

Villkor och förord Glas

Förord och grundvillkor med förklarande texter

Programmet är ett miljö- och kvalitetssäkringsprogram av de tjänster som försäkringsbolaget upphandlar av anlitade verkstäder. Villkoren styrs mot avtalsvillkoren mellan verkstad och försäkringsbolag. De i programmet ingående delmomenten anpassas så långt det är möjligt, i linje med kraven i moderna kvalitetsledningssystem.

Programmet är "levande" och kommer över tid utökas till att omfatta samtliga avtalsvillkor. Därmed är de en del i försäkringsbolagets leverantörsutveckling för att uppnå och säkerställa bästa möjliga effektivitet, kvalitet, säkerhet och miljöprestanda för dessa tjänster, så att felaktiga och potentiellt farligt utförda skadereparationer undviks.

Programmets grundvillkor

För att godkännas och certifieras ska verkstaden uppfylla de grundvillkor som programmet anger. Verkstaden ges en rimlig respektid för att komplettera eventuella brister.

Programmets grundvillkor*:

1. Lämna kopia på miljöpolicy med definierade och mätbara miljömål som styr mot bättre miljöprestanda för verksamheten eller inneha tredjepartsgranskat miljöledningssystem typ ISO 14001, se även förklarande texter
2. Bilglasverkstäderna indelas i klass 1 och 2 verkstäder. Klasstillhörighet ska uppges vid revision eller när förändring inträffar, se även förklarande texter
3. Följa lagar och myndighetskrav gällande miljö och arbetsmiljö, se även förklarande texter
4. Årvis delta i kurser och utbildningar för reparationsteknisk kompetensutveckling av personal, se även förklarande texter.
5. Beskrivning över vilka processer/arbeten som läggs ut på underleverantörer
6. Följa fordonstillverkarens metod och reparationsanvisningar, säkerhetsföreskrifter samt dokumentera att så sker/skett, se även förklarande texter
7. Vara ansluten till ATI-Glas informationstjänst eller motsvarande tjänst godkänd av försäkringsbolaget (gäller allbilverkstäder), se även förklarande texter
8. Följa ARN:s rekommendationer i reklamationsärenden samt uppges vem på företaget som är reklamationsansvarig
9. Använda av försäkringsbolaget godkänt kalkylsystem, se även förklarande texter
10. Hålla god ordning och reda/städning i kundmottagning och verkstad, se även förklarande texter
11. Kundmottagningen ska erbjuda tillräckligt utrymme för kunden, se även förklarande texter

12. Inneha säker nyckelförvaring, som minst uppfyller företagsförsäkringens krav
13. Använda bilglaslim som uppfyller fordonstillverkarens krav.
14. Inneha bygglov för verksamheten
15. Säker uppställning och förvaring av kunders fordon samt tillhörigheter
16. Inneha sekretessavtal med samtlig anställd och inhyrd personal
17. Fakturering med e-faktura vid direktfakturerings till försäkringsbolaget
18. Inneha F-skattsedel
19. Kommunicera via e-mail
20. Verkstaden ska inneha ansvarsförsäkring för verksamheten

Förklarande texter:

Verkstadstyp

Verkstäderna definieras i "Allbil" och "Auktoriserade"

■ Allbilverkstad:

Verkstad som saknar märkesauktorisering, eller innehar en eller flera auktorisationer, men även reparerar fordon/fabrikat utanför sin auktorisation. Dessa allbilverkstäder ska genom anslutning till ATI-Glas informationstjänst eller annan motsvarande och av försäkringsbolaget godkänd tjänst, ha löpande tillgång till fabrikanternas reparationsanvisningar.

■ Auktoriserad verkstad:

Verkstad som endast önskar utföra reparationer på fordon/fabrikat man är auktoriserad för. Dessa verkstäder förutsätts genom sin auktorisation ha tillgång till reparationsanvisningar samt löpande information och kunskap i skadereparationsteknik, genom sin generalagent.

Miljö (1)

Verkstäder som saknar tredjepartsgranskat miljöledningssystem typ ISO 14001 eller motsvarande, ska lämna en kopia på verksamhetens miljöpolicy*, samt styra mot en bättre miljöprestanda genom minst två (2) definierade och mätbara miljömål* som löpande revideras och följs upp. Vid återrevision ska minst ett (1) nytt miljömål lämnas.

* Programmet har ett framtaget stöddokument för detta som kopia kan lämnas på vid revisionsbesöket. Dokumentet bifogas övrig utsänd information inför revisionen.

