

Rexroth Bosch Group	Certification Form Service Partner	Page 1 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG




Hydraulic Service Standards	
Name:	Certification Form Service Partner DCEM
Document:	5783 01 02
Distribution:	SCG
Issue:	Revision 02 (06/2016)

Rexroth Bosch Group	Certification Form Service Partner	Page 2 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

Rexroth

Bosch Group

Insert picture of CU-building

	Certification Form Service Partner	Page 3 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

Auditor:

Co-auditor:

Participants/Teilnehmer:

Audit date/Datum:

Company/Organisation:

		Max. points	Points achieved	Result: 0 pts. (number)
1	In General Allgemein			
1.1	Organisation / structure Organisation / Struktur			
1.2	Marketing Marktprofil / Marktauftritt	50		
1.3	Audit / Certification of service partner Audit / Zertifizierung von Service Partnern	10		
2	Education/Qualification / Training Ausbildung / Qualifikation / Training			
2.1	Qualification FFS program Trainingsprogramm „FFS“	90		
3	Quality / Test and Measuring Equipment Qualität / Mess- und Prüfmittel			
3.1	Quality assurance Qualitätssicherung	50		
3.2	Test and measuring equipment Mess- und Prüfmittel	60		
3.3	Administrative process of claims Administrativer Ablauf von Reklamationen	50		
4	HSE/ Work time rules HSE/ Arbeitszeitregelungen			
4.1	Work time rules Arbeitszeitregelungen	30		
4.2	HSE (Health, Safety and Environment) HSE (Gesundheit, Sicherheit und Umwelt)	80		
5	Information Technology / Documentation Informationstechnologie / Dokumentation			
5.1	Information technology / documentation Informationstechnologie / Dokumentation	30		
6	Field Service Feldservice			
6.1	Field Service process Feldserviceprozess	50		
6.2	Field Service capability Feldservicefähigkeit	30		
6.3	Field Service equipment Feldserviceausrüstung	40		

Bevor Formularschutz Nummer eintragen

Before protection of doc insert number

Edited by:

SCG

		Max. points	Points achieved	Result: 0 pts. (number)
7	Technical performance / Workshop / Capability of repair Technische Performance / Werkstattausrüstung / Reparaturfähigkeit			
7.1	Workshop process Werkstattprozesse	60		
7.2	Workshop capabilities Reparaturfähigkeit	--		
7.3	Workshop equipment Werkstattausrüstung	--		
8	Service parts Ersatzteile			
8.1	Service parts process Ersatzteilprozess	--		
8.2	Service parts capabilities Ersatzteilversorgung	40		
8.3	Service parts storage Ersatzteilbevorratung	40		
9	Electronics/ESD Elektronik/ESD			
9.1	General information Allgemeine Informationen	--		
9.2	Electronics repair equipment Reparaturausrüstung/ Elektronik	10		
9.3	ESD requirement ESD Anforderung	--		
9.4	Valve Pump drivers Ventil/Pumpenansteuerung	10		
Total		730 (*720)		

Note:
*720 Punkte. Nur für das Qualifizierungsaudit.
Dabei wird Punkt 1.3. nicht bewertet.

$$E_{ges} = \frac{\sum \text{erreichte Punkte}}{\sum \text{max. mögliche Punkte}} \times 100 (\%)$$

E_{ges} =

Erfüllungsgrad:

	%

Stufe:


Nachprüfung erforderlich:

Ja


Nein

Datum _____
Abt.: SCG


Datum _____
Auditor:

	Certification Form Service Partner	Page 5 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question
1	In General Allgemein
1.1	Organisation / structure Organisation / Struktur
1.1.01	Foundation? (in business since when, in hydraulics since when, at Rexroth since when) Gründung der Firma (seit wann aktiv?)
1.1.02	Size of Service centre (e.g. number of buildings, space (sqm) etc.) Größe des Service Centers (z.B. Anzahl der Gebäude, Fläche in m ² etc.)
1.1.03	Organisation chart available? Organigramm verfügbar? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
1.1.04	Head of complete service organisation? (name / phone / e-mail) Serviceleiter? (Name / Telefon / e-mail)
1.1.09	Head office of the responsible service organisation?(address) Hauptsitz der verantwortlichen Service Organisation? (Adresse)

