

## Стандарты и качество обслуживания

### 1. ТРЕБОВАНИЯ К РАСПОЛОЖЕНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПУНКТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ

#### 1.1 Требования к территории:

1.1.1 Обеспечить возможность припарковать автомобиль клиента без нарушения ПДД в шаговой доступности.

1.1.2 Обеспечить доступность электронной навигации, а также навигацию на закрытых территориях, с доступом без предварительного согласования на пунктах контроля.

#### 1.2 Требования к вывеске:

1.2.1 Наличие вывески на фасаде здания.

1.2.2 Вывеска должна содержать Торговое название пункта оказания услуг и продажи товаров.

#### 1.3 Требование к помещению:

1.3.1 Торговый зал, обеспечивающий возможность комфортного ожидания для клиентов.

1.3.2 Складе возможностью временного хранения шин площадью от 30 квадратных метров.

1.3.3 Наличие сервисной зоны с возможностью безопасного размещения необходимого оборудования.

1.3.4 Наличие отопления в помещении с оборудованием для шиномонтажа;

1.3.5 Наличие пожарной сигнализации и средств пожаротушения.

#### 1.4 Необходимый перечень оборудования и инструмента:

Для обеспечения надлежащего качества при осуществлении шиномонтажных работ необходим минимальный перечень исправного оборудования, проходящего техническое обслуживание, кашбровку и настройку не менее 2 раз в год такого как:

1.4.1 Подъемник с демпфирующими накладками

1.4.2 Установка для автоматической мойки колес

1.4.3 Шиномонтажный станок для работ с диаметром диска до 21 дюйма

1.4.4 Оснастка шиномонтажного станка для работ с низкопрофильной и усиленной шиной

1.4.5 Балансировочный станок

1.4.6 Компрессор

1.4.7 Борторасширитель для установки заплаток и грибков бескамерных шин

1.4.8 Пистолет для накачки шин с манометром

#### 1.5 Для обеспечения надлежащего качества при осуществлении шиномонтажных работ необходим минимальный перечень исправного инструмента:

1.5.1 Два подкатных домкрата

1.5.2 Конус для балансировки колес коммерческого транспорта

1.5.3 Набор головок и воротков

1.5.4 Ключ/гайковерт

1.5.5 Ключи для снятия секреток

1.5.6 Пластиковые накладки на станки, предотвращающие повреждение диска

1.5.7 Динамометрический ключ для протяжки гаек и болтов

1.5.8 Пластиковый нож для удаления грузов на клейкой основе

## **2. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ НАБОР ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ**

### **2.1 Шиномонтаж**

2.1.1 Заезд автомобиля в бокс.

Контролировать безопасный заезд на подъемник и правильность расположения автомобиля. Персонал словами, подкрепленными жестами рук, указывает направление движения автомобиля при заезде на гидравлический подъемник.

#### **2.1.2 Подъем автомобиля**

Контролировать правильность установки лап 2-х стоечного подъемника, подушек ножничного подъемника или подкатного домкрата в штатные места кузова или подвески автомобиля, предусмотренные заводом-изготовителем.

Выяснить какой вид шиномонтажных работ нужно выполнить.

Задать уточняющие вопросы и предложить воспользоваться дополнительными услугами, не входящими в выбранный комплекс работ (обработка обода диска герметиком, сезонное хранение шин).

Проверить, установлены ли секретки на колесах если установлены - попросить ключ у клиента.

Предложить клиенту пройти в зону для ожидания окончания выполнения работ.

#### **2.1.3 Снятие колес**

Перед тем как откручивать колесо, убедиться в целостности крепежа и наличии необходимых ключей для откручивания крепежа, и только после этого приступить к откручиванию.

При выявлении проблем со стертymi гранями, перетянутыми гайками, или проблем с ключом для снятия секреток клиента, необходимо пригласить клиента и указать на эту проблему. И только с его согласия продолжить откручивать колесо.

Не допускать использование ударного пневмо или электроинструмента при откручивании секреток. Убедиться в правильности установленного крепежа.

При установке других колесных дисков, провести примерку на автомобиль, убедиться в правильности подобранных параметров диска.

#### **2.1.4 Мойка колес**

Мойка должна соответствовать по времени степени загрязнения.

Перед мойкой с колеса снять: балансировочные грузики, колпачок, центровочное кольцо.

В случае неудовлетворительного результата автоматической мойки, колесо домыть вручную щеткой или губкой до полной очистки поверхности диска.

### **2.1.5 Демонтаж шины на шиномонтажном станке**

Перед демонтажом старых покрышек, визуально осмотреть их на наличие грыж, порезов и сделать пометки на шине для клиента.

Перед отжатием борта полностью спустить воздух из шины, проверить, установлены ли датчики давления

воздуха.

Перед демонтажом обратить внимание на конструкцию диска, смазать борт шины монтажной пастой.

При демонтаже низкопрофильных шин и шин К1Ж РЪАТ применить оснастку шиномонтажного станка для работ с низкопрофильной и усиленной шиной.

Проверить диск на геометрию.

