



Guida per officine

Febrero 2026 / V2.0

green car repair GmbH
Forstackerstrasse 2B
4800 Zofingen

greencarrepair.ch
info@greencarrepair.ch



CONTENUTO

Indice

<i>Premessa</i>	<i>2</i>
<i>Informazioni generali.....</i>	<i>2</i>
<i>Autovalutazione</i>	<i>3</i>
<i>Prima dell'ispezione</i>	<i>7</i>
<i>Ispezione.....</i>	<i>12</i>
<i>Certificato</i>	<i>13</i>
<i>Verifica della certificazione (valutazione da remoto)</i>	<i>13</i>
<i>Ricertificazione</i>	<i>14</i>
<i>Disposizioni finali</i>	<i>14</i>



Premessa

Il presente documento integra le condizioni generali e il regolamento relativo alla procedura di certificazione di green car repair GmbH e si propone di aiutare le officine interessate a comprendere meglio gli obiettivi del marchio e il processo di certificazione.

Informazioni generali

Obiettivo di green car repair

Le riparazioni dei veicoli vengono svolte con particolare attenzione alla tutela ambientale, alla riduzione delle emissioni di CO₂ e, se possibile, all'ottimizzazione dei costi. Per poter conseguire tali obiettivi, i componenti danneggiati vengono generalmente riparati e non sostituiti.

La riparazione non deve essere effettuata con un'eccessiva attenzione all'aspetto economico: l'esecuzione dell'intervento utilizzando le diverse tecniche di riparazione garantisce infatti una riduzione dell'impatto ambientale e può comportare una diminuzione o ottimizzazione dei costi, ma questo aspetto non è considerato essenziale.

La decisione in merito alla procedura più adatta spetta all'officina di riparazione green car repair. Nel caso in cui non fosse possibile procedere alla riparazione per motivazioni tecniche (ad esempio in caso di materiale indurito, fragile, eccessivamente danneggiato, posizione non idonea, ecc.) o se tale intervento non fosse consentito per questioni normative, sarà necessario procedere alla sostituzione del componente danneggiato.

Tre fasi di certificazione

Le officine di riparazione che desiderano convenzionarsi con il marchio green car repair devono seguire tre fasi:

Fase 1:

A - Compilazione di un'autovalutazione online.

B - Documentazione da parte dell'officina delle informazioni contenute nell'autovalutazione online tramite upload di documenti e immagini, per velocizzare la seconda fase in officina.

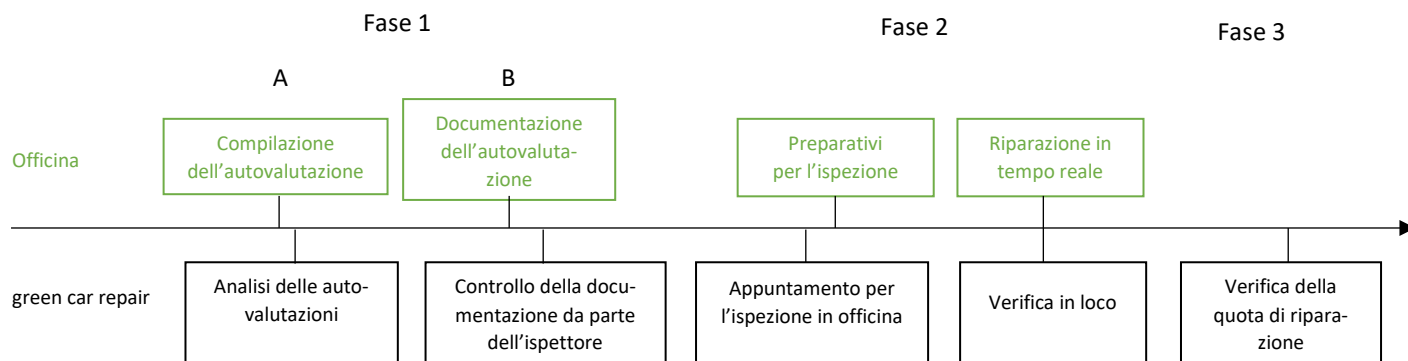
Fase 2:

Verifica in loco dei punti A e B e verifica pratica delle riparazioni specificate da un ispettore.

