

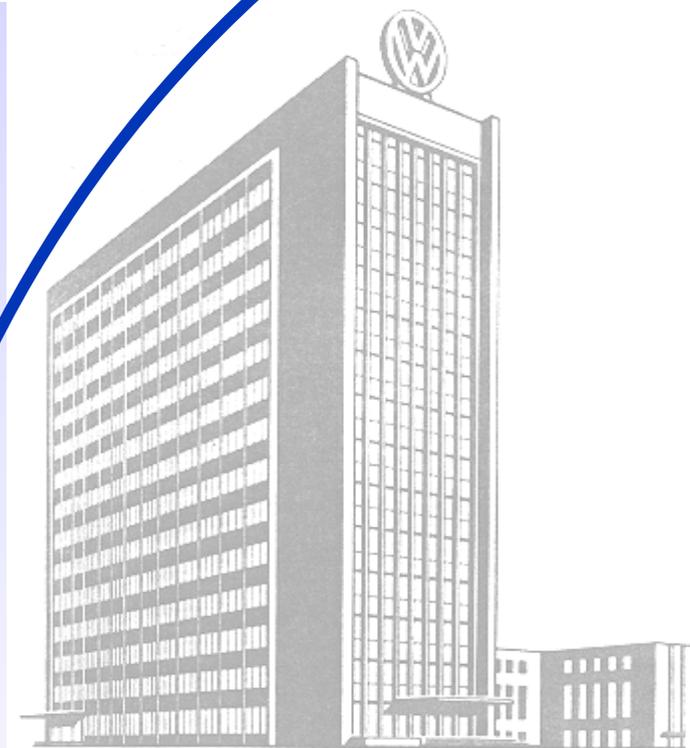


2004

API

Attuale informazione Prodotto
Qualità

Edizione 2004



Servizio Assistenza
Tecnica

Ufficio Tecnica Prodotto Volkswagen

Start



Al momento della firma del contratto, il Service Partner si impegna a mantenere alcuni standard essenziali ai fini della qualità dei lavori di riparazione eseguiti.

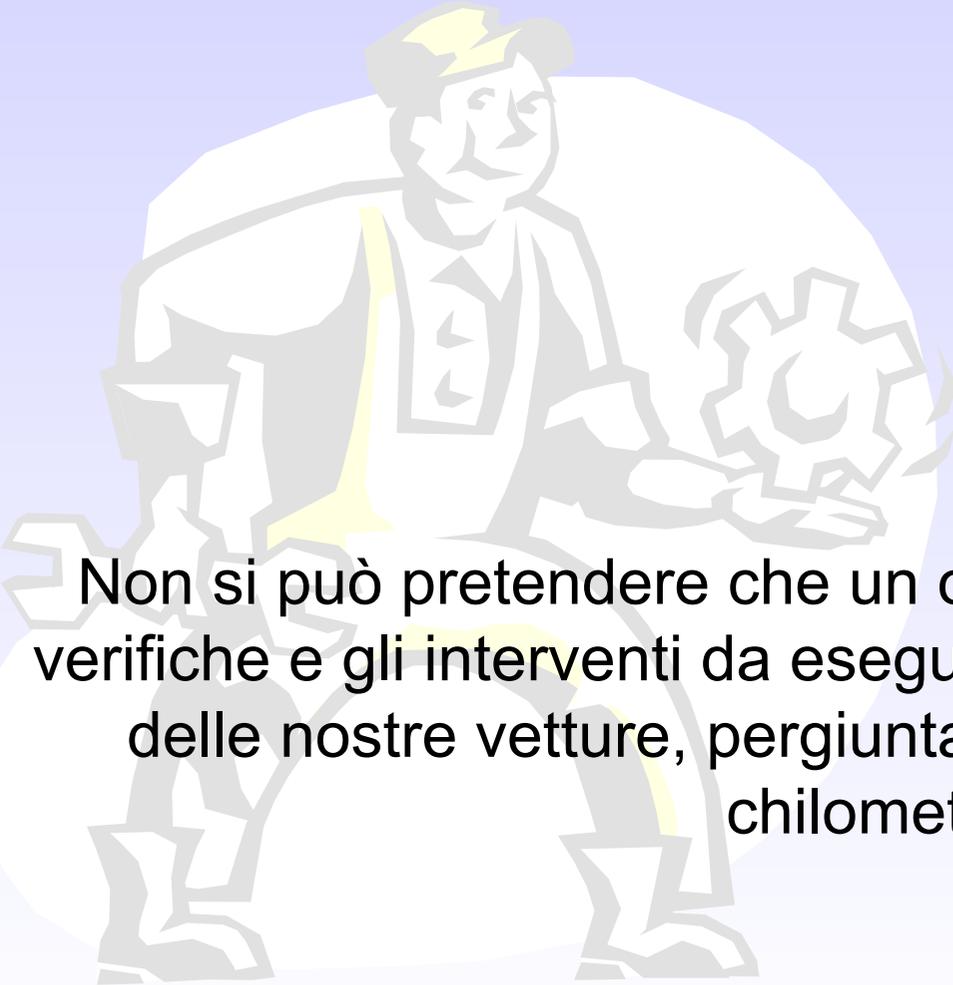
Uno tra i migliori strumenti che ha a disposizione per effettuare sempre interventi dalle massime caratteristiche qualitative

