



## **REGULAMIN AUDYTU DLA CERTYFIKATU OPONIARSKIEGO**

1. Celem audytu jest potwierdzenie określonego poziomu jakości usług oponiarskich określonego za pomocą kryteriów audytu Certyfikatu Oponiarskiego opracowanych przez Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego.
2. Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO przeprowadza audyt w ramach Certyfikatu Oponiarskiego polegający na ocenie zarówno wyposażenia danego serwisu, umiejętności serwisantów jak i obsługi klienta zgodnie z ustalonymi kryteriami poszczególnych poziomów Certyfikatu.
3. Do audytu Certyfikatu Oponiarskiego może zgłosić się każdy serwis działający na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wykonujący usługi oponiarskie w segmencie opon do pojazdów osobowych lub ciężarowych lub rolniczych.
4. Serwis dokonując zgłoszenia ma możliwość wyboru w jakim segmencie usług oponiarskich chce być certyfikowany (usługi w zakresie opon do samochodów osobowych, ciężarowych, lub maszyn rolniczych), jak również stopnia certyfikacji (serwis dobry, serwis bardzo dobry lub serwis wzorowy).
5. W zależności od segmentu usług oraz stopnia certyfikacji wystąpią inne czynności kontrolujące również po audycie, w celu uzyskania lub zachowania nadanego Certyfikatu.
6. W każdym przypadku Certyfikat Oponiarski wydawany jest na 2 lata, przy czym po roku od certyfikacji zostanie przeprowadzony audyt nadzoru. Termin audytu nadzoru zostanie uzgodniony z serwisem na 14 dni przed jego wykonaniem na podstawie przesłanej oferty oraz zlecenia. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości serwis otrzyma listę działań korygujących, z terminem 14 dni na ich poprawę. W przypadku stwierdzenia rażących naruszeń certyfikat zostanie wstrzymany, a serwis zobowiązany do jego zwrotu.
7. W przypadku serwisów dla samochodów osobowych w stopniu certyfikacji „wzorowy”, zostanie przeprowadzona wizyta tajemniczego klienta w terminie do 30 dni od przeprowadzonego audytu. Uzyskanie pozytywnego wyniku z wizyty tajemniczego klienta będzie umożliwiało wydanie odpowiedniego certyfikatu.
8. Dodatkowo dla wszystkich stopni certyfikacji będzie przeprowadzona jedna niezapowiedziana wizyta w ciągu dwóch lat, tj. w czasie ważności certyfikatu. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości serwis otrzyma listę działań korygujących, z terminem 14 dni na ich poprawę. W przypadku stwierdzenia rażących naruszeń certyfikat zostanie wstrzymany a serwis zobowiązany do jego zwrotu.

9. W przypadku serwisów dla samochodów ciężarowych oraz maszyn rolniczych w stopniu certyfikacji „wzorowy” zostaną przeprowadzone 2 niezapowiedziane wizyty w ciągu dwóch lat tj. w czasie ważności certyfikatu. Jedna z wizyt będzie wykonana przed audytem nadzoru druga po tym audycie. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości serwis otrzyma listę działań korygujących, z terminem 14 dni na ich poprawę. W przypadku stwierdzenia rażących naruszeń certyfikat zostanie wstrzymany a serwis zobowiązany do jego zwrotu.
10. W przypadku serwisów dla samochodów osobowych w stopniu certyfikacji dobry, bardzo dobry lub wzorowy oraz w przypadku samochodów ciężarowych oraz maszyn rolniczych w stopniu certyfikacji „bardzo dobry, oraz dobry” będzie przeprowadzona jedna niezapowiedziana wizyta w ciągu dwóch lat, tj. w czasie ważności certyfikatu. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości serwis otrzyma listę działań korygujących, z terminem 14 dni na ich poprawę. W przypadku stwierdzenia rażących naruszeń certyfikat zostanie wstrzymany, a serwis zobowiązany do jego zwrotu.
11. Przez rażące naruszenia wskazane w art. 7, 8, 9 niniejszego regulaminu rozumie się naruszenia powodujące zagrożenia dla bezpieczeństwa pracy w serwisie lub powodujące zagrożenia dla powierzonego mienia lub życia klientów, w trakcie prac serwisowych albo po wyjechaniu z serwisu.
12. Proces audytu dla Certyfikatu Oponiarskiego zawiera następujące elementy:
  - a) Zgłoszenie do audytu przez serwis:
    - 1) Serwis zgłasza się indywidualnie do procesu audytowego poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie [www.certyfikatoponiarski.pl](http://www.certyfikatoponiarski.pl).
    - 2) Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO nie przyjmuje zgłoszeń bezpośrednio od strony zainteresowanej audytem.
    - 3) Właścicielem programu Certyfikatu Oponiarskiego jest Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego i tylko za pośrednictwem formularza rejestracyjnego na stronie internetowej [www.certyfikatoponiarski.pl](http://www.certyfikatoponiarski.pl) można dokonać zgłoszenia.
    - 4) Serwis powinien zapoznać się z kryteriami Certyfikatu Oponiarskiego oraz procedurami obsługi koła, które zostały określone przez Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego i zamieszczone na stronie programu.
    - 5) W zgłoszeniu należy określić segment obsługiwanych pojazdów (osobowy, ciężarowy, maszyny rolnicze) oraz stopień certyfikacji: serwis dobry, serwis bardzo dobry, serwis wzorowy.
    - 6) Dopuszcza się zgłoszenia serwisu na każdy segment obsługiwanych pojazdów oraz na każdy stopień certyfikacji jednocześnie (przykładowo serwis może

