

**Elenco delle modifiche apportate al**  
**Questionario per la certificazione Service - versione 3.02 del 24 febbraio 2004.**

**N.B.:** Il Questionario per la certificazione Service del 24 febbraio 2004 annulla e sostituisce tutte le precedenti versioni (versione del 29/11/2003 e bozza del 07/11/2003) ed entra in vigore per tutti gli Audit a partire dal 22 marzo 2004.

RIFERIMENTO ALLA DOMANDA	SPIEGAZIONE DELLE MODIFICHE APPORTATE
Modifiche generali al Questionario per la certificazione Service	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Il Questionario contiene ora una doppia numerazione delle domande: la prima colonna riporta la numerazione per le marche VOLKSWAGEN, ŠKODA e VW Veicoli Commerciali; la seconda colonna riporta la numerazione specifica per la marca AUDI. In alcuni casi a parità di domanda la numerazione è diversa.</li> <li>2) Le domande in colore <b>blu</b> riguardano il controllo di standard della marca AUDI. Le domande in blu, come quelle in rosso, non ammettono la valutazione "parzialmente assolto".</li> <li>3) Ove ricorre, sono stati inseriti i riferimenti al Manuale Organizzativo Service AUDI (MOS AUDI), presente in ServiceNet.</li> <li>4) Nella colonna "Numero domanda" il campo risulta in grigio se la domanda non ricorre per le marche VOLKSWAGEN, ŠKODA e VW Veicoli Commerciali.</li> <li>5) Nella colonna "Numero domanda AUDI", il campo risulta in grigio se la domanda non ricorre per la marca AUDI.</li> </ol>
1.2.1 1.2.2 1.2.3 1.2.3 AUDI	L'identificazione primaria sarà verificata non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (tramite circolare del competente ufficio di AUTOGERMA - "Consulenza Edile" VO-2). Fino ad allora le domande sono considerate assolte.
1.2.11	Per i Service Partner multimarca il conteggio del numero di parcheggi da destinare alla clientela AUDI sarà effettuato in base alla media giornaliera di contatti AUDI. (Esempio: media giornaliera dei contatti AUDI diviso 3 = numero calcolato dei posti di lavoro AUDI; moltiplicare per 2 = numero di parcheggi necessari).
2.1.2 - 2.2.2	Modifica delle note esplicative relative alla Relazione mensile ed annuale Service.
2.3.1	In ogni azienda ci deve essere un Responsabile Service! E' tuttavia il numero di <b>CONTATTI</b> e non più dei passaggi a determinare la necessità di disporre di un Responsabile Service che ricopra tale funzione in via esclusiva (in via esclusiva = dedicato esclusivamente all'attività di Responsabile Service).
2.3.4 - 2.3.6 2.3.7	Modifica e precisazioni nelle informazioni aggiuntive per AUDI.
2.3.8 AUDI	AUDI: 1 Responsabile Clienti ogni 14 contatti (anziché ogni 13)!!
2.3.9 AUDI	In precedenza domanda 2.3.20.
2.3.10 AUDI	In precedenza domanda 2.3.19.
2.3.11 AUDI	In precedenza domanda 2.3.21.
2.3.13 2.3.12 AUDI	Per Audi ulteriori specifiche per l'Addetto alle Garanzie.
2.3.14 2.3.13 AUDI	Per Audi ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive.
2.3.16 2.3.15 AUDI	Requisito assolto fino a nuova comunicazione in ServiceNet. Non appena possibile, sarà obbligatorio per i Service Partner iscrivere il proprio personale ai relativi corsi di aggiornamento per Addetto alle Garanzie.
2.3.16 AUDI	In precedenza domanda 2.3.17. Inoltre la domanda sarà controllata dal 22/03/2004.
2.3.17 AUDI	In precedenza domanda 2.3.18. Inoltre la domanda sarà controllata dal 22/03/2004.
2.3.18 AUDI	In precedenza domanda 2.3.11.
2.3.19 AUDI	In precedenza domanda 2.3.10.
2.3.20 AUDI	In precedenza domanda 2.3.22.
2.4	Ulteriori indicazioni per AUDI nell'intestazione del capitolo.
2.4.1	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive.

