



GODKÄND BILVERKSTAD

Utgåva 1 2016-02-05

Denna branschöverenskommelse är en kravspecifikation på riktlinjer för bilverkstäder som serverar och reparerar person- och transportbilar upp till 3,5 ton, samt personbilar klass II (husbilar) upp till 5 ton.



För bilbranschens bästa





INLEDNING

Godkänd Bilverkstad har Motorbranschens Riksförbund (MRF) och Sveriges Fordonsverkstäders Förening (SFVF) sammanställt för att säkerställa kvalitet och fackmässighet för bilverkstäder. Överenskommelsen är ett hjälpmedel för att utföra fackmässiga servicearbeten och reparationer på person- och transportbilar upp till 3,5 ton, samt personbilar klass II (husbilar) upp till 5 ton. Grundförutsättningen är att företaget/verkstaden följer gällande lagstiftning. Branschöverenskommelsen; Verkstadens Reparationsvillkor ska efterföljas. Anslutning till riktlinjerna enligt denna överenskommelse är obligatorisk för MRF:s och SFVF:s medlemmar. Godkänd Bilverkstad är frivillig och öppen för alla övriga bilverkstäder. Överenskommelsen har tagits fram i samråd med Konsumentverket och Motormännen.

DOKUMENTET

Godkänd Bilverkstad ska fungera som stöd och riktlinjer för att driva bilverkstad, att lättare förstå och ha ordning på lagar och regler. Dokumentet kan vara ett verktyg som förenklar och tydliggör verksamhetens mål att planera och utveckla sin verksamhet. Fördelarna är många; ordning på ekonomin, känna till arbetsgivaransvaret vid anställningar, ha kunskapen samlad gällande arbetsmiljöregler och bra ordning på rutiner. Tryggheten att kunna ta emot revisioner från myndigheter, generalagent och eventuella samarbetspartners. Framför allt så hjälper detta dokument kunden att känna trygghet och känslan att kunna lita på en verkstad som har intyget Godkänd Bilverkstad.

ÖVERENSKOMMELSEN, REVISIONSMANUAL OCH ÖVRIG INFORMATION

Finns tillgängliga hos MRF och SFVF, som även ansvarar för uppdateringar. Överenskommelsen finns även på KoV:s och Motormännens webbplatser. www.mrf.se, www.sfvf.eu och www.kov.se
Verkstaden ska kunna uppvisa tillgång till fordontillverkarnas publicerade service- och reparationsanvisningar.

ÅRLIG REVISION OCH AVTAL MED TREDJEPARTSKONTROLLANT

Verkstaden ska avtala med opartisk tredjepartskontrollant (3PK) som utför minst en (1) annonserad revision årligen. 3PK åläggs att rapportera avvikelser och handlingsplan till MRF och SFVF. 3PK levererar information om verkstäder som är godkända/icke godkända samt har aktuella handlingsplaner. Denna information ska ske månadsvis till MRF och SFVF. 3PK ska uppfylla krav enligt av branschen framtagna kravspecifikation, både på stickprov och revision. Oannonserade stickprov ska utföras minst 4 gånger per år. 3PK ska vara ackrediterad enligt ISO 17020 i enlighet med detta dokument. Förtydligande; 3PK ska kunna utföra årlig revision och stickprov.

INFORMATION OM GODKÄNDA VERKSTÄDER

Kunden ska ha möjlighet till aktuell information på KoV:s webbplats om vilken verkstad som är godkänd eller under handlingsplan". Godkända verkstäder redovisas på Konsumentverkets och Motormännens webbplatser.

INTYGET "GODKÄND BILVERKSTAD"

Ett särskilt intyg, framtaget av branschen, visar att verkstaden uppfyller kraven för Godkänd Bilverkstad. På intyget ska 3PK fylla i verkstad (org.nr. adress etc), datum (giltighetstid), utfärdarens signatur och utfärdarens logotyp. Intyget "är till låns" och tidsbegränsat till max ett (1) år. 3PK ansvarar för intygets giltighet och redovisar detta för MRF och SFVF.

