



FZKN-STANDARDS

Liste der FZKN-Standards

In dunklerem Blau markierte Standards werden bereits von Ford Partnern erfüllt.

Für die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Punkte ist ein Nachweis erforderlich, falls diese Leistungen von einem Kooperationspartner erbracht werden.

Betriebliche Anforderungen

Das Außengelände ist in einem gepflegten und repräsentativen Zustand. Die Fahrzeuge stehen in einem sicheren Bereich.	<input type="checkbox"/>	Es steht ein separater Beratungsbereich für Kunden zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>
Die geltenden Bestimmungen zur Kennzeichnung "Retail Look & Style" sind bei der Bewerbung der Bezeichnung "Ford Karosserie Spezialbetrieb"(FKSB) bzw. "Ford-Zertifiziertes-Karosserie-Netzwerk" zu beachten.	<input type="checkbox"/>	Die Stundenverrechnungssätze werden angezeigt.	<input type="checkbox"/>
Kundenparkplätze sind deutlich gekennzeichnet und gut beleuchtet.	<input type="checkbox"/>	Saubere und gut gepflegte Toiletten nur für Kunden.	<input type="checkbox"/>
Die Anzahl der Parkplätze (ohne Kundenparkplätze) entspricht der Anzahl der produktiven Arbeitsplätze im Betrieb.	<input type="checkbox"/>	Kostenloses Kunden-WLAN verfügbar.	<input type="checkbox"/>
Für beschädigte Fahrzeuge ist ein separater und für Kunden nicht zugänglicher Abstellplatz vorhanden.	<input type="checkbox"/>	Es gibt eine Unternehmenswebsite und -domain.	<input type="checkbox"/>
Einsatz von angemessenen Maßnahmen zur rund um die Uhr Sicherung der Kundenfahrzeuge auf dem Betriebsgelände.	<input type="checkbox"/>	Der Leiter der Karosserieabteilung verfügt über eine eindeutige und zustellbare E-Mail-Adresse.	<input type="checkbox"/>
Fahrzeuge werden im Betrieb so abgestellt, dass weitere Schäden vermieden werden.	<input type="checkbox"/>	Hochgeschwindigkeits-Internetzugang vorhanden zur Nutzung verschiedener Online-Tools und -Ressourcen von Ford.	<input type="checkbox"/>
Ausgewiesener Kundenempfangsbereich, der sowohl sauber als auch ordentlich ist.	<input type="checkbox"/>	Verwendung eines Schadensmanagement-Programms zur Erstellung von Kostenvoranschlägen (empfohlen Audatex/DAT), Online Abwicklung von Versicherungsschäden.	<input type="checkbox"/>
Es stehen ausreichend Sitzgelegenheiten für Kunden zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	Das Personal hat Zugang zum PTS-System.	<input type="checkbox"/>
Die betrieblichen Öffnungszeiten sind im Empfangsbereich und an der Außenseite des Gebäudes deutlich sichtbar angegeben.	<input type="checkbox"/>	Nutzung eines geeigneten Werkstattdispositions-/ und Kontrollsystems und Möglichkeit, die angeforderten Leistungsdaten monatlich im FZKN-Dashboard bereitzustellen.	<input type="checkbox"/>
		Es gibt ein Büro der Geschäftsführung.	<input type="checkbox"/>
		Es gibt ein Verwaltungsbüro.	<input type="checkbox"/>



