



Kriterienkatalog für Mitglieder

Gültig ab September 2011

Anforderungen

Kosten

Statuten

TÜV-geprüfter Carrosseriebetrieb

swissgarant

IG Swissgarant

Postfach 361

4800 Zofingen

0848 0848 50

Inhalt

Einleitung.....	3
Was eine Mitgliedschaft bei Swissgarant bringt	4
Kosten.....	6
Infrastruktur Empfang	7
Infrastruktur Allgemein	8
Marktauftritt	9
Infrastruktur Technik Carrosserie.....	10
Infrastruktur Technik Lackierung	12
Weitere Anforderungen	13
Qualitätsmanagement.....	14
Zertifizierungsprozess	16
Qualitätsprüfung	18
Swissgarant Statuten.....	20
Anmeldung.....	31

Einleitung

Der Kriterienkatalog definiert die Bedingungen, welche für eine Mitgliedschaft in der IG Swissgarant erfüllt werden müssen.

Der logische Aufbau ermöglicht es einem Interessenten, eine objektive Selbsteinschätzung vorzunehmen. Dank dem Katalog können fehlende Positionen ergänzt werden. Die Zertifizierung zum führenden Branchenstandard Swissgarant wird so unbürokratisch wie möglich vorbereitet.

Erfüllt ein Unternehmen nach dieser Selbsteinschätzung die Anforderungen, meldet es sich mit dem ausgefüllten Katalog an. Innerhalb eines Monats wird über die Aufnahme entschieden.

Sind die Voraussetzungen (mit Ausnahme der Zertifizierung des QM Systems) erfüllt, wird das Unternehmen sofort als Mitglied der IG Swissgarant aufgenommen. Das Unternehmen verpflichtet sich, innerhalb von zwei Jahren das Audit durch Swiss TS und TÜV-Süd durchführen zu lassen. Bei Nichtbestehen des Audits besteht die Möglichkeit eines einmaligen Nachaudits. Die Nachfrist beträgt drei Monate.

Erfüllt der Betrieb das Audit und das Nachaudit nicht, scheidet er sofort wieder aus der IG Swissgarant aus. Es besteht keinerlei Anspruch auf Rückerstattung von einbezahlten Beiträgen oder anderen Entschädigungen. Das Label Swissgarant wird sofort aus allen Drucksachen, Medien, Beschriftungen usw. entfernt.

Was eine Mitgliedschaft bei Swissgarant bringt

In der Interessengemeinschaft (IG) Swissgarant schliessen sich Schadeninstandsetzungsbetriebe zusammen. Sie führen in der Regel sowohl eine eigene Carrosserie- wie auch eine eigene Lackierabteilung. Das Schadenmanagement und die Instandsetzung von beschädigten Automobilen sind Kernkompetenzen.

Swissgarantbetriebe fokussieren ihre Aktivitäten auf die Ansprüche und Interessen ihrer Kunden, der Automobilisten.

Swissgarantbetriebe gehören zu den kompetentesten der Branche. Diese Kompetenz beschränkt sich nicht nur auf die technische Seite einer Instandsetzung, sondern schliesst sämtliche Aspekte der Schadenerledigung, des Schadenmanagements¹⁾ und des Kundendienstes mit ein.

Die IG Swissgarant will mit ihren Aktivitäten die Marktpositionierung seiner Mitglieder verbessern.

Die Mitglieder der IG Swissgarant profitieren von einem starken Netzwerk führender Instandsetzungsbetriebe. Die Summe der gegenseitigen Erfahrungen aller Mitglieder entwickelt eine Gruppendynamik, zu dem jedes Mitglied beiträgt und von dem jedes Mitglied profitieren soll.

Das vollständige Auflisten des Nutzens einer Mitgliedschaft ist weder möglich noch unser Ziel. Swissgarant lebt die Philosophie, dass alle Betriebe durch ihre eigenen Aktivitäten zum Erfolg geführt werden.

Ein zentrales Element ist die Umsetzung eines Qualitätsmanagement-Systems nach ISO 9001 (2008). Die Prozesse werden so umgesetzt, dass sie keinesfalls bürokratisch und somit kontraproduktiv wirken. Es ist ein erklärtes Ziel von Swissgarant, mit möglichst effizienten Mitteln ein höchstmögliches Mass an Qualität und Sicherheit anzubieten.

In gemeinsamen Schulungen wird Wissen vermittelt, welches für den Erfolg des Schadenmanagements und der Instandsetzung von Fahrzeugen wichtig ist. Aufgrund der beschränkten Ressourcen konzentriert sich die Schulung auf Themen, welche von anderen Organisationen nicht angeboten werden oder deren Qualität den Ansprüchen von Swissgarant nicht genügen.

Swissgarant führt regelmässig Studienreisen durch. Diese sollen ein vertieftes Wissen und automobiltechnisches Verständnis vermitteln. Zudem verbinden sie die angeschlossenen Unternehmen auf freundschaftlicher Basis.

Swissgarant bietet die beste Garantie im Schadenmarkt. Die hohe Glaubwürdigkeit des Garantieverprechens eines Swissgarantbetriebes wird zudem durch das Vermittlungsangebot noch unterstrichen: Kann sich ein Kunde mit seinem Betrieb nicht einigen, beurteilen Vertreter von Swissgarant den Sachverhalt und geben eine korrekte Empfehlung für die Erledigung ab. Zudem besteht ein Garantiefond, welcher für allfällige Mängel gemäss Garantiebestimmungen aufkommt, falls ein Unternehmen nicht mehr existiert und kein Rechtsnachfolger vorhanden ist.

Das Label Swissgarant ist ein in der Branche angesehener Standard. Die angeschlossenen Unternehmen partizipieren von der jahrelangen Aufbauarbeit. Das Logo präsentiert sich schlicht und lässt sich optimal in das betriebseigene CI integrieren.

Weitere Informationen über die Zielsetzungen von Swissgarant stellen wir Ihnen gerne persönlich vor.

