

# **Kvalitetssäkrad lack- och/eller plastreparationsverkstad**

## **Enligt Riktlinjer för skadeverkstad**

UTGÅVA 1.0

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



## Inledning

Riktlinjerna har MRF, Svenska Fordonsbranschen och Mobility Sweden arbetsgrupp sammanställt utifrån erfarenhet och genom förfrågningar hos försäkringsbolag och fordonstillverkare. Försäkringsbranschen ställer sig bakom denna branschstandard.

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

Riktlinjerna vänder sig till skadeverkstäder som utför skadereparationer såsom plast och/eller lackeringsarbeten.

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.

Lack- och /eller plastreparationsverkstadens underleverantörer skall också följa dessa riktlinjer för att säkerställa fackmässiga reparationer.

## Riktlinjer, kontrollmanual och övrig information

Riktlinjerna finns tillgängliga på [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com).

## 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 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 Kontrollorgan som skall utföra årlig revision eller stickprovskontroll hos företag som är, eller ska bli, anslutna till kvalitetssäkrad skadeverkstad skall vara godkända enligt riktlinjerna av styrgruppen.

A.1.2 Kontrollorganet skall ha någon typ av system för kvalitetsstyrning, antingen ISO 9001 eller motsvarande system. *Styrks med dokumentation (kvalitetsstyrning).*

A.1.3 Kontrollorganet skall uppvisa dokumentation som visar erfarenhet från berörd branschen. *Styrks med dokumentation (erfarenhet berörd personal). Vid förändring, som t.ex. nyanställning, organisationsförändring, skall aktuell bransch erfarenhet styrkas och skickas in till arbetsgruppen för riktlinjer skadeverkstad.*

A.1.4 Kontrollorganet blir godkänt efter utbildning/genomgång enligt riktlinjerna av styrgruppen.

### 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 (som utför den årliga revisionen) 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. Två roller definieras, kontrollant som utför årlig kontroll alternativt stickprovskontroller, coach som stöttar verkstad i arbetet att bli certifierad som arbetet framåt.

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 revisionen.

A.2.5 Kontrollorganet skall redovisa resultatet från revisionen, redovisningen ska särredovisas från ev. övriga kontroller. Kontrollorganet ska uppvisa dokumentation om hur systemen hanterar redovisningen av revisionen. *Styrks med dokumentation (kontrollantens system).*

### A.3 Kontrollrapport och kontrollintyg

A.3.1 Vid avvikelse skall åtgärdsplan begäras från verkstaden (uppföljande kontroll), med krav på redovisat genomförande. Åtgärdsplan med redovisning ska vara mottagen av kontrollorgan inom två månader från kontrolldatum för att kontrollpunkt skall kunna redovisas som godkänd.

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 två månader från kontrolldatum.

A.3.3 Kontrollresultat skall anges som underkänt:

- a) Vid avvikelse på sju eller fler kontrollpunkter enligt D. Kravspecifikation.
- b) Vid avvikelse på en eller fler av kravpunkter 12, 22, 23, 24 eller 25 enligt D. Kravspecifikation.
- c) 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:

- a) Inga avvikelser enligt D. Kravspecifikation.
- b) 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).
- c) Inga återkommande avvikelser två år i rad på gulmarkerade kontrollpunkter

A.3.7 Vid godkänt resultat skall intyg utfärdas av kontrollorganet. Intyget skall vara underskrivet av MRF, Svenska Fordonsbranschen, Mobility Sweden och kontrollorgan.

### 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 tas frågan till styrgruppen, dvs MRF, Svenska Fordonsbranschen och Mobility Sweden <sup>1)</sup>

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

B.1 Verkstaden beställer ett besök av en för verkstaden oberoende och av styrgruppen godkänd tredjepartskontrollföretag <sup>2)</sup>. 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 två 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 Verkstäder som klarar två årliga kontroller med endast en avvikelse kan erbjudas årlig digital kontroll i stället för fysisk kontroll. Var tredje kontroll måste vara fysisk. Om verkstaden får fler än en avvikelse på den digitala kontrollen måste verkstaden genomgå fysisk kontroll och ha två årliga kontroller med endast en avvikelse innan dom erbjuds årlig digital kontroll igen.