Kundenbetreuung

Durchgehende telefonische Erreichbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche über eine professionelle Hotline. 24 Stunden-Abschleppservice. Entweder in Eigenregie oder über Nachweis eines Kooperationspartners und in beiden Fällen mit Verbringung des Unfallfahrzeuges direkt auf das FKSB-Betriebsgelände.	<input type="checkbox"/>	Kunden erhalten eine detaillierte Erklärung der an ihrem Fahrzeug durchgeführten Arbeiten.	<input type="checkbox"/>
Den Kunden wird ein Ford Ersatz-/Leihwagen angeboten. Richtlinien werden vor der Übergabe erklärt.	<input type="checkbox"/>	Fahrzeugübergabe: Es erfolgt eine dokumentierte Überprüfung auf Vollständigkeit und Qualität der durchgeführten Arbeiten vor der Übergabe an den Kunden. Fahrzeuge werden vor der Rückgabe innen und außen gereinigt.	<input type="checkbox"/>
Den Kunden wird ein voraussichtlicher Reparatur-Fertigstellungstermin mitgeteilt und sie werden über den Reparaturstatus auf dem Laufenden gehalten.	<input type="checkbox"/>	FZKN bietet eine 5-Jahres Garantie auf Karosseriereparaturen an und weist Kunden bei Kostenvoranschlag darauf hin.	<input type="checkbox"/>
Kunden werden innerhalb von fünf Tagen nach der Rückgabe des Fahrzeugs kontaktiert und nach Ihrer Zufriedenheit befragt (Pünktliche Fertigstellung, informiert gehalten, Net Promoter Score).	<input type="checkbox"/>	Angebot von Reparatur-/Schnellservices wie Glasreparatur, lackierfreies Ausbeulen, Spot/Lackierung, Kunststoffreparaturen. Das dazu erforderliche Werkzeug und geschulte Techniker sind vorhanden. Falls lackierfreies Ausbeulen nicht selbst durchgeführt wird, so kann dies über einen professionellen Kooperationspartner erfolgen.*	<input type="checkbox"/>

Betriebliche Anforderungen/Werkstattbereich

Klar getrennte Arbeitsbereiche (mind. 4). Beleuchtung im Bereich der Qualitätskontrolle mit mindestens 1.000 Lux.	<input type="checkbox"/>	Regelmäßige Reinigung der Arbeitsplätze zur Aufrechterhaltung der täglichen Sicherheit und Sauberkeit mit schriftlicher Dokumentation zur Kontrolle der Arbeiten.	<input type="checkbox"/>
Das Belüftungssystem innerhalb des Gebäudes ist sauber und erfüllt jederzeit die maximalen Betriebsanforderungen.	<input type="checkbox"/>	Alle Arbeitsbereiche, außer der Lackierkabine, sind mit mindestens 750 Lux beleuchtet.	<input type="checkbox"/>

Betriebliche Anforderungen/Lackbereich

Der Farbmischraum entspricht gesetzlichen Auflagen.*	<input type="checkbox"/>	Produkte im Misch- und Lagerraum werden gemäß den Empfehlungen des jeweiligen Produktherstellers aufbewahrt.*	<input type="checkbox"/>
Es gibt eine Lackierkabine - und Trocknungskabine (oder Kombikabine) mit Standardabluftsystem geeignet für Schnelltrocknung und Trocknung unter Niedrigtemperaturen.*	<input type="checkbox"/>	Die Lackierkabine verfügt über tageslichtkorrigierte Lampen mit einem Farbwiedergabeindex (CRI) von 86 oder höher. Die Beleuchtung bietet schattenfreie oder farblich abgestimmte Beleuchtungsstärken.*	<input type="checkbox"/>



Kabinenbeleuchtung mindestens 1.000 Lux. *	<input type="checkbox"/>
Es gibt einen Prozess der sicherstellt, dass der Farbmischraum sauber und ordentlich gehalten wird.*	<input type="checkbox"/>
Lackdickenmessgerät (für Eisen/Stahl und Aluminium) vorhanden. Optional für Kunststoffuntergründe.*	<input type="checkbox"/>

Digitale Farbmischwaage vorhanden.*	<input type="checkbox"/>
Zur Lackierung von Hochdach-Transportern wird eine Lackierkabine/ein Vorbereitungsarbeitsplatz mit einer Tür-/Eingangshöhe von mindestens 3 m und einer Deckeninnenhöhe von mindestens 3,8 m benötigt.*	<input type="checkbox"/>

