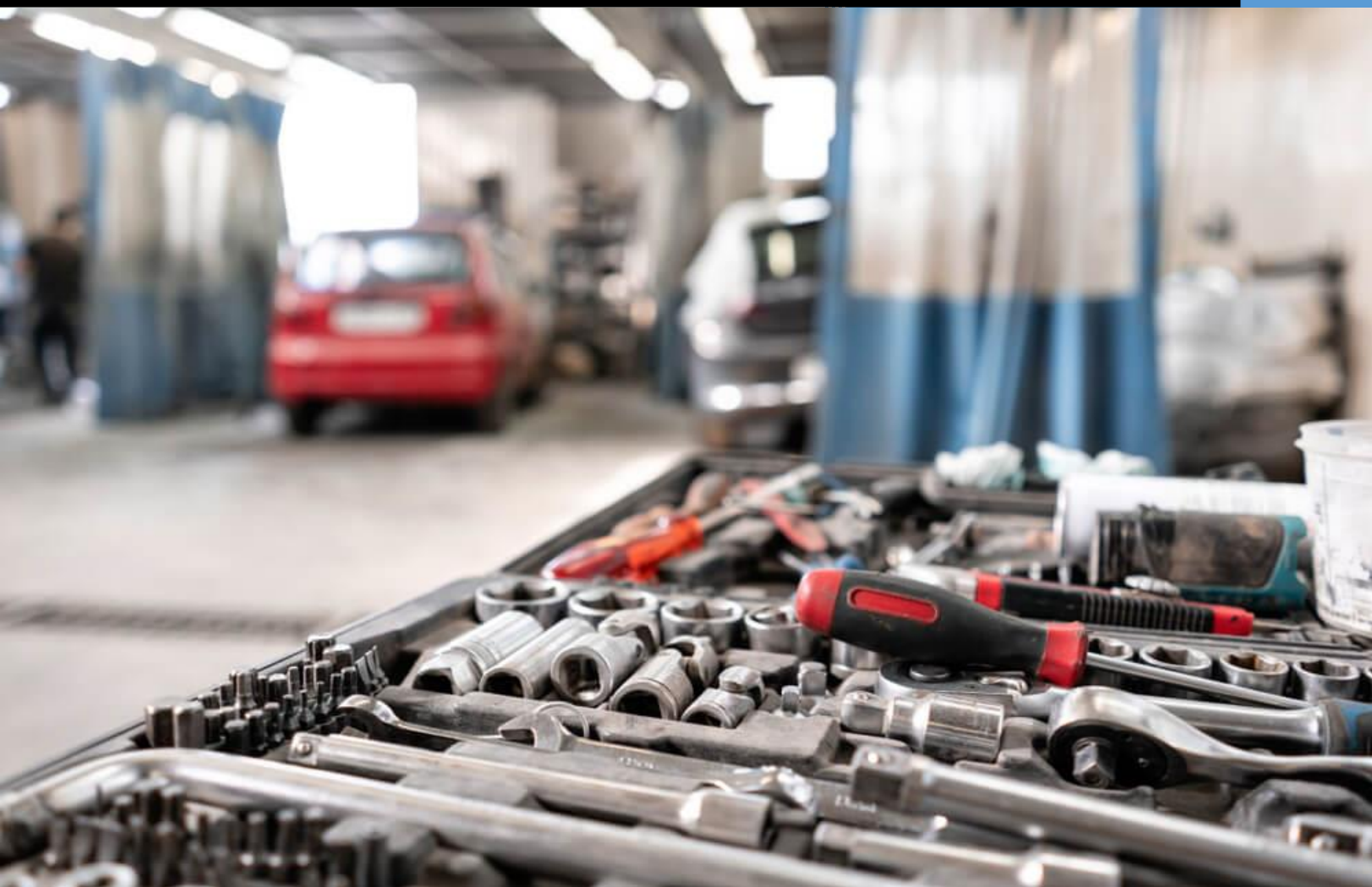


Готовый чек-лист автосервиса (франшиза СТО, дилерский центр)



