

Kvalitetssäkrad Skadeverkstad

Enligt Riktlinjer för skadeverkstad

UTGÅVA 4.1

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

UPPDATERAD: 2019-12-18



För bilbranschens bästa



Inledning

Riktlinjerna har BIL Sweden/MRF:s arbetsgrupp 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 minimikrav 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 och www.mrf.se samt på hemsida www.riktlinjerskadeverkstad.com respektive www.riktlinjerskadeverkstad.se.

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 ge en övergripande bild av situationen.
- Ge 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 minimikrav 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 för kvalitetsstyrning, antingen ISO 9001 eller motsvarande system. *Styrks med dokumentation (kvalitetsstyrning).*

A.1.2 Kontrollorganet skall uppvisa dokumentation som visar erfarenhet från berörd bransch. *Styrks med dokumentation (erfarenhet berörd personal).*

A.1.3 Kontrollorganet blir godkänt efter utbildning/genomgång av Riktlinjerna genom BIL Sweden och MRF.

A.2 Oberoende och opartiskhet

- A.2.1 Dokumenterad policy som påvisar hur kontrollorganet hanterar opartiskhet. *Styrks med dokumentation (opartiskhet).*
- A.2.2 Kontrollanten hos kontrollorganet eller dess moderorganisation skall inte väsentligt ha bidragit till eller granskat de förhållanden som skall kontrolleras för verkstadens räkning.
- A.2.3 Kontrollanten skall vara opartisk, självständig eller inte varit verksam i förhållande till den verksamhet som kontrolleras. Det skall gå minst ett år om en person byter roll från coach eller varit verksam inom verkstaden till kontrollant för specifik verkstad, däremot kan en kontrollant bli coach för specifik verkstad efter en månad.
- A.2.4 Kontrollanten, eller dennes närstående, skall inte antas ha nytta eller lida skada av innehållet eller resultatet av kontrollen.
- A.2.5 Kontrollorganet skall redovisa resultatet från kontrollen, redovisningen ska särredovisas från ev. övriga kontroller. Kontrollorganet ska uppvisa dokumentation om hur systemen hanterar redovisningen av kontrollen. *Styrks med dokumentation (kontrollantens system).*

A.3 Kontrollrapport och kontrollintyg

- A.3.1 Vid avvikelse skall åtgärdsplan begäras från verkstaden (uppföljande kontroll) på samtliga avvikelser. Vid underkänt resultat måste redovisat genomförande av avvikelser vara av minst det antal som krävs för att nå godkännandenivå (A.3.6). Åtgärdsplan med redovisning ska vara mottagen av kontrollorgan inom fyra månader från kontrolldatum.
- A.3.2 Fysisk uppföljning krävs vid totalt tio avvikelser eller fler på kontroll/kravpunkterna eller vid tre avvikelser eller fler på kravpunkterna 12, 22, 23, 24 eller 25. Uppföljningen skall ske inom fyra månader från kontrolldatum.
- A.3.3 Kontrollresultat skall anges som underkänt:
- Vid avvikelse på sju eller fler kontrollpunkter enligt D. Kravspecifikation.
 - Vid avvikelse på en eller fler av kravpunkter 12, 22, 23, 24 eller 25 enligt D. Kravspecifikation.
 - Om antal avvikelser enl. a) eller b) ovan kvarstår efter uppföljande kontroll.
- A.3.4 Om verkstaden inte är godkänd enligt punkten A.3.3 efter genomförd uppföljning inom utsatt tid är verkstaden underkänd. Helt ny kontroll krävs.
- A.3.5 Helt ny kontroll krävs när en verkstad fått underkänt och inte inkommit med begärd åtgärdsplan eller fysisk uppföljning skett inom utsatt tid.
- A.3.6 Kontrollresultat skall anges som godkänt vid:
- Inga avvikelser enligt D. Kravspecifikation.
 - Avvikelse på maximalt sex punkter enligt D. Kravspecifikation efter uppföljande av mottagen åtgärdsplan (gäller ej punkter 12, 22, 23, 24 och 25, där inga avvikelser får förekomma).
- A.3.7 Vid godkänt resultat skall intyg "Quality Check" utfärdas av kontrollorganet. Intyget skall vara underskrivet av MRF, BIL Sweden och kontrollorganet.

