňovat. Až 90 % nových klientů, kteří vracejí vozidlo poprvé, neví, že odvoz vozidla je uskutečňován, tak, že vozidlo odjíždí po své ose. Tento údaj vychází z dlouhodobého pozorování autora. Proto nastává komplikace s přípravou vozidla po

ukončeném operativním leasingu a možnosti vrácení mimo sídlo ALD Automotive. Samotná komplikace spočívá například v nedostatku pohonných hmot v nádrži, případně nedostatek energie v elektromobilech na dojezd do sídla společnosti ALD Automotive, nebo neuhrazení elektronické dálniční známky. Následná náprava se řeší na místě přímo s technikem, který klientovi navrhne dvě možnosti. První možností je, že veškeré náklady spojené s cestou bude hradit technik, ale dále budou přefakturovány klientovi s přírůžkou k nákladům spojeným s cestou do sídla společnosti ALD Automotive, která v současné době činí 150 Kč za úkon tankování a 150 Kč za zprostředkování nákupu elektronické dálniční známky. Přírůžka za nedobití elektromobilů zatím nebyla stanovena. Autor navrhuje jí stanovit individuálně, v případě nedobití, bude výše přírůžky počítána, jako doba potřebná na dobítí vynásobená hodnotou 200 Kč/hod. Částka 200 Kč je obvyklá hodinová mzda technika. Technik má časový prostoj při dobíjení elektromobilu, a proto mu tento čas musí být zaplacen. Druhou možností je, že klient vozidlo dotankuje na nejbližší čerpací stanici a zprostředkuje nákup elektronické dálniční známky. Více než 90 % klientů si vybírá druhou možnost, kdy vozidlo dotankují a zprostředkují nákup elektronické dálniční známky sami.

Autor navrhuje dopsat do sekce „Příprava před vrácením vozidla“ sekci „Vrácení vozidla mimo sídlo ALD“ do které se navíc zahrne tato část:

ABY VOZIDLO BYLO PŘEVEZENO, JE NUTNÉ, ABY BYLO:

- pojízdné,
- způsobilé k provozu na pozemních komunikacích dle zákona č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů,
- v zimním období obuto do zimních pneumatik, dle zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů,
- nepoškozené,
- se všemi doklady (Osvědčení o registraci vozidla část I., Mezinárodní automobilová pojišťovací karta, Návod k obsluze (oficiální název se může lišit, dle výrobce) a ostatní doklady dodané s vozidlem, např. palivové karty nebo Osvědčení o registraci vozidla část II.),
- umyté/vyčištěné,
- s platnou STK,
- s platnou elektronickou dálniční známkou,

- natankované/dobité na dojetí do sídla ALD Automotive s adresou U Stavoservisu 527/1, Praha. Výpočet se provede pomocí výrobcem uváděné kombinované spotřeby násobený vzdáleností z místa převzetí vozidla na adresu ALD Automotive.

Takto připravené vozidlo je možné odvézt po vlastní ose do sídla společnosti ALD Automotive.

Další částí obou dvou interních předpisů je sekce týkající se akceptovatelnosti a neakceptovatelnosti poškození na vozidle vzniklém v době užívání klientem. Interní předpis „Přiměřené opotřebení lehkých užitkových vozidel“ byl vytvořen v roce 2021 a je aktuální, není potřeba v něm něco dále měnit. Nicméně interní předpis „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ je staršího data vydání. Byl vydán v roce 2017 a autor navrhuje jej poupravit. A to především dle nově vzniklých podmínek, které byly aktualizovány společností ALD Automotive v roce 2019. Konkrétně autor navrhuje přidat jakožto neakceptovatelné poškození různé vady parkovacích kamer, viz obrázek 10.



Obrázek 10 Čelní kamera BMW X6

Zdroj: autor, 2023

Konkrétně na vozidle značky BMW, znázorněném na obrázku 10., které se vracelo po operativním leasingu, který trval 3 roky, byla čelní parkovací kamera prasklá. Zdrojem poškození kamery, byl pravděpodobně kamínek, který odlétl od jiného projíždějícího vozidla a poškodil její snímací plochu. V interních předpisech se nenachází žádné informace týkající se možného poškození i těchto novějších komfortních prvků vozidel. Problém nastal v následné fakturaci, kdy klient odmítl hradit opravu, jelikož se, dle interních předpisů, nejedná o předem stanovenou závadu.

Další nesrozumitelnou částí je sekce týkající se interiéru vozidla. Především dílu, který nese název „Výdech klimatizace“. U vozidel, která se vracejí po operativním leasingu, je zhruba u 40 % tento díl poškozený, vznik tohoto poškození je nejčastěji v manipulaci s držáky mobilních telefonů, které se umísťují právě do těchto výdechů. Nesrozumitelná je část interních předpisů, která uvádí, že prasklý ovladač výdechu klimatizace je akceptovatelné poškození, viz obrázek 11.

Přístrojová a palubní deska

Akceptovatelné:

Zašlý povrch, nepoškozená.

Neakceptovatelné:

Viditelné díry z dodatečně zabudovaného příslušenství. Škrábance, rýhy, ulomené části, nefunkční ovladače, pozůstatky lepidla nebo jiná poškození palubní či přístrojové desky.

Přístrojová a palubní deska

Akceptovatelné:



Obrázek 11 Výdech klimatizace

Zdroj: interní předpisy ALD Automotive

Přitom se jedná o nefunkční ovladač a nyní se toto poškození klientům fakturuje jakožto neakceptovatelné poškození. Částka za nový díl, který je fakturován klientům se liší dle typu vozidla, obvykle, dle účetního oddělení ALD Automotive, se částka pohybuje v rozmezí 3 až 8 tisíc Kč.

Ostatní části interních předpisů není třeba opravovat, veškeré informace pro klienty jsou dostatečné. V případě nesrovnalostí poskytne více informací ohledně poškození zodpovědný pracovník ALD Automotive s.r.o., případně technik AZ Mobility s.r.o.

2.2 Výstupní elektronický protokol při přebírání vozidel

Nejzásadnějším rizikem při přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu je chybovost lidského faktoru. Ať už je to v procesu samotné fyzické kontroly vozidla, či právě nejčastěji vznikající chyby v procesu administrace a přepisování papírového „Přebíracího protokolu“ do elektronické verze, která se archivuje v datovém uložení společnosti ALD Automotive po dobu minimálně 5 let od ukončení smlouvy. Jak bylo uvedeno v 1. kapitole této diplomové práce, tak proces přebírání vozidla se může dělit na část kontroly vozidla a část administrativní. Každá z těchto částí je nezastupitelná a její dokončení je podmínkou pro převzetí každého jednotlivého vozidla po ukončeném operativním leasingu.

Část kontroly vozidla je přímo závislá na fyzické přítomnosti technika u právě přebíraného vozidla. Tato část trvá v průměru 41,5 minuty. Část administrativní trvá v průměru 86 minut. Oba časové údaje vychází z tabulky 3. a 4. V souvislosti s touto návrhovou částí bude uvažováno, že celkový čas potřebný pro převzetí a ukončení smlouvy pro jedno vozidlo po operativním leasingu činí 127,5 minuty.

Autor navrhuje, v rámci zlepšení služeb a splnění podmínek ALD Automotive, aby většina úkonů z tabulky 3. a 4. byla přenesena na dodavatele služeb, a to AZ Mobility. Toho lze docílit pomocí zavedení sofistikovanějšího procesu přebírání a eliminaci nadbytečných úkonů. Především v administrativní části, která odpovídá tabulce 4., se nachází větší časová náročnost některých úkonů, která je, dle autora, nadbytečná. Jedná se především o úkony 4,5,6 a 7. „Nahrání fotografií vozidla a předání asistentce“, tomu odpovídá úkon 4. a je nadbytečný především v tom, že při zavedení elektronického „Přebíracího protokolu“ budou fotografie nahrány společně s protokolem do interního systému. Není tak třeba fotografie dále jednotlivě nahrávat a předávat asistentce. Dalším nadbytečným úkonem je „Kontrola nahraných fotografií a „Přebíracího protokolu““, jelikož nebude možné elektronický „Přebírací protokol“ odeslat bez vložených fotografií. Asistentka tak nemusí kontrolovat, zda byly fotografie vloženy. Je zodpovědností technika, aby řádně zkontroloval jím vyplněný elektronický „Přebírací protokol“ před odesláním. Úkon 6. „Zapsání „Přebíracího protokolu“ do elektronické podoby“ zcela vypadne z procesu přebírání, jedná se o ruční přepsání papírového „Přebíracího protokolu“ do elektronické formy a následně je asistentkou doplněn o více informací z interního systému ALD Automotive. Posledním úkonem, který nebude v novém technologickém postupu přebírání je úkon 7. Konkrétně se jedná o „Odeslání elektronické verze protokolu a fotografií oceňovateli“, protože technikem vytvořený elektronický „Přebírací protokol“ bude rovnou odeslán oceňovateli k ohodnocení poškození. Doba těchto úkonů dohromady činí 39 minut. To při převzetí 10 vozidel denně zajistí časovou úsporu 390 minut. Aby tohoto bylo docíleno, je zapotřebí změnit výstupní prvek celého procesu přebírání. Aby nebylo třeba vše ručně přepisovat z papírového „Přebíracího protokolu“ do elektronické formy „Přebíracího protokolu“ je zapotřebí vytvořit samotný „Přebírací protokol“ přímo v elektronické formě, do kterého budou technici zapisovat veškeré údaje a poškození během fyzické kontroly vozidla. Celková vizualizace elektronického „Přebíracího protokolu“ je uvedena v Příloze C. Podrobný popis některých částí elektronického přebíracího protokolu je uveden v kapitole 2.2.1. Aby bylo možné používat autorem vytvořený elektronický protokol, musí každý technik disponovat potřebným vybavením, aby do něj mohl zapisovat ihned při přebírání vozidla. V tomto případě bude uvažováno mobilní zařízení s možností fotografování.

Tím může být mobilní telefon, případně tablet. Jelikož nelze vytvářet jinou podobu elektronického „Přebíracího protokolu“ pro každý typ vozidla z důvodu časové náročnosti. Tak bude vytvořen univerzální protokol, do kterého se budou propisovat údaje o vozidle, které budou zjištěny technikem při fyzické kontrole vozidla po ukončeném operativním leasingu. Zároveň aby bylo dosaženo co největšího komfortu služby, bude technikem zapisováno veškeré vybavení, které se ve vozidle nachází, pro jednodušší následný prodej vozidla společností ALD Automotive. Samotné zapisování bude prováděno kombinovaně – pomocí rolovací lišty, ručního vpisování a označení předem vyplněných kolonek. Prodejce ojetých vozidel ALD Automotive tak nebude muset provádět fyzickou kontrolu před prodejem vozidla, aby zjistil, jaká výbava se ve vozidle nachází.

2.2.1 Celková vizualizace elektronického „Přebíracího protokolu“

Autorem vytvořená vizualizace elektronického „Přebíracího protokolu“ je uvedena v Příloze C. Aby mohlo být docíleno úspory času na každém přebíraném vozidle po operativním leasingu, je zapotřebí, aby technik zapisoval více dat do svého „Přebíracího protokolu“. Tato data budou nově k dispozici každému technikovi. Při objednání kontroly vozidla mu data budou doručena elektronickou poštou, případně automaticky generována do elektronického „Přebíracího protokolu“. Jedná se především o údaje o vozidle, například tovární značka, model, typ atd. Tyto údaje má k dispozici leasingová společnost ALD Automotive z 80 % vždy před uzavřením smlouvy. Zbýlých 20 % jsou pouze údaje vycházející z objednávky zákazníka, který si vozidlo převzal přímo u prodejce nových vozidel. Takové vozidlo nebylo předáno obchodním zástupcem společnosti ALD Automotive. A proto některé údaje nejsou k dispozici v interním systému ALD Automotive. Těmito údaji jsou například informace o příplatkové výbavě ve vozidle.

