

## CZYNNIKI DETERMINUJĄCE ROZWÓJ WARSZTATÓW SAMOCHODOWYCH W POLSCE

W artykule charakterystyce poddano warsztaty samochodowe funkcjonujące w Polsce. Opisano zakres usług oferowanych w różnych rodzajach warsztatów, podano ich ilość oraz wymieniono wymagania niezbędne do spełnienia w celu prowadzenia takiej działalności gospodarczej. Treścią niniejszego artykułu są również informacje dotyczące czynników decydujących o zapotrzebowaniu na usługi realizowane w polskich warsztatach naprawczych.

### WSTĘP

W Polsce zauważyć można stale wzrastające zapotrzebowanie na usługi oferowane w warsztatach samochodowych, ponieważ na naszych drogach eksploatowane są głównie pojazdy używane, wymagające częstych napraw. Na popularność krajowych warsztatów naprawczych duży wpływ mają również możliwości finansowe większości Polaków, którzy kupują najczęściej używane pojazdy, bo po prostu na nowe samochody nie mogą sobie pozwolić. Taka tendencja utrzymuje się od wielu lat i w Polsce co roku rejestruje się coraz więcej pojazdów używanych, które na pewno będą wymagać częstych wizyt u mechanika, w 2010 r. zarejestrowano ok. 718 tys. takich samochodów a w roku 2016 już ponad 952 tys.

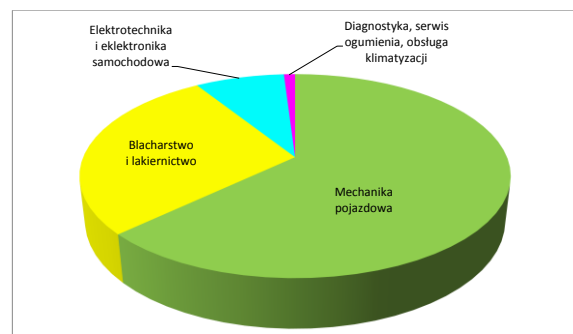
Wśród warsztatów samochodowych funkcjonujących w Polsce można wyróżnić serwisy niezależne i autoryzowane, które różnią się od siebie przede wszystkim rodzajem oferowanych usług. W skład warsztatów niezależnych wchodzi serwisy sieciowe i niezrzeszone. Na polskim rynku motoryzacyjnym działa około 19,5 tys. takich warsztatów obsługujących zarówno samochody osobowe i ciężarowe. Przyjmuje się, że warsztaty niezależne odwiedza ok. 90% kierowców. Wpływ na to mają przede wszystkim niższe ceny usług realizowanych w warsztatach niezależnych od tych oferowanych w ASO. Najwięcej warsztatów niezależnych jest na Mazowszu a najmniej w województwach opolskim i świętokrzyskim [8].

W Polsce zakres oraz koszt wykonywanych w danym warsztacie samochodowym napraw jest uzależniony głównie od jego wyposażenia oraz od kwalifikacji jego personelu. Najważniejszym czynnikiem decydującym o wyborze przez klienta warsztatu naprawczego jest jakość realizowanych w nim usług, zdolność do szybkiego eliminowania usterek i realizacji napraw, istotne znaczenie mają również cena, dostępność terminów, terminowość usług, dogodne godziny otwarcia oraz uprzejmość i dyspozycyjność personelu. Z kolei właściciele warsztatów samochodowych najczęściej narzekają na wysokie koszty prowadzenia tego typu działalności, małą liczbę klientów, utrudniony dostęp do danych technicznych, problemy w znalezieniu doświadczonych pracowników, brak odpowiedniej aparatury oraz specjalistycznych oprogramowań usprawniających pracę mechaników.

### 1. KLASYFIKACJA WARSZTATÓW SAMOCHODOWYCH

Warsztat samochodowy to obiekt zaplecza technicznego motoryzacji, w którym wykonuje się różnego rodzaju usługi mające na

celu naprawę pojazdu samochodowego. Warsztaty specjalizują się głównie w mechanice pojazdowej, blacharstwie i lakiernictwie, elektrotechnice i elektronice samochodowej, diagnostyce, serwisie ogumienia oraz obsłudze klimatyzacji (rys. 1). W warsztacie samochodowym można liczyć na naprawę silnika, układów: hamulcowego, wydechowego, napędowego, kierowniczego oraz zawieszenia, naprawę skrzyń biegów, wymianę oleju, części, rozrządu, opon i geometrię kół oraz można w nim również wykonać przegląd techniczny pojazdu, czy konserwację jego podwozia. Funkcje wybranych warsztatów naprawczych przedstawiono w tabeli 1.