¹⁾ Schadenmanagement

Wir verstehen unter dem Begriff Schadenmanagement die Führung des gesamten Schadenprozesses. Es ist das definierte Ziel, dass der Automobilist mit seinem Schaden direkt zu uns kommt. Die Kommunikation wird so aufgebaut, dass der Swissgarantbetrieb primär kontaktiert wird. So wird einem Wegsteuern aktiv entgegengewirkt und der Betrieb bestimmt den Prozess in der Abwicklung. Sämtliche Formalitäten werden dem Kunden abgenommen. Die Schadenmeldung erfolgt durch den Swissgarantbetrieb. Bei der Schadenmeldung handelt es sich nicht um die Orientierung der Versicherung, wann und wo das Auto in Stand gesetzt wird, sondern es handelt sich um diejenige Schadenmeldung, zu welcher der Automobilist gegenüber seiner Versicherung verpflichtet ist. Die telefonische Schadenmeldung durch den Kunden soll möglichst vermieden werden. Zu einem aktiven, kundenorientierten Schadenmanagement gehört weiter eine objektive Kundenberatung. Diese beinhaltet gegebenenfalls die Ermittlung des Zeitwertes und der Feststellung der Reparaturwürdigkeit. Die Beratung erfolgt kundenfreundlich. Primär werden weder die eigenen Interessen noch die Interessen der Versicherungswirtschaft bezüglich Reparaturwürdigkeit/Totalschaden in den Vordergrund gestellt. Im Weiteren verstehen wir unter dem Schadenmanagement eine Abwicklung, bei der sich der Kunde um keinerlei administrative Angelegenheiten kümmern muss. So werden, wenn nötig, weitere Abklärungen vorgenommen und bei Nichtbezahlen berechtigter Ansprüche dem Kunden zweckdienliche Unterstützung angeboten.

Kosten

Einmalige Kosten

Dokumentenprüfung durch Swiss TS:	CHF 500.-
Zertifizierung durch Swiss TS:	CHF 1900.-

Erfolgt gleichzeitig oder vorgängig eine ISO-Zertifizierung, reduzieren sich diese Kosten gemäss Absprache mit Swiss TS.

Ist die Prüfung nicht erfolgreich, erfolgt das Nachaudit durch Swiss TS nach Aufwand.

Aufnahmegebühr (nach Betriebsgrösse und weiteren Kriterien) **individuell**

Die Höhe der Aufnahmegebühr wird einem Interessenten vorgängig mitgeteilt. Die Gebühr wird nach der Aufnahme fällig und in Rechnung gestellt.

Wiederkehrende Kosten (jährlich)

Swissgarant Grundbeitrag: **CHF 600.-**

Swissgarant Öffentlichkeitsbeitrag: **CHF 2000.-**

Die beiden Beträge sind nach der Aufnahme fällig und werden für das angebrochene Jahr pro rata in Rechnung gestellt.

In der Vergangenheit wurde der Öffentlichkeitsbeitrag zu einem grossen Teil für Schulung, Studienreisen und weitere Aktivitäten eingesetzt sowie für die Äufnung eines Garantiefonds verwendet. Alle Chargierten arbeiten unentgeltlich.

Weitere Kosten

Qualitätsprüfung alle 18 Monate durch TÜV-Süd: **CHF 700.-**

Wiederholaudit mit Qualitätsprüfung alle 36 Monate durchgeführt durch Swiss TS und TÜV-Süd **CHF 1550.-**

Diese Kosten werden direkt durch Swiss TS verrechnet.

Preisänderungen vorbehalten

Infrastruktur Empfang

Kunden erwarten von einem Unternehmen mit dem Label Swissgarant höchste Qualität, perfekten Service und einen professionellen Auftritt. Zur Hauptzielgruppe gehören Privatkunden. Swissgarant hat den Zweck, den angeschlossenen Unternehmen Instrumente in die Hand zu geben, um sich im immer härter werdenden Wettbewerb (zum Beispiel Schadensteuerung) erfolgreich zu behaupten. Deshalb werden an den Kundenbereich hohe Anforderungen gestellt.

Zufahrt	Die Zufahrt ist ordentlich beschildert. Auch ein ortsunkundiger Automobilist findet sich rasch zurecht.	
Parkplatz	Die Kundenparkplätze sind definiert und diesen vorbehalten. Es wird sichergestellt, dass ein Kunde jederzeit in kürzester Distanz zur Annahme sein Fahrzeug abstellen kann. Vorzugsweise ist der Parkplatz überdacht.	
Kundenempfang	Der Eingangsbereich gehört zur Kundenzone. Dieser ist sauber zu halten. Im Kundenempfang ist eine Sitzmöglichkeit für mindestens 3 Personen vorhanden. Es ist eine Kaffeemaschine vorhanden (Empfehlung: Nespresso oder ähnliches System).	
Information	Die Kundenzone ist informativ gestaltet. Es liegen Firmenprospekte und weitere aktuelle Drucksachen auf.	
Toiletten	In der Nähe des Kundenempfangs ist eine Toilette, welche Kunden zugänglich ist, vorhanden. Je nach Betriebsstruktur darf sie sowohl von Mitarbeitern wie auch von Kunden benützt werden. In diesem Fall ist aber eine perfekte Reinigung zu jeder Zeit sicherzustellen.	
Beschriftung Eingang	Beim Eingang sind die Öffnungszeiten sowie, falls nicht mit Hauptnummer identisch, die Telefonnummer des 24-h Services angeschlagen. Die Tafel ist hochwertig und grafisch korrekt gestaltet.	

Infrastruktur Allgemein

Mitgliedsbetriebe der IG Swissgarant positionieren sich im obersten Segment der Instandsetzungsbetriebe.

Ersatz-Fahrzeuge	Eigene, gepflegte Ersatzfahrzeuge sind vorhanden. Es ist dem Unternehmen freigestellt, diese mit oder ohne Beschriftung Kunden abzugeben. Die Beschriftung ist so zu wählen, dass sie für das Unternehmen eine positive Botschaft vermittelt. Die Beschriftung besteht in der Regel aus dem Firmennamen und dem Swissgarant-Logo. Gestalterische Grundsätze sollen eingehalten werden. Weniger ist mehr: Auf die Beklebung mit mehreren Logos und Signeten wird verzichtet.	
Beschriftung	Es ist eine saubere, ansprechende Firmenbeschriftung vorhanden. Nach der Aufnahme als Mitglied der IG Swissgarant wird das Swissgarant-Logo in passender Form in die Firmenbeschriftung integriert. Auf Logos von anderen Marken ist nach Möglichkeit zu verzichten. Ausnahmen können von Swissgarant bewilligt werden. Nicht toleriert werden Embleme von Versicherungsgesellschaften und Schadensteuerungsfirmen.	
Gebäude	Gepflegtes und gut unterhaltenes Firmengebäude. Sauberes Erscheinungsbild. Vertrauenerweckender Eindruck.	
EDV	Aktuelles Kalkulationsprogramm. Regelmässige Updates und eine perfekte Anwendung sind sichergestellt. Übliche Windows-Office Programme (Word, Excel, Powerpoint) und deren Anwendung.	
Kommunikation	Aktuelle Kommunikationsmittel sind vorhanden und werden angewendet. Es ist sichergestellt, dass Email und Fax täglich gelesen werden und situativ kundenorientiert reagiert wird.	