A.4 Kontrollmetod

- A.4.1 Vid kontroll av verkstadsprocess för skadereparationer skall kontrollorganet använda kontrollmetod enligt avsnitt D. Kravspecifikation.
- A.4.2 Vid uppföljande kontroll efter avvikelse skall kontrollmetod enligt avsnitt D. Kravspecifikation, användas för berörda kontrollpunkter.

A.5 Kontrolluppdrag

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

A.6 Tvist

- A.6.1 Vid tvist eller oklarhet tages frågan till styrgruppen, dvs MRF och BIL Sweden ¹⁾

B. Krav på verkstaden och dess process för skadereparationer

- B.1 Verkstaden beställer ett besök av en för verkstaden oberoende och av BIL Sweden och MRF godkänd tredjepartskontrollant ²⁾. Kontrollanten skickar ut aktuella riktlinjer till verkstaden med minst två veckors framförhållning före planerat kontrollbesök.
- B.2 Verkstaden skall genomgå kontroll av kontrollorgan som godkänts för uppgiften.
- B.3 Vid avvikelse efter kontroll skall åtgärdsplan upprättas över ej godkända kravpunkter. Åtgärdsplan och åtgärd skall redovisas (skickas) till kontrollorganet inom fyra månader från kontrolldatum. Samtliga avvikelser/åtgärder skall redovisas vid ett tillfälle.
- B.4 Efter åtgärdade avvikelser skall verkstaden genomgå uppföljande kontroll av godkänt kontrollorgan. Uppföljande kontroll, fysisk eller ej är beroende på antal och typ av avvikelser enligt punkt A.3
- B.5 Uppföljande årligt kontrollbesök skall ske inom 1 år +/- 6 veckor från tidigare kontrolldatum, verkstaden står som godkänd under denna tid. Kontrollorganet har mandat att justera denna tidpunkt med 1-2 veckor om synnerliga skäl finns. Ursprungsdatumet hålls dock kvar.
- B.6 När en verkstad genomgår en kontroll för att bli "Kvalitetssäkrad skadeverkstad" godkänner verkstaden att resultaten delas med styrgruppen samt att resultaten kommer att vara en del av ett resultat som skall presenteras. Avsikten är att följa kvalitetsförändringar.
- B.7 En verkstad som blir kontrollerad utifrån Riktlinjer för skadeverkstad ger sitt medgivande att resultatet är en del av statistik för att följa utvecklingen. ³⁾

C. Användande av intyg och marknadsföring

- C.1 Verkstad som kontrollerats med godkänt resultat enligt kraven i detta dokument får ett intyg samt får utge sig för att vara "Kvalitetssäkrad skadeverkstad". Verkstaden kan använda märke i enlighet med anvisningarna under tiden verkstaden är godkänd.
- C.2 Verkstad som kontrollerats med underkänt resultat och inte genomför åtgärdsplan och uppföljning enligt punkt A.3 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 B.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.

¹⁾ Tvist hanteras normalt inom en månad.

²⁾ Information om godkända tredjepartskontrollanter finns på hemsidan för riktlinjer för skadeverkstad www.riktlinjerskadeverkstad.com

³⁾ All statistik som publiceras är anonymiserad. Ändamålet är att följa kvalitetsutvecklingen för anslutna skadeverkstäder

D. Kravspecifikation

	Kvalitetslednings-system	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
1	Fastställande av resursbehov (exempelvis personal), skadebesiktning	<p>Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal beläggning och med hänsyn till belastningstoppar. 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 kvaliteten).</p> <p>Man kan endast se framåt. Verkstaden skall beskriva rutinen. Kontrollera dagens bokningstider. 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. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning. 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 belastningstoppar. 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 kvaliteten).</p> <p>Man kan endast se framåt. Verkstaden skall beskriva rutinen. Kontrollera dagens bokningstider. 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. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning. 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"> • åtgärdsplaner • uppföljning • revidering • information till berörda 	Ja, med handlingsplan	<p>Verkstaden visar rutinen och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>

