

## LISTA PYTAŃ I ODPOWIEDZI

### 1. Co zrobić, żeby otrzymać certyfikat oponiarski?

Trzeba zgłosić się do audytu certyfikacyjnego poprzez formularz rejestracyjny na [www.certyfikatoponiarski.pl](http://www.certyfikatoponiarski.pl), umówić się na audyt, dokonać przelewu opłaty za audyt oraz spełnić kryteria certyfikacyjne.

### 2. Jak się zgłosić do programu certyfikacji?

Wyłącznie poprzez formularz rejestracyjny na [www.certyfikatoponiarski.pl](http://www.certyfikatoponiarski.pl)

### 3. Kto może się zgłosić do certyfikacji?

Każdy serwis zajmujący się usługami oponiarskimi, który spełnia kryteria certyfikacyjne. Możesz być niezależnym serwisem albo w sieci serwisowej czy w ASO. Dla nas to nie ma znaczenia.

### 4. Jak się przygotować?

Podstawa to sprawdzenie czy serwis spełnia kryteria certyfikacyjne, a serwisanci umieją wykonać procedurę obsługi koła. Podczas audytu będą dokładnie sprawdzane poszczególne kryteria i ich wypełnianie. W ciągu roku będą przeprowadzane bezpłatne szkolenia z przygotowania się do audytu certyfikacyjnego.

### 5. Dlaczego akurat takie kryteria?

Tak dobrane kryteria pozwalają w obiektywny sposób ocenić jakość usług danego serwisu, poziom i stan wyposażenia technicznego oraz obsługę klientów.

### 6. Czy wszystkie kryteria muszą być spełnione?

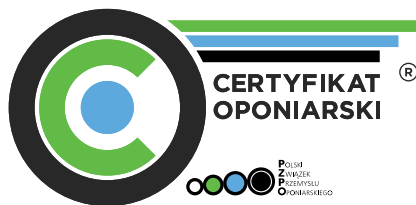
Wszystkie kryteria główne muszą być spełnione 100%. Kryteria dodatkowe muszą być spełnione min. w 50%.

### 7. Jak wygląda audyt certyfikatu oponiarskiego?

Audytor przyjeżdża w umówionym przez obie strony terminie. Po wylegitymowaniu się i rozmowie z osobą zarządzającą serwisem przystępuje do szczegółowej weryfikacji kryteriów. Procedura obsługi koła jest nagrywana. W segmencie opon do samochodów osobowych wszystkie serwisy będą obsługiwać te same opony i te same felgi dostarczone przez audytora. Po każdym audycie jest przeprowadzana rozmowa podsumowująca z osobą zarządzającą serwisem podczas której audytor szczegółowo omawia wyniki audytu i poziom jakości usług w danym serwisie.

### 8. Ile czasu ma warsztat na uzupełnienie braków?

W przypadku braków dokumentacyjnych serwis dostanie 14 dni na uzupełnienie dokumentów i wysłanie skanów do audytora. Ponowna wizyta audytora nie jest konieczna. W przypadku braków w wyposażeniu serwis dostanie 30 dni na uzupełnienie braków. Kolejna wizyta audytora jest konieczna w celu weryfikacji. W przypadku błędów w procedurze obsługi koła nagrywanej podczas certyfikacji, audytor czeka na zakończenie procedury i nie ujawniając błędów prosi o przeanalizowanie wykonanych czynności z wzorcową procedurą i ponowne jej wykonanie. W przypadku ponownych błędów



w kolejnym podejściu audyt nie zostaje zaliczony.

## **9. Od czego zależy koszt audytu?**

Koszt audytu jest uzależniony od wybranego poziomu certyfikatu (dobry, bardzo dobry lub wzorowy), a zatem czasu jego trwania. Im wyższy poziom certyfikatu tym więcej jest kryteriów do spełnienia i dłużej zajmuje ich weryfikacja przez audytora.

## **10. Jakie są dodatkowe koszty?**

Dodatkowe koszty wiążą się np. z opłatą za wizytę tajemniczego klienta (tylko na poziomie wzorowym), czy z audytem nadzoru (obowiązkowym po 1 roku od otrzymania certyfikatu)

## **11. Co z opłatą w przypadku, gdy serwis nie otrzyma certyfikatu?**

Ponieważ audytor wykonuje zawsze pełną certyfikację oraz rozmowę podsumowującą to negatywny wynik audytu nie ma wpływu na opłatę.

## **12. Co się dzieje kiedy np. serwis zgłasza się na certyfikat na poziom bardzo dobry, a po audycie okazuje się, że wypełnia kryteria na poziom dobry? Co z opłatą w takim przypadku?**

Podczas rozmowy podsumowującej audytor proponuje certyfikat na poziom taki jaki uzyskał serwis w audycie. Ponieważ audyt został wykonany w takim zakresie jaki został opłacony, opłata nie podlega zwrotowi.

