

08 | QUALITÄTSKONTROLLE VOR FAHRZEUGÜBERGABE

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten wegen mangelhafter Ausführung der Arbeiten vermeiden. Fahrzeug bleich beim ersten Mal ordnungsgemäß und gemäß den Wünschen des Kunden instand setzen.
- **Vertragshändler:** Qualitätsmängel vor der Rückgabe erkennen und korrigieren. „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten vermeiden. Kostenaufwand verringern. -> ERSTBEHEBUNGSRATE (First Time Fix Rate, FTFR)

Zuständig: Aftersales-Manager, Techniker, Qualitätsprüfer

1 Selbst- und Qualitätskontrolle

1. Ebene der Qualitätskontrolle:

- Selbstkontrolle des Technikers während der gesamten Arbeiten mit Dokumentation auf dem Instandsetzungsauftrag (Überprüfung jeder Arbeitslinie entsprechend der Kennzeichnung) und auf der Vollständigen Checkliste für die Fahrzeuginspektion.

2. Ebene der Qualitätskontrolle:

- Qualitätskontrolle durch eine vom Aftersales-Manager benannte Person (z. B. den Werkstattleiter).
- Die Qualitätskontrolle wird auf dem Instandsetzungsauftrag und auf der Checkliste für die schnelle Fahrzeuginspektion, in der die Kontrollen detailliert aufgeführt sind, dokumentiert: Dokumentationen, statisch und dynamisch.
- Die Qualitätskontrolle muss durch die Überprüfung des Instandsetzungsauftrags, des gesamten Fahrzeugs und nicht nur der durchgeführten Instandsetzungen sowie der Übergabe der Unterlagen an der Annahme erfolgen. Das Fahrzeug muss bei der Rückgabe an den Kunden einwandfrei sein.

Im Falle von Nacharbeiten:

- Außer bei Arbeitsüberlastung und mangelnder Qualifikation bittet der Qualitätsprüfer den Techniker, der vor ihm an dem Fahrzeug gearbeitet hat, die Nacharbeit durchzuführen.
- Die Fehlerbehebung und die zugrunde liegende Ursache werden in einem Formblatt festgehalten, um bei Bedarf einen Maßnahmenplan zu erstellen.

08 | QUALITÄTSKONTROLLE VOR FAHRZEUGÜBERGABE

2 Qualitätskontrollen je nach Art der Maßnahme

Wartung / Instandsetzung

Zu verwendende Unterlagen:

- Techniker → Vollständige Checkliste für die Fahrzeuginspektion
- Qualitätsprüfer → Instandsetzungsauftrag und Checkliste für die Qualitätskontrolle

Häufigkeit der Qualitätskontrollen:

- 100 % der Eingriffe

Diagnose/andere Eingriffe

Zu verwendende Unterlagen:

- Qualitätsprüfer → Checkliste für die Fahrzeugentgegennahme + Auswertung der Diagnose + Instandsetzungsbereich + Instandsetzungsauftrag und Checkliste für die Qualitätskontrolle

Häufigkeit der Qualitätskontrollen:

- 100 % der Eingriffe

Karosserie

Zu verwendende Unterlagen:

- Techniker → Formular zur kontinuierlichen Überprüfung der Arbeiten
- Qualitätsprüfer → Instandsetzungsauftrag und Checkliste für die Qualitätskontrolle

Häufigkeit der Qualitätskontrollen:

- 100 % der Eingriffe

Der Werkstattleiter sollte die Arbeit seiner Mitarbeiter überprüfen, indem er eine zusätzliche Qualitätskontrolle bei 5 % der reparierten/instand gesetzten Fahrzeuge durchführt.

Begleitendes Dokument: [Checkliste für die Qualitätskontrolle](#)

3 BESONDERHEITEN DES ELEKTROFAHRZEUGS

Aufladen des Fahrzeugs bei einem Batteriestand von weniger als 70 %

Erinnerung: Dieses Aufladen hat keinen Einfluss auf den mit dem Kunden vereinbarten Zeitpunkt der Fahrzeugrückgabe.

4 Qualitätskontrollen Überwachung

Durch den Aftersales-Manager.

Tägliche Überwachung der Qualitätsindikatoren

Überprüfung einiger Karteien, um sicherzustellen, dass der Qualitätskontrollprozess bei 100 % der Fahrzeuginstandsetzungen umgesetzt wird. Hinweis darauf, dass 100 % der Fahrzeuginstandsetzungen auf Qualität kontrolliert werden.

Unterlagen müssen geprüft werden:

- Vollständigkeit

Häufigkeit der Qualitätskontrollen:

- Mindestens 2 Wochen bei bereits kontrollierten Fahrzeugen

Überwachung von „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten und Nacharbeiten durch Festlegung von Maßnahmenplänen mit Nachfassaktionen (Follow-up) gewährleisten, um Wiederholungsfälle zu vermeiden.