HJÄLPDOKUMENT FÖR VERKSAMHETEN

Ledningssystem/standarder/hjälpmiddel som rekommenderas utöver dessa riktlinjer är:


- ISO 9001 för kvalitet
- ISO 14001 för miljö
- MRFVU
- FR 2000
- MRF SIA
- Eget dokumenterat ledningssystem
- Egen befattningsbeskrivning


LÄNKSAMLING:

www.mrf.se
www.sfvf.eu
www.kov.se
www.mrfvu.se
www.fr2000.se
www.acama.se
www.msb.se
www.prevent.se
www.av.se


AVSNITT	BESKRIVNING	KRAVPUNKTER	UPPFÖLJNING MED HANDLINGSPLAN	KLARGÖRANDE FÖR REVISION	
1.	Kvalitetsledningssystem.	SYFTE - att upptäcka fel och rätta till dem. Säkerställa att verkstadsens kvalitetsnivå successivt höjs.	<input checked="" type="checkbox"/>	Uppföljning med handlingsplan.	
1.1	Avvikelsehantering.	Strukturerat sätt att identifiera och dokumentera avvikelser med orsak, åtgärd och uppföljning. Avvikelser baserade på kundklagomål, egen och extern revision av verksamheten.	Dokumenterad hantering av: <ul style="list-style-type: none"> • åtgärdsplaner • uppföljning • revidering och information till berörda. 	Ja.	Rutinbeskrivning avvikelsehantering. Granska rutin. Granska att rutinen efterlevs. Visuellt revision av dokumentation.
1.2	Förbättringsarbete.	Strukturerat sätt att hantera förslag till förbättring från alla delar av verksamheten.	Dokumenterad hantering av handlingsplaner, uppföljning och information till berörda.	Ja.	Om handlingsplan är nödvändig upprättas den av 3PK med uppföljningsrevision.
1.3	Verkstadsledningens genomgång.	Systematiskt sätt att följa upp och dokumentera verksamhetens kvalitetsutveckling. Det ska göras minst 4 gånger om året. Informationen ska ut till alla led. Ledningens genomgång och skapande av handlingsplan, regelbundna möten med personal. Ska protokollföras.	Dokumenterad hantering av: <ul style="list-style-type: none"> • Genomgång av avvikelsehantering • Genomgång av förbättringsarbete • Avstämning av kvalitetsmålen. 	Ja.	Rutinbeskrivning förbättringsarbete. Granska rutin. Granska att rutinen efterlevs. Visuellt revision av dokumentation.
2	Organisation.	SYFTE - Säkerställa att verkstaden täcker serviceprocessen avseende; kundkrav, övriga krav och att varje funktion förstås.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2.1	Organisationsplan.	Tydliggörande av organisation och ledning för att beskriva vem som gör vad och hur samtliga funktioner samverkar med varandra.	Organisationsplanen ska vara dokumenterad och definiera både roller och funktioner. Varje anställd ska tilldelas en befattningsbeskrivning.	Ja.	Enligt kravpunkt. Visuellt revision av dokumentation.
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 ska undertecknas av chef och medarbetare. Densamma ska innehålla ansvar, befogenheter, begränsningar och ersättare.	Ja.	Enligt kravpunkt, befattningsbeskrivningar ska finnas. Visuellt revision av dokumentation.

