

Indicazioni



Definizione dei requisiti di qualità carrosserie suisse per carrozzerie aziende di riparazione 2020

Linee guida

Indice

1. In generale	3
1.1 Procedura generale	3
1.2 Adempimento dei requisiti di qualità	3
1.3 Carenze	3
1.3.1 Carenze senza un controllo esterno	3
1.3.2 Carenze che necessitano un controllo esterno	3
1.4 Tribunale arbitrale di settore	4
1.5 Costi	4
2. Procedura d'ammissione	4
2.1 Nuove ammissioni	4
2.2 Rinnovo della certificazione	5
2.2.1 Esonero dalla ricertificazione	5
3. Cambiamento del proprietario	5
4. Profilo dei requisiti di qualità	5
4.1 In generale	5
4.1.1 Standard Carrosserie suisse / Raccomandazioni Carrosserie suisse	5
4.1.2 Partner cooperativi	5
4.1.3 Requisiti minimi per aziende formatrici	5
4.2 Immagine esterna	6
4.2.1 Stabile / Ambiente circostante	6
4.2.2 Insegna	6
4.2.3 Ricezione / Accoglienza clienti	6
4.3 Strutture aziendali	6
4.3.1 Accoglienza clienti	6
4.3.2 Amministrazione / Organizzazione ufficio / Strumenti PR	6
4.3.3 Organizzazione aziendale	6
4.3.4 Collaboratori / Risorse umane	6
4.3.5 Locali	7
4.4 Attrezzature / Macchinari	7
4.4.1 Verniciatore / Carrozzeria / Costruzione veicoli	7
4.4.2 Aziende formatrici	7
4.5 Sicurezza sul lavoro / Protezione della salute / Protezione ambientale	7
4.5.1 Direttive CFSL	7
4.5.2 Protezione personale della salute sul lavoro	7
4.5.3 Protezione ambientale	7
4.6 Allegati	8
5. Certificato Carrosserie suisse / Codice etico	8
5.1 Nuova ammissione	8
5.2 Rinnovo della certificazione	8
5.3 Consegna certificato	8
6. Controlli periodici	8
7. Adeguamenti	8
8. Contravvenzioni	8
9. Disposizioni finali	8

1. In generale

1.1 Procedura generale

L'ammissione dei membri nell'associazione dirigente avviene di principio tramite le sezioni. Queste possono eventualmente incaricare l'Carrosserie suisse di affidare i disbrighi dell'ammissione ad un ente esterno. I principi per l'ammissione sono definiti nel „Profilo dei requisiti di qualità“ (aggiornamento 2019).

È nell'interesse dell'Carrosserie suisse avere affiliati che si distinguono per conoscenze ed attrezzature professionali e sono disposti ad eseguire lavori di qualità.

I principi sull'ammissione all'Carrosserie suisse sono definiti nello statuto Carrosserie suisse (capitolo II, art. 8).

1.2 Adempimento dei requisiti di qualità

Un'azienda, per essere ammessa nell'Carrosserie suisse, deve soddisfare tutte le posizioni "S" del „Profilo dei requisiti di qualità“ nei seguenti punti:

1. Immagine esterna
2. Strutture aziendali
3. Officina / Macchinari
 - 3.1 In generale
 - 3.2 Verniciatura
 - 3.3 Carrozzeria / Riparazioni
 - 3.4 Costruzione veicoli
4. Sicurezza sul lavoro

Posizioni con la denominazione "R" sono raccomandati dal Carrosserie suisse e non obbligatori. Per tutte le posizioni contrassegnati con "*" la prestazione può essere coperta in collaborazione con partner cooperativi, i quali sono da dichiarare sul documento separato "partner cooperativi".

Il risultato della certificazione / ricertificazione viene annotato sulla prima pagina del „Profilo dei requisiti di qualità“.

1.3 Carenze

Se i requisiti non sono soddisfatti l'ente incaricata valuta secondo i seguenti aspetti: Carenze che necessitano di un controllo esterno o carenze che possono essere risolti dall'azienda stessa.

1.3.1 Carenze senza un controllo esterno

Queste carenze sono bagatelle che sono facilmente da risolvere, con i quali non c'è pericolo per la salute e per l'ambiente e dove non ci sono svantaggi tecnici. Con queste carenze l'ente incaricata stabilisce un termine per rimediare alle mancanze e chiede una documentazione in merito, normalmente delle foto.

