



**Questionario per la certificazione Service  
Volkswagen, Audi, Škoda, VW Veicoli Commerciali**

*- compresi i criteri di controllo ISO 9001:2000 -*

**Autogerma S.p.A., Verona 24 febbraio 2004**

Versione 3.02

**Dati generali - Audit con il Questionario per la certificazione Service****Dati dell'azienda**

Stato	<b>ITALIA</b>	Codice stato	<b>0264</b>
Codice organizzato			
Ragione sociale			
Indirizzo - sede operativa			
CAP, Località, Provincia			

**Personale**

Titolare	
Responsabile Qualità	
Responsabile Service	
Responsabile Magazzino	
Numero totale dei collaboratori	

**Dati dell'azienda**

Contatti - media giornaliera				
VW	AUDI	ŠKODA	VW VIC	TOTALE

**Audit**

Auditore	
Tipo di Audit	
Data dell'Audit	

**Audit del Service Partner valido per le marche**

<input type="checkbox"/> VW	<input type="checkbox"/> Audi	<input type="checkbox"/> Skoda	<input type="checkbox"/> VW Veic. Comm.
-----------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---

Certificato in lingua	ITALIANA
-----------------------	----------

Nota: I dati in campo giallo saranno inseriti nel certificato.

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>1. L'AZIENDA E LO SPAZIO CIRCOSTANTE</b>						
<b>1.1 Ordine e pulizia</b>						
1.1.1	1.1.1	<b>I piazzali e l'impianto aziendale, visto dall'esterno, sono puliti e in ordine?</b>	Dal punto di vista del cliente e dei collaboratori. <u>Domanda non assolta</u> in caso di condizioni di scarsa pulizia e disordine, deposito di rottami o veicoli da rottamare nelle zone visibili al cliente, difficoltà di transito nei piazzali, scarsa pulizia delle vetrate, intonaci imperfetti nelle facciate, recinzioni dei cortili interni inadeguate o mancanti. Norma ISO 9001: punto 6.4.			
1.1.2	1.1.2	<b>L'interno dell'azienda è pulito e in ordine?</b>	Dal punto di vista del cliente e dei collaboratori (zona contatto clienti, officina, magazzino, servizi igienici per la clientela, spazi sociali). <u>Domanda non assolta</u> in caso di scarsa pulizia. Norma ISO 9001: punto 6.4.			
<b>1.2 Identificazione primaria</b>			<b>Vedi Manuale Organizzativo Service (MOS) della rispettiva Marca. AUDI: MOS AUDI Capitolo 11 - Architettura. (Per nuovi richiedenti AUDI: è necessario l'ordine vincolante approvato.)</b>			
1.2.1	1.2.1	<b>L'identificazione primaria rispetta le prescrizioni del fornitore?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN:</b> Contratto di Service Partner: Insegna bifacciale di MARCA (a bandiera sull'edificio o su palo) oppure pilone di MARCA. Contratto di Concessionario+Service Partner: Pilone di MARCA + Clip di MARCA + denominazione commerciale. Eventuali divieti di installazione da parte delle autorità competenti (comune, provincia, regione, ANAS, ecc.) devono essere documentati. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b></p> <p><b>AUDI:</b> Contratto di Service Partner: Insegna bifacciale di MARCA (a bandiera sull'edificio o su palo) con la dicitura "Service". Contratto di Concessionario+Service Partner: Pilone di MARCA + Clip di MARCA + denominazione commerciale. Eventuali divieti di installazione da parte delle autorità competenti (comune, provincia, regione, ANAS, ecc.) devono essere documentati. Per nuovi richiedenti AUDI è necessario l'ordine vincolante approvato. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b></p> <p><b>ŠKODA:</b> Contratto di Service Partner: Insegna bifacciale di MARCA (a bandiera sull'edificio o su palo) oppure pilone di MARCA. Contratto di Concessionario+Service Partner: Pilone di MARCA + Clip di MARCA + denominazione commerciale. Eventuali divieti di installazione da parte delle autorità competenti (comune, provincia, regione, ANAS, ecc.) devono essere documentati. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b></p> <p><b>VW Veicoli Commerciali:</b> Contratto di Service Partner: Insegna bifacciale di MARCA (a bandiera sull'edificio o su palo) oppure pilone di MARCA. Contratto di Concessionario+Service Partner: Pilone di MARCA + Clip di MARCA + denominazione commerciale. Eventuali divieti di installazione da parte delle autorità competenti (comune, provincia, regione, ANAS, ecc.) devono essere documentati. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b></p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
1.2.2		L'identificazione primaria è funzionale e rispetta gli standard?	<b>VOLKSWAGEN:</b> <u>Domanda non assoluta</u> in caso di scarsa pulizia, danneggiamento degli elementi o difettosità dell'impianto di illuminazione. In presenza di elementi danneggiati deve esserci l'ordine di un nuovo elemento o l'ordine per effettuare le riparazioni. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
			<b>ŠKODA:</b> <u>Domanda non assoluta</u> in caso di scarsa pulizia, danneggiamento degli elementi o difettosità dell'impianto di illuminazione. In presenza di elementi danneggiati deve esserci l'ordine di un nuovo elemento o l'ordine per effettuare le riparazioni. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> <u>Domanda non assoluta</u> in caso di scarsa pulizia, danneggiamento degli elementi o difettosità dell'impianto di illuminazione. In presenza di elementi danneggiati deve esserci l'ordine di un nuovo elemento o l'ordine per effettuare le riparazioni. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
	1.2.3 AUDI		<b>AUDI:</b> MOS Audi Capitolo 11 Architettura. <u>Domanda non assoluta</u> in caso di scarsa pulizia, danneggiamento degli elementi o difettosità dell'impianto di illuminazione. In presenza di elementi danneggiati deve esserci l'ordine di un nuovo elemento o l'ordine per effettuare le riparazioni. <i>Il requisito non ricorre per i nuovi richiedenti.</i> <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
1.2.3		La dicitura "Service" è applicata all'identificazione primaria?	<b>VOLKSWAGEN:</b> Ricorre solamente per i Service Partner. NON si applica alle aziende che hanno anche il contratto di Concessionario. La dicitura "Service" deve essere installata sotto all'insegna bifacciale oppure applicata al pilone. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
			<b>ŠKODA:</b> Ricorre solamente per i Service Partner. NON si applica alle aziende che hanno anche il contratto di Concessionario. La dicitura "Service" deve essere installata sotto all'insegna bifacciale oppure applicata al pilone. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Ricorre solamente per i Service Partner. NON si applica alle aziende che hanno anche il contratto di Concessionario. La dicitura "Service" deve essere installata sotto all'insegna bifacciale oppure applicata al pilone. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
	1.2.10 AUDI	Il Service Partner AUDI rispetta le prescrizioni di C.I. del Fornitore?	Il marchio <b>AUDI</b> non può essere utilizzato su elementi identificativi di altre marche. Sull'identificazione primaria non possono essere aggiunte ulteriori informazioni. <i>(Il requisito non ricorre per i nuovi richiedenti).</i>			
	1.2.11 AUDI	Il Service Partner AUDI dispone di un numero adeguato di parcheggi per la clientela?	<b>AUDI:</b> Almeno 2 parcheggi per ciascun posto di lavoro in officina (non sono conteggiati i posti di lavoro in carrozzeria). Il conteggio dei posti di lavoro sarà effettuato in base alla media giornaliera di contatti AUDI. Se il numero dei posti auto da destinare a parcheggio per i clienti è inferiore al previsto, il servizio di Ritiro e Riconsegna o il servizio di accompagnamento devono essere gratuiti (offerta visibile in Ricezione).			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>2. DIREZIONE AZIENDALE E ORGANIZZAZIONE</b>						
<b>2.1</b>		<b>Sistema Gestione Qualità</b>	La responsabilità spetta al titolare/direttore. Per AUDI: è già presente un Sistema Qualità certificato (in base alle norme ISO 9000, SSQMS).			
2.1.1	2.1.1	<b>Il titolare supporta e sviluppa il Sistema Qualità? Gli obiettivi di qualità e i risultati vengono comunicati ai collaboratori?</b>	Il Service Partner deve documentare le attività mirate al miglioramento. In particolare è necessario stabilire provvedimenti per le seguenti aree: - miglioramento dei risultati dell'indagine soddisfazione clienti (ad es. ISC/CSS), - informazione ai collaboratori riguardo agli indici di Qualità, - informazioni riguardo al rispetto delle norme legislative ed amministrative, - regolari riunioni nell'ambito Service (Assistenza e Ricambi). È necessario documentare le attività almeno 1 volta all'anno. Norma ISO 9001: punto 5.5.3, 5.5.2c, 5.6.3. <u>Domanda non assolta</u> se non è documentata in modo completo almeno un'area (elenco partecipanti, verbale, argomenti trattati, data).			
2.1.2	2.1.2	<b>Il Sistema Qualità viene verificato periodicamente confrontando gli obiettivi con i risultati ottenuti? Vengono definite e attuate le azioni di miglioramento e ne viene controllata l'efficacia?</b>	Verifica del Sistema Qualità almeno 1 volta all'anno. Analisi e comparazione dei dati relativi all'indagine soddisfazione clienti (ad es. ISC/CSS), lamentele clienti, Test d'officina, e se necessario definizione di un programma di lavoro, includendovi anche i mezzi e le risorse necessarie (ad esempio: PC, personale, formazione). Analizzare anche gli obiettivi commerciali Service. Documentare le decisioni prese in merito. Norma ISO 9001: punto 5.6.2 e 5.6.3. <u>Domanda non assolta</u> se non è documentata in modo completo almeno un'area. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dall'Audit successivo al PRIMO AUDIT.</b>			
2.1.3	2.1.3	<b>Il Service Partner utilizza i risultati dell'ultimo Audit per migliorare il proprio Sistema Qualità? I provvedimenti vengono attuati?</b>	Realizzazione dei provvedimenti come da programma di lavoro sottoscritto del precedente Audit. (eventuali ritardi devono essere documentati e motivati). <u>Domanda non assolta</u> in caso di mancanza di documentazione. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dall'Audit successivo al PRIMO AUDIT.</b>			
2.1.4	2.1.4	<b>Esiste un organigramma aggiornato dell'azienda ed uno specifico per il Service?</b>	Le indicazioni devono essere chiare e precise: ragione sociale, data del documento, nome e cognome dei collaboratori compresi gli apprendisti, firma del titolare. L'organigramma deve essere a disposizione dei collaboratori (ad esempio in bacheca). Per le aziende maggiori (a partire da 30 contatti giornalieri) è necessario produrre un organigramma separato per il SERVICE. MOS, Capitolo 2. MOS AUDI, Capitolo 2 - Impresa ed organizzazione. Norma ISO 9001: punto 5.5.1. <u>Domanda non assolta</u> se mancano gli organigrammi oppure se sono privi di data e/o firma del Titolare. Una copia dell'organigramma dovrà essere fornita all'Auditore.			
<b>2.2</b>		<b>Reportistica Service</b>				
2.2.1	2.2.1	<b>La Relazione Mensile Service viene inviata al Fornitore, come da prescrizioni?</b>	<b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b> Ogni mese, <b>entro il secondo venerdì</b> , l'azienda deve inviare i dati del mese precedente. Per AUDI vedi inoltre MOS Capitolo 4 - Dati economici.			
2.2.2	2.2.2	<b>La Relazione Annuale Service viene inviata al Fornitore, come da prescrizioni?</b>	<b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b> Ogni anno, <b>entro il 20 gennaio</b> , l'azienda deve inviare i dati dell'anno precedente.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>2.3</b> <b>Personale con obbligo di qualifica specialistica</b>						
2.3.1	2.3.1	<b>L'azienda dispone di un Responsabile Service?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Si prescrive l'impiego obbligatorio di un Responsabile Service che ricopra la funzione in modo esclusivo a partire da 42 contatti giornalieri o 12 tecnici d'officina.</p> <p>In presenza di un numero minore di collaboratori produttivi o di contatti, il Responsabile Service potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva.</p> <p>In caso di mancanza del Responsabile Service, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.</p> <p>Se i Siti (officine) dello stesso Service Partner non distano tra loro più di 15 minuti (in normali condizioni di traffico), il Service Partner può disporre di un unico Responsabile Service, nel rispetto della sommatoria dei tecnici d'officina/contatti d'officina dei Siti.</p>			
			<p><b>AUDI:</b> Si prescrive l'impiego obbligatorio di un Responsabile Service che ricopra la funzione in modo esclusivo a partire da 29 contatti giornalieri. Vedi MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale (descrizione della funzione).</p> <p>In presenza di un numero minore di contatti, il Responsabile Service potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva.</p> <p>In caso di mancanza del Responsabile Service, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.</p>			
			<p><b>ŠKODA:</b> Si prescrive l'impiego obbligatorio di un Responsabile Service che ricopra la funzione in modo esclusivo a partire da 12 tecnici d'officina o con oltre 45 contatti giornalieri.</p> <p>In presenza di un numero minore di collaboratori produttivi o di contatti, il Responsabile Service potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva.</p> <p>In caso di mancanza del Responsabile Service, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.</p>			
2.3.2	2.3.2	<b>Esiste una descrizione personalizzata della posizione di lavoro del Responsabile Service?</b>	<p>Per il Responsabile Service è necessaria una descrizione della posizione di lavoro individuale (adattata alla realtà aziendale, con descrizione delle singole responsabilità affidate). Aspetti che devono essere regolamentati: rapporti di dipendenza (subordinata e sovraordinata), sostituto, compiti individuali, data e firma del collaboratore e del titolare! Utilizzare le indicazioni del MOS, Capitolo 2; MOS AUDI Capitolo 3 - Personale.</p> <p><u>Domanda non assolta</u> se il documento non è personalizzato e mancano data e firma (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).</p>			
2.3.3	2.3.3	<b>La qualifica del Responsabile Service rispetta le prescrizioni del Fornitore?</b>	<p>Il Responsabile Service (sia esso figura o funzione) deve essere qualificato ed aver ottenuto il relativo "Certificato di qualifica" (al termine del percorso formativo) oppure l' "Attestato di idoneità" (dopo aver superato il test). In mancanza del "Certificato di qualifica" o dell' "Attestato di idoneità" o dell'"Attestato di partecipazione" ai moduli frequentati, sarà necessario dimostrare l'iscrizione vincolante ai corsi.</p> <p>Per AUDI: MOS Capitolo 3 - Personale. Per AUDI: il percorso formativo dovrà essere concluso entro 2 anni dall'iscrizione a ruolo.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.3.4	2.3.4	<b>Il Responsabile Service partecipa ad ulteriori corsi di formazione del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Partecipazione agli incontri annuali del Service (se organizzati dal Fornitore). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
			<b>AUDI:</b> Partecipazione agli incontri annuali del Service (se organizzati dal Fornitore); deve essere rispettato il parametro di 3 giorni di formazione, in media all'anno. Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
			<b>ŠKODA:</b> Partecipazione agli incontri annuali del Service (se organizzati dal Fornitore). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Partecipazione agli incontri annuali del Service (se organizzati dal Fornitore). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
2.3.5	2.3.5	<b>Esistono descrizioni personalizzate della posizione di lavoro per tutti i Responsabili Clienti?</b>	Per il Responsabile Clienti è necessaria una descrizione della posizione di lavoro personalizzata (adattata alla realtà aziendale, con descrizione delle singole responsabilità affidate). Aspetti che devono essere regolamentati: rapporti di dipendenza (subordinata e sovraordinata), sostituto, compiti individuali, data e firma del collaboratore e del titolare! MOS, Capitolo 2. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale (vedi descrizione della funzione). La domanda non è assolta se la descrizione non è stata personalizzata e /o priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).			
2.3.6	2.3.6	<b>La qualifica dei Responsabili Clienti rispetta le prescrizioni del Fornitore?</b>	Il Responsabile Clienti (sia esso figura o funzione) deve essere qualificato ed aver ottenuto il relativo "Certificato di qualifica" (al termine del percorso formativo) oppure l' "Attestato di idoneità" (dopo aver superato il test). In mancanza del "Certificato di qualifica" o dell' "Attestato di idoneità" o dell'"Attestato di partecipazione" ai moduli frequentati, sarà necessario dimostrare l'iscrizione vincolante ai corsi. N.B.: La qualifica di Responsabile Service non sostituisce la qualifica di Responsabile Clienti. Per AUDI: Vedi MOS AUDI Capitolo 3 - Personale. Il percorso formativo dovrà essere completato entro il 01/10/2006 oppure entro 3 anni dall'iscrizione a ruolo. Ogni altro Responsabile Clienti, entro il 01/10/2006, dovrà dimostrare di essere in possesso della qualifica necessaria secondo le disposizioni in termini di formazione e aggiornamento. Costituisce prova della qualifica il "Certificato di qualifica" rilasciato da Autogerma oppure l'iscrizione vincolante al percorso formativo del Fornitore, che dovrà essere completato entro il 01/10/2008 oppure entro 2 anni dall'iscrizione a ruolo.			
2.3.7	2.3.7	<b>I Responsabili Clienti partecipano ad ulteriori corsi di formazione del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Partecipazione agli incontri annuali di aggiornamento del Service (se organizzati dal Fornitore). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
			<b>AUDI:</b> Partecipazione agli incontri annuali di aggiornamento del Service (se organizzati dal Fornitore); 3 giorni di formazione all'anno di cui 2 giorni di formazione non tecnica e 1 giorno di formazione tecnica. Prova tramite certificato oppure Libretto formazione. Tale corso conterrà un aggiornamento in ambito Garanzia della durata di almeno 2 ore. Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
			<b>ŠKODA:</b> Partecipazione agli incontri annuali di aggiornamento del Service (se organizzati dal Fornitore). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Partecipazione agli incontri annuali di aggiornamento del Service (se organizzati dal Fornitore). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.3.8		<b>I Responsabili Clienti partecipano ai corsi di formazione per esperti (area tecnica)?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN:</b>  <b>Il presente requisito sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b>            Prescrizione per il 2005 = almeno 1 Responsabile Clienti deve aver partecipato.            Dal 01.01.2006 = tutti i Responsabili Clienti devono aver partecipato            Norma ISO 9001: punto 6.2.2.            Da documentare tramite apposita documentazione oppure iscrizione vincolante.</p> <p><b>ŠKODA:</b> non ricorre.</p> <p><b>VW Veicoli Commerciali:</b>  <b>Il presente requisito sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b>            Prescrizione per il 2005 = almeno 1 Responsabile Clienti deve aver partecipato.            Dal 01.01.2006 = tutti i Responsabili Clienti devono aver partecipato            Norma ISO 9001: punto 6.2.2.            Da documentare tramite apposita documentazione oppure iscrizione vincolante.</p>			
2.3.9	2.3.8 AUDI	<b>Il numero dei Responsabili Clienti è sufficiente?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Il Service Partner deve disporre di 1 Responsabile Clienti ogni 14 contatti giornalieri di clienti (15 contatti = 2 Responsabili Clienti).            In caso di mancanza del Responsabile Clienti, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo. Norma ISO 9001: punto 5.1.</p> <p><b>ŠKODA:</b> 1 Responsabile Clienti ogni 15 contatti giornalieri di clienti.            In caso di mancanza del Responsabile Clienti, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo. Norma ISO 9001. 5.1.</p> <p><b>AUDI:</b> Il Service Partner deve disporre di 1 Responsabile Clienti, qualificato da AUTOGERMA, ogni 14 contatti giornalieri di clienti (15 contatti giornalieri = 2 Responsabili Clienti).            AUDI raccomanda l'impiego di 1 R.C. ogni 12 contatti giornalieri. In caso di mancanza del Responsabile Clienti, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo. Norma ISO 9001: punto 5.1.</p>			
	2.3.9 AUDI	<b>Esistono descrizioni personalizzate della posizione di lavoro per tutti i Tecnici addetti all'assistenza AUDI?</b>	<p><b>AUDI:</b> Per il Tecnico addetto all'assistenza AUDI è necessaria una descrizione della posizione di lavoro individuale (adattata alla realtà aziendale).            Aspetti che devono essere regolamentati: rapporti di dipendenza (subordinata e sovraordinata), sostituto, compiti individuali, data e firma del collaboratore e del titolare! Deve essere rispettato almeno il contenuto del MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale (vedi descrizione della posizione di lavoro). Norma ISO 9001: punto 5.5.1.            La domanda non è assolta se la descrizione non è stata personalizzata e/o priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).</p>			
2.3.10		<b>Esistono descrizioni personalizzate della posizione di lavoro per tutti i Responsabili Tecnici?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Per il Responsabile Tecnico è necessaria una descrizione della posizione di lavoro individuale (adattata alla realtà aziendale). Aspetti che devono essere regolamentati: rapporti di dipendenza (subordinata e sovraordinata), sostituto, compiti individuali, data e firma del collaboratore e del titolare!            MOS, Capitolo 2. MOS AUDI, capitolo 3. Norma ISO 9001: punto 5.5.1.  <u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).</p> <p><b>ŠKODA:</b> non ricorre.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
