

## Riktlinjer för skadeverkstad 2018 – Utgåva 3.05

DETTA DOKUMENT ÄR EN KRAVSPECIFIKATION PÅ LEDNINGSSYSTEM FÖR SKADEVERKSTÄDER FÖR PERSON- OCH TRANSPORTBILAR UPP TILL 3,5 TON SAMT HUSBILAR KATEGORI II UPP TILL 5 TON



För bilbranschens bästa

Uppdaterad: 2018-11-07

### Inledning

Riktlinjerna har BIL Sweden och MRF sammanställt utifrån erfarenhet och genom förfrågningar hos försäkringsbolag och fordonstillverkare. Några av de svenska försäkringsbolagen, som tillhandahåller fordonsförsäkringar, ställer sig bakom denna branschstandard: If, Folksam samt Dina Försäkringar.

Detta är ett levande dokument där alla punkter ständigt utvecklas och förtydligas.

Utöver dessa riktlinjer finns individuella krav från både försäkringsbolag, biltillverkare och andra parter. Fordonstillverkarna anser att denna lista är minimumkrav på ett kvalitetsledningssystem för en skadeverkstad att utföra fackmässiga reparationer på person- och transportbilar upp till 3,5 ton, samt husbilar kategori II upp till 5 ton. Grundförutsättningen är att företaget/verkstaden följer gällande lagstiftningar.

Skadeverkstadens underleverantörer skall också följa dessa riktlinjer för att säkerställa fackmässiga reparationer.

### Riktlinjer, kontrollmanual och övrig information

Riktlinjerna finns tillgängliga hos BIL Sweden och MRF: [www.bilsweden.se](http://www.bilsweden.se) och [www.mrf.se](http://www.mrf.se) samt på hemsida [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com) respektive [www.riktlinjerskadeverkstad.se](http://www.riktlinjerskadeverkstad.se).

### ~~Kontrollbesök görs årligen Flyttas ner till rätt stycke~~

~~Verkstaden beställer ett besök av en för verkstaden oberoende tredjepartskontrollant. Kontrollanten skickar ut kontrollunderlag till verkstaden med minst två veckors framförhållning före planerat kontrollbesök.~~

~~Uppföljande kontrollbesök skall ske inom 1 år +/- 6 veckor från tidigare kontrolldatum, verkstaden står som godkänd under denna tid.~~

### Riktlinjerna

- Utgör ett stöd för långsiktigt och målmedvetet arbetssätt för kvalitetssäkring.
- Tydliggöra mål och planera för framgång.
- Sammanställer information från olika källor (ex. verktyg, tid, lokaler, ekonomiska förutsättningar, etc).
- Stödjer beslutsfattare och ger en övergripande bild av situationen.
- Ger förutsättning att genomföra uppgifterna med kvalitet.
- Följer upp och utvärderar resultaten.

Riktlinjerna berör organisationens policy, mål och mätkriterier. Riktlinjerna skall bidra till att säkerställa kvaliteten på verksamhetens produkter och tjänster omfattande organisatorisk struktur, ansvar och aktiviteter men också med avseende på kundnytta. Det finns fördelar med att samordna kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbetet till ett integrerat verksamhetssystem.

Punkterna i nämnda riktlinjer är minimumkrav för att säkerställa fackmässiga reparationer för skadeverkstäder. Fokus i dessa riktlinjer ligger på kvalitén av produkt/tjänst gentemot kund. När företagets ledningssystem/verksamhetssystem omfattar de punkter som listas i dessa riktlinjer ökar förutsättningarna för god kvalitet.

Kontinuitet och uppföljning inom dessa områden har visat goda resultat för många av de som är anslutna i fordonsproducenternas nätverk.

Ledningssystem/standarder som rekommenderas utöver dessa riktlinjer är:

- ISO 9001 för kvalitet
- ISO 14001 för miljö
- ISO/ICE 17020:2012 Standard för kontrollorgan
- OHSAS 18001 för arbetsmiljö
- FR2000

## A. Krav på kontrollorganet

### A.1 Allmänt

A.1.1 Kontrollorganet skall ha någon typ av system kvalitetsstyrning, antingen ISO 9001 eller motsvarande system. *Dokument att skicka in.*

A.1.2 Kontrollorganet skall uppvisa dokumentation som visar erfarenhet från berörd branschen. *Dokument att skicka in.*

A.1.3 Kontrollorganet blir definitivt godkänd efter genomgången utbildning av Riktlinjerna tillsammans med BIL Sweden och MRF.

### A.2 Oberoende och opartiskhet

A.2.1 Kontrollanten skall vara opartisk och självständig i förhållande till den verksamhet som kontrolleras. Det skall gå minst ett år om en person byter roll.