È la **check list**.





La check List oggi si trova su ELSA, ed il grande vantaggio di questo tipo di check list è che, è personalizzata per per ogni telaio.

A stylized, low-poly illustration of a male mechanic wearing a yellow hard hat, a white shirt, a yellow tie, and a white apron. He is holding a large gear in his left hand and a wrench in his right hand. The illustration is semi-transparent and serves as a background for the text.

Non si può pretendere che un operatore ricordi a memoria, le verifiche e gli interventi da eseguire su tutti i modelli e le versioni delle nostre vetture, per giunta, associando gli interventi al chilometraggio.

Check List



Per iniziare una Check List occorre indicare ad ELSA un telaio di riferimento quindi i dati della vettura e dell'ultimo service.

The screenshot displays the ELSA software interface. The main window is titled "Sistema elettronico di informazioni per il Service - [Tabelle di Manutenzione]". A dialog box titled "Identificazione veicolo" is open, showing fields for vehicle identification. The "Telaio:" field is highlighted with a red circle. The "Tabelle di Manutenzione - Passo 1 di 3" window is also visible, showing options for service type and date.

Identificazione veicolo

Marca	Denominazione	Modello	Denominazione	OK			
				Annulla			
Anno modello	Codificato	Motore	Tipo	CC	kW	Denominazione	Reimposta
Telaio:	Cambio	Rapp...	Sigla	Denominazione			
N. motore:		Trazione	Tipo	Sigla	Denominazione		
N. cambio:							

Tabelle di Manutenzione - Passo 1 di 3

- Ispezione di consegna
- Service per veicoli in giacenza
- Solo esecuzione lavori additionali

Data immatricolazione (MM.AAAA):

Percorrenza:

Ultimo Service:

Ispezione (in base al tempo o alla percorrenza - QG0/QG2)

il (MM.AAAA):

a km:

Variazioni

- Service in base al tempo o alla Percorrenza
- LongLife Service
- Service in base al tempo o alla percorrenza

< Indietro Avanti > Annulla



È possibile specificare se effettuare i controlli a vista su una scheda dedicata (altrimenti vengono incorporati nella check list).