	<b>2.3.10</b> <b>AUDI</b>	<b>Il numero dei Tecnici addetti all'assistenza AUDI è sufficiente?</b>	<b>AUDI:</b> Il Service Partner deve disporre di un Tecnico addetto all'assistenza AUDI, qualificato da AUTOGERMA, ogni 14 contatti giornalieri Audi (raccomandazione Audi: ogni 12 contatti). In caso di mancanza del Tecnico addetto all'assistenza AUDI, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.			
<b>2.3.11</b>		<b>Il numero dei Responsabili Tecnici è sufficiente?</b>	<b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> 1 R.T. se numero di contatti < di 40 (< di 30 dal 01/10/2005). 2 R.T. se numero di contatti ≥ di 40 (≥ di 30 dal 01/10/2005). Norma ISO 9001: 5.1. In caso di mancanza del Responsabile Tecnico, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.  <b>ŠKODA:</b> Per la marca Škoda non è richiesta la presenza del Responsabile Tecnico; tuttavia <u>ogni Service Partner deve disporre di almeno 2 tecnici di assistenza qualificati (vedi successiva domanda 6.7.2)</u>			
	<b>2.3.11</b> <b>AUDI</b>	<b>La qualifica del Tecnico addetto all'assistenza AUDI rispetta le prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>AUDI:</b> Documentare tramite attestato di partecipazione oppure iscrizione vincolante al percorso formativo. Il Tecnico addetto all'assistenza AUDI deve partecipare 3 volte all'anno alla formazione specifica per tecnici addetti all'assistenza AUDI (ATS - Aggiornamento Tecnico Service). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
<b>2.3.12</b>		<b>La qualifica del Responsabile Tecnico rispetta le prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Controllare la presenza del "Certificato di qualifica" oppure dell'"Attestato di partecipazione" oppure curriculum su BDO (Banca Dati Organizzativa) oppure verificare l'iscrizione al percorso formativo. Accesso alla BDO: <a href="http://bdo.agi.cpn.vwg">http://bdo.agi.cpn.vwg</a> . Norma ISO 9001: punto 6.2.2.  <b>ŠKODA:</b> Non ricorre.			
<b>2.3.13</b>	<b>2.3.12</b> <b>AUDI</b>	<b>L'azienda dispone di un Addetto alle Garanzie?</b>	<b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Se il numero delle domande di garanzia/correntezza è minore a 4.000 all'anno, l'Addetto alle Garanzie potrà svolgere anche altri incarichi, altrimenti dovrà dedicarsi interamente a tale attività. Dal 01/10/2005 il limite di 4.000 viene ridotto a 3.000. Norma ISO 9001: punto 5.1.  <b>ŠKODA:</b> Se il numero delle domande di garanzia/correntezza è minore a 3.000 all'anno, l'Addetto alle Garanzie potrà svolgere anche altri incarichi, altrimenti dovrà dedicarsi interamente a tale attività. Norma ISO 9001: punto 5.1.  <b>AUDI:</b> Il Service Partner deve nominare un Addetto alle Garanzie. Con l'introduzione del sistema SAGA2 (a partire dal 12/2004): Fino a 3.000 domande di garanzia/correntezza totali all'anno: 1 addetto part-time. 3.000 domande di garanzia/correntezza all'anno: 1 addetto full-time. Da 3.000 a 6.000: 1 addetto full-time, 1 addetto part-time. 6.000 domande di garanzia/correntezza all'anno: 2 addetti full-time. ecc. In caso di mancanza dell'Addetto alle garanzie, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo. Norma ISO 9001: punto 5.1.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.3.14	2.3.13 AUDI	Esiste una descrizione personalizzata della posizione di lavoro dell'Addetto alle Garanzie?	La responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. MOS, Capitolo 2. AUDI: Deve essere rispettato almeno il contenuto del MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale (vedi descrizione della posizione di lavoro). <u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o se è priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).			
2.3.15	2.3.14 AUDI	La qualifica dell'Addetto alle Garanzie rispetta le prescrizioni del Fornitore?	Documentare tramite attestato di partecipazione oppure iscrizione vincolante al percorso formativo (almeno 1 giorno). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
2.3.16	2.3.15 AUDI	L'Addetto alle Garanzie partecipa ai corsi di aggiornamento del Fornitore?	<b>VOLKSWAGEN, ŠKODA, VW Veicoli Commerciali:</b> È obbligatoria la partecipazione ai corsi di aggiornamento, organizzati da Autogerma. Documentare tramite attestato di partecipazione oppure documento di iscrizione al corso. Norma ISO 9001: punto 6.2.2. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b> <b>AUDI:</b> almeno 0,5 giornate di formazione all'anno. Documentare tramite attestato di partecipazione oppure documento di iscrizione al corso. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b>			
	2.3.16 AUDI	Il Service Partner AUDI dispone di un numero sufficiente di Addetti all'Assistenza Clienti?	AUDI: Ogni Service Partner deve impiegare un Addetto all'Assistenza clienti a partire da 29 contatti giornalieri di clienti AUDI (mansione full-time). MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale. In caso di mancanza dell'Addetto all'Assistenza Clienti, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.			
	2.3.17 AUDI	Esiste una descrizione personalizzata della posizione di lavoro dell'Addetto all'Assistenza Clienti?	AUDI: La responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale. <u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o se è priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).			
	2.3.18 AUDI	Il Service Partner AUDI dispone di un Responsabile Tecnico?	AUDI: MOS, Capitolo 3. In caso di mancanza del Responsabile Tecnico qualificato, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.			
	2.3.19 AUDI	Esiste una descrizione personalizzata della posizione di lavoro del Responsabile Tecnico?	AUDI: La responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale. <u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o se è priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro).			
	2.3.20 AUDI	Il personale del Service Partner AUDI partecipa alle attività di formazione del Fornitore?	AUDI: Mediante 3 giornate di formazione all'anno per ogni collaboratore, anche per l'Impiegato amministrativo, il Coordinatore della qualifica del personale, il Responsabile qualità. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.4		<b>Personale con funzioni principali</b>	<p>Per AUDI: per il personale valgono le seguenti regole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In caso di mancanza di una figura professionale, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.</li> <li>- La qualifica è comprovata dal Certificato, dalla provata esperienza professionale o da documenti analoghi.</li> <li>- In mancanza della qualifica vale la conferma all'iscrizione vincolante al rispettivo corso necessario.</li> </ul>			
2.4.1	2.4.1	<b>L'azienda dispone di un Responsabile Qualità?</b>	<p>La funzione può essere svolta part-time, per es. dal Responsabile Service. I compiti del Responsabile Qualità devono essere descritti in dettaglio nella descrizione della posizione di lavoro. Il Responsabile Qualità riporta direttamente alla direzione d'azienda. Tale responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. Per AUDI: vedi MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale.</p> <p><u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o se è priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro). Norma ISO 9001: punto 5.5.2.</p>			
2.4.2	2.4.2	<b>L'azienda dispone di un Responsabile/Coordinatore per le azioni di richiamo e le azioni d'officina?</b>	<p>La responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. La dichiarazione di assunzione di responsabilità deve essere già stata inviata ad AUTOGERMA, <b>non appena sarà disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare / MOS)</b>. MOS, Capitolo 2. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale.</p> <p><u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro). Norma ISO 9001: punto 5.1 e 5.5.1.</p>			
2.4.3	2.4.3	<b>L'azienda dispone di un Responsabile Ecologia e Sicurezza sul lavoro?</b>	<p>La responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro.</p> <p><u>La domanda non è assolta</u> se la responsabilità non è documentata e/o sottoscritta dall'interessato/i.</p> <p>Per AUDI tale funzione è stata definita con "Addetto alla tutela ambientale".</p>			
2.4.4	2.4.4	<b>L'azienda dispone di un Responsabile Formazione nel Service/Coordinatore della qualifica del personale?</b>	<p>Il titolare della funzione è responsabile del livello di formazione dei collaboratori del Service. Egli rileva il fabbisogno di formazione, programma la formazione dei singoli collaboratori e organizza i corsi di formazione interna. La funzione deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. MOS, Capitolo 2; MOS, Capitolo 12 - modulo per programmare la formazione. Vedere Catalogo Formazione su ServiceNet. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale.</p> <p><u>La domanda non è assolta</u> se la descrizione non è stata personalizzata e/o priva di data e firme (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro). Norma ISO 9001: punto 5.1 e 5.5.1.</p>			
	2.4.5 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI dispone di un Coordinatore dei sinistri qualificato?</b>	<p><b>AUDI:</b> Si tratta del referente per i sinistri occorsi ai veicoli dei clienti (casi di incendio e incidenti). Il Service Partner deve nominare il Coordinatore dei sinistri. MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale. La responsabilità deve essere documentata nella descrizione della posizione di lavoro. E' ammessa la funzione part-time.</p> <p>Formazione annuale: almeno 0,3 giorni.</p> <p>Documentare tramite certificato/attestato di partecipazione oppure iscrizione vincolante al percorso formativo. L'attività di formazione/iscrizione alla formazione sarà verificata <b>non appena disponibile l'offerta di formazione da parte di AUTOGERMA.</b></p>			
	2.4.6 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI qualifica regolarmente il Coordinatore per le azioni di richiamo e le azioni d'officina?</b>	<p><b>AUDI:</b> formazione annuale almeno 0,3 giorni.</p> <p>Documentare tramite certificato di qualifica oppure iscrizione vincolante all'attività di formazione del Fornitore.</p> <p>L'attività di formazione/iscrizione alla formazione sarà verificata <b>non appena disponibile l'offerta di formazione da parte di AUTOGERMA.</b></p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>2.5 Qualifica del personale produttivo</b>						
2.5.1	2.5.1	<b>Esistono schede personali riguardanti il livello di formazione dei collaboratori del Service e queste vengono utilizzate per programmare gli aggiornamenti della formazione?</b>	<p>Predisporre per ogni collaboratore una scheda contenente i seguenti dati: data di assunzione, qualifica, corsi frequentati. Inoltre conservare i "Libretti di Formazione".</p> <p>È necessario stabilire annualmente il piano formativo per tutti i collaboratori del Service, in base alle singole esigenze. Documentare tale attività.</p> <p>MOS, Capitolo 8 e 12. MOS AUDI, capitolo 3.</p> <p>Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p> <p><u>La domanda non è assolta</u> se non esistono schede personali della formazione e/o non è stato redatto il piano formativo annuale.</p>			
2.5.2	2.5.2	<b>Il personale produttivo riceve la formazione prescritta dal Fornitore (numero di giornate di formazione)?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Per ciascun collaboratore produttivo del Service (Meccanico, Responsabile Tecnico produttivo, ecc.) sono prescritte mediamente 2,5 giornate di formazione all'anno (esclusa la formazione interna). Controllare nell'anno in corso le attività di formazione già espletate (attestati) e le iscrizioni vincolanti già inoltrate.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di formazione del Fornitore compresa la formazione per esperti.</li> <li>- Contenuti formativi tramite iTV (Partecipazione &gt;80 % da calcolare come 1 giornata di formazione - dal 2005: 2,5 giornate).</li> <li>- Corsi organizzati dal Fornitore</li> <li>- Corsi base per Responsabile Tecnico</li> </ul> <p>A partire dal 2005 sono prescritte mediamente 5 giornate annue di formazione per ciascun tecnico (mediamente=calcolato su tutti i collaboratori nell'arco di un anno). Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p>			
			<p><b>AUDI:</b> Per ciascun collaboratore produttivo del Service (Meccanico, Tecnico addetto all'Assistenza AUDI, ecc.) sono prescritte mediamente 5 giornate di formazione all'anno (esclusa la formazione interna). Controllare nell'anno in corso le attività di formazione già espletate (attestati) e le iscrizioni vincolanti già inoltrate.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di formazione del Fornitore compresa la formazione per esperti.</li> <li>- Contenuti formativi tramite formazione multimediale (Partecipazione &gt;80 % da calcolare come 1 giornata di formazione - dal 2005: 2,5 giornate).</li> <li>- Corsi organizzati dal Fornitore</li> <li>- Corsi base per Tecnico addetto all'Assistenza AUDI</li> </ul> <p>Prescrizione per il 2003: mediamente 3 giornate di formazione (senza formazione multimediale).</p> <p>Prescrizione per il 2004: mediamente 4 giornate di formazione ( 2,5 di presenza in aula, 1,5 tramite formazione multimediale).</p> <p>Prescrizione per il 2005: mediamente 5 giornate di formazione ( 2,5 di presenza in aula, 2,5 tramite formazione multimediale).</p> <p>Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p>			
			<p><b>ŠKODA:</b> Per ogni collaboratore produttivo del Service (ad es. tecnico d'officina) sono prescritte mediamente 2,5 giornate di formazione all'anno (compresi i corsi di formazione per esperti, esclusa la formazione interna).</p> <p>Controllare nell'anno in corso le attività di formazione già espletate (attestati) e le iscrizioni vincolanti già inoltrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di formazione del Fornitore compresa la formazione per esperti.</li> <li>- Corsi organizzati dal Fornitore</li> </ul> <p>Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.																																								
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000																																												
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto																																						
2.5.3	2.5.3	<b>I corsi di formazione per esperti vengono frequentati come da standard?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali: Il presente requisito sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b> Prescrizione per il 2005 = minimo 1 esperto per ciascun area di specializzazione. A partire dal 01.01.2006 = Numero minimo di esperti come da tabella contrattuale, in base ai contatti cliente (&lt; 15 / 15-40 / &gt; 40):</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Servizio ispezione (1 / 2 / 2);</td> <td>6. Protezione occupanti (1 / 2 / 2)</td> </tr> <tr> <td>2. Gruppo propulsore (1 / 2 / 3)</td> <td>7. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1 / 2)</td> </tr> <tr> <td>3. Autotelaio (1 / 1 / 2)</td> <td>8. Scocca (1 / 2 / 2)</td> </tr> <tr> <td>4. Trasmissione (1 / 1 / 2)</td> <td>9. Verniciatura veicoli (1 / 2 / 2)</td> </tr> <tr> <td>5. Elettronica (1 / 2 / 3)</td> <td></td> </tr> </table> <p>Documentare tramite certificato di qualifica oppure iscrizione vincolante. Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p> <p><b>AUDI: Dal 01/10/2003 almeno un dipendente deve dare prova della propria qualifica:</b> - per il <b>Servizio Ispezione (EX 311)</b> (oppure deve dare prova di aver partecipato a tutti i seguenti corsi: ELSA, fondamenti elettrauto, VAS 5051, motori benzina, motori diesel) - per l'<b>Aggiornamento Tecnico per Responsabile Clienti (EX 310)</b> oppure deve dimostrare l'iscrizione vincolante ai corsi sopracitati. <b>Inoltre almeno un dipendente deve dare prova della propria qualifica</b> - nella <b>Sicurezza passiva passeggeri (BS101 oppure BS301) e</b> - nel <b>Tester di autodiagnosi (BS060 oppure BS360)</b> oppure deve dimostrare l'iscrizione vincolante ai corsi sopracitati. A partire dal 01.10.2005 = Numero minimo di esperti come da tabella contrattuale: Numero di esperti (≤ 20 contatti AUDI / &gt; 20 contatti AUDI)</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Servizio ispezione (1 / 2)</td> <td>(denominazione per la Germania EX 311)</td> </tr> <tr> <td>2. Gruppo propulsore (1 / 2)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 320 o EX 321)</td> </tr> <tr> <td>3. Trasmissione (1 / 1)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 331 o EX 332)</td> </tr> <tr> <td>4. Autotelaio (1 / 1)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 340 o EX 341)</td> </tr> <tr> <td>5. Elettronica (1 / 2)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 370)</td> </tr> <tr> <td>6. Protezione occupanti (1 / 2)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 371)</td> </tr> <tr> <td>7. Informazione e intrattenimento (1 / 2)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 373)</td> </tr> <tr> <td>8. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1)</td> <td>(denomin. per la Germania EX 360)</td> </tr> <tr> <td>9. Scocca / acciaio (1 / 2)</td> <td>(denomin. per la Germania AB 353)</td> </tr> </table> <p><b>ŠKODA: Il presente requisito sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b> Prescrizione per il 2005 = minimo 1 esperto per ciascun area di specializzazione. A partire dal 01.01.2006 = Numero minimo di esperti come da tabella contrattuale, in base ai contatti cliente (≤ 15 / 16-40 / &gt; 40):</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Servizio ispezione (1 / 2 / 2)</td> <td>6. Protezione occupanti (1 / 1 / 2)</td> </tr> <tr> <td>2. Gruppo propulsore (1 / 2 / 3)</td> <td>7. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1 / 2)</td> </tr> <tr> <td>3. Autotelaio (1 / 1 / 2)</td> <td>8. Scocca (1 / 1 / 2)</td> </tr> <tr> <td>4. Trasmissione (1 / 1 / 2)</td> <td>9. Verniciatura veicoli (1 / 1 / 2)</td> </tr> <tr> <td>5. Elettronica (1 / 2 / 3)</td> <td></td> </tr> </table>	1. Servizio ispezione (1 / 2 / 2);	6. Protezione occupanti (1 / 2 / 2)	2. Gruppo propulsore (1 / 2 / 3)	7. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1 / 2)	3. Autotelaio (1 / 1 / 2)	8. Scocca (1 / 2 / 2)	4. Trasmissione (1 / 1 / 2)	9. Verniciatura veicoli (1 / 2 / 2)	5. Elettronica (1 / 2 / 3)		1. Servizio ispezione (1 / 2)	(denominazione per la Germania EX 311)	2. Gruppo propulsore (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 320 o EX 321)	3. Trasmissione (1 / 1)	(denomin. per la Germania EX 331 o EX 332)	4. Autotelaio (1 / 1)	(denomin. per la Germania EX 340 o EX 341)	5. Elettronica (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 370)	6. Protezione occupanti (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 371)	7. Informazione e intrattenimento (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 373)	8. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1)	(denomin. per la Germania EX 360)	9. Scocca / acciaio (1 / 2)	(denomin. per la Germania AB 353)	1. Servizio ispezione (1 / 2 / 2)	6. Protezione occupanti (1 / 1 / 2)	2. Gruppo propulsore (1 / 2 / 3)	7. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1 / 2)	3. Autotelaio (1 / 1 / 2)	8. Scocca (1 / 1 / 2)	4. Trasmissione (1 / 1 / 2)	9. Verniciatura veicoli (1 / 1 / 2)	5. Elettronica (1 / 2 / 3)				
1. Servizio ispezione (1 / 2 / 2);	6. Protezione occupanti (1 / 2 / 2)																																											
2. Gruppo propulsore (1 / 2 / 3)	7. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1 / 2)																																											
3. Autotelaio (1 / 1 / 2)	8. Scocca (1 / 2 / 2)																																											
4. Trasmissione (1 / 1 / 2)	9. Verniciatura veicoli (1 / 2 / 2)																																											
5. Elettronica (1 / 2 / 3)																																												
1. Servizio ispezione (1 / 2)	(denominazione per la Germania EX 311)																																											
2. Gruppo propulsore (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 320 o EX 321)																																											
3. Trasmissione (1 / 1)	(denomin. per la Germania EX 331 o EX 332)																																											
4. Autotelaio (1 / 1)	(denomin. per la Germania EX 340 o EX 341)																																											
5. Elettronica (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 370)																																											
6. Protezione occupanti (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 371)																																											
7. Informazione e intrattenimento (1 / 2)	(denomin. per la Germania EX 373)																																											
8. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1)	(denomin. per la Germania EX 360)																																											
9. Scocca / acciaio (1 / 2)	(denomin. per la Germania AB 353)																																											
1. Servizio ispezione (1 / 2 / 2)	6. Protezione occupanti (1 / 1 / 2)																																											
2. Gruppo propulsore (1 / 2 / 3)	7. Climatizzatore/riscaldamento (1 / 1 / 2)																																											
3. Autotelaio (1 / 1 / 2)	8. Scocca (1 / 1 / 2)																																											
4. Trasmissione (1 / 1 / 2)	9. Verniciatura veicoli (1 / 1 / 2)																																											
5. Elettronica (1 / 2 / 3)																																												
2.5.4		<b>Il fabbisogno di formazione viene comunicato al Fornitore tramite la richiesta di iscrizione ai corsi (BDO)?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, ŠKODA, VW Veicoli Commerciali:</b> Verificare che l'iscrizione ai corsi di formazione venga trasmessa in via informatica tramite BDO (Banca Dati Organizzativa). Accesso alla BDO: <a href="http://bdo.agi.cpn.vwg">http://bdo.agi.cpn.vwg</a>. Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p>																																									