	Certification Form Service Partner	Page 6 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question																																																	
1.1.10	Number of service employees? Anzahl der Servicemitarbeiter?																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Main office(1) / Zentrale Local offices / Außenstellen (1)</th> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td>Total / Gesamt</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Main office(1) / Zentrale Local offices / Außenstellen (1)	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total																																				Total / Gesamt						
	Main office(1) / Zentrale Local offices / Außenstellen (1)	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total																																											
Total / Gesamt																																																		
Remarks/Anmerkungen:																																																		
1.1.11	Is a service sales included in the service organisation? Besteht innerhalb Ihrer Organisation ein Servicevertrieb?																																																	
	In the service organisation <input type="checkbox"/> in the sales organisation <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Remark: Anmerkung:																																																	
1.1.12	Who is the person in charge? (name, phone, e-mail) Wer ist hierfür verantwortlich? (Name / Telefon / e-mail)																																																	
1.1.13	Who are the main customers (add enclosure)? Wer sind Ihre Hauptkunden (Anhang beifügen)?																																																	
1.1.14	Whereon are your main customers specialized? Worauf sind Ihre Hauptkunden spezialisiert?																																																	
1.1.15	Are there service agreements with customers? Gibt es Servicedienstleistungsvereinbarungen mit Kunden?																																																	
1.1.16	Do you provide a „Service-Hotline“. How long is the specified opening period? Betreiben sie eine“ Service-Hotline“ .Wie lange ist diese Hotline täglich erreichbar?																																																	
	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Accessibility:																																																	
1.1.17	Are the contact persons of service published in Internet? Werden die Ansprechpartner für Service im Internet veröffentlicht?																																																	
	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Accessibility:																																																	
1.1.18	Which targets did you define for the service in your territory (short, medium and long term)? Welche Ziele haben Sie kurz-, mittel- und langfristig für den Service in Ihrem Gebiet definiert?																																																	
	a) Market expansion b) Service performance																																																	

	Certification Form Service Partner	Page 7 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

bezo

No.	Question	Pt.	
1.2	Marketing Marktprofil / Marktauftritt		
1.2.01	Information about your trading volume, new business and Service hydraulics related (add enclosure) Informationen zu Ihrer Umsatzentwicklung Neugeschäft u. Service bezogen auf Hydraulik (Anhang beifügen) Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> remark:		
1.2.02	Are there service related marketing activities e.g. road show, flyer... Gibt es servicebezogene Marketingaktionen wie z.B. Infoveranstaltung, Flyer...		
1.2.03	Are there documents / information about competition in the country? Gibt es Unterlagen / Informationen über den Wettbewerb? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> remark:		
1.2.04	Are there documents / information about "grey market"-activities in the territory? Gibt es Unterlagen / Informationen über „Graumarkt“- Aktivitäten im Gebiet? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> remark:		
1.2.05	Does a market analysis exist for further service potential capacity in the territory Existiert eine Marktanalyse über weiteres Service Potential (Servicefähige Produkte) im Gebiet.		

In what areas / applications you are active? – not active? In welchen Bereichen/Anwendungsgebieten sind Sie aktiv? - nicht aktiv)			
	Product unit / Produktbereich	active aktiv	Not active nicht aktiv
1.2.06	Presses Pressen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Machining centre Werkzeugmaschinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Iron works Walzwerke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Stage platforms Bühnentechnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Construction equipment Baumaschinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Agricultural machinery Landmaschinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forest machinery Forstmaschinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Municipal machinery Kommunaltechnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Material handling Fördertechnik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Marine / offshore Marine / Offshore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Drilling machinery Bohrgeräte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Concrete pumps / -mixer Betonpumpen / -mischer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mining Gewinnungsindustrie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Snow groomer Pistenbearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Others Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Remarks:

Anmerkungen:

Bevor Formularschutz Nummer eintragen

Before protection of doc insert number


Edited by:

SCG

Question			Pt.
1.2.07	Product share in the territory Produktverteilung im Gebiet		
	Product unit Produktbereich	Product / P	available vorhanden
	Pumps Pumpen	Axial piston Axialkolben	<input type="checkbox"/>
		Gear pumps Zahnradpumpen	<input type="checkbox"/>
		Vane pumps Flügelzellen	<input type="checkbox"/>
		Radial piston Radialkolben	<input type="checkbox"/>
	Motors Motoren	Axial piston Axialkolben	<input type="checkbox"/>
		Gear motors Zahnradmotoren	<input type="checkbox"/>
		Radial piston Radialkolben	<input type="checkbox"/>
	Cylinders Zylinder		<input type="checkbox"/>
	Valves Ventile	On / off valves Schaltventile	<input type="checkbox"/>
		Prop. (high response) servo - valves Stetigventile	<input type="checkbox"/>
	Accumulators Speicher		<input type="checkbox"/>
	Power units Aggregate		<input type="checkbox"/>
Electronics Elektronik		<input type="checkbox"/>	


Remarks:

Anmerkungen:


	Certification Form Service Partner	Page 9 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question	Pt.	
1.3	Audit / Certification of service partner Audit / Zertifizierung von Service Partnern		
1.3.01	How is the implementation of activities, defined in action plan of last audit (not applicable at qualification audit). Wie wurden die Festlegungen im Aktionsplan des letzten Audits umgesetzt. (entfällt bei Qualifizierungsaudit)		MIN


2	Education / Training Ausbildung / Training		
2.1	Training program Trainingsprogramm		
2.1.01	Does a minimum qualification requirement exist to hire new staff? Gibt es Grundvoraussetzungen für die Einstellung neuer Mitarbeiter?		
2.1.02	Are there descriptions of each service position including requirements of qualification? Existiert für alle Servicestellen eine Arbeitsplatzbeschreibung mit Anforderung an die Mindestqualifikation?		
2.1.03	How is the process for job rotation in the CU (knowledge transfer)? Wie werden neue Mitarbeiter bzw. Mitarbeiter bei internem Stellenwechsel in die Aufgabe eingeführt?		
2.1.04	Did staff members participate in the Service qualification program according appendix? Haben Mitarbeiter am Rexroth Hydraulik-Trainingsprogramm teilgenommen (gem. Anlage SSD)?		
2.1.05	Are staff members being trained by the trainer? Werden Schulungen des Servicepersonals durch Trainer durchgeführt?		
2.1.06	How is the training documented? Wie sind die Schulungen dokumentiert?		
2.1.07	Are customers being trained by trainer? Werden Schulungen für Kunden durchgeführt?		
2.1.08	Are there further training courses planned for the service staff? Werden dem Servicepersonal weitere Schulungs-/ Trainingsmaßnahmen angeboten?		
2.1.09	Are knowledge and experiences transferred to other service staff members? Werden Erkenntnisse bzw. Erfahrungen im Rahmen von Infoveranstaltungen an andere Mitarbeiter weitergegeben?		

	Certification Form Service Partner	Page 10 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	<p style="text-align: center;"> Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number </p>		Edited by: SCG


No.	Question	Pt.	
3	Quality / Test and Measuring Equipment Qualität / Mess- und Prüfmittel		
3.1	Qualification assurance Qualitätssicherung		
3.1.01	Person in charge of overall quality assurance in the company? Verantwortlicher für die Qualitätssicherung in Ihrer Firma? 		
3.1.03	Is the company already certified as to current standard and is the service in the scope? (e. g. ISO 9001; QS9000...) Ist die Firma bereits nach gängigem Standard zertifiziert und beinhaltet diese auch den Service? (z.B. ISO 9001; QS9000...) Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> remark:		
3.1.04	Did all staff members get training in product liability and is this training documented? Wurde für alle Mitarbeiter eine Produkthaftungsschulung durchgeführt und dokumentiert? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> remark:		
3.1.05	Are there specified quality targets for the service within the company? Gibt es festgelegte Qualitätsziele für den Service innerhalb Ihrer Firma? 		
3.1.07	How is the handling of self-induced claims? (Process description) Wie wird mit <i>selbst verursachten Reklamationen</i> umgegangen (Prozessbeschreibung) 		