Verkstadsklasser (2)

Klass 1: Verkstäder som innehar och använder egen diagnos* och kalibreringsutrustning* avsedda för fordon/rutor med säkerhetssystem, sensorer etc. Om verkstaden saknar diagnos och kalibreringsutrustning för viss fordonstyp, får verkstaden under inga omständigheter utföra eller ombesörja rutbyten/reparationer på fordon/rutor med säkerhetssystem, sensorer etc. Kunden ska i det fallet hänvisas till verkstad som innehar sådan utrustning.

Klass 2: Verkstäder som saknar egen diagnos och kalibreringsutrustning. Dessa verkstäder får under inga omständigheter utföra eller ombesörja rutbyten/reparationer på fordon/rutor med säkerhetssystem, sensorer etc. Kunden ska i det fallet hänvisas till verkstad som innehar sådan utrustning.

Det är inte tillåtet att "mixa" klasserna. Exempelvis klass 1 verkstad för fabrikat man är auktoriserad för och klass 2 verkstad för övriga fabrikat (allbil).

* Utrustningen kan vara av bilfabrikant rekommenderad eller s.k. eftermarknadsutrustning.

För att bli en godkänd allbilsverkstad Klass 1 krävs att man innehar utrustning för dynamisk kalibrering, samt även utrustning för statisk kalibrering till följande fabrikat: Audi, Vw, Skoda, Toyota, Kia, Hyundai, Mercedes, Renault, Nissan, Honda och Mazda.

Hella-Gutmann och Texa är två leverantörer av utrustning som uppfyller ovan ställda krav. De tillhandahåller även utrustning till fler fabrikat som ännu inte är obligatoriska för en godkänd Klass 1 allbilsverkstad.

Lagar och myndighetskrav (3)

Det är ett grundvillkor att verkstaden följer de lagar och krav som myndigheterna ställer på verksamheten gällande miljö och arbetsmiljö. - Vid revision ska företaget muntligt försäkra samt även skriftligt att så sker genom signering av revisionen.

Kompetensutbildning (4)

En förutsättning för säkra och effektiva skadereparationsarbeten är att verkstadens personal erbjuds och deltar, i löpande och årsvis kompetensutvecklande kurser och utbildningar. Det är önskvärt, men inget krav, att all verkstadspersonal deltar och kompetensutvecklas. Kurs/utbildning ska vara avsedd för skadetekniker som aktivt arbetar med skadereparationsarbeten.

Branschauktoriserade obligatoriska kurser, så som ex uppdateringskurser för plastreparatörer, juridikkurser etc. gäller inte som kompetensutveckling då de saknar bredd för ökad effektivitet och säkerhet i allmän skadeteknisk reparationsteknik.

Reparationsanvisningar (6)

För att kunna utföra en säker, korrekt och effektiv skadereparation så är det av yttersta vikt att skadeverkstaden har tillgång till och använder sig av fabrikantens reparationsanvisningar. Avsaknad av sådan information medför mycket stora risker för att felaktiga och potentiellt farliga reparationer utförs.

Därför är det ett krav att verkstaden har tillgång till sådan information samt dokumenterar att den används vid reparationer som omfattar strukturella skador och/eller reparationer på fordonens säkerhetssystem. Den ska vara löpande uppdaterad samt kontinuerligt tillgänglig.

Åtkomst reparationsanvisningar (7)

För att underlätta tillgången för åtkomst av reparationsanvisningar som är uppdaterade och korrekta så har teknikplattformen ATI-Info utarbetats och upprättas. Där finns information om fabrikanternas teknikplattformar, instruktioner om hur man registrerar sig och använder dem mm.

Kalkylsystem (10)

Verkstaden ska ha tillgång till och använda sig av kalkylsystemet CABAS eller motsvarande av försäkringsbolaget godkänt system.

Kundmottagning och verkstad (11 & 12)

Försäkringstagaren ska bli korrekt bemött hos anvisad och certifierad verkstad. Därför är det särskilt viktigt att:

- Ordning och reda/städning håller god och acceptabel standard i både kundmottagning och verkstad.
- Separat kundmottagning finns och erbjuder tillräckligt utrymme för kunden att ex. kunna upprätta en skadeanmälan, invänta att skadebedömning genomförs etc.

Ledningssystem - kvalitetscertifiering

Det är önskvärt men dock ej krav, att skadeverkstäderna anskaffar tredjeparts granskat och certifierat ledningssystem för sin verksamhet, typ ISO9001.

Planeringssystem

Det rekommenderas men ej ett krav, att verkstaden använder planeringssystem för att effektivisera sin verksamhet och reparationsprocess för att bl.a. uppnå kortare ledtider.

* Lokala Länsförsäkringsbolag har rätten att besluta om eventuella förändringar i Länsförsäkringar miljö- och kvalitetscertifieringsprogrammet.