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.5.5	2.5.5	<b>Il Service Partner svolge regolarmente attività di formazione interna?</b>	<p>Informare regolarmente i collaboratori entro massimo 4 settimane riguardo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aggiornamenti di prodotto</li> <li>- novità nella documentazione tecnica</li> <li>- contenuto dei corsi e dei seminari</li> <li>- eventi particolari.</li> </ul> <p>È necessario documentare tali attività (almeno una volta all'anno) con elenco dei partecipanti, breve verbale, indicazione dell'argomento trattato, data.</p> <p>Il MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale, contiene tutte le brochure del management e del Service.</p> <p>Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p> <p><u>Domanda non assolta</u> se non è presente in azienda la documentazione completa di almeno uno dei temi trattati.</p>			
2.5.6	2.5.6	<b>I collaboratori addetti al servizio d'assistenza 24 ore su 24 vengono addestrati e aggiornati nel rispetto delle prescrizioni?</b>	<p><b>Il presente requisito sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b></p> <p>È necessario documentare la partecipazione alle attività di formazione annuali.</p> <p>Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p>			
	2.5.7 AUDI	<b>L'Addetto alle Garanzie del Service Partner AUDI istruisce i colleghi coinvolti nelle attività legate alla garanzia?</b>	<p><b>AUDI: Il presente requisito sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b></p> <p>È necessario documentare la partecipazione alle attività di formazione interna annuali.</p> <p>Norma ISO 9001: punto 6.2.2.</p>			
2.6		<b>Indagine della soddisfazione del cliente - CSS (Customer Satisfaction Survey) -</b>	<b>Il presente requisito (domande da 2.6.1 a 2.6.6), obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/07/2004.</b>			
2.6.1	2.6.1	<b>Il Service Partner prende parte all'Indagine della soddisfazione del cliente (CSS), come prescritto dal costruttore?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN:</b> MOS, Capitolo 7. Controllare l'ultimo rapporto. Norma ISO 9001: punto 8.2.1</p> <p><b>AUDI:</b> MOS Capitolo 5 - Qualità e Immagine. Controllare l'ultimo rapporto. Norma ISO 9001: punto 8.2.1</p> <p><b>ŠKODA:</b> Controllare l'ultimo rapporto. Norma ISO 9001: punto 8.2.1</p> <p><b>VW Veicoli Commerciali:</b> Controllare l'ultimo rapporto. Norma ISO 9001: punto 8.2.1</p>			
2.6.2	2.6.2	<b>Sulla base dei risultati dell'indagine, il Service Partner ha elaborato, ove necessario, un programma di lavoro?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN:</b> MOS, Capitolo 7. È necessario controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 8.5.</p> <p><b>AUDI:</b> MOS Capitolo 5 - Qualità e Immagine. È necessario controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 8.5.</p> <p><b>ŠKODA:</b> È necessario controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 8.5.</p> <p><b>VW Veicoli Commerciali:</b> È necessario controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 8.5.</p>			
2.6.3	2.6.3	<b>Sono stati fissati degli obiettivi misurabili?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 5.4.1.</p> <p><b>AUDI:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 5.4.1.</p> <p><b>ŠKODA:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 5.4.1.</p> <p><b>VW Veicoli Commerciali:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS. Norma ISO 9001: punto 5.4.1.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.6.4	2.6.4	<b>Sono stati definiti i responsabili dell'attuazione dei provvedimenti?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS che deve indicare i nominativi dei responsabili dell'attuazione dei provvedimenti. Norma ISO 9001: punto 5.5.1.			
			<b>AUDI:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS che deve indicare i nominativi dei responsabili dell'attuazione dei provvedimenti. Norma ISO 9001: punto 5.5.1.			
			<b>ŠKODA:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS che deve indicare i nominativi dei responsabili dell'attuazione dei provvedimenti. Norma ISO 9001: punto 5.5.1.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> È sufficiente controllare il programma di lavoro del CSS che deve indicare i nominativi dei responsabili dell'attuazione dei provvedimenti. Norma ISO 9001: punto 5.5.1.			
2.6.5	2.6.5	<b>Sono state fissate le date di applicazione e di adempimento dei provvedimenti?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Le date di applicazione pianificate devono essere documentate. Controllare il programma di lavoro del CSS.			
			<b>AUDI:</b> Le date di applicazione pianificate devono essere documentate. Controllare il programma di lavoro del CSS.			
			<b>ŠKODA:</b> Le date di applicazione pianificate devono essere documentate. Controllare il programma di lavoro del CSS.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Le date di applicazione pianificate devono essere documentate. Controllare il programma di lavoro del CSS.			
2.6.6	2.6.6	<b>Sono state rispettate le date di adempimento?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Le date di adempimento devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario riportare sul documento i motivi dei ritardi.			
			<b>AUDI:</b> Le date di adempimento devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario riportare sul documento i motivi dei ritardi.			
			<b>ŠKODA:</b> Le date di adempimento devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario riportare sul documento i motivi dei ritardi.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Le date di adempimento devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario riportare sul documento i motivi dei ritardi.			
<b>2.7 Test d'officina (Phantom Test)</b>			<b>Il presente requisito (domande da 2.7.1 a 2.7.5), obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/08/2004.</b> VW: Manuale Tecnico Capitolo 1.2 - Test d'officina; ŠKODA: MOS Capitolo 7 - Controlli di qualità. AUDI: MOS AUDI Capitolo 5 - Qualità e immagine - Test d'officina, Prova di Prestazione Service PPS			
2.7.1	2.7.1	<b>Presso il Service Partner è stato eseguito il Test d'officina del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Verificare la documentazione dell'ultimo Test d'officina. <u>Domanda non assolta</u> se gli ultimi 3 test non sono stati superati. Norma ISO 9001: punto 8.5.3.			
			<b>AUDI (Test d'officina; Prova di Prestazione Service):</b> Verificare la documentazione dell'ultimo Test d'officina. <u>Domanda non assolta</u> se gli ultimi 3 test non sono stati superati (2 test ordinari e 1 straordinario).			
			<b>ŠKODA (Controlli di qualità):</b> Verificare la documentazione dell'ultimo Test d'officina. <u>Domanda non assolta</u> se gli ultimi 3 test non sono stati superati. Norma ISO 9001: punto 8.5.3.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Verificare la documentazione dell'ultimo Test d'officina. Domanda non assolta se gli ultimi 3 test non sono stati superati. Norma ISO 9001: punto 8.5.3.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.7.2	2.7.2	<b>I provvedimenti sono stati stabiliti e concordati?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare il tipo di provvedimento.			
			<b>AUDI:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare il tipo di provvedimento.			
			<b>ŠKODA:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare il tipo di provvedimento.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare il tipo di provvedimento.			
2.7.3	2.7.3	<b>Sono stati definiti i responsabili dell'attuazione dei provvedimenti?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Documentare con verbale o modulo. Le responsabilità devono essere indicate in modo chiaro: Nome e Cognome.			
			<b>AUDI:</b> Documentare con verbale o modulo. Le responsabilità devono essere indicate in modo chiaro: Nome e Cognome.			
			<b>ŠKODA:</b> Documentare con verbale o modulo. Le responsabilità devono essere indicate in modo chiaro: Nome e Cognome.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Documentare con verbale o modulo. Le responsabilità devono essere indicate in modo chiaro: Nome e Cognome.			
2.7.4	2.7.4	<b>Sono state fissate le date di applicazione e di adempimento dei provvedimenti?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare le scadenze.			
			<b>AUDI:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare le scadenze.			
			<b>ŠKODA:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare le scadenze.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Documentare con verbale o modulo. Indicare le scadenze.			
2.7.5	2.7.5	<b>Sono state rispettate le date di adempimento?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> I termini di applicazione devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario motivare i ritardi sul documento.			
			<b>AUDI:</b> I termini di applicazione devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario motivare i ritardi sul documento.			
			<b>ŠKODA:</b> I termini di applicazione devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario motivare i ritardi sul documento.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> I termini di applicazione devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario motivare i ritardi sul documento.			
<b>2.8</b>		<b>Programmi di controllo d'officina 01 / 02 / 03</b>	AUDI: MOS AUDI Capitolo 5 - Qualità e immagine. Norma ISO 9001: punto 8.2.4.			
2.8.1	2.8.1	<b>L'azienda esegue i programmi di controllo d'officina 01 / 02 / 03?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Utilizzare la modulistica del MOS, Capitolo 12. Media giornaliera contatti VOLKSWAGEN: (fino a 40) (oltre 40) Programma 01 1 controllo x settimana 2 controlli x settimana Programma 02 1 controllo x settimana 2 controlli x settimana Programma 03 2 controlli x settimana 3 controlli x settimana			
			<b>AUDI:</b> Utilizzare la modulistica del MOS AUDI, Capitolo 5 - Qualità e immagine. Media giornaliera contatti AUDI: (fino a 30) (oltre 30) Programma 01 1 controllo x settimana 2 controlli x settimana Programma 02 1 controllo x settimana 2 controlli x settimana Programma 03 2 controlli x settimana 3 controlli x settimana			
			<b>ŠKODA:</b> Utilizzare la modulistica del MOS, Capitolo 12. Programma 01 4 controlli al mese Programma 02 4 controlli al mese Programma 03 8 controlli al mese			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> come VOLKSWAGEN			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
2.8.2	2.8.2	I risultati dei programmi di controllo d'officina 01/02/03 vengono valutati?	La valutazione deve essere mensile! MOS, Capitolo 7 e 12. MOS AUDI, Capitolo 5. Norma ISO 9001: punto 8.5.			
2.8.3	2.8.3	I provvedimenti sono stati stabiliti e concordati?	Documentare con verbale o modulo. Indicare il tipo di provvedimento. Vedi MOS, Capitolo 7 e 12. MOS AUDI, Capitolo 5. Norma ISO 9001: punto 8.5.			
2.8.4	2.8.4	Sono stati definiti i responsabili dell'attuazione dei provvedimenti?	Documentare con verbale o modulo. Le responsabilità devono essere indicate in modo chiaro: Nome e Cognome. Norma ISO 9001: punto 5.5.1.			
2.8.5	2.8.5	Sono state fissate le date di applicazione e di adempimento dei provvedimenti?	Documentare con verbale o modulo. Indicare le scadenze.			
2.8.6	2.8.6	Sono state rispettate le date di adempimento?	I termini di applicazione devono concordare con la pianificazione. Se le scadenze non sono rispettate, è necessario motivare i ritardi sul documento.			
<b>2.9 Prestazioni e servizi forniti da terzi</b>						
2.9.1	2.9.1	Esiste un elenco delle aziende esterne con le relative valutazioni?	Elenco delle aziende fornitrici di prestazioni o servizi rilevanti ai fini della qualità offerta alla clientela. Ad ogni azienda indicata nell'elenco deve essere assegnata una valutazione / criterio di scelta (ad esempio: rapporto commerciale di lunga durata, rapporto qualità-prezzo, qualità del servizio, rispetto dei termini di consegna, azienda certificata). Da indicare nell'elenco: fornitore di olii e lubrificanti, fornitore di accessori, carrozzeria, azienda smaltimento rifiuti. Non è necessario inserire nell'elenco i Costruttori del Gruppo VW e/o il Fornitore (AUTOGERMA). Aggiornare la valutazione almeno 1 volta all'anno. MOS AUDI, Capitolo 4 - Dati economici. Norma ISO 9001: punto 7.4. <u>Domanda non assolta</u> se l'elenco non è presente o privo della revisione annuale.			
2.9.2	2.9.2	Se il Service Partner commissiona lavori a terzi (aziende esterne), vengono specificate per iscritto le necessarie condizioni?	Le commissioni devono essere in forma scritta. L'azienda esterna deve eseguire le riparazioni in base alle prescrizioni del Gruppo VW relativamente a: vernici, miscela vernici, "Guide Riparazione". Prestare attenzione ai casi di garanzia: definire la durata e l'ambito della garanzia. MOS, Capitolo 12. Norma ISO 9001: punto 4.1 <u>Domanda non assolta</u> se manca la lettera d'accordi commerciali / contratto. Domanda assolta se il Service Partner non si avvale di prestazioni esterne.			
2.9.3	2.9.3	Viene eseguito e documentato un controllo qualità delle riparazioni assegnate a terzi?	Il controllo qualità (controllo della riparazione affidata a terzi) viene eseguito dal Responsabile Service o dal Responsabile Clienti: Il controllo deve essere documentato su specifico modulo oppure sulla commissione. MOS, Capitolo 12. Norma ISO 9001: punto 4.1 <u>Domanda non assolta</u> se mancano la firma, la data e/o il controllo qualità sul documento. Domanda assolta se il Service Partner non si avvale di prestazioni esterne.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>2.10 Gestione dei reclami</b>						
2.10.1	2.10.1	<b>Il Service Partner rileva e gestisce i reclami dei clienti in modo appropriato?</b>	MOS Capitolo 7.7. MTS, Capitolo 3 e 5. In modo appropriato: contatto con il cliente (scritto o telefonico) entro 3 giorni lavorativi. Si consiglia l'utilizzo della modulistica su MOS. Norma ISO 9001: punto 7.2.3. <u>Domanda non assolta</u> se manca la documentazione. (Documentazione non necessaria se nel CSS la domanda 1 = 100%).			
2.10.2	2.10.2	<b>Il Service Partner contatta successivamente il cliente per verificare se il problema è stato risolto in modo soddisfacente?</b>	Contattare il cliente ed accertare che l'inconveniente sia stato risolto. È necessario documentare la telefonata o il contatto. Norma ISO 9001: punto 8.5.2 <u>Domanda non assolta</u> se manca la documentazione: annotazione, firma, data.			
2.10.3	2.10.3	<b>Il Service Partner effettua un'analisi dei reclami dei clienti e in presenza di punti deboli stabilisce i provvedimenti appropriati?</b>	MOS, Capitolo 7. MOS AUDI Capitolo 5 - Qualità e immagine e Capitolo 6 - Processi. Norma ISO 9001: punto 8.5.2 e 8.5.3. <u>Domanda non assolta</u> se manca la documentazione dei provvedimenti fissati.			
<b>2.11 Controllo dei documenti e dei dati</b>						
2.11.1	2.11.1	<b>Il Service Partner garantisce una corretta gestione, archiviazione ed eventuale distruzione di tutti i documenti commerciali e dei documenti inerenti la qualità?</b>	MOS, Capitolo 9. Archiviazione e conservazione di ordini di lavoro, documenti fiscali, fatture, come da prescrizioni nazionali. Archiviazione e conservazione dei programmi di controllo 01/02/03, Test d'officina, ISC/CSS, ecc., per almeno 2 anni. Archiviazione dei certificati di taratura/calibrazione: 5 anni. Norma ISO 9001: punto 4.2.3 e 4.2.4. <u>Domanda non assolta</u> se la documentazione non è presente.			
<b>3. ZONA CONTATTO CLIENTI</b>						
<b>3.1 Ricezione Clienti</b>			Manuale Organizzativo Service su Servicenet MOS AUDI Capitolo 13 Sistemi Informativi (IT)			
3.1.1	3.1.1	<b>La Ricezione Clienti dispone di un Dealer Management System (DMS) e lo utilizza?</b>	Sistema NSIO oppure GIOA oppure proprio DMS in grado di scambiare dati, via TP, con i sistemi interessati di Autogerma. Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati! Esempio di scambio dati: <u>interrogazione telai oppure interrogazione ricambi</u> .			
3.1.2	3.1.2	<b>La Ricezione Clienti dispone del sistema ELSA su tutti i posti di lavoro con PC e lo utilizza?</b>	ELSA = Sistema Elettronico di informazioni per il Service. Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati. <b>ŠKODA:</b> non ricorre. È fatto obbligo al Service Partner di dotarsi di ELSA a partire dal 01/01/2005.			
3.1.3	3.1.3	<b>I Monitor utilizzati per visualizzare ELSA rispondono alle prescrizioni del Fornitore?</b>	La domanda è assolta se le postazioni di lavoro dotate di PC dispongono di un monitor da 21" oppure con una risoluzione minima di 1024 x 768 Pixel. Se sui PC è installato anche il sistema ETKA, la risoluzione minima deve essere 1280 x 1024 Pixel. Controllare la funzione sul PC. <b>ŠKODA:</b> non ricorre. È fatto obbligo al Service Partner di dotarsi di ELSA a partire dal 01/01/2005.			
3.1.4	3.1.4	<b>La Ricezione Clienti dispone del sistema ETKA e lo utilizza?</b>	ETKA = Catalogo Elettronico Ricambi. Ogni postazione di lavoro in Ricezione deve avere accesso ad ETKA. Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati. La domanda è assolta anche in presenza dell'ordine ETKA già inviato ad AUTOGERMA (per versione Stand alone/Cd-Rom) o a LexCom (per versione Server). <b>ŠKODA:</b> non ricorre.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
3.1.5	3.1.5	I Monitor utilizzati per visualizzare ETKA rispondono alle prescrizioni del Fornitore?	La domanda è assolta se le postazioni di lavoro dotate di PC dispongono di un monitor da 21" oppure con una risoluzione minima di 1280 x 1024 Pixel. Controllare la funzione sul PC.  ŠKODA: non ricorre.			
3.1.6	3.1.6	Nella Ricezione Clienti tutti i posti di lavoro sono collegati con il server del Fornitore (Autogerma)?	Collegamento a ServiceNet ( <a href="http://servicenet.agi.cpn.vwg">http://servicenet.agi.cpn.vwg</a> ). Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati: Responsabile Service, Responsabili Clienti, Addetto all'assistenza clienti (AUDI). Condizione necessaria: PC collegato alla VPN. La domanda è assolta anche in presenza dell'ordine VPN già inviato ad AUTOGERMA.			
