

Auditrapport

Virksomhedens navn	Jan Bach Autolakering
Adresse	Neptunvej 12, 7430 Ikast
Kontaktperson	Jan Bach
FAI medlemsnummer	14083
Mailadresse	bach-10@hotmail.com
Audit udført den	28-11-2011
Rapport revideret den	Angiv
Audit udført af	Frank Ascanius

Audittype

- ☐ Certificering
☒ Opfølgning
☐ Re-certificering
☐ Genbesøg

Auditresultat (antal)

Anbefalinger om forbedringer	4
Bemærkninger	11
Mindre væsentlige afvigelser	0
Væsentlige afvigelser	0

Forklaring til auditresultater

Anbefaling om forbedring

Anbefaling om forbedringer har frivillig karakter. Det er ofte situationer hvor det virksomheden gør i dag er tilstrækkeligt, men hvor erfaringer viser at samme funktion kan håndteres bedre, mere effektivt eller fleksibelt ved en ændring.

Bemærkning

En bemærkning kan være positiv, men også rumme en mulighed for forbedring. Det kan eksempelvis være forhold der er i orden – men 'isen knager', og det kan udvikle sig til en afvigelse, hvis virksomheden ikke er opmærksom. Det kan også være forhold der er gode og rosværdige, og som virksomheden derfor bør fastholde.

Mindre væsentlig afvigelse (MVA)

En mindre væsentlig afvigelse beskriver forhold, der har betydning for den oplevede kvalitet, men som er vurderet til at være en mindre betydende "enlig svale". Disse forhold skal udbedres.

Væsentlig afvigelse (VA)

En væsentlig afvigelse beskriver forhold, hvor manglende adfærd, handling og/eller dokumentation kan have væsentlig betydning for kundens oplevelse af virksomhedens kvalitet. En væsentlig afvigelse beskriver også den situation, hvor der ikke er taget stilling til et eller flere krav i FAI's kvalitetsstandard. Disse forhold skal udbedres.

MANconsults vurdering

- ☒ Indstilling til certifikat
☐ Der skal fremsendes dokumentation for udbedring af mindre væsentlige afvigelser/væsentlig afvigelse. Tidsfrist er fastsat til [Klik her for at angive en dato..](#) Revideret rapport fremsendes efterfølgende.
☐ Der skal udføres genbesøg for at afklare om væsentlige afvigelser er udbedret. Tidsfrist er fastsat til [Klik her for at angive en dato..](#) Ved genbesøg udarbejdes en ny auditrapport.
☐ Indstilles til inddragelse af certifikat (desværre).

I det følgende er resultater af auditbesøget vist for hvert kravområde i FAI's kvalitetsstandard. I skemaet til venstre fremgår kravområder, og minimumskrav er afgrænset ved den stiplede linje (målstreg). Et grønt felt betyder at kravet er opfyldt, og et rødt felt betyder at der er en afvigelse, der skal håndteres af virksomheden. I skemaet til højre er angivet anbefalinger, bemærkninger, mindre væsentlige afvigelser og væsentlige afvigelser.

Vi skaber bevægelse
og fremdrift hos vores kunder

Aftale om forbedringer – og opfølgning

I 2011 er der ibrugtaget et nyt forberedelseslokale til lakering på værkstedet og blanderummet er udvidet med et adskilt lager.

Det anbefales, at der løbende udtages stikprøver af de lakerede personbiler, der males på værkstedet, for at dokumentere at kravene fra bilimportørerne og lakleverandørerne overholdes. I rapporterne vurderes eventuelt antallet af skidtklatter, glans, farvetilpasning, ensartethed og lagtykkelse med mere.

Det anbefales, at arkivere mails og andet kommunikation fra de væsentligste kunder i nogle mapper der placeres på kontoret. Dette kan være med til at afstemme kundens forventninger med værkstedets ydelser.

Værkstedet skal være opmærksomme på, at ATEX tegningen skal revideres, som følge af at værksted og blanderum er udvidet.

Det blev bemærket, at der ikke skiltes med FAI medlemskab.

Ovenstående forhold gennemgås på det næste besøg.

Helhedsindtryk og kommentarer

Der er rent og ryddeligt på værkstedet, i blanderummet og på alle udendørs arealer.

Det er yderst rosværdigt, at der er udarbejdet og ibrugtaget et nyt skema, hvor lakeringsopgavernes omfang markeres på en tegning.

Det blev bemærket, at det udførte malerarbejde med hensyn til ensartethed og farvetilpasning er i top.