V rámci této diplomové práce bude uvažováno, že veškeré dostupné informace vyplní zástupce firmy ALD do elektronické verze „Přebíracího protokolu“. Poté je odešle a technik dostane upozornění, že byly vloženy veškeré dostupné informace a může začít zapisovat do elektronické verze „Přebíracího protokolu“. Každý uživatel bude mít oprávnění vpisovat a vyplňovat jen část elektronické verze „Přebíracího protokolu“, dle své pozice v procesu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Zástupce firmy ALD Automotive bude mít oprávnění pro zapsání dat z leasingové smlouvy. Technik bude moci zapisovat stav vozidla a poškození.

Elektronický „Přebírací protokol“ byl vytvořen autorem v programu Microsoft Excel. Pro názornost zcela dostačuje autorem vytvořený návrh elektronické verze „Přebíracího

protokolu“. Nicméně při nasazení do aktivního procesu přebírání by bylo zapotřebí jej převést do formy online formuláře. Tím bude zajištěna možnost přímé kontroly postupu přebírání vedoucím pracovníkem. Autor při tvorbě elektronické verze vycházel ze svých zkušeností u firmy AZ Mobility a zároveň měl k dispozici výstupní protokol, který se předává při ukončení nájemní smlouvy klientovi. Tento výstupní protokol dále slouží i jako dokument pro následný prodej vozidla ve kterém jsou uvedeny všechny zjištěné nedostatky a stupeň výbavy vozidla. Společnost ALD Automotive si nepřeje, aby tento dokument byl veřejně přístupný, proto není možné jej zde uvést v celé své formě. Byly použity pouze informace v něm uvedené pro tvorbu nového elektronického „Přebíracího protokolu“.

Samotný elektronický „Přebírací protokol“ je rozdělen do více dílčích částí, které odpovídají technologickému postupu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Každá z dílčích částí bude navržena v kapitole 2.2.2.

K označení závad a poškození na vozidle, stejně jako u papírového „Přebíracího protokolu“ slouží piktogram vozidla, zde došlo k vylepšení a přehlednosti u zapisování. Elektronická verze „Přebíracího protokolu“ nabízí možnost změny piktogramu vozidla dle jeho typu. Jelikož se přebírají vozidla různých typů karoserie, každý technik zvolí typ karoserie, kterou v ten okamžik přebírá a je mu nabídnut přímo piktogram pro daný typ vozidla.

2.2.2 Dílčí části elektronické verze „Přebíracího protokolu“

Elektronická verze „Přebíracího protokolu“ slouží ke zjištění informací o daném vozidle, zaevidování poškození do interního systému ALD Automotive, doložení poškození klientovi a k následnému prodeji. Jelikož elektronická verze „Přebíracího protokolu“ slouží k více účelům v rámci obou dvou společností, je třeba uvádět veškeré dostupné informace a údaje o vozidle, tak aby byla zajištěna vzájemná spolupráce obou dvou subjektů. Snaha o zjednodušení a zefektivnění procesu přebírání s sebou nese i fakt, že tento „Přebírací protokol“ bude jediným dokumentem, který disponuje veškerými informacemi o daném vozidle. A to od konce nájemní smlouvy u klienta až po následný prodej. Pro různé subjekty v procesu přebírání vozidel nebo prodeje vozidel musí být některé citlivé údaje vymazány. Subjekty v procesu přebírání se rozumí zástupce společnosti ALD Automotive, zástupce firmy AZ Mobility, technik AZ Mobility, oceňovatel, prodejce ojetých vozidel ALD Automotive a kupující. Údaje, které musejí být vymazány mohou být například údaje o klientovi, který vozidlo užíval v rámci operativního leasingu. Tyto údaje nejsou důležité pro následný prodej vozidla. Ale tato diplomová práce se nezabývá následným prodejem. Lze tedy říci, že pro potřeby technika jsou důležité veškeré údaje, které jsou dostupné.

Autor navrhuje rozšířit stávající množství informací v papírovém „Přebíracím protokolu“. Konkrétně rozšíření o číslo smlouvy, datum uvedení vozidla do provozu a dohodnutý průběh kilometrů, viz tabulka 5.

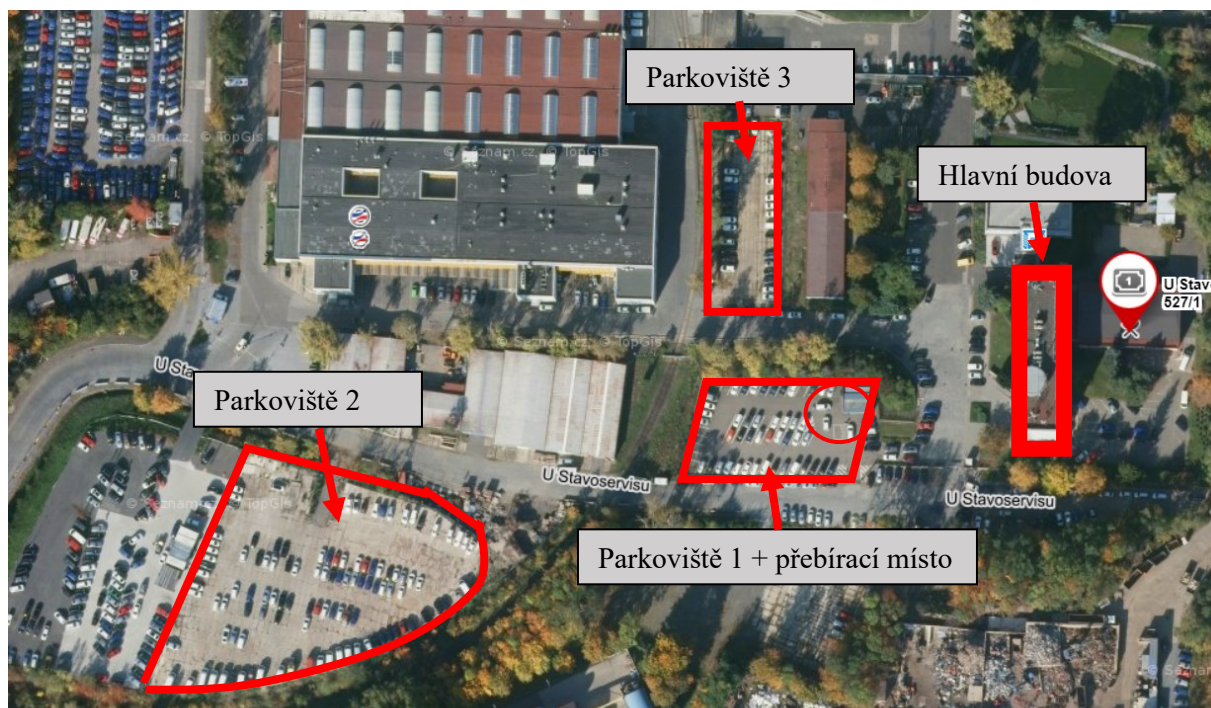
Tabulka 5 Základní informace o leasingové smlouvě

Přebírací protokol	
Základní informace o smlouvě	
Číslo smlouvy:	
Datum uvedení vozidla do provozu:	
Nájemce:	
Vozidlo:	
Barva:	
VIN:	
Dohodnutý průběh km:	
Zájem od odkup:	
Detaily převozu:	

Zdroj: autor s využitím interních materiálů ALD Automotive

Samotný, autorem navržený, elektronický „Přebírací protokol“ obsahuje na začátku základní informace, které vyplní asistentka před odesláním technikovi. Vzhledem ke skutečnosti, že ne vždy jsou všechny údaje dostupné, technik je musí při fyzické kontrole ověřit a případně doplnit.

V sídle společnosti ALD Automotive se dodržuje určitý řád při parkování vozidel. Je důležité, aby technik, který vozidlo přebírá znal číslo smlouvy, dle kterého se určuje, na jaké ze 3 parkovišť má vozidlo zaparkovat, viz obrázek 12.



Obrázek 12 Mapa parkovišť v sídle ALD Automotive

Zdroj: autor s využitím Mapy.cz, 2023

Autor navrhuje tento řád upravit. Nyní zaměstnanec firmy ALD Automotive vozidla parkuje libovolně na Parkoviště 2, technici parkují všechna vozidla na Parkoviště 1. Vozidla, která se přebírají na libovolné adrese v České republice se budou rovnou parkovat na Parkoviště 2. Na tomto parkovišti není zaveden žádný další řád. Autor navrhuje, že veškerá vozidla značky Škoda se budou parkovat po příjezdu vlevo. Jelikož je vozidel značky Škoda nejvíce vrácených, dle interních dat ALD Automotive, je potřeba využít co nejvíce místa, které nabízí právě levá strana parkoviště. Dále autor navrhuje rozlišit řady dle modelů vozidel, viz Příloha D. Takto rozlišené řady zajistí snazší hledání jednoho konkrétního vozidla. Vzhledem ke skutečnosti, že na Parkovišti 2. se v průměru nachází více než 100 vozidel, může být zdlouhavé hledat právě jedno vozidlo mezi všemi ostatními.

Dále autor navrhuje, aby v rámci úspory času vozidla parkoval technik rovnou na své místo určení, dle autorem navrženého řádu. Vozidla, která se přebírají v sídle společnosti ALD Automotive se budou parkovat na Parkovišti 1. Vždy na konci pracovního dne se tato vozidla přeparkují technikem AZ Mobility, nebo zaměstnancem ALD Automotive, na Parkoviště 2 z důvodu úspory místa. Vozidla, která se vracejí z obchodního produktu ALD Flex, se budou parkovat na Parkoviště 3 k ostatním vozidlům ze stejného obchodního produktu. Pro technika je důležité znát první 2 čísla leasingové smlouvy. Jak již bylo zmíněno v podkapitole 1.2. existuje více druhů operativního leasingu, které poskytuje společnost ALD Automotive. Dle druhu operativního leasingu se liší i první dvě čísla smlouvy. V případě tzv. Full Service leasingu jsou první dvě čísla leasingové smlouvy 1 a 4. Dalším produktem je Non-Service leasing, číslo tohoto produktu začíná v leasingové smlouvě čísly 1 a 3. Další možná kombinace prvních dvou čísel leasingové smlouvy je 3 a 7, to technikovi říká, že se jedná o vozidlo z produktu ALD Flex a technik jej musí odstavit na Parkoviště 3, k ostatním vozidlům téhož obchodního produktu.

Existují i další možné kombinace, ale v podstatě se jedná pouze o různou kombinaci výše zmíněných produktů, např. 5 a 6, to znamená, že se jedná o operativní leasing zprostředkovaný dalším právnickým subjektem konečnému uživateli, nicméně na technologický proces převzetí nemá žádný další vliv, jedná se o formu standardního Non – service leasingu, jen se zprostředkovatelem. Takové vozidlo se zaparkuje na Parkoviště 2.

Autor dále navrhuje, aby v elektronické verzi „Přebíracího protokolu“ bylo uvedeno datum uvedení vozidla do provozu. Tento údaj dává technikovi informaci, zda vozidlo nepodléhá pravidelné technické prohlídce po 4 letech. Pomocí této informace může technik zjistit, zda je možné vozidlo odvézt po své ose a splňuje tak podmínku vrácení vozidla s platnou STK ještě, než se fyzicky dostaví k vozidlu. Tyto informace jsou evidovány v interním systému

ALD Automotive a budou k dispozici v informacích, které technik dostane elektronickou poštou při objednání prohlídky vozidla. To zajistí úsporu času a jednoho technika v případě, kdy technik začne provádět fyzickou kontrolu vozidla na libovolné adrese v České republice a zjistí, že vozidlo nemá platnou STK. V takovém případě se jedná o „Marný výjezd“ a technik vozidlo ponechá klientovi k zajištění technické prohlídky silničního vozidla. Pokud je vozidlo starší 4 let, musí klient zajistit provedení pravidelné technické prohlídky. Díky této informaci může technik kontaktovat klienta a dotázat se ho, zda byla provedena pravidelná technická prohlídka.

