

Готовый чек-лист шинного автоцентра (с автомагазином и автомойкой)



Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

info@retailqa.ru

Используйте электронный чек-лист шинного автоцентра (с автомагазином и автомойкой) 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 И КЛИЕНТСКАЯ ПАРКОВКА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
К состоянию клиентской парковки замечаний нет	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Разметка четко обозначена (в теплое время года)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Авто клиентов припаркованы согласно разметке	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Прилегающая территория чистая, отсутствуют мусор, грязь и снег (по сезону)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Возле территории шинного центра отсутствуют заросли сорняка	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Товар, размещенный на улице защищен от воровства, ценники в наличии, чистый	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Входная группа и парковка в темное время суток хорошо освещаются	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Подсветка вывески исправно работает (все буквы равномерно светятся)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствуют "сопли" из висящих проводов в видимых зонах на фасаде и под вывеской	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Урна в хорошем состоянии, мусором не переполнена, освобождается своевременно	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 2. ВХОДНАЯ ГРУППА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
К состоянию входных дверей замечаний нет, доводчик исправен	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В тамбуре имеется чистый коврик	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Не допускается размещение информации от других магазинов / партнеров, частных лиц и т.д. (рекламные плакаты, объявления, листовки, агитки и прочее)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствуют граффити и посторонние (вандальные) надписи и рисунки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На входе размещена информация о режиме работы	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На входе размещено наименование юридического лица, от имени которого ведется деятельность	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 3. ТОРГОВЫЙ ЗАЛ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Отсутствует грязь на полу, стенах, потолке и плинтусах	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На полу отсутствует мелкий мусор (чеки, хомуты, обрывки упаковки и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На полу и стенах отсутствуют следы шин	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствует грязь и пыль на мебели, витринах и самом товаре	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Стекла витрин чистые, следы "заляпанности" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В ТЗ отсутствуют пустые коробки из-под товара	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В ТЗ в зоне прямой видимости отсутствует уборочный инвентарь (швабры, веники, тряпки и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В ТЗ поддерживается комфортная температура в пределах от 18 до 23 градусов тепла	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Посторонние (неприятные) запахи отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Освещение полностью исправно, включено	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Перегоревшие лампы и светильники отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все источники освещения светят "одинаковым" светом	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
TV работает, идет показ рекламных роликов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 4. ТОРГОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Пустое пространство на витринах отсутствует, максимальная витринная наполненность	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Торговое оборудование целое, исправное, без видимых дефектов и повреждений (сколов, царапин, вмятин и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На торговом оборудовании отсутствуют следы грязного скотча и прочих загрязнений	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Полочно-витринная подсветка функционирует (при наличии технической возможности)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

На торговом оборудовании не размещаются POS-материалы других компаний (из категории листовок, плакатов, шинных наклеек и прочее)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
--	---	--	--

БЛОК 5. РЕСЕПШЕН

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Расположение ресепшена удобное для клиентов, хорошая видимость с главного входа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ресепшн содержится в чистоте и порядке, отсутствуют следы бардака и захламленности	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Запас канцтоваров и расходников достаточный	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вся оргтехника на ресепшене исправная, чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Провода от оргтехники закреплены и по возможности спрятаны от глаз клиентов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Под рабочими столами чисто, мусор отсутствует	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мусорные корзины не переполнены	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Для хранения документов и канцелярских принадлежностей выделена отдельная тумба/шкафчик	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Демостойка установлена в удобном для доступа месте, чистая, без повреждений. На самой стойке порядок.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 6. КАССОВАЯ ЗОНА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На кассовом узле поддерживается чистота и порядок (отсутствует мусор, личные вещи, еда и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На кассовом узле размещено до 2-х холдеров	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеется брендированная монетница	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеется минимум одна визитница	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На кассовом узле размещен товар участвующий в текущих акциях	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все документы находятся вне доступа клиентов, хранятся аккуратно, собраны в стопках или в специальных лотках	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Коробки и товарная упаковка на кассовом узле отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Отсутствуют посторонние предметы из числа зарядных станций, тестеров АКБ, гарантийных талонов и прочих позиций из числа материальных ценностей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствуют "чужие" визитки и рекламные материалы других организаций/частных лиц	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 7. ОТДЕЛ АВТОШИН И ДИСКОВ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На всех товарах имеются ценники по утвержденному формату	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
"Дыры" и "пустоты" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Товарная выкладка ровная	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Витрины и стеллажи чистые, без пыли, грязи, пятен и разводов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все позиции товарного вида, без упаковки, следов грязи, пыли и скотча	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Акционный товар визуально обозначен рекламными POS-материалами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В отделе имеется рекламный раздаточный материал в достаточном количестве (буклеты, каталоги и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Прилавки отдела свободны от мусора и посторонних предметов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На рабочих местах поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Документы и данные, содержащие коммерческую информацию о деятельности компании, убраны из прямого доступа/видимости клиентов (включая информацию с экранов мониторов сотрудников)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 8. ОТДЕЛ АВТОМАСЕЛ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На всех товарах имеются ценники по утвержденному формату	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
"Дыры" и "пустоты" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Акционный товар визуально обозначен рекламными POS-материалами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В отделе имеется рекламный раздаточный материал в достаточном количестве (буклеты, каталоги и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Все позиции товарного вида, без упаковки, следов грязи, пыли и скотча	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Прилавки отдела свободны от мусора и посторонних предметов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Витрины и стеллажи чистые, без пыли, грязи, пятен и разводов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На рабочих местах поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Документы и данные, содержащие коммерческую информацию о деятельности компании, убраны из прямого доступа/видимости клиентов (включая информацию с экранов мониторов сотрудников)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 9. ОТДЕЛ АВТОЗАПЧАСТЕЙ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На всех товарах имеются ценники по утвержденному формату	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
"Дыры" и "пустоты" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Акционный товар визуально обозначен рекламными POS-материалами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В отделе имеется рекламный раздаточный материал в достаточном количестве (буклеты, каталоги и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все позиции товарного вида, без упаковки, следов грязи, пыли и скотча	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Прилавки отдела свободны от мусора и посторонних предметов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Витрины и стеллажи чистые, без пыли, грязи, пятен и разводов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На рабочих местах поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Документы и данные, содержащие коммерческую информацию о деятельности компании, убраны из прямого доступа/видимости клиентов (включая информацию с экранов мониторов сотрудников)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 10. ОТДЕЛ АВТОАКСЕССУАРОВ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На всех товарах имеются ценники по утвержденному формату	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
"Дыры" и "пустоты" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Акционный товар визуально обозначен рекламными POS-материалами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В отделе имеется рекламный раздаточный материал в достаточном количестве (буклеты, каталоги и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все позиции товарного вида, без упаковки, следов грязи, пыли и скотча	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Прилавки отдела свободны от мусора и посторонних предметов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Витрины и стеллажи чистые, без пыли, грязи, пятен и разводов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На рабочих местах поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Документы и данные, содержащие коммерческую информацию о деятельности компании, убраны из прямого доступа/видимости клиентов (включая информацию с экранов мониторов сотрудников)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 11. ОТДЕЛ МОТОТЕХНИКИ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На всех товарах имеются ценники по утвержденному формату	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
"Дыры" и "пустоты" отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Акционный товар визуально обозначен рекламными POS-материалами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В отделе имеется рекламный раздаточный материал в достаточном количестве (буклеты, каталоги и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все позиции товарного вида, без упаковки, следов грязи, пыли и скотча	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Прилавки отдела свободны от мусора и посторонних предметов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Витрины и стеллажи чистые, без пыли, грязи, пятен и разводов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На рабочих местах поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Документы и данные, содержащие коммерческую информацию о деятельности компании, убраны из прямого доступа/видимости клиентов (включая информацию с экранов мониторов сотрудников)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 12. ПЕРСОНАЛ ТОРГОВОГО ЗАЛА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Все сотрудники одеты в утвержденную униформу в соответствии с принятыми стандартами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все сотрудники носят бейдж утвержденного формата	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В каждом отделе находится минимум один сотрудник (в отделе шин и дисков не менее двух сотрудников одновременно)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники доступны для помощи и консультаций при первом же обращении клиента	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если сотруднику нужно покинуть рабочее место, всегда есть кто-то на подмену (в отделах всегда кто-то присутствует из персонала)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При взаимодействии с клиентом сотрудник не ведет себя "расхлябанно", не принимает расслабленные позы, не скрещивает руки, не держит их за спиной или в карманах, не опирается на торговое оборудование	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники не жуют жвачку, не "кусочничают" на рабочем месте, не ведут диалоги по телефону на личные темы	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Общение с клиентами выстраивается исключительно на "Вы" невзирая на возраст покупателя, сленг и жаргонные фразы не используются, нецензурная лексика тем более категорически недопустима	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Персонал не "кучкуется" группами и не ведет разговоры на отвлеченные темы в случае нахождения клиентов в торговом зале	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В случае появления клиента, сотрудник отдела прекращает любые активности и подходит к клиенту	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На кассе всегда присутствует кто-то из сотрудников	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники полностью владеют информацией о текущих акциях	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники знают систему мотивации, включая план продаж по торговой точке в целом и персонально	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 13. УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Размещена информация о юридическом лице, включая полное наименование, адрес, ФИО директора, контактные телефоны	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Размещены сканы необходимых для осуществления деятельности лицензий	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Размещен закон о защите прав потребителей и правила продажи отдельных видов товаров	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеются адреса и контакты надзорных органов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Имеется книга отзывов и предложений	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В книге отзывов и предложений даны ответы на все клиентские записи (не позже чем через три дня после появления записи)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 14. АВТОСЕРВИС (С УЛИЦЫ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Подъездные пути к шиномонтажу очищены от снега и наледи (в зимне-весенний период)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Подъездные пути к СТО очищены от снега и наледи (в зимне-весенний период)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Двери ведущие в комнату ожидания клиентов чистые и исправные	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 15. АВТОСЕРВИС (КОМНАТА ОЖИДАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В клиентской комнате поддерживается чистота и порядок, мусор отсутствует	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Освещение полностью исправно, включено (нет мерцающих и перегоревших ламп, а если есть, то сделана заявка в АХО)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
ТВ в клиентской комнате работает исправно, включен, идет трансляция корпоративного медиа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
[опционально - при наличии] Имеется работоспособный вендинговый аппарат со снеками (напитки и закуски)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеется инфостенд/демонстойка с рекламными материалами и информацией о деятельности компании и действующих акциях	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В клиентской комнате нет рабочего персонала (сотрудников автосервиса, шиномонтажа, работников склада и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В помещении поддерживается комфортная для длительного пребывания температура	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На видном месте присутствует информационная наклейка о вводимом на территории объекта видеонаблюдении	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 16. АВТОСЕРВИС (КЛИЕНТСКИЙ САМУЗЕЛ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Навигация по направлению к санузлам четко обозначена	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В клиентских санузлах поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Отсутствует неприятный запах, при необходимости размещен ароматизатор	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Вся сантехника в исправном состоянии (унитаз, раковина, смеситель, сушилка для рук)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Зеркало целое, чистое	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Унитазный ершик имеется, чистый (в руки брать за держатель не страшно)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Крючки для сумок и одежды целые	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уборочный инвентарь убран из зоны видимости клиентов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ведется график уборки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мусорная корзина не переполнена, освобождается своевременно	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Туалетные расходники в наличии (бумага, мыло, одноразовые бумажные полотенца и т.д.)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 17. АВТОСЕРВИС (ЗОНА ПРИЕМКИ АВТО)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В зоне приемки авто поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Посторонние предметы отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мебель (диваны, стулья и кресла) в хорошем состоянии, чистые (стулья не скрипят, диваны не проваливаются)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Снэковый аппарат в рабочем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид сотрудников опрятный, спецодежда соответствует стандартам	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Обувь и спецодежда чистая	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Бейджи установленного образца на всех одеты	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники не источают неприятные запахи	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 18. АВТОСЕРВИС (КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
----------	--------	-------------	-----------------

Все коммуникации с клиентом ведутся через мастера сервисной зоны или мастера-приемщика	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Клиенту транслируется предложение заполнить (или завести) сервисную книжку	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Перемещение авто клиента с поста/на пост обслуживания выполняется мастером сервисной зоны (либо ответственным/уполномоченным сотрудником)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если клиент категорически настаивает на личном управлении своего авто, то его маневры выполняются под контролем мастера сервисной зоны (либо ответственного/уполномоченного сотрудника)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
После приемки авто, клиенту предлагается проследовать в комнату ожидания на время проведения обслуживания	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На все обслуживаемые авто имеется заказ-наряд	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При выборочной проверке любого авто, заказ-наряд оформлен корректно	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Перед выдачей авто клиенту, мастером сервисной зоны всегда проверяется полнота и качество проведенных работ	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Если позволяют условия проведения ремонтных работ, совершается тестовая поездка	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Состав выполненных работ всегда доводится до клиента. При необходимости клиент уведомляется о проведенных дополнительных работах, плановой дате повторного визита для диагностики/обслуживания	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
После завершения обслуживания, клиенту обязательно возвращают оставшиеся расходные материалы	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При установке новых автодеталей мастер показывает пустые упаковки	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
У клиента уточняют по поводу б/у автозапчастей (будет ли забирать или оставит?)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
По факту совершения оплаты и проверки суммы чека, мастер сервис-зоны/мастер-приемщик прощается с клиентом, желая счастливого пути и удачи на дорогах	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 19. СЕРВИСНАЯ ЗОНА (ПОМЕЩЕНИЕ ЦЕХА)

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Все несущие элементы, подъемные механизмы и въездные ворота в исправном состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уровень освещенности в помещении достаточный (перегоревшие и мерцающие лампы отсутствуют)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид сотрудников соответствует стандартам компании	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Зона обслуживания клиентских авто полноценно освещается	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Инвентарь размещен в положенных местах (лопаты, швабры, сгоны)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На всех постах поддерживается чистота и порядок, мусор и упаковка отсутствует (на постах замены масла разрешается использование картона)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В зонах, где в настоящий момент не ведутся работы, чисто, отсутствует разбросанный как попало инструмент и расходники/детали	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Мелко/средне-габаритные детали и технические жидкости по возможности размещаются на верстаках, а не на полу	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В помещении цеха поддерживается комфортная для работы температура	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все подъемное оборудование в рабочем состоянии, функционирует без замечаний	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Шиномонтажный станок в рабочем состоянии, функционирует без замечаний	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Балансировочный станок в рабочем состоянии, функционирует без замечаний	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Колесная мойка в рабочем состоянии, функционирует без замечаний	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствует (выведен из использования) сломанный или неисправный инструмент	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На постоянной основе ведется журнал технического обслуживания оборудования	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ремонтно-сервисные зоны полностью обеспечены и укомплектованы всеми необходимыми инструментами и оборудованием	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В ремонтно-сервисной зоне отсутствуют посторонние предметы из числа личных вещей сотрудников	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Двери в подсобные и служебные помещения закрыты, освещение внутри выключено	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В ремонтно-сервисной зоне имеются не переполненные емкости для сбора мусора (урны/баки/корзины)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Снятые с ремонтируемых авто детали размещаются в специально отведенном для этого месте. Хранение таких узлов и деталей сопровождается приложенной копией заказ-наряда.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Замененные б/у автодетали, которые не стал забирать клиент, складируются в специально отведенное для этого место и помещаются в отдельную емкость (тару)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Емкость (тара) для хранения "отказных" б/у автодеталей не переполнена, освобождается своевременно	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
По завершению процедуры замены масла, в подкапотное пространство помещается информационная бирка с перечислением замененных расходников, сроке последующей замены и ФИО автослесаря, выполнявшего замену	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

По завершению шиномонтажных работ, автослесарь в обязательном порядке проводит контрольную протяжку крепежей колесного диска к ступице авто с помощью динамометрического ключа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В процессе обслуживания клиентских авто, сотрудникам запрещается трогать/пользоваться вещами клиента, находящимися внутри авто (аудиосистема используется только при ее ремонте)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 20. МОТОСЕРВИС

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
На постах мотосервиса поддерживается чистота и порядок, мусор и упаковка отсутствует (на постах замены масла разрешается использование картона)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В ремонтно-сервисной зоне отсутствуют посторонние предметы из числа личных вещей сотрудников	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Замененные б/у мотодетали, которые не стал забирать клиент, складироваться в специально отведенное для этого место и помещаются в отдельную емкость (тару)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Емкость (тара) для хранения "отказных" б/у мотодеталей не переполнена, освобождается своевременно	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Замененные б/у мотодетали, которые не стал забирать клиент, складироваться в специально отведенное для этого место и помещаются в отдельную емкость (тару)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В зонах, где в настоящий момент не ведутся работы, чисто, отсутствует разбросанный как попало инструмент и расходники/мотодетали	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствует (выведен из использования) сломанный или неисправный инструмент	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Внешний вид сотрудников мотосервиса соответствует стандартам компании	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 21. АВТОМОЙКА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Чистота входной зоны автомойки (ворота, двери)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На всех постах, занятых клиентскими авто, находятся автомойщики	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Все оборудование автомойки в рабочем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В помещении автомойки поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Освещение исправно, перегоревшие и мерцающие источники освещения отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Менеджер-кассир находится на своем рабочем месте	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Комната для сотрудников закрыта от доступа посторонних	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Баннеры, плакаты, визитки, вывеска и прочие рекламно-акционные материалы - в хорошем состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Уголок покупателя полностью укомплектован положенными документами	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Книга отзывов и предложений содержит ответы на все записи клиентов	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 22. СКЛАД

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Хранение товарных групп выполняется в соответствии с регламентом	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Складирование товара организовано таким образом, чтобы исключить заваливание или падение ТМЦ	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Хранение товара организовано таким образом, чтобы не допустить повреждения пожарной/охранной сигнализации, освещения и загоразивания камер системы видеонаблюдения	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Хранение товара должно исключать возможность соприкосновения и/или слишком близкого расположения с источниками освещения и приборами отопления	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Порядок и логика размещения товара должна позволять получить свободный доступ к ТМЦ без затруднений	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На складе используется исправная стремянка, размеры которой позволяют получить доступ к товару, размещенному на самом высоком стеллаже	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Доступ на склад закрыт для посторонних лиц и сотрудников, должностные обязанности которых не связаны с работой на складе	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Двери на склад закрыты, электрозамки в исправном состоянии (обеспечивается их автоматическое отключение при срабатывании системы оповещения пожарной сигнализации)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На всех источниках освещения (лампах) установлены защитные кожухи	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Зона проведения погрузочно-разгрузочных работ свободна от завалов, проходы освобождены	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Погрузочно-разгрузочные работы и приемка товара выполняются в специально отведенном для этого месте, в зоне видимости камер системы видеонаблюдения	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

Брак и товар временного хранения (на обслуживание) размещается отдельно от остального товара	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Б/у шины, аккумуляторы, отработанные жидкости, использованный картон размещается и хранится отдельно (своевременно вывозится и утилизируется)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Инвентаризационные мероприятия проводятся согласно утвержденному графику	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В складских помещениях поддерживается чистота и порядок, мусор и товарная упаковка отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 23. СОТРУДНИКИ СКЛАДА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Все сотрудники склада носят утвержденную спецодежду с бейджем на груди	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники склада находятся в зоне прямой видимости клиента	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На выдаче товара всегда присутствует сотрудник склада	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При необходимости временно отлучиться, сотрудник склада должен удостовериться в присутствии другого сотрудника на подмену	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
При взаимодействии с клиентом, сотрудники склада не ведут себя "расхлябанно", не принимают расслабленные позы, не скрещивают руки, не держат их за спиной или в карманах, не опираются на торговое оборудование	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники склада не жуют жвачку, не "кусочничают" на рабочем месте, не ведут диалоги по телефону на личные темы	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Сотрудники склада не "кучкуется" группами и не ведут разговоры на отвлеченные темы в случае присутствия клиентов на выдаче товара	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 24. ПОСТ ОХРАНЫ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В помещении поста охраны поддерживается чистота и порядок	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Посторонние предметы отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
На мониторах идет трансляция камер всех помещений объекта	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Ежедневный рапорт ведется	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 25. СЛУЖЕБНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
В раздевалках для персонала поддерживается чистота и порядок, мусор и неприятные запахи отсутствуют	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Двери, ведущие в служебные помещения всегда закрыты, чтобы исключить визуальный контакт клиентов с принимающими пищу или переодевающимися сотрудниками	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Туалеты для персонала чистые, сантехника исправна, расходниками обеспечены (мыло, туалетная бумага)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
В столовой (комнате для приема пищи) поддерживается чистота и порядок, в холодильнике чисто, отсутствуют просроченные продукты и пропавшая пища	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		

БЛОК 26. СОБЛЮДЕНИЕ ПБ и ОТ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Пожарно-охранная сигнализация в исправном состоянии	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеется план пожарной эвакуации	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Огнетушители имеются в необходимом количестве, места расположения обозначены на плане эвакуации	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Отсутствуют не заправленные или просроченные огнетушители	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеется заполненный журнал по обслуживанию огнетушителей	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Система видеонаблюдения в исправном состоянии, все камеры функционируют, видеоданные передаются на мониторы поста охраны	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеются подписанные должностные инструкции	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		
Имеются подписанные журналы инструктажа по технике безопасности	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет		