

08 | CONTROLLO QUALITÀ PRIMA DELLA RICONSEGNA DEL VEICOLO

Vantaggi standard

- **Cliente:** evitare ritorni in officina per difetti di esecuzione. Ottenere la riparazione del veicolo in modo corretto e conforme alla richiesta di primo ingresso.
- **Concessionaria:** identificare e correggere eventuali non-qualità prima della riconsegna. Evitare rientri in officina. Ridurre le perdite in termini di margini di guadagno. -> FRFT (Risoluzione dell'inconveniente al primo ingresso).

Principali funzioni interessate: Aftersales Manager, Tecnico, Addetto al controllo qualità.

1 Auto-valutazione e controllo qualità

1° livello di controllo qualità:

- Auto-valutazione da parte del tecnico durante gli interventi, con formalizzazione sull'Ordine di lavoro (controllo di ogni riga di lavoro in base all'etichetta) e sulla Checklist di controllo completo della vettura.

2° livello di controllo qualità:

- Controllo qualità effettuato da un addetto incaricato dall'Aftersales Manager (es: il Capo officina...).
- Controllo qualità formalizzato sull'Ordine di lavoro e sulla checklist di controllo rapido della del veicolo, che illustra in dettaglio i controlli: documentali, statici e dinamici.
- Il controllo qualità deve essere eseguito verificando l'ordine di lavoro, l'intero veicolo e non solo la riparazione effettuata, la documentazione consegnata al ricevimento. Al momento della riconsegna al Cliente, la vettura deve essere in perfetto stato.

In caso di rilavorazione:

- l'Addetto al controllo qualità richiede al tecnico che ha operato in precedenza sul veicolo di eseguire la correzione, tranne in caso di sovraccarico di lavoro o di livello di competenza non adeguato di quest'ultimo
- la soluzione (patch) e la causa principale sono formalizzate in una scheda per definire un piano d'azione, secondo necessità.

08 | CONTROLLO QUALITÀ PRIMA DELLA RICONSEGNA DEL VEICOLO

2 Controllo qualità per ogni tipo di intervento

Manutenzione/manutenzione

Documenti da utilizzare:

- Tecnico → Elenco di controllo completo per l'ispezione
- Addetto al controllo qualità → Ordine di riparazione e Checklist Controllo Qualità

Frequenza dei controlli qualità:

- 100% degli interventi

Diagnosi/Altri interventi

Documenti da utilizzare:

- Addetto al controllo qualità → Elenco di controllo al ricevimento del veicolo + bilancio di diagnosi + ambito della riparazione + ordine di riparazione e Checklist Controllo Qualità

Frequenza dei controlli qualità:

- 100% degli interventi

Carrozzeria

Documenti da utilizzare:

- Tecnico → Modulo di controllo costante degli interventi
- Addetto al controllo qualità -> Ordine di riparazione e Checklist Controllo Qualità

Frequenza dei controlli qualità:

- 100% degli interventi

Il Capo officina deve verificare l'operato del proprio personale eseguendo un controllo qualità supplementare sul 5% delle vetture riparate.

Documenti di supporto: [Checklist Controllo Qualità](#)

3 Monitoraggio dei controlli qualità

A cura dell'After-sales Manager.

Monitorare giornalmente gli indicatori di qualità

Verificare alcuni file per assicurarsi che il processo di controllo qualità sia attuato ed efficace.

Ricordare che il 100% delle riparazioni del veicolo deve essere sottoposto al controllo qualità.

Documenti da utilizzare per le verifiche:

- Cartelle complete

Frequenza dei controlli qualità:

- Minimo 2/settimana su veicoli già sottoposti a controllo

Garantire il monitoraggio dei rientri in officina e delle rilavorazioni definendo piani d'azione con follow-up, che consentano di eliminare la ricorsività.