

Serwis oponiarski to duża odpowiedzialność

data aktualizacji: 2019.03.22



Opona jest jedynym elementem stykającym się z nawierzchnią, po której porusza się pojazd

O projekcie Certyfikatu Oponiarskiego rozmawiamy z Markiem Nytko z TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o., odpowiedzialnym za prowadzenie certyfikacji.

- Wiadomość o starcie projektu, którego inicjatorem jest Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego, odbiła się szerokim echem w środowisku oponiarzy. Wiele warsztatów już pyta o zasady certyfikacji. Panie Marku, jakie są zatem podstawowe kryteria, którym muszą sprostać warsztaty poddające się certyfikacji?

Audyt w ramach Certyfikatu Oponiarskiego to ocena zarówno wyposażenia danego serwisu, umiejętności serwisantów, jak i obsługi klienta. W każdym z poziomów badamy inne elementy, zaczynając od podstaw, które gwarantują dobrą jakość serwisu i obsługi klienta aż po dodatkowe usługi i najwyższy poziom obsługi. Pamiętajmy, że opona jest trzecim najszybciej obracającym się elementem pojazdu. Na autostradzie to ponad 1000 obrotów na minutę. Tu nie ma miejsca na błędy wulkanizatorów. Dlatego serwis oponiarski to bardzo duża odpowiedzialność. Warto, by i mechanicy, i ich klienci o tym pamiętali.

- Czym przede wszystkim będą różniły się przewidziane trzy poziomy certyfikatu?

Trzy poziomy certyfikatu wzięły się stąd, że ustalenie jednego poziomu na tak zróżnicowanym rynku jak polski byłoby niemożliwe – zawsze dla kogoś poziom byłby zbyt wysoki, a dla innego za niski. Dlatego właśnie są trzy poziomy: dobry serwis, bardzo dobry serwis, wzorowy serwis. Różnią się one zakresem koniecznego wyposażenia, oceną dodatkowych usług, np. przechowywanie opon. Kryteria są tak ustalone, żeby wytyczyć ścieżkę do doskonałości dla tych serwisów, które mają

ambicje się rozwijać i zabiegać o klienta nie tylko ceną, ale przede wszystkim profesjonalną obsługą serwisową, wyposażeniem serwisu oraz umiejętnościami mechaników gwarantującymi bezpieczne i fachowe wykonanie usługi. Celem certyfikatu wprowadzanego przez Polski Związek Przemysłu Oponiarskiego wraz z naszym doświadczeniem audytorskim to z jednej strony podanie niejako na tacy wszystkim chętnym serwisom oponiarskim kryteriów i procedur niezbędnych do podniesienia kwalifikacji. Z drugiej wypromowanie go wśród kierowców, tak by pokazać, że tylko wysoka jakość usług i odpowiedni sprzęt oraz umiejętności mechaników zapewniają bezpieczeństwo ich pojazdom oraz im samym i ich rodzinom.

- Jak przebiega proces certyfikacji? Czy oznacza zamknięcie warsztatu w danym dniu?

Otwarta certyfikacja rozpocznie się w kwietniu. Aktualnie przeprowadzamy certyfikacje pilotażowe, żeby przetestować system. Jeśli chodzi o audyt, to TÜV Rheinland Polska przeprowadza certyfikację serwisów w celu potwierdzenia spełnienia zasadniczych wymagań zdefiniowanych w kryteriach opracowanych przez PZPO, w zależności od stopnia certyfikacji serwisu (dobry, bardzo dobry, wzorowy) są różne wymagania i standardy. Każdy serwis będzie zgłaszał się indywidualnie do procesu audytowego poprzez formularz na stronie www.certyfikatoponiarski.pl. Po zarejestrowaniu zgłoszenia przez TÜV Rheinland serwis otrzymuje ofertę audytu, kryteria audytowe, procedurę obsługi koła oraz wzór zlecenia usługi wraz z cennikiem i danymi do płatności na konto TÜV Rheinland. Kolejnym etapem jest przesłanie zlecenia usługi, na podstawie którego TRP realizuje audyt. Termin audytu ustalany jest indywidualnie w terminie 30 dni od daty przesłania zlecenia. Audyt obejmuje badanie jakości kilku obszarów, takich jak: wygląd zewnętrzny serwisu, biuro obsługi klienta, serwis wraz z wyposażeniem, prawidłowa procedura obsługi koła, bezpieczeństwo pracy, zarządzanie warsztatem, personelem i szkolenia załogi. Oczywiście kluczowe są tu kryteria, których spełnienie ma największy wpływ na bezpieczeństwo techniczne pojazdów oraz bezpieczeństwo pracowników. Za brak napojów czy kącika dziecięcego nikogo nie zdyskwalifikujemy, jeśli aspekty techniczne i część wizerunkowa będą spełnione. Czas trwania audytu uzależniony jest od stopnia certyfikacji – to od 3 do 5 godzin. Certyfikacja polega na sprawdzeniu serwisu w warunkach codziennej pracy, a zatem nie możemy mówić o zamknięciu serwisu w dniu audytu. Nasze doświadczenie pozwala na przeprowadzenie audytu w sposób umożliwiający ciągłość pracy serwisu przy wspólnym zaangażowaniu.

- Jaki wpływ na właściwości jezdne auta ma dochowanie procedury wymiany opon? Innymi słowy, jakie korzyści z wymiany opon w certyfikowanych warsztatach będą mieli kierowcy?

Opona jest jedynym elementem stykającym się z nawierzchnią, po której porusza się pojazd. Możemy zatem powiedzieć, że w codziennym użytkowaniu pojazdu stanowi kluczowy czynnik bezpiecznej eksploatacji. W nowoczesnych samochodach wyposażonych we wszelkie czujniki to właśnie z koła biorą one najwięcej informacji. Zatem to od stanu opon, w tym tego, czy nie zostały uszkodzone w serwisie, bardzo dużo zależy. Stąd niezmiernie ważny staje się nadzór nad obszarem związanym z ich serwisowaniem. Niewłaściwa obsługa koła, błędy montażowe mogą prowadzić do uszkodzenia opony, a następnie kolizji lub wypadku drogowego. Niestety, takich błędów nieprofesjonalny wulkanizator może popełnić więcej. Mało który z nich skończy się tylko kasowaniem błędu. Najczęściej są to przyczyny kolizji i poważnych śmiertelnych wypadków.

W Polsce mamy ponad 10 000 punktów zajmujących się obsługą opon. PZPO i TRP poprzez proces certyfikacji dokonują weryfikacji tych warsztatów pod względem określonych kryteriów. Użytkownik pojazdu, wybierając warsztat posiadający certyfikat PZPO-TÜV Rheinland w obszarze serwisowania opon samochodowych, świadomie wpływa na bezpieczeństwo swoje i innych kierowców. Jeździmy coraz lepszymi samochodami. Zaczynamy przykładać większą wagę do tego, kto zajmuje się naszymi oponami. Są one jedynym systemem bezpieczeństwa pojazdu, który trzyma nas na drodze.

- Dziękujemy za rozmowę.

Źródło: <http://www.swiatopon.info/drukujpdf/arttykul/68743>