Marktauftritt

Ein professioneller Marktauftritt vermittelt Seriosität und Kompetenz. Es liegt sowohl im Interesse jedes einzelnen Unternehmens wie auch im Interesse der IG Swissgarant, dass der Auftritt des Unternehmens positiv auf Kunden wirkt.

<p>Corporate Identity</p>	<p>Das Corporate Identity (CI) bezeichnet die Identität eines Unternehmens. Innerhalb des CI stellt das Corporate Design (CD) die visuelle Identität dar.</p> <p>Es ist auf ein einheitliches und ansprechendes CI zu achten. Das Swissgarant-Logo wird jedes Unternehmen im eigenen Interesse in sämtliche Drucksachen integrieren. Bei der Neugestaltung ist auf eine gute Darstellung grossen Wert zu legen. Weitere Labels sind nicht explizit ausgeschlossen: Im Sinne einer einheitlichen und wirkungsvollen Kommunikation sind sie jedoch zu überdenken.</p>	
<p>Website</p>	<p>Eine informative und aktuelle Website ist vorhanden. Diese ist ansprechend gestaltet und fehlerfrei. Das Swissgarant-Logo wird integriert. Auf andere Logos ist zu verzichten oder so zu gestalten, dass sie nicht störend wirken.</p> <p>Die Website wird gemäss Beschluss der Generalversammlung vom 12. Mai 2011 fester Bestandteil der Anforderungskriterien.</p> <p>Sie wird durch eine externe Stelle auf Inhalt und Gestaltung überprüft. Vorschläge zur Verbesserung und Korrekturen werden umgesetzt.</p>	
<p>Kleiderlinie</p>	<p>Die Mitarbeiter werden mit einheitlichen Arbeitskleidern ausgestattet. Wir empfehlen die Swissgarant-Kleiderlinie. Diese wird sehr günstig in Zusammenarbeit mit dem führenden Anbieter (MEWA) angeboten. Andere Lösungen sind möglich.</p>	
<p>Intern</p>	<p>Auch der interne Auftritt hat in einem Swissgarantbetrieb einen hohen Stellenwert. Eine saubere Werkstatt schafft bei Kunden und anderen Besuchern Vertrauen und Respekt. Es wird empfohlen, auch intern das Firmen- wie auch das Swissgarant-Logo zu platzieren.</p>	

Infrastruktur Technik Carrosserie

Die Branchenminimalanforderungen sind erfüllt. Grundsätzlich führt ein Swissgarant-Mitgliedsbetrieb sowohl die Carrosserie- wie auch die Lackierarbeiten selbst im eigenen Betrieb aus. In Ausnahmefällen kann eine abweichende Praxis bewilligt werden. In diesem Fall muss jedoch sichergestellt werden, dass auch allfällig extern ausgeführte Arbeiten dem hohen Standard von Swissgarant entsprechen.

In Ausnahmefällen kann Swissgarant Betriebe als Mitglied aufnehmen, welche nur über eine Abteilung (Carrosserie oder Lackiererei) verfügen. In diesem Fall müssen trotzdem sämtliche Bedingungen erfüllt sein. Ein allfälliger Partnerbetrieb muss bestimmt werden. Dieser wird bezüglich technischer Infrastruktur überprüft. Zudem muss sichergestellt werden, dass alle Punkte des QM-Systems erfüllt und der standardisierte Auftragsprozess eingehalten wird.

Vermessung Carrosserie	Richtanlage mit Lehre oder Messsystem. Bei Messsystem Zugänglichkeit der Daten sichergestellt.	
Vermessung Fahrwerk	Elektronische Fahrwerksvermessung mit Protokoll (Soll-/Istwert). Falls keine eigene Anlage vorhanden ist, kann ein Partnerbetrieb genannt werden.	
Klima	Absaug- und Auffüllstation für Klimaanlage. Falls keine eigene Anlage vorhanden ist, kann ein Partnerbetrieb genannt werden. Die Evakuierung des Kühlmittels vor der Demontage ist jedoch Pflicht.	
Diagnose Fehlerspeicher	Gerät zum Auslesen und Rücksetzen des Fehlerspeichers. Eine externe Lösung ist möglich. Das Auslesen und Rückstellen ist auf jeden Fall sicher zu stellen.	
Schweissen	Punktschweissanlage für aktuelle hoch- und höchstfeste Stahlbleche.	
Nieten	Einrichtung für neue Klebe-/Nietverbindungen (zum Beispiel BMW).	
Ausbeulen	Ausbeulsystem (zum Beispiel Swiss Repair Assistant oder Ähnliches).	
Lagerraum	Lagerraum für Neuteile und ausgebaute Teile.	

Entsorgung	Geordneter Lagerplatz für Altstoffe ausserhalb des Kundenbereiches. Entsprechendes Entsorgungskonzept.	
Lüftung	Die Werkstatt verfügt über eine ausreichende Lüftung.	

Infrastruktur Technik Lackierung

Die Branchenminimalanforderungen sind erfüllt.

Die Bestimmungen bezüglich externer Vergabe von Arbeiten sind zu beachten (siehe Infrastruktur Technik Carrosserie)

Lackierkabine	Eine gut unterhaltene, aktuellen Anforderungen genügende Lackierkabine ist vorhanden.	
Lüftung	Es ist sowohl im Mischraum wie auch in der Lackvorbereitung eine ausreichende Lüftung vorhanden.	
Schleifstaub-Absaugung	Es ist eine zentrale oder mobile Schleifstaubabsaugung vorhanden.	
Reinigung	Für die Reinigung von Spritzpistolen und Utensilien für die Lackzubereitung ist ein Reinigungsgerät mit Absauganlage vorhanden.	
Finish	Separater Finish-Raum oder Werkstattteil abgetrennt durch Vorhang für Fertigstellung/Ablieferung.	
Entsorgung	Eine umweltverträgliche Entsorgung und ein schonender Umgang mit Ressourcen ist sichergestellt.	