1.3.2 Carenze che necessitano un controllo esterno

Con lacune importanti dal „Profilo dei requisiti di qualità“ l'ente incaricata accorda all'azienda richiedente un termine per rimediare alle mancanze. Sono accordate complessivamente due proroghe.

La commissione specialistica „Riparazioni“ ha stabilito i seguenti termini per rimediare alle mancanze:

- Utensili / Attrezzature: 1 mese
- Presentazione / Insegna (esterno dell'edificio): 3 mesi
- Misure strutturali di edilizia: mass. 12 mesi

Se, dopo il **primo controllo successivo**, c'è sempre ancora motivo di rimostranze per la presenza di difetti, l'incaricato Carrosserie suisse fissa un ultimo termine per l'eliminazione delle mancanze.

Se il **secondo controllo successivo** risulta ancora negativo per l'azienda, il comitato centrale Carrosserie suisse (art. 20 n) dopo una consultazione con l'incaricato Carrosserie suisse, decide l'esclusione / la non ammissione dell'azienda (resta riservata la procedura di esclusione secondo lo statuto art. 11, cpv. 2).

Il segretariato Carrosserie suisse deve essere avisato anche se l'azienda che ha fatto la richiesta non viene ammessa dagli incaricati dell'Carrosserie suisse.

1.4 Tribunale arbitrale di settore

Nel caso di controversie in relazione con i requisiti di qualità o sui risultati della valutazione da parte degli incaricati dell'Carrosserie suisse come pure contro la decisione di esclusione, è possibile rivolgersi al tribunale arbitrale di settore dell'Carrosserie suisse quale organo neutrale (Statuto art. 29 e Ordinamento giudiziario, tribunale arbitrale per l'Unione svizzera dei carrozzieri del 27 sett. 2001).

1.5 Costi

Nuova ammissione: l'azienda che richiede l'ammissione paga un contributo sui costi per la procedura d'ammissione (vedi „Tassa sociale Carrosserie suisse“).

Rinnovo della certificazione: anche per la procedura di ricertificazione l'azienda partecipa ai costi secondo quanto stabilito dalla „Tassa sociale Carrosserie suisse“. Il rinnovo avviene ogni 5 anni.

Controlli successivi: i costi effettivi sono a carico dell'azienda.

2. Procedura d'ammissione

2.1 Nuove ammissioni

La sezione può eseguire la valutazione direttamente oppure ha la facoltà di incaricare un ente esterno di effettuare il controllo. Per ogni **nuova ammissione** l'incaricato dell'Carrosserie suisse deve compilare sul posto il «Profilo dei requisiti di qualità».

Se i requisiti di qualità **sono soddisfatti**, gli originali compilati del modulo «Profilo dei requisiti di qualità» e tutta la documentazione della certificazione devono essere inviati al segretariato centrale dell'Carrosserie suisse che verifica i requisiti di qualità e trasmette alla sezione competente il rapporto indicante se i requisiti di qualità sono soddisfatti o non soddisfatti.

La sezione esamina l'ammissione e sottopone la richiesta di emissione/non emissione del certificato al segretariato Carrosserie suisse.

La consegna del certificato avviene in accordo con la relativa sezione.

Se i requisiti di qualità **non sono soddisfatti** vedere il punto 1.3 Carenze.

2.2 Rinnovo della certificazione

Le ricertificazioni a partire dal 2016 avvengono, in base alla decisione dell'assemblea generale 2015, con un ritmo di cinque anni. Le aziende membri vengono divise secondo la sezione in cinque gruppi. Ogni anno viene certificato un gruppo.

L'ente incaricata mette la documentazione di certificazione a disposizione del segretariato. L'azienda certificata riceve tramite mail una copia del „Profilo dei requisiti di qualità“. Se i requisiti di qualità **non sono soddisfatti** vedere il punto 1.3 Carenze.

2.2.1 Esonero dalla ricertificazione

Sono esonerati dalla ricertificazione i membri seguenti (secondo decisione del comitato centrale 20 febbraio 2015):

- Membri che sono aderiti all'Carrosserie suisse negli ultimi due anni prima della ricertificazione
- Membri che dispongono di un certificato ISO 9001
- Membri che sono aziende EUROGARANT e Swissgarant

3. Cambiamento di proprietario

Un cambiamento di proprietario deve essere comunicato al segretariato Carrosserie suisse, che deciderà se occorre effettuare una nuova valutazione. Questa regola vale anche se un'azienda Carrosserie suisse certificata rileva un'altra azienda Carrosserie suisse certificata.