	Kvalitets- lednings- system	Beskrivning	Kravpunkter	Upp- följ- ning	Klargörande för kontrollen
4	Förbättrings- arbete	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"> • handlingsplaner • uppföljning • information till berörda. 	Ja, med handlingsplan	Verkstaden visar rutinen och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen. Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.
5	Skade- verkstads- ledningens genomgång	Systematiskt sätt att följa upp och dokumentera verksamhetens kvalitetsmål och kvalitetsutveckling, minst fyra gånger om året. Skadeverkstadsledningen skall gå igenom och skapa en handlingsplan. Man skall hålla regelbundna möten med personal med genomgång av handlingsplan, uppföljning av handlingsplan.	Dokumenterad hantering av: <ul style="list-style-type: none"> • Genomgång av avvikelsehantering • Genomgång av förbättringsarbete • Avstämning av kvalitetsmålen 	Ja, med handlingsplan	Verkstaden visar rutinen för kvalitetsarbete, måluppfyllelse, möten, ansvariga och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen. Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning. Ex protokoll från skadeverkstadsledningens genomgång.
6	KPI på skade- verkstads- ledningens genomgång	skadeverkstadsledningens genomgång skall innehålla minst tre KPI rörande skadeverkstad.	Exempel på KPI:er är kvalitet, kundnöjdhet, ledtid.	Ja, med handlingsplan	Verkstaden visar agenda inför och/eller protokoll från ledningens genomgång där minst tre KPI:er ingår (KPI=nyckeltal). Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning. Ex protokoll från skadeverkstadsledningens genomgång.
7	Organisations- plan	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. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.

	Kvalitets- lednings- system	Beskrivning	Kravpunkter	Upp- följ- ning	Klargörande för kontrollen
8	Ansvar och befogenhet	En medarbetares ansvar måste kopplas till medarbetarens befogenheter, dvs rätt att vidta de åtgärder som krävs för att kunna ta ansvaret.	Befattningsbeskrivning skall under-tecknas av chef och medarbetare. Densamma skall innehålla ansvar, befogenheter, begränsningar och ersättare.	Ja, med handlingsplan	<p>Visuell kontroll av dokumentation.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>
9	Giltiga avtal med under-entreprenör	<p>Företaget ansvarar för att det finns skrivna avtal med under-entreprenörer.</p> <p>Underentreprenörer omfattas när de utför arbeten som påverkar skadereparationer. Man skall även känna till var mer information finns angående dessa avtal.</p>	Avtal skall finnas upprättade. Avtalen ska beskriva dess omfattning samt innehålla erforderliga företagsuppgifter inkl. org nr.	Ja, med handlingsplan	<p>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.</p> <p>Detta omfattar underleverantörer som utför bilskadereparationsarbete relaterat till skadan. Underentreprenörer som levererar reservdelar eller material omfattas ej (ex färgleverantör, parts leverantörer, oljeleverantör, mm).</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skicka in kopia på underleverantörs avtal.</p>
10	Avtal med under-entreprenör enligt Riktlinjer för Skadeverkstad	<p>Ovanstående punkt med tillägget att: Företaget ansvarar för att skrivna avtal med en underentreprenör bör följa Riktlinjer för Skadeverkstad.</p> <p>Framtida mål är att alla underleverantörer ska följa Riktlinjer för Skadeverkstad.</p>	Riktlinjer för Skadeverkstad bör uppfyllas av underentreprenören, på tillämpliga punkter.	Ja, med handlingsplan	<p>Se ovanstående punkt med tillägget att: Avtalen i sig behöver ej granskas mer än att verkstaden visar att det i avtalet med under-entreprenör framgår att underentreprenör bör följa kraven i Riktlinjer för Skadeverkstad.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex Verkstaden redovisar att man informerat underleverantören om Riktlinjer för Skadeverkstad.</p>

	Lagar, förordningar och föreskrifter	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
11	Skadeverkstadsledningen 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 kravpunkter. 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? Företagsledningen, delegerat ansvar till arbetsledare skall visas i befattningsbeskrivningen. Det skall visas om verkstaden köper en bevakningstjänst som ser till att rätt person får information när någon ny lag som berör kommer.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>
12	Tillämpning av ARN	Företaget skall följa beslut i ARN.		Nej, skall uppfyllas	<p>Kontrollera om företaget ligger på Svarta listan: http://www.radron.se/svarta-listan/?ind=8&q=</p> <p>Granskning om företaget har fällts i ARN, 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>Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.</p> <p>Undantag bedöms vid behov av styrgruppen från MRF och BIL Sweden. Exempel på undantag är de verkstäder som tagit ärendet till civilrätt. Vid domslut från civilrätt gäller detta beslut.</p>

