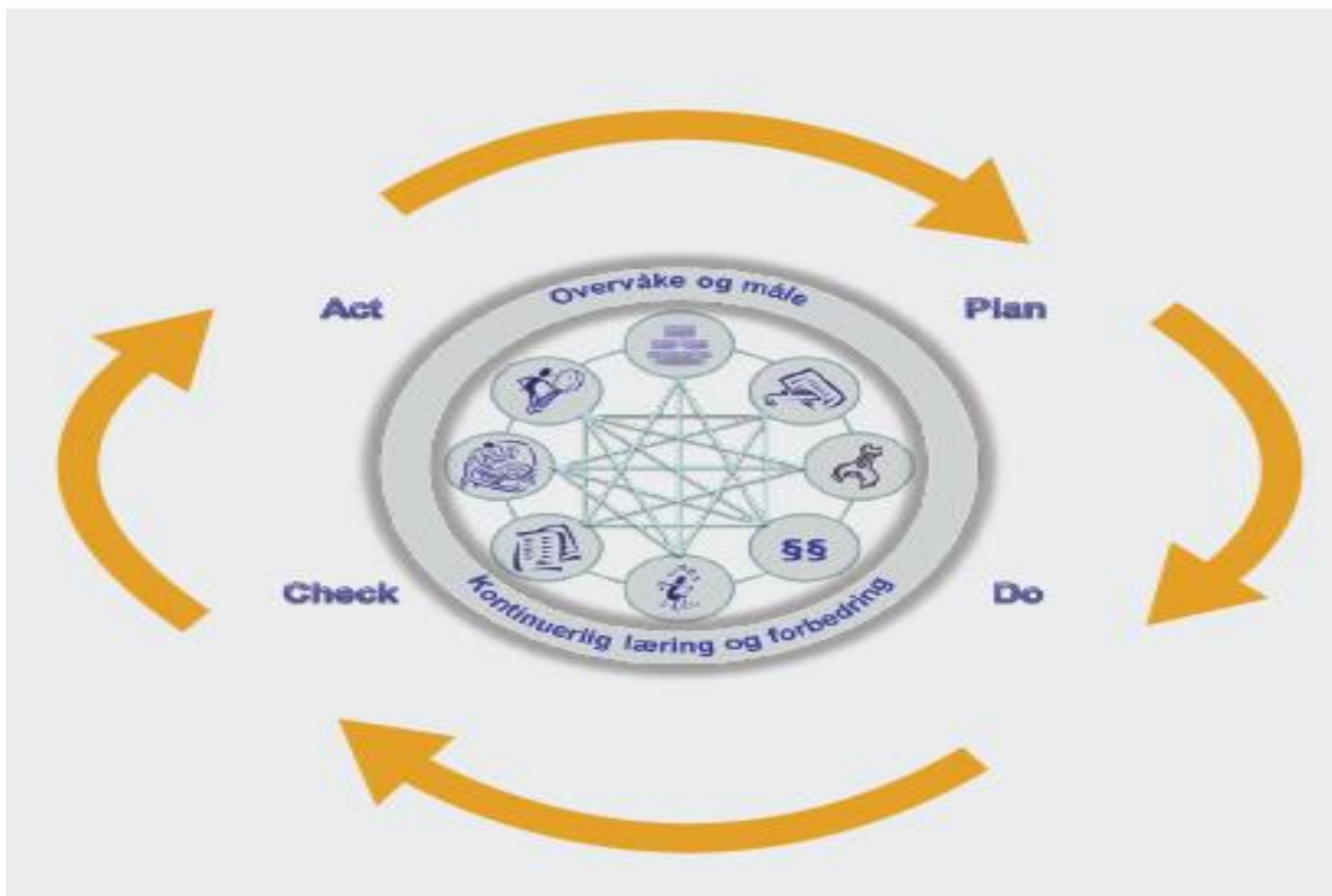




Veiledning om krav til kvalitetsstyringssystem

17.02.2022

Verkstedforskriften og PKK-forskriften



Krav om kvalitetsstyringssystem for kjøretøyverksteder og kontrollorgan

Forskrift om arbeid på kjøretøy (verkstedforskriften) § 15 og forskrift om periodisk kontroll av kjøretøy (PKK-forskriften) § 13 krever at virksomhet som har fått godkjenning av Statens vegvesen som kjøretøyverksted og kontrollorgan skal etablere og ha et kvalitetsstyringssystem. Verkstedforskriften §§ 15-17 beskriver pliktene og kravene til innholdet i kvalitetsstyringssystemet for kjøretøyverksteder. Tilsvarende bestemmelser finnes i PKK-forskriften §§ 13-15 for kontrollorgan.