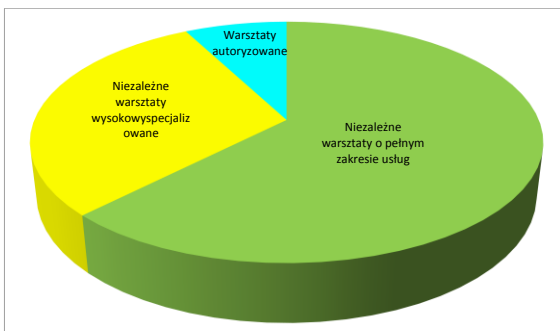


Rys. 1. Najczęściej wykonywane usługi w warsztatach samochodowych [8]

Tab. 1. Zakres usług wybranych warsztatów samochodowych [4]

Rodzaj warsztatu	Realizowane usługi
blacharsko-spalalnicy	<ul style="list-style-type: none"> <li>naprawia nadwozia i podwozia aut, chłodnice, zbiorniki paliwa, uszkodzenia powypadkowe, zużyte elementy metalowe, które mogą być zregenerowane przez spawanie lub lutowanie.</li> </ul>
mechaniczno-ślusarski	<ul style="list-style-type: none"> <li>wykonuje różne drobne brakujące części (nakrętki, tulejki, podkładki),</li> <li>wykonuje na rzecz innych warsztatów: przetaczanie komutatorów, tworników prądnic i wirników rozruszników, szlifowanie: tarcz dociskowych sprzęgła, bębnow hamulcowych, cylindrów hamulcowych itp.</li> </ul>
elektrotechniczny	<ul style="list-style-type: none"> <li>wykonuje przeglądy i naprawę prądnic, alternatorów, rozruszników, rozdzielaczy oraz regulatorów napięcia, czujników temperatury i ciśnienia, wskaźników poziomu paliwa, instalacji oświetleniowej i sygnalizacyjnej.</li> </ul>
lakierniczy	<ul style="list-style-type: none"> <li>maluje i odświeża powłoki lakiernicze pojazdów samochodowych, zaprawki lakiernicze przy pojazdach po naprawie, zespoły po naprawie, tabliczki, napisy i znaki na pojazdach.</li> </ul>
naprawy i regeneracji ogumienia	<ul style="list-style-type: none"> <li>wykonuje demontaż kół, sprawdza stan opon, dętek i obręczy kół,</li> <li>wulkanizuje dętki, przeprowadza montaż kół z ich wyważaniem.</li> </ul>

Warsztaty samochodowe funkcjonujące w Polsce można podzielić na warsztaty niezależne oraz autoryzowane typu dilerkiego (rys. 2). Do warsztatów niezależnych zalicza się serwisy sieciowe oraz niezrzeszone, które stanowią najliczniejszą grupę. Większość warsztatów niezależnych wykonuje wszystkie rodzaje napraw, a zakres ich usług jest stale rozszerzany. Niektóre z warsztatów specjalizują się w wąskiej dziedzinie, np. elektronika i elektryka lub naprawy silników. Szacuje się, że około 14 milionów kierowców oddaje swoje samochody w ręce mechaników pracujących w niezależnych warsztatach [8]. Z kolei warsztaty autoryzowane realizują usługi naprawy i konserwacji pojazdów działając w systemie dystrybucji utworzonym przez dostawcę pojazdów. Zgodnie z obowiązującym unijnym prawem (BER 330/2010 oraz MVBBER 461/2010) właściciel pojazdu może samodzielnie decydować o tym, czy w trakcie trwania gwarancji serwisować samochód w autoryzowanym serwisie, czy też w warsztacie niezależnym bez utraty gwarancji. Większość Polaków korzysta z usług warsztatów niezależnych, na 10 kierowców tylko jeden korzysta z usług autoryzowanych stacji obsługi pojazdów. W autoryzowanych warsztatach najczęściej serwisowane są pojazdy firmowe oraz samochody kierowców, którzy wyznają zasadę, że ASO oznacza schludnie i profesjonalnie, natomiast niezależny warsztat to zupełne przeciwieństwo serwisu autoryzowanego. To oczywiście nie jest prawdą, niezależne warsztaty cieszą się coraz większym zaufaniem klientów, odpowiednim do nich podejściem, wysokim standardem świadczonych usług oraz wykwalifikowanym personelem [8].