Weitere Anforderungen

Durchgehende Erreichbarkeit	Der Betrieb stellt eine 24-Stunden Erreichbarkeit sicher. Bei fehlenden Ressourcen kann sich das Unternehmen der Lösung von Swissgarant mit einem externen Callcenter anschliessen (gegen Gebühr). Es wird sichergestellt, dass jedem Kunden an 7 Tagen in der Woche während 24 Stunden am Tag geholfen wird und die Mobilität der Kunden zu jeder Tages- und Nachtzeit sichergestellt ist. Ein eigener Abschleppservice ist gewünscht, es ist jedoch auch eine externe Lösung möglich.	
Mechanische Arbeiten	Mechanische Arbeiten werden ausschliesslich in der entsprechenden Markenvertretung ausgeführt. Ausnahmen: <ul style="list-style-type: none"> • Achsvermessung (Elektronisches Protokoll ist Pflicht) • Klima • Auslesen von Fehlerspeichern (wenn eigenes Gerät vorhanden) • Kleinere mechanische De-/Montagearbeiten 	
Garantie	Der Swissgarant-Mitgliedsbetrieb verpflichtet sich, für alle Aufträge nach Swissgarant-Standard (gilt für Instandsetzung an Automobilen, nicht für andere Arbeiten) die gemäss Beschluss der Generalversammlung gültigen Garantien zu gewähren. Dies sind insbesondere die vollumfängliche Weiterführung der Werksgarantie, die Weiterführung der Korrosionsgarantie sowie die erweiterte Garantie nach Swissgarant. Diese Garantie ist zurzeit gemäss Beschluss der GV 2010 lebenslang. Die entsprechenden Bedingungen der Garantiebestimmungen sind verbindlich. Für gewisse Arbeiten (zum Beispiel Kleinreparaturen wie Spot-Repair, Smart-Repair, Schönheitsreparatur, Express-Repair, Clever-Repair usw.) sind Ausnahmen möglich.	

Qualitätsmanagement

Ein zentrales Element von Swissgarant ist der Aufbau, die Zertifizierung und die Aktualisierung eines Qualitätsmanagementsystems.

Grundlage des Qualitätsmanagements ist der allgemein anerkannte Standard nach ISO 9001. Diese Grundlagen wurden branchenspezifisch modifiziert: Vorschriften, welche in unserer Branche nichts oder nur wenig bringen, wurden eliminiert oder vereinfacht. Dafür wurden Kriterien integriert, welche in den Richtlinien so nicht vorgesehen sind. Nach wie vor führend in der ganzen Branche ist die Bestimmung, dass die Qualität nicht nur definiert wird, sondern durch eine anerkannte Expertenorganisation (TÜV Süd) auch tatsächlich überprüft wird.

Für die Umsetzung der Standarddokumentation «Qualitätsmanagement» zur Firmendokumentation hat das neue Mitglied insgesamt zwei Jahre Zeit. Nach zwei Jahren muss die Zertifizierung durch die Swiss TS abgeschlossen sein.

Für die Umsetzung der Standards und die Integration im Betrieb wird dem Unternehmen ein Coach zur Verfügung gestellt. Ein erfahrener Fachmann der IG Swissgarant unterstützt das Unternehmen mit Rat und Tat bei der Erarbeitung der Firmendokumentation.

Die einzelnen Themenschwerpunkte des Qualitätsmanagements:

Auftrags- Abwicklung	<p>Dieser Teil ist einer der Kernelemente einer Zertifizierung. Damit wird sichergestellt, dass der Auftrag nach klar definierten Kriterien abgewickelt wird, sowohl in technischer wie auch administrativer und rechtlicher Hinsicht.</p> <p>Um den hohen Kriterien von Swissgarant zu genügen, wird dieser Teil gleich nach der Aufnahme durch Swissgarant umgesetzt und angewendet.</p> <p>Wie unter Punkt «Infrastruktur Technik Carrosserie» beschrieben, ist es möglich, in Ausnahmefällen eine nicht vorhandene Abteilung (Carrosserie oder Lackiererei) durch einen externen Partner zu ersetzen. Die Auftragsabwicklung wird jedoch auch bei externer Vergabe zu 100% gemäss Vorgaben Swissgarant erfüllt.</p>	
---------------------------------	---	--

Gebäude und Einrichtungen	<p>Vorschriften an die Infrastruktur machen nur Sinn, wenn diese Infrastruktur auch entsprechend gewartet wird. So ist sichergestellt, dass die Funktion aller Einrichtungen zu jeder Zeit gewährleistet ist.</p> <p>Mittels einer Wartungsliste wird definiert, wann, was und wie gewartet werden muss. Für alle Einrichtungen und Werkzeuge werden die entsprechenden Nachweise festgehalten.</p> <p>Wie unter Punkt «Infrastruktur Technik Carrosserie» beschrieben, ist es möglich, in Ausnahmefällen eine nicht vorhandene Abteilung (Carrosserie oder Lackiererei) durch einen externen Partner zu ersetzen. Dieser externe Partner verfügt über alle verlangten technischen Einrichtungen. Diese werden korrekt gewartet und der Nachweis gemäss Vorgaben Swissgarant erbracht.</p>	
Personal	<p>In jedem Unternehmen nimmt das Personal eine Schlüsselposition ein.</p> <p>In diesem Kapitel werden die Zuständigkeiten mittels Stellenbeschreibung klar definiert.</p> <p>Für neues Personal wird ein Einarbeitungsplan erstellt. Es wird definiert, wie die Mitarbeiter qualifiziert werden und welche Weiterbildungsmassnahmen wichtig sind.</p> <p>Wie unter Punkt «Infrastruktur Technik Carrosserie» beschrieben, ist es möglich, in Ausnahmefällen eine nicht vorhandene Abteilung (Carrosserie oder Lackiererei) durch einen externen Partner zu ersetzen. Dieses Personal wird ebenfalls gemäss Vorgaben Swissgarant eingearbeitet und qualifiziert.</p>	
Beschaffung	<p>Das Beschaffungsprozedere wird definiert, die Lieferanten werden mit Hilfe eines einfachen Bewertungssystems regelmässig überprüft.</p>	

Die Standarddokumentation wird dem Unternehmen nach der Aufnahme abgegeben. Aus dieser wird, unterstützt durch einen Coach von Swissgarant, die Firmendokumentation erarbeitet.