dokonać zgłoszenia jednorazowo na audyt osobowy w stopniu wzorowym, audyt ciężarowy w stopniu bardzo dobrym oraz audyt maszyny rolnicze w stopniu dobrym).

7) Zgłoszenie zostaje przekazane automatycznie z formularza do organizacji certyfikującej wskazanej przez PZPO.

b) Wysłanie przez Organizację Certyfikującą wskazaną przez PZPO oferty i zlecenia audytu

1) Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO po zarejestrowaniu zgłoszenia w terminie nie późniejszym niż 7 dni przesyła do serwisu zwrrotnie na adres e-mail podany w zgłoszeniu:

- ofertę audytu, zgodną z określonym segmentem usług oraz stopniem certyfikacji wraz z regulaminem audytu dla Certyfikatu Oponiarskiego i cennikiem stanowiącym jego załącznik
- zlecenie wykonania audytu do podpisu przez osobę uprawnioną do reprezentowania serwisu wraz z danymi do przelewu opłaty audytowej wg przesłanej oferty i cennika stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu
- kryteria jakie zgłaszający się serwisu musi wypełnić oraz procedury stanowiące załącznik do nich

2) Oferta audytu uzależniona jest od ilości zgłoszonych segmentów obsługi pojazdów oraz stopnia certyfikacji.

3) W przypadku zgłoszenia certyfikacji w więcej niż jednym segmencie pojazdów zostanie udzielony rabat na każdy kolejny audyt w wysokości 25%, (drugi audyt) oraz 30% (trzeci audyt), przyjmując w kolejności od audytu o najwyższym stopniu certyfikacji.

c) Odesłanie podpisanego zlecenia

1) Serwis przesyła podpisane zlecenie do Organizacji Certyfikującej wskazanej przez PZPO na wskazany adres e-mail w ofercie nie dalej niż 7 dni od otrzymania oferty.

2) Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO wystawia fakturę pro-forma za usługę audytową dla zamawiającego z terminem płatności 7 dni wg oferty dla serwisu i stawek umieszczonych w cenniku audytu do certyfikatu oponiarskiego, stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu.

d) Kontakt audytora z serwisem

- 1) Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO nawiązuje kontakt z serwisem nie później niż 7 dni od daty zaksięgowania płatności.
- 2) Termin audytu dogodny dla obu stron ustalany jest indywidualnie z każdym serwisem nie dalej niż 28 dni od daty kontaktu.
- 3) Termin zostaje potwierdzony przez obie strony drogą e-mail.
- 4) Dopuszcza się zmianę terminu audytu nie dalej jak na 14 dni przed jego wykonaniem.
- 5) Krótsze terminy wymagają pisemnej zgody obu stron audytu.
- 6) Brak możliwości wykonania audytu z winy serwisu skutkuje rozliczeniem jak za wykonany audyt.