Z administrativní části je potřeba znát i dohodnutý průběh kilometrů uvedený ve smlouvě. Autor proto navrhuje, aby se elektronická verze „Přebíracího protokolu“ doplnila o informaci dohodnutého průběhu kilometrů. Tato informace bude rovněž dostupná technikovi spolu s příloženými údaji při objednání kontroly vozidla. V případě, kdy technik provádí fyzickou kontrolu vozidla a zjistí, že aktuální stav počítadla kilometrů ve vozidle ukazuje vyšší hodnotu kilometrů, než je dohodnutý průběh, má technik povinnost upozornit klienta, že mu bude přefakturováno přejetí dohodnutého průběhu kilometrů. Tato částka se počítá tak, že se za každý ujetý kilometr nad dohodnutý průběh účtuje 1,50 Kč bez DPH.

Druhou částí elektronické verze „Přebíracího protokolu“ jsou základní údaje o vozidle, viz tabulka 6. Autor navrhuje rozšířit údaje o vozidle o typ paliva, typ převodovky, typ pohonu, výkon motoru a počet míst k sezení. Všechny tyto informace jsou potřebné k následnému prodeji vozidla. Technik dostane elektronickou poštou pouze údaj o značce, modelu a typu vozidla. Zbylé údaje už musí ručně vyplnit při fyzické kontrole vozidla. Stav tachometru zapíše technik dle aktuálního stavu najetých kilometrů v době fyzické kontroly.

Tabulka 6 Údaje o vozidle

Údaje o vozidle:		
Značka:		
Model:		
Typ:		
Stav tachometru:		
Typ paliva:	Doplňte	
Převodovka:	manuální	automatická
Pohon:	4x2	4x4
Výkon motoru:		
Počet míst:	Doplňte	

Zdroj: autor s využitím interních materiálů ALD Automotive

Typ paliva má rozbalovací menu, viz obrázek 13. Pro potřeby leasingové společnosti je dostačující dělit typ paliva pouze na 5 možností. Jsou jimi benzín, nafta, elektro, CNG a hybrid.

Existují různé kategorie jednotlivých typů, například hybrid se dá dělit na mild – hybrid, hybrid a plug-in hybrid. Pro následný prodej se může jednat o informaci, která je důležitá pro potencionálního kupce, ale pro proces převzetí vozidla postačuje zapsání obecného termínu hybrid.

Typ paliva:	Doplňte
Převodovka:	benzín
Pohon:	nafta
Výkon motoru:	elektro
Počet míst:	CNG
	hybrid
	Doplňte

Obrázek 13 Rozvíjející se menu typu paliva

Zdroj: autor s využitím interních materiálů ALD Automotive

Autor navrhuje, aby se do „Přebíracího protokolu“ přidala kolonka „Převodovka“. Technik označí o jaký typ převodovky se jedná. Rovněž existuje více typů převodovek, ať už se dělí ve své funkčnosti či konstrukci. Autor navrhuje, aby bylo pouze uvedeno, jestli je vozidlo vybaveno automatickou či manuální převodovkou. Technik poté označí typ pohonu. Jelikož se přebírají pouze vozidla, která mají 2 nápravy, má technik možnost označit pouze dvě varianty. První možností je pouze jedna hnací náprava a jedna hnaná. Označí tedy kolonku 4x2. Nejčastěji ve verzi, kdy je přední náprava vozidla hnací a zadní hnaná. Druhou možností je, že obě dvě nápravy jsou hnací, v takovém případě technik označí kolonku 4x4. Taková informace je důležitá pro prodejce ojetých vozidel. Zjistí tak, zda má vozidlo uvádět jako vozidlo s pohonem 4x4, nebo vozidlo s pohonem 4x2.

Jako další údaj vyplní technik výkon motoru, který zjistí z druhé strany „Osvědčení o registraci motorového vozidla“. Kde je údaj uváděn v kolonce „P.2. MAX. VÝKON [kW]/ OT. min.⁻¹]. Rovněž se jedná o informaci, která je potřebná pro následný prodej a evidenci vozidla v Centru ojetých vozidel ALD Automotive.

Dalším údajem je počet míst k sezení ve vozidle. Vzhledem k tomu, že se přebírají vozidla, která mohou mít maximálně 9 míst k sezení, je forma vyplnění řešena opět pomocí rozbalovacího menu, kde je uvedeno číslo 2 až 9. Existují i vozidla s menším či větším počtem míst k sezení, ale taková leasingová společnost ALD Automotive neposkytuje. Proto nejsou v analýze ani v návrzích obsažena.

Jako další část elektronické verze „Přebíracího protokolu“ autor navrhuje uvést informace o dokumentaci přiložené k vozidlu v době přebírání. Zde je využito metod označení z více možností. Zároveň byla ke každé položce přidána i možnost poznámek. Ta slouží především k doplnění některých údajů, například u kolonky „Dálniční známka“ je možnost do poznámek uvést, jestli se jedná o časový poplatek roční, měsíční nebo desetidenní. Technik tento údaj zjistí z webových stránek edalnice.cz. Zde autor navrhuje, aby u kolonky „Servisní prohlídka“ bylo uvedeno do poznámek datum poslední servisní prohlídky včetně stavu kilometrů. Potencionálního kupce může zajímat, jak bylo vozidlo servisováno, proto je tento údaj vyplněn technikem do elektronické verze „Přebíracího protokolu“. Údaj o posledním servisu technik zjistí z doložené servisní historie. Zároveň byla přidána kolonka „Platnost STK“, tato informace je důležitá pro následný prodej vozidla. Autorem upravená sekce dokumentace je uvedena v tabulce 7.

Tabulka 7 Dokumentace k vozidlu

Dokumentace k vozidlu:				Poznámky:
Osvědčení o registraci vozidla:	ano	ne	nenáleží	
Doklad o zákonném pojištění:	ano	ne	nenáleží	
Dálniční známka:	ano	ne	nenáleží	
Tankovací karta:	ano	ne	nenáleží	
Návod k obsluze:	ano	ne	nenáleží	
Návod k rádiu:	ano	ne	nenáleží	
Servisní knížka:	ano	ne	nenáleží	
Autorizovaný servis:	ano	ne	nenáleží	
Servisní prohlídka:	ano	ne	nenáleží	
Klíče od vozidla:	ano	ne	nenáleží	
Počet klíčů od vozidla:				
Zámek řazení:	ano	ne	nenáleží	
Počet klíčů od zámku řazení:				
Bezpečnostní karta k zámku řazení:	ano	ne	nenáleží	
Platnost STK:	ano	ne	nenáleží	

Zdroj: autor s využitím interních materiálů, 2023

Další částí elektronické verze „Přebíracího protokolu“ jsou „Provozní náplně“. Autor navrhuje přidat do této sekce kolonky pro stav motorového oleje, chladicí kapaliny a brzdové kapaliny. Autorem upravená sekce provozních náplní je uvedena v tabulce 8.

Tabulka 8 Provozní náplně

Provozní náplně:				Poznámky:
Palivo:	Doplňte			
Motorový olej:	pod min	min	v pořádku	
Chladicí kapalina:	pod min	min	v pořádku	
Brzdová kapalina:	pod min	min	v pořádku	
AdBlue:	pod min	min	v pořádku	

Zdroj: autor s využitím interních materiálů, 2023

Požadavkem ALD Automotive je zajištění kompletní prohlídky vozidla. S tím přímo souvisí i zapsání stavu provozních náplní ve vozidle. Například pokud by byl nedostatek motorového oleje, tak technik zajistí dolítí, do výrobcem stanoveného provozního stavu, na náklady klienta. V elektronické verzi „Přebíracího protokolu“ bude technik označovat předem vytvořené kolonky.

Tabulka 9 Výbava/příslušenství

Výbava/příslušenství:			Poznámky:
Elektická okna:	ano	ne	
Centrální zamykání:	ano	ne	
Střešní okno:	ano	ne	
Elektrická zrcátka:	ano	ne	
Alarm:	ano	ne	
Airbagy:	ano	ne	
Klimatizace:	ano	ne	
Hand-free sada:	ano	ne	
Autorádio:	ano	ne	
Přehrávač CD:	ano	ne	
Tempomat:	ano	ne	
Tažné zařízení:	ano	ne	
Vyhřívaná sedadla:	ano	ne	
Odvětrávaná sedadla:	ano	ne	
Navigace:	ano	ne	
Vyhřívané čelní sklo:	ano	ne	
Nezávislé topení:	ano	ne	
Bezpečnostní asistenti:	ano	ne	
Druh materiálu polstrování sedadel:	Doplňte		

Zdroj: autor s využitím interních materiálů, 2023

Jako další autor navrhuje doplnit „Přebírací protokol“ o sekci, která se týká výbavy. Tato sekce je obzvláště důležitá pro následný prodej vozidla. Prodejce ojetých vozidel ALD Automotive, tak nemusí provádět další kontrolu, aby mohl do inzerátu uvést výbavu, která je ve vozidle. Veškerá možná výbava je uvedena v tabulce 9. Technik označí předem vytvořené kolonky.

Autor dále navrhuje přidat sekci týkající se pneumatik. Pro potřeby leasingové společnosti je důležité vědět, zda se ve vozidle nachází druhá sada pneumatik či nikoliv. Zároveň leasingová společnost uvádí do inzerátu při prodeji, jaké pneumatiky jsou na vozidle obuty. Společně s tím autor navrhuje doplnit tuto sekci i o hloubku dezénu jednotlivých pneumatik včetně rezervy, pokud je ve vozidle. Hloubku dezénu bude technik měřit pomocí měřiče hloubky dezénu. Autorem vytvořený formát sekce pneumatik je uveden v tabulce 10. Možnost vyplnění kombinuje rozbalovací menu společně s ručním vepisováním údajů. Rozbalovací menu „Rozměr“ otevře nabídku, kde je uveden průměr ráfku v palcích. Tento průměr je v rozmezí 13 až 22 palců. Rozbalovací menu u položky „Období“ otevře kontextovou nabídku, ve které je na výběr letní/zimní. Hodnota dezénu je rovněž řešena kontextovou nabídkou, ve které je nastaveno rozmezí od 0 do 10 mm. Rozmezí bylo stanoveno dle hodnoty dezénu nových zimních pneumatik, které mohou mít až 10 mm, dle výrobce.