Rys. 2. Podział warsztatów samochodowych [8]

Z powyższego wykresu wynika, że bardzo ważnym kryterium przy wyborze warsztatu przez właściciela uszkodzonego samochodu jest cena za naprawę auta. Dlatego najwięcej w Polsce jest warsztatów niezależnych, które za swoje usługi pobierają znacznie niższe wynagrodzenie niż autoryzowane stacje obsługi.

Wśród warsztatów samochodowych można także wymienić serwisy naprawcze niskobudżetowe i wysokobudżetowe. Ich cechy charakterystyczne wymieniono w tabeli 2.

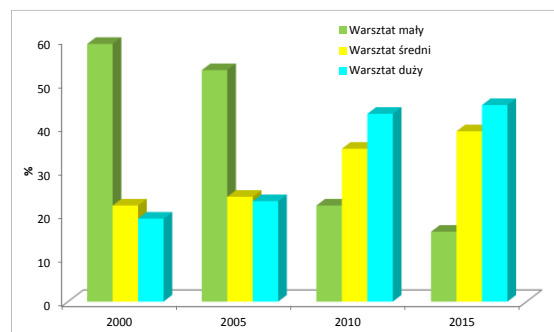
Tab. 2. Różnice w funkcjonowaniu warsztatów niskobudżetowych i wysokobudżetowych [8]

Warsztaty samochodowe niskobudżetowe	Warsztaty samochodowe wysokobudżetowe
<ul style="list-style-type: none"> <li>wykonywują naprawy bieżące oraz poważniejsze usterki,</li> <li>posiadają ograniczoną liczbę stanowisk naprawczych, najczęściej stanowisko z podnośnikiem kolumnowym i z kanałem najazdowym,</li> <li>raczej nie posiadają sklepu z częściami,</li> <li>zamawiają części niezbędne do wykonania napraw, co może wpłynąć na dłuższy czas oczekiwania na realizację zlecenia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>posiadają szeroki zakres usług,</li> <li>oferują wyższe ceny za realizowane usługi, co nie przekłada się na wyższą jakość wykonania naprawy,</li> <li>posiadają w ofercie sprzedaż części, co znacznie przyspiesza proces naprawy,</li> <li>posiadają lepsze i nowsze urządzenia, klucze bądź komputery diagnostyczne znaczenie ułatwiające pracę mechaników.</li> </ul>

Możliwa jest także klasyfikacja warsztatów samochodowych ze względu na ich wielkość, liczbę zatrudnionych pracowników i liczbę naprawianych pojazdów w ciągu dnia roboczego. To kryterium podziału pozwala na wyłonienie:

- Warsztatów małych zatrudniających jednego pracownika, który w ciągu dnia roboczego pracy może średnio dokonać napraw w 2 samochodach, mając do swojej dyspozycji jeden podnośnik lub kanał. Warsztat taki najczęściej dysponuje ok. 70 m<sup>3</sup> powierzchni.
- Warsztatów średnich zatrudniających minimum trzech pracowników, którzy w ciągu dnia roboczego pracy mogą średnio dokonać napraw w 4 samochodach, mając do swojej dyspozycji dwa podnośniki lub kanały. Warsztat taki najczęściej dysponuje ponad 100 m<sup>3</sup> powierzchni.
- Warsztatów dużych zatrudniających ponad dziesięciu pracowników, którzy w ciągu dnia roboczego pracy mogą średnio dokonać napraw w 7 samochodach, mając do swojej dyspozycji co najmniej 3 podnośniki lub kanały. Warsztat taki najczęściej dysponuje ponad 200 m<sup>3</sup> powierzchni.

Liczbę warsztatów małych, średnich i dużych na przestrzeni ostatnich lat pokazano na rys. 3.



Rys. 3. Liczba warsztatów małych, średnich i dużych w Polsce w latach 2000-2015 [8]

Z przedstawionych na rys. 3 danych wynika, że w ostatnich latach zwiększyła się liczba warsztatów dużych z 19% w 2000 r. do 45%

w roku 2015. Można także zauważyć odwrotną sytuację odnośnie warsztatów samochodowych jednoosobowych, dawniej stanowiły one ok. 60% wszystkich tego typu obiektów a obecnie ich udział wynosi zaledwie 16%. Wpływ na to mają zapewne różnice w możliwościach finansowych małych i dużych warsztatów, mniejszych przedsiębiorców pewnie nie stać na odpowiednie wyposażenie oraz pomocne dla mechaników oprogramowanie.