	Certification Form Service Partner	Page 11 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG


No.	Question	Pt.													
3.1.11	How are "Corrective Actions" according 3.1.7 implemented and documented? Wie werden Korrekturmaßnahmen aus 3.1.7 eingeleitet und dokumentiert		MIN												
3.2	Test and measuring equipment Mess- und Prüfmittel														
3.2.01	How is the administration process for test and measuring equipment at your service? (add enclosure) Wie sieht Ihre Prüfmittelverwaltung / -überwachung aus? (Anhang beifügen)		MAN												
3.2.02	How is the repair and maintenance of test and measuring equipment arranged at your service? (add enclosure) Wie ist die Wartung und Reparatur der Prüfmittel geregelt? (Anhang beifügen)		MAN												
3.2.03	Is the complete test and measuring equipment currently calibrated? Sind alle Mess- und Prüfmittel (Prüfstand, Werkstatt, Feldservice) kalibriert? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> checked <input type="checkbox"/> remark:		MAN												
3.2.04	Is the access for measuring devices for intended persons granted? Where are the devices stored? Sind Mess- und Prüfmittel für die dafür vorgesehenen Mitarbeiter zugänglich? Wo werden sie gelagert?		MIN												
3.2.05	How is the staff trained to handle the measuring equipment? Wie ist Ihr Personal ausgebildet um die Messgeräte fachgerecht zu bedienen?		MIN												
3.2.06	Are the measuring-, testing- and adjusting devices, gauges as well as control electronics equipment used and maintained / cleaned according to their sensitivity? Werden die Mess- und Prüfmittel, Einstellvorrichtungen, Lehren und Ansteuerelektroniken ihrer Empfindlichkeit entsprechend bedient und gepflegt / gereinigt?		MIN												
3.3	Administrative process of claim handling (self-inflicted claims) Administrativer Ablauf der Reklamationsbearbeitung (<i>selbst verursachte Reklamationen</i>)														
3.3.01	Person in charge (responsible for the organisation and the process?) Verantwortliche Person (verantwortlich für die Organisation und den Reklamationsprozess?)														
3.3.02	Number of employees in this field? Anzahl der Mitarbeiter in diesem Bereich? Experience Erfahrung <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total								
< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total										
3.3.03	Who is responsible for the handling of an incoming claim, if more than one person, note the expenditure of time / person in %. Wer ist verantwortlich für die Eingangsbearbeitung einer Reklamation, falls mehr als ein Sachbearbeiter, Angabe des Zeitaufwands pro Person in % :														
3.3.06	Is a time target for claim handling defined, e.g. time to reply to customer. Do you measure and document the allowed response time. Gibt es eine Zeitvorgabe für die Reklamationsbearbeitung (z.B. Zeitvorgabe zur Rückantwort an Kunden). Wird die Durchlaufzeit gemessen und dokumentiert.														

	Certification Form Service Partner	Page 12 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG


No.	Question	Pt.	
3.3.08	Who (Service or QMM) prepares the inspection reports and what is the qualification of this staff member? Wer (Service oder Qualitätssicherung) erstellt Befundungsberichte und wie ist die Qualifikation dieses Mitarbeiters?		
3.3.09	Who is responsible for the preparation of quote and the commercial processing of claims (Service, Vertrieb; CTG etc.)? Wer ist für die Erstellung von Angeboten und die kaufmännische Abwicklung verantwortlich Service, Vertrieb?		
3.3.11	No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Is the extent of damage documented in a standardised inspection report (internal use)? Wird der Schadensumfang in einem standardisierten Befundungsbericht dokumentiert? (für internen Gebrauch)		
3.3.12	No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Are pictures, test data etc. added to inspection report? Werden Fotoanlagen, Messdaten etc. den Befundungsberichten beigelegt?		

