



# FCCN-STANDARDS

## Liste der FCCN-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"/>
Die geltenden Bestimmungen zur Kennzeichnung "Retail Look & Style" sind bei der Bewerbung der Bezeichnung "Ford Karosserie Spezialbetrieb"(FKSB) bzw. "Ford Certified Collision Network" zu beachten.	<input type="checkbox"/>
Kundenparkplätze sind deutlich gekennzeichnet und gut beleuchtet.	<input type="checkbox"/>
Die Anzahl der Parkplätze (ohne Kundenparkplätze) entspricht der Anzahl der produktiven Arbeitsplätze im Betrieb.	<input type="checkbox"/>
Für beschädigte Fahrzeuge ist ein separater und für Kunden nicht zugänglicher Abstellplatz vorhanden.	<input type="checkbox"/>
Einsatz von angemessenen Maßnahmen zur rund um die Uhr Sicherung der Kundenfahrzeuge auf dem Betriebsgelände.	<input type="checkbox"/>
Fahrzeuge werden im Betrieb so abgestellt, dass weitere Schäden vermieden werden.	<input type="checkbox"/>
Ausgewiesener Kundenempfangsbereich, der sowohl sauber als auch ordentlich ist.	<input type="checkbox"/>
Es stehen ausreichend Sitzgelegenheiten für Kunden zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>
Die betrieblichen Öffnungszeiten sind im Empfangsbereich und an der Außenseite des Gebäudes deutlich sichtbar angegeben.	<input type="checkbox"/>

Es steht ein separater Beratungsbereich für Kunden zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>
Die Stundenverrechnungssätze werden angezeigt.	<input type="checkbox"/>
Saubere und gut gepflegte Toiletten nur für Kunden.	<input type="checkbox"/>
Kostenloses Kunden-WLAN verfügbar.	<input type="checkbox"/>
Es gibt eine Unternehmenswebsite und -domain.	<input type="checkbox"/>
Der Leiter der Karosserieabteilung verfügt über eine eindeutige und zustellbare E-Mail-Adresse.	<input type="checkbox"/>
Hochgeschwindigkeits-Internetzugang vorhanden zur Nutzung verschiedener Online-Tools und -Ressourcen von Ford.	<input type="checkbox"/>
Verwendung eines Schadensmanagement-Programms zur Erstellung von Kostenvoranschlägen (empfohlen Audatex/DAT), Online Abwicklung von Versicherungsschäden.	<input type="checkbox"/>
Das Personal hat Zugang zum PTS-System.	<input type="checkbox"/>
Nutzung eines geeigneten Werkstattdispositions-/ und Kontrollsystems und Möglichkeit, die angeforderten Leistungsdaten monatlich im FCCN-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"/>	FCCN 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 3,5 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 FCCN (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 5,5 t.	<input type="checkbox"/>
Niedrighub-Hebebühne Tragfähigkeit von mindestens 3,5 t. Ford Pro mindestens 5,5 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 5,5 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 Absperrn 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.

\*\*5-Jahres Garantie auf die durchgeführten Reparaturarbeiten nach Herstellervorgaben.

Für die ersetzten, schadhafte Ersatzteile gilt die übliche Ersatzteilgarantie.

Von der Garantie ausgenommen sind Mängel und Schäden infolge:

- eines nachträglichen Unfalls
- Bedienungsfehlern
- fehlender Wartung
- mangelhafter Pflege
- normalen Verschleißes
- Mängel und Schäden, die nicht mit der Reparatur im Zusammenhang stehen