Wymieniając i opisując różnego rodzaju warsztaty samochodowe należy także wspomnieć o serwisach samoobsługowych oraz mobilnych. Warsztaty samoobsługowe pozwalają osobom zainteresowanym samodzielną naprawą i obsługą serwisową swojego pojazdu na wynajem stanowisk wyposażonych w podnośniki oraz specjalistyczne narzędzia. Koszt wynajmu takiego stanowiska mieści się w przedziale od kilkunastu do 30 złotych za godzinę. Najczęściej podstawowe narzędzia są wliczane w cenę wynajmu stanowiska, niestety korzystanie z narzędzi specjalistycznych wiąże się z dodatkową opłatą. W tego typu warsztatach znajdują się oczywiście wykwalifikowani mechanicy, którzy pomagają w przypadku, gdy mechanik – amator ma jakieś problemy z samodzielną naprawą [5]. Z kolei warsztatem mobilnym jest pojazd wyposażony w nowoczesny system mebli pozwalających na wygodne przechowywanie oraz transport narzędzi i akcesoriów niezbędnych do przeprowadzenia naprawy u klienta (rys. 4). Takie warsztaty pozwalają na usunięcie

usterek mechanicznych i przeprowadzenie diagnostyki komputerowej pojazdu.

Naprawy wykonywane przez warsztaty mobilne dotyczą najczęściej [5]:

- uszkodzonego alarmu, zablokowanej stacyjki oraz zatrzaśniętych kluczyków,
- uszkodzenia opon i mocowania kół,
- awarii przełączników, przepalonych żarówek i instalacji, zwarcia, rozładowanych akumulatorów,
- uszkodzonej skrzyni biegów lub napędu wymagające wymiany cięgien lub linek lub też konieczności odblokowania automatycznej skrzyni biegów,
- zniszczonego filtra paliwa, uszkodzonych przewodów paliwowych, dowozu paliwa, odpowietrzania układu paliwowego.



Rys. 4. Warsztat mobilny z odpowiednim wyposażeniem [5]

## 2. WYBANE UWARUNKOWANIA DOTYCZĄCE WARSZTATÓW SAMOCHODOWYCH W POLSCE

W Polsce realizowanie w warsztacie samochodowym usług związanych z konserwacją i naprawą pojazdów nie wymaga żadnych licencji, zezwoleń czy koncesji. Działalność taka może jednak powodować pewne utrudnienia dla mieszkańców budynków znajdujących się w pobliżu warsztatu, jak również może niekorzystnie wpływać na środowisko naturalne. Dlatego przy projektowaniu warsztatów samochodowych należy uwzględnić, poza wieloma obowiązującymi wymaganiami, również te dotyczące ochrony środowiska [4]. Wymagania w tym zakresie są coraz ostrzejsze, dotyczą zarówno materiałów wykorzystywanych do budowy tego typu obiektów, które mogą pochodzić z recyklingu, jak i wyposażenia niezbędnego do realizowania usług, które musi spełniać obowiązujące w tym zakresie normy środowiskowe. Obowiązki właścicieli warsztatów samochodowych odnośnie wybranych stanowisk wymieniono w tabeli 3.

Formalne założenie działalności gospodarczej w zakresie obsługi i naprawy samochodów realizowane jest „od ręki” poprzez np. wpis do CEIDG, ale osiągnięcie faktycznej zdolności do wykonywania zamierzonych usług, ze względu na konieczność dostosowania (lub budowę) budynku do potrzeb warsztatu, uzyskanie certyfikatów dla wykorzystywanych maszyn i urządzeń może zająć więcej czasu, i wiąże się np. z uzyskaniem [8]:

- pozwolenia na budowę lub zmianę sposobu użytkowania lokalu,
- decyzji zezwalającej na eksploatację urządzeń technicznych stanowiących wyposażenie warsztatu.

Warsztat samochodowy może funkcjonować w Polsce jako odrębna działalność lub uzupełnienie już istniejącego biznesu, np. może być dodatkową usługą dostępną przy stacji kontroli pojazdów.