Tabulka 10 Pneumatiky

Pneumatiky		Poznámky:
1. sada		
Rozměr:	Doplňte	
Velikost:		
Značka:		
Období:	Doplňte	
Dezén přední [mm]:	Doplňte	
Dezén zadní [mm]:	Doplňte	
2. sada		
Rozměr:	Doplňte	
Velikost:		
Značka:		
Období:	Doplňte	
Dezén přední [mm]:	Doplňte	
Dezén zadní [mm]:	Doplňte	
Rezerva:		
Rozměr:	Doplňte	
Velikost:		
Značka:		
Období:	Doplňte	
Dezén:	Doplňte	

Zdroj: autor s využitím interních materiálů, 2023

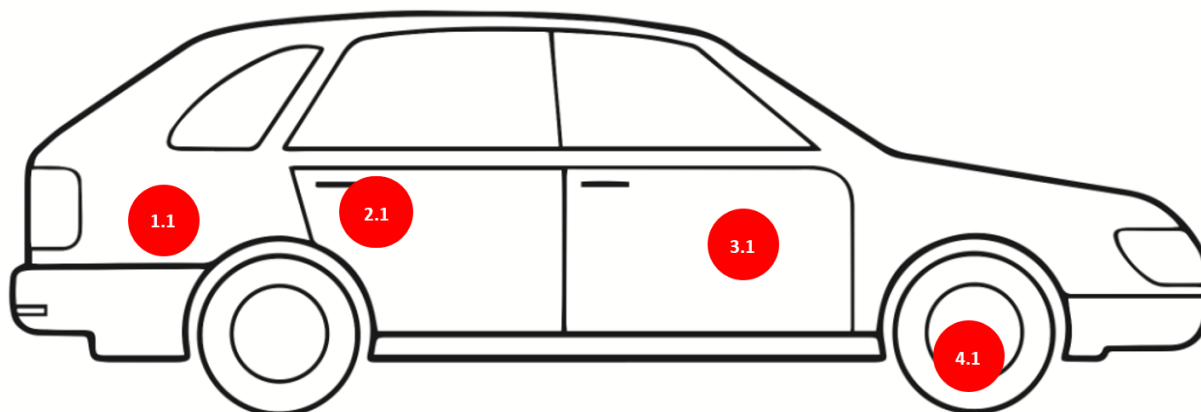
Zcela novou funkcí, kterou nabízí autorem vytvořený elektronický „Přebírací protokol“ je nahrání fotografií, viz tabulka 11. Pro potřeby převzetí vozidla postačuje sada 9 základních fotografií. Jedná se pouze o základní fotografie, které mají v systému informační hodnotu pro porovnání technikem zapsané výbavy a vzhledu vozidla. Případně slouží pro řešení sporů vzniklých při přehlédnutí poškození technikem.

Tabulka 11 Fotografie důležitých částí vozidla

Fotografie důležitých částí vozidla:	
Čelní pohled:	Vložit fotografii
Pohled zepředu zleva:	Vložit fotografii
Pohled zezadu zprava:	Vložit fotografii
Interiér:	Vložit fotografii
Zavazadlový/nákladový prostor:	Vložit fotografii
VIN vozidla:	Vložit fotografii
Přístrojová deska:	Vložit fotografii
Dokumenty k vozidlu:	Vložit fotografii
Navigace:	Vložit fotografii

Zdroj: autor s využitím interních materiálů, 2023

Zcela se pozmění sekce o detailním poškození vozidla po ukončeném operativním leasingu. Autor navrhuje použít více možných piktogramů vozidla, dle právě přebíraného, tak aby bylo umožněno zapsání veškerého možného poškození na daném typu vozidla. Celá sekce o detailním poškození vozidla je k nahlédnutí v Příloze C. Pro přehlednost byl vložen piktogram vozidla spolu se způsobem zapisování poškození a je uveden na obrázku 14.




Obrázek 14 Zápis poškození

Zdroj: autor, 2023

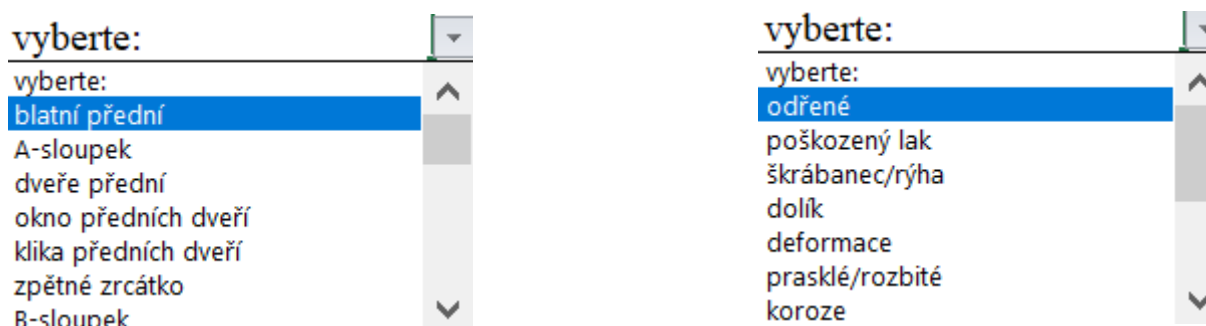
Způsob zapisování bude takový, že technik označí v elektronickém „Přebíracím protokolu“ díl na kterém se poškození nachází. Tím se vyznačí místo poškození. Dále vyjede kontextová nabídka, viz tabulka 12.

Tabulka 12 Nové poškození

 Nové poškození	
Součástka/díl:	vyberte:
Typ poškození:	vyberte:
Rozsah - šířka [mm]:	
Rozsah - délka [mm]:	
Fotografie orientační:	Vložit fotografii
Fotografie detailní:	Vložit fotografii
Více fotografií:	Vložit fotografii
Poznámka:	

Zdroj: autor, 2023

Do kontextové nabídky technik zapíše na jakém díle se poškození nachází. Způsob zapisování je umožněn pomocí rozbalovacího menu, které obsahuje všechny díly na dané straně vozidla, viz obrázek 15. Pro pravou i levou stranu vozidla jsou jimi: blatník přední, A – sloupek, dveře přední, okno předních dveří, klika předních dveří, zpětné zrcátko, B – sloupek, práh, dveře zadní, okno zadních dveří, klika zadních dveří, C – sloupek, blatník zadní, boční okénko, práh dveří – přední, práh dveří – zadní, víčko palivové nádrže, pneumatika (zadní), pneumatika (přední), kryt kola (zadní), kryt kola (přední), disk (zadní), disk (přední), pneumatika – 2. sada a disk – 2. sada. Pro názornost byly uvedeny díly pro typ vozidla kombi. Ostatní díly se mohou lišit dle zvoleného typu vozidla a nebudou dále uváděny.



Obrázek 15 Součástky/díl a typ poškození

Zdroj: autor, 2023

Další rozbalovací menu bude použito pro označení typu poškození. Zde bude na výběr z více druhů poškození, a to konkrétně: odřené, poškozený lak, škrábanec/rýha, dolík, deformace, prasklé/rozbité, koroze, znečištěné, chybí, samolepka/polep, nefunkční, vícenásobné poškození a akceptováno. Autor navrhuje přidat právě typ poškození „samolepka/polep“. To z toho důvodu, že vozidla operativního leasingu často slouží, jako firemní vozidla a jsou často polepena reklamou na firmu, která je využívá. Při vrácení je takové vozidlo nutné zbavit polepů. Autor navrhuje, aby toto poškození bylo klasifikováno jako

neakceptovatelné a náklady na odstranění polepů byly fakturovány klientovi. Dále bylo přidáno poškození „nefunkční“. V případě, kdy daný díl neplní svou funkčnost, například elektronicky sklopné venkovní zpětné zrcátko se nesklápí. Technik označí „zpětné zrcátko“ a dále označí poškození jakožto „nefunkční“. Jedná se o neakceptovatelné poškození, dle interních předpisů. Dalším autorovým návrhem je přidání typu poškození „vícenásobné poškození“. Technik označí díl na kterém se nachází více možných poškození a zvolí „vícenásobné poškození“. Do poznámky poté uvede, o jaké přesně se jedná poškození a v jakém rozsahu. Ilustrativním příkladem může být díl předních dveří, na kterém se vyskytuje polep a k tomu poškozený lak. Takové poškození je uvedeno na obrázku 16. Do poznámky technik napíše „Samolepka/polep a poškozený lak“. Tak, aby oceňovatel věděl, jaké poškození se přesně na daném díle nachází. Dále autor navrhuje přidat typ poškození „akceptováno“, to pro takové případy, kdy se na daném díle nachází poškození, které je viditelné, ale splňuje podmínky akceptovatelnosti dle interních předpisů. V takovém případě technik označí díl, zapíše poškození „akceptováno“ a oceňovatel ví, že se na daném díle nachází poškození, které se nenaceňuje.



Obrázek 16 Vícenásobné poškození

Zdroj: autor, 2023

Autor dále navrhuje přidat sekci, která se týká funkčnosti vybraných komponentů ve vozidle. Do procesu přebírání bude přidána testovací jízda, ve které se dané komponenty budou zkoumat na úrovni běžného uživatele vozidla. Vozidla, která mají najeto více než 100 tisíc kilometrů mohou s větší pravděpodobností disponovat vadami na těchto komponentech a úkolem technika bude zjistit a zapsat je. Jedná se o vady, které technik zjistí během testovací jízdy v délce alespoň 2 kilometrů. Může se jednat o vady spojené s vyšší hlučností komponentů, případně jejich netěsností či omezenou funkčností. V tomto případě autor vybral nejdůležitější komponenty dle interních předpisů a vypsals je do sekce „Funkčnost“, která je uvedena v tabulce 13. Technik označí, z předem vytvořených kolonek, zda je daný díl v pořádku či má omezenou funkčnost nebo je nefunkční. V případě nefunkčnosti či omezené funkčnosti zapíše do poznámek, jak se daná závada projevuje.

Tabulka 13 Funkčnost

Funkčnost:				Poznámky:
Motor:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Převodovka:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Spojka:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Pohon:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Řízení:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Brzdy:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Ruční brzda:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Náprava/tlumiče:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Výfuková soustava:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Stěrače/ostřikovače:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Světla:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Stahování oken:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Přístrojová deska:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Zpětná zrcátka:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Klimatizace:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Pneumatiky:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	

Zdroj: autor s využitím interních materiálů, 2023

Předposlední částí elektronického „Přebíracího protokolu“ jsou „Okolnosti při přebírání vozidla“, kde autor navrhuje zapsání povětrnostních podmínek a jiných podmínek, které mohou omezit viditelnost poškození při přebírání. Jsou jimi „Znečištěné vozidlo“, „Děšť“, „Snížená viditelnost“ a „Podzemní garáže“. V případě označení těchto kolonek je technik povinen vozidlo zevrubně zkontrolovat na místě převzetí a provést detailní prohlídku v sídle společnosti ALD Automotive, kde povětrnostní podmínky nebrání detailnímu převzetí vozidla. V případě znečištěného vozidla technik využije automyčku. Dále autor navrhuje možnost zapsání poznámek k přebíranému vozidlu technikem a klientem. Kde klient může například napsat komentář, že s nalezeným poškozením nesouhlasí a žádá o detailní kontrolu dalším technikem.

Poslední částí autorem navrženého elektronického „Přebíracího protokolu“ jsou údaje o předávajícím a podpisová část.

3 TECHNOLOGICKÝ POSTUP KONTROLY PŘI POUŽITÍ ELEKTRONICKÉHO PROTOKOLU

V této návrhové kapitole budou provedeny návrhy změn, které se budou týkat postupu kontroly vozidel po ukončeném operativním leasingu v sídle společnosti ALD Automotive a na libovolné adrese v ČR. S využitím elektronického „Přebíracího protokolu“ se změní i samotný technologický postup přebírání.

Nyní bude možné dělat více úkonů zároveň. Toho bude docíleno pomocí elektronického „Přebíracího protokolu“, který technik po dokončení fyzické prohlídky odešle oceňovateli. Oceňovatel tak bude moci ihned ocenit poškození na vozidle, než bude vozidlo fyzicky odstaveno na odstavné ploše v sídle ALD Automotive. Jedním z návrhů bude postup kontroly v sídle společnosti ALD Automotive. Druhým z návrhů bude postup kontroly na libovolné adrese v České republice.