B.7 När en verkstad genomgår en kontroll för att bli "Kvalitetssäkrad skadeverkstad, lack- och eller plastreparationsverkstad" 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. <sup>4)</sup>

B.8 En verkstad som blir kontrollerad utifrån Riktlinjer för lack- och/eller plastreparationsverkstad ger sitt medgivande att resultatet är en del av statistiken för att följa utvecklingen. <sup>3) 4)</sup>

B.9 Verkstaden ansvarar för att se till att dubbla kontroller inte genomförs inom ramen för det aktuella tidsintervallet.

B.10 Stickprovskontroller som utförs på en verksamhet gäller för hela verksamheten, oavsett interna eller externa arbeten. Vid externa stickprovskontroller skall kontrollföretaget vara för verkstaden oberoende och av styrgruppen godkänd.

## 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, lackering och/eller plastreparationer". 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.

Vid eventuella frågor, vänligen kontakta [enar.kjartansson@mrf.se](mailto:enar.kjartansson@mrf.se), [Jan.olvenmo@mrf.se](mailto:Jan.olvenmo@mrf.se), [mazdak.haghanipour@mobilitysweden.se](mailto:mazdak.haghanipour@mobilitysweden.se) eller [michael.bergvall@svenskafordonsbranschen.se](mailto:michael.bergvall@svenskafordonsbranschen.se).

<sup>1)</sup> Tvist hanteras normalt inom en månad.

<sup>2)</sup> Information om godkända tredjepartskontrollanter finns på hemsidan för riktlinjer för skadeverkstad [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com)

<sup>3)</sup> All statistik som publiceras är anonymiserad. Ändamålet är att följa kvalitetsutvecklingen för anslutna skadeverkstäder och kunna styra kontroller efter behov.

<sup>4)</sup> Resultat av utförda kontroller samt stickprovskontroller utförda av oberoende kontrollorgan

## D. Kravspecifikation

## Kvalitetsledningssystem

### 1. Fastställande av resursbehov, skadebesiktning (exempelvis personal)

#### Ej obligatorisk för lack- och plastreparationsverkstäder

<b>Beskrivning</b>
Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal eller hög beläggning. Om behovet är större än de tillgängliga resurserna inom respektive kategori är det en avvikelse. Målet är att tillhandahålla möjlighet till bokningstid för skadebesiktning inom max fem arbetsdagar. För ej körbar bil gäller samma krav. Det handlar om service.
<b>Kravpunkter</b>
Vid bokningstider för skadebesiktning på mer än fem arbetsdagar ska åtgärd vidtas för att minska väntetiden till mindre än fem arbetsdagar.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
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 kvalitén).  Verkstaden ska beskriva rutinen. Kontrollera bokningstider idag och framåt. Bokningstid avser tid mellan tillfälle då kunden ringer och bokar tid för skadebesiktning och första möjliga tid för skadebesiktning.  Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup> Exempelvis en annons om att anställa mer personal.

### 2. Fastställande av resursbehov, reparation (exempelvis personal)

<b>Beskrivning</b>
Resursbehov för att driva verksamheten löpande, under normal och hög beläggning. Om behovet är större än de tillgängliga resurserna inom respektive kategori är det en avvikelse.  Målet är att tillhandahålla möjlighet till bokningstid för reparation inom max tre arbetsveckor. Det handlar om service.
<b>Kravpunkter</b>
Vid bokningstider för reparation på mer än tre arbetsveckor ska åtgärd vidtas för att minska väntetiden till mindre än tre arbetsveckor.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
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 arbetsflöde (för att säkra kvalitén).  Verkstaden ska beskriva rutinen. Kontrollera bokningstider idag och framåt. Bokningstid avser tid mellan tillfälle då kunden ringer och bokar tid för reparation och första möjliga tid för reparation.  Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup> Exempelvis en annons om att anställa mer personal.

### 3. Avvikelsehantering

#### Beskrivning

Strukturerat sätt att identifiera och dokumentera avvikelser med orsak, åtgärd och uppföljning. Med avvikelser avses arbeten kopplade till lackering och/eller plastreparationer i verksamheten.

#### Kravpunkter

Dokumenterad rutin för hantering av:

- åtgärdsplaner
- uppföljning
- revidering
- information till berörda

#### Uppföljning

Ja, med handlingsplan.

#### Klargörande för årlig kontroll

Verkstaden visar rutinen och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.

Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

### 4. Förbättringsarbete

#### Beskrivning

Strukturerat sätt att hantera förslag till förbättring från delar av verksamheten som rör lack- och/eller plastreparationer.