A.2.2 Dokumenterad policy som påvisar hur kontrollorganet hanterar opartiskhet. *Dokument att skicka in.*

A.2.3 Kontrollanten, kontrollorganet eller dess moderorganisation skall inte väsentligt ha bidragit till eller granskat de förhållanden som skall kontrolleras för verkstadens räkning.

A.2.4 Kontrollanten skall inte vara verksam inom verkstaden, eller dess organisation. **Minst ett år behöver gå om det är aktuellt för en coach att bli kontrollant på en specifik verkstad. En kontrollant kan övergå till rollen coach efter en månad.**

A.2.5 Kontrollanten, eller dennes närstående, skall inte antas ha nytta eller lida skada av innehållet eller resultatet av kontrollen.

A.2.6 Kontrollorganet skall uppvisa dokumentation om hur systemen för dokumentation av resultat är separerade från eventuell övrig verksamhet. *Dokument att skicka in.*

### A.3 Kontrollrapport och kontrollintyg

A.3.1 Vid avvikelse skall åtgärdsplan begäras från verkstaden, med krav på genomförande, och redovisning till kontrollorganet, av åtgärd inom **fyra** månader från kontrolldatum.

**A.3.2 Fysisk uppföljning krävs vid mer än 10 avvikelser totalt eller mer än tre avvikelser på kravpunkterna (punkt ~~4.2, 6.6, 6.7, 7.1, 7.2~~ 12, 22, 23, 24, 25).**

A.3.3 Kontrollresultat skall anges som underkänt:

- a) Vid avvikelse på 7 eller fler kontrollpunkter.
- b) ~~Vid avvikelse på kontrollpunkt 4.2, 6.6, 6.7, 7.1 eller 7.2 enligt kravspecifikation~~  
Vid avvikelse på kontrollpunkt 12, 22, 23, 24 eller 25 enligt kravspecifikation.
- c) Om avvikelse kvarstår vid uppföljande kontroll (efter genomförd åtgärdsplan).

**A.3.4 När en verkstad fått underkänt och helt ny kontroll krävs sker det i överenskommelse med kontrollorganet. Ny kontroll får ej ske inom två månader från datumet då verkstaden underkändes.**

A.3.5 Vid godkänt resultat skall intyg utfärdas.

#### A.4 Kontrollmetod

A.4.1 Vid kontroll av verkstadsprocess för skadereparationer skall kontrollorganet använda kontrollmetod enligt avsnitt 4 Kravspecifikation.

A.4.2 Vid uppföljande kontroll efter avvikelse skall kontrollmetod enligt avsnitt 4 Kravspecifikation, användas för berörda kontrollpunkter.

#### A.5 Kontrolluppdrag

A.5.1 Kontrollorganets kontrollbesök skall anmälas till verkstaden minst två veckor före planerat besök. Undantag kan gälla stickprovskontroller som beskrivs enligt punkt 7.2 i kravspecifikationen.

A.6 Vid tvist eller oklarhet tages frågan till styrgruppen för arbetet, dvs MRF och BIL Sweden.

### B. Krav på verkstaden och dess process för skadereparationer

Verkstaden beställer ett besök av en för verkstaden oberoende tredjepartskontrollant. Kontrollanten skickar ut kontrollunderlag till verkstaden med minst två veckors framförhållning före planerat kontrollbesök.

B.1 Verkstaden skall genomgå kontroll av kontrollorgan som godkänts för uppgiften.

B.2 Vid avvikelse efter kontroll skall åtgärdsplan upprättas över ej godkända punkter. Åtgärd skall genomföras och redovisas till kontrollorganet senast ~~6~~ fyra månader från kontrolldatum.

B.3 Efter åtgärdade avvikelser skall verkstaden genomgå uppföljande kontroll av godkänt kontrollorgan.

~~B.4 Förnyad kontroll av godkänt kontrollorgan skall ske senast 12 månader efter föregående kontroll. Uppföljande kontrollbesök skall ske inom 1 år +/- 6 veckor från tidigare kontrolldatum, verkstaden står som godkänd under denna tid. Ursprungsdatumet hålls kvar. Exempelvis om verkstaden kontrolleras vid jul så har man alltid sin kontroll kring jul. Kontrollorganet har mandat att justera denna tidpunkt.~~

B.5 När en verkstad genomgår en kontroll för att bli "Kvalitetssäkrad skadeverkstad" godkänner verkstaden att resultaten delas med arbetsgruppen samt att resultaten kommer att vara en del av ett resultat som skall presenteras. Avsikten är att följa kvalitetsförändringar.

B.6 En verkstad som blir kontrollerad utifrån Riktlinjer för skadeverkstad ger sitt medgivande att resultatet är en del av statistik för att följa utvecklingen.

### C. Användande av intyg och marknadsföring

C.1 Verkstad som kontrollerats med godkänt resultat enligt kraven i detta dokument får ett intyg samt utge sig för att vara "Kvalitetssäkrad skadeverkstad". Verkstaden får använda märke i enlighet med anvisningarna under tiden verkstaden är godkänd.