Werkstattprozesse

Vollständige Demontage und Erstellung eines Reparaturplans vor Reparaturbeginn.	<input type="checkbox"/>
Neue und vorhandene Teile werden sicher, geschützt und außerhalb des zu reparierenden Fahrzeugs gelagert.	<input type="checkbox"/>
Alle Fahrzeuge, die repariert werden, sind mit Fahrzeugabdeckungen geschützt.	<input type="checkbox"/>
Alle Reparaturen werden mithilfe eines zentralen Dispositionssystems auf der Grundlage der Kapazität geplant.	<input type="checkbox"/>
Für die Fahrzeugannahme wird eine Checkliste des Betriebs verwendet, in der alle Schäden, der aktuelle Kilometerstand, usw. festgehalten werden.	<input type="checkbox"/>
Alle Mitarbeiter haben Zugang zu Sicherheitsdatenblättern.	<input type="checkbox"/>

Die Arbeitsbereiche in der Werkstatt sind für ihren vorgesehenen Zweck klar definiert.	<input type="checkbox"/>
Es gibt ein Verfahren, das sicherstellt, dass alle tragbaren Geräte innerhalb des FZKN (z. B. Vorrichtungen, Motorheber, mobile Schweißgeräte usw.) in einem sicheren Bereich innerhalb der Werkstatt gelagert werden.	<input type="checkbox"/>
Alle persönlichen Gegenstände des Kunden werden aus dem Fahrzeug entfernt und, vom Kunden oder einem Vertreter schriftlich bestätigt, in einem gesicherten Bereich aufbewahrt.	<input type="checkbox"/>
Alle Fahrzeuge, die repariert werden, sind wie folgt geschützt: Schutzabdeckungen für Karosserieteile, Sitzbezugschoner, Lenkradschutz, Fußmattenschoner, Fahrzeugabdeckungen.	<input type="checkbox"/>

Werkstattausrüstung/Werkstatt

Hebebühne, Tragfähigkeit von mindestens 3,5 t. Ford Pro mindestens 6,0 t.	<input type="checkbox"/>
Niedrighub-Hebebühne Tragfähigkeit von mindestens 3,5 t. Ford Pro mindestens 6,0 t.	<input type="checkbox"/>
Hydraulischer Auslegerkran/Hebevorrichtung	<input type="checkbox"/>

Fahrzeug-/Achsständer	<input type="checkbox"/>
Schweißrauchabsaugung	<input type="checkbox"/>
MIG Schutzgasschweißgerät	<input type="checkbox"/>
MIG Lötgerät	<input type="checkbox"/>



Werkstattausrüstung/Werkstatt

Stahl-MIG-Lötendraht = CuSi3	<input type="checkbox"/>
Leistungsstarkes Inverter-Widerstandspunktschweißgerät	<input type="checkbox"/>
Kunststoffreparaturset	<input type="checkbox"/>
Heißluftpistole	<input type="checkbox"/>
Winkelschleifer	<input type="checkbox"/>
Trennschleifer	<input type="checkbox"/>
Stabschleifer	<input type="checkbox"/>
Schweißpunktfräser	<input type="checkbox"/>
Schweißpunktbohrer	<input type="checkbox"/>
Pneumatische Karosseriesäge	<input type="checkbox"/>
Schweißschutzdecke	<input type="checkbox"/>
Schweisschutzwand	<input type="checkbox"/>
Blindnietzange	<input type="checkbox"/>
Pistole für Hohlraumversiegelung	<input type="checkbox"/>

Unterbodenschutzpistole	<input type="checkbox"/>
Loch-und Absetzzange	<input type="checkbox"/>
Gripzangensatz	<input type="checkbox"/>
Scheinwerfer-Tester	<input type="checkbox"/>
Steinschlagreparaturset	<input type="checkbox"/>
Scheibenaustrennsystem	<input type="checkbox"/>
Windschutzscheibenständer	<input type="checkbox"/>
R134/R1234YF Kältemittel-Einfüll-/Rückgewinnungs-/Recyclingstation*	<input type="checkbox"/>
ADAS-Kalibrierung durch einen zertifizierten ADAS-Kalibrierungstechniker - Verwendung des Ford VCM-Werkzeugs (VCM II, VCM 3, VCMM) - Genehmigte Ford IDS/FDRS-Softwarelizenz mit kompatibelem Laptop - erhältlich über Rotunda*	<input type="checkbox"/>