Zertifizierungsprozess

Innerhalb von zwei Jahren nach der Aufnahme in die IG Swissgarant erfolgt die Zertifizierung mittels Audit.

Die Umsetzung erfolgt mittels eines erfahrenen Coachs. Nach dem Erstellen der Firmendokumentation wird diese an die Swiss TS eingereicht.

Zertifizierungsaudit

Überprüfung des neuen Mitgliedes durch die Zertifizierungsgesellschaft mit einer Gültigkeitsdauer von 3 Jahren.

Anmeldung zum Zertifizierungsaudit

Anmeldung bei der Swissgarant-Geschäftsstelle

Einreichen der Swissgarant-Firmendokumentation zur Dokumentenprüfung an:

Swiss TS Technical Services AG
Zertifizierungsstelle
Richtstrasse 15
8304 Wallisellen

Überprüfung der Swissgarant-Firmendokumentation durch die Swiss TS Technical Services AG mit anschliessendem Kurzbericht.

Sofern keine kritischen Abweichungen vorliegen, wird mit dem Betrieb der Zertifizierungstermin vereinbart. Beim Vorliegen kritischer Abweichungen, sind diese zu korrigieren und die korrigierten Unterlagen nochmals zur Überprüfung einzureichen.

Teil 1

Überprüfung der Umsetzung der beschriebenen Abläufe und der Unterlagen im Betrieb.

Teil 2

Überprüfung des Unterhalts von Infrastruktur und Einrichtungen.

Nach 3 Jahren erfolgt ein Wiederholaudit

Qualitätsprüfung

Prüfung einer ausgeführten Schadeninstandsetzung. Diese findet alle 18 Monate statt. Die erste Prüfung erfolgt zusammen mit dem Zertifizierungsaudit. Sie wiederholt sich periodisch alle 18 Monate. Sie wird in der Folge mit dem Wiederholaudit koordiniert. Das Vorgehen bezüglich Qualitätsprüfung ist im nachfolgenden Abschnitt beschrieben.

Wiederholaudit

Alle 3 Jahre durchzuführendes Wiederholaudit analog Zertifizierungsaudit kombiniert mit Qualitätsprüfung zur Verlängerung des Swissgarant-Zertifikates um weitere 3 Jahre.

Nachaudit

Werden beim Zertifizierungsaudit kritische Abweichungen, d.h. Nichterfüllung der Swissgarant-Anforderungen, festgestellt, sind diese innerhalb einer festgelegten Frist vom Betrieb zu korrigieren. Die Korrekturen werden anschliessend im Rahmen eines Nachaudits überprüft.

Nachprüfung

Werden bei der Qualitätsprüfung kritische Abweichungen, d.h. Nichterfüllung der Swissgarant-Anforderungen festgestellt, ist erneut eine Qualitätsprüfung an einem weiteren Fahrzeug vorzunehmen.

Qualitätsprüfung

Die externe Qualitätsprüfung ist ein wichtiger Bestandteil von Swissgarant.

Dadurch ist sichergestellt, dass:

- a) die Anforderungen an das Prüfobjekt (Schadenumfang, Fahrzeualter und Reparaturzeitpunkt) und die Auswahl des Prüfobjektes klar festgelegt sind
- b) die Qualitätsprüfung nach festgelegten Kriterien durchgeführt wird
- c) die Ergebnisse in Prüfberichten dokumentiert sind und
- d) die Qualitätsprüfungen mit den alle 3 Jahre durchzuführenden Wiederholaudits und der Überprüfung der Grundanforderungen koordiniert werden

Anforderungen an das Prüfobjekt

Schadenumfang

Die zu prüfende Arbeit beinhaltet einen mittleren Schaden mit Carrosserie- und Lackierarbeit. Das heisst:

Instandsetzung von mindestens 10 Arbeitsstunden, inklusive Ersatz eines eingeschweissten oder geklebten Teiles wie Front, Kotflügel, Holm, Seitenwand oder Heckblech.

Fahrzeualter und Reparaturzeitpunkt

Das Fahrzeualter beträgt maximal 8 Jahre (massgeblich ist das Schadendatum). Die Reparatur muss mindestens 6 Monate zurückliegen.

Auswahl des Prüfobjektes

Zwei Monate vor dem Prüftermin sind 3 Prüfobjekte dem Fachexperten zur Auswahl einzureichen. Die Eingabe erfolgt mit der detaillierten Reparaturrechnungskopie (Reparaturrechnung mit allen Beilagen (Bilder, Lieferscheine usw.).

Der Betrieb klärt mit dem Kunden die Verfügbarkeit des Fahrzeuges vor dem Einreichen der Unterlagen ab.

Spätestens einen Monat vor der Qualitätsprüfung wird dem Swissgarant-Mitgliedsbetrieb das ausgewählte Prüfobjekt bekannt gegeben.