Do wykonywania w warsztacie samochodowym czynności konserwacyjnych i naprawczych niezbędne jest korzystanie z odpowiedniej, często wyspecjalizowanej infrastruktury technicznej: pomieszczeń, maszyn, urządzeń i narzędzi. Na wyposażeniu warsztatu powinny znajdować się podnośniki samochodowe, urządzenia do geometrii, mierniki itp., dodatkowo także standardowe narzędzia, tj. komplety kluczy, prasa hydrauliczna czy przyrządy do regulacji np.

sprężęł, ściąagacze. Szczegółowe wyposażenie warsztatu samochodowego jest oczywiście uzależnione przede wszystkim od tego, jakie usługi w nim będą realizowane [1]. W celu pozyskania i utrzymania stałych klientów, istotne znaczenie ma wykwalifikowany personel w warsztacie, który swoimi umiejętnościami z całą pewnością przyczyni się do sukcesu firmy. Należy w takich pracownikach inwestować, wysyłając ich na specjalistyczne szkolenia podnoszące ich kwalifikacje zawodowe.

Tab. 3. Wymagania w zakresie wybranych stanowisk warsztatów samochodowych [3]

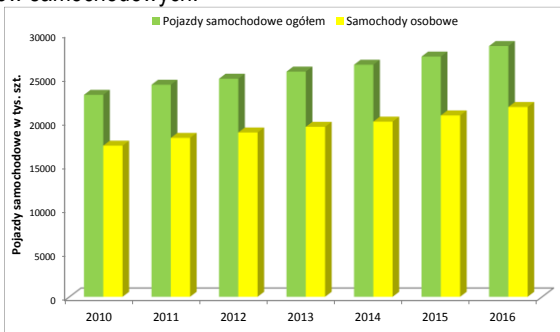
Rodzaj instalacji	Pozwolenie na emisję powietrza	Pozwolenie na wytwarzanie odpadów	Pozwolenie wodnoprawne
Stanowisko kabiny lakierniczej – wentylacja grawitacyjna	nie wymagane	może być wymagane, jeśli powstają odpady niebezpieczne > 1 t/rok	może być wymagane
Stanowisko kabiny lakierniczej – wentylacja mechaniczna (zużycie powłok malarskich < 1 t)	nie wymagane		
Stanowisko kabiny lakierniczej – wentylacja mechaniczna (zużycie powłok malarskich 1 tona i więcej)	wymagane		
Stanowisko blacharskie – wyposażone w trzy stanowiska	nie wymagane	mało prawdopodobne, żeby było wymagane	nie wymagane, jeśli nie powstają ścieki
Stanowisko blacharskie – wyposażone w więcej niż trzy stanowiska spawalnicze	wymagane		
Stanowisko diagnostyczne z mechanicznym wyciągiem spalin	nie wymagane		
Stanowisko mechaniki pojazdowej	nie wymagane	może być wymagane w przypadku wytwarzania odpadów niebezpiecznych > 1 Mg lub innych niż niebezpieczne w ilości > 5000 Mg	
Stanowisko mycia za pomocą rozpuszczalników organicznych	wymagane		
Kotłownia z kotłami energetycznymi do ogrzewania warsztatu (kotły o mocy < 1 MW)	nie wymagane	nie wymagane	nie wymagane

Właściciel warsztatu samochodowego musi zapewnić w nim właściwą ochronę przeciwpożarową oraz musi zapewnić przestrzeganie dopuszczalnych stężeń czynników szkodliwych dla środowiska. Kolejnym wymaganiem jakie musi być w warsztacie spełnione to zapewnienie właściwej izolacji akustycznej. Ważna jest także instalacja kanalizacyjna i wentylacyjna, antypoślizgowe podłogi oraz zadbanie o to, aby cały teren miał utwardzoną powierzchnię. Warsztat powinien posiadać certyfikat okresowej kontroli eksploatacyjnej na wszystkie urządzenia kontrolno-pomiarowe. Na terenie warsztatu powinny się znajdować zbiorniki na składowane odpady, istotne jest również odpowiednie oświetlenie i co najmniej dwa stanowiska do obsługi aut. Na terenie warsztatu powinny się znajdować miejsca parkingowe dla co najmniej 4 pojazdów, małe biuro i magazyn [2].

