



TEST & BILSYN

Værkstedskontrol

Kontroldato:
Værksted: (navn og adresse)
Tlf:
E-mail:

Score: 4,0

Samlet resultat

Konklusion: Vælg

Supplerende bemærkninger:

Forbedringsforslag

Kontrolleret køretøj

Køretøj kontrolleret:

Ja

Nej

Køretøjsoplysninger

Bilmærke/model:

Reg.nr.

Km-tal:

Stelnr.

Reparationsart:

Samlet gennemsnitlig score for hvert enkelt gruppe

Gr. 1: Den samlede vurdering af modtagelsen	5,0
Gr. 2: Den samlede vurdering af aftalegrundlaget	4,4
Gr. 3: Den samlede vurdering af service/reparation/prøvekørsel	3,5
Gr. 4: Den samlede vurdering af arbejdsgange	3,5
Gr. 5: Den samlede vurdering af udstyr	3,5

Samlet score: **4,0**

Samlet vurdering af fysiske forhold

Bemærk! En samlet score $\geq 4,5$ og gr. 6 og 7 er godkendt, giver en ELITE SMILEY

Gr. 6: Den samlede vurdering af bygnings- og tilkørselsforhold	Ikke godkendt
Gr. 7: Den samlede vurdering af værkstedets helhedsindtryk	Ikke godkendt

ELITE

Kvalitetskontrol

1. Vurdering af modtagelsen

1.1 Var der en kundemodtager/værkfører/mester tilstede?

1.2 Var der en høflig og god kundemodtagelse?

1.3 Har kunden mulighed for adgang til værkstedet?

1.4 Blev kundens aftale om reparation, pris, evt. kontakt af kunden gennemgået?

Score:

5,0

Bemærkninger:

Kvalitetskontrol

2. Kontrol af aftalegrundlag

2.1	Er aftalen et fabriksservice?	Ikke relevant
2.2	Er aftalen et individuelt/basis service?	Ikke relevant
2.3	Er aftalen en reparation?	Ikke relevant
2.4	Er aftalen indgået mundtligt?	Ikke relevant
2.5	Er aftalen indgået skriftligt?	Ikke relevant

2.6	Blev kunden vejledt korrekt af værkstedet (herunder garanti/reklamationsret)?	
2.7	Ved anden opstået fejl - er der da truffet aftale om kontakt af kunden inden reparation?	
2.8	Er der ved indskrivningen udarbejdet et arbejdsgrundlag/arbejdskort?	
2.9	Er der en aftale, hvis tidshorisonten ikke overholdes?	
2.10	Er der synligt skiltet med værkstedets timepris?	
2.11	Er der mulighed for nøgleindlevering uden for værkstedets åbningstid?	
2.12	Er der en nøglepolitik på værkstedet?	
Score:		4,4

Bemærkninger:

Der var lidt kendskab til køretøjsgaranti/reklamationsret.

Kvalitetskontrol

3. Kontrol af service/reparation/prøvekørsel

3.1 Var der udført korrekt fabriksservice?

3.2 Hentes der oplysninger vedrørende fabrikens serviceindhold?

3.3 Hentes der oplysninger vedrørende fabrikens specifikationer?

3.4 Hentes der oplysninger vedrørende fabriksaktioner (dok)?

3.5 Var der stemplet i servicehæftet/online?

3.6 Var der udført korrekt individuelt/basis service?

3.7 Var der udført korrekt reparation iht. arbejdsgrundlag/arbejdskort/faktura?

3.8 Var reparationen udført korrekt, mht. reservedele?

3.9 Var de udskiftede reservedele tilgængelige for kunden (billede, fysisk til stede)?

3.10 Blev der under prøvekørslen konstateret fejl relateret til det udførte service/reparation?

3.11 Blev der under prøvekørslen konstateret andre fejl?

3.12 Blev køretøjet rengjort efter endt reparation (olie, bremsevæske, sorte fingre mv.)?

3.13 Blev der anvendt sædeovertræk/beskyttelsesmåtter?

3.14 Anvendes der dækløftevogn, ved hjul-/dækskift?

Score:

3,5

Bemærkninger:

Kvalitetskontrol

4. Gennemgang af arbejdsgange

4.1 Er der udstedt 0-faktura ved reklamation?

4.2 Forholder værkstedet sig til fabriksaktioner ved fabriksservice?

4.3 Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved fabriksservice?

4.4 Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved individuelt/basis service?