Checkliste Qualitätsprüfung

Nr.	Frage	Ergebnis und Bewertung
1.	Ist die administrative Abwicklung gemäss Swissgarant-Richtlinien abgewickelt worden? - Auftragsabwicklungsformular komplett ? - Schadenfotos aussagekräftig ? - Lieferscheine oder Rechnungen ? - Kalkulation gemäss Vorgabe Swissgarant?	1) vollständig 2) grösstenteils 3) mangelhaft
2.	Wie ist der optische Gesamteindruck des reparierten Bereiches? Sichtkontrolle ohne Demontage von Anbauteilen oder Anheben des Fahrzeuges, optische Beurteilung wie aus Sicht des Kunden	1) Reparatur ist nicht sichtbar 2) Reparaturstelle leicht erkennbar 3) Reparaturstelle mangelhaft
3.	Stimmt die Einpassgenauigkeit (Spaltmass und Höhe) im reparierten Bereich? Achtung : typenspezifische Ungenauigkeit beachten	1) originalgetreu 2) grösstenteils originalgetreu 3) mangelhaft
4.	Wurden die Schweissarbeiten fachtechnisch bzw. nach Herstellerrichtlinien ausgeführt, entspricht die Optik dem Originalzustand?	1) ja, auch optisch perfekt 2) sicherheitstechnisch i.O. 3) mangelhaft
5.	Wie wurden die Abdichtarbeiten ausgeführt?	1) einwandfrei, originalgetreu 2) zweckmässig 3) mangelhaft
6.	Wurden Hohlraumbehandlungen und Unterbodenschutz ausgeführt?	1) ausgeführt 2) teilweise ausgeführt 3) nicht ausgeführt
7.	Wurde die Montagearbeit originalgetreu ausgeführt?	1) einwandfrei 2) teilweise 3) mangelhaft
8.	Stimmt der Farbton im Reparaturbereich? (Besichtigung bei Tageslicht in der Werkstatt)	1) einwandfrei 2) leichte Abweichung 3) mangelhaft
9.	Entspricht der reparierte und lackierte Bereich bzgl. Oberflächenbeschaffenheit (Auszeichnungen, Unebenheiten, usw.) dem Originalzustand?	1) einwandfrei 2) kaum sichtbar 3) mangelhaft
10.	Entspricht die Lackierung dem Originalzustand betreffend: - Oberflächenstruktur - Staubeinschlüsse - Glanzgrad - Übergänge	1) einwandfrei 2) leichte Abweichung 3) mangelhaft

2. Auswertung

Nicht erfüllt, wenn **eine** Bewertung mit 3) oder **drei und mehr** Bewertungen mit 2) bewertet werden.

Swissgarant Statuten

Statuten der Interessengemeinschaft (IG) zur Förderung kompetenter Instandsetzungsbetriebe

1. Grundlagen

Artikel 1

Name und Sitz

Unter dem Namen „Swissgarant“, besteht ein Verein im Sinne von Art. 60ff ZGB, nachfolgend Interessengemeinschaft (IG) genannt. Sitz ist eine externe Geschäftsstelle mit Postfachadresse.

Artikel 2

Zweck der IG Swissgarant ist:

- a) Verbesserung der Positionierung im Schadenmarkt durch einen sehr hohen Standard im Schadenprozess und der Instandsetzung sowie den weiteren Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Schadenregulierung.
- b) Die Unterstützung der angeschlossenen Betriebe in ihren unternehmerischen und fachlichen Belangen.
- c) Die Behandlung von Fragen im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen.
- d) Stetige fachliche und marktorientierte Aus- und Weiterbildung.

Zur Erfüllung dieses Zweckes kann die IG für die Mitglieder verbindliche Beschlüsse fassen, Reglemente erlassen und Verträge abschliessen.

Artikel 3

Dauer

Die Dauer der Vereinigung ist unbestimmt.

2. Mitgliedschaft

Artikel 4

Erwerb der Mitgliedschaft

Mitglied der IG Swissgarant kann jeder Schadeninstandsetzungsbetrieb werden, der die Bedingungen gemäss gültigem Kriterienkatalog der IG Swissgarant erfüllt und sich bereit erklärt, ein QM-System gemäss Swissgarant Handbuch in seinem Betrieb einzuführen. Insbesondere hat ein Betrieb:

- a) einen qualitativ hochstehenden Instandsetzungsbetrieb mit eigener Carrosserie- und Lackierabteilung (bei Fehlen einer Abteilung sind die Bedingungen gemäss Kriterienkatalog zu beachten) zu führen und die Anforderungen bezüglich Infrastruktur und Personal zu erfüllen.
- b) Den Schadenprozess gemäss einem standardisierten Verfahren vorzunehmen.
- c) das Erscheinungsbild seiner Unternehmung entsprechend den IG-Swissgarant-Vorgaben zu pflegen und zu aktualisieren.
- d) für die Verbreitung der Grundsätze und Ideen der IG Swissgarant einzustehen und entsprechend Werbung und Öffentlichkeitsarbeit zu leisten.
- e) die periodischen Qualitätskontrollen zu bestehen und erweiterte Garantien gegenüber Kunden abzugeben.
- f) den finanziellen Verpflichtungen der IG Swissgarant rechtzeitig nachzukommen.

Die Aufnahme in die IG Swissgarant erfolgt mit dem Anmeldeformular (Bestandteil des Kriterienkataloges) und dem ausgefüllten Kriterienkatalog (Selbstdeklaration) an den Vorstand der IG-Swissgarant.

Gegen eine begründete oder unbegründete Ablehnung des Aufnahmeantrages kann keine Einsprache erhoben werden.

Artikel 4b

Freimitglieder

Der Vorstand ist befugt, Personen, welche sich in der Vergangenheit für Swissgarant engagiert und/oder durch eine jahrelange Funktion in einem Mitgliedsbetrieb eine enge Beziehung zu Swissgarant haben, zu Freimitgliedern zu erklären.

Diese Erklärung erfolgt auf unbestimmte Zeit, kann aber jederzeit storniert werden. Die Gründe für eine Stornierung werden nicht kommuniziert. Zu einer Stornierung führen insbesondere eine mehrmalige Abwesenheit ohne Entschuldigung oder weitere Gründe. Für die Ernennung wie auch für die Stornierung ist der Vorstand zuständig.

Freimitglieder können an die Generalversammlung oder andere Anlässe und Events eingeladen werden. Über allfällige Kostenbeteiligungen wird situativ informiert. Die Freimitgliedschaft ist ohne Kostenfolge. Das Freimitglied hat keinerlei Stimm- oder Wahlrecht.

Artikel 5

Beginn der Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft beginnt mit der schriftlichen Aufnahme in die IG Swissgarant durch den Vorstand nach der Überweisung der Aufnahmegebühr.

Artikel 6

Ende der Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft erlischt:

- a) Bei Austritt aus der IG Swissgarant unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist auf Ende des Kalenderjahres.
- b) Durch Ausschluss aus der IG Swissgarant.
 - b.1. Das Mitglied kann aus der IG Swissgarant ausgeschlossen werden, wenn er trotz Mahnung den finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommt.
 - b.2. Wenn die Anforderungen (z.B. Voraussetzungen gemäss Kriterienkatalog oder Nichtbestehen der Audits) nicht mehr erfüllt sind.
 - b.3. Wenn Erstaudit und ein allfälliges Nachaudit nicht erfüllt wird.
- c) Wenn der Vertreter oder die vertretende Organisation wiederholt gegen die Statuten der IG Swissgarant oder dessen Beschlüsse verstösst.
- d) Mitglieder bei der IG Swissgarant sind in der Regel inhabergeführte Unternehmen. Die verantwortlichen Personen, welche häufig Inhaber oder, insbesondere bei Aktiengesellschaften und GmbH's, Mehrheitseigner sind, identifizieren sich mit den Zielen und der Philosophie der IG.