Fase 3:

Verifica periodica delle quote di riparazione sulla base dei dati di preventivo dei costi di fornitori leader di mercato per quanto riguarda software di calcolo danni e/o soluzioni ERP.

Rappresentazione schematica del processo di certificazione:



Costi di certificazione e adesione

Lo svolgimento dell'autovalutazione è gratuito.

Costi dell'ispezione in loco:

Prima certificazione/ricertificazione

Azienda aderente ad altra organizzazione ¹	CHF 700.00 nell'ambito di altra ispezione ²
Azienda non aderente ad altra organizzazione ³	CHF 1'000.00 per un'ispezione esclusiva green car repair
	CHF 1'700.00

Per ogni certificazione sono previsti ulteriori CHF 100.- per il certificato.

Costi di adesione

Iscrizione annuale

Azienda aderente ad altra organizzazione	CHF 780,00
Azienda non aderente ad altra organizzazione	CHF 1'590,00

Autovalutazione

Login

È possibile accedere all'autovalutazione al seguente link: www.repair-self-assessment.ch. Passare alla scheda REGISTRAZIONE. Al momento dell'inserimento dei dati si raccomanda di riportare l'indirizzo e-mail generale dell'azienda.

La password deve soddisfare i seguenti criteri:

- Deve essere di lunghezza non inferiore a 6 caratteri
- Deve contenere almeno una lettera minuscola, una maiuscola e un carattere speciale

Ripetere la password scelta e specificando il nominativo del referente per green car repair. Indicare se l'azienda si occupa dell'intera catena del valore delle riparazioni carrozzeria o se si collabora con una lattoneria o una verniciatura (solo verniciatura o solo lattoneria).

¹ Officina già aderente a carrosserie suisses, EUROGARANT, Repanet Suisse e/o a una rete riconosciuta.

² Vedere il capitolo "L'ispezione".

³ L'officina non aderisce ad altra organizzazione o rete riconosciuta.

Una volta inseriti tutti i dati e accettate le condizioni generali di contratto, è necessario confermare il proprio indirizzo e-mail in una mail separata (controllare eventualmente la cartella spam). Dopo il primo accesso, dovrai selezionare la lingua per l'autovalutazione. Questa impostazione non potrà più essere modificata in seguito. Se collabori con un'azienda partner, dopo il primo accesso avrai la possibilità di invitare anche la tua azienda partner tramite indirizzo e-mail.

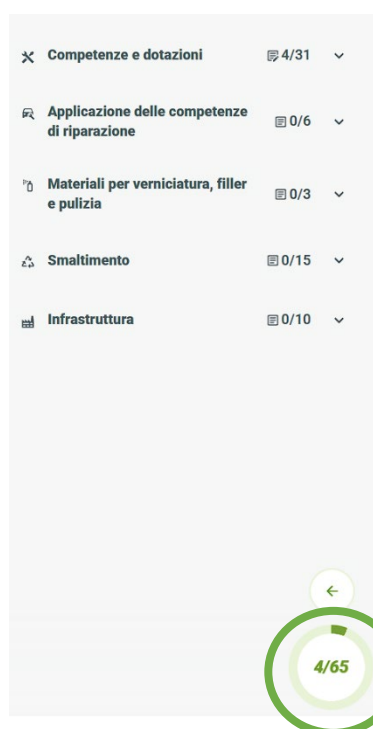
Questionario

Prima di iniziare il questionario, è necessario confermare che tutte le risposte fornite saranno veritiere, al meglio delle proprie conoscenze e in buona fede. Siate consapevoli che le risposte non veritiere alle domande saranno scoperte al più tardi durante l'audit in loco.

