



## KRYTERIA CERTYFIKACJI SERWISU OPON OSOBOWYCH

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 - asfalt, płyty betonowe lub kostka brukowa?
3	Czy logotyp serwisu lub jego oznakowanie jest wyraźnie widoczne?
4	Czy serwis ma przynajmniej wizytówkę w internecie?
5	Czy recepcja serwisu jest dobrze widoczna z zewnątrz i oznaczona dla wchodzących klientów?
6	Czy poniższe informacje są eksponowane w sposób widoczny z zewnątrz dla klientów:
7	Godziny pracy serwisu,
8	Usługi oferowane przez serwis?
9	<b>Czy strefa klienta jest oddzielona od strefy serwisowej?</b>
10	Czy na recepcji znajduje się utrzymane w czystości wygodne miejsce do siedzenia? (min. tyle, ile jest stanowisk serwisowych)
11	Czy na recepcji znajdują się materiały informacyjne nt. opon i zwiększające świadomość klientów?
12	Czy jest widoczny aktualny cennik usług?
13	<b>Czy można płacić bezgotówkowo?</b>
14	Czy wejście/przeście do serwisu oraz recepcji serwisu jest dobrze utrzymane i czyste? (kosz na śmieci, czystość, brak przedmiotów/przeszkód na drodze)
15	<b>Czy w serwisie (recepcja i hala serwisowa) jest zakaz palenia (określony odpowiednimi znakami)?</b>
16	Czy wizytówki z danymi firmy lub ich pracowników są dostępne dla klientów? Zapytać losowego pracownika recepcji o wizytówkę.

17	Czy serwis ma w stałej ofercie lub promuje opony używane (nie chodzi o bieżnikowane) do sam. osobowych/SUV/lekkich dostawczych? - odpowiedź pozytywna dyskwalifikuje serwis
18	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)?
19	Czy serwis posiada pozwolenie na użytkowanie (decyzja) oraz dokument odbioru technicznego budynku i czy są one ważne?
20	Czy w budynku znajduje się co najmniej jedna dobrze utrzymana, oznakowana i czysta toaleta?
21	Czy serwis ma system umawiania wizyt (elektroniczny lub papierowy)?
22	Czy jest kasa fiskalna i wydawany jest dokument potwierdzający wykonanie usługi/zakupu?
23	Czy wypisywane są zlecenia usługi z określonym zakresem i ewentualnymi uwagami klienta?
24	Czy wymiana i demontaż/montaż opon/kół jest zgodny z procedurą (Załącznik T.1)? (prześledzić proces wykonania usługi na wzorcowym komplecie felga opona u audytorów) - weryfikacja procedury podstawowej DEMONTAŻU/MONTAŻU 1 koła na dowolnym samochodzie
25	Czy wymienione niżej elementy BHP są dostępne w wymaganej liczbie w serwisie:
26	Gaśnice z aktualnym atestem (min. 1 w zasięgu 30 m) - 1 na serwis,
27	Apteczka?
28	Czy w serwisie wyeksponowano wykaz przepisów przeciwpożarowych?
29	Czy wszyscy mechanicy noszą odpowiednie i bezpieczne obuwie robocze i odzież roboczą? W przypadku ochronników słuchu i okularów roboczych muszą one być łatwo dostępne na hali serwisu.
30	Czy na terenie serwisu znajduje się instrukcja BHP opisująca możliwe zagrożenia dla zdrowia i życia?
31	Czy dostępne są worki na opony?
32	Czy wszystkie stanowiska wyposażono w podnośniki o nośności właściwej dla wszystkich pojazdów tam naprawianych (min. udźwieg 2,0 tony dla samochodów osobowych) z aktualnym dopuszczeniem UDT?
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 kół o średnicy minimum 20" - 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. 5 bar,
40	Manometr do kół homologowany - 1 na stanowisko pracy,
41	Wyważarka do kół - min. 1 na serwis,
42	Klucz udarowy pneumatyczny lub elektryczny,
43	Klucz dynamometryczny z homologacją - min. 1 na 2 stanowiska pracy,
44	Urządzenie zbijające koło z piasty,
45	Podnośnik pneumatyczny lub hydrauliczny z ważnym UDT - min. 1 na serwis,
46	Przyrządy do sprawdzania szczelności - min. spryskiwacz - min. 1 na serwis,
47	Stanowisko do napraw wulkanizacyjnych - min. 1 na serwis,
48	Narzędzia do napraw wulkanizacyjnych - szlifierka z frezami i kamieniami szlifierskimi, zestaw łątek, klejów, rozpierak - min. 1 komplet?
49	Czy urządzenia serwisowe (montażownica i wyważarka) 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)?
50	Czy urządzenia serwisowe pracują w warunkach przewidzianych przez producentów?
51	Czy montażownica i wyważarka są serwisowane według wytycznych producenta? (aktualna karta przeglądów itp.)