3.1.7	3.1.7	Il Service Partner dispone dell'accesso a Hotline Channel su tutti i PC della Ricezione Clienti?	VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali: Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati! La domanda è assolta se è possibile accedere a Hotline Channel tramite il Portale ( <a href="http://portal.cpn.vwg">http://portal.cpn.vwg</a> + password del Service Partner) oppure, a partire dal 2004, tramite il sistema ELSA (aprire ELSA, quindi aprire DISS -"Sistema di informazioni diretto Service").  AUDI: Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati: Responsabile Service, Responsabili Clienti, Addetto all'assistenza clienti (AUDI). La domanda è assolta se è possibile accedere a Hotline Channel tramite - il Portale ( <a href="http://portal.cpn.vwg">http://portal.cpn.vwg</a> + password del Service Partner) - oppure, a partire dal 2004, tramite il sistema ELSA (aprire ELSA, quindi aprire DISS -"Sistema di informazioni diretto Service") - oppure tramite indirizzo Internet ( <a href="http://hlcitalia.agi.cpn.vwg">http://hlcitalia.agi.cpn.vwg</a> ).  ŠKODA: non ricorre.			
3.1.8	3.1.8	L'Addetto alle Garanzie, sul proprio posto di lavoro, dispone della versione aggiornata del programma per la gestione delle domande di garanzia/correntezza (SAGA / SIGAR)?	Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati: <u>interrogazione documenti di garanzia e correntezza</u>  (SAGA/2 sarà introdotto in Italia a partire dal 12/2004)			
	3.1.9 AUDI	Il Service Partner AUDI rispetta gli obblighi di segnalazione tramite Hotline Channel?	AUDI: Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati! Le segnalazioni tramite Hotline Channel, ove ricorre, devono evidenziare la risposta "SI". Domanda non assolta se non è presente alcuna segnalazione tramite "SI" nel sistema. Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile Hotline Channel all'interno di ELSA-DISS (Sistema di informazioni diretto Service).			
<b>3.2 Sistema di pianificazione d'officina (prenotazione)</b>						
3.2.1	3.2.1	Il Service Partner dispone di un sistema per la prenotazione giornaliera d'officina (modulo, agenda o agenda elettronica)?	MOS, Capitolo 4 e 5. Manuale Processi Service, Capitolo 1. MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi. Il sistema per la prenotazione deve tenere conto di: 0 Programmazione del lavoro d'officina (descrizione intervento) (sono stati considerati i margini per interventi d'urgenza?) 0 Presenza o assenza dei tecnici 0 Annotazione dei dati del cliente e del veicolo (minimo: nome e n. di tel. del cliente e targa o modello del veicolo) 0 Calcolo dei tempi di manodopera Norma ISO 9001: punto 7.2.1.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
3.2.2	3.2.2	<b>I Responsabili Clienti, dopo aver accettato la prenotazione (telefonica o effettuata di persona dal cliente) organizzano l'ordine di lavoro in modo sistematico?</b>	<p>Manuale Processi Service. MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Predisporre l'Ordine di lavoro se i dati del cliente sono già a sistema.</li> <li>0 Verificare la disponibilità degli specialisti (elettrauto, carrozziere, ecc.)</li> <li>0 Disponibilità delle parti di ricambio; Valutare le attività in caso di mancanza parti di ricambio (compilazione dell'ordine per vettura ferma, tempi di ordinazione)</li> <li>0 Controlli Qualità / Azioni di richiamo (controllare MTS ed ELSA).</li> <li>0 Riparazioni ripetute, storicità delle riparazioni.</li> <li>0 Dopo l'apertura dell'Ordine di Lavoro predisporre l'ordine di prelievo in magazzino e rendere disponibili le parti di ricambio.</li> </ul> <p>Norma ISO 9001: punto 7.2.1 e 7.2.2.  <u>Domanda non assolta</u> se il Service Partner non è in grado di dimostrare alcuna attività di preparazione per il giorno successivo.</p>			
	3.2.3 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI, nella fase di prenotazione d'officina, registra i reclami e le segnalazioni del cliente nel sistema ELSA-DISS?</b>	AUDI: Controlli a campione nel sistema ELSA-DISS (Banca dati reclami e segnalazioni).			
<b>3.3 Ordine di lavoro</b>						
3.3.1	3.3.1	<b>Per ogni ordine di riparazione e manutenzione esiste il relativo Ordine di Lavoro sottoscritto dal cliente? Il documento fiscale corrisponde all'Ordine di Lavoro?</b>	<p>MOS, Capitolo 4. MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi.</p> <p>Manuale Processi Service, Capitolo 1.</p> <p>Ordine completo in forma scritta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Testata dell'Ordine di Lavoro (dati cliente, dati del veicolo, chilometraggio, termine di riconsegna, ecc.)</li> <li>0 Posizioni di lavoro</li> <li>0 Ordine di Lavoro per esteso</li> <li>0 Annotare le lamentele e le richieste del cliente</li> <li>0 Firma del cliente</li> <li>0 Verificare il numero telefonico e la reperibilità del cliente</li> <li>0 Modalità di pagamento</li> <li>0 Copia dell'OdL al cliente</li> <li>0 Elenco dei lavori "spuntati" dal meccanico sulla Checklist</li> <li>0 Firma del meccanico sulla Checklist</li> <li>0 Indicazione del parcheggio della vettura, se ricorre</li> <li>0 Preventivo su richiesta</li> <li>0 Nota particolare se si tratta di lavoro ripetuto</li> </ul> <p>Norma ISO 9001: punto 7.2.1.  <u>Controllare almeno 5 OdL / documenti fiscali!</u>  <u>Domanda non assolta</u> se più di un OdL non corrisponde al documento fiscale.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
3.3.2	3.3.2	<b>Nel caso di estensione dell'Ordine di Lavoro sono stati riconsiderati e rispettati tutti gli aspetti?</b>	Manuale Processi Service (su ServiceNet), Capitolo 1.4 MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi. 0 Informare il cliente sui costi aggiuntivi 0 Controllare la disponibilità delle parti di ricambio 0 Controllare la capacità d'officina ed il termine di riconsegna della vettura 0 Informare il cliente per telefono in caso di variazioni 0 Annotare le variazioni sull'OdL in dettaglio (concordato cosa - con chi - quando) Norma ISO 9001: punto 7.2.1 e 7.2.2. <u>Domanda non assolta</u> se manca: "concordato cosa - con chi - quando"			
3.3.3	3.3.3	<b>Sull'ordine di lavoro sono registrate le "proprietà del cliente"?</b>  <b>(Proprietà del cliente = prodotti messi a disposizione dal cliente per essere utilizzati o installati sulla propria vettura)</b>	L'azienda deve garantire che le parti di ricambio, le parti di rotazione e gli accessori (pneumatici, cerchi, pastiglie freno, autoradio, olii, lubrificanti, ecc ...) non siano difettati e che siano adatti al tipo di veicolo e che qualora in contrasto con l'omologazione o con le specifiche del Costruttore non vengano installati. È necessario documentarlo sull'Ordine di Lavoro / Documento fiscale. Vale anche per i pneumatici in rimessaggio. MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi. Norma ISO 9001: punto 7.5.4. <u>Domanda non assolta</u> se manca nota sull'Ordine di lavoro/ documento fiscale.			
3.3.4	3.3.4	<b>Su richiesta della clientela vengono fornite chiare informazioni sui prezzi (preventivo e offerta pacchetti)?</b>	- Veicoli del segmento II + III (veicoli oltre i 4 anni e oltre i 7 anni - manodopera e ricambi a tariffe differenziate) - Annotare sull'OdL il preventivo / prezzo comunicato al cliente - Offerte pacchetti / offerta di preventivo (MOS Capitolo 5), (per AUDI vedi ad esempio: "Audi All Service 2004") - Offerta di azioni stagionali Domanda CSS: 9D . Norma ISO 9001: punto 7.2.3. <u>Domanda non assolta</u> se il Service Partner non offre i pacchetti, non riporta i pacchetti offerti sull'Ordine di lavoro e se non documenta i preventivi sull'OdL/documento fiscale.			
	3.3.5 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI, all'apertura dell'ordine di lavoro d'officina, registra i reclami e le segnalazioni del cliente nel sistema ELSA-DISS?</b>	<b>AUDI:Controlli a campione nel sistema ELSA-DISS (Banca dati reclami e segnalazioni).</b>			
3.4	3.4	<b>Il Service Partner attiva tutte le misure prescritte dal costruttore per le azioni di richiamo?</b>	MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi. Informare tutti i collaboratori (riunioni)! Per i Service Partner con contratto di Concessione è necessario ricevere le informazioni dalla Vendita (telai interessati). E' necessario osservare le prescrizioni del Manuale Tecnico Capitolo 4.0 Controlli Qualità. Per AUDI: Manuale Tecnico AUDI Capitolo 4.0 Controlli Qualità (quando sarà fornito: vedi MOS AUDI, Capitolo 7.3). Norma ISO 9001: punto 8.3. <u>Domanda non assolta</u> se un veicolo è transitato in officina, ma l'azione di richiamo non è stata effettuata (vedere su transazione AZR-ALIOFF e DOSyS).			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>3.5 Documento fiscale</b>						
3.5.1	3.5.1	<b>Il documento fiscale emesso è completo, comprensibile e risponde alle esigenze del cliente?</b>	<p>MOS, Volume 1, Capitolo 4.6.  MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi.  Manuale Processi Service (su ServiceNet).  - Nel documento fiscale ci deve essere una netta separazione tra costi di manodopera e costi del materiale, oppure riferimento ai "pacchetti".  - Si suggerisce di utilizzare il campo "Annotazioni" per inserire le seguenti informazioni: data prossima Ispezione Service / informazioni al cliente / scadenze: azioni promozionali, revisione, bollino blu o controllo gas di scarico, cambio pneumatici estate/inverno + rimessaggio.  - Indicare il nome del Responsabile Clienti.  - Allegati: Istruzioni di montaggio (relative a dispositivi/accessori installati), Checklist "Servizio Ispezione" (tagliando), bollino blu, carta di circolazione, libretto Service.  Norma ISO 9001: punto 7.2.3.  <u>Domanda non assolta</u> se il costo della manodopera e il costo dei ricambi non sono distinti (eccezione per i "pacchetti")</p>			
3.5.2	3.5.2	<b>Il veicolo viene riconsegnato al cliente personalmente e gli vengono fornite spiegazioni riguardo agli interventi eseguiti e al documento fiscale?</b>	<p>MOS, Capitolo 4.  MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi.  Manuale Processi Service.  Domanda CSS (Customer Satisfaction Survey): 10E, 10F, 10G.  Tenere in considerazione le esigenze del cliente.  Informazioni riguardo al "Servizio Mobilità" - ove necessario.  Norma ISO 9001: punto 7.2.3.  <b>N.B.: A partire dal 01/07/2004 la domanda sarà ritenuta non assolta se la relativa domanda CSS 10E + 10G avrà ottenuto un punteggio inferiore a 50 punti.</b></p>			
	3.5.3	<b>Il Service Partner AUDI, alla chiusura dell'Ordine di lavoro, registra le attività d'officina nel sistema ELSA-DISS?</b>	<b>AUDI:</b> Controlli a campione nel sistema ELSA-DISS.			
	3.5.4	<b>Il Service Partner AUDI, al termine della riparazione, trasmette i dati della riparazione al sistema del Costruttore "Reserve"?</b>	<b>AUDI:</b> Controllo a campione di una riparazione effettuata 3 settimane prima. La riparazione deve essere visibile nell'archivio storico delle riparazioni ELSA-Fish.			
<b>3.6 Giro di prova</b>						
3.6.1	3.6.1	<b>Al termine della riparazione o dei lavori di manutenzione (tagliando) e prima di riconsegnare la vettura al cliente, viene effettuato e documentato il controllo finale e/o il giro di prova?</b>	<p>Manuale Processi Service, Capitolo 1.  MOS, Capitolo 4.  MOS AUDI, Capitolo 6 - Processi.  Osservare le prescrizioni del Costruttore (giro di prova se tecnicamente necessario).  È necessario documentare il giro di prova sull'Ordine di Lavoro oppure sulla Checklist con data e sigla leggibile del tecnico.  Annotare eventualmente il numero di parcheggio o il numero del cubo sull'OdL.  Norma ISO 9001: punto 8.2.4.  <u>Domanda non assolta</u> se mancano la data e/o la sigla del tecnico su 1 Ordine di lavoro/una scheda ispezione su 5 OdL controllati a campione.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>3.7</b>	<b>3.8</b>	<b>Vetture / veicoli sostitutivi</b>	MOS, Capitolo 5. Manuale Processi Service. Domanda CSS: 7C. Per AUDI: La vettura sostitutiva può essere messa a disposizione da un servizio di noleggio purché i requisiti da 3.8.1 a 3.8.5 siano rispettati.			
<b>3.7.1</b>	<b>3.8.1</b>  <b>AUDI</b>	<b>Il numero delle vetture sostitutive (veicoli sostitutivi) rispetta le prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> 1 vettura sostitutiva ogni 10 contatti giornalieri di clienti VOLKSWAGEN. Le vetture potranno essere messe a disposizione anche tramite Euromobil. Nel computo non rientrano gli Express-Service.			
			<b>AUDI:</b> 1 vettura sostitutiva ogni 5 contatti giornalieri di clienti AUDI. Le vetture potranno essere messe a disposizione anche tramite Euromobil o altro servizio di noleggio. Nel computo non rientrano gli interventi di assistenza rapida.			
			<b>ŠKODA:</b> 1 vettura sostitutiva ogni 10 contatti giornalieri di clienti ŠKODA.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> 1 autoveicolo sostitutivo ogni 10 contatti giornalieri di clienti VOLKSWAGEN Veicoli Commerciali. Il Service Partner può usufruire anche delle vetture di Euromobil o di altra azienda di noleggio purché esista un accordo relativo alla disponibilità diretta dei veicoli. Nel computo non rientrano gli Express-Service.			
<b>3.7.2</b>	<b>3.8.2</b> <b>AUDI</b>	<b>L'offerta delle vetture sostitutive è chiaramente visibile alla clientela?</b>	In zona ricezione devono essere esposte condizioni e tariffe.			
<b>3.7.3</b>	<b>3.8.3</b>  <b>AUDI</b>	<b>Le vetture sostitutive appartengono al segmento prescritto dal Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Tutte le vetture sostitutive del segmento 1 (anzianità del veicolo fino a 4 anni).			
			<b>AUDI:</b> Tutte le vetture sostitutive non devono avere un'anzianità superiore a 24 mesi.			
			<b>ŠKODA:</b> Tutte le vetture sostitutive del segmento 1 (anzianità del veicolo fino a 4 anni).			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Tutte le vetture sostitutive del segmento 1 (anzianità del veicolo fino a 4 anni).			
<b>3.7.4</b>	<b>3.8.4</b>  <b>AUDI</b>	<b>La condizione (stato d'uso) delle vetture sostitutive rispetta le prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> <u>Domanda non assolta</u> se il veicolo non rispetta le norme di sicurezza (triangolo, giubbotto o bretelle retroriflettenti ad alta visibilità, impianto freni, illuminazione, pneumatici) o in caso di danneggiamento o scarsa pulizia.			
			<b>AUDI:</b> <u>Domanda non assolta</u> se il veicolo non rispetta le norme di sicurezza (triangolo, giubbotto o bretelle retroriflettenti ad alta visibilità, impianto freni, illuminazione, pneumatici) o in caso di danneggiamento o scarsa pulizia.			
			<b>ŠKODA:</b> <u>Domanda non assolta</u> se il veicolo non rispetta le norme di sicurezza (triangolo, giubbotto o bretelle retroriflettenti ad alta visibilità, impianto freni, illuminazione, pneumatici) o in caso di danneggiamento o scarsa pulizia.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> <u>Domanda non assolta</u> se il veicolo non rispetta le norme di sicurezza (triangolo, giubbotto o bretelle retroriflettenti ad alta visibilità, impianto freni, illuminazione, pneumatici) o in caso di danneggiamento o scarsa pulizia.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
3.7.5	3.8.5 <b>AUDI</b>	<b>Le vetture sostitutive sono della marca del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Le vetture sostitutive devono essere di marca <u>VOLKSWAGEN</u> (come da contratto di Service Partner).			
			<b>AUDI:</b> Le vetture sostitutive devono essere di marca <u>AUDI</u> (come da contratto di Service Partner/contratto di Concessione).			
			<b>ŠKODA:</b> Le vetture sostitutive devono essere di marca <u>ŠKODA</u> (come da contratto di Service Partner).			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Le vetture sostitutive devono essere di marca <u>VOLKSWAGEN</u> (come da contratto di Service Partner).			
<b>3.8</b>	<b>3.9</b>	<b>Servizio Ritiro e Riconsegna</b>	MOS AUDI, Capitolo 8 - Marketing.			
3.8.1	3.9.1 <b>AUDI</b>	<b>Il servizio Ritiro e Riconsegna viene offerto secondo le prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> MOS, Capitolo 5. Per AUDI: MOS Capitolo 8 - Marketing. L'azienda deve offrire le seguenti varianti: 1. Ritirare e riconsegnare il veicolo. 2. Solamente Ritiro o solamente Riconsegna del veicolo. 3. Ritiro e Riconsegna in combinazione con la vettura sostitutiva.			
			<b>ŠKODA:</b> L'azienda deve offrire almeno la seguente variante: - Solamente Ritiro o solamente Riconsegna del veicolo.			
3.8.2	3.9.2 <b>AUDI</b>	<b>Il Servizio Ritiro e Riconsegna viene offerto al cliente nella fase di prenotazione?</b>	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> <b>Controllo preventivo del Fornitore (AUTOGERMA) tramite esito del Test d'officina.</b> Verifica della domanda relativa al servizio Ritiro e Riconsegna nel Test d'officina: se = SI => domanda assoluta, se = NO => 3 interviste telefoniche di indagine "Mystery client", se tutte e tre le interviste telefoniche sono positive => standard assolto, se anche una sola è negativa => standard non assolto. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/08/2004.</b>			
			<b>ŠKODA:</b> non ricorre			
3.8.3	3.9.3 <b>AUDI</b>	<b>L'offerta del servizio Ritiro e Riconsegna è chiaramente visibile alla clientela?</b>	Il servizio Ritiro e Riconsegna deve essere pubblicizzato nella zona Ricezione con indicazione delle condizioni e delle tariffe.			
<b>3.9</b>	<b>3.10</b>	<b>Assistenza 24 ore su 24</b>	MOS AUDI, Capitolo 8 - Marketing <b>Fino al 01/10/2005 le domande da 3.9.1 a 3.9.5 (per AUDI da 3.10.1 a 3.10.7) sono assolte tramite la partecipazione al Servizio Mobilità.</b>			
3.9.1	3.10.1 <b>AUDI</b>	<b>Il Service Partner partecipa attivamente al servizio di assistenza 24h su 24?</b>	MOS, Capitolo 5. MTS, Capitolo 1. Škoda: MTS, Volume 3, Capitolo 1. MOS AUDI Capitolo 8 - Marketing <b>Controllo preventivo del Fornitore (AUTOGERMA) a partire dal 01/10/2005.</b> Il Service Partner deve essere registrato presso la centrale operativa oppure deve garantire un servizio di soccorso stradale 24 ore su 24 tramite un servizio di assistenza congiunta.			
3.9.2	3.10.2 <b>AUDI</b>	<b>È sempre disponibile un operatore (24 ore su 24 per 365 giorni)?</b>	<b>Controllo preventivo del Fornitore (AUTOGERMA) tramite elenco della centrale operativa.</b> A partire dall'01/10/2005 il Service Partner, contattato dalla centrale operativa del "Servizio Mobilità" invierà tempestivamente sul luogo della panne un proprio collaboratore del servizio assistenza.			
3.9.3	3.10.5 <b>AUDI</b>	<b>Il Service Partner dispone di un veicolo per il soccorso (ad es. Service Mobile) come da prescrizioni del Fornitore?</b>	Controllo a partire dal 01/10/2005. Allestimento del veicolo come da Manuale Tecnico - Capitolo 1 Per Audi: vedi MOS AUDI - Capitolo 8. Se ricorre, deve essere presente un accordo contrattuale (servizio di assistenza congiunta).			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
3.9.4	3.10.6 AUDI	Il personale addetto al soccorso stradale è dotato del necessario abbigliamento di protezione ad alta visibilità?	Controllo a partire dal 01/10/2005. Gli addetti devono disporre di tute di protezione ad alta visibilità (con fasce rifrangenti).			
3.9.5	3.10.7 AUDI	Gli interventi effettuati dal Service Partner vengono comunicati alla centrale operativa?	Controllo preventivo dei risultati da parte del Fornitore (AUTOGERMA). Controllo a partire dal 01/10/2005 tramite elenco del Fornitore (AUTOGERMA).			
3.10	3.11	Express Service (assistenza rapida)				
	3.11.1 AUDI	Il Service Partner AUDI offre l'Express Service alla clientela?	AUDI: MOS Capitolo 6 Processi. Le riparazioni rapide devono essere effettuate all'istante senza prenotazione (servizio cambio olio, controllo dei gas di scarico, piccole riparazioni, ecc.). Domanda 9A del CSS: Customer Satisfaction Survey. L'azienda deve offrire soluzioni rapide per riparazioni che possono essere effettuate entro 100 Unità di Tempo, come da elenco delle posizioni di lavoro presente in ELSA, compresi i tempi di preparazione del veicolo. Controllare gli Ordini di lavoro in Express Service.			
3.10.1	3.11.2 AUDI	L'Express Service è indicato all'esterno dell'azienda per mezzo dell'identificazione secondaria e nel rispetto della Corporate Identity?	VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali: Pannello dei servizi offerti, cartello direzionale, cartello delle offerte oppure pilone dell'Express Service. Per Audi: vedi MOS AUDI. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b>			
			ŠKODA: non ricorre			
3.10.2	3.11.3 AUDI	Il posto di lavoro in officina destinato all'Express Service è dotato dell'identificazione secondaria, come da Corporate Identity?	VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali: In officina, il posto di lavoro per l'Express Service, deve essere identificato con la dicitura "Express Service". <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b>			
			ŠKODA: non ricorre			
3.10.3	3.11.4 AUDI	L'identificazione secondaria per la ricezione dell'Express Service è presente nella zona ricezione?	VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali: Elemento di identificazione secondaria: montato su parete oppure cartello appeso. La ricezione dell'Express Service deve essere chiaramente riconoscibile dal cliente. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b>			
			ŠKODA: non ricorre			
3.10.4	3.11.5 AUDI	Nella zona ricezione clienti è presente la teca espositiva contenente le informazioni relative all'Express Service?	VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali: Teca espositiva. La ricezione dell'Express Service deve essere chiaramente riconoscibile dal cliente. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b>			
			ŠKODA: non ricorre			
3.10.5	3.11.6 AUDI	Il Service Partner espone le offerte/tariffe di Express Service?	VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali: Il Service Partner deve esporre almeno una offerta di Express Service con la relativa tariffa, per ciascuna Marca rappresentata. <b>Fino al 01/10/2005</b> ricorre solo per i Service Partner con più di 15 contatti giornalieri. Norma ISO 9001: punto 7.2.2. AUDI: Il Service Partner AUDI deve esporre almeno una offerta di Express Service con la relativa tariffa.			
			ŠKODA: non ricorre			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
	3.11.7 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI effettua il "controllo a vista" come previsto dal Costruttore?</b>	AUDI: Il Service Partner deve utilizzare la tabella "controllo a vista" su ELSA e allegarla al documento fiscale.			
<b>3.11 3.12 Ricezione diretta</b>				MOS AUDI - Capitolo 6 - Processi		
3.11.1	3.12.1 AUDI	<b>Il Service Partner offre la ricezione diretta e dispone dell'area dedicata alla ricezione diretta?</b>	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> Il Service Partner deve disporre di un'area per la ricezione diretta come da indicazioni del MOS. Il processo della ricezione diretta deve poter essere verificato.  <b>ŠKODA:</b> non ricorre			
3.11.2	3.12.2 AUDI	<b>Il ponte sollevatore è adatto alla gamma di veicoli commercializzati?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> ponte sollevatore da 2,5 t. ponte sollevatore da 5,0 t per aziende VW Luxury Segment MOS, Capitolo 6.  <b>AUDI:</b> ponte sollevatore in ricezione diretta come da prescrizioni del MOS AUDI. Osservare pulizia e sicurezza nell'area della ricezione diretta.  <b>VW Veicoli Commerciali:</b> ponte sollevatore da 5,0 t. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b>  <b>ŠKODA:</b> non ricorre			
3.11.3	3.12.3 AUDI	<b>L'area della ricezione diretta è identificata come previsto dalle direttive C.I. del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> L'identificazione deve essere posta all'esterno sopra l'entrata della ricezione diretta. AUDI: per i Service Partner multimarca l'identificazione sarà neutrale. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/MOS).</b>  <b>ŠKODA:</b> non ricorre			
<b>5. SERVIZIO RICAMBI</b>						
<b>5.1 Reportistica ricambi</b>						
5.1.1	5.1.1	<b>Esistono tra il Fornitore e il Service Partner documenti relativi agli obiettivi annuali concordati? Viene monitorato il raggiungimento degli obiettivi di fatturato (fatturato totale, fatturato per gruppi merceologici)?</b>	A partire dal 2004. <b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b>			
5.1.2	5.1.2	<b>Il grado di servizio del Service Partner viene valutato in base alle prescrizioni del Fornitore? Il Service Partner mette a disposizione del Fornitore i dati necessari, nella forma richiesta?</b>	<b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b>  <b>Il presente requisito si ritiene assolto in quanto in fase di definizione da parte del Costruttore.</b>  <b>ŠKODA:</b> non ricorre			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
5.1.3	5.1.3	<b>Il Service Partner trasmette regolarmente al Fornitore i movimenti di magazzino, comprensivi delle vendite di Ricambi Originali?</b>	<b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b> <i>Nota bene: Il Service Partner che non utilizza AutoPart deve comunque inviare i dati nei formati previsti da Autogerma.</i>  <b>ŠKODA:</b> non ricorre			
<b>5.2 Personale del Servizio Ricambi / Magazzino</b>						
5.2.1	5.2.1	<b>Il Service Partner dispone di un Responsabile Magazzino?</b>	Se i magazzinieri sono in numero superiore a 3 (addetti a tempo pieno e senza considerare gli apprendisti), uno di questi deve essere nominato Responsabile Magazzino, e sarà interamente dedicato a tale incarico. Se i magazzinieri sono in numero inferiore o uguale a 3, il Responsabile Magazzino, potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva. In caso di mancanza del Responsabile Magazzino, l'azienda deve documentare le attività di ricerca di personale (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo. Norma ISO 9001: punto 5.1.			
5.2.2	5.2.2	<b>Esiste una descrizione personalizzata della posizione di lavoro del Responsabile Magazzino?</b>	Per il Responsabile Magazzino è necessaria una descrizione della posizione di lavoro individuale (adattata alla realtà aziendale). Aspetti che devono essere regolamentati: rapporti di dipendenza (subordinata e sovraordinata), sostituto, compiti individuali, data e firma del collaboratore e del titolare! Utilizzare le indicazioni del MOS, Capitolo 2. Utilizzare almeno le indicazioni del MOS AUDI, Capitolo 3 - Personale. <b>Domanda non assolta</b> se il documento non è personalizzato e mancano data e firma (se il collaboratore ricopre più funzioni è ammessa anche una sola descrizione della posizione di lavoro). Norma ISO 9001: punto 5.5.1.			
5.2.3	5.2.3	<b>La qualifica del Responsabile Magazzino rispetta le prescrizioni del fornitore?</b>	Il Responsabile Magazzino deve essere qualificato ed aver ottenuto il relativo "Certificato di qualifica" (al termine del percorso formativo) oppure l' "Attestato di idoneità" (dopo aver superato il test). In mancanza del "Certificato di qualifica" o dell' "Attestato di idoneità" o dell'"Attestato di partecipazione" ai moduli frequentati, sarà necessario dimostrare l'iscrizione ai corsi. MOS AUDI - Capitolo 3 Personale. Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			
5.2.4	5.2.4	<b>Nel Servizio Ricambi è impiegata almeno una persona?</b>	<b>VOLKSWAGEN, ŠKODA, VW Veicoli Commerciali:</b> Deve esserci almeno un addetto al Servizio Ricambi. È necessaria una descrizione della posizione di lavoro. Norma ISO 9001: punto 5.1.  <b>AUDI:</b> Il Service Partner ha l'obbligo di assumere un dipendente che sia addetto esclusivamente al settore Ricambi. In caso di mancanza di personale, l'azienda deve documentare le attività di ricerca (ad esempio: inserzioni). Lo stesso tipo di provvedimento non può ritenersi valido in occasione dell'Audit annuale successivo.			
5.2.5	5.2.5	<b>La qualifica dei collaboratori del Servizio Ricambi risponde alle prescrizioni del fornitore?</b>	Documentare tramite Libretto Formazione oppure "Attestato di partecipazione" oppure iscrizione vincolante al percorso formativo. Il percorso formativo deve essere concluso entro 01/10/2005 oppure entro 2 anni dall'iscrizione a ruolo. MOS AUDI - Capitolo 3 Personale. Norma ISO 9001: punto 6.2.2.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
5.2.6	5.2.6	<b>Per il Responsabile Magazzino e gli altri collaboratori del servizio ricambi l'azienda pianifica annualmente e rispetta il numero di giornate di formazione previste dal Fornitore?</b>	<p>- Il percorso formativo per il Responsabile Magazzino dovrà essere completato entro il 01/10/2006 o comunque entro 36 mesi dalla data in cui la persona ha iniziato a svolgere tale funzione.</p> <p>- Sono prescritti in media almeno 2 giorni di formazione di aggiornamento all'anno per il Responsabile Magazzino e 1 giorno di formazione di aggiornamento all'anno per i magazzinieri.</p> <p>- Il periodo di riferimento per il calcolo della media dei giorni di formazione è al massimo di 3 anni per il Responsabile Magazzino e di 4 anni per i magazzinieri.</p> <p>- Dal 01/01/2005 la partecipazione all'80% dei programmi trasmessi tramite iTV/formazione multimediale AUDI accrediterà il Service Partner di 1 giornata di formazione per i collaboratori che vi hanno partecipato. (iTV/formazione multimediale non ricorre per ŠKODA).</p> <p>- Controllare il Libretto Formazione oppure l' "Attestato di partecipazione" oppure l'iscrizione vincolante al percorso formativo.</p>			
5.2.7	5.2.7	<b>Il Service Partner ha nominato un referente per la vendita ricambi ai clienti esterni (NORA)?</b>	Descrizione della posizione di lavoro e indicazione nell'organigramma.			
<b>5.3 Organizzazione del magazzino ricambi</b>						
5.3.1	5.3.1	<b>Il materiale in garanzia (pezzi danneggiati) è chiaramente identificato e conservato in un'area apposita?</b>	Definire l'area e identificarla con un apposito cartello. Norma ISO 9001: punto 7.5.5.			
5.3.2	5.3.2	<b>I particolari riservati sono contrassegnati e immagazzinati a parte in un'area destinata agli ordini (ordini per l'officina e ordini dei clienti)?</b>	Definire le aree e identificarle con appositi cartelli: - Ricambi destinati a clienti - Ricambi destinati all'officina. Norma ISO 9001: punto 7.5.5.			
5.3.3	5.3.3	<b>Esiste un sistema informatico in magazzino (sistema di amministrazione del magazzino ricambi) specifico per il sistema di localizzazione?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, ŠKODA, VW Veicoli Commerciali:</b> Controllo a campione: prelevare un pezzo dagli scaffali e confrontare il numero di particolare con le informazioni riportate nel sistema informatico (su 3 pezzi controllati è ammesso al massimo 1 errore). Ad es. Sistema a Locazione (che non dipende dal numero di particolare): ogni scaffale ha un indirizzo (zona, corsia, scaffale), il sistema assegna un numero di localizzazione a ciascun particolare di ricambio numerato da stoccare a magazzino. <b>La domanda non ricorre</b> in quanto si tratta di raccomandazione.</p> <p><b>AUDI:</b> Controllo a campione: prelevare un pezzo dagli scaffali e confrontare il numero di particolare con le informazioni riportate nel sistema informatico (su 3 pezzi controllati è ammesso al massimo 1 errore). Ad es. Sistema a Locazione (che non dipende dal numero di particolare): ogni scaffale ha un indirizzo (zona, corsia, scaffale), il sistema assegna un numero di localizzazione a ciascun particolare di ricambio numerato da stoccare a magazzino. <b>Il sistema di locazione, obbligatorio per tutti i Service Partner dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b></p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
5.3.5	5.3.5	<b>Tutti i ricambi e gli accessori sono stoccati correttamente per garantirne la qualità?</b>	<p>Osservare le prescrizioni di stoccaggio specifiche per ciascun particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in zona protetta dalla polvere e in luoghi chiusi</li> <li>- non utilizzare prodotti scaduti</li> <li>- conservare i prodotti nella confezione originale</li> <li>- proteggere dall'umidità</li> <li>- stoccaggio in posizione distesa (cavi freno, flessibili del tachimetro, modanature, comandi a cavi flessibili)</li> <li>- protezione dei prodotti da possibili danneggiamenti causati da parti pesanti</li> <li>- corretto stoccaggio dei lamierati</li> <li>- pneumatici e cerchi in posizione verticale.</li> </ul> <p><u>Domanda non assolta</u> se più di 3 tipologie di particolari non sono stoccati correttamente. Norma ISO 9001: punto 7.5.5.</p>			
5.3.6	5.3.6	<b>Le aree di stoccaggio di prodotti con scadenza di utilizzo sono contrassegnate in modo particolare?</b>	<p>Individuare un'area e identificarla con un cartello oppure evidenziare il numero del prodotto sullo scaffale (ad es. numero sull'etichetta di colore rosso anziché nero). Prodotti soggetti a scadenza, es.: vernici, collanti e sigillanti, guarnizioni per alberi, guarnizioni in gomma e sughero, pompe idrauliche, cilindretti freno e relative parti in gomma, modanature autoadesive, flessibili dei freni, unità airbag (su 5 particolari controllati è ammesso al massimo 1 errore.) Norma ISO 9001: punto 7.5.5.</p>			
5.3.7	5.3.7	<b>Nel Servizio Ricambi è presente almeno una postazione di ETKA?</b>	<p>Controllare la funzione sul PC. Verificare che il monitor sia da 21" oppure che venga utilizzata una risoluzione minima di 1280x1024 Pixel.</p>			
5.3.8	5.3.8	<b>Per ordinare i Ricambi Originali delle marche del Gruppo VW presso il Fornitore, il Service Partner utilizza il sistema prescritto?</b>	<p><b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b> <i>Ogni azienda dotata di NSIO, GIOA o DMS compatibile è in grado di ordinare ricambi.</i></p>			
	5.3.9 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI, in occasione dell'introduzione di nuovi modelli AUDI sul mercato, ordina una prima dotazione ricambi?</b>	<p><b>Controllo preventivo presso il Fornitore (AUTOGERMA).</b> <i>Controllare che l'ordine sia stato trasmesso in Autogerma (Logistica).</i></p>			
5.3.9	5.3.10 AUDI	<b>Viene eseguito e documentato un controllo della merce in entrata?</b>	<p>Chi ha effettuato il controllo deve apporre la data e la propria sigla/firma sul documento. Controllo quantitativo e qualitativo (controllare le date di scadenza sui prodotti). Le parti di ricambio danneggiate devono essere contrassegnate e stoccate a parte. Norma ISO 9001: punto 7.4.1, 7.4.3 e 8.3. <u>Domanda non assolta</u> se manca la documentazione e/o la data e la firma.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>5.4</b>		<b>Letteratura Ricambi</b>	<b>La letteratura Ricambi deve essere aggiornata e a disposizione di tutti i collaboratori del Magazzino!</b>			
5.4.1	5.4.1	Catalogo Identificazione ricambi di Rotazione per identificare le parti fuori uso necessarie per alimentare il conto corrente rotazione.	Disponibile su ETKA.			
5.4.2	5.4.2	Raccoglitore "Parti di Ricambio Originali - Schede Identificative" (Original Teile Merkblätter").	Documentazione su carta, la distribuzione avviene tramite Arvato Logistics. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena sarà introdotta la distribuzione sul mercato italiano.</b>			
5.4.3	5.4.3	Circolari Ricambi.	Disponibili su ServiceNet. Controllo sui PC.			
5.4.4	5.4.4	Informazioni di Prodotto (esempio: batterie, spatole tergicristallo, ecc.).	Disponibili su ServiceNet. Controllo sui PC.			
5.4.5	5.4.5	Il Service Partner dispone delle schede tecniche di sicurezza (schede tossicologiche) aggiornate e rispetta le avvertenze riguardo al maneggio, stoccaggio e lavorazione delle sostanze pericolose?	Le schede sono disponibili su Cd-Rom o presenti su ServiceNet.			
<b>5.5</b>		<b>Vendita ricambi a clienti esterni</b>				
5.5.1	5.5.1	Il Service Partner dispone di un banco per la vendita ricambi ai clienti esterni (NORA)?	Il Service Partner deve disporre di un banco per la vendita dei ricambi.			
5.5.2	5.5.2	L'area della Vendita Ricambi è identificata come da prescrizioni del Fornitore?	L'area dovrà essere identificata con la scritta "Vendita Ricambi", nel rispetto della CI, oppure ordine vincolante (identificazione neutrale presso i Service Partner multimarca). <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (circolare/ MOS).</b>			
<b>5.6</b>		<b>Attività promozionali ricambi</b>				
5.6.1	ŠKODA	Il Service Partner ŠKODA effettua proprie attività di marketing ricambi?	ŠKODA: Inserzioni commerciali/pubblicità su quotidiani, periodici, radio, cinema, TV. Inoltre attività di mailing diretto, volantini, giornate di Porte Aperte. Domanda assoluta se almeno 2 attività sono state realizzate. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/07/2004.</b>			
			VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali: non ricorre			
5.6.2	ŠKODA	Il Service Partner ŠKODA mette a disposizione della clientela le comunicazioni stampate?	ŠKODA: Nell'area Vendita Ricambi le comunicazioni (materiale di marketing, depliant) devono essere visibili e disponibili per il cliente. Domanda assoluta se è esposto almeno un manifesto e almeno 3 depliant/volantini. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/07/2004.</b>			
			VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali: non ricorre			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>6. OFFICINA</b>						