## 3. POPYT NA WARSZTATY SAMOCHODOWE W POLSCE

W Polsce zapotrzebowanie na usługi wykonywane w warsztatach samochodowych będzie się utrzymywać na wysokim poziomie tak długo jak długo będzie wzrastać liczba rejestrowanych pojazdów samochodowych, głównie osobowych. Na rys. 5 pokazano jak

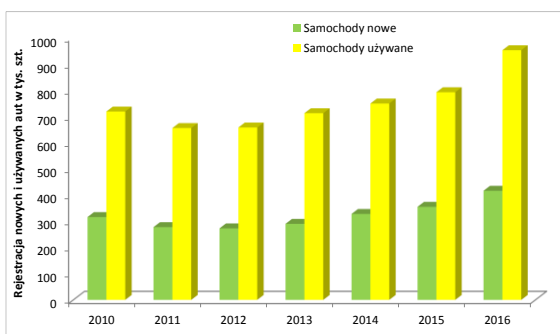
w latach 2010-2016 wzrastała w Polsce liczba rejestrowanych pojazdów samochodowych.



**Rys. 5.** Liczba zarejestrowanych w Polsce pojazdów samochodów w latach 2010-2016 [6]

Zaprezentowane na powyższym wykresie dane pokazują, że z roku na rok zwiększa się liczba rejestrowanych w naszym kraju pojazdów samochodowych i że są to przede wszystkim samochody osobowe będące własnością indywidualnych osób. W roku 2010 zarejestrowano niewiele ponad 17 mln samochodów osobowych a w 2016 r. liczba ta wzrosła do 21652 tys. sztuk.

Na kolejnym wykresie (rys. 6) pokazano ile w naszym kraju zarejestrowano samochodów nowych i używanych w latach 2010-2016, co ma istotny wpływ na popularność warsztatów samochodowych, ponieważ zakup używanego samochodu wiąże się z częstymi wizytami u mechanika.

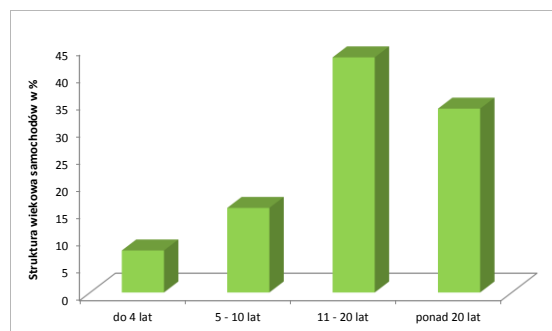


**Rys. 6.** Liczba zarejestrowanych w Polsce samochodów nowych i używanych w latach 2010-2016 [6]

Informacje przedstawione na rys. 6 pozwalają stwierdzić, że Polacy kupują najczęściej samochody używane i liczba ta od 2012 r. stale rośnie. W 2012 r. w naszym kraju zarejestrowano ok. 657 tys. używanych samochodów a w roku 2016 już ponad 952 tys. takich aut. Pocięszającym zjawiskiem jest wzrost sprzedaży nowych pojazdów, w 2012 r. zarejestrowano takich samochodów 272,7 tys., natomiast w ubiegłym roku 657,4 tys. aut.

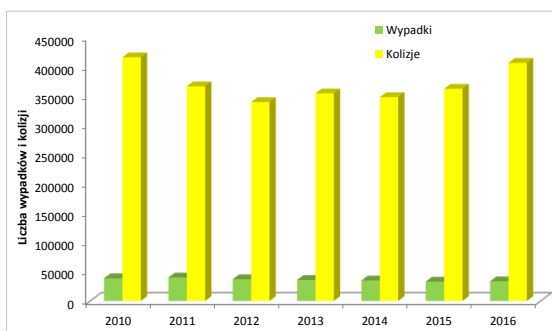
Istotnym czynnikiem wpływającym na popularność warsztatów samochodowych w naszym kraju jest wiek kupowanych i eksploatowanych na polskich drogach pojazdów. Samochody starsze z dużym przebiegiem są bardziej awaryjne i wymagają częstszych obsług oraz bardziej zaawansowanych napraw niż nowe auta. Według danych statystycznych 50% wizyt w warsztatach dotyczy naprawy auta, ok. 30% odwiedzin u mechanika wiąże się z kontrolą i utrzymaniem dobrego stanu technicznego pojazdu, a ok. 20% wizyt to kontrola przed obowiązkowym badaniem technicznym samochodu [8]. Na rys. 7 przedstawiono dane na temat struktury wiekowej rejestrowanych w Polsce samochodów osobowych. Dane przedstawione na tym rysunku na pewno przekonują o tym, że na polskich drogach użytkowane są przede wszystkim samochody z przedziału wiekowego 11-20 lat – ich udział w całości zarejestro-

wanych w naszym kraju aut stanowi ponad 43%. W dużym stopniu wykorzystuje się również pojazdy starsze, powyżej 20 lat – ich udział w rynku to prawie 34%. Najmniejszą popularnością cieszą się niestety samochody najnowsze do 4 lat – ich udział w rynku wynosi zaledwie 7,7%.