	Personal	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
13	Lokaler	Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer.	Erforderliga tillstånd för att kunna bedriva verksamheten skall finnas.	Ja, med handlingsplan	Tillstånd för verksamheten. Visuell kontroll av dokumentation. Företaget skall kunna visa upp; # ett gällande hyresavtal för verksamheten. # en giltig företagsförsäkring för verksamheten. Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.
14	Kompetens hos anställda i skadeverksamheten	Dokumentation på individnivå. Skadeverkstadsledningen 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	Verkstaden visar principen för hur utbildning dokumenteras på individnivå, denna redovisas för kontrollanten. Visuell kontroll av dokumentation. Kontrollanten tittar på två skadeakter och på de aktuella jobben, max ett år gamla. Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.
15	Utbildningsplan för anställda i skadeverksamheten	Företagsledningen säkerställer att det totala utbildningsbehovet är dokumenterat och tillgodosett för företaget.	Dokumenterad individuell utbildningsplan.	Ja, med handlingsplan	Utbildningsbehov samt utbildningsplan skall redovisas för personal som omfattas av kontrollerad verksamhet. Visuell kontroll av dokumentation. Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.

	Infrastruktur och teknik	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
16	Uppföljning av utbildningsplan för anställda i skadeverksamheten	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/skadeakter, max ett år gamla. 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. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>
17	Utrustning och verktyg	Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer enligt fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar. Det kan vara verktyg motsvarande fordonsstillverkarens verktyg.	Skall uppfylla kvalitetskrav för gällande arbete.	Ja, med handlingsplan	<p>Kontrollanten gör kontroll mot fyra skadeakter, 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 vid reparationstillfället.</p> <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>
18	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"> - Momentnyckel - Fyrhjulsmätning - Luftpåfyllare - Kalibreringsutrustning för assistanssystem - Mätutrustning riktbank (chassimätning) - Instrument för ljusinställning <p>Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>

	Infrastruktur och teknik	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
19	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. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.
20	Planeringssystem för produktionen	Det skall finnas ett digitalt planeringssystem. Målet är att verkstaden aktivt jobbar mot att lära sig att använda systemet.		Ja, med handlingsplan	Krav att planeringssystemet är digitalt. Det är lätt att få godkänt på punkten, systemet behöver endast visas upp att det används. Målet är att planera produktionsflödet i systemet. Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.
21	Tillämpning av system för skadekalkyl/skadeoffert	Arbetet skall utföras enligt skadekalkylen baserat på fordons-tillverkarens aktuella reparationsanvisningar.	Tillämpning av ett skadeoffersystem.	Ja, med handlingsplan	Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.

	Infrastruktur och teknik	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
22	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>Skadeverkstadsledningen 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 fordons-tillverkaren vid skadereparation.</p> <p>Anvisningarna bifogas skadeakten i de fall de krävs av fordons-tillverkaren vid skadereparation.</p>	Nej, skall uppfyllas	<p>Kontrollera fyra skadeakter max ett år gamla. 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 fordons-tillverkarens 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"> - abonnemang - eller användarnamn och inloggning på fordonstillverkarnas aktuella anvisningar - eller styrka med print screen att man läst fordonstillverkarnas aktuella anvisningar - eller loggning från system - eller om verkstaden via ombudstjänst fått tillgång till fordonstillverkarnas aktuella anvisningar <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 www.riktlinjerforskadeverkstad.com.</p> <p>Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.</p>

	Infrastruktur och teknik	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
23	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 på fordonet som ej tillhör skadan ska 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"> # ankomstkontroll # arbetsorder # förutsättningar för reparation, fordons-tillverkarens aktuella anvisningar # skadekalkyl # uppföljning efter skadereparation dvs slutkontroll av verkstaden inför utlämnande av bil till kund # Genomförd egenkontroll, se berörd punkt. 	Nej, skall uppfyllas	<p>Kontrollanten kontrollerar pågående arbeten och genomförda arbeten, minst 4st skadeakter, max ett år gamla.</p> <p>Arkiv för skadeakter uppvisas samt ålder på arkivet.</p> <p>Innehåll skadeakt: Reparationsanvisning kan sparas digitalt eller skrivas ut, dokumenteras med datum och dokument-id.</p> <p>Ex om företaget bara funnits i 10 månader med skadeverksamhet krävs dokumenterade skadeakter för dessa månader.</p> <p>Följer verkstaden 'blankett för ankomstkontroll' så ger det godkänt.</p> <p>Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.</p>

