

KRYTERIA CERTYFIKACJI SERWISU OPON ROLNICZYCH

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 droga do serwisu jest pozbawiona ograniczeń tonażowych, środowiskowych, dojazdowych, np. niskie wiadukty?
3	Czy podjazd przed serwisem ma odpowiednią nawierzchnię (np. asfalt, kostka brukowa, płyta bet.)?
4	Czy jest plac manewrowy wg polskich przepisów? (promień zawracania min. 9 m albo kwadrat 12,5 x 12,5 m)
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 wymiana i demontaż/montaż opon/kół jest zgodny z procedurą (Załącznik T.1)? (prześledzić proces wykonania usługi na wrywkowo wybranym pojeździe)
26	Czy wymienione niżej elementy BHP są dostępne w wymaganej liczbie w serwisie:
27	Gaśnice z aktualnym atestem (min. 1 w zasięgu 30 m) - 1 na serwis,
28	Apteczka?
29	Czy w serwisie wyeksponowano wykaz przepisów przeciwpożarowych?
30	Czy wszyscy mechanicy noszą odpowiednie i bezpieczne obuwie robocze i odzież roboczą (okulary ochronne, ochrona słuchu, strój)?
31	Czy na terenie serwisu znajduje się instrukcja BHP opisująca możliwe zagrożenia dla zdrowia i życia?
32	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.
33	Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:
34	Montażownica z homologacją do obsługi kół o średnicy minimum 30" - min. 1 na serwis,
35	Komplet nasadek do kół,
36	Sprawna końcówka do pompowania - 1 na stanowisko montażu,
37	Kompresor o wydajności min. 9 Bar,
38	Klatka do pompowania kół homologowana - min. 1 na serwis,
39	Manometr do kół homologowany ze skalą dostosowaną do obsługi pojazdów ciężarowych - 1 na stanowisko pracy,
40	Wyważarka do kół - min. 1 na serwis,
41	Klucz dynamometryczny z homologacją - min. 1 na 2 stanowiska pracy,
42	Podnośnik pneumatyczny lub hydrauliczny z ważnym UDT - min. 1 na serwis,
43	Przyrządy do sprawdzania szczelności - min. spryskiwacz - min. 1 na serwis,
44	Stanowisko do napraw wulkanizacyjnych - min. 1 na serwis,
45	Narzędzia do napraw wulkanizacyjnych - szlifierka z frezami i kamieniami szlifierskimi, zestaw łatek, klejów, rozpierak - min. 1 komplet?
46	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)?
47	Czy urządzenia serwisowe pracują w warunkach przewidzianych przez producentów?
48	Czy narzędzia mają dedykowane miejsca przechowywania, nie leżą luzem na powierzchniach komunikacyjnych?
49	Czy montażownica i wyważarka są czyste? (nie uwzględniając zużycia mechanicznego wynikającego z codziennej eksploatacji)
50	Czy w serwisie pracuje sprawna instalacja grzewcza? (temperatura pracy nie niższa niż 14°C)
51	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
52	Czy serwis posiada ważną polisę OC obejmującą także skutki pożaru mienia własnego i powierzonego? - weryfikacja w ogólnych warunkach ubezpieczenia OWU

53	Czy opony do utylizacji składowane są w uporządkowany sposób w wydzielonym, oznakowanym do tego miejscu?
54	Czy serwis ma karty przekazania odpadów do firmy zajmującej się utylizacją opon?
55	Czy serwis ma kartę ewidencji odpadów? (do pobrania z www projektu)
56	Czy została okazana dokumentacja szkoleń BHP, oceny ryzyka zawodowego stanowisk?
57	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)
58	Czy serwis ma min. 1 pracownika z aktualnym, nie starszym niż 7 lat, udokumentowanym potwierdzeniem szkolenia u producenta/dystrybutora materiałów do naprawy opon?
59	Czy w serwisie jest min. 1 osoba z ukończonym szkoleniem w zakresie obsługi montażownicy i wyważarki?
60	Jeśli serwis sprzedaje opony używane, to czy są urządzenia do oceny ich stanu i przeszkoleni pracownicy (min. 1 pracownik z certyfikatem)?
61	Czy serwis dysponuje pojemnikami na odkręcone śruby?

BARDZO DOBRY SERWIS



CERTYFIKAT OPONIARSKI

Kryteria dla serwisu dobrego oraz poniższe

62	Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się dobrze utrzymana, czysta, wyciszona poczekalnia dla klientów, w której dostępne są:
63	Napoje dostępne cały czas dla klientów, przynajmniej woda do picia,
64	Czasopisma bądź gazety (nienaruszające obowiązujących przepisów m.in. Kodeksu karnego w zakresie wolności seksualnej i ochrony nieletnich),
65	Wystarczająca ilość miejsca dla klientów na fotelach, krzesłach, kanapach, itp. (min. tyle, ile stanowisk),
66	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),
67	Ogrzewanie w każdej poczekalni,
68	Sieć WIFI dostępna dla klientów przynajmniej w jednej poczekalni?
69	Czy wszystkie parkingi dla klientów spełniają wymagania norm?
70	Czy są one przez cały czas dobrze oświetlone?
71	Czy ich wymiary wynoszą min. 4 x 10 metrów? Czy są wyznaczone?
72	Czy są wyraźnie oznakowane? (min. tabliczka przed każdym miejscem lub wyraźnie wyznaczona strefa parkingu dla klientów)
73	Czy ich nawierzchnia i podłoże są odpowiednio szczelne?
74	Czy przed serwisem dostępna jest wystarczająca ilość miejsc parkingowych (min. 2 miejsca na stanowisko pracy)?
75	Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)?
76	Czy w serwisie dostępne są sprawne:
77	Inflator (min. 1 na serwis),
78	Manometr do kół ze skalą dla samochodów ciężarowych, homologowany i kalibrowany przez jednostkę legalizacyjną co 6 mies. (min. 1 na serwis),

79	Urządzenie do obsługi TPMS (min. 1 na serwis),
80	Prawidłowo skalibrowany klucz dynamometryczny z homologacją (dokument potwierdzający - świadectwo kalibracji UDT) (min. 1 na 2 stanowiska pracy),
81	Wanna do sprawdzania szczelności ze sprawnym podnośnikiem?
82	Czy w serwisie dostępny jest układ zasilania powietrzem z separatorem oleju i wody oraz dostępem do powietrza z każdego stanowiska?
83	Czy serwis posiada dokumentacje producentów w zakresie pogłębiania rowków bieżnika?
84	Czy serwis mobilny jest wyposażony w:
85	Montażownicę,
86	Wyważarkę,
87	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,
88	Narzędzia do odkręcania koła?
89	Czy serwis mobilny wykonuje usługę w warunkach awaryjnych na drodze?
90	Oświetlenie miejsca pracy i pod względem bezpieczeństwa na drodze (oświetlenie, kamizelki, pachołki, znaki drogowe)?
91	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

92	Czy wszystkie pojazdy na terenie serwisu posiadają wypełniony druk zlecenia wraz z informacją o oponach i zakresie usługi (dotyczy zleceń wymiany opon)?
93	Czy jest urządzenie do mycia kół (np. myjka wysokiego ciśnienia)?
94	Czy jest dedykowany min. 1 pracownik obsługi recepcji/klienta?
95	Czy w pobliżu recepcji serwisu w budynku znajduje się poczekalnia dla klientów, w której dostępne są:
96	Napoje gorące dostępne cały czas dla klientów (min. kawa, herbata),
97	Działająca klimatyzacja w każdej poczekalni?
98	Czy serwis posiada możliwość pompowania kół azotem z wytwornicy?
99	Czy serwis posiada usługę odbierania i/lub sprzedaży opon bieżnikowanych?
100	Czy min. 1 pracownik serwisu posiada potwierdzoną certyfikatem umiejętność oceny stanu opony używanej?
101	Czy serwis mobilny wykonuje usługę w warunkach awaryjnych na drodze całodobowo?
102	Czy w serwisie wulkanizacyjnym dostępne są sprawne:
103	Zestaw do naprawy na gorąco typu termopress,
104	Kompresor o ciśnieniu min. 11 bar?
105	Czy jest przeprowadzana kontrola wizualna pojazdu na podnośniku w zakresie stanu:

106	Okładzin hamulcowych,
107	Tarcz hamulcowych,
108	Przewodów hamulcowych (w obrębie nadkola),
109	Szczelności układu resorowania (jeśli występuje)?
110	Czy jest prowadzony udokumentowany system oceny satysfakcji klientów? (np. ankiety papierowe, kontakt z prośbą o ocenę w internecie, kontakt z e-ankietą)
111	Czy w serwisie jest wdrożona procedura reklamacyjna (przyjęcie zgłoszeń, obsługa, archiwizacja zgłoszeń, rozliczenie)?
112	Czy nowe opony są przechowywane pionowo (dopuszcza się przechowywanie w stosach maksymalnie 8 szt.)?
113	Czy opony/koła są przechowywane we właściwych warunkach (dotyczy opon nowych):
114	Temperatura pokojowa (zawiera się pomiędzy 5 i 30°C),
115	Pomieszczenie magazynowe w którym przechowywane są opony i koła jest zadaszone i osłonięte przed oddziaływaniem promieni UV, w tym słonecznych,
116	Pomieszczenie magazynowe jest suche, bez nadmiernej wilgotności (ponad 75%),
117	Pomieszczenie magazynowe ma dobrą wentylację,
118	W pomieszczeniu magazynowym nie są przechowywane paliwa, oleje, rozpuszczalniki ani inne chemikalia,
119	Opony nie są składowane w pobliżu źródeł ciepła ani urządzeń elektrycznych wytwarzających iskry (np.. prostowników)?
120	Czy sposób przechowywania kół/opon wyklucza uszkodzenie opon, felg lub kołpaków?