Denne veiledningen er ment som et hjelpemiddel på hvordan og med hvilket innhold kvalitetsstyringssystemet skal utarbeides. Vi presiserer at denne veiledningen beskriver dagens krav til kvalitetsstyringssystem for verksteder og kontrollorgan. Det er derfor viktig at dere selv holder dere oppdatert på eventuelle fremtidige endringer i verkstedforskriften og PKK-forskriften. De aktuelle forskriftene finner dere i oppdatert versjon på www.lovdata.no og www.vegvesen.no.

Kjøretøyverksteder godkjent første gang fra og med 1. november 2020 skal etablere et kvalitetsstyringssystem som oppfyller kravene i verkstedforskriften §§ 15-17.

For kjøretøyverksteder godkjent før 1. november 2020 er det gitt en overgangsperiode på 2 år for å oppdatere sitt kvalitetsstyringssystem i henhold til de nye kravene. Disse verkstedene må ha på plass et kvalitetsstyringssystem i samsvar med §§ 15-17 innen 1. november 2022.

Kontrollorgan godkjent første gang fra og med 1. februar 2022 skal etablere et kvalitetsstyringssystem som oppfyller kravene i PKK-forskriften §§ 13-15.

For kontrollorgan godkjent før 1. februar 2022 er det gitt en overgangsperiode på 2 år for å oppdatere seg sitt kvalitetsstyringssystem i henhold til de nye kravene. Disse kontrollorganene må ha på plass et kvalitetsstyringssystem i samsvar med §§ 15-17 innen 1. februar 2024.

Etter verkstedforskriften § 18 skal Statens vegvesen føre tilsyn med virksomheter som har godkjenning som kjøretøyverksteder. Som en del av tilsynet kan det undersøkes om forskriftens krav er oppfylt, herunder krav til etablering av et virksomt kvalitetsstyringssystem. Tilsvarende bestemmelse finnes i PKK-forskriften § 23 for kontrollorgan.

Formålet med kvalitetsstyringssystemet

Formålet bak kravene til at verksteder og kontrollorgan skal etablere et prosessbasert kvalitetsstyringssystem er først og fremst for å sikre riktig kvalitet på arbeidet og kontrollene - for igjen å oppnå trafiksikre kjøretøy. En kontinuerlig forbedring av systemet og de etablerte prosedyrer (rutiner) skal bidra til en praksis som både oppfyller myndighetenes krav og kundenes forventninger til tjenestene.



Hvem er ansvarlig for etablering og ajourhold av kvalitetsstyringssystemet

Det er virksomheten som juridisk person, i praksis verkstedets og kontrollorganets administrative ledelse, som er ansvarlige for at kvalitetsstyringssystemet blir etablert og ajourholdt.

Kvalitetsstyringssystemet skal utarbeides og ajourholdes i samarbeid med teknisk leder og personalet i virksomheten. Dette betyr at teknisk leder er både ansvarlig for å anvende og for å forbedre kvalitetsstyringssystemet. Teknisk leder i virksomheten har videre et selvstendig ansvar for å føre tilsyn med at arbeidet er organisert, og at reparasjons- og kontrollpraksisen er i samsvar med det som er fastsatt i kvalitetsstyringssystemet.

Prosedyrer og registreringer

Med *prosedyrebeskrivelse* siktes det i denne sammenheng til et dokument som viser en bestemt fremgangsmåte for å utføre en aktivitet eller arbeidsprosess.

En prosedyrebeskrivelse (beskrivelse av virksomhetens rutiner) kan utformes som tekst eller flytdiagram, og skal inneholde følgende informasjon (se eksempel på side 6):

- **Tittel** - som identifiserer hva prosedyren beskriver
- **Hensikt** - hva ønsker virksomheten å oppnå med prosedyren
- **Omfang** - hvem gjelder prosedyren for
- **Ansvar** - hvem er ansvarlig for å utarbeide og ajourholde prosedyren
- **Beskrivelse av aktiviteter** - hva som skal gjøres av hvem
- **Henvisning** - til relevante dokumenter (forskrifter, reparasjonsanvisninger, instruksjer etc.)
- **Dato for godkjenning og oppdatering** - som dokumenterer når prosedyren er etablert og revidert

Med *registreringer* menes det dokument som viser oppnådd resultat. Som eksempel nevnes sertifikater for pliktig utstyr eller gjennomførte aktiviteter (for eksempel avvikshåndtering).

Nærmere om innholdet i kvalitetsstyringssystemet

Virksomheten skal etablere, dokumentere, iverksette og holde ved like et system for kvalitetsstyring og kontinuerlig forbedre dets virkning i henhold til kravene i forskriften. Kvalitetssystemet og den enkelte prosedyre bygger på metodikken kjent som «Planlegg – Utfør – Kontroller – Korrigjer» (PDCA). Dette vil si å etablere nødvendige prosesser for å levere resultat i henhold til krav, gjennomføre og overvåke prosessene, og iverksette tiltak for kontinuerlig å forbedre prosessytelsen.

