

**Fragen an ...**



**Hans-Gert Teuber, Projektleiter Werkstatttests von TÜV SÜD Auto Service**

**Betriebe fürchten Werkstatttests – ist eine schlechte Bewertung ein Weltuntergang?**

Oft werden „schief“-gelaufene Tests als „Schicksalsschlag“ gesehen und es entsteht ein Aktionismus, der zur Beseitigung der Ursachen untauglich ist. Aus meiner Sicht sollte man einen „Negativ-Test“ nicht als Weltuntergang sehen, sondern zum Anlass nehmen, die betriebliche Qualitätssicherung zu überdenken und Schwächen konsequent abzarbeiten.

**Wie können sich Betriebe wappnen?**

In erster Linie sollte die Einhaltung der Prozesse und Abläufe stets kontrolliert und hinterfragt werden. Aus Kundensicht die Arbeitsabläufe zu analysieren – nichts anderes stellen Tests letztlich dar – beugt Betriebsblindheit vor und schärft den Blick für Fehler und Potenziale.

**Testen Sie kleine und mittlere Betriebe?**

Aufgrund der harten Wettbewerbssituation und gestiegener Kundenanforderungen lassen auch kleine und mittlere Betriebe Tests durchführen. TÜV SÜD hat die veränderten Kundenanforderungen rechtzeitig erkannt und bietet ein modular aufgebautes Testprogramm, das individuell zugeschnitten wird – gerade auch für kleine und mittlere Betriebe.

**TÜV Rheinland**

**Geänderte Winterreifen-Vorschrift**

Schluss mit dem Fahren ohne Winterreifen bei „Schneematsch, Schneeglätte, Reifglätte oder Glatteis“: Das sieht ein Änderungsentwurf des Bundesverkehrsministeriums für die Straßenverkehrsordnung vor. Wer ohne wintertaugliche Reifen fährt, muss mit 40 Euro Bußgeld und einem Punkt rechnen – bei Behinderung sogar 80 Euro und einem Punkt, meldete der TÜV Rheinland in einer Mitteilung. Der bisherige Entwurf geht davon aus, dass alle Reifen als wintertauglich anzusehen sind, die mit M + S oder Schneeflockensymbol gekennzeichnet sind oder als Allwetter- bzw. Ganzjahresreifen bezeichnet werden. Die Neuregelung soll Ende November 2010 den Bundesrat passieren und danach umgesetzt werden. Ob der komplette Entwurf übernommen oder noch geändert wird, ist offen. Hintergrund für die Neuregelung ist das jährlich wiederkehrende Bild: Autofahrer, die von einem Wintereinbruch überrascht werden und auf spiegelglatter Straße die Kontrolle über ihr Fahrzeug verlieren. Über 6.000 solcher Unfälle mit Personenschaden zählte das Statistische Bundesamt 2009. Viele Autofahrer verzichten darauf, ihr Fahrzeug mit Winterreifen auszurüsten. Ein riskantes Spiel, denn auf vereisten Flächen verlieren Sommerreifen schnell die Bodenhaftung. Auch Antiblockiersystem und elektronische Stabilitätsprogramme bleiben dann wirkungslos. Durch ihr stärkeres Profil von mindestens vier Millimetern sowie die auf die Kälte

angepasste Gummimischung haften dagegen Winterreifen bei winterlicher Nässe, Schnee und Eis erheblich besser auf der Fahrbahn. „Man sollte eigentlich schon im Oktober, spätestens jedoch jetzt beim Auto auf Winterreifen wechseln und diese bis Ostern nutzen“, sagt Hans-Ulrich Sander, Kraftfahrtextperte von TÜV Rheinland. Damit sind Fahrer dann auch rechtlich auf der sicheren Seite, denn der Verordnungsgeber schreibt auch jetzt schon eine den Witterungsverhältnissen angemessene Bereifung vor. In den neuen Zulassungsbescheinigungen wird nur noch eine Reifengröße aufgeführt. Gefahren werden dürfen jedoch alle die Reifengrößen, die bei der Erteilung der Betriebserlaubnis positiv geprüft wurden. Welche Größen das sind, ist in der Übereinstimmungserklärung (CoC-Papier) aufgeführt. Wenn diese Erklärung nicht vorliegt, kann jede der 136 Technischen Prüfstellen des TÜV Rheinland in Deutschland einen Vordruck erstellen, in dem fahrzeugspezifisch die Serienreifen aufgeführt sind.