3.1 Identifikace systému přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu

Nejprve si identifikujeme systém. Vstupním prvkem do systému je objednání kontroly a převozu vozidla po operativním leasingu klientem. Objednávku přijímá zaměstnanec firmy ALD Automotive prostřednictvím elektronické pošty nebo po telefonické domluvě. Po objednání předá zaměstnanec ALD Automotive požadavek na kontrolu a převoz vozidla po operativním leasingu dodavateli služeb. Dodavatelem služeb je AZ Mobility. Požadavek je předán třemi způsoby. Prvním z nich je telefonická objednávka, druhým z nich je elektronická pošta a třetím, nejvíce používaným je zápis přímo do interního systému. Dále dispečer zpracuje objednávku a přiřadí technikovi vozidlo, případně více vozidel, na další pracovní den. Technik provede kontrolu vozidla. Předá potřebnou dokumentaci zaměstnanci firmy ALD Automotive spolu s klíčky od vozila. V další fázi zaměstnanec ALD Automotive kontroluje a přepisuje dokumentaci dodanou technikem pro její následné zpracování. V tomto bodě autor navrhuje provést změnu, která je uvedena v podkapitole 3.3 a 3.4

3.2 Graf vazeb systému přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu

Pro lepší představu je na obrázku 17. uveden graf vazeb v systému, který poukazuje na souvislosti mezi jednotlivými dílčími prvky systému. Prvky systému jsou pak rozděleny v tabulce 14. a dále jsou rozděleny vazby systému v tabulce 15.

Tabulka 14 Prvky systému

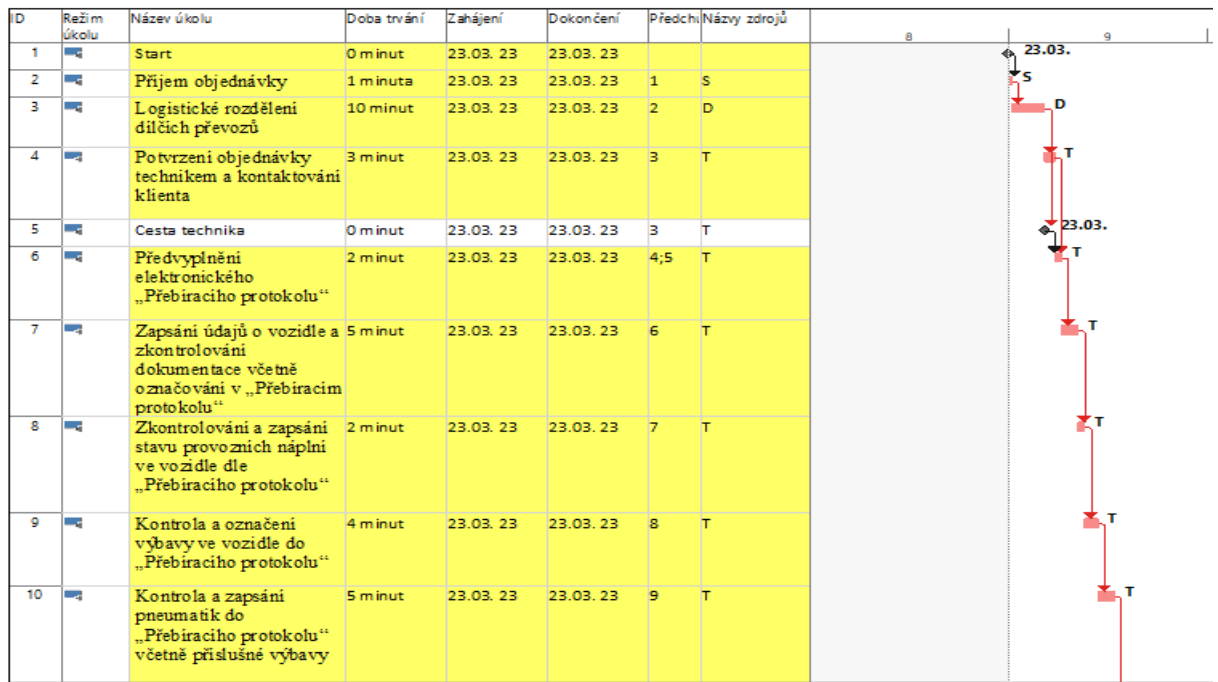
Prvek	Název prvku	Funkce prvku
1	Klient, který vrací vozidlo	Zadání objednávky
2	ALD Automotive	Požadavek na zpracování objednávky
3	Telefon	Komunikace
4	Email	Komunikace
5	System – objednávky	Komunikace
6	Dispečer	Rozdělení objednávek
7	Technik	Zpracování objednávky
8	Papírový „Přebírací protokol“	Kontrola vozidla
9	Fotoaparát	Fotografování pomocí fotoaparátu
10	Asistentka	Zpracování výstupů
11	Elektronický „Přebírací protokol“	Kontrola vozidla a zpracování výstupů
12	System	Databáze
13	Oceňovatel	Zpracování poškození
14	Ocenění	Vyhodnocení poškození
15	Elektronický „Přebírací protokol“ s cenami	Zapsání poškození
16	Asistentka v případě kontroly vozidla v sídle společnosti ALD Automotive nebo technik v případě kontroly vozidla na libovolné adrese v ČR– kontrola cen	Kontrola ocenění
17	Fakturace	Vypsání faktury za poškození
18	Centrum ojetých vozidel ALD Automotive	Prodej vozidla
19	Konec	Konec

Zdroj: autor, 2023

Tabulka 15 Popis vazeb systému

Vazba	Propojení prvků	Popis parametrů
1	1-2	Objednávka
2	2-3	Požadavek na zpracování objednávky
3	2-4	Požadavek na zpracování objednávky
4	2-5	Požadavek na zpracování objednávky
5	3-6	Vstupy na objednávku
6	4-6	Vstupy na objednávku
7	5-6	Vstupy na objednávku
8	6-7	Rozdělení práce mezi techniky
9	7-8	Fyzická kontrola vozidla a zapsání do papírového „Přebíracího protokolu“
10	7-9	Fotografická dokumentace vozidla
11	8-10	Předání papírového „Přebíracího protokolu“ asistentce
12	9-10	Předání fotografické dokumentace asistentce
13	10-11	Kontrola a vyplnění elektronického „Přebíracího protokolu“
14	11-12	Nahrání elektronického „Přebíracího protokolu“ do databáze
15	12-13	Oceňovatel získá podklad pro nacenění
16	13-14	Proces nacenění
17	14-10	Oceňovatel posílá nacenění asistentce do firemního emailu k zapsání
18	14-15	Oceňovatel zapíše ceny do elektronického „Přebíracího protokolu“
19	15-16	Asistentka nebo technik zajistí kontrolu cen poškození
20	16-12	Hotový elektronický „Přebírací protokol s cenami“ se uloží do databáze
21	12-17	Fakturant získává podklad k vystavení fakturace
22	12-18	Prodejce ojetých vozidel získává podklad pro prodej vozidla
23	17-19	Konec systému
24	18-19	Konec systému

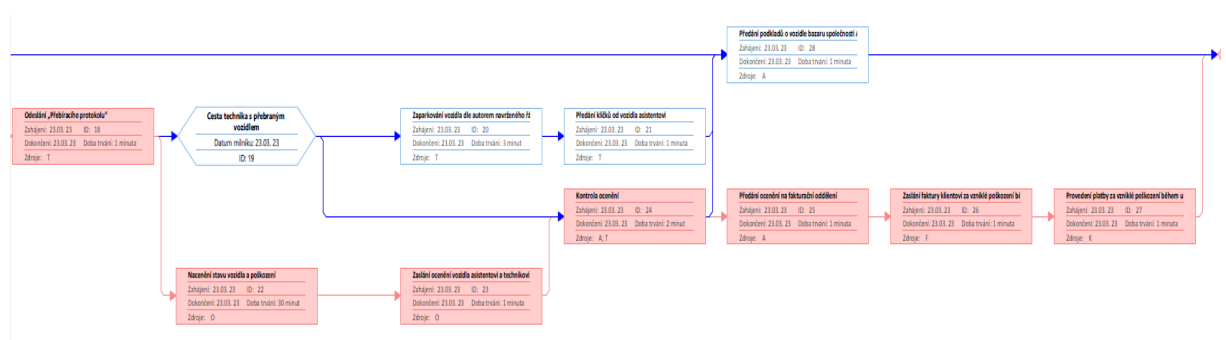
Zdroj: autor, 2023



Obrázek 18 Výřez Ganttova diagramu technologického postupu

Zdroj: autor, 2023

Na Obrázku 18., je výřez Ganttova diagramu. Ganttův diagram byl vytvořen na základě dat z tabulky 17. pro návrh nového postupu přebírání mimo sídlo ALD Automotive. **Celý Ganttův diagram bude s ohledem na jeho rozsáhlost vložen jako elektronická Příloha E.** Dále je na obrázku 19 znázorněn výřez Síťového diagramu. **Celý Síťový diagram bude také s ohledem na jeho rozsáhlost vložen jako elektronická Příloha F.** Na obou obrázcích je červenou barvou znázorněna kritická cesta.



Obrázek 19 Síťový diagram technologického postupu

Zdroj: autor, 2023

3.3 Technologický postup kontroly vozidla při použití elektronického protokolu v sídle ALD

Technologický postup kontroly se liší v bodě 4. a 17., kde je rozdíl v cestě technika k vozidlu po ukončeném operativním leasingu. Autor navrhuje při použití elektronického „Přebíracího protokolu“ dělat úkony, které to dovolují, souběžně. V technologickém postupu přebírání vozidel v sídle ALD Automotive to mohou být úkony 17 až 25. Po ukončení úkonu 16., kdy technik odešle elektronickou verzi „Přebíracího protokolu“, oceňovatel může začít naceňovat vozidlo, zatímco technik parkuje vozidlo a dělá další potřebné úkony, kterými jsou například „Předání klíčků od vozidla asistentce“. Autor navrhuje, aby úkony oceňovatele nebyly přímo vázány na postup. Jakmile technik odešle vypracovaný „Přebírací protokol“ může začít provádět kontrolu dalšího vozidla po ukončeném operativním leasingu a nemusí čekat na vypracování nacenění oceňovatelem. V takovém případě může kontrolu nacenění provádět asistentka bez přítomnosti technika. Případně může kontrolu provést technik během čekání na příjezd dalšího vozidla.

Při použití upravené verze nového technologického postupu lze uvažovat, že úkony 19 až 25 budou probíhat současně za přebírání dalšího vozidla a nebudou tak přímo spojené s prací technika. V takovém případě se zkrátí doba převzetí z navrhovaných 105 minut na 68 minut.

Upravená verze nového technologického postupu je ideální stav, a nelze ji považovat jakožto pravidelnou. Oceňovatel nemá vždy prostor na nacenění ihned po odeslání protokolu. Proto bude uvažován postup dle tabulky 16.

