



## **Kravstandard för Certifierat Verkstadsföretag (CVB)**

Ver. 2 den 10 april 2018

### **1. Ledningen**

#### **1.1 Affärsidé**

Ledningen skall klargöra och dokumentera företagets affärsidé. Den skall omprövas årligen och anpassas till förändringar och förstås av alla medarbetare.

#### **1.2 Policy**

Ledningen skall dokumentera en policy som omfattar kvalitet, miljö och hälsa och säkerhet. Företagets policy skall förstås av alla medarbetare

#### **1.3 Mål**

Ledningen skall fastställa mål för kvalitet, miljö och hälsa och säkerhet. Målen skall vara mätbara och tidsatta. Ledningen skall ha dokumenterade handlingsplaner för hur företaget skall nå målen. Ansvarig person skall utses för varje mål.

#### **1.4 Lagar och andra krav**

Företaget skall identifiera, ha tillgång till och följa de lagar, föreskrifter och andra krav som gäller för verksamheten.

Företaget skall följa beslut i Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

#### **1.5 Organisation, ansvar och befogenheter**

Företaget skall beskriva sin organisation med ett organisationsschema. Arbetsuppgifter ansvar och befogenheter för alla skall vara dokumenterade.

## **1.6 Ledningens genomgång**

Ledningen skall gå igenom ledningssystemet minst en gång per år, för att säkerställa att det fungerar som det ska. Dagordning skall finnas. Protokoll skall skrivas.

## **1.7 Riskhantering**

Företaget skall inventera och analysera de risker som finns inom företaget eller kan påverka företaget utifrån.

Företaget skall bedöma om riskerna kan accepteras, elimineras eller reduceras.

Riskerna och bedömningen skall dokumenteras.

## **1.8 Förbättringar**

### **1.8.1 Regelbundna förbättringar**

Ledningen skall upprätta åtgärdsplaner med färdigtidpunkter och definierat ansvar och befogenheter för att förbättra verksamheten i företaget.

### **1.8.2 Avvikelse och korrigerande åtgärder**

Ledningen skall ha dokumenterade rutiner för att rapportera avvikelser i hela verksamheten. Dessa avvikelser skall sedan utredas och beslut om åtgärder tas. Detta för att undvika upprepning. Avvikelserna och beslutade åtgärder skall dokumenteras.

## **1.9 Kompetensförsörjning**

Företaget skall årligen göra en kompetensanalys av den samlade kompetensen.

Upprätta en kompetensplan som beskriver på vilket sätt som företaget skall försörjas med kompetens.

Upprätta individuella utbildningsplaner.

## **1.10 Revisioner**

### **1.10.1 Internrevisioner**

Företaget skall genomföra internrevisioner av verksamheten och ledningssystemet minst en gång per år. Två internkontroller av utfört arbetet skall ske per anställd och år.

Resultatet av internrevisionerna skall dokumenteras och bevaras.

## **1.10.2 Externa revisioner**

Externa revisioner innebär att ett godkänt företag genomför en systemrevision. Revisionen kan föranleda avvikelser. När alla avvikelser är åtgärdade är företaget godkänt. Revision genomförs årligen. En externkontroll av utfört arbete skall ske per anställd och år av SFVF framförhandlad revisorsföretag.

## **1.11 Miljöutredning**

Ledningen skall inventera och dokumentera alla miljösituationer som orsakas av företaget. Miljösituationerna skall kvantifieras.

En bedömning av miljösituationernas miljöpåverkan skall göras.

Miljöutredningen skall hållas aktuell och uppdateras minst en gång per år.

## **1.12 Hälsa och säkerhet**

### **1.12.1 Arbetsmiljö**

Ledningen skall se till att företaget följer Arbetsmiljölagen ( AML 1977:1160, uppdaterad 2016:659) och föreskriften Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1, uppdaterad 2008:15) samt övriga lagar och andra krav som berör verksamheten.

### **1.12.2 Brandskydd**

Företag som äger eller är nyttjanderättshavare till byggnader eller andra anläggningar skall ha dokumenterade rutiner för brandskydd.

Resultatet av brandskyddsarbetet skall dokumenteras och bevaras.

Ledningen skall se till att företaget följer Räddningsverkets allmänna råd om systematiskt brandskyddsarbete, SRVFS 2004:3.

Om företaget hyr lokaler skall det finnas en gränsdragningslista (om det inte framgår i hyreskontraktet), där det framgår vem som ansvarar för vad när det gäller brandskydd.

### **1.12.3 Nödlägesberedskap**

Ledningen skall se till att företaget följer nedanstående punkter:

- Företag som i sin verksamhet hanterar ämnen och produkter som är farliga för miljö och hälsa skall ha dokumenterade rutiner för hantering av dessa.
- Företaget skall ha dokumenterade planer för hur verksamheten skall fortgå i händelse av olycka.
- Företaget skall ha dokumenterade rutiner för hur personalen skall agera då ett tillbud eller en olycka inträffar.
- Företag som hanterar kemiska produkter skall ha en aktuell kemikalieförteckning. Säkerhetsdatablad skall finnas till samtliga produkter och dessa skall vara tillgängliga för medarbetarna.
- Företaget skall ha dokumenterade rutiner för första hjälpen och krisstöd.
- Företaget skal ha tillgång till personer som kan ge första hjälpen.
- Företaget skall ha en anhöriglista där det framgår vem/vilka som skall kontaktas vid en eventuell olycka.