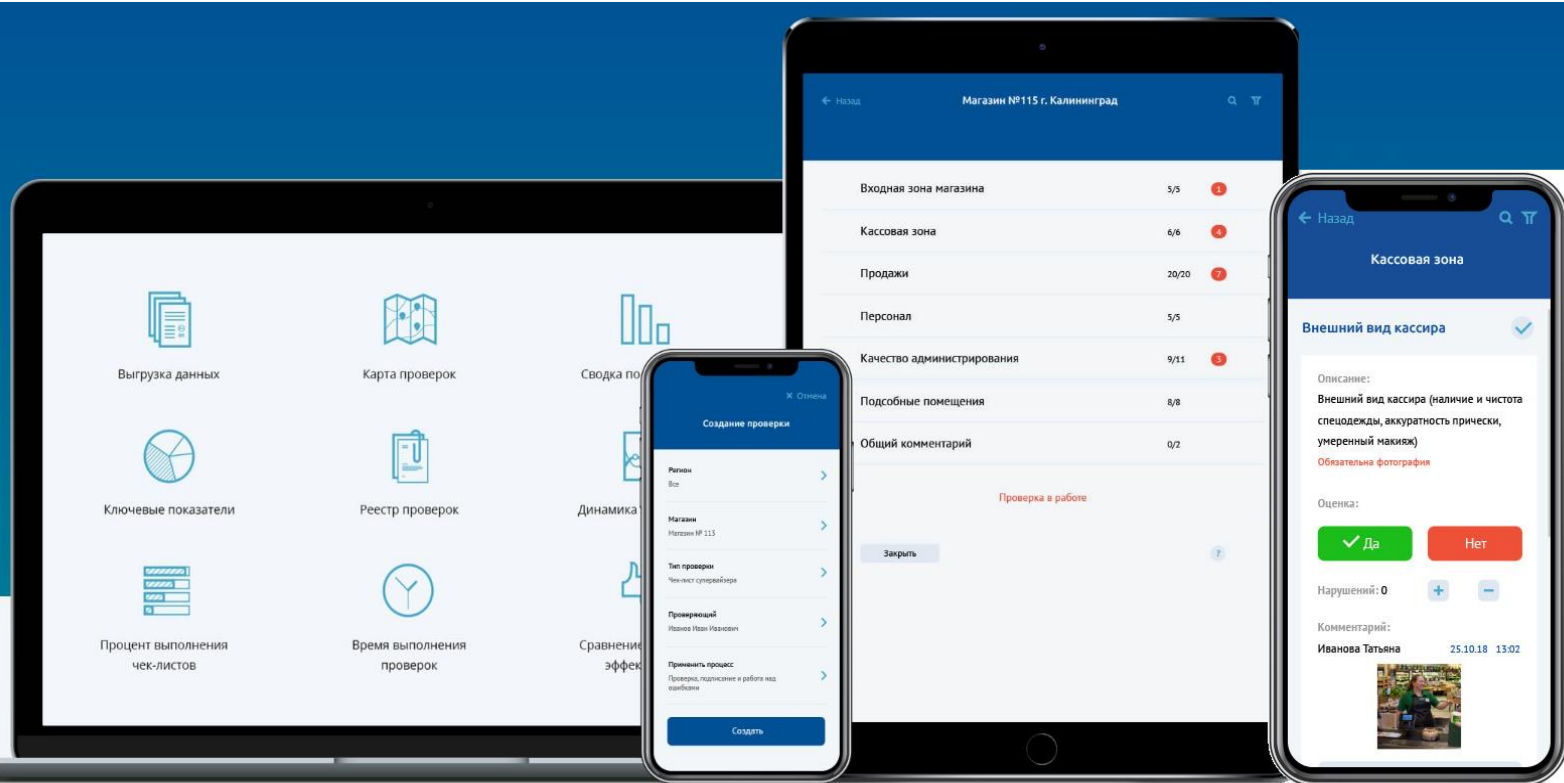
Доступно в RETAILIQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

info@retailqa.ru

Используйте электронный чек-лист автосервиса (франшиза СТО, дилерский центр) в системе мобильного аудита **RETAILQA**



Преимущества использования

Удобно

- ✓ 10 типов оценок
- ✓ Конструктор чек-листов
- ✓ Система весов и баллов
- ✓ Web-отчеты для руководства
- ✓ Акции и фотоотчеты
- ✓ Push и email уведомления
- ✓ Контроль по геолокации
- ✓ Образцы и фото примеры
- ✓ Файловые вложения
- ✓ Аудио и видеозаписи
- ✓ Повторный контроль нарушений
- ✓ Ограничение прав пользователей
- ✓ Свой смартфон или планшет
- ✓ Поддержка iOS и Android
- ✓ Автономный режим работы