6.1	6.1	<b>È assicurato che per ogni ordine di Ispezione e Manutenzione (tagliando) venga utilizzata la relativa scheda di ispezione prescritta dal Costruttore?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN, AUDI e VW Veicoli Commerciali:</b>            Manuale Processi Service.            MOS AUDI Capitolo 2 - Impresa e organizzazione.            Utilizzare la scheda "Tabella di manutenzione" di ELSA.            L'elenco dei lavori sulla scheda deve essere "spuntato" dal tecnico man mano che i controlli vengono eseguiti! Il modulo deve essere firmato dal tecnico e da chi effettua il controllo finale.            Norma ISO 9001: punto 7.5.1  <u>Domanda non assolta</u> se i lavori vengono eseguiti senza la relativa scheda e/o se non tutti i lavori sono stati eseguiti (tutte le voci "spuntate") e/o mancano le firme.</p> <p><b>ŠKODA:</b> utilizzare la "scheda Ispezione" come da Škoda Book.            L'elenco dei lavori sulla scheda deve essere "spuntato" dal tecnico man mano che i controlli vengono eseguiti! Il modulo deve essere firmato dal tecnico e da chi effettua il controllo finale.            Norma ISO 9001: punto 7.5.1  <u>Domanda non assolta</u> se i lavori vengono eseguiti senza la relativa scheda e/o se non tutti i lavori sono stati eseguiti (tutte le voci "spuntate") e/o mancano le firme.</p>			
6.2	6.2	<b>Per proteggere i veicoli dei clienti e le loro proprietà, l'azienda ha adottato le misure adeguate?</b>	<p>Pulizia = Qualità!            Ad esempio: utilizzo sistematico dei copri tappetini, delle protezioni volante e delle protezioni sedili.            In caso di smarrimento di una proprietà del cliente o di danneggiamento della vettura è necessario informare verbalmente o per iscritto il cliente. È necessaria una nota interna (ad es. sull'Ordine di Lavoro interno).            Domanda CSS: 10H. Norma ISO punto 7.5.4.  <u>Domanda non assolta</u> se oltre il 50% dei veicoli in officina non hanno tutte le protezioni.</p>			
6.3	6.3	<b>Gli Ordini di lavoro relativi a riparazioni in garanzia o correttezza vengono sistematicamente timbrati?</b>	<p>È valida anche l'elaborazione elettronica.            Controllo a campione (preferibilmente su OdL recenti).            Non sono ammessi Ordini di lavoro senza marcature del tempo (timbrature manuali o elettroniche allegate all'OdL).            Per Audi: le marcature del tempo devono essere effettuate su tutti gli Ordini di lavoro (non solo per interventi in garanzia/correttezza). Norma ISO 9001: punto 7.2.2.</p>			
	6.3.1 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI invia le domande di garanzia/correttezza al Fornitore nei tempi stabiliti?</b>	<b>AUDI:</b> Le domande di garanzia/correttezza devono essere inviate al più tardi entro 10 giorni lavorativi dal completamento della riparazione (l'Auditore controllerà a campione alcune domande di garanzia e verificherà le timbrature sull'Ordine di Lavoro).			
	6.3.2 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI conserva i componenti in garanzia/correttezza per il periodo prescritto?</b>	<b>AUDI:</b> I componenti in garanzia/correttezza devono essere conservati per almeno 90 giorni dalla data di emissione del documento fiscale.			
	6.3.3 AUDI	<b>Il Service Partner AUDI spedisce i componenti in garanzia/correttezza al Fornitore nei tempi stabiliti?</b>	<b>AUDI:</b> I componenti in garanzia/correttezza, di cui all'elenco "restituzione del materiale in garanzia", devono essere spediti al più tardi entro 10 giorni lavorativi dal completamento della riparazione.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>6.4 Attrezzi, Apparecchiature di misurazione e Attrezzatura d'officina</b>						
<b>6.4.1</b>	<b>6.4.1</b>	<b>Il Service Partner dispone di tutti gli attrezzi speciali prescritti?</b>	<p><b>VOLKSWAGEN:</b> Attrezzi speciali - assortimento obbligatorio A1 (consigliati A2, A3 e B) - vedi elenco su ServiceNet. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % degli attrezzi speciali, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile degli attrezzi risultati mancanti. Norma ISO 9001: punto 6.3.</p> <p><b>AUDI:</b> Attrezzi speciali - assortimenti obbligatori A1, A2, A3 (B consigliato). Per i Service Partner con contratto S*: assortimento obbligatorio A1, (consigliati A2, A3, B) - vedi elenco su ServiceNet. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % degli attrezzi speciali, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile degli attrezzi risultati mancanti. N.B.: Per quest'ultimo aspetto, si dovrà procedere come segue: a seguito del PRIMO AUDIT, in caso di risultato positivo si dovrà effettuare un'ordine immediato degli attrezzi mancanti, mentre in caso di risultato negativo si dovrà procedere alla sottoscrizione di un <u>impegno d'ordine</u> (tramite specifico modulo) che dovrà essere assolto (tramite ordine effettivo) non appena il successivo Audit sia risultato positivo. Norma ISO 9001: punto 6.3.</p> <p><b>ŠKODA:</b> Attrezzi speciali - assortimento obbligatorio S1 (consigliati S2 e S3) - vedi elenco su ServiceNet. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % degli attrezzi speciali, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile degli attrezzi risultati mancanti. Norma ISO 9001: punto 6.3.</p> <p><b>VW Veicoli Commerciali:</b> Attrezzi speciali obbligatori "NF" - vedi elenco su ServiceNet. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % degli attrezzi speciali, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile degli attrezzi risultati mancanti. Norma ISO 9001: punto 6.3.</p>			
<b>6.4.2</b>	<b>6.4.2</b>	<b>Gli attrezzi speciali prescritti sono in condizioni perfette e sono funzionanti?</b>	<p>Non deve essere pregiudicata la funzionalità degli attrezzi (usura, difettosità). Un attrezzo usurato / difettato sarà considerato come attrezzo mancante. Norma ISO 9001: punto 6.3.</p>			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
6.4.3	6.4.3	<b>Il Service Partner dispone di tutte le attrezzature d'officina prescritte?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Elenco delle attrezzature presenti in ServiceNet / MOS. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % delle attrezzature, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile dell'attrezzatura risultata mancante. Norma ISO 9001: punto 6.3.			
			<b>AUDI:</b> Elenco delle attrezzature presenti in ServiceNet / MOS Capitolo 12 (elenco S o S*). L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % delle attrezzature, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile dell'attrezzatura risultata mancante. N.B.: Per quest'ultimo aspetto, si dovrà procedere come segue: a seguito del PRIMO AUDIT, in caso di risultato positivo si dovrà effettuare un'ordine immediato delle attrezzature mancanti, mentre in caso di risultato negativo si dovrà procedere alla sottoscrizione di un impegno d'ordine (tramite specifico modulo) che dovrà essere assolta (tramite ordine effettivo) non appena il successivo Audit sia risultato positivo. Norma ISO 9001: punto 6.3.			
			<b>ŠKODA:</b> Elenco delle attrezzature presenti in ServiceNet / MOS. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % delle attrezzature, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile dell'attrezzatura risultata mancante. Norma ISO 9001: punto 6.3.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Elenco delle attrezzature presenti in ServiceNet / MOS. L'Auditore effettuerà un controllo a campione sul 5 % delle attrezzature, di cui il 90% deve essere presente. La domanda si può considerare assolta in presenza di ordine verificabile dell'attrezzatura risultata mancante. Norma ISO 9001: punto 6.3.			
6.4.4	6.4.4	<b>Tutte le attrezzature d'officina prescritte sono in condizioni perfette e sono funzionanti?</b>	Non deve essere pregiudicata la funzionalità delle attrezzature (usura, difettosità). Uno strumento/attrezzatura usurato/difettato viene conteggiato come strumento/attrezzatura mancante. Norma ISO 9001: punto 6.3.			
6.4.5	6.4.5	<b>Tutti i meccanici sono dotati di carrelli o armadietti per gli attrezzi e il loro contenuto è controllato periodicamente?</b>	Controllo documentato del contenuto: 1 volta all'anno. Contenuto minimo come da Catalogo Attrezzature d'officina su ServiceNet. Norma ISO 9001: punto 6.3. Domanda parzialmente assolta in presenza di attrezzi usurati o difettosi. <u>Domanda non assolta</u> se non ci sono carrelli o armadietti porta attrezzi o manca la documentazione.			
6.4.6	6.4.6	<b>Esiste un elenco aggiornato e completo delle apparecchiature e degli strumenti di controllo impiegati in azienda e questi sono chiaramente identificati?</b>	MOS Capitolo 6. MOS AUDI, Capitolo 12 - Attrezzatura d'officina. Nell'elenco devono essere indicati: il ciclo di controllo e la data fissata per il prossimo controllo. L'elenco deve contenere tutti gli strumenti e le attrezzature che sottostanno al ciclo di controllo (ad esempio: tester gas di scarico, opacimetro, manometri, chiavi dinamometriche). Norma ISO 9001: punto 7.6. <u>Domanda non assolta</u> se non è presente l'elenco generale.			
6.4.7	6.4.7	<b>I manometri per il controllo della pressione pneumatici sono controllati / calibrati?</b>	Su tutti gli apparecchi ci deve essere la targhetta di taratura oppure deve essere presente il certificato di controllo. <u>Domanda non assolta</u> se manca la targhetta o se l'ultimo controllo è superiore ad 1 anno.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
6.4.8	6.4.8	L'apparecchio di riempimento e spurgo freni è pulito e in condizioni tecniche perfette e risponde alle prescrizioni del Costruttore?	Il filtro deve essere sostituito con regolarità nel rispetto delle prescrizioni. <u>Domanda non assolta</u> se il liquido freni è a contatto dell'aria (bombola aperta, contenitore per l'areazione aperto). Norma ISO 9001: punto 6.3.			
6.4.9	6.4.9	Le chiavi dinamometriche sono controllate / calibrate con regolarità?	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VOLKSWAGEN Veicoli Commerciali:</b> La domanda è assolta in presenza di un certificato di controllo emesso da un'azienda abilitata. L'Auditore si riserva di effettuare dei controlli a campione. Per tutte le chiavi dinamometriche il ciclo di controllo è di 12 mesi. È necessario tenere un registro / raccogliitore dei certificati di controllo eseguiti. Deve esserci corrispondenza tra documentazione e chiavi dinamometriche. La gamma di chiavi dinamometriche presenti in officina deve coprire tutte le misurazioni (momenti torcenti espressi in Nm) prescritte dal Costruttore (vedi lista attrezzatura obbligatoria). <u>Domanda non assolta</u> se l'azienda non dispone di tutte le chiavi dinamometriche prescritte o se 2 o più chiavi non sono state calibrate. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
			<b>ŠKODA:</b> La domanda è assolta in presenza di un certificato di controllo emesso da un'azienda abilitata. L'Auditore si riserva di effettuare dei controlli a campione. Per tutte le chiavi dinamometriche il ciclo di controllo è di 12 mesi. È necessario tenere un registro / raccogliitore dei certificati di controllo eseguiti. Deve esserci corrispondenza tra documentazione e chiavi dinamometriche. La gamma di chiavi dinamometriche presenti in officina deve coprire tutte le misurazioni (momenti torcenti espressi in Nm) prescritte dal Costruttore (vedi lista attrezzatura obbligatoria). <u>Domanda non assolta</u> se l'azienda non dispone di tutte le chiavi dinamometriche prescritte o se 2 o più chiavi non sono state calibrate. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
6.4.10	6.4.10	Gli strumenti di fissaggio e gli attrezzi dell'equilibratrice ruote sono in ordine?	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VOLKSWAGEN Veicoli Commerciali:</b> <u>Domanda non assolta</u> se gli elementi di tensione sono usurati. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
			<b>ŠKODA:</b> Il requisito sarà verificato a partire dal 01/10/2005.			
6.4.11	6.4.11	I controlli sull'equilibratrice ruote vengono eseguiti e sono documentati?	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> La domanda è assolta in presenza di un certificato di controllo emesso da un'azienda abilitata. Sono ammessi controlli in proprio nel rispetto delle scadenze previste dal produttore dello strumento: redigere una scheda di controllo. <u>Domanda non assolta</u> se l'ultimo controllo supera i 12 mesi.			
			<b>ŠKODA:</b> non ricorre.			
6.4.12	6.4.12	Per la registrazione dei proiettori esiste uno spazio in piano contrassegnato? L'apparecchio provafari è controllato / calibrato?	<u>Domanda non assolta</u> se l'apparecchio provafari non è stato controllato/calibrato oppure se è danneggiato. Norma ISO 9001: punto 7.6.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
6.4.13	6.4.13	<b>Il banco di misurazione assetto ruote risponde ai requisiti dei singoli Costruttori del Gruppo VW (adeguato alla gamma prodotti)? I controlli vengono eseguiti e sono documentati?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> Standard a partire dal 01/10/2005. Dal 01/10/2003 vale la seguente regola: - Il Service Partner che già dispone del banco assetto deve documentare il controllo periodico. - Il Service Partner che non dispone del banco assetto deve documentare il controllo periodico del servizio affidato a terzi. <u>Domanda non assolta</u> se il certificato di controllo non è aggiornato. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
			<b>AUDI:</b> Standard obbligatorio dal 01/10/2003! Prescrizioni: vedi MOS AUDI, Capitolo 12 - Attrezzatura d'officina. Il Service Partner deve documentare il controllo periodico. Fino al 01/10/2005, <u>previo accordo scritto con AUTOGERMA</u> , il Service Partner che non dispone del banco assetto nella propria sede può - eseguire la misurazione in una propria sede distaccata, all'interno della stessa struttura aziendale oppure - in un'altra azienda in cui il Service Partner detiene una partecipazione oppure - presso un Service Partner VOLKSWAGEN. <u>Domanda non assolta</u> se il certificato di controllo non è aggiornato. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
			<b>ŠKODA:</b> Standard a partire dal 01/01/2005. Dal 01/10/2003 vale la seguente regola: - Il Service Partner che già dispone del banco assetto deve documentare il controllo periodico. - Il Service Partner che non dispone del banco assetto deve documentare il controllo periodico del servizio affidato a terzi. <u>Domanda non assolta</u> se il certificato di controllo non è aggiornato. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> Standard a partire dal 01/10/2005. Dal 01/10/2003 vale la seguente regola: - Il Service Partner che già dispone del banco assetto deve documentare il controllo periodico. - Il Service Partner che non dispone del banco assetto deve documentare il controllo periodico del servizio affidato a terzi. <u>Domanda non assolta</u> se il certificato di controllo non è aggiornato. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
6.4.14	6.4.14	<b>Il tester dei gas di scarico a 4 componenti viene controllato / calibrato?</b>	<u>Domanda non assolta</u> se manca lo strumento oppure se i certificati dei controlli non sono aggiornati. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
6.4.15	6.4.15	<b>Tutte le apparecchiature e gli strumenti impiegati sono sottoposti al ciclo di controllo delle apparecchiature? Essi rispondono ai requisiti dei Costruttori del Gruppo VW?</b>	Ad esempio: banco prova freni, apparecchio criogeno, ecc. Controllo a campione degli aggiornamenti del software, ad es. VAS 5051 <u>Domanda non assolta</u> se 2 o più apparecchi di controllo in officina non sono calibrati. Norma ISO 9001: punto 7.6.			
	6.4.16 AUDI	<b>Presso il Service Partner AUDI almeno l'80% dei posti di lavoro deve essere dotato di ponte sollevatore.</b>	Valutare in base all'organigramma (numero dei tecnici) e alla dotazione in officina. Non considerare i posti di lavoro di carrozzeria.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali				AUTOGERMA S.P.A.		
STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000						
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
<b>6.5 Letteratura del Service.</b>						
6.5.1	6.5.1	La letteratura è aggiornata?	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> 1. ELSA / ServiceNet: controllare la funzione sui PC 2. Non deve essere utilizzata letteratura su carta per tutti i modelli / le informazioni presenti su ELSA. Norma ISO 9001: punto 4.2.3 <b>ŠKODA:</b> non ricorre.			
6.5.1.1	ŠKODA	Manuale Tecnico Škoda	<b>ŠKODA:</b> il Manuale Tecnico (cap. 4 e 5) è presente in ServiceNet. Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati. Il Manuale Tecnico Capitolo 2 è su carta: <b>A partire dal 01/06/2004</b> controllare che l'ultimo aggiornamento sia stato inserito e la letteratura superata sia stata annullata o distrutta. <b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> non ricorre.			
6.5.1.2	ŠKODA	Manuale Organizzativo Škoda	<b>ŠKODA:</b> il Manuale Organizzativo è presente in ServiceNet. Controllare la funzione sul PC del Responsabile Service. <b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> non ricorre.			
6.5.1.3	ŠKODA	Guide Riparazione Škoda	<b>ŠKODA:</b> controllare che l'ultimo aggiornamento sia stato inserito e la letteratura superata sia stata annullata o distrutta. <b>Verificare il presente requisito a partire dal 01/06/2004.</b> <b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> non ricorre.			
6.5.1.4	ŠKODA	Cataloghi delle Posizioni di Lavoro Škoda	<b>ŠKODA:</b> controllare che l'ultimo aggiornamento sia stato inserito e la letteratura superata sia stata annullata o distrutta. <b>Verificare il presente requisito a partire dal 01/06/2004.</b> <b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> non ricorre.			
6.5.1.5	ŠKODA	Catologo Codici Danno Škoda	<b>ŠKODA:</b> controllare che l'ultimo aggiornamento sia stato inserito e la letteratura superata sia stata annullata o distrutta. <b>Verificare il presente requisito a partire dal 01/06/2004.</b> <b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> non ricorre.			
6.5.2	6.5.2	I meccanici hanno accesso a tutta la documentazione tecnica?	MOS Capitolo 3. MOS AUDI, Capitolo 12 - Attrezzatura.d'officina e Capitolo 13 Sistemi Informativi (IT). Norma ISO 9001: punto 4.2.3. <b>Domanda non assolta</b> se 2 o più meccanici non sono in grado di aprire ELSA oppure, per Škoda, se il personale non ha libero accesso alla letteratura (chiedere ad un tecnico di ricercare 3 documenti). <b>Per Škoda verifica dal 01/06/2004.</b>			
<b>6.6 Sistemi informativi in officina</b>						
6.6.1	6.6.1	L'azienda dispone di almeno un PC in officina?	Controllo a vista.			
6.6.2	6.6.2	Il sistema ELSA è presente in officina su tutti i posti di lavoro dotati di PC?	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> Controllare che tutte le postazioni di lavoro con PC abbiano accesso ad ELSA: informazioni relative ai dati dei veicoli, delle azioni, archivio storico delle riparazioni. Considerare anche le postazioni ELSA sul VAS 5052 (strumento di diagnosi ed informazioni). (Si consiglia 1 postazione di ELSA ogni 2 posti di lavoro). <b>ŠKODA:</b> non ricorre.			