52	Czy narzędzia mają dedykowane miejsca przechowywania, nie leżą luzem na powierzchniach komunikacyjnych?
53	Czy montażownica i wyważarka są czyste (nie uwzględniając zużycia mechanicznego wynikającego z codziennej eksploatacji)?
54	Czy w serwisie pracuje sprawna instalacja grzewcza? (temperatura pracy nie niższa niż 14°C)
55	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
56	Czy serwis posiada ważną polisę OC obejmującą także skutki pożaru mienia własnego i powierzonych? - weryfikacja w ogólnych warunkach ubezpieczenia OWU
57	Czy opony do utylizacji składowane są w uporządkowany sposób w wydzielonym, oznakowanym do tego miejscu?
58	Czy serwis ma karty przekazania odpadów do firmy zajmującej się utylizacją opon?
59	Czy serwis ma kartę ewidencji odpadów? (do pobrania z www projektu)
60	Czy została okazana dokumentacja szkoleń BHP, oceny ryzyka zawodowego stanowisk?
61	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)
62	Czy serwis ma min. 1 pracownika z aktualnym, nie starszym niż 7 lat, udokumentowanym potwierdzeniem szkolenia u producenta/dystrybutora materiałów do naprawy opon?
63	Czy stanowisko do naprawy opon ma temp. powietrza min. 15°C?
64	Czy serwis ma tabelę doboru wkładów naprawczych w stosowanej technologii?
65	Czy serwis informuje klientów o utracie gwarancji na opony w przypadku jej naprawy?
66	Czy w serwisie jest min. 1 osoba z ukończonym szkoleniem w zakresie obsługi montażownicy i wyważarki? (w tym demontaż/montaż kół z TPMS)
67	Czy serwis dysponuje pojemnikami na odkręcone śruby? (po jednym na stanowisko serwisu opon)
68	Czy weryfikowana jest czystość koła przed wyważaniem? Czy jest ewentualnie możliwość umycia zabrudzonego koła przed wyważaniem?

## BARDZO DOBRY SERWIS



## CERTYFIKAT OPONIARSKI

Kryteria dla serwisu dobrego oraz poniższe

69	Czy jest dedykowany min. 1 pracownik obsługi recepcji/klienta, schludnie ubrany i z identyfikatorem imiennym?
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 dobrze oświetlone?

79	Czy ich wymiary wynoszą min. 2,5 x 5 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 pod kątem płynów eksploatacyjnych?
82	Czy przed serwisem dostępna jest wystarczająca ilość miejsc parkingowych (min. 2 miejsca na stanowisko pracy)?
83	Czy w serwisie dostępne są sprawne:
84	Przystawka do technologii run flat (min. 1 na serwis),
85	Inflator (min. 1 na serwis),
86	Manometr do kół homologowany i kalibrowany przez jednostkę legalizacyjną co 6 mies. (min. 1 na serwis),
87	Dodatkowe ramię do obsługi opon z niskimi profilami,
88	Urządzenie do TPMS (min. 1 na serwis),
89	Prawidłowo skalibrowany klucz dynamometryczny z homologacją (dokument potwierdzający - świadectwo kalibracji UDT) (min. 1 na 2 stanowiska pracy),
90	Urządzenie/pojemnik/zbiornik do wykrywania nieszczelności opony?
91	Czy w serwisie dostępny jest układ zasilania powietrzem z separatorem oleju i wody oraz dostępem do powietrza z każdego stanowiska?
92	Czy min. 1 pracownik serwisu ma potwierdzone certyfikatami umiejętności:
93	Obsługa samochodu wyposażonego w TPMS (pełna obsługa TPMS łącznie z kalibracją)?
94	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

