

Kvalitetsledningssystem		
1	Fastställande av resursbehov (exempelvis personal), skadebesiktning	
	<p>Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal beläggning och med hänsyn till belastningstoppar.</p> <p>Krav: Bokningstid för skadebesiktning max 5 arbetsdagar för körbar eller bärgad bil</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vid bokningstider på mer än 5 arbetsdagar skall åtgärd vidtas för att minska bokningstiden till 5 arbetsdagar eller mindre. <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>"Ej uppfyllt" Om behovet är större än de tillgängliga resurserna inom någon respektive kategori är det en avvikelse.</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar
2	Fastställande av resursbehov (exempelvis personal), reparation	
	<p>Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal beläggning och med hänsyn till belastningstoppar.</p> <p>Krav: Vid bokningstider för reparation på mer än tre arbetsveckor skall åtgärd vidtas för att minska väntetiden till tre arbetsveckor eller mindre.</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar
3	Avvikelsehantering	
	<p>Det ska finnas ett strukturerat sätt att identifiera och dokumentera avvikelser med orsak, åtgärd och uppföljning. Med avvikelser avses arbeten kopplade till skadereparationer i verksamheten.</p> <p>Krav: Dokumenterad rutin för hantering av:</p> <ul style="list-style-type: none"> – åtgärdsplaner – uppföljning – revidering och information till berörda <p>Beskrivning av rutinen för avvikelsehanteringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Granska rutin. – Granska att rutinen efterlevs. – Visuell kontroll av dokumentation. <p>OBS! Avvikelse på denna punkt två år i rad resulterar i icke godkänd kontroll. Gäller fr.o.m. 2022-01-01</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar

4	Förbättringsarbete		
<p>Det ska finnas ett strukturerat sätt att identifiera och dokumentera avvikelser med orsak, åtgärd och uppföljning. Krav: Dokumenterad rutin för hantering av handlingsplaner, uppföljning och information till berörda.</p> <p>Beskrivning av rutinen för förbättringsarbete:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Granska rutin. - Granska att rutinen efterlevs. - Visuell kontroll av dokumentation. <p>OBS! Avvikelse på denna punkt två år i rad resulterar i icke godkänd kontroll. Gäller fr.o.m. 2022-01-01</p>			
<input type="checkbox"/> Fullt <input type="checkbox"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)		Kommentar	
5	Skadeverkstadsledningens genomgång		
<p>Det ska finnas ett 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 skapande av handlingsplan, regelbundna möten med personal med genomgång av handlingsplan, uppföljning av handlingsplan och återigen ledningens genomgång.</p> <p>Krav: Dokumenterad hantering av:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Genomgång av avvikelsehantering - Genomgång av förbättringsarbete - Avstämning av kvalitetsmålen <p>Beskrivning av rutinen för kvalitetsarbete, måluppfyllelse, möten och ansvariga. Visuell kontroll av dokumentation.</p> <p>OBS! Avvikelse på denna punkt två år i rad resulterar i icke godkänd kontroll. Gäller fr.o.m. 2022-01-01</p>			
<input type="checkbox"/> Fullt <input type="checkbox"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)		Kommentar	
6	KPI på skadeverkstadsledningens genomgång		
<p>Ledningens genomgång skall innehålla minst tre KPI rörande skadeverkstad.</p> <p>Verkstaden visar agenda och/eller protokoll för ledningens genomgång där minst tre KPI:er ingår. Exempel på KPI:er är kvalitet, kundnöjdhet, ledtid.</p>			
<input type="checkbox"/> Fullt <input type="checkbox"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)		Kommentar	

Organisation			
7	Organisationsplan		
	<p>Dokumenterad organisationsplan över organisation och ledning.</p> <p>Krav: En plan som beskriver roller och funktioner, samt vem som gör vad, övergripande.</p> <p>Enligt kravpunkt. Visuellt kontroll av dokumentation.</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	
8	Ansvar och befogenhet		
	<p>En medarbetares ansvar måste kopplas till medarbetarens befogenheter, dvs rätt att vidta de åtgärder som krävs för att kunna ta ansvaret.</p> <p>Krav: Befattningsbeskrivning skall undertecknas av chef och medarbetare. Densamma skall innehålla ansvar, befogenheter, begränsningar och ersättare.</p> <p>Enligt kravpunkt, befattningsbeskrivningar skall finnas. Visuellt kontroll av dokumentation. Anställningsavtalet kan vara befattningsbeskrivningen.</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	