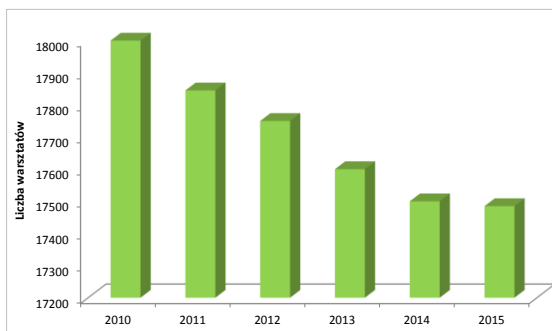
**Rys. 7.** Struktura wiekowa samochodów osobowych eksploatowanych w Polsce [6]

Wiele czynników decyduje o popycie na usługi realizowane w warsztatach samochodowych. Poza wymienionymi wcześniej przypadkami, istotne znaczenie ma także duża wypadkowość oraz kolizyjność w naszym kraju, a więc wiele szkód komunikacyjnych do naprawienia w warsztatach samochodowych. Na rys. 8 przedstawiono dane w zakresie wypadkowości w Polsce, natomiast na rys. 9 pokazano jak kształtuje się liczba warsztatów samochodowych w naszym kraju.



**Rys. 8.** Liczba wypadków w Polsce w latach 2010-2016 [7]

Liczba wypadków i kolizji, które miały miejsce w ostatnich latach, pokazuje z jak wielu usług warsztatowych musieli skorzystać uczestnicy zdarzeń komunikacyjnych zaprezentowani na powyższym wykresie. Niestety rok 2016 w porównaniu do poprzedniego okazał się dużo gorszy zarówno w zakresie liczby wypadków drogowych (w 2015 r. – 32967 a w 2016 r. – 33664) jak i kolizji (w roku 2015 – 362265 a w 2016 r. – 406622). Liczba kolizji, które miały miejsce w 2016 r. była największa w Polsce od roku 2011.

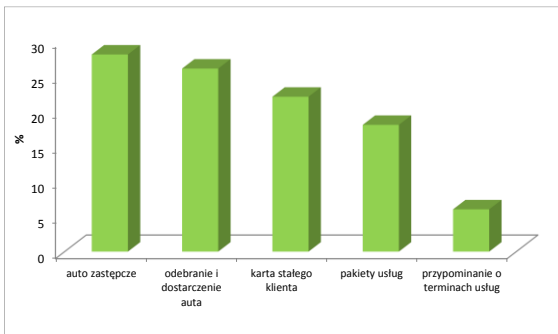


**Rys. 9.** Liczba warsztatów samochodowych w Polsce [8]



Mimo tego, że liczba warsztatów samochodowych na przestrzeni ostatnich lat zmniejszyła się to rośnie liczba stanowisk naprawczych i zatrudnienie w tego typu obiektach motoryzacyjnych. Zmniejszyła się liczba warsztatów małych, jednoosobowych, które nie mogły sobie pozwolić na zakup specjalistycznej aparatury sprzętowej, programów komputerowych usprawniających pracę mechaników oraz na inwestowanie w kosztowne szkolenia i kursy podnoszące kwalifikacje pracowników a w konsekwencji poprawianie jakości oferowanych usług naprawczych [8].

Przy wyborze warsztatu samochodowego klienci zwracają uwagę na wiele zagadnień, które wymieniono na kolejnym wykresie (rys. 10).



Rys. 10. Czynniki decydujące o wyborze warsztatu [8]

Duże znaczenie dla potencjalnego klienta warsztatu ma to, czy na okres naprawy jego uszkodzonego pojazdu otrzyma do swojej dyspozycji samochód zastępczy. Rekompensuje on na pewno brak własnego auta do załatwiania codziennych spraw i pozwala łatwiej zaakceptować termin naprawy zaproponowany przez mechanika. Ważnym czynnikiem brany pod uwagę przez klientów warsztatów jest także powiadomienie, np. sms-em o możliwości odebrania naprawionego pojazdu. Odbierany samochód powinien być przede wszystkim sprawny, czysty na zewnątrz oraz w środku i nie może posiadać żadnych dodatkowych uszkodzeń. Istotne są również jasne sposoby rozliczenia za wykonaną pracę oraz w przypadku wysokich kosztów naprawy możliwość rozłożenia płatności na raty, czy dokonywanie zapłaty kartą. Dla większości osób korzystających z usług naprawczych ważne są różnego rodzaju promocje, rabaty i zniżki oferowane przez warsztaty samochodowe, np. w ramach kart stałego klienta. Nie bez znaczenia jest także możliwość skorzystania z kilku usług jednocześnie, tzw. pakietu, który jest bardziej atrakcyjny cenowo niż załatwienie tylko jednej sprawy w warsztacie. Dla wielu klientów ważne są także powiadomienia wysyłane przez warsztaty samochodowe przypominające o przeglądach czy badaniach technicznych.