#### Kravpunkter

Dokumenterad rutin för hantering av:

- handlingsplaner
- uppföljning
- information till berörda

#### Uppföljning

Ja, med handlingsplan.

#### Klargörande för årlig kontroll

Verkstaden visar rutinen och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.

Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

### 5. Kvalitetsledningsuppföljning, underleverantör extern lack-/plastreparationsverkstad

#### Beskrivning

Systematisk uppföljning och dokumentation av verksamhetens kvalitetsmål och kvalitetsutveckling minst fyra gånger per år. Skadeverkstadsledningen ska analysera verksamheten och utifrån denna skapa en handlingsplan som på regelbundna möten ses över tillsammans med personalen.

#### Kravpunkter

Dokumenterad hantering av:

- Genomgång av avvikelsehantering
- Genomgång av förbättringsarbete
- Avstämning av kvalitetsmålen

#### Uppföljning

Ja, med handlingsplan.

#### Klargörande för årlig kontroll

Verkstaden visar rutinen för kvalitetsarbete, måluppfyllelse, möten, ansvariga och hur den efterlevs. Kontrollanten granskar rutinen och visuellt kontrollerar dokumentationen.

Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

Exempelvis protokoll från skadeverkstadsledningens genomgång.

## 6. KPI på verkstadsledningens genomgång

**Beskrivning**

Verkstadsledningens genomgång ska innehålla minst tre KPI:er rörande skadeverkstad.

**Kravpunkter**

Exempel på KPI:er är kvalitet, kundnöjdhet, ledtid.

**Uppföljning**

Ja, med handlingsplan.

**Klargörande för årlig kontroll**

Verkstaden visar agenda och/eller protokoll för ledningens genomgång där minst tre KPI:er ingår (KPI=nyckeltal).

Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

Exempelvis protokoll från skadeverkstadsledningens genomgång.

Exempel på KPI:er

Ledtid

Rundgångar

Kvalité på skadeverkstadens riktning samt eget arbete

## 7. Organisationsplan

**Beskrivning**

Dokumenterad organisationsplan över organisationen.

**Kravpunkter**

En plan som övergripande beskriver roller och funktioner, samt vem som gör vad.

**Uppföljning**

Ja, med handlingsplan.

**Klargörande för årlig kontroll**

Visuell kontroll av dokumentation.

Organisationsplanen ska inkludera ledningen.

Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

## 8. Ansvar och befogenheter

**Beskrivning**

En medarbetares ansvar måste kopplas till hans befogenheter, det vill säga rätt att vidta de åtgärder som krävs för att kunna ta ansvaret.

**Kravpunkter**

Befattningsbeskrivning ska undertecknas av chef och medarbetaren. Beskrivningen ska innehålla ansvar, befogenheter, begränsningar samt ersättare.

**Uppföljning**

Ja, med handlingsplan.

**Klargörande för årlig kontroll**

Visuell kontroll av dokumentation.

Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

## 9. Giltiga avtal med underentreprenör/leverantör

<b>Beskrivning</b>
Företaget ansvarar att det finns skrivna avtal med underentreprenörer och leverantörer. Avtalen omfattas när de utför arbeten som påverkar skadereparationer.
<b>Kravpunkter</b>
Avtal ska finnas upprättade och beskriva omfattning samt innehålla erforderliga företagsuppgifter inklusive organisationsnummer.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Tillgång till avtalsinformation på anläggningsnivå. Visuell kontroll av dokumentation. Avtalen i sig behöver ej granskas mer än att företaget visar att det finns avtal skrivna med underentreprenör och leverantörer.
Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>
Exempel: verkstaden skickar in kopia på avtal.

## 10. Avtal med underentreprenör enligt Riktlinjer för Skadeverkstad

<b>Beskrivning</b>
Enligt kontrollpunkt 9, med tillägget att företaget som utför skadereparationsarbete ska följa riktlinjer för skadeverkstad.
<b>Kravpunkter</b>
Riktlinjer för skadeverkstad ska uppfyllas av underentreprenören.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Enligt kontrollpunkt 9, med tillägget att: Avtalen i sig behöver ej granskas mer än att verkstaden visar att det i avtalet med underentreprenör framgår att underentreprenör ska följa kraven i riktlinjer för skadeverkstad.
Underentreprenörer som omfattas av detta är enbart externa lackerings-, plast- och skadeverkstäder.
Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>
Exempel: Tredjepartsverkstad kontrolleras via webbsidan för Kvalitetssäkrad skadeverkstad.