C.2 Verkstad som kontrollerats med underkänt resultat får inte utge sig för att vara "Kvalitetssäkrad skadeverkstad" eller använda märke. Intyget skall plockas ner.

C.3 Verkstad som inte genomgår förnyad kontroll inom rätt tid enligt punkt 2.4 får inte utge sig för att vara "Kvalitetssäkrad skadeverkstad" eller använda märke. Intyget skall plockas ner.

C.4 Intyget är giltigt max 12 månader och skall plockas ner när tiden gått ut. Det kontrolleras av kontrollorganet vid besök. Intygen hanteras huvudsakligen av kontrollorganen men det är verkstaden som har ansvaret för att intyget plockas ner.

~~C.3 Verkstad som inte genomgår förnyad kontroll inom rätt tid enligt detta dokument punkt 2.4 får inte utge sig för att vara "Kvalitetssäkrad skadeverkstad" eller använda märke. Intyget skall plockas ner.~~

C.4 Intyget är giltigt max 12 månader och skall plockas ner när tiden gått ut. Det kontrolleras av kontrollorganet vid besök. Intygen hanteras huvudsakligen av kontrollorganen men det är verkstaden som har ansvaret för att intyget plockas ner.

Kravspecifikation

	Kvalitets- ledningssystem	Beskrivning	Kravpunkter	Upp- följ- ning	Klargörande för kontrollen
1	Fastställande av resursbehov (exempelvis personal), skadebesiktning	<p>Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal beläggning och med hänsyn till belastningstopp. Om behovet är större än de tillgängliga resurserna inom någon respektive kategori är det en avvikelse.</p> <p>Målet är att tillhandahålla möjlighet till bokningstid för skadebesiktning inom max fem arbetsdagar. För ej körbar bil gäller samma krav. Det handlar om kundvänlighet.</p>	Vid bokningstider för skadebesiktning på mer än fem arbetsdagar skall åtgärd vidtas för att minska väntetiden till mindre än fem arbetsdagar.	Ja, med handlingsplan	<p>Bokningstid granskas enligt kravpunkt. Muntlig redovisning och visuell kontroll i de fall det går att se i planeringssystem, annars på muntlig beskrivning av verkstaden. Målet är att säkerställa att verkstaden hanterar ett ökat behov (för att säkra kvalitet).</p> <p>Man kan endast se framåt. Verkstaden skall beskriva rutinen. Kontrollera vad finns för bokningstider idag. Bokningstid avser tid mellan tillfälle då kunden ringer och bokar tid för skadebesiktning och första möjliga tid för skadebesiktning</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske inom två månader. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten inom två månader → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut. Ex en annons om att anställa mer personal.</p>
2	Fastställande av resursbehov (exempelvis personal), reparation	<p>Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal beläggning och med hänsyn till belastningstopp. Om behovet är större än de tillgängliga resurserna inom någon respektive kategori är det en avvikelse.</p> <p>Målet är att tillhandahålla möjlighet till bokningstid för reparation inom max tre arbetsveckor. Det handlar om kundvänlighet.</p>	Vid bokningstider för reparation på mer än tre arbetsveckor skall åtgärd vidtas för att minska väntetiden till mindre än tre arbetsveckor.	Ja, med handlingsplan	<p>Bokningstid granskas enligt kravpunkt. Muntlig redovisning och visuell kontroll i de fall det går att se i planeringssystem, annars på muntlig beskrivning av verkstaden. Målet är att säkerställa att verkstaden hanterar ett ökat behov (för att säkra kvalitet).</p> <p>Man kan endast se framåt. Verkstaden skall beskriva rutinen. Kontrollera vad finns för bokningstider idag. Bokningstid avser tid mellan tillfälle då kunden ringer och bokar tid för reparation och första möjliga tid för reparation.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <del>inom två månader</del>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <del>inom två månader</del> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut. Ex en annons om att anställa mer personal.</p>