Det anbefales, at afvikle det nye lovpligtige arbejdsmiljømøde, der skal gennemføres en gang om året - i forbindelse med et personalemøde. Følgende dagsorden kan eventuelt anvendes:

1. Tilrettelægge indholdet af samarbejdet om sikkerhed og sundhed for det kommende år.
2. Fastlægge hvordan samarbejdet skal foregå.
3. Fastlægge mål for det kommende års samarbejde.
4. Beslutte om det foregående års mål er nået.
5. Drøfte om der er den nødvendige sagkundskab om arbejdsmiljø til stede i Virksomheden.
6. Arbejdspladsvurdring
7. Interne fejl og reklamationer
8. Kundetilfredshed
9. Nye produkter og materialer.

Vurdering af afvigelser

Der er ikke registreret afvigelser på audit.

Med venlig hilsen

MANconsult Danmark A/S



Frank Ascanius
fa@manconsult.dk
+45 60 40 77 04

Orden og ryddelighed på værksted og udenomsarealer			
Der er bevidsthed om betydningen af den indre og ydre fremtoning i forhold til kundernes opfattelse af værkstedskvalitet	Der er en vilje til at fremstå som et præsentabelt værksted. Det indgår som en arbejdsrutine at der holdes orden og ryddelighed	Der skiltes med medlemskab af FAI og KS 2000 certificering.	Virksomheden har en dokumenteret fremgangsmåde for at holde orden og ryddelighed (skriftlig)
Krav og specifikationer			
Der er en bevidsthed om og et kendskab til de relevante krav og specifikationer hos medarbejderne	Der er en vilje til at følge krav og specifikationer på værkstedet	Krav og specifikationer foreligger på dokumenteret form (skriftlig)	Krav og specifikationer ajourføres på en systematisk måde
Miljø			
Der er en bevidsthed om og et kendskab til de væsentligste miljøpåvirkninger samt lovgivning på miljøområdet	Der er en vilje til at være opmærksom på de væsentligste områder og til at følge regler og retningslinjer på miljøområdet	Det vurderes periodevist, om regler og retningslinjer overholdes	Oversigt over de væsentligste påvirkninger og relevant lovgivning foreligger og ajourføres (skriftlig)
Arbejds miljø			
Der er en bevidsthed om og et kendskab til de væsentligste arbejdsmiljøpåvirkninger samt lovgivning på arbejdsmiljøområdet	Der er en vilje til at være opmærksom på de væsentligste områder og til at følge regler og retningslinjer på miljøområdet	APV og ATEX foreligger, max 3 år gammel (skriftlig)	Oversigt over de væsentligste påvirkninger og relevant lovgivning foreligger og ajourføres (skriftlig)
Beredskab			
Virksomheden indrettes og benyttes så risikoen for brand, person- samt miljø- og bygningsskade formindskes mest muligt	Der er kendskab til, hvordan man handler i en given uheldssituation – og man ved hvem man skal kontakte	Beredskabsplan og zoneklassificeringsplan foreligger (skriftlig)	Relevante beredskabssituationer afprøves periodevis for at vurdere effekten heraf

Bemærkning
Det blev bemærket, at der ikke skiltes med FAI medlemskab.
Anbefaling
Det anbefales, at der løbende udtages stikprøver af de lakerede personbiler, der måles på værkstedet, for at dokumentere at kravene fra bilimportørerne og lakleverandørerne overholdes. I rapporterne vurderes eventuelt antallet af skidtklatter, glans, farvetilpasning, ensartethed og lagtykkelse med mere. ☐
-
OK
Bemærkning
Værkstedet skal være opmærksom på, at ATEX tegningen skal revideres, som følge af at værksted og blanderum er udvidet.
Bemærkning
Mødested ved brand er nu markeret på ATEX tegningen.