3	Avtal.	SYFTE - verkstaden ska ha kunskap och kontroll på avtal som berör och påverkar verksamheten.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3.1	Åtagande enligt befintliga avtal som bidrar till arbete på objektet.	Kunskap om vilka ingångna avtal som finns, samt var man finner mer information, ska vara väl kända. Till exempel känna till: återvinningsavtal, renhållningsavtal, leverantörsavtal, däckavtal, samarbetsavtal etc.	Avtal ska finnas upprättade. Avtalen ska inkludera organisationsnummer.	Ja.	Tillgång till avtalsinformation på anläggningsnivå. (Avtalspärm, servermapp)
4	Lagar, förordningar och föreskrifter.	SYFTE - verkstaden ska känna till och uppfylla lagkrav som berör verksamheten. Verkstaden ska följa beslut i ARN.	<input checked="" type="checkbox"/>		
4.1	Företaget ska följa de krav som finns för arbetsgivare och för verksamheten.	Företaget ska kunna visa att de lever upp till kraven.	Verkstaden ska känna till, tillämpa och kunna uppvisa för 3PK nedanstående lagkrav för arbetsgivare: - Arbetsgivaransvar. - SAM, Systematiskt arbetsmiljöarbete. - Systematiskt brandskydd. - Det ska finnas en dokumenterad miljöpolicy.	Ja.	Revision av att företaget känner till kraven, och hur de lever upp till dem. 3PK granskar all dokumentation enligt kravpunkterna.
4.2	Tillämpning av ARN.	Företaget ska följa beslut i ARN.	Gäller pågående ärenden och 2 år bakåt i tiden.	Nej, ska uppfyllas.	Granskning om företaget har fällts i ARN, 3PK kontaktar ARN innan revision och kontrollerar om det finns/ funnits något ärende i nämnden där företaget inte har följt nämndens beslut, den så kallade "svarta listan". Har företaget följt ARN:s beslut är frågan OK.
5	Skatter.	SYFTE - kunna dokumentera en sund verksamhet.	<input checked="" type="checkbox"/>		
5.1	Dokumentation.	Företaget ska vara registrerat hos Bolagsverket.	Företaget ska uppvisa registreringsbevis och F-skattsedel.	Ja.	Revision av dokumentation.

AVSNITT	BESKRIVNING	KRAVPUNKTER	UPPFÖLJNING MED HANDLINGSPLAN	KLARGÖRANDE FÖR REVISION	
6	Personal.	<p>SYFTE - verkstadsledningen ska säkerställa att personalen fortlopande är kvalificerad för sina respektive arbetsuppgifter, och utveckla samt implementera interna förhållningspolicys.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p></p>	
6.1	Kunskap och färdighet, minimikrav för Servicerådgivare och Tekniker.	<p>Företaget ansvarar för att den som tilldelas en arbetsuppgift har kompetens och kunskap att utföra arbetet på ett fackmässigt sätt. Inventering av kompetens och färdighet bokförs inom företaget. Företaget ska utbilda personalen minimum 2 dagar per anställd och år. Det är inte tvunget att utbildningen är på individnivå. Om verkstaden har 4 tekniker ska de tillsammans ha 8 utbildningsdagar per år. Utbildningen kan ske internt och externt. Samtliga utbildningar ska dokumenteras.</p>	<p>Kategori 1, Ubildningsintyg från gymnasieskolans Fordonsprogram. Kommunal yrkesutbildning för gymnasieskolans fordonsprogram 40 veckor. Kategori 2, Personalen ska tillsammans ha minst 5 års dokumenterad yrkeserfarenhet av service och reparationer på person- och transportbilar upp till 3,5 ton, samt personbilar klass II (husbilar) upp till 5 ton. Yrkeserfarenheten ska vara från bilverkstäder. Dokumentation på individnivå: utbildningsportal, intyg, erfarenhet, diplom, betyg, certifiering, etc. Saknas dokument intygar arbetsgivaren skriftligt att kompetens finns, per individ.</p>	<p>Ja.</p>	<p>Genomförda utbildningar samt uppnådda kompetenser ska redovisas. Revision av dokumentation.</p>
6.2	Policyregler, etik och moral.	<p>Företaget ska ha ett dokumenterat regelverk hur företaget och personalen förhåller sig till etik och moral i alla sammanhang. Det ska dokumenteras hur och när användandet av publika medier på arbetstid ska/får ske. Ledningen ska säkerställa att könsrelaterade diskrimineringar ej förekommer. I dokumentet ska det framgå var gränsen går att använda sig av företagets namn i sociala medier i och utanför arbetstid.</p>	<p>Dokumenterad hantering av policyregler, uppföljning och information till berörda. Policyregler ska vara undertecknade på individnivå.</p>	<p>Ja.</p>	<p>Uppvisa undertecknade policyregler på individnivå. Visuellt revision av dokumentation.</p>
6.3	Personalliggare.	<p>I personalliggaren ska de personer som är verksamma i näringsverksamheten skrivas in, även personal från bemanningsföretag och praktikanter.</p>	<p>Personalliggaren ska kunna skrivas ut elektroniskt.</p>	<p>Ja.</p>	<p>Utföra revision av personalliggaren mot personalen, samtliga närvarande som arbetar i näringsverksamheten ska finnas antecknade i personalliggaren.</p>

