



STANDARD-FCCN

Elenco degli standard FCCN

Gli standard contrassegnati in blu scuro sono già soddisfatti dai partner Ford.

Per i punti contrassegnati da un asterisco (*) è necessaria una prova, qualora tali prestazioni siano fornite da un partner di cooperazione.

Requisiti Operativi

L'area esterna è in condizioni curate e rappresentative. I veicoli sono parcheggiati in un'area sicura.	<input type="checkbox"/>
Le disposizioni vigenti relative alla denominazione "Retail Look & Style" devono essere rispettate nella promozione della denominazione "Ford Karosserie Spezialbetrieb" (FKSB) o "Ford Certified Collision Network".	<input type="checkbox"/>
I parcheggi per i clienti sono chiaramente segnalati e ben illuminati.	<input type="checkbox"/>
Il numero di posti auto (esclusi quelli riservati ai clienti) corrisponde al numero di posti di lavoro produttivi nell'azienda.	<input type="checkbox"/>
Per i veicoli danneggiati è disponibile un'area di parcheggio separata e non accessibile ai clienti.	<input type="checkbox"/>
Adozione di misure adeguate per garantire la sicurezza 24 ore su 24 dei veicoli dei clienti all'interno dell'area aziendale.	<input type="checkbox"/>
I veicoli vengono parcheggiati in modo tale da evitare ulteriori danni.	<input type="checkbox"/>
Area di accoglienza clienti dedicata, pulita e ordinata.	<input type="checkbox"/>
Sono disponibili posti a sedere sufficienti per i clienti.	<input type="checkbox"/>
Gli orari di apertura dell'azienda sono indicati in modo chiaramente visibile nell'area di accoglienza e all'esterno dell'edificio.	<input type="checkbox"/>

È disponibile un'area separata dedicata alla consulenza dei clienti.	<input type="checkbox"/>
Sono indicati i costi orari.	<input type="checkbox"/>
Servizi igienici puliti e ben tenuti riservati ai clienti.	<input type="checkbox"/>
Wi-Fi gratuito disponibile per i clienti.	<input type="checkbox"/>
È presente un sito web aziendale e dominio aziendale.	<input type="checkbox"/>
Il responsabile del reparto carrozzeria dispone di un indirizzo e-mail univoco e recapitabile.	<input type="checkbox"/>
È disponibile una connessione Internet ad alta velocità per l'utilizzo di vari strumenti e risorse online di Ford.	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di un programma di gestione dei sinistri per la creazione di preventivi (consigliato Audatex/DAT), gestione online dei sinistri assicurativi.	<input type="checkbox"/>
Il personale ha accesso al sistema PTS.	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di un sistema adeguato di pianificazione e controllo dell'officina e possibilità di fornire mensilmente i dati relativi alle prestazioni richieste nella dashboard FCCN.	<input type="checkbox"/>
È presente un ufficio della direzione.	<input type="checkbox"/>
È presente un ufficio amministrativo.	<input type="checkbox"/>



Assistenza clienti

Reperibilità telefonica continua 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite Hotline professionale. Servizio di soccorso stradale 24 ore su 24. In proprio o tramite un partner di cooperazione e in entrambi i casi con trasporto del veicolo incidentato direttamente presso la sede della FKSB.	<input type="checkbox"/>	I clienti ricevono una spiegazione dettagliata dei lavori eseguiti sul loro veicolo.	<input type="checkbox"/>
Ai clienti viene offerta un'auto sostitutiva/a noleggio Ford. Le linee guida vengono spiegate prima della consegna.	<input type="checkbox"/>	Consegna del veicolo: viene effettuato un controllo documentato della completezza e della qualità dei lavori eseguiti prima della consegna al cliente. I veicoli vengono puliti all'interno e all'esterno prima della riconsegna.	<input type="checkbox"/>
Ai clienti viene comunicata una data prevista per il completamento della riparazione e vengono tenuti aggiornati sullo stato della riparazione.	<input type="checkbox"/>	FCCN offre una garanzia di 5 anni sulle riparazioni della carrozzeria e ne informa i clienti al momento del preventivo.**	<input type="checkbox"/>
I clienti vengono contattati entro cinque giorni dalla restituzione del veicolo e viene loro chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione (puntualità nella consegna, aggiornamenti costanti, Net Promoter Score).	<input type="checkbox"/>	Offerta di servizi di riparazione/rapidi come riparazione dei vetri, riparazione ammaccature senza verniciatura, ritocchi/verniciatura, riparazioni di parti in plastica. Sono disponibili gli strumenti necessari e tecnici qualificati. Se la riparazione delle ammaccature senza verniciatura non viene eseguita internamente, può essere effettuata da un partner professionale.*	<input type="checkbox"/>

