



RIKTLINJER FÖR SKADEVERKSTAD 2016 - UTGÅVA 2

Detta dokument är en kravspecifikation på ledningssystem för skadeverkstäder för person- och transportbilar upp till 3,5 ton



För bilbranschens bästa





1. Krav på kontrollorganet

1.1 Allmänt

1.1.1 Kontrollorganet ska vara ackrediterat¹ enligt ISO/IEC 17020:2012, Standard för kontrollorgan.

1.2 Oberoende och opartiskhet

1.2.1 Kontrollanten ska vara opartisk och självständig i förhållande till den verksamhet som kontrolleras.

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

1.1.3 Kontrollanten ska inte vara verksam inom verkstaden, eller dess organisation.

1.1.4 Kontrollanten, eller dennes närstående, ska inte antas ha nytta eller lida skada av innehållet eller resultatet av kontrollen.

1.2 Kontrollrapport och kontrollintyg

1.2.1 Vid avvikelse (max 7 avvikelser) ska åtgärdsplan begäras från verkstaden, med krav på genomförande, och redovisning till kontrollorganet, av åtgärd inom 6 månader från kontrolldatum.

1.2.2 Kontrollresultat ska anges som underkänt

a) Vid avvikelse på 8 eller fler kontrollpunkter

b) Vid avvikelse på kontrollpunkt 4.2, 7.6, 7.7 eller 8.1 enligt kravspecifikation

c) Om avvikelse kvarstår vid uppföljande kontroll (efter genomförd åtgärdsplan)

1.2.3 Vid godkänt resultat ska intyg utfärdas.

1.3 Kontrollmetod

1.3.1 Vid kontroll av verkstads process för skadereparationer ska kontrollorganet använda kontrollmetod enligt avsnitt 4, Kravspecifikation samt bedömningsmanual (är under produktion).

1.3.2 Vid uppföljande kontroll efter avvikelse ska kontrollmetod enligt avsnitt 4, Kravspecifikation samt bedömningsmanual, användas för berörda kontrollpunkter.

1.4 Kontrolluppdrag

1.4.1 Kontrollorganets kontrollbesök ska anmälas till verkstaden minst två veckor före planerat besök. Undantag kan gälla stickprovskontroller enligt punkt 8.2 i kravspecifikationen.

2. Krav på verkstaden och dess process för skadereparationer

2.1 Verkstaden ska genomgå kontroll av kontrollorgan som ackrediterats¹ för uppgiften.

2.2 Vid avvikelse efter kontroll ska åtgärdsplan upprättas över ej godkända punkter. Åtgärd ska genomföras och redovisas till kontrollorganet inom 6 månader från kontrolldatum.

2.3 Efter åtgärdade avvikelser ska verkstaden genomgå uppföljande kontroll av ackrediterat kontrollorgan.

2.4 Förnyad kontroll av ackrediterat kontrollorgan ska ske senast 12 månader efter föregående kontroll.

3. Användande av intyg och marknadsföring

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

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

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

3.4 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.

¹Enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 765/2008 av den 9 juli 2008 om krav för ackreditering och marknads kontroll i samband med saluföring av produkter och upphävande av förordning (EEG) nr 339/93.

Inledning

Riktlinjerna har BIL Sweden och MRF sammanställt utifrån erfarenhet och genom förfrågningar hos försäkringsbolag och fordonstillverkare. De svenska försäkringsbolagen, som tillhandahåller fordonsförsäkringar, ställer sig bakom denna branschstandard.

Utöver dessa riktlinjer ställer både försäkringsbolag, biltillverkare och andra parter individuella krav. 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. 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.se respektive www.riktlinjerskadeverkstad.com.

Kontrollbesök görs årligen

En för verkstaden oberoende tredjepartskontrollant bokar besök och skickar kontrollunderlag till verkstaden med minst två veckors framförhållning före planerat kontrollbesök.

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 utvärdera resultaten.

Riktlinjerna berör organisationens policy, mål och mätkriterier. Riktlinjerna ska bidra till att säkerställa kvaliteten på företagets/organisations 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 riktlinjerna 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
- OHSAS 18001 för arbetsmiljö
- FR2000

Avsnitt	Beskrivning	Kravpunkter
1 Kvalitetsledningssystem		
1.1 Fastställande av resursbehov (exempelvis personal)	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.	Vid bokningstider på mer än 3 veckor, beräknad på rullande 3 månader, skall åtgärd vidtas för att minska väntetiden till mindre än 3 veckor.
1.2 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 och information till berörda
1.3 Förbättringsarbete	Strukturerat sätt att hantera förslag till förbättring från delar av verksamheten som rör skadereparationer.	Dokumenterad rutin för hantering av handlingsplaner, uppföljning och information till berörda.
1.4 Skadeverkstadsledningens genomgång	Systematiskt sätt att följa upp och dokumentera verksamhetens kvalitetsutveckling. Det skall göras minst 4 gånger om året. Informationen skall ut till alla led. Skadeverkstadsledningens ska gå igenom och skapa av handlingsplan, regelbundna möten med personal med genomgång av handlingsplan, uppföljning av handlingsplan och återigen ledningens genomgång.	Dokumenterad hantering av: <ul style="list-style-type: none"> • Genomgång av avvikelshantering • Genomgång av förbättringsarbete • Avstämning av kvalitetsmålen
2 Organisation		
2.1 Organisationsplan	Tydliggörande av organisation och ledning för att beskriva vem som gör vad och hur samtliga funktioner samverkar med varandra.	Organisationsplanen skall vara dokumenterad och definiera både roller och funktioner.
2.2 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 undertecknas av chef och medarbetare. Densamma skall innehålla ansvar, befogenheter, begränsningar och ersättare.
3 Partner- och intressentkrav		
3.1 Åtagande enligt befintliga avtal	Kunskap om vilka ingångna avtal som finns med externa samarbetspartners som berör skadereparationer. Man skall även känna till var mer information finns angående dessa avtal.	Avtal skall finnas upprättade. Avtalen skall inkludera organisationsnummer.
3.2 Avtal med underleverantörer	Verkstaden ansvarar att skriva avtal med en underleverantör följer Riktlinjer för Skadeverkstad. Underleverantörer omfattas när de utför ett arbete som påverkar skadereparationer, det kan också vara arbete på delar som monteras på skadeobjektet, dvs underleverantörerna skall i dessa fall följa Riktlinjer för Skadeverkstad. Underleverantörer som levererar reservdelar eller material omfattas ej.	Avtal skall finnas upprättade. Som bilaga till upprättade avtal skall Riktlinjer för Skadeverkstad bifogas. Avtalen skall inkludera organisationsnummer.

Uppföljning med handlingsplan

Klargörande för kontrollen

Ja.

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).

Ja.

Beskrivning av rutinen för avvikelshantering:
Granska rutin.
Granska att rutinen efterlevs.
Visuell kontroll av dokumentation.

Ja.

Beskrivning av rutin för förbättringsarbete.
Granska rutin.
Granska att rutinen efterlevs.
Visuell kontroll av dokumentation.

Ja.

Beskrivning av rutinen för kvalitetsarbete, måluppfyllelse, möten och ansvariga. Visuell kontroll av dokumentation.

Ja.

Enligt kravpunkt. Visuell kontroll av dokumentation.

Ja.

Enligt kravpunkt, befattningsbeskrivningar skall finnas. Visuell kontroll av dokumentation.

Ja.

Tillgång till avtalsinformation på anläggningsnivå.
(Avtalspärm, servermapp)

Ja.

Tillgång till avtalsinformation på anläggningsnivå.
(Avtalspärm, servermapp). Visuell kontroll av dokumentation.
Verkstaden visar att det i avtalet med underleverantören finns skrivet att underleverantören följer kraven i Riktlinjer för Skadeverkstad.

Avsnitt	Beskrivning	Kravpunkter
4 Lagar, förordningar och föreskrifter		
4.1 Ledningen skall ha kännedom om, samt tillgång till, vilka krav och regler som gäller för verksamheten	För att följa lagen krävs kännedom om vilka lagar som verksamheten omfattas av samt kunskap om vilka konkreta lagkrav som ställs på verksamheten.	Vid kontroll skall man från företaget kunna visa kännedom om samt var man hittar gällande lagstiftning och förordningar. Det skall finnas en dokumenterad miljöpolicy.
4.2 Tillämpning av ARN	Företaget skall följa beslut i ARN.	
5 Ekonomi		
5.1 Investeringsplan	Investeringsplan skall redovisas. Budget redovisas om det finns möjlighet till det.	
6 Personal		
6.1 Kunskap	Företagsledningen ansvarar för att den som tilldelas en arbetsuppgift har kompetens och kunskap för att utföra arbetet på ett fackmässigt sätt.	Dokumentation på individnivå: utbildningsportal, intyg, diplom, betyg, certifiering, etc.
6.2 Utbildningsplan för anställda i företaget	Företagsledningen säkerställer att det totala utbildningsbehovet är dokumenterat och tillgodosett för företaget.	Dokumenterad individuell utbildningsplan.
6.3 Färdighet	Genomförda utbildningar enligt utbildningsplan, på individnivå. Säkerställa att utbildningen verkligen blir genomförd i enlighet med fordonstillverkarens krav för den typ av arbeten som utförs i verksamheten.	Dokumenterad genomförd utbildning, per individ. Utbildningsplan ska vara uppstartad och genomföras i enlighet med utbildningsplan.