Выгодно

- ✓ Защита от надзорных органов
- ✓ Минимизация штрафов
- ✓ Сокращение потерь
- ✓ Экономия ФОТ
- ✓ Контроль регламентов и стандартов
- ✓ Адаптация персонала
- ✓ Внедрение системы мотивации
- ✓ Доступ для тайных покупателей
- ✓ Выделенный личный кабинет
- ✓ Бесплатный «пилот»
- ✓ Настройка «под ключ»
- ✓ Доработки под Клиента
- ✓ Интеграция со сторонним ПО
- ✓ Брендинг интерфейса
- ✓ Новые модули и функционал

Эффективно

- ✓ Замена бумаги и мессенджеров
- ✓ Ускорение сбора данных
- ✓ Снижение временных затрат
- ✓ Повышение качества работы
- ✓ Проверки, задачи, планирование
- ✓ Претензии
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Выявление неочевидных проблем
- ✓ Быстрая обратная связь
- ✓ Подключение сервисных служб
- ✓ Сценарии и процессы проверок
- ✓ Облачное хранение данных
- ✓ Доступ к данным по API
- ✓ Успешные кейсы внедрений
- ✓ Экспертиза по аудитам

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ

Объект проверки:	
Адрес:	
Дата проверки:	
Время начала проверки:	
Дата предыдущей проверки:	
Объект посещен по геолокации*:	
Проверяющий/Аудитор:	
Куратор/Супервайзер:	
Управляющий:	
Сотрудники на смене:	
Примечание:	

*Доступно в RETAILQA

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ

Дата завершения проверки:	
Время завершения проверки:	
Длительность проверки:	
Выявлено нарушений:	
Поставлено задач:	
Общий % выполнения чек-листа*:	
Общая сумма штрафа*:	
Замечания:	
С результатом ознакомлены (ФИО, должность, подпись):	

*Доступно в RETAILQA

БЛОК 1. ПРИЛЕГАЮЩАЯ ТЕРРИТОРИЯ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Дорога, ведущая к автоцентру/СТО почищена от снега (в зимнее время), состояние дорожного полотна удовлетворительное, ямы и колдобины отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Имеется четкая визуальная навигация (баннер, лайтбоксы, флаги, штендер и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		
Все навигационные элементы чистые, внешние повреждения отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Прилегающая территория чистая, мусор и грязь отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Внешнее оформление автоцентра/СТО выполнено по стандартам/брендбуку	☐ Да ☐ Нет		
Фасад в хорошем состоянии, чистый, без подтеков, механические повреждения отсутствуют (трещины, сколы, хорошо заметные потертости)	☐ Да ☐ Нет		
Фасадная подсветка функционирует должным образом, все лампы/фонари работают, уровень освещения достаточный	☐ Да ☐ Нет		
Вывеска на здании автоцентра/СТО без внешних механических повреждений, чистая, подсветка работает (в случае наличия световой вывески)	☐ Да ☐ Нет		
Входная группа визуально обозначена, подсветка работает (при наличии)	☐ Да ☐ Нет		
Режимник размещен в положенном месте, график работы объекта актуальный	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 2. ЗОНА ПАРКОВКИ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Зона парковки клиентских авто четко обозначена и отделена от зоны размещения поврежденных (ожидающих ремонта) авто	☐ Да ☐ Нет		
Поврежденные авто, находящиеся в ожидании проведения ремонтных работ, не видны со стороны клиентской парковки и с зоны центрального входа	☐ Да ☐ Нет		
На клиентской парковке имеются свободные места	☐ Да ☐ Нет		
[опционально] На территории объекта обеспечивается сохранность авто клиентов (работает охрана, въезд/выезд ограничен шлагбаумом, введен режим проверки документов)	☐ Да ☐ Нет		
Зимой парковка очищена от снега	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 3. ВХОДНАЯ ЗОНА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Входная группа чистая	☐ Да ☐ Нет		
[опционально - при наличии] Крыльцо чистое, без повреждений, трещин и сколов (в зимний период наледь и снег почищены)	☐ Да ☐ Нет		
На входе размещена урна (чистая, не переполненная мусором)	☐ Да ☐ Нет		
Входная дверь исправна (если дверь не автоматическая, доводчик исправен, открывается/закрывается нормально, без скрипов)	☐ Да ☐ Нет		
Основные элементы входной зоны не требуют ремонта (тамбур, пол, стены, плинтуса и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		
Грязезащитные противоскользящие коврики чистые, хорошо закреплены	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 4. ЗОНА ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Помещение не выглядит "уставшим" (требующем ремонта)	☐ Да ☐ Нет		
Отделочные материалы на стенах (обои) целые, чистые	☐ Да ☐ Нет		
Напольное покрытие целое, чистое (включая плинтуса)	☐ Да ☐ Нет		
Потолок, окна и подоконники чистые	☐ Да ☐ Нет		
Офисная и клиентская мебель целая, чистая (диваны, кресла, стулья, пуфики, столы)	☐ Да ☐ Нет		
Укомплектованность зоны ожидания мебелью соответствует стандартам (минимально 3-4 кресла, 1-2 дивана, столик с журналами автомобильной тематики)	☐ Да ☐ Нет		
Автожурналы на столике свежие (не старше двухмесячной давности), чистые, не замятые, без вырванных страниц	☐ Да ☐ Нет		
В помещении размещена вендинговая машина (снэковый аппарат) с напитками и закусками	☐ Да ☐ Нет		
Для детей имеется выделенная зона (отдельный столик с карандашами и раскрасками)	☐ Да ☐ Нет		
На инфостенде размещены рекламные материалы (бонусная программа, опросные анкеты, информация о деятельности/возможностях/истории компании и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		

