



Formålet med denne plakat er, at videregive erfaringer fra de bedste bilværksteder, og bidrage til dialogen om løbende kvalitetsforbedringer i hele værdikæden.

SÅDAN SIKRER DE BEDSTE BILVÆRKSTEDER KVALITETEN

DEN GODE KOMMUNIKATION

”Serviceeftersyn” er et vidt begreb

- **Klare aftaler**
 - Værkstedet afklarer kundens/bilens behov.
 - Værkstedet informerer kunden om serviceomfang og anbefalet ekstraarbejde inden arbejdet påbegyndes.
 - Værkstedet forklarer kunden problemstillingen, hvis ordinært serviceeftersyn ikke er optimalt/opfylder bilens aktuelle behov, fx. visuel kontrol af skivebremser.
- **Prisen er vigtig**
 - Værkstedet informerer kunden om prisen inden arbejdet udføres. Træffes kunden ikke, dokumenteres fravalgt/ikke udført arbejde over for kunden.
 - Ved ordinære serviceeftersyn informeres kunden om den samlede pris for foreskrevet service, aftalt ekstraarbejde og materialer, når eftersynet bestilles.
 - Faktura er klar ved afhentning af bilen.
 - Værkstedet tilbyder kunden gennemgang af fakturaen.
- **Diagnosen forstås**
 - Det er ikke nok at skrive ”lyd” på arbejdskortet. En prøvetur med kunden er nødvendig for at finde ud af, hvad det er for en lyd.
 - Når bilen er 3 år eller mere, kan det være en god idé at tilbyde kunden et gratis bileftersyn ved liften, hvor kunden selv kan være med og eksempelvis se behovet for at udskifte en tæret udstødning.

DE GODE TJEKSKEMAER OG PRÆCISE SPECIFIKATIONER

Bilproducenten udarbejder tjekskemaer til de enkelte bilmodeller, som udleveres sammen med arbejdskortet. Skemaerne indeholder:

- Kun relevante servicepunkter for den pågældende bilmodel og antal km/år.
- Servicepunkterne er i optimal rækkefølge fra parkeringsplads til lift, i nederste, mellemste og øverste position på liften.
- Entydig beskrivelse af hvad der skal udføres for hvert enkelt punkt eller henvisning til præcise servicespecifikationer. Plads til noter målrettet kunden.

At tjekskemaer og tekniske specifikationer er til rådighed er ikke nok. Bilproducenten sikrer løbende kommunikation/uddannelse i brugen. Der følges op og tilpasses, så det fungerer i praksis.

DEN KVALITETSBEVIDSTE TEKNIKER

- Følger tjekskemaet punkt for punkt så vidt muligt i den angivne rækkefølge, med mindre der er givet skriftlig instruks fra bilmærket eller ledelsen om anden fremgangsmåde.
- Krydser kun tjekskemaets punkter af, når de er fuldt udført.
- Sætter sig ind i servicespecifikationerne og slår op i servicemanualen ved den mindste uklarhed. Hvis der stadig er uklarheder, kontaktes lederen/bilmærkets serviceafdeling, så spørgsmålet kan blive besvaret.
- Udfører opgaven håndværksmæssigt korrekt og efter servicespecifikationerne.
- Videregiver forslag til forbedringer til ledelsen.

DE MEST ALMINDELIGE FEJL

Kilde: Teknologisk Instituts Reparationskontrol

- Kommunikation: Misforståelser er ofte et lige så stort problem som alle de tekniske fejl tilsammen!
- Bremsevæske: Manglende eller utilstrækkelig udskiftning. Se Teknologisk Instituts plakat om udskiftning af bremsevæske.
- Dæktryk: Manglende kontrol eller forkert dæktryk specielt i reserve/nødhjul.
- Lygtejustering: Manglende eller forkert justering.
- Viskerblade: Manglende kontrol af tilstand. Det er et irritationsmoment og øger risikoen for uheld.
- Gearkasse: Manglende kontrol af olieniveau.
- Kølevæske: Manglende kontrol af væskniveau.
- Tjekskema: Mangelfuldt eller forkert udfyldt.
- Servicehæfte: Manglende stempeling samt ajourføring for udskiftning af tandrem, bremsevæske, rustkontrol o.s.v.
- Smøreseddel og kontrolmærkat: Mangelfuldt udfyldt eller forkert brug.

DEN KVALITETSBEVIDSTE LEDELSE

- Bruger kvalitet til at nå de forretningsmæssige mål.
- Sikrer uddannelsesforløb og opfølgning, hvor teknikerne lærer at bruge tjekskemaer og servicespecifikationerne som tiltænk.
- Fjerner forhold, som hindrer medarbejderne i at levere kvalitet - eksempelvis for mange serviceeftersyn i forhold til arbejdstimer, uhensigtsmæssigt akkordsystem, unødige afbrydelser.
- Sikrer at de bagvedliggende årsager til ”om igen arbejde” og kunderekamationer findes og løsninger iværksættes.
- Informerer importøren om svagheder i materialet fra bilmærket og kommer med forslag til forbedringer.
- Sikrer grundig og konstruktiv egenkontrol og blindtest, som afdækker, hvor værkstedet og den enkelte kan blive bedre.
- Viser opmærksomhed over for medarbejdere og følger med i dagens gang på værkstedet.
- Giver medarbejdere kompetence til hurtigt at rette fejl, både i forhold til kunden og internt
- Får alle processer fra indskrivning til fakturering gennemgået og justeret mindst 1 gang årligt.
- Foranlediger at kunder interviewes personligt - spørgeskemaer alene er ikke nok.
- Sikrer opfølgning på alle igangsatte aktiviteter.

Teknologisk Institut udfører værkstedskontrol som omfatter kalibrering af værkstedernes udstyr og reparationskontrol på flere tusinde biler/reparationsforløb årligt. Formålet med reparationskontrollen er at sætte fokus på kvalitet og skabe dialog om kvalitetsforbedringer. Yderligere information på www.teknologisk.dk/automobilteknik.