4.5 Bliver der anvendt korrekte arbejdsgange ved reparation?

4.6 Bliver der anført på fakturaen, hvis kunden afslår en kritisk anbefalet reparation af bilen?

4.7 Er bilens rustgaranti omtalt overfor kunden (påført faktura)?

4.8 Bliver der løbende udført kundetilfredshedsundersøgelse?

4.9 Dokumentation for efteruddannelse?

4.10 Kan der fremvises fakturahistorik?

4.11 Gennemgang af fakturanr.:¹

4.12 Har der været afholdt HVS-kurser (højvoltsikkerhed)?¹

4.13 Er der kendskab til personligt beskyttelsesudstyr?¹

4.14 Er der udstyr til at sikre området, hvor der arbejdes med el-/hybride køretøjer?¹

4.15 Er der udstyr til at sikre bilen mod genindkobling/spændingsfri tilstand?¹

4.16 Er der udstyr til evt. ulykke ved højvoltspænding?¹

4.17 Er der udstyr og værktøj til arbejde med el-/hybride køretøjer?¹

4.18 Hvor findes der oplysninger om hvordan el-/hybride køretøjer gøres spændingsløse?¹

¹ Punktet er tæller ikke med i den samlede point score

Score:

3,5

Bemærkninger:

Værktøjskontrol – Kontrol af basisudstyr samt adgang til udstyr

5. Udstyr	Ja / Nej / Adgang	Bemærkning	Kalibrering mangler	Kalibrerings-dato
4-hjuls udmålings-apparat	Vælg			
4-hjuls udmålings-plads	Vælg			
4-gas tester	Vælg			
AC påfyldning/tester	Vælg			
Bremsekivemåler/ mikrometerskrue ²	Vælg			
Bremserullefelt	Vælg			
Bremsevæsketester ²	Vælg			
Diagnosetester (opdateret) ²	Vælg			
Dæktryksmåler ²	Vælg			
Lygteapparat ²	Vælg			
Markeret plads for lygteapparat ²	Vælg			
Momentnøgle 5-350 Nm ²	Vælg			
Multimeter ²	Vælg			
Refraktometer ²	Vælg			
Røggasmåler	Vælg			
Lovpligtigt eftersyn udført (porte, lifte mv.) ²	Vælg			
FDM certifikat placeret synligt for kunder ²	Vælg			
² Obligatorisk			Score:	3,5

Fysiske forhold

Bemærk! Følgende forhold i gr. 6 og 7, skal være godkendt for at kunne opnå elite smiley

ELITE

6. Værkstedets bygnings- og tilkørselsforhold

6.1 Var der tydelig skiltning til værkstedets placering?

6.2 Fremtræder bygningen præsentabelt?

6.3 Var der mulighed for parkering i opmærkede båse?

6.4 Var der et synligt indgangsparti/skiltning?

6.5 Var arealet plejet efter årstiden?

Score:

Ikke godkendt

Bemærkninger:

ELITE

7. Værkstedets helhedsindtryk

7.1 Var der en synlig kundemodtagelse?

7.2 Fremstod kundemodtagelsen præsentabel?

7.3 Var der rent og ryddeligt i kundeventerummet?

7.4 Var kundetoilet rengjort?

7.5 Fremstod værkstedet rent og ryddeligt?

7.6 Fremtrådte medarbejderen præsentabel?

Score:

Ikke godkendt

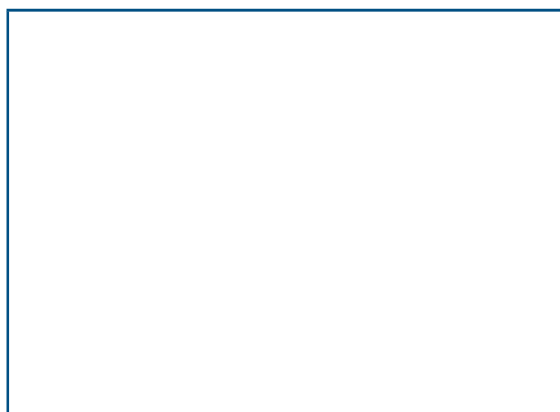
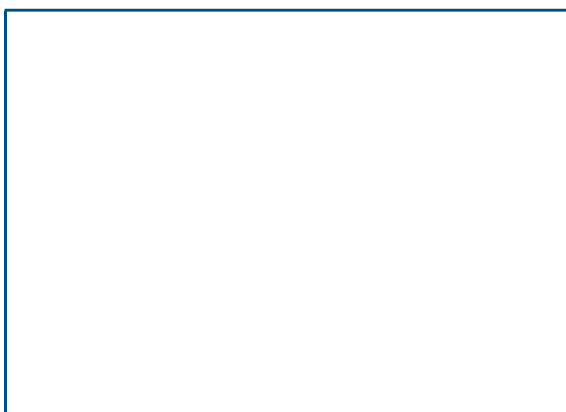
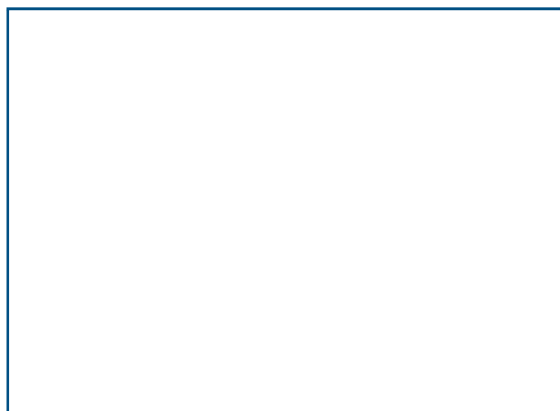
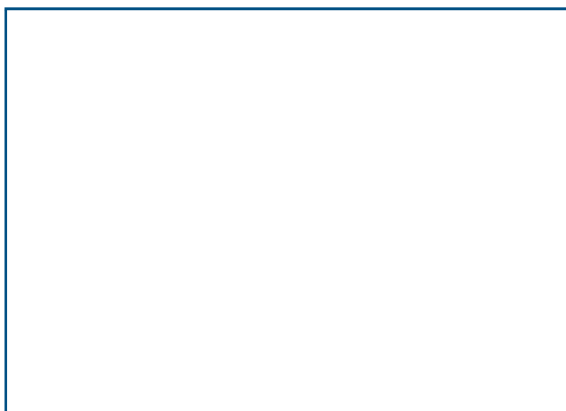
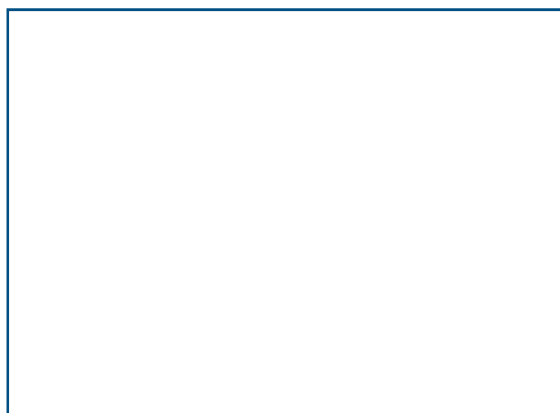
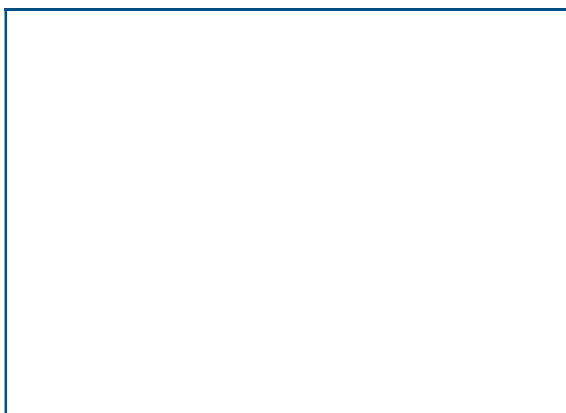
Bemærkninger:

Vælg

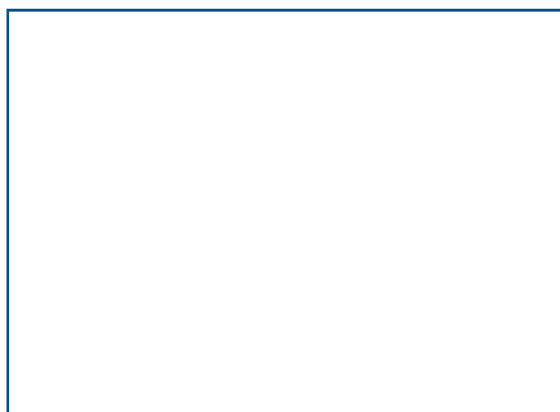
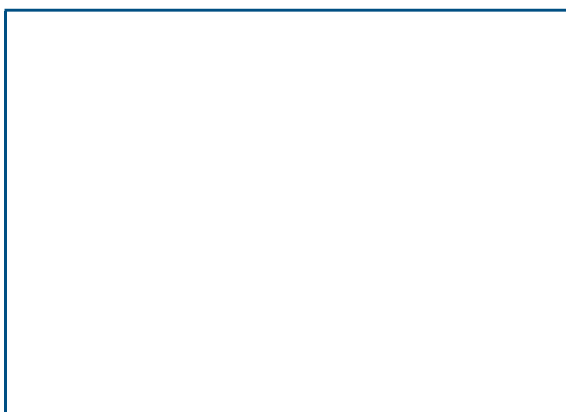
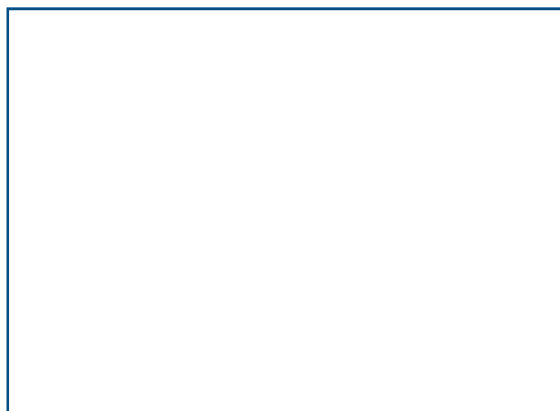
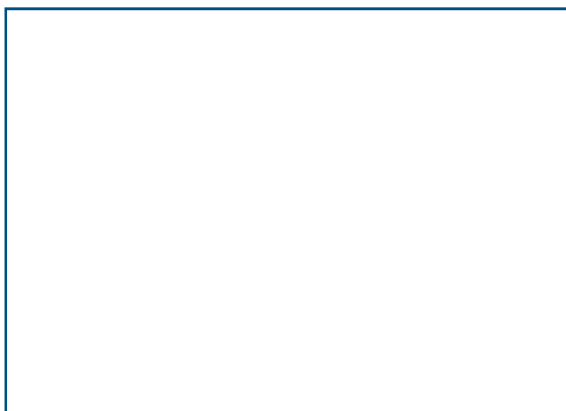
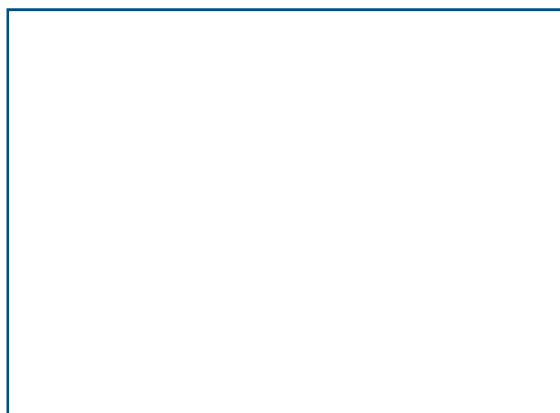
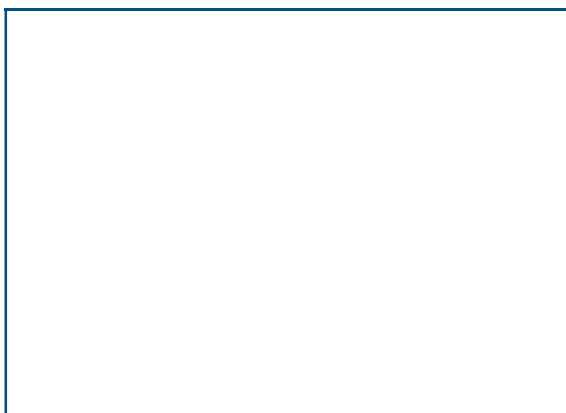
(Værksted/underskrift)

(Navn/underskrift)

Billeder



Billeder

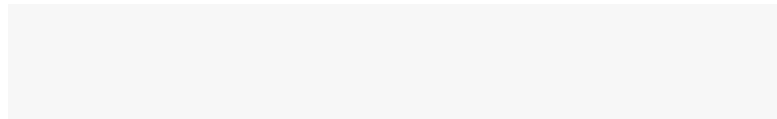


Certifikat



TEST & BILSYN

Værkstedskontrol



er den
kontrolleret med følgende resultat:

Score: **4,0**



Kontrollant:

Vælg