Tabelle di Manutenzione - Passo 2 di 3

Proposta/Intervento: Ispezione (in base al tempo o alla percorrenza - QG0/QG2)

Controlli a vista

Equipaggiamenti

- 3FE - Tettuccio apribile con deflettore d'aria integrato in vetro, elettrico con tendina parasole/veneziana
- 3FL - Apertura nel tetto scorrevole con supporto per padiglioni
- 3FR - Tettuccio apribile con deflettore d'aria integrato, solare, elettrico, con preselezione automatica
- 8X0 - Senza lavafari
- 8X1 - Lavafari
- F4S - Vettura dotata di particolari misure di sicurezza
- QG0 - Senza prolungamento intervallo Service
- QG2 - Prolungamento dell'intervallo Service non attivabile

Previsione prossimo Service

Service:

it:

< Indietro Avanti > Annulla



In questa schermata è necessario indicare i controlli già precedentemente eseguiti e specificare eventuali lavori aggiuntivi spuntando sulla relativa casella sotto “eseguire”

Tabelle di Manutenzione - Passo 3 di 3

Interventi aggiuntivi/Service precedenti

Intervento	Eseguito	Data	Percorrenza	Scadenza il	Scadenza a	Eseguire
Filtro antipolvere e antipolline: sostituzione della cartuccia	<input type="checkbox"/>	--	--	--	30000	<input checked="" type="checkbox"/>
Filtro dell'aria: pulizia della scatola e sostituzione della...	<input type="checkbox"/>	--	--	12.2003	120000	<input checked="" type="checkbox"/>
Liquido dei freni: sostituzione	<input type="checkbox"/>	--	--	12.2003	--	<input checked="" type="checkbox"/>

Prossima scadenza interventi aggiuntivi/Service

Intervento	Previsto	Scadenza il	Scadenza a	Eseguire
Liquido dei freni: sostituzione	12.2005	12.2005	--	<input checked="" type="checkbox"/>
Filtro dell'aria: pulizia della scatola e sostituzione della cartuccia / pulizia dell'e...	12.2005	12.2005	180000	<input checked="" type="checkbox"/>
Filtro carburante: sostituzione	08.2010	--	60000	<input checked="" type="checkbox"/>
Rullo tenditore della cinghia dentata di comando albero a camme: sostituzione	08.2010	--	60000	<input checked="" type="checkbox"/>
Cinghia dentata di comando albero a camme: sostituzione	08.2010	--	60000	<input checked="" type="checkbox"/>
Filtro antipolvere e antipolline: sostituzione della cartuccia	08.2010	--	60000	<input checked="" type="checkbox"/>

Lavori aggiuntivi specifici per il paese

Offerte Organizzate

Percorrenza:

Previsione prossimo Service

Service:

it: a km:

Check List



Seguendo le indicazioni della Check List è impossibile saltare un controllo o dimenticarsi di effettuare una verifica

Sistema elettronico di informazioni per il Service - [Tabelle di Manutenzione]

Servizi Modifica Visualizza Impostazioni Avvisi ?

Note d'ordine:

Note di manutenzione:

Prego consultare la guida 'Manutenzione a Regola d'Arte'



Impianto elettrico

	i.O./ eseguito	n.i.O.	risolto
Fanaleria anteriore: controllo del corretto funzionamento di luci di posizione, anabbaglianti, abbaglianti, fendinebbia, indicatori di direzione, hazard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fanaleria posteriore: controllo del corretto funzionamento della luce dei freni (compresa la terza), luci di coda, luci di retromarcia, retronebbia, luce targa, luce del bagagliaio, indicatori di direzione, hazard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luce di abitacolo e cassetto portaoggetti, dell'accendisigari, dell'avvisatore acustico e delle spie: controllo del corretto funzionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autodiagnosi: interrogazione della memoria guasti di tutti i sistemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicatore scadenze di service: azzeramento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

All'esterno del veicolo

	i.O./ eseguito	n.i.O.	risolto
Stanghette fermaporta e perni di fissaggio: lubrificazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impianto taxi lavacrystal: controllo del corretto funzionamento e delle regolazioni degli ugelli spruzzatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Check List



Cliccando col tasto destro su una delle voci azzurre, compare il tasto qui evidenziato.