2.4.2	Non appena richiesto da AUTOGERMA, tramite circolare, sarà necessario che il Responsabile/coordinatore delle azioni di richiamo sottoscriva ed invii ad Autogerma il documento "dichiarazione di assunzione di responsabilità".
2.4.4	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive.
2.4.5 AUDI	Coordinatore dei sinistri: da subito in organigramma + descrizione della posizione di lavoro. L'attività di formazione/iscrizione alla formazione sarà controllata non appena disponibile l'offerta di AUTOGERMA.
2.4.6 AUDI	L'attività di formazione/iscrizione alla formazione del Coordinatore delle azioni di richiamo sarà controllata non appena disponibile l'offerta di AUTOGERMA.
2.5.2	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive per AUDI.
2.5.3	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive per AUDI. N.B.: La sigla dei corsi EX 311, EX 310 ecc., valida per la Germania, non ha attualmente alcun valore per il mercato italiano.
2.5.4	Non ricorre per AUDI.
2.5.5	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive.
2.6 e domande da 2.6.1 a 2.6.6	"L'indagine della soddisfazione dei clienti - ISC" del Gruppo VW è stata ora denominata a livello europeo con la dicitura inglese: <u>CSS - Customer Satisfaction Survey.</u> Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive per AUDI.
2.7 e domande da 2.7.1 a 2.7.5	Il Phantom Test sarà divulgato in rete con la denominazione " <u>Test d'officina</u> ". Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive.
2.8 e domande da 2.8.1 a 2.8.6	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. N.B.: I programmi di controllo devono essere eseguiti per ciascuna marca nel rispetto del numero minimo di controlli richiesti.
2.9.1	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
2.10.1	I Service Partner che avranno un indice 100% della domanda 1 del CSS (Customer Satisfaction Survey) non dovranno documentare la gestione dei reclami.
2.10.3	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
3.1.3 3.1.5	Il Gruppo VW prescrive il monitor da 21" oppure la risoluzione minima adeguata.
3.1.7	Tutti i Service Partner AUDI devono disporre dell'accesso a Hotline Channel su tutti i PC in zona Ricezione.
3.1.9 AUDI	Verifica non appena disponibile Hotline Channel all'interno di ELSA DISS.
3.2.1	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive: "sono stati considerati i margini per interventi d'urgenza?" = significa che nell'accettare le prenotazioni, è necessario che i Responsabili Clienti mantengano alcune ore invendute per sopperire agli interventi d'urgenza e agli interventi imprevisti.
3.2.2	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
3.2.3 AUDI	La domanda sarà controllata non appena disponibile la versione ELSA DISS tradotta: introduzione prevista in Italia nel mese di aprile 2004.
3.3.1 - 3.3.2 3.3.3	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
3.3.4	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI. Inoltre: il preventivo riportato sull'ordine di lavoro, le informazioni sui prezzi e le offerte pacchetti saranno controllate fin dal PRIMO AUDIT.
3.3.5 AUDI	La domanda sarà controllata non appena disponibile la versione ELSA DISS tradotta: introduzione prevista in Italia nel mese di aprile 2004. Il Service Partner dovrà inserire le segnalazioni / reclami del cliente.
3.4	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Inoltre riferimenti al MOS AUDI e al Manuale Tecnico AUDI. N.B.: se un veicolo è transitato in officina ma l'azione non è stata effettuata, la domanda sarà ritenuta non assolta.
3.5.1	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
3.5.2	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.