L'autodichiarazione è suddivisa nelle seguenti categorie:

- Capacità e strumenti
- Utilizzo delle capacità di riparazione
- Materiali di verniciatura, riempitivi e di pulizia
- Smaltimento
- Infrastruttura⁴

Per i contenuti di ciascuna categoria verrà fornita una breve spiegazione e le risposte verranno salvate automaticamente. Se non si desidera fornire immediatamente le risposte a tutte le domande, è possibile uscire in qualsiasi momento dall'autovalutazione e proseguire in un secondo momento.



✕ Competenze e dotazioni	4/31	▼
🔧 Applicazione delle competenze di riparazione	0/6	▼
🧴 Materiali per verniciatura, filler e pulizia	0/3	▼
♻️ Smaltimento	0/15	▼
🏗️ Infrastruttura	0/10	▼

Progress indicator: 4/65

Cliccando in basso a destra, è possibile visualizzare chiaramente le risposte mancanti per ciascuna categoria.

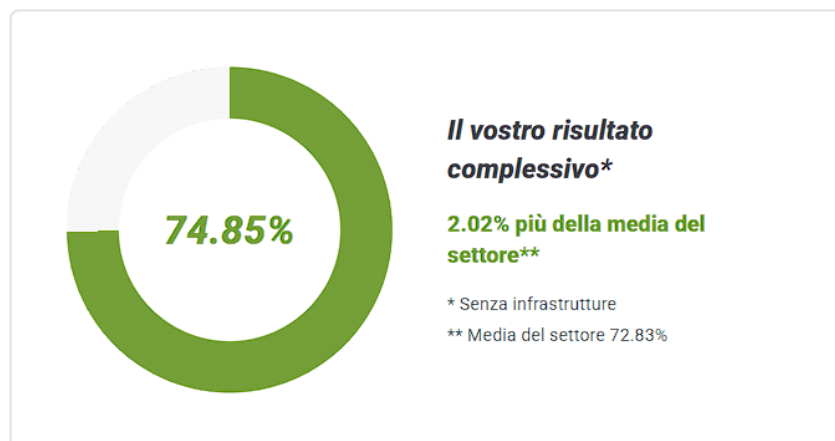
Importante: confermare le «domande facoltative» selezionando SALTA. Dopo aver risposto a tutte le domande, cliccare su INVIA. Se il campo non è selezionabile, significa che non tutte le domande hanno ricevuto una risposta.

⁴ Le risposte di questo blocco sono mostrate in un indicatore separato accanto agli indicatori principali più legati alle riparazioni delle categorie superiori e attualmente non hanno alcuna influenza sul risultato complessivo.

Valutazione

Riceverete una rappresentazione grafica della vostra autodichiarazione e potrete vedere la media (benchmark) di tutte le officine che hanno compilato l'autovalutazione. Vi verranno inoltre inviati suggerimenti per rendere più sostenibile la vostra officina o aggiornare i vostri collaboratori.

■ Raggiunto ■ Media del settore



Verde Il vostro risultato, punteggiato La media di tutte le aziende partecipanti

✂ **Competenze e dotazioni** **89.36%**



Media del settore 79.89%

🔧 **Applicazione delle competenze di riparazione** **66.67%**



Media del settore 64.58%

🚗 **Materiali per verniciatura, filler e pulizia** **40.00%**



Media del settore 71.39%

♻ **Smaltimento** **100.00%**



Media del settore 91.23%

🏠 **Infrastruttura** **55.45%**



Media del settore 54.70%

La vostra valutazione dettagliata, suddivisa per categoria, a confronto con tutte le officine partecipanti.

✕ Competenze e dotazioni

Formazione generale

La vostra officina dispone di addetta/o all'accettazione clienti che abbia seguito un corso di perfezionamento sull'accettazione dei clienti per la riparazione delle carrozzerie?

Risposta inviata

Una solida formazione è la chiave per una consulenza competente e sostenibile ai clienti. Carrosserie suisses, ad esempio, offre corsi specifici su questo argomento all'indirizzo <https://events.carrosseriesuisse.ch/>

L'addetta/o all'accettazione clienti di cui sopra possiede un attestato di formazione come carrozziere/e e/o verniciatrice/tore, o ha seguito corsi in questi ambiti?

