# KRYTERIA CERTYFIKACJI SERWISU OPON ROLNICZYCH

Czy są spełnione kryteria wstępne certyfikacji (dedykowany pracownik, możliwość wejścia do części warsztatowej/magazynowej?

**KRYTERIA GŁÓWNE - 100%**

**KRYTERIA WARUNKOWE MIN. 50%**

# DOBRY SERWIS

## CERTYFIKAT OPONIARSKI

| | |
|---|---|
| 1 | **Czy serwis znajduje się przy drodze, którą można bezpiecznie do niego dojechać bez ryzyka uszkodzenia samochodu bądź zniszczenia opony?** |
| 2 | **Czy droga do serwisu jest pozbawiona ograniczeń tonażowych, środowiskowych, dojazdowych, np. niskie wiadukty?** |
| 3 | **Czy podjazd przed serwisem ma odpowiednią nawierzchnię (np. asfalt, kostka brukowa, płyta bet.)?** |
| 4 | **Czy jest plac manewrowy wg polskich przepisów? (promień zawracania min. 9 m albo kwadrat 12,5 x 12,5 m)** |
| 5 | **Czy logotyp serwisu lub jego oznakowanie jest wyraźnie widoczne?** |
| 6 | Czy serwis ma przynajmniej wizytówkę w internecie? |
| 7 | Czy recepcja serwisu jest dobrze widoczna z zewnątrz i oznaczona dla wchodzących klientów? |
| 8 | Czy poniższe informacje są eksponowane w sposób widoczny z zewnątrz dla klientów: |
| 9 | Godziny pracy serwisu, |
| 10 | **Usługi oferowane przez serwis?** |
| 11 | **Czy strefa klienta jest oddzielona od strefy serwisowej?** |
| 12 | **Czy na recepcji znajduje się utrzymane w czystości wygodne miejsce do siedzenia? (min. tyle, ile jest stanowisk serwisowych)** |
| 13 | **Czy na recepcji znajdują się materiały informacyjne nt. opon i zwiększające świadomość klientów?** |
| 14 | Czy jest widoczny aktualny cennik usług? |
| 15 | **Czy można płacić bezgotówkowo?** |
| 16 | Czy w serwisie (recepcja i hala serwisowa) jest zakaz palenia (określony odpowiednimi znakami)? |
| 17 | **Czy wejście/przejście do serwisu oraz recepcji serwisu jest dobrze utrzymane i czyste (kosz na śmieci, czystość, brak przedmiotów/przeszkód na drodze)?** |