## Lagar, förordningar och föreskrifter

### 11. Verkstadsledningen ska ha kännedom om, samt tillgång till vilka lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten

<b>Beskrivning</b>
För att följa lagen krävs kännedom om vilka lagar som verksamheten omfattas av samt kunskap om vilka konkreta lagkrav som ställs på verksamheten.
Denna kontrollpunkt täcker inte alla krav som ställs på en verkstad.
Vid kontroll ska företaget kunna visa kännedom om, samt veta var man hittar gällande lagstiftning och förordningar.
Där det krävs certifikat eller tillståndsplikt ska certifikat eller tillstånd uppvisas.
<b>Kravpunkter</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• det ska finnas en dokumenterad miljöpolicy</li> <li>• AC-certifikat (när det är tillämpligt)</li> <li>• service och underhållsplan för verktyg och billyft/-ar (ingår i SAM)</li> <li>• visa var man hittar gällande lagstiftning och förordningar</li> </ul>
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Visuell kontroll av nämnda kravpunkter. Företaget ska känna till och tillämpa lagar och förordningar, kopplade till skadeverksamheten. Översikt av hur verkstaden uppfyller dessa visas upp.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkstaden ska visa minst tre exempel på att rutiner finns för service- och underhållsplan för verktyg och billyft/-ar</li> <li>• Verkstaden ska visa var man hittar gällande lagstiftning och förordningar samt att det i befattningsbeskrivningen ska framgå vem som har ansvar för uppgiften</li> <li>• Det ska visas om verkstaden köper en lagbevakningstjänst och det ska framgå att rätt person får information när någon ny lag som berör införs</li> </ul>
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

### 12. Tillämpning av ARN

<b>Beskrivning</b>
Företaget ska följa beslut i ARN.
<b>Kravpunkter</b>
<b>Uppföljning</b>
Nej, kontrollpunkten ska vara uppfylld.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Kontrollera att företaget inte ligger på Råd & Rönns Svarta listan: <a href="https://www.radron.se/svarta-listan/">https://www.radron.se/svarta-listan/</a>
Har man överklagat och begärt omprövning ska den processen få avslutas, därefter ska verkstaden ovillkorligen följa det beslut ARN kommer fram till efter omprövningen.
Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.
Undantag bedöms vid behov av styrgruppen. Exempel på undantag är de verkstäder som tagit ärendet till civilrätt. Vid domslut från civilrätt gäller detta beslut.

## Personal och lokaler

### 13. Lokaler och tomt

<b>Beskrivning</b>
Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer.
Verksamheter som hanterar kunder ska ha kundmottagning med tillgång till toalett.
<b>Kravpunkter</b>
Erforderliga tillstånd för att kunna bedriva verksamheten ska finnas.
Lokalerna ska vara välstädade och representativa.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Tillstånd för verksamheten. Visuell kontroll av dokumentation. Företaget ska kunna visa upp: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ett gällande hyresavtal för verksamheten</li> <li>• en giltig företagsförsäkring för verksamheten</li> <li>• städad och representativ verkstad</li> <li>• representativ kundmottagning</li> <li>• utvändigt skyltning, till exempel kundmottagning och parkering</li> <li>• Nyckelskåp av minimumsäkerhetsklass SSF 3492 alternativt annat, av försäkringsbolaget, anvisat nyckelskåp (införs 2022-01-01)</li> </ul>
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

### 14. Kompetens hos anställda i lack och plastreparationsverksamheten

<b>Beskrivning</b>
Dokumentation på individnivå. Skadeverkstadsledningen ansvarar för att den som tilldelas en arbetsuppgift har kompetens och kunskap för att utföra arbetet fackmässigt.
<b>Kravpunkter</b>
Genomförda utbildningar samt uppnådda kompetenser inom till exempel svetsning, glasarbete, plastreparationer, lackeringsarbete och AC-arbete ska dokumenteras på individnivå via utbildningsportal, intyg, diplom, betyg, certifiering eller liknande.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Verkstaden visar principen för hur utbildning dokumenteras på individnivå. Visuella kontroll av dokumentation. Kontrollanten tittar på två skadeakter och på de aktuella jobben, max ett år gamla.
Saknas dokument, intygar arbetsgivaren skriftligt att kompetens finns per individ. Arbetsgivarens intyg gäller endast generella reparationer.
Exempel av kompetenskrav: Utbildning i sensorteknik Utbildning från lackleverantör Utbildning inom elfordon Elektriskt Informerat Person, IPE
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