3	Avvikelsehantering	Strukturerat sätt att identifiera och dokumentera avvikelser med orsak, åtgärd och uppföljning. Med avvikelser avses arbeten kopplade till skadereparationer i verksamheten.	Dokumenterad rutin för hantering av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• åtgärdsplaner</li> <li>• uppföljning</li> <li>• revidering</li> <li>• information till berörda</li> </ul>	Ja, med handlingsplan	<p>Verkstaden beskriver eller visa rutinen och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <del>inom två</del> <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <del>inom två månader</del> <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
4	Förbättringsarbete	Strukturerat sätt att hantera förslag till förbättring från delar av verksamheten som rör skadereparationer.	Dokumenterad rutin för hantering av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• handlingsplaner</li> <li>• uppföljning</li> <li>• information till berörda.</li> </ul>	Ja, med handlingsplan	<p>Verkstaden beskriver eller visa rutinen och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <del>inom två</del> <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <del>inom två månader</del> <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
5	Skadeverkstadsledningens genomgång	Systematiskt sätt att följa upp och dokumentera verksamhetens kvalitetsutveckling. Det skall göras minst fyra gånger om året. Informationen skall ut till alla led. Skadeverkstadsledningen skall gå igenom och skapa en handlingsplan. Man skall hålla regelbundna möten med personal med genomgång av handlingsplan, uppföljning av handlingsplan och återigen ledningens genomgång.	Dokumenterad hantering av: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genomgång av avvikelsehantering</li> <li>• Genomgång av förbättringsarbete</li> <li>• Avstämning av kvalitetsmålen</li> </ul>	Ja, med handlingsplan	<p>Verkstaden beskriver eller visar rutinen för kvalitetsarbete, måluppfyllelse, möten, ansvariga och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <del>inom två</del> <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <del>inom två månader</del> <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut. Ex protokoll från ledningens genomgång.</p>
6	KPI på skadeverkstadsledningens genomgång	Ledningens genomgång skall innehålla minst tre KPI rörande skadeverkstad.	Exempel kvalitet, kundnöjdhet, ledtid.	Ja, med handlingsplan	<p>Verkstaden visar agenda och/eller protokoll för ledningens genomgång där minst tre KPI:er ingår.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <del>inom två</del> <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <del>inom två månader</del> <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut. Ex protokoll från ledningens genomgång.</p>

	Organisation	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
7	Organisationsplan	Dokumenterad organisationsplan över organisation och ledning.	En plan som beskriver roller och funktioner, samt vem som gör vad, övergripande.	Ja, med handlingsplan	Visuell kontroll av dokumentation. Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
9	Ansvar och befogenhet	En medarbetares <b>ansvar</b> måste kopplas till medarbetarens <b>befogenheter</b> , dvs rätt att vidta de åtgärder som krävs för att kunna ta ansvaret.	Befattningsbeskrivning skall undertecknas av chef och medarbetare. Densamma skall innehålla ansvar, befogenheter, begränsningar och ersättare.	Ja, med handlingsplan	Visuell kontroll av dokumentation. Anställningsavtalet kan vara befattningsbeskrivningen. Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
	Partner- och intressentkrav	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
10	Giltiga avtal med underentreprenör	Företaget ansvarar att det finns skrivna avtal med underentreprenörer.  Underentreprenörer omfattas när de utför arbeten som påverkar skadereparationer. Man skall även känna till var mer information finns angående dessa avtal.  Målet är att det skall finnas riktiga och aktuella avtal.	Avtal skall finnas upprättade. Avtalen skall inkludera organisationsnummer.	Ja, med handlingsplan	Tillgång till avtalsinformation på anläggningsnivå. Visuell kontroll av dokumentation. Avtalen i sig behöver ej granskas mer än att företaget visar att det i finns avtal skrivna med underentreprenör.  Detta omfattar underleverantörer som utför bildskadereparationsarbete relaterat till skadan. Underentreprenörer som levererar reservdelar eller material omfattas ej (ex färgleverantör, parts leverantörer, oljeleverantör, mm).  Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
10	Avtal med underentreprenör enligt Riktlinjer för skadeverkstad	<b>Ovanstående</b> punkt <del>3.1</del> med tillägget att: Företaget ansvarar för att skrivna avtal med en underentreprenör följer Riktlinjer för Skadeverkstad. Målet är att alla underleverantörer skall följa Riktlinjer för skadeverkstad.		Ja, med handlingsplan	Se <b>ovanstående</b> punkt <del>3.1</del> med tillägget att: Avtalen i sig behöver ej granskas mer än att verkstaden visar att det i avtalet med underentreprenör finns skrivet att underentreprenör följer kraven i Riktlinjer för Skadeverkstad.  Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.