	Certification Form Service Partner	Page 13 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG


No.	Question	Pt.	
4	HSE / Work time rules HSE / Arbeitszeitregelungen		
4.1	Work time rules Arbeitszeitregelungen		
4.1.01	Are the country specific working time rules known? Name examples of working time rules? Sind die Arbeitszeitvorschriften (AZO/Arbeitszeitordnung) bekannt? (Beispiel)		
4.1.02	Is there a person in charge for the observation of working time rules? Gibt es einen Verantwortlichen für die Überwachung der Einhaltung der AZO?		
4.1.03	Is the staff informed about those rules and is the compliance granted? Who is responsible for observation of the rules? Ist die Belegschaft über diese Regeln informiert und wird die Einhaltung gewährleistet. Wer ist verantwortlich für die Einhaltung der Regeln?		
4.2	HSE (Health, Safety and Environment) HSE (Gesundheit, Sicherheit und Umwelt)		
4.2.01	Is the company certified according HSE guidelines (e.g. ISO 14001)? Is the company certified according SCC, are the staff certified according SCC, doc.18 Ist die Firma nach HSE Richtlinien zertifiziert (z.B. ISO 14001)? Ist die Firma nach SCC zertifiziert? Bzw. sind die MA nach SCC Dok 018 geschult?		
4.2.02	Are HSE regulations known and how are they transferred into the daily business within the organization? Sind HSE - Vorschriften bekannt und wie werden sie innerhalb der Organisation angewandt?		
4.2.03	Is a person assigned to attend environmental protection measures in the organization? Gibt es einen Mitarbeiter/in, der für die Einhaltung von Umweltschutzmaßnahmen verantwortlich ist.		
4.2.04	Is there a continuous process to improve safety on the job? Haben Sie einen ständigen Verbesserungsprozess um die Arbeitssicherheit zu erhöhen?		
4.2.05	Is the staff trained for safety on the job and is the training documented? Werden regelmäßige Sicherheitsunterweisungen durchgeführt und dokumentiert?		
4.2.06	Does a risk assessment for work stations exist? Gibt es Gefährdungsbeurteilungen für die einzelnen Arbeitsplätze Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> checked <input checked="" type="checkbox"/> remark:		
4.2.10	Are guidelines considering effluent-, emission-, and soil protection (by law) defined for your facilities? What is the condition of facilities concerning those guidelines? Sind für ihre Organisation Richtlinien bezüglich Abwasser-, Emissions- und Bodenschutz (gesetzlich) definiert. In welchem Zustand befinden sich Anlagen und Einrichtungen hinsichtlich dieser Richtlinien.		
4.2.11	Do waste management guidelines be applied in your organization? (e.g.: How is the collection and disposal of used oil complied?) Gibt es Richtlinien zu Abfallmanagement in Ihrer Organisation? (z.B. Wird Altöl vorschriftsmäßig gesammelt und entsorgt?)		

	Certification Form Service Partner	Page 14 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	<p style="text-align: center;"> Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number </p>		Edited by: <p style="text-align: center;">SCG</p>


No.	Question	Pt.	
5	Information Technology / Documentation Informationstechnologie / Dokumentation		
5.1	Information Technology / Documentation Informationstechnologie / Dokumentation		
5.1.03	Responsible person for receipt and distribution of service and product information? Verantwortlicher für den Erhalt und die Verteilung von Service - und Produktinformationen?		
5.1.04	Is the access to the worldwide BOSCH REXROTH network possible? Ist der Zugriff auf das BOSCH REXROTH Netzwerk möglich? SAP <input type="checkbox"/> Extranet <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/>		
5.1.07	How is the access to valid documents assured? Wie ist der Zugriff auf die gültigen Unterlagen gewährleistet?		
5.1.08	How is the access to confident documents protected? Wie ist der Zugriff auf vertrauliche Dokumente geschützt?		

	Certification Form Service Partner	Page 15 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG


No.	Question	Pt.												
6	Field Service Feldservice													
6.1	Field Service in general Feldservice allgemein													
6.1.01	How many staff members are available for the field service? <i>Wie viele Mitarbeiter sind für Feldserviceaufgaben verfügbar?</i> Experience in field service <i>Erfahrung</i> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total							
< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total									
6.1.02	How is the current situation of Field Service availability? <i>Wie ist die momentane Situation „Erreichbarkeit Feldservice“?</i> Accesability / Erreichbarkeit: Remark (Anmerkung):													
6.1.03	Are the field service vehicles and clothes according to the Corporate design ? <i>Entsprechen Außendienstfahrzeuge und Arbeitskleidung dem Corporate Design für Servicepartner?</i>													
6.1.04	Is the field service operating regional, national or international? <i>Agiert der Außendienst regional, landesweit oder international?</i> regional <input type="checkbox"/> national <input type="checkbox"/> international <input type="checkbox"/>													
6.1.05	Knowledge of foreign languages of the field service staff? <i>Sprachkenntnisse der Außendienstmitarbeiter?</i> Deutsch <input type="checkbox"/> English <input type="checkbox"/> Andere <input type="checkbox"/>													
6.1.06	Is the preparation, carry out and reporting of field service activities according to the defined processes? <i>Wird die Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung von Feldserviceeinsätzen nach definierten Vorgaben abgewickelt (Prozessbeschreibung)?</i>													
6.1.07	Job costing to customer (Hourly rate for work-, travel-, and holding time, mileage, expenses etc.)? <i>Wie werden Serviceleistungen gegenüber Kunden berechnet (Stundensätze für Arbeits- Reise- und Wartezeiten, Fahrtkosten, Nebenkosten etc.)?</i>													
6.1.08	Job costing to lead plant (Hourly rate for work-, travel-, and holding time, mileage, expenses etc.)? <i>Wie werden Serviceleistungen gegenüber Bosch Rexroth berechnet (Stundensätze für Arbeits- Reise- und Wartezeiten, Fahrausgaben etc.)?</i>													

	Certification Form Service Partner	Page 16 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	<p style="text-align: center;"> Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number </p>		Edited by: <p style="text-align: center;">SCG</p>


No.	Question	Pt.	
6.2	Field Service capabilities Feldservicefähigkeit		
6.2.01	How many field service engineers for commissioning and optimization are available? Wie viele Außendienst - MA für Inbetriebnahmen und Anlageoptimierungsarbeiten sind vorhanden?		
6.2.02	How many field service technicians for trouble shooting are available? Wie viele Außendienst - Mitarbeiter sind für Fehlersuchen vorhanden?		
6.2.03	<p>Products and Systems of which product area can be commissioned by field service technician? Komponenten/Systeme welcher Produktbereiche können durch die AD-Mitarbeiter in Betrieb genommen werden:</p> <p>Mobile applications / Mobilanwendungen:</p> <p>Pumps and Motors/ Pumpen und Motoren <input type="checkbox"/></p> <p>Compact hydraulics / Kompakthydraulik <input type="checkbox"/></p> <p>Industrial applications/ Industrieanwendungen:</p> <p>Pumps / Pumpen <input type="checkbox"/></p> <p>Valve and controls / Ventile und Steuerungen <input type="checkbox"/></p> <p>Industrial electronics and systems / Industrieanwendungen und Systeme <input type="checkbox"/></p>		

	Certification Form Service Partner	Page 17 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question	Pt.
6.3	Field Service Equipment Feldserviceausrüstung	
	Is an equipped Field Service vehicle in use? If yes, how many are in service? Werden für die Durchführung des Feldservices ausgerüstete Fahrzeuge benutzt. Wenn ja, wie viele ?	
6.3.01	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Number of vehicles: Anzahl der Fahrzeuge:	
6.3.02	Availability of test equipment at your field service (according to appendix 5220 03 01)? Welche Messausrüstung hat ihr Außendienstpersonal zur Verfügung? (Bsp. Anlage 5220 03 01)	
6.3.03	Are standardized tools and equipment available? Ist Servicestandardwerkzeug vorhanden?	
6.3.04	Which special tools for field service tasks are available (according appendix 5220 02 01)? Welche Sonderwerkzeuge für Feldserviceeinsätze stehen zur Verfügung (Bsp. Anlage 5220 02 01)?	
6.3.05	Condition of service tools (visual control)? Zustand des Servicewerkzeuges (Sichtkontrolle)? Excellent / Sehr gut <input type="checkbox"/> Good / Gut <input type="checkbox"/> Acceptable / Akzeptabel <input type="checkbox"/> Improvable / Verbesserungsfähig <input type="checkbox"/> Poor / Schlecht <input type="checkbox"/>	


