



## KRYTERIA CERTYFIKACJI SERWISU OPON CIĘŻAROWYCH

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 podjazd przed serwisem ma odpowiednią nawierzchnię (np. asfalt, kostka brukowa, płyta bet.)?
3	Czy jest plac manewrowy wg polskich przepisów? (plac przejazdowy albo o promieniu zawracania min. 9 m, albo kwadrat 12,5 x 12,5 m)
4	Czy droga do serwisu jest pozbawiona ograniczeń tonażowych, środowiskowych, dojazdowych, np. niskie wiadukty?
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/przeście 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? 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 wypisywane są zlecenia usługi z określonym zakresem i ewentualnymi uwagami, podpisywane przez klienta?
26	Czy wymiana demontaż/montaż opon/kół jest zgodny z procedurą (Załącznik T.1)? (prześledzić proces wykonania usługi na wrywkowo wybranym pojeździe
27	Czy wymienione niżej elementy BHP są dostępne w wymaganej liczbie w serwisie:
28	Gaśnice z aktualnym atestem (min. 1 w zasięgu 30 m) - 1 na serwis,
29	Apteczka?
30	Czy w serwisie wyeksponowano wykaz przepisów przeciwpożarowych?
31	Czy wszyscy mechanicy noszą odpowiednie i bezpieczne obuwie robocze i odzież roboczą (okulary ochronne, ochrona słuchu, strój)?
32	Czy na terenie serwisu znajduje się instrukcja BHP opisująca możliwe zagrożenia dla zdrowia i życia, w tym przy każdym urządzeniu?
33	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.
34	Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:
35	Montażownica z homologacją do obsługi felg o średnicy min. 24" - min. 1 na serwis,
36	Komplet nasadek do kół,
37	Komplet nasadek do śrub przy felgach aluminiowych,
38	Sprawna końcówka do pompowania - 1 na stanowisko montażu,
39	Kompresor o ciśnieniu min. 9 bar,
40	Klatka do pompowania kół homologowana,
41	Manometr do kół homologowany ze skalą dostosowaną do obsługi pojazdów ciężarowych - 1 na stanowisko pracy,
42	Wyważarka do kół stalowych i alu - min. 1 na serwis,
43	Klucz dynamometryczny w zakresie 300-1000 Nm z homologacją - min. 1 na 2 stanowiska pracy,
44	Klucz udarowy pneumatyczny lub elektryczny,
45	Urządzenie zbijające koło z piasty,
46	Rozpierak,
47	Podnośnik pneumatyczny lub hydrauliczny z ważnym UDT - min. 2 na stanowisko, z tego 1 min. 25 Ton udźwieg,
48	Urządzenie do sprawdzania szczelności,
49	Stanowisko do napraw wulkanizacyjnych z temperaturą min. 15°C - min. 1 na serwis,
50	Inflator (min. 1 na serwis),
51	Narzędzia do napraw wulkanizacyjnych - szlifierka z frezami i kamieniami szlifierskimi, zestaw łatek, klejów, rozpierak - min. 1 komplet,
52	Pojemniki na odkręcone śruby (tyle, ile ma stanowisk do prac oponiarskich)?
53	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)?

54	Czy urządzenia serwisowe pracują w warunkach przewidzianych przez producentów?
55	Czy montażownica i wyważarka są serwisowane według wytycznych producenta? (karta przeglądów itp.)
56	Czy narzędzia mają dedykowane miejsca przechowywania, nie leżą luzem na powierzchniach komunikacyjnych?
57	Czy montażownica i wyważarka są czyste (nie uwzględniając zużycia mechanicznego wynikającego z codziennej eksploatacji)?
58	Czy w serwisie pracuje sprawna instalacja grzewcza? (temperatura pracy nie niższa niż 14°C)
59	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
60	Czy serwis posiada ważną polisę OC obejmującą także skutki pożaru mienia własnego i powierzonego? - weryfikacja w ogólnych warunkach ubezpieczenia OWU
61	Czy opony do utylizacji składowane są w uporządkowany sposób w wydzielonym, oznakowanym do tego miejscu?
62	Czy serwis ma karty przekazania odpadów do firmy zajmującej się utylizacją opon?
63	Czy serwis ma kartę ewidencji odpadów? (do pobrania z www projektu)
64	Czy została okazana dokumentacja szkoleń BHP, oceny ryzyka zawodowego stanowisk?
65	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)
66	Czy serwis ma min. 1 pracownika z aktualnym, nie starszym niż 7 lat, udokumentowanym potwierdzeniem szkolenia u producenta/dystrybutora materiałów do naprawy opon?
67	Czy w serwisie jest min. 1 osoba z ukończonym szkoleniem w zakresie obsługi montażownicy i wyważarki i umie stosować się do zapisów instrukcji obsługi poszczególnych urządzeń?
68	Czy weryfikowana jest czystość koła przed wyważaniem? Czy jest ewentualnie możliwość umycia zabrudzonego koła przed wyważaniem?
69	Jeśli serwis sprzedaje opony używane, to czy ma urządzenia do oceny ich stanu lub przeszkolonych pracowników (min. 1 pracownik z certyfikatem)?

## BARDZO DOBRY SERWIS



## CERTYFIKAT OPONIARSKI

Kryteria dla serwisu dobrego oraz poniższe

70	Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się dobrze utrzymana, czysta, wyciszona poczekalnia dla klientów, w której dostępne są:
71	Napoje dostępne cały czas dla klientów, przynajmniej woda do picia,
72	Czasopisma bądź gazety (nienaruszające obowiązujących przepisów m.in. Kodeksu karnego w zakresie wolności seksualnej i ochrony nieletnich),
73	Wystarczająca ilość miejsca dla klientów na fotelach, krzesłach, kanapach, itp. (min. tyle, ile stanowisk),
74	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),
75	Ogrzewanie w każdej poczekalni,
76	Sieć WIFI dostępna dla klientów przynajmniej w jednej poczekalni?
77	Czy wszystkie parkingi dla klientów spełniają wymagania norm:
78	Czy są one przez cały czas oświetlone?

79	Czy ich wymiary wynoszą min. 3 x 19 metrów?
80	Czy są wyraźnie oznakowane? (min. tabliczka przed każdym miejscem lub wyraźnie wyznaczona strefa parkingu dla klientów)
81	Czy ich nawierzchnia i podłoże są odpowiednio szczelne?
82	Czy przed serwisem dostępna jest wystarczająca ilość miejsc parkingowych (min. 2 miejsca na stanowisko pracy)?
83	Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)?
84	Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:
85	Manometr do kół ze skalą dla samochodów ciężarowych, homologowany i kalibrowany przez jednostkę legalizacyjną co 6 mies. (min. 1 na serwis),
86	Urządzenie do obsługi TPMS (min. 1 na serwis),
87	Prawidłowo skalibrowany klucz dynamometryczny z homologacją (dokument potwierdzający - świadectwo kalibracji UDT) (min. 1 na 2 stanowiska pracy),
88	Dodatkowe ramię do obsługi opon z niskimi profilami,
89	Kompresor o ciśnieniu min. 10 bar,
90	Czy w serwisie dostępny jest układ zasilania powietrzem z separatorem oleju i wody oraz dostępem do powietrza z każdego stanowiska?
91	Czy serwis wykonuje usługę pogłębiania rowków bieżnika?
92	Czy serwis ma narzędzia do pogłębiania rowków bieżnika?
93	Czy serwis posiada dokumentacje producentów w zakresie pogłębiania rowków bieżnika?
94	Czy na miejscu znajduje się co najmniej 1 sprawna gaśnica i jest wyraźnie oznakowana?
95	Czy min. 1 pracownik serwisu ma potwierdzone certyfikatami umiejętności:
96	Obsługa samochodu wyposażonego w TPMS?
97	Czy serwis mobilny jest wyposażony w:
98	Montażownicę,
99	Wyważarkę,
100	W przypadku stosowania proszkowego wyważania kół, czy na wyposażeniu jest homologowany proszek odpowiedniej jakości o strukturze perlowej, separator wody w instalacji do pompowania kół, wkładki blokujące do zaworów,
101	Narzędzia do odkręcania koła,
102	Inflator lub kompresor?
103	Czy serwis ma usługę serwisu mobilnego i wykonuje ją w warunkach awaryjnych na drodze? (oświetlenie miejsca pracy i pod względem bezpieczeństwa na drodze - oświetlenie, kamizelki, pachołki, znaki drogowe)
104	Czy serwis posiada usługę odbierania i/lub sprzedaży opon bieżnikowanych?
105	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