	Lagar, förordningar och föreskrifter	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
11	Ledningen skall ha kännedom om, samt tillgång till, vilka lagar, förordningar och föreskrifter, som gäller för verksamheten	<p>För att följa lagen krävs kännedom om vilka lagar som verksamheten omfattas av samt kunskap om vilka konkreta lagkrav som ställs på verksamheten.</p> <p>Denna kontrollpunkt täcker inte alla krav som ställs på en verkstad.</p> <p>Vid kontroll skall man från företaget kunna visa kännedom om, samt veta var man hittar gällande lagstiftning och förordningar.</p>	<p>1) Det skall finnas en dokumenterad miljöpolicy.</p> <p>2) AC-certifikat (när det är tillämpligt).</p> <p>3) Service och underhållsplan för verktyg och lyftar (ingår i SAM).</p> <p>4) Verkstaden skall visa var man hittar länken till svensk författningssamling (SFS).</p>	Ja, med handlingsplan	<p>Visuell kontroll av nämnda punkter. Företaget skall känna till och tillämpa lagar och förordningar, kopplade till skadeverksamheten. Översikt av hur verkstaden uppfyller dessa visas upp.</p> <p>Punkt 2) AC-certifikat – tillämpligt innebär när det finns en fyllningsanläggning, om det inte finns, eller om verkstaden utför arbete där AC berörs så skall verkstaden visa vem man köper tjänsten av.</p> <p>Punkt 3) Det handlar om att det skall finnas en rutin. Verkstaden visar tre exempel.</p> <p>Punkt 4) Verkstaden skall visa var man hittar länken till svensk författningssamling (SFS). Vem ska ha koll? Ledningen. Delegerat ansvar till arbetsledare skall visas i befattningsbeskrivningen. <b>Det skall visas om verkstaden köper en bevakningstjänst som ser till att rätt person får information när någon ny lag som berör kommer.</b></p> <p>Vid avvikelser skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
13	Tillämpning av ARN	Företaget skall följa beslut i ARN.		Nej, skall uppfyllas	<p>Kontrollera om företaget ligger på Svarta listan: <a href="http://www.radron.se/svarta-listan/?ind=8&amp;q=">http://www.radron.se/svarta-listan/?ind=8&amp;q=</a></p> <p>Granskning om företaget har fällts i ARN, granskning två år bakåt i tiden. Har verkstaden följt ARN:s beslut är frågan godkänd. Om verkstaden inte följt ARN:s beslut och ej överklagat, skall man åtgärda enligt ARN:s beslut inom tre månader. Har man överklagat och begärt omprövning skall den processen få avslutas, därefter skall verkstaden ovillkorligen följa det beslut ARN kommer fram till efter omprövningen.</p> <p>Undantag bedöms vid behov av arbetsgruppen från MRF och BIL Sweden. Exempel på undantag är de verkstäder som tagit ärendet till civilrätt. Vid domslut från civilrätt gäller detta beslut.</p>
14	Lokaler	Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer.	Erforderliga tillstånd för att kunna bedriva verksamheten skall finnas.	Ja, med handlingsplan	<p>Tillstånd för verksamheten. Visuell kontroll av dokumentation. Företaget skall kunna visa upp; # ett gällande hyresavtal. # en giltig företagsförsäkring.</p> <p>Vid avvikelser skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan</p>



					till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
	Personal	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
15	Kompetens hos anställda i företaget	Dokumentation på individnivå. Företagsledningen ansvarar för att den som tilldelas en arbetsuppgift har kompetens och kunskap för att utföra arbetet fackmässigt.	Genomförda utbildningar samt uppnådda kompetenser inom tex svetsning, glasarbete, plastreparationer, AC-arbete, etc dokumenteras på individnivå via utbildningsportal, intyg, diplom, betyg, certifiering, eller liknande.	Ja, med handlingsplan	<p>Verkstaden visar principen för hur utbildning dokumenteras på individnivå, denna redovisas för kontrollanten. Visuellt kontroll av dokumentation. Kontrollanten tittar på två skadeakter och på de aktuella jobben, max ett år gamla.</p> <p>Ex den anställde skall ha Volvos utbildning på e-fordon, eller motsvarande, om Volvo har dessa krav.</p> <p>Ex om det är en BMW på en Opel-verkstad skall personal ha utbildning på BMW enligt BMWs krav eller motsvarande utbildning.</p> <p>Ex om det pågår svetsarbete i aluminium skall personal ha utbildning inom svetsning på aluminium om fordonstillverkaren eller GA kräver det.</p> <p>GA tillhandahåller information över tillgängliga utbildningar, dessa är tillgängliga på hemsidan för "Riktlinjer för skadeverkstad".</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
16	Utbildningsplan för anställda i företaget	Företagsledningen säkerställer att det totala utbildningsbehovet är dokumenterat och tillgodosett för företaget.	Dokumenterad individuell utbildningsplan.	Ja, med handlingsplan	<p>Utbildningsbehov samt utbildningsplan skall redovisas. Visuellt kontroll av dokumentation.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
17	Uppföljning av utbildningsplan för anställda i företaget	Genomförda utbildningar enligt utbildningsplan, på individnivå. Säkerställa att utbildningen verkligen blir genomförd i enlighet med krav för den typ av arbeten som utförs i verksamheten.	Utbildningsplanen skall minst uppfylla de krav som ställs för att säkerställa kvalitet och säkerhet på arbete på aktuellt skadeobjekt.	Ja, med handlingsplan	<p>Kontrollanten gör kontroll mot två arbetsordrar, max ett år gamla.</p> <p>Under förutsättning att utbildningar i motsvarande kvalitet och omfattning tillhandahålls av GA eller annan aktör. Om verkstaden ej följt utbildningsplanen skall det finnas ett argument (nyanställd, varit allvarligt sjuk, e.dyl). Kontinuerligt avvikande från utbildningsplanen ger underkänt.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan</p>