AVSNITT	BESKRIVNING	KRAVPUNKTER	UPPFÖLJNING MED HANDLINGSPLAN	KLARGÖRANDE FÖR REVISION	
7	Teknik, struktur och rutiner.	SYFTE - säkerställa att lokalerna är ändamålsenliga, verkstaden ska kunna visa att de använder rätt verktyg och har rutiner som säkerställer god kvalitet i hela service- och reparationsprocessen.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.1	Lokaler.	Godkända och avsedda för verksamheten för att kunna utföra fackmässiga reparationer.	Erforderliga bygglov och tillstånd för att kunna bedriva verksamheten ska kunna uppvisas.	Ja.	Tillstånd för verksamheten. Visuellt revision av dokumentation. Se 4.1.
7.2	Utrustning och verktyg, system för hantering av arbetsorder och fakturering.	Avsedda för verksamheten för att kunna utföra fackmässiga reparationer. DMS system för faktura och arbetorderhantering. Om ac-arbeten utförs ska gällande certifikat kunna uppvisas.	Aktuella kalibreringsintyg (ej äldre än 12 månader) ska kunna uppvisas på utrustning som kräver kalibrering. - Luftpåfyllare - Momentnycklar Dataprogram avsedda för verksamheten såsom; Winassist, Infoflex, ADP, Kobra eller liknande.	Ja.	Revision av att verkstaden har tillgång till utrustning och handverktyg för att utföra fackmässiga fordonsreparationer i verksamheten. Finns specialkompetens inom företaget, till exempel glasbyte, hjulinställning etcetera ska tillstånd, certifikat, underhåll, kalibreringsintyg ej vara äldre än 2 år. AC-certifikat får ej vara äldre än 5 år.
7.3	Tillgång till teknisk information.	Verkstaden ska kunna visa tillgång till publicerade reparations- och serviceanvisningar framtagna av fordonstillverkarna, för de märken som verkstaden jobbar med. Exempel på system som finns tillgängliga är; Tillverkarnas egna, Autodata, Alldata, TecAlliance, Autotec, Etc.	Publicerade reparations- och serviceanvisningar från fordonstillverkarna för respektive märke ska kunna uppvisas.	Ja.	Revision av tillgången på reparations- och serviceanvisningar för de märken som verkstaden arbetar med. Till exempel; Tillverkarnas egna, Autodata, Alldata, TecAlliance, Autotec, Etc.
7.4	Planeringssystem för verkstaden.	Planeringssystemet ska kunna skapa en arbetsorder eller ett kostnadsförslag för att kunna bokas i systemet. Systemet ska innehålla biläggare och fordonsdata.	Planeringssystemet ska finnas digitalt.	Ja.	Revision av planeringssystemet, dokumenterat, digitalt (DMS system, Word, Excel etc.)