Risposta inviata

Una solida formazione è la chiave per una consulenza competente e sostenibile ai clienti. Carrosserie suisses, ad esempio, offre corsi specifici su questo argomento all'indirizzo <https://events.carrosseriesuisse.ch/>

Consigli personalizzati per la vostra officina, suddivisi per categoria.

È possibile scaricare la valutazione completa delle raccomandazioni in formato PDF. Il pulsante corrispondente si trova dopo la valutazione grafica, prima delle raccomandazioni.

Tuttavia, non è possibile scaricare il questionario o le risposte alle singole domande.

Mancato superamento dell'autovalutazione

Il mancato superamento dell'autovalutazione comporta l'impossibilità di eseguire, per il momento, gli ulteriori passaggi per la certificazione green car repair.

6

La valutazione non varia rispetto a un'autodichiarazione con esito positivo. In questo caso è fondamentale prestare la massima attenzione alle raccomandazioni ricevute per ottimizzare di conseguenza la vostra officina.

Dovresti lavorare in particolare sulle raccomandazioni con **un contorno rosso**. Anche in questo caso, non è possibile scaricare le singole risposte.

Modifica delle risposte

Una volta applicate le raccomandazioni ricevute, sarà possibile modificare le risposte corrispondenti. Le modifiche verranno evidenziate e dovranno essere giustificate, in modo tale che l'ispettore possa verificarle in fase di ispezione.

Per modificare le risposte, procedere come segue:

- Accedere nuovamente al sito www.repair-self-assessment.ch.
- Fare clic nella parte iniziale della pagina di registrazione su ISCRIVITI.
- Effettuare l'accesso con e-mail e password.

Una volta completata l'autovalutazione non superata, avete due possibilità: visualizzare la valutazione (anche in questo caso è possibile esportarla in formato PDF) o rivedere le risposte.

Fare clic su RIVEDERE IL QUESTIONARIO per modificare tutte le risposte fornite precedentemente; come indicato, verrà chiesto di motivare i cambiamenti. Una volta modificate tutte le risposte del caso, fare nuovamente clic su INVIA per visualizzare il nuovo risultato. Vedere quindi il capitolo → Valutazione.

Prima dell'ispezione

Documentazione dell'autovalutazione

Per fare in modo che l'ispezione in officina possa tenersi in tempi brevi, vi preghiamo di caricare i seguenti documenti sullo stesso account. Una volta superata l'autovalutazione, oltre alla visualizzazione del risultato apparirà l'opzione CARICA DOCUMENTAZIONE.



Qui avete la possibilità di caricare i documenti e le immagini richiesti seguendo le istruzioni. Di seguito viene descritto in dettaglio cosa è necessario caricare per confermare le informazioni contenute nella vostra autodichiarazione. L'elenco riportato di seguito non corrisponde all'ordine presente nel sistema. Una lista di controllo separata è disponibile sulla homepage greencarrepair.ch.

Documenti

Di seguito vengono riportati i documenti da caricare obbligatoriamente:

Un documento di fatturazione o rendicontazione⁵, risalente agli ultimi 2 anni, relativo alle seguenti riparazioni:

- Riparazione di fiancata, porta o lamiera sottoporta corrispondenti ad almeno 4,5 ore di manodopera di puro intervento di rimozione di ammaccature
- Riparazione spot/ritocco di dimensione non superiore a DIN A4
- Riparazione a pressione di un'ammaccatura/strisciata di dimensioni non inferiori a 30 mm
- Ripristino fari
- Riparazione del parabrezza
- Riparazione di parti in plastica di dimensioni/lunghezza non inferiori a 150 mm

Contratto / Accordo / Ricevuta / Fattura con società di smaltimento per i seguenti materiali (obbligatori):

- Vetro
- Metallo
- Plastica
- Gomma/pneumatici
- Batterie (avviamento/alta tensione)
- Olio esausto
- Filtri dell'olio
- Liquido dei freni
- Liquido di raffreddamento
- Diluenti, detergenti per pistole a spruzzo, liquido di lavaggio per piccole parti

⁵ I dati del cliente devono essere oscurati.