Werkstattausrüstung/Lackbereich

Zugelassene Lackiersysteme (Ford empfohlene Lackhersteller: Akzo Nobel, Axalta, BASF, PPG, Shervin Williams).*	<input type="checkbox"/>
Richtbank-Systeme - Tragfähigkeit mindestens 3,5 t, Ford Pro mindestens 6 t.*	<input type="checkbox"/>
Sicherheitskette für die Richtbank*	<input type="checkbox"/>

Hydraulikpressensatz*	<input type="checkbox"/>
Elektronisches 3D-Messsystem, entweder druckfähig oder integrierte Datenübertragung inkl. eines aktuellen Software-Abonnements.*	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit zur Durchführung von Allradvermessungen.*	<input type="checkbox"/>

Werkstattausrüstung/EV

HV-Dachschildhalter	<input type="checkbox"/>
HV-Pfosten	<input type="checkbox"/>
HV-Kette 25 m zum Absperren des Arbeitsbereiches	<input type="checkbox"/>

Rettungshaken, um Personen aus einem stromführenden Stromkreis zu entfernen	<input type="checkbox"/>
Duspol digitaler LC Spannungsprüfer	<input type="checkbox"/>
Isolationsprüfgerät, z. B. Metrahit IM E-Drive BZ M2745 oder Fluke 1503 Multimeter	<input type="checkbox"/>



Mitarbeiterqualifikation

Mindestens alle 24 Monate nehmen die Mitarbeiter gemäß ihrer Position/Tätigkeit an technischen und nicht technischen Karosserie- und Lacktrainings teil. Es existiert ein entsprechender Trainingsplan.	<input type="checkbox"/>	Haben die Techniker der Karosseriewerkstatt erfolgreich eine technische Schulung zur Kunststoffreparatur bei einem von Ford zugelassenen Schulungsanbieter absolviert?	<input type="checkbox"/>
Haben Mitarbeiter der Werkstatt eine Schulung von Ford erfolgreich abgeschlossen (Gutachter, Arbeitsablauf, Kundenbetreuung usw.)?	<input type="checkbox"/>	Gesetzlich vorgeschriebene Mindestschulung (Ford HV Level 2) zum sicheren Entladen des Fahrzeugs vor Beginn der Karosseriereparaturen.	<input type="checkbox"/>
Haben die Techniker der Karosseriewerkstatt erfolgreich eine technische Schulung zur Reparatur kleiner Schäden bei einem von Ford zugelassenen Schulungsanbieter absolviert?	<input type="checkbox"/>	Haben die Mitarbeiter der Lackierabteilung eine Produktschulung eines von Ford zugelassenen Lacklieferanten erfolgreich abgeschlossen?*	<input type="checkbox"/>
Haben die Techniker der Karosseriewerkstatt erfolgreich eine technische Schulung zur Reparatur von Stahl bei einem von Ford zugelassenen Schulungsanbieter absolviert?	<input type="checkbox"/>	Haben die Lackierer eine technische Schulung eines von Ford zugelassenen Lacklieferanten erfolgreich abgeschlossen?*	<input type="checkbox"/>
Haben die Techniker der Karosseriewerkstatt erfolgreich eine technische Schulung zur Aluminiumreparatur bei einem von Ford zugelassenen Schulungsanbieter absolviert?	<input type="checkbox"/>	Hat der Lackierer erfolgreich eine Schulung eines von Ford zugelassenen Lacklieferanten in den Bereichen "Beilackieren" und "Kleinschadenreparatur" absolviert?*	<input type="checkbox"/>

Erweiterte Reparaturen an Elektrofahrzeugen dürfen nur von Ford-Service-Betrieben durchgeführt werden.