QUESTIONARIO PER LA CERTIFICAZIONE SERVICE - VOLKSWAGEN-AUDI-ŠKODA-VW Veicoli Commerciali STANDARD SERVICE E CRITERI DI CONTROLLO ISO 9001:2000				AUTOGERMA S.P.A.		
Numero domanda	Numero domanda AUDI	Requisiti	Informazioni aggiuntive	non assolto	parzialm. assolto	complet. assolto
6.6.3	6.6.3	<b>I posti di lavoro d'officina dotati di PC hanno accesso al sistema Hotline Channel?</b>	<b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Controllare la funzione sui PC dei collaboratori interessati! La domanda è assolta se è possibile accedere a Hotline Channel tramite il Portale ( <a href="http://portal.cpn.vwg">http://portal.cpn.vwg</a> + password del Service Partner) oppure, a partire dal 2004, tramite il sistema ELSA (aprire ELSA, quindi aprire DISS - "Sistema di informazioni diretto Service").			
			<b>AUDI:</b> La domanda è assolta se il Service Partner è in grado di accedere a Hotline Channel tramite - il Portale ( <a href="http://portal.cpn.vwg">http://portal.cpn.vwg</a> + password del Service Partner) - oppure, a partire dal 2004, tramite il sistema ELSA (aprire ELSA, quindi aprire DISS - "Sistema di informazioni diretto Service") - oppure tramite indirizzo Internet ( <a href="http://hlcitalia.agi.cpn.vwg">http://hlcitalia.agi.cpn.vwg</a> ).			
			<b>ŠKODA:</b> non ricorre.			
6.6.4	6.6.4	<b>L'officina dispone di uno strumento VAS 5051?</b>	Controllare la presenza dello strumento oppure l'ordine già trasmesso.			
6.6.5	6.6.5	<b>Il software del VAS 5051 è aggiornato?</b>	Controllare l'aggiornamento. È richiesta l'ultima versione.			
6.6.6	6.6.6	<b>Il VAS 5051 consente l'utilizzo del sistema GEKO?</b>	<b>VOLKSWAGEN, AUDI, VW Veicoli Commerciali:</b> La domanda è assolta se il VAS 5051 dispone dell'estensione "telediagnosi" consistente in una scheda ethernet nel VAS e del controllo del collegamento alla VPN.			
			<b>ŠKODA:</b> non ricorre			
6.6.7		<b>L'officina dispone di almeno un posto di lavoro per la ricezione della TV interattiva - Volkswagen iTV?</b>	<b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> Almeno 1 posto di lavoro dotato di PC che abbia installato almeno Windows 2000 e un Head set. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b>			
			<b>ŠKODA:</b> non ricorre			
<b>6.7 Posti di lavoro e personale d'officina</b>						
6.7.1		<b>Il numero dei posti di lavoro in officina risponde alle prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN:</b> non ricorre.			
			<b>ŠKODA:</b> Il Service Partner deve disporre di almeno 3 Posti di Lavoro, non dedicati, di cui 2 con ponte sollevatore.			
			<b>VW Veicoli Commerciali:</b> 1 posto di lavoro di minimo m 5 x m 10 e 1 ponte sollevatore da 5 tonnellate. <b>Il presente requisito, obbligatorio dal 01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/01/2005.</b>			
6.7.2		<b>Il numero dei tecnici d'officina risponde alle prescrizioni del Fornitore?</b>	<b>VOLKSWAGEN, VW Veicoli Commerciali:</b> non ricorre			
			<b>ŠKODA:</b> Il Service Partner deve disporre di almeno 2 Tecnici qualificati. <b>Verificare la qualifica dei tecnici come da domanda 2.5.2.</b>			