Partner- och intressentkrav		
9	Giltiga avtal med underentreprenör/leverantör	
	<p>Företaget ansvarar att det finns skrivna avtal med underentreprenörer och leverantörer. Avtalen omfattas när de utför arbeten som påverkar skadereparationer.</p> <p>Krav: Avtal skall finnas upprättade och beskriva omfattningen. Avtalen skall inkludera organisationsnummer.</p> <p>Tillgång till avtalsinformation på anläggningsnivå. (Avtalspärm, servermapp)</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar
10	Avtal med underentreprenör/leverantör enligt Riktlinjer för Skadeverkstad	
	<p>Punkt 9 med tillägget att: Företaget ansvarar för att skrivna avtal med en underentreprenör följer Riktlinjer för Skadeverkstad.</p> <p>Underentreprenörer som omfattas av detta är enbart externa lackerings-, plast och skadeverkstäder.</p> <p>Krav: Riktlinjer för skadeverkstad ska uppfyllas av underentreprenören.</p> <p>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.</p> <p>Exempel: Tredjepartsverkstad kontrolleras via webbsidan för Kvalitetssäkrad skadeverkstad.</p> <p>OBS! Avvikelse på denna punkt två år i rad resulterar i icke godkänd kontroll. Gäller fr.o.m. 2022-01-01</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar

Lagar, förordningar och föreskrifter			
11	Ledningen skall ha kännedom om, samt tillgång till, vilka krav och regler 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 kravpunkt täcker inte alla krav som ställs på en verkstad.</p> <p>Krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vid kontroll skall man från företaget kunna visa kännedom om samt var man hittar gällande lagstiftning och förordningar. - Det skall finnas en dokumenterad miljöpolicy. - AC-certifikat (när det är tillämpligt) - Service och underhållsplan för verktyg och billyftar (ingår i SAM) - Visa var man hittar gällande lagstiftning och förordningar 		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	
12	Tillämpning av ARN		
	<p>Företaget skall följa beslut i ARN.</p> <p>Krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslut från ARN måste följas <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. 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>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt	Kommentar Skall uppfyllas	
13	Lokaler		
	<p>Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer.</p> <p>Tillstånd för verksamheten. Visuellt kontroll av dokumentation.</p> <p>Företaget skall kunna visa upp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gällande hyresavtal för verksamheten - Giltig företagsförsäkring för verksamheten - Städad och representativ verkstad - Representativ kundmottagning - Utvändigt skyltning, t.ex. kundmottagning och parkering - Nyckelskåp av min. säkerhetsklass SS3492, alternativt annat, av försäkringsbolaget, anvisat nyckelskåp (införs 2022-01-01) 		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	

Personal		
14	Kompetens hos anställda i skadeverksamheten	
	<p>Skadeverkstadsledningen ansvarar för att den som tilldelas en arbetsuppgift har kompetens och kunskap för att utföra arbetet på ett fackmässigt sätt.</p> <p>Krav: Dokumentation på individnivå: – utbildningsportal, intyg, diplom, betyg, certifiering, etc.</p> <p>Genomförda utbildningar samt uppnådda kompetenser inom tex svetsning, glasarbete, plastreparationer, AC-arbete, etc dokumenteras på individnivå via utbildningsportal, intyg, diplom, betyg, certifiering, eller liknande.</p> <p>OBS! Avvikelse på denna punkt två år i rad resulterar i icke godkänd kontroll. Gäller fr.o.m. 2022-01-01</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar
15	Utbildningsplan för anställda i skadeverksamheten	
	<p>Företagsledningen säkerställer att det totala utbildningsbehovet är dokumenterat och tillgodosett för företaget.</p> <p>Krav: Dokumenterad individuell utbildningsplan</p> <p>Utbildningsbehov samt utbildningsplan skall redovisas för personal som omfattas av kontrollerad skadeverksamhet. Visuellt kontroll av dokumentation.</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar
16	Infrastruktur och teknik Uppföljning av utbildningsplan för anställda i företaget	
	<p>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.</p> <p>Krav: Utbildningsplanen skall minst uppfylla de krav som ställs för att säkerställa kvalitet och säkerhet på arbete på aktuellt skadeobjekt.</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar

Infrastruktur och teknik			
17	Utrustning och verktyg		
	<p>Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer enligt fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar. Det kan vara verktyg motsvarande fordonstillverkarens verktyg.</p> <p>Krav: Skall uppfylla kvalitetskrav för gällande arbete.</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	
18	Kalibrering av verktyg		
	<p>Kalibreringspliktig utrustning skall vara kalibrerad. Det skall finnas aktuellt intyg på att verktygen är kalibrerade enligt krav.</p> <p>Krav: – Kontrollanten skall se aktuella intyg på att minst två verktyg är kalibrerade.</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	
19	Processflöde		
	<p>Dokumenterat processflöde för hela skadeprocessen som visar att det finns ett strukturerat arbetssätt</p> <p>Krav: Företaget beskriver processen och uppvisar dokumentation. Processen skall vara dokumenterad och på ett enkelt sätt kunna beskrivas av personalen.</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	

20	Planeringssystem för produktionen		
<p>Det skall finnas ett digitalt planeringssystem. Målet är att verkstaden aktivt jobbar mot att lära sig använda systemet.</p> <p>Krav:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digitalt planeringssystem - Målet är att planera produktionsflödet i systemet 			
<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)		Kommentar	
21	Tillämpning av system för skadekalkyl		
<p>Arbetet skall utföras enligt skadekalkylen baserat på fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar</p> <p>Krav: Tillämpning av ett skadeoffertsystem. Idag är Cabas-programmet standard i branschen.</p>			
<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)		Kommentar	
22	Tillgång till aktuell information om utförande		
<p>Fordonstillverkarens aktuella anvisningar skall finnas tillgängliga och följas för varje enskild reparation. Fordonstillverkarens aktuella anvisningar skall följas. Företagsledningen ansvarar för att aktuella reparations- och serviceanvisningar finns tillgängliga för varje objekt som skall arbetas på.</p> <p>Krav: 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. Punkten måste vara uppfyllt!</p>			
<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfyllt (åtgärdsplan 2 mån)		Kommentar	