Uppföljning med handlingsplan

Klargörande för kontrollen

Ja.	<p>Översikt över var man i företaget hittar lagar och förordningar, kopplade till skadeverksamhet, skall visas upp. Dessa skall innefatta gällande lagar och krav för verksamheten, samt att man uppfyller förekommande krav från fabrikanter, lag och förordningar för verksamheten och för arbete med förekommande fordon med tex aluminium, gasdrift, hybrid etc.</p> <p>Verkstaden ska känna till och tillämpa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det skall finnas en dokumenterad miljöpolicy. • Arbetsgivaransvar • SAM, Systematiskt arbetsmiljöarbete • Systematiskt brandskydd
Nej, skall uppfyllas.	<p>Granskning om företaget har fällts i ARN, granskning 2 år bakåt i tiden. Har verkstaden följt ARN:s beslut är frågan OK. 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>
Ja.	<p>Verkstaden skall uppvisa eller muntligt beskriva sin investeringsplan för att säkerställa att verkstaden är förberedd att klara kommande krav. De kommande kraven går ej att tydligt definiera då ny teknik ständigt presenteras. Kontrollantens fackmässiga uppskattning av investeringsplanens omfattning räcker för att ge ok.</p> <p>Verkstaden skall visa tidigare genomförda inverteringar och huruvida de följt tidigare investeringsplaner.</p>
Ja	<p>Genomförda utbildningar samt uppnådda kompetenser inom tex svetsning, glasarbete, plastreparationer, AC-arbete. Dessa skall redovisas. Visuellt kontroll av dokumentation.</p>
Ja	<p>Utbildningsbehov samt utbildningsplan skall redovisas. Visuellt kontroll av dokumentation.</p>
Ja.	<p>Tredjepartskontrollanten skall kontrollera med generalagenten huruvida det hos fordonstillverkaren finns någon märkes- eller modellspecifik utbildning för att arbeta på de fordon man reparerar i sin verksamhet.</p> <p>Om det finns krav från fordonstillverkare på utbildning på modell för arbeten som förekommer i verksamheten skall det finnas utbildningsintyg för den person som ansvarar för respektive arbete.</p> <p>Om det finns krav från fordonstillverkare på utbildning inom märket för arbeten som förekommer i verksamheten skall det finnas utbildningsintyg för den person som ansvarar för respektive arbete. Verkstaden skall kunna uppvisa dessa utbildningsintyg.</p> <p>Finns inte krav från fordonstillverkaren på utbildning på märke eller modell, skall erforderlig kompetens kunna styrkas för aktuellt arbete.</p> <p>I vissa fall räcker det med att den ansvariga övervakar arbetet som utföraren gör och den övervakande godkänner arbetet, det svarar GA på vid kontakt.</p>

Avsnitt	Beskrivning	Kravpunkter
7 Infrastruktur och teknik		
7.1 Lokaler	Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer enligt fordonsstillverkarens aktuella reparationsanvisningar.	Erforderliga bygglov och tillstånd för att kunna bedriva verksamheten ska finnas.
7.2 Utrustning och verktyg	Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer enligt fordonsstillverkarens aktuella reparationsanvisningar.	Skall uppfylla kvalitetskrav för gällande verksamhet.
7.3 Planeringssystem för produktionen	Dokumenterat processflöde för hela skadeprocessen som visar att det finns ett strukturerat arbetssätt.	Planeringssystemet skall finnas digitalt.
7.4 Tillämpning av system för skadekalkyl	Arbetet skall utföras enligt skadekalkylen baserat på fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar utan avvikelser.	Tillämpning av ett skadeoffertsystem, tex CABAS
7.5 Processflöde	Dokumenterat processflöde för hela skadeprocessen. Flödet ska revideras regelbundet.	Regelbunden kontroll skall ske minst årligen.
7.6 Tillgång till aktuell information om utförande	<p>Fordonstillverkarens aktuella anvisningar skall finnas tillgängliga och användas för varje enskild reparation. Fordonstillverkarens aktuella anvisningar skall följas.</p> <p>Företagsledningen ansvarar för att aktuella reparation och serviceanvisningar finns tillgängliga för varje objekt som skall arbetas på.</p>	<p>Dokumenterad information att fordonstillverkarens *aktuella anvisningar används vid den aktuella skadereparationen.</p> <p>Bifogas skadeakten.</p>

Uppföljning med handlingsplan

Klargörande för kontrollen

Ja.

