



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.
 - 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 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