## **13. Komu zrobić przelew z tytułu opłaty audytowej?**

Przelew serwisy wykonują bezpośrednio na konto TÜV Rheinland po otrzymaniu drogą mailową dokumentów zamówienia audytu (regulaminu certyfikacji, cennika, kryteriów i procedur oraz danych do przelewu).

## **14. Kto będzie przeprowadzał audyt?**

Audyt będzie wykonywany przez doświadczonych audytorów TÜV Rheinland posiadających wieloletnie doświadczenie w ocenie obsługi serwisowej.

## **15. Ile jest poziomów certyfikatu?**

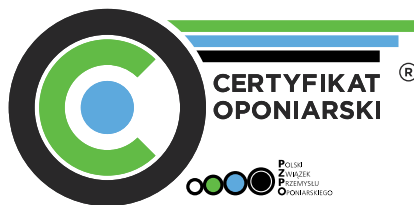
Są 3 poziomy certyfikacji – dobry, bardzo dobry i wzorowy. Na poziomie dobrym oceniane jest podstawowe wyposażenie serwisu bez którego nie da się wykonać prawidłowej i bezpiecznej dla klienta usługi oraz minimalny poziom obsługi klienta.

## **16. Dlaczego nie jest tylko jeden poziom?**

Przy tak dużym zróżnicowaniu poziomu usług w serwisach zajmujących się oponami nie da się ustawić poprzeczki na jednym poziomie. Dlatego są 3 poziomy pokazujące drogę do doskonałości w obsłudze opon.

## **17. Czy certyfikaty trzeba zdobywać po kolei, czy można od razu zdobyć najwyższy?**

Jest tylko decyzją danego serwisu czy będzie po kolei rozwijał się i certyfikował się na kolejne stopnie czy od razu zacznie od średniego albo najwyższego poziomu.



## 18. Czy certyfikat jest przyznawany na zawsze?

Ponieważ nie ma na świecie audytów potwierdzanych dożywotnimi certyfikatami także certyfikat oponiarski ma swoją ważność. Obowiązuje przez 2 lata pod warunkiem wykonania skróconego audytu nadzoru po roku od przyznania certyfikatu.

## 19. Jaki jest okres obowiązywania certyfikatu?

Certyfikat oponiarski obowiązuje przez 2 lata pod warunkiem wykonania skróconego audytu nadzoru po roku od przyznania certyfikatu.

## 20. Czy można utracić certyfikat przed czasem jego wygaśnięcia?

Tak, w przypadku niezaliczenia audytu nadzoru albo niezapowiedzianej kontroli audytora podczas której odkryje on niespełnianie kryteriów certyfikatu oponiarskiego, certyfikat zostaje odebrany bez prawa posługiwania się jego symbolami.

## 21. Co po upływie okresu ważności certyfikatu?

Serwis może zgłosić się do ponownej certyfikacji.

## 22. Czy kierowcy, klienci będą informowani o certyfikowanych serwisach?

Kampania marketingowa kierowana do kierowców i klientów serwisów oponiarskich jest od początku jednym z głównych założeń tego projektu. Certyfikat ma być pomocą dla dobrych serwisów dotarcia do klientów. Dlatego jak najwięcej z nich dowie się czym jest certyfikat oponiarski, co musiał przejść serwis i jego załoga żeby się do niego przygotować i otrzymać i co to daje klientowi.

## 23. Jakie są wyróżniki certyfikatu oponiarskiego?

Wyróżnikami certyfikatu oponiarskiego jakie dostaną wszystkie serwisu pozytywnie kończące audyt są: duża tablica z logo certyfikatu i wskazaniem poziomu obsługi i segmentu; naklejki na wejście oraz certyfikat w formie dyplomu. Dodatkowo każdy serwis, który pozytywnie przejdzie audyt certyfikacyjny uzyska dostęp do odpłatnych wyróżników np. flag, podświetlanych sztyldów, gadżetów dla klientów czy ubioru dla mechaników.

## 24. Jakie są różnice między serwisami oponiarskim na poszczególnych poziomach certyfikatu?

**Dobry serwis** – profesjonalny serwis oponiarski z wyposażeniem oraz umiejętnościami serwisantów zapewniającymi bezpieczeństwo i wymaganą jakość usługi. Dobre warunki obsługi klienta.

**Bardzo dobry serwis** – wysokiej klasy serwis oponiarski, posiadający urządzenia przystosowane do obsługi nowoczesnych opon i felg. Pełna obsługa czujników ciśnienia (TPMS). Bardzo dobre warunki obsługi klienta.

**Wzorowy serwis** – najwyższej klasy serwis oponiarski zapewniający fabryczną jakość obsługi pojazdów, dzięki wzorowemu przygotowaniu mechaników oraz kompleksowemu wyposażeniu obsługują nawet najnowsze pojazdy. Klienci wzorowego serwisu mogą liczyć na najlepsze warunki obsługi. Serwis ma usługę przechowania opony zgodną z wysokimi standardami przewidzianymi przez producentów opon.