Wechselt ein Unternehmen den Besitzer/Inhaber/Eigentümer/Geschäftsführer, müssen diese Voraussetzungen nicht mehr zwingend erfüllt sein.

Der neue Besitzer/Inhaber/Eigentümer/Geschäftsführer hat sich für einen Verbleib bei der IG Swissgarant schriftlich zu bewerben.

Bei einer Sistierung werden nicht verbrauchte Jahresbeiträge pro rata temporis zurück bezahlt. Die übrigen Mitglieder werden über eine Sistierung informiert. Dem Unternehmen wird ein Zeitrahmen von 4 Monaten eingeräumt, um sämtliche Hinweise (Webseite, Firmenbeschriftung, Briefschaften usw.), welche auf eine Swissgarant-Mitgliedschaft schliessen, zu entfernen.

Es besteht keine Rekursmöglichkeit gegenüber dem Beschluss des Vorstandes.

Artikel 7

Vornahme des Ausschlusses

Der Vorstand beschliesst über den Ausschluss eines Mitgliedes. Der Ausschlussbescheid erfolgt schriftlich. Das Mitglied hat die Möglichkeit, innerhalb eines Monats zu Handen der nächsten Generalversammlung gegen den Ausschlussentscheid schriftlich Rekurs einzulegen. Der Beschluss der Generalversammlung ist endgültig. Der Rechtsweg ist

ausgeschlossen. Die Rekursmöglichkeit besteht nicht, wenn das Wiederholaudit sowie ein allfälliges Nachaudit nicht bestanden werden.

Artikel 8

Folgen des Austrittes oder Ausschlusses

Tritt ein Mitglied aus der IG Swissgarant aus oder wird sie von ihm ausgeschlossen, so erlöschen damit auch alle Rechte der Mitgliedschaft sowie die finanziellen Verpflichtungen gegenüber der IG Swissgarant auf Ende des Geschäftsjahres. Macht ein ausgeschlossenes Mitglied von seinem Rekursrecht Gebrauch, bleibt die Mitgliedschaft bis zur nächsten Generalversammlung bestehen. Der von der GV beschlossene Entscheid wird ohne Zeitverzögerung rechtskräftig. Der Betrieb verliert insbesondere auch sämtliche Rechte auf die Benutzung von IG eigenen Signeten, Logos etc. Er verpflichtet sich, 3 Monate nach Beendigung der Mitgliedschaft alle Swissgarant-Logos zu entfernen.

Artikel 9

Rechte und Pflichten

Rechte:

Das Mitglied erhält das Recht, mit dem Label Swissgarant im Markt aufzutreten. Auf der Swissgarant Website wird das Mitglied aufgeführt.

Stimmberechtigt bei Beschlüssen der IG Swissgarant an der GV ist jede Mitgliedsfirma.

Pflichten:

- Die Mitglieder der IG Swissgarant haben ihren Verpflichtungen ideeller und finanzieller Art fristgerecht nachzukommen.
- Einhalten der Statuten, Reglemente und Beschlüsse der Organe der IG.
- Wahrung des Ansehen und der Interessen der IG.

3. Organe

Artikel 10

Organe der IG

Die Organe der IG Swissgarant sind:

- a) Die Generalversammlung
- b) Der Vorstand
- c) Die Revisoren

Artikel 11

Generalversammlung

Oberstes Organ der IG Swissgarant ist die Generalversammlung. Sie hat in den ersten 5 Monaten des neuen Geschäftsjahres, das vom 1. Januar bis zum 31. Dezember dauert, einmal an einem vom Vorstand bestimmten Ort stattzufinden. Ausserordentliche Generalversammlungen werden auf Wunsch von mehr als einem Viertel sämtlicher Mitglieder der IG Swissgarant oder durch Vorstandsbeschluss durchgeführt. Die GV ist beschlussfähig, wenn mindestens ein Viertel aller Mitglieder anwesend ist.

Artikel 12

Einladung

Der Präsident hat im Namen des Vorstandes die Mitglieder der IG Swissgarant einen Monat im Voraus zur GV einzuladen. Die Einladung erfolgt in schriftlicher Form unter Beifügung folgender Unterlagen:

- Traktanden
- Jahresrechnung
- Budget für das folgende Geschäftsjahr

Artikel 13

Geschäfte der GV

Die Geschäfte sind

- a) Genehmigung des Berichtes über das vergangene Geschäftsjahr sowie der Jahresrechnung.
- b) Déchargeerteilung an die verantwortlichen Organe.
- c) Behandlung von Rekursgesuchen betreffend Ausschluss von Mitgliedern
- d) Wahl des Vorstandes
- e) Verabschiedung des Budgets für das neue Geschäftsjahr
- f) Festsetzung des Mitgliederbeitrages und der Gebührenordnung
- g) Beschlussfassung über Anträge von Mitgliedern
- h) Änderung der Statuten
- i) Beschlussfassung über die Umstrukturierung oder Auflösung der IG Swissgarant

Anträge an die GV (Absatz f) von Mitgliedern sind bis 2 Wochen vor der GV schriftlich dem Vorstand der IG Swissgarant einzureichen.

Artikel 14

Leitung der GV

Die Leitung der GV obliegt dem Präsidenten der IG Swissgarant oder in dessen Abwesenheit dem Vizepräsidenten.

Über die Verhandlungen und Beschlüsse wird ein Protokoll erstellt, das den Mitgliedern zugesandt wird.

Artikel 15

Abstimmungsmodus

Bei Abstimmungen entscheidet die einfache Mehrheit der bei der GV und a.o. GV anwesenden Mitglieder. Die Abstimmung erfolgt offen. Bei Stimmgleichheit entscheidet der Präsident oder dessen Stellvertreter mit Stichentscheid.

Bei Wahlen hat das einfache Mehr Gültigkeit. Bei Stimmgleichheit findet ein zweiter Wahlgang statt. Bei erneuter Stimmgleichheit finden bis zu einer definitiven Entscheidung weitere Wahlgänge statt.