## **2. Marknadsföring och försäljning**

### **2.1 Styrning av marknadsföring och försäljning**

Företaget skall dokumentera sina leveransbestämmelser, garantier och betalningsvillkor, så att de är tydliga för kunderna.

### **2.2 Förfrågningar och offerter**

Företaget skall beskriva hur förfrågningar skall tas emot, registreras, granskas samt besvaras och bevaras.

### **2.3 Order och ordererkännanden**

Företaget skall beskriva hur en order tas emot, registreras, granskas och bevaras.

Vid granskningen skall företaget, tillsammans med kunden när så är möjligt, säkerställa att ordens innehåll är acceptabelt och

att det finns tillräckligt med kapacitet och kompetens för att uppfylla kraven.

## **2.4 Reklamationer och klagomål**

Företaget skall ha dokumenterade rutiner för hur reklamationer och klagomål hanteras, behandlas och dokumenteras.

## **2.6 Varumärkeskrav Certifierat Verkstadsföretag**

### **2.6.1 Utvändigt utseende**

- Underhållet och kundorienterat utseende, ren fasad
- Logga synlig på kundmateriel, brevpapper, fakturor, broschyrer etc.
- Logga på ytterväggens utsida av byggnaden
- Tydlig märkning av kundingång och parkeringsplatser.
- Använda delar och restmaterial ska inte finnas inom kundens synfält.

### **2.6.2 Invändigt utseende**

- Ren kundreception
- Toalett för kunder
- Relevanta förvaringsutrymmen för material och förnöderheter

### **2.6.3 Kommunikationsinfrastruktur**

- Internethemsida med Certifierat Verkstadsföretags logga
- E-postkommunikation möjlig
- PC och färgskrivare med internetanslutning
- Tillgång till teknisk uppdaterad manual från leverantören

### **2.6.4 Anställda/personal**

- En ansvarig person för Certifierat Verkstadsföretags utses i företaget

- Arbetskläder måste vara rena och enhetliga. Om möjligt med Certifierat Verkstadsföretags loggan.
- Lokala miljölagar måste följas och personlig skyddsutrustning säkerställas.

### **3. Inköp**

#### **3.1 Styrning av inköp**

Företaget skall ha rutiner för inköp

#### **3.2 Bedömning och värdering av leverantörer**

Företaget skall bedöma och välja viktiga leverantörer baserat på deras förmåga att uppfylla tillämpliga krav.

Företaget skall årligen utvärdera leverantörers förmåga att uppfylla tillämpliga krav.

Företaget skall upprätta ett register över godkända leverantörer och hålla det aktuellt.

#### **3.3 Mottagningskontroll**

Företaget skall beskriva hur mottagningskontrollen går till samt hur det säkerställs att inköpta produkter uppfyller samtliga krav.

Företaget skall kontrollera att aktuella säkerhetsdatablad finns för samtliga kemiska produkter.

#### **3.4 Lagerhantering**

Företaget skall beskriva hur lagerhållning, märkning och interna transporter genomförs.

#### **3.5 Kundens egendom**

Företaget skall ha rutiner för hur kunders materiella och immateriella egendom hanteras.

### **4. Produktion**

#### **4.1 Produktionsstyrning**

Omfattningen av arbetsuppdraget ska överenskommas med beställare/kund. Arbetsordern/beställningen ska signeras av beställare/kund. Om beställare/kund ej är närvarande ska servicerådgivare eller behörig personal notera detta på arbetsorder/beställningen.

Tilläggsarbeten med kostnadsförslag ska godkännas av beställare/kund. Om beställare/kund ej närvarar signeras tilläggsarbeten (enligt ökning med beställare/kund) och tidpunkt av behörig verkstadspersonal.

#### **4.2 Kontroll, provning och mätning**

Ledningen skall ha rutiner för internkontroll av utförda arbeten.

Servicevillkoren (som baseras på Branschöverenskommelsen Verkstadens Reparationsvillkor) ska finnas synlig och lättillgänglig för kund.

#### **4.3 Underhåll av maskiner, fordon och utrustning**

Företaget skall ha dokumenterade rutiner för förebyggande underhåll av verktyg, maskiner, fordon och utrustning

#### **4.4 Godkända avvikande eller kasserade produkter**

I de fall kasserade eller avvikande produkter innehåller farliga ämnen skall företaget ha dokumenterade rutiner för hur dessa skall tas omhand

### **5. Leverans**

#### **5.1 Leverans av åtgärdat fordon**

Dokumentation över vidtagna åtgärder skall upprättas. Dokumentationen skall överlämnas till kund. Dokumentationen skall bevaras.

### **6 Dokumentstyrning**

#### **6.1 Styrande dokument**

Företaget skall upprätta en förteckning över alla de styrande dokument som påverkar verksamheten. Undantaget lagar och andra krav, som finns på annan plats i systemet.

## **6.2 Redovisande dokument**

Företaget skall ha en dokumenterad rutin för att samla och bevara dokument som ett resultat av verksamheten. Företaget skall ha en förteckning över alla typer av redovisande dokument. Det skall framgå var och hur länge de bevaras.

## **7 Informationssäkerhet**

### **7.1 Strategi**

Ledningen skall dokumentera en strategi för hur informationssäkerheten hanteras.

### **7.2 Informationshantering**

- Företaget skall ha dokumenterade rutiner som säkerställer att alla har tillgång till den information de behöver
- Företaget skall ha dokumenterade rutiner som säkerställer att information skyddas så att den inte förloras, skadas kommer i orätta händer eller kan ändras av annan än den som är behörig
- Företaget skall ha relevanta rutiner för back-up