					till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
	Infrastruktur och teknik	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
18	Utrustning och verktyg	Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer enligt fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar. Det kan vara verktyg motsvarande fordonstillverkarens verktyg.	Skall uppfylla kvalitetskrav för gällande arbete.	Ja, med handlingsplan	<p>Kontrollanten gör kontroll mot fyra arbetsordrar, max ett år gamla.</p> <p>Kontrollera att verkstaden har tillgång till utrustning och verktyg i förhållande till den kravspecifikation fordonstillverkaren ställer på arbeten som förekommer i verksamheten. Det kan vara verktyg motsvarande fordonstillverkarens verktyg. Avstämning mot fordonstillverkarens aktuella anvisningar.</p> <p>GA tillhandahåller listor på ca tjugo verktyg per märke varav kontrollanten väljer tio verktyg per märke att kontrollera. Tillhandahåller inte GA några krav så blir punkten godkänd. Det handlar om en övergripande inventarielista för verktyg och utrustning. Verkstaden måste ha dessa verktyg. Verkstaden behöver många gånger ha fler verktyg, men dessa kontrolleras ej. GA uppdaterar denna lista årsvis. Aktuell information finns på hemsidan "Riktlinjer för skadeverkstad".</p> <p>Fordonstillverkarna har minimumkrav på grundutrustning för arbeten som förekommer i verksamheten (krav på utrustningens prestanda). Kontrollera ovanstående mot övergripande inventarielista för verktyg och utrustning. Lånat eller inhyrt verktyg skall verifieras.</p> <p>Ex, på en allbilsverkstad som arbetar med fem märken skall 10 verktyg per märke kontrolleras, dvs 50 verktyg om inte märkena angivit samma verktyg.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
19	Kalibrering av verktyg	Kalibreringspliktig utrustning skall vara kalibrerad. Det skall finnas aktuellt intyg på att verktygen är kalibrerade enligt krav.	Kontrollanten skall se aktuella intyg på att minst två verktyg är kalibrerade.	Ja, med handlingsplan	<p>Exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Momentnycklar</li> <li>- Fyrhjulsmätning</li> <li>- Luftpåfyllare</li> <li>- Kalibreringsutrustning för assistanssystem</li> <li>- Mätutrustning riktbankar (chassi mätning)</li> <li>- Instrument för ljusinställning</li> </ul> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan</p>

					till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
20	Processflöde	Dokumenterat processflöde för hela skadeprocessen som visar att det finns ett strukturerat arbetssätt.		Ja, med handlingsplan	Företaget beskriver processen kort och uppvisar dokumentation. Företaget beskriver hur informationen kommuniceras till berörd personal.  Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
21	Planeringssystem för produktionen	Det skall finnas ett digitalt planeringssystem. <b>Målet är att verkstaden aktivt jobbar mot att lära sig att använda systemet.</b>		Ja, med handlingsplan	Krav att planeringssystemet är digitalt. Det är lätt att få godkänt på punkten, systemet behöver endast visas upp att det används. <b>Målet är att huvudmomenten i skadeprocessen ska finnas i systemet.</b>  Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.
22	Tillämpning av system för skadekalkyl	Arbetet skall utföras enligt skadekalkylen baserat på fordons-tillverkarens aktuella reparationsanvisningar.	Tillämpning av ett skadeoffertsystem.	Ja, med handlingsplan	Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.

23	Tillgång till aktuell information om utförande	<p>Fordonstillverkarens aktuella anvisningar skall finnas tillgängliga och följas för varje enskild reparation.</p> <p>Fordonstillverkarens aktuella anvisningar skall följas.</p> <p>Företagsledningen ansvarar för att aktuella reparations- och serviceanvisningar finns tillgängliga för varje objekt som skall arbetas på.</p>	<p>Dokumenterad information att fordonstillverkarens aktuella anvisningar används vid den aktuella skadereparationen i de fall de krävs av fordonstillverkaren vid skadereparation.</p> <p>Anvisningarna bifogas skadeakten i de fall de krävs av fordonstillverkaren vid skadereparation.</p>	Nej, skall uppfyllas	<p>Kontrollera fyra skadeakter max ett år gamla. Om verkstaden avviker från denna punkt görs en helt ny kontroll med handlingsplan för att uppnå kravsäkring. Det är ok att digitalt spara reparationsanvisningen som använts vid tidpunkten för skadearbetet. Anvisningarna skall vara utskrivna/framtagna maximalt 10 dagar innan reparationens startdatum.</p> <p>Reparationerna skall utföras enligt fordonstillverkarens aktuella anvisningar för varje enskild reparation. Vid kontroll skall skadeteknikern utan dröjsmål kunna visa att informationen finns tillgänglig och påvisa att den följts.</p> <p>Kontrollera rutin som säkerställer att verkstaden har tillgång till fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar, att de följts för reparationsobjekt.</p> <p>Reparationsanvisningar skall vara dokumenterade och spårbara. Spårbar kan vara chassinr, datum, versionsnummer av anvisningen, etc.</p> <p>Verkstaden skall kunna uppvisa antingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- abonnemang</li> <li>- eller användarnamn och inloggning på fordonstillverkarnas aktuella anvisningar</li> <li>- eller styrka med print screen att man läst fordonstillverkarnas aktuella anvisningar</li> <li>- eller loggning från system</li> <li>- eller om verkstaden via ombudstjänst fått tillgång till fordonstillverkarnas aktuella anvisningar</li> </ul> <p>Om verkstaden säger att anvisning saknas så skall verkstaden påvisa att anvisningar saknas.</p> <p>Det kan finnas individuella aspekter från fordonsproducenten, info om detta finns på hemsidan <a href="http://www.riktlinjerforskadeverkstad.com">www.riktlinjerforskadeverkstad.com</a>.</p>
----	--	---	--	----------------------	---

