

## PROCEDURA GESTIONE CHIAVI VETTURE AUDI SERIE S E RS IN RIPARAZIONE PRESSO LA SEDE TESTI

Codice Procedura : S7.1

Validità 1/2/2022

## OBIETTIVI DELLA PROCEDURA:

LA PROCEDURA SI PONE L'OBIETTIVO DI FORNIRE RIFERIMENTI CERTI ED UNA CHIARA ASSEGNAZIONE DELLE RESPONSABILITA' CIRCA LA GESTIONE DELLE CHIAVI DELLE VETTURE DI MARCA AUDI SERIE S E RS IN RIPAZIONE PRESSO LA SEDE DI VIALE F. TESTI

## PREMESSE:

-LE VETTURE MARCA AUDI SERIE S E RS RICOVERATE PRESSO L'OFFICINA DELLA SEDE DI VIALE F. TESTI **DEVONO ESSERE SEMPRE POSTEGGIATE LUNGO LA RAMPA DI ACCESSO AL DEPOSITO AL PIANO SUPERIORE** (POSIZIONE CHE NON PRESUPPONE IL CONTINUO SPOSTAMENTO DELLE AUTO ED E' PRESIDATA DA TELECAMERE)

-LE CHIAVI DI TALI VETTURE DEVONO ESSERE SEMPRE CUSTODITE PRESSO L'APPOSITA CASSETTA DI SICUREZZA CON APERTURA A CODICE POSTA PRESSO L'UFFICIO DEL RESP TECNICO E CAPO OFFICINA

-SOLO IL RESP TECNICO E IL CAPO OFFICINA CUSTODISCONO IL CODICE DI APERTURA DELLA CASSAFORTE

L'AZIENDA STA VALUTANDO SOLUZIONI AUTOMATICHE ED INFORMATIZZATE PER LA GESTIONE ED IL TRACCIAMENTO DELLE CHIAVI , MA NEL FRATTEMPO IL TRACCIAMENTO AVVERRA' TRAMITE LA COMPILAZIONE DI UN REGISTRO CARTACEO LA CUI REDAZIONE E ARCHIVIO SONO A CURA DEL RESPONSABILE TECNICO E DEL CAPO OFFICINA.