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>Krav: Samtliga protokoll från uppmätningar av objektet som utförts på reparationsarbetet skall bifogas skadeakten.</p> <p>Skadeakten skall omfatta minst: # ankomstkontroll # arbetsorder # förutsättningar för reparation, fordonstillverkarens aktuella anvisningar # skadekalkyl # uppföljning efter skadereparation dvs slutkontroll av verkstaden inför utlämnande av bil till kund # Genomförd egenkontroll, se punkt 24 # Genomförd slutavsyn, se punkt 25</p> <p>Punkten måste vara uppfylld!</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfylld (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	

Kontroll av verksamhetens aktiviteter		
24	Intern egenkontroll under produktion	
	<p>Egenkontroll av utfört arbete innebär att skadereparationen skall följas upp på de punkter som listas nedan. Löpande egenkontroll skall finnas. Egenkontroll skall genomföras på varje arbete.</p> <p>Verkstaden åtar sig att:</p> <ol style="list-style-type: none"> utföra tjänsten fackmässigt med omsorg ta till vara kundens intressen samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt tillhandahålla det material som behövs <p>Krav:</p> <p>Egenkontroll gällande förutsättningar för reparation, dvs service- och reparationsanvisningar enligt fordonstillverkarens aktuella anvisningar avseende:</p> <ul style="list-style-type: none"> # Riktningar/konturriktighet # Passform # Spaltmått # Slipningar # Att man följt fordonstillverkarnas aktuella reparationsanvisningar # Maskeringar # Färgryk # Reservdelar # Skydda kundens egendom, miniminivå; <ul style="list-style-type: none"> - Interiört fordonsskydd skall användas (sitts, fot och rattskydd) - Förvaring av delar så att kundens egendom ej skadas eller smutsas ner <p>Egenkontrollerna skall dokumenteras och arkiveras på samma sätt som skadeakter. Vid kontroll ska verkstaden kunna uppvisa signerad egenkontroll. Egenkontrollen ska minst innehålla de kravställda punkterna som listas ovan.</p> <p>Punkten måste vara uppfylld!</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfylld (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar
25	Intern slutavsyn av utfört arbete	
	<p>Kontroll gällande slutavsyn innan leverans till kund, av annan personal än den som utfört arbetet.</p> <p>Det vill säga samma innehållet i kontrollpunkt 24, med tillägget helhetsansvar och slutavsyn innan leverans till kund.</p> <p>Krav:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reparation fackmannamässigt utförd Reparation överensstämmer med skadekalkyl Slutavsyn utförts innan leverans till kund, av annan personal än den som utfört arbetet Någon tagit ansvar för helheten i utfört arbete, namnförtydligande om oläslig signatur. Slutavsyn dokumenterats och arkiverats i skadeakten <p>Egenkontrollerna skall dokumenteras och arkiveras på samma sätt som skadeakter.</p> <p>Punkten måste vara uppfylld!</p>	
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfylld (åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar

26	Externa stickprovskontroller utförda av oberoende godkänt kontrollorgan		
	<p>Stickprovskontroller skall utföras av för verkstaden oberoende godkänt kontrollorgan för kvalitetssäkrad skadeverkstad på objekt i produktion och klara för leverans. Stickprovskontroller ska ske oanmält Baseras på objekt i produktion eller klart för leverans.</p> <p>Stickprovskontroller ska ske oanmält.</p> <p>Krav: Minst fyra oanmälda stickprovskontroller per år och anställd produktiv personal i skadeprocessen. Antalet kontroller får maximeras till 100 kontroller per anläggning och år. Avvikelser skall leda till korrigerande åtgärder på objekt samt rutiner och arbetssätt.</p> <p>Minimumkrav på kontrollpunkter: - Kravpunkter enligt punkt 24 - Kravpunkter enligt punkt 25 - Tillgång till rätt reparationsanvisning - Arbetet utfört enligt aktuell reparationsanvisning - Reparationen överensstämmer med skadekalkyl. Gäller bil klar för leverans till kund. - Signerade produktionssteg - Slutkontroll färdig bil (dvs bil klar för leverans till kund).</p> <p>OBS! Avvikelse på denna punkt två år i rad resulterar i icke godkänd kontroll. Gäller fr.o.m. 2022-01-01</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfylld (Åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	

27	Ledningens genomgång.		
	<p>Resultatet av denna kontroll blir en del av ledningens genomgång.</p> <p>Krav: Företagsledningen eller annan operativ grupp 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.</p>		
	<input type="radio"/> Fullt <input type="radio"/> Inte uppfylld (Åtgärdsplan 2 mån)	Kommentar	