7.5	Inlämning av fordon.	Omfattningen av arbetsuppdraget ska överenskommas med kund. Arbetsordern/beställningen ska signeras av kund. Om kund ej är närvarande ska servicerådgivare eller behörig personal notera detta på arbetsordern/beställningen.	Ska kunna uppvisas.	Ja.	Revision av arbetsorder/beställning eller liknande dokument.
7.6	Nyckelhantering med kundkvitto och nyckelförvaring i låst nyckelskåp.	Nyckelkvitto ska utlämnas till kund i samband med inlämnandet av fordon.	Säkerhetsskåp av minst klass SS 3492 avsett för fordonsnycklar ska kunna visas. Rutin för kundnyckelhantering ska uppvisas.	Ja.	Granskning av rutin, Nyckelskåpet ska bestå av minst säkerhetsklass SS 3492.
7.7	Tilläggsarbeten.	Tilläggsarbeten med kostnadsförslag ska godkännas av kund. Om kund ej närvarar signeras tilläggsarbeten (enligt ökning med kund) och tidpunkt av behörig verkstadspersonal.	Dokumenteras på arbetsorder och faktura.	Ja.	Revision av arbetsordrar och fakturor.
7.8	Serviceprotokoll, utlämning av fordon.	Verkstaden ska i samband med utlämning av fordon redovisa utfört arbete på arbetsorder och faktura, både skriftligt och muntligt, samt i förekommande fall även redovisa serviceprotokollet. På arbetsorder ska det finnas en kryssruta att fylla i med texten: Muntlig genomgång av utfört arbete med kund _____ sign. Om kund inte är närvarande vid utlämnandet av bilen, ska det antecknas på ao alt. faktura.	Anteckna på arbetsorder/faktura att utförda arbeten redovisats muntligt för kund.	Ja.	Revision av arbetsordrar och fakturor, samt serviceprotokoll i förekommande fall.
7.9	Arbetsorder.	Hantering av arbetsordrar/beställning och fakturering ska ske via dataprogram. Det ska finnas en arbetsorder/beställning för varje service och eller reparationsuppdrag. Service och eller reparationsuppdrag kan ha olika start och avslutsdatum. Service och eller reparationsuppdrag ska arkiveras upp till 7 år.	Dokumentera arbetsorder/beställning minst i pappersform. Samtliga protokoll från uppmätningar av objektet som utförts ska bifogas arbetsordern/beställningen.	Ja.	Revision av arbetsordrar/beställning.

7.10	Reparationsvillkor personbil.	Branschöverenskommelsen Verkstadens Reparationsvillkor ska finnas synligt och lättillgängligt för kund.	Verkstaden garanterar att den följer branschöverenskommelsen; Verkstadens reparationsvillkor.	Nej, ska uppfyllas.	Revision av att dokumentet finns lättillgängligt för kund, med affisch, skylt eller broschyr på kundmottagardisken.
8	Revision av verksamhetsaktiviteter.	SYFTE - säkerställa att arbetsuppgifterna blir rätt utförda.	<input checked="" type="checkbox"/>		
8.1	Stickprovskontroller på utfört arbete.	Baseras på utförda arbeten eller fordon klara för leverans. Stickprovskontroller kan utföras av egen behörig personal inom reparation (ej utföraren) eller av en oberoende 3PK. Om stickprov utförs av egen personal på verkstaden, ska samtliga stickprov redovisas minst 4 gånger per år till avtalad 3PK.	Resultatet av utförda stickprovskontroller ska dokumenteras. Minst 4 stickprovskontroller/ mekaniker/år. Max 100 stickprovskontroller/ anläggning/år. Eventuella avvikelser ska dokumenteras i en avvikelserapport samt leda till korrigerande åtgärder. Verkstaden är skyldig att anlita 3PK att utföra minst 4 oannonserade stickprovskontroller per år. Det vill säga minst 4 externa stickprovskontroller per år och anläggning.	Nej, ska uppfyllas.	Revision av dokumenterade stickprov utförda av egen behörig personal. Även stickprov utförda av tredjepartsrevisor ska redovisas. Stickprovrevisionens innehåll och omfattning definieras i separat revisionsplan, se separat flik. Om kravet på antalet stickprovskontroller ej uppfylls är verkstaden underkänd. Se punkt 8.2.
8.2	Revision av Godkänd Bilverkstad.	En oberoende 3PK granskar och utför revision en gång per år. Vid avvikelse ska handlingsplan upprättas på ej godkända punkter.	Årlig revisionsrapport. Vid varje avvikelse ska handlingsplan upprättas och ha en åtgärdsplan beroende på områdets art. Åtgärden ska genomföras inom max 6 månader från revisionsdatum.	Ja.	Ny revision vid underkänt på 4.2, 7.10 och 8.1 Vid underkänt på någon av resterande avsnitt, krävs åtgärdsplan med ny revision på respektive avsnitt inom 6 månader. Uppföljning ansvarar 3PK för.



Datum

Signatur av revisor

Namnförtydligande

Företag

Organisationsnummer

GODKÄND BILVERKSTAD

Utgåva 1 2016-02-05



För bilbranschens bästa