Nel caso di modifica della forma giuridica, di cambiamento del nome o del rilevamento dell'azienda da parte di un dipendente, non è necessaria una nuova certificazione. Nel caso del rilevamento dell'azienda da parte di un dipendente si deve far firmare di nuovo il codice etico.

4. Profilo dei requisiti di qualità

4.1 In generale

4.1.1 Standard Carrosserie suisse / Raccomandazioni Carrosserie suisse

Un'azienda, per essere ammessa nell'Carrosserie suisse, deve soddisfare tutte le posizioni "S" nel „Profilo dei requisiti di qualità“.

Posizioni con la denominazione "R" sono raccomandati dal Carrosserie suisse e non obbligatori.

4.1.2 Partner cooperativi

Per tutte le posizioni contrassegnati con "*" la prestazione può essere coperta in collaborazione con un partner cooperativo, i quali sono da dichiarare sul documento separato "partner cooperativi". Il documento dev'essere firmato.

4.1.3 Requisiti minimi per aziende formatrici

I requisiti minimi per aziende formatrici si trovano in un documento distaccato. Per ogni professione va riempito un documento specifico. Aziende-Formatrici-Top hanno già consegnato detti documenti.

4.2.1 Stabile / ambiente circostante

L'immagine esterna, come un buono stato dell'edificio così come la pulizia dell'intera area dell'azienda e delle facciate sono particolarmente importanti per l'impressione del cliente.

4.2.2 Insegna

L'identificazione quale azienda Carrosserie suisse ha vantaggi e suggerisce serietà e professionalità. Per questi motivi un'identificazione USCI dev'essere presente. L'insegna come azienda Carrosserie suisse con il nome dell'azienda può essere allestito a proprio piacimento. Si raccomanda di intonare il logo Carrosserie suisse con il logo dell'azienda. I colori e proporzioni del logo Carrosserie suisse devono essere tassativamente rispettati. I modelli per l'insegna Carrosserie suisse possono essere scaricati sul sito Carrosserie suisse nell'ambito riservato ai soci.

Veicoli con insegna sono ottimi e economici testimonial. Per questo motivo le insegne sui veicoli dell'azienda sono molto vantaggioso per un'azienda Carrosserie suisse. Veicoli di cortesia non devono essere firmati obbligatoriamente (spesso una richiesta da parte dei clienti).

4.2.3 Ricezione dei clienti

I posteggi per i clienti e la ricezione clienti devono essere facilmente riconoscibili e raggiungibili.

4.3 Strutture aziendali

4.3.1 Accoglienza clienti

L'immagine interna, come la pulizia nei locali di ricezione dei clienti e nell'officina sono particolarmente importanti. Infondono nel cliente un'impressione positiva e di fiducia. Il cliente di oggi associa spesso un'apparenza curata con un lavoro professionale e pulito.

È importante che il cliente si sente a suo agio. Oltre ad un servizio professionale anche l'allestimento accogliente di un ricevimento ha un effetto positivo.

4.3.2 Amministrazione / Organizzazione ufficio / Strumenti PR

I requisiti di legge devono essere adempiti e gli strumenti tecnici aggiornati.

4.3.3 Organizzazione aziendale

L'organizzazione aziendale deve avere chiari disbrighi degli ordini. Tramite il sistema di controllo ci si deve assicurare che la riparazione si svolga correttamente e i termini stabiliti siano rispettati.

In caso di superamento dei termini stabiliti, di aumento del costo del lavoro o di difficoltà nel procurarsi i pezzi di ricambio, sussiste l'obbligo d'informazione tempestiva al cliente. Nel caso di un maggiore costo della riparazione, ciò è da concordare anticipatamente con il cliente. In questo caso non si deve tralasciare il dovere di prova (conferma scritta al cliente).

Il preventivo costi in forma verbale e scritta di principio è vincolante. Se possibile si deve allestire sempre un preventivo scritto.

Prima della riconsegna al cliente, il veicolo deve essere pulito internamente ed esternamente; qualità e completezza del lavoro vanno controllate (lista di controllo).

4.3.4 Collaboratori / Risorse umane

Ad ogni collaboratore si deve mettere a disposizione l'abbigliamento e l'equipaggiamento come

prescritto dalla legge (sicurezza sul lavoro, protezione della salute sul posto di lavoro).