	Certification Form Service Partner	Page 18 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question	Pt.														
7	Technical performance / Workshop / Capability of repair Technische Kapazität / Werkstattausrüstung / Reparaturfähigkeit															
7.1	Workshop process Werkstattprozess															
7.1.01	Number of employees in the repair shop? Wie viele Mitarbeiter sind in der Reparaturwerkstatt eingesetzt? <table border="1"> <thead> <tr> <th>Experience / Erfahrung</th> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Experience / Erfahrung	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total								
Experience / Erfahrung	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total										
7.1.02	Number of employees in the administration of repair shop shop? Wie viele Mitarbeiter sind in der Verwaltung der Reparaturwerkstatt eingesetzt? <table border="1"> <thead> <tr> <th>Experience / Erfahrung</th> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Experience / Erfahrung	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total								
Experience / Erfahrung	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total										
7.1.03	Are the employees trained in workshop, and administration respectively kept on an up-dated level? Wie werden die Mitarbeiter der Werkstatt und Administration geschult bzw. auf aktuellem Stand gehalten?															
7.1.06	Does the Service Center work with a fixed price repair concept? Arbeitet der Vertriebspartner mit dem Pauschalpreis- Reparaturkonzept?															
7.1.07	Does the repair offer and the e-mail signature of the partner show the Bosch Rexroth VP logo? Enthält das Reparaturangebot und die Email- Signatur des Vertriebspartners das Bosch Rexroth VP- Logo?															
7.1.08	Are external brand (eg. Filter, filter element, valves, pumps, etc.) replaced by Bosch Rexroth products? Werden Fremdfabrikate (z. B. Filter, Filterelement, Ventile, Pumpen usw.) durch Bosch Rexroth Produkte ersetzt?															
7.1.09	Does the partner act as repair collector for Bosch Rexroth i.e. provides service in the market and forwards the repairs to Lohr / Bochum on? Agiert der VP als Reparatureinsammler für Bosch Rexroth d.h. bietet Herstellerservice am Markt und leitet die Reparaturen nach Lohr/Bochum weiter? Statistics for Sales development in the repair area with Rexroth (years & Products), for 3 years retrospective and 1 year Goals Umsatzentwicklung im Reparaturbereich mit Rexroth (Jahre & Produkte) ggf. Anlage für 3 Jahre Rückblick u. 1 Jahr über Ziele Ausblick															
7.1.10	Do you offer a free pick-up service to your customers? Bieten Sie ihren Kunden einen kostenlosen Abholservice?															

	Certification Form Service Partner	Page 19 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG


No.	Question	Pt.	
7.2	Work shop capability Reparaturfähigkeit		
7.2.01	Repair of which products can be carried out in your organisation? Welche Produkte können in ihrer Werkstatt repariert werden		
7.2.02	Which products can be tested and adjusted by use of available test devices Welche Produkte können mit den vorhandenen Prüfmittel geprüft und eingestellt werden		

7.3	Workshop equipment Werkstattausrüstung		
7.3.03	Is the required handling capability for components available (type, number, lifting capacity)? Ist die für das Handling von Komponenten notwendige Hubkapazität (Art; Anzahl, Kapazität) vorhanden.		
7.3.04	Which possibility do you have to clean returned units (e.g. washing device)? Wie können zurück gelieferte Einheiten gereinigt werden (z.B. Waschmaschine)?		