Requisiti operativi/area officina

Aree di lavoro chiaramente separate (min. 4). Illuminazione nell'area del controllo qualità con almeno 1.000 lux.	<input type="checkbox"/>	Pulizia regolare delle postazioni di lavoro per garantire la sicurezza e la pulizia quotidiana con documentazione scritta per il controllo dei lavori.	<input type="checkbox"/>
Il sistema di ventilazione all'interno dell'edificio è pulito e soddisfa in ogni momento i requisiti operativi massimi.	<input type="checkbox"/>	Tutte le aree di lavoro, ad eccezione della cabina di verniciatura, sono illuminate con almeno 750 lux.	<input type="checkbox"/>

Requisiti aziendali/Area verniciatura

Il locale di miscelazione dei colori è conforme ai requisiti di legge.*	<input type="checkbox"/>	I prodotti presenti nella sala di miscelazione e stoccaggio sono conservati secondo le raccomandazioni del rispettivo produttore.*	<input type="checkbox"/>
È presente una cabina di verniciatura e una cabina di essiccazione (o cabina combinata) con sistema di scarico dell'aria standard adatto all'essiccazione rapida e all'essiccazione a basse temperature.*	<input type="checkbox"/>	La cabina di verniciatura è dotata di lampade con correzione della luce diurna con un indice di resa cromatica (CRI) pari o superiore a 86. L'illuminazione offre intensità luminose senza ombre o con colori coordinati.*	<input type="checkbox"/>



Illuminazione della cabina di almeno 1.000 lux. *	<input type="checkbox"/>
È previsto un processo che garantisce la pulizia e l'ordine della sala di miscelazione dei colori.*	<input type="checkbox"/>
Misuratore dello spessore della vernice (per ferro/acciaio e alluminio) disponibile. Opzionale per substrati in plastica.*	<input type="checkbox"/>

Bilancia digitale per la miscelazione dei colori disponibile.*	<input type="checkbox"/>
Per la verniciatura di furgoni con tetto alto è necessaria una cabina di verniciatura/una postazione di lavoro di preparazione con un'altezza di ingresso della porta/altezza minima di 3 m e un'altezza interna del soffitto di almeno 3,5 m.*	<input type="checkbox"/>

Processi di officina

Smontaggio completo e creazione di un piano di riparazione prima dell'inizio dei lavori.	<input type="checkbox"/>
I componenti nuovi ed esistenti vengono conservati in modo sicuro e protetto, al di fuori del veicolo da riparare.	<input type="checkbox"/>
Tutti i veicoli in riparazione sono protetti con coperture apposite.	<input type="checkbox"/>
Tutte le riparazioni devono essere pianificate utilizzando un sistema di pianificazione centralizzato basato sulla capacità.	<input type="checkbox"/>
Per l'accettazione del veicolo viene utilizzata una lista di controllo dell'azienda in cui vengono registrati tutti i danni, il chilometraggio attuale, ecc.	<input type="checkbox"/>
Tutti i dipendenti hanno accesso alle schede di sicurezza.	<input type="checkbox"/>

Le aree di lavoro in officina sono chiaramente definite per lo scopo previsto.	<input type="checkbox"/>
Esiste una procedura che garantisce che tutte le apparecchiature portatili all'interno dell'FCN (ad es. dispositivi, sollevatori per motori, dispositivi mobili Apparecchiature di saldatura ecc.) devono essere conservati in un'area sicura all'interno dell'officina.	<input type="checkbox"/>
Tutti gli oggetti personali del cliente vengono rimossi dal veicolo e, previa conferma scritta da parte del cliente o di un suo rappresentante, conservati in un'area sicura.	<input type="checkbox"/>
Tutti i veicoli in riparazione sono protetti come segue: coperture protettive per parti della carrozzeria, coprisedili, protezione del volante, copri tappetini, coperture per veicoli.	<input type="checkbox"/>

Attrezzatura dell'officina - Officina

Ponte sollevatore, capacità di carico minima 3,5 t. Ford Pro minimo 5,5 t.	<input type="checkbox"/>
Ponte sollevatore a bassa corsa Capacità di carico minima 3,5 t. Ford Pro almeno 5,5 t.	<input type="checkbox"/>
Gru a braccio idraulico/dispositivo di sollevamento	<input type="checkbox"/>

Cavalletto per veicoli/assi	<input type="checkbox"/>
Aspirazione dei fumi di saldatura	<input type="checkbox"/>
Saldatrice MIG a gas inerte	<input type="checkbox"/>
Saldatrice MIG	<input type="checkbox"/>



Attrezzatura da officina - Officina

Filo di saldatura MIG in acciaio = CuSi3	<input type="checkbox"/>
Potente saldatore a resistenza a inverter	<input type="checkbox"/>
Set di riparazione plastica	<input type="checkbox"/>
Pistola ad aria calda	<input type="checkbox"/>
Smerigliatrice angolare	<input type="checkbox"/>
Troncatrice	<input type="checkbox"/>
Smerigliatrice diritta	<input type="checkbox"/>
Fresa per punti di saldatura	<input type="checkbox"/>
Punta per saldatura a punti	<input type="checkbox"/>
Sega pneumatica per carrozzeria	<input type="checkbox"/>
Copertura di protezione per saldatura	<input type="checkbox"/>
Parete di protezione dalla saldatura	<input type="checkbox"/>
Pinza per rivetti ciechi	<input type="checkbox"/>
Pistola per sigillatura di cavità	<input type="checkbox"/>