Tabulka 16 Technologický postup přebírání vozidle v sídle ALD Automotive

Číslo úkonu	Název úkonu	Časová náročnost [min]	Vykonavatel
1	Příjem objednávky	1	system, dispečer
2	Logistické rozdělení dílčích převozů	10	dispečer
3	Potvrzení objednávky technikem a kontaktování klienta	3	technik
4	Předvyplnění elektronického „Přebíracího protokolu“	2	technik
5	Zapsání údajů o vozidle a zkontrolování dokumentace včetně označování v „Přebíracím protokolu“	5	technik
6	Zkontrolování a zapsání stavu provozních náplní ve vozidle dle „Přebíracího protokolu“ + kontrola motorového prostoru	2	technik
7	Kontrola a označení výbavy ve vozidle do „Přebíracího protokolu“	4	technik
8	Kontrola a zapsání pneumatik do „Přebíracího protokolu“ včetně příslušné výbavy	5	technik
9	Fotografická dokumentace důležitých částí vozidla	2	technik
10	Detailní kontrola vnějších částí vozidla, včetně zapsání, označení a fotografické dokumentace zjištěných závad do „Přebíracího protokolu“	15	technik
11	Detailní kontrola vnitřních částí vozidla, včetně zapsání, označení a fotografické dokumentace zjištěných závad do „Přebíracího protokolu“	5	technik
12	Kontrola funkčnosti všech komponentů ve vozidle formou testovací jízdy v délce alespoň 2 kilometrů	5	technik
13	Zapsání okolností při přebírání vozidla	1	technik
14	Seznámení klienta s nalezeným poškozením	2	technik
15	Podpisová část a případné vyjádření klienta	1	klient, technik
16	Odeslání „Přebíracího protokolu“	1	technik
17	Zaparkování vozidla dle autorem navrženého řádu	3	technik
18	Předání klíčků od vozidla asistentce	1	technik
19	Nacenění stavu vozidla a poškození	30	oceňovatel
20	Zaslání ocenění vozidla asistentce a technikovi	1	oceňovatel
21	Kontrola ocenění	2	asistentka, technik
22	Předání ocenění na fakturační oddělení	1	system
23	Zaslání faktury klientovi za vzniklé poškození během užívání vozidla	1	fakturantka
24	Provedení platby za vzniklé poškození během užívání vozidla	1	klient
25	Předání podkladů o vozidle bazaru společnosti ALD Automotive	1	system
Celkový čas pro převzetí jednoho vozidla			105 minut

Zdroj: autor, 2023

3.4 Technologický postup kontroly při použití elektronického protokolu na libovolné adrese v ČR

Technologický postup přebírání mimo sídlo ALD Automotive probíhá na klientem objednané libovolné adrese v České republice. S tím je přímo spojená cesta technika na klientem zvolenou adresu, nejčastěji za použití veřejné hromadné dopravy. Autor navrhuje, aby v rámci této cesty technik vykonával pracovní činnost, kterou může být například úkon 4.2 a to „Předvyplnění elektronického „Přebíracího protokolu““ nebo úkon číslo 21 „Kontrola nacenění“. Oba dva úkony se mohou provádět pomocí mobilního zařízení, případně tabletu s přístupem k internetu. Úkon 21. se může provádět zpětně, oceňovatel zpravidla nacení poškození během následujících dní od převzetí. V tabulce 17. nejsou uvažovány časy na úkony 4.2 a 21, jelikož se mohou provádět v pracovní době technika během přesunu na klientem zvolenou adresu. Tím je čas potřebný na převzetí jednoho vozidla stanoven na 101 minut.

V ideálním případě může oceňovatel provést nacenění během cesty technika na odstavné parkoviště v sídle ALD Automotive, tím se čas zkrátí o 30 minut a s tím spojené administrativní úkony, stejné jako v podkapitole 3.3. Nicméně jak již bylo uvedeno v závěru podkapitoly 3.3., tento proces nelze nastavit pevně, proto je uvažováno, že proces probíhá v následných sekvencích.

Úkon 4.2 je podbodem úkonu 4.1, proto je časová náročnost zanedbána. Cestu technika k vozidlu nelze přímo počítat do procesu přebírání vozidel. Vozidla jsou na libovolných adresách v ČR, cesta k nim trvá různou dobu, proto nelze stanovit přesný počet minut. Technik během cesty využije svou pracovní dobu k splnění úkonu 4.2. Úkon 17.1 souvisí s bodem 17.2. jelikož, dle autorem navrženého postupu technik parkuje vozidlo přímo na místo určení, dle stanoveného řádu. Tento řád je uveden v kapitole 2.2.2. Cesta do sídla společnosti ALD Automotive, trvá různě dlouho dobu, proto její časovou náročnost nelze určit, tím pádem je úkon 17.1. zanedbán. Dále pak úkon 21., technik jej může provést během své cesty k jinému vozidlu po ukončeném operativním leasingu, proto je časová náročnost zanedbána.

Tabulka 17 Technologický postup přebírání mimo sídlo ALD Automotive

Číslo úkonu	Název úkonu	Časová náročnost [min]	Vykonavatel
1	Příjem objednávky	1	systém, dispečer
2	Logistické rozdělení dílčích převozů	10	dispečer
3	Potvrzení objednávky technikem a kontaktování klienta	3	technik
4.1	Cesta technika k vozidlu pomocí veřejné dopravy	*	technik
4.2	Předvyplnění elektronického „Přebíracího protokolu“ – technik provede během své cesty k vozidlu	*	technik
5	Zapsání údajů o vozidle a zkontrolování dokumentace včetně označování v „Přebíracím protokolu“	5	technik
6	Zkontrolování a zapsání stavu provozních náplní ve vozidle dle „Přebíracího protokolu“	2	technik
7	Kontrola a označení výbavy ve vozidle do „Přebíracího protokolu“	4	technik
8	Kontrola a zapsání pneumatik do „Přebíracího protokolu“ včetně příslušné výbavy	5	technik
9	Fotografická dokumentace důležitých částí vozidla	2	technik
10	Detailní kontrola vnějších částí vozidla, včetně zapsání, označení a fotografické dokumentace zjištěných závad do „Přebíracího protokolu“	15	technik
11	Detailní kontrola vnitřních částí vozidla, včetně zapsání, označení a fotografické dokumentace zjištěných závad do „Přebíracího protokolu“	5	technik
12	Kontrola funkčnosti všech komponentů ve vozidle formou testovací jízdy v délce alespoň 2 kilometrů	5	technik
13	Zapsání okolností při přebírání vozidla	1	technik
14	Seznámení klienta s nalezeným poškozením	2	technik
15	Podpisová část a případné vyjádření klienta	1	klient, technik
16	Odeslání „Přebíracího protokolu“	1	technik
17.1	Cesta po vlastní ose do sídla ALD Automotive	*	technik
17.2	Zaparkování vozidla dle autorem navrženého řádu	3	technik
18	Předání klíčků od vozidla asistentce	1	technik
19	Nacenění stavu vozidla a poškození	30	oceňovatel
20	Zaslání ocenění vozidla asistentce a technikovi	1	oceňovatel
21	Kontrola ocenění	*	asistentka, technik
22	Předání ocenění na fakturační oddělení	1	systém
23	Zaslání faktury klientovi za vzniklé poškození během užívání vozidla	1	fakturantka
24	Provedení platby za vzniklé poškození během užívání vozidla	1	klient
25	Předání podkladů o vozidle bazaru společnosti ALD Automotive	1	systém
Celkový čas pro převzetí jednoho vozidla			101 minut

Zdroj: autor, 2023

* - zanedbaná časová náročnost

4 ZHODNOCENÍ NÁVRHŮ

U prvního návrhu, změna interního předpisu „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“, dojde ke zkvalitnění služeb, poskytovaných klientům firmy ALD Automotive. Klienti by nemuseli hledat více informací na webových stránkách, nebo se dotazovat přímo zástupců firmy ALD Automotive či přímo techniků. Zjistili by, jaké náležitosti má vozidlo pro vrácení splňovat ihned po nahlédnutí do interního předpisu, stejně tak by zjistili i pracovní dobu techniků, která se liší od úředních hodin firmy ALD Automotive. Ve společnosti ALD Automotive by došlo k usnadnění práce fakturantce, která musí veškeré náklady spojené s cestou vozidla po ukončeném operativním leasingu přefakturovat zpět klientovi. Dále by došlo k možné eliminaci marných výjezdů techniků, díky dostatečné informovanosti klientů, ať už je to příprava STK, či vyčištění a umyté vozidlo. Klienti by se z interního předpisu dozvěděli, že vozidlo má být dotankované, případně dobité, na dojezd do sídla ALD Automotive. Zároveň musí vozidlo disponovat elektronickou dálniční známkou. S tím je spojená i informace o tom, že vozidlo musí být způsobilé k provozu a v zimním období vybaveno zimními pneumatikami. Další úprava interního předpisu se týká přidání dalších možností poškození vozidel po ukončeném operativním leasingu. Tento návrh přinese větší informovanost klientů ohledně případného ohlášení škodné události a uplatnění havarijního pojištění na vzniklou závadu. To bude mít za následek větší spokojenost klientů a ubude případných sporů mezi leasingovou společností ALD Automotive a jejími klienty.

U druhého návrhu autor navrhuje vytvoření elektronické verze „Přebíracího protokolu“. Tento návrh souvisí s vytvořením zcela nové verze „Přebíracího protokolu“, která má mnohem více částí a možností než papírová verze. Nicméně pro splnění požadavků a zkvalitnění služeb ALD Automotive je žádoucí, aby „Přebírací protokol“ obsahoval více částí. Cílem je, aby byl jediným dokumentem, který obsahuje veškeré údaje o vozidle a jeho výbavě po ukončeném operativním leasingu. Na základě, autorem získaných zkušeností, lze tento návrh uvést do přímého provozu pro jednodušší agendu všech vrácených vozidel po ukončeném operativním leasingu u společnosti ALD Automotive. Pro zavedení bude potřeba vytvořit online formulář, který bude vycházet, z autorem navrženého, elektronického „Přebíracího protokolu“. Tato forma bude sloužit k přímému ukládání každé jednotlivě vyplněné položky do interního systému, tak aby v případě vzniku chyby, nemusel technik znovu vyplňovat celý „Přebírací protokol“. Dále bude možnost jej využít kdekoliv, díky jeho online formě. Autor navrhl využití mobilních telefonů, případně tabletů. Díky tomu jej technici budou moci vyplňovat online, pokud bude dostupný signál pro internetové připojení. Pokud signál nebude dostatečný a kvalita

internetového připojení bude omezená, technici budou moci formulář uložit do interní paměti zařízení a po připojení k internetu jej kompletně nahrát do interního systému. Celkové předpokládané náklady spojené se zavedením elektronické verze „Přebíracího protokolu“ jsou uvedeny v tabulce 18.

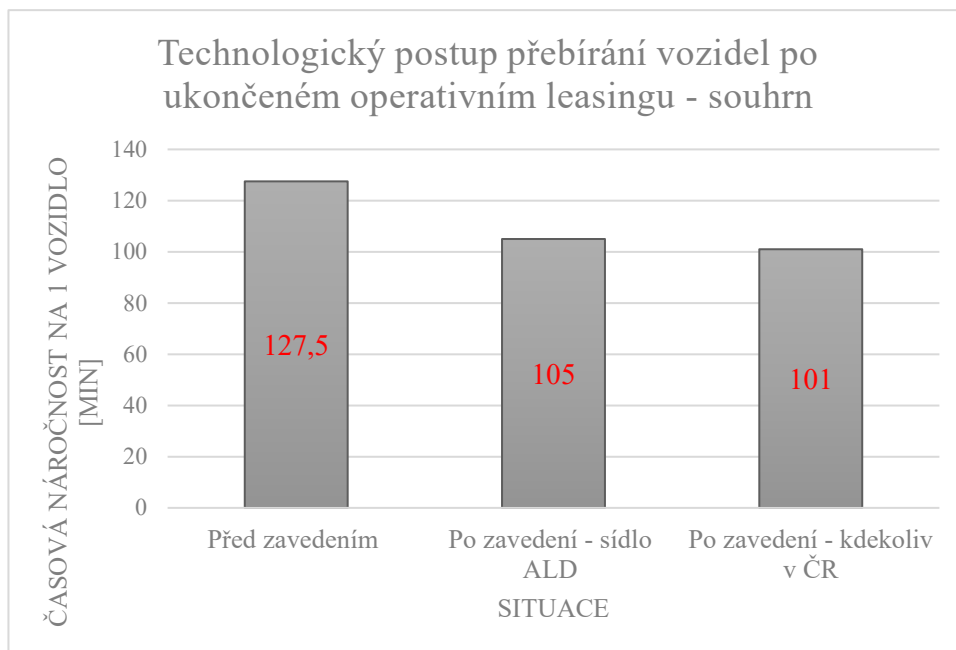
Tabulka 18 Předpokládané náklady na zavedení elektronické verze „Přebíracího protokolu“

Položka	Náklady	Operátor	Zdroj informací
Vytvoření online formuláře	80 000 Kč (zhruba 40 hodin při průměrné hodinové sazbě 2 000 Kč) jednorázově	IT specialista	mladypodnikatel.cz, hodinová sazba freelancera
Mobilní zařízení	12 990 Kč/ks, životnost 2 roky	AZ Mobility	samsung.com, Samsung Galaxy A54 5G
Mobilní tarif s přístupem k internetu	694 Kč/ks/měsíc	AZ Mobility	vodafone.cz, Business Red Basic
Náklady na server a údržbu online formuláře	3000 Kč/měsíc	IT specialista	wedos.cz, dedikované servery

Zdroj: autor, 2023

Druhý návrh přinese splnění požadavků ALD Automotive. Tím je přenesení veškerých administrativních úkonů na firmu AZ Mobility. To má za následek větší finanční ohodnocení pro AZ Mobility a celkové zpřehlednění veškerých úkonů a náležitostí spojených s procesem přebrání vozidla a jeho následného prodeje.