CHI	COSA	QUANDO
CLIENTE PROPRIETARIO/UTILIZZATORE VETTURA AUDI S/RS	SI RECA PRESSO LA SEDE TESTI E CONSEGNA LA VETTURA AL PARCHEGGIATORE/VALET	IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO
PARCHEGGIATORE VALET	RICEVE IL CLIENTE, INSTALLA LE APPOSITE PROTEZIONI SULLA VETTURA , ANNOTA I KM SEGNANDOLI SULL'APPOSITO FOGLIO CHE CONSEGNA AL CLIENTE , CHIUDE LA VETTURA, RICONSEGNA LE CHIAVI AL CLIENTE E LO INDIRIZZA VERSO LA RECEPTION	ALL'ARRIVO DEL CLIENTE
RECEPTIONIST	INDIRIZZA IL CLIENTE AL RESP CLIENTI ASSEGNATO	ALL'INGRESSO DELCLIENTE NELLO SHOWROOM
RESPONSABILE CLIENTI	RICEVE IL CLIENTE, APRE ODL, ASSEGNA CUBO IDENTIFICATIVO E RITIRA LE CHIAVI DELLA VETTURA, AVENDO CURA DI STACCARE E RICONSEGNARE AL CLIENTE EVENTUALI PORTACHIAVI DI VALORE	ALLA RICEZIONE DEL CLIENTE E APERTURA ODL
RESPONSABILE CLIENTI	A RICEZIONE CONCLUSA, SI RECA NELL'UFFICIO DEL RESP TECNICO-CAPOFFICINA E CONSEGNA LORO ODL , CUBO IDENTIFICATIVO E CHIAVI	A RICEZIONE CONCLUSA
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	RICEVE LA CHIAVE, LA INSERISCE NELL'APPOSITA CASSETTA DI SICUREZZA E LA REGISTRA COMPILANDO E SOTTOSCRIVENDO L'APPOSITO REGISTRO E FACENDO FIRMARE IL RC	ALLA RICEZIONE DELLA CHIAVE (CON ODL)
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	CONVOCA IL PARCHEGGIATORE / PERSONALE LOGISTICO DELL'AZIENDA ESTERNA "ESTETISTI DELL'AUTO" PER LA PRIMA MOVIMENTAZIONE PRESSO LA RAMPA CON: -CONSEGNA CHIAVI -COMPILAZIONE DEL REGISTRO E FIRMA DELL'ADDETTO	ALLA PRIMA MOVIMENTAZIONE DELLA VETTURA PRESSO LA RAMPA
ADDETTO LOGISTICA	MOVIMENTA LA VETTURA PARCHEGGIANDOLA SULLA RAMPA A MOVIMENTAZIONE AVVENUTA RICONSEGNA LA CHIAVE A RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	ALLA PRIMA MOVIMENTAZIONE DELLA VETTURA PRESSO LA RAMPA
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	RICEVE LA CHIAVE, LA INSERISCE NELLA CASSETTA E FA COMPILARE E FIRMARE IL REGISTRO DALL'ADDETTO LOGISTICA	A MOVIMENTAZIONE AVVENUTA
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	CONVOCA IL TECNICO DI OFFICINA INCARICATO DI EFFETTUARE LA LAVORAZIONE SULLA VETTURA R RS ILLUSTRANDO IL LAVORO NECESSARIO ALLA VETTURA : -APERTURA CASSAFORTE E CONSEGNA CHIAVE -COMPILAZIONE REGISTRO E FIRMA DEL TECNICO -CONSEGNA ODL	ALLA MESSA IN LAVORAZIONE DELLA VETTURA
TECNICO DI OFFICINA	SI RECA PRESSO LA RAMPA E MOVIMENTA LA VETTURA PRESSO IL PROPRIO PONTE IN OFFICINA ED ESEGUE LA RIPARAZIONE	ALLA MESSA IN LAVORAZIONE DELLA VETTURA
TECNICO DI OFFICINA	MOVIMENTA E PARCHEGGIA LA VETTURA PRESSO LA RAMPA E RICONSEGNA LE CHIAVI AL RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	A RIPARAZIONE AVVENUTA
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	RICEVE LA CHIAVE, LA INSERISCE NELLA CASSETTA DI SICUREZZA E FA COMPILARE E FIRMARE IL REGISTRO AL TECNICO DI OFFICINA	A RIPARAZIONE AVVENUTA E MOVIMENTAZIONE PRESSO LA RAMPA
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	CONVOCA IL COLLAUDATORE PER IL COLLAUDO DELLA VETTURA CON: -CONSEGNA CHIAVI -COMPILAZIONE REGISTRO E FIRMA DEL COLLAUDATORE	AL COLLAUDO
COLLAUDATORE	COLLAUDA LA VETTURA SU STRADA. A COLLAUDO AVVENUTO PARCHEGGIA LA VETTURA SULLA RAMPA E RICONSEGNA LA CHIAVE A RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	COLLAUDO
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	RICEVE LA CHIAVE, LA INSERISCE NELLA CASSETTA DI SICUREZZA E FA COMPILARE E FIRMARE IL REGISTRO AL COLLAUDATORE	FINE COLLAUDO
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	CONVOCA IL PERSONALE ESTERNO ADDETTO AL LAVAGGIO PER IL LAVAGGIO FINALE DELLA DELLA VETTURA CON: -CONSEGNA CHIAVI -COMPILAZIONE REGISTRO E FIRMA DEL PERSONALE ESTERNO ADDETTO AL LAVAGGIO	AL LAVAGGIO
PERSONALE ESTERNO ADDETTO AL LAVAGGIO	MOVIMENTA LA VETTURA DALLA RAMPA E LA LAVA PRESSO IL LAVAGGIO INTERNO. A LAVAGGIO AVVENUTO PARCHEGGIA LA VETTURA SULLA RAMPA E RICONSEGNA LA CHIAVE A RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	AL LAVAGGIO

RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	RICEVE LA CHIAVE, LA INSERISCE NELLA CASSETTA E FA COMPILARE E FIRMARE IL REGISTRO AL PERSONALE ESTERNO ADDETTO AL LAVAGGIO	FINE LAVAGGIO
CLIENTE	SI RECA PRESSO LA SEDE DI VIALE F TESTI PER LA RICONSEGNA DELLA VETTURA	ALLA RICONSEGNA DELLA VETTURA (TERMINE LAVORI)
RESPONSABILE CLIENTI	RICEVE IL CLIENTE, PERFEZIONA LA CHIUSURA DELL'ODL ED IL PAGAMENTO E AVVISA SULL'APPOSITA CHAT INTERNA "HANGOUT" DELLA RICONSEGNA DELLA VETTURA, SPECIFICANDO CHE SI TRATTA DI VETTURA SERIE S / RS	ALLA RICONSEGNA
PARCHEGGIATORE VALET	SI RECA PRESSO L'UFFICIO DEL RESP TECNICO/CAPO OFFICINA E RITIRA LA CHIAVE:	ALLA RICONSEGNA
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	APRE LA CASSAFORTE, CONSEGNA LA CHIAVE AL PARCHEGGIATORE/VALET E FA COMPILARE E FIRMARE IL REGISTRO SPECIFICANDO CHE SI TRATTA DELLA CONSEGNA FINALE A CLIENTE	ALLA RICONSEGNA
PARCHEGGIATORE VALET	SI RECA PRESSO LA RAMPA E MOVIMENTA L'AUTO SUL PIAZZALE "SVESTENDO" LA VETTURA DAVANTI AL CLIENTE E CONSEGNA DOGLI LA CHIAVE	ALLA RICONSEGNA
<b>FASE DI CONTROLLO/VERIFICA</b>		
RESP TECNICO/CAPO OFFICINA	CONTROLLA CHE LE CHIAVI SIANO REGOLARMENTE CUSTODITE NELLA CASSAFORTE CONFRONTANDOLE CON IL REGISTRO E VERIFICA L'EFFETTIVA PRESENZA DELLE VETTURE PRESSO LA RAMPA	QUOTIDIANAMENTE
RESP SERVICE / SERVICE MANAGER	CONTROLLA CHE LE CHIAVI SIANO REGOLARMENTE CUSTODITE NELLA CASSAFORTE CONFRONTANDOLE CON IL REGISTRO E VERIFICA L'EFFETTIVA PRESENZA DELLE VETTURE PRESSO LA RAMPA	PERIODICAMENTE (A CAMPIONE)
<p><b>NOTE:</b></p> <p><b>GESTIONE DEL SABATO (IN CASO DI RT E CAPO OFFICINA ASSENTI)</b></p> <p><b>-PRESA IN CARICO DI VETTURA AUDI SERIE S/RS E APERTURA ODL:</b> IL RESPONSABILE CLIENTI DOPO AVER SVOLTO L'ACCETTAZIONE MOVIMENTA PERSONALMENTE LA VETTURA SULLA RAMPA E INSERISCE LA CHIAVE NELLA CASSETTINA DI SICUREZZA DELLA CASSA, CHE VERRA' SUCCESSIVAMENTE INSERITA A FINE TURNO NELLA CASSAFORTE AZIENDALE, AVENDO CURA DI COMPILARE IL REGISTRO INTERNO - IL LUNEDI IL RC RITIRA LA CHIAVE DALLA CASSAFORTE E LA CONSEGNA A RT/CAPO OFFICINA SEGUENDO LA PROCEDURA STANDARD</p> <p><b>-RICONSEGNA DELLA VETTURA AUDI SERIE S/RS AL CLIENTE AL TERMINE DELLA LAVORAZIONE:</b> IL VENERDI' PRIMA DELLA FINE DEL TURNO, IL RC CHE STA GESTENDO LA RIPARAZIONE DELLA VETTURA AUDI SERIE S/RS ED IL CONTATTO CON IL CLIENTE AVVISA IL RT/CAPOFFICINA CHE LA RICONSEGNA AVVERRA' IL SABATO MATTINA. IL RT/CAPOFFICINA ESTRAE LA CHIAVE DALLA CASSAFORTE E LA CONSEGNA AL RC FACENDO COMPILARE E SOTTOSCRIVERE IL REGISTRO AL RC.</p> <p>RC INSERISCE LA CHIAVE NELLA CASSETTINA DI SICUREZZA DELLA CASSA CHE AL TERMINE DEL TURNO VIENE INSERITA NELLA CASSAFORTE AZIENDALE.</p> <p>IL SABATO MATTINA, ALLA RICONSEGNA DELLA VETTURA, RC APRE LA CASSETTINA DI SICUREZZA DELLA CASSA, PRENDE LA CHIAVE E MOVIMENTA PERSONALMENTE LA VETTURA DALLA RAMPA AL CLIENTE CONSEGNA DOGLI AUTO E CHIAVE E TRACCIANDO SUL REGISTRO LA DATA E ORA DI CONSEGNA DELLA VETTURA AL CLIENTE (NOTA: IL REGISTRO IL LUNEDI' VERRA' CONSEGNA TO A RT/CAPOOFFICINA PER L'ARCHIVIO)</p>		
		<b>Redatta da :</b> R.Ferroni - F.Germani - F.Colombo  Firma _____
Data: <u>21/1/2022</u>		