Måleudstyr og kalibrering				Bemærkning Det er yderst tilfredsstillende, at vægt, software, PCer og farvemåler efterses og kalibreres en gang om året.
Der er et overblik over, hvilket måleudstyr der findes på værkstedet	Der er kendskab til, hvordan måleudstyret skal anvendes og vedligeholdes	Måleudstyret er kalibreret i henhold til leverandørens specifikationer	Såfremt måleudstyret skal justeres ud over nærmere fastsatte tolerancer, så skal betydning for allerede udført kundearbejde vurderes	
Interne fejl, forbedringsskema og reklamationer				Bemærkning Fejl og reklamationer registreres på arbejdskortene og der igangsættes evt. korrigerende og forebyggende handlinger.
Fejl og forbedringsskema				
Der tages straks aktion på at rette fejl	Væsentlige interne fejl og reklimationsfejl skal registreres og følges	Hvis der forekommer gentagne fejl (mønster), skal der udfyldes et forbedringsskema (skriftlig)	Det skal periodvis vurderes, om der kan forekomme "lignende fejl" ved andre aktiviteter	
Reklimationsbehandling				
Værkstedet modtager klagen, og afdækker karakter og omfang	Der er kendskab til FAI's fremgangsmåde for reklimationsbehandling.	Begrundet accept/afvisning formidles til kunden. Kunden informeres eventuelt om klagemuligheder. Afgørelser fra FAI's ankenævn og Bilklage.dk følges	Ved accept af reklamation udbedres fejlen for kunden, og der foretages intern registrering heraf	OK
Styring af dokumenter og registreringer				Bemærkning Det er yderst ros værdigt, at der er udarbejdet og ibrugtaget et nyt skema, hvor lakeringsopgavernes omfang markeres på en tegning.
Dokumentstyring				
Der er overblik over relevante dokumenter, der findes i virksomheden (politik, fremgangsmåder, skemaer...)	Det er entydigt, hvilke dokumenter der gælder, og der er kendskab hertil	Der er en styret fremgangsmåde for godkendelse af og ændring af dokumenter	Der foreligger retningslinjer for styring, opbevaring, beskyttelse og genfindning m.v. (skriftlig)	
Registreringer				Anbefaling Det anbefales at udarbejde arbejdsbeskrivelser på gentagne garantisager i samarbejde med kunderne, for at sikre at arbejde udføres 100 % i henhold til bilimportørernes forskrifter.
Der er et overblik over, hvad der skal registreres. (uddannelsesbeviser, service-rapporter, godkendelser, arbejdskort, taksatorrapporter tilladelser, referater, forbedringsskemaer...)	Der er overblik over, hvor registreringer findes, og hvem der har ansvaret for dem	Der er en fremgangsmåde for opfølgning på og ajourføring af registreringer	Der foreligger retningslinjer for styring, opbevaring, beskyttelse og genfindning m.v. (skriftlig)	

Kvalitetspolitik				-
Kvalitetspolitikken er tiltrådt af værkstedet, og den kendes af de ansatte	Den enkelte medarbejder forstår betydningen heraf i det daglige arbejde	Kvalitetspolitikken er synlig på værkstedet (skriftlig)	Kvalitetspolitik og konkrete retningslinjer er videregivet til underleverandører	OK
Mål og handlingsplaner				Bemærkning
Der er opmærksomhed omkring muligheder for forbedringer. Der er kendskab til muligheder indenfor væsentlige områder	Der gennemføres løbende forbedringer indenfor de væsentligste områder	Der afdækkes løbende muligheder for forbedringer. Og der foreligger en oversigt over disse muligheder (skriftlig)	Forbedringer efter "SMART" - modellen (skriftlig), og der er en systematisk opfølgning	I 2011 er der ibrugtaget et nyt forberedelseslokale til lakering og blanderummet er udvidet med et adskilt lager. Der er ligeledes ibrugtaget en ny kantine.
Organisation, ansvar og beføjelser				Bemærkning
Der skal være en entydig arbejdsfordeling på værkstedet	Den enkelte medarbejder kender sine arbejdsopgaver, ansvar og beføjelser	Der foreligger en beskrivelse eller et diagram over organisationen (skriftlig)	Det er præciseret, hvem der gør hvad, og kan tage hvilke beslutninger (skriftlig)	2 nye medarbejdere siden sidst. □
Salg og tilbud				Anbefaling
Der træffes mundtlig aftale med kunden	Der udfyldes eksempelvis et arbejdskort med angivelse af arbejdets omfang (skriftlig)	Arbejdskort (tilbud) signeres af kunden (skriftlig)	Der afgives et skriftlig tilbud og fremsendes efterfølgende ordrebekræftelse	Det anbefales, at gennemføre flere samtaler med de største kunder for at drøfte det daglige samarbejde, herunder reklamationer, leveringstider og muligheder for at forbedre samarbejdet.
Samarbejdsaftaler				-
Der indgås en mundtlig aftale med kunden	Samarbejdet drøftes årligt ved et møde med kunden	Der indgås en skriftlig aftale med angivelse af vilkår for samarbejdet	Der følges op på de enkelte vilkår i forhold til samarbejdsaftalen, og eventuelle handlinger iværksættes	OK
Kundetilfredshed				Anbefaling
Der er opmærksomhed omkring kundernes tilfredshed	Værkstedet taler med sine kunder om samarbejdet og tilfredshed	Der gennemføres registreringer af kundetilfredshed (skriftlig)	Der sker en systematisk opfølgning på kundetilfredshed, og iværksatte handlinger (skriftlig)	Det anbefales, at arkivere mails og andet kommunikation fra de væsentligste kunder i nogle mapper der placeres på kontoret. Dette kan være med til at afstemme kundens forventninger med værkstedets ydelser.