Třetí návrh navazuje na zavedení elektronické verze „Přebíracího protokolu“. Jedná se o zpřesnění a zrychlení procesu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Bude tím dosaženo jednotvárnosti a zrychlení procesu přebírání. Při zavedení tohoto postupu bude zapotřebí vyškolit techniky, kteří budou s daným systémem pracovat, takové školení bude trvat maximálně 5 pracovních dní. Po zavedení návrhu bude ušetřeno 22,5 minuty na každé vozidlo převzaté v sídle ALD Automotive. V případě přebírání vozidel na libovolné adrese v ČR bude ušetřeno 26,5 minuty. Pro přehlednost byl vytvořen graf prezentující úsporu času, viz obrázek 20.



Obrázek 20 Technologický postup přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu – souhrn

Zdroj: autor, 2023

Při použití autorem navrženého technologického postupu přebírání bude při průměrném denním vytížení 10 vozidel uspořeno 225 minut v případě přebírání vozidel v sídle ALD Automotive. Díky tomu lze pracovní dobu techniků buďto zkrátit o tento čas, nebo přidat další vozidla k přebírání a tím zefektivnit proces přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Mimo sídlo ALD Automotive bude uspořen čas díky možnosti práce technika v prostředcích veřejné hromadné dopravy za pomoci mobilního zařízení. Technik bude kontrolovat nacenění vozidel nebo předvyplňovat elektronickou verzi „Přebíracího protokolu“. Technikova pracovní doba bude tímto zkrácena o 26,5 minuty na převzetí jednoho vozidla přímo u klienta, kde vozidlo bude přebírat. Tím dojde ke zkrácení zdržení techniků u klientů při vrácení vozidla po ukončeném operativním leasingu a větší spokojenost se službou „Vrácení vozidla na libovolné adrese v ČR“.

ZÁVĚR

Na základě vlastních získaných poznatků a zkušeností o společnostech AZ Mobility a ALD Automotive autor v kapitole č. 1 analyzoval obě dvě společnosti. Cílem práce bylo provést analýzu současného stavu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu a zefektivnění samotného procesu přebírání vozidel. Za tímto účelem se autor diplomové práce zabýval činnostmi pro možné zefektivnění a zjednodušení procesu přebírání.

Na základě analýzy provedené v kapitole č. 1 a zjištění nedostatků autor navrhl možná opatření pro zefektivnění procesu přebírání. Bylo zjištěno, že dochází ke dvojí kontrole výstupního papírového „Přebíracího protokolu“ a jeho ručnímu přepisování do elektronické verze zástupcem společnosti ALD Automotive. Na základě toho, autor navrhl reorganizaci úkonů spojených s procesem přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Aby toho bylo možné docílit, vytvořil autor novou elektronickou verzi „Přebíracího protokolu“, která obsahuje veškeré potřebné údaje o vozidle pro následný prodej leasingovou společností.

V kapitole č. 2 bylo autorem navrženo upravení interního předpisu „Přiměřené opotřebení osobních vozidel“ ve kterém nebyly veškeré informace, které klient leasingové společnosti potřebuje znát pro vrácení vozidla po ukončení smlouvy. Autor dále navrhl doplnit vybrané typy možného poškození pro větší přehlednost.

Dále autor navrhl zavedení nového technologického postupu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu. Bylo nutné rozdělit proces přebírání na převzetí v sídle ALD Automotive a na libovolné adrese v ČR. Na základě tohoto rozdělení autor navrhl technologický postup přebírání pro uspoření času a zkrácení doby převzetí. Dále autor navrhl využití neefektivní pracovní doby technika na předvyplnění „Přebíracích protokolů“ a kontrolu nacenění. Spolu s tím byl navržen nový systém parkování vozidel na odstavném parkoviště a reorganizace úkonů. Výsledek úpravy technologického postupu přebírání vozidel je uspoření 22,5 minuty u každého vozidla po ukončení leasingové smlouvy.

Přínosy diplomové práce:

- **zavedení jednotného dokumentu v procesu přebírání,**
- **zkvalitnění interního předpisu,**
- **úprava systému parkoviště,**
- **úspora času v procesu přebírání vozidel,**
- **zlepšení výkonu práce a pracovních výsledků,**
- **návrh na zavedení nového technologického postupu přebírání vozidel po ukončeném operativním leasingu.**

SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

ALD AUTOMOTIVE., Full Service Leasing [online]. ALD Automotive [cit. 2023-03-22]. Dostupné z: <https://www.aldautomotive.cz/ald-produkty/ald-full-service-leasing>

ČESKO. Vyhláška č. 341/2014 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

JUSTICE.CZ.,2023.Výpis z obchodního rejstříku: ALD Automotive s.r.o., C 148004 vedená u Městského soudu v Praze [online]. Ministerstvo spravedlnosti České republiky, Veřejný rejstřík a Sbírka listin [cit. 2023-22-03]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=366114&typ=PLATNY>

JUSTICE.CZ.,2023.Výpis z obchodního rejstříku: AZ Mobility s.r.o., C 43360 vedená u Městského soudu v Praze [online]. Ministerstvo spravedlnosti České republiky, Veřejný rejstřík a Sbírka listin [cit. 2023-22-03]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=73901&typ=UPLNY>

KOT, Jiří. Operativní leasing firemních vozidel. Praha: Wolters Kluwer, 2019. Právo prakticky. ISBN 978-80-7598-268-1.

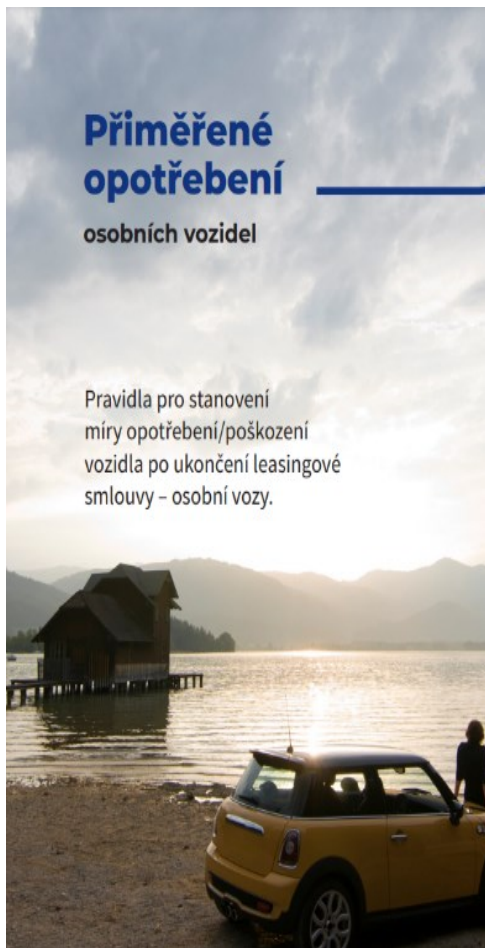
Česká leasingová a finanční asociace: STATISTIKY ČLFA (2016-2022) [online]. [cit. 2023- 03- 02]. Dostupné z: <https://www.clfa.cz/statistiky/informace-o-trhu/statistiky-clfa-2016-2021>

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A INTERNÍ PŘEDPIS CELKOVÉ PŘIMĚŘENÉ	70
PŘÍLOHA B KOMPLETNÍ CENÍK VRÁCENÍ VOZIDEL PO OPERATIVNÍM LEASINGU	71
PŘÍLOHA C ELEKTRONICKÁ VERZE "PŘEBÍRACÍHO PROTOKOLU"	73
PŘÍLOHA D ORGANIZACE VOZIDEL NA PARKOVIŠTI 2	76
PŘÍLOHA E GANTTŮV DIAGRAM TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU	77
PŘÍLOHA F SÍŤOVÝ DIAGRAM TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU	78

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA A INTERNÍ PŘEDPIS CELKOVÉ PŘIMĚŘENÉ OPOTŘEBENÍ OSOBNÍCH VOZIDEL



Obsah

Úvod	03
Údržba a opravy	04
Příprava před vrácením vozidla	04
Dokumentace	04
Vzhled	04
Přidavná zařízení	04
Firemní a reklamní polepy	05
Klíče a zabezpečení	05
Vrácení vozidla - popis stavu	05
Exteriér vozidla	05
Čelní sklo	05
Pneumatiky.....	05
Ocelové disky	07
Lité disky	07
Ozdobné kryty kol (poklice).....	07
Karosérie – lak.....	07
Karosérie – promáčknutí a deformace.....	07
Nárazníky - gumové lišty/maska	07
Světlomety a vnější osvětlení.....	09
Zrcátka.....	09
Ostatní vnější prvky (stěrače / trysky ostřikovačů / znaky a označení / anténa)	09
Interiér vozidla	09
Koberečky vyměnitelné	09
Podlahová krytina	09
Sedadla, čalounění stropu a dveří	09
Přístrojová a palubní deska	09
Ovládací prvky	11
Volant, řadicí páka a ruční brzda	11
Zavazadlový prostor	11
Stav mechanických dílů	11
Spodní část.....	11
Výfukový systém	11
Brzdy, brzdový systém	11
Motor.....	11
Převodovka a spojka.....	11
Vrácení vozidla - postup	13
Co si připravit před vrácením vozidla	13
Kontakty	14

PŘÍLOHA B KOMPLETNÍ CENÍK VRÁCENÍ VOZIDEL PO OPERATIVNÍM LEASINGU MIMO SÍDLO ALD AUTOMOTIVE

Ceník platný od 1.2.2023

MĚSTO, CENA v Kč

Praha 950
Praha západ 1300
Praha východ 1300
Benešov 1500
Beroun 1500
Blansko 3400
Bor u Tachova 2800
Bratislava 4300
Brno-město 3100
Brno-venkov 3300
Bruntál 4300
Břeclav 3800
Bělá pod Bezděsem 2200
Česká Lípa 2100
České Budějovice 2700
Český Krumlov 3000
Děčín 2300
Dívčí hrady 5300
Domažlice 2600
Frýdek- Místek 4500
Hlučín 4500
Hodonín 4000
Hořice na Šumavě 3500
Hlinsko 3300
Hranice na Moravě 4200
Hradec Králové 2300
Hrádek nad Nisou 2300
Humpolec 2600
Hustopeče 4000
Cheb 3100
Chotěšov 2500
Chomutov 2300
Chrudim 2500
Chýnov 2000
Ivanovice na Hané 3600
Jablonec 2100
Janovice nad Úhlá 2900
Jeseník 3700
Jičín 2000
Jihlava 2400
Jirkov 2600
Karviná 4600
Kopřivnice 4900