TV-плазма для просмотра киноканалов работает	☐ Да ☐ Нет		
TV-плазма для показа рекламных материалов работает, транслируется показ рекламного медиаконтента о компании	☐ Да ☐ Нет		
Пульты управления TV функционируют исправно	☐ Да ☐ Нет		
В помещении поддерживается комфортная температура	☐ Да ☐ Нет		
WiFi работает, доступен для клиентов	☐ Да ☐ Нет		
Кондиционер в рабочем состоянии, используется по сезону и погодным условиям	☐ Да ☐ Нет		
Уровень освещения достаточный, мерцающие и перегоревшие лампы отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники ресепшн находятся на своих рабочих местах	☐ Да ☐ Нет		
Имеются информационно-навигационные таблички, с помощью которых легко ориентироваться (четко обозначены пути навигации к туалету, зоне приемки, зоне ожидания, месту для курения)	☐ Да ☐ Нет		
Уголок потребителя полностью укомплектован положенными документами, сертификатами и лицензиями	☐ Да ☐ Нет		
Имеется закон РФ о защите прав потребителей	☐ Да ☐ Нет		
Имеется Книга отзывов и предложений (на все записи клиентов даны ответы в положенный срок)	☐ Да ☐ Нет		
Имеется карточка предприятия	☐ Да ☐ Нет		
Имеется сертификат соответствия/необходимые лицензии	☐ Да ☐ Нет		
[опционально - если предусмотрено] Клиентам доступен бесплатный чай/кофе/конфеты	☐ Да ☐ Нет		
Имеется хорошо заметная информационная табличка/наклейка о ведущем на объекте видеонаблюдении	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 5. ТУАЛЕТ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Туалетная комната чистая (стены, пол, потолок)	☐ Да ☐ Нет		
Трещины и сколы отсутствуют	☐ Да ☐ Нет		
Уровень освещения достаточный	☐ Да ☐ Нет		