| | |
|---|---|
| 18 | Czy osoby pracujące w recepcji serwisu są schludnie ubrane i mają identyfikatory imienne? |
| 19 | Czy wizytówki z danymi firmy lub ich pracowników są dostępne dla klientów?<br>Zapytać losowego pracownika recepcji o wizytówkę. |
| 20 | **Czy serwis jest w budynku przystosowanym do pełnienia funkcji serwisowych zgodnym art.3 pkt 2) ustawy prawo budowlane (taki obiekt budowlany, który jest trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych oraz posiada fundamenty i dach)?** |
| 21 | **Czy serwis posiada pozwolenie na użytkowanie (decyzja) oraz dokument odbioru technicznego budynku i czy są one ważne?** |
| 22 | **Czy w budynku znajduje się co najmniej jedna dobrze utrzymana, oznakowana i czysta toaleta?** |
| 23 | Czy serwis ma system umawiania wizyt (elektroniczny lub papierowy)? |
| 24 | **Czy jest kasa fiskalna i wydawany jest dokument potwierdzający wykonanie usługi/zakupu?** |
| 25 | **Czy wymiana i demontaż/montaż opon/kół jest zgodny z procedurą (Załącznik T.1)? (prześledzić proces wykonania usługi na wyrywkowo wybranym pojeździe)** |
| 26 | **Czy wymienione niżej elementy BHP są dostępne w wymaganej liczbie w serwisie:** |
| 27 | **Gaśnice z aktualnym atestem (min. 1 w zasięgu 30 m) - 1 na serwis,** |
| 28 | **Apteczka?** |
| 29 | **Czy w serwisie wyeksponowano wykaz przepisów przeciwpożarowych?** |
| 30 | **Czy wszyscy mechanicy noszą odpowiednie i bezpieczne obuwie robocze i odzież roboczą (okulary ochronne, ochrona słuchu, strój)?** |
| 31 | **Czy na terenie serwisu znajduje się instrukcja BHP opisująca możliwe zagrożenia dla zdrowia i życia?** |
| 32 | **Czy w serwisie mechanik sprawdza informację o prawidłowym ciśnieniu w oponach oraz momencie dokręcenia śrub poszczególnych modeli pojazdów lub czy technik potrafi w inny sposób uzyskać tę informację? Zapytać o 3 przykładowe pojazdy na hali.** |
| 33 | **Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:** |
| 34 | **Montażownica z homologacją do obsługi kół o średnicy minimum 30” - min. 1 na serwis,** |
| 35 | **Komplet nasadek do kół,** |
| 36 | **Sprawna końcówka do pompowania - 1 na stanowisko montażu,** |
| 37 | **Kompresor o wydajności min. 9 Bar,** |
| 38 | **Klatka do pompowania kół homologowana - min. 1 na serwis,** |
| 39 | **Manometr do kół homologowany ze skalą dostosowaną do obsługi pojazdów ciężarowych - 1 na stanowisko pracy,** |
| 40 | **Wyważarka do kół - min. 1 na serwis,** |
| 41 | **Klucz dynamometryczny z homologacją - min. 1 na 2 stanowiska pracy,** |
| 42 | **Podnośnik pneumatyczny lub hydrauliczny z ważnym UDT - min. 1 na serwis,** |
| 43 | **Przyrządy do sprawdzania szczelności - min. spryskiwacz - min. 1 na serwis,** |
| 44 | **Stanowisko do napraw wulkanizacyjnych - min. 1 na serwis,** |
| 45 | **Narzędzia do napraw wulkanizacyjnych - szlifierka z frezami i kamieniami szlifierskimi, zestaw łatek, klejów, rozpierak - min. 1 komplet?** |
| 46 | **Czy urządzenia serwisowe pracują w budynku przystosowanym do pełnienia funkcji serwisowych zgodnym z art. 3 pkt 2) ustawy prawo budowlane (taki obiekt budowlany, który jest trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych oraz posiada fundamenty i dach)?** |
| 47 | **Czy urządzenia serwisowe pracują w warunkach przewidzianych przez producentów?** |
| 48 | **Czy narzędzia mają dedykowane miejsca przechowywania, nie leżą luzem na powierzchniach komunikacyjnych?** |
| 49 | **Czy montażownica i wyważarka są czyste? (nie uwzględniając zużycia mechanicznego wynikającego z codziennej eksploatacji)** |
| 50 | **Czy w serwisie pracuje sprawna instalacja grzewcza? (temperatura pracy nie niższa niż 14°C)** |
| 51 | **Czy w serwisie jest min. 1 osoba, która potrafi skalibrować wyważarkę lub serwis ma umowę usługi zewnętrznej z gwarancją usługi w ciągu 1 dnia roboczego? - weryfikacja** |
| 52 | **Czy serwis posiada ważną polisę OC obejmującą także skutki pożaru mienia własnego i powierzonego? - weryfikacja w ogólnych warunkach ubezpieczenia OWU** |