24	Skadeakt	<p>Det skall finnas en skadeakt för varje reparationsobjekt.</p> <p>Skadeakten skall arkiveras minimum tre år (konsumentköplagen/konsumenttjänstlagen). Skadeakten kan vara digital eller i pappersform.</p> <p>Övriga skador som ej tillhör skadan bilen är inlämnad för dokumenteras.</p>	<p>Samtliga protokoll från uppmätningar av objektet som utförts på reparationsarbetet skall bifogas skadeakten.</p> <p>Skadeakten skall omfatta minst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li># ankomstkontroll</li> <li># arbetsorder</li> <li># förutsättningar för reparation, fordons-tillverkarens aktuella anvisningar</li> <li># skadekalkyl</li> <li># uppföljning efter skadereparation dvs slutkontroll av verkstaden inför utlämnande av bil till kund</li> <li># Genomförd egenkontroll se berörd punkt <del>8.1</del>.</li> </ul>	Nej, skall uppfyllas	<p>Kontrollanten kontrollerar pågående arbeten och genomförda arbeten, minst 4 objekt, max ett år gamla objekt.</p> <p>Arkiv för skadeakter uppvisas samt ålder på arkivet.</p> <p>Innehåll skadeakt: Om man avviker från denna punkt görs en helt ny kontroll med handlingsplan för att uppnå kravställning. Reparationsanvisning kan sparas digitalt eller skrivas ut, dokumenteras med datum och dokument-id.</p> <p>Ex om företaget funnits 10 månader krävs dokumenterade skadeakter för dessa månader.</p> <p>Följer verkstaden 'blankett för ankomstkontroll' så ger det godkänt.</p>
----	----------	---	--	----------------------	--

	Kontroll av verksamhetens aktiviteter	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
25	Egenkontroll av utfört arbete – under produktion	<p>Egenkontroll av utfört arbete innebär att skadereparationen skall följas upp på de punkter som listas här. Löpande egenkontroll skall finnas. Egenkontroll skall genomföras på varje arbete.</p> <p>Verkstaden åtar sig att:</p> <p>a) utföra tjänsten fackmässigt</p> <p>b) med omsorg ta till vara kundens intressen</p> <p>c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt</p> <p>d) tillhandahålla det material som behövs</p>	<p>Egenkontroll gällande förutsättningar för reparation, dvs service- och reparationsanvisningar enligt fordonstillverkarens aktuella anvisningar avseende:</p> <p># Fackmässighet</p> <p># Riktningar</p> <p># Passform</p> <p># Spaltmått</p> <p># Lackkvalitet</p> <p># Slipningar</p> <p># Att man följt fordonstillverkarnas aktuella reparationsanvisningar</p> <p># Maskeringar</p> <p># Färgryk</p> <p># Reservdelar</p> <p>Egenkontrollerna skall dokumenteras och arkiveras på samma sätt som skadeakter.</p>	Nej, skall uppfyllas	<p>Vid kontroll skall verkstaden kunna uppvisa att man gjort en egenkontroll på något sätt. <b>Det skall vara läsbar signatur/anställningsnummer.</b></p> <p>Checklista för egenkontroll som tillämpas på anläggningen uppvisas. Fackmässigheten skall kontrolleras. Kontroll att denna tillämpas på avsett sätt. Om verkstaden avviker från denna punkt görs en helt ny kontroll med handlingsplan för att uppnå kravmålet.</p> <p>Checklista för egenkontroll som tillämpas på anläggningen uppvisas. Alla företag har någon typ av checklista, hur listan ser ut varierar från företag till företag. Kontroll att någon checklista tillämpas på avsett sätt. Checklistan skall minst omfatta nämnda punkter. Fackmässigheten skall kontrolleras. Om verkstaden avviker från denna punkt görs en helt ny kontroll med handlingsplan för att uppnå kravmålet.</p> <p>Kontrollanten gör fyra stickprov i arkiv på max ett år gamla skadeakter att egenkontroller är utförda. Kontrollanten frågar personal om egenkontroller är utförda.</p> <p>Ex, följer verkstaden <i>'blankett för skadereparation kvalitetskontroll'</i> så är det godkänt.</p> <p>Ex, hur omfattande skall en kontroll av slutavsyn vara? Svar: Endast kontroll på dokumentnivå, ej i produktionen. Det skall finnas någon som står ansvarig för utfört arbete.</p> <p>Ex, hur länge skall detta skall detta ha pågått? Svar: Det viktiga är att det finns en fungerande princip från nu och framåt.</p>