Вентиляция работает, на вентиляционных отверстиях отсутствует пыль и паутина	☐ Да ☐ Нет		
Имеется запас туалетной бумаги, жидкого мыла и бумажных полотенец	☐ Да ☐ Нет		
Сушилка для рук (при наличии) в исправном состоянии	☐ Да ☐ Нет		
Сантехника в идеальном состоянии, чистая, целая, без протечек (раковина, смесители, унитаз)	☐ Да ☐ Нет		
Туалетный ершик в наличии, чистый	☐ Да ☐ Нет		
Мусорная корзина чистая, не переполненная, освобождается своевременно	☐ Да ☐ Нет		
Крючки для сумок/одежды целые	☐ Да ☐ Нет		
Уборочный инвентарь и чистящие средства убраны	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 6. СЕРВИСНО-РЕМОНТНАЯ ЗОНА (ОБЩЕЕ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В помещении ремонтно-сервисной зоны поддерживается чистота и порядок	☐ Да ☐ Нет		
Уровень освещения достаточный на всех постах	☐ Да ☐ Нет		
Вспомогательный инвентарь находится в специально отведенных местах (лопаты, швабры, сгоны)	☐ Да ☐ Нет		
Закрытые шкафы подписаны, внутри чисто, полки подписаны	☐ Да ☐ Нет		
Хранение специнструмента упорядочено таким образом, чтобы можно было быстро найти нужный инструмент	☐ Да ☐ Нет		
Для ремонта агрегатов и их узлов выделена отдельная зона	☐ Да ☐ Нет		
Для временного хранения б/у (неисправных) автодеталей выделена отдельная зона	☐ Да ☐ Нет		
Выполнение жестяных и слесарных работ рассредоточено по разным постам	☐ Да ☐ Нет		
Выборочная проверка любого поста показывает полную оснащенность инструментом и расходниками (+рабочие тележки)	☐ Да ☐ Нет		
Все подъемное оборудование в исправном состоянии	☐ Да ☐ Нет		
Каждый пост оснащен емкостями (баками, урнами, тарой) для хранения мусора	☐ Да ☐ Нет		
[опционально - при наличии] Пост технической мойки работает	☐ Да ☐ Нет		

При проведении работ с клиентским авто в обязательном порядке используются одноразовые защитные чехлы, коврики и накладки (на руль, сиденье, коробку, крылья, капот)	☐ Да ☐ Нет		
--	---	--	--

БЛОК 7. СЕРВИСНО-РЕМОНТНАЯ ЗОНА (СКЛАД)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Доступ в складские помещения ограничен для посторонних лиц	☐ Да ☐ Нет		
На складе поддерживается чистота и порядок	☐ Да ☐ Нет		
Размещение товара на складе выполняется согласно ассортиментной матрице, которая включает в себя самые "ходовые" позиции (фильтры, масла, лампы, колодки, щетки стеклоочистителей, ремни, свечи и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		
Запас перчаток и сухой ветоши достаточный	☐ Да ☐ Нет		
Имеется график проведения инвентаризации	☐ Да ☐ Нет		
Инвентаризации проводятся согласно графику на регулярной основе	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 8. СОТРУДНИКИ АВТОСЕРВИСА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Все сотрудники автосервиса носят фирменную спецодежду, бейджи утвержденного образца одеты, имя на бейджах хорошо читается	☐ Да ☐ Нет		
Персонал находится на своих рабочих местах и занимается своими прямыми должностными обязанностями	☐ Да ☐ Нет		
В зоне приемки отсутствуют сотрудники автосервиса, не работающие с клиентом напрямую	☐ Да ☐ Нет		
Если клиент чем-то интересуется у сотрудника, не уполномоченного работать с клиентом напрямую, данный сотрудник вежливо просит обратиться с вопросами к менеджеру или мастеру сервис-зоны	☐ Да ☐ Нет		
Менеджеры/мастера-приемщики выглядят ухоженно и опрятно, коммуникабельность на высшем уровне	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники не используют при общении ненормативную лексику, бранные слова и сленг "на грани фола"	☐ Да ☐ Нет		
Все сотрудники аттестованы, положенное обучение пройдено	☐ Да ☐ Нет		