## 15. Utbildningsplan för anställda i lack och plastreparationsverksamheten

<b>Beskrivning</b>
Företagsledningen säkerställer att det totala utbildningsbehovet är dokumenterat och tillgodosett för företaget.
<b>Kravpunkter</b>
Dokumenterad individuell utbildningsplan.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Utbildningsbehov samt utbildningsplan ska redovisas för personal som omfattas av kontrollerad skadeverksamhet. Visuellt kontroll av dokumentation.
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

## Infrastruktur och teknik

## 16. Uppföljning av utbildningsplan för anställda i skadeverksamheten

<b>Beskrivning</b>
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.
<b>Kravpunkter</b>
Utbildningsplanerna ska minst uppfylla de krav som ställs för att säkerställa kvalitet och säkerhet på arbete på aktuellt skadeobjekt.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Under förutsättning att utbildningar i motsvarande kvalitet och omfattning tillhandahålls av generalagent eller annan aktör. Om verkstaden ej följt utbildningsplanerna ska det finnas ett argument (nyanställning, allvarlig sjukdom eller dylikt). Kontinuerligt avvikande från utbildningsplanerna ger underkänt.
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

## 17. Utrustning och verktyg

<b>Beskrivning</b>
Avsedda för verksamheten. Relevanta för att kunna utföra fackmässiga reparationer enligt fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar. Det kan vara verktyg motsvarande fordonstillverkarens verktyg.
<b>Kravpunkter</b>
Ska uppfylla kvalitetskrav för gällande arbete.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
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.
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

**18. Kalibrering av verktyg**

<b>Beskrivning</b>
Kalibreringspliktig utrustning ska vara kalibrerad. Det ska finnas aktuellt intyg på att verktygen är kalibrerade enligt krav.
<b>Kravpunkter</b>
Kontrollanten ska se aktuella intyg på att minst två verktyg är kalibrerade.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Exempel:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vågar för blandning av billack</li> <li>• Luftpåfyllare</li> <li>• Kamera (spektrofotometer)</li> <li>• Billyft</li> </ul>
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

**19. Processflöde**

<b>Beskrivning</b>
Dokumenterat processflöde för hela skadeprocessen som visar att det finns ett strukturerat arbetssätt.
<b>Kravpunkter</b>
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Företaget beskriver processen kort och uppvisar dokumentation. Företaget beskriver hur informationen kommuniceras till berörd personal.
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

**20. Planeringssystem för produktionen**

<b>Beskrivning</b>
Det ska finnas ett digitalt planeringssystem. Målet är att verkstaden aktivt jobbar för att lära sig använda systemet.
<b>Kravpunkter</b>
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Krav att planeringssystemet är digitalt samt att det används. Målet är att planera produktionsflödet i systemet.
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

**21. Tillämpning av system för skadekalkyl/skadeoffert**

<b>Beskrivning</b>
Arbetet ska utföras enligt skadekalkylen baserat på fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar.
<b>Kravpunkter</b>
Tillämpning av ett skadeoffertsystem.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för årlig kontroll</b>
Vid avvikelser ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

## 22. Tillgång till aktuell information om utförande

### Beskrivning

Fordonstillverkarens aktuella anvisningar ska finnas tillgängliga och följas för varje enskild reparation.

Verkstadsledningen ansvarar för att aktuella reparations- och serviceanvisningar finns tillgängliga för varje objekt som ska arbetas på.

### Kravpunkter

Dokumenterad information att fordonstillverkarens aktuella anvisningar används vid den aktuella skadereparationen i de fall det krävs av fordonstillverkaren.

Anvisningarna bifogas skadeakten i de fall det krävs av fordonstillverkaren vid skadereparation.

### Uppföljning

Nej, kontrollpunkten ska vara uppfylld.

### Klargörande för årlig kontroll

Kontrollera fyra skadeakter, max ett år gamla.

Det är godkänt att digitalt spara reparationsanvisningen som använts vid tidpunkten för skadearbetet. Anvisningarna ska vara utskrivna/framtagna maximalt tio dagar innan reparationens startdatum.

Reparationerna ska utföras enligt fordonstillverkarens aktuella anvisningar för varje enskild reparation. Vid kontroll ska skadeteknikern utan dröjsmål kunna visa att informationen finns tillgänglig och påvisa att den följts.