26	Egenkontroll av utfört arbete – slutavsyn	<p>Egenkontroll gällande slutavsyn innan leverans till kund, av annan personal än den som utfört arbetet.</p> <p>Dvs innehållet i punkt 8.1 med tillägget helhetsansvar och slutavsyn innan leverans till kund.</p>	<p>Egenkontroll gällande slutavsyn innan leverans till kund, av annan personal än den som utfört arbetet.</p> <p>Kontrollera: Någon har tagit ansvar för helheten i utfört arbete, namnförtydligande om det är oläslig signatur.</p> <p>Egenkontrollerna skall dokumenteras och arkiveras på samma sätt som skadeakter.</p>	Nej, skall uppfyllas	<p>Vid kontroll skall verkstaden kunna uppvisa att man gjort en egenkontroll gällande slutavsyn innan leverans till kund på något sätt. <b>Det skall vara läsbar signatur/anställningsnummer.</b></p> <p>Checklista för egenkontroll som tillämpas på anläggningen uppvisas. Alla företag har någon typ av checklista, hur listan ser ut varierar från företag till företag. Checklistan skall minst omfatta minst de punkter som nämns i 8.1. Kontroll att denna tillämpas på avsett sätt. Om verkstaden avviker från denna punkt görs en helt ny kontroll med handlingsplan för att uppnå kravmålet.</p> <p>Kontrollanten gör fyra stickprov i arkiv på max ett år gamla skadeakter att egenkontroller är utförda. Kontrollanten frågar personal om egenkontroller är utförda.</p> <p>Ex, följer verkstaden 'blankett för skadereparation kvalitetskontroll' så är det godkänt.</p> <p>Ex, hur omfattande skall en kontroll av slutavsyn vara? Svar: Endast kontroll på dokumentnivå, ej i produktionen. Det skall finnas någon som står ansvarig för utfört arbete.</p> <p>Ex, hur länge skall detta ha pågått? Svar: Det viktiga är att det finns en fungerande princip från nu och framåt.</p>
----	---	---	---	----------------------	---

27	Stickprovskontroller på utfört arbete	<p>Stickprovskontroller kan utföras av egen behörig personal inom skadereparation (ej utföraren) eller av en för verkstaden oberoende tredjepartskontrollant inom skadereparation. Kontroll av strukturskador skall prioriteras.</p> <p>Baseras på objekt i produktion eller klart för leverans.</p> <p>Stickprovskontroller kan ske oanmält.</p>	<p>Minst två dokumenterade kontroller per månad per anställd produktiv personal i skadeprocessen. Antalet kontroller får maximeras till 100 kontroller per anläggning och år. Avvikelse skall leda till korrigerande åtgärder på objekt samt rutiner och arbetssätt.</p> <p>Minimumkrav på kontrollpunkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skadebesiktning</li> <li>- Tillgång till rätt reparationsanvisning</li> <li>- Arbetet utfört enligt aktuell reparationsanvisning</li> <li>- Omfattning korrekt enligt skadekalkyl. Gäller bil klar för leverans till kund.</li> <li>- Signerade processsteg</li> <li>- Slutkontroll färdig bil (dvs bil klar för leverans till kund).</li> </ul>	Ja, med handlingsplan	<p>Kontrollera antalet korrekt utförda stickprovskontroller. Ofullständiga eller otillräckliga kontroller räknas ej. Antalet skall överensstämma med definierad miniminivå enligt kravpunkten. <b>Det skall vara läsbar signatur/anställningsnummer.</b></p> <p>Kontrollera resultat och koppling till rutin för avvikelshantering och förbättringsarbete.</p> <p>Hur länge skall detta ha pågått? Svar: Det viktiga är att det finns en fungerande princip från nu och framåt.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b>. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.</p>
28	Resultatet av denna kontroll blir en del av ledningens genomgång.	Ledningen skall ha kännedom om denna kontroll samt resultatet av kontrollen.	Verkstaden visar att det är en punkt på agendan och/eller protokoll från ledningens genomgång där denna kontroll/ /resultat nämns.	Ja, med handlingsplan	Vid avvikelse skall uppföljning ske <b>inom två månader</b> . Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten <b>inom två månader</b> → godkänt på punkten om/när handlingsplanen ser relevant ut.