e) Wykonanie audytu

- 1) W umówionym terminie audytor - Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO przyjeżdża do serwisu i legitymuje się przed osobą zarządzającą w serwisie oraz przedstawia zakres czynności certyfikacyjnych.
- 2) Certyfikacja przebiega w obecności osoby zarządzającej serwisem lub przez nią delegowanej.
- 3) Aby otrzymać Certyfikat Oponiarski należy spełnić wszystkie kryteria główne certyfikatu, określone w formularzu kryteriów Certyfikatu Oponiarskiego, dla poszczególnych kategorii pojazdów. Jednocześnie serwis musi mieć spełnione kryteria warunkowe w 50 proc.
- 4) Jednym z kryteriów głównych jest dokładne wykonanie procedury obsługi koła dla danego segmentu pojazdów.
- 5) Wykonanie procedury jest filmowane przez audytora.
- 6) Procedura obsługi koła do samochodów osobowych jest wykonywana na takim samym kole dla wszystkich serwisów (opona wraz z felgą) dostarczanym przez audytora. W przypadku segmentu ciężarowego i rolniczego serwis musi zapewnić koło (opona na feldze) do przeprowadzenia procedury.
- 7) Czas trwania audytu uzależniony jest od wariantu warsztatu, stopnia certyfikacji oraz ilości zgłoszonych audytów i może trwać od 4 do 10 godzin. W przypadku audytu trwającego powyżej 7 godzin audytor ustala indywidualnie z przedstawicielem serwisu czy dany audyt będzie realizowany jednego dnia czy zostanie przeniesiony na dzień kolejny.

- 8) Po przeprowadzonej certyfikacji audytor - Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO omawia przeprowadzone czynności audytowe z osobą zarządzającą serwisem prezentując wyniki.
  - 9) W przypadku sytuacji, gdy serwis aplikował na poziom wyższy certyfikatu, a wypełnił kryteria dla certyfikatu niższego poziomu, audytor - Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO informuje, że Certyfikat Oponiarski może zostać przyznany dla niższego poziomu. Decyzję podejmuje osoba zarządzająca serwisem.
  - 10) Sytuacja opisana w pkt. 6) powyżej nie ma wpływu na koszt audytu, ponieważ audyt został wykonany w zakresie wynikającym ze zgłoszenia i poniesionej opłaty. Opłaty nie będą w takiej sytuacji pomniejszane.
- f) Uzupelnienia do audytu
- 1) W przypadku wystąpienia konieczności uzupełnienia przez serwis brakującej dokumentacji nieokazanej podczas przeprowadzania audytu serwis otrzymuje 14 dni na jej przesłanie do audytora licząc od daty audytu.
  - 2) Uzgodnienia takie muszą być spisane podczas audytu i podpisane przez obie strony. Dostanie dokumentacji po tym terminie będzie skutkowało nieuwzględnieniem jej w raporcie.
  - 3) W przypadku wystąpienia konieczności uzupełnienia brakującego wyposażenia stwierdzonego podczas audytu serwis otrzymuje 30 dni licząc od daty audytu na uzupełnienie braków i zawiadomienie o tym audytora drogą e-mail.
  - 4) Konieczność ponownej wizyty audytora w serwisie i weryfikacji uzupełnionego wyposażenia jest opłacona przez serwis przed taką wizytą wg danych do płatności przesłanych wcześniej w ofercie i zleceniu audytu i na podstawie faktury pro-forma.
  - 5) Koszt ponownej wizyty audytora w sytuacji określonej w pkt. 3) i 4) powyżej wynosi 50% opłaty audytowej poniesionej uprzednio przez serwis.
  - 6) Uzgodnienia w zakresie pkt. 3-5) powyżej muszą być spisane podczas audytu i podpisane przez obie strony. Dostanie dokumentacji po tym terminie będzie skutkowało nieuwzględnieniem jej w raporcie.
  - 7) W przypadku błędnie wykonanej procedury koła możliwe jest jej powtórzenie w czasie audytu. Audytor nie informuje co było błędnie wykonane tylko wskazuje, że procedura obsługi koła została wykonana nieprawidłowo i daje czas na zapoznanie się z zapisami procedury oraz ponowne jedno podejście do jej wykonania podczas aktualnego audytu.