106	Czy jest oddzielne miejsce do odpoczynku dla kierowców? (jeśli serwis prowadzi także usługi dla innych kategorii pojazdów)
107	Czy wszystkie samochody na terenie serwisu posiadają wypełniony druk zlecenia wraz z informacją o oponach i zakresie usług (dotyczy zleceń wymiany opon)?
108	Czy jest dedykowana myjka do kół (nie dysza wysokiego ciśnienia)?
109	Czy jest dedykowany min. 1 pracownik obsługi recepcji/klienta?
110	Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się poczekalnia dla klientów, w której dostępne są:
111	Napoje gorące dostępne cały czas dla klientów (min. kawa, herbata),
112	Działająca klimatyzacja w każdej poczekalni?
113	Czy serwis posiada możliwość pompowania kół azotem z wytwornicy?
114	Czy jest stanowisko do obsługi samochodu ciężarowego w zamkniętej hali? (min. 4 m wys., 19 m długości, 5 m szer.)
115	Czy serwis ma usługę serwisu mobilnego i wykonuje ją w warunkach awaryjnych na drodze całodobowo? (oświetlenie miejsca pracy i pod względem bezpieczeństwa na drodze - oświetlenie, kamizelki, pachołki, znaki drogowe)
116	Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:
117	Zestaw do naprawy na gorąco typu termopress,
118	Kompresor o ciśnieniu min. 11 bar?
119	Czy serwis ma w ofercie usługę przechowywania opon klientów? (w miejscu siedziby serwisu/poza siedzibą serwisu)
120	Czy nowe opony są przechowywane pionowo lub w poziomych stosach maksymalnie 8 szt. opon w każdym?
121	Czy jest przeprowadzana kontrola wizualna pojazdu na podnośniku w zakresie stanu:
122	Okładzin hamulcowych,
123	Tarcz hamulcowych,
124	Przewodów hamulcowych (w obrębie nadkola),
125	Mocowania osłony silnika (jeśli występuje),
126	Szczelności amortyzatorów lub poduszek układu zawieszenia?
127	Czy jest prowadzony udokumentowany system oceny satysfakcji klientów? (np. ankiety papierowe, kontakt z prośbą o ocenę w internecie, kontakt z e-ankietą)
128	Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)?
129	Czy skontrolowano stan koła zapasowego, w tym czy sprawdzono ciśnienie w oponie (jeśli koło zapasowe występuje)?
130	Czy opony są przechowywane we właściwy sposób (dotyczy opon nowych):
131	Czy nowe opony są przechowywane pionowo (dopuszcza się przechowywanie w stosach maksymalnie 8 szt.),
132	Czy używane opony przechowywane są pionowo na stojąco?
133	Czy opony/koła są przechowywane we właściwych warunkach (dotyczy opon nowych):
134	Temperatura pokojowa (zawiera się pomiędzy 5 i 30°C)
135	Pomieszczenie magazynowe, w którym przechowywane są opony i koła, jest zadaszone i osłonięte przed oddziaływaniem promieni UV, w tym słonecznych,
136	Pomieszczenie magazynowe jest suche, bez nadmiernej wilgotności (ponad 75%),
137	Pomieszczenie magazynowe ma dobrą wentylację,
138	W pomieszczeniu magazynowym nie są przechowywane paliwa, oleje, rozpuszczalniki ani inne chemikalia,
139	Opony nie są składowane w pobliżu źródeł ciepła ani urządzeń elektrycznych wytwarzających iskry (np. prostowników)?
140	Czy na miejscu znajduje się co najmniej 1 sprawna gaśnica i jest wyraźnie oznakowana?
141	Czy sposób przechowywania kół/opon wyklucza uszkodzenie opon, felg lub kołpaków?