3.5.3 AUDI 3.5.4 AUDI	Le due domande saranno controllate non appena disponibile la versione ELSA DISS tradotta: introduzione prevista in Italia nel mese di aprile 2004. Il Service Partner dovrà inserire le segnalazioni / reclami del cliente (domanda 3.5.3) ed aggiornare gli archivi del Costruttore (domanda 3.5.4).
3.6.1	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
3.7.1 e 3.7.5	ŠKODA: 1 vettura sostitutiva ogni 10 contatti giornalieri di clienti Škoda (ciò significa che tutti i Service Partner con contratto Škoda devono disporre di almeno 1 vettura sostitutiva Škoda).
3.8.1 AUDI	La vettura sostitutiva per AUDI può essere messa a disposizione tramite Euromobil o altro servizio di noleggio.
3.8.1	ŠKODA: L'azienda deve offrire la variante: solamente Ritiro o solamente Riconsegna del veicolo.
3.8.2 e 3.9.2 AUDI	L'offerta attiva del Servizio Ritiro e Riconsegna sarà controllata tramite "Test d'officina". Se la relativa domanda del Test d'officina avrà dato esito positivo, la domanda sarà ritenuta assolta, altrimenti AUTOGERMA dovrà far eseguire 3 interviste telefoniche "Mystery client". Se anche una sola di tali interviste telefoniche avrà dato esito negativo la domanda sarà ritenuta <u>non assolta</u> . I Service Partner dovranno pertanto offrire attivamente il Servizio a tutti i clienti!!! Il requisito sarà controllato a partire dal 01/08/2004. Tale metodologia non ricorre per Škoda.
Capitolo 3.9  Capitolo 3.10 AUDI	Fino al 01/10/2005 il servizio di Assistenza 24 ore su 24 è assolto tramite la partecipazione al Servizio Mobilità. Fino a tale data tutte le domande da 3.9.1 a 3.9.5 oppure da 3.10.1 AUDI a 3.10.7 AUDI sono assolte.
Capitolo 3.10  Capitolo 3.11 AUDI	Revisione dell'intero capitolo dedicato all'Express Service: domande da 3.10.1 a 3.10.5 e da 3.11.1 AUDI a 3.11.7 AUDI. Le domande relative all'identificazione secondaria dell'Express Service saranno verificate non appena disponibili le relative informazioni su ServiceNet (tramite circolare del competente ufficio di AUTOGERMA - "Consulenza Edile" VO-2). Fino ad allora le domande 3.10.1, 3.10.2, 3.10.3 e 3.10.4 e 3.11.2 AUDI, 3.11.3 AUDI, 3.11.4 AUDI e 3.11.5 AUDI sono considerate assolte.
3.11.1 e 3.12.1. AUDI	Il Service Partner oltre a disporre dell'area della ricezione diretta, deve offrire tale servizio alla clientela.
3.11.3 e 3.12.3 AUDI	L'identificazione secondaria della ricezione diretta sarà verificata non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (tramite circolare del competente ufficio di AUTOGERMA - "Consulenza Edile" VO-2).
5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 e 5.2.6	Ulteriori indicazioni nelle informazioni aggiuntive. Riferimenti al MOS AUDI.
5.3.3	Per AUDI il sistema a Locazione, obbligatorio per tutti i Service Partner dall'01/10/2003, sarà verificato a partire dal 01/01/2005: presso tutti i Service Partner dovrà pertanto essere realizzato entro il 31/12/2004!!!
5.3.9 AUDI	In precedenza domanda 5.3.10.
5.4.2	La presenza della letteratura "Parti di ricambio Originali - schede identificative" (Original Teile Merkblätter) sarà verificata non appena distribuita in Italia.
5.5.2	L'identificazione secondaria della vendita ricambi sarà verificata non appena disponibile la relativa informazione su ServiceNet (tramite circolare del competente ufficio di AUTOGERMA - "Consulenza Edile" VO-2).
6.1	La domanda è stata suddivisa per ŠKODA; inoltre sono stati aggiunti i riferimenti MOS AUDI.
6.3	Per AUDI sono state introdotte ulteriori specifiche.
6.4.1	VW Veicoli Commerciali: Attrezzi speciali obbligatori "NF" come da elenco in ServiceNet.
6.4.9	La domanda è stata suddivisa per la marca Škoda. Škoda richiede un numero inferiore di chiavi dinamometriche rispetto alle altre tre marche. Vedi elenco delle attrezzature.

6.4.13	<p>Modifiche per AUDI: il banco di misurazione assetto è uno standard obbligatorio dal 01/10/2003.</p> <p>Tuttavia:          fino al 01/10/2005, <b><u>previo accordo scritto con AUTOGERMA</u></b> (Divisione AUDI - Sig. Alberto Cestaro), il Service Partner che non dispone del banco assetto nella propria sede può</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eseguire la misurazione in una propria sede distaccata, all'interno della stessa struttura aziendale oppure</li> <li>▪ in un'altra azienda in cui il Service Partner detiene una partecipazione oppure</li> <li>▪ presso un Service Partner VOLKSWAGEN.</li> </ul> <p><b>N.B.: è indispensabile l'accordo scritto.</b></p>
6.5.1.1 Škoda 6.5.1.3 Škoda 6.5.1.4 Škoda 6.5.1.5 Škoda	<p>Il controllo relativo alla presenza di <u>tutta</u> la letteratura Tecnica per la marca Škoda, entrerà in vigore dal 01/06/2004.</p> <p>Fino a tale data le relative domande risulteranno assolute.</p> <p>Tuttavia da subito è necessario poter consultare in ServiceNet sia il Manuale Tecnico (capitoli 4 e 5) che il Manuale Organizzativo Service.</p>
6.6.3	<p>Tutti i Service Partner AUDI devono disporre dell'accesso a Hotline Channel su tutti i PC in officina.</p>
6.6.7	<p>Non ricorre per AUDI.</p>