	Certification Form Service Partner	Page 20 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question	Pt.													
8	Service Parts Ersatzteil														
8.1	Service parts process Ersatzteilprozess														
8.1.01	Number of employees in this field? Anzahl der Mitarbeiter in diesem Bereich? Experience Erfahrung? <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total								
< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total										

8.2	Service parts capabilities Ersatzteilversorgung		
8.2.01	How is the availability of spare part department? (Target: 24h / 7) Wie ist die Erreichbarkeit des Ersatzteildiensts?		
8.2.02	Required time to offer spare parts? (Target: 24h) In welchem Zeitraum ist die Erstellung eines Kundenangebots für E-Teile möglich?		
8.2.03	How is the lead time for stored parts? (Target: max. 24h) Wie ist die Lieferzeit für lagerhaltige E-Teile?		
8.2.04	How is the part identification time and which part identification tools do you use? Wie lange dauert es Teile zu identifizieren und welche Hilfsmittel nutzen sie?		
8.3	Service parts storage Ersatzteilbevorratung		
8.3.01	Are Service parts stored for selling on to customers? Werden Ersatzteile zum Weiterverkauf an Kunden gelagert?		
8.3.02	Which service parts are stored (Size and organisation of stock, basis for restocking)? Are spare parts for repair of prevalent units available, please denominate current items? Welche Ersatzteile werden bevorratet. (Größe und Organisation des Lagers. Was ist die Grundlage für die Befüllung des Lagers. Ist der Reparaturbereich mit Ersatzteilen abgedeckt? Beispiele für aktuelle Teile?		
8.3.03	Do you store spare parts appropriate and how do you observe the time for stockpiling Werden die E-Teile sachgerecht gelagert und wie werde Bevorratungszeiten überwacht		
8.3.04	How do you store products and which preventative quality activity do you carry out? Wie werden Komplettgeräte gelagert und Bevorratungszeiten überwacht?		

	Certification Form Service Partner	Page 21 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question	Pt.													
9	Electronics														
9.1.03	Number of employees at electronic field service? Anzahl der Mitarbeiter im Electronic Field service? Experience Erfahrung? <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total								
< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total										
9.1.04	Number of employees at administration? Anzahl der Mitarbeiter im Electronic Field service? Experience Erfahrung? <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>< 1 year</th> <th>< 3 years</th> <th>< 5 years</th> <th>> 5 years</th> <th>> 10 years</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total								
< 1 year	< 3 years	< 5 years	> 5 years	> 10 years	Total										
9.1.07	Process description: "Repair of electronic components" Prozessbeschreibung „Reparaturen von elektronischen Bauteilen“														

	Certification Form Service Partner	Page 22 of 22	Doc: 5783 01 02
		Date: 06/16	Version:01
	Bevor Formularschutz Nummer eintragen Before protection of doc insert number		Edited by: SCG

No.	Question	Pt.	
9.2	Electronics repair equipment Ausrüstung für Elektronik Reparaturen		
9.2.02	Which equipment is in Fieldservice available to carry out Service for electronic controls / amplifiers? Welche Ausrüstung hat der Feldservice um Service für elektronische Steuerungen / Verstärker durchführen zu können?		
9.4	Testequipment: Valve- and pump drivers Testausrüstung zur Ansteuerung von Ventilen und Pumpen		
9.4.01	Which equipment (valve and pump drivers) is available (according Service Standard 5232 01 01) Welche Ausrüstung zur Ansteuerung von Ventilen und Pumpen ist vorhanden? (Bsp. Anlage 5232 01 01)?		

Information für Auditoren:

Rev V02: der Auditcheckliste 5781 01 02 ist für die Zertifizierung der Servicepartner DCEM/D angepasst.

Anmerkungen:

Die Angaben in der rechten Spalte (OP, MIN, MAN) ist die erforderliche Beurteilung für die damit verbundene Frage im Falle einer Abweichung/ Nichterfüllung.

OP Verbesserungspotenzial
 MIN Nebenabweichung
 MAN Hauptabweichung

Die Audit-Nummer muss vor Beginn der Audit-Aktivitäten bei der SCG angefordert werden.

SCG Administration Global Service (Service Koordinationsgruppe DC-IA + DC-MA)