Artikel 16

Vorstand

Der Vorstand setzt sich aus 3 bis 5 Mitgliedern zusammen, welche folgende Funktionen ausüben:

- a) Präsident
- b) Vizepräsident
- c) Sekretär
- d) Kassier
- e) Beisitzer

Wahl des Vorstandes

Der Vorstand wird von der GV für die Dauer von einem Jahr fest gewählt. Alle Vorstandsmitglieder sind wiederwählbar.

Tätigkeit des Vorstandes

Der Vorstand führt die Geschäfte der IG Swissgarant. Der Vorstand berät und beschliesst alle wichtigen Geschäfte, die zur Wahrung der Interessen und der Information der Mitglieder, sowie zur Erreichung des Zwecks der IG Swissgarant dienen.

Der Vorstand erledigt alle Geschäfte im Rahmen der Statuten, welche nicht ausdrücklich der Generalversammlung übertragen sind.

Der Vorstand kann Projektgruppen einsetzen. Der Vorstand ist beschlussfähig, wenn maximal 2 Mitglieder nicht anwesend sind. Beschlüsse im Vorstand werden mit dem einfachen Mehr gefällt. Der Präsident hat einen eventuellen Stichtscheid. Die Beschlüsse der Vorstandssitzungen sind zu protokollieren und können auf Verlangen eines Mitgliedes eingesehen werden.

Ausgabenkompetenz

Im Rahmen des von der GV genehmigten Globalbudgets. Verschiebungen innerhalb der einzelnen Positionen sind möglich.

Aufnahme von Mitgliedern

Der Vorstand entscheidet über die Aufnahme eines Neumitgliedes und legt die Höhe der Aufnahmegebühr fest.

Unterschriften

Rechtsverbindliche Unterschrift für die IG Swissgarant führt der Sekretär zusammen mit dem Präsidenten oder Vizepräsidenten.

Für vereinsinterne Angelegenheiten (Mitgliederdienste, Auskünfte etc.) zeichnet jedes Vorstandsmitglied einzeln.

Artikel 17

Rechnungsrevisor

Zwei Rechnungsrevisoren werden von der GV für ein Jahr gewählt. Wiederwahl ist zulässig. Die Revisoren sollten dem Vorstand nicht angehören.

Artikel 18

Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle der IG Swissgarant wird vom Vorstand bestimmt.

4. Finanzwesen

Artikel 19

Einnahmen

Die Einnahmen setzen sich zusammen aus:

- a) den Jahresbeiträgen der Mitglieder
- b) allfälligen von der GV zu beschliessenden Extrabeiträgen
- c) dem Vermögensertrag
- d) eventuellen Zuwendungen

Artikel 20

Mitgliederbeitrag

Gemäss separater Kostenordnung, welche jährlich den aktuellen Situationen entsprechend angepasst werden kann.

Artikel 21

Haftung

Die IG Swissgarant haftet nur bis zur Höhe ihres Vermögens. Für allfällige Garantieverpflichtungen haftet sie im Rahmen des Garantiefonds.

Artikel 22

Rechnungsführung

Die Rechnung der IG Swissgarant kann extern geführt werden. Ein Mitglied des Vorstandes ist verantwortlich für die Rechnungsführung.

5. Auflösung

Artikel 23

Beschlussfassung

Die GV kann durch 2/3-Mehrheit der Anwesenden beschliessen, die IG Swissgarant aufzulösen.

Der Vorstand erhält damit den Auftrag, innert einer Frist von 3 Monaten eine Urabstimmung schriftlich durchzuführen, wobei dann 2/3 aller Mitglieder beschliessen müssen, die IG Swissgarant sei aufzulösen.

Das Vermögen wird nach Tilgung aller Schulden unter Vorbehalt der gesetzlichen Bestimmungen nach Anzahl Mitgliederjahre unter die Mitglieder verteilt. Der Garantiefonds wird für die Dauer von 10 Jahren auf einem Sperrkonto für die Erledigung von allfälligen Garantieansprüchen hinterlegt. Unterschriftsberechtigt sind kollektiv zwei ehemalige Vorstandsmitglieder. Diese werden durch die GV bestimmt.

6. Schlussbestimmungen

Artikel 24

Schlussbestimmungen

Die Statuten wurden an der a.o. Generalversammlung vom 25. August 2011 genehmigt und treten ab sofort in Kraft.

Die Statuten wurden an der 14. Generalversammlung vom 11. Mai ergänzt. Die Änderungen treten sofort in Kraft.

Für den Vorstand
Twann, 11. Mai 2016

Präsident Vizepräsident

Christoph Flückiger Thomas Hauser

Anmeldung

Ich habe die Anforderungen, welche an eine Mitgliedschaft bei Swissgarant gemäss Kriterienkatalog Voraussetzung sind, gelesen und zur Kenntnis genommen.

Mein Betrieb erfüllt alle Kriterien, welche Swissgarant als Minimalanforderungen voraussetzt.

Ich kann mich mit den Ideen und der Philosophie von Swissgarant identifizieren und freue mich, aktiv mitzumachen und an den Vereinsaktivitäten teilzunehmen.

Ich verpflichte mich, im Unternehmen ein Qualitätsmanagement-System einzuführen und die Zertifizierung durch die Swiss TS innerhalb von maximal zwei Jahren umzusetzen. Die Auftragsabwicklung werde ich unmittelbar nach der Aufnahme durch Swissgarant soweit nötig den Anforderungen anpassen. Im Rahmen des Coachings durch Swissgarant erhalte ich den dafür nötigen Support für die Erarbeitung.

Ich bestätige mit der Anmeldung, dass meine Firma pünktlich und zuverlässig allen finanziellen Verpflichtungen nachkommt. Eine Bonitätsprüfung eines anerkannten Institutes erfülle ich problemlos. Ich habe keine Beteiligungen (Ausnahme: allfällig ungerechtfertigte Forderungen). Ich habe ein einwandfreies Leumundszeugnis.

Der Anmeldung liegt der ausgefüllte Kriterienkatalog bei.

Firma _____

Strasse _____

PLZ / Ort _____

Zuständig _____

Gründung der Firma _____

Anzahl Mitarbeiter _____

Telefon _____

Email _____

Website _____

Datum / Unterschrift _____