Kontrollera rutin som säkerställer att verkstaden har tillgång till fordonstillverkarens aktuella reparationsanvisningar samt att de följts för reparationsobjekt.

Reparationsanvisningar ska vara dokumenterade och spårbara. Spårbar kan vara till exempel chassinummer, datum eller versionsnummer av anvisningen.

Verkstaden ska kunna uppvisa något av följande:

- **abonnemang**
- **inloggning till fordonstillverkarnas aktuella anvisningar**
- **skärmdump på fordonstillverkarnas aktuella anvisningar**
- **loggning från system**
- **om verkstaden via ombudstjänst fått tillgång till fordonstillverkarnas aktuella anvisningar**

Om anvisning saknas så ska verkstaden kunna påvisa detta.

Det kan finnas individuella aspekter från fordonsproducenten, information om detta finns på [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com).

Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.

## 23. Skadeakt

### Beskrivning

Det ska finnas en skadeakt för varje reparationsobjekt.

Skadeakten ska arkiveras minimum tre år (konsumentköplagen/konsumenttjänstlagen). Skadeakten kan vara digital eller i pappersform.

Övriga skador på fordonet som ej tillhör skadan ska dokumenteras.

### Kravpunkter

Samtliga protokoll från uppmätningar av objektet som utförts på reparationsarbetet ska bifogas skadeakten.

Skadeakten ska omfatta minst:

- ankomstkontroll
- arbetsorder
- fordonstillverkarens aktuella anvisningar, se punkt 22
- skadekalkyl
- uppföljning efter skadereparation, det vill säga slutkontroll utförd av verkstaden inför utlämnande av bil till kund
- genomförd egenkontroll, se punkt 24
- genomförd slutavsyning, se punkt 25

### Uppföljning

Nej, kontrollpunkten ska vara uppfylld.

### Klargörande för årlig kontroll

Kontrollanten kontrollerar pågående arbeten och genomförda arbeten, minst fyra skadeakter max ett år gamla.

Arkiv för skadeakter samt ålder på arkivets innehåll uppvisas.

Reparationsanvisning bifogas skadeakten i de fall det krävs av fordonstillverkaren vid skadereparation. Kan sparas digitalt eller skrivas ut, dokumenteras med datum och dokument-id.

Exempel: om företaget bara funnits i tio månader med skadeverksamhet krävs dokumenterade skadeakter för dessa månader.

Exempel på checklista är "blankett för egenkontroll/slutavsyn" som finns på [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com).

Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.

## Kontroll av verksamhetens aktiviteter

### 24. Intern egenkontroll under produktion

#### Beskrivning

Egenkontroll av utfört arbete innebär att skadereparationen ska följas upp på de kravpunkter som listas nedan. Egenkontroll ska genomföras på varje arbete.

#### Kravpunkter

Egenkontroll gällande förutsättningar för reparation, det vill säga i första hand tillverkarens service- och reparationsanvisningar avseende:

- riktningar/konturriktigt
- passform
- slipningar
- att man följt fordonstillverkarnas aktuella reparationsanvisningar
- maskeringar
- lackkvalitet enligt gällande Lacknorm
- reservdelar
- skydda kundens egendom, minimnivå:
  - interiört fordonsskydd skall användas (sittskydd, fotskydd, rattskydd)
  - förvaring av delar så att kundens egendom ej skadas eller smutsas ner

Egenkontrollerna ska dokumenteras och arkiveras på samma sätt som skadeakter.

#### Uppföljning

Nej, kontrollpunkten ska vara uppfylld.

#### Klargörande för kontrollen

Vid kontroll ska verkstaden kunna uppvisa signerad egenkontroll. Egenkontrollen ska minst innehålla de kravpunkter som listats ovan.

Kontrollanten gör fyra stickprov från arkiverade skadeakter, max ett år gamla, som visar att egenkontroller är utförda.

Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3) för att uppnå kravsäkring.

Exempel på checklista är "blankett för egenkontroll/slutavsyn" som finns på [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com).

**25. Intern slutavsyn av utfört arbete****Beskrivning**

Kontroll gällande slutavsyn innan leverans till kund, av annan personal än den som utfört arbetet. Det vill säga samma innehåll som i kontrollpunkt 24 ovan, med tillägget helhetsansvar och slutavsyn innan leverans till kund.