Tillstånd för verksamheten. Visuell kontroll av dokumentation.

Ja.

Kontrollera att verkstaden har tillgång till utrustning och verktyg i förhållande till den kravspecifikation fordonstillverkaren ställer på arbeten som förekommer i verksamheten. Avstämning mot fordonstillverkarens aktuella anvisningar. Information tas in av tredjepartskontrollanten från respektive fordonstillverkare om krav gällande utrustning och verktyg. 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. Stickprovskontroll mot arbetsorder.

Ja.

Krav på planeringssystemet, dokumenterat, digitalt (word, excel, cabplan, etc).

Ja.

Skadekalkyler granskas och skall matcha tillverkarens anvisningar.

Ja.

Skadeprocess kontrolleras. Kontrollfråga till personalen.

Nej, skall uppfyllas.

- Kontrollera rutin som säkerställer att fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar används.
- Dokumentera med chassinr, datum, versionsnummer av anvisningen, etc.
- Kontrollera skadeakter. Om man 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.

Avsnitt	Beskrivning	Kravpunkter
7 Infrastruktur och teknik		
7.7 Skadeakt	<p>Det skall finnas en skadeakt för varje reparationsobjekt.</p> <p>Skadeakten skall arkiveras, enligt redovisningslagstiftningen skall de arkiveras minimum sju år.</p>	<p>Samtliga protokoll från uppmätningar av objektet som utförts skall bifogas skadeakten.</p> <p>Skadeakten skall omfatta minst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ankomstkontroll • arbetsorder • förutsättningar för reparation, inkluderande fordonstillverkarens aktuella anvisningar • felkodsavläsning inkluderande protokoll • uppföljning efter skadereparation • mätprotokoll • kalibreringsprotokoll av komponenter i elektroniska säkerhetssystem • CABAS-kalkyl (eller motsvarande system vid kalkylering)
8.1 Egenkontroll av utfört arbete	<p>Egenkontroll av utfört arbete innebär att skadereparationen skall följas upp på de punkter som listas här.</p>	<p>Förutsättningar för reparation, dvs service- och reparationsanvisningar enligt fordonstillverkarens aktuella anvisningar avseende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utrustning och verktyg • Reservdelar • Kunskap/utbildning <p>Egenkontrollerna skall dokumenteras och arkiveras på samma sätt som skadeakter.</p>
8.2 Stickprovskontroller på utfört arbete	<p>Baseras på objekt i produktion eller klart för leverans.</p> <p>Stickprovskontroller kan utföras av egen behörig personal inom skadereparation (ej utföraren) eller av en oberoende tredjepartskontrollant inom skadereparation. Strukturskador skall prioriteras.</p> <p>Stickprovskontroller kan ske oanmält.</p>	<p>Resultat av utförda kontroller skall dokumenteras.</p> <p>Minst två kontroller per månad per anställd produktiv personal i skadeprocessen. Antalet kontroller får maximeras till 100 kontroller per anläggning och år.</p> <p>Avvikelse skall leda till korrigerande åtgärder på objekt samt rutiner och arbetssätt.</p>

Uppföljning med handlingsplan

Klargörande för kontrollen

Nej, skall uppfyllas.

Arkiv för skadeakter.
Ålder på arkivet.
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.

Ex om företaget funnits tre år krävs dokumenterade skadeakter för dessa tre år.

Nej, skall uppfyllas.



Checklista som tillämpas på anläggningen uppvisas. Kontroll att denna tillämpas på avsett sätt. Om man avviker från denna punkt görs en helt ny kontroll med handlingsplan för att uppnå kravmålet.

Alla företag har någon typ av checklista, hur listan ser ut varierar från företag till företag. Checklistan skall omfatta något som visar nedanstående punkter:

- Stickprov i produktion att egenkontroller är utförda
- Stickprov i arkiv att egenkontroller är utförda
- Fråga personalen om egenkontroller är utförda

Gällande:

- Utrustning och verktyg
- Reservdelar
- Kunskap/utbildning
- Kvalité
- Fackmässighet

Ja.

Kontrollera antalet utförda kontroller. Antalet skall överensstämma med definierad miniminivå enligt kravpunkten.

Kontrollera resultat och koppling till rutin för avvikelshantering och förbättringsarbete.

Minimumkrav på kontrollpunkter:

- Skadebesiktning
- Tillgång till rätt rep.anvisning
- Arbetet utfört enligt aktuell rep.anvisning
- Omfattning korrekt enligt skadekalkyl (CABAS eller motsvarande system vid kalkylering, i Sverige används endast CABAS idag).

Gäller bil klar för leverans till kund.

- Signerade processteg
- Slutkontroll färdig bil



För bilbranschens bästa