## PODSUMOWANIE

Istotny wpływ na rosnące zapotrzebowanie w Polsce na usługi oferowane w warsztatach samochodowych ma na pewno stale wzrastająca liczba rejestrowanych pojazdów, głównie używanych. W 2016 r. zarejestrowano o ok. 160 tys. tego typu aut więcej niż w roku 2015. Dodatkowym czynnikiem determinującym rozwój usług naprawczych ma wiek pojazdów eksploatowanych na polskich drogach. Najwięcej obecnie jest samochodów znajdujących się w przedziale 11-20 lat (ok. 43%) i ponad 20 lat (ok. 33%). Silnie

rozwinęty popyt na usługi naprawcze kształtuje również duża wypadkowość na polskich drogach. Ilość wypadków w 2016 r. wzrosła w stosunku do roku poprzedniego o 697, także liczba kolizji w roku 2016 była większa niż w 2015 r. o 44357. Każdy wypadek czy kolizja to oczywiście szkody komunikacyjne i uszkodzone pojazdy, które trafiają do warsztatów samochodowych.

Z danych dotyczących warsztatów samochodowych funkcjonujących w Polsce wynika, że zmniejszyła się liczba tego typu obiektów, ale mimo tego co czwarty serwis zwiększał zatrudnienie, a tylko co dziesiąty przedsiębiorca je ograniczał. 44% warsztatów niezależnych deklarowało wzrost liczby klientów, natomiast spadek zaobserwowano jedynie w 14% serwisów [8]. Do najistotniejszych problemów właścicieli warsztatów samochodowych zaliczyć należy brak wykwalifikowanego personelu, który często wybiera pracę w krajach Europy Zachodniej niż w Polsce, przede wszystkim ze względu na różnice w wynagrodzeniu oraz ograniczone możliwości podnoszenia swoich umiejętności zawodowych.

## BIBLIOGRAFIA

1. Abramek K., Uzdowski M., *Podstawy obsługi i napraw*. WKiŁ, Warszawa 2009.
2. Biedrońska J., Figaszewski J., Kozak K., Lisiak A., Mikoś-Rytel W., *Projektowanie obiektów motoryzacyjnych*. Wyd. Politechniki Śląskiej, Gliwice 2010.
3. Jankowska M., *Informator ekologiczny dla małych i średnich przedsiębiorstw. Branża motoryzacyjna*. Wyd. Związek Rzemiosła Polskiego, Warszawa 2014.
4. Lejda K., Zielińska E., *Uwarunkowania proekologiczne w obiektach zaplecza technicznego transportu samochodowego*. Czasopismo Logistyka N° 5/2015.
5. Szalony T.: *Opracowanie koncepcji warsztatu naprawczego*. Praca magisterska Politechniki Rzeszowskiej (promotor: Zielińska Edyta), Rzeszów, 2016.
6. Raport kwartalny PZPM i KPMG: Branża motoryzacyjna, 3/3017.
7. Raporty Komendy Głównej Policji w zakresie wypadków drogowych w latach 2010-2016.
8. Strony internetowe dotyczące warsztatów samochodowych: [www.motofocus.pl](http://www.motofocus.pl), [www.sdc.m.pl](http://www.sdc.m.pl), [www.gjpa.eu/pl](http://www.gjpa.eu/pl),

### Factors determining development of car repair shops in Poland

*The article provides a description of car repair shops operating in Poland. It presents the scope of services offered by different types of repair shops as well as the number of such services and requirements for starting business activity. The factors which determine the demand for car repair services in Poland have also been examined in this paper.*

Autorzy:

Dr inż. **Edyta Zielińska** – Politechnika Rzeszowska, Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa; 35-959 Rzeszów, Tel. 17 743-23-58, [ezielins@prz.edu.pl](mailto:ezielins@prz.edu.pl)