Assicurarsi che l'interno del veicolo sia pulito: sedili anteriori e divano posteriore, rivestimento interno, tappetini, cristalli	<input type="checkbox"/>
Coprisedili, foglio di protezione dei tappetini: rimuovere	<input type="checkbox"/>
Applicazione sul veicolo delle dotazioni di bordo (se previste): tappetini, tergicristalli, spoiler, antenna sul tetto, copriruota, prolunghe per le valvole	<input type="checkbox"/>
Precauzioni per il trasporto: rimuovere la plastica protettiva dagli spigoli delle porte	<input type="checkbox"/>
Assicurarsi che esternamente il veicolo sia pulito: verniciatura, elementi decorativi, cristalli, spazzole tergicristallo, superfici in genere	<input type="checkbox"/>
Viti delle ruote: serraggio alla coppia prescritta (prima di applicare i copriruota bisogna togliere dalle teste delle viti le pallette protettive)	<input type="checkbox"/>
Pneumatici: controllo delle condizioni e della pressione dei pneumatici di tutte e quattro le ruote e della ruota di scorta	<input type="checkbox"/>
Motore e relativi componenti: controllo a vista per accertare che non ci siano perdite o danni (senza lo stacco della copertura del motore per l'insonorizzazione)	<input type="checkbox"/>

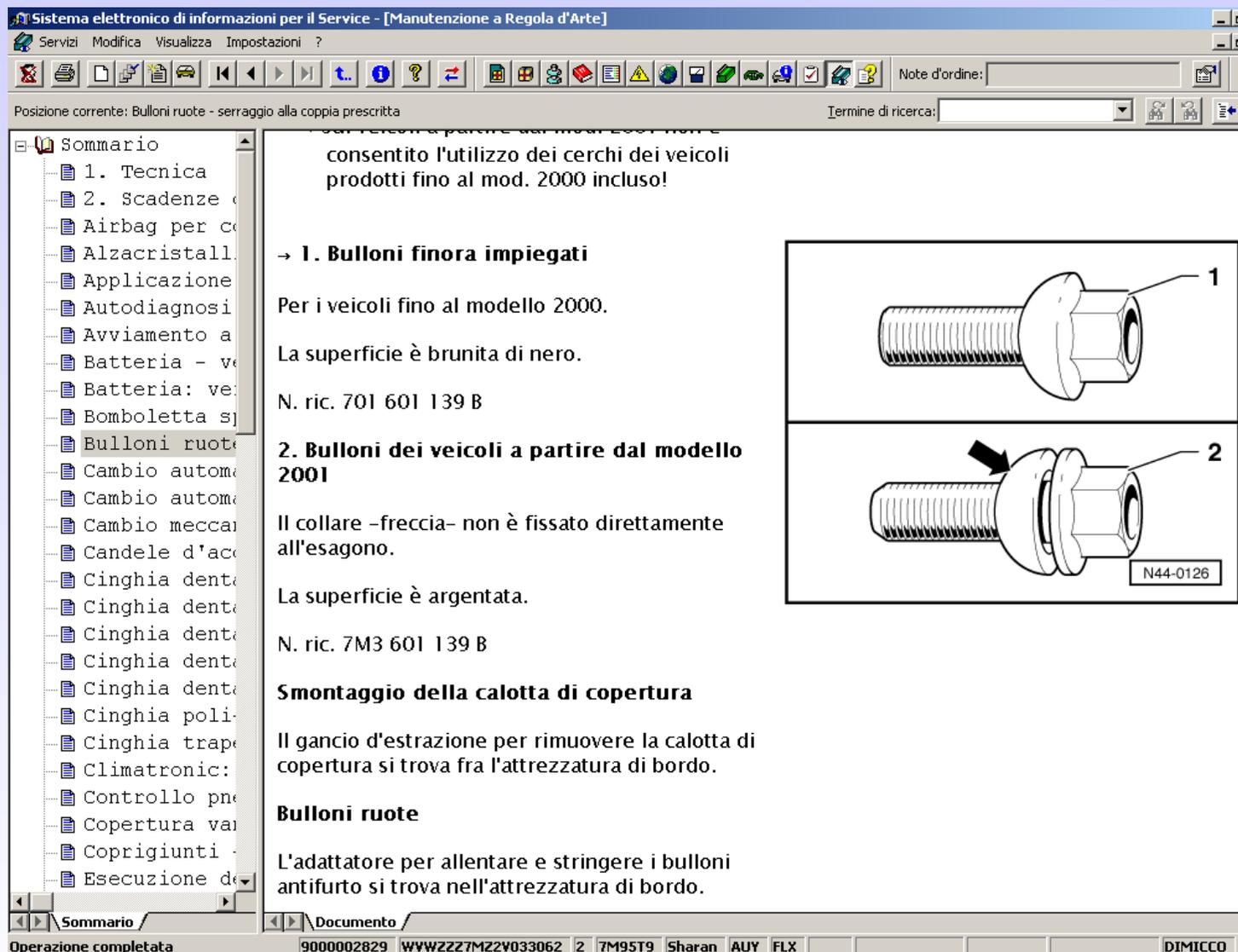
Manutenzione a Regola d'Arte

Cliccando sul
tasto

“Manutenzione a
regola d’arte”

si apre

automaticamente
la schermata del
manuale relativa a
quella specifica
operazione.



Sistema elettronico di informazioni per il Service - [Manutenzione a Regola d'Arte]

Servizi Modifica Visualizza Impostazioni ?

Posizione corrente: Bulloni ruote - serraggio alla coppia prescritta Termine di ricerca:

Sommario

- 1. Tecnica
- 2. Scadenze
- Airbag per c
- Alzacristall
- Applicazione
- Autodiagnosi
- Avviamento a
- Batteria - ve
- Batteria: ve
- Bomboletta s
- Bulloni ruote**
- Cambio autom
- Cambio autom
- Cambio mecca
- Candele d'ac
- Cinghia denta
- Cinghia poli
- Cinghia trape
- Climatronic:
- Controllo pne
- Copertura var
- Coprigiunti
- Esecuzione de

consentito l'utilizzo dei cerchi dei veicoli prodotti fino al mod. 2000 incluso!

→ **1. Bulloni finora impiegati**

Per i veicoli fino al modello 2000.

La superficie è brunita di nero.

N. ric. 701 601 139 B

2. Bulloni dei veicoli a partire dal modello 2001

Il collare -freccia- non è fissato direttamente all'esagono.

La superficie è argentata.

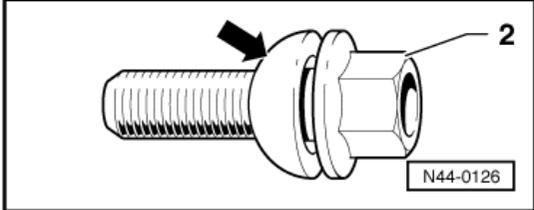
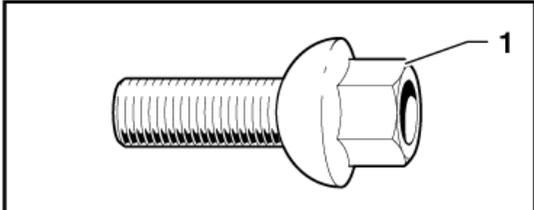
N. ric. 7M3 601 139 B

Smontaggio della calotta di copertura

Il gancio d'estrazione per rimuovere la calotta di copertura si trova fra l'attrezzatura di bordo.

Bulloni ruote

L'adattatore per allentare e stringere i bulloni antifurto si trova nell'attrezzatura di bordo.



N44-0126

Operazione completata 9000002829 WYWZZZ7MZZV033062 2 7M95T9 Sharan AUJ FLX DIMICCO

Al fine di ottenere la massima trasparenza:

- **Consegnare sempre una copia della Check List al cliente.**
- **Allegare sempre una copia della Check List all'ordine di lavoro**





Il contratto Service Partner prevede:

13.2 Programmi di controllo

Sulla base dei programmi di controllo, il Service Partner dovrà verificare, in maniera accurata, la qualità del lavoro effettuato per gli ordini di lavoro (ODL). A tal fine ha a disposizione i seguenti programmi di controllo:

Programma di controllo 01** – Ispezione consegna - MOS (attualmente volume 2, capitolo 7, pagina 7.2-1)