### **2.1.6 Монтаж шины на диск**

Перед монтажом осмотреть шины на предмет сильного износа, наличия микротрещин. При выявлении дефектов уведомить клиента о состоянии шины.

Учитывать особенности шины при определении боковины шины, которая окажется на внешней стороне колеса.

Учитывать цветные метки на шине при монтаже.

Смазать борта шины монтажной пастой, при монтаже низкопрофильных шин и шин К1ЛМ РЪАТ применить оснастку шиномонтажного станка для работ с низкопрофильной и усиленной шиной.

Заменить резиновый вентиль при необходимости.

### **2.1.7 Накачка колеса**

Накачать шины до рекомендованного значения давления воздуха. Проверить соответствие давления, указанного на таблице рекомендаций заводом изготовителем автомобиля.

### **2.1.8 Балансировка колеса**

Подобрать нужный внутренний центровочный адаптер.

Очистить полку литого диска от следов самоклеющейся пленки.

Закрепить колесо на валу балансировочного станка, произвести измерение и выполнить балансировку. На литых дисках использовать только самоклеющиеся груза. При возможности подбирать грузики под цвет диска (при их наличии).

Установить колпачки.

### **2.1.9 Установка колеса**

Перед установкой колес, сделать визуальный осмотр состояния колодок, тормозных дисков, а также видимых элементов ходовой части автомобиля.

Перед установкой колеса очистить металлической щеткой ступичную часть от коррозии Смазать аэрозольной медной смазкой.

Проверить крепеж, при необходимости предложить заменить.

Наживить крепеж вручную.

При использовании пневмогайковерта, установить момент затяжки рекомендованный заводом изготовителем автомобиля.

Не допускать использование ударного пневмо или электроинструмента при установке секреток.

Опустить автомобиль

Дотянуть крепеж динамометрическим ключом со значением, установленным заводом изготовителем автомобиля.

Проверить давление воздуха в шине и довести его до нормы, в соответствии с требованиями завода изготовителя автомобиля.

Установить декоративные элементы колеса при их наличии.

#### **2.1.10 Завершение работ**

Выяснить у клиента желание воспользоваться услугой сезонного хранения колес. В случае отказа от услуги сезонного хранения колес, упаковать шины в пакеты, убрать в автомобиль в присутствии клиента.

2.1.11 Выезд автомобиля из бокса Проконтролировать безопасный выезд автомобиля из бокса.

2.1.12 Уборка на рабочем месте

Протереть оборудование, убрать мусор, разложить инструмент.

#### **2.2 Ремонт шин. Установка грибка**

2.2.1 Произвести демонтаж колеса и шины согласно п.п.2.1.1 -2.1.5.

2.2.2 После демонтажа осмотреть шину на повреждения, определить и разметить место повреждения снаружи и внутри шины.

2.2.3 Удалить объект повреждения при помощи шила.

Определить размер повреждения, подобрать необходимый размер грибка

2.2.4 Перед началом работ очистить внутреннюю сторону шины. Удалить загрязнения при помощи скребка.

2.2.5 Обработать обезжиривателем и абразивным инструментом место прокола, удалить резиновую крошку.

2.2.6 В подготовленное отверстие нанести цемент, дать высохнуть.

2.2.7 Установить грибок. Обеспечить плотное прилегание шляпки к внутренней поверхности шины.

#### **2.3 Сезонное хранение шин**

2.3.1 Требования к месту сезонного хранения шин и колес в сборе:

Обеспечить температурный режим от 18 до 35 градусов Цельсия. Не допускать воздействия на резину агрессивных химических веществ, масел, растворителей и попадания прямых солнечных лучей. Не допускать попадание осадков на шины и колеса в сборе.

2.3.2 Прием товара на хранение.

Осмотреть шину на предмет дальнейшей безопасной эксплуатации.

На принимать на хранение ступичные заглушки, проставочные кольца и крепеж.

Все шины в сборе с дисками, должны быть обязательно вымыты.

### 2.3.3 Основные требования при составлении акта приема имущества:

Указать дату приема имущества, государственный номер автомобиля, присвоить партию хранения товара. Указать наименование принимаемого товара и количество

Прописать типоразмер и торговую марку с моделью, тип Яа1, индекс скорости и нагрузки, дату выпуска шин, страну производства, ЭОТ код каждой шины, измерить остаточную глубину протектора шин и указать в акте, состояние изделия.

Дефекты: указывать наличия на шине заплаток, грибков, боковых грыж.

Описать состояние колесных дисков: сколы, царапины, сделать фото.

Проставить подписи сторон с расшифровкой на акте приема передачи товара, принятого на ответственное хранение в 2-х экземплярах.

Все колеса в сборе подлежат обязательной упаковке в защитную пленку.

На каждую единицу принимаемого товара наклеивается соответствующая бирка.

### 2.3.4 Выдача товара с ответственного хранения

Выдача производится на основании договора и документа, удостоверяющего личность, либо по доверенности. Составляется акт выдачи имущества.

### 2.4 Общие рекомендации

Сотрудник, выполняющий услуги, обязан быть вежливым и предупредительным с клиентами.

Корректно и грамотно отвечать на вопросы, связанные с выполняемыми работами, иметь опрятный внешний вид.