Pistola per protezione sottoscocca	<input type="checkbox"/>
Pinza per fori e distacchi	<input type="checkbox"/>
Set di pinze a griffe	<input type="checkbox"/>
Tester per fari	<input type="checkbox"/>
Kit riparazione danni da pietrisco	<input type="checkbox"/>
Sistema di taglio vetri	<input type="checkbox"/>
Supporto per parabrezza	<input type="checkbox"/>
Stazione di riempimento/recupero/riciclaggio refrigerante R134/R1234YF*	<input type="checkbox"/>
Calibrazione ADAS da parte di un tecnico di calibrazione ADAS certificato -Utilizzo dello strumento Ford VCM (VCM II, VCM 3, VCMM) -Licenza software Ford IDS/FDRS approvata con laptop compatibile - disponibile tramite Rotonda*	<input type="checkbox"/>

Attrezzatura da officina - Area verniciatura

Sistemi di verniciatura omologati (produttori di vernici consigliati da Ford: Akzo Nobel, Axalta, BASF, PPG, Shervin Williams).*	<input type="checkbox"/>
Sistemi di banco di raddrizzatura - Capacità di carico minima 3,5 t, Ford Pro minimo 5,5 t.*	<input type="checkbox"/>
Catena di sicurezza per il banco di raddrizzatura*	<input type="checkbox"/>

Set di presse idrauliche*	<input type="checkbox"/>
Sistema di misurazione elettronico 3D, con funzione di stampa o trasmissione dati integrata, compreso un abbonamento software aggiornato.*	<input type="checkbox"/>
Possibilità di eseguire misurazioni su tutte le ruote.*	<input type="checkbox"/>

Attrezzatura da officina - EV

Supporto per targhetta sul tetto HV	<input type="checkbox"/>
Palo HV	<input type="checkbox"/>
Catena HV da 25 m per delimitare l'area di lavoro	<input type="checkbox"/>

Gancio di salvataggio per rimuovere persone da un circuito elettrico sotto tensione	<input type="checkbox"/>
Tester di tensione digitale LC Duspol	<input type="checkbox"/>
Tester di isolamento, ad es. Metrahit IM E-Drive BZ M2745 o multimetro Fluke 1503	<input type="checkbox"/>



Qualifica dei collaboratori

Almeno ogni 24 mesi, i collaboratori partecipano a corsi di formazione tecnici e non tecnici sulla carrozzeria e la verniciatura, in base alla loro posizione/attività. Esiste un piano di formazione corrispondente.	<input type="checkbox"/>	I tecnici dell'officina di carrozzeria hanno completato con successo un corso di formazione tecnica sulla riparazione della plastica presso un ente di formazione approvato da Ford?	<input type="checkbox"/>
I dipendenti dell'officina hanno completato con successo un corso di formazione Ford (periti, flusso di lavoro, assistenza clienti, ecc.)?	<input type="checkbox"/>	Formazione minima richiesta dalla legge (Ford HV Livello 2) per la sicurezza scarico del veicolo prima dell'inizio delle riparazioni della carrozzeria.	<input type="checkbox"/>
I tecnici della carrozzeria hanno completato con successo un corso di formazione tecnica sulla riparazione di piccoli danni presso un ente di formazione approvato da Ford?	<input type="checkbox"/>	I dipendenti del reparto verniciatura hanno completato con successo un corso di formazione sui prodotti tenuto da un fornitore di vernici approvato da Ford?*	<input type="checkbox"/>
I tecnici della carrozzeria hanno completato con successo un corso di formazione tecnica sulla riparazione dell'acciaio presso un ente di formazione approvato da Ford?	<input type="checkbox"/>	I verniciatori hanno completato con successo un corso di formazione tecnica presso un fornitore di vernici approvato da Ford?*	<input type="checkbox"/>
I tecnici della carrozzeria hanno completato con successo un corso di formazione tecnica sulla riparazione dell'alluminio presso un ente di formazione approvato da Ford?	<input type="checkbox"/>	Il verniciatore ha completato con successo un corso di formazione presso un fornitore di vernici approvato da Ford nei settori "verniciatura di ritocco" e "riparazione di piccoli danni"?*	<input type="checkbox"/>

Le riparazioni avanzate sui veicoli elettrici possono essere eseguite solo dai centri di assistenza Ford.

**Garanzia di 5 anni sui lavori di riparazione eseguiti secondo le specifiche del produttore. Per i ricambi difettosi sostituiti si applica la normale garanzia sui ricambi.

Sono esclusi dalla garanzia i difetti e i danni causati da:

- un incidente successivo
- errori di utilizzo
- mancata manutenzione
- cura inadeguata
- normale usura
- Difetti e danni non correlati alla riparazione