Programma di controllo 02 – Riparazioni generali - MOS (attualmente volume 2, capitolo 7, pagina 7.2-1)

Programma di controllo 03 – Servizio Ispezione -MOS (attualmente volume 2, capitolo 7, pagina 7.2-1)

Il contratto Service Partner prevede:

Il Service Partner dovrà attenersi alle seguenti disposizioni:

	Service Partner con \leq 40 cl. *	Service Partner con $>$ 40 cl. *
Programma di prova 01**	1 ODL a settimana	2 ODL a settimana
Programma di prova 02	1 ODL a settimana	2 ODL a settimana
Programma di prova 03	2 ODL a settimana	3 ODL a settimana

Il Service Partner dovrà archiviare tutti i programmi di prova svolti in un apposito raccoglitore. A seconda dei punti deboli individuati, il Service Partner adotterà una serie di provvedimenti correttivi, definirà le responsabilità e le relative scadenze.

Per ulteriori dettagli, si veda il MOS (attualmente MOS volume 1 A, capitolo 7.2.1).

* Clienti d'officina giornalieri che richiedono l'Assistenza Volkswagen.

** Effettuato all'interno del Service Partner.



Come è possibile effettuare tali controlli?

Esiste una modulistica apposita, coadiuvata da una spiegazione accurata delle procedure da seguire.

Service

Valutazione () : Programma di controllo 03 "Ispezione"

Periodo di controllo Data: Firma:

Prog.	Numero ordine di lavoro / Numero di telaio	In caso di "non i.o." riportare X					In caso di "i.o." o "non controllabile" = nessuna indicazione								Grado di realizz. % in ordine *	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13		14
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
Totale																

* Valutazione singola grado di realizzazione in % = $\frac{\text{14 punti di controllo} - (\text{somma non i.o.})}{14 \text{ punti di controllo}} \times 100$

Valutazione complessiva grado di realizzazione in % = $\frac{(\text{numero ordini di lavoro} \times 14 \text{ punti di controllo}) - (\text{somma non i.o.})}{(\text{numero ordini di lavoro} \times 14 \text{ punti di controllo})} \times 100$

Numero/Imbro Organizzato

Organizzato

Non prev. i.o. non i.o.

del

dei

di controllo

Check List



Potete scaricare da Service NET tutta la documentazione relativa nonché la modulistica apposita.

È sufficiente cliccare su Manuali, quindi su Manuale organizzativo

Scorrendo la pagina si arriva a visualizzare il capitolo 7

Scorrendo ancora la pagina, si arriva a visualizzare la lista dei FAC-SIMILI.

The image displays two screenshots of the Volkswagen Service Net website. The left screenshot shows the 'Manuali' menu with 'Manuale organizzativo' selected, and a red arrow pointing to the '07. Qualità e Immagine del Servizio' section. The right screenshot shows the '12. Fac-simili da fotocopiare' section with a red circle around the list of documents.

07. Qualità e Immagine del Servizio

- 7 Indice
- 7.1 - 7.3 Qualità del Servizio
- 7.4 - 7.7 Immagine del Servizio

12. Fac-simili da fotocopiare

- 12. Indice
- 12.2-1 Organigramma G
- 12.2-2 Organigramma S
- 12.4-1 Agenda prenotazioni
- 12.4-2 Tabella di conver
- 12.4-3 Commissione per
- 12.5-1 Vettura sostituti
- 12.5-2 Vettura sostituti
- 12.5-3 Vettura sostituti
- 12.6-1 Foglio di program
- 12.6-2 Foglio di program
- 12.6-3 Programma di im
- 12.6-4 Esempio applicati
- 12.7-1 Fac-simile Progra
- 12.7-2 Fac-simile Valuta
- 12.7-3 Fac-simile Progra
- 12.7-4 Fac-simile Valuta
- 12.7-5 Fac-simile Progra
- 12.7-6 Fac-simile Valuta
- 12.8-1 Telephone Report
- 12.8-2 Telephone Report
- 12.8-3 Telephone Report
- 12.8-4 Telephone Report
- 12.9-1 Schema 'Valutaz