- Filtri a tappeto
- Vernici/residui di verniciatura (liquidi)⁶
- Bombolette spray

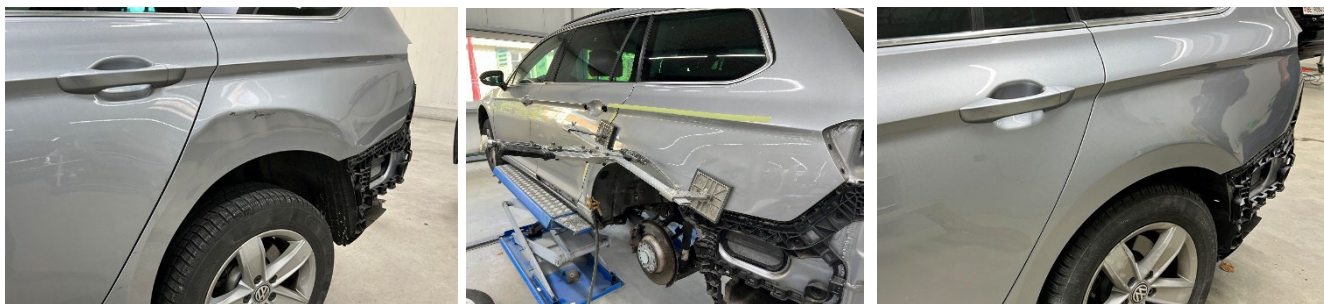
- Attestazione del fornitore di vernici circa l'acquisto dei prodotti indicati nell'autovalutazione da parte della vostra officina da almeno sei mesi.

Immagini

Di seguito vengono riportate le immagini da caricare obbligatoriamente:

- Documentazione fotografica relativa alle riparazioni di cui sopra, di buona risoluzione e da un'adeguata angolazione, che includa:
 - Danno prima della riparazione
 - Durante la riparazione
 - Opzionale: Risultato finale, consegnato al cliente

Esempi di fotografie di riparazioni:

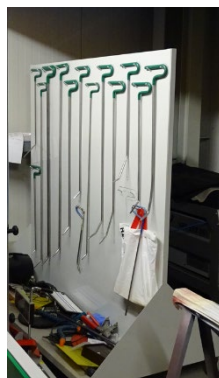


8

- Documentazione fotografica di tutti i macchinari e dispositivi indicati nell'autodichiarazione (è sufficiente una fotografia per macchinario/dispositivo):
 - Riparazione vetri
 - Materiali per la riparazione di plastiche chimiche (kit di incollaggio)
 - Sistema di deformazione termica e saldatura (termoventilatore, graffe)
 - Utensile per rimozione ammaccature convenzionale in acciaio
 - Utensile per rimozione ammaccature convenzionale in alluminio
 - Utensile per rimozione ammaccature alternativo, incollaggio incluso (induzione)
 - Ripristino fari
 - Macchina CNC o accordo di collaborazione per mezzo di documenti (cerchi)

⁶ green car repair non accetta lo smaltimento di vernici e relativi residui esclusivamente nei rifiuti domestici.

Esempi di fotografie di macchinari/dispositivi:



Una volta caricati tutti i documenti e le immagini, è possibile inviarli cliccando su INVIA. In questo modo, le parti A e B dell'autovalutazione sono completate. Con questo si conclude la parte A e B dell'autovalutazione.

Vi preghiamo di considerare che l'upload dei documenti è considerato un obbligo a vostro carico. Pertanto, non riceverete alcun sollecito: green car repair resterà in attesa della vostra conferma di caricamento avvenuto, al meglio delle vostre conoscenze e in conformità alla presente guida.