Verkstedforskriften § 17 og PKK-forskriften § 15 beskriver hvordan kvalitetsstyringssystemet skal dokumenteres. Utrykket «*skriftlig dokumentert*» er et teknologinøytralt uttrykk, og innebærer at kvalitetsstyringssystemet kan være tilgjengelig både på papir eller gjennom elektroniske løsninger. Kvalitetsstyringssystemet skal være tilgjengelig for virksomhetens ansatte og for Statens vegvesen i forbindelse med tilsyn.



- Verkstedforskriften § 16 første ledd bokstav a/PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav a – Beskrivelse av hvordan det godkjenningspliktige arbeidet er organisert
 - Hvilke roller som inngår i driften (daglig leder, teknisk leder, stedfortreder, kontrollører, mekaniker, lærlinger mv.) gjennom for eksempel et organisasjonskart
 - Hvilke oppgaver som er knyttet til disse rollene og hvem som til enhver tid har rollene
 - Hvilke oppgaver som er tilknyttet de ulike rollene (kan eksempelvis dokumenteres med en generell funksjonsbeskrivelse av rollene eller en konkret arbeidsinstruks)

- Verkstedforskriften § 16 første ledd bokstav b/PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav b - Kompetanse
 - Beskrivelse av hvilke kompetansekrav (både formelle krav og virksomhetens krav) som gjelder ved tilsetting i de ulike rollene, jf. verkstedforskriften §§ 10 og 11 og PKK-forskriften §§ 11 og 12
 - Virksomhetens planer for vedlikehold/oppfriskning av de tilsattes kompetanse
 - Registrering av de ansattes faktiske kompetanse, både gjeldende og ved gjennomførte tiltak for vedlikehold av kompetanse
 - Eksempelvis registrering av fagbrev, førerrett, tidligere praksis, gjennomførte kurs osv.

- Verkstedforskriften § 16 første ledd bokstav c - Virksomhetens tjenester
 - Beskrivelse av hvilke tjenester virksomheten tilbyr
 - Registrering av samarbeidsavtaler (både utstyr og kjøp av tjenester/kompetanse).
 - Eksempelvis samarbeidsavtaler om bruk av utstyr eller arbeid fra annet verksted
 - Prosedyre for hvordan arbeidet virksomheten er godkjent for, skal gjennomføres.
 - Ikke krav om at det må foreligge en prosedyre hvor hver type arbeid virksomheten tilbyr. Prosedyrebeskrivelsen skal definere overordnet fremgangsmåten for å gjennomføre arbeid, og suppleres med nødvendige henvisninger til forskriftskrav, reparasjonsanvisninger, rutinebeskrivelser mv.

- PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav c – Gjennomføring og rapportering av kontroller
 - Prosedyrebeskrivelse på hvordan virksomheten rent praktisk organiserer og gjennomfører sine periodiske kontroller med utgangspunkt i kravene til forskrift og kontrollinstruks.
 - Prosedyren skal beskrive «Slik gjør vi det hos oss» med de lokalene virksomheten har til disposisjon, hvordan kontrollutstyret er plassert i lokalet, bruk av en eller to kontrollører osv.
 - Prosedyrens aktiviteter for gjennomføring av kontrollen må som minimum beskrive rekkefølgen av hovedpunktene i kontrollinstruksen

- Verkstedforskriften § 16 første ledd bokstav d/PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav d – Kontroll med kvaliteten på arbeid/kontrollene
 - Prosedyrebeskrivelse på hvordan virksomheten kontrollerer kvaliteten på utført arbeid. (gjelder både kontroller av den enkelte mekaniker og kontrollør i henhold til prosedyrebeskrivelse for arbeid, og stikkprøver utført av teknisk leder i etterkant av utført arbeid og kontroll).
 - Omfanget og hyppigheten av stikkprøvene avhenger av omfanget av tjenestene virksomheten tilbyr (antall kontroller, antallet reparasjoner, antall kontrollører og mekanikere, hvor erfarne personellet er, om det er spesielle forhold som krever hyppigere oppfølging mv.).



- Verksteder og kontrollorgan som kun består av en mekaniker og kontrollør, må kjøpe kvalitetskontrolltjenesten, alternativt ha avtale med andre verksteder eller kontrollorgan om kontroll på utført arbeid og kontroller.
- Registreringer av faktisk kontrollert kvalitet på utført arbeid/kontroll og vurderinger av hva kontroller forteller om kvaliteten
- Verkstedforskriften § 16 første ledd bokstav e/PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav e – Kalibrering og vedlikehold av teknisk utstyr
 - Prosedyrebeskrivelse for hvordan virksomheten skal gjennomføre periodisk kalibrering og vedlikehold av det tekniske utstyr
 - Registrering av faktiske gjennomførte kalibreringer og vedlikehold av det tekniske utstyret
 - Registrering av nødvendige sertifikater og godkjenningssattester for teknisk utstyr
- PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav f – Habilitet i kontrollgjennomføringen
 - Prosedyrebeskrivelse for sikring av habiliteten i kontrollgjennomføringen, jf. PKK-forskriften § 12c (gjelder både kontrollørens personlige habilitet og «systemhabilitet» knyttet til virksomhetens kjøretøy)
 - Prosedyren skal inneholde en beskrivelse av hvordan man ved bestilling/levering av kjøretøy til kontroll rent praktisk sjekker ut og håndterer mulige habilitetskonflikter.
 - Kravene til «systemhabilitet» kan i praksis håndteres ved at man beskriver, gjennomfører og dokumenterer internkontroll i form av stikkprøver, eller benytter flere kontrollører ved gjennomføringen. Omfanget av eventuelle stikkprøvekontroller av virksomhetens egne kjøretøy, må være noe høyere enn tilsvarende for kjøretøy som virksomheten ikke selv eier, råder over eller har vesentlig interesse i.
 - Kravet til prosedyrebeskrivelse, med hensyn til kontrollørens personlige habilitet, anses oppfylt dersom kontrollorganet beskriver i sine stillingsinstrukser hvilke regler som gjelder, og kommuniserer det tydelig til sine kontrollører.
 - Kravet til prosedyrebeskrivelse anses oppfylt dersom kontrollorganet tar inn sine stillingsinstrukser hvilke regler som gjelder for personlig habilitet og kommuniserer det tydelig til sine kontrollører. Det kreves ikke en egen prosedyrebeskrivelse utover dette.
 - Hvis det utarbeides egen prosedyre, skal den inneholde en beskrivelse av hvordan man ved bestilling/levering av kjøretøy til kontroll rent praktisk sjekker ut og håndterer mulige habilitetskonflikter.
- Verkstedforskriften § 16 første ledd bokstav f/PKK-forskriften § 14 første ledd bokstav g - Avvikshåndtering
 - Prosedyrebeskrivelse for hvordan virksomheten håndterer avvik (gjelder både avvik gjennom tilsyn, internkontroller og kundeklager)
 - Registreringer av faktiske avvik, og hvilke tiltak som er iverksatt for å forbedre tjenesten

Statens vegvesen håper denne informasjon vil gi nyttig veiledning til virksomheten deres med det formål å sikre riktig kvalitet på arbeidet og kontrollene dere tilbyr - for på denne måten å bidra til trafikksikre kjøretøy.

Ved behov for ytterligere veiledning eller spørsmål til innholdet, ta kontakt med Statens vegvesen.



EKSEMPEL PÅ PROSEDYREBESKRIVELSE (IKKE UTTØMMENDE MHT AKTIVITETER)

Verksted AS		Prosedyre for gjennomføring av reparasjonsarbeid		
Dok.nr: PRO-2016-01	Dok.ansvarlig: N. N.	Gyldig fra: 01.01.2016	Revidert: 01.01.2017	Godkjent av: N. N.

Hensikt	Sikre at arbeid på kjøretøy utføres etter gjeldende forskrifter, produsentens spesifikasjoner og kundens bestilling.
Omfang	Prosedyren gjelder alle som er involvert i arbeidet fra kundemottak til kjøretøyet er ferdig reparert og utlevert til kunde.
Ansvar	Teknisk leder er ansvarlig for vedlikehold og utvikling av prosedyren. Prosedyren skal evalueres en gang pr. år for å vurdere om den er hensiktsmessig (virkningsfull for å fremskaffe ønsket resultat).

Ansvar	Aktivitet	Referanse
Kundemottaker	1. Kundemottak 1.1 Avtale arbeid med kunde ... 1.2 Lage arbeidsordre ...	Tjenester/arbeid verkstedet tilbyr ... SKJ-arbeidsordre ...
Mekaniker	2. Reparasjon av kjøretøy 2.1 Feilsøking ... 2.2 Reparasjon av kjøretøy ...	KjøretøYTEKniske data / regelverk ...
Teknisk leder	3. Kontroll av utført arbeid ...	Internkontroll/avviksbehandling ...

Typiske avvik

- Prosedyren er ikke datert eller godkjent av ansvarlig i virksomheten ...
- Aktivitetene gjenspeiler ikke virksomhetens praksis ...