95	Czy wszystkie samochody na terenie serwisu posiadają wypełniony druk zlecenia wraz z informacją o oponach i lokalizacji, z której należy je pobrać (dotyczy zleceń wymiany opon)?
96	Czy wszystkie pojazdy wprowadzane przez mechaników znajdujące się obecnie na terenie serwisu mają:
97	Pokrowce na siedzeniu kierowcy,
98	Pokrowce na kierownicy i lewarku zmiany biegów,
99	Dywaniki serwisowe z przodu?
100	Czy serwis posiada możliwość pompowania kół azotem z wytwornicy?
101	Czy jest dedykowana myjka do kół (nie dysza wysokiego ciśnienia)?
102	Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:
103	Montażownica z homologacją do obsługi opon min 22",
104	Wyważarka z testem bicia promieniowego lub testem drogowym,
105	Ciężarki w różnych kolorach,
106	Urządzenie do sprawdzenia geometrii,
107	Zestaw osłon na montażownice do obsługi felg aluminiowych?

108	Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się poczekalnia dla klientów, w której dostępne są:
109	Napoje gorące dostępne cały czas dla klientów (min. kawa, herbata),
110	Kącik dziecięcy - wyposażony w meble dziecięce, zabawki, przybory do rysowania,
111	Działająca klimatyzacja w każdej poczekalni?
112	Czy jest przeprowadzana kontrola wizualna pojazdu na podnośniku w zakresie stanu:
113	Okładzin hamulcowych,
114	Tarcz hamulcowych,
115	Przewodów hamulcowych (w obrębie nadkola),
116	Mocowania osłony silnika (jeśli występuje),
117	Szczelności amortyzatorów lub poduszek układu zawieszenia?
118	Czy jest prowadzony udokumentowany system oceny satysfakcji klientów? (np. ankiety papierowe, kontakt z prośbą o ocenę w internecie, kontakt z e-ankietą)
119	Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)?
120	Czy przeprowadzono procedurę weryfikacji przez niezapowiedzianego audytora w ciągu 30 dni od pierwszego audytu? (obsługa, wygląd, procedura obsługi koła)
121	Czy serwis ma w ofercie usługę przechowywania opon klientów? (w miejscu siedziby serwisu/poza siedzibą serwisu)
122	Czy opony/koła są przechowywane we właściwy sposób:
123	Czy opony są przechowywane pionowo lub w poziomych stosach maksymalnie 8 szt opon w każdym,
124	Czy używane opony przechowywane są pionowo na stojaku,
125	Czy opony/koła są przechowywane we właściwych warunkach:
126	Temperatura pokojowa 5-30°C,
127	Pomieszczenie magazynowe, w którym przechowywane są opony i koła, jest zadaszone i osłonięte przed oddziaływaniem promieni UV, w tym słonecznych,
128	Pomieszczenie magazynowe jest suche, bez nadmiernej wilgotności (ponad 75%),
129	Pomieszczenie magazynowe ma dobrą wentylację,
130	W pomieszczeniu magazynowym nie są przechowywane paliwa, oleje, rozpuszczalniki ani inne chemikalia,
131	Opony nie są składowane w pobliżu źródeł ciepła ani urządzeń elektrycznych wytwarzających iskry (np. prostowników)?
132	Czy zdemonstrowane poszczególne opony są oznaczone pod względem strony i osi z której zostały zdemonstrowane (LP, PP itd.)?
133	Czy każdy komplet opon/kół jest opisany zgodnie z przyjętą metodologią składowania? Czy można jednoznacznie stwierdzić z jakiego pojazdu pochodzą?
134	Czy opony/koła przechowywane są na właściwych lokalizacjach? (sprawdzić wrywkowo czy lokalizacja 5 kompletów zgadza się z wpisem)
135	Czy w wypadku zużycia bieżnika opon lub innych wad (wyząbkowanie, nierównomierne zużycie, starzenie, pęknięcia i wyrzuszenia) poinformowano klienta o stwierdzonych uszkodzeniach lub ewentualnej konieczności wymiany opon (na karcie przechowania/depozytu)? - audytor musi mieć możliwość zweryfikowania wszystkich magazynów depozytowych serwisu
136	Czy magazyn opon jest zamknięty dla osób trzecich?
137	Czy magazyn opon jest ubezpieczony od OC, w tym skutków pożaru?
138	Czy magazyn opon jest użytkowany na podstawie umowy wynajmu lub jest własnością serwisu?
139	Czy sposób przechowywania kół/opon wyklucza uszkodzenie opon, felg lub kołpaków?