Una volta completata la documentazione dell'autovalutazione e la relativa verifica da parte dell'ispettore, verrà concordato un appuntamento per l'ispezione in loco.

Preparazione alla verifica pratica

Prima dell'ispezione è necessario preparare un paraurti, un parabrezza e un faro da riparare. Una volta in loco, l'ispettore provvederà a selezionare uno di questi tre componenti ed eseguirà una verifica approfondita assistendo alle successive fasi della riparazione.

Riparazione di parti in plastica

Preparare per l'ispezione un paraurti smontato come pezzo dimostrativo, come segue: il danno/crepa, a meno che sia causato da una collisione, deve avere una lunghezza non inferiore a 150 mm. Il danno può essere generato artificialmente e avere un andamento retto. Le zone marginali non devono ancora essere state carteggiate. In sede di verifica, il riparatore ha la possibilità di scegliere autonomamente tra le tecniche di incollaggio e saldatura.



Riparazione di vetri

Preparare per l'ispezione un parabrezza come pezzo dimostrativo, come segue: il parabrezza può essere smontato o montato. Se possibile, scegliere una scheggiatura causata dall'impatto reale di una pietra (questa circostanza può essere anche simulata per mezzo di idonei accorgimenti). L'impatto effettivo deve essere di max. 5 mm, ma scheggiature "a occhio di bue" e/o "a stella" possono estendersi fino a 20 mm circa. Il danno complessivo deve essere situato ad almeno 50 mm dal bordo del parabrezza.



Scheggiatura a occhio di bue.



Combinazione di scheggiatura a occhio di bue e a stella.

Riparazione di fari

Preparare per l'ispezione un pezzo dimostrativo e del materiale idoneo già in parte lavorato. Il danno originario deve essere ancora visibile; in corrispondenza dei punti già preparati devono essere stati levigati i graffi più profondi. Anche in questo caso il danno può essere generato artificialmente. Un pezzo campione che è stato solo levigato, lucidato e/o vaporizzato non sarà accettato. Per i prodotti sottoposti a vaporizzazione, green car repair GmbH non dispone attualmente di alcuna perizia da parte dei controlli del traffico stradale.



Ispezione

green car repair collabora con ispettori che si occupano anche della verifica dei requisiti anche per altri certificati del settore; per questa ragione, cerchiamo di fare in modo che le ispezioni avvengano nel contesto di altre certificazioni. Ciò significa che la maggior parte dell'ispezione verrà effettuata per un altro marchio o certificazione, a cui si aggiungerà la verifica svolta per green car repair.

Poiché la verifica per un'altra certificazione avviene principalmente per mezzo di una visita approfondita in officina, l'ispettore potrà controllare in tale sede anche i requisiti di green car repair dichiarati in fase di autovalutazione e nei relativi documenti/immagini. L'ispezione di green car repair, pertanto, si limita fondamentalmente al controllo visivo delle informazioni e principalmente alla verifica pratica degli interventi di riparazione svolti, come indicato sopra.

Verifica pratica

L'officina è libera di scegliere i metodi di riparazione, i macchinari, i dispositivi e i prodotti da utilizzare durante la verifica. Nel caso di macchinari, dispositivi e prodotti è necessario solamente garantire l'omologazione per il mercato svizzero.

Le riparazioni richieste durante la verifica devono essere effettuate da un addetto dell'officina, indipendentemente dal suo livello di formazione. Come precedentemente indicato, sarà l'ispettore a decidere sul momento quale delle tre riparazioni preparate verificare.