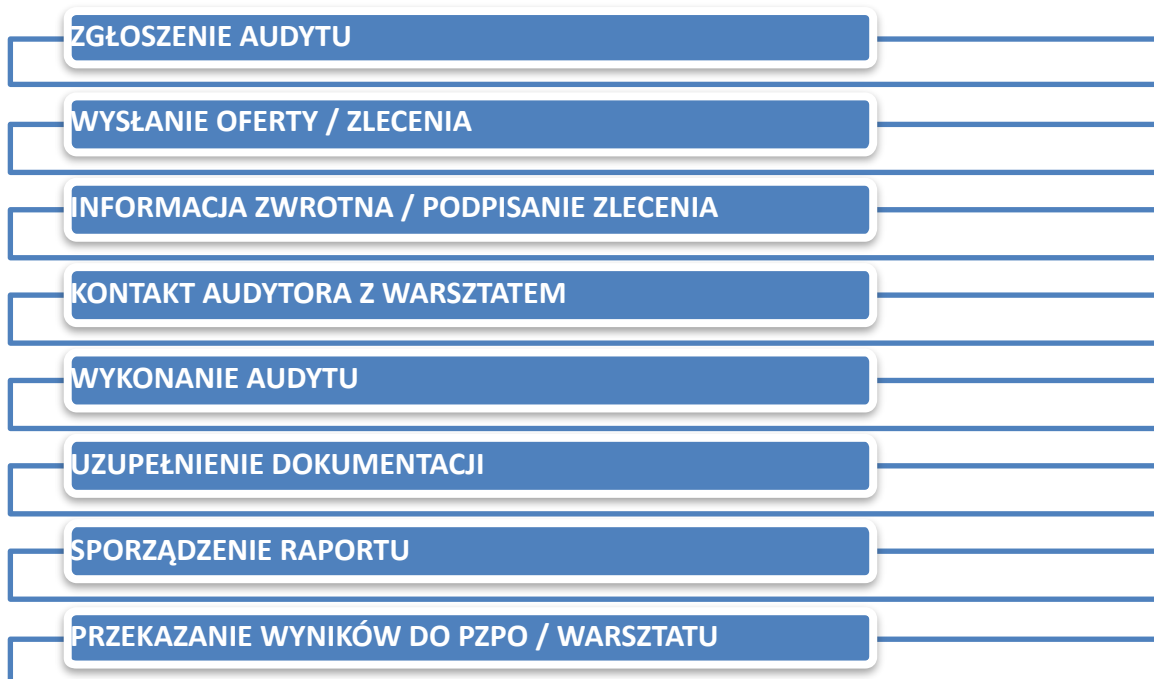
g) Sporządzenie raportu

- 1) Sporządzenie ostatecznego raportu z przeprowadzonego audytu zostanie wykonane w terminie do 7 dni od daty przeprowadzenia audytu lub ostatecznej weryfikacji kryteriów opisanej w pkt f 1-6) powyżej lub wizycie tajemniczego klienta określonej w art. 6 niniejszego regulaminu.

h) Przekazanie wyników audytu

- 1) Organizacja Certyfikująca wskazana przez PZPO prześle wyniki audytu do Polskiego Związku Przemysłu Oponiarskiego oraz audytowanego serwisu nie dalej niż 1 dzień roboczy od sporządzenia raportu.
- 2) Po otrzymaniu pozytywnego wyniku audytu Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego wpisuje dany serwis na listę certyfikowanych serwisów oponiarskich wg określonego segmentu i stopnia oraz umieszcza dane kontaktowe na mapie serwisów.
- 3) W ciągu 30 dni od otrzymania pozytywnych wyników audytu przez Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego, serwis otrzymuje tablicę ścienną wraz z dyplomem potwierdzającym przejście audytu w określonym segmencie i na określonym poziomie oraz naklejki z logo certyfikatu oponiarskiego na drzwi wejściowe.

13. Schemat procesu audytu dla Certyfikatu Oponiarskiego wygląda następująco:



Załącznik: Cennik audytu