**Kravpunkter**

Kontrollera att:

- reparation fackmannamässigt utförd enligt gällande Lacknorm
- 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 dokumenteras och arkiveras i skadeakten

**Uppföljning**

Nej, kontrollpunkten ska vara uppfylld.

**Klargörande för kontrollen**

Vid kontroll ska verkstaden kunna uppvisa att slutavsyn innan leverans till kund utförts, av annan person än den som utfört arbetet.

Om signatur är oläsligt, ska dokumentet ha kompletterats med namnförtydligande.

Företaget ska visa upp en checklista för slutavsyn, som tillämpas på avsett sätt. Hur checklistan ser ut kan variera från företag till företag. Checklistan ska minst omfatta de punkter som listats under kontrollpunkt 24.

Kontrollanten gör fyra stickprov från arkiverade skadeakter, max ett år gamla, som visar att egenkontroller är utförda.

Om verkstaden avviker från denna punkt görs en ny kontroll med handlingsplan (se A.3.) för att uppnå kravsäkring.

Exempel på checklista är "Blankett för skadereparation" som finns på [www.riktlinjerskadeverkstad.com](http://www.riktlinjerskadeverkstad.com).

**26. Externa stickprovskontroller utförda av oberoende godkänt kontrollorgan**

<b>Beskrivning</b>
Stickprovskontroller ska utföras av för verkstaden oberoende godkänt kontrollorgan för kvalitetssäkrad skadeverkstad på objekt i produktion och klar för leverans. Stickprovskontroller ska ske oanmält.
<b>Kravpunkter</b>
Krav om fyra oanmälda kontroller per reparatör/lackerare och år ska utföras av oberoende extern kontrollant. Dock högst 100 kontroller per år och anläggning. Avvikelse ska leda till korrigerande åtgärder på objektet samt rutiner och arbets sätt.
Minimumkrav på kontrollpunkter:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>kravpunkter enligt punkt 24</b></li> <li>• <b>kravpunkter enligt punkt 25</b></li> <li>• <b>tillgång till rätt reparationsanvisning</b></li> <li>• <b>arbetet utfört enligt aktuell reparationsanvisning</b></li> <li>• <b>reparation överensstämmer med skadekalkyl, gäller leveransklart fordon</b></li> <li>• <b>signerade produktionssteg</b></li> <li>• <b>slutkontroll gäller leveransklart fordon</b></li> </ul>
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för kontrollen</b>
Kontrollera antalet korrekt utförda oanmälda stickprovskontroller. Antalet ska överensstämma med definierad miniminivå enligt kravpunkten.
Exempel på antalet oanmälda stickprovskontroller: <i>En verkstad som har 5 lackerare (produktiva på lackverkstan) samt en plastreparatör ska ha:</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lackerare 5*4 oanmälda stickprovskontroller, dvs 20 oanmälda stickprovskontroller</i></li> <li>• <i>Plastreparatör 1*4 oanmälda stickprovskontroller, dvs 4 oanmälda stickprovskontroller</i></li> </ul> <i>Totalt ska verkstan ha 24 oanmälda stickprovskontroller.</i>
Kontrollera resultat och koppling till rutin för avvikelsehantering och förbättringsarbete.
Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

**27. Kvalitetsledningsuppföljning av företagsledning/operativ ledningsgrupp**

<b>Beskrivning</b>
Företagsledningen eller annan operativ ledningsgrupp ska ha kännedom om denna kontroll samt resultatet av kontrollen.
<b>Kravpunkter</b>
Verkstaden visar att det är en punkt på agendan och/eller uppvisar protokoll från företagsledningens genomgång där denna kontroll, samt dess resultat nämns.
<b>Uppföljning</b>
Ja, med handlingsplan.
<b>Klargörande för kontrollen</b>
Vid avvikelse ska uppföljning ske <sup>5)</sup>

<sup>5)</sup> Exempel: verkstaden skickar en handlingsplan till kontrollanten som godkänner punkten när handlingsplanen beskriver godkänd förändring/förbättring enligt kontrollantens bedömning. Se punkt A.3.

**Ändringslogg för dokumentet Riktlinjer Skadeverkstad, extern lackverkstad**

Nedan tabell visar vilka ändringar som införts i dokumentet och vid vilken tidpunkt. Detta underlättar för verkstäder, kontrollorgan och andra aktörer att hålla sig a jour med dokumentet. Senaste ändringen står högst upp.

Kontrollpunkt	Datum	Ändring
1	Datum	