Criteri di valutazione

I criteri di valutazione corrispondono alle procedure di qualifica per carrozzieri e verniciatori e sono chiaramente definiti e testati. Di seguito si riporta un estratto dei criteri di valutazione:

- Per la riparazione di parti in plastica vengono valutati i seguenti punti:
 - Preparazione del punto della riparazione
 - Se pertinente: lavorazione del prodotto durante l'incollaggio
 - Se pertinente: conformità al processo di riparazione durante la lavorazione termica
 - Risultato finale/impressione generale
- Per la riparazione di vetri vengono valutati i seguenti punti:
 - Preparazione del punto danneggiato
 - Preparazione del dispositivo/utensili accessori
 - Fasi di pressione e vuoto
 - Risultato finale/impressione generale
- Per la riparazione di fari vengono valutati i seguenti punti:
 - Preparazione del punto danneggiato
 - Levigatura
 - Levigatura fine
 - Rivestimento
 - Impressione generale



L'ispezione si considera superata quando:

- la verifica visiva in officina corrisponde alle dichiarazioni formulate nell'autovalutazione e nella relativa documentazione;
- alla valutazione dell'intervento pratico e della documentazione viene assegnato il 70% del punteggio complessivo.

L'ispezione di green car repair non viene avviata o viene interrotta quando:

- non sono stati preparati i componenti necessari per la verifica pratica;
- vi sono discordanze significative tra l'autovalutazione e la documentazione presente in loco;
- vengono messi in atto tentativi di trarre in inganno l'ispettore;
- al momento della verifica pratica emerge in modo chiaro l'assoluta mancanza di competenza o la durata della riparazione risulta particolarmente elevata, facendo presupporre che le tecniche richieste non vengono utilizzate nella pratica quotidiana.

Certificato

Dopo aver completato con successo tutte le fasi della certificazione viene rilasciato il certificato green car repair e la vostra officina potrà definirsi **"Officina specializzata GREEN CAR REPAIR"**.

L'officina verrà inoltre menzionata nella homepage di green car repair e beneficerà delle sue iniziative di marketing e comunicazione; potrete inoltre utilizzare tale denominazione nelle vostre iniziative di marketing e comunicazione.

Verifica della certificazione (valutazione da remoto)

In base a quanto stabilito nelle condizioni generali di green car repair GmbH, una volta ottenuta la certificazione si provvederà a verificare con cadenza trimestrale la quota di riparazione dell'officina sulla base dei dati di calcolo forniti da Solera/Audatex e auto-i-dat/silverDAT.

Questo terrà conto di tutti i calcoli effettuati dall'officina nei programmi di calcolo.

Qualora la quota di riparazione non raggiungesse il valore prescritto, l'officina verrà informata di tale circostanza e sarà tenuta a riportarla al valore richiesto prima della verifica del trimestre successivo. Nel caso in cui la quota non venisse raggiunta anche nel trimestre successivo, verrà emesso un avviso di revoca del certificato. Laddove l'officina fosse in grado di giustificare e attestare le circostanze che hanno portato al mancato raggiungimento della quota di riparazione, ad esempio l'esistenza di diversi urti frontali di grandi dimensioni con la sostituzione di numerosi pezzi di ricambio, tale avviso potrà decadere. Qualora invece la quota non venisse nuovamente raggiunta in seguito senza alcuna giustificazione, la certificazione dell'officina verrà revocata; non potrà quindi più definirsi **"Officina specializzata GREEN CAR REPAIR"** e non sarà più autorizzata a utilizzare il logo e il marchio a fini commerciali. Se l'azienda fa parte di una rete di riparazione / assicurazione che richiede la certificazione green car repair, anche tale istituzione verrà informata dell'uscita dell'azienda.

L'ente di certificazione provvederà inoltre a svolgere controlli a campione nel corso del periodo di validità del certificato.



Ricertificazione

La ricertificazione avviene ogni 3 anni e include tutte le fasi⁷ della certificazione. In caso di superamento della procedura verrà rilasciato un certificato valido per altri 3 anni.

Disposizioni finali

Per quanto non espressamente disciplinato nella presente guida si rimanda alle condizioni generali e al regolamento sulla procedura di certificazione. Il presente documento è in vigore da giugno 2023, sostituisce tutte le versioni precedenti ed è oggetto di costanti aggiornamenti e adeguamenti.

⁷ green car repair si riserva il diritto di escludere dalla ricertificazione determinate fasi.