Bilder: Jens Schlueter/ddp, Steffi Loos/ddp, Stefan Simonsen/ddp, TÜV Süd

Das Verkehrsministerium hat den Entwurf zu einer eindeutigeren Winterreifenpflicht dem Bundesrat vorgelegt



Leistungskurs lebenslanges Lernen: Wer mit der Technologie Schritt halten will, sollte ab und an die Schulbank drücken

## TÜV NORD

# 25 Jahre Know-how

Die TÜV NORD Akademie feiert 25-jähriges Bestehen. „Ein Jubiläum, das uns anspornt, unsere Angebote auch in den nächsten Jahren in hoher Qualität und zur Zufriedenheit unserer Kunden weiterzuentwickeln“, erklärte Geschäftsführer Axel Dreckschmidt. Aus der Taufe gehoben im Jahr 1985, bot die Einrichtung zu Beginn eine Handvoll Seminare aus dem klassischen TÜV-Umfeld an, wie aus einer Mitteilung hervorgeht. Der Gründung lag die Arbeit von TÜV-Sachverständigen zugrunde, die Sorge tragen wollten, dass in den Betrieben nicht nur die Anlagen technisch einwandfrei funktionieren,

sondern auch wichtiges Know-how für Kesselwärter, Lageristen oder Lastenführer zur Verfügung zu stellen. Durch fortwährende Weiterbildung bleiben Werkstätten den steigenden technischen Anforderungen gerecht. Zu Beginn wurden insbesondere Qualifizierungen in den Bereichen Druckbehälter, Abfall, Gewässerschutz und Aufzugswartung angeboten. Daraus hat sich ein flächendeckendes Bildungsangebot entwickelt. Neben der Technischen Sicherheit spielen heute Qualitätsmanagement, Unternehmensführung, Umweltschutz, Logistik sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz eine wichtige Rolle.

## TÜV SÜD

# Stete Qualitätssicherung

Mehr als 4.000 unabhängige Werkstatttests führen TÜV SÜD-Experten eigenen Angaben zufolge jedes Jahr durch. Die Auftraggeber lassen sich auf den Zahn fühlen, um bessere Prozesse und Abläufe im eigenen Betrieb/Netz zu gewährleisten. Dazu müssen sie wissen, an welcher Stelle der Schuh drückt und wo der Hebel angesetzt werden muss. Unabhängige Werkstatttests umfassen neben der technischen Fehlererkennung mittels präparierter Fahrzeuge auch die Beratungsqualität im Verkauf und den Umgang des Service-Personals mit dem Kunden. Ein gutes Abschneiden ist kein Hexenwerk und ein schlechtes Ergebnis keine Katastrophe, wie Hans-Gert

Teuber, Projektleiter beim Kompetenzzentrum Werkstatttest von TÜV SÜD Auto Service weiß (siehe Kurzinterview auf Seite 38). Das Feedback werde mittelfristig in einen besseren Service münden, hieß es. Dieser kommt sowohl Kunden als auch Unternehmen zugute. Die Qualität der geleisteten Arbeit und die Dienstleistungsmentalität der Mitarbeiter binden die Autofahrer an den Betrieb.

Zur Auswahl stehen neun Prüf-Module, von der Instandsetzung und Reparatur, der Inspektion und Wartung über den Ersatzteile- und den Fahrzeugverkauf bis hin zur Terminvergabe und der allgemeinen Service- und Kundenzufriedenheit.

# TÜV

## TÜV Kontakt

### TÜV NORD Mobilität

Klaus Jürgensen  
Tel. 05 11/9 86-10 10, Fax -21 05  
kljuergensen@tuev-nord.de

### TÜV SÜD Auto Service

Wolfgang Eichler  
Tel. 0 89/57 91-16 52, Fax -23 81  
wolfgang.eichler@tuev-sued.de

### TÜV Rheinland Group

Andreas Schumm  
Tel. 02 21/8 06-33 20, Fax -27 24  
andreas.schumm@de.tuv.com

## TÜV Training

### Weiterbildungsangebote im Netz:

- ✓ **TÜV NORD:**  
<http://seminarsuche.tuev-nord.de>
- ✓ **TÜV SÜD:**  
[www.tuev-sued.de/akademie\\_de/lehrgaenge\\_und\\_trainings](http://www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings)
- ✓ **LC Auto Consult:**  
[www.tuev-sued.de/autoconsult](http://www.tuev-sued.de/autoconsult)
- ✓ **TÜV Rheinland:**  
[www.tuv.com/de/seminare.html](http://www.tuv.com/de/seminare.html)

## TÜV Ticker

Die TÜV SÜD-Tochter FleetCompany hat am 12. Oktober die GreenFleet-Awards vergeben. Gewinner: DHL, IKEA und die Paul Hartmann AG.