MĚSTO, CENA v Kč

Rychnov n. Kněžnou 2700
Sedlčany 2300
Tábor 2000
Nový Jičín 4400
Šenov u Nového Jičína 4200
Sokolov 2800
Strakonice 2400
Šumperk 3500
Teplice 2600
Trutnov 2800
Turnov 2100
Třinec 4500
Třebíč 2800
Uherský Hradiště 4100
Uherský Brod 4200
Ústí nad Labem 2000
Valašské Meziříčí 4300
Velké Meziříčí 2800
Znojmo 3600
Zlín 4100
Žebrák (Prům. zón) 2000
Bělotín 4200
Benátky nad Jizerou 1500
Bílina 2000
Blatná 2700
Blovice 2000
Bohumil Jevany 1800
Bouzov 4100
Brandýs nad Labem 1500
Březnice 2100
Bučovice Vyškov 3900
Budapest 5800
Budišov 3200
Buková u Příbrami 2200
Bystřany u Teplíc 2600
Bystřice n. Pernštej 3400
Bystřice p. Hostýnem 4200
Cerhovice 1900
Čeperka 2800
česká Třebová 3200
Děšov 3200
Dobruška 3100
Dobříň 2200

MĚSTO, CENA v Kč

Lysice 3800
Mariánské Lázně 3100
Meclov 3100
Medlov u Uničova 4000
Měřín 2800
Milevsko 2600
Milotice 4500
Milovice 2000
Mladá Boleslav - Nepřevázka 1800
Mnichovo Hradiště 2000
Mohelnice 3500
Moravská Třebová 3500
Moravský Krumlov 3800
Náchod 2700
Napajedla 4200
Nepomuk 2300
Nošovice 4200
Nová Včelnice 3400
Nová Ves u Nov. na Moravě 3600
Nymburk 1600
Okrouhlice 2800
Ovčáry 2200
Paseky nad Jizerou 2700
Pavlov 4100
Pec pod Sněžkou 2600
Pílníkov 3100
Písečná u Žamberka 3500
Planá nad Lužnicí 2500
Plavy 2700
Poděbrady 1600
Podivín 4200
Polička 3500
Prosenice 3500
Přelouč 2500
Rtyně nad Bílinou 2600
Salzburg 5100
Rýmařov 4800
Semily 2200
Skuteč 2800
Slaný 1700
Slatiňany 2700
Slavkov u Brna 3600
Slušovice 4400

Krupka 3100
Kadaň - Pruneřov 2900
Karlovy Vary 2600
Kladno 1800
Klatovy 2400
Kolín 1700
Kralupy nad Vlt. 1700
Kroměříž 3900
Krnov 4800
Lázně Bohdaneč 2500
Liberec 2200
Lipno nad Vlt. 4200
Litvínov 2200
Lovosice 2000
Luhačovice 4100
Most 2300
Mělník 2000
Mladá Boleslav 2100
Mikulov 4000
Mošnov 4800
Nejdek 3100
Nová Paka 2400
Olomouc 3700
Opava 4500
Ostrava 4200
Ostrov nad Ohří 2900
Ostrov u Stříbra 2800
Paskov 4200
Pardubice 2300
Pelhřimov 2300
Písek 2100
Plzeň jih, sever 2600
Plzeň 2400
Podbořany 2200
Prachatice 2800
Prostějov 3600
Přerov 3800
Příbor 4400
Příbram 2100
Putín 2600
Rakovník 2100
Rokycany 2300
Rožnov pod Radho 4500

Dolní Morava 4300
Dvůr Králové n. lab 2700
Frýdlant n. Ostravicí 4900
Havlíčkův Brod 2300
Havraň 3000
Hejnice 2700
Hodkovice n. Mohelkou 2200
Holoubkov 2000
Holýšov 2600
Horní Slavkov 3100
Horšovský Týn 2600
Hostomice 2100
Chabařovice 2000
Chodov 2800
Cheb 3100
Choustník 2400
Chvaletice 2700
Jevíčko 3700
Jindřichův Hradec 2900
Jiřetín pod Bukovou 2600
Jířikov - Filipov 3500
Kadaň 2800
Kamýk nad Vltavou 2000
Klášteřec nad Ohří 2500
Kostelec nad Ohří 3000
Košťany u Teplic 3000
Krakow 6000
Krásná Hora n. Vltavou 2200
Křimov 2500
Kunčice pod Ondřejíkem 5000
Kuřim 3600
Kutná Hora 1800
Lanškroun 3400
Lanžhot 4300
Lednice 4100
Lenora 3800
Libochovany 1800
Líně Slukov 2800
Litoměřice 1900
Litomyšl 2900
Loučka 4700
Louny 2100

Soběslav 2000
Staňkov 2700
Stříbro 2800
Suchdol nad Lužnicí 3400
Svitavy 3100
Šlapanice u Brna 3300
Šluknov 3100
Špindlerův Mlýn 3200
Štamberk 4100
Tachov 2800
Temelín 3000
Terezín u čejče 4300
Těšovice 2700
Trenčín 4800
Trhový Štěpánov 1900
Ústí nad Orlicí 2900
Valašská Polanka 4300
Varsndorf 3500
Velká Bíteš 3300
Velké Bílovice 3800
Velké Němčice 4400
Veverská Bityška 3300
Viedeň 4600
Vodňany 2700
Volary 3400
Volyně 2700
Votice 2000
Vrbno pod Pradědem 4800
Vrchlabí 3000
Vsetín 4300
Výčapy 3000
Vysoké Mýto 2900
Vyškov 3600
Záluží - Litvínov 3100
Zátor 4800
Zdítov - Prachatice 3400
Zhoř 2300
Žamberk 3400
Žandov 2200
Žatec 2200
Ždár nad Sázavou 2800
Železný Brod 2800
Žežice - Chudarov 2700

PŘÍLOHA C ELEKTRONICKÁ VERZE "PŘEBÍRACÍHO PROTOKOLU"

Přebírací protokol

Základní informace o smlouvě				
Číslo smlouvy:				
Datum uvedení vozidla do provozu:				
Nájemce:				
Vozidlo:				
Barva:				
VIN:				
Dohodnutý průběh km:				
Zájem od odkup:				
Detaily převozu:				
Údaje o vozidle:				
Značka:				
Model:				
Typ:				
Stav tachometru:				
Typ paliva:	Doplňte			
Převodovka:	manuální	automatická		
Pohon:	4x2	4x4		
Výkon motoru:				
Počet míst:	Doplňte			
Dokumentace k vozidlu:				Poznámky:
Osvědčení o registraci vozidla:	ano	ne	nenáleží	
Doklad o zákonném pojištění:	ano	ne	nenáleží	
Dálniční známka:	ano	ne	nenáleží	
Tankovací karta:	ano	ne	nenáleží	
Návod k obsluze:	ano	ne	nenáleží	
Návod k rádiu:	ano	ne	nenáleží	
Servisní knížka:	ano	ne	nenáleží	
Autorizovaný servis:	ano	ne	nenáleží	
Servisní prohlídka:	ano	ne	nenáleží	
Klíče od vozidla:	ano	ne	nenáleží	
Počet klíčů od vozidla:				
Zámek řazení:	ano	ne	nenáleží	
Počet klíčů od zámku řazení:				
Bezpečnostní karta k zámku řazení:	ano	ne	nenáleží	
Platnost STK:	ano	ne	nenáleží	
Provozní náplně:				Poznámky:
Palivo:	Doplňte			
Motorový olej:	pod min	min	v pořádku	
Chladicí kapalina:	pod min	min	v pořádku	
Brzdová kapalina:	pod min	min	v pořádku	
AdBlue:	pod min	min	v pořádku	

Výbava/příslušenství:			Poznámky:
Elektrická okna:	ano	ne	
Centrální zamykání:	ano	ne	
Střešní okno:	ano	ne	
Elektrická zrcátka:	ano	ne	
Alarm:	ano	ne	
Airbagy:	ano	ne	
Klimatizace:	ano	ne	
Hand-free sada:	ano	ne	
Autorádio:	ano	ne	
Přehrávač CD:	ano	ne	
Tempomat:	ano	ne	
Tažné zařízení:	ano	ne	
Vyhřívaná sedadla:	ano	ne	
Odvětrávaná sedadla:	ano	ne	
Navigace:	ano	ne	
Vyhřívané čelní sklo:	ano	ne	
Nezávislé topení:	ano	ne	
Bezpečnostní asistenti:	ano	ne	
Druh materiálu polstrování sedadel:	Doplňte		
Povinná/Nepovinná výbava:			Poznámky:
Autolékarnička:	ano	ne	nenáleží
Sada žárovek:	ano	ne	nenáleží
Výstražný trojúhelník:	ano	ne	nenáleží
Reflexní vesta:	ano	ne	nenáleží
Klíč na matice kol:	ano	ne	nenáleží
Zvedák:	ano	ne	nenáleží
Tažné oko:	ano	ne	nenáleží
Tažné lano:	ano	ne	nenáleží
Sada nářadí:	ano	ne	nenáleží
Další výbava:			
Pneumatiky		Poznámky:	
1. sada			
Rozměr:	Doplňte		
Velikost:			
Značka:			
Období:	Doplňte		
Dezén přední [mm]:	Doplňte		
Dezén zadní [mm]:	Doplňte		
2. sada			
Rozměr:	Doplňte		
Velikost:			
Značka:			
Období:	Doplňte		
Dezén přední [mm]:	Doplňte		
Dezén zadní [mm]:	Doplňte		
Rezerva:			
Rozměr:	Doplňte		
Velikost:			
Značka:			
Období:	Doplňte		
Dezén:	Doplňte		
			Poznámky:
Set na opravu pneumatik:	ano	ne	nenáleží
Skladniční list pneumatik:	ano	ne	nenáleží
Disky:			
Disk první sada:	Doplňte		
Disk druhá sada:	Doplňte		
Ozdobné kryty kol:	ano	ne	nenáleží
Bezpečnostní šrouby:	ano	ne	nenáleží
Nástavec na bezpečnostní šrouby:	ano	ne	nenáleží
Fotografie důležitých částí vozidla:			
Čelní pohled:	Vložit fotografii		
Pohled zepředu zleva:	Vložit fotografii		
Pohled zezadu zprava:	Vložit fotografii		
Interiér:	Vložit fotografii		
Zavazadlový/nákladový prostor:	Vložit fotografii		
VIN vozidla:	Vložit fotografii		
Přístrojová deska:	Vložit fotografii		
Dokumenty k vozidlu:	Vložit fotografii		
Navigace:	Vložit fotografii		

Detailní poškození vozidla:									
Typ vozidla:	combi	sedan	hatchback	MPV	SUV	Pick up	malá dodávka	velká dodávka	mikrobus
Přední část:									
Levá strana:									
Zadní část:									
Pravá strana:									
Horní část:									
Interiér:	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte
Zavazadlový/nákladový prostor:	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte	Doplňte

Funkčnost:				Poznámky:
Motor:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Převodovka:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Spojka:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Pohon:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Řízení:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Brzdy:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Ruční brzda:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Náprava/tlumiče:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Výfuková soustava:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Stěrače/ostřikovače:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Světla:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Stahování oken:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Přístrojová deska:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Zpětná zrcátka:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Klimatizace:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	
Pneumatiky:	v pořádku	omezená funkčnost	nefunkční	

Okolnosti při přebírání vozidla			Poznámky:
Znečištěné vozidlo:	ano	ne	
Déšť:	ano	ne	
Snížená viditelnost:	ano	ne	
Podzemní garáže:	ano	ne	

Poznámky k přebíranému vozidlu/zkušební jízdě:	
Vyjádření klienta:	

Předávající:	
E-mail:	
Telefon:	
Místo převzetí:	
Datum převzetí:	
Podpis:	

PŘÍLOHA D ORGANIZACE VOZIDEL NA PARKOVIŠTI 2



Zdroj: autor s využitím mapy.cz, 2023

PŘÍLOHA E GANTTŮV DIAGRAM TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU

Elektronická příloha je vložena (nahrána) na přiložené CD.

PŘÍLOHA F SÍŤOVÝ DIAGRAM TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU

Elektronická příloha je vložena (nahrána) na přiložené CD.