	Kontroll av verksamhetens aktiviteter	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
24	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> <ul style="list-style-type: none"> a) utföra tjänsten fackmässigt b) med omsorg ta till vara kundens intressen c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt d) tillhandahålla det material som behövs 	<p>Egenkontroll gällande förutsättningar för reparation, dvs service- och reparationsanvisningar enligt fordonstillverkarens aktuella anvisningar avseende:</p> <ul style="list-style-type: none"> # Fackmässighet # Riktningar # Passform # Spaltmått # Lackkvalitet # Slipningar # Att man följt fordonstillverkarnas aktuella reparationsanvisningar # Maskeringar # Färgryk # Reservdelar <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. Signatur/anställningsnummer skall vara läsbart.</p> <p>Checklista för egenkontroll som tillämpas på anläggningen uppvisas. Fackmässigheten skall kontrolleras. Kontroll att den tillämpas på avsett sätt. Alla företag skall ha någon typ av checklista, hur listan ser ut kan variera från företag till företag. Kontroll att någon checklista tillämpas på avsett sätt. Checklistan skall minst omfatta nämnda punkter.</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>Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3. för att uppnå kravsäkring.</p> <p>Ex, följer verkstaden 'blankett för skadereparation kvalitetskontroll' så är det godkänt.</p>

	Kontroll av verksamhetens aktiviteter	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
25	Kontroll av utfört arbete – slutavsyn	<p>Kontroll gällande slutavsyn innan leverans till kund, av annan personal än den som utfört arbetet.</p> <p>Dvs samma innehåll som i punkt 24, ovan med tillägget helhetsansvar och slutavsyn innan leverans till kund.</p>	<p>Kontroll 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>Kontrollerna skall dokumenteras och arkiveras i skadeakten.</p>	Nej, skall uppfyllas	<p>Vid kontroll skall verkstaden kunna uppvisa att man gjort en slutavsyn innan leverans till kund på något sätt. Signatur/anställningsnummer skall vara läsbart.</p> <p>Checklista för kontroll som tillämpas på anläggningen uppvisas. Alla företag skall ha någon typ av checklista, hur listan ser ut kan variera från företag till företag. Checklistan skall minst omfatta de punkter som nämns i punkt 24. Kontroll att denna tillämpas på avsett sätt.</p> <p>Kontrollanten gör fyra stickprov i arkiv på max ett år gamla skadeakter att kontroller är utförda. Kontrollanten frågar personal om egenkontroller är utförda.</p> <p>Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3.) för att uppnå kravsäkring.</p> <p>Ex, följer verkstaden 'blankett för skadereparation kvalitetskontroll' så är det godkänt.</p>

	Kontroll av verksamhetens aktiviteter	Beskrivning	Kravpunkter	Uppföljning	Klargörande för kontrollen
26	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>Minimikrav på kontrollpunkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Skadebesiktning - Tillgång till rätt reparationsanvisning - Arbetet utfört enligt aktuell reparationsanvisning - Omfattning korrekt enligt skadekalkyl. Gäller bil klar för leverans till kund. - signerade produktionssteg - Slutkontroll färdig bil (dvs bil klar för leverans till kund). 	Ja, med handlingsplan	<p>Kontrollera antalet korrekt utförda stickprovskontroller. Ofullständiga eller otillräckliga kontroller räknas ej. Antalet skall överensstämma med definierad miniminivå enligt kravpunkten. Signatur/anställningsnummer skall vara läsbart.</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. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om/när handlingsplanen beskriver förändring/förbättring enl. kontrollantens bedömning.</p>
27	Resultatet av kontrollen på dokumentet Kvalitetssäkrad Skadeverkstad blir en del av företagsledningen genomgång	Företagsledningen eller annan operativ ledningsgrupp ska ha kännedom om denna kontroll samt resultatet av kontrollen.	Verkstaden visar att det är en punkt på agendan och/eller protokoll från företagsledningens genomgång där denna kontroll/ /resultat nämns.	Ja, med handlingsplan	Vid avvikelse skall uppföljning ske. Ex verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten → godkänt på punkten om man kan visa att resultatet är en del av företagsledning/lokal ledningsgrupp/anläggningens ledningsgrupps genomgång.