4.3.5 Locali

I locali devono corrispondere alle direttive di legge.

4.4 Attrezzature / Macchinari

4.4.1 Verniciatore / Carrozzeria e Riparazioni / Costruzione veicoli

Le posizioni sono stati ridotti ai punti rilevanti. Per tutte le posizioni contrassegnati con “*” la prestazione può essere coperta in collaborazione con partner cooperativi, i quali sono da dichiarare sul documento separato. Il documento dev’essere firmato.

4.4.2 Aziende formatrici

I requisiti minimi per aziende formatrici si trovano in un documento distaccato. Questo documento dev’essere compilato e firmato.

L’apparecchiatura tecnica come pure il parco macchine devono essere sottoposti a manutenzione secondo le disposizioni dei fabbricanti.

4.5 Sicurezza sul lavoro / Protezione della salute / Protezione ambientale

4.5.1 Direttive CFSL

Le direttive CFSL (Commissione federale di coordinamento per la sicurezza sul lavoro) definiscono gli obblighi del datore di lavoro, con il coinvolgimento di specialisti della sicurezza sul lavoro, secondo il capitolo 2, sezioni 1 e 2 dell’Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni (OPI) e le misure per la promozione sistematica della prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali (sicurezza sul lavoro) come pure della protezione della salute.

Ogni azienda deve nominare una persona responsabile della sicurezza sul lavoro, come pure una persona di contatto per la sicurezza sul lavoro (KOPAS).

L’azienda è libera di scegliere un’altra soluzione del ramo o una soluzione propria.

4.5.2 Protezione personale della salute sul lavoro

Per la protezione personale è imperativo non solo la maschera conforme alla legge incluso il filtro di ricambio ma anche la custodia corretta dell’attrezzatura. Una maschera custodita in modo inadeguato perde velocemente la sua efficacia (carbone attivo).

4.5.3 Protezione ambientale

Protezione ambientale e climatica sono oggi dei temi di importanza centrale. Per questo il manuale ambientale Carrosserie suisses costituisce una direttiva vincolante per soddisfare le relative leggi e ordinanze. Le verifiche periodiche in base alle liste di controllo devono essere eseguite e, se necessario, occorre prendere subito delle misure.

I seguenti allegati sono da visionare da parte dell'ente incaricata cioè da aggiungere al „Profilo dei requisiti di qualità“:

- Copia del attuale estratto del registro di commercio
- Stampa di una fattura dell'azienda
- Stampa di un calcolo / offerta dell'azienda
- Attestato concernente la cooperazione con altre aziende
- Aziende formatrici: Requisiti minimi azienda formatrice (per ogni professione)
- Biglietto da visita

5. Certificato Carrosserie suisse / Codice etico

Su richiesta scritta dell'azienda (utilizzare il modulo di richiesta ufficiale) e se si soddisfano i requisiti di qualità, con l'approvazione della sezione e la firma del codice etico.

Se la ricertificazione è portata a termine, l'Carrosserie suisse dal 2011 consegna alle aziende un nuovo certificato. Il codice etico deve essere firmato solo se è cambiato il titolare dell'azienda.

La consegna del certificato avviene in accordo con la relativa sezione, dopo la firma del codice etico. Il certificato ha una validità di cinque anni.

6. Controlli periodici

Per mantenere gli obiettivi formulati al punto «1.1 In generale», l'Carrosserie suisse si riserva di ordinare visite di controllo non preannunciate.

7. Adeguamenti

La commissione specialistica Carrosserie suisse „Riparazioni“, basandosi sull'evoluzione nel settore delle riparazioni, ha la facoltà di proporre alle commissioni Carrosserie suisse competenti degli adeguamenti nel „Profilo dei requisiti di qualità“.

8. Contravvenzioni

L'istanza competente potrà, in ogni momento, revocare il certificato, se si osserva che l'azienda non soddisfa più i requisiti di qualità o viola il codice etico (ad es. con la concorrenza sleale o altri abusi).

9. Disposizioni finali

Il „Profilo dei requisiti di qualità“ del dicembre 2018 è abrogato.

Il presente „Profilo dei requisiti di qualità“ entra in vigore con la decisione del Comitato Centrale del 28 novembre 2019.

carrosserie suisse
Forstackerstrasse 2B
4800 Zofingen

062 745 90 80 | technik@carrosseriesuisse.ch