| | |
|---|---|
| 53 | Czy opony do utylizacji składowane są w uporządkowany sposób w wydzielonym, oznakowanym do tego miejscu? |
| 54 | Czy serwis ma karty przekazania odpadów do firmy zajmującej się utylizacją opon? |
| 55 | Czy serwis ma kartę ewidencji odpadów? (do pobrania z www projektu) |
| 56 | Czy została okazana dokumentacja szkoleń BHP, oceny ryzyka zawodowego stanowisk? |
| 57 | Czy została okazana dokumentacja poświadczeń znajomości instrukcji obsługi wszystkich urządzeń obecnych w serwisie, przez wszystkich pracowników serwisu zajmujących się oponami? (podpisy pracowników pod znajomością instrukcji każdej maszyny) |
| 58 | Czy serwis ma min. 1 pracownika z aktualnym, nie starszym niż 7 lat, udokumentowanym potwierdzeniem szkolenia u producenta/dystrybutora materiałów do naprawy opon? |
| 59 | Czy w serwisie jest min. 1 osoba z ukończonym szkoleniem w zakresie obsługi montażownicy i wyważarki? |
| 60 | Jeśli serwis sprzedaje opony używane, to czy są urządzenia do oceny ich stanu i przeszkoleni pracownicy (min. 1 pracownik z certyfikatem)? |
| 61 | Czy serwis dysponuje pojemnikami na odkręcone śruby? |

## BARDZO DOBRY SERWIS

# CERTYFIKAT OPONIARSKI

Kryteria dla serwisu dobrego oraz poniższe

| | |
|---|---|
| 62 | Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się dobrze utrzymana, czysta, wyciszona poczekalnia dla klientów, w której dostępne są: |
| 63 | Napoje dostępne cały czas dla klientów, przynajmniej woda do picia, |
| 64 | Czasopisma bądź gazety (nienaruszające obowiązujących przepisów m.in. Kodeksu karnego w zakresie wolności seksualnej i ochrony nieletnich), |
| 65 | Wystarczająca ilość miejsca dla klientów na fotelach, krzesłach, kanapach, itp. (min. tyle, ile stanowisk), |
| 66 | Odpowiednio silne oświetlenie (min. 500 luxów w najsilniej oświetlonym miejscu, badane na wys. 1,5 m, nie dalej niż 1 m od miejsc siedzących dla klientów), |
| 67 | Ogrzewanie w każdej poczekalni, |
| 68 | Sieć WIFI dostępna dla klientów przynajmniej w jednej poczekalni? |
| 69 | Czy wszystkie parkingi dla klientów spełniają wymagania norm? |
| 70 | Czy są one przez cały czas dobrze oświetlone? |
| 71 | Czy ich wymiary wynoszą min. 4 x 10 metrów? Czy są wyznaczone? |
| 72 | Czy są wyraźnie oznakowane? (min. tabliczka przed każdym miejscem lub wyraźnie wyznaczona strefa parkingu dla klientów) |
| 73 | Czy ich nawierzchnia i podłoże są odpowiednio szczelne? |
| 74 | Czy przed serwisem dostępna jest wystarczająca ilość miejsc parkingowych (min. 2 miejsca na stanowisko pracy)? |
| 75 | Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)? |
| 76 | Czy w serwisie dostępne są sprawne: |
| 77 | Inflator (min. 1 na serwis), |
| 78 | Manometr do kół ze skalą dla samochodów ciężarowych, homologowany i kalibrowany przez jednostkę legalizacyjną co 6 mies. (min. 1 na serwis), |

| | |
|---|---|
| 79 | Urządzenie do obsługi TPMS (min. 1 na serwis), |
| 80 | Prawidłowo skalibrowany klucz dynamometryczny z homologacją (dokument potwierdzający - świadectwo kalibracji UDT) (min. 1 na 2 stanowiska pracy), |
| 81 | Wanna do sprawdzania szczelności ze sprawnym podnośnikiem? |
| 82 | Czy w serwisie dostępny jest układ zasilania powietrzem z separatorem oleju i wody oraz dostępem do powietrza z każdego stanowiska? |
| 83 | Czy serwis posiada dokumentacje producentów w zakresie pogłębiania rowków bieżnika? |
| 84 | Czy serwis mobilny jest wyposażony w: |
| 85 | Montażownicę, |
| 86 | Wyważarkę, |
| 87 | W przypadku stosowania proszkowego wyważania kół, czy na wyposażeniu jest homologowany proszek odpowiedniej jakości o strukturze perłowej, separator wody w instalacji do pompowania kół, wkładki blokujące do zaworów, |
| 88 | Narzędzia do odkręcania koła? |
| 89 | Czy serwis mobilny wykonuje usługę w warunkach awaryjnych na drodze? |
| 90 | Oświetlenie miejsca pracy i pod względem bezpieczeństwa na drodze (oświetlenie, kamizelki, pachołki, znaki drogowe)? |
| 91 | Czy serwis ma odpowiednie oświetlenie stanowisk (min. 500 luxów w najsilniej oświetlonym miejscu, badanym na wys. 1,5 m, nie dalej niż 1 m od montażownicy)? |

# WZOROWY SERWIS

## CERTYFIKAT OPONIARSKI

Kryteria dla serwisu dobrego i bardzo dobrego oraz poniższe

| | |
|---|---|
| 92 | Czy wszystkie pojazdy na terenie serwisu posiadają wypełniony druk zlecenia wraz z informacją o oponach i zakresem usługi (dotyczy zleceń wymiany opon)? |
| 93 | Czy jest urządzenie do mycia kół (np. myjka wysokiego ciśnienia)? |
| 94 | Czy jest dedykowany min. 1 pracownik obsługi recepcji/klienta? |
| 95 | Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się poczekalnia dla klientów, w której dostępne są: |
| 96 | Napoje gorące dostępne cały czas dla klientów (min. kawa, herbata), |
| 97 | Działająca klimatyzacja w każdej poczekalni? |
| 98 | Czy serwis posiada możliwość pompowania kół azotem z wytwornicy? |
| 99 | Czy serwis posiada usługę odbierania i/lub sprzedaży opon bieżnikowanych? |
| 100 | Czy min. 1 pracownik serwisu posiada potwierdzoną certyfikatem umiejętność oceny stanu opony używanej? |
| 101 | Czy serwis mobilny wykonuje usługę w warunkach awaryjnych na drodze całodobowo? |
| 102 | Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne: |
| 103 | Zestaw do naprawy na gorąco typu termopress, |
| 104 | Kompresor o ciśnieniu min. 11 bar? |
| 105 | Czy jest przeprowadzana kontrola wizualna pojazdu na podnośniku w zakresie stanu: |

| | |
|---|---|
| 106 | Okładzin hamulcowych, |
| 107 | Tarcz hamulcowych, |
| 108 | Przewodów hamulcowych (w obrębie nadkola), |
| 109 | Szczelności układu resorowania (jeśli występuje)? |
| 110 | Czy jest prowadzony udokumentowany system oceny satysfakcji klientów? (np. ankiety papierowe, kontakt z prośbą o ocenę w internecie, kontakt z e-ankietą) |
| 111 | Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)? |
| 112 | Czy nowe opony są przechowywane pionowo (dopuszcza się przechowywanie w stosach maksymalnie 8 szt.)? |
| 113 | Czy opony/koła są przechowywane we właściwych warunkach (dotyczy opon nowych): |
| 114 | Temperatura pokojowa (zawiera się pomiędzy 5 i 30°C), |
| 115 | Pomieszczenie magazynowe w którym przechowywane są opony i koła jest zadaszone i osłonięte przed oddziaływaniem promieni UV, w tym słonecznych, |
| 116 | Pomieszczenie magazynowe jest suche, bez nadmiernej wilgotności (ponad 75%), |
| 117 | Pomieszczenie magazynowe ma dobrą wentylację, |
| 118 | W pomieszczeniu magazynowym nie są przechowywane paliwa, oleje, rozpuszczalniki ani inne chemikalia, |
| 119 | Opony nie są składowane w pobliżu źródeł ciepła ani urządzeń elektrycznych wytwarzających iskry (np.. prostowników)? |
| 120 | Czy sposób przechowywania kół/opon wyklucza uszkodzenie opon, felg lub kołpaków? |