## Rapporto di Audit - Questionario per la certificazione Service -

Stato	ITALIA	Codice Stato	0264
Codice Organizzato			
Ragione sociale			
Indirizzo (sede operativa)			
CAP / Località / Provincia			

Marche:  VW  Audi  Škoda  VW Veic. Comm.

Auditore	
Tipo di Audit	
Data dell'Audit	

Per poter richiedere o confermare un Certificato ISO 9001, tramite il TÜV Management Service GmbH, tutte le domande in colore "rosso" devono risultare "completamente assolte" e tutte le domande in colore verde devono risultare perlomeno "parzialmente assolte".

### Esito della valutazione (per ogni singola marca contrattuale) :

1. Tutte le domande "in rosso" oppure "in blu" hanno ottenuto, per ciascuna Marca, una valutazione "completamente assolto"?

VOLKSWAGEN	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
AUDI	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
ŠKODA	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
VW Veicoli Commerciali	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

2. Tutte le domande "in verde" hanno ottenuto, per ciascuna Marca, una valutazione > non assolto?

VOLKSWAGEN	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
AUDI	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
ŠKODA	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
VW Veicoli Commerciali	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Data del prossimo Audit:	
--------------------------	--

Data

Titolare / Direzione azienda  
(per presa visione)

Auditore

Nota per l'Auditore: inviare il Rapporto di Audit, i Dati Generali e le Misure Correttive ad Autogerma S.p.A. al fax n. 045 - 80 91 705 oppure 045 - 80 91 715.

**Rapporto di Audit - Questionario per la certificazione Service -  
Audit interrotto**

Stato	ITALIA	Codice Stato	0264
-------	--------	--------------	------

Codice Organizzato	
Ragione sociale	
Indirizzo (sede operativa)	
CAP / Località / Provincia	

Marche:  VW  Audi  Skoda  VW Veic. Comm.

Auditore	
Tipo di Audit	
Data dell'Audit	

Audit interrotto (indicare i numeri delle 20 domande risultate negative)

Data del prossimo Audit:	
--------------------------	--

---

**Data**

---

**Titolare / Direzione azienda  
(per presa visione)**

---

**Auditore**

Nota per l'Auditore: inviare il Rapporto di Audit (Audit interrotto) e i Dati Generali ad Autogerma S.p.A. al fax n. **045 - 80 91 705** oppure **045 - 80 91 715**.

**Rapporto di Audit - Questionario per la certificazione Service -  
Certificazione "light"**

Stato	ITALIA	Codice Stato	0264
-------	--------	--------------	------

Codice Organizzato	
Ragione sociale	
Indirizzo (sede operativa)	
CAP / Località / Provincia	

Marche:  VW  Audi  Škoda  VW Veic. Comm.

Auditore	
Tipo di Audit	
Data dell'Audit	

Tutte le domande in colore "rosso" devono risultare "completamente assolte", inoltre l'azienda dovrà fornire l'evidenza di essere in possesso di un valido certificato ISO 9001:2000 oppure di un valido certificato del sistema SSQMS.

**Esito della valutazione** (per ogni singola marca contrattuale) :

1. Tutte le domande "in rosso" oppure "in blu" hanno ottenuto, per ciascuna Marca, una valutazione "completamente assolto"?

VOLKSWAGEN	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
AUDI	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
ŠKODA	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
VW Veicoli Commerciali	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Certificato ISO 9001:2000 (indicare numero e data)

Certificato ISO 9001:2000 - SSQMS/SEAT (indicare numero e data)

Data del prossimo Audit:	
--------------------------	--

\_\_\_\_\_

**Data**

\_\_\_\_\_

**Titolare / Direzione azienda  
(per presa visione)**

\_\_\_\_\_

**Auditore**

Nota per l'Auditore: inviare il Rapporto di Audit (certificazione "light"), i Dati Generali e le Misure Correttive ad Autogerma S.p.A. al fax n. **045 - 80 91 705** oppure **045 - 80 91 715**.

**Misure correttive per domande relative agli standard (domande in "rosso" oppure "in blu")**

Codice organizzato:	0264	
Ragione sociale:		
Indirizzo:		
CAP / Località / Prov.		

Auditore:	
Questionario, versione:	3.02 del 24 febbraio 2004
Data dell'Audit:	
Tipo di Audit:	

Domanda n.	Breve descrizione della non conformità riscontrata	Raccomandazioni / Provvedimenti per le non conformità	Responsabile	Termine di adempimento	Visto di controllo

## Misure correttive per domande ISO 9001 (domande in "verde")

Codice organizzato:	0264	
Ragione sociale:		
Indirizzo:		
CAP / Località / Prov.		

Auditore:	
Questionario, versione:	3.02 del 24 febbraio 2004
Data dell'Audit:	
Tipo di Audit:	

Domanda n.	1/2 (X)	Breve descrizione della non conformità riscontrata	Raccomandazioni / Provvedimenti per le non conformità	Responsabile	Termine di adempimento	Visto di controllo

(x) = apporre la "x" solo se il requisito risulta parzialmente assolto

pagina \_\_\_\_ di pagine \_\_\_\_