Штат укомплектован сертифицированным автоэлектриком	☐ Да ☐ Нет		
Отдых и прием пищи персонала организован в специально отведенном для этого месте	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудники курят исключительно в отведенном для этого месте, скрытом из зоны видимости клиентов	☐ Да ☐ Нет		
С бытовой точки зрения сотрудники полностью обустроены	☐ Да ☐ Нет		
В санузле для персонала поддерживается чистота и порядок, с/у мылом и туалетной бумагой полностью обеспечен	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 9. ДИЛЕРСКИЙ АВТОЦЕНТР (ОБЩЕЕ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Имеются руководства по проведению слесарного ремонта (доступ обеспечен)	☐ Да ☐ Нет		
Имеются руководства по проведению кузовного ремонта (доступ обеспечен)	☐ Да ☐ Нет		
Соблюдаются нормы времени по выполнению слесарного ремонта	☐ Да ☐ Нет		
Соблюдаются нормы времени по выполнению кузовного ремонта	☐ Да ☐ Нет		
Имеется последняя версия электронного каталога з/ч автопроизводителя	☐ Да ☐ Нет		
Имеется как минимум один диагностический прибор со свежей версией "прошивки" программного обеспечения	☐ Да ☐ Нет		
Штат укомплектован инженером по направлению гарантии, имеющим стаж работы от 2-х лет	☐ Да ☐ Нет		
Штат укомплектован механиком, прошедшим курсы автопроизводителя по ремонту оборудования, узлов и агрегатов, а также по диагностике неисправностей (имеется сертификат, подтверждающий полученную квалификацию)	☐ Да ☐ Нет		
Штат укомплектован механиком-жестянщиком, прошедшим курсы автопроизводителя по технологиям проведения кузовного ремонта, покрасочных работ и сварочного дела (имеется сертификат, подтверждающий полученную квалификацию)	☐ Да ☐ Нет		
Штат укомплектован электриком, прошедшим курсы автопроизводителя по ремонту и диагностике электрооборудования и электронных систем авто (имеется сертификат, подтверждающий полученную квалификацию)	☐ Да ☐ Нет		

Штат укомплектован маляром, прошедшим курсы автопроизводителя по использованию оборудования покрасочной камеры, а также по применяемым технологиям проведения подготовительных мероприятий к покраске авто (имеется сертификат, подтверждающий полученную квалификацию)

☐ Да
☐ Нет

БЛОК 10. ДИЛЕРСКИЙ АВТОЦЕНТР (СКЛАД)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Помещения для складирования з/ч сухие и чистые, крыша и пол без повреждений	☐ Да ☐ Нет		
Складские помещения имеют свободные проходы и проезды между секциями и стеллажами, уровень освещения достаточный	☐ Да ☐ Нет		
На складах имеется специально выделенная зона для хранения б/у и бракованных автозапчастей	☐ Да ☐ Нет		
Складские помещения, предназначенные для хранения средне и крупногабаритных деталей (двигателей, КПП, деталей трансмиссии) оборудованы грузовыми тележками и подъемниками	☐ Да ☐ Нет		
Складские помещения, предназначенные для хранения огнеопасных жидкостей (лаков, красок, растворителей) оборудованы поддонами и стеллажами. Имеется дополнительный инвентарь и средства индивидуальной защиты для безопасной работы с данной категорией изделий.	☐ Да ☐ Нет		
На складе проводятся регулярные инвентаризации согласно утвержденному графику	☐ Да ☐ Нет		
Управление складом осуществляется с помощью специальной WMS/учетной системы	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 11. ДИЛЕРСКИЙ АВТОЦЕНТР (WASTE MANAGEMENT)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Для утилизации отработанных технических жидкостей выделена специальная зона с отдельной тарой	☐ Да ☐ Нет		
Для утилизации использованной ветоши, обтирочных концов и прочих отходов выделена специальная зона с отдельной тарой	☐ Да ☐ Нет		
Для утилизации АКБ и ламп выделена специальная зона с отдельной тарой	☐ Да ☐ Нет		
Имеется договор на вывоз отходов	☐ Да ☐ Нет		
Имеется договор на обезвреживание и утилизацию опасных отходов	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 12. ПБ и ОТ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Сервисно-ремонтная зона оборудована пожарной сигнализацией	☐ Да ☐ Нет		
В сервисно-ремонтной зоне имеется план эвакуации	☐ Да ☐ Нет		
В помещениях сервисно-ремонтной зоны имеются заправленные и не просроченные огнетушители	☐ Да ☐ Нет		
Места размещения огнетушителей обозначены на плане эвакуации	☐ Да ☐ Нет		
Имеется заполненный журнал по обслуживанию огнетушителей	☐ Да ☐ Нет		
Сервисный центр оборудован извещателями о пожарной тревоге	☐ Да ☐ Нет		
В зоне ожидания клиентов имеется план эвакуации	☐ Да ☐ Нет		
Для клиентов есть защитная одежда (каска и халат)	☐ Да ☐ Нет		
Для клиентов имеется информация о правилах техники безопасности	☐ Да ☐ Нет		
Печатный вариант правил техники безопасности выдается каждому клиенту	☐ Да ☐ Нет		
С персоналом регулярно проводятся инструктажи по ПБ и